

DISEÑO DEL LABORATORIO DE SIMPLICIDAD PARA LA  
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE DEL ÁREA  
METROPOLITANA DE CÚCUTA

1

DISEÑO DEL LABORATORIO DE SIMPLICIDAD PARA LA SUBDIRECCIÓN DE  
TRANSPORTE DEL ÁREA METROPOLITANA DE CÚCUTA DEL ÁREA  
METROPOLITANA DE CÚCUTA

SANDRA ROCIO OLAYA REINA  
MONICA DEL CARMEN FIGUEROA AGUILAR  
ANDRÉS EDUARDO RAMÍREZ GALVIS

Universidad EAN

Facultad de Estudios en Ambientes Virtuales

Programas

Maestría en Gestión de la Educación Virtual

Maestría en Gestión Financiera

Maestría en Administración de Empresas

Bogotá, Colombia

02/Diciembre/2021

DISEÑO DEL LABORATORIO DE SIMPLICIDAD DE LA SUBDIRECCIÓN DE  
TRANSPORTE DEL ÁREA METROPOLITANA DE CÚCUTA

SANDRA ROCIO OLAYA REINA  
MONICA DEL CARMEN FIGUEROA AGUILAR  
ANDRÉS EDUARDO RAMÍREZ GALVIS

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Magíster en Gestión de la Educación Virtual

Magíster en Gestión Financiera

Magister en Administración de Empresas

Director (a):

Haidy Johanna Moreno Ceballos

Modalidad:

**Trabajo Dirigido**

Universidad EAN

Facultad de Estudios en Ambientes Virtuales

Programas

Maestría en Gestión de la Educación Virtual

Maestría en Gestión Financiera

Maestría en Administración de Empresa

Bogotá, Colombia

02/Diciembre/2021

DISEÑO DEL LABORATORIO DE SIMPLICIDAD PARA LA  
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE DEL ÁREA  
METROPOLITANA DE CÚCUTA

3

Nota de aceptación:

---

---

---

---

---

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del director del trabajo de grado

Bogotá, 02/Diciembre/2021

Dedicatoria

El presente trabajo investigativo lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres, hermanos, parejas e hijos, por su amor, por estar siempre presentes, acompañándonos y por el apoyo moral que nos brindaron a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

“Habla apropiadamente y usa tan pocas palabras como sea posible, pero siempre de manera clara, ya que el propósito del discurso no es ser ostentoso, sino ser entendido”.

William Penn

### **Agradecimientos**

“Recordemos que la investigación es una tarea en equipo” Cassany (2012)

A la Subdirección de transporte del Área Metropolitana de Cúcuta y a su subdirector el Dr. Luis Vidal Pitta Correa, por permitirnos realizar el trabajo de investigación en sus instalaciones, poniendo a nuestra disposición el personal de servicio al cliente para aclarar nuestras inquietudes.

A la Universidad EAN, por los valiosos conocimientos transmitidos a lo largo de nuestra maestría, lo que nos ha permitido crecer día a día como profesionales.

Y en forma especial agradecer a nuestros compañeros de investigación por ser un apoyo incondicional y brindarnos la motivación suficiente en los momentos difíciles para culminar satisfactoriamente este proceso.

Nuestro sincero agradecimiento a nuestra directora del trabajo de grado, Haidy Johanna Moreno Ceballos, por el acompañamiento y por sus importantes aportes en el desarrollo de la investigación.

### **Resumen**

En la actualidad las entidades del Estado cuentan con procesos que requieren el uso de laboratorios de simplicidad, ya que por medio de este se permite mejorar el entendimiento de los diferentes trámites realizados. La claridad en los procesos hace parte fundamental de las organizaciones, por ende, se hace imprescindible que los organismos establezcan una metodología que permita crear, adquirir, intercambiar y difundir el conocimiento en todas sus áreas.

Con el presente trabajo de investigación realizamos un diagnóstico acerca de los avances en la aplicación de Lenguaje Claro al interior del Estado colombiano, se indaga sobre la forma cómo los usuarios perciben la comunicación por parte de los funcionarios de la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta al momento de realizar un trámite o radicar una PQRS y basados en los resultados obtenidos se propone el diseño del laboratorio de simplicidad.

**Palabras clave:** Lenguaje Claro, laboratorio de simplicidad, trámites y servicios, gestión, políticas públicas, usuarios, entidades públicas, información, comunicación.

**Abstract**

*Nowadays, State entities have processes that require the use of simplicity laboratories, since it is possible to improve the understanding of the different procedures carried out because of them. The clarity in the processes is a fundamental part of the organizations, therefore, it is essential for the organizations to establish a methodology that allows creating, acquiring, exchanging and disseminating knowledge in all their areas.-*

*This investigation is focused on developing the study about the application of "Plain Language" within the Colombian Government institutions. It would inquire about the people's perception of the communication of the employees from the "Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta ". So based on the feedback from the users about the filing of requests, complaints and resources and other carry out procedures, The Simplicity Laboratory design will be proposed.*

**Key words:** *Plain language, Simplicity laboratory, procedures and services, management, public politics, users, public institutions, information, communication.*

**Contenido**

**Contenido**

<b>1. Introducción .....</b>	<b>12</b>
<b>2. Objetivos.....</b>	<b>16</b>
2.1 <i>Objetivo general.....</i>	<i>16</i>
2.2 <i>Objetivos específicos.....</i>	<i>16</i>
<b>3. Justificación.....</b>	<b>17</b>
<b>4. Marco institucional.....</b>	<b>20</b>
<b>5 Marco de referencia.....</b>	<b>24</b>
5.1 <i>Conceptos de lenguaje claro.....</i>	<i>24</i>
5.2 <i>Lenguaje escrito.....</i>	<i>28</i>
5.3 <i>Lenguaje verbal (Voz).....</i>	<i>29</i>
5.4 <i>Lenguaje no verbal (Cuerpo).....</i>	<i>32</i>
5.5 <i>Conceptos relacionados con el lenguaje claro .....</i>	<i>34</i>
5.5.1 <i>Gobernanza.....</i>	<i>34</i>
5.5.2 <i>Gobierno abierto.....</i>	<i>35</i>
5.5.3 <i>Comunicación en el sector pública.....</i>	<i>36</i>
5.5.4 <i>Teoría del lenguaje llano.....</i>	<i>37</i>
5.6 <i>Antecedentes de la implementación del lenguaje claro.....</i>	<i>39</i>
5.6.1 <i>Una mirada al lenguaje claro en el contexto internacional .....</i>	<i>39</i>
5.6.2 <i>Lenguaje claro en el contexto latinoamericano.....</i>	<i>41</i>
5.6.3 <i>Lenguaje claro en el contexto colombiano.....</i>	<i>42</i>
5.7 <i>Rutas para la implementación del lenguaje claro.....</i>	<i>47</i>
5.7.1 <i>Plain Language Association International.....</i>	<i>47</i>
5.7.2 <i>Manual judicial de lenguaje claro y accesible del Perú.....</i>	<i>50</i>

**DISEÑO DEL LABORATORIO DE SIMPLICIDAD PARA  
LA SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE DEL ÁREA  
METROPOLITANA DE CÚCUTA**

**12**

5.7.3	Guía del sistema argentino de información jurídica (SAIJ).....	51
5.7.4	Manual de la administración pública federal de México .....	54
5.7.5	Departamento Nacional de Planeación, DNP .....	55
<b>6.</b>	<b>Diseño metodológico .....</b>	<b>59</b>
<b>7.</b>	<b>Diagnóstico Organizacional .....</b>	<b>63</b>
	Ruta para la implementación del laboratorio de simplicidad en la subdirección de transporte del AMC .....	76
<b>9.</b>	<b>Conclusiones y recomendaciones.....</b>	<b>83</b>
<b>10.</b>	<b>Referencias .....</b>	<b>85</b>

**DISEÑO DEL LABORATORIO DE SIMPLICIDAD PARA  
LA SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE DEL ÁREA  
METROPOLITANA DE CÚCUTA**

**10**

**Lista de figuras**

Figura 1 Organigrama Área Metropolitana de Cúcuta. ....	22
Figura 2 Características del lenguaje llano. ....	38
Figura 3 Compresión de los documentos según el nivel educativo .....	64
Figura 4 Dificultad en la compresión de los documentos según la edad. ....	65
Figura 5 Captura de pantalla de las recomendaciones del DAFP .....	71
Figura 6 Escenarios de relación ciudadano - Subdirección de Transporte .....	74
Figura 7 Diagrama espina de pescado .....	75
Figura 8 Cadena de valor del laboratorio de simplicidad .....	76

**DISEÑO DEL LABORATORIO DE SIMPLICIDAD PARA  
LA SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE DEL ÁREA  
METROPOLITANA DE CÚCUTA**

11

**Lista de Tablas**

Tabla 1 Contexto internacional del Lenguaje Claro. ....	40
Tabla 2 Contexto latinoamericano .....	41
Tabla 3 Criterios de la muestra externa .....	61
Tabla 4 Criterios de la muestra interna .....	62
Tabla 5 Recomendaciones directas política servicio al ciudadano resultados Furag 2020. 72	
Tabla 6 Ejemplo de palabras complejas y opción para sustituirla por una simple .....	78
Tabla 7 Lista de verificación para evaluar el documento traducido a lenguaje claro .....	80
Tabla 8 Rango de cumplimiento de los indicadores .....	81

## **1. Introducción**

En la actualidad, las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación han traído consigo un nuevo escenario en el que se exige un esfuerzo de las administraciones públicas para adaptar sus estructuras organizativas y funcionales y en el que los conceptos de modernización de la gestión y de la información adquieren un importancia relevante por haberse convertido en los instrumentos primordiales de toda Administración eficaz y eficiente (Ministerio para las Administraciones Públicas de España, 1990). Los trámites son imprescindibles porque conectan a las personas con los servicios del Gobierno, en un mundo ideal, los trámites serían fáciles de hacer, y en cierta medida, invisibles, sin embargo, en América Latina y el Caribe no es así, son muy difíciles y toman mucho tiempo, requieren muchas interacciones, son un foco de corrupción, los costos de los trámites son más altos para los más pobres, esto los lleva a hacer menos trámites, por ende se benefician menos de servicios del Gobierno (Latinobarómetro, 2017).

Diversos estudios han señalado que las instituciones del Estado atraviesan por una profunda crisis de confianza. El Estudio Nacional de Transparencia 2017 evidencia que un 23 % señala confiar en las instituciones públicas y un 25 % en el sector privado (confianza institucional). También se ha resaltado (VI Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos del año 2016) que a muchos ciudadanos “les cuesta comprender la información” que le entrega un servicio público, y que esto es percibido como una forma de “maltrato” por parte del Estado hacia ellos (PNUD 2017).

De acuerdo con la encuesta realizada a 20.200 personas de hogares en 18 países de América Latina y del Caribe por Latinobarómetro (2017), se evidenció que los trámites son muy engorrosos, en Colombia solo el 7,4% de las personas considera fácil la

realización de trámites, ocupando el tercer lugar, después de Bolivia y Perú, donde es más complicado llevar a cabo los trámites.

Para los ciudadanos colombianos encuestados, el 50% de trámites son resueltos en una sola interacción, se requieren muchas interacciones para finalizarlos. Por otra parte, el 29% de las personas interrogadas en nuestro país reportó haber pagado un soborno para recibir un servicio público. De igual modo, los trámites digitales que podrían ser la solución para agilizar la gestión, están mal diseñados; los usuarios manifiestan que son difíciles de usar hasta para personas con altos niveles educativos: el 40% no tuvo éxito en su último intento de hacer un trámite en línea (Encuesta usuarios avanzados, BID 2017).

Los Trámites digitales, en teoría, pueden solucionar los problemas, no requieren traslados, son más baratos de prestar y son menos vulnerables a la corrupción (Transparencia International 2017); sin embargo, América Latina y el Caribe todavía tiene un largo camino por recorrer, debido a las grandes brechas de conectividad, identificación y bancarización. Los trámites digitales están mal diseñados, son difíciles de usar hasta para personas con altos niveles educativos (BID, 2017).

En Colombia los ciudadanos, consideran que el Estado no se comunica de manera clara en las respuestas recibidas. Los ciudadanos se sienten insatisfechos con el lenguaje y la forma de expresarse de los funcionarios que atienden sus solicitudes, expresan que no hay la claridad en el proceso de trámites o servicios a realizar, la información es incompleta y poco precisa, persiste el uso de palabras técnicas, siglas y extranjerismos y al parecer hay poca relevancia de la información (Urna de Cristal, 2018). El lenguaje utilizado en la gestión administrativa de las entidades públicas resulta incomprensible en muchas ocasiones y hace compleja la relación con la ciudadanía. Datos que se demuestran con los resultados de la encuesta de Participación Ciudadana realizada en 2018, donde se encontró que nueve de cada 10 colombianos consideran que la Administración no se comunica de manera clara y comprensible. Los funcionarios públicos suelen brindar información que no garantiza la participación ciudadana, no favorece el conocimiento de las condiciones

necesarias para la realización de otros derechos y no facilita el control de la actividad estatal (Plain,2018).

El artículo 2 de la Carta Magna de Colombia consagra entre los fines del Estado: servir a la comunidad, garantizar la efectividad de los derechos y el cumplimiento de los deberes constitucionales y facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan (Constitución Política, 1991). ¿Cómo lograr estos fines si los ciudadanos no comprenden lo que el Estado les dice? La respuesta es promoviendo el uso de lenguaje claro, a través de los laboratorios de simplicidad, entre servidores públicos y ciudadanos, que no es otra cosa que la forma de expresión precisa, comprensible y útil de las comunicaciones del Estado, para que los ciudadanos, independientemente de su condición socioeconómica o nivel educativo, ejerzan sus derechos y cumplan sus deberes (DNP, 2018).

En la actualidad las entidades del Estado cuentan con procesos que requieren el uso de laboratorios de simplicidad, ya que por medio de este se permite mejorar el entendimiento de los diferentes trámites realizados. La claridad en los procesos hace parte fundamental de las organizaciones, por ende, se hace imprescindible que los organismos establezcan una metodología que permita crear, adquirir, intercambiar y difundir el conocimiento en todas sus áreas, hacia en los procesos internos y externos (Banco Mundial, 2017).

El Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP (2011), asegura que el servidor público como representante del Estado, que atiende un tema o derecho ciudadano: salud, educación, trabajo, vivienda, cultura, ambiente, transporte, etc., debe asumir la responsabilidad de comunicar la gestión de su sector, al ciudadano, es decir llevarla del escritorio al territorio. Esta responsabilidad pasa por la dinámica que le propone el Lenguaje Ciudadano, la necesidad de generar consensos sobre la gestión de

estos derechos, su significado, su verdadero o más aterrizado sentido, a la hora de la verdad cotidiana de la población a beneficiar.

El Área Metropolitana de Cúcuta de acuerdo con los resultados más recientes del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión, FURAG, en materia de racionalización de trámites y servicio al ciudadano, reconoce la importancia del uso del lenguaje claro en las comunicaciones de sus funcionarios hacia los usuarios (MIPG, 2021); por esta razón se ve la necesidad de implementar la política del Gobierno Nacional para mejorar la percepción de los ciudadanos. Como punto de partida se planteó la pregunta de investigación: ¿Cómo transmite la información sobre trámites y servicios el Área Metropolitana de Cúcuta a sus usuarios?, con el propósito de dar respuesta al problema de comunicación pretendemos diseñar el Plan Estratégico para el laboratorio de Simplicidad del Área Metropolitana de Cúcuta, como piloto para el resto de la Entidad.

## **2. Objetivos**

### **2.1 Objetivo general**

Diseñar una ruta para la implementación del laboratorio de simplicidad para la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta que mejore la solución de inquietudes y gestión de trámites en la entidad.

### **2.2 Objetivos específicos**

- Diagnosticar los niveles de satisfacción de los usuarios con respecto al lenguaje utilizado por la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta en la atención de trámites.
- Identificar si la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta, hace uso apropiado del Lenguaje, de acuerdo con los lineamientos de la “Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia” promovido por el Departamento Nacional de Planeación.
- Proponer una ruta eficaz para la elaboración de documentos comprensibles dirigidos, a los usuarios de la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta, para la respuesta a trámites dentro de la entidad.
- Realizar un ejercicio de validación y co-creación con las audiencias involucradas.

### **3. Justificación**

La implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en adelante MIPG, ha llevado a las entidades del Estado a buscar la generación de valor público. De acuerdo con el Departamento Nacional de Planeación, DNP, uno de los fines esenciales del Estado, es garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos. Esto implica que debe transmitir de forma clara y efectiva la información sobre sus programas, trámites y servicios. El Área Metropolitana de Cúcuta, que, entre otras, tiene como función la regulación del transporte público individual y colectivo, conlleva a través de sus trámites a comunicarse con su grupo de valor de manera permanente.

La política de servicio al ciudadano, de acuerdo con el Departamento Administrativo de la Función Pública (2017), se entiende como una política transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad, de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado. De igual modo, el documento CONPES 3785 de 2013 define el “Lenguaje Claro” como una de las prioridades de la Administración, ya que reduce el uso de intermediarios, aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos, promueve la transparencia y el acceso a la información, facilita el control y la participación ciudadana.

Uno de los aspectos que más valoran los ciudadanos para estar satisfechos con el servicio es la actitud y buen trato que les brindan los servidores públicos. De acuerdo con la información de la Encuesta de Percepción de los ciudadanos frente a la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios por la Administración Pública, solo el 35% de los ciudadanos usuarios calificaron como satisfactorio la “amabilidad del funcionario” ante sus trámites con la Administración Pública (DNP, s.f.) La información que no es clara y comprensible obliga a las entidades a destinar más tiempo y recursos para aclararle al

ciudadano información que estos perciben como poco precisa y que no se ajusta a sus necesidades.

El DNP a través del Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (PNSC) ha desarrollado sesiones a grupos focales para identificar el grado de comprensión de los ciudadanos de distintas zonas del país, y entender su comportamiento frente a la gestión de trámites y servicios realizados en las entidades del Estado. (DNP, 2015) Donde se identificó lo siguiente: Información incompleta y poco precisa. Los ciudadanos perciben que la información entregada por las entidades de la Administración Pública es incompleta, que requieren información menos técnica con más detalles y descripciones específicas. También se evidenció que, en algunos casos, la información que se ofrece es diferente en todos los canales de atención dispuestos por una misma entidad pública.

De igual modo, se identificó el uso de palabras técnicas, siglas y extranjerismos por parte de los servidores públicos que recurren a un vocabulario técnico y al uso de siglas y términos, que, para los ciudadanos son difíciles de comprender; donde se ven obligados a recurrir a terceros para interpretar la información proporcionada sobre la gestión del trámite o el servicio. Así mismo, la relevancia de la información. En ocasiones las entidades de la administración pública se extienden en ofrecer información jurídica o conceptual que puede confundir a los ciudadanos, quienes perciben que no les resulta útil para la gestión de sus requerimientos ante la administración.

La información proporcionada por las entidades no corresponde con la realidad de los trámites y servicios. Los ciudadanos esperan disponer de información más precisa sobre tiempos de espera y respuesta, número de ventanillas u oficinas que deben visitar para realizar un trámite o acceder a un servicio, horarios de mayor afluencia de personas, puntos de atención con mayor capacidad, etc. (DNP 2015). Aunque la legislación y la normativa de Colombia ha venido avanzando en el servicio al ciudadano en especial al tema de comunicación con ellos como derecho fundamental; aún se evidencian debilidades

para la implementación, al momento de llevarlos a la práctica y los resultados no siempre son los esperados. Estos hechos generan unas brechas en este aspecto que son propicias para la desconexión de los usuarios con los servicios, la generación de múltiples interacciones para resolver un trámite y en algunos casos focos de corrupción por el pago de sobornos que se dan por la mala prestación del servicio o la ausencia de una comunicación adecuada para resolverlo.

Es por todo ello, que se ha planteado en esta investigación el “*Diseño del laboratorio de simplicidad para la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta*”, de modo tal que, los usuarios puedan tener certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites. Para cumplir con este propósito, el punto de partida será, por un lado, los resultados del Formato Único de Reporte a la Gestión, FURAG, en relación a los trámites y servicio al ciudadano y de otro, a través de la aplicación de diferentes instrumentos, poder caracterizar dicha gestión así como la percepción de los usuarios y proponer las acciones o la ruta eficiente que permita mejorar la interacción con el fin de facilitar el ejercicio de los derechos y deberes de los ciudadanos, a través del uso del lenguaje sencillo que permite mejor comprensión de la información evitando confusiones y múltiples interpretaciones.

Teniendo en cuenta, que es necesario modernizar y simplificar el lenguaje que se utiliza en la gestión pública, con el fin que la ciudadanía pueda con ello, ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones, sin complicaciones y sin ayuda de intermediarios, se han establecido algunos lineamientos y políticas a nivel nacional. Este trabajo que se realizará en la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta, puede servir como experiencia piloto para otras entidades territoriales que deseen contar con una ruta de lenguaje claro, en la que se presenten recomendaciones prácticas para facilitar la comunicación, principalmente escrita, que permita una gestión pública eficiente al servicio del ciudadano.

#### **4. Marco institucional**

El Área Metropolitana de Cúcuta en adelante el AMC, entidad donde se desarrollará el presente trabajo, fue creada mediante ordenanza Número 40 del 3 de enero de 1991, y puesta en funcionamiento por decreto 508 del 3 de julio de 1991. Está conformada por los municipios de: Cúcuta, Villa del Rosario, Los Patios, El Zulia, San Cayetano y Puerto Santander. Inició sus labores en enero de 1992 y se encuentra respaldada por la ley orgánica 1625 del 2013 por la cual se expide el Régimen para las Áreas Metropolitanas.

En Colombia, las áreas metropolitanas son entidades administrativas establecidas como mecanismo de cooperación entre municipios conurbados. La evolución normativa ha sido bien importante en este aspecto, al menos, en lo referente a su conformación y mantenimiento, que data desde 1968 que creó la figura, pasando por diferentes piezas jurídicas hasta llegar donde se establecen relaciones con temas ambientales a través de la Ley 99 de 1993; la Ley 169 de 2002 y el Decreto 170 de 2001 en cuanto al transporte, y las leyes 388 de 1997 y 1454 en cuanto a su función de planificación territorial. En 2013, con la promulgación de la Ley 1625 se establece un nuevo régimen de áreas metropolitanas y de esa forma se les da un margen más amplio de funciones, así como establece algunos otros requisitos para su creación.

En su artículo 7º, la Ley 1625 de 2013 se establecen las funciones de las Áreas Metropolitanas en Colombia, que para efectos de este estudio por tratarse de una intervención en relación a las actividades de la Subdirección de Transporte del área metropolitana de Cúcuta las siguientes:

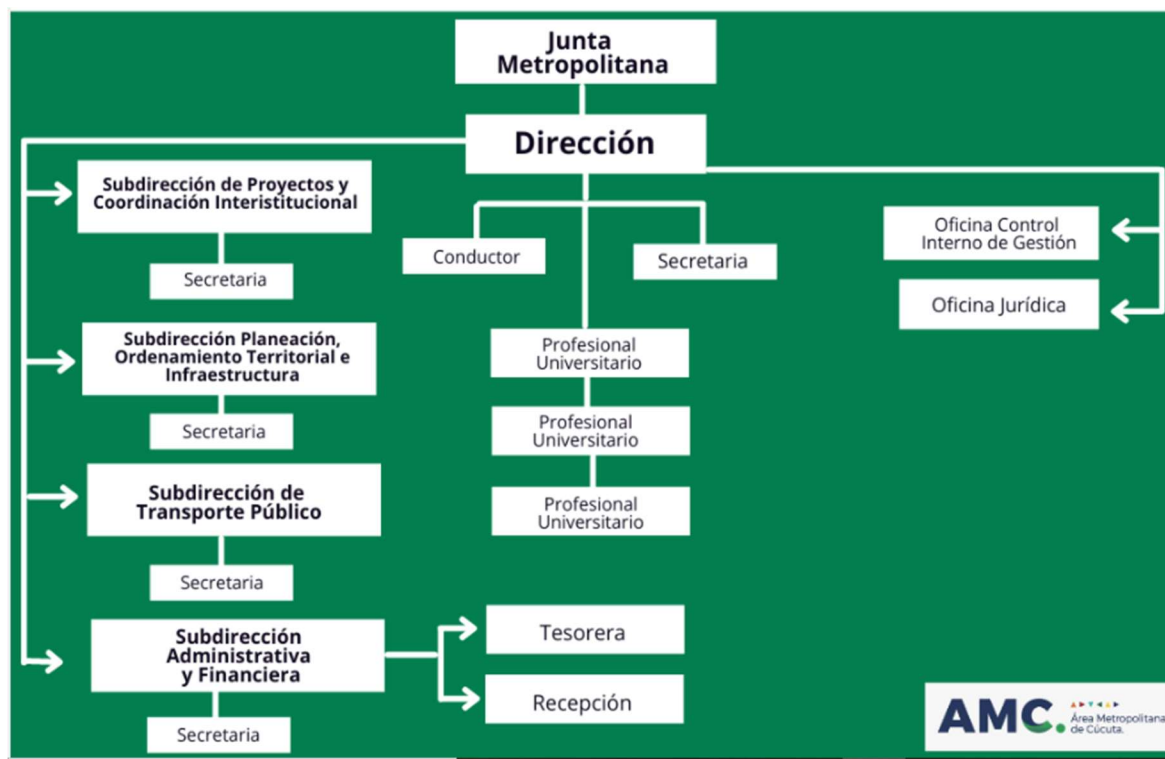
- *Formular la política de movilidad regional, en el marco del Plan Estratégico Metropolitano de Ordenamiento Territorial, de conformidad con la jurisdicción de los hechos metropolitanos;*

- *Ejercer la función de autoridad de transporte público en el área de su jurisdicción de acuerdo con la ley, las autorizaciones y aprobaciones otorgadas conforme a ella;*
- *Formular y adoptar instrumentos para la planificación y desarrollo del transporte metropolitano, en el marco del Plan Estratégico Metropolitano de Ordenamiento Territorial;*
- *Planificar la prestación del servicio de transporte público urbano de pasajeros en lo que sea de su competencia, para la integración física, operacional y tarifaria de los distintos modos de transporte, en coordinación con los diferentes Sistemas de Transporte Masivo, los SIT y los Sistemas Estratégicos de Transporte, donde existan.*

De igual forma, para efectos del estudio, el AMC ha adoptado estas disposiciones a través del Decreto 508 de 1991, donde establece como objetivo estratégico: “lograr la más adecuada promoción, planificación, coordinación del desarrollo conjunto y la prestación de servicios públicos .... Con el propósito de facilitar la gestión y solución de las necesidades que el crecimiento ocasiona, ampliando la estructura municipal en torno a la unión de esfuerzos de recursos administrativos, humanos y económicos”.

La estructura organizacional del AMC que se presenta a continuación, obedece a un reciente rediseño institucional que según la Dirección busca mejorar la prestación del servicio:

FIGURA 1 ORGANIGRAMA ÁREA METROPOLITANA DE CÚCUTA.



Fuente. AMC. Tomado de <https://amc.gov.co/amc/index.php/organigrama/>

Particularmente, la intervención de este trabajo se hará sobre la Subdirección de Transporte del área metropolitana de Cúcuta Público del AMC, dependencia encargada de aprobar las tarjetas de operación para los vehículos de servicio público de transporte terrestre metropolitano, así como los permisos especiales transitorios; certificar la existencia de capacidad transportadora en las empresas de transporte colectivo, de pasajeros y mixto para efectos de cambio de empresa; asesorar a la Dirección y a la Junta Metropolitana en los asuntos relacionados con las obras de valorización, obtención de cartas catastrales así como los cobros coactivos a los deudores morosos por concepto de pago de las contribuciones y otras obligaciones de valorización; modernizar la movilidad en el AMC; fijar costos de la canasta de transporte una (1) vez el año; establecer la oferta y

la demanda para la creación de nuevas rutas así como revocar permisos de prestación de las ruta entre otras.

Algunos de los servicios y trámites que ofrece esta dependencia son:

- Expedición de tarjetas de operación.
- Cambio de empresa.
- Desvinculación.
- Habilitación de empresas colectivas.
- Habilitación de empresas individuales.

Finalmente, hay que señalar que esta entidad viene consolidándose en la región como una entidad con proyección técnica, según el último informe de gestión para la presente vigencia la entidad espera continuar su propósito de convertir el Centro de Pensamiento en la oficina de planificación y elaboración de proyectos más importante de la región, iniciar el ajuste del plan de desarrollo de la entidad articulando con los planes de desarrollo nacional, departamental y municipal; la elaboración del Plan Estratégico Metropolitano de Ordenamiento Territorial PEMOT de manera articulada con los seis municipios metropolitanos e iniciar con el plan metropolitano de movilidad y la estructuración técnica legal y financiera del sistema de transporte público colectivo para el área metropolitana de Cúcuta entre otros proyectos enfocados en el desarrollo de la región.

## **5 Marco de referencia**

### **5.1 Conceptos de lenguaje claro**

Para autores como Melchiori, Ileani (2020); el BID (2019); Cortina (2017); y Barleben (2003), así como los propios movimientos internacionales sobre lenguaje claro, las investigaciones y conceptos coinciden en el impacto que genera la comunicación fácil, simple y llana, ya sea desde el ámbito netamente jurídico hasta el enfoque gubernamental; en el que comunicarse de manera clara es un tema democrático, de respeto a los derechos, inclusivo y con efectos no solo en las personas sino en las instituciones como por ejemplo en los costos y cargas administrativas.

En virtud del respeto de los Derechos Humanos, la justicia combate en pro de un mayor y mejor acceso a la justicia y de una tutela efectiva, que implica –entre otras variables– que la ciudadanía comprenda el contenido de las decisiones de los tribunales, es decir, el cómo y por qué los jueces resolvieron los problemas planteados de la forma en que lo hicieron. Avanza en armonía con los nuevos contextos y necesidades: el paso de la escritura a la oralidad, del expediente en papel al digital, exige que los operadores judiciales cuenten con nuevas habilidades para lograr una exposición eficaz y clara de la información, que traspase la virtualidad que se impone y llegue al ciudadano (Melchiori, Ileani, 2020).

Para la International *Plain Language Working Group* (Federación Internacional de Lenguaje Sencillo) “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”

Para *Clarity International* (Instituto de Lectura Fácil) los beneficios de un lenguaje claro se dan según esta organización, en una mayor autonomía para las personas, mejor acceso a la justicia, confianza y ahorro en costos así por ejemplo señala que:

El lenguaje sencillo transmite el mensaje sin necesidad de ayuda o aclaración. Las personas se sienten empoderadas cuando pueden encontrar, comprender y utilizar información por sí mismas... Los ciudadanos deben comprender la ley y las decisiones legales que les afectan. La redacción legal inaccesible genera confusión y frustración... El lenguaje sencillo permite que las personas comprendan lo que se les dice...

Según cifras de esta organización, la complejidad en el lenguaje tiene unos costes “tremendos” y para ello advierte en las actividades de reprocesos que se pueden dar como en llamadas, correos, aumento de reuniones, explicaciones, mayores impresiones y pérdida de productividad. La cantidad de dinero que las organizaciones desperdician debido a la complejidad, según el índice de simplicidad de marca global de Siegel + Gale es de US \$98 mil millones según los datos citados por *Clarity*.

De acuerdo con el Departamento Nacional de Planeación, DNP, el lenguaje claro es una forma de expresión precisa, comprensible y útil de las comunicaciones del Estado, para que los ciudadanos, independientemente de su condición socioeconómica o nivel educativo, ejerzan sus derechos y cumplan sus deberes (DNP, 2018). Podemos decir que, el lenguaje claro es un estilo de redacción simple y eficiente que ayuda a las personas entender con facilidad lo escrito; sin suponer una simplificación de los contenidos, ni una subestimación del receptor. Por el contrario, está vinculada con la efectividad de los mensajes. La aplicación del lenguaje claro aboga por el "derecho a entender" de los ciudadanos y, a su vez, la "obligación del Estado de darse a entender".

En cuanto al Laboratorio de simplicidad el DNP lo define como la metodología diseñada para simplificar documentos de las entidades públicas de alto impacto para el ciudadano, con el propósito de "traducirlos" a un lenguaje más claro, sencillo y útil. Para llevar a cabo

el Laboratorio de Simplicidad es necesario conocer las pautas y lineamientos del lenguaje claro, de manera que la comunicación sea simple y asertiva.

Estudios de Barleben (2003) citado por Jaimes, G (2019), advierten que el lenguaje sencillo simplifica los documentos gubernamentales. Otros autores como Cortina (2017), señalan que el movimiento del Lenguaje Claro establece relaciones importantes entre el gobierno y sus ciudadanos. Es así como señala que:

*Sin el Lenguaje Claro y llano en determinados sectores no existen sociedades democráticas, trenzadas sobre el tejido de la isegoría, la isonomía y el diálogo simétrico, menos aún un desarrollo sostenible.*

Adela Cortina, citada por carretero (2017) en la Crónica del seminario “Lenguaje claro, reto de la sociedad del siglo XXI” destaca las palabras de la filósofa española donde advierte que sin un lenguaje claro y llano, en determinados sectores, no existen sociedades democráticas: “Hay que tener presente el derecho de cada persona a comprender aquello que le afecta, para poder asumir su respuesta de forma autónoma, y el derecho a que su respuesta sea tomada realmente en serio por personas, con nombres y apellidos, que se hacen responsables de ello”.

Referencias de estudios de Strandvik (2011), revelan que en países como Suecia la democracia se basa en la comunicación clara y comprensible para los ciudadanos de modo que se les respete los derechos fundamentales y generar confianza con la institucionalidad.

De acuerdo a *Plain Language Association International* (PLAIN) que es una organización sin fines de lucro, que promover el lenguaje claro en los sectores público y

privado, gestionada por voluntarios defensores y practicantes del lenguaje claro de todo el mundo desde hace más de 20 años; “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”(PLAIN). En el lenguaje claro se debe priorizar al lector para descubrir qué quiere saber y qué información necesita, diseñando los documentos de tal forma que el lector pueda entender un documento escrito en lenguaje claro la primera vez que lo lee.

Conforme al Manual Jurídico de Lenguaje Claro y Accesible a los ciudadanos del Poder Jurídico del Perú, la comunicación tiene por finalidad que el ciudadano o cualquier persona pueda entender el mensaje transmitido. Comunicar con eficiencia no proviene de la casualidad ni es algo empírico o genético. Para comunicar de manera eficaz se inicia reflexionando, la comunicación clara se da de acuerdo con un conjunto de factores y circunstancias en las que se produce el mensaje y que deben ser conocidas tanto por el emisor como por el receptor.

Para que la comunicación formal sea clara y sencilla, es necesario pensar en el ciudadano que leerá el documento a emitir, por lo tanto, antes de la emisión de una comunicación se deben responder las siguientes preguntas:

- ¿Quiénes van a leer el texto que se va a escribir?
- ¿Qué características e intereses tienen los lectores?
- ¿Qué tanto saben los lectores sobre el tema o la información que se va a escribir?
- ¿Qué es lo que se quiere comunicar?
- ¿En qué contexto y momento se encuentran usted y su receptor?

El manual de Lenguaje Ciudadano de la Administración Pública Federal, describe el lenguaje ciudadano como la expresión simple, clara y directa de la información que los

lectores (servidores públicos y ciudadanos) necesitan conocer de una forma clara con una estructura gramatical correcta y con las palabras apropiadas.

La Fundación Felipe González de España en su Palanca número 10 (Espacio de co-creación de pequeñas reformas, propuestas sencillas, factibles y que susciten los acuerdos necesarios para implementarlas), define la Comunicación Clara como la *transmisión de forma fácil, directa, transparente, simple y eficaz de información relevante para el ciudadano o los consumidores. La Comunicación Clara se adapta a los diferentes canales actuales (papel, móviles, ordenadores y otros dispositivos) y a sus especificidades. La Comunicación Clara mejora el acceso de los ciudadanos a la información y los servicios del Gobierno al establecer que los documentos públicos y las páginas web y de acceso a través de teléfonos móviles han de estar redactadas y diseñadas de forma clara e inequívoca. El propósito de la Comunicación Clara es incrementar la eficacia de los organismos y empresas de la Administración, así como de las empresas, promoviendo una comunicación que el público pueda entender y usar sin dificultades.*

Para la implementación del lenguaje claro se debe trabajar en lenguaje escrito, como en el lenguaje verbal y el lenguaje no verbal:

## **5.2 Lenguaje escrito**

Los expertos en comunicaciones del equipo de lenguaje claro del DNP (2015), señalan que el lenguaje claro permite el ajuste de un texto para que se facilite tanto la lectura como la comprensión, sin perder el carácter técnico. Cuando se escriben documentos de la manera acostumbrada, por lo general, el resultado son textos imprecisos y nada efectivos que dispersan al lector y en muchas ocasiones no transmiten el mensaje deseado. Escribir para un público específico nos permite usar las palabras y el tono ideal de acuerdo con sus características, conocimientos y expectativas. El lenguaje claro busca que el usuario entienda el mensaje en la primera lectura y este satisfaga sus necesidades,

de tal forma que pueda: encontrar lo que busca, entender lo que encuentra y usarlo de forma fácil y rápida.

Es así, como todo documento debe estar orientado a transmitir de forma clara y precisa la información, identificando con claridad la intención de la consulta o la necesidad de informar. No se debe perder el objetivo central del documento, ni entrar en detalles que contesten a preguntas que no se han planteado. La redacción debe tener un hilo conductor que dé una continuidad lógica a la información y que atienda todos los interrogantes (DNP, 2018).

### **5.3 Lenguaje verbal (Voz)**

La guía del lenguaje claro para servidores públicos de Colombia, indica que el lenguaje claro busca que se hable apropiadamente, usando tan pocas palabras como sea posible y procurando transmitir la información de la manera más acertada. En la atención presencial y telefónica se deben aplicar protocolos que aseguren que nuestros usuarios reciban el mensaje que se le quiere transmitir en forma clara, concreta y que atienda todas sus necesidades. Los encuentros con usuarios no se deben considerar como una transmisión de información en una sola vía, sino como una interacción comunicativa entre el Estado y sus usuarios (DNP, 2015).

En cierta medida, se puede indicar que las recomendaciones definidas en la sección de lenguaje escrito aplican para el lenguaje verbal. El primer aspecto a tener en cuenta en la comunicación oral entre servidores públicos y ciudadanos es pensar en la audiencia. Para tener un diálogo claro es indispensable conocer el componente social al que pertenece el interlocutor. Aspectos como la edad, género, clase, preferencias, necesidades y expectativas, son elementos que cobran gran importancia en la comunicación verbal y que pueden llegar a garantizar que se transmita la información adecuadamente (Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, 2018). Se debe tener claro el objetivo de la

conversación, evitar usar términos demasiado técnicos o poco comprensibles, en caso de que se utilicen deben ser explicados.

Hay una serie de elementos en la comunicación verbal que deben ser tenidos en cuenta en el momento de comunicarse con el ciudadano:

### **El Tono**

De acuerdo con el “Curso Virtual de Lenguaje Claro” del DNP (2018): “el tono es la característica de la voz que más asociamos con las emociones”. Lo que buscamos expresar se refleja en que tan fina o que tan gruesa es la voz. La credibilidad de la información que transmitimos depende en gran parte del tono de voz que utilizamos para comunicarnos. Un buen uso del tono de voz permite una mejor comunicación, debe tener en cuenta que la persona a la que le hablamos hace una lectura de nosotros y de la atención que le brindamos a través de nuestro tono de voz.

Cuando se habla, se generan cambios tonales, esto indica que existen variaciones asociadas con las emociones mientras se está comunicando. Las entonaciones están relacionadas con la musicalidad de la voz, esta se producirá de acuerdo con su intención y emoción lo cual genera combinaciones de tonos en su voz al hablar. Tener cambios en el tono de la voz mientras habla, ayuda a mantener la atención del público y facilita la comunicación. Mantener un solo tono de voz al hablar hace que la comunicación sea monótona, genera aburrimiento y desinterés por escucharlo, en consecuencia, hace que su interlocutor no se conecte con la información que le está transmitiendo. Por eso, es fundamental que se hagan variaciones tonales, para hacer de la comunicación algo enriquecedor, variado y efectivo que le permita a la Agencia tener una mayor cercanía y confianza con sus usuarios (DNP, 2015).

### **El Tempo Ritmo**

El tempo ritmo de la voz se compone de la velocidad, pausas y cadencias que sigue la voz cuando hablamos. Uno de los mayores problemas en la comunicación oral es la isocronía, en donde la voz no tiene variaciones en el tiempo. Una persona con un tempo ritmo isocrónico, es aquella que habla haciendo las pausas siempre en el mismo periodo de tiempo y usando la misma velocidad durante toda la conversación, esto ocasiona que el interlocutor se desconecte de lo que dice.

El principal objetivo del lenguaje claro verbal es conservar el interés del receptor durante toda la conversación o exposición y para esto se requiere tener un ritmo fluido y variado al hablar. El tempo ritmo del habla está asociado con el movimiento corporal, esto indica que para tener un ritmo variado, debe tener unos movimientos gestuales variados, lo que le ayudará a cautivar la atención del público.

### **La dicción**

Una buena dicción se genera por la articulación correcta y clara de los sonidos de un idioma para que puedan ser entendidos. Es decir, es la correcta pronunciación de la unión de las consonantes con las vocales, acompañada de la adecuada movilidad de los órganos del habla. Tener una buena dicción es indispensable para transmitir con claridad lo que se está comunicando, dando confianza sobre la información recibida.

### **Las palabras énfasis**

A través de la voz, nosotros le indicamos a las personas cuáles son las palabras más importantes en las frases, las que resumen el concepto o la esencia del mensaje. Esos énfasis se pueden hacer de diferentes maneras:

- A través del volumen débil o fuerte.
- Utilizando tono agudo.
- Silabeando las palabras.

- Alargando las palabras.
- Con una pausa antes de las palabras.
- Variando la velocidad en el habla.

Lo fundamental es poner los énfasis, no de manera arbitraria, sino sobre la palabra más importante que se debe recordar (DNP, 2018).

### **Volumen**

Es la fuerza o la intensidad, que sigue nuestra voz cuando estamos hablando, tiene que ver con que tan fuerte o que tan suave hablamos cuando no comunicamos. Se debe utilizar un volumen medio, ni muy alto ni muy bajo que permita que el otro nos escuche. Sin embargo, el volumen es un aliado expresivo de la voz, los cambios de volumen mantienen la atención y facilitan la comprensión. Mantener el mismo volumen de voz en una conversación hace que nuestro interlocutor se aburra y se desconecte, por tal razón se recomienda hacer variaciones del volumen enfatizando o suavizando algunas expresiones durante la comunicación. Recuerde que la voz transmite emociones por eso siempre se debe estar en sintonía con la situación comunicativa.

### **5.4 Lenguaje no verbal (Cuerpo)**

La primera impresión es primordial porque la mayor parte de la comunicación se basa en el lenguaje no verbal. Todo lo que usted haga con su cuerpo tiene un impacto en su pensamiento y por ende en su voz. Por eso, es fundamental tener conciencia de nuestro lenguaje corporal.

### **Los ojos**

Nuestros ojos son una herramienta poderosa en la conversación, mediante ellos se puede expresar prácticamente todas las emociones. Los siguientes aspectos enriquecen nuestra comunicación:

- **La dirección:** nuestra atención está hacia donde dirigimos la mirada. Cuando apartamos los ojos del interlocutor le estamos indicando: ya no estoy con usted, mi atención está en otro lugar. Por eso, enfoque su mirada hacia la persona con la que se está comunicando.
- **El contacto visual:** no basta con dirigir la mirada hacia el otro, hay que mantenerla en los ojos del interlocutor. Cuando tenemos un contacto visual óptimo transmitimos que somos personas sinceras, confiables y sobre todo que estamos concentrados en la conversación.
- **La expresividad:** la comunicación clara entre las personas debe reflejar las emociones. Lo que comunicamos está en sintonía con la expresión de los ojos.

### **El rostro**

La expresión del rostro refleja lo que sentimos respecto a un tema. Es la que va a condicionar la impresión que se forman las personas de quien es usted y que piensa. Cuando nos comunicamos nuestras emociones se reflejan en la cara. Es muy importante que haya coherencia entre lo que usted dice y las emociones que está reflejando, para que la persona que lo escucha crea en lo que le está diciendo.

### **Las manos**

Cabe resaltar que nuestras manos son muy importantes porque facilitan la expresión y comunicación, con ellas podemos hacer dos tipos de gestos:

- **Icónicos o ilustrativos:** los hacemos cuando estamos hablando de un tema y empezamos a graficarlo o ilustrarlo con nuestras manos. Esos movimientos hacen más comprensible lo que se dice y ayudan a recordar las cosas.

• **Rítmicos:** son movimientos que tienen un impacto en el ritmo del habla, hay una sincronía entre cómo movemos las manos y cómo va nuestra voz, de este modo se logra mantener cautiva la atención del público porque transmiten espontaneidad y seguridad. La velocidad de la voz está encadenada directamente a la velocidad de los movimientos. (DNP, 2018).

### **La Postura**

Cuando nos referimos a la postura que tenemos al hablar, hacemos alusión al reflejo directo de cómo nos sentimos, una mala postura puede ser sinónimo de inseguridad. Lo correcto es mantener una postura derecha pero muy relajada, con los pies totalmente plantados en el suelo a la misma anchura de los hombros, formando una buena base para el resto del cuerpo, esto transmite comodidad, seguridad y confianza durante la comunicación.

## **5.5 Conceptos relacionados con el lenguaje claro**

### **5.5.1 Gobernanza**

El término, para Kooiman (2005), “es el relacionamiento e interacción interdependiente entre las esferas pública y privada, los grupos de interés y los ciudadanos en la tramitación de los grandes problemas sociales y/o en la búsqueda de un desarrollo económico y social equilibrado” (Citado por Alzate& Romo, 2014, p.481).

Sin embargo, el enfoque de gobernanza sobre el manejo de lo público y por ende, la modernización en la gestión pública, no se ha podido incorporar en los diferentes niveles de gobierno, debido a que no existen condiciones estructurales requeridas, y tampoco existen marcos normativos similares a los de países de primer mundo. Por ejemplo, lo que en otras partes frente a la gestión pública es descentralización, en

América Latina se trata en realidad de fuertes cacicazgos locales dispersos que sostienen la cultura política anquilosada, los ciudadanos desinformados y enajenados, sin presencia estatal fuerte, sin nivel de eficiencia y legitimidad suficiente, por consiguiente, difícilmente pueden sostener las condiciones para que el enfoque de gobernanza se cumpla (Alzate & Romo, 2014, p.483).

Aguilar (2010), se refiere a la gobernanza como un proceso directivo que establece una nueva relación entre gobierno y sociedad, el cual requiere de un gobierno experto, competente, con capacidades, financieramente robusto, legalmente intachable y eficientemente administrativo y capacidad gerencial.

### **5.5.2 Gobierno abierto**

César Calderón y Sebastián Lorenzo indican que al integrarse un gobierno abierto en la administración pública requiere de cambios: un cambio en las actitudes de los funcionarios públicos frente a su rol, desempeño de cara a nuevos valores y por otro, transformaciones para la modernización: es necesario cambiar los procesos en la administración pública para que cumplan con la función de servir. Las organizaciones públicas están diseñadas bajo modelos jerárquicos que nada tienen que ver con la eficiencia. Es imprescindible actuar bajo un modelo en red, orientado a proyectos y a la consecución de resultados, es decir que las organizaciones deben estar al servicio de la administración pública, donde haya un cambio en las formas de comunicación, dentro de la organización, de la organización hacia fuera y de afuera hacia dentro (Calderón y Lorenzo, 2010, p.15).

Sin embargo, para que surja una efectiva comunicación entre la gobernanza y la gobernabilidad en aras de mantener de manera eficaz los principios de

participación ciudadana, el respeto a los ciudadanos, la calidad en la toma de decisiones, la rendición de cuentas, la transparencia y la comunicación efectiva con los ciudadanos surge la teoría del gobierno abierto, como una estrategia por la búsqueda de legitimidad del gobierno a través de procesos, normas y conductas deseables estableciendo mayor confianza donde gobierno y ciudadanos colaboran en el desarrollo colectivo de los problemas de interés público y es aquí donde la tecnología aparece como facilitadora de los procesos de interacción entre la ciudadanía y el gobierno con portales de datos públicos y abiertos los cuales permiten el acceso a la información pública.

### **5.5.3 Comunicación en el sector pública**

Para un efectivo ejercicio de la democracia, los ciudadanos necesitan entender las leyes y demás documentos e información que produce el Estado. “Contrario a esto, es común en la sociedad sentir que los funcionarios son inaccesibles y que los trámites son innecesariamente complejos. De igual forma, la eficiencia de las entidades se ve afectada por no saber comunicarse con los usuarios” (Perafán, B; 2021). Para esto, la autora aclara que el lenguaje tiene un sentido transformador en la sociedad. De acuerdo con sus planteamientos, un lenguaje llano, mejora la comunicación y ayuda a la comprensión, así como a la inclusión comunicativa.

Un documento de trabajo del Banco Interamericano de Desarrollo sobre Colombia, evidencia no solo que la comunicación efectiva reduce cargas administrativas. El análisis estadístico llevado a cabo por el BID, confirma que las comunicaciones del gobierno con un lenguaje sencillo y claro disminuyen la carga administrativa.

*En cuanto al futuro, los resultados comentados aquí sugieren diversas acciones para los responsables de las políticas públicas en Colombia y otros países con programas similares al de Lenguaje Claro. En primer lugar, se recomienda continuar con este tipo de programas, dado*

*que su impacto parece ser el esperado. En segundo lugar, se sugiere seguir simplificando las comunicaciones para mejorar la percepción de los ciudadanos y, a su vez, mejorar los indicadores administrativos. En tercer lugar, se aconseja profundizar en el análisis empírico de las iniciativas de simplificación del lenguaje, sobre todo para entender si hay un impacto diferenciado en subgrupos específicos. (BID, 2019)*

#### **5.5.4 Teoría del lenguaje llano**

El lenguaje llano, también denominado lenguaje claro, lenguaje sencillo o lenguaje ciudadano, es un estilo de escribir simple y eficiente que permite a los lectores entender fácilmente lo escrito. Se caracteriza por ser un estilo breve que combina: el uso de expresiones concisas y claras, una estructura lingüística efectiva y un buen diseño del documento. Trata de evitar los párrafos confusos, las frases complicadas y las palabras raras que dificultan la comprensión de los textos.

Para Cortina (2017), el movimiento del Lenguaje Claro (LC) establece una mayor simetría entre gobiernos, administraciones públicas, legisladores y ciudadanía, entre profesionales y destinatarios de la actividad profesional, entre empresas o entidades financieras y sus grupos de interés, entre medios de comunicación y oyentes, lectores o espectadores, entre interlocutores en las redes.

Para Alvarado Aguilar (2020) el lenguaje llano, significa llaneza en el hablar, entendido como expresión tradicional, está ligado a escribir como se habla. Escribir lo más llanamente posible, de manera que nuestros interlocutores comprendan bien lo que les queremos decir o comunicar. El criterio identificador para el lenguaje claro / llano /ciudadano y lectura fácil, es la simplicidad de las estructuras y los elementos lingüísticos. Lo que busca el lenguaje llano es la claridad, la precisión, la concisión. O sea, que se entienda lo que dice. En ese sentido, el lenguaje llano no se opone a uno especializado.

Lenguaje llano y lenguaje simplificado, no son sinónimos. El lenguaje llano no es ajeno, sino que nace de las normas lingüísticas que provienen de la cultura de la lengua: no es un lenguaje simplificado y reducido. Tiene que ver con la educación recibida en la escuela, transmitida por la familia, y la sociedad que se comunica a través de los medios de comunicación. El lenguaje llano, práctica la norma ortográfica y gramatical, de obligada consulta junto con los diccionarios. El lenguaje llano sirve para comunicarnos mejor, facilita la lectura, pero exige un esfuerzo a quien escribe.

En los últimos años, ha sido evidente que la información pública publicada no es tan comprensible para los ciudadanos. La investigadora Sandra Fisher Martins (2011), denomina el LC como “el derecho de entender.” Las entidades públicas utilizan un lenguaje técnico, administrativo y legalista. Lo cual genera una brecha, inicialmente comunicativa entre el Estado y los ciudadanos, que compromete la confianza y el ejercicio de derechos, como el acceso a la información.

**FIGURA 2 CARACTERÍSTICAS DEL LENGUAJE LLANO.**



Fuente: Elaboración propia basado en:

<http://grupouniminutolectura.blogspot.com/2018/02/mapa-conceptual-lenguaje-llano.html>

(2018)

## **5.6 Antecedentes de la implementación del lenguaje claro**

### **5.6.1 Una mirada al lenguaje claro en el contexto internacional**

Algunas referencias consultadas en el trabajo de Jaimes, G (2019), muestran que el Lenguaje Claro tiene sus orígenes en 1940, cuando Winston Churchill (primer ministro británico, durante el período de guerra, hace un memorándum para acortar los documentos oficiales. Posteriormente, los presidentes Jimmy Carter y Bill Clinton plantearon un lenguaje fácil en sus mandatos y reglamentos. De acuerdo con la misma referencia “el registro federal que ordenó a las principales agencias estadounidenses a utilizar un lenguaje claro en los documentos públicos, lo cual se dio en el Gobierno de Richard Nixon (1969-1974).

El antecedente histórico de estos cambios democratizantes en Europa fue impulsado por la banca estadounidense según argumenta Infante, P (2018): citando a Richardson, (2015) declara que *Dos hitos marcan el inicio de esta tendencia: en primer lugar, en 1975 el Citybank se convierte en el primer banco en redactar sus contratos en “lenguaje claro”; poco después, en 1978, el presidente Jimmy Carter aprueba una Orden Ejecutiva que apela a la claridad: “Los reglamentos deben ser tan sencillos y claros como sea posible”*

Le seguiría entonces entre 1975-1980, del movimiento “*The plain English movement*”, y posteriormente el *The Plain Writing* o Ley de escritura sencilla en el gobierno de Barack Obama (2009-2017). De esa forma, en los últimos periodos

se ha relacionado en el sector público el lenguaje sencillo o claro con los enfoques de gobierno abierto, transparencia y buen gobierno.

**TABLA 1 CONTEXTO INTERNACIONAL DEL LENGUAJE CLARO.**

Australia	Se desarrolló a través de la simplificación de leyes, actas constitucionales por parte de los gobiernos estatales. En 1987 se elaboró un manual de <i>Plain English</i> , en los años noventa se desarrollaron dos proyectos para simplificar las leyes que emite el Gobierno: el Programa de Simplificación de Leyes Corporativas y el Proyecto para mejorar las Leyes Fiscales ( <i>Plain English Foundation</i> en Australia, s.f.).
Suecia	En 1974 surge en este país la primera iniciativa para usar un lenguaje claro y consistió en organizar y sistematizar el lenguaje de las leyes emitidas por el Ministerio de Justicia. Más tarde, se extendió a las demás agencias del gobierno, a la academia y a la iniciativa privada.
Canadá	En 1971 se creó la Comisión para la Reforma de la Ley. En 1976 se creó con principios de lenguaje sencillo y claro para modernizar y estandarizar los estilos de escritura en documentos oficiales. Existe un esfuerzo gubernamental permanente por medio del Comité Intersectorial de <i>Plain Language</i> y la Secretaría Nacional de Alfabetismo para adoptar las técnicas del lenguaje claro (Secretaría de la Función Pública, 2004).
Estados Unidos	<p>El <i>Plain English Movement</i>, conocido en español como “movimiento del estilo o lenguaje llano” (lenguaje claro), surge como “una campaña de renovación de la redacción, desarrollada en Estados Unidos, a partir de los años setenta, y luego expandida al mundo anglosajón” (Cassany, García del Toro, 2000, p.107). Lo que pretendía este movimiento era elaborar una normativa legal sobre comunicación escrita e investigar sobre redacción y difundir las ideas del movimiento con publicaciones y jornadas informativas.</p> <p>En 1998 el presidente Bill Clinton y el vicepresidente Al Gore hicieron obligatorio el uso de un lenguaje claro en cartas, formatos, avisos e instructivos, especialmente los dirigidos a los ciudadanos para transmitir mensajes claros de las actividades gubernamentales y de los servicios al ciudadano (<a href="http://www.plainlanguage.gov">www.plainlanguage.gov</a>).</p>
Reino Unido	En 1979 se inició una campaña de <i>Plain English</i> para combatir el

	<p><i>gobbledygook</i> (lenguaje rebuscado). En esta campaña se organizó un concurso público para otorgar el premio <i>Clarity</i> (Claridad) a las instituciones gubernamentales cuya comunicación escrita fuera eficaz con la ciudadanía. El proyecto para reescribir la legislación de impuestos es uno de los más significativos, comenzó en 1995 con la Ley de impuestos y continuó con la Ley de ingreso y su código correspondiente. (<a href="https://www.clearest.co.uk/">https://www.clearest.co.uk/</a>, s.f.).</p>
España	<p>A partir de 1980, las universidades recomendaron al gobierno la incorporación de trabajos para simplificar el lenguaje. El Ministerio de Administraciones Públicas promueve el uso del Lenguaje Llano y distribuye manuales de estilo a todas las agencias gubernamentales para transformar el lenguaje, en español, vasco, gallego y catalán, según la región, con el propósito de desarrollar una cultura a través de mensajes directos y claros de gobierno al ciudadano.</p>

Fuente. Elaboración propia con base en información tomada del DNP (2019)

## 5.6.2 Lenguaje claro en el contexto latinoamericano

**TABLA 2 CONTEXTO LATINOAMERICANO**

México	<p>El 5 de octubre de 2004, se convierte en el primer país de América Latina en adoptar como política pública la utilización de un lenguaje claro en las comunicaciones entre el Gobierno y los ciudadanos. El Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 del gobierno de Vicente Fox establece que la información que transmiten las dependencias y entidades gubernamentales debe ser “comprensible, confiable, clara y veraz” (Guzmán, 2012, pág. 13).</p> <p>En 2004, la Secretaría de la Función Pública elaboró el Manual de Lenguaje Ciudadano, cuyo propósito es ayudar a los servidores públicos a adoptar un lenguaje ciudadano para mejorar la comunicación escrita en la Administración Pública Federal (SFP, 2004, pág. 5).</p>
Chile	<p>En 2016 el gobierno creó la Primera Red de Lenguaje Claro en Iberoamérica, a través del Consejo por la Transparencia en el marco de la Alianza de Gobierno Abierto AGA. Entre sus principales avances se encuentra el programa “Ley Fácil”, que aclara en un lenguaje sencillo el contenido de las leyes. (Ferreiro, 2012).</p>

Argentina	Segundo país en integrar una Red de Lenguaje Claro en Iberoamérica como una iniciativa basada en la experiencia de Chile, pone en funcionamiento la Red Argentina de Lenguaje Claro RALC, para los tres poderes del Estado con la finalidad de promover el uso del lenguaje claro, tanto en la comunicación escrita como verbal (actos públicos), (Veeduría Distrital, 2019).
-----------	---

Fuente. Elaboración propia con base en información tomada del DNP (2019)

### **5.6.3 Lenguaje claro en el contexto colombiano**

Durante los últimos diez años, en el marco de diversos esfuerzos y arreglos institucionales orientados hacia la renovación de la Administración Pública, el Estado colombiano se ha preocupado por introducir una estrategia de claridad y comprensión que mejore sus comunicaciones y la relación con los ciudadanos. El esfuerzo se ha hecho de manera accesoria dentro de ciertos programas y políticas públicas relacionadas con la transparencia y el buen gobierno (Plain, 2019).

Colombia puso en marcha la Red de Lenguaje Claro (tercera en Iberoamérica) en 2018, con el propósito de implementar acciones que promuevan el uso de un lenguaje sencillo en el Estado, es así como el Gobierno Nacional propone la integración de servicios como una respuesta a la necesidad de: acercar los servicios de la Administración Pública a los ciudadanos; mejorar y estandarizar la atención; y fortalecer la institucionalidad y las entidades territoriales para la gestión eficiente para el desarrollo y la reducción de brechas sociales y económicas (DNP, 2015).

El Gobierno Nacional expidió el Documento CONPES 3654 de 2010, que contiene la Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a la Ciudadanía, en la cual se establece como uno de sus objetivos mejorar los atributos de la información entregada a la ciudadanía para que sea comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa (DNP,

2015). En la labor del Gobierno colombiano por mejorar la relación con la ciudadanía, de acuerdo con el CONPES 3785, ha adoptado la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano que tiene como objetivo general “Mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. Para ello, se adoptará el modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano que integre los procesos internos con sus capacidades para atender a los ciudadanos”.

El modelo fortalece las capacidades institucionales, técnicas, operativas, mejora los procesos y procedimientos de las entidades e impacta positivamente en la forma como gestionan sus objetivos misionales y procesos de apoyo, al tiempo que promueve el acceso de los ciudadanos a una oferta de trámites y servicios con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, ajuste a sus necesidades, realidades y expectativas considerando la implementación de soluciones innovadoras. El modelo define dos áreas de intervención: ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia fuera, para cada una de las cuales se identifican componentes sobre los que se desarrollarán acciones específicas (CONPES 3785, 2013).

Así mismo, el Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES), define Lenguaje Claro como una de las prioridades de la Administración, ya que reduce el uso de intermediarios, aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos, promueve la transparencia y el acceso a la información, facilita el control y la participación ciudadana y fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad. En este sentido, la información que no es clara y comprensible obliga a las entidades a destinar más tiempo y recursos para aclararle al ciudadano información poco precisa y/o que no se ajusta a sus necesidades o expectativas (DNP, 2015).

El 23 de agosto de 2021, el director del Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP, mediante la Circular No. 100-010-2021 compartió las directrices

para fortalecer la implementación del lenguaje claro, dirigido a representantes legales de las entidades y organismos de la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y particulares que cumplan funciones públicas o administrativas.

Por su parte, el Congreso de la República de Colombia, mediante la Ley 2052 del 25 de agosto de 2020, que tiene como objetivo establecer disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites, con el fin de facilitar, agilizar y garantizar el acceso al ejercicio de los derechos de las personas, el cumplimiento de sus obligaciones, combatir la corrupción y fomentar la competitividad. Esto para lograr la automatización y digitalización, que los usuarios puedan realizar trámites en línea, el DAFP tendrá que realizar una revisión de los trámites cada dos años para identificar cuáles pueden ser racionalizados y en cuáles se podrá aplicar el silencio administrativo positivo, adicionalmente se identificarán las Cadenas de trámites para determinar los casos que se pueden simplificar.

### **5.6.3.1 Evolución del lenguaje claro en Colombia**

La implementación de la estrategia de lenguaje claro se ha dado en diferentes fases:

Desde el 2013 se inició con el Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano donde se llevaron a cabo ejercicios con los ciudadanos en relación a la comprensión de los trámites y la oferta de servicios del Estado (DNP, 2015, p.13-14). Como resultado del ejercicio se encontró que la información no era precisa, incomprensible por el uso de palabras técnicas o extranjerismos además de ser confusa (DNP, 2015)

La segunda fase, se desarrolló con la creación de la metodología para la simplificación de documentos (Laboratorios de simplicidad), en 2015. Para la elaboración del Diseño metodológico se organizaron mesas de trabajo y entrevistas a 350 ciudadanos

potencialmente usuarios de las piezas y a los técnicos que las elaboraron, con el objeto de identificar su grado de complejidad y de hacer los ajustes estructura, contenido y diseño de los textos. Resultado de estas mesas de trabajo se diseñó la Guía de lenguaje claro, 2015.

De esa forma, en 2015 se simplificaron 50 piezas comunicativas de alto impacto para la ciudadanía a Lenguaje Claro y en 2016 se elaboró la infografía 10 pasos para escribir en Lenguaje Claro y se tradujeron otras 50 piezas comunicativas. Las piezas fueron seleccionadas mediante concurso con las entidades públicas nacionales y territoriales que tuvo en cuenta diferentes tipos de documentos y los resultados revelan que mejoró en más de 100% para el 54% de las piezas, la extensión disminuyó en más del 15% y algunos diseños mejoraron en un 400%.

La tercera fase corresponde al Diseño del Curso Virtual de Lenguaje Claro y la Producción de videos para la promoción de la estrategia. Inició en 2017. La fase incluye la traducción de otras 50 piezas comunicativas, para un total de 151 piezas.

### **Valle del Cauca**

Según la Gobernación del Valle, comunicar en lenguaje claro, permite brindar un mejor servicio al ciudadano y tiene como área designada para este propósito a la Secretaría General del departamento, allí se realizan mesas de trabajo, con los enlaces de las dependencias de la administración central, para hacer seguimiento al cumplimiento de las actividades planteadas, en los planes de trabajo de la primera etapa la Estrategia del Uso y aplicación del lenguaje claro, implementada en 2021. La puesta en práctica de la estrategia del lenguaje claro en el Valle del Cauca, se inició con la etapa de identificación de los contenidos de las comunicaciones y hacer el ejercicio de cambiar a lenguaje sencillo, los términos técnicos de los documentos relacionados con trámites, servicios y comunicados oficiales, que se generan en la Gobernación, lo que se conoce como Laboratorios de Simplicidad”.

La metodología de Laboratorios de Simplicidad, se basa en el trabajo colaborativo entre los servidores públicos y los ciudadanos y será realizada por los enlaces de las dependencias, aplicando los lineamientos del Leguaje Claro, donde se contará con un grupo de usuarios de estas comunicaciones para hacer la validación del documento en la nueva versión más sencilla.

### **Cali**

Según la Alcaldía de Cali, “Con el fin de facilitar el ejercicio de los derechos y deberes de los ciudadanos, el Departamento de Desarrollo Administrativo de Innovación Institucional, a través de la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, realiza mesas de trabajo sobre el tema de Laboratorios de Simplicidad, dado que el uso del lenguaje sencillo permite mejor la comprensión de la información evitando confusiones y múltiples interpretaciones. Los Laboratorios de Simplicidad se realizan al interior de la Alcaldía, con el equipo técnico de las entidades que elaboran los documentos y un grupo de posibles usuarios, que en un ejercicio colaborativo construyen versiones más sencillas y claras de los documentos para los usuarios, logrando así el equilibrio entre lenguaje especializado y lenguaje ciudadano (Alcaldía de Cali, 2021)

### **Bogotá**

De acuerdo con la Veeduría Distrital (2019), los nuevos modelos de gestión pública han apuntado a fortalecer el control ciudadano y a definir mecanismos de deliberación que promuevan el acercamiento de la ciudadanía a la toma de decisiones públicas y el empoderamiento sobre su desarrollo. El principal propósito de estas iniciativas es acercar a la ciudadanía a la gestión pública, mejorar la confianza en las instituciones y promover un gobierno abierto, aunque es una tarea por completar.

En virtud de lo anterior, con el fin de fortalecer el trabajo que se viene adelantando en la ciudad de Bogotá en el marco de la Estrategia “Comunicación para la Gente” y con la misión de promover y ejercer el control preventivo y social, la Veeduría Distrital pone a disposición la metodología que incorpora todos los aspectos necesarios para fomentar el uso del lenguaje claro en la elaboración de documentos técnicos y de alto tráfico ciudadano para hacer mucho más accesible la información a toda la ciudadanía e incrementar la confianza de la misma en la gestión realizada desde las entidades públicas (Veeduría Distrital, 2019).

### **5.6.3.2 Algunas entidades del Estado que han implementado la Guía de Lenguaje Claro en Colombia.**

- Instituto Nacional de Vías, INVIAS.
- Superintendencia de la Economía Solidaria.
- Ministerio de Transporte.
- Universidad Francisco de Paula Santander.
- Alcaldía de Barranquilla.
- Agencia Nacional de Defensa Jurídica.
- Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Agencia Colombiana para la Reintegración.

## **5.7 Rutas para la implementación del lenguaje claro**

### **5.7.1 *Plain Language Association International***

*Plain Language Association International* propone la siguiente guía para redactar un texto en lenguaje claro, el cual contiene cinco áreas generales a considerar:

- Público y propósito.

- Estructura.
- Diseño.
- Expresión.
- Evaluación.

### **Público y propósito**

Empiece por considerar lo que quiere lograr al escribir una comunicación evaluando a la audiencia. Si tiene éxito, ¿qué pasará? ¿Cómo puedes medir eso?

Entonces deberías pensar en:

- Quién es su audiencia: su edad, profesión, educación y habilidades.
- Qué información pueden saber y qué pueden necesitar.
- Lo que querrán lograr al leer su comunicación.

### **Estructura**

Para seleccionar la estructura adecuada para una comunicación, pregúntese:

- ¿Cuáles son las estructuras comunes utilizadas para este tipo de comunicación?
- ¿Con qué estructuras están familiarizados los lectores?
- ¿Qué secuencia será lógica y fácil de navegar para los lectores?

Por ejemplo, un procedimiento puede organizarse mejor en un orden cronológico, mientras que un informe más largo puede tener una serie de capítulos basados en temas.

Los principios que se deben aplicar a medida que refina su estructura incluyen:

- Usar resúmenes para presentar información clave antes de los detalles.
- Dividir cada sección en trozos aproximadamente iguales.
- Considerando algún texto de transición para vincular una sección a la siguiente.

### **Diseño**

Cada vez más, la apariencia visual de una comunicación es tan importante como la estructura y el lenguaje. Aquí, hay tres áreas a considerar:

- Diseño.
  - Tipografía.
  - Gráficos de información.
- Asegúrese de que el diseño y los márgenes incluyan mucho espacio en blanco, ya que eso ayuda a separar las diferentes partes del texto.
- Utilice títulos significativos para ayudar a los lectores a navegar.
- Seleccione una fuente y un tamaño de letra que sea fácil de leer.
- Asegúrese de que haya mucho contraste entre el texto y el fondo, y que el espacio entre líneas y párrafos sea al menos el mismo que el tamaño del texto.
- También considere los dispositivos visuales como tablas, diagramas, fotos, gráficos y listas con viñetas para presentar la información de una forma accesible y atractiva.

### **Expresión**

Finalmente, piense en la redacción. Si bien algunas técnicas variarán de un idioma a otro, las áreas clave a considerar incluyen:

- **Tono:** use pronombres personales y escriba en un estilo formal pero conversacional.

- **Elección de palabras:** use la palabra más simple que transmita su significado.
- **Jerga:** evite la jerga a menos que su lector esté familiarizado con ella, y si no lo está, explique los términos técnicos.
- **Oraciones:** mantenga las oraciones entre 15-20 palabras en promedio, con oraciones individuales no más de 30-35 palabras.
- **Verbos:** en la mayoría de los casos, prefiera la voz activa en lugar de la pasiva. Escriba "Leí esta página" en lugar de "Yo leí esta página".

- Una vez que haya escrito su información en un lenguaje sencillo, el paso final es revisar si su audiencia puede comprender y usar la información que encuentran.

### **Evaluación**

En un nivel simple, esto puede implicar editar la comunicación contra un estándar o lista de verificación, o hacer que otra persona la revise; Siempre que sea posible, realice algunas pruebas de usuario con su audiencia. Esto podría ser a través de encuestas, entrevistas o pruebas con personas que sean representativas de sus lectores.

#### **5.7.2 Manual judicial de lenguaje claro y accesible del Perú**

El Manual judicial de lenguaje claro y accesible a los ciudadanos de Perú propone la siguiente ruta para realizar una comunicación clara:

- Definir el propósito

¿Qué espera lograr con la comunicación que va a iniciar?

¿Qué debería hacer el receptor con la información que se le ha de proporcionar?

- Identificar al receptor

¿Los receptores, a quienes se dirige, tienen las mismas características?

¿Dónde viven? ¿En la ciudad o en una zona rural?

¿Qué nivel de comprensión tienen? ¿Qué nivel de comprensión lectora tienen?

¿Podrán comprender el significado de las palabras técnicas o sofisticadas?

¿Qué conocimientos tienen sobre el tema a tratar en la comunicación?

- Generar las ideas a tratar

Escriba todas las ideas que espera comunicar sin importar su orden, relevancia o redacción.

- Ordenar estas ideas

Luego, ordene la lluvia de ideas, de manera secuencial, desde lo general a lo particular, dando coherencia y sentido al mensaje que quiere hacer llegar.

### **5.7.3 Guía del sistema argentino de información jurídica (SAIJ)**

La Guía del sistema argentino de información jurídica (SAIJ) de lenguaje claro propone las siguientes pautas para redactar información jurídica en lenguaje claro:

#### **Estructura del texto**

- **Una idea por oración:** cada oración debe incluir un solo concepto para facilitar la comprensión.

- **Oraciones cortas:** las oraciones deben ser cortas, se aconseja no superar las 30 palabras.
- **Estructura básica:** se sugiere utilizar la estructura de oración más simple: sujeto + verbo + complementos (objeto directo, indirecto, circunstanciales).
- **Sujeto expreso:** es preferible que el sujeto esté en la oración de forma expresa. Intentamos no usar el sujeto tácito, aunque incurramos en reiteraciones. Reiterar el sujeto permite ganar en claridad. Ejemplo: El mediador es un abogado especializado matriculado en el Registro de Mediadores. El mediador no es juez ni árbitro.
- **Voz activa:** al usar la voz activa, el verbo es directo, la oración es más corta y el sujeto se identifica con facilidad. Por eso, sugerimos no usar la voz pasiva. La manera más fácil de identificar una oración escrita en voz pasiva es encontrar los verbos "ser" o "estar" junto con otro verbo en participio pasado, y la preposición por. Ejemplo de voz pasiva: La autenticidad de la firma es controlada por el Banco En una oración en voz pasiva está alterado el orden básico de sujeto + predicado + objeto directo. Esto complica la comprensión.
- **Párrafos cortos:** los párrafos deben ser cortos. Conviene no superar las 6 líneas. Los párrafos cortos resultan más fáciles de leer y de comprender. La información se capta mejor si está bien organizada.
- **Un tema por párrafo:** cada párrafo debe desarrollar sólo un tema para transmitir el mensaje de manera directa y clara.
- **Signos de puntuación:** se aconseja el uso del Punto para separar las ideas y cumplir con la pauta de una idea por oración, paréntesis para aclarar muy brevemente algún concepto o término técnico, introducir un ejemplo; no utilizar corchetes, barras y otros signos no usuales.

### **Otros recursos**

- **Uso de siglas:** cuando es necesario usarlas, explicar su significado la primera vez que se introducen en el documento.
- **Uso de mayúsculas:** se aplica la norma general. Es conveniente no usar mayúsculas para destacar palabras porque producen dificultad en la lectura.
- **Uso de números:** se escriben en cifras y no en letras. Ejemplo: 100. En caso de números altos, conviene redondear. Ejemplo: 158 es alrededor de 160. Evitar el uso de números romanos.
- **Fechas:** escribirlas de forma completa, no acortada. Ejemplo: 25 de septiembre de 1980.
- **Porcentajes y fracciones:** es conveniente no utilizarlos y expresar la información de otra manera. Ejemplo: en lugar de 20%, 1 de cada 5. En lugar de  $\frac{1}{4}$ , 1 de cada 4.

### **Estilo del texto**

- **Redacción directa:** el estilo de redacción directa es útil para llegar rápidamente a la información que consideramos central, eliminar palabras innecesarias para ser breves y ganar en sencillez.
- **Trato personal:** para generar cercanía con el lector se utilizan pronombres personales porque involucra al lector, es más fácil entender a quién está dirigida la información, eliminan cuestiones abstractas, permiten redactar oraciones más cortas.
- **Redacción en positivo:** es preferible redactar en forma afirmativa, evitar las formas negativas y las dobles negaciones.

**Vocabulario:** utilizar términos habituales teniendo en cuenta que el uso de formas y palabras rebuscadas, además de complicar y desalentar la lectura, hacen más largas las oraciones, adicionalmente el Lenguaje debe ser inclusivo y no discriminatorio.

#### **Pautas de diseño**

- Para papel: usar letra sin serif tamaño 14. Ej: Times New Roman.
- Para sitios web: usar letras Sans serif, sin serifas. Ej: Arial, Tahoma, Trebuchet, Verdana.
- No usar efectos tipográficos, como sombras, adornos o colores.
- No usar subrayado.
- No usar cursiva.
- Dejar amplios márgenes en blanco.
- Usar viñetas para describir procesos y para enumerarlos.

**Lista de verificación:** se aconseja el uso de la lista para verificar si el texto es claro.

#### **5.7.4 Manual de la administración pública federal de México**

La administración Pública Federal de México diseñó un manual que tiene como propósito ayudar a los servidores públicos a adoptar un lenguaje ciudadano para mejorar la comunicación escrita, el cual está compuesto por los siguientes procesos:

##### **Planear**

Consiste en definir el propósito del documento, analizar al lector, generar las ideas a tratar y ordenar estas ideas.

Para realizar la planeación algunas de las técnicas utilizadas son realizar mapas mentales, plantear las preguntas que haría el lector, lluvia de ideas, identificar palabras encriptadas que pueden contener información importante y aportar ideas nuevas, redactar frases empezadas, las cuales dirigen la atención del escritor en el propósito y los puntos más importantes de la comunicación (ejemplo: Lo más Importante es..., esto te importa porque...), por último responder a la pregunta ¿qué pasaría si...?, entre otras.

### **Escribir**

Consiste en obtener la información que necesita para llenar la estructura que diseñó en la planeación y escribir el contenido de cada sección de su estructura o plan de escritura.

El manual sugiere concentrarse primero en plasmar las ideas y luego mejorar su claridad y precisión; no tratar de escribir perfecto a la primera, buscar modelos de documentos semejantes, leer con frecuencia lo que escribe, pues le ayudará a precisar las ideas y a encadenarlas mejor, dejar “descansar” el documento; al retomarlo se descubrirán oportunidades de mejora

### **Revisar**

Consiste en leer el documento para depurar el contenido (eliminar lo irrelevante o agregar detalles necesarios), organizar mejor las ideas, simplificar las oraciones, precisar la información, mejorar la presentación y eliminar errores.

#### **5.7.5 Departamento Nacional de Planeación, DNP**

La Estrategia de Lenguaje Claro descrita por el DNP, ha diseñado las siguientes herramientas:

**Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia:** en la que se presentan recomendaciones prácticas para facilitar la comunicación, principalmente escrita, entre el Estado y su principal interlocutor, el ciudadano.

Pasos para escribir en lenguaje claro:

- Esquema general: organizar, escribir, revisar y validar.
  - Organizar las ideas
    - Responda seis preguntas generales antes de empezar a escribir.
    - Utilice la estructura básica de un texto.
    - Presente en primer lugar la información que le aplica a toda su audiencia.
    - Use encabezados para guiar al lector.
    - Separe la información en secciones cortas.
    - Use ayudas visuales.
  - Escribir el documento:
    - Use oraciones cortas.
    - Simplifique la estructura de las oraciones.
    - Utilice voz activa.
    - Use palabras sencillas.
    - Evite el uso de palabras innecesarias.
    - Use verbos en lugar de sustantivos.
    - Use un tono y lenguaje adecuado.
  - Revisar el documento.
  - Validar el documento.
- **10 pasos para comunicarse en lenguaje claro**
  1. Póngase en los zapatos del ciudadano, tenga en cuenta lo que la persona sabe, lo que necesita saber y el resultado que desea obtener.
  2. Haga una lista de las ideas que quiere transmitir en orden lógico y planee el recorrido.

3. Organice el texto por pasos, toda comunicación debe tener un encabezado que indique el asunto o referencia, es decir, el propósito del documento.
4. Las frases deben ser cortas, no más de 20 palabras (la memoria a corto plazo no retiene más, cuando se llega al final no se recuerda el principio)
5. Use un lenguaje cercano, hable en primera persona. Las comunicaciones del Estado son una oportunidad para generar cercanía con el ciudadano.
6. Evite los legalismos, las dobles negaciones y el tono imperativo. Use lenguaje simple, directo y humano.
7. Evite la solemnidad reiterando la importancia de que el lenguaje debe acercar al ciudadano al Estado.
8. No abuse de las siglas por obvias que a usted le parezcan.
9. Piense en imágenes, use ayudas visuales para indicar lo más relevante.
10. Revíselo y luego póngalo a prueba.

- **Laboratorios de simplicidad:**

- Leer la Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia.
- Identificar los documentos de mayor interés para el ciudadano.
- Liderar una mesa de trabajo con los responsables del documento.
- Hacer una prueba de comprensión del documento. (Mínimo con cinco potenciales usuarios).
- Traducir el documento a lenguaje claro.
- Realizar una validación para evaluar la efectividad de los cambios realizados.
- Hacer los ajustes necesarios en el documento de acuerdo con los resultados anteriores.
- Reunir nuevamente a los responsables del documento en la entidad.
- Asegurarse que el nuevo documento cuente con la validación formal de la entidad.

- Compartir la nueva pieza para que sea utilizada y conocida por los servidores y los ciudadanos.

## **6. Diseño metodológico**

Para el desarrollo del objeto de estudio se aplicará un enfoque cualitativo, teniendo en cuenta que el diagnóstico de los niveles de satisfacción de los usuarios con respecto al lenguaje utilizado por la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta en la atención de trámites se obtiene de acuerdo a cada persona, por ende los resultados varían de acuerdo a cada individuo de la muestra, como se refieren (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) la recolección de datos consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (sus emociones, prioridades, experiencias, significados y otros aspectos más bien subjetivos).

El alcance de la investigación será descriptivo utilizando como herramienta de recolección de datos la encuesta y a partir de ahí diseñar una ruta para la implementación del laboratorio de simplicidad de la Subdirección de Transporte del Área Metropolitana de Cúcuta que mejore la solución de inquietudes y gestión de trámites en la entidad. Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) con el estudio descriptivo se pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos, las variables las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

### **6.1 Criterios de selección**

Para efectos de la aplicación de los instrumentos establecidos para la captura de información, se tendrá en cuenta en ambos instrumentos las muestras no probabilísticas. Es decir, aquellas que no dependen de la probabilidad, sino de una serie de criterios establecidos en nuestra investigación para poder relacionar y encauzar el objetivo de la misma (Johnson, 2014, Hernández-Sampieri et al., 2013 y Battaglia, 2008b).

Según Hernandez, Fernández y Baptista en el capítulo 13 Muestreo en la investigación cualitativa, de la sexta edición del libro Metodología de la investigación; define el muestreo por conveniencia como las muestras formadas por los casos disponibles a los cuales tenemos acceso. Dicha selección se realiza ya sea porque al investigador le resulta más fácil por cercanía geográfica, familiaridad, confianza, compañerismo, entre otras.

Es por ello, que la muestra se tomó a conveniencia y la razón principal tiene que ver con varios aspectos. En primer lugar, de acuerdo con las cifras del AMC en la entidad existen registrados 8.846 propietarios inscritos en las diferentes empresas que se encuentran legalmente registradas. Se tuvo en cuenta que si bien ese es el número total de propietarios no todos deben renovar o expedir el trámite dado que existe un periodo de tiempo establecido por la normativa actual.

Los criterios que se tuvieron en cuenta se muestran en la tabla que a continuación se presenta, por un lado, por las personas que hacen parte del uso del servicio, pero como criterio general estuvieran vinculados con los trámites de Transporte, es decir, tarjetas de operación, renovación, expedición etc.; y de otro, que lo hicieran entre las fechas comprendidas por los investigadores (3 días) para la aplicación del instrumento. Otro criterio que se tuvo en cuenta es que a quienes se les haría la encuesta, sería la persona llámese propietario, gestor, jurídico o transportador pero que hiciera el trámite de manera directa con la ventanilla única.

**TABLA 3 CRITERIOS DE LA MUESTRA EXTERNA**

<b>Criterios de la muestra (Externa)</b>	<b>Descripción</b>
Unidad de análisis	Personas
Tipo de personas	Gestores, propietarios de empresas de vehículos públicos individual o colectivo, jurídicos, o cualquier tipo de persona que haga el trámite en el AMC.
Tipo de Trámite	Solicitud de tarifas Tarjeta de Operación Cambio de empresa Desvinculación Deshabilitación
Canal del trámite	Presencial
Criterio del trámite para validar	Además de hacer uno de los trámites mencionados anteriormente, la persona sobre la cual se está haciendo el trámite debe estar registrada de manera legal en cualquier de las 25 empresas legalmente constituidas y autorizadas en el AMC.
Ubicación	Personas del Área Metropolitana de Cúcuta
Ocupación	N/A
Edad	Entre 18 y 80 años

Fuente. Los autores

Para el caso de las encuestas internas, se tuvo igualmente como criterio, aquellos servidores que fueran de planta o contratistas pero que tuvieran relación directa con la prestación del servicio, particularmente del servicio que brinda la Subdirección De Transporte. Ahora bien, se aceptó que si era de otra área era posible aplicarla siempre y cuando cumpliera el requisito de hacer parte en algún momento de la cadena de los trámites de la Subdirección de Transporte.

**TABLA 4 CRITERIOS DE LA MUESTRA INTERNA**

<b>Criterios de la muestra (Interna)</b>	<b>Descripción</b>
Unidad de análisis	Personas
Tipo de personas	Funcionarios públicos sean de planta o contratistas de cualquier área del AMC
Tipo de Trámite	Solicitud de tarifas Tarjeta de Operación Cambio de empresa Desvinculación Deshabilitación
Criterio del trámite para validar	Participar en cualquier momento de la cadena de los trámites mencionados anteriormente-.
Ubicación	Área Metropolitana de Cúcuta- Oficina Principal
Ocupación	Cualquier cargo
Edad	Entre 18 y 65 años

Fuente. Los autores

Para el caso del instrumento aplicado externamente, durante tres días diferentes de la semana se encuestó a 29 personas que realizaron trámites en la ventanilla del AMC, el levantamiento de la información se hizo directamente en el sitio una vez terminaron de hacer el trámite y en el caso interno se aplicó a 6 personas las cuales son las que hacen parte del proceso.

De acuerdo con cifras del AMC en los últimos tres (3) meses se han recibido 3023 solicitudes relacionadas con la Subdirección de Transporte y los horarios más concurridos por los usuarios son entre las 10 :00 am y 3:00 pm, para lo cual se tuvo en cuenta para la aplicación de los instrumentos.

## **7. Diagnóstico Organizacional**

Conforme al desarrollo de los objetivos de indagar sobre la satisfacción de los usuarios de la Subdirección de transporte del área metropolitana de Cúcuta al realizar trámites en la entidad y conocer el nivel de conocimiento sobre la metodología del lenguaje claro en los colaboradores de la Subdirección de transporte del área metropolitana de Cúcuta, se aplicaron dos encuestas, la primera dirigida a los usuarios compuesta por 27 preguntas y la segunda dirigida a los funcionarios del AMC que intervienen en la atención directa de los tramitas compuesta por 32 preguntas.

El diseño de las encuestas se realizó con preguntas de selección múltiple, de única selección, escala Likert, abiertas y dicotómicas.

Los cuestionarios se diseñaron en 5 secciones, para la encuesta de usuario se redactaron preguntas de caracterización, contenido (lenguaje escrito, lenguaje verbal y lenguaje no verbal), organización, estilo y experiencia en el trámite.

Para la encuesta de funcionarios las secciones fueron: caracterización, impacto del uso del lenguaje claro, contenido (lenguaje escrito, lenguaje verbal y lenguaje no verbal), organización y estilo.

### Procesamiento estadístico de datos

#### Consideraciones sobre la encuesta a los usuarios

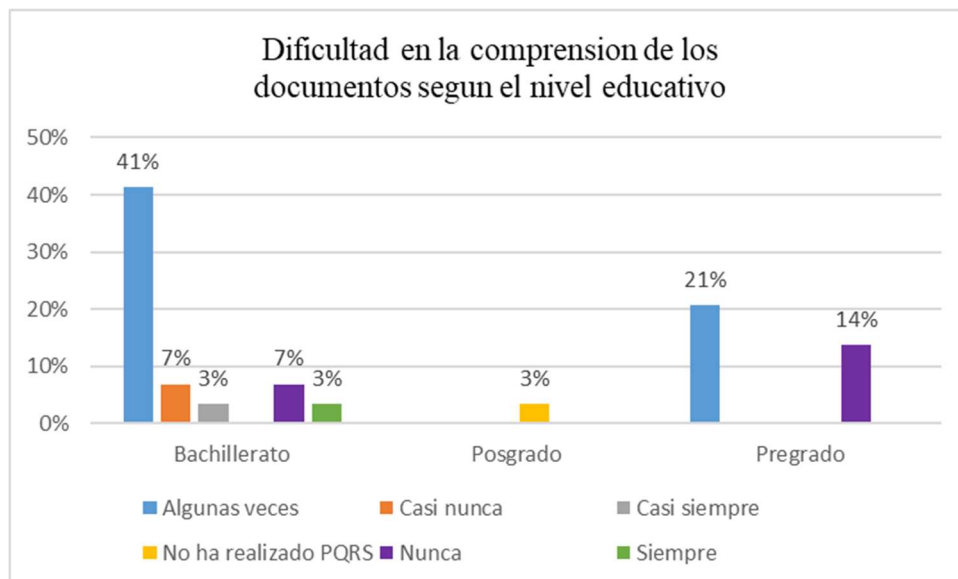
La encuesta de usuarios fue aplicada a personas con edades entre los 26 y 75 años, el 34% de la población encuestada está entre los 26 y 41 años, el 38% tiene edades entre los 48 y 58 años y el 28% restante son personas de la tercera edad entre los 60 y 75 años de edad.

Para el análisis de los datos se hizo una correlación entre las preguntas, cruzándolas principalmente con la edad y la escolaridad con el fin de contar con un mayor conocimiento de la percepción de los usuarios sobre la entidad, así como ofrecer mayores elementos que permitan mejorar la comunicación con ellos.

Si bien se trata de una muestra, un mayor conocimiento en la correlación de la encuesta aplicada permite enfocar mejor los servicios, así como implementar la confianza de los grupos de interés.

De acuerdo al análisis efectuado se tiene lo siguiente:

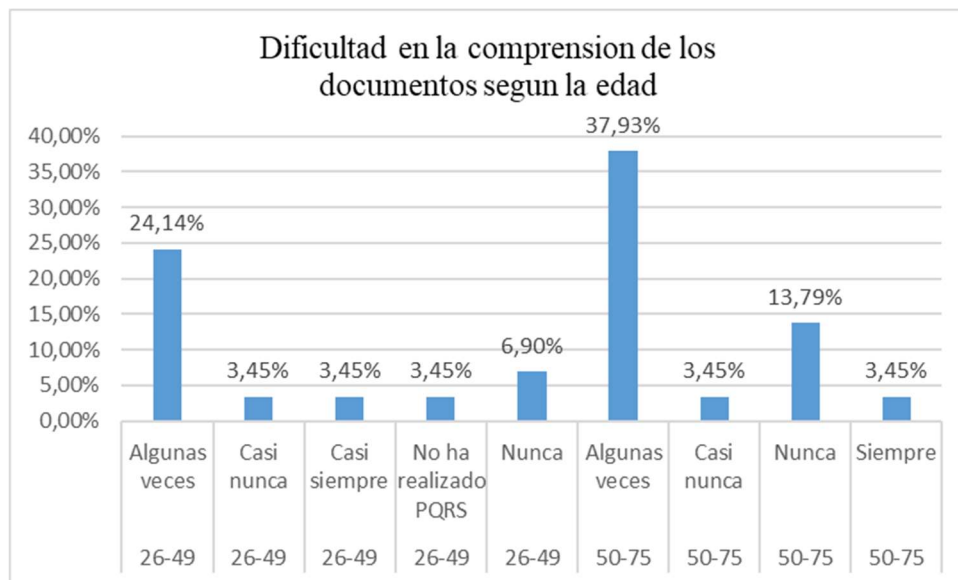
**FIGURA 3 COMPRESIÓN DE LOS DOCUMENTOS SEGÚN EL NIVEL EDUCATIVO**



Fuente: Los autores con base en la encuesta a los usuarios

Las personas con un grado de escolaridad no tan alta tienen una menor comprensión a la redacción de los documentos de la Subdirección de Transporte. El 55% de los encuestados manifestaron no entender nunca, casi nunca o algunas veces la redacción. Es importante mencionar incluso, que pese a ese grado de escolaridad, personas con pregrado (21%), indican también que la redacción no siempre facilita la lectura.

**FIGURA 4 DIFICULTAD EN LA COMPRESIÓN DE LOS DOCUMENTOS SEGÚN LA EDAD.**



Fuente: Los autores con base en la encuesta a los usuarios

El análisis de cruce de variables permite evidenciar que para el 28% de los encuestados con edades entre los 26 y 49 años les resulta difícil la redacción de los textos, para las personas con edades comprendidas entre 50 y 75 años es aún más difícil con una cifra del 41%. La edad es un aspecto fundamental a la hora de comunicar ya que no es lo mismo hacerlo con los llamados *millenials* o *centenials*; en especial porque los unos crecieron en medios analógicos y digitales en tanto que los otros son 100% digitales. Lo que lleva al AMC a tener en cuenta si se deben ampliar no solo otro tipo de canales sino hasta el propio lenguaje para que la comunicación sea efectiva. Si se correlacionan no solo

la edad sino también el nivel escolar, los resultados le apuntan igualmente a una menor comprensión cuando hay menos estudio y más edad, especialmente entre las personas de 50 y 61 años de edad.

Igualmente, entre las personas encuestadas se revela que el 69% encuentra palabras difíciles en los textos algunas veces, casi siempre o siempre. Tan solo un 21% dice no haber visto palabras complejas. Las personas con un nivel educativo de bachillerato que dicen encontrar palabras difíciles representan el 47% en tanto que las que tiene pregrado solo el 21% indica que si encuentran palabras difíciles en los documentos.

Los procedimientos expedidos por la Subdirección de Transporte reflejan una buena comunicación según los resultados si se tiene en cuenta que el 93% asegura que los pasos establecidos les ha permitido culminar los trámites en la entidad. A través de estos resultados se puede inferir sobre la necesidad de priorizar y racionalizar los trámites con el fin de que el mismo sea más fácil, ágil y entendible al ciudadano, así como la necesidad de crear nuevas normas, actividades administrativas, la estandarización de procesos e incluso la posibilidad de implementar nuevas herramientas tecnológicas que acerquen al ciudadano con el trámite.

En cuanto al lenguaje utilizado por los funcionarios se evidencian buenos resultados al reflejar que más del 70% de los encuestados consideran que el lenguaje a la hora de atender casi siempre y siempre es comprensible.

Una situación interesante se presenta cuando a los encuestados se les pregunta si en algún momento han solicitado ayuda para entender el contenido, encontrando que el 41% de ellos algunas veces lo han hecho, en su gran mayoría las personas de 55 años. Esto es importante mencionarlo dado que permite reflexionar sobre la existencia en algunos casos, de tramitadores que tal como lo advierten Llano Muñoz, A. M., & Valoyes, F. (2017) la encuentran como un acto de corrupción que “genera una gran alteración en el sector público”. En efecto, conocer este aspecto permite dimensionar a la Subdirección de alguna manera, sobre la forma de aminorar los riesgos del uso de tramitadores ilegales que

desvíen o suplanten las tarjetas de operación o cualquier otro trámite ofrecido por la entidad.

Justamente el propósito que tiene la Ley antitrámites es racionalizar los procesos, regulaciones y trámites de modo que las entidades sean más eficaces y eficientes brindando valor público al ciudadano.

Para efectos de confianza y seguridad en la información, los datos requeridos en el proceso de un trámite deben ser relevantes para la culminación del mismo, si el usuario percibe que se le está solicitando información sensible, confidencial o financiera que no tiene asociación con el trámite que está desempeñando perderá la credibilidad en la entidad.

En relación con el lenguaje utilizado por las personas de ventanilla única, los encuestados respondieron que es efectiva ya que casi siempre y siempre, les permite entender el trámite que están haciendo. Es así como el 79% de ellos lo manifiesta mientras que solo el 21% señala que dicho lenguaje solo se lo permite en algunas de las veces

Según los resultados, al menos en este caso, ni la edad ni la escolaridad influyeron en la comprensión, puesto que según reflejan las encuestas hay una efectiva comunicación por parte de la entidad frente al usuario.

En los aspectos de expresión, tono de voz y vocalización la mayoría de las personas encuestadas manifestaron que son adecuadas y que además la mayor parte de las veces transmiten confianza. Esta pregunta igual permite evidenciar que un buen uso del lenguaje por parte de quienes realizan el proceso en el AMC puede disminuir el riesgo de ilegalidad en los trámites.

Para el 10% la vocalización no es tan adecuada, en especial para personas mayores de 50 años. Si bien no representa una amenaza estos criterios frente al servicio que brinda y al cumplimiento del lenguaje claro, se considera importante tener en cuenta los rangos de edad y la forma en que se transmite el mensaje.

Al indagar sobre el lenguaje claro de los documentos, los resultados revelan datos que permiten a la entidad reflexionar sobre su servicio. Por ejemplo, el orden, la estructura de las respuestas o PQRS, lo encuentran los usuarios algunas veces adecuada. Para el 35% de ellos no es tan adecuada como la califican otros usuarios.

En cuanto al lenguaje utilizado en dichos documentos ,se encontró el dato más revelador, pues la percepción de los usuarios en este caso del 34% de ellos, es que son extensos e incluso muy extensos, lo que seguramente afecta la lectura por parte del ciudadano, tal como lo advierte la Guía de Lenguaje Claro del DNP : *Párrafos de esa extensión no promueven la lectura de un texto, ni incentivan al lector a que lo entienda, mientras que los párrafos cortos son más fáciles de leer y de entender.*

Con respecto a la experiencia en el trámite, los usuarios destacan que en términos generales la atención recibida ha sido buena, lo trámites se realizan con agilidad y han culminan efectivamente, el 100% de los encuestados recomienda realizar trámites en la subdirección de Transporte del AMC siempre y cuando se conserven las buenas prácticas, adicionalmente recomiendan mejorar la capacitación del personal orientador.

### **Encuesta de funcionarios**

La encuesta de funcionarios se aplicó a seis colaboradores que intervienen en el proceso del desarrollo de los trámites y servicios en el AMC, pertenecientes a las dependencias de recepción y archivo, financiera y a la subdirección de transporte. de los cuales 5 pertenecen al género femenino y 1 al género masculino, 5 de ellos tiene edades entre los 20 y 30 años y la otra persona tiene 41 años.

El 50% de los encuestados está vinculado a la entidad hace menos de un año y el 50% restante lleva entre 1 y 2 años, el 33% tiene un grado de escolaridad de Bachiller, el 17% ha cursado un postgrado (1 persona) y el 50% cursó el pregrado.

Con el fin de tener una idea con respecto al conocimiento y aplicación de la guía de lenguaje claro del DNP por parte de los funcionarios, se les realizó un cuestionario de 4 preguntas donde se proporcionaron dos frases entre las cuales se debía elegir cuál considera que estaba redactada de forma clara, dicho cuestionario fue aprobado por el 67% de los funcionarios, la misma proporción de quienes afirmaron conocer la guía con antelación.

Los funcionarios reflejan conciencia sobre los efectos positivos que le genera la entidad el uso del lenguaje claro, tales como:

- Tener un acercamiento con el ciudadano donde este se siente a gusto en el proceso de realización de su trámite personalmente sin verse en la necesidad de recurrir a terceros externos a las instituciones para que le faciliten la comprensión de los procedimientos.
- Reducción de errores, aclaraciones y costos administrativos por la disminución de reprocesos.
- Realizar la labor de organizar, escribir, revisar, validar cada documento antes de colocarlo a disposición del usuario final proporcionará beneficios al corto y largo plazo y se crea una cultura de servicio donde los funcionarios siempre tendrán presente escribir en beneficio de las personas.

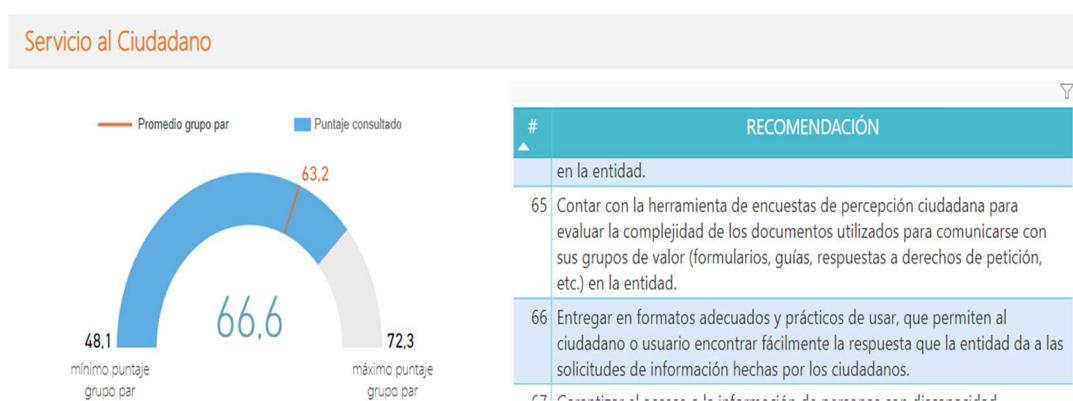
### **Análisis de los resultados**

Los resultados de las dos encuestas permiten inferir a modo general que las debilidades de la Subdirección de Transporte, más que en lenguaje verbal y no verbal, -los cuales fueron calificados en su mayoría de manera positiva-; se trata del lenguaje escrito tanto en la extensión de los textos, el uso de palabras difíciles, el orden, la estructura entre otros aspectos de la comunicación escrita que no han permitido una comunicación más efectiva con el ciudadano. Se puede señalar incluso, aunque no de manera concluyente, que estas debilidades son las que generan la aparición de tramitadores en la cadena de la oferta de servicios de la entidad.

Una vez revisados los documentos en el AMC que permitieran un diagnóstico adicional a las encuestas, se encontró el FURAG, que mide anualmente el desempeño institucional de las políticas de MIPG, entre las que se encuentra la del servicio al ciudadano y a su vez algunos componentes del lenguaje claro. Los resultados más recientes sobre este aspecto (2020), reflejan que el índice de la política de servicio al ciudadano tiene un avance del 66,6 sobre 100. Esta política tiene como propósito “garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el estado” (DAFP 2017). De acuerdo con el DAFP, busca mejorar la relación de las entidades con sus grupos de interés; garantizar que la oferta a los ciudadanos se brinde en igualdad de condiciones; mejorar la eficiencia de la gestión a través del fortalecimiento de los procesos internos y la respuesta oportuna a los requerimientos de los ciudadanos.

En el caso del AMC los resultados del desempeño institucional de la política del servicio al ciudadano en la vigencia de 2020, generó 68 recomendaciones, en donde por lo menos 10 de estas tienen relación directa con el lenguaje claro y 11 de ellas una relación indirecta con la estrategia y más relacionadas a la prestación del servicio, tal como se muestra en la figura y la tabla siguiente. Para efectos de esta investigación se tendrán en cuenta las recomendaciones directas:

**FIGURA 5 CAPTURA DE PANTALLA DE LAS RECOMENDACIONES DEL DAFP**



Fuente. Resultados históricos Furag.

**DISEÑO DEL LABORATORIO DE SIMPLICIDAD PARA  
LA SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE DEL ÁREA  
METROPOLITANA DE CÚCUTA**

**TABLA 5 RECOMENDACIONES DIRECTAS POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO RESULTADS  
FURAG 2020.**

No	# de Recomenda ción	Recomendaciones
1	6	Conocer e implementar diferentes herramientas que permitan a la entidad mejorar el lenguaje con el que se comunica con sus grupos de valor.
2	15	Utilizar e implementar atención presencial a través de otra entidad como mecanismo para que los ciudadanos gestionen sus trámites y servicios en el territorio.
3	17	Diseñar e implementar los documentos, guías o manuales para la caracterización de los usuarios en la entidad.
4	20	Diseñar los indicadores para medir el tiempo de atención en la medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
5	42	Instalar señalización con imágenes en lengua de señas, en la entidad.
6	43	Instalar señalización en otras lenguas o idiomas en la entidad.
7	49	Tener operadores que puedan brindar atención a personas que hablen otras lenguas o idiomas (Ej.: etnias) en la línea de atención telefónica, el PBX o conmutador de la entidad.
8	64	Contar con herramientas de caracterización de los documentos para evaluar la complejidad de los documentos utilizados para comunicarse con sus grupos de valor (formularios, guías, respuestas a derechos de petición, etc.) en la entidad.

9	65	Contar con la herramienta de encuestas de percepción ciudadana para evaluar la complejidad de los documentos utilizados para comunicarse con sus grupos de valor (formularios, guías, respuestas a derechos de petición, etc.) en la entidad.
---	----	---

Fuente. Elaboración propia con datos del DAFP.

Los niveles de madurez de relacionamiento de la Subdirección de Transporte con los grupos de interés pueden deducirse de los dos elementos tenidos en cuenta: a) la política del servicio al ciudadano en los aspectos del lenguaje claro y b) las encuestas aplicadas. Con base en elementos del DAFP (2020) se identificaron cuatro momentos en los que el grupo de interés de la Subdirección tiene contacto con la entidad, lo anterior para establecer las acciones de mejora en cada etapa

FIGURA 6 ESCENARIOS DE RELACIÓN CIUDADANO - SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE

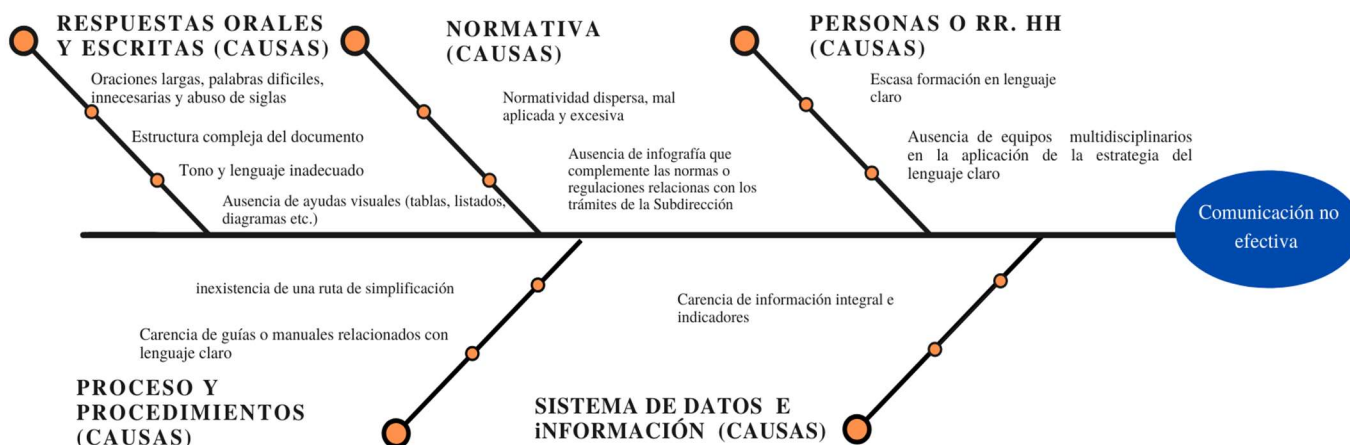


Fuente. Elaboración propia con lineamientos de la política del servicio al ciudadano.

Con los resultados tanto de las encuestas como de la medición del desempeño del DAFP, se procede a diseñar un diagrama de *shikawa* o de ‘espina de pescado’ para el proceso de comunicación en lenguaje claro y poder plantear la ruta de simplicidad.

# DISEÑO DEL LABORATORIO DE SIMPLICIDAD PARA LA SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE DEL ÁREA METROPOLITANA DE CÚCUTA

FIGURA 7 DIAGRAMA ESPINA DE PESCADO



Fuente. Elaboración propia

A partir del análisis de los resultados nos lleva a proponer la ruta de implementación del laboratorio de simplicidad (metodología) con el fin de subsanar las causas que producen la comunicación no efectiva de la Subdirección con su grupo de interés. de igual forma, se deja un plan de trabajo con el fin que el AMC particularmente la Subdirección de Transporte lo lleve a cabo en el proceso de intervención.

## 8. Plan de Intervención

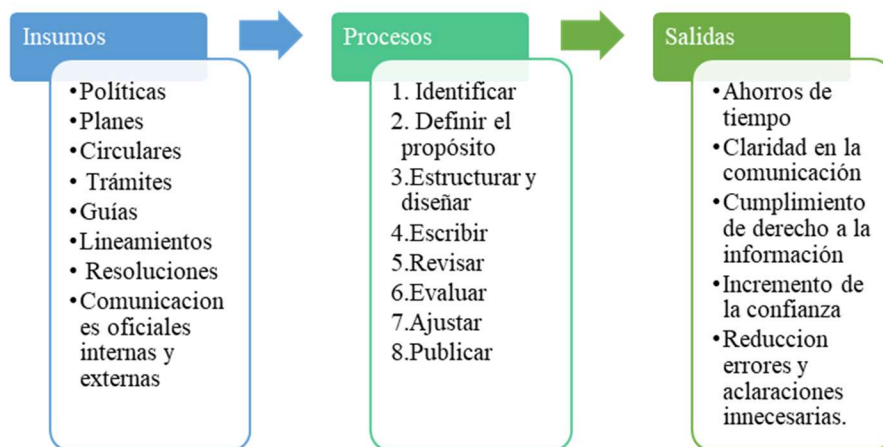
### Ruta para la implementación del laboratorio de simplicidad en la subdirección de transporte del AMC

La puesta en marcha de laboratorios de simplicidad implica un ejercicio de co-creación entre grupos de interés y organización. El conocimiento que se tiene y la caracterización de sus grupos permite a las entidades identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias lo que se refleja en una mejor relación ciudadano - Estado.

Es por ello por lo que con el prototipado de piezas comunicativas lleva a una construcción conjunta donde se llevan a cabo pruebas de comprensión y entendimiento con los ciudadanos que den como resultado final documentos legibles, entendibles y escritos en lenguaje sencillo y claro.

Para efectos del diseño de la ruta en el AMC se tendrá como fundamento lineamientos del DNP y algunos referentes internacionales.

**FIGURA 8 CADENA DE VALOR DEL LABORATORIO DE SIMPLICIDAD**



Fuente. Los autores

### **1. Identificar**

Elegir el documento que se desea traducir a lenguaje claro, ya sea una política, plan, circular, trámite, guía, lineamiento, resolución, comunicación u otros.

### **2. Definir el propósito**

Uno de los factores a tener en cuenta al momento de realizar comunicaciones en lenguaje claro es el reconocimiento del público al que está dirigida y el uso o los beneficios que obtendrá de la misma.

Es por esto que la definición del propósito debe apuntar a la descripción del objetivo de la comunicación y a relacionar los pasos precisos que deberá seguir el usuario de la información para la radicación de una PQRS, para culminar un trámite, para acceder a un servicio o para comprender un documento informativo.

### **3. Estructurar y diseñar**

Organizar los documentos de tal forma que tengan una secuencia lógica donde se resalte la información más relevante o de mayor interés para el usuario, utilizando ayudas visuales que faciliten la lectura del texto, como diagramas, mapas conceptuales, imágenes, tablas entre otras.

### **4. Escribir**

Se requiere plasmar la información estructurada con antelación, plasmando las ideas teniendo en cuenta lo siguiente:

- **Estilo:** escriba en un estilo formal pero conversacional.
- **Elección de palabras:** use palabras más simples que transmitan mejor su significado, utilizar términos habituales teniendo en cuenta que el uso de formas y palabras rebuscadas, complican y desalientan la lectura, adicionalmente se debe tener presente utilizar lenguaje inclusivo y no discriminatorio.

**DISEÑO DEL LABORATORIO DE SIMPLICIDAD PARA  
LA SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE DEL ÁREA  
METROPOLITANA DE CÚCUTA**

78

**TABLA 6 EJEMPLO DE PALABRAS COMPLEJAS Y OPCIÓN PARA SUSTITUIRLA POR UNA SIMPLE**

<b>Palabras complejas</b>	<b>Palabras simples</b>
Adecuado	Bueno
Burocrático	Administrativo
clarificar	aclarar
Complejidad	Dificultad
denominación	nombre
Dilación	Demora
Dilucidar	Explicar
Efectuar	Hacer
Eludir	Evitar
Empero	Sin embargo
Genuino	Auténtico
Intencionalidad	Intención
Jerga	Lenguaje
Noción	Idea
Obsoleto	Antiguo
Óptimo	Mejor
Premisa	Supuesto
Problemática	Problema
Remanente	Sobrante
Segregar	Separar

Fuente: Elaboración propia basado en DNP, 2015; Guías Lenguaje Claro diversas entidades públicas.

- **Oraciones:** use oraciones cortas preferiblemente de no más de 30 palabras, describa una idea por oración con conceptos que faciliten la comprensión y con un uso adecuado de los signos de puntuación y las reglas gramaticales.
- **Un tema por párrafo:** cada párrafo debe desarrollar sólo un tema para transmitir el mensaje de manera directa y clara.
- **Trato personal:** para generar cercanía con el lector se utilizan pronombres personales porque involucra al lector, es más fácil entender a quién está dirigida la información.

## **5. Revisar**

Realizar una lectura crítica del documento traducido a lenguaje claro para garantizar que sea útil para los usuarios, si es posible la revisión también debe ser realizada por una persona que no haya estado involucrada en la elaboración, así se podrá identificar error no percibidos por quien lo elaboró.

El Manual de Lenguaje Ciudadano de la Secretaría de la Función Pública de México recomienda revisar un texto teniendo en cuenta los siguientes puntos y desde nuestro punto de vista nos parece importante tenerlos en cuenta:

- Eliminar la información innecesaria.
- Agregar detalles necesarios.
- Mejorar la presentación
- Organizar mejor las ideas.
- Simplificar las oraciones.
- Precisar la información.
- Revisar errores ortográficos y gramaticales.
- Eliminar errores.

**6. Evaluar**

Tomar el documento traducido a lenguaje claro y probarlo con un grupo de unos 5 usuarios realice las preguntas de acuerdo a la siguiente tabla, así se contará con la perspectiva del usuario final. Tabla 5. Ejemplo de palabras complejas y opción para sustituirla por una simple

**TABLA 7 LISTA DE VERIFICACIÓN PARA EVALUAR EL DOCUMENTO TRADUCIDO A LENGUAJE CLARO**

<b>Verificación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>No aplica</b>
<b>Propósito</b>			
1. ¿El propósito del documento es claro y preciso?			
2. ¿El documento cumple con su propósito?			
<b>Contenido</b>			
1. ¿El documento cubre las necesidades de información del lector?			
2. ¿El lector sabrá qué hacer después de leer el documento?			
3. ¿La información del documento es relevante para el tema tratado?			
4. ¿La información y los detalles son los necesarios para cumplir con el propósito?			
5. ¿El documento tiene un principio, un desarrollo y una conclusión?			
<b>Organización</b>			
1. ¿La organización del documento es la más adecuada?			
2. ¿La secuencia de la información sigue un orden fácil de identificar?			
<b>Estilo</b>			
1. ¿El lenguaje es claro y sencillo?			
2. ¿El tono es el adecuado para el lector y el propósito del documento?			
3. ¿La construcción de las oraciones es correcta y sencilla?			
4. ¿Las palabras son las necesarias para que el lector reciba el mensaje?			
5. ¿La ortografía y la puntuación son correctas?			
<b>Palabras</b>			

<b>Verificación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>No aplica</b>
1. ¿El documento contiene palabras complejas que se pueden cambiar por otras más simples?			
2. ¿El documento contiene palabras y frases anticuadas, formales o ambiguas?			

Fuente. Guía de lenguaje claro para servidores públicos del DNP, 2015

### **7. Ajustar**

Realice cambio de acuerdo a los resultados obtenidos en la etapa de evaluación.

### **8. Publicar**

Comparta el documento final con los colaboradores de la entidad, realice jornadas de socialización y archívelo en un lugar de acceso público.

### **Indicadores de gestión**

Con el fin de mejorar la prestación de los servicios en el AMC e incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios, se relacionan ejemplos de indicadores que permitirán medir el desempeño de los funcionarios, de acuerdo con los lineamientos de la Guía para la construcción y análisis de Indicadores de Gestión de la función pública (2015).

Conforme a la medición de los indicadores, la entidad deberá diseñar planes de mejora siempre y cuando los resultados obtenidos sean críticos de acuerdo al rango de cumplimiento.

**TABLA 8 RANGO DE CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES**

<b>Estado</b>	<b>Rango de cumplimiento</b>
Satisfactorio	Cumplimiento del indicador entre un 80% al 100%
Aceptable	Cumplimiento del indicador entre un 60% al 79%
Crítico	Cumplimiento del indicador inferior al 60%

Fuente: Elaboración propia

1. Tiempo de respuesta a PQRS
2. Tiempo invertido en la atención de los trámites en ventanilla.

Medición:  $(\text{Tiempo de respuesta real} / \text{tiempo de respuesta estipulado}) * 100$

Tiempo de respuesta estipulado: esta variable dependerá de la política definida por la entidad como plazo máximo para dar respuesta a los grupos de interés a excepción de los casos en que las solicitudes provienen de entidades de control donde son estas quienes estipulan los tiempos en que se deben atender sus requerimientos.

3. Satisfacción del usuario con el proceso del trámite.

Una vez culminado el trámite se le consulta al usuario si quedó satisfecho con el proceso o si su solicitud fue atendida, a lo que este responderá a dos opciones (Si o No).

Medición:  $(\text{Número de usuarios satisfechos} / \text{Total usuarios encuestados}) * 100$

4. Comprensión de los procedimientos por el usuario.

Medición:  $(\text{Número de usuarios que comprendieron el procedimiento} / \text{Total usuarios encuestados}) * 100$

5. Trámites simplificados

Medición:  $(\text{Número de tramites simplificados en el periodo de medición} / \text{Número de trámites expedidos en el periodo de medición}) * 100$

6. Normas simplificadas

Medición:  $(\text{Número de normas simplificadas en el periodo de medición} / \text{Número de normas expedidas en el periodo de medición}) * 100$

## **9. Conclusiones y recomendaciones**

### **9.1 Conclusiones**

En una proporción superior al 50% los colombianos no cuenta con una educación superior al bachillerato, como resultado de la aplicación de la encuesta el 62% contaba con esta escolaridad y en su mayoría afirmaron haber tenido dificultades para comprender el contenido de los documentos o en su defecto han requerido de ayuda para hacerlo, es por esto que la AMC en su labor de velar por ofrecer un servicio de alta calidad a los usuarios deberá modificar la estructura de sus documento para que sean más intuitivos y faciliten en mayor medida su comprensión.

Para mejorar la cultura del servicio al ciudadano en concordancia con uno de los fines esenciales del Estado de garantizar el goce y cumplimientos de los derechos y deberes de la comunidad, transmitiendo de forma clara y comprensible la información para que puedan identificar los lugares y los tiempos para solucionar sus inquietudes y gestionar trámites, es necesario que todos los funcionarios del AMC tengan amplio manejo y conocimiento en lenguaje claro y la normatividad asociada.

La realización de esta investigación nos demuestra la gran importancia de llevar a cabo un plan de implementación de lenguaje claro en todas las instituciones públicas, ya que la buena comunicación que se lleva con el usuario permite un mayor acceso para que este interactúe y consuma el servicio que está presta, también genera una repercusión positiva en el desarrollo de la labor de los empleadores ya que pueden centrarse en tareas que aumenten la productividad y la disminución de una percepción negativa como consecuencia de quejas por un servicio que no está siendo entendible al 100% por el usuario.

La indagación por el lenguaje claro genera beneficios de manera interdisciplinar, ya que la receptividad adecuada del usuario frente a las políticas institucionales aporta al desarrollo y crecimiento de cualquier sector, por eso al facilitar los canales de comunicación de los profesionales los procesos serán más efectivos.

## **9.2 Recomendaciones**

Se recomienda la creación de un equipo dentro del AMC perteneciente a diferentes áreas para revisar los documentos a los cuales tiene acceso el ciudadano, y someterlos a la ruta de implementación del laboratorio de simplicidad propuesta en esta investigación.

Con la evolución de la tecnología y la digitalización de los trámites, el AMC debe estar a la vanguardia para ofrecer la mayor facilidad posible para la gestión de trámites, por ende, debería realizar los estudios correspondientes para determinar la viabilidad de la digitalización de los procesos que sean posibles, pues a la fecha todas las gestiones se deben realizar presencialmente.

Con el fin de medir la efectividad de las medidas que se adopten se propone realizar una revisión trimestral de los indicadores de satisfacción con el fin de identificar inconsistencias en la prestación de los servicios y plantear medidas correctivas que conlleven a la mejora continua de la cultura del servicio.

De acuerdo a la evolución de los resultados de la medición de los indicadores posteriormente se podrá realizar la revisión cada 6 meses o cada año.

## 10. Referencias

- Alcaldía de Santiago de Cali. (2021). *Laboratorios de Simplicidad para conectar más con los ciudadanos*. Recuperado de: <https://www.cali.gov.co/desarrolloinstitucional/publicaciones/161819/laboratorios-de-simplicidad-para-conectar-mas-con-los-ciudadanos/>
- Alvarado Aguilar, M.A. (2020). *El lenguaje llano, importancia y características*. Comunicación 3. P 21. Recuperado de: [https://issuu.com/cristian.blanco.m/docs/libro\\_de\\_comunicacion/s/10787734](https://issuu.com/cristian.blanco.m/docs/libro_de_comunicacion/s/10787734)
- Área Metropolitana de Cúcuta. AMC.(2021). Sitio web AMC. Recuperado de: <https://amc.gov.co/amc/>
- Cassany, D. (2005) . *El lenguaje como instrumento democratizador*. Conferencia en Jornada de reflexión sobre la lengua y la democracia, Senado de Chile. Recuperado de: <https://www.upf.edu/documents/2853238/2856524/Senado05.pdf/a9e9beae-7237-4d10-a7ac-cad0119e58c2>
- Carretero, C. (2018), *La importancia e influencia del uso del lenguaje claro en el ámbito jurídico*. Recuperado de: <http://www.pensamientopenal.com.ar/system/files/2018/02/doctrina46190.pdf>
- Cucco Alconada, M. C. (2016). *¿Cómo escribimos los abogados? La enseñanza del lenguaje jurídico*. Academia. Revista Sobre Enseñanza Del Derecho, Año 14, Número 28, Buenos Aires, Pp. 127-144. Recuperado de: [http://www.derecho.uba.ar/publicaciones/rev\\_academia/revistas/28/como-escribimos-los-abogados.pdf](http://www.derecho.uba.ar/publicaciones/rev_academia/revistas/28/como-escribimos-los-abogados.pdf)
- Departamento Administrativo de la Función Pública. DAFP. (2011). *Guía de lenguaje ciudadano para la Administración Pública Colombiana. Colombia*. Escuela de Administración Pública. Recuperado de: [https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/4754239/00337\\_00053\\_16.+Guia+de+Lenguaje+Ciudadano+para+la+Administracion+Publica+Colombiana.pdf/47e84c12-b37a-4cfd-a18b-e47bd7e4a223?download=true](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/4754239/00337_00053_16.+Guia+de+Lenguaje+Ciudadano+para+la+Administracion+Publica+Colombiana.pdf/47e84c12-b37a-4cfd-a18b-e47bd7e4a223?download=true). Fecha de consulta: 5 de junio de 2021
- Departamento Nacional de Planeación. (2015). *Guía del lenguaje claro para servidores públicos de Colombia*. Subdirección Territorial y de Inversión Pública - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. ISBN: 978-958-8340-81-4. Recuperado de: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

Departamento Administrativo de la Función Pública. DAFP. (2021). Experiencias de Lenguaje Claro serán galardonadas en Premio Nacional de Alta Gerencia 2021. Recuperado de:

[https://funcionpublica.gov.co/noticias/-/asset\\_publisher/mQXU1au9B4LL/content/experiencias-de-lenguaje-claro-ser%C3%A1n-galardonadas-en-premio-nacional-de-alta-gerencia-2021?from=2018/07](https://funcionpublica.gov.co/noticias/-/asset_publisher/mQXU1au9B4LL/content/experiencias-de-lenguaje-claro-ser%C3%A1n-galardonadas-en-premio-nacional-de-alta-gerencia-2021?from=2018/07)

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2021). *Jornada virtual sobre Lenguaje Claro*. Recuperado de:

<https://www.youtube.com/watch?v=B0RdwuJ9NwM>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2021). *Circular No. 100-010-2021*. Recuperado de:

<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/33459010/Circular-lenguaje-clar>

Departamento Nacional de Planeación. DNP. (s.f.). *Lenguaje claro*. Recuperado de: <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Lenguaje-Claro.aspx>

Departamento Nacional de Planeación. DNP. (2015). *Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia*. Colombia. Imprenta Nacional. ISBN: 978-958-8340-81-4 Recuperado de: [https://www.portaltributariodecolombia.com/wp-content/uploads/2015/07/portaltributariodecolombia\\_guia-de-lenguaje-claro-para-servidores-publicos.pdf](https://www.portaltributariodecolombia.com/wp-content/uploads/2015/07/portaltributariodecolombia_guia-de-lenguaje-claro-para-servidores-publicos.pdf)

Departamento Nacional de Planeación. DNP. (2018). Colombia crea la tercera Red de Lenguaje Claro de Iberoamérica. Recuperado de:

<https://www.dnp.gov.co/Paginas/Colombia-crea-la-tercera-Red-de-Lenguaje-Claro-de-Iberoam%C3%A9rica.aspx>

Departamento Nacional de Planeación. DNP. (2018). *Encuesta de Percepción Ciudadana*. Recuperado de:

<https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Encuesta-de-Percepci%C3%B3n-Ciudadana-.asp>

Estado Simple, Colombia Ágil. (2019). *25 preguntas frecuentes sobre la estrategia*. Recuperado de: <https://www.colombiaagil.gov.co/preguntas-frecuentes/26-preguntas-frecuentes-sobre-estado-simple-colomb>.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta Edición. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Infante Arriagada, P. (2018). *La inconsistencia narrativa en el evento del juicio oral penal: análisis de declaraciones en juicios anulados y propuesta de perfiles de declarante inconsistente*. Pontificia Universidad Católica de Chile. Recuperado de: <https://repositorio.uc.cl/handle/11534/22039>
- International Plain Language Federation (s.f.) *Plain Language Definitions*. Recuperado de: <https://www.iplfederation.org/plain-language/>
- ISO Standard 24495-1. (2015). *Plain language —Part 1: Governing principles and guidelines*. ISO. Recuperado de: <https://www.iso.org/standard/78907.html>.
- Ministerio para las Administraciones Públicas de España. (1990). *Manual de estilo del lenguaje administrativo*. Instituto Nacional de Administración Pública. Madrid. Recuperado de: <https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/Publicaciones/Ficheros/ManualLenguajeAdministrativo1.pdf>
- Perafán Liévano, B., Bejarano Bejarano, D., Bernal Chávez, J., Arenas Arias, G., Rosero Latorre, M., Moreno V. Carolina., López Sterup, H., Quintero Galeano, B., Poblete Olmedo, C., Sánchez Upegui, A., López Franco, S., Yepes Villegas, P., Rodríguez Peñaloza, A., Molina Quiroz, J., Bonivento Martínez, A. & Escandón Lozano, C. *Por el derecho a comprender: Lenguaje claro*. Universidad de los Andes. Siglo del Hombre Editores. Bogotá. ISBN 9586656665, 9789586656665. Recuperado de: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=2i07EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=implementaci%C3%B3n+de+lenguaje+claro&ots=pPDDH5ZIIg&sig=9U6gqL4OfDLZi20cIn4Iuqvp0b4#v=onepage&q=implementaci%C3%B3n%20de%20lenguaje%20claro&f=false>
- Plain (2019) *Ejournal. Published by PLAIN, the international association promoting plain language around the world*. Recuperado de: <https://plainlanguagenetwork.org/wp-content/uploads/2019/05/Plain-Language-eJOURNAL-2019-volume-1-No.-1.pdf>
- Plainlenguaje. (2021). *El lenguaje sencillo facilita al público la lectura, la comprensión y el uso de las comunicaciones gubernamentales*. Portal de la red de acción e información del lenguaje claro. Recuperado de: [plainlanguage.gov](http://plainlanguage.gov) (en inglés)

- Plain English Foundation.* (2021). *Guía australiana de estilo*. Portal de la fundación Lenguaje Claro en Australia. Recuperado de: <http://www.plainenglishfoundation.com/> (en inglés) *Foundation Plain English*
- Presidencia de la República de Colombia. Dapre. (2020). *Ley 2052 del 25 de agosto de 2020*. Recuperado de: <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY%202052%20DEL%205%20DE%20AGOSTO%20DE%202020.pdf>
- Richardson, J. (2015). *Lenguaje claro: orígenes, historia y un caso de estudio, en Lenguaje Parlamentario, Lenguaje Jurídico y Lenguaje Claro*. En Academia Parlamentaria de la Cámara de Diputados, Revista Hemiciclo, número 12. Santiago de Chile, pp. 7-9.
- Strandvik, I. (2011). *La modernización del lenguaje jurídico en Suecia: ¿enseñanzas aplicables a otras tradiciones?». Hacia la modernización del discurso jurídico*. Universitat de Barcelona. Barcelona. Editorial Montolí, Estrella. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/320842314\\_La\\_modernizacion\\_del\\_lenguaje\\_juridico\\_en\\_Suecia\\_enseñanzas\\_aplicables\\_a\\_otras\\_tradiciones](https://www.researchgate.net/publication/320842314_La_modernizacion_del_lenguaje_juridico_en_Suecia_enseñanzas_aplicables_a_otras_tradiciones)
- Veeduría Distrital. (2019). *Metodología Traducción de Documentos a Lenguaje Claro*. Recuperado de: [https://www.veedurriadistrital.gov.co/sites/default/files/files/11\\_%20Metodologia%20para%20la%20Traduccion%20de%20Documentos%20a%20Lenguaje%20Claro750.pdf](https://www.veedurriadistrital.gov.co/sites/default/files/files/11_%20Metodologia%20para%20la%20Traduccion%20de%20Documentos%20a%20Lenguaje%20Claro750.pdf) ISBN: 978-958-8488-14-1

**DISEÑO DEL LABORATORIO DE SIMPLICIDAD PARA  
LA SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE DEL ÁREA  
METROPOLITANA DE CÚCUTA**

**89**

**Anexos**

**Anexo A. Ruta para la implementación del laboratorio de simplicidad en el AMC**

**Anexo B. Formato de encuesta dirigida a usuarios de la AMC**

**Anexo C. Formato de encuesta dirigida a funcionarios**

**Anexo D. Resultados de la aplicación de la encuesta**