



**Justicia**





# Implementación de la Estrategia Institucional de Promoción y Uso de Lenguaje Claro 2024

Secretaría General – Grupo de Servicio al  
Ciudadano



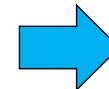
# Estrategia Institucional Promoción y Uso de Lenguaje Claro

Dar cumplimiento a las directrices de la Circular No.100-010-2021 para fortalecer la implementación del Lenguaje en Minjusticia.

Objetivo General	Objetivos Específicos
Implementar una estrategia institucional para promover el uso de lenguaje claro.	1. <b>Cambio Cultural:</b> Sensibilizar a los funcionarios y contratistas sobre la importancia de tener una comunicación clara y sencilla con los diferentes grupos de valor para generar mayor relacionamiento.
	2. <b>Uso y apropiación del lenguaje Claro:</b> Producir comunicaciones y documentos en lenguaje claro en la Entidad. (Guías: Formatos, Piezas informativas, Manuales, Normas, Respuestas a PQRD)
	2. <b>Uso y apropiación del lenguaje Claro:</b> Producir comunicaciones y documentos en lenguaje claro en la Entidad. (Guías: Formatos, Piezas informativas, Manuales, Normas, Respuestas a PQRD)
	3. <b>Fortalecimiento de la Política de Servicio al Ciudadano-Relacionamiento con el Ciudadano</b>



Realizar actividades de lenguaje Claro



PAAC

# Modelo de Apropiación de la Estrategia de Lenguaje Claro



## (AI) PLANEACIÓN

- Definición equipo lenguaje claro.
- Actividades y cronograma.
- Recursos.
- Metas.



## DIAGNÓSTICO

- Resultados FURAG en LC.
- Herramientas para la medición de la complejidad de los documentos de la entidad.



## CUALIFICACIÓN

- Guía de Lenguaje Claro.
- 10 pasos para comunicarse LC.
- Curso Virtual de Lenguaje Claro.



## SIMPLIFICACIÓN

- Definir documentos (guías, manuales, trámites, etc.)
- Definir metodología (laboratorios de simplicidad) y recursos (equipo, espacios, etc.)



## DIFUSIÓN Y EVALUACIÓN

- Medición de documentos traducidos
- Aprendizajes (buenos y malos)
- Difusión resultados
- Evaluación y ajustes

## Conformación Equipo de Trabajo Implementación de la Estrategia Lenguaje

Dependencia	Actividad a Cargo
Secretaría General- Grupo de Servicio al Ciudadano	Desarrollo, implementación y seguimiento de la estrategia e inclusión de actividad PAAC
Secretaría General- Grupo de Gestión Humana	Incluir Plan Institucional de Capacitación-PIC y procesos de inducción y reinducción
Oficina Asesora de Planeación	Manuales y protocolos racionalización de trámites servicio y OP (procedimientos)
Oficina de Prensa y comunicaciones	Infografías, Videos y piezas gráficas (promoción y divulgación) y Diseño de documentos
Dirección de Tecnologías y Gestión de Información en Justicia	Implementación portales web y plataformas virtuales de la entidad

# Cronograma Actividades Ejecutadas en el 2024

## Lineamientos de la Circular 100-010 de 2021 DAFP

Capacitación	
• Actividad	• Responsable
<ul style="list-style-type: none"><li>Promover e incorporar ejercicios de capacitación o formación Lenguaje Claro, en el Plan Institucional de Capacitación-PIC, garantizando su abordaje en las jornadas de inducción y reinducción</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>En el curso de inducción y reinducción del Grupo de Gestión Humana se encuentran los 10 pasos del lenguaje claro</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Recomendación cursos ofrecidos por DNP</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>No disponible, por actualización de contenido por parte del DNP y DAFP.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Recomendación cursos ofrecidos por el Instituto Caro y Cuervo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Charla generalidades de Lenguaje Claro realizada por Instituto Caro y Cuervo el 20 septiembre de 2024</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Otras iniciativas de fortalecimiento de lenguaje claro</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Se participó en las actividades del Congreso Internacional de Lenguaje Claro realizado por el Instituto de Agustín Codazzi el 18 de octubre del 2024.</li></ul>

# Cronograma Actividades Ejecutadas en el 2024

## Lineamientos de la Circular 100-010 de 2021 DAFP

Simplificación	
Actividad	Responsable
<ul style="list-style-type: none"><li>Diseñar ejercicios y 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</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>Encuestas percepción documentos en lenguaje claro (SUIN juriscol, Sistema Nal de búsqueda de personas desaparecidas, Justicias propias, Conozca nuestro métodos alternativos y solución de conflictos).</li><li>Análisis y depuración de contenido de las preguntas frecuentes del Chatbot</li><li>Solicitud actualización de los ABC de las dependencias.</li></ol>
<ul style="list-style-type: none"><li>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</li></ul>	Transferencia de conocimiento mesa de trabajo realizada el 14 de noviembre 2024 entre Minjusticia y la Corte Constitucional para conocer el proceso que se adelanta el micrositio para los niños y adicionalmente si se genera la vinculación del micrositio de la Corte en la página web del Ministerio.

# Cronograma Actividades Ejecutadas en el 2024

## Lineamientos de la Circular 100-010 de 2021 DAFP

Simplificación	
Actividad	Responsable
<ul style="list-style-type: none"><li>• Contar con formatos o versiones que garanticen su comprensión por parte de grupos étnicos, extranjeros y personas funcionalmente diversas (infografía, 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</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Traducción de texto carta de trato digno en Lengua Nasa</li><li>-Video promocionales en lengua de señas.</li><li>-Señalización del punto de atención al ciudadano en lengua de señas y lengua wayuunaiki</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Simplificar la información compleja relacionada con los trámites y procedimientos (descripciones, requisitos o pasos canales formularios) estandarizarla para que la información registrada en el Sistema Único de Información de Tramites (SUIT) este actualizada y simplificada y como una contribución a la Política de Racionalización de trámites</li></ul>	<p>Se revisó el contenido de la sección de <a href="https://www.minjusticia.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/tramites-otros-procedimientos-y-servicios">https://www.minjusticia.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/tramites-otros-procedimientos-y-servicios</a></p>

# Cronograma de Actividades a Ejecutar en el 2024

## Lineamientos de la Circular 100-010 de 2021 DAFP

Mediación y Seguimiento	
Actividad	Responsable
<ul style="list-style-type: none"><li>Diseñar mecanismos de retroalimentación ciudadana sobre los contenidos institucionales que permitan identificar que tan claros, concretos y comprensibles fueron los mensajes y a partir de allí realiza las acciones de simplificación necesarias</li></ul>	Se consolidaron los resultados de las encuestas de percepción de las infografías en lenguaje claro (SUIN Juriscol, Sistema Nal de búsqueda de personas desaparecidas, Justicias propias, Conozca nuestro métodos alternativos y solución de conflictos)
<ul style="list-style-type: none"><li>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</li></ul>	Actualización del menú participa de acuerdo con las indicaciones del IAT para promover el sello de excelencia de Mintic.

# Cronograma Actividades Ejecutadas en el 2024

## Lineamientos de la Circular 100-010 de 2021 DAFP

Comunicación y Difusión	
Actividad	Responsable
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 MINTIC, los previstos en la Resolución 1519 de 2020	La Dir. de Tecnología y sistemas de información informa que la página web del Minjusticia cumple con lo establecido en la normatividad.
Realizar informes de rendición de cuentas en lenguaje comprensible para la ciudadanía, en cumplimiento de los artículos 49 y 50 de ley 1757 de 2015	Elaboración y Publicación del informe de rendición de cuentas por parte del OAP en la página web.
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.	Apoyo por parte de la oficina de Prensa y comunicaciones para dar cumplimiento a esta actividad.

# Cronograma Actividades Ejecutadas en el 2024

## Lineamientos de la Circular 100-010 de 2021 DAFP

Atención y Servicio al Ciudadano	
Actividad	Responsable
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.	Usabilidad de formatos modelos de respuesta para algunas peticiones, tales como: reiterativas y en idioma extranjero.
Promover y reconocer prácticas internas de Lenguaje Claro para servidores públicos y contratistas presten un servicio de calidad en los diferentes canales y puntos de atención	Charla de Lenguaje Claro realizada por el Instituto Caro y Cuervo el 20 de septiembre 2024
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.	Capacitación de protocolo atención y servicio al ciudadano realizado por GSC durante la vigencia 2024, en donde para los diferentes canales (presencial, virtual y telefónico) y escenarios de relacionamiento se indica que se debe brindar una atención en Lenguaje Claro hacia el ciudadano con enfoque diferencial.



**Justicia**

