

Contenido

Mesa Sectorial de Servicio al Ciudadano	3
Presentación.....	6
1. Contextualización del Lenguaje claro “Experiencias que suman”	7
1.1. Conoce las buenas prácticas dentro del Estado.....	8
1.2. ¿Qué permite el Lenguaje Claro?.....	9
1.3. ¿Dónde aplicar el Lenguaje Claro?.....	9
2. Más simple, más claro <i>Cinco elementos claves para gestionar una comunicación fluida.</i>	10
3. Lenguaje Claro escrito <i>A escribir se dijo...</i>	11
3.1. Póngase en los zapatos del usuario	12
3.2. Documento ordenado y lógico.....	13
3.3. El formato y contenido del documento debe facilitar la lectura	13
3.4. Redacción	14
3.5. Revisar y validar	14
4. Lenguaje Claro verbal.....	15
5. Lenguaje Claro no verbal.....	16
6. El Lenguaje Claro y la comunicación digital	17
Recordemos.....	18
7. ¿Cómo nos perciben? Pautas para medir el impacto de las comunicaciones	20
8. ¿Cómo evaluar la traducción de los documentos a Lenguaje Claro?.....	21
Anexo 1. Glosario del Sector Hacienda	22
Anexo 2. Ejemplos de traducciones de documentos (por entidad).....	25

Mesa Sectorial de Servicio al Ciudadano

BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.

Entidad estatal, con el objetivo principal de prestar servicios bancarios y atender las necesidades financieras del sector rural y urbano, ofreciendo soluciones integrales a sus clientes. Cuenta con una amplia red de oficinas en el país.

BANCOLDEX

Es el Banco de Comercio Exterior de Colombia que promueve el crecimiento empresarial y el comercio exterior, con diferentes soluciones, financieras y no financieras, para fomentar el desarrollo de las empresas.

CENTRAL DE INVERSIONES - CISA

Tiene por objetivo comprar, comercializar y administrar todo tipo de inmuebles y cartera, propiedad de las entidades públicas de cualquier orden o rama; así como, de los organismos autónomos e independientes previstos en la Constitución Política y en la Ley, sociedades con aportes estatales de régimen especial y patrimonios autónomos titulares de activos provenientes de las entidades anteriormente mencionadas.

CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

Entidad rectora responsable de regular la contabilidad general de la Nación. Con autoridad doctrinaria en materia de interpretación normativa contable.

DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN

Garantiza la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias, los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

FIDUAGRARIA

Es una Sociedad Fiduciaria que se encarga de celebrar, ejecutar y desarrollar negocios fiduciarios principalmente en la línea de Fiducia estructurada y Fondos de Inversión.

FONDO DE ADAPTACIÓN

Es el encargado de la recuperación, construcción y reconstrucción de las zonas afectadas por el “fenómeno de La Niña 2010-2011”. Los programas Nacionales de Salud, Acueducto y Saneamiento Básico,

Vivienda, Medio Ambiente, Reactivación Económica, Educación, Transporte y Macroproyectos, fueron postulados ante el Consejo Directivo de esta entidad por los Ministerios cabeza del sector respectivo.

FONDO DE GARANTÍAS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS - FOGAFÍN

Se encarga de proteger los ahorros de los ciudadanos depositados en bancos, corporaciones financieras, compañías de financiamiento y sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos, que se encuentran inscritas en Fogafín, mediante la administración del Seguro de Depósitos¹.

FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS

Es la entidad a través de la cual el Gobierno Nacional facilita el acceso a crédito para trabajadores independientes, Mipymes, grandes empresas y hogares respaldándolos con su patrimonio como garantía ante los Intermediarios Financieros.

FONDO NACIONAL DEL AHORRO

Entidad que ayuda a los colombianos a cumplir su sueño de tener casa propia. Trabajamos día a día para que los ahorros de los colombianos se administren eficientemente y así poder ofrecer cada vez más financiación de vivienda.

ITRC

Investiga y sanciona las conductas por faltas disciplinarias gravísimas, así como la facultad de auditar los procesos operativos, tecnológicos y administrativos de estas entidades, partiendo de la identificación, análisis y valoración de riesgos que amenacen los procesos, áreas y funcionarios de las entidades DIAN, COLJUEGOS Y UGPP.

MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

Somos el Ministerio que coordina la política macroeconómica; define, formula y ejecuta la política fiscal del país; y, gestiona los recursos públicos de la Nación, con el fin de propiciar las condiciones para el crecimiento económico sostenible, y la estabilidad y solidez de la economía y del sistema financiero; en pro del fortalecimiento de las instituciones, el apoyo a la descentralización y el bienestar social de los ciudadanos.

POSITIVA

Protegemos integralmente la vida de las personas contribuyendo al bienestar de las familias, las empresas y la sociedad, porque somos la aseguradora de todos los colombianos.

¹ Consultar sobre Seguro de depósitos en el glosario

PREVISORA

Sociedad de economía mixta del orden nacional, cuyo objeto es el de celebrar y ejecutar contratos de seguro, coaseguro y reaseguro que amparen los intereses asegurables que tengan las personas naturales o jurídicas, así como los que directa o indirectamente tenga la Nación, los departamentos, los distritos, los municipios y las entidades descentralizadas de cualquier orden, asumiendo todos los riesgos que, de acuerdo con la ley puedan ser materia de estos contratos.

SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES - SAE

Es una sociedad de economía mixta de carácter nacional y descentralizada por servicios, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Tiene como objeto administrar bienes muebles, inmuebles, sociedades o establecimientos de comercio de manera eficiente para generar recursos a la Nación.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA - SUPERFINANCIERA

Es un organismo técnico adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, encargado de proteger los derechos de los consumidores financieros, promover la estabilidad del Sistema Financiero Colombiano y la integridad y transparencia del mercado de valores

UNIDAD DE GESTIÓN PENSIONAL Y PARAFISCALES - UGPP

El reconocimiento de derechos pensionales, que corresponde a la retribución económica que reciben mes a mes los trabajadores que prestaron su servicio a algunas Entidades del Estado y que cumplieron con los requisitos de edad y pagos que se establecen por Ley.

UNIDAD DE PROYECCIÓN NORMATIVA Y ESTUDIOS DE REGULACIÓN FINANCIERA - URF

Encargada de proponer normas que tienen como fin contar con un sistema financiero estable e inclusivo, de forma tal que contribuya al crecimiento de la economía del país y a mejorar el bienestar de las personas.

Presentación

Lograr una relación más cercana, equilibrada y de confianza entre el Estado y la ciudadanía, requiere de un esfuerzo institucional basado fundamentalmente en proporcionar una experiencia de servicio única.

Hablar en lenguaje sencillo significa comprometerse como servidores y como Entidad a generar comunicaciones simples de tal manera que quienes las reciban comprendan fácilmente lo que se dice o escribe, siendo conscientes de la responsabilidad y el impacto positivo que el buen ejercicio de esta práctica ocasiona en la Ciudadanía y en las Instituciones.

Todo ciudadano necesita conocer y comprender qué y por qué el Estado toma las decisiones. Quien no comprende sus derechos y deberes no puede ejercer el goce efectivo de los mismos ni participar activamente en las decisiones del Estado.

Para cumplir con este propósito, es necesario que las entidades desde la concepción propia de la cultura organizacional asuman como sello y marca la práctica explícita y real del Lenguaje Claro.

1. Contextualización del Lenguaje claro

“Experiencias que suman”

Son expresiones simples, claras y directas en la comunicación para que los Ciudadanos y/o Usuarios de nuestros servicios comprendan la información que se les proporciona.

En Colombia, a partir del documento CONPES 3785 de 2013, se define el Lenguaje Claro como una de las prioridades del Gobierno, con lo cual se busca reducir el uso de intermediarios, brindar respuestas claras y comprensibles a los ciudadanos y así promover la transparencia y el acceso a la información.

El lenguaje claro tiene como propósito organizar, escribir y diseñar la información de tal manera que el usuario pueda entenderla, comprenderla y usarla



A nivel internacional, el uso del Lenguaje Claro se ha estado promoviendo en distintos países, dentro de los casos más destacados se encuentran:

- » **Suecia** lleva más de 30 años impulsando la comunicación efectiva entre la administración pública y la sociedad, mediante el uso de un lenguaje simple y comprensible.
- » Con el propósito de mejorar la comunicación y las normas que los ciudadanos debían acatar, en **Estados Unidos**, durante el gobierno de Bill Clinton, se estableció un mandato presidencial, a partir del cual el gobierno inició el camino hacia un lenguaje comprensible.
- » En **Reino Unido** han trabajado en la simplificación del lenguaje usado en las distintas normas y trámites, y también han impulsado el uso del Lenguaje Claro dentro de las páginas web gubernamentales.

- » En **Australia** se desarrolló una guía para mejorar la comunicación con los ciudadanos, en la cual buscaron simplificar formatos y normativas.
- » **México** fue el primer país de habla hispana en impulsar a nivel gubernamental el uso del Lenguaje Claro, con lo cual se buscó facilitar la interacción entre las entidades gubernamentales y la ciudadanía.
- » Teniendo en cuenta las diferentes lenguas que se hablan en **España**, el gobierno trabajó en la construcción de una identidad plural. La cual tuvo como enfoque el uso de un lenguaje fácil de entender por parte de las distintas entidades gubernamentales.

1.1. Conoce las buenas prácticas dentro del Estado

A continuación, se presentan las buenas prácticas que desarrollan las entidades del Estado Colombiano y el Sector Hacienda:

- » Generar espacios de laboratorio de simplicidad del DNP para los documentos propuestos.
- » Socializar el curso virtual de lenguaje claro para servidores públicos y colaboradores.
- » Socializar los (10) diez pasos para comunicarse en lenguaje claro.
- » Socializar la guía de lenguaje claro.
- » Fortalecimiento de las estrategias del lenguaje claro al interior de las entidades.



Lenguaje Claro en Previsora

Luego de hacer una revisión del proceso de respuestas de PQRS se evidenció que, si bien, la compañía siempre buscó brindar respuestas adecuadas a las solicitudes recibidas, las mismas eran complejas densas y presentaban un contenido muy técnico.

En el marco de las auditorías realizadas y teniendo en cuenta el análisis hecho desde la Previsora, el cual buscó ponerse en los zapatos de los clientes y/o usuarios, se evidenciaron diferentes oportunidades de mejora en la forma en cómo se estaba comunicando (verbal, corporal y escrito).

La compañía decidió abordar el tema de Lenguaje Claro en tres fases, así:

- Fase 1:** construcción de la *Cartilla de Lenguaje Claro de Previsora Seguros*
- Fase 2:** *Implementación de Lenguaje Claro en quejas de asistencia*
- Fase 3:** *Laboratorio de Lenguaje Claro PQR's Gerencia de Servicio*

1.2. ¿Qué permite el Lenguaje Claro?

- » Promover la transparencia y el acceso a la información, lo que genera confianza y credibilidad en las decisiones del Estado.
- » Fortalecer el entendimiento, promover y democratizar el acceso a la información pública.
- » Además, reducir la corrupción y fomentar la transparencia y la rendición de cuentas.
- » Disminuir las dudas, quejas y consultas.
- » Reducir la ansiedad que provoca la difícil comprensión de la información compleja.

1.3. ¿Dónde aplicar el Lenguaje Claro?

En documentos como:

- » Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF
- » Contratos
- » Fichas de productos y servicios
- » Instructivos
- » Solicitudes
- » Catálogos
- » Formularios
- » Comunicaciones masivas
- » Informes técnicos
- » Rendición de cuentas
- » Expresiones verbales



“Una comunicación está en lenguaje claro si la lengua, la estructura y el diseño son tan claros que el público al que está destinada puede encontrar fácilmente lo que necesita, comprende lo que encuentra y usa esa información”¹

2. Más simple, más claro

Cinco elementos claves para gestionar una comunicación fluida.

Para que nuestros documentos sean eficaces y cumplan con el objetivo deben reunir las siguientes características:

01

“MAS CLARO NO CANTA UN GALLO”

Un mensaje es claro cuando su receptor lo comprende fácilmente sin generar confusiones.

02

SENCILLOS

Cuando se quiere transmitir un mensaje, el lenguaje utilizado debe ser corriente, simple y neutral. Utiliza los términos técnicos con moderación, en lo posible definirlos con palabras sencillas.

03

MENOS ES MÁS

Corto, conciso y contundente.
Promover el uso de frases breves y párrafos cortos.

04

LO CORTÉS NO QUITA LO VALIENTE

Las comunicaciones deben estar escritas de manera respetuosa, con un trato personal y generando confianza.

05

EL GANA GANA DEL LENGUAJE CLARO

«Una marca es para una empresa lo que la reputación es para una persona. Ganas reputación al tratar de hacer bien las cosas difíciles». Jeff Bezos

² International Plain Language Federation extraído de: <http://plainlanguagenetwork.org/plain-language/que-es-el-lenguaje-claro/>



Los ciudadanos son nuestro eje principal, como Entidades Públicas, estamos llamados a trabajar en procesos y comunicaciones claras, simples y eficientes.

¿Qué obtenemos con el Gana – Gana del Lenguaje Claro?

Entidad	Ciudadano
Reduce la cantidad de solicitudes reiterativas sobre el mismo trámite o servicio, evitando reprocesos.	Facilita la comprensión de los trámites de la Entidad.
Reduce costos en servicios administrativos.	Evita hacer solicitudes reiteradas sobre el mismo tema, reduciendo costos en impresiones, fotocopias, transportes, entre otros.
Promueve la transparencia y genera espacios de Rendición de Cuentas.	Evita la búsqueda de intermediarios.
Fortalece las políticas públicas.	Aumenta el acceso a planes y programas del Gobierno Nacional.
Aumenta la productividad.	Facilita el ejercicio de derechos y deberes.
Promueve el control social.	
Motiva la inclusión social.	

3. Lenguaje Claro escrito

A escribir se dijo...

En la construcción de un escrito, hay aspectos a tener en cuenta para que sea eficaz y claro. A la hora de iniciar la redacción del texto, es necesario hacerse las siguientes preguntas:

- » ¿Qué voy a escribir?
- » ¿Por qué lo escribo?
- » ¿Para quién lo escribo?
- » ¿Qué quiero informar o comunicar?

Otro criterio a tener en cuenta es la redacción en positivo.

Evitemos

No se puede sentar en las sillas que están señaladas

Prefiramos

Tome asiento en las sillas diferentes a las que se encuentran demarcadas

A organizar tus ideas...

3.1. Póngase en los zapatos del usuario

Antes de empezar un texto, visualice al lector, imagine que es un amigo o un familiar al que le va a contar algo importante, y utilice palabras que sabe que entenderá.

¿Cómo pensar desde el usuario?



- Tenga en cuenta lo que el usuario sabe, sus expectativas y lo que necesita obtener.

Identifique – indague sobre la necesidad del usuario



¿Quién leerá el texto?

Saber cuál es la audiencia de la comunicación que se va a emitir.

¿Cuáles son los intereses de los lectores?

Pensar en los posibles intereses de las personas ayuda a ordenar la información con base en lo que los lectores necesitan y desean conocer.

Si el texto tendrá varios lectores, es importante saber quiénes son los usuarios que más interés tienen en el documento. No obstante, se debe incluir información que pueda ser de interés para los otros grupos de lectores.

¿El texto está dirigido a una persona o a un grupo de personas?

Permite identificar si el lector tiene un conocimiento previo sobre el tema o si requiere de un contexto para entender la información que se le brindará.

¿Qué tanto sabe sobre el tema?

Conozca sus grupos de valor



- Cada entidad debe contar con la caracterización de sus usuarios. Esta herramienta facilita la elaboración de un texto que se ajuste a las características del lector.

3.2. Documento ordenado y lógico



¿Cómo debería iniciar?

Los documentos deben desarrollarse en tres partes: preliminar, cuerpo del escrito y complementarios.



¿Qué debería incluir?

Se deben tener claras las generalidades: márgenes, tipo de letra, idioma y espaciado. Lo mínimo que debe contener nuestro escrito es:

- » Ciudad y fecha
- » Encabezado
- » Firma: nombre y cargo
- » Determinar si el documento va con copia o no a alguien más, así como sus anexos.



3.3. El formato y contenido del documento debe facilitar la lectura

¿Qué características deben tener las frases?

Frases breves, afirmativas, y con un orden gramatical «natural». Las frases deben ser cortas, no más de 20 palabras, pues la memoria a corto plazo no suele retener más.

¿Qué características deben tener los párrafos?

Se recomiendan párrafos breves, no más de cinco líneas.

* Una idea por frase, un tema por párrafo.

* Si hay varias ideas importantes, mejor hacer una lista.

¿Cómo usar la numeración?

La numeración debe usarse como recurso de ayuda para hacer menos densos los párrafos y sirve para presentar ideas de una manera sencilla.

¿Qué se debe resaltar?

Las ideas más importantes del texto para enfocar la mente del lector en las mismas.

¿Qué características deben tener los títulos o subtítulos?

Deben ayudarle a navegar para encontrar lo que necesita. El título debe corresponder a la idea principal y los subtítulos para profundizar temas de interés.

¿Qué tipo de letra utilizar?

El tamaño de la letra debe facilitar e incentivar la lectura, suficientes espacios en blanco y contraste visual claro. El tipo de letra Arial 12 es recomendable.

¿Qué ayudas visuales se pueden incluir?

Los textos generan mayor interés en el lector cuando se incluyen imágenes con mucho color y objetos que resalten ideas principales, como cifras y estadísticas.

3.4. Redacción

¿Cómo se debería redactar?

La redacción de una comunicación depende del grupo objetivo al cual se quiera aproximar. Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

Para el personal de la entidad y/o empresa

- » Con actitud dialogante
- » Brindando una actitud cercana y “accionante”
- » Reforzando el apoyo de la entidad y/o empresa: compañerismo
- » Reforzando la tarea común: expansión

Para el usuario y/o cliente del sector público

- » Brindando la mayor seguridad y respaldo
- » Trabajando por el bien común que comparten las entidades: el país
- » Con actitud de excelencia en el servicio
- » Con actitud de líderes en el mercado gracias a la experiencia adquirida
- » Trabajando para estar a la vanguardia en las tecnologías de la información

Para el usuario y/o cliente del sector privado

- » Trabajando para estar a la vanguardia en las tecnologías de la información y productos
- » Con actitud de excelencia en el servicio
- » Con actitud de líderes en el mercado gracias a la experiencia adquirida
- » Trabajando para ser eficientes y rentables

¿Es apropiado el uso de siglas?

Las siglas son muy prácticas porque ahorran espacio y facilitan la lectura, pero si no se desagregan, por lo menos la primera vez que se mencionan, le resta claridad al documento. Sin embargo, evite abusar de las siglas.

3.5. Revisar y validar

Revíselo, revíselo y luego vuélvalo a revisar.

Cuando termine el texto, tómese un tiempo para revisarlo detenidamente, si es posible pídale a alguien que lo lea; esto le permitirá pulir mejor el texto antes de entregarlo al receptor.

4. Lenguaje Claro verbal

La comunicación verbal es importante para la relación Estado – Ciudadano, por eso es necesario brindar una respuesta de forma clara y concisa.

Pautas para mantener una buena comunicación con los ciudadanos:



TONO

Transmitir a nuestro interlocutor exactamente aquello que queremos expresar, por lo que emplear un tono de voz inadecuado puede distorsionar el significado del mensaje que transmitimos:

- » Ascendente: expresa duda, indecisión, o interrogación
- » Descendente: transmite firmeza, determinación y confianza



RITMO

Para mantener el interés del interlocutor es recomendable emplear un ritmo de palabras entre 100 y 150 por minuto.

Por encima de las 200, se dice que una persona es **taquilálica** (habla muy deprisa y por tanto podemos tener problemas para comprenderla), mientras que por debajo de 100 es **bradilálica** (su ritmo es muy lento y puede aburrir).



LA DICCIÓN

Para mantener una comunicación efectiva es necesaria una buena vocalización y pronunciación de las palabras, se recomienda usar de manera adecuada los silencios, pausas y ser cuidadoso con los significados.

Por ejemplo, si hablamos con personas de otro país, a pesar de hablar el mismo idioma, puede que algunas palabras tengan diferente significado.



LAS PALABRAS

Se debe mantener un lenguaje sencillo y fácil de entender, el objetivo de la comunicación es que el mensaje sea recibido efectivamente por nuestro receptor, si acudimos a palabras muy técnicas y de bajo uso, no captarán nuestro mensaje.



VOLUMEN

El volumen de la voz se relaciona con la intensidad con la que hablamos. Generalmente un volumen bajo indica timidez y sumisión; mientras que, un volumen alto transmite autoridad, seguridad y dominio de la situación.

5. Lenguaje Claro no verbal



LOS OJOS

Mantener la mirada en nuestro interlocutor genera confianza, ya que transmitimos nuestros estados de ánimo e interés, de no ser así es difícil mantener una conversación efectiva.



EL ROSTRO

El rostro, y de manera más notoria los ojos y la boca expresan nuestros sentimientos y actitudes, reforzando el mensaje verbalizado. Las sonrisas, por ejemplo, pueden generar empatía o hipocresía.



LAS MANOS

Los movimientos de las manos refuerzan o anulan el mensaje que queremos comunicar.

Existen gestos que muestran honestidad, por ejemplo:

- Mostrar las palmas de las manos cuando se habla o se da una instrucción, muestra disposición a la escucha y apertura ante sugerencias
- Las manos hacia abajo denotan autoridad y superioridad
- Las manos entrelazadas manifiestan inseguridad e indecisión.



LA POSTURA

Expresa, básicamente, el grado de interés y apertura hacia los demás. También es un potente indicador del estado emocional y predisposición a la acción:

- Posturas expansivas indican satisfacción y actividad
- Posturas de contracción se vinculan a la negatividad y la pasividad.

6. El Lenguaje Claro y la comunicación digital

Mensajes de texto



- » El límite de caracteres son 176 incluyendo el espacio, escribir un contenido óptimo en el menor espacio posible
- » Acorta las URLs para emplear el menor número de caracteres posibles.
- » No extenderse sin sentido, se puede unir más de un mensaje para brindar la información

WhatsApp Business



- » Respuestas claras y oportunas a través de un nuevo canal de comunicación
- » Se va construyendo base de beneficiarios para mantener una relación continua con nuestros productores

Call Center



- » Agentes disponibles con Lenguaje Claro para aclarar dudas e inquietudes a nuestra población objetivo

Recordemos...

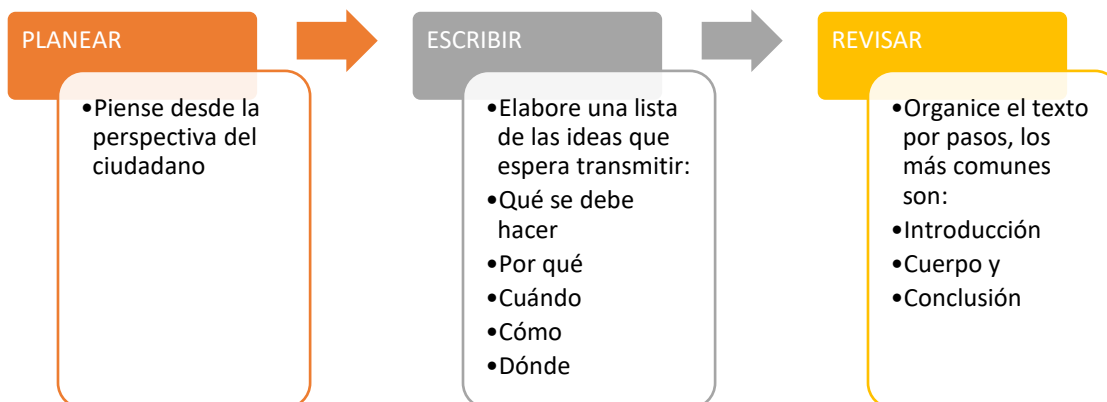
Si aplicas estas pautas lograrás un documento claro, simple y comprensible:

01 Úsalas con confianza

No use ❌	Use ✅
Ejecutar	Hacer
Complejidad	Dificultad
Coadyuvar	Contribuir
Clarificar	Aclarar
Numerosos	Muchos
En concordancia con	Según
Con referencia a	Acerca
El cual	Esto o este
A fin de	Para
Es por eso que	Por eso
En vista de que	Por
No obstante, el hecho de que	Aunque

02 Conéctese con las palabras

“Lo que deprisa se escribe, despacio se Lee”



» Uso de palabras o frases completas

Para dar mayor claridad al lector debe evitarse el uso de tecnicismos, siglas o palabras abreviadas, como, por ejemplo: MIPG, FNG, DNP, FONADE, SAE, CISA, EPS, se ahorra poco y se confunde mucho.

Se recomienda

- » Elegir siempre palabras habituales, conocidas y precisas.
- » Poner la idea principal en el primer párrafo y use oraciones cortas.
- » Utiliza el vocabulario técnico solo si es indispensable y explíquelo con un ejemplo.
- » Si dentro de la comunicación dirigida al ciudadano se relaciona una norma, incluya el enlace a la misma.
- » Mantenga coherencia entre el texto de respuesta y la solicitud que está realizando el ciudadano.
- » Consulte el glosario definido por el sector.
- » Utilice lenguaje inclusivo teniendo en cuenta sus grupos de valor e incluya a personas en condición de discapacidad, etnias, población afro, Rom o gitanos, indígenas, LGTBI, entre otros.

» Use ayudas visuales

Muchos lectores cuando ven un documento con oraciones agrupadas en párrafos largos, se sienten encerrados entre 'muros de palabras', les da pereza leer y les cuesta trabajo entender.

Al usar ayudas visuales como listas, tablas y diagramas en lugar de párrafos, el documento:

- » Se verá más atractivo e invita a la lectura.
- » Ayuda a entender la información.
- » Destaca la información más importante.

- » Elimine palabras innecesarias

Evite palabras que no agregan información, por ejemplo:

- » Generalmente
- » Obviamente
- » Por medio de la presente
- » Por este conducto me permito
- » Evite las frases mixtas (donde varias oraciones se juntan con conectores como “que”, “por lo tanto”, “y”, “en tanto que” “en procura de”).



7. ¿Cómo nos perciben?

Pautas para medir el impacto de las comunicaciones

La retroalimentación es muy importante para validar si efectivamente la audiencia comprendió la comunicación, asimismo, los comentarios y sugerencias que se reciban.

Algunas de las herramientas que pueden ser utilizadas por las entidades para validar la claridad de un documento son las *entrevistas individuales* o *grupos focales*, los cuales estén dirigidos a la audiencia objetivo. En dichos espacios, por medio de preguntas abiertas o cuestionarios se indagarían sobre los distintos componentes del documento, como lo son:

- » Propósito
- » Contenido
- » Organización
- » Estilo
- » Palabras

Siempre se debe tener presente que lo que se busca con el uso del lenguaje claro dentro de las comunicaciones es que el lector pueda:

- » Encontrar lo que busca
- » Entender lo que encuentra
- » Usar lo que encuentra de forma fácil y rápida

8. ¿Cómo evaluar la traducción de los documentos a Lenguaje Claro?

Una forma de validar o verificar si el documento es claro, podemos responder las siguientes preguntas, preferiblemente pidámosle a otra persona que lea el documento y diligencie el cuadro:

Característica	Si	No	No aplica
¿El documento tiene palabras técnicas que pueden cambiarse por otras más simples?			
¿Las frases son simples y claras?			
¿La ortografía y puntuación son adecuadas?			
¿La secuencia de la información es la adecuada?			
¿El documento tiene un principio, un desarrollo y una conclusión?			
¿El documento cumple con el propósito?			
¿Utilizó apoyo gráfico o viñetas?			
¿El tono es el indicado para el receptor?			

Anexo 1. Glosario del Sector Hacienda

Activo corriente

Comprende los bienes y derechos que razonablemente pueden ser convertidos en efectivo, o que por su naturaleza pueden realizarse o consumirse, en un período no superior a un año, contado a partir de la fecha del balance general.

Activo No corriente

Está constituido por los bienes y derechos de relativa permanencia que se adquieren con el fin de utilizarlos, consumirlos o explotarlos y no con la intención de comercializarlos.

Ahorro Voluntario (AVC)

Es un plan de ahorro contractual por un tiempo determinado, que le ayuda a nuestros afiliados a cumplir sus sueños o alcanzar su meta de tener vivienda propia con el FNA.

Amortización a capital

Reducciones graduales de la deuda a través de pagos periódicos sobre el capital prestado.

Banco de segundo piso

Son las instituciones financieras de redescuento que facilitan recursos de crédito a través de intermediarios financieros autorizados.

Bien

Artículos inventariables o activos de cualquier clase, incluyendo el efectivo, activos fijos, los materiales y artículos en proceso de producción.

Capital de trabajo

Es la cantidad de recursos de corto plazo que requiere una empresa para la realización de las actividades.

Catálogo General de Cuentas

Se constituye en un instrumento para el registro de las operaciones financieras, económicas, sociales y ambientales, del ente público, con base en una clasificación flexible, ordenada y pormenorizada de las cuentas, que mantiene la identidad, naturaleza y operación de las actividades que conforman el sector público en su conjunto.

CF - Consumidor financiero:

Es todo usuario o prospecto de las entidades financieras sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia

Descole

Estructura con la que se hace la entrega de las aguas residuales tratadas a un cuerpo receptor, que puede ser una laguna, o un alcantarillado.

Desarenador

Estructura para retener las arenas de las aguas servidas o las aguas superficiales.

Estaciones hidrometeorológicas

Fortalecen el sistema de alertas tempranas del país, permitiendo al IDEAM emitir alertas oportunas para la toma de decisiones que mitigan el impacto que pudieren generar los fenómenos climatológicos.

Estructura palafítica

Edificaciones construidas sobre pilotes hincados en cuerpos de aguas tranquilas, como lagos, lagunas, zonas inundables, ciénagas y caños.

Informe Contable Público

Producto final de la ejecución del proceso contable público, que basado en postulados, posee características propias que le permiten lograr un objetivo. El marco conceptual del Plan General de Contabilidad Pública desarrolla los postulados, usuarios, características y requisitos de esta información.

IPC

El Índice de Precios al Consumidor o IPC, es un número sobre el cual se acumulan a partir de un periodo base las variaciones promedio de los precios de los bienes y servicios consumidos por los hogares de un país, durante un periodo de tiempo.

Mitigación de Riesgo

Reducir el peligro de eventuales inundaciones, deslizamientos o avalanchas.

Pasivo

Obligaciones exigibles al ente público, derivadas de hechos pasados, y adquiridas en desarrollo de su actividad financiera, económica y social, que deben ser pagadas o reembolsadas en el futuro, mediante la transferencia de recursos, bienes o servicios. Se clasifica en corriente o circulante y en no corriente.

Patrimonio

Comprende el valor de los recursos públicos representados en bienes y derechos, deducidas las obligaciones, para cumplir las funciones de cometido estatal.

Resiliente

Estructura capaz de asumir con flexibilidad situaciones límites y sobreponerse a los cambios del clima.

Seguro de depósitos

Mecanismo que garantiza a los depositantes la recuperación de sus ahorros hasta por \$50 millones por depositante y por entidad, en caso de que una de las entidades inscritas en Fogafín entre en liquidación.


UVR

La Unidad de Valor Real (UVR) es una unidad de cuenta que refleja el poder adquisitivo de la moneda, con base exclusivamente en la variación mensual del índice de precios al consumidor certificada por el DANE.

Anexo 2. Ejemplos de traducciones de documentos (por entidad)

PREVISORA

Final



Señoras:

Asegurado:
Teléfono:
Dirección:
Ciudad:

REF: // **Expediente:**

Respetadas señoras:

PREVISORIA 24 HORAS, les expresa un cordial saludo acompañado del compromiso de satisfacer sus necesidades en forma oportuna y eficiente. Por medio de la presente, brindamos respuesta a su requerimiento respecto a su servicio de asistencia jurídica, solicitado el día 24 de agosto de 2019, para asistir el vehículo de placa [REDACTED].

Con el fin de verificar los hechos expuestos y de ser necesario tomar las medidas correspondientes para efecar una relación o lo manifestado en su comunicación, procedimos a realizar el análisis del caso, evidenciando que el día en mención a las 11:58 a.m., estableció comunicación con la línea de atención la señora [REDACTED], solicitando un servicio de asistencia jurídica en el peaje del puente Pumarejo en la ciudad de Barranquilla, debido a un choque simple, en el cual, se había visto involucrado el vehículo asegurado. Por lo tanto, el agente telefónico procedió con la toma de datos correspondiente que permitiera coordinar oportunamente el servicio y brindarle el acompañamiento necesario frente al evento.

Siendo así, fue enviado un mensaje de texto a las 12:13 p.m. notificando que el prestador del servicio ambulant en el menor tiempo posible.

A continuación, siendo a las 1:00 p.m. el profesional jurídico asignado reportó que se encontraba en el lugar del evento.

Posteriormente a las 6:35 p.m. el agente telefónico procedió a realizar seguimiento al caso comunicándose con la señora [REDACTED], sin embargo, dicha comunicación no fue exitosa.

El día 26 de agosto de 2019 a las 1:29 p.m. el profesional jurídico informó que, había realizado el acompañamiento correspondiente, finalizando así el servicio.

Ahora bien, dando respuesta puntual a su solicitud, nos permitimos informar lo siguiente:

**Ovejero por la mala atención del abogado asignado en el siniestro ocurrido el día sábado 24 del presente mes, el vehículo de placa [REDACTED] Pólice No. [REDACTED] a las 12:40 p.m., nuestro cliente. Hemos solicitado asistencia #345 a asignar un abogado el cual tiene para*

Informar en 40 minutos después, para una hora y no llegaba, el cliente lo llama. El la manifestó muy tranquilo que no podía llegar porque estaba muy lejos. Ovejero dice que en un análisis de respeto primero con el Cliente luego con la Compañía Previsora, y más grave con usuarios que confían en poco de abogados confiables en ellos para prestarnos el mejor servicio pero no es así. Escudo que ustedes toman los correctivos necesarios, en cambio esto molestó y quiere ir de la Compañía por el mismo servicio que se prestado por un abogado que no tiene sus conocimientos de su mal servicio para su compañía que le de el cliente."


Teniendo en cuenta sus comentarios, procedimos a realizar el análisis del caso evidenciando que, una vez la señora [REDACTED] reportó el evento presentado, la compañía de asistencia procedió con la coordinación de un profesional jurídico, el cual, de acuerdo al formato adjunto, envió al lugar de la emergencia dentro del tiempo establecido por el contrato de asistencia.

Por lo anterior, no es válido afirmar un mal procedimiento realizado por parte el profesional jurídico asignado, teniendo en cuenta que, una vez, le fue asignado el caso procedió a realizar el acompañamiento, conforme de acuerdo a los formatos y protocolos establecidos para este tipo de eventos, dado que, una vez se encontró en el lugar de la emergencia, realizó lo correspondiente a su gestión, iniciando una sesion oral, ética profesional, conforme a la ley y bajo los parámetros establecidos en la póliza suscrita entre las partes, cabe mencionar que, durante el acompañamiento del mismo, se diligencian los formatos de asistencia jurídica, dentro de los cuales se especifican las actuaciones correspondientes por el abogado que le asiste dentro del siniestro, es así que, el dicho documento firmado a satisfacción por parte del señor Esmelo (conductor del vehículo), donde se da la explicación de forma clara y concisa, el hecho de la póliza, efectos del informe de tránsito, concepto de accidente, instrucción integral en el lugar de los hechos, entre otros, en el cual no se media observación respecto de la prestación del servicio.


Esperamos que su petición, haya sido contestada satisfactoriamente, no sin antes manifestarle que quedamos a su entera disposición para las inquietudes adicionales que puedan surgir y sean de nuestra competencia.


Cualquier información adicional con gusto será atendida a través del #345.


Cordialmente,



PREVI - ASISTENCIA
24 HORAS
#345
CONTACTENOS@PREVISORA.GOV.CO
NP-40







Bogotá D.C.

Señora:

Teléfono:
Dirección:
Ciudad: Barranquilla - Atlántico

Asunto: // **Expediente**

Respetada señora:

PREVISORIA 24 HORAS le brinda un cordial saludo, otorgando respuesta a la inconformidad presentada, nos permitimos expresarle que lamentamos los imprevistos ocasionados en la asistencia jurídica, solicitada el día 24 de agosto de 2019, para asistir el vehículo de placa [REDACTED] le informamos que:


Evidenciamos que la asistencia se coordinó bajo los parámetros y protocolos establecidos para este tipo de eventos donde el profesional jurídico siguió las instrucciones que se tienen definidas, diligenciando los soportes que se requieren para las asesorías legales in situ, donde se describen todas las funciones del abogado y las actividades a realizar por el asegurado, estos formatos se encuentran firmados a conformidad por el señor [REDACTED] (conductor del vehículo), sin observación alguna respecto al acompañamiento brindado.

Con el fin de dar a conocer el proceso realizado durante la asistencia, a continuación relacionamos la trazabilidad del caso:

- El día 24 de agosto de 2019 a las 11:58 a.m., la señora [REDACTED] se comunicó con la línea de asistencia solicitando el servicio de asistencia jurídica ya que su vehículo estaba involucrado en un choque simple, esto ocurrió en el peaje del puente Pumarejo en la ciudad de Barranquilla. De acuerdo a esto, asistencia procedió a coordinar oportunamente el servicio realizando el acompañamiento necesario.
- Siendo a las 1:00 p.m. el profesional jurídico asignado reportó que se encontraba en el lugar del evento.
- Posteriormente, a las 6:35 p.m. el agente telefónico realizó seguimiento al caso comunicándose con la señora [REDACTED] pero dicha comunicación no fue exitosa.
- El día 26 de agosto de 2019 a las 1:29 p.m. el profesional jurídico informó que había realizado el acompañamiento correspondiente, finalizando así el servicio.

Expresamos nuestro compromiso por brindar siempre lo mejor de nosotros e informamos que continuamos a su entera disposición para las inquietudes que puedan surgir y sean de nuestra competencia.

Cordialmente,



PREVI - ASISTENCIA
24 HORAS
#345
E-mail: CONTACTENOS@PREVISORA.GOV.CO
Calle 57 # 9 - 07, Casa Matriz Bogotá
NP-40

FONDO NACIONAL DEL AHORRO

Principales cambios:



Final

Bogotá D.C.
Señor (a):
XXXXXXXXXXXXXXXXXX
Dirección:
Ciudad:
Radicado:

Asunto: Respuesta al radicado: XXXXX
C.C. 0000000

Respetado (a) señor (a):

Reciba un cordial saludo de parte del Fondo Nacional del Ahorro. En atención a su solicitud, nos permitimos informarle que usted ya se benefició con un acuerdo de pago el pasado XXXXXXXX por un valor de \$XXX, bajo la Resolución 171 de 2013.

Según esta resolución, usted deberá esperar para poder solicitar un nuevo acuerdo de pago, como mínimo tres (3) años, a partir del momento que recibió el beneficio, por lo que no podemos otorgarle el nuevo acuerdo solicitado.

Por otro lado, le remitimos su estado de cuenta actualizado con corte a xxxxx XX de XXXX, en el que encontrará el historial de cuotas pagadas y el valor aportado a intereses corrientes, intereses de mora, abonos a capital y el valor actual de la deuda.

Para comprender mejor su estado de cuenta, lo invitamos a que conozca la siguiente información:

- **PAGBACOCOVN:** son los pagos que directamente realiza el afiliado en las entidades bancarias que tienen convenio con el FNA.
- **ANTICIPOS:** son los valores que a la fecha de cada corte se abonan para cubrir parcial o totalmente la cuota vigente.
- **PAGRES:** es la aplicación del acuerdo de pago solicitado con anterioridad.
- **NDAHOVOL:** es la aplicación del ahorro voluntario al crédito con el FNA.

Bogotá D.C.
Señor (a):
XXXXXXXXXXXXXXXXXX
DIRECCION:
CIUDAD:
RADICADO:
Asunto: Respuesta Radicado: XXXXX
C.C. 0000000

Asunto Res: En merito de 5 años El consumidor financiero solicita segundo acuerdo de pago.

Reciba cordial saludo de parte del Fondo Nacional del Ahorro "Catalina Lina Restrepo", Ciudad Ciudad Juarez.

En atención al oficio de la referencia, nos permitimos informarle que, validada la información en las bases de datos del área de cartera, usted fue beneficiario de un alivio otorgado por el Fondo Nacional del Ahorro, por valor de \$2.000.000, en el 07/03/2014, según la Resolución 171 de 2013, este alivio lo excluye como beneficiario de otra normalización por cuanto no han pasado los cinco (5) años que señala la Resolución.

Para mayor información se remite estado de cuenta actualizado de su obligación con corte a octubre 13 de 2017. Así podrá encontrar la forma de aplicación de pagos, los cuales se aplican durante la vigencia de mora, intereses corrientes, intereses de mora, abonos a capital y el valor actual de la deuda, para su mejor entendimiento encontrará la siguiente información:

- **PAGBACOCOVN:** Pagos que realiza el afiliado directamente en entidades bancarias con convenio para el recaudo de cartera.
- **ANTICIPOS:** Valores que a la fecha de cada corte se abonan para cubrir parcial o totalmente la cuota vigente.
- **PAGRES:** Pago Resolución, aplicación alivio.
- **NDAHOVOL:** Aplicación de Ahorro Voluntario al crédito producto del reporte consolidado que realizan las entidades afiliadas al FNA.

26

BANCO AGRARIO DE COLOMBIA

Principales cambios:



Así estaba antes

Así está ahora



Contenido

Realizadas las validaciones correspondientes en nuestros aplicativos y con las áreas encargadas

Realizamos las validaciones al interior de nuestra entidad

No es procedente atender favorablemente su solicitud

En este momento no podemos atender favorablemente su solicitud

Por lo que no es posible el levantamiento hasta tanto no cancele la totalidad de sus obligaciones. En virtud de lo anterior, damos por finalizada la atención a su requerimiento.

Por lo anterior, una vez usted no registre deuda con nosotros puede realizar nuevamente esta solicitud.

Final



Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera -URF

