

Informe del Laboratorio de Simplicidad INVÍAS

# Lenguaje claro



**invias**

.gov.co

2 0 2 1



**INVÍAS**  
INSTITUTO NACIONAL DE VIAS

# Informe del Laboratorio de Simplicidad INVÍAS

# Lenguaje claro

**Primera edición - 2020**

**Instituto Nacional de Vías - INVÍAS**

**© Todos los derechos reservados**

**Juan Esteban Gil Chavarria**

Director General

**Clara Margarita Montilla Herrera**

Secretaria General

**Andrés Felipe Pedraza Galindo**

Coordinador Grupo Atención al Ciudadano

**Juan José Valbuena**

Contratista Grupo de Atención al Ciudadano

**Neiffeth Julieth Vargas**

Contratista Grupo de Atención al Ciudadano

**Diseño:** Grupo Comunicaciones

# Tabla de Contenido

<b>Introducción</b> .....	<b>6</b>
<b>Objetivo general</b> .....	<b>7</b>
<b>Objetivos específicos</b> .....	<b>7</b>
<b>Ficha técnica</b> .....	<b>7</b>
<b>Análisis de información</b> .....	<b>8</b>
<b>Información de la encuesta de percepción y satisfacción relacionada con lenguaje claro</b> .....	<b>11</b>
<b>Conclusiones</b> .....	<b>13</b>
<b>Recomendaciones</b> .....	<b>14</b>

# Listado de gráficos y tablas

<b>Tabla 1. Ficha técnica</b> .....	<b>7</b>
<b>Tabla 2. Criterios de calificación</b> .....	<b>8</b>
<b>Figura 1. ¿Qué tan clara fue la respuesta emitida?</b> .....	<b>8</b>
<b>Figura 2. De la respuesta emitida, ¿para usted qué es lo más importante o esencial? ...</b>	<b>9</b>
<b>Figura 3. Dónde considera que debe ir la respuesta emitida por INVÍAS</b> .....	<b>10</b>
<b>Figura 4. Comparativo de respuestas en lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión por canales de atención</b> .....	<b>11</b>
<b>Figura 5. Comparativo por canales de atención, entrega de información precisa y completa</b> .....	<b>12</b>

# Introducción

El presente laboratorio tiene como propósito estudiar y analizar, mediante una metodología establecida por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), cómo la interrelación entre ciudadanía, grupos de valor y la entidad puede ayudar a una mejor y más fluida comunicación mediante el uso de lenguaje claro. Se empleó una encuesta para conocer qué tan claras son las respuestas emitidas por el Instituto Nacional de Vías (INVÍAS) a través de los canales de atención telefónico, presencial y virtual (página web, correo electrónico).

Así, se muestran los resultados de este laboratorio de simplicidad a la ciudadanía y se publicarán en la página web del INVÍAS. De igual manera, se ha enviado el enlace correspondiente a los ciudadanos a través de los correos [enviorespuestas@invias.gov.co](mailto:enviorespuestas@invias.gov.co) y [atencionciudadano@invias.gov.co](mailto:atencionciudadano@invias.gov.co).

Los resultados contenidos son producto del consolidado de 286 respuestas a la encuesta brindadas por los usuarios de los servicios de INVÍAS durante el periodo comprendido entre enero y el 14 de mayo del 2021.

En este laboratorio se evaluó la simplicidad y claridad transmitida por los funcionarios del INVÍAS en los siguientes canales:

## Telefónico:

- **Conmutador:** (+57 1) 3770600
- **Línea gratuita nacional:** 018000117844
- **Fax:** (+57 1) 3770600, ext. 1511

## Presencial:

Ubicado en la calle 25G # 73B-90, Complejo empresarial Central Point (Bogotá, D. C.), y en las instalaciones de las 26 direcciones territoriales.

## Electrónico:

- **Página web:** [http://pqrd.invias.gov.co:8080/eQual-Invias\\_18/e-Qual/qrsinterno/qrs-internet/index.jsp](http://pqrd.invias.gov.co:8080/eQual-Invias_18/e-Qual/qrsinterno/qrs-internet/index.jsp)
- **Correo electrónico:** [atencionciudadano@Invias.gov.co](mailto:atencionciudadano@Invias.gov.co)

## Objetivo general

Analizar mediante una encuesta base los aspectos esenciales que se deben tener en cuenta a la hora de brindar una respuesta clara y simple a la ciudadanía, y de esta forma realizar un mejoramiento continuo en las respuestas emitidas por el Instituto Nacional de Vías.

## Objetivos específicos

- Determinar si la información entregada a la ciudadanía es clara;
- Establecer cuál es la ruta metodológica para el mejoramiento de la entidad en cuanto al nivel de claridad en las respuestas;
- Conocer la opinión y aportes de la ciudadanía respecto a las respuestas emitidas por la entidad;
- Identificar los aspectos que el ciudadano evidencie como susceptibles de mejora.

## Ficha técnica

Tabla 1. Ficha técnica

<b>Población</b>	Grupos de valor, ciudadanía en general
<b>Lugar</b>	Se realizó de manera virtual a través del enlace enviado a los ciudadanos a través del correo <a href="mailto:enviorespuestas@invias.gov.co">enviorespuestas@invias.gov.co</a>
<b>Total encuestados</b>	286 usuarios
<b>Preguntas</b>	4
<b>Formato</b>	Encuesta en Forms <a href="https://forms.office.com/r/sxQKNVTppU">https://forms.office.com/r/sxQKNVTppU</a>

Fuente: elaboración propia

Tabla 2. Criterios de calificación

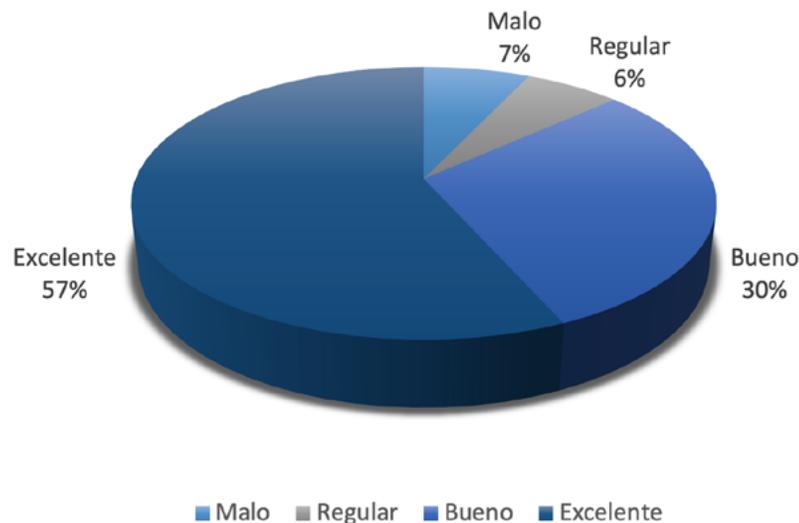
Escala	Valoración
4	Excelente
3	Buena
2	Regular
1	Mala

Fuente: elaboración propia

# Análisis de información

## Laboratorio de simplicidad INVÍAS – Lenguaje claro

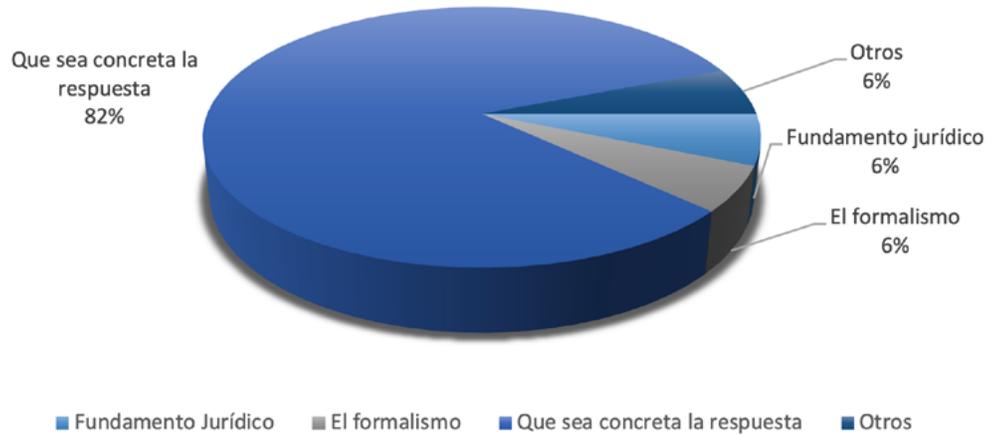
Figura 1. ¿Qué tan clara fue la respuesta emitida?



La figura 1 evidencia que el 87% de los encuestados consideran que el nivel de claridad en las respuestas emitidas por la entidad es excelente o bueno.

Fuente: elaboración propia

**Figura 2. De la respuesta emitida, ¿para usted qué es lo más importante o esencial?**

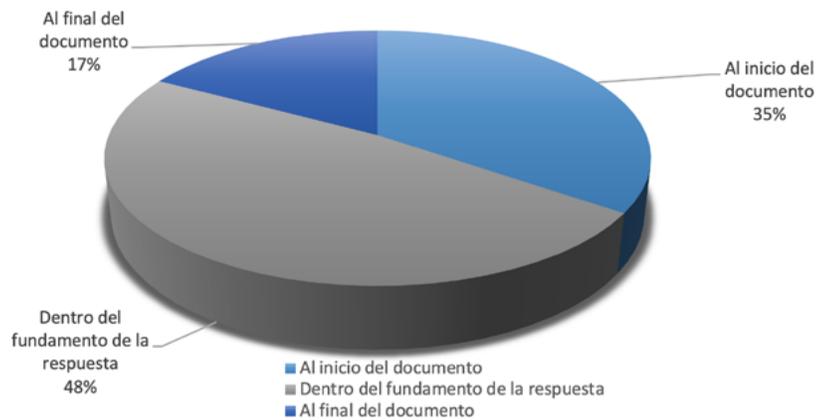


Fuente: elaboración propia

Para el 82% de los encuestados, lo más importante es que las respuestas sean concretas. Sin embargo, en la opción “Otros” se encontraron respuestas por parte de la ciudadanía tales como:

- “La respuesta no cumple con el requerimiento realizado”
- “Mucho protocolo”
- “Que la respuesta sea esté completa de acuerdo con lo solicitado”
- “No se le dio respuesta de fondo en la contestación”
- “No entiendo si están todos los documentos porque la vienen negando. Que se responda lo más pronto posible”
- “Concreta y basada en la normatividad vigente y aplicable”
- “Fundamento técnico pero que un petionario pueda entender de forma clara cualquier concepto, que generen el pago respectivo, se tenga en cuenta documento oficial”
- “SE DEMORAN MUCHO TIEMPO EN DAR RESPUESTA”.

**Figura 3. Dónde considera que debe ir la respuesta emitida por INVÍAS**



De acuerdo con la figura 3, el 83% de los encuestados prefieren que la respuesta sea emitida al inicio o dentro del fundamento de la respuesta.

Fuente: elaboración propia

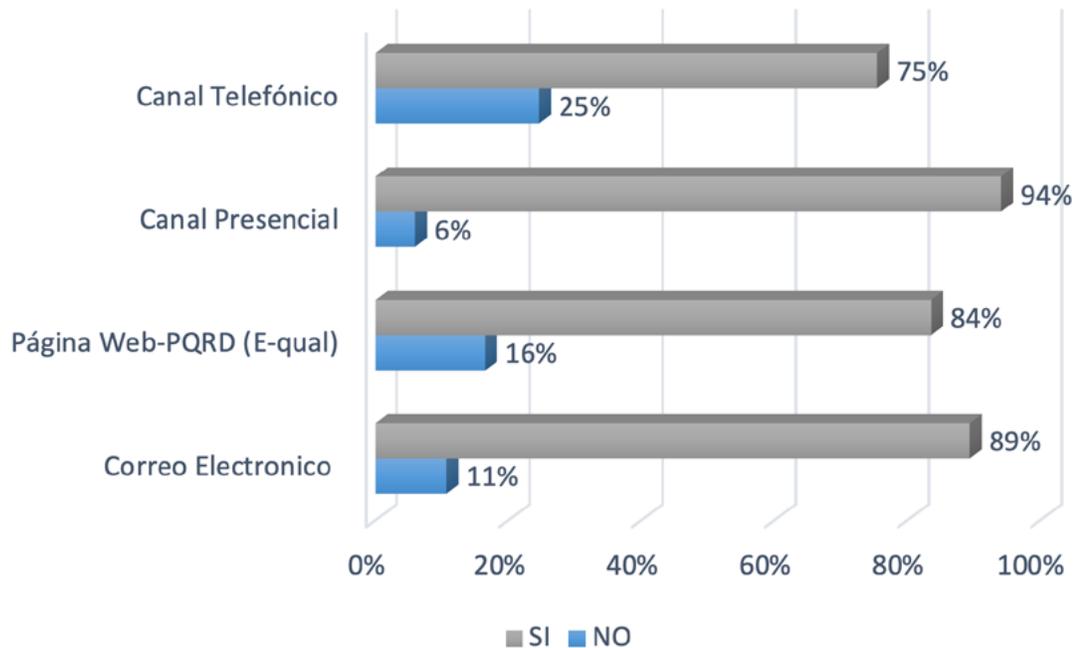
### ¿Qué modificaría de la estructura de cómo se emite la respuesta, para que sea de fácil comprensión?

A continuación se dan a conocer las diferentes opiniones de los encuestados mediante una pregunta abierta:

- “Ser puntual y contestar la solicitud de fondo”;
- “Directa y concisa”;
- “Al inicio de la estructura dar respuesta de fondo a la solicitud hecha”;
- “Ser directos y específicos”;
- “Que el asunto sea más concreto”;
- “Ustedes emiten el concepto de Ingeniería, nosotros no conocemos ese lenguaje, pero buscamos asesoría, gracias”;
- “ESTÁ MUY CLARA LA RESPUESTA - MIL GRACIAS”;
- “Que respondan con claridad lo que se solicita o se pregunta sin tanto rodeo”;
- “Claridad en la estructura de Presentación”;
- “La claridad en las respuestas”;
- “UTILIZACIÓN TÉRMINOS CLAROS, BREVE DESCRIPCIÓN, INTRODUCCIÓN Y RESPUESTA EN VOCABULARIO CONCISO”;
- “Simplificaría algunos de los requisitos, si pudieran eliminarse o simplificarse”;
- “Que no sea tan difícil de comprender”;
- “Sin tanto protocolo, más directa”;
- “Pésimo servicio. Remité los documentos fotocopiados completos y se cometen errores al interior y el pagano es el ciudadano. que mal servicio esperen mi derecho de peticion por vulnerar mis derechos”.

# Información de la encuesta de percepción y satisfacción relacionada con lenguaje claro

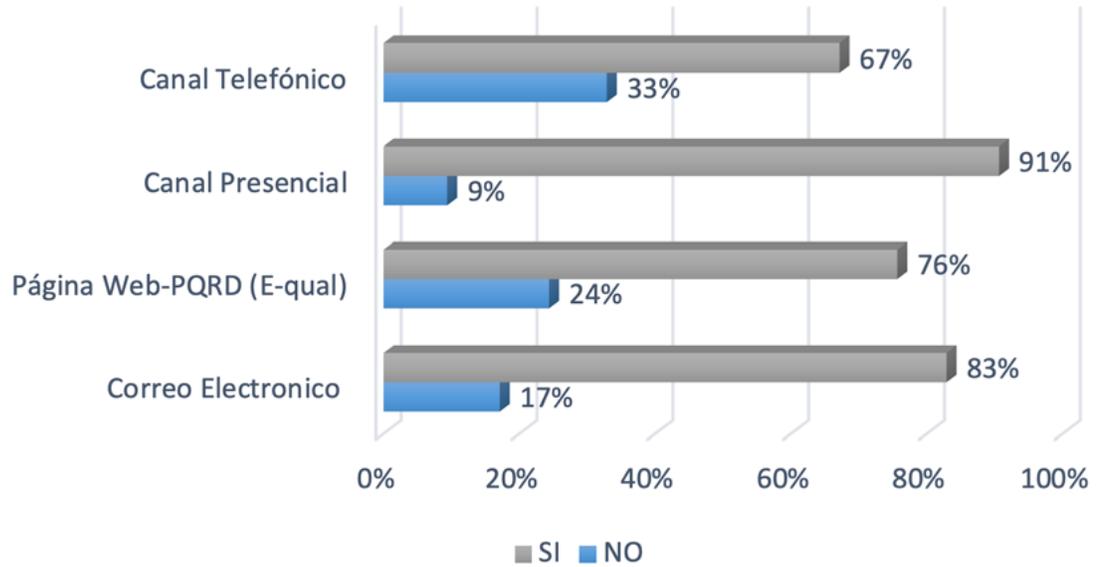
Figura 4. Comparativo de respuestas en lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión por canales de atención



Fuente: elaboración propia

La figura 4 muestra que, frente a las respuestas emitidas por la entidad, para la mayoría de los usuarios encuestados la información entregada a través de los diferentes canales estuvo enmarcada en un lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión.

**Figura 5. Comparativo por canales de atención, entrega de información precisa y completa**



Fuente: elaboración de los autores.

La figura 5 muestra el porcentaje por canal frente a la entrega de información precisa y completa en las respuestas. Se evidencia, esencialmente, la oportunidad de mejora en el canal telefónico y resultados de más de 80% favorabilidad en los demás canales.

# Conclusiones

A partir del análisis de la información obtenida en el laboratorio de simplicidad en lenguaje claro se puede identificar lo siguiente:

Primero, la entidad tiene la oportunidad de mejorar de manera continua gracias a los comentarios y aportes de la ciudadanía, que brinda una perspectiva distinta que permite estudiar en qué puede mejorar INVÍAS para ser más claro y preciso al entregar información.

El segundo aspecto destacable es el interés demostrado por parte de la comunidad para retroalimentar al INVÍAS, ya que se evidencia que mediante un trabajo articulado es posible la mejora continua.

Tercero, el análisis estadístico y cuantitativo arroja unos resultados alentadores, puesto que, tal y como muestran las figuras anteriores, la ciudadanía tiene una percepción positiva respecto a cómo se dan las respuestas y la claridad de las mismas.

En cuanto a la claridad de las respuestas emitidas por la entidad, aunque tuvo un porcentaje alto en los rangos de excelente y bueno, también se evidencia un 13% con calificación baja, lo que permite concluir que se debe enfatizar a los funcionarios y contratistas de la entidad la importancia de proyectar respuestas claras a los ciudadanos.

El trabajo articulado con las dependencias permite emitir recomendaciones de mejora para la entidad.

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

La actualización de la encuesta permite hacer un monitoreo continuo de qué es lo que demanda la ciudadanía y nuevas formas de mejorar el servicio al ciudadano.

La metodología del lenguaje claro y el laboratorio de simplicidad puede disminuir el número de peticiones en cuestión, dando claridad en las respuestas y evitando así reiteraciones.

# Recomendaciones

Se debe divulgar la información contenida en el informe a todo el personal de la entidad con el fin de adoptar las medidas pertinentes para mejorar las respuestas emitidas por parte de la entidad.

Se deben socializar los resultados del Informe de laboratorio de simplicidad INVÍAS – Lenguaje claro a través de las mesas de trabajo y servicio al ciudadano, de manera conjunta con el protocolo de lenguaje claro.

Se recomienda reformular las preguntas de la encuesta o incluir nuevas con el fin de identificar las dependencias que presentan mayor grado de dificultad en el manejo del lenguaje claro en las respuestas, de manera que se puedan tener análisis estadísticos que sirvan como base para la toma de decisiones.

Se recomienda analizar las respuestas cualitativas de este informe con el fin de identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos frente a las respuestas generadas y tomar las acciones correspondientes para trabajar en la mejora de las respuestas en lenguaje claro que emite la entidad.

Se recomienda establecer parámetros de medición interna con la finalidad de mejorar la comunicación en lenguaje claro dentro de la entidad.

Se debe fortalecer el glosario de la entidad.



**Instituto Nacional de Vías - INVÍAS**

Calle 25G # 73B-90 – Local 103

Complejo Empresarial Central Point, Bogotá - Colombia

PBX : (051)377 0600

Línea gratuita : 018000117844

[www.invias.gov.co](http://www.invias.gov.co)