

**INFORME TALLER DE SIMPLICIDAD
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO
Sanatorio de Contratación E.S.E**

El presente laboratorio tiene como propósito analizar mediante la 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. Con este fin se realizó una encuesta para conocer qué tan claros son el formulario encuesta de servicios y formato de PQRSF de la Institución, documentos que son usados en los canales presenciales.

Este documento contiene los resultados del laboratorio de simplicidad a la ciudadanía, realizado a dos documentos de uso permanente por los usuarios de los servicios de salud del Sanatorio de Contratación, donde se evaluó según la guía la simplicidad y claridad

Los resultados contenidos son producto del consolidado de 6 respuestas a la encuesta, que fueron dadas por los usuarios de los servicios de salud.

Objetivo general

Analizar mediante una encuesta base los aspectos esenciales de Los formatos ENCUESTA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD y Formato PQRSF que se deben tener en cuenta según el lineamiento de lenguaje claro adoptado en la Institución, con el propósito de obtener un mejoramiento continuo y mayor accesibilidad a la ciudadanía.

INFORME TÉCNICO DE SIMPLICIDAD
ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Secretaría de Contratación S.S.E

El presente laboratorio tiene como propósito analizar mediante la metodología
establecida por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) cómo se
interrelaciona entre ciudadanía, grupos de valor y la ciudad, siendo posible a una
mejor y más fluida comunicación mediante el uso de lenguaje claro. Con este fin
se realizó una encuesta para conocer qué tan claro son el formulario encuesta de
servicios y formato de FORTA de la Secretaría de Contratación que son usados en los
distintos procesos.

Este documento contiene los resultados del laboratorio de simplicidad a la
ciudadanía, realizado a dos documentos de uso permanente por los usuarios de los
servicios de salud del Secretario de Contratación, donde se evalúa según la guía la
entendibilidad y claridad.

Los resultados obtenidos son producto del conocimiento de la experiencia y la
práctica, que fueron dadas por los usuarios de los servicios de salud.

Objetivo general

Analizar mediante una encuesta bajo los aspectos esenciales de los formatos
ENCUESTA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y FORMATO FORTA que
se deben tener en cuenta según el lineamiento de lenguaje claro adoptado en la
laboración, con el propósito de obtener un mejoramiento continuo y mayor
entendibilidad a la ciudadanía.

A continuación, se relaciona el cuestionario aplicado a los dos documentos evaluados por los representantes de los usuarios de los servicios de salud del Sanatorio de Contratación E.S.E.

		Verificación		
		Si	No	N.A.
Propósito	¿El propósito del documento es claro y preciso?			
	¿El documento cumple con su propósito?			
Contenido	¿El documento cubre las necesidades de información del lector?			
	¿El lector sabrá qué hacer después de leer el documento?			
	¿La información del documento es relevante para el tema tratado?			
	¿La información y los detalles son los necesarios para cumplir con el propósito?			
	¿El documento tiene un principio, un desarrollo y una conclusión?			
Organización	¿La organización del documento es la más adecuada?			
	¿La secuencia de la información sigue un orden fácil de identificar?			
Estilo	¿El lenguaje es claro y sencillo?			
	¿El tono es el indicado para el lector y el propósito del documento?			
	¿La construcción de las oraciones es correcta y sencilla?			
	¿Las palabras son las necesarias para que el lector reciba el mensaje?			
Palabras	¿La ortografía y la puntuación son las correctas?			
	¿El documento contiene palabras complejas que se pueden cambiar por otras más simples?			

TABULACION DE LOS RESULTADOS

ITEM	ELEMENTOS EVALUADOS	PORCENTAJE APROBACION	PORCENTAJE DESAPROBACION
1	Propósito	100%	0%
2	Contenido	100%	0%
3	Organización	83.3%	16.6%
4	Estilo	100%	0%
5	Palabras	83.3%	16.6%
TOTAL ENCUESTAS 06		93.3%	6.7%

A continuación, se relaciona el resultado obtenido a los dos documentos evaluados por los representantes de los sectores de salud del Sistema de Contratación S. S. S.

Verificación	Si	No	N.A.
El propósito del documento es claro y preciso?			
El documento cumple con su propósito?			
El documento cubre las necesidades de información del lector?			
El lector sabe qué hacer después de leer el documento?			
La información del documento es relevante para el lector?			
La información y los detalles son los necesarios para cumplir con el propósito?			
El documento tiene un principio, un desarrollo y una conclusión?			
La organización del documento es la más adecuada?			
La secuencia de la información sigue un orden lógico y coherente?			
El lenguaje es claro y sencillo?			
El tono es el adecuado para el lector y el propósito del documento?			
La construcción de las oraciones es correcta y sencilla?			
Las palabras son las necesarias para dar el lector toda la información?			
La ortografía y la puntuación son las correctas?			
El documento contiene palabras complejas que se puedan explicar por otros más sencillas?			

TABLA DE LOS RESULTADOS

Criterio	Si	No	N.A.
1. Propósito	100%	0%	0%
2. Contenido	100%	0%	0%
3. Organización	83.3%	16.7%	0%
4. Estilo	100%	0%	0%
5. Palabras	83.3%	16.7%	0%
TOTAL ENCUESTAS DE	83.3%	16.7%	0%

ANALISIS DE LA ENCUESTAS

La efectividad de una comunicación se puede medir a través de la retroalimentación y los comentarios que haga la audiencia a la cual está dirigida.

Es importante resaltar que la definición de lenguaje claro se enfoca principalmente en satisfacer las necesidades de la audiencia, de tal forma que pueda encontrar lo que busca, entender lo que encuentra y usar lo que encuentra de forma fácil y rápida.

En la parte de la organización un encuestado manifestó que el los formularios no eran tan organizados, a lo cual se revisó detalladamente y se hicieron ajustes de forma como modificar tamaño de letra, espacio para recomendaciones o sugerencias fue modificado de acuerdo a las necesidades.

Se tuvieron en cuenta todas las observaciones realizadas por los usuarios y se logro concluir que los documentos revisados son sencillos en su escritura y de fácil entendimiento por lo cual contienen un lenguaje claro de acuerdo a las necesidades de la ciudadanía.

CONCLUSIONES

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

Que la entidad tiene la oportunidad de una mejora continua gracias a los comentarios y aportes de la ciudadanía lo que brinda una perspectiva distinta que permite mejorar a la Institución a la hora de interactuar, entregar y recibir información siendo más claros y precisos.

Además de esto la ciudadanía espera ser tenida en cuenta en la revisión de los diferentes documentos y que por medio del análisis de la información recibida las comunicaciones de la entidad sean cortas, concretas y de fácil comprensión, evitando formalismos que en consideración no son de entendimiento y generan confusión.

Finalmente se recomienda, actualizar los documentos con la información obtenida por parte de la ciudadanía, incluyendo nuevos elementos para tener en cuenta en las respuestas de la entidad.



MARIA DEL CARMEN LOPEZ ARIZA
Encargada del área de Servicio al Ciudadano

