



SuperSubsidio
Vigilamos tu caja de compensación

PROTOCOLO DE LENGUAJE CLARO

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77
Línea Gratuita Nacional 018000 910 110
PBX :+57 (601) 348 78 00
Portal Institucional www.ssf.gov.co
correo electrónico ssf@ssf.gov.co
Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7
Bogotá D.C. - Colombia
2023



CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	LENGUAJE CLARO.....	4
2.1	¿QUÉ ES LENGUAJE CLARO?	4
2.2	¿A QUÉ SE LE DEBE APLICAR EL LENGUAJE CLARO?	5
2.3	¿POR QUÉ SE DEBE HACER USO DEL LENGUAJE CLARO?	6
3.	LENGUAJE ESCRITO	6
4.	LENGUAJE VERBAL.....	13
5.	LENGUAJE CORPORAL.....	15
6.	LABORATORIOS DE SIMPLICIDAD.....	16
6.1	¿Qué son?	16
6.2	¿A qué documentos se puede aplicar los laboratorios de simplicidad?	16
6.3	¿Cómo se Preparan los Laboratorios de Simplicidad?	17
6.4	Pasos para realizar los laboratorios de simplicidad:	17
7.	CONCEPTOS Y DEFINICIONES	18
8.	BIBLIOGRAFÍA	20



1. INTRODUCCIÓN

Dado que es un deber de la Superintendencia del Subsidio Familiar garantizar a la ciudadanía el acceso a la información sobre los programas, trámites y servicios que ofrece la entidad, la información deberá transmitirse de forma clara y efectiva, por lo tanto, por medio de este documento se pretende establecer una guía para cumplir con ese objetivo.

El lenguaje claro permite a la entidad minimizar errores y costos administrativos, al mismo tiempo que facilita a la ciudadanía el acceso a la información reduciendo los costos y cargas a los mismos. Por lo anterior, se puede establecer que el lenguaje claro es esencial al momento de entregar la información, de tal manera que la persona quien la recibe pueda entenderla rápida y fácilmente.

Ahora, partiendo de la definición de lenguaje claro como la forma de expresión precisa, comprensible y útil de las comunicaciones, es importante para la Superintendencia del Subsidio Familiar que los funcionarios y los colaboradores desarrollen un lenguaje cercano, confiable y entendible, lo cual lleva a mejorar la relación con la ciudadanía, independientemente de la condición socioeconómica, nivel educativo u otro.

3

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

Portal Institucional www.ssf.gov.co - correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia



2. LENGUAJE CLARO

2.1 ¿QUÉ ES LENGUAJE CLARO?

Es la forma como se debe transmitir la información relacionada con trámites, servicios, programas, normas y respuestas a los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía para que se tenga certeza sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se gestionará sus inquietudes.

Los funcionarios de la Superintendencia del Subsidio Familiar –SSF, al momento de brindar información lo deben hacer de una manera simple, clara, precisa, completa y directa con el fin de que sea comprensible y útil.

Al mismo tiempo, la Superintendencia del Subsidio Familiar dispone de herramientas para mejorar la gestión de la información.

4



Al usar un lenguaje claro, el ciudadano se va a sentir que es escuchado, valorado y respetado.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

Portal Institucional www.ssf.gov.co - correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia



2.2 ¿A QUÉ SE LE DEBE APLICAR EL LENGUAJE CLARO?

En la Superintendencia del Subsidio Familiar se debe aplicar el lenguaje claro al momento de interactuar con los grupos de valor, grupos de interés, la ciudadanía y a todo tipo de documentos que se generen desde la entidad, tales como:

5

Documentos dirigidos a la ciudadanía
Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF.
Documentos dirigidos a la ciudadanía
Denuncias
Documentos administrativos
Resoluciones, Circulares, Oficios, Memorandos.
Correos electrónicos o información a la ciudadanía en las páginas web
Formularios, trámites, servicios, consultas, derechos de petición.
De alcance estratégico
Presupuestales y rendición de cuentas.
Expresiones verbales



Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

Portal Institucional www.ssf.gov.co - correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia



2.3 ¿POR QUÉ SE DEBE HACER USO DEL LENGUAJE CLARO?

Al hacer uso del lenguaje claro en las comunicaciones, se obtienen los siguientes beneficios:

6

ENTIDAD	CIUDADANO
Evita el desgaste administrativo	Reduce el uso de intermediarios
Reduce errores y aclaraciones innecesarias	Reduce costos y cargas
Reduce costos administrativos y de operación	Reduce la corrupción
Aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes	
Fomenta el ejercicio efectivo de rendición de cuentas	
Promueve la transparencia y el acceso a la información pública	
Facilita el control ciudadano a la gestión pública y la participación ciudadana	
Fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad	

3. LENGUAJE ESCRITO

En la construcción de un escrito, para que este sea eficaz y claro, a la hora de iniciar la redacción de un texto es importante hacerse las siguientes preguntas:

- ❖ ¿Somos competentes?
- ❖ ¿En cuánto tiempo debo emitir el documento?
- ❖ ¿A dónde, o a quien se va a remitir?
- ❖ ¿Qué voy a escribir?
- ❖ ¿Por qué lo escribo?
- ❖ ¿Para quién lo escribo?
- ❖ ¿Qué quiero informar o comunicar?

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

Portal Institucional www.ssf.gov.co - correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia



Una vez se haya dado respuesta a las preguntas anteriores, para redactar el documento se deberá establecer su **estructura, contenido y diseño** de manera sencilla.

❖ Estructura

Se debe organizar el texto, de tal manera que tenga una secuencia lógica, en el caso de que existan formatos, deberán hacerse uso de estos, los cuales ya deben contener ese orden lógico.

❖ Contenido

La redacción debe contener ideas centrales e información relevante para el lector, utilizando oraciones cortas y palabras de fácil comprensión.

❖ Diseño

Con respecto al diseño del texto, se pueden usar ayudas visuales que faciliten su lectura, señalando la información más relevante por medio del uso de negrillas, cursivas, viñetas entre otros.

“También podemos decir que un texto está escrito en lenguaje claro cuándo:

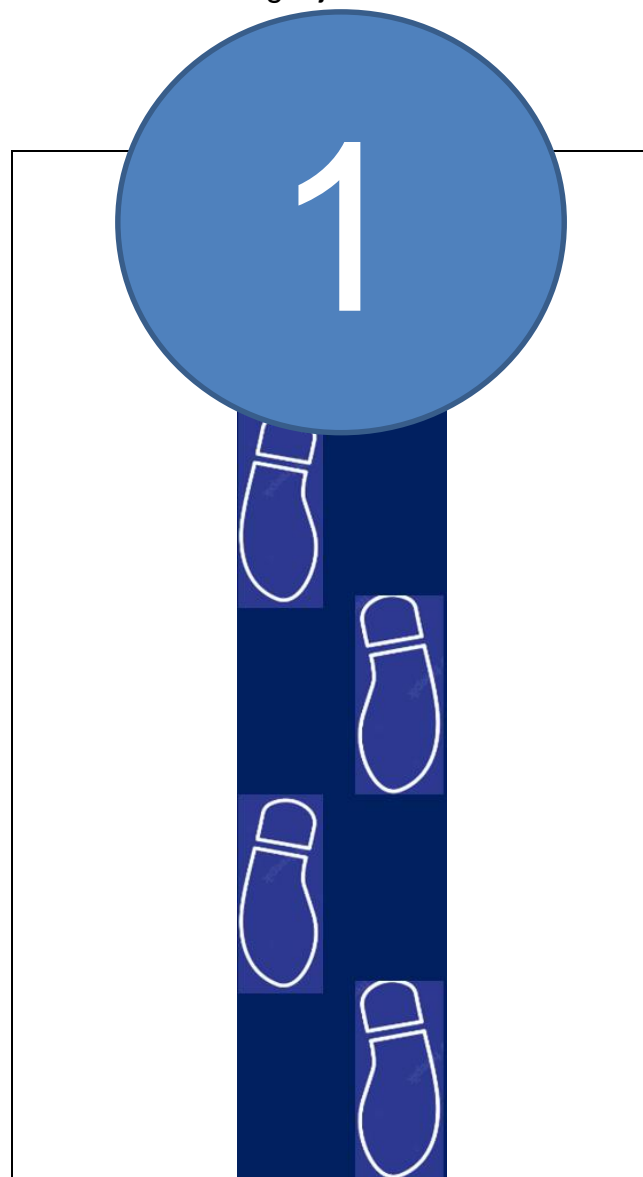
- ❖ Se orienta hacia el ciudadano.
- ❖ Su redacción permite identificar quién es el destinatario del mensaje.
- ❖ El léxico es apropiado al lector.
- ❖ Usa palabras conocidas por el destinatario, y cuyo significado comprende.
- ❖ Su diseño permite ubicar lo más importante enseguida.
- ❖ Visualmente es agradable porque facilita la comprensión y la búsqueda de la información que se necesita.
- ❖ Se entiende con una sola lectura.
- ❖ El lector no debe devolverse en el texto para entender la idea o recordar quién realiza la acción”¹.

¹ Tomado de la Guía de Lenguaje Claro para textos e información legislativa del Instituto Nacional Demócrata para asuntos Internacionales.



El texto debe contener un lenguaje natural, como si se estuviese en una conversación entre dos personas, para que cualquier persona pueda entenderlo en la primera lectura, independiente de su condición socioeconómica, nivel educativo, origen étnico, pertenecientes a la comunidad lésbico, gay, bisexual, trans, intersexual, queer, cualquier otra identidad – (LGTBIQ+), u otra condición.

A continuación, se presentan diez (10) pasos claves que el Departamento Nacional de Planeación (DNP), señala se deben tener en cuenta al momento de redactar un documento en lenguaje claro.



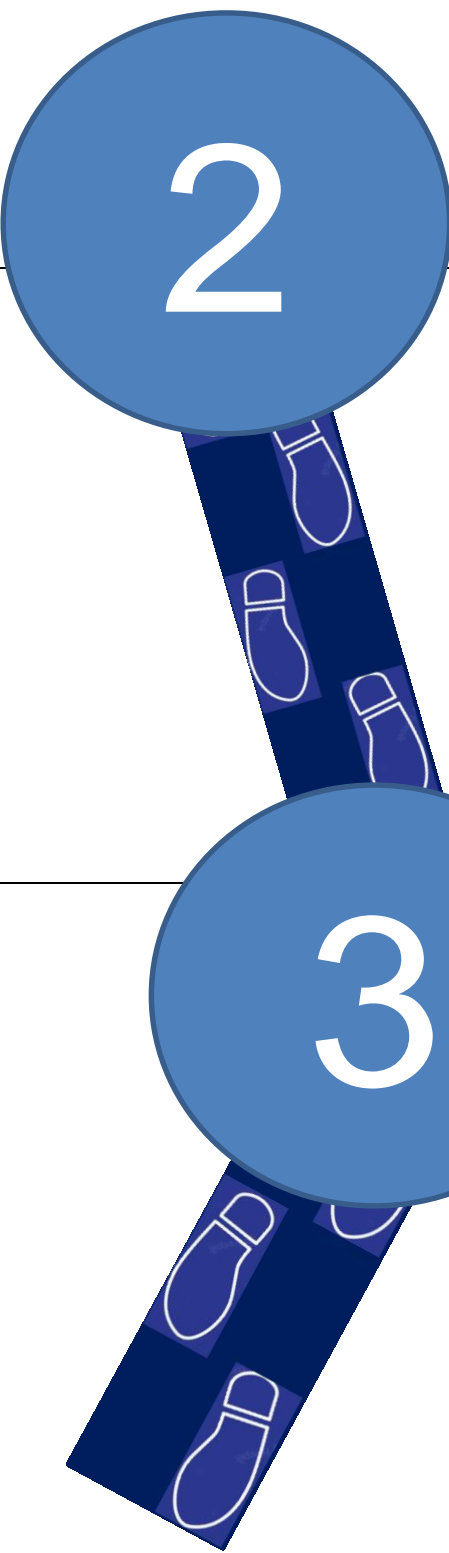
Pensar desde la perspectiva del ciudadano

Antes de escribir un documento debemos ponernos en los zapatos del ciudadano, pensar en quien recibirá la información, que necesita saber y el resultado que desea obtener.

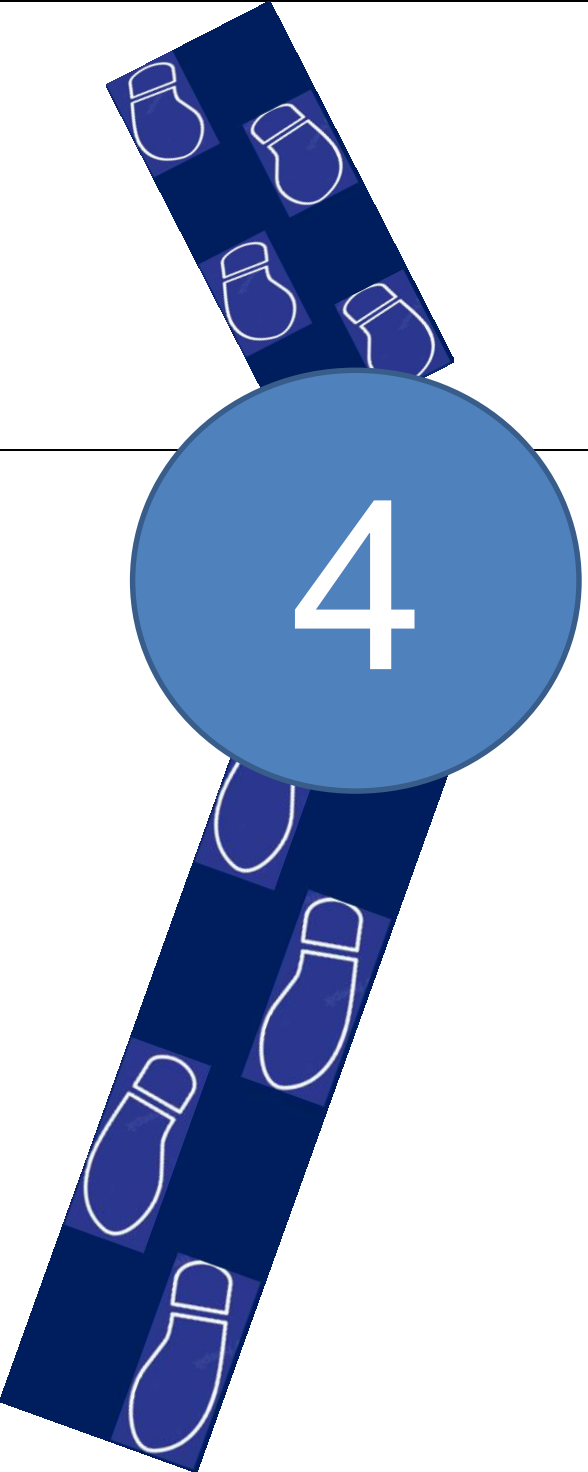
La caracterización de los grupos de valor, de interés o la ciudadanía, es importante para comunicarse de forma clara y precisa, aun así, cuando no es posible, se debe identificar, analizar e interpretar el trámite a realizar, para ello es importante establecer el objeto de la solicitud y de esta manera redactar el documento pensando en el interés de quien va a leer su contenido.

Se debe ser lo más claro posible, como si nos dirigiéramos a una persona con el nivel básico de educación, ya que el objetivo, es que la información se entienda a la primera lectura, con un lenguaje incluyente, directo y sencillo.

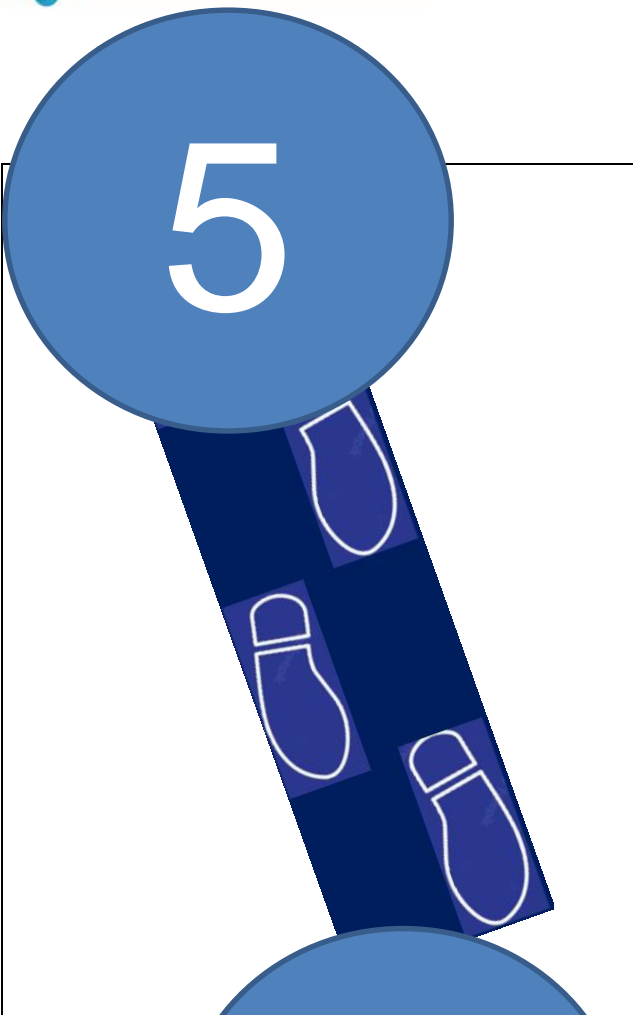
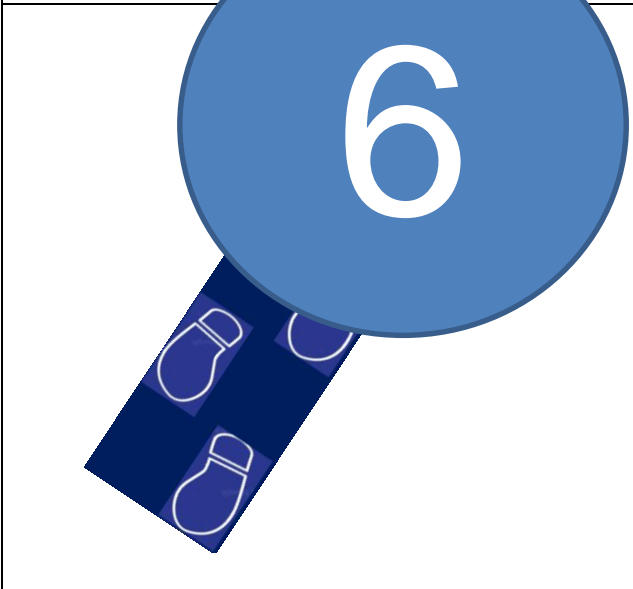


	<h3>Haga una lista de las ideas que piensa transmitir</h3> <p>Organizar en orden lógico y planee el recorrido.</p> <p>Agrupe las ideas similares.</p> <p>Piense en los mensajes centrales que serán comunicados de manera directa y con claridad.</p> <p>Lo que no sea importante no se escribe y lo que sea muy importante resáltelo.</p>
	<h3>Organice el texto por pasos</h3> <p>Tener claridad con anticipación del proceso completo sobre cuales pasos debe seguir el ciudadano que recibe su documento incluida la acción final que se espera, esto permitirá generar las ideas a seguir y ordenarlas.</p> <p>Toda comunicación debe contener un encabezado que indique el asunto o referencia, es decir el propósito del documento.</p> <p>El contenido del texto debe contener introducción, cuerpo y conclusión, así en el desarrollo de estos 3 componentes se pueden crear secciones que faciliten la</p>



	<p>lectura, utilizando subtítulos en negrilla o cursiva con las preguntas que haría el ciudadano. (Si existen formatos, hacer uso de ellos).</p> <p>El procedimiento para redactar un documento tiene 3 pasos fundamentales, son: organizar, escribir y revisar.</p>
	<p>Redactar en frases cortas</p> <p>Frases con máximo 20 palabras y párrafos breves con no más de 5 líneas que den el contenido completo de la idea que se busca comunicar.</p> <p>Una idea por frase, un tema por párrafo.</p> <p>Si se tienen varias ideas importantes en una frase es mejor hacer una lista y en este caso la enumeración es un recurso que ayuda.</p> <p>Los párrafos cortos incentivan la lectura de un texto.</p> <p>Que la secuencia de las frases permita saber de dónde viene y para donde va.</p> <p>Lea con frecuencia lo que haya escrito.</p>



	<h3>Hacer uso de un lenguaje cercano</h3> <p>Hable en primera persona, en nombre de la entidad, como ejemplo, utilice “nosotros, la Oficina, el nombre de la dependencia, la Superintendencia del Subsidio Familiar”.</p> <p>Use palabras sencillas, precisas y elimine las innecesarias.</p> <p>Responder de manera completa a la información solicitada.</p>
	<h3>Lenguaje Simple</h3> <p>No usar el exceso de formalidades, use un lenguaje, directo, incluyente y humano.</p> <p>Sustentar con cifras cuando sea el caso, al momento de dar este tipo de datos, es porque existe la evidencia y se deben usar.</p>



7

No abuse de las siglas y de los signos de puntuación

Desagregar las siglas por lo menos la primera vez que se mencionan en el documento. Por ejemplo, Superintendencia del Subsidio Familiar – SSF, Cajas de Compensación Familiar – CCF.

La función de los signos de puntuación es facilitar la comprensión de los textos, No olvide revisar la puntuación.

8

Piense en imágenes

Las ayudas visuales para indicar lo más relevante, son fundamentales porque no solo hacen la lectura más agradable, sino que la hacen más comprensible.

Cuando un documento contiene instrucciones complicadas o mucha información los diagramas y las gráficas ayudan a ordenarlas, o a establecer un recorrido en los pasos que se deben cumplir.

9

Realice una revisión exhaustiva

Revisar

Concentrarse en que las ideas principales estén contenidos en el escrito.

Revisar nuevamente.



4. LENGUAJE VERBAL



La voz es un componente muy importante de la comunicación, por lo tanto, un buen uso de la voz nos permite tener una comunicación más asertiva y se logra mayor cercanía con el público.

13

El tono, volumen y ritmo, son elementos que impactan al interlocutor mientras nos estamos comunicando.



En lo posible, cuando hablamos con los grupos de valor, grupos de interés y la ciudadanía, se deben establecer cambios tonales, porque los cambios en el tono nos van indicando las variaciones emocionales que la persona tiene mientras se esta comunicando.

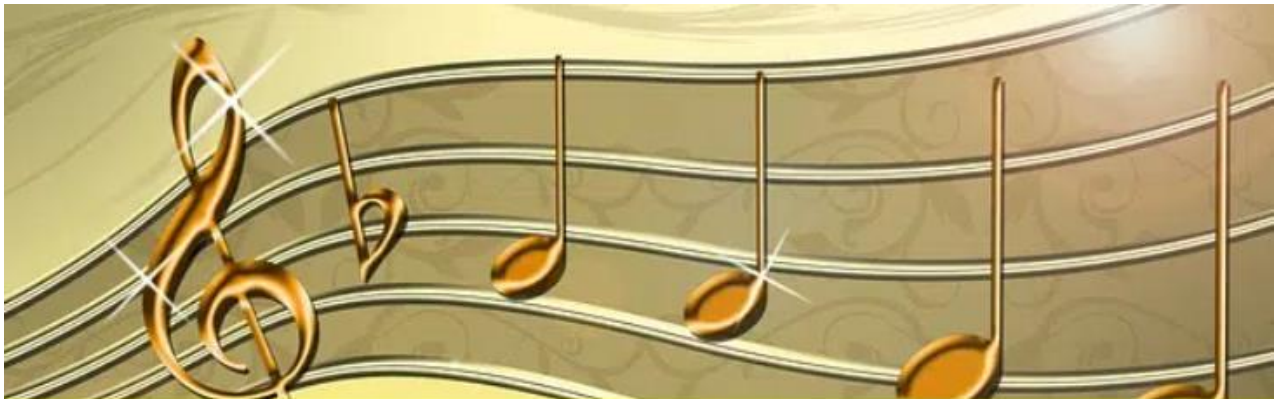
La variación en la entonación ayuda a mantener la atención del público.



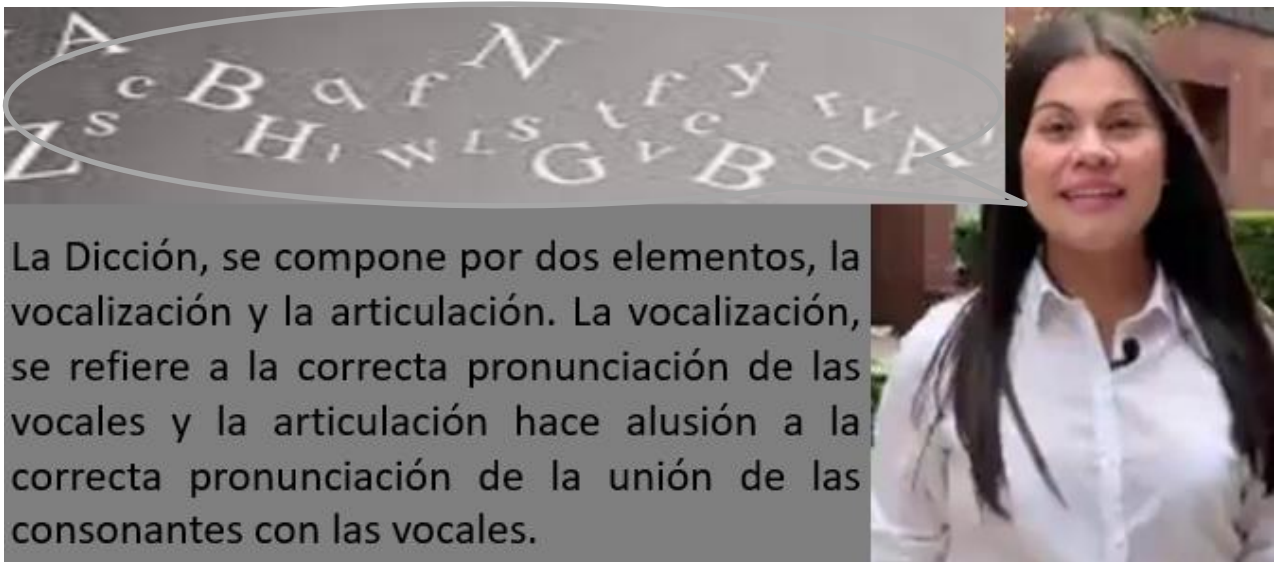


El volumen, es la fuerza de la voz cuando nos comunicamos, este se debe mantener moderado y óptimo.

14



El ritmo, esta asociado a la velocidad y a las pausas a la hora de hablar, se debe llevar un ritmo fluido y variado cuando nos comunicamos.



La Dicción, se compone por dos elementos, la vocalización y la articulación. La vocalización, se refiere a la correcta pronunciación de las vocales y la articulación hace alusión a la correcta pronunciación de la unión de las consonantes con las vocales.



5. LENGUAJE CORPORAL

- ❖ Al comunicarnos de forma oral el lenguaje corporal ocupa un lugar muy importante, debido a que puede alterar lo que queremos comunicar realmente y porque va a impactar en la percepción de las otras personas.
- ❖ Existe una sincronía entre el lenguaje verbal y el lenguaje corporal, debido a que el movimiento del cuerpo tiene un gran impacto en la voz.

Dada esta sincronía, como ejemplo, la velocidad de la voz puede verse afectada si se acelera el movimiento de las manos.



15

- ❖ Por lo anterior, se debe mencionar que al realizar los movimientos, estos deben ser abiertos, que nazcan desde los hombros y orientado hacia las personas con las que nos estamos comunicando, de esta manera se mantendrá su atención.
- ❖ La dirección de la mirada, demuestra a donde se encuentra nuestra atención, por eso al momento de comunicarnos con otras personas se debe hacer un contacto visual óptimo, esto, da a entender que en realidad estamos poniendo atención y al mismo tiempo se transmite credibilidad y confianza en la información.



❖ La expresividad, revela las emociones y las intenciones en lo que se está diciendo, por lo tanto, las expresiones del cuerpo deben ser coherentes con lo que se dice.

❖ La postura debe ser con la espalda recta, hombros relajados, con la cabeza derecha, los pies se deben plantar en una apertura similar al ancho de los hombros. Esto dará mayor confianza al público.



Imagen tomada de google, lenguaje corporal

6. LABORATORIOS DE SIMPLICIDAD

6.1 ¿Qué son?

Los laboratorios de simplicidad se refieren a la metodología que brinda las herramientas necesarias para simplificar documentos, formatos complejos e información pública relacionada con tramites, servicios, programas, normas o respuestas a la ciudadanía, en un lenguaje claro e inclusivo con el fin de garantizar la comprensión y el uso de la información, evitando confusiones y diferentes interpretaciones.

6.2 ¿A qué documentos se puede aplicar los laboratorios de simplicidad?

Cualquier documento o formato producido por la Superintendencia del Subsidio Familiar se puede simplificar.

Se sugiere comenzar por simplificar los documentos menos claros para los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía, para identificar dichos documentos, se deben habilitar herramientas o espacios para que evalúen la claridad de la información que se desea transmitir.



6.3 ¿Cómo se Preparan los Laboratorios de Simplicidad?

A través de mesas de trabajo en la que participan los equipos que elaboran los documentos y un grupo de posibles ciudadanos para que a través de un ejercicio colaborativo se construyan versiones sencillas del documento, las cuales al final deberán ser claras para los ciudadanos, encontrando un equilibrio entre el lenguaje especializado y el lenguaje ciudadano.

17

6.4 Pasos para realizar los laboratorios de simplicidad:

1. caracterice el documento o formato y el usuario a quien va dirigido

Es necesario reunir a los responsables del documento o formato para entender cuál es su propósito, identificar los grupos de valor, grupos de interés o ciudadanos a quienes va dirigido y se aclare que se pretende que hagan o entiendan, para esto las siguientes preguntas permitirán determinar la claridad.

- ❖ ¿Cuál es el objetivo?
- ❖ ¿Cuáles son las secciones más importantes?
- ❖ ¿Existen otras versiones?
- ❖ ¿Para qué tipo de población?
- ❖ ¿Quién lo usa más?
- ❖ ¿Cuándo lo usan?
- ❖ ¿Para qué lo usan?

2. Haga una prueba de comprensión del documento o formato con posibles ciudadanos.

Se debe realizar una pre-evaluación, con al menos 5 personas, para participar en una sesión de lectura, diagnóstico y evaluación de comprensión del documento o formato, el cual permita identificar lo siguiente:

- ❖ Lo que no se entiende,
- ❖ Lo que falta por comunicar
- ❖ Lo que no queda claro
- ❖ Y lo que sobra



3. Simplificar el documento

De acuerdo a lo que se encontró en la prueba de comprensión, se simplifica el documento. Durante el laboratorio se deberá realizar una evaluación continua por los ciudadanos y la entidad.

18

7. CONCEPTOS Y DEFINICIONES

Articulación: Alusión a la correcta pronunciación de la unión de las consonantes con la vocales.

Atención: Es el conjunto de actividades interrelacionadas que se ofrecen a los grupos de valor, de interés y la ciudadanía a través, de los diversos canales de la SSF permitiendo comprender sus necesidades.

Canales de atención: Son los medios que la Superintendencia del Subsidio Familiar coloca a disposición de los grupos de valor, de interés y la ciudadanía en general, para comunicarse y relacionarse, estos canales pueden ser utilizados para brindar información o generar trámites con respecto al subsidio familiar o radicar PQRSF.

CCF: Caja de Compensación Familiar

Ciudadano(a): Es la condición que tienen las personas como habitantes de un país, obteniendo una serie de derechos civiles, políticos y sociales junto con unas obligaciones reconocidos por la Constitución.

Dicción: Manera de hablar o escribir, considerada como buena o mala únicamente por el empleo acertado o desacertado de las palabras y construcciones.

Efectivo: Refiere a brindar una atención ágil y coherente con el objeto de la solicitud.

Grupo de Interés: Son personas y organizaciones que indirectamente son afectados e involucradas en las actividades que desarrolla la entidad.

Grupo de Valor: Son personas naturales o jurídicas que pueden ser afectadas de manera directa por las actividades que desarrolla la entidad, a quienes van dirigidos los trámites y servicios.

Grupos étnicos: Son poblaciones cuyas condiciones y prácticas sociales, culturales y económicas, los distinguen del resto de la sociedad y que han mantenido su identidad a lo

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

Portal Institucional www.ssf.gov.co - correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia



largo de la historia, como sujetos colectivos que aducen un origen, una historia y unas características culturales propias, que están dadas en sus cosmovisiones, costumbres y tradiciones, a este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades negras, afros, palanqueras y raizales y pueblos gitanos (Rom).

Lenguaje: Facultad del ser humano de expresarse y comunicarse con los demás a través del sonido articulado o de otros sistemas de signos.

19

Perspectiva: Manera de representar uno o varios objetos en una superficie plana, que da idea de la posición, volumen y situación que ocupan en el espacio con respecto al ojo del observador.

Política pública: Las Políticas Públicas son las acciones de gobierno, es la acción emitida por éste, que busca cómo dar respuestas a las diversas demandas de la sociedad, como señala Chandler y Plano, se pueden entender como uso estratégico de recursos para aliviar los problemas nacionales.

Presupuesto: Conjunto de los gastos e ingresos previstos para un determinado período de tiempo.

Protocolo: Secuencia detallada de un proceso de actuación científica, técnica, médica.

Rendición de Cuentas: La rendición de cuentas es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público. A la vez, la rendición de cuentas implica la capacidad y el derecho de la ciudadanía a pedir información, explicaciones y retroalimentar al gobierno, con evaluaciones y propuestas de mejora, o con incentivos para corregir la gestión, premiar o sancionar los resultados.

Técnica: Destreza y habilidad de una persona en un arte, deporte o actividad que requiere usar estos procedimientos o recursos, que se desarrollan por el aprendizaje y la experiencia.

Transmitir: Hacer llegar a alguien mensajes o noticias.

Vocalización: Alusión a la correcta pronunciación de las vocales.



8. BIBLIOGRAFÍA

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

<https://dle.rae.es/protocolo?m=form>

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/10%20PASOS.pdf>

<https://escuelavirtual.dnp.gov.co/mod/page/view.php?id=921>

<https://escuelavirtual.dnp.gov.co/mod/page/view.php?id=925>

<file:///C:/Users/amoralesv/Downloads/Gu%C3%ADa%20de%20caracterizaci%C3%B3n%20de%20ciudadan%C3%ADa%20y%20grupos%20de%20valor%20-%20Versi%C3%B3n%205%20-%20Noviembre%20de%202022.pdf>

<https://www.ssf.gov.co/documents/20127/36455/Protocolos+de+atenci%C3%B3n+al+ciudadano+de+la+Superintendencia+del+Subsidio+Familiar.pdf/65c71627-5fc1-63e7-d22c-239299362833>

https://www.google.com/search?rlz=1C1GCEU_esCO1055CO1055&q=ritmo&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUKEwjSr8fQkvj_AhVYMUQIHXe_CV4Q0pQJegQIDBAB&biw=1536&bih=754&dpr=1.25#imgsrc=RQoK9fjMW0LtcM

https://www.google.com/search?rlz=1C1GCEU_esCO1055CO1055&q=LENGUAJE+CORPORAL&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUKEwiP26Pym4OAAxUDZTABHYQKBy0Q0pQJegQIDRAB&biw=1536&bih=754&dpr=1.25#imgsrc=AU51IUX3iuf7M

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 3487777

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 7800

Portal Institucional www.ssf.gov.co - correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

