

## MEMORANDO

Al contestar cite estos datos:

Radicado No: 02.798.956

Fecha Elaboración: 09/10/2023 09:23

**ASUNTO : IM OC GME INFORME CAPACITACIÓN LENGUAJES CLAROS  
COMPRESIBLES E INCLUYENTES 14 DE SEPTIEMBRE**

**DE : GERENCIA DE MERCADEO  
DIRECCIÓN DE CLIENTE Y ATENCIÓN CIUDADANA**

**PARA : VICEPRESIDENCIA COMERCIAL**

La Dirección de Cliente y Atención Ciudadana se permite dar conocer al Coronel IM (RA) Alex Eduardo Ramirez Ramos Vicepresidente Comercial, el informe de capacitación realizada el pasado 14 de septiembre del 2023 en Oficinas Centrales de la Industria Militar. Dando cumplimiento a las ordenes emitidas por la Vicepresidencia Comercial el pasado 18 de Julio al oficio 02.758.001 — IM OC VCM SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023 y a la Ley 1474 de 2011 correspondiente a las actividades inmersas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC).

### Objetivo

Informar a los funcionarios de la Industria Militar la importancia de otorgar respuestas oportunas a las PQRSDF mediante el uso de un lenguaje claro, comprensible e incluyente.

### Antecedentes

Para llevar a cabo la realización de la presente capacitación, la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana elaboró oficio No. 02.741.917 - IM OC VCM SOLICITUD CAPACITACIÓN SERVICIO AL CIUDADANO Y LENGUAJE CLARO, el cual fue enviado a la Doctora AURA ISABEL MORA Directora de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano Función Pública.



SC-537 1, 2, 3



SA 344-1, 2, 3



OS 396-1, 2, 3



CMD-SG-00014



Importador - Res. 011940  
Exportador - Res. 011941



CLBOG 00898-1-2



Res. No CSR 0536 - 2021



Premio Iberoamericano  
de la calidad categoría Oro - 2022



Marzo 2023 - Marzo 2024  
Col

Industria Militar - INDUMIL

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

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 - 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibaté | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha - Cundinamarca | Cra. 17 No 30 - 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso - Boyacá | Calle 54. No 10 D - 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

[Indumil@indumil.gov.co](mailto:Indumil@indumil.gov.co) / [notificacionesjudiciales@indumil.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@indumil.gov.co) / [sovtransparente@indumil.gov.co](mailto:sovtransparente@indumil.gov.co)

*Amirio Nolasco R.*  
10 OCT 2023

Página 1 de 6

No. 02.798.956

ASUNTO : IM OC GME INFORME CAPACITACIÓN LENGUAJES CLAROS COMPRENSIBLES E INCLUYENTES 14 DE SEPTIEMBRE



No. 02.741.917 ASUNTO : IM OC VCM SOLICITUD CAPACITACIÓN SERVICIO AL CIUDADANO Y LENGUAJE CLARO

La capacitación será para todos los Funcionarios de la Industria Militar, los cuales se dividirán en dos grupos. Se requiere que la misma se realice de manera presencial en oficinas centrales de Indumil, quedamos atentos a la fecha que ustedes sugieran.

Cordialmente,

Handwritten signature of Coronel (R) ALEX EDUARDO RAMIREZ RAMOS, Vicepresidente comercial.

Table with columns for 'Fecha', 'Hora', 'Lugar', 'Asistencia', 'Observaciones'. It contains handwritten entries for a meeting on 02/06/2023 at 08:20.

No. 02.741.917 Fecha Emisión: 02/06/2023 08:20 ASUNTO : IM OC VCM SOLICITUD CAPACITACIÓN SERVICIO AL CIUDADANO Y LENGUAJE CLARO A LA : Doctora AURA ISABEL MORA, Directora de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano, Función Pública.

Recibe un cordial saludo por parte de la Industria Militar y la Vicepresidencia Comercial - Gerencia de Mercados, División de Cliente y Atención Ciudadana, con el ánimo de generar cultura en los funcionarios de la entidad respecto a la importancia que tiene la política de Servicio al Ciudadano dentro de las entidades del estado y mitigar el riesgo de incurrir en procesos sancionatorios disciplinarios para la entidad, según Ley 1755 de 2015 - Artículo 31 que otorga lo siguiente: "Falta disciplinaria, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la controversión a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, conllevan falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario".

Solicitamos su apoyo con la designación de un funcionario de su entidad que nos pueda colaborar con la realización de una capacitación sobre la importancia de las respuestas oportunas a las PORSDF.

Proponemos las siguientes temáticas a tratar:

- Política de servicio al Ciudadano, en el Marco del Modelo de Planeación y Gestión.
- La importancia del Lenguaje Claro a la hora de emitir respuestas a la ciudadanía.
- Enfoque diferencial.



Carre 44 No 54 - 11 CAN Fax 2254899 - 2502570 PBR 2207800 E-mail: GME@INDUMIL.GOV.CO Página 2 de 2

De lo anterior, se recibió respuesta positiva por parte de la Función Pública para llevar a cabo la presente capacitación el día 14 de septiembre a las 9:00am, seguido a esto la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana realiza oficio de invitación 02.756.489 - IM OC VCM INVITACIÓN A PARTICIPAR EN CAPACITACIÓN FUNCIÓN PÚBLICA dirigido a los Vicepresidentes y Jefes de Oficina para que informaran sobre la misma a sus funcionarios y así lograr una participación activa.



MEMORANDO

Al Sembrador con este salero. Particular No. 02.756.489 Fecha Emisión: 02/07/2023 11:48

ASUNTO : IM OC VCM INVITACIÓN A PARTICIPAR EN CAPACITACIÓN FUNCIÓN PÚBLICA.

DE : VICEPRESIDENCIA COMERCIAL PARA : VICEPRESIDENTES, DIRECTORES, GERENTES O JEFE DE OFICINA

CON EL FIN DE EDUCAR e informar a los funcionarios sobre la importancia de la política de servicio al ciudadano y la importancia que tiene la política de Servicio al Ciudadano dentro de las entidades del estado y mitigar el riesgo de incurrir en procesos sancionatorios disciplinarios para la entidad, según Ley 1755 de 2015 - Artículo 31 que otorga lo siguiente: "Falta disciplinaria, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la controversión a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, conllevan falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario".

Handwritten signatures and stamps of various officials, including the Vicepresidente Comercial and several directors.



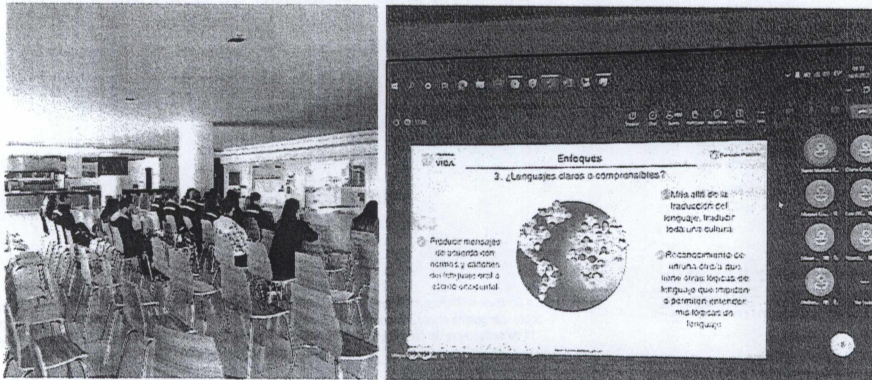
No. 02.798.956

**ASUNTO : IM OC GME INFORME CAPACITACIÓN LENGUAJES CLAROS  
COMPRESIBLES E INCLUYENTES 14 DE SEPTIEMBRE**

**EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD**

Se llevó a cabo la capacitación, en la cual asistieron de manera presencial únicamente la Gerencia de Mercadeo, miembros de la Gerencia Financiera, miembros de la Oficina de Gestión y Cumplimiento, miembros de la Oficina de Seguridad y Defensa y de la Oficina de Control Disciplinario Interno.

Con el ánimo de que la totalidad de funcionarios tanto de fábricas como almacenistas participaran en la capacitación, se compartió un enlace vía TEAMS.

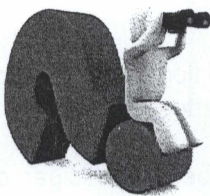


Durante el desarrollo de la capacitación, la Dirección de Atención y Servicio al Ciudadano de la Función Pública, dio a conocer temas relacionados acerca de la importancia que trae consigo el Lenguaje Claro a la hora de generar una comunicación asertiva entre los ciudadanos, clientes y

**ASUNTO : IM OC GME INFORME CAPACITACIÓN LENGUAJES CLAROS COMPRENSIBLES E INCLUYENTES 14 DE SEPTIEMBRE**

demás partes interesadas. Adicional, también se tocaron temas sobre sus antecedentes, de donde surge, las perspectivas que orientan el lenguaje claro y comprensible, principios, entre otros.

**¿Para qué nos encontramos hoy?**



- ➔ Recordar e identificar
- ➔ Presentar las herramientas existentes

**Algunos antecedentes**

CONPEL 1995 de 2019, Política Nacional de Servicio al Ciudadano

Decreto 1875 de 2016

Revisión del Decreto 2020 de 2020 de MinTIC, Información pública y contenidos de e-Región y en lenguaje claro

Art. 28, Ley 1450 de 2014, Transparencia y Acceso a la Información

Art. 49 y 50, Ley 1712 de 2014, Transparencia y Acceso a la Información

Art. 49 y 50, Ley 1712 de 2014, Resorte de documentos en lenguaje comprensible

Circular 100-001 2021, Estrategias de lenguaje claro

RED de LENGUAJE CLARO Colombia

**Enfoques**

1. Estado abierto

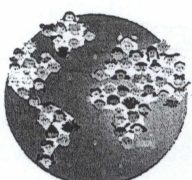
Buena administración y un Buen gobierno

- Reformas del Estado para responder a las dinámicas actuales
- Adaptación de las instituciones a los retos actuales
- Fortalecimiento de la sociedad civil y de las ciudadanía organizadas para que participen de la co-gestión de lo público

Participación ciudadana – Transparencia – Tecnologías de la información – Colaboración

**Enfoques**

3. ¿Lenguajes claros o comprensibles?

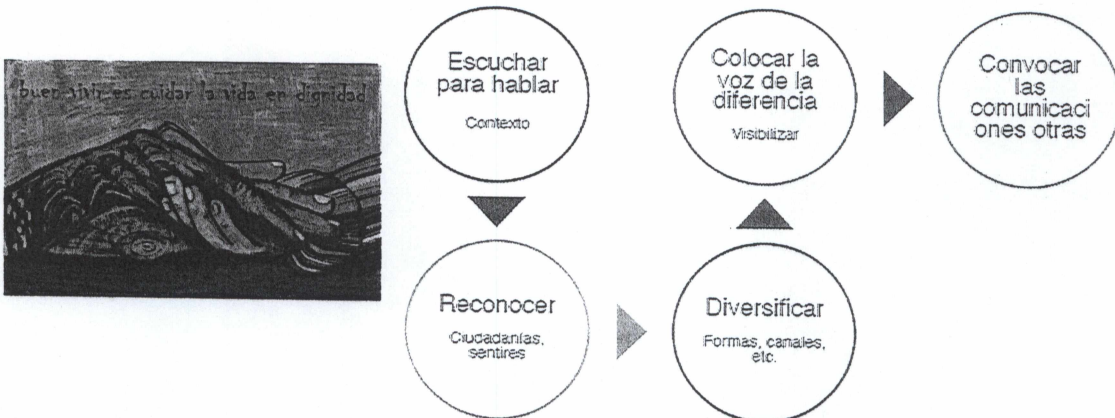


- ➔ Más allá de la traducción del lenguaje, traducir toca una cultura
- ➔ Reconocimiento de un/una otro/a que tiene otras lógicas de lenguaje que impiden o permiten entender mis lógicas de lenguaje

Producir mensajes de acuerdo con normas y cánones del lenguaje oral o escrito occidental

**Principios**

Lenguajes claros, comprensibles e incluyentes



**RESULTADOS:**

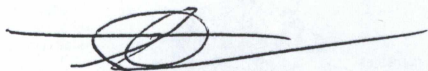
1. Se evidencian falencias por parte de los jefes de grupo a la hora de incentivar a los funcionarios para que participen en este tipo de capacitaciones.

No. 02.798.956

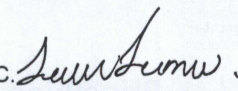
**ASUNTO : IM OC GME INFORME CAPACITACIÓN LENGUAJES CLAROS  
COMPENSIBLES E INCLUYENTES 14 DE SEPTIEMBRE**

2. Los participantes resaltaron como buenos los siguientes aspectos durante la capacitación: conocimiento y dominio del tema por parte del capacitador, orden y claridad en el desarrollo de los temas, temáticas acordes conforme al desarrollo laboral de los funcionarios.
3. Se encuentran aspectos por mejorar tales como: los espacios empleados para el desarrollo de las capacitaciones, mejora del sonido y visualización de las ayudas.
4. Los participantes resaltan la implementación y puesta en marcha de este tipo de actividades con el ánimo de fortalecer sus competencias frente a los clientes y demás partes interesadas.
5. Se evidencia disposición por parte de algunos funcionarios en el querer participar de las capacitaciones.

Cordialmente,



Qco. JORGE ENRIQUE FONSECA BECERRA  
Director de Mercadeo y Prospectiva encargado de las funciones de la Gerencia de Mercadeo

Elaboró: Laura Yesenia Lamus Gonzalez, Profesional DCC.   
Aprobó: Monica Chacon Vargas, Profesional de Mercadeo encargada de las funciones de la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana. 