

INFORME DE LENGUAJE CLARO 2022.

1. INTRODUCCIÓN

El Lenguaje Claro es una Política Nacional de Eficiencia Administrativa de Servicio al Ciudadano – CONPES 3785 de 2013 “Uno de los fines del estado es garantizar el goce efectivo de derechos y cumplimiento de deberes de los ciudadanos”. La cual busca que los ciudadanos dispongan de información clara, oportuna y comprensible, permitiendo simplificar el lenguaje con el cual la Administración Pública se comunica con sus grupos de interés. Con el fin de garantizar la efectividad, comprensión, claridad y utilidad de todas las comunicaciones del estado ya que hablar claro es un requisito que asegura el cumplimiento a los derechos del ciudadano.

Ley 1712 de 2014 “centralizar y unificar la información que sea de interés público reduciéndose a lenguaje sencillo y comprensible para los ciudadanos.”

La plenaria de la Cámara de Representantes aprobó en segundo debate un proyecto que modifica la Ley de transparencia y de acceso a la información pública. Es el proyecto de Ley No. 063 de 2018 o Ley de Lenguaje Claro, cuyo objetivo central es que las entidades públicas de todo el país, hagan un esfuerzo genuino por comunicarse con los ciudadanos de manera clara, sencilla y comprensible.

2. OBJETIVO

La Secretaría General de la Gobernación del Valle del Cauca liderada por María Leonor Cabal Sanclemente, en su compromiso por la mejora continua de la calidad en el servicio al ciudadano toma la iniciativa de implementar el uso y aplicación del lenguaje claro en las dependencias de la Gobernación del Valle del Cauca, donde se les comunicó a los líderes de los procesos la implementación de la estrategia institucional de Lenguaje Claro, con el fin de alcanzar los objetivos, fortaleciendo el uso y aplicación del mismo a través de actividades lúdicas y pedagógicas orientadas a instruir y sensibilizar a los funcionarios y contratistas.

Por lo anterior, como seguimiento al cumplimiento de los lineamientos y desarrollo de las buenas prácticas en relación al servicio al ciudadano, se solicitó a todas las dependencias adoptar las medidas para el adecuado uso y aplicación del lenguaje claro, toda vez que parte importante para implementar estrategias de un buen gobierno y cumplir con los fines del estado es poder transmitir de forma clara y efectiva la información sobre programas, trámites servicio y OPAS (otros procedimientos administrativos) tomando en cuenta las necesidades y características de los usuarios.

3. RESUMEN:

PRODUCTOS ENTREGADOS POR PARTE DE LOS ENLACES DE LENGUAJE CLARO 2022.

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN.

LENGUAJE CLARO - DIFUSIÓN PASO A PASO DE COMO ENTREGAR CUENTAS DE COBRO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS



SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD

PLAN DE TRABAJO LENGUAJE CLARO SOCIALIZACIÓN DEL LENGUAJE CLARO ASISTENCIA SOCIALIZACIÓN



SECRETARÍA DE MOVILIDAD DEPARTAMENTAL

ENFOQUE EN LA RESPUESTA EFECTIVA PQRS D



Sensibilización interna con los funcionarios y contratista de esta oficina



SECRETARÍA DE ASUNTOS ÉTNICOS.

PLAN DE TRABAJO PARA IMPLEMENTACIÓN DEL LENGUAJE CLARO EN SEGUNDO SEMESTRE 2022



SECRETARÍA GENERAL

DERECHO DE PETICIÓN, INFORME DE PQRS INFORME DE CARACTERIZACIÓN, PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.



SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA.

INFORMACIÓN Y GUÍA DE LOS PROCESOS DE INFRAESTRUCTURA DE INTERÉS PARA LOS CIUDADANOS



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

SOCIALIZACIÓN LENGUAJE CLARO

POSTER Y VIDEO LENGUAJE CLARO



SECRETARÍA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.

PLAN DE TRABAJO SEGUNDO SEMESTRE 2022

ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN



SECRETARÍA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

PLAN DE TRABAJO OFICIO LABORATORIO DE SIMPLICIDAD



SECRETARÍA DE PAZ TERRITORIAL Y RECONCILIACIÓN

4 CARTELERAS INSTITUCIONALES



SECRETARÍA DE SALUD

ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB EN LENGUAJE CLARO - SOCIALIZACIÓN LENGUAJE CLARO



SECRETARÍA DE VIVIENDA Y HÁBITAT

SOCIALIZACIÓN LENGUAJE CLARO ACTUALIZACIÓN DEL PORTAL CON INFOGRAFÍAS



SECRETARÍA DE DESARROLLO RURAL, AGRICULTURA Y PESCA.

PLAN DE TRABAJO DE IMPLEMENTACIÓN DE LENGUAJE CLARO -SOCIALIZACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN EN LA SECRETARÍA



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE JURIDICA

INFORME DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO
2 EVIDENCIAS



SECRETARÍA DE TURISMO

SOCIALIZACIÓN LENGUAJE CLARO ACTUALIZACIÓN DEL PORTAL CON INFOGRAFÍAS



SECRETARÍA DE CULTURA

SOCIALIZACIÓN LENGUAJE CLARO ACTUALIZACIÓN DEL PORTAL CON



CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

Su producto está enfocado en la guía interna de los procesos disciplinarios



OFICINA DE COMUNICACIONES

CARTELERA INSTITUCIONALES Y PERIODICO VIRTUAL



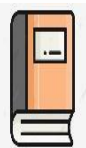
OFICINA DE TRANSPARENCIA PARA LA GESTIÓN PÚBLICA.

PLAN DE TRABAJO DE LENGUAJE CLARO -INFORME DE LENGUAJE CLARO Y EVIDENCIAS DE SOCIALIZACIONES



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARÍA

TODO EL DOS CAPACITACIONES Y SENSIBILIZACIÓN A PERSONAL EN CONCEPTOS Y APROPIACIÓN DE LA IMPORTANCIA DEL LENGUAJE CLARO.



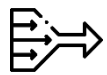
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL.

NO ENTREGÓ



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN.

SU PRODUCTO ESTÁ ENFOCADO EN ACTUALIZACIÓN Y SIMPLIFICAR EL

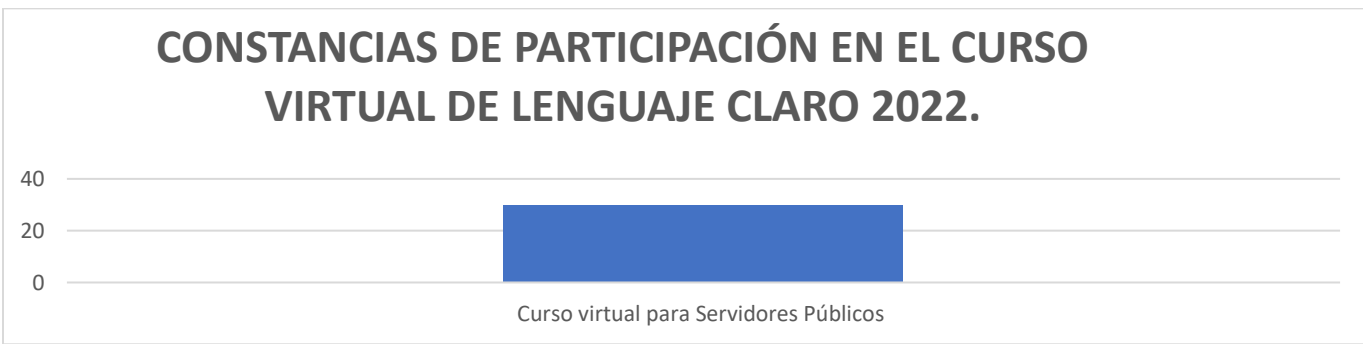


CONTROL INTERNO.

SENSIBILIZACIÓN INTERNA CON LOS FUNCIONARIOS Y CONTRATISTA DE



CONSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN EN EL CURSO VIRTUAL DE LENGUAJE CLARO.



4. LOGROS Y METAS:

En su compromiso por la mejora continua de la calidad en el servicio al ciudadano toma la iniciativa de implementar el uso y aplicación del lenguaje claro en las dependencias de la Gobernación del Valle del Cauca, donde se les comunico a los líderes de los procesos la implementación de la estrategia institucional de Lenguaje Claro, con el fin de alcanzar los objetivos, fortaleciendo el uso y aplicación del mismo a través de actividades lúdicas y pedagógicas orientadas a instruir y sensibilizar a los funcionarios y contratistas.

Por lo anterior, se solicitó a todas las dependencias adoptar las medidas para el adecuado uso y aplicación del lenguaje claro, toda vez que parte importante para implementar estrategias de un buen gobierno y cumplir con los fines del estado es poder transmitir de forma clara y efectiva la información sobre programas, trámites servicio y OPAS (otros procedimientos administrativos) tomando en cuenta las necesidades y características de los usuarios.

Para la vigencia 2022, el procedimiento ha logrado fortalecer la estrategia de lenguaje claro realizando las siguientes actividades:

Se realizó Circular 2022003820 del 24 de enero del 2022. Por el cual se solicitó la designación de enlaces de lenguaje claro.

- Se realizaron 23 mesas técnicas con su respectiva acta.
- Elaboración y aprobación del procedimiento PR-M4-P1-10 sobre el uso y aplicación del lenguaje claro. el día 7 de junio del 2022, aprobado por la Mesa Técnica de MIPG.
- Postulación de la estrategia al premio nacional de alta gerencia.
- Se entregaron 23 documentos traducidos a lenguaje claro.
- Se realizó actualización de la ruta metodológica para inscripción al curso de lenguaje claro.
- Sensibilización y acompañamiento continuo para la implementación de la estrategia de uso y aplicación de lenguaje claro a los enlaces de lenguaje claro.
- Se recopilaron constancias de participación para 30 servidores públicos que participaron y aprobaron el curso virtual de lenguaje claro.
- Se convocó mesa técnica para socializar la estrategia de lenguaje claro con la Secretaría de Educación Departamental y la oficina de transparencia.
- Se socializó el procedimiento PR-M4-P1-10 sobre el uso y aplicación del lenguaje claro con las 23 dependencias.

Evidencia de actividades y productos de lenguaje claro:

<https://drive.google.com/drive/folders/1DPi2cHZPXkUpks8TJfybghA-vFEgm4XI>

Con el fin de fortalecer y avanzar en el mejoramiento de los documentos públicos tales como (normatividad, respuestas a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), se trabajó de manera articulada con los enlaces de lenguaje claro de la Gobernación del Valle del Cauca buscando facilitar el ejercicio de derechos y cumplimiento de los deberes ciudadanos permitiendo que los usuarios puedan comprender de manera clara la información prestada por la entidad.

Restricciones y limitaciones: Se evidenció una alta rotación de contratistas, la cual se convirtió en una barrera para cumplir con la estrategia.

MESAS TÉCNICAS DE LENGUAJE CLARO		
No	ACTA	DEPENDENCIA
2	Acta No. 100	Unidad Administrativa Especial de Impuestos
3	Acta No. 99	Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana
4	Acta No.102	Secretaría de Cultura Departamental
5	Acta No. 99	Secretaría de Vivienda y Hábitat
6	Acta No. 98	Secretaría de Turismo
7	Acta No. 97	Oficina de Comunicaciones y Secretaría de Salud Departamental
9	Acta No. 113	Secretaría de Desarrollo Social y Participación
10	Acta No. 103	Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad
11	Acta No. 96	Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación
12	Acta No. 101	Secretaría de Gestión del Riesgo y Desastre
13	Acta No. 106	Secretaría de Movilidad Departamental
14	Acta No.106	Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual
15	Acta No. 85	Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca
16	Acta No. 109	Control Disciplinario Interno
17	Acta No. 108	Oficina de Control Interno
18	Acta No. 104	Secretaría de Asuntos Étnicos
19	Acta No. 95	Secretaría de Infraestructura

20	Acta No. 90	Departamento Administrativo de Planeación
21	Acta No. 110	Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
22	Acta No. 112	Oficina de Transparencia para la Gestión Pública
23	Acta No. 114	Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional

MESAS TECNICAS PARA LA SOCIALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE LENGUAJE CLARO

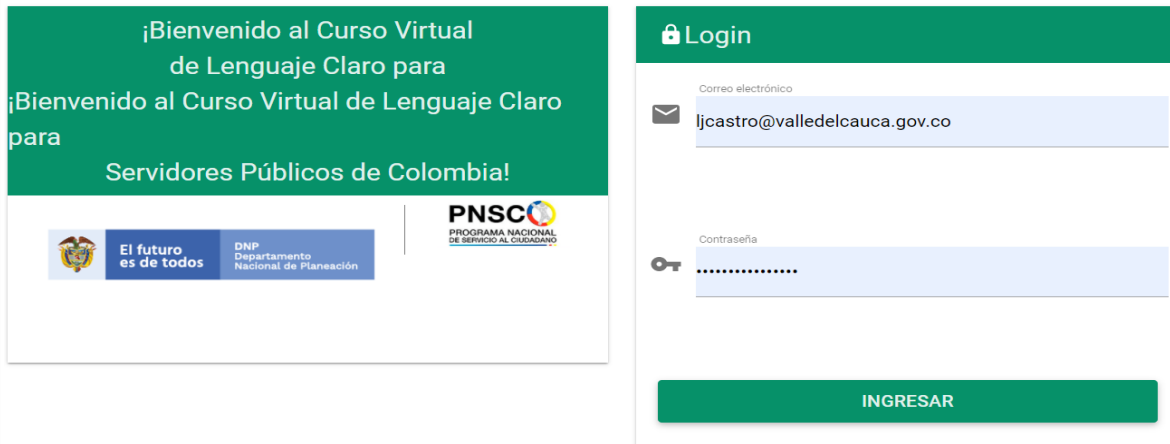
No	ACTA	DEPENDENCIA
0	Acta No. 94	Acta de elaboración del procedimiento de lenguaje claro con el profesional Julio Cancelado
1	Acta No. 119	Secretaría de Vivienda y Hábitat, Secretaría de Turismo, Departamento Administrativo de Planeación, Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Secretaría General y Oficina de Transparencia para la Gestión Pública
2	Acta No. 124	Oficina de Comunicaciones y Secretaría de Salud Departamental, Secretaría de Asuntos Étnicos y Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
3	Acta No.	Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad
4	Acta No. 122	Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación, Secretaría de Educación Departamental, Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual, y Secretaría de Movilidad Departamental
5	Acta No. 123	Secretaría de Gestión del Riesgo y Desastre, Secretaría de Cultura Departamental, Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana, Control Disciplinario Interno y Control Disciplinario Interno
6	Acta No. 121	Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca, Departamento Administrativo de Desarrollo institucional y Secretaría de Desarrollo Social y Participación

7	Acta No. 120	Departamento Administrativo de Jurídica y Secretaría de Infraestructura
---	-----------------	-------------------------------------------------------------------------

5. CONCLUSIÓN:

Con el fin de fortalecer el análisis de textos escritos de carácter público tales como (normas, respuestas a PQRSD u otras de interés al ciudadano), las cuales permiten que los usuarios puedan comprender de manera clara la información. En virtud de lo anterior se elaboró el presente informe indicando los documentos que han sido trasladados a un lenguaje claro, así mismo se involucró en cada uno de ellos el laboratorio de simplicidad dando como resultado **23** productos y **30** certificados del curso virtual de lenguaje claro para funcionarios y contratistas de la Gobernación del Valle del Cauca.

6. EVIDENCIAS:



¡Bienvenido al Curso Virtual de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia!

¡Bienvenido al Curso Virtual de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia!

El futuro es de todos | DNP Departamento Nacional de Planeación | PNSC PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Login

Correo electrónico
ljcastro@valledelcauca.gov.co

Contraseña

INGRESAR

Fuente curso de lenguaje claro 2021: <https://lenguajeclaro.dnp.gov.co/login/>

Fuente guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia 2021: https://www.portaltributariodecolombia.com/wp-content/uploads/2015/07/portaltributariodecolombia_guia-de-lenguaje-claro-para-servidores-publicos.pdf



