

## PROCEDIMIENTO DE LENGUAJE CLARO

**JULIO DE 2022**

## CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	2
<b>¿QUÉ ES EL LENGUAJE CLARO?</b> .....	3
<b>PROPÓSITOS</b> .....	3
<b>OBJETIVOS</b> .....	3
<b>MARCO NORMATIVO</b> .....	3
<b>¿CÓMO COMUNICAR E INFORMAR EN LENGUAJE CLARO?</b> .....	5
<b>ELEMENTOS QUE SE DEBEN DE TENER EN CUENTA PARA ESCRIBIR EN LENGUAJE CLARO</b> .....	6
<b>¿PARA QUE UNA ESTRATEGIA DE LENGUAJE CLARO?</b> .....	6
<b>CONSTRUCCION DE UN DOCUMENTO EN LENGUAJE CLARO</b> .....	6

### PRESENTACIÓN

El Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta, en el marco de implementación Política Nacional de Servicio al Ciudadano, presenta el procedimiento de lenguaje claro como una herramienta para la gestión de una comunicación con la ciudadanía mucho más sencilla, rápida y efectiva.

Por el cual se posiciona la labor de los servidores de la entidad como garantía de calidad de información que se brinda a los ciudadanos y que afecta el ejercicio de sus derechos y deberes, esto responde a la necesidad de superar la suposición de que al enviar la información técnica (jurídica o especializada) a los ciudadanos se resuelva automáticamente a sus preguntas y necesidades.

Según una encuesta de percepción de servicio al ciudadano del DNP en 2019, 9 de cada 10 ciudadanos consideran que el estado no se comunica de manera clara, es decir, que nos vemos en la tarea de lograr que los ciudadanos tengan la facilidad de comprender mejor la información pública, y lograr que esta herramienta aporte a la disminución de esta brecha comunicativa y sea la conexión que necesitamos para estar más cerca de nuestros usuarios.

### ¿QUÉ ES EL LENGUAJE CLARO?

Es un estilo de comunicación pública, especialmente escrita, Uno de los fines esenciales del Estado es garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos. Esto implica que debe transmitir de forma clara y efectiva la información sobre sus programas, que, a partir de las necesidades y contexto con la ciudadanía, permite encontrar, comprender y usar de manera más simple la información relacionada con trámites y servicios.

Esta estrategia, implementada a nivel mundial, evita la relectura de documentos y facilita la búsqueda de información relevante para la toma de decisiones o la realización de acciones (cumplir requisitos, dirigirse a un punto de atención, etc.).

### PROPÓSITOS

1. Aumentar la eficiencia administrativa.
2. Disminuir los tramitadores.
3. Mejorar la percepción y satisfacción ciudadana.
4. Garantizar el goce efectivo de los derechos.

### OBJETIVOS

Establecer los lineamientos de lenguaje claro mediante la adopción de un procedimiento para el instituto distrital de turismo, con el fin de lograr una mejora en la comunicación con los usuarios/ciudadanos, al transmitir de forma clara y efectiva la información de la entidad.

### MARCO NORMATIVO

**Ley 850 de 2003:** Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas

**Ley 962 de 2005:** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

**Ley 1437 de 2011:** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Ley 1474 de 2011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y efectividad del control de la gestión pública.

**Decreto ley 019 de 2012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reforma regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública

**Ley 1712 de 2014:** Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional

**Ley 1757 de 2015:** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática

**Ley 1955 de 2019:** Por el cual se expide el plan nacional de desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia" pacto por la equidad.

**Ley 2106 de 2019:** Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

**Decreto 1450 de 2012:** Por el cual se reglamenta el Decreto ley 019 de 2012.

**Decreto 2641 de 2012:** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011

**Decreto 124 de 2016:** Por el cual se sustituye el Título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano"

**Decreto 1166 de 2016:** Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente

**Decreto 612 de 2018:** Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.

**CONPES 3654 de 2010:** Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos

**CONPES 3649 DE 2010:** Política Nacional de Servicio al Ciudadano

**Decreto 1166 de 2016:** Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente

**Decreto 612 de 2018:** Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.

**CONPES 3654 de 2010:** Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos

**CONPES 3649 DE 2010:** Política Nacional de Servicio al Ciudadano

### **¿CÓMO COMUNICAR E INFORMAR EN LENGUAJE CLARO?**

El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) establece en la Guía de Lenguaje Ciudadano cuatro pasos fundamentales para transformar el lenguaje técnico que utilizan las entidades estatales en un lenguaje claro, de fácil comprensión para el ciudadano:

- 1- Identificar los temas o contenidos que se quieren informar e identificar quiénes son los interlocutores.
- 2- Relacionar los conceptos con el contexto de la realidad del ciudadano: con la cultura, la satisfacción de una necesidad y la prestación de un servicio concreto.
- 3- Convertir en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos que se usan en la administración pública u ofrecer definiciones en términos de fácil comprensión para el ciudadano.
- 4- Definir las estrategias de comunicación, estableciendo los canales y medios de comunicación para la interlocución.

## **ELEMENTOS QUE SE DEBEN DE TENER EN CUENTA PARA ESCRIBIR EN LENGUAJE CLARO.**

Las entidades públicas que promueven y analizan el uso del lenguaje claro en textos oficiales determinan que el propósito del lenguaje claro es comunicar de forma clara y efectiva, analizando las necesidades de la audiencia sobre cualquier otra consideración. Asimismo, establecen tres elementos.

- 1- Contenido: redacción de ideas centrales e información que realmente es relevante para el lector, utilizando oraciones cortas con estructuras simples y palabras que sean de fácil comprensión para el lector.
- 2- Estructura: se refiere a la organización del texto, de forma tal que tenga una secuencia lógica.
- 3- Diseño: se relaciona con el uso de ayudas visuales que pueden facilitar la lectura del texto e indicar la información más relevante. Se recomienda el uso de encabezados, negrilla, cursivas, viñetas, entre otros recursos.

## **¿PARA QUE UNA ESTRATEGIA DE LENGUAJE CLARO?**

Esta estrategia evita la mala interpretación de los conceptos, el reproceso en la lectura de los documentos, trámites y respuestas a requerimientos que así mismo simplifica la búsqueda de información relevante para la toma de realización de acciones, con esta estrategia se busca aumentar la eficiencia administrativa evitando invertir tiempo y recursos en aclaraciones al ciudadano con respuestas que ellos consideran poco precisas y no se ajustan a su requerimiento, disminuir los tramitadores para evitar el cobro en servicios que se prestan de manera gratuita y posibles fraudes.

## **CONSTRUCCION DE UN DOCUMENTO EN LENGUAJE CLARO**

Un documento está en Lenguaje Claro cuando su estructura, contenido y diseño es sencillo para que cualquier persona, independiente de su condición social o educativa, que logre leerlo sin ayuda, es decir, para que se pueda entender en la primera lectura. La estructura hace referencia al orden general de la información contenida en los documentos públicos, por ejemplo: que la respuesta a la inquietud o necesidad ciudadana esté al inicio y no al final; el contenido se refiere a las palabras que se usan para describir o explicar información pública, por ejemplo: el uso de tecnicismos o términos muy especializados disminuye la comprensión de los mensajes; y el diseño tiene que ver con la forma o estética del documento, por ejemplo: ampliar el tamaño o incluir ayudas visuales aporta a la comprensión.

A continuación, los pasos más sencillos para resolver un documento en lenguaje claro.

Paso 1: Piensa en tu público, antes de escribir piensa quien recibirá la información

Paso 2: Organiza las ideas, haz una lista de ideas y agrúpalas según el tema.

Paso 3: Usa un español sencillo y cercano

Paso 4: Revisa el documento, cuando el documento este terminado, realiza una revisión completa

Paso 5: Valida el documento con un grupo de interés.

Versión	Fecha	Descripción	
01	Julio de 2022	Primera elaboración del documento para implementación.	
	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>Nombre:</b>	Bryan Guevara Arias	Luis Tovar vizcaíno	Anamaría Caicedo Ortega
<b>Cargo:</b>	Auxiliar ad honorem Subdirección Corporativa	Contratista Profesional Subdirección Corporativa	Subdirectora corporativa INDETUR
<b>Firma:</b>			