



POR UNA CULTURA DE LA LEGALIDAD, MÁS SEGURA

CIRCULAR INTERNA O.A.J. N° 009 DE 2023

**PARA:** SECRETARÍAS, DIRECCIONES, JEFATURAS, ASESORES Y ENTIDADES DESCENTRALIZADAS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE CHÍA

**DE:** JUAN RICARDO ALFONSO ROJAS  
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

**ASUNTO:** DIRECTRICES PARA FORTALECER LA IMPLEMENTACIÓN DE LENGUAJE CLARO

**FECHA:** 09 DE MAYO DE 2023

**1. OBJETIVO**

Invitar a los funcionarios de la Administración y entidades descentralizadas de la Administración Municipal de Chía, para aplicar las directrices para fortalecer la implementación del lenguaje claro, establecidas en la circular 100.010 de 2021 del Departamento Administrativo para la Función Pública

**2. ANTECEDENTES Y MARCO NORMATIVO**

**LEY 1712 DE 2014**

*"Por medio de la cual se crea la ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."*

**LEY 1757 DE 2015**

*"Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"*

**ARTÍCULO 49. Principios y elementos del proceso de Rendición de Cuentas.** Los principios básicos que rigen la rendición de cuentas de las entidades públicas nacionales y territoriales, proceso que se constituye en una actitud permanente del servidor público, son: continuidad y permanencia, apertura y transparencia, y amplia difusión y visibilidad. Así mismo, se fundamenta en los elementos de información, lenguaje comprensible al ciudadano, diálogo e incentivos.

**ARTÍCULO 50. Obligatoriedad de la Rendición de cuentas a la ciudadanía.** Las autoridades de la administración pública nacional y territorial tienen la obligación de rendir cuentas ante la ciudadanía para informar y explicar la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el avance en la garantía de derechos.



## POR UNA CULTURA DE LA LEGALIDAD, MÁS SEGURA

*La rendición de cuentas incluye acciones para informar oportunamente, en lenguaje comprensible a los ciudadanos y para establecer comunicación y diálogo participativo entre las entidades de la rama ejecutiva, la ciudadanía y sus organizaciones.*

**PARÁGRAFO.** Las entidades y organismos de la Administración Pública tendrán que rendir cuentas en forma permanente a la ciudadanía, en los términos y condiciones previstos en el Artículo 78 de la Ley 1474 de 2011. Se exceptúan las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales.

### LEY 2052 DE 2020

*"Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"*

**ARTÍCULO 28. LENGUAJE CLARO.** Los sujetos obligados, con el propósito de facilitar la comunicación entre los ciudadanos y el Estado, deberán incorporar en la creación e implementación de los formularios únicos, 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.

### RESOLUCIÓN 1519 DE 2020 DEL MINISTERIO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

*"Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos"*

### CIRCULAR 100.010 DE 2021 DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**ASUNTO:** DIRECTRICES PARA FORTALECER LA IMPLEMENTACIÓN DE LENGUAJE CLARO

### LEY 2195 DE 2022

*"Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.*







**POR UNA CULTURA DE LA LEGALIDAD, MÁS SEGURA**

**3. RECOMENDACIONES**

Para la Oficina Asesora Jurídica es importante que todas las dependencias den cumplimiento a las disposiciones normativas y aquellas que las modifican y dar aplicación a las normas vigentes.

Con ocasión a la circular 100.010 de 2021, el Departamento Administrativo de la Función Pública presenta instrucciones para la implementación del lenguaje claro y de sencilla comprensión dentro del contenido que emite la rama ejecutiva, en nuestro caso, de nivel territorial, a través de los actos administrativos que expide, las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), formularios, intervenciones institucionales, espacios de diálogo, páginas web, entre otros, con la finalidad de facilitar el ejercicio de derechos, el cumplimiento de deberes y el fortalecimiento por el aumento de la eficiencia y buena marcha administrativa.

Encontramos entonces las siguientes estrategias, que contribuyen a la construcción de una cultura de la simplicidad facilitando el acceso de los ciudadanos a sus derechos, en su relación con el Estado, así:

**A. "Estratégicas:**

*a) 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.*

*b) 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.*

*c) 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.*

*d) Incorporar lineamientos de lenguaje claro en los manuales y protocolos de servicio al ciudadano.*







## POR UNA CULTURA DE LA LEGALIDAD, MÁS SEGURA

### **B. De capacitación:**

a) 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://esaelavirtual.dnp.gov.co/> y del Instituto Caro y Cuervo, disponible en <https://www.caroycuervo.gov.co/formacion/educacion-continua/diplomados/> de acuerdo con las necesidades y posibilidades de las entidades, sus servidores y contratistas.

### **C. De simplificación:**

a) 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.

b) 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.

c) 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.

d) 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.

### **D. De medición y seguimiento:**

a) 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.







## POR UNA CULTURA DE LA LEGALIDAD, MÁS SEGURA

*b) 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.*

### **E. De comunicación y difusión:**

*a) 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 2020<sup>1</sup>*

*b) 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.*

*c) 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.*

### **F. De atención y servicio al ciudadano:**

*a) 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.*

*b) 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.*

*c) 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."*

Por todo lo anterior, se reitera la importancia de la implementación de estas acciones y ejecutarlas, para garantizar no sólo el cumplimiento de la norma, sino también la finalidad en sí misma, es decir, facilitar el ejercicio de derechos, el cumplimiento de deberes y que se fortalezca el aumento de la eficiencia administrativa y buena marcha.

Adicionalmente, para dar cumplimiento a los principios establecidos en el artículo 3 de la Ley 1712 de 2014, especialmente el transparencia, facilitación y calidad de la información, se hace imperativo que toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, sea **oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella,**



**POR UNA CULTURA DE LA LEGALIDAD, MÁS SEGURA**

***teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental*** que tiene establecidos la Alcaldía de Chía.

Es por esto que, cada comunicación o acto administrativo que sea sometido a publicación en las diferentes plataformas digitales de la Alcaldía Municipal de Chía, deberán ser escaneados con *capacidad de búsqueda*, de tal suerte, que al abrir el documento, se tenga la facilidad de buscar el aparte específico, garantizando la transparencia, accesibilidad y calidad de la información.

Por todo lo anterior, se invita a todas las dependencias de la Administración Municipal, a las entidades descentralizadas, líderes de área o sector, funcionarios ordenadores del gasto, contratistas y demás colaboradores, para actuar de conformidad con la Constitución y con las normas vigentes, y especialmente hacer uso de los principios del actuar administrativo, establecidos en la Ley 1437 de 2011, por medio de un lenguaje claro y con una cultura del servicio.

**Nota:** Agradecemos hacer extensiva a todo su equipo de labores el contenido de la presente circular para que sea tenida en cuenta en sus actuaciones administrativas, en cumplimiento del programa implementado por la Oficina Asesora Jurídica denominado "*Pedagogía Legal Segura*", presentada mediante un lenguaje claro y sencillo para todos.

Con invariable respeto y gratitud,

**JUAN RICARDO ALFONSO ROJAS**  
Jefe Oficina Asesora Jurídica

***"Madres: Un legado de fuerza, amor y ternura que nunca se desvanece. Desde el amor nos enseñan y educan para ser mejores personas, por eso debemos enaltecer, reconocer y agradecer su entrega y apoyo incondicional"***

Revisó y aprobó: Juan Ricardo Alfonso Rojas - Jefe OAJ  
Elaboró: María Victoria Estrada Jiménez - Contratista O.A.J.