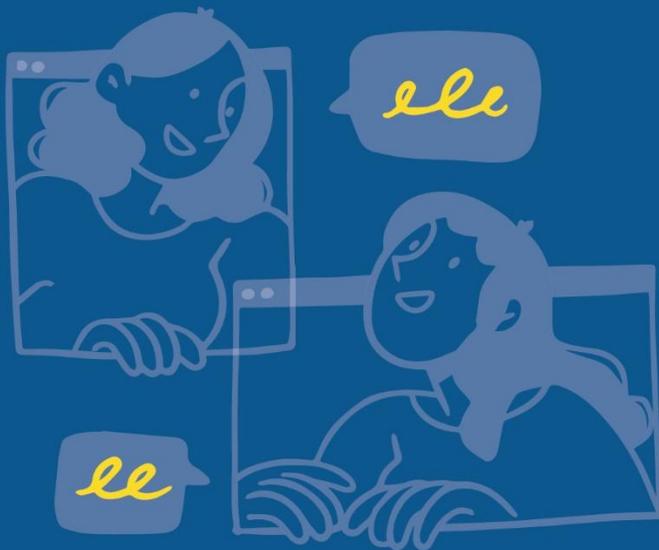


# GUÍA DE LENGUAJE CLARO



Gráficos: todos los derechos reservados al autor



ALCALDÍA DE SANTA MARTA  
Distrito Turístico, Cultural e Histórico



## 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.
4.	22/10/2024	Actualización Guía de Lenguaje claro para los servidores públicos

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>NOMBRE:</b> YARA ALEJANDRA PEREA TORRES <b>CARGO:</b> P. U OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO <b>FECHA:</b> <b>FIRMA:</b>	<b>NOMBRE:</b> ROBERTO POLO HURTADO <b>CARGO:</b> P. U OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO <b>FECHA:</b> <b>FIRMA:</b>	<b>NOMBRE:</b> HIRAM DAVID RAMIREZ MONROY <b>CARGO:</b> SECRETARIO GENERAL <b>FECHA:</b> <b>FIRMA:</b> <b>NOMBRE:</b> ERIKA BELTRÁN CELEDÓN <b>CARGO:</b> JEFE DE OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO <b>FECHA:</b> <b>FIRMA:</b>

### Contenido

1. PRESENTACIÓN..... 3
2. OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN EN LENGUAJE CLARO EN LA ALCALDIA DE SANTA MARTA. 4





3.	ALCANCE.....	5
4.	<b>FUNDAMENTOS NORMATIVOS .....</b>	<b>5</b>
5.	¿QUE ES EL LENGUAJE CLARO? .....	8
6.	¿COMO COMUNICAR EN LENGUAJE CLARO?.....	8
7.	ELEMENTOS QUE SE DEBEN TENER EN CUENTA PARA ESCRIBIR EN LENGUAJE CLARO .....	9
8.	ERRORES COMUNES AL REDACTAR UN TEXTO QUE PUEDEN AFECTAR SU CLARIDAD.....	9
9.	CUESTIONAMIENTOS BASICOS PARA TENER EN CUENTA A LA HORA DE REDACTAR UN TEXTO 10	
10.	DOCUMENTOS EN LENGUAJE CLARO.....	11
11.	CONSTRUCCIÓN DE DOCUMENTOS EN LENGUAJE CLARO .....	11
12.	ACTIVIDADES LIDERADAS POR LA OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO PARA PROMOVER LA ESTRATEGIA DE LENGUAJE CLARO .....	14

## 1. PRESENTACIÓN

La Alcaldía de Santa Marta como institución pública transparente, de puertas abiertas a los ciudadanos y de acciones participativas, adopta la creación de la Guía de Lenguaje Claro que busca garantizar que la ciudadanía reciba un servicio integral, y una comunicación clara, amable, cercana y entendible por parte de los servidores públicos.





“El Plan de Desarrollo “Santa Marta 500 más”, establece en su Eje 5 que “Santa Marta cuenta con un Gobierno Abierto y Participativo”, teniendo entre sus estrategias el mejoramiento del servicio al ciudadano dentro de la Alcaldía y 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.

La buena comunicación entre los ciudadanos y las entidades del Estado es el vehículo que 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 reducir los costos administrativos y financieros, especialmente, permite que el ejercicio de derechos de los ciudadanos sea efectivo; en lenguaje claro, de lo contrario, puede tener implicaciones negativas tanto para el Estado como para el ciudadano.

## **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:

- Fortalecer 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.
- Ofrecer y explicar trámites y servicios de manera más comprensible y con lenguaje inclusivo.
- Reducir errores y aclaraciones innecesarias, costos y cargas para el ciudadano.
- Reducir costos administrativos y de operación para las entidades.
- Aumentar la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.
- Fomentar un ejercicio efectivo de rendición de cuentas por parte del Estado.
- Promover la transparencia y el acceso a la información pública.
- Facilitar el control ciudadano a la gestión pública y la participación ciudadana.
- Fomentar la inclusión social para grupos con discapacidad, para el goce efectivo de derechos en Igualdad de condiciones.





### 3. 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 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.

### 4. 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

- 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.
- 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.
- Decreto 1081 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República."
- Ley 2052 de 2020. Ley Anti-Trámites. Artículo 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 2024

## 5. DEFINICIONES

**LENGUAJE:** El lenguaje es la capacidad que tiene el ser humano para expresarse y comunicarse, a través de diversos sistemas de signos: orales, escritos o gestuales.

Dominar esta capacidad de comunicación le permite a cada individuo expresar el mensaje que desea transmitir de un modo particular.

**DOCUMENTO:** Escrito en que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo.

**COMUNICACIÓN** La comunicación es la transmisión de información entre dos o más individuos, puesto que un participante le envía un mensaje a otro. Todos los seres vivos presentan alguna forma de comunicación, ya sea mediante palabras, señales químicas, sonidos o movimientos. Sin embargo, solo el ser humano tiene la capacidad para elaborar mensajes empleando un lenguaje.

**SOLICITUD DE INFORMACIÓN** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Presidencia de la República con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.

**TRAMITE:** Cada uno de los pasos y diligencias que hay que recorrer en un asunto hasta su conclusión.

**OFICIO:** Comunicación escrita, referente a los asuntos de las Administraciones públicas.

**MEMORANDO:** Un memorando es un documento escrito que se envía a un equipo, departamento u organización para informar sobre un tema de interés.

**ACUERDO:** es una decisión tomada entre dos o más personas, asociaciones o entidades,





como resultado de un proceso de negociación y deliberación sobre un asunto concreto.

**RESOLUCIONES:** Decreto, providencia, auto o fallo de autoridad gubernativa o judicial.

**SIMPLIFICACIÓN:** Hacer más sencillo, más fácil o menos complicado algo.

## 6. ¿QUE ES EL LENGUAJE CLARO?

El lenguaje claro es la expresión simple, clara y directa de la información que los ciudadanos y los servidores públicos necesitan conocer; en el ámbito de la escritura es una forma de escribir y presentar la información de tal forma que el lector pueda entenderla rápida y fácilmente.

Una comunicación escrita está en lenguaje claro si su audiencia puede:

- Encontrar lo que necesita
- Entender lo que encuentra
- Usar lo que encuentra para satisfacer sus necesidades

## 7. ¿COMO COMUNICAR 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:

- Primero: identificar los temas o contenidos que se quieren informar e identificar quiénes son los interlocutores.
- Segundo: relacionar los conceptos con el contexto de la realidad del ciudadano: con la cultura, la satisfacción de una necesidad, la prestación de un servicio concreto.
- Tercero: 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.





- Cuarto: definir las estrategias de comunicación, estableciendo los canales y medios de comunicación para la interlocución (DAFP, 2001. p.19)

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

- **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.
- **Estructura:** se refiere a la organización del texto, de forma tal que tenga una secuencia lógica.
- **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. (Clarity, 2011)

## 9. ERRORES COMUNES AL REDACTAR UN TEXTO QUE PUEDEN AFECTAR SU CLARIDAD

- Párrafos demasiado largos: Párrafos de esa extensión no promueven la lectura de un texto, ni incentivan al lector a que lo entienda, mientras que los párrafos cortos son más fáciles de leer y de entender.
- Oraciones muy largas: Este tipo de oraciones son más difíciles de leer porque saturan la memoria a corto plazo y pueden enredar las ideas.
- Palabras muy técnicas y que los ciudadanos no usan con frecuencia: Un ciudadano no utiliza palabras como “radicación”, “encauzar”, “peticionario” o “contestación”. Este tipo de palabras alejan al lector y oscurecen el mensaje.
- No resaltar información: usar las herramientas de subrayado, con negrita o cursiva, o algún otro elemento visual que atraiga al lector y le haga saber que una idea es más importante que otra. Un texto plano hace que la lectura se vuelva monótona y densa.





- No usar adecuadamente la numeración: usar esta herramienta para facilitar la lectura, y atraer al lector, con el empleo de las negritas y los espacios en blanco.
- Tamaño de la letra muy pequeño: La letra pequeña no solo desincentiva la lectura de un documento, también la dificulta. Un lector no debe tener que entrecerrar los ojos ni forzar la vista para poder leer un documento.
- Falta de encabezados que indiquen el Asunto o Referencia: Es importante utilizar este tipo de encabezados para que el lector conozca de qué se trata la comunicación y tenga una idea general del contenido antes de empezar a leer. El encabezado de Asunto le debe indicar al lector el propósito del documento.

## 10. CUESTIONAMIENTOS BASICOS PARA TENER EN CUENTA A LA HORA DE REDACTAR UN TEXTO

El Manual de Lenguaje Ciudadano elaborado por la Secretaría de la Función Pública de México, recomienda responder preguntas como:

- ¿Quiénes leerán el texto? Tal precisión implica establecer quién o quiénes leerán el mensaje: ¿es un texto dirigido a los servidores públicos?, ¿es un texto que afecta derechos y deberes y por lo tanto está dirigido a los ciudadanos?
- ¿El texto está dirigido a una persona o a un grupo de personas? Si el texto tendrá varios lectores, se debe identificar el grupo de personas más interesado en él. Sin embargo, también se debe incluir información y detalles que pueden ser relevantes para otros grupos que quizá no tengan tanto interés en el texto pero que por alguna otra razón lo leerán.
- ¿Cuáles son intereses de los lectores? No todas las personas tienen los mismos intereses en el momento de leer un texto. Hay quienes leen para obtener información con el fin de realizar un trámite o servicio, en tanto otros desean consultar la oferta institucional. Pensar en los posibles intereses de las personas ayuda a ordenar la información con base en lo que los lectores necesitan y desean conocer.





- **¿Qué tanto sabe sobre el tema?** Esta pregunta implica identificar si el lector tiene un conocimiento previo; o si, por lo contrario, necesita de un contexto para entender el tema.
- **¿Qué características tiene el lector?** Se requiere identificar el perfil del lector. Conocer su edad, género, entre otros, con el fin de escribir un texto que se ajuste a sus características. No es lo mismo escribir una comunicación para acceder a un programa de subsidios de vivienda rural que redactar los términos de referencia de una convocatoria para becas de postgrado en el exterior. También se necesita identificar si el lector tiene algún conocimiento previo sobre la información.

## 11. 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.

## 12. CONSTRUCCIÓN DE DOCUMENTOS EN LENGUAJE CLARO

La estructura básica para organizar un documento contiene tres secciones:





**Introducción:** Se debe ofrecer al lector un contexto general y dar respuestas cortas a preguntas como ¿cuál es el propósito del documento?, ¿cómo afecta o está relacionado con el lector?, ¿por qué es importante?, ¿cómo está organizado?

**Cuerpo:** En esta sección se desarrollan las respuestas a las preguntas planteadas en la introducción.

**Conclusión:** Se retoman las ideas centrales y se concluye con una idea final; en ella se le explica al lector qué debe hacer a continuación.

#### 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 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 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.

### 13. ACTIVIDADES LIDERADAS POR LA OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO PARA PROMOVER LA ESTRATEGIA DE LENGUAJE CLARO

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 Anti trámites y demás normas concordantes.

En esa línea, se presentan las siguientes instrucciones sobre lenguajes comprensibles que se deben implementar en este caso desde la Oficina de Atención al Ciudadano junto con las dependencias pertinentes, con el propósito de avanzar hacia la construcción de contenido público:

### **ESTATEGICAS:**

- 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 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.
- Incorporar lineamientos de lenguaje claro en los manuales y protocolos de servicio al ciudadano.  
(Circular 100-010 de 2021 Departamento Administrativo de la Función Pública)

### **CAPACITACION:**

- Promover e incorporar ejercicios de capacitación o formación en lenguaje claro que deberán ser incluidos en el Plan Institucional de Capacitación, garantizando su abordaje en las jornadas de inducción y reinducción.





- Incentivar a los funcionarios en la participación en cursos de lenguaje claro del Departamento Nacional de Planeación u otros.

(Circular 100-010 de 2021 Departamento Administrativo de la Función Pública)

### **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.
- 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.

(Circular 100-010 de 2021 Departamento Administrativo de la Función Pública)

### **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. (Encuestas de satisfacción en cuanto a la claridad de la información proporcionada a los ciudadanos)
- 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. (Revisión de las encuestas de satisfacción en cuanto a la claridad de la información proporcionada a los ciudadanos)

(Circular 100-010 de 2021 Departamento Administrativo de la Función Pública)

#### **DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN:**

- De la mano de la Oficina de Comunicaciones Estratégicas 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.
- Verificar que los informes de rendición de cuentas se realicen 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.

(Circular 100-010 de 2021 Departamento Administrativo de la Función Pública)





**ALCALDÍA DE SANTA MARTA**

Distrito Turístico, Cultural e Histórico

**Secretaría General**

Oficina de Gestión para la  
Atención al Ciudadano



# GUÍA DE LENGUAJE CLARO



**ALCALDÍA DE SANTA MARTA**

Distrito Turístico, Cultural e Histórico

**Secretaría General**

Oficina de Gestión para la  
Atención al Ciudadano