

Ruta hacia el lenguaje claro

Primer Laboratorio de Simplicidad

PASAPORTES

Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio
2021



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

1.

Ruta hacia el lenguaje claro

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio comprometido con el fortalecimiento del Sistema de Servicio al Ciudadano y en concordancia a los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública como entidad líder de las políticas que buscan el desarrollo de la democratización de la gestión pública y el servicio al ciudadano, durante la vigencia 2021 ha iniciado el proceso de implementación de las directrices encaminadas al fomento del uso del lenguaje claro en la oferta institucional de la entidad.

En este marco, este Ministerio, con el propósito de avanzar hacia la construcción de contenido público más sencillo que facilite el ejercicio de derechos y cumplimiento de deberes ciudadanos e incremente la eficiencia administrativa se encuentra trabajando en los siguientes ejes:

- **Estratégico:** Incorporación en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de acciones orientadas a la promoción y apropiación del lenguaje claro.
- **Capacitación:** Promoción de ejercicios de formación en lenguaje claro.
- **Simplificación:** Generación de espacios de colaboración ciudadana con grupos de valor que faciliten el análisis y simplificación de información orientados a la traducción de textos como un aporte al fomento de la Participación Ciudadana y de Servicio al Ciudadano.
- **De medición y seguimiento:** Monitoreo continuo sobre la implementación de acciones de lenguaje claro para fortalecer la transparencia en la gestión pública, la participación ciudadana y la mejora en el servicio.



- **De comunicación y difusión:** Proceso de implementación de la Resolución 1519 de 2020.
- **De atención y servicio al ciudadano:** Promoción de prácticas internas de lenguaje claro.

La implementación de la Estrategia de lenguaje claro tiene los siguientes objetivos:

- Fortalecer la relación estado ciudadano.
- Generar de confianza en la entidad.
- Constituir una herramienta que acerque el estado a la ciudadanía.
- Transmitir mensajes efectivos.

2.

Marco Legal

- **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 administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones – Art 28.
- **Ley 1757 de 2015** Promoción y protección al derecho a la participación ciudadana – Estatuto de participación democrática artículos 49 y 50.
- **Ley 1712 de 2014** Ley de Transparencia y acceso a la información pública.
- **Ley 1474 de 2011** Estatuto Anticorrupción. Artículo 73. “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” que deben elaborar anualmente todas las entidades.
- **Decreto 019 de 2012** Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- **Resolución 1519 de 2020** Por el cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014.
- **Documento Conpes 3785** Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano
- **Circular externa 100-020 de 2021** Lineamientos para la formulación del PAAC en racionalización de trámites, rendición de cuentas y servicio al ciudadano vigencia 2022.
- **Circular 100-010 de 2021** Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro.

3.

Metodología

Como parte de la Ruta hacia el Lenguaje Claro, el Ministerio de Relaciones Exteriores desarrolló el primer laboratorio de simplicidad para la traducción a lenguaje claro del trámite de pasaportes, como un ejercicio piloto orientado a la réplica del mismo en vigencias futuras para los demás trámites que hacen parte de la oferta institucional y del portafolio de trámites, servicios y OPA (otros procedimientos administrativos).

Como hoja de ruta en el desarrollo de este ejercicio, este ministerio, apropió como guía la metodología diseñada por el Departamento Nacional de Planeación DNP en sus tres herramientas:

- **Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia:**

A través de este documento, el DNP presenta recomendaciones prácticas para facilitar la comunicación, principalmente escrita, entre el Estado y el ciudadano.

- **10 pasos para comunicarse en lenguaje claro:**

Describe los principales aspectos que debe tener en cuenta un servidor público para construir documentos comprensibles para el ciudadano.

- **Laboratorios de simplicidad:**

Esta metodología diseñada para simplificar documentos de las entidades públicas con el propósito de traducirlos a un lenguaje más claro, sencillo y útil.

4.

Ejecución del Laboratorio de Simplicidad PASAPORTES

En el marco del desarrollo de este ejercicio, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

1. Conocimiento de la Guía de lenguaje claro: Disponible en el sitio web oficial del DNP a través del enlace <https://bit.ly/3moZ5dn>
2. Identificación de información de mayor interés: Teniendo en cuenta el incremento en las solicitudes para el trámite de pasaportes fue seleccionado este trámite y la información disponible en la página web oficial de Cancillería https://www.cancilleria.gov.co/tramites_servicios/pasaportes y a través del Portal de Información de trámites, servicios e información del Estado colombiano www.gov.co
3. Mesa de trabajo con líderes del proceso y grupo de ciudadanos participantes: Realizada el 18 de noviembre de 2021 virtualmente a través de la plataforma Teams.
4. Identificación de secciones con necesidad de traducción a lenguaje claro: Recopiladas a través de un formulario habilitado para la recolección de la retroalimentación institucional por medio de la plataforma Forms.
5. Propuesta de traducción de textos: Dispuestas en una base de datos en Excel y remitidas a las tres oficinas de pasaportes en Bogotá.
6. Validación de ajustes con los líderes de proceso.
7. Ejecución de ajustes: A cargo de las tres oficinas de pasaportes en Bogotá.
8. Validación de ejecución de ajustes.
9. Socialización de ajustes con el equipo de trabajo.
10. Socialización con la alta dirección de la entidad.

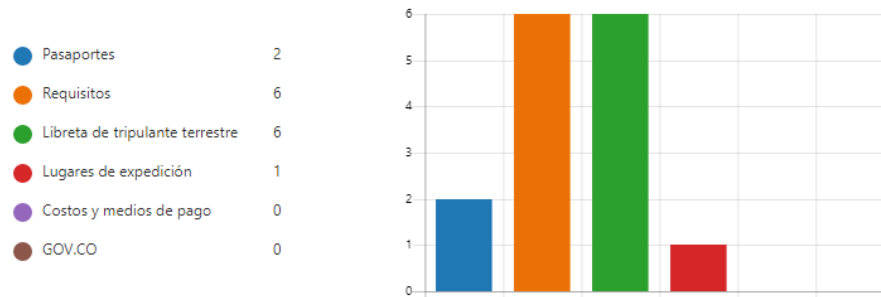
5.

Resultados

El canal de información evaluado por elección de los ciudadanos participantes del Laboratorio de Simplicidad fue la sección de pasaportes de la página web oficial del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, arrojando los siguientes resultados:

- **Secciones que recibieron comentarios:**

Fueron recibidas 15 comunicaciones orientadas a la traducción a lenguaje claro de las siguientes sub – secciones donde fue identificadas con mas terminología confusa los requisitos y la libreta de tripulante terrestre:



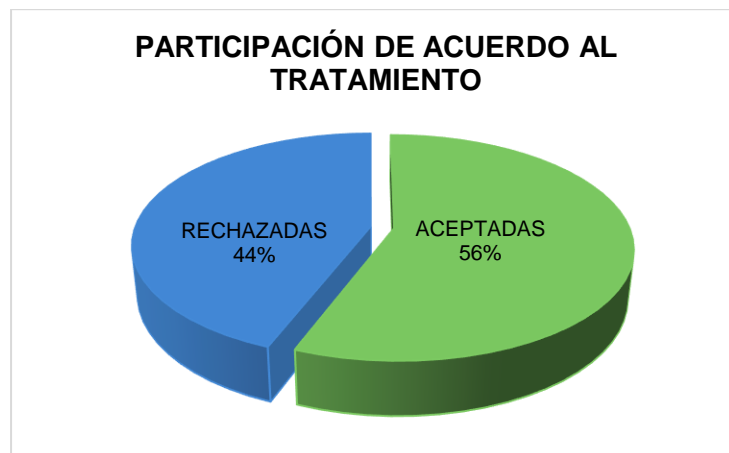
- **Secciones que recibieron comentarios:**

Como resultado final del ejercicio, fueron identificadas 32 oportunidades de mejora en los textos de la sección “Pasaportes” de la página web del Ministerio de



Relaciones Exteriores, de las cuales fueron aceptadas por las oficinas un porcentaje del 56% representadas en 18 sugerencias de los ciudadanos.

ACEPTADAS		RECHAZADAS		TOTAL	
CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
18	56%	14	44%	32	100%



Elaborado por: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional
GIT Estrategia, proyectos y participación ciudadana