
	RESOLUCIÓN		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO	PÁGINA 1	

RESOLUCIÓN N° 178 DE 2023

(Octubre 10 de 2023)

POR LA CUAL SE ADOPTA LA ESTRATEGIA DE LENGUAJE CLARO PARA SERVIDORES PÚBLICOS Y COLABORADORES DEL BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA



EL DIRECTOR GENERAL DEL BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA

En uso de sus facultades legales y en especial las conferidas en el Acuerdo Municipal 016 de 2005 y en el artículo 17 del Acuerdo de Junta Directiva 007 de 2005 y,

CONSIDERANDO:

1. Que, mediante Resolución N° 102 del 20 de abril de 2018 se adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en el Banco Inmobiliario de Floridablanca como marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de la entidad, con el fin de generar resultados para el cumplimiento de la misión institucional.
2. Que el Departamento Nacional de Planeación emitió “La Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia” y a su vez dispuso que la Estrategia de Lenguaje Claro fuese adoptada por todas las entidades públicas.
3. Que, la comunicación entre los ciudadanos y las entidades del Estado es el vehículo que aumenta el capital de confianza en la Administración Pública, reduce costos administrativos y financieros y especialmente, permite que el ejercicio de los derechos de los ciudadanos sea efectivo.
4. Que, el Gobierno Nacional expidió el Documento CONPES 3654 de 2012, el cual contiene la Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a la Ciudadanía, en la que se establece como uno de los objetivos mejorar los atributos de la información entregada a la ciudadanía para que sea comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.
5. Que, el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano nació con la expedición del Decreto 2623 de 2009, como una plataforma institucional que permitiera la coordinación y la articulación de las entidades de la Administración Pública alrededor de las temáticas de Eficiencia Administrativa y Servicio al Ciudadano.
6. Que, la Constitución Política de Colombia de 1991 en los artículos 2, 123 y 209, expresa que una de las finalidades del Estado Colombiano y de quienes son servidores públicos, es estar al servicio de la comunidad, para proteger su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos.
7. Que el 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, establece que para generar resultados que atiendan los planes de desarrollo, y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, se hace necesario hacerlo con integridad y calidad en el servicio.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	RESOLUCIÓN		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO	PÁGINA 2	

8. Que, la Ley 2052 de 2020, señala en su 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".
9. Que en reunión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, celebrada el 19 de septiembre de 2023, fue presentado y aprobado el documento denominado "Estrategia de Lenguaje Claro para Servidores Públicos y Colaboradores del Banco Inmobiliario de Floridablanca".

Que, por lo anteriormente expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la Estrategia de Lenguaje Claro del Banco Inmobiliario de Floridablanca, para los servidores públicos y colaboradores en la atención al ciudadano del BIF, dando cumplimiento al componente de Atención al Ciudadano y al principio de Transparencia, de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

ARTÍCULO SEGUNDO: De la presente Resolución hace parte integral el documento denominado "Estrategia de Lenguaje Claro para Servidores Públicos y Colaboradores del Banco Inmobiliario de Floridablanca".


ARTÍCULO TERCERO: Comuníquese esta decisión al personal del Banco Inmobiliario de Floridablanca y publíquese el presente acto administrativo en cartelera y en la página web de la entidad.


ARTÍCULO CUARTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



Dada en Floridablanca, a los **10** OCT 2023


JULIO CESAR GONZALEZ GARCIA
 Director General


 Proyectó: Elizabeth Pico Díaz
 PE – Apoyo Talento Humano


 Revisó: Chabely Paola Flórez Cepeda
 Secretaria General y Administrativa

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	ESTRATEGIA LENGUAJE CLARO		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO	PÁGINA 1	

ESTRATEGIA DE LENGUAJE CLARO PARA SERVIDORES PÚBLICOS Y COLABORADORES DEL BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA

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.

Así mismo, el documento CONPES 3785 de 2013 define **Lenguaje Claro** como una de las prioridades de la Administración, ya que reduce el uso de intermediarios, aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos, promueve la transparencia y el acceso a la información, facilita el control y la participación ciudadana y fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad.

En este sentido, la información que no es clara y comprensible obliga a las entidades a destinar más tiempo y recursos para aclararle al ciudadano información poco precisa y/o que no se ajusta a sus necesidades o expectativas.

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 comprender. Como Entidad de servicios, el BIF debe garantizar a los usuarios y ciudadanía en general el acceso integral a la información transmitiendo de forma clara y efectiva acerca de sus programas, trámites y servicios.



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.

OBJETIVO

Fomentar el uso del lenguaje claro al interior del Banco Inmobiliario de Floridablanca – BIF 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).

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------



	ESTRATEGIA LENGUAJE CLARO		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO	PÁGINA 2	

ALCANCE

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

MARCO NORMATIVO

- Ley 850 de 2003: por 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 d 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 la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.
- Ley 2016 de 2019: por la cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
- 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.

QUÉ ES EL LENGUAJE CLARO?

Lenguaje Claro es la forma como se entrega información de manera precisa, completa, confiable y directa a un usuario/ciudadano, de tal forma que el receptor del mensaje lo comprenda de manera instantánea.

Se habla 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 ello para satisfacer su necesidad (3), es decir, esa información resulta útil, eficiente y transparente.

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:

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

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.

La creación de un documento en Lenguaje Claro, debe por lo menos contar con las siguientes 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.
- **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, se analice 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 lo que pregunta?

Caracterizar el grupo de población al cual se está dirigiendo, permite generar empatía con el receptor y de este modo diseñar textos que sean comprensibles para el usuario/ciudadano con el se comunica.



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.

LENGUAJE CLARO EN LA COMUNICACIÓN ORAL

Como en la comunicación escrita, para tener un diálogo claro con el ciudadano es indispensable conocer el componente social al que pertenece (edad, género, clase), sus preferencias, necesidades y expectativas.

Los encuentros de servicio al ciudadano no deben ser vistos como una transferencia de información en una sola vía, sino como una interacción comunicativa entre las entidades públicas y los

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	ESTRATEGIA LENGUAJE CLARO		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO	PÁGINA 4	

ciudadanos, en los que se busca tanto la satisfacción de necesidades, como la garantía de derechos y el cumplimiento de deberes (Instituto Caro y Cuervo, (s.f.) pág. 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 simplifican la búsqueda de información relevante para la realización de acciones; 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; evitar posibles fraudes y la intervención de tramitadores que cobran por servicios que la Entidad presta de manera gratuita.

ACCIONES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA

- En cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), esta estrategia se deberá publicar a más tardar el 31 de enero de cada vigencia en el portal del Banco Inmobiliario de Floridablanca: www.bif.gov.co.
- La socialización de la Estrategia de Lenguaje Claro del BIF para funcionarios y contratistas, deberá incluirse en el Plan Institucional de Capacitación de la Entidad en cada vigencia.


JULIO CESAR GONZALEZ GARCIA
 Director General


 Proyectó: Elizabeth Pico Díaz
 PE – Apoyo Talento Humano


 Revisó: Chabely Paola Flórez Cepeda
 Secretaria General y Administrativa

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------