

Ruta hacia el lenguaje claro

Laboratorio de Simplicidad

APOSTILLA Y LEGALIZACIÓN

Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo
Rotatorio
2022



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, para la vigencia 2022 ha dado continuidad al 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 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 segundo laboratorio de simplicidad para la traducción a lenguaje claro, en esta oportunidad para los trámites de apostilla y legalización.

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 APOSTILLA Y LEGALIZACIÓN

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 alto volumen de solicitudes para la apostilla y legalización de documentos que van a surtir efectos en el exterior, fueron seleccionados estos trámites y la información disponible en la página web oficial de Cancillería https://www.cancilleria.gov.co/tramites_servicios/apostilla_legalizacion_en_linea 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: Realizada el 14 de febrero de 2022 virtualmente a través de la plataforma Teams.
4. La convocatoria a participar en el desarrollo del laboratorio fue remitida a 2.115 ciudadanos a través del Sistema Integral de Información de Trámites SITAC en un formulario habilitado por medio de la plataforma Forms.
5. Remisión del formulario para la recolección de observaciones a los inscritos en el desarrollo del laboratorio habilitado por medio de la plataforma Forms.
6. Identificación de secciones con necesidad de traducción a lenguaje claro: recopiladas a través de un formulario habilitado por medio de la plataforma Forms.
7. Propuesta de traducción de textos: Dispuestas en una base de datos en Excel y remitidas a la Oficina de Apostilla y Legalización.
8. Validación de ajustes con los líderes del proceso.
9. Ejecución de ajustes: A cargo de la Oficina de Apostilla y Legalización.
10. Validación de ejecución de ajustes.
11. Socialización de ajustes con el equipo de trabajo.
12. Socialización con la alta dirección de la entidad.

5.

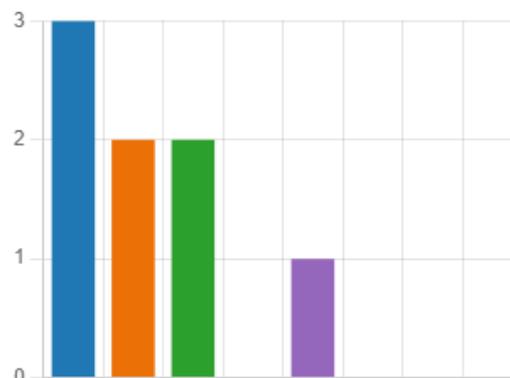
Resultados

El canal de información evaluado por elección de los ciudadanos participantes del Laboratorio de Simplicidad fue la sección de apostilla y legalización de la página web oficial del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio y el portal www.gov.co administrado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, arrojando los siguientes resultados:

- **Secciones que recibieron comentarios:**

Fueron recibidas 8 comunicaciones orientadas a la traducción a lenguaje claro de las siguientes sub – secciones donde fueron identificadas con más terminología confusa la definición del trámite de apostilla:

● ¿Qué es apostilla?	3
● ¿Qué es legalización?	2
● Pasos para hacer su trámite	2
● Requisitos	0
● Pasos para hacer un trámite	1
● Consulte su trámite	0
● Guías para realizar los trámites	0
● Costos y medios de pago	0



FUENTE: Herramienta FORMS – Microsoft.



- **Ajustes realizados:**

Como resultado final del ejercicio, fueron identificadas oportunidades de mejora de en la sección “Apostilla y Legalización” de la página web del Ministerio de Relaciones Exteriores y en la página de información de trámites del Estado colombiano www.gov.co administrada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, las cuales fueron aceptadas por la oficina en un 100%.

Producto del desarrollo del Laboratorio de Simplicidad para la traducción a lenguaje claro de la información disponible en la página web de la Cancillería, fueron modificados términos y definiciones como los siguientes entre otros:

- Se modificaron los textos correspondientes a los pasos del trámite.
- Se modificaron las definiciones de los términos “Apostilla” y “Legalización” en la página web de la Cancillería y en los portales www.suit.gov.co y www.gov.co
- Fue incluida la definición de “País amigo”.
- Fue incluida la definición de “Circunscripción consular”.
- Fueron incluidos los tipos de registro civil: nacimiento, matrimonio o defunción en la sección de requisitos.
- Fue modificada la frase “Todos los días de la semana” por “Cualquier día de la semana”.
- Fue modificada la frase “Haga uso de la opción” por “Use la opción”.
- Fue modificada la frase “Todos los documentos deben contener” por “Asegúrese que todos los documentos contengan”.
- Fue modificada la frase “Firma que debe” por “La firma debe”.
- Fue modificada la frase “Ha de ser apostillado y/o legalizado” por “necesita apostillar y/o legalizar”.



- Fue agregada la nota:
 - “Tenga en cuenta que:
 - El Ministerio de Relaciones Exteriores, no se hace responsable de la calidad de los trabajos de traducción oficial o de la tarifa cobrada por los mismos, ni exige cantidad de hojas, tipos de letras, ni espacios entre líneas y párrafos, teniendo en cuenta que de acuerdo con la Resolución 1959 del 3 de agosto de 2020, artículo 6°, todas las traducciones oficiales deben ser elaboradas por un traductor oficial y deben ser presentadas ante notario público para reconocimiento de firma, señalando que el tratamiento del documento corresponde a una traducción”.

Elaborado por: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional
GIT Estrategia, proyectos y participación ciudadana
18 de agosto de 2022.