



Fecha: 2022-01-04 10:55:07  
Radicado: I2022000014

## COMUNICACIÓN INTERNA

Remitente: VILLALBA MAHECHA JANETH JANETH  
Anexos: 0

Para: Juan Guillermo Jiménez Gómez  
Gerente General

Margarita Isabel Córdoba García  
Oficina de Gestión Social

María Cecilia Gaitán Rozo  
Subgerente de Gestión Corporativa

De: Janeth Villalba Mahecha  
Jefe Oficina Control Interno

Asunto: **Informe Gerencial 4 - Veeduría - E2021007995.  
Estrategia Comunicación para la Gente en Lenguaje Claro. Vigencia 2021.**

### 1. Introducción.

La Veeduría Distrital se ha propuesto ser un enlace entre la Administración Distrital y la ciudadanía. Por esto, la Entidad puso en marcha la estrategia "Comunicación para la Gente" desde 2016 para mejorar el acceso a la información pública y la interacción con los Bogotanos. La estrategia se desarrolla a través de la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos de la Entidad.

Esta estrategia contempla el acceso a la información como fundamental para alcanzar la eficiencia de la Administración Distrital a través de la mejora de la comunicación con la ciudadanía, la disminución de la exclusión social y los aportes a la transparencia de las acciones públicas. Comprende también el acompañamiento técnico a las entidades para la traducción a lenguaje claro de documentos de alta demanda ciudadana con el fin de que estos sean accesibles, entendibles y útiles a los ciudadanos. Igualmente, incluye la realización de talleres a entidades del distrito como acción de formación en temas relacionados con lenguaje claro.

Con relación a las actividades de la estrategia "*Comunicación para la gente*" desarrolladas en esta vigencia y dando continuidad a la labor de acompañamiento que la Entidad ha venido realizando a las entidades durante estos años, se hicieron dos convocatorias para postulación de documentos a traducir y solicitud de talleres en lenguaje claro. Los talleres fueron programados y realizados en las fechas acordadas. Para la traducción de documentos, la Veeduría Distrital hizo acompañamiento técnico a las entidades, proponiendo la simplificación de estos en contenido, estructura y diseño y los remitió a las entidades para su gestión.

Documento:  
127743

EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO  
URBANO DE BOGOTÁ D.C.

Este documento está firmado digitalmente, por  
JANETH VILLALBA MAHECHA JANETH en 2022-01-04 10:55:57  
Para descargar la versión digital firmada puede  
escanear el código QR o dirigirse a  
[https://gestiondocumental.urb.net.co/instancias/ERU\\_Proc/AZDigitalV6.0/ControlAdmini.../Descarga](https://gestiondocumental.urb.net.co/instancias/ERU_Proc/AZDigitalV6.0/ControlAdmini.../Descarga)



## 2. Marco Normativo.

Norma	Referente
Constitución Política de Colombia	Artículos 2 y 09 relacionados con los fines del Estado en función de los intereses generales
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
CONPES 3649 de marzo de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
CONPES 3654 de abril de 2010	Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a la Ciudadanía.
CONPES 3785 de 2013	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano.
CONPES DC 3 DE 2019	Política pública distrital de servicio a la ciudadanía.
Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
Decreto 197 de 2014 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C	Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
Decreto 847 de 2019 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C	Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
Proyecto de ley 063 de 2018 0 Ley de Lenguaje Claro	Modificación de la Ley 1712 de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
CONPES 01 de 2019	Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción.
Ley 1757 de 2015	Estatuto de la participación democrática. Artículo 49 sobre Principios y elementos del proceso de Rendición de Cuentas en lenguaje comprensible y Artículo 50 relacionado con la Obligatoriedad de la Rendición de cuentas a la ciudadanía.
Ley 2052 de 2020	Artículo 28 de la Ley anti trámites relacionado con la incorporación del lenguaje claro en esquemas y procedimientos de las Entidades según lo dicte el Gobierno Nacional.
CIRCULAR NO. 100-010-2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública	Directrices para fomentar el lenguaje claro desde las entidades hacia la ciudadanía.

Fuente: Veeduría Distrital

## 3. Traducción de documentos.

Dentro de la tipología de los documentos a traducir se pueden mencionar: los protocolos de servicio al ciudadano, respuestas a PQRS, encuestas a la ciudadanía, cartas de trato digno, preguntas frecuentes, formatos y manuales de impacto en la ciudadanía, entre otros.

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá DC, no postuló la información sobre los documentos simplificados en *Lenguaje Claro* dentro del marco del acompañamiento técnico a las entidades distritales que postularon para el primer semestre 2021. Se enumera la entidad distrital, el número de documentos traducidos, el nombre y el tipo de documento simplificado a lenguaje claro.

#### **4. Acompañamiento técnico a entidades.**

En el marco de la estrategia de Comunicación para la gente, no se le realizó acompañamiento técnico a la Empresa para la traducción de documentos a lenguaje claro en el primer y segundo semestre de la vigencia 2021.

#### **5. Talleres de Lenguaje Claro 2021.**

Dentro de los procesos de formación y acompañamiento a entidades distritales sobre lenguaje claro — comunicación para la gente, la Veeduría Distrital ofertó a través de la Red de Quejas y Reclamos talleres en lenguaje claro especializados en producción de texto, comunicación verbal y no verbal y redacción administrativa y legal.

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá DC, participó en el taller de Lenguaje Claro el 26 de julio de 2021, en el tema de *Redacción Administrativa y Legal* con dos (2) participantes en relación con habilidades para redactar documentos de tipo administrativo-legal de forma precisa, clara y correcta.

A través de los talleres de lenguaje claro, la Veeduría Distrital tiene un espacio de comunicación con las entidades para dar a conocer varios aspectos, tales como:

- El marco normativo que le da soporte al lenguaje claro y el Servicio al Ciudadano para garantizar los derechos y deberes de la ciudadanía.
- Los beneficios de usar lenguaje claro en la comunicación con la ciudadanía: Las herramientas y los pasos para escribir en Lenguaje Claro a través de reflexiones sobre las prácticas de comunicación que se tiene al interior de las entidades. Recomendaciones relacionadas con los protocolos de servicio y respuestas dadas por las entidades a la ciudadanía para que se use el lenguaje claro.
- Pautas para la comunicación escrita, verbal y no verbal en lenguaje claro facilitando que el ciudadano o ciudadana encuentre la información que necesita, la entienda y la pueda usar para satisfacer sus necesidades.

#### **6. Glosario colaborativo de términos Administrativos-legales en lenguaje claro.**

Se encuentra publicado en la página web de la *Red de Quejas y Reclamos* en el módulo de lenguaje claro. Al tener este glosario se establece una referencia común para el vocabulario utilizado en todas las entidades.

Los elementos incluidos en el glosario son: término, descripción, temática, ejemplo e ilustración. Se establecieron categorías de los términos dentro del glosario para facilitar su clasificación y localización. El glosario es de libre acceso para los servidores y colaboradores públicos previo registro.

### **7. Herramienta de traducción de documentos a lenguaje claro.**

Se desarrolló una herramienta tecnológica que facilite la traducción de documentos y que de esta manera se garantice el derecho de acceso a la información pública en un Lenguaje Claro. Se encuentra actualmente para uso interno de la Entidad y en su fase 3, se realizarán pruebas de generación de documentos traducidos de manera automatizada con la proyección de ofrecerla a futuro a las entidades del distrito.

Esta herramienta tecnológica de traducción de documentos a lenguaje claro consiste en un sistema que permite que los usuarios puedan subir o cargar un archivo en formato Pdf o digitar (copiar y pegar) directamente en un campo y traducir un texto de manera automática. La herramienta permite la actualización de expresiones y palabras incorrectas simplificadas a lenguaje claro para que el administrador del sistema mantenga actualizada la base de datos de expresión; la herramienta se encuentra en su segunda fase de desarrollo de uso interno en la Entidad.

### **8. Red de Lenguaje Claro Colombia.**

La Veeduría Distrital hace parte de la Red de Lenguaje Claro Colombia desde el 2019 y desde entonces se ha hecho partícipe en las diversas actividades y reuniones propuestas por la Red, siendo el referente local en lenguaje claro ya que es la única entidad del Distrito Capital que pertenece a esta Red.

### **9. Otras actividades de la estrategia de comunicación para la gente-lenguaje claro.**

Las temáticas presentadas fueron tres estrategias de lenguaje claro: a) Acompañar a los servidores y contratistas de la administración pública en la misión de orden nacional y territorial para acercar a la ciudadanía al Estado y fortalecer la comunicación; b) Generar y actualizar documentos para que las entidades se apropien de los procesos de lenguaje claro con el apoyo de entidades como el DNP, Función Pública y la Veeduría Distrital; c) Generar y fortalecer habilidades y competencias en los servidores públicos para que el lenguaje claro sea parte de su ADN.

Finalmente, en la página de la Red de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital en el módulo de lenguaje claro se encuentran publicados los documentos traducidos y los documentos originales postulados por las entidades de la vigencia 2021 y pueden ser consultados por todos los miembros de la Red.

## 10. Conclusiones.

- El número de Servidores públicos capacitados en lenguaje claro en 2021 muestran los logros obtenidos en la Veeduría Distrital como entidad de control preventivo, ya que fortalece la transparencia de la información hacia ciudadanía y aporta al mejoramiento de la gestión pública distrital.
- El desarrollo tecnológico de la herramienta de traducción, en su fase 2 y la publicación del glosario de términos administrativos y legales son aportes de la entidad para el mejoramiento de la gestión y de la calidad del servicio a la ciudadanía.
- La participación de las entidades distritales y los grupos de interés en el Webinar sobre lenguaje claro evidencia la preocupación que hay en el ámbito local por mejorar sus procesos de comunicación con la ciudadanía y ofrecer un mejor servicio al ciudadano.

Cordialmente,

Janeth Villalba Mahecha  
Jefe de Oficina Control Interno.

	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Elaboró:	Edgar Mogollón	Contratista	Oficina Control Interno.	
Revisó:	Ernesto Quintana Pinilla	Contratista	Oficina Control Interno	
Aprobó:	Janeth Villalba Mahecha.	Jefe	Oficina de Control Interno.	
Los(as) arriba firmantes, declaramos que hemos revisado el presente documento y lo presentamos para su respectiva firma.				