
 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	GUIA DE LENGUAJE CLARO PARA LOS SERVIDORES PUBLICOS	Código: MM-GAC-G-001
	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 1
	MACROPROCESOS MISIONALES	Página 1 de 9

GUIA DE LENGUAJE CLARO PARA LOS SERVIDORES PUBLICOS


CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1.	20/09/2022	Se crea la Guía de lenguaje claro para los servidores públicos de la Alcaldía Distrital de Santa Marta basa en la estrategia de Lenguaje Claro del Departamento nacional de Planeación DNP.
2.	21/06/2019	Actualización Guía de Lenguaje claro para los servidores públicos Mediante Resolución 3725 del 21 de junio de 2019, por medio de la cual se modifica el Mapa de Procesos de la Alcaldía.
3.	30/11/2020	Actualización Guía de Lenguaje claro para los servidores públicos Mediante Resolución 942 del 03 de noviembre de 2020, por medio de la cual se modifica el Mapa de Procesos de la Alcaldía.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Laura Carolina Agudelo García Cargo: jefe de Oficina de Atención al Ciudadino Fecha: 30/04/2018 Firma: ORIGINAL FIRMADO	Nombre: Laura Carolina Agudelo García Cargo: jefe de Oficina de Atención al Ciudadino Fecha: 30/04/2018 Firma: ORIGINAL FIRMADO	Nombre: Jimena Abril de Angelis Cargo: Secretaria General Fecha: 30/04/2018 Firma: ORIGINAL FIRMADO


 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	GUIA DE LENGUAJE CLARO PARA LOS SERVIDORES PUBLICOS	Código: MM-GAC-G-001
	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 1
	MACROPROCESOS MISIONALES	Página 2 de 9

Contenido |

1. PRESENTACIÓN.....	4
2. OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN EN LENGUAJE CLARO EN LA ALCALDIA DE SANTA MARTA.	4
3. FUNDAMENTOS NORMATIVOS	5
4. ALCANCE.....	6
5. DOCUMENTOS EN LENGUAJE CLARO.....	7
6. CONSTRUCCIÓN DE DOCUMENTOS EN LENGUAJE CLARO	7
7. MARCO LEGAL	¡Error! Marcador no definido.
8. DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO	¡Error! Marcador no definido.
8.1. DERECHOS	¡Error! Marcador no definido.
8.2. DEBERES	¡Error! Marcador no definido.
9. LINEAMIENTOS DE CALIDAD PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	¡Error! Marcador no definido.
10. VALORES DEL SERVICIO PÚBLICO	¡Error! Marcador no definido.
11. GLOSARIO	¡Error! Marcador no definido.
12. PRINCIPIOS GENERALES	¡Error! Marcador no definido.
13. RESPONSABILIDADES EN EL TRÁMITE DE LAS PQRSD	¡Error! Marcador no definido.
14. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PQRSD	¡Error! Marcador no definido.
14.1.1. Horarios de atención:	¡Error! Marcador no definido.
14.1.2. Registro y Control:	¡Error! Marcador no definido.
14.2. CANALES DE ATENCIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
14.2.1. Presencial	¡Error! Marcador no definido.
14.2.2. Virtual.....	¡Error! Marcador no definido.

	GUIA DE LENGUAJE CLARO PARA LOS SERVIDORES PUBLICOS	Código: MM-GAC-G-001
	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 1
	MACROPROCESOS MISIONALES	Página 3 de 9

- 14.2.3. **Telefónico:** **¡Error! Marcador no definido.**
- 15. **PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES** **¡Error! Marcador no definido.**
- 15.1. **PETICIONES ESCRITAS:** **¡Error! Marcador no definido.**
 - 15.1.1. **Trámite De Las Peticiones Escrita** **¡Error! Marcador no definido.**
- 15.2. **PETICIONES VERBALES** **¡Error! Marcador no definido.**
 - 15.2.1. **Trámite De Las Peticiones Verbales** **¡Error! Marcador no definido.**
- 16. **TÉRMINOS DE RESPUESTAS** **¡Error! Marcador no definido.**
- 17. **REVISIÓN DE LAS PQRSD** **¡Error! Marcador no definido.**
- 18. **MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN Y PERCEPCION DEL CIUDADANO CON RESPECTO A LAS PQRSD:** **¡Error! Marcador no definido.**
- 19. **BIBLIOGRAFIA** **¡Error! Marcador no definido.**

 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	GUIA DE LENGUAJE CLARO PARA LOS SERVIDORES PUBLICOS	Código: MM-GAC-G-001
	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 1
	MACROPROCESOS MISIONALES	Página 4 de 9

1. PRESENTACIÓN


El Plan de acción de la Alcaldía de Santa Marta para cumplir el Plan de desarrollo Distrital Corazón del cambio 2020 – 2023, contempla entre sus estrategias el mejoramiento del servicio al ciudadano y en este propósito propone el fortalecimiento de la capacidad de los servidores públicos para hacer efectivo el goce de los derechos de la ciudadanía a través de un lenguaje claro para facilitar respuestas oportunas y acertadas a sus peticiones.

Una comunicación clara, amable, cercana y entendible con los ciudadanos genera confianza y credibilidad hacia la administración, este es el principal objetivo de esta Guía que formula una serie de recomendaciones a los servidores públicos para que las comunicaciones y la información sobre el que hacer de la entidad y los servicios, trámites y programas de la administración.

2. OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN EN LENGUAJE CLARO EN LA ALCALDIA DE SANTA MARTA

Esta guía de lenguaje claro adopta lineamientos del orden nacional y las enfoca hacia la realidad institucional, con el fin de cumplir los siguientes objetivos:

- Fortaleces la capacidad de los servidores para hacer efectivo el goce de los derechos de los ciudadanos.
- Facilitar un mayor nivel de comunicación y de calidad de la interacción entre las dependencias institucionales.


	GUIA DE LENGUAJE CLARO PARA LOS SERVIDORES PUBLICOS	Código: MM-GAC-G-001
	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 1
	MACROPROCESOS MISIONALES	Página 5 de 9

- Ofrecer y explicar trámites y servicios de manera más comprensible y con lenguaje inclusivo.

3. FUNDAMENTOS NORMATIVOS

La Guía bajo principio: En la Alcaldía Distrital de Santa Marta hablamos claro, se orienta con fundamentos en los siguientes referentes legales:


Fundamentos normativos
<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de Colombia de 1991. En los artículos 2, 123 y 209, expresa que una de las finalidades del Estado Colombiano y e quienes son servidores públicos, es estar al servicio de la comunidad, para proteger su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos. • Decreto 2623 de 2009. El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano se crea como instancia de coordinación de la calidad y la excelencia en el servicio al ciudadano en la Administración Pública del Orden Nacional. • CONPES 3649 de 2010. Que establece los lineamientos generales y alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa a través de particulares. • Documento CONPES 3785 de 2013, Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano. Dentro de los seis principios orientados de la Política se encuentra: certidumbre y lenguaje claro, el cual indica la necesidad de diseñar una estrategia de lenguaje claro que permita hacer simple la interacción de la ciudadanía con la administración pública, de una manera clara, oportuna y comprensible. • 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 la efectividad del control de la gestión pública.

	GUIA DE LENGUAJE CLARO PARA LOS SERVIDORES PUBLICOS	Código: MM-GAC-G-001
	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 1
	MACROPROCESOS MISIONALES	Página 6 de 9

- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la ley de transparencia y el derecho a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
- Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia del Departamento Nacional de Planeación (2015).
- Decreto 103 de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y de Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional) y se dictan otras disposiciones.
- Ley 2052 de 2020. Ley Anti Trámites. ARTICULO 28. LENGUAJE CLARO. Los sujetos obligados, con el propósito de facilitar la comunicación entre la ciudadanía y el Estado, deberán incorporar en la creación e implementación de los formularios, procedimientos y esquemas de comunicación, publicación e información pública relacionados con los trámites que se adelanten en su entidad, las recomendaciones y lineamientos que defina el Gobierno Nacional.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG: marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.
- Circular 100-010-2021 del Departamento Administrativo de Función Pública. Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro.
- El Plan Anticorrupción de la Alcaldía de Santa Marta 2022

4. ALCANCE

Todas las dependencias y sus colaboradores deberán implementar los lineamientos establecidos en esta guía, dentro de los procesos de comunicación escrita, verbal y digital. La Secretaria General de liderará la adopción del lenguaje claro en el servicio a los ciudadanos, usuarios e interesados, como atributo clave de la atención y el quehacer de las dependencias, promoviendo, de forma simultánea, acciones específicas para que la comunicación sea clara, amable, cercana y entendible.

 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	GUIA DE LENGUAJE CLARO PARA LOS SERVIDORES PUBLICOS	Código: MM-GAC-G-001
	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 1
	MACROPROCESOS MISIONALES	Página 7 de 9

5. DOCUMENTOS EN LENGUAJE CLARO

El lenguaje claro escrito institucional aplica en los siguientes tipos de documentos:


- Documentos cuyo destinatario es el ciudadano, tales como:
 - ✓ Solicitud de información.
 - ✓ Instrucciones para trámites.
 - ✓ Respuestas a requerimientos y solicitudes.

- Documentos administrativos:
 - ✓ Oficios
 - ✓ Memorandos
 - ✓ Acuerdo, Resoluciones y de más normas.
- Documentos de alcances estratégicos, ya sean planes, programas, proyectos e informes de gestión o de rendición de cuentas.
- Mensajes enviados vía correo electrónicos, información al público en los sitios web y redes sociales institucionales.
- Trámites, servicios, consultas, derechos de petición o tutelas.

6. CONSTRUCCIÓN DE DOCUMENTOS EN LENGUAJE CLARO

a. Pensar y planear antes de escribir

Antes de escribir piensa quién recibirá la información y ponte en sus zapatos. Tómese un tiempo para organizar el documento a partir de la identificación de su propósito y el público objetivo al que debe ir dirigido. Así mismo, se debe determinar un posible esquema de estructura del texto que oriente su futura redacción a la vez que, de forma coherente, se otorga un orden a las temáticas del texto a partir de los posibles públicos

	GUIA DE LENGUAJE CLARO PARA LOS SERVIDORES PUBLICOS	Código: MM-GAC-G-001
	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 1
	MACROPROCESOS MISIONALES	Página 8 de 9


interesados en su lectura (al comienzo del texto debe aparecer aquella información general que interesa a la mayor cantidad de públicos).

b. Escribir en lenguaje claro

- Sea conciso: escriba documentos cortos. No existe una regla para determinar la extensión de un documento, ya que esto dependerá de su finalidad. Sin embargo, los documentos dirigidos a la ciudadanía deben ser lo más breve posible. Un texto excesivamente largo puede desmotivar al ciudadano para continuar con su lectura. Evite repetir información que ya dado, sea concreto y preciso, use oraciones cortas.
- Para usar el lenguaje claro, escriba las oraciones aplicando la fórmula conocida como el orden lógico e la oración: Sujeto + Verbo + Complemento.
- Utilice vos activa: indica que el sujeto es a la vez acción verbal, esta involucra al lector en la acción, requiere menos palabras y capta la atención que tiene que realizar la acción.
- Use palabras sencillas: el uso de estas en una comunicación no reduce la calidad del escrito, por el contrario: gana credibilidad y confianza en el lector.
- Evite el uso de palabras innecesarias cuando escriba para los ciudadanos, puede decir lo mismo con menos palabras siempre y cuando tenga clara la información que desea transmitir.
- Use verbos en lugar de sustantivos: por ejemplo poner “en consideración” por “considerar” o “dar comienzo” por “comenzar”.
- Use un tono y lenguaje adecuado dependiendo del propósito y el contexto que se desarrolle. No hay reglas universales para determinar el tono de una comunicación, según el modo particular de la expresión puede ser formal e informal. El tono depende de a quién va dirigido el texto y del propósito del mensaje.

c. Revisar y editar

1. Lea y revise el documento. Una vez terminado el documento debe revisar varias veces para identificar errores gramaticales, ortográficos, tipográficos, mejorar la presentación y organización. La revisión constante le permitirá mantener el

	GUIA DE LENGUAJE CLARO PARA LOS SERVIDORES PUBLICOS	Código: MM-GAC-G-001
	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 1
	MACROPROCESOS MISIONALES	Página 9 de 9

enfoque de lo que está diciendo, evitar repetir información u omitir datos relevantes.

2. Apóyese en otros o valide el documento con grupos de interés. Una vez terminado y releído el documento, pídale a alguien más que lo lea y así recibir comentarios o sugerencias sobre texto. En principio, lo ideal sería que lo leyera un miembro de su público objetivo; de no ser posible, busque una persona que no tenga conocimiento previo del tema que se está tratando. A menudo, después de haber trabajado en un documento por un periodo prolongado, puede parecer que la información está muy clara, puesto que nosotros mismos la hemos escrito. Sin embargo, una segunda opinión puede resultar muy ilustrativa ya que ayuda a identificar qué puntos es necesarios incluir, aclarar u omitir dentro del texto.
3. Consolide el texto final. Finalmente, vuelva a leer el texto y, con base en esa lectura y las sugerencias recibidas, realice los cambios pertinentes. Revise cuantas veces sea necesario, hasta que se sienta satisfecho con la información y con la forma en que la está presentando.
4. No sea muy técnico. Recuerde que su texto va dirigido a ciudadanos del común que probablemente tienen poco o ningún conocimiento acerca de los temas frecuentes. Por esta razón es importante evitar siglas o acrónimos que no sean ampliamente conocidos, en general, términos demasiados técnicos, En caso de ser necesario, procure incluir una definición del término la primer vez que lo utilice dentro del texto. Convierta en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos que se usan en la administración pública u ofrezca definiciones en términos de fácil comprensión para el ciudadano.
5. Consulte. Es frecuente que al momento de escribir se presenten dudas acerca del significado de una palabra o de la forma correcta de decir algo. En estos casos, lo más recomendable siempre es verificar en una fuente confiable.