ACTA No. 005			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Sensibilización Lenguaje claro PQRSD **2026**			
CIUDAD Y FECHA:	**Valledupar 16 de Abril del 2026**	**HORA INICIO: 8:30 am**	**HORA FIN: 9:30 am**
LUGAR Y/O ENLACE: Oficina del Punto de atención a la ciudadanía.		**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO:** REGIONAL -CESAR	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

- Leguaje claro.
- Tabla comparativa de términos complejos y alternativas claras

1. OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

Socializar con el punto de atención los lineamientos de lenguaje claro, comprensible e incluyente, así como la tabla comparativa de términos complejos y sus alternativas, con el fin de mejorar la calidad y comprensión de las respuestas brindadas a los usuarios en el marco de la gestión de PQRS.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

2. Desarrollo de la actividad

Durante la jornada se realizó la socialización del enfoque de lenguaje claro, destacando su importancia en la atención al ciudadano y en la elaboración de respuestas a las PQRS, orientado a garantizar información comprensible, oportuna y accesible.

Se presentó la tabla comparativa de términos complejos y alternativas en lenguaje claro, explicando su uso práctico en la redacción de respuestas, promoviendo el uso de palabras sencillas, oraciones cortas y mensajes directos.

Así mismo, se abordaron los siguientes aspectos:

Importancia de evitar tecnicismos y lenguaje ambiguo.
Uso de conectores lógicos para mejorar la coherencia en los textos.
Buenas prácticas para una comunicación incluyente y accesible.

Aplicación del lenguaje claro en la herramienta CRM para la gestión de solicitudes empresariales.

Igualmente, se reforzó la necesidad de:

Redactar respuestas claras, precisas y orientadas al usuario.
Garantizar que la información sea fácil de entender y útil para quien la recibe.

3. Resultados

Sensibilización del equipo del punto de atención sobre la importancia del lenguaje claro.
Apropiación de la tabla de términos como herramienta de apoyo en la gestión de respuestas.
Compromiso de aplicar buenas prácticas en la redacción de comunicaciones en CRM.

4. Compromisos

Implementar el uso de lenguaje claro en todas las respuestas a PQRS.
Utilizar la tabla comparativa como guía en la redacción.
Fortalecer la revisión de las respuestas antes de su envío, asegurando claridad y comprensión.

Se finaliza la socialización resaltando que el lenguaje claro es una herramienta fundamental para mejorar la atención al ciudadano, fortalecer la transparencia institucional y garantizar el acceso efectivo a la información.

CONCLUSIONES

Se finaliza la socialización resaltando que el lenguaje claro es una herramienta fundamental para mejorar la atención al ciudadano, fortalecer la transparencia institucional y garantizar el acceso efectivo a la información.

ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS

ACTIVIDAD /DECISIÓN	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL

presentación y lista de asistencia.	12/03/2026	Ana Rosa Martinez Polo	Presencial

DE: ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES

NOMBRE	DEPENDENCIA/ EMPRESA	APRUEBA (SI/NO)	OBSERVACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

ANEXOS

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 16 DEL MES DE Abril DEL AÑO 2026

OBJETIVO (S)	Socializar y dar a conocer una tabla comparativa de términos complejos y sus alternativas en lenguaje claro, con el propósito de fortalecer la comunicación efectiva en los puntos de atención y mejorar la comprensión de la información por parte de los usuarios.

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1.	Ana Rosa Martinez Polo	49.609.007		X		R.C. I regional Cesar	armartinez@sena.edu.co	3007769029		
	Raquel Rojas	1.065.579.991		X		RC SENA	rrojasd@sena.	3008769175		
	Katherine Angarita	39.463116		X		RC	lilangarita@m	3185167897		
	Jayder Andres Gomez Duran	1065582060			Aprendiz	RC	jaydergomezduran@gmail.com	3014481597		

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.