



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Estrategia *Lenguaje*

»» Claro



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO.....	4
ALCANCE.....	4
1. MARCO NORMATIVO.....	5
2. ¿QUÉ ES EL LENGUAJE CLARO?.....	7
3. CARACTERÍSTICAS DE UN DOCUMENTO EN LENGUAJE CLARO	8
4. ¿PARA QUÉ UNA ESTRATEGIA DE LENGUAJE CLARO?	10
5. DEFINICIÓN DE ACCIONES ANUALES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA	11
6. MONITOREO Y SEGUIMIENTO	12

INTRODUCCIÓN

Lenguaje Claro es una estrategia del Departamento Nacional de Planeación y del Departamento Administrativo de la Función Pública que busca la reducción de intermediarios e incrementar la **eficiencia en las interacciones Estado- Ciudadano**, promoviendo la transparencia y el acceso a la información pública, facilitando el control y la participación ciudadana. Esta estrategia busca fomentar la inclusión social para grupos con discapacidad.

Entregar a la ciudadanía información clara y comprensible al primer contacto genera mejores experiencias de servicio ya que se da respuesta a la necesidad y/o expectativa del usuario, generando mayor cercanía con la Entidad. El lenguaje claro está basado en la sencillez con información clara, simple y fácil de comprender¹.

Como Entidad de servicio, debemos garantizar a los usuarios y ciudadanía en general el acceso integral a la información transmitiendo de forma clara y efectiva acerca de nuestros programas, trámites y servicios.

Dado lo anterior, cuando la Dirección General Marítima hace público un documento que no es claro o comprensible abre una brecha al gasto adicional de los diferentes recursos de la Entidad (humano, técnico, financiero) con el fin de aclarar la información que le entregamos en su momento.

La implementación del lenguaje claro inicia en una comunicación interna sencilla y clara con el fin de generar documentación eficiente a nuestros usuarios, integrando a todas las áreas de la Entidad en un papel relevante en este proceso.

¹ Tomado de: https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/documentos_2020/guia_lenguaje_claro_101120.pdf - Página 3

OBJETIVO

Fomentar el uso del lenguaje claro al interior de la Dirección General Marítima – Dimar con el fin de generar documentos accesibles que **faciliten la comunicación** entre los usuarios/ciudadanos y la Entidad, promoviendo la mejora en las habilidades comunicativas de los funcionarios (escrita, verbal y corporal).

ALCANCE

Esta estrategia es transversal a todos los procesos de la Entidad y comprende desde el diseño de la misma hasta su implementación.



1. 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 de 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 la efectividad del control de la gestión pública.
- ‡ **Decreto ley 019 de 2012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar 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.



2. ¿QUÉ ES EL LENGUAJE CLARO?

Lenguaje Claro es la manera en cómo informamos de manera precisa, completa, confiable y directa a un usuario/ciudadano, de tal manera que el receptor del mensaje lo comprenda de manera instantánea.

Hablamos de un documento o una información emitida en Lenguaje Claro, cuando un usuario /ciudadano, encuentra en esa comunicación lo que necesita (1), entiende a cabalidad lo que encontró (2) y hace uso de eso que encontró para satisfacer su necesidad (3), es decir es una información que resulta útil, eficiente y transparente².

² Tomado de: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>



3. CARACTERÍSTICAS DE UN DOCUMENTO 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, 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 (DAFP, 2001. p.19)³

La creación de un documento en Lenguaje Claro, debe por lo menos contar con las siguientes tres premisas:

- **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.

³ Tomado de: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

- **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.

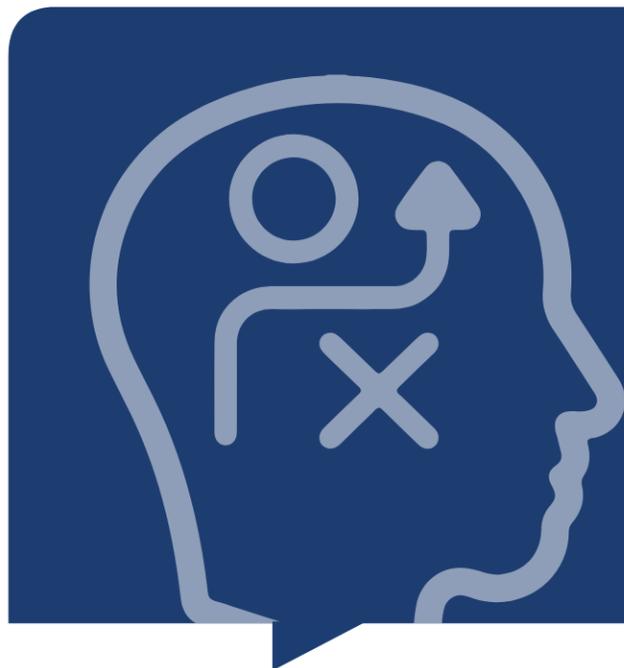
Es imperante que previo a la creación de un documento, analicemos el público al cual estará dirigida dicha información, ¿quiénes son?, ¿es un grupo de personas o una sola persona?, ¿cuáles son los intereses de ese lector?, ¿qué tanto sabe la persona que solicita la información acerca de eso que pregunta?

Caracterizar el grupo de población al cual nos estamos dirigiendo, permite generar empatía con ese receptor y de este modo diseñar textos que sean comprensibles para el usuario/ciudadano con el cual nos comunicamos.

Por lo general, los ciudadanos leen para encontrar respuestas claras, no precisan detalles ni información innecesaria pero sí un contexto, al igual que la utilización de palabras sencillas que les sean familiares. Buscan respuestas de primera mano a preguntas como: (SFP, 2004)

- ¿Qué hay que hacer?
- ¿Para qué o por qué?
- ¿Cómo, cuándo, dónde?⁴

4 Tomado de: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>



4. ¿PARA QUÉ 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.



5. DEFINICIÓN DE **ACCIONES** **ANUALES PARA EL** CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA

Con periodicidad anual y de manera previa al inicio de cada vigencia, la Autoridad Marítima establece a través de sus diferentes procesos los lineamientos y la ruta para continuar labrando el camino al cumplimiento de los objetivos estratégicos. En este sentido, y en aras de dar continuidad a la gestión participativa, se realiza el planteamiento de las acciones a seguir.

Para ello, cada uno de los procesos y dependencias evalúa cuáles son las temáticas y espacios a generar para la nueva vigencia, los cuales serán objeto de participación por parte de los diferentes gremios y partes interesadas de la Entidad.

Asimismo, y en cumplimiento al desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) esta información se publica a más tardar el 31 de enero en el Portal Marítimo Colombiano: www.dimar.mil.co.

De igual forma y con el fin de contar con la ciudadanía para la aprobación de los planes, estos son publicados de manera previa a través de los diferentes canales como el Portal Marítimo, las redes sociales, entre otros, con el fin de recibir sus observaciones y fortalecer el plan.



6. MONITOREO Y SEGUIMIENTO

1. La estrategia de Lenguaje Claro de la Entidad será monitoreada a través del Sistema de Mejoramiento Continuo (Simec) de la Entidad, mediante el cual se lleva el control y seguimiento de cada una de las actividades definidas para cada vigencia.
2. El seguimiento y cumplimiento de cada una de las actividades es realizado por el Grupo de Control Interno de acuerdo con la normatividad vigente.
3. Como componente fundamental de la presente estrategia, de manera anual, esta estrategia será parte del Plan de Atención al Ciudadano. Dicho plan, se publicará en el PAAC (Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) todos los 31 de enero.
4. Toda la documentación podrá ser consultada a través del Portal Marítimo Colombiano: www.dimar.mil.co y todos los canales de atención de la Entidad, se encuentran disponibles para el recibo de solicitudes que relacionadas con la estrategia e implementación la Estrategia de Lenguaje Claro.



www.dimar.mil.co

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima

Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966

Sede Central +60 (1) 328 6800 en Bogotá D.C.

Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

dimar@dimar.mil.co



@DimarColombia