



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

**INFORME DE LA ESTRATEGIA COMUNICACIÓN PARA LA
GENTE
(2019)**

De conformidad con lo establecido en la Ley 1421 de 1993, el Acuerdo 24 de 1993, el CONPES 3785 del 2013 y el Decreto Distrital 197 del 2014.

Bogotá, D.C., octubre de 2019

Veedor Distrital
Jaime Torres–Melo

Viceveedor Distrital
Daniel García Cañón

Veedor Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos
Juan Carlos Rodríguez Arana

Veedora Delegada para la Contratación
Tatiana Mendoza Lara

Veedor Delegado para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal
Jasson Cruz Villamil

Veedor Delegado para la Participación y los Programas Especiales
Diego Fernando Maldonado Castellanos

Jefe Oficina Asesora de Planeación
Jairo Edison Tirado Martínez

Jefe Oficina Asesora Jurídica
Luz Adriana Cárdenas

Equipo de Trabajo

Catherine Andrea Barrera Bernal
Juan Carlos Valdés Rosales

Introducción	4
1. Estrategia comunicación para la gente 2019	4
1.1 Estrategia con Entidades.....	4
1.2 Estrategia con Ciudadanos.....	5
2. Metodología de la estrategia	6
2.1 Talleres de lenguaje claro	6
2.2 Traducción de documentos	6
2.3 Metodología para la traducción de documentos a Lenguaje Claro	7
2.4 Adhesión de la Veeduría Distrital a la Red de Lenguaje Claro	7
3. Resultados de la estrategia 2019	7
4. Conclusiones y recomendaciones.....	9
4.1 Conclusiones.....	9
a. Con las entidades	9
b. Con los ciudadanos.....	9
4.2 Recomendaciones	9
Referencias	10
Anexos.....	10

Lista de tablas

<i>Tabla 1.</i> Fases implementación de la estrategia 2019	5
<i>Tabla 2.</i> Cronograma de visitas Locales 2019	5
<i>Tabla 3.</i> Documentos traducidos 2019.....	7

La Veeduría Distrital en virtud de las facultades que le han sido otorgadas por el Decreto Ley 1421 de 1993 y el Acuerdo 24 de 1993, como entidad de control preventivo y en desarrollo de su visión, orientada a fortalecer la transparencia y aportar al mejoramiento de la gestión pública distrital, realiza acompañamiento a las entidades distritales poniendo en el centro de su labor al ciudadano, como protagonista de lo público.

De acuerdo con lo anterior y con base en la publicación realizada en julio de 2015 por el Departamento Nacional de Planeación – DNP de la “Guía de Lenguaje Claro para servidores públicos de Colombia”, la Veeduría Distrital durante la vigencia 2016 implementó la estrategia “Comunicación para la Gente”, que contempla el acceso a la información como pilar para alcanzar la eficiencia de la Administración Distrital, mejorando la comunicación con los ciudadanos, reduciendo la exclusión social y aportando a la transparencia de las acciones públicas.

Ésta estrategia a la que se le ha dado continuidad durante los últimos 4 años, comprende el proceso de acompañamiento a la traducción y simplificación de documentos de alta demanda ciudadana en las entidades distritales con el fin de que sean accesibles, entendibles y útiles a los ciudadanos, en el marco del Proyecto de Inversión 1035: Transparencia, derecho de acceso a la información pública y medidas anticorrupción; brindando a las entidades herramientas prácticas que les permitan mejorar la comunicación con la ciudadanía, logrando así, que se contribuya al goce efectivo del derecho de acceso a la información en lenguaje claro y comprensible sobre los programas, trámites y servicios que ofrecen.

1. Estrategia comunicación para la gente 2019

Una de las mayores apuestas de la Veeduría Distrital es ser un puente entre la ciudadanía y la Administración Distrital y desde esta perspectiva se definió e implementó la estrategia para mejorar el acceso a la información pública y la interacción con los Bogotanos.

Por eso se fijó la meta dentro del plan de acción 2019 de traducir 25 documentos/formatos que tengan alto impacto para los Bogotanos por lo que se continuó con la estrategia que se ha venido adelantando desde 2016 con las Entidades Públicas Distritales y además se amplió la estrategia a los ciudadanos para darles a conocer lo que se ha venido haciendo con las entidades, pero también para darles las herramientas de como acercarse a la administración distrital, a fin de que la comunicación sea entendida en doble vía.

1.1 Estrategia con Entidades

Se socializó la estrategia para el 2019, en el marco de la reunión plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos en febrero en donde se definieron las acciones conjuntas con las Entidades que permitan facilitar la comprensión escrita, telefónica y presencial por parte de los ciudadanos, y se estableció el cronograma para el 2019 como se indica en la siguiente tabla:



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

Tabla 1. Fases implementación de la estrategia 2019

	Fase	Fechas
I Semestre 2019	Apertura Convocatoria de la estrategia 2018	08 de febrero
	Cierre postulación de documentos	08 de marzo
	Selección de documentos	12 de marzo
	Inicio agenda de talleres de Lenguaje Claro	18 de marzo
	Presentación de documentos simplificados	07 de mayo
II Semestre 2019	Apertura Convocatoria para talleres de Lenguaje Claro	29 de agosto
	Cierre postulación	6 de septiembre
	Inicio agenda de talleres de Lenguaje Claro	9 de septiembre

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital

1.2 Estrategia con Ciudadanos

Con los ciudadanos, la estrategia se lideró con el apoyo de la Veeduría Delegada para la Participación y Programas Especiales que incorpora dentro del plan de acción 2019 la estrategia de Gestión Local, cuyo objetivo es aportar al fortalecimiento de la gestión pública local y tiene previstas las Jornadas Locales de Formación.

Las Jornadas Locales de Formación se desarrollan metodológicamente de la siguiente manera:

- Las Jornadas Locales de Formación están dirigidas a ciudadanos residentes en las localidades y a servidores públicos de las Alcaldías Locales.
- Se realizan en dos espacios físicos distintos, uno dispuesto para servidores públicos de la Alcaldía Local, y otro para ciudadanos.
- En cada Jornada Local se realizan cuatro charlas informativas con temáticas de interés para la población de la localidad. Las charlas son adelantadas por los diferentes centros de gestión de la Veeduría Distrital, de acuerdo con la competencia de cada Delegada.

Es por esto que dentro de las temáticas abordadas en estas jornadas se viene trabajando en cómo mejorar la comunicación entre la administración y la ciudadanía (Lenguaje Claro), que pretende fortalecer el acceso a una información clara, precisa y útil, con lo cual se reduzca la exclusión social y se aporte transparencia en las acciones públicas.

Tabla 2. Cronograma de visitas Locales 2019

Entidad o Localidad	Fecha
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	11 de abril
Alcaldía Local de Suba	20 de junio
Alcaldía Local de Engativá	20 de junio
Alcaldía Local de Barrios Unidos	11 de julio
Alcaldía Local de Teusaquillo	11 de julio
Alcaldía Local de Chapinero	28 de agosto



Alcaldía Local de Usaquén	28 de agosto
Alcaldía Local de Fontibón	19 de septiembre
Alcaldía Local de Puente Aranda	19 de septiembre

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital

2. Metodología de la estrategia

La metodología desarrollada en esta vigencia, da continuidad a la labor de acompañamiento que la Veeduría Distrital ha venido realizando en el marco de la estrategia durante el periodo de 2016 al 2019, a las entidades distritales participantes en la traducción a lenguaje claro de los documentos/formatos postulados y los talleres de simplicidad desarrollados.

2.1 Talleres de lenguaje claro

En el marco de los talleres, se genera un espacio de participación con las entidades para dar a conocer:

- Los beneficios que conlleva para las entidades hacer uso de lenguaje claro en cada uno de los canales de atención al ciudadano, dispuestos en el Distrito Capital.
- El marco normativo vigente en Colombia y en Bogotá D.C., en temas relacionados con el Servicio al Ciudadano y dentro de este como una de los pilares fundamentales, el Lenguaje Claro.
- Las experiencias internacionales que se han venido desarrollando en el mundo y en Latinoamérica, en donde Chile, Argentina y Colombia han creado Redes de Lenguaje Claro, vinculando a la Veeduría Distrital a la Red de Lenguaje Claro de Colombia.
- Las pautas recomendadas para escribir en Lenguaje Claro, presentando casos reales de respuestas proporcionadas por algunas entidades a los ciudadanos en las que no se tuvo en cuenta el uso de un Lenguaje Claro, para facilitar la comprensión por parte del lector.
- Las recomendaciones para hacer uso de Lenguaje Claro en la atención al ciudadano de manera presencial y telefónica, recordando los protocolos de atención; formulando sugerencias o propuestas para hacer uso de un lenguaje asertivo en el momento de la atención.
- Se concluye el taller presentado ejemplos del lenguaje impositivo comparado con el lenguaje positivo.

2.2 Traducción de documentos

Durante el 2019 se tradujeron 25 documentos que las entidades postularon, estos se trabajaron dentro de los talleres en los que participaron las Entidades para hacer la simplificación y traducción de los documentos/formatos postulados de una manera participativa, los que fueron traducidos a un lenguaje ciudadano, teniendo en cuenta el contenido y la forma, para que el resultado final tuviera un impacto real con información más clara y precisa a los ciudadanos, con el fin de que se puedan entender y ser utilizados según sus necesidades, facilitando así la toma de decisiones de la ciudadanía.

2.3 Metodología para la traducción de documentos a Lenguaje Claro

Es una guía metodológica diseñada por la Veeduría Distrital, que no solo es útil para los servidores de las entidades de la Administración Pública de Bogotá D.C., si no que en su elaboración se tuvo en cuenta al ciudadano con el fin de que quien esté interesado en hacer traducción a lenguaje claro pueda hacerlo a partir de esta guía, ya que cuenta con 4 características que permiten hacerlo, por ser: autocontenida, adaptable, replicable y escalable.

En 8 pasos se da cuenta del proceso de traducción de documentos/formatos de alto impacto ciudadano: i) selección del documento a traducir, ii) aplicación del “semáforo de la comprensión”, iii) simplificación del documento a traducir, iv) ajuste diseño gráfico, v) validación ciudadana y/o del grupo de expertos, vi) ajustes finales, vii) adopción, publicación y uso, y finalmente viii) el listado de palabras prohibidas, garantizando así que los documentos no pierdan el sentido pero que sean más sencillos para su lectura y comprensión.

La publicación de esta metodología se hace con el apoyo de la Unión de Ciudades Capitales Iberoamericanas – UCCI.

2.4 Adhesión de la Veeduría Distrital a la Red de Lenguaje Claro de Colombia

Reconociendo el trabajo y experiencia de la Veeduría Distrital con la Estrategia de Comunicación para la Gente, se dieron los acercamientos necesarios a la Red para aunar esfuerzos y seguir contribuyendo a un relacionamiento más claro con el ciudadano. Lo que se materializó con la adhesión de la Veeduría Distrital a la Red de Lenguaje Claro Colombia, que se hizo pública en el II Seminario Internacional de Lenguaje Claro del pasado 21 de octubre; ahora lo que sigue es trabajar de la mano de los miembros de esta Red: Cámara de Representantes, el Departamento Nacional de Planeación, el Instituto Caro y Cuervo, la Universidad de los Andes, EAFIT, ICESI, la firma Peña Delgado & García Abogados y la Veeduría Distrital.

3. Resultados de la estrategia 2019

Para el 2019 se trabajó en la traducción de documentos con 11 Entidades y como resultado se realizó la traducción de 25 documentos a Lenguaje Claro:

Tabla 3. Documentos traducidos 2019

Entidad distrital	Documento/formato	Implementado
Secretaría Distrital de Gobierno	Manual Usuario Certificado Residencia	SI
	Procedimiento Verbal Abreviado por Imposición de Comparendo	SI
	Protocolo para la atención víctimas de violencia	SI
Secretaría Distrital de Planeación	Compromisos postulación	En proceso de implementación



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención - Transparencia - Incidencia

	Formato 039	En proceso de implementación
	Formato M-FO-146_Revisores	En proceso de implementación
	Modelo respuesta tipo vías	En proceso de implementación
	Solicitud de información - norma urbanística uso del suelo	En proceso de implementación
Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público (DADEP)	Acta de reunión con comunidades	NO
Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	Derechos y deberes.	En proceso de implementación
	Manual de servicio al ciudadano - Actualización Final.	En proceso de implementación
	Preguntas Frecuentes	En proceso de implementación
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC)	Modelo Atención Ciudadanía- Manual Operativo.	En proceso de implementación
	Trámites y Opas, página web	En proceso de implementación
Canal Capital	Certificación para el pago de Contratistas (Personas Jurídicas y Naturales)	NO
	Formato Único de Inventario Documental (FUID)	NO
	Solicitud de Certificación de Contratos	NO
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático	Formato Encuesta de Percepción	En proceso de implementación
Instituto de Desarrollo Urbano (IDU)	Modelo respuesta tipo malla vial	NO
	Modelo respuesta tipo malla vial	NO
Secretaría Distrital de Ambiente	Modelo de respuesta intervención silvicultural	NO
Secretaría Distrital de Integración Social – Subdirección local Usme	Modelo de respuesta traslado – Discapacidad	SI
	Modelo de respuesta – Infancia	SI
	Modelo de respuesta – Bogotá te nutre	SI
Veeduría Distrital	Metodología “Conociendo el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) para mejorar el ejercicio del control social”	SI

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital

Están en proceso de implementación 12 documentos por parte de las entidades, ya que en esta actividad participan otras dependencias que deben dar la aprobación para el uso del documento/formato, motivo que nos permite seguir trabajando para buscar un acercamiento con las oficinas asesoras jurídicas que son quienes en algunos casos interponen justificaciones y argumentos jurídicos que no permiten culminar la adopción e implementación.

4. Conclusiones y recomendaciones

4.1 Conclusiones

a. Con las entidades

- Que la estrategia ya cuente con más de 4 años de trayectoria y experiencia en el Distrito Capital, ha generado confianza por parte de las entidades, lo que se refleja en que de manera voluntaria se inscriban en los talleres y tenga gran acogida por parte de los servidores.
- Se ha venido ampliando la asistencia de diferentes áreas de las entidades, involucrando no solamente a las dependencias de servicio a la ciudadanía.
- Los resultados del trabajo que se ha adelantado con las entidades han tenido un impacto positivo por cuanto en una cantidad importante, se han implementado los documentos.

b. Con los ciudadanos

- Abrir estos espacios con la ciudadanía, tiene un impacto positivo ya que genera una sensación de bienestar por tenerse en cuenta su participación, y de esta manera se da cumplimiento al hecho de ser un puente entre la ciudadanía y la administración.

4.2 Recomendaciones

1. Fortalecer la estrategia, buscando llegar a las entidades que de manera voluntaria no han participado en la estrategia, con el fin de que el impacto del uso del lenguaje claro sea mayor en la ciudad.
2. Garantizar la participación de los tomadores de decisión de cada entidad, ya que el resultado de la implementación de los documentos/formatos en las entidades se ha limitado por falta de compromiso de la alta dirección.
3. Continuar con la estrategia de formación local, a fin de llegar a un mayor número de Bogotanos que hagan uso de un lenguaje claro en su relacionamiento con las entidades, en este sentido también se deben buscar nuevos espacios de participación ciudadana que sea activa en el ejercicio de control social.
4. Abrir espacios de formación con los estudiantes de los colegios y universidades, para que conozcan la estrategia y generen competencias para que hagan uso de un lenguaje claro en su relacionamiento (a corto y mediano plazo) con el Estado.

Referencias

Alcaldía Mayor de Bogotá. (23 de mayo de 2014) *Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.* [Decreto 197 de 2014]. RD: 5.362.

Departamento Nacional de Planeación (2015). *Guía de Lenguaje Claro*. Bogotá D.C. Recuperado de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

Presidencia de la República. (13 de julio de 2009). *Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano*. [Decreto 2623 de 2009]. DO: 47.409.

Congreso de la República. (6 de marzo de 2014). *Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*. [Ley 1712 de 2014]. DO:49.084.

Anexos

Anexo A. Base de datos con los asistentes

Anexo B. Documentos traducidos