



Lenguaje claro y el Centro de Contacto del ICBF

La DSyA en articulación con el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública, adelantan la estrategia de Lenguaje Claro para el Canal Telefónico a través del Centro de Contacto ICBF.

Con esta estrategia se pretende mejorar la interacción diaria con la ciudadanía (este canal de atención entre enero y junio de 2022 ha atendido un promedio de 145.699 interacciones ciudadanas); esto se logra a través de herramientas como la empatía y el uso de un lenguaje más claro para el ciudadano, cercano y sin tecnicismos innecesarios, lo que redundará en una mejor comprensión respecto de la información recibida y a su vez en una mayor satisfacción.

