

METODOLOGÍA PARA LA APLICACIÓN DEL LENGUAJE CLARO EN LA DOCUMENTACIÓN ESCRITA DE LA SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA

MT-GEGI-001



**Superintendencia de la Economía Solidaria
Gestión de Grupos de Interés
Diciembre de 2020**

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	3
1. OBJETIVO	3
2. TERMINOLOGÍA	3
3. GENERALIDADES	4
3.1 Beneficios de aplicar el lenguaje claro	4
3.2 Documentos a los que se debe aplicar el lenguaje claro	5
3.3 Principio básico: pensar en la audiencia	5
4. PASOS PARA ESCRIBIR EN LENGUAJE CLARO	6
4.1 Organizar	6
4.2 Escribir	6
4.3 Revisar	7
4.4 Validar	7
4.5 Recomendaciones finales	10
5. HISTORIAL DE CAMBIOS	10
BIBLIOGRAFÍA	10
ANEXO 1	11

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Carolina Huertas – Ingrid Palacino – Jenny Bautista Cargo: Profesional Universitaria OAP – Profesional Especializado Oficina Comunicaciones – Profesional Universitario Oficina Comunicaciones	Nombre: Ingrid Palacino – Jenny Bautista Cargo: Profesional Especializado Oficina Comunicaciones – Profesional Universitario Oficina Comunicaciones	Nombre: Martha Nury Beltrán Misas Cargo: Supervisora Delegatura Asociativa

PRESENTACIÓN

En sus tareas cotidianas, los servidores públicos de la Superintendencia de la Economía Solidaria escriben correos electrónicos, oficios, circulares y una serie de documentos que permiten realizar sus funciones, dejar evidencias de sus responsabilidades y enriquecer la gestión de la Entidad. Los servidores públicos estamos en la obligación de aplicar el Lenguaje Claro Escrito no sólo para hacernos entender por nuestros compañeros sino por el ciudadano, porque trabajamos para ellos. Es una necesidad que el ciudadano comprenda la información pública y la utilice para ejercer sus derechos cuando necesita realizar algún trámite y nosotros como integrantes de la Entidad cuando debemos prestar un servicio.

Teniendo en cuenta la importancia de lo que un servidor público escribe, es importante reflexionar sobre qué pasa con los textos cuando llegan a sus destinatarios y cuánto tiempo puede perder un ciudadano o un servidor público tratando de comprender textos complicados, confusos, ambiguos o rebuscados, los cuales pueden generar desconfianza, descontento y a veces frustración.

Con la metodología que se presenta, se pretende fomentar el lenguaje claro escrito en los documentos que hacen parte del quehacer de la Supersolidaria, garantizando que sean contenidos comprensibles en lenguaje, estructura y diseño claro; que facilite la comunicación entre la ciudadanía y la Entidad, así como un mejor acceso a la información y un acercamiento del ciudadano con la gestión pública.

1. OBJETIVO

Mejorar la comunicación entre los servidores públicos de la Supersolidaria y con los grupos de interés que acceden a información escrita, a través de la aplicación de lineamientos de lenguaje claro y teniendo en cuenta el contenido, la estructura y el diseño de los documentos.

2. TERMINOLOGÍA

Actores del Servicio: “Son todas las entidades y las personas que en calidad de servidores o servidoras públicos participan en la prestación del servicio público” (Decreto 197, 2014, art 3).

Control Preventivo: Proceso de gestión orientado a la detección temprana de ineficiencias administrativas y riesgos de corrupción, y al diseño e implementación de acciones que eliminen sus causas o mitiguen su materialización.

Control Social: Derecho y deber de la ciudadanía que se materializa en la participación individual o colectiva, a través de sus organizaciones, redes e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados, tiene por objeto el seguimiento y evaluación de las políticas públicas y a la gestión desarrollada por las autoridades públicas y por los particulares que ejerzan funciones públicas (Ley 1757, 2015, art. 60 y 61).

Derecho de acceso a la información pública: Es el derecho fundamental que tiene la persona para conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de las entidades públicas obligadas por ley a su difusión. Este derecho genera la obligación correlativa para las entidades públicas de divulgar proactivamente la información pública y responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso, lo que a su vez conlleva a la obligación de producir o capturar la información pública (Ley 1712, 2014, art. 4).

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Carolina Huertas – Andrés Torres Cargo: Profesional Universitaria – Contratista OAP	Nombre: Ingrid Palacino – Jenny Bautista Cargo: Profesional Especializado Oficina Comunicaciones – Profesional Universitario Oficina Comunicaciones	Nombre: Martha Nury Beltrán Misas Cargo: Supervisora Delegatura Asociativa

Lenguaje claro¹: A continuación se presentan algunas aproximaciones:

- Lenguaje claro es la expresión simple, clara y directa de la información que los ciudadanos y los servidores públicos necesitan conocer. Secretaría de la Función Pública de México
- El Lenguaje (Ciudadano) es tanto la forma de expresión clara, precisa, completa, confiable y afable como una actitud abierta y comprensiva, que debe ser utilizada por los servidores públicos al informar y dialogar con los ciudadanos para generar una comunicación fluida y cooperada con ellos (Departamento Administrativo de la Función Pública de México)
- Lenguaje claro (o escritura clara) es una forma de escribir y presentar la información de tal forma que un lector pueda entenderla rápida y fácilmente. (Plain Language Association International)
- Una comunicación escrita está en lenguaje claro si su audiencia puede: encontrar lo que necesita, entender lo que encuentra y usar lo que encuentra para satisfacer sus necesidades. (Plain Language Action and Information Network – PLAIN).

Servicio a la Ciudadanía: “Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y, especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia, étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad” (Decreto 197, 2014, art. 2). Es una herramienta de gestión a disposición de las organizaciones públicas que facilita evaluar la calidad y oportunidad de bienes y servicios que brinda a la ciudadanía.

Transparencia: “Posibilidad de que la información real de una empresa, gobierno u organización pueda ser consultada por los diferentes sujetos afectados por ella, de tal modo que estos pueden tomar decisiones con conocimiento de causa y sin asimetría de información” (Perramon, 2013, p. 2).

Valor Público: “Cambios sociales —observables y susceptibles de medición— que el Estado realiza como respuesta a las necesidades o demandas sociales establecidas mediante un proceso de legitimación democrática y, por tanto, con sentido para la ciudadanía. Esos cambios constituyen los resultados que el sector público busca alcanzar”. (DAFP, 2018, p. 11)

3. GENERALIDADES

3.1 Beneficios de aplicar el lenguaje claro²


Necesitamos aplicar lenguaje claro en las comunicaciones internas y externas de la Supersolidaria, porque:

- Reduce errores y aclaraciones innecesarias.
- Reduce costos y cargas para el ciudadano.
- Reduce costos administrativos y de operación para las entidades.
- Aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.
- Reduce el uso de intermediarios.
- Fomenta un ejercicio efectivo de rendición de cuentas por parte del Estado.
- Promueve la transparencia y el acceso a la información pública.
- Facilita el control ciudadano a la gestión pública y la participación ciudadana.
- Fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones.

¹ GUÍA DE LENGUAJE CLARO PARA SERVIDORES PÚBLICOS DE COLOMBIA. Departamento Nacional de Planeación, 2015. Pág 21. Tomado de: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

²GUÍA DE LENGUAJE CLARO PARA SERVIDORES PÚBLICOS DE COLOMBIA. Departamento Nacional de Planeación, 2015. Pág 11. Tomado de: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Carolina Huertas – Andrés Torres Cargo: Profesional Universitaria – Contratista OAP	Nombre: Ingrid Palacino – Jenny Bautista Cargo: Profesional Especializado Oficina Comunicaciones – Profesional Universitario Oficina Comunicaciones	Nombre: Martha Nury Beltrán Misas Cargo: Supervisora Delegatura Asociativa

 Supersolidaria Superintendencia de la Economía Solidaria	APLICACIÓN DEL LENGUAJE CLARO EN LA DOCUMENTACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA	Código: MT-GEGI-001
		Dic-2020
		Revisión: 00

Otras razones que se han encontrado en la aplicación del lenguaje claro en gobiernos a nivel internacional³:

- Acerca a ciudadanos y gobernantes.
- Aumenta la confianza de los ciudadanos en sus instituciones.
- Fortalece la democracia.

3.2 Documentos a los que se debe aplicar el lenguaje claro

A todo tipo de documentos escritos generados en la Supersolidaria, principalmente:

- Todos los documentos dirigidos a los ciudadanos como respuestas a solicitudes de información, comunicados sobre algún trámite o beneficio.
- Documentos administrativos como oficios, circulares, resoluciones, entre otros.
- Información dirigida al público interno y externo, publicada en la página web e intranet, y la comunicada a través de correo electrónico.
- Documentos del Sistema Integrado de Gestión como manuales, procedimientos, instructivos, formatos.

3.3 Principio básico: pensar en la audiencia⁴

El principal elemento para comunicar un mensaje en lenguaje claro es pensar en la audiencia a la que se le transmitirá, conocer sus características identificando, entre otros aspectos, cuáles son sus intereses, necesidades, expectativas y nivel de conocimiento, además de saber qué hará con la información que reciba. Se recomienda responder preguntas como:

- **¿Quiénes leerán el texto?**
Tal precisión implica establecer quién o quiénes leerán el mensaje: ¿es un texto dirigido a los servidores públicos?, ¿es un texto que afecta derechos y deberes y por lo tanto está dirigido a los ciudadanos?, ¿es un texto dirigido hacia algún tipo de grupo étnico en especial?
- **¿El texto está dirigido a una persona o a un grupo de personas?**
Si el texto tendrá varios lectores, se debe identificar el grupo de personas más interesado en él. Sin embargo, también se debe incluir información y detalles que pueden ser relevantes para otros grupos que quizá no tengan tanto interés en el texto pero que por alguna otra razón lo leerán (SFP, 2007).
- **¿Cuáles son los intereses de los lectores?**
No todas las personas tienen los mismos intereses en el momento de leer un texto. Hay quienes leen para obtener información con el fin de realizar un trámite o servicio, en tanto otros desean consultar la oferta institucional. Pensar en los posibles intereses de las personas ayuda a ordenar la información con base en lo que los lectores necesitan y desean conocer.
- **¿Qué tanto sabe sobre el tema?**
Esta pregunta implica identificar si el lector tiene un conocimiento previo; o si, por lo contrario, necesita de un contexto para entender el tema.

³ MANUAL DE LENGUAJE CLARO. Secretaría de la Función Pública, 2007. Pág. 9. Tomado de: http://www.normateca.sedesol.gob.mx/work/models/NORMATECA/Normateca/3_Carrousel/9_Manual_lenguaje/Manual_Lenguaje_040511.pdf

⁴ GUÍA DE LENGUAJE CLARO PARA SERVIDORES PÚBLICOS DE COLOMBIA. Departamento Nacional de Planeación, 2015. Pág. 28. Tomado de: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Carolina Huertas – Andrés Torres Cargo: Profesional Universitaria – Contratista OAP	Nombre: Ingrid Palacino – Jenny Bautista Cargo: Profesional Especializado Oficina Comunicaciones – Profesional Universitario Oficina Comunicaciones	Nombre: Martha Nury Beltrán Misas Cargo: Supervisora Delegatura Asociativa

- **¿Qué características tiene el lector?**

Se requiere identificar el perfil del lector. Conocer su edad, género, entre otros, con el fin de escribir un texto que se ajuste a sus características. No es lo mismo escribir una comunicación para acceder a un programa de subsidios de vivienda rural que redactar los términos de referencia de una convocatoria para becas de postgrado en el exterior.

4. PASOS PARA ESCRIBIR EN LENGUAJE CLARO⁵



Fuente: DNP, GUÍA DE LENGUAJE CLARO PARA SERVIDORES PÚBLICOS DE COLOMBIA. 2015.

4.1 Organizar


- Tomarse un tiempo para pensar en el propósito del documento y en el público objetivo al que va dirigido.
- Determinar un posible esquema de estructura del texto que oriente la redacción y presente, de forma coherente, los temas. Cuando se trate de un documento con varios públicos objetivos, al comienzo del texto debe aparecer aquella información general que interesa a la mayor cantidad de públicos.
- Pensar qué información necesitará el lector y no limitarse a entregar información básica. Es importante prever las dudas que puedan surgirle al ciudadano o servidor que consulta el documento, asegurando la inclusión de toda la información necesaria para resolverlas.

4.2 Escribir

- Usar encabezados que guíen al lector y que permita dar a conocer en la primera impresión, cual es el propósito del texto.
- Utilizar la estructura básica de un texto:

⁵ GUÍA DE LENGUAJE CLARO PARA SERVIDORES PÚBLICOS DE COLOMBIA. Departamento Nacional de Planeación, 2015. Pág 33. Tomado de: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Carolina Huertas – Andrés Torres Cargo: Profesional Universitaria – Contratista OAP	Nombre: Ingrid Palacino – Jenny Bautista Cargo: Profesional Especializado Oficina Comunicaciones – Profesional Universitario Oficina Comunicaciones	Nombre: Martha Nury Beltrán Misas Cargo: Supervisora Delegatura Asociativa

 Supersolidaria <small>Superintendencia de la Economía Solidaria</small>	APLICACIÓN DEL LENGUAJE CLARO EN LA DOCUMENTACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA	Código: MT-GEGI-001
		Dic-2020
		Revisión: 00

- Introducción: presentar un contexto general y dar respuestas cortas a preguntas como ¿cuál es el propósito del documento?, ¿cómo afecta o está relacionado con el lector?, ¿por qué es importante? y ¿cómo está organizado?
 - Cuerpo: desarrollar las respuestas a las preguntas planteadas en la introducción.
 - Conclusiones: concluir con una idea final y explicar al lector qué debe hacer a continuación
- Quando se trate de documentos del Sistema Integrado de Gestión de la Supersolidaria, utilizar las plantillas para cada tipo de documento.

- Escribir el documento utilizando frases cortas y claras, construidas de forma lógica, que apliquen la siguiente fórmula: Sujeto + verbo + complemento
Por ejemplo: La Presidencia entregó los subsidios de vivienda.
- Utilizar la voz activa involucrando al lector en la acción y captando su atención.
- Usar ayudas audiovisuales (tablas, listas, diagramas, imágenes, viñetas para separar por ideas generales, flujos, entre otros).
- Usar palabras sencillas y, cuando no haya claridad sobre una palabra técnica (propia del sector solidario o de manejo de la entidad), dirigirse al Glosario de la Supersolidaria publicado en la página web.
- Evitar el uso de palabras innecesarias que no aportan información y pueden confundir al lector.
- Ser lo más breve posible, teniendo en cuenta que no se debe omitir información relevante. No existe una regla sobre la extensión de un documento, ya que esto depende de su finalidad.
- Usar un tono y lenguaje adecuado, dependiendo del propósito y el contexto en que se desarrolle puede escribirse de manera muy formal (impersonal) y en otras ocasiones no es necesario (personal).

4.3 Revisar


Revisar el texto redactado para identificar y corregir errores gramaticales, ideas no desarrolladas o innecesarias, así como para estructurar de mejor manera la presentación del documento. Se sugiere apoyarse en la lectura de un tercero que aporte su visión del documento y encuentre errores que probablemente el escritor no pudo percibir, además, puede analizar el texto desde una perspectiva más crítica poniéndose en el lugar del lector.

4.4 Validar

Validar el documento a partir de un ejercicio participativo con los servidores públicos de la entidad, aplicando los pasos descritos a continuación.

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
1	Enviar el documento a un servidor público Enviar el documento a través de correo electrónico a un servidor público de la Entidad, solicitando	Servidor que generó el documento		Documento que necesita ser validado	Correo electrónico de solicitud y documento anexo

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Carolina Huertas – Andrés Torres Cargo: Profesional Universitaria – Contratista OAP	Nombre: Ingrid Palacino – Jenny Bautista Cargo: Profesional Especializado Oficina Comunicaciones – Profesional Universitario Oficina Comunicaciones	Nombre: Martha Nury Beltrán Misas Cargo: Supervisora Delegatura Asociativa

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
	<p>la validación del documento.</p> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tener en cuenta que el servidor deberá disponer de tiempo para la validación y que éste dependerá del tamaño y tipo del documento por validar. • Cuando se trate de un documento muy extenso o complejo, podrá seleccionarse dos o más servidores para que realicen la validación, dividiendo el texto en secciones. 				
2	<p align="center">Aplicar el semáforo de comprensión</p> <p>Leer detalladamente el documento y aplicar el semáforo de la comprensión así:</p> <p>En rojo los textos o palabras que no comprendió</p> <p>En amarillo los textos o palabras que se pueden redactar mejor o en las que hay dudas sobre su significado.</p> <p>En verde los textos que sí comprendió.</p>  <p>Una vez revisado remitir por correo electrónico al servidor que solicitó la validación, incluyendo los comentarios que se consideren convenientes.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver ejemplo en el Anexo 1 • Hacer uso del Glosario de la Supersolidaria si tiene dudas sobre la ortografía o significado de algunas palabras. 	<p>Servidor seleccionado para la validación</p>	<p>Verificar que se hayan aplicado los criterios descritos en el numeral 4.2 de la presente metodología.</p>	<p>Correo electrónico de solicitud y documento anexo</p>	<p>Correo electrónico de respuesta y anexo el documento con la aplicación del semáforo y con observaciones adicionales.</p>
3	<p align="center">Traducir el documento a lenguaje claro</p> <p>Revisar y ajustar el documento sobre el cual se aplicó el semáforo de la comprensión,</p>	<p>Servidor que generó el documento</p>		<p>Correo electrónico de respuesta y anexo el documento con la aplicación del semáforo y con observaciones</p>	<p>Versión preliminar del documento</p>

ELABORADO POR

Nombre: Carolina Huertas – Andrés Torres
Cargo: Profesional Universitaria – Contratista OAP

REVISADO POR


Nombre: Ingrid Palacino – Jenny Bautista
Cargo: Profesional Especializado Oficina Comunicaciones – Profesional Universitario Oficina Comunicaciones

APROBADO POR

Nombre: Martha Nury Beltrán Misas
Cargo: Supervisora Delegatura Asociativa

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
	teniendo en cuenta los aportes realizados por el servidor que lo validó.			adicionales.	
4	<p>¿El documento requiere ajuste del diseño gráfico?</p> <p>Si: remitir por correo electrónico el documento a la Oficina de Comunicaciones para los ajustes en el diseño, aplicando el Instructivo recolectar, preparar y difundir información (IN-GEGI-001).</p> <p>No: Continuar con la actividad 5. al final del ejercicio, tendrá como resultado la versión final preliminar del documento trabajado.</p>	Servidor que generó el documento		<p>Versión preliminar del documento</p> <p>Instructivo recolectar, preparar y difundir información (IN-GEGI-001)</p>	Correo electrónico de solicitud de ajuste de diseño gráfico y anexa la versión preliminar del documento
5	<p>¿Se considera necesaria una segunda validación?</p> <p>Si: Repetir las actividades desde la número 1.</p> <p>No: Continuar en la actividad 6.</p>	Servidor que generó el documento		<p>Versión preliminar del documento</p> <p>Procedimiento recolectar, preparar y difundir información (IN-GEGI-001)</p>	Correo electrónico de solicitud de validación de la versión preliminar del documento
6.	<p>Aprobar, publicar y adoptar el documento</p> <p>De acuerdo al tipo de documento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos dirigidos a los ciudadanos: aplicar los lineamientos descritos en los procedimientos del proceso Gestión de Grupos de Interés. • Documentos para publicación en la página web o intranet: gestionar la aprobación y aplicar el Procedimiento recolectar, preparar y difundir información (PR-GEGI-003). • Documentos del Sistema Integrado de Gestión: aplicar el procedimiento Administración de los documentos del Sistema Integrado de Gestión (PR-GEDO-019) 	Servidor que generó el documento		<p>Versión final del documento</p> <p>Instructivo recolectar, preparar y difundir información (IN-GEGI-001)</p> <p>Administración de los documentos del Sistema Integrado de Gestión (PR-GEDO-019)</p>	Documento aprobado, publicado y adoptado

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Nombre: Carolina Huertas – Andrés Torres</p> <p>Cargo: Profesional Universitaria – Contratista OAP</p>	<p>Nombre: Ingrid Palacino – Jenny Bautista</p> <p>Cargo: Profesional Especializado Oficina Comunicaciones – Profesional Universitario Oficina Comunicaciones</p>	<p>Nombre: Martha Nury Beltrán Misas</p> <p>Cargo: Supervisora Delegatura Asociativa</p>

 Supersolidaria Superintendencia de la Economía Solidaria	APLICACIÓN DEL LENGUAJE CLARO EN LA DOCUMENTACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA	Código: MT-GEGI-001
		Dic-2020
		Revisión: 00

4.5 Recomendaciones finales

- Ejecutar siempre los tres primeros pasos (Organizar, Escribir y Revisar), sin omitir ninguna actividad, regresando a las etapas anteriores cuantas veces sea necesario y siempre que sea posible.
- Aplicar el paso cuatro (Validación) en aquellos documentos, internos o externos, cuya información sea de gran relevancia o impacto para el público objetivo (normatividad, circulares, informes, otros), es decir, un documento de constante uso y a través del cual se brinde información relevante tanto en el ejercicio de los derechos y deberes de la ciudadanía, como en la toma de decisiones en los procesos de la Entidad.
- Dimensionar el proceso de acuerdo con el tamaño, la complejidad y la importancia del documento. Es posible evitar el intercambio innecesario de comunicaciones, si se destina tiempo para planearlos.
- Para ampliar la información contenida en esta metodología, dirigirse a la “*Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia*” del Departamento Nacional de Planeación.

5. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
0	Diciembre 2020	Primera versión del documento.

BIBLIOGRAFÍA

- Departamento Nacional de Planeación. Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia. Año 2015, disponible en: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>
- Departamento Nacional de Planeación. 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro Disponible en: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/10%20PASOS.pdf>
- SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Manual de lenguaje claro. Año 2007, disponible en: http://www.normateca.sedesol.gob.mx/work/models/NORMATECA/Normateca/3_Carrousel/9_Manual_lenguaje/Manual_Lenguaje_040511.pdf

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Carolina Huertas – Andrés Torres Cargo: Profesional Universitaria – Contratista OAP	Nombre: Ingrid Palacino – Jenny Bautista Cargo: Profesional Especializado Oficina Comunicaciones – Profesional Universitario Oficina Comunicaciones	Nombre: Martha Nury Beltrán Misas Cargo: Supervisora Delegatura Asociativa

ANEXO 1

Ejemplo aplicación semáforo de la comprensión

Bogotá D.C.
Señores: COOPERATIVA ABC
Correo electrónico: abc@gmail.com

Asunto: respuesta a derecho de petición sobre el proceso de autorizaciones previas de CAYC

Cordial saludo,

La SES es una entidad que ha demostrado su compromiso con el respeto a los derechos fundamentales, colocando en el que hacer administrativo, especial atención, al cumplimiento al procedimiento y al derecho a la igualdad; así mismo, aplica cumple y vela con tiesura, la observancia por parte de su personal de planta y contratista de los principios de la administración pública como lo son: la transparencia, la publicidad, la eficacia, la celeridad y la economía.

En relación con su preocupación inmensa en su petición, al P1 grado 003 Pedro Pérez, encargado del proceso de autorización previa al que fue sometida su CAYC, se le consultó sobre las posibles novedades presentadas en el transcurso del trámite realizado el día viernes de noviembre de 2018 y al respecto manifestó que debido al gran número de trámites, se tuvo la necesidad de dividirlos en seis subgrupos, solicitando documentos en diferentes correos, teniéndose obviamente, en cuenta que todos los solicitantes entregaran los mismos. El trámite fue bien controlado por cuatro funcionarios de planta, entre ellos un Coordinador P3, no presentándose inconformidad, queja o reclamo absoluto, por parte de las CAYC; es menester mencionar, que dos organizaciones obtuvieron trámites sin observaciones. Así las cosas, se evidencia que en el proceso de ejecución del trámite, se obró con transparencia, dando un trato igual a todos los solicitantes.

Cordialmente,

Juan Pérez
Director (E)

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Carolina Huertas – Andrés Torres Cargo: Profesional Universitaria – Contratista OAP	Nombre: Ingrid Palacino – Jenny Bautista Cargo: Profesional Especializado Oficina Comunicaciones – Profesional Universitario Oficina Comunicaciones	Nombre: Martha Nury Beltrán Misas Cargo: Supervisora Delegatura Asociativa