BGA - II SEM 2022

Informe "Laboratorio de Simplicidad"

Lenguaje CLARO

Alcaldía de Bucaramanga

HABITAR EL LENGUAJE DE LO

simple

Ciudad inteligente, educada y transparente

Alcaldía de Bucaramanga | BGA 400 AÑOS | GOBERNAR ES HACER

Tabla de contenido

1. Introducción 3
2. Objetivo.....3
3. Laboratorio de simplicidad 3
4. Conclusiones 11
5. Recomendaciones 12

1. Introducción

El propósito del Laboratorio de Simplicidad aplicado en el segundo semestre de 2022 es permitirle a la Entidad "*Implementar la estrategia de Lenguaje Claro a través de los lineamientos y orientaciones impartidas por el Departamento Nacional de Planeación – DNP, con el fin de facilitar la comunicación e interacción entre la Entidad y sus grupos de valor en la Administración Municipal*."

2. Objetivo

- Determinar si la información entregada a la ciudadanía es clara;
- Conocer la opinión y aportes de la ciudadanía respecto a los documentos e información generada por la Entidad,
- Identificar los aspectos que el ciudadano (interno y externo) evidencie como susceptibles de mejora.

3. Laboratorio de simplicidad

Los resultados del Laboratorio de Simplicidad efectuado, son producto de un plan de trabajo previamente formulado, el cual responde a la siguiente estructura:

I. **PASO 1.** En el proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía se identifican tres (3) documentos y una (1) imagen publicitaria, con el fin de comprobar qué tan claros son para los usuarios y grupos de valor (internos y externos), a través de su publicación en los canales de atención presencial y virtual (correo electrónico) y medios de comunicación, como los son la página web y redes sociales. Estos instrumentos son:

- La Carta de trato digno,
- Una opción de respuesta de PQRSD
- El Procedimiento de solicitud del servicio en el Centro de Atención Municipal Especializado -CAME.
- Pieza grafica de "Invitación a participar en la Rendición de Cuentas 2022"

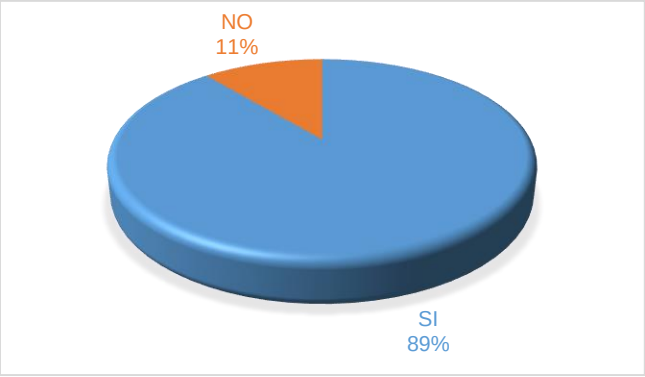
II. **PASO 2.** Se realiza la prueba de comprensión de los documentos/pieza grafica previamente identificados con usuarios/grupos de interés, mediante la aplicación de una primera encuesta, apoyando una sesión inicial de lectura para el posterior diagnóstico y evaluación, a efecto de establecer factores claves de: entendimiento, identificar términos y partes confusas, acción y toma de decisiones, y diseño.

Análisis de la información. Teniendo en cuenta que, en su mayoría los ítems de la primera encuesta aplicada corresponden a preguntas abiertas, a continuación, se presentan los resultados de los demás criterios de evaluación, así:

Tabla 1. Ficha técnica

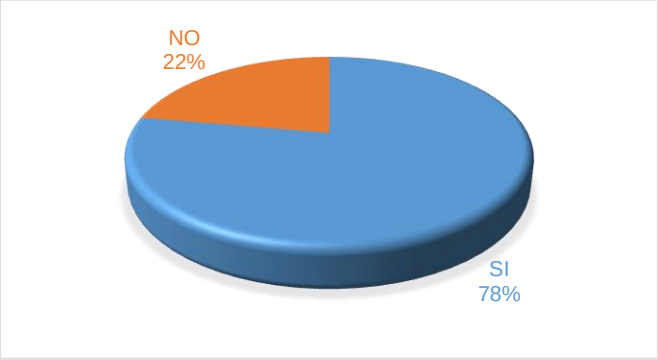
Población	Grupos de valor/ Usuarios/ Ciudadanía en general
Lugar	Centro de Atención Especializado - CAME
Universo	Hombres y mujeres mayores de 18 años
Tipo de Investigación	Muestral
Diseño muestral	Selección de encuestados por muestreo aleatorio simple
Total preguntas abiertas e identificación	12
Total preguntas cerradas	5
Técnica de recolección/Formato	Presencial/Físico
Fecha de aplicación	15 de noviembre de 2022

Figura 1. ¿El documento/ pieza gráfica o formato le explica qué acciones debe seguir?



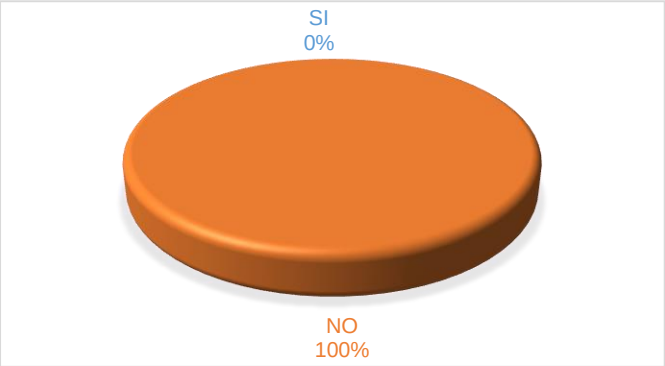
La figura 1 evidencia que el 89% de los encuestados consideran que el documento/ pieza gráfica o formato SI le explica qué acciones debe seguir.

Figura 2. ¿La información del documento documento/ pieza gráfica o formato le permite tomar decisiones?



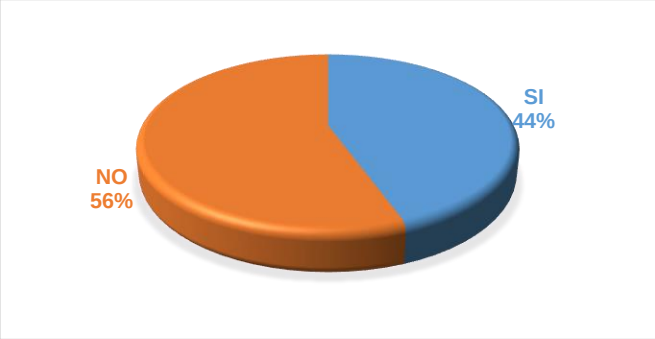
La figura 2 evidencia que el 78% de los encuestados consideran que el documento/ pieza gráfica o formato SI le permite tomar decisiones.

Figura 3. ¿Le pediría ayuda a alguien para entender este documento documento/ pieza gráfica o formato?



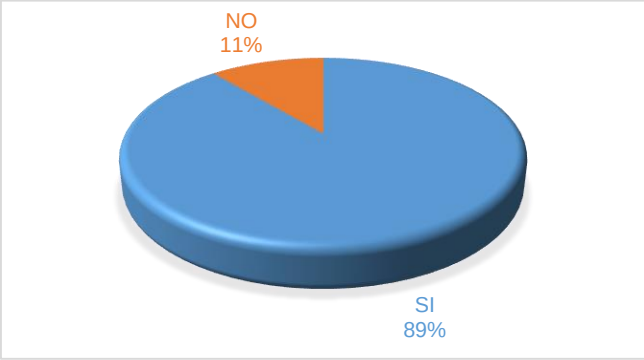
La figura 3 evidencia que el 100% de los encuestados consideran que NO le pediría ayuda a alguien para entender este documento documento/ pieza gráfica o formato.

Figura 4. ¿Cree que deben incluirse tablas, ilustraciones, diagramas, listas, viñetas, etc., que refuercen la información presentada y faciliten la lectura del documento documento/ pieza gráfica o formato?



La figura 4 evidencia que el 44% de los encuestados consideran que SI cree que deben incluirse otros elementos, que refuercen la información presentada y faciliten la lectura del documento documento/ pieza gráfica o formato.

Figura 5. ¿Cómo le parece el tamaño, el color y el tipo de letra? Apropiado o Inapropiado



La figura 5 evidencia que el 89% de los encuestados consideran APROPIADO el tamaño, el color y el tipo de letra del documento documento/ pieza gráfica o formato.

III. PASO 3. Con base en la información recolectada con los usuarios entrevistados, se determinan los aspectos susceptibles de simplificación en lenguaje claro en el (los) documento(s)/pieza gráfica.

Los ajustes se identifican en atención a la opinión y aportes de la ciudadanía (en las preguntas abiertas) y la caracterización y relevancia de los aspectos que el ciudadano evidencia para su mejora (de acuerdo a los resultados de las preguntas cerradas).

IV. PASO 4. La mesa técnica del laboratorio de simplicidad en colaboración con responsables de los procesos emisores de la información, socializan la nueva versión, en el propósito de validar los cambios y/o ajustes realizados.

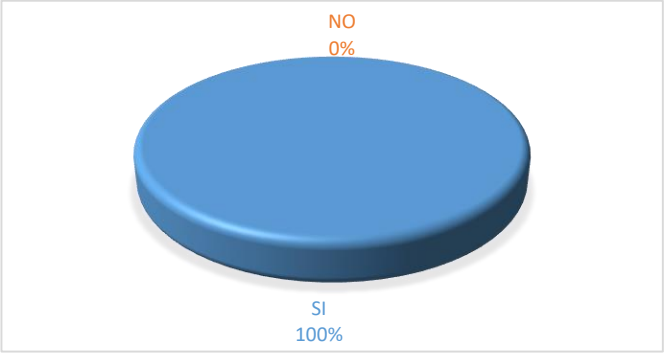
V. PASO 5. Finalmente, en la última etapa del Laboratorio de Simplicidad, se efectúa una nueva validación en el propósito de evaluar la efectividad de los cambios, mediante la aplicación de una segunda encuesta de percepción, realizando una sesión inicial de lectura para la posterior validación de la nueva versión con usuarios/grupo de interés, a efecto de establecer elementos claves de efectividad, en factores de: propósito, contenido, organización, estilo y terminología clara y sencilla.

A continuación, se presentan los resultados de la segunda encuesta de percepción, así:

Tabla 2. Ficha técnica

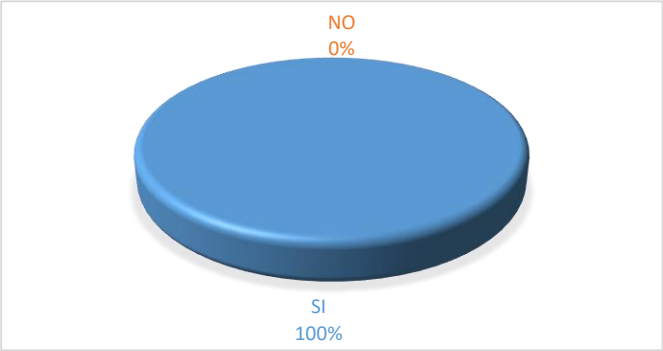
Población	Grupos de valor/ Usuarios/ Ciudadanía en general
Lugar	Centro de Atención Especializado - CAME
Universo	Hombres y mujeres mayores de 18 años
Tipo de Investigación	Muestral
Diseño muestral	Selección de encuestados por muestreo aleatorio simple
Total preguntas abiertas	16
Técnica de recolección/Formato	Presencial/Físico
Fecha de aplicación	22 de noviembre de 2022

Figura 6. ¿El propósito del documento/pieza gráfica es claro y preciso?



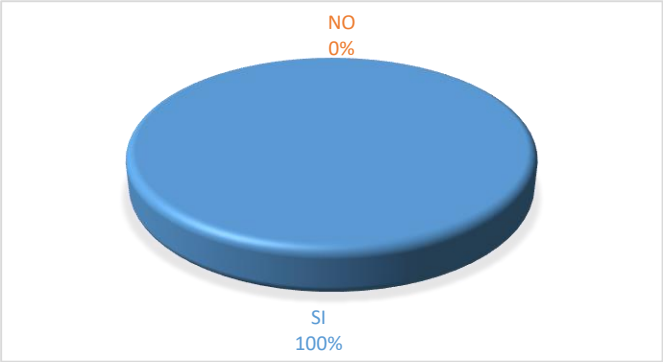
La figura 6 evidencia que el 100% de los encuestados consideran que el propósito del documento/pieza gráfica es claro y preciso.

Figura 7. ¿El documento/pieza gráfica cumple con su propósito?



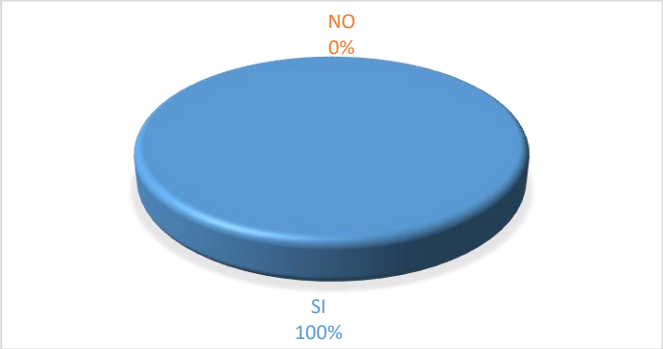
La figura 7 evidencia que el 100% de los encuestados consideran que el documento/pieza gráfica cumple con su propósito.

Figura 8. ¿El documento/pieza gráfica cubre sus necesidades de información?



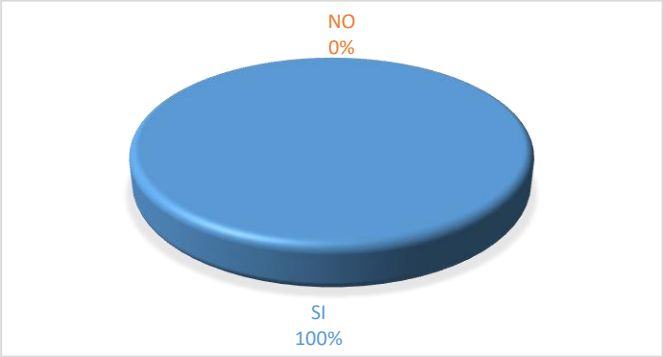
La figura 8 evidencia que el 100% de los encuestados consideran que el documento/pieza gráfica cubre sus necesidades de información.

Figura 9. ¿Sabe qué hacer después de leer el documento/pieza gráfica?



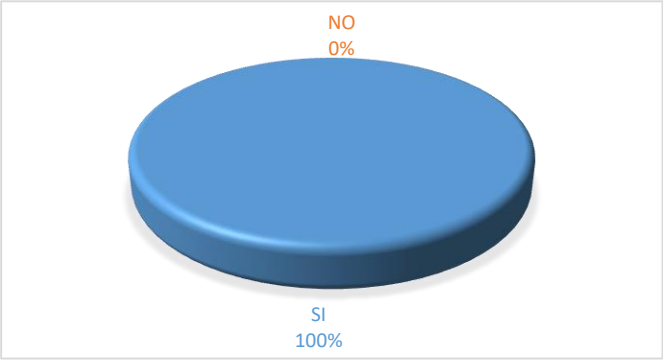
La figura 9 evidencia que el 100% de los encuestados consideran que sabe qué hacer después de leer el documento/pieza gráfica

Figura 10. ¿La información del documento/pieza gráfica es relevante para el tema consultado?



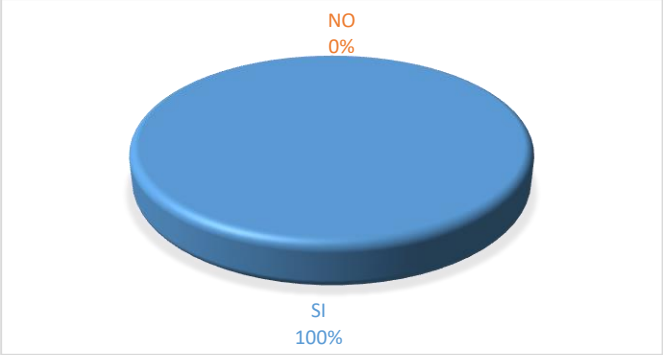
La figura 10 evidencia que el 100% de los encuestados consideran que la información del documento/pieza gráfica SI es relevante para el tema consultado.

Figura 11. ¿El documento tiene un principio, un desarrollo y una conclusión?



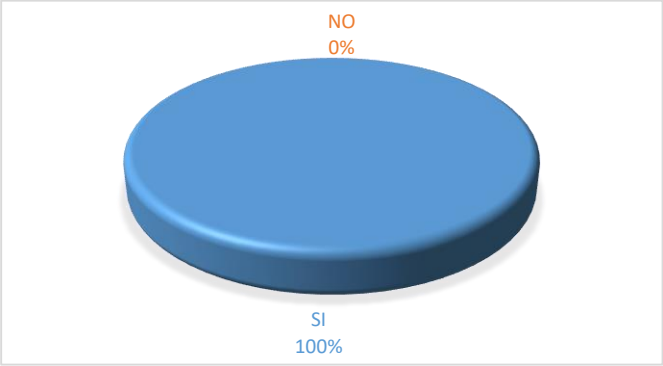
La figura 11 evidencia que el 100% de los encuestados consideran que el documento tiene un principio, un desarrollo y una conclusión.

Figura 12. ¿Considera adecuada la organización del documento/pieza gráfica?



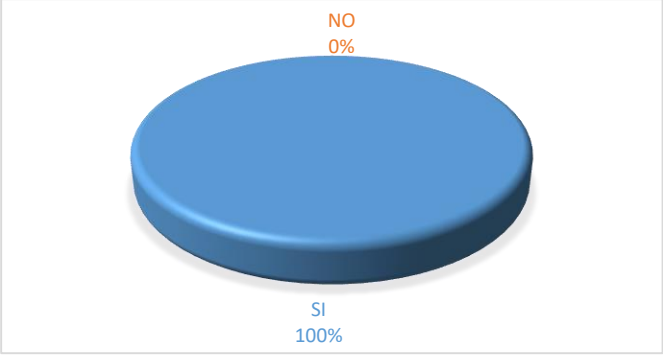
La figura 12 evidencia que el 100% de los encuestados consideran adecuada la organización del documento/pieza gráfica

Figura 13. ¿La secuencia de la información consultada sigue un orden fácil de identificar?



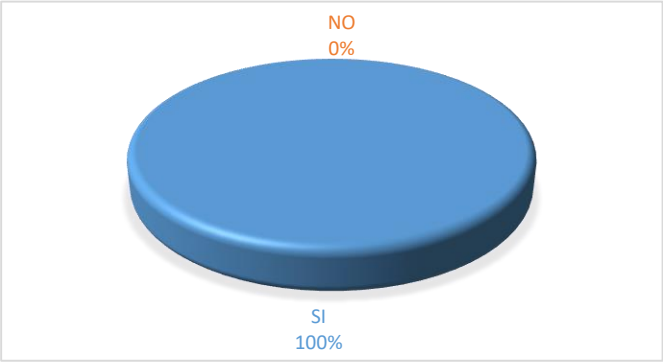
La figura 13 evidencia que el 100% de los encuestados consideran que la secuencia de la información consultada sigue un orden fácil de identificar.

Figura 14. ¿El lenguaje es claro y sencillo?



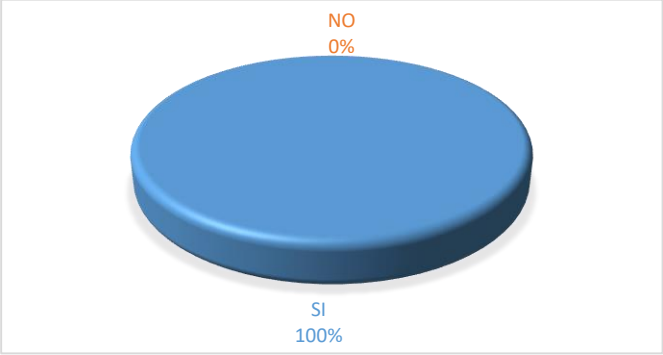
La figura 14 evidencia que el 100% de los encuestados consideran que el lenguaje es claro y sencillo en el documento/pieza gráfica.

Figura 15. ¿Considera que el tono y el propósito del documento/pieza gráfica es el adecuado?



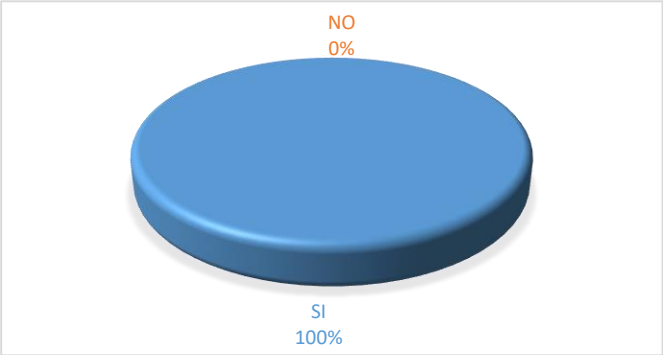
La figura 15 evidencia que el 100% de los encuestados consideran que el tono y el propósito del documento/pieza gráfica es el adecuado

Figura 16. ¿La construcción de las oraciones o párrafos es correcta y sencilla?



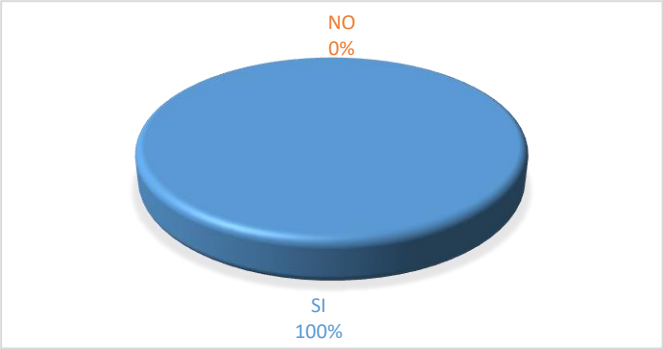
La figura 16 evidencia que el 100% de los encuestados consideran que la construcción de las oraciones o párrafos es correcta y sencilla del documento/pieza gráfica.

Figura 17. ¿Las palabras son las necesarias para recibir el mensaje?



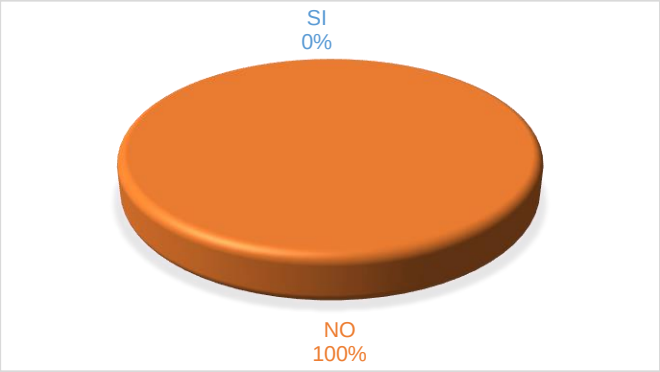
La figura 17 evidencia que el 100% de los encuestados consideran que las palabras son las necesarias para recibir el mensaje del documento/pieza gráfica.

Figura 18. ¿La ortografía y la puntuación son correctas?



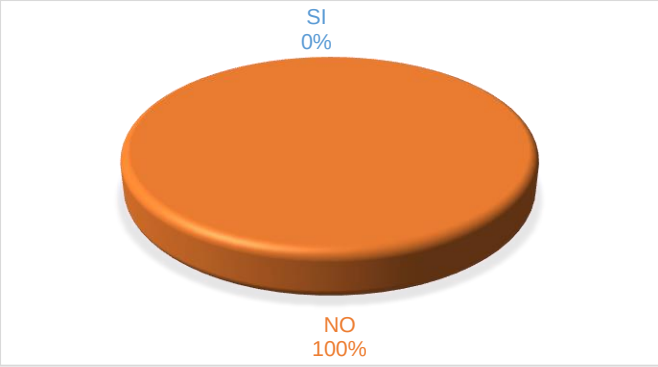
La figura 18 evidencia que el 100% de los encuestados consideran que la ortografía y la puntuación son correctas del documento/pieza gráfica.

Figura 19. ¿El documento/pieza gráfica contiene palabras complejas que se pueden cambiar por otras más simples?



La figura 19 evidencia que el 100% de los encuestados consideran que el documento/pieza gráfica NO contiene palabras complejas que se pueden cambiar por otras más simples.

Figura 20. ¿El documento/pieza gráfica contiene palabras y frases anticuadas, formales o ambiguas?



La figura 20 evidencia que el 100% de los encuestados consideran que el documento/pieza gráfica NO contiene palabras y frases anticuadas, formales o ambiguas.

4. Conclusiones

A partir del análisis de la información obtenida en el Laboratorio de Simplicidad aplicado, se puede identificar lo siguiente:

- ✓ La Administración Municipal tiene la oportunidad de mejorar de manera permanente a través de los comentarios y aportes de la ciudadanía y demás grupos de interés, al manifestar una perspectiva diferente que permite estudiar en qué puede mejorar la Entidad para ser más clara y precisa al entregar información.

- ✓ Se identifica el interés de participación por parte de los ciudadanos en el ejercicio realizado, lo cual evidencia la posibilidad de la mejora continua a través de la aplicación de la Estrategia de Lenguaje Claro al interior de la Administración Municipal de manera articulada en todos sus procesos.

- ✓ Los resultados de las Encuestas aplicadas, muestran que la ciudadanía tiene en general una percepción positiva de los documentos que recibe y que consulta según su necesidad de información.

- ✓ En cuanto a la claridad de las respuestas emitidas por la Entidad, esta prueba permite concluir que se debe enfatizar a los funcionarios públicos y contratistas de la Administración Municipal, sobre la importancia de proyectar respuestas claras, precisas y de fácil comprensión a los ciudadanos, en el propósito de garantizar el goce efectivo de sus derechos.

- ✓ El lenguaje claro no es optativo, sino una realidad transformadora que permite acercar al ciudadano y al Estado.

- ✓ La aplicación de la estrategia “Laboratorios de Simplicidad” permite hacer un seguimiento permanente de las necesidades de información simple y sencilla de la ciudadanía, así como la identificación de acciones de mejora continua en el servicio al ciudadano.

- ✓ La metodología de Laboratorio de Simplicidad de Lenguaje Claro, puede disminuir el número de acciones de tutela y peticiones (PQRSD) recibidas en cada vigencia, dando mayor claridad y efectividad en las respuestas dadas a los ciudadanos, evitando así reprocesos y un mayor desgaste administrativo.

5. Recomendaciones

a) En la medición de beneficios de este ejercicio colaborativo, es necesario diseñar y aplicar de manera permanente, herramientas de soporte alternas que les permitan a los usuarios y grupos de interés, calificar la claridad de los documentos o formatos traducidos a un lenguaje claro.

b) Se debe divulgar la información contenida en el informe a todo el personal de la Entidad, con el fin de adoptar las medidas pertinentes para mejorar las respuestas emitidas por parte de la entidad, la formulación de documentos y el diseño de piezas gráficas de apoyo para brindar informa formación a la ciudadanía y grupos de interés.

c) Se deben socializar los resultados del Informe de Laboratorio de Simplicidad – Lenguaje Claro de la Administración Municipal, a través de las mesas de trabajo con todos los procesos de la Entidad, en el propósito de formular la aplicación de la estrategia para la siguiente vigencia.

Alcaldía de Bucaramanga

Dirección Fase I: Calle 35 # 10-43, Bucaramanga, Santander, Colombia.
Dirección Fase II: Carrera 11 # 34-52, Bucaramanga, Santander, Colombia
Teléfono Conmutador: +57 (607) 633 70 00
Líneagratuita: +57 (607) 652 55 55
Correo Institucional: contactenos@bucaramanga.gov.co