



Salvemos Juntos
a Cartagena

ESTRATEGIA DE LENGUAJE CLARO 2023

ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA

Objetivo:

Promover el acceso a la información, eliminación de barrera, alentar la interacción y promover la participación ciudadana, mediante la adopción de buenas prácticas de apertura, tanto legislativa como de otros documentos de importancia para la ciudadanía.

Objetivos Específicos:

- Se pretende promover el acceso a la información y el acercamiento de la ciudadanía a las leyes mediante la adopción de buenas prácticas de apertura legislativa.
- Apoyar los procesos de capacitación de las personas que formaran parte de la estrategia de Lenguaje claro en el Distrito.
- Establecer campañas permanente de sensibilización y apropiación del lenguaje claro en el Distrito.

Alcance de la Estrategia:



Inicia con la sensibilización y capacitación de los servidores públicos y colaboradores en el tema de lenguaje claro y continúa con la implementación de estrategias que permitan que los servidores interioricen la importancia del lenguaje claro y finaliza con la puesta en marcha de los laboratorios de simplicidad de manera presencial y/o virtual.



Documentos base:



10 pasos para escribir en Lenguaje Claro



Guía de Lenguaje Claro para servidores públicos en Colombia



Laboratorio de Simplicidad

Estrategias:



La Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa diseñará y/ apoyará la realización de varias estrategias relacionadas con la implementación del Lenguaje Claro en los documentos que produzca la Administración Distrital.

- 1. ABC de Trámites:** Esta estrategia se realiza a través de las redes de la Alcaldía y tiene como principal propósito explicar en pasos sencillos y claros cómo se deben realizar los diferentes trámites en la Administración Distrital.
- 2. Chat Bot:** A través de esta herramienta mantendremos conversaciones con los grupos de valor de forma automatizada para resolver inquietudes de los usuarios de las diferentes dependencias. Además, servirá de enlace para redireccionar preguntas a la Oficina de Atención al Ciudadano- PQRS.
- 3. Laboratorios de Simplicidad Virtuales:** La Oficina Asesora Jurídica construirá e implementará el micrositio de Mejora Normativa que busca acercar a los ciudadanos en la participación, construcción y apropiación de normas Distritales. En un trabajo conjunto, la Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa se vinculará a esta estrategia con la Implementación de Laboratorios de Simplicidad Virtuales en el micrositio, que tendrá como objetivo la realización de mejoras de los documentos expedidos en cuanto a lenguaje claro.
- 4. Red de Lenguaje Claro:** Solicitar la afiliación a la Red de Lenguaje Claro de Colombia.
- 5. Socialización y Sensibilización del Curso Lenguaje Claro:** Apoyar a la Dirección de Talento Humano para que más servidores públicos se apropien de los conceptos de lenguaje claro y sean implementados en sus labores diarias. Con esto, lograr aumentar el número de funcionarios y colaboradores distritales que realicen el curso.
- 6. Estrategia Mailing:** Se realizará un campaña por los mailing de los servidores públicos y WhatsApp para recorda las formas claras de comunicarnos con los grupos de valor de forma escrita, verbal y no verbal.

ABC DE Trámites:



Se tradujeron a lenguaje claro los tramites más relevantes del Distrito y sus diferentes dependencias. Esta estrategia se viene implementando desde el 2020.



ChatBot:



 Chatico Bogotá 

como pago el predial
7/7/23, 17:28

Dentro de la normatividad tributaria Distrital *no es causal de exención o exclusión en el pago  del impuesto predial*; sin embargo, aquellos predios *ubicados  en zonas de alto riesgo no mitigable indicadas en el Plan de Ordenamiento

Ingresa aquí tu mensaje...  

Chat en línea 

 Hola, soy tu asistente virtual de la Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación, quiero que sepas que soy un robot y estoy para orientarte sobre consultas o trámites con el Municipio de Medellín! **Seleccionalo o escribe** el nombre de la opción

- Registro en el portal
- Trámites relacionados con tus impuestos
- Esterilización de mascotas
- Información General
- Atención por lengua de señas
- Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
- Fondo de valorización-Fonvalmed
- Otras consultas

Escribe un mensaje... 

ChatBot:



Se realizará una base de datos de preguntas frecuentes iniciando con los procesos misionales. Para ello se solicitará el apoyo de los comunicadores de las diferentes dependencias del Distrito, no solo para seleccionar las 5 o 6 preguntas frecuentes sino para responderlas.

Esta estrategia la realizaremos en etapas, en la primera etapa se realizará el banco de preguntas frecuentes de las siguientes dependencias:

- Secretaría de Educación
- Dadis
- Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana
- Secretaría de Participación Ciudadana
- Secretaría de Hacienda

ChatBot:



Se realizará reunión preliminar virtual y/o presencial donde se les explicará a los comunicadores de las dependencias la estrategia y se presentará el cronograma de reuniones.

Cronograma de reuniones		
Dependencia	Periodista	Fecha
Secretaría de Educación	Vicente Arcieri	12 de julio
Secretaría del Interior	Luz Clarita	14 de julio
Secretaría de Participación Ciudadana	Ricardo	18 de julio
Secretaría de Hacienda	Ericka Otero	20 de julio
Dadis	Astrid Chávez y/o German Barrios	25 de julio

Micrositio Mejora Normativa:



Dentro de la adopción de buenas prácticas la Oficina de Mejora Normativa está contruyendo un micrositio con el propósito de lograr la participación en la construcción y apropiación de normas, decretos, resoluciones y otros documentos distritales, donde los grupos de valor y ciudadanía en general participarán de manera activa.

Por esta razón, la Oficina de Comunicaciones y Prensa se unirá a esta estrategia facilitando la participación de los grupos en la construcción de éstos documentos en lenguaje claro, mediante la implementación, dentro del micrositio, de laboratorios de simplicidad virtuales.

RED DE LENGUAJE CLARO:



La Red de Lenguaje Claro tiene como propósito generar iniciativas, proyectos y medidas que promuevan, difundan y faciliten el uso del lenguaje claro al interior de las entidades públicas de la rama ejecutiva, legislativa y judicial, como también en los organismos autónomos e independientes del Estado.

Los requisitos para pertenecer a la Red son:

1. Enviar una carta de intención de adhesión a la presidencia de la Red.
2. Tener un delegado para que asista a las reuniones.
3. Socializar ante los miembros de la Red el plan de trabajo de la entidad, a propósito del lenguaje claro.

A esta red se pueden vincular todas las personas jurídicas colombianas que tengan un proyecto activo de lenguaje claro en su entidad.

Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias
Distrito Turístico y Cultural



MEMORANDO AMC-MEM-001012-2021

De:	MARÍA EUGENIA GARCÍA MONTES	DIRECTORA ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO
Para:	SECRETARIOS DE DESPACHO, ALCALDES LOCALES, GERENTES, ASESORES DE DESPACHO, JEFES DE OFICINA, DIRECTORES ADMINISTRATIVOS, SERVIDORES PÚBLICOS EN GENERAL Y CONTRATISTAS	
Fecha:	Cartagena de Indias D.T. y C., martes, 23 de noviembre de 2021	
Asunto:	Realización de cursos sobre Lenguaje Claro e Integridad, Transparencia y Lucha contra la corrupción	

Cordial saludo.

En el Marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Dirección Administrativa de Talento Humano, siguiendo instrucciones de la Secretaría General mediante oficio AMC-OFI-0138096-2021, con base en las recomendaciones realizadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, de manera atenta le solicita inscribirse y realizar los siguientes cursos:

- **Lenguaje claro:** En cumplimiento de la circular 100-010-2021 "Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro", el DAFP da instrucciones sobre lenguaje comprensible que se debe implementar con el propósito de avanzar hacia la construcción de contenido público (normatividad; respuestas a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSJ; 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.

En este sentido **es de obligatorio cumplimiento para todos los servidores y contratistas** realizar el curso ofrecido por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) disponible en línea en el siguiente enlace:
<https://escuelavirtual.dnp.gov.co/>

En cumplimiento con la Directiva Presidencial 04 de 2012 que trata sobre la Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política de Cero Papel en la Administración pública, la recepción de documentos internos se hará a través del: SDOEB; no requiere ser recibido en físico. La impresión de documentos deberá hacerse solo cuando sea indispensable.

723

servidores públicos de la Alcaldía de Cartagena en el 2021 realizaron el curso de lenguaje claro.

113

nuevos servidores y colaboradores durante el 2022 realizaron el curso

LENGUAJE CLARO



El Departamento Nacional de Planeación tiene a su disposición 3 herramientas que son:

- Guía de lenguaje claro para servidores públicos: En la que se presentan recomendaciones prácticas para facilitar la comunicación, principalmente escrita, entre el Estado y su principal interlocutor, el ciudadano. Lo puede encontrar en el siguiente

link: <https://bit.ly/3vaNHnd>

- 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro: Que describe los principales aspectos que debe tener en cuenta un servidor público para construir documentos comprensibles para el ciudadano.

<https://bit.ly/3zi3C6v>

- Curso virtual de Lenguaje Claro: Es un curso donde se explica cómo debe escribirse los documentos y formatos y el lenguaje corporal. Puede inscribirse en el siguiente link:

<https://lenguajeclaro.dnp.gov.co/login/>