

GESTIÓN DEL SERVICIO

Lenguaje claro de los trámites y servicios



**TRÁMITES Y
SERVICIOS UNAL**

- 1 Contexto general de trámites y servicios (normatividad)
- 2 Política y objetivos del servicio
- 3 Atributos del servicio
- 4 Definición Trámite y Servicio
- 5 Racionalización en los trámites y Servicios
- 6 Lenguaje claro en trámites y servicios



Implementar la política del servicio UNAL y la política de racionalización de trámites, en virtud de la Ley 962 de 2005 y del Decreto 019 de 2012.

¿Por qué nos aplica?

Todos los organismos y entidades de la administración pública que ejerzan funciones de carácter administrativo del orden nacional y territorial.



Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)
Departamento administrativo de la función pública DAFP

Ley 962 de 2005 Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Decreto 019 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Política del servicio



Nuestro compromiso

Prestar servicios de docencia, investigación, extensión y de gestión académico-administrativa con calidad.



Finalidad

El cumplimiento de los propósitos misionales y la satisfacción de los usuarios internos y externos.



¿Cómo lo logramos?

Mediante la incorporación de la excelencia como hábito en nuestros servidores públicos.

Objetivos del servicio



1

Ofrecer servicios de calidad para lograr los propósitos misionales, mediante la optimización de recursos, la oportunidad en la prestación de los servicios y la confiabilidad de la información, requeridos por los usuarios y demás grupos de interés.

2



Promover la cultura del buen servicio mediante la apropiación de sus atributos y la eficiencia en la atención al usuario interno y externo, con el fin de satisfacer sus necesidades y así mejorar su percepción hacia el servidor público.

Atributos del servicio

Son características o cualidades que se deben cumplir para prestar el servicio adecuadamente al ciudadano y que éste alcance la satisfacción. Hace referencia también a las expectativas que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita.

Fuente Protocolo de Atención y Servicio al Usuario Código: U.PC.15.001.001



Atributos de servicio

Actitud - Amabilidad - Empatía

Acciones encaminadas a mantener relaciones duraderas con los usuarios, basadas en el respeto, la comunicación efectiva con cortesía, calidad y cordialidad en el trato.



Confiabilidad

Confianza que genera el servidor público al prestar los servicios, exactitud con que se brindan las soluciones o respuestas respecto a la planeación o requisitos del servicio definidos.



Veracidad de la información:

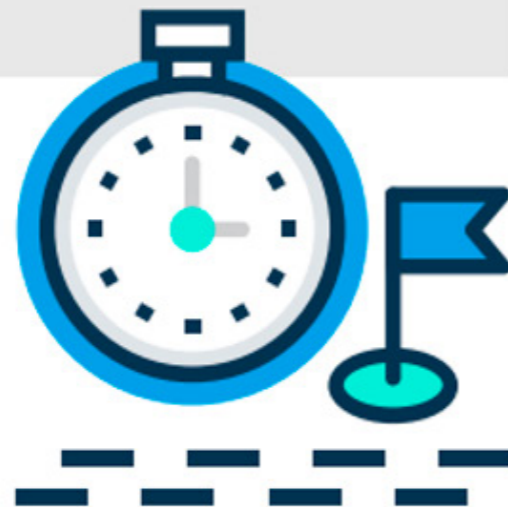
Información que se ajuste a la verdad o a la realidad asociada al servicio, respecto a las fuentes que la generan.



Atributos de servicio

Oportunidad

Cualidad de oportuno. Cumplir los plazos establecidos en la prestación del servicio.



Pertinencia

Cumplir el objetivo o propósito trazado, en especial que el usuario obtenga el resultado esperado.



Disponibilidad y accesibilidad de la información:

Información actualizada y completa, para facilitar la consulta de los usuarios respecto a la información asociada al servicio.



Definición



Trámite

Conjunto de **requisitos, pasos, o acciones** regulados por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, **que deben efectuar los usuarios** ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, **para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley** y cuyo resultado es un tangible o intangible.



Servicio

Es el conjunto de **acciones o actividades** de carácter misional diseñadas para **incrementar la satisfacción del usuario**, dándole **valor agregado** a las funciones de la universidad.

Política de Racionalización

Política orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.



¿Que es Racionalización?


Serie de actividades formuladas que buscan reducir: costos, tiempos, documentos, procesos, pasos y acciones no presenciales que mejoren la calidad de vida de los usuarios.

#LenguajeClaro

Una comunicación más fluida y cercana

hace que un TRÁMITE

no se vuelva una PESADILLA

 El futuro es de todos DNP Departamento Nacional de Planeación

○ ¿Qué es lenguaje claro?

Es una de las prioridades de la administración pública, 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.

○ Objetivo

Transmitir de manera o forma clara y efectiva toda la información relacionada con trámites y servicios, programas, formatos, etc.

○ ¿Por qué?

Al desarrollar un lenguaje claro que sea cercano, confiable y entendible nos permite construir una mejor relación con nuestros usuarios y ser más eficientes en nuestra gestión.

¿A qué le aplica el “Lenguaje Claro”?

1

Documentos

- Solicitudes de información.
- Instrucciones para trámites y servicios (Hoja de vida).
- Respuestas a requerimientos y solicitudes.

2

Documentos administrativos

- Cartas.
- Oficios.
- Memorandos.
- Directrices y principalmente normas.

¿A qué le aplica el “Lenguaje Claro”?

3

Documentos de alcance estratégico:

- De tipo presupuestal.
- Política pública.
- Rendición de cuentas.

4

Correos electrónicos o información al usuario en páginas web (Información de trámites y servicios).

5

Formularios de trámites y servicios (en línea), solicitud de información o derechos de petición (SQR).

Tipos de comunicación en “Lenguaje Claro”



Escrito



Verbal



No Verbal

Lenguaje escrito + Comunicación no verbal = Avanzar en la Cultura del servicio (transmitir de manera clara y efectiva)



Lenguaje escrito

Los siguientes 10 pasos para comunicar en lenguaje claro:



- 1 Piense desde la perspectiva del ciudadano.
- 2 Haga una lista de las ideas que espera transmitir.
- 3 Organice el texto por pasos.
- 4 Redacte frases cortas.
- 5 Haga uso de un lenguaje cercano.
- 6 Evite legalismos.
- 7 Evite la solemnidad.
- 8 No abuse de las siglas y los signos de puntuación.
- 9 Piense en imágenes.
- 10 Realice una revisión exhaustiva.

1. Piense desde la perspectiva del usuario:

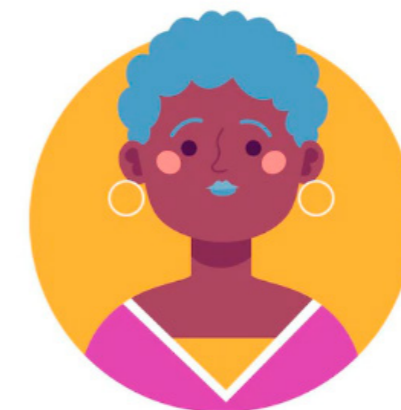
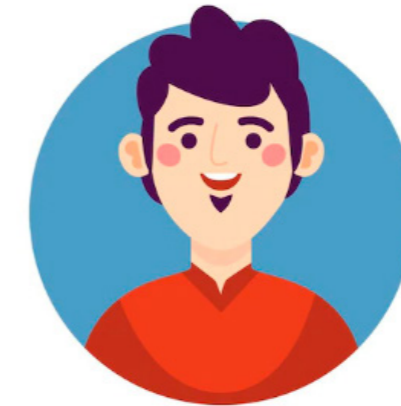
“Póngase en los zapatos del usuario”

Tenga en cuenta:

- Lo que la persona sabe.
- Lo que necesita saber.
- El resultado que espera obtener.
- La edad, cultura, y el nivel educativo.



El objetivo es que se entienda a **la primera vez**



1. Piense desde la perspectiva del usuario:

“Póngase en los zapatos del usuario”

¿Cómo lo hago?

- ¿Quién o quienes leerán lo que escribo?
- ¿Qué tanto sabe o ignora el lector del documento?
Cabe preguntarnos sobre los términos técnicos o legales y el uso de las abreviaturas.
- ¿Sé para qué necesita el usuario lo que nos está solicitando?
- ¿Qué sentimientos pueden motivarse por mi escrito?
Miedo, desesperanza, rabia, frustración o apatía son todas reacciones que pueden provocar una comunicación que no esté escrita en lenguaje claro.



Un documento es una **herramienta** para lograr un resultado **sin desgaste** para el usuario.



El lenguaje claro implica además de comprensión, **amabilidad** y **respeto**.

1. Piense desde la perspectiva del usuario:

“Póngase en los zapatos del usuario”

- **¿Cómo debemos adaptarnos a la comunicación digital?**

Tenga presente que las consultas de los usuarios en las plataformas digitales normalmente se hacen para obtener una respuesta rápida, clara y sencilla a los siguientes interrogantes:



¿Qué debo hacer?
¿Para qué o por qué?
¿Cómo, cuándo, dónde puedo hacer lo que necesito?
¿Cuánto cuesta?



Hoja de vida TyS

1. Piense desde la perspectiva del usuario:

“Póngase en los zapatos del usuario”

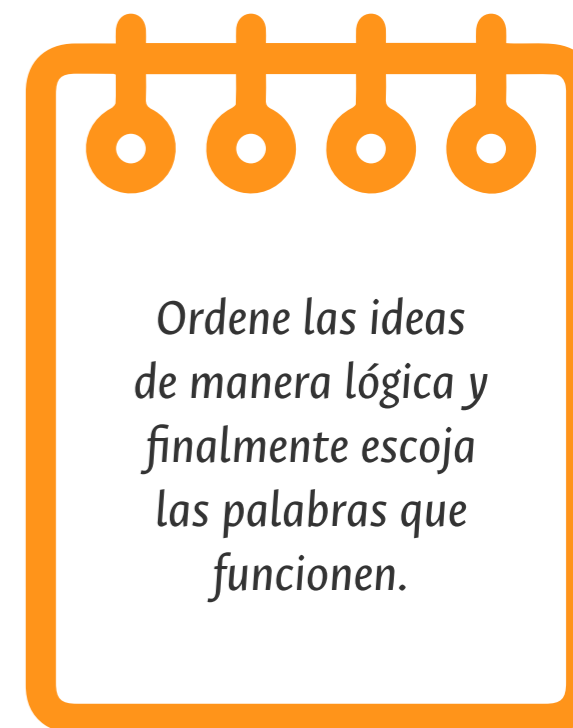
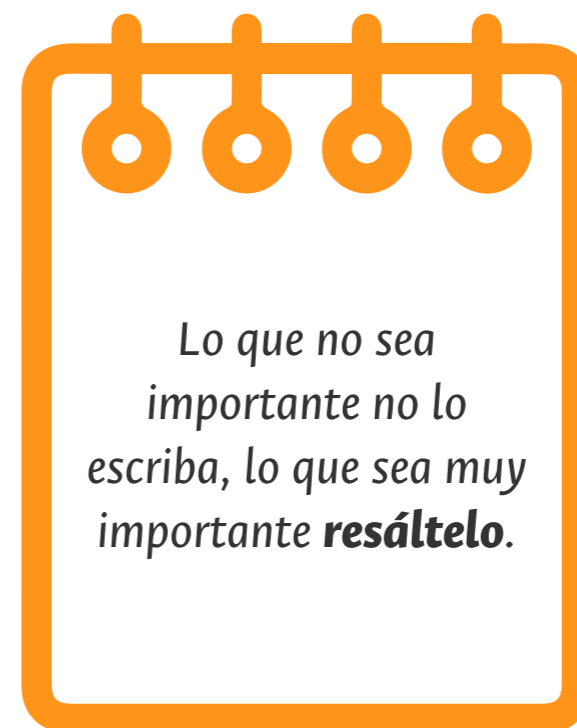
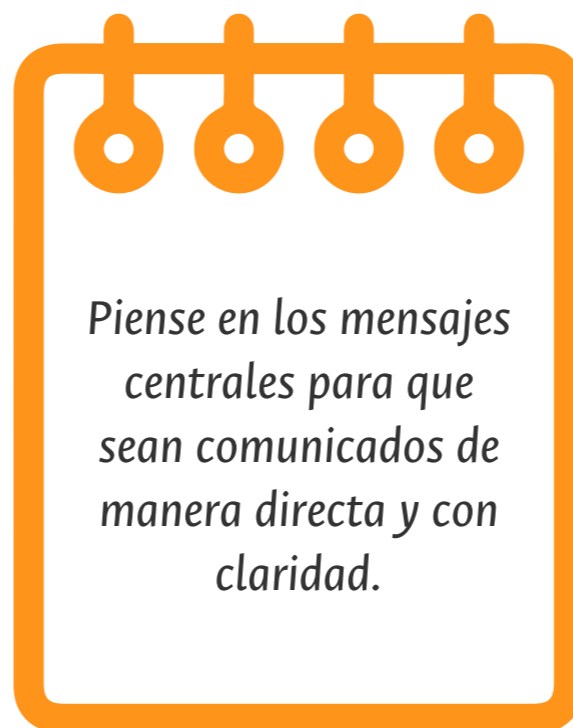
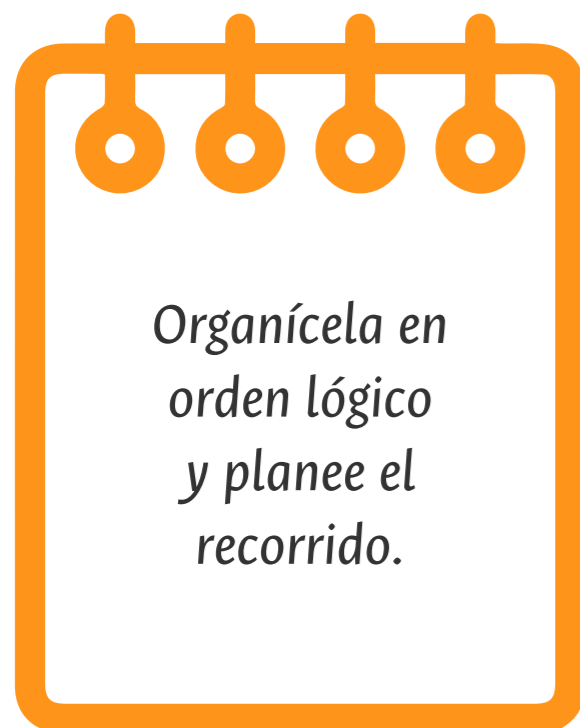


El lenguaje debe ser natural y familiar.

Preguntarnos si:

- ¿Lograré que el usuario siga leyendo?
- ¿Se aburrirá antes de que el texto le sea útil?
- ¿Tendrá que llamar a alguien porque no entendió?
- ¿Llamará nuevamente? lo que genera reprocesos afectando tiempo y eficiencia.

2. Haga una lista de las ideas que espera transmitir:



3. Organice el texto por pasos:



El procedimiento para redactar tiene 3 pasos fundamentales, que están unidos y no deben separarse:



Tener el objetivo claro para saber qué escribir y por donde empezar.

Tener claridad con anticipación del proceso completo, incluida la acción final esperada.

Toda comunicación debe tener un encabezado que indique el asunto o referencia, es decir el propósito del documento.

Esto permitirá generar las ideas a incluir y ordenarlas.

Los títulos y subtítulos son importantes porque comunican al lector como está organizado el documento y ayudan a acortar secciones largas.

4. Redacte en frases cortas:

- ✓ No más de 20 palabras.
- ✓ Párrafos breves, con no más de 5 líneas que den el contenido completo de la idea que busca comunicar.
- ✓ Una idea por frase, un tema por párrafo.
- ✓ Si hay varias ideas importantes en una frase, es mejor hacer una lista.

- ✓ La numeración es un recurso que ayuda, al igual que los espacios entre líneas.
- ✓ Los párrafos cortos incentivan la lectura.

IDEAS ÚTILES EN EL MOMENTO DE ESCRIBIR:

- *Lo que es importante, diga que es importante.*
- *En cada frase, piense si el lector necesita saber algo más.*
- *Revisar que la secuencia de las frases permita al lector saber de dónde viene y para dónde va.*
- *Leer con frecuencia lo que haya escrito.*

5. Haga uso de un lenguaje cercano:

Hablar en primera persona, pues las comunicaciones son una oportunidad para generar cercanía con los usuarios.

● *Hablar en nombre de la entidad:*



“Le avisaremos”



“El usuario será notificado”

● *Evitar las nominalizaciones:*



“Juzgar”



“Juzgamiento”

● *Usar voz activa, el sujeto del verbo realiza la acción:*



“La sección de contratación definirá los requisitos documentales para las OSE”.



“Los requisitos documentales para las OSE serán definidos por la sección de contratación”.

5. Haga uso de un lenguaje cercano:

- *Evitar, en lo posible, el uso de gerundios:*



“El contratista luego de presentar el formato de cumplido”...



“El contratista habiendo presentado su formato de cumplido”...

- *Escribir “usted” siempre que sea posible.*
- *Evitar los nombres largos de unidades administrativas y dependencias, escriba “nosotros” cuando el lector ya sepa quien le escribe o no necesite detalles.*

6. Evitar legalismos, las dobles negaciones y el tono imperativo:

- Use un lenguaje simple, directo y humano.
No use expresiones técnicas:



- Sugiero
- Invito
- Solicito
- Es importante

Pueden ser más útiles
y cercanos que:

- Deberá
- Estará obligado a
- Tendrá que
- Estará en la obligación de

- Algunas expresiones abstractas con significados difusos:

- Mucho ————— Cifra o porcentaje (Ej: 90%)
- Algunos ————— Cifra o porcentaje de cantidad (Ej: 5 de 10)
- Pronto ————— Espacio de tiempo (Ej: en dos días)
- En alguna medida — Cifra de proporción numérica

6. Evitar legalismos, las dobles negaciones y el tono imperativo:





- Algunas expresiones que pueden sustituirse:





Complicadas	Simples
Coadyudar	Contribuir
Empero	Sin embargo
Efectuar	Hacer
Problemática	Problema
Utilizar	Usar
Conspicuo	Sobresaliente
Dilación	Demora
Internacionalidad	Intención
Numerosos	Muchos
Inclusive	Incluso
Adecuado	Bueno

6. Evitar legalismos, las dobles negaciones y el tono imperativo:

- Algunas expresiones que pueden sustituirse:

			
A fin de	Para	Dado el hecho de que	Porque
Con el objetivo de		Con motivo de	
Para el propósito de		Debido a que	
Con la finalidad de		Con efecto de	

	
De conformidad con	Según
En vista de que	Por
No obstante, el hecho de que	Aunque

6. Evitar legalismos, las dobles negaciones y el tono imperativo:

- Ejemplos sobre uso de tiempos verbales:



El juez ha dictado auto de detención.



El juez dictó auto de detención.

- Ejemplos de doble negación:



Es de aclararse al solicitante que de no establecerse en los plazos los resultados desfavorables, tendrán vigencia anual y por tanto al transcurrir dicho plazo podrá presentar en forma reiterada las correspondientes evaluaciones.



En caso de que la evaluación no sea favorable deberá esperar un año para presentarla nuevamente.

6. Evitar legalismos, las dobles negaciones y el tono imperativo:

- Ejemplos uso de gerundios:



Se expidió el decreto modificando las medidas de ajuste inicial.



Se expidió el decreto que modifica las medidas de ajuste inicial.

- Ejemplos de adverbios terminados en “mente”



Se requiere actualizar los datos obligatoriamente y anualmente.



Es obligatorio actualizar los datos cada año.

- Ejemplos voz activa - voz pasiva:



Los recursos para la emergencia invernal fueron asignados por la presidencia.



La presidencia asignó los recursos para la emergencia invernal.

7. Evitar la solemnidad:

- Ejemplo de exceso de formalidad:

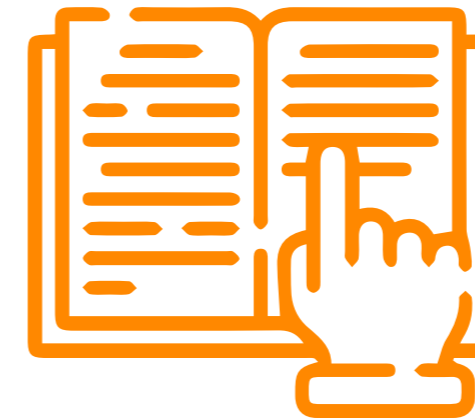


“Solicitamos comedidamente a los usuarios que deben asumir la posición de sentados”



“Agradecemos a todos los asistentes tomar asiento”

8. No abusar de las siglas y los signos de puntuación:



Por “obvias” que le parezcan. La función esencial de los signos de puntuación es facilitar al lector una adecuada comprensión de los textos.

9. Piense en imágenes

- Utilice ayudas visuales para indicar lo más relevante.
- Fotos, tablas y diagramas son fundamentales.
- Cuando un documento contiene instrucciones complicadas o mucha información, los diagramas y gráficas ayudan a ordenarlas.

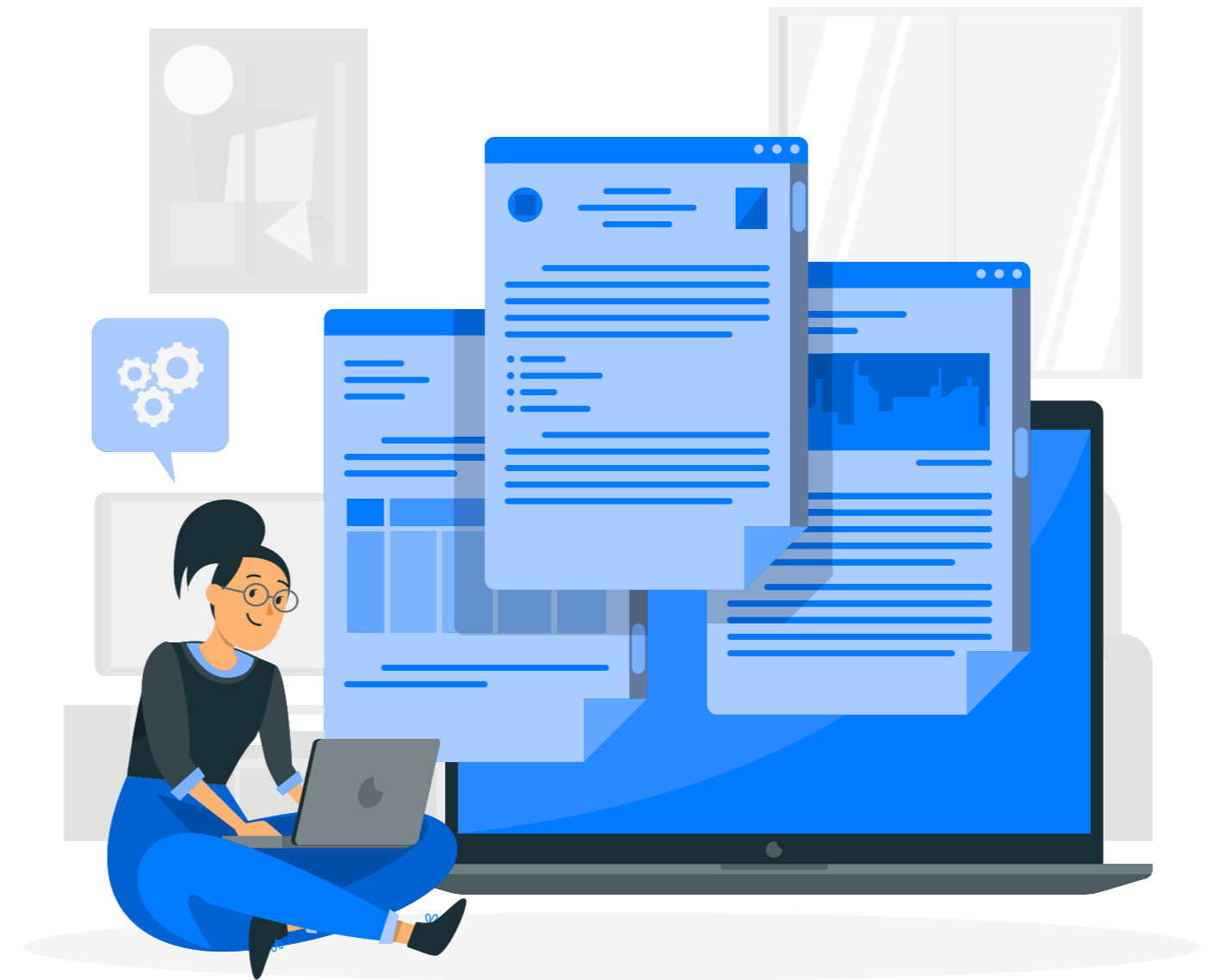
10. Realizar una revisión exhaustiva

“Revíselo, revíselo y luego póngalo a prueba”

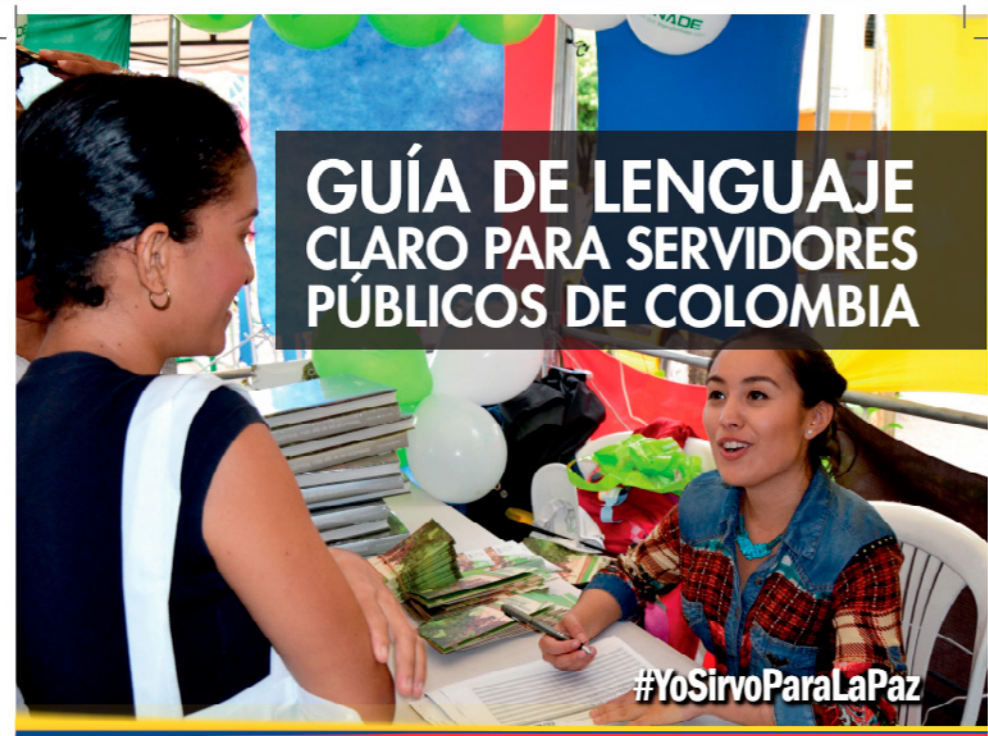
- Verifique que las ideas principales están en el texto, para luego mejorar la calidad y precisión.
- Busque modelos de documentos parecidos, ya que pueden dar ideas especialmente en estructura y secuencia.
- Leer varias veces lo escrito y verifique el cumplimiento de los pasos anteriores. Pida una segunda opinión para validar la efectividad del mensaje.

Laboratorios de simplicidad

Es una metodología que brinda las herramientas necesarias para simplificar documentos, formatos complejos e información relacionada con trámites, servicios, programas y normas en un lenguaje claro con el fin de garantizar la comprensión y el uso de la información por parte de la ciudadanía.



Herramientas



1



2

3

... años después, frente al pelotón de fusilamiento, él se acordó aquella tarde remota en que su padre lo llevó a entonces una aldea de veinte casas de barro y cañán con un río de aguas diáfanas que se precipitaban por un cañón como huevos prehistóricos. El mundo era tan sencillo, tan claro, tan luminoso, tan limpio y tan bueno, como había sido el mundo que se había perdido. El mundo era tan sencillo, tan claro, tan luminoso, tan limpio y tan bueno, como había sido el mundo que se había perdido.

Curso Virtual de Lenguaje Claro para Servidores y Colaboradores Públicos de Colombia



Lenguaje verbal

“El tono de voz es asociada a las emociones”

El **tono de voz** que utiliza al brindar información de trámites y servicios de manera presencial impacta al usuario y llama o no su atención.

A partir de esto, se debe hacer un buen uso de la voz, del volumen, del tono y del ritmo. Todo lo anterior, genera un impacto en el locutor.



Lenguaje verbal

“El tono de voz es asociada a las emociones”

1. ¿Sabe a qué se refiere cuando hablamos del tono de voz?

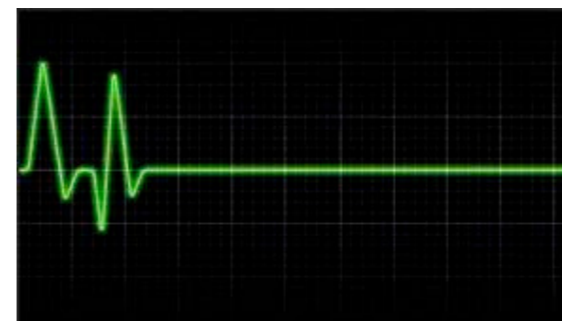
Es la característica de la voz, qué tan aguda, tan fina o que tan gruesa es la voz de la persona y de acuerdo a cada emoción su tono de voz cambia.

Por eso decimos: “No fue la frase que me dijo:
si no el tonito que utilizó”

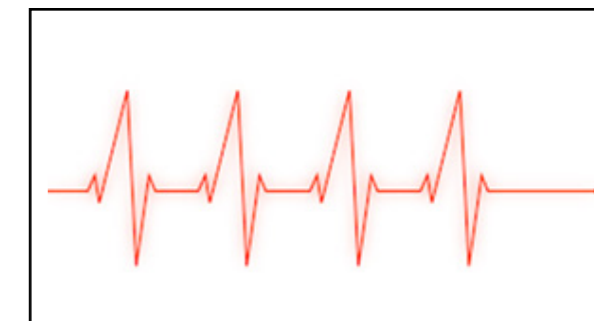
Cuando hablamos se deben utilizar cambios tonales , esto nos indica que la persona tiene variaciones en sus emociones.

2. ¿Qué debemos evitar al comunicarnos?

Al hablar no es correcto utilizar un solo tono para comunicarse, esto ocasiona monotonía y quien lo está escuchando se podría aburrir y perdería la conexión con la información que le están compartiendo.

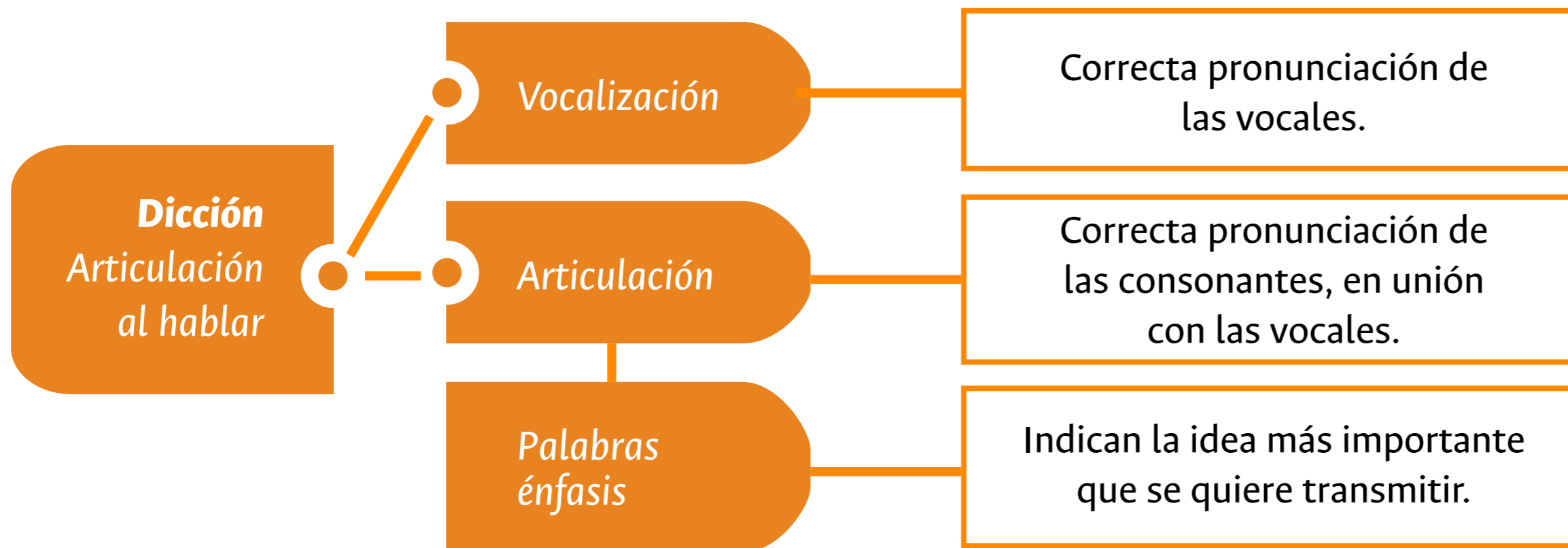


Monotonía, si
habla con el
mismo tono.



Es importante
hacer variaciones
tonales.

○ **Dicción**



- Tener una buena dicción hace que se entienda lo que se está hablando.
- Es muy pertinente mover los labios al hablar, eso quiere decir que hay una buena dicción.
- No solo claridad al pronunciar las palabras, sino una gran contundencia porque se demuestra seguridad.

○ Palabras “énfasis”

Indican la idea más importante que quiere transmitir una persona, se pueden usar de diferentes maneras:

- ✓ Enfatizar a través del volumen o la intensidad débil.
- ✓ Enfatizar a través del volumen fuerte o en tono agudo.
- ✓ Enfatizar en una palabra o alargando una palabra.
- ✓ Poniendo puntos suspensivos en la palabra.
- ✓ Poner énfasis no de manera arbitraria sobre cualquier palabra.

Ejemplo:

¿Quieres ir **ESTA NOCHE** conmigo al cine?

ESTA NOCHE

Hoy u hoy, no otro día.

¿Quieres ir esta noche **AL** cine?

AL

Único lugar que me interesa es el cine.

○ ¿ Qué es lo correcto cuando estamos hablando?

El volumen siempre tiene que estar en sintonía con la situación comunicativa.

Ser expresivos con el volumen de la voz.

Manejar un volumen moderado como base y establecer variaciones.

Usar un volumen en el que todos nos escuchan .

No mantener el mismo tono de voz.

Si se tiene en cuenta lo anterior, logra la atención del usuario y que este comprenda.



Lenguaje no verbal (el cuerpo)

“La primera impresión, sin comunicación verbal”

Cada vez que comunicamos, entre el 90% y 93% de la comunicación oral, en una primera impresión, se produce a través del lenguaje no verbal. (uso de la expresión del cuerpo y de la voz).

La expresión del cuerpo es importante sin decir que lo que usted dice sea menos importante.

Se debe tener conciencia sobre nuestro lenguaje corporal



○ **¿Por qué la mirada es tan importante?**

- La dirección.
- Contacto visual.
- Expresividad.

○ **Comunicación con las manos**

- Gestos icónicos o ilustrativos.

○ **La postura**



“Todo lo que pasa en el cuerpo, impacta el pensamiento e impacta la voz”

Referencias

- Guía metodológica para la racionalización de trámites, Departamento Administrativo de la Función Pública, Bogotá, 2017
- Guía del Lenguaje Claro para servidores públicos de Colombia, Departamento Administrativo de la Función Pública, Bogotá, 2015
- <https://escuelavirtual.dnp.gov.co/>
- <http://sigu.unal.edu.co/>
- U.GU.15.001.014 Guía metodológica para la priorización y racionalización de trámites y servicios v2
- U.PC.15.001.001 Protocolo de Atención y Servicio al Usuario.

¡GRACIAS!