



CIRCULAR NO. 100-010-2021

- PARA:** REPRESENTANTES LEGALES DE LAS ENTIDADES Y ORGANISMOS DE LA RAMA EJECUTIVA DEL NIVEL NACIONAL Y TERRITORIAL Y PARTICULARES QUE CUMPLAN FUNCIONES PÚBLICAS O ADMINISTRATIVAS.
- DE:** DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
- ASUNTO:** DIRECTRICES PARA FORTALECER LA IMPLEMENTACIÓN DE LENGUAJE CLARO.
- FECHA:** 23 DE AGOSTO DE 2021

El Departamento Administrativo de la Función Pública, como entidad líder de las políticas que buscan el desarrollo de la democratización de la gestión pública y el servicio al ciudadano, emite las siguientes directrices para fomentar el uso de lenguaje claro en la oferta institucional disponible, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 - Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública; los artículos 49 y 50 de la Ley 1757 de 2015 – Estatuto de la participación democrática; el artículo 28 de la Ley 2052 de 2020 – Ley Antitrámites y demás normas concordantes.

En esa línea, se presentan las siguientes instrucciones sobre lenguajes comprensibles que se deben implementar, con el propósito de avanzar hacia la construcción de contenido público (normatividad, respuestas a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), formularios, intervenciones institucionales, espacios de diálogo, páginas web, entre otros) más sencillo, que facilite el ejercicio de derechos y cumplimiento de deberes ciudadanos y favorezca el aumento de la eficiencia administrativa:

Estratégicas:

- Asignar un responsable que lidere la implementación de lenguaje claro, preferiblemente, quien oriente la implementación de las políticas de relación Estado – ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y del artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, sin que esta designación implique creación de nuevos cargos en la planta de personal, o que pertenezca a la oficina de atención a la ciudadanía o la dependencia que haga sus veces.
- Incorporar en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) acciones que promuevan el uso de lenguaje claro en la información que se entrega a los ciudadanos, usuarios y grupos de valor, es decir, en los trámites y procedimientos administrativos que desarrolla la entidad, así como en los procesos de rendición de cuentas y espacios de participación ciudadana en la gestión.
- Adelantar acciones de apropiación de lenguaje claro, en el marco del Comité de gestión y desempeño institucional, que permita que toda información pública que se genere hacia el ciudadano, usuarios y grupos de valor sea fácil de encontrar, comprender y usar.
- Incorporar lineamientos de lenguaje claro en los manuales y protocolos de servicio al ciudadano.



De capacitación:

- Promover e incorporar ejercicios de capacitación o formación en materia de lenguaje claro en el Plan Institucional de Capacitación (PIC), garantizando su abordaje en las jornadas de inducción y reinducción.
En este sentido, se recomiendan los cursos de lenguaje claro ofrecidos por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), disponible en: <https://escuelavirtual.dnp.gov.co/> y del Instituto Caro y Cuervo, disponible en <https://www.caroycuervo.gov.co/Cursos/Diplomado/>, de acuerdo con las necesidades y posibilidades de las entidades, sus servidores y contratistas.

De simplificación:

- Diseñar ejercicios o herramientas de diagnóstico de las características, necesidades y expectativas ciudadanas que permitan identificar y priorizar información y/o documentos de alto interés, para su posterior análisis y simplificación.
- Generar espacios de participación o colaboración con ciudadanos, usuarios y grupos de valor, así como con los servidores públicos, para analizar, simplificar y rediseñar documentos complejos, a partir de los resultados del punto anterior, es decir, realizar “laboratorios de simplicidad”, de tal manera que las personas puedan comprender estos documentos sin recurrir a intermediarios o expertos en la materia y como un aporte al cumplimiento de las Políticas de Participación Ciudadana y de Servicio al Ciudadano.
- Contar con formatos o versiones que garanticen su comprensión por parte de grupos étnicos, extranjeros y personas funcionalmente diversas (infografías, videos, etc.) que permitan un mayor alcance e inclusión de la oferta institucional, respetando, entre otros, los derechos lingüísticos establecidos en la Ley 1381 de 2010.
- Simplificar la información compleja relacionada con trámites y procedimientos (descripciones, requisitos o pasos, canales, formularios, etc.) y estandarizarla, para que la información registrada en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) esté actualizada y simplificada, y como una contribución a la Política de Racionalización de trámites.

De medición y seguimiento:

- Diseñar mecanismos de retroalimentación ciudadana sobre los contenidos institucionales que permitan identificar qué tan claros, concretos y comprensibles fueron los mensajes, y, a partir de allí, realizar las acciones de simplificación necesarias.
- Realizar monitoreo continuo sobre la implementación de acciones de lenguaje claro para fortalecer la transparencia en la gestión pública, la participación ciudadana y la mejora del servicio.

De comunicación y difusión:

- Garantizar la publicación de contenidos y diseños sencillos, de fácil comprensión y usabilidad para los diferentes grupos de valor en los sitios web o plataformas virtuales de las entidades, teniendo en cuenta los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, tales como, por ejemplo, los previstos en la Resolución 1519 de 2020¹.

¹ Resolución 1519 de 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”



- Realizar informes de rendición de cuentas en lenguaje comprensible para la ciudadanía, en cumplimiento de los artículos 49 y 50 de la Ley 1757 de 2015.
- Incorporar el lenguaje claro en la estrategia de comunicación interna y de cara a la ciudadanía, para optimizar el diseño, difusión y usabilidad de contenidos institucionales y facilitar su comprensión y aprovechamiento.

De atención y servicio al ciudadano:

- Contar con formatos de respuesta a peticiones, quejas, reclamos o solicitudes ciudadanas sencillos y de fácil comprensión que garanticen respuestas oportunas, precisas, claras y útiles.
- Promover y reconocer prácticas internas de lenguaje claro para que servidores públicos y contratistas presten un servicio de calidad en los diferentes canales y puntos de atención.
- Incorporar prácticas de lenguaje claro en los diferentes canales (presencial, virtual y telefónico) y escenarios de relacionamiento; entendiendo que, para constituir una efectiva comunicación pública, se requiere transformar la cultura del servicio en todas sus expresiones, lo que incluye la comunicación verbal y no verbal.

Con la puesta en marcha de estas acciones, contribuiremos a la construcción de una cultura de la simplicidad para facilitar el acceso de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor a sus derechos, en su relación con el Estado.

Cordialmente,

NERIC JOSÉ ALVIS BARRANCO
Director Departamento Administrativo de la Función Pública