

# Política de Servicio al Ciudadano

## Estrategia de Lenguaje Claro – Laboratorios de Simplicidad DNP

Propósito y alcance

Diciembre de 2023

### Presentación

Uno de los componentes fundamentales del Servicio al Ciudadano, es la implementación de la Estrategia de Lenguaje Claro, y como un elemento central el programa: Laboratorios de Simplicidad, liderado por el Departamento Nacional de Planeación.

Como parte del **PAAC 2023**<sup>1</sup>, el Grupo de Relación con el Ciudadano determinó articular la metodología de los laboratorios de simplicidad, la cual se plasma en el siguiente documento, considerando: a) La estructura y componentes de la Política de Servicio al Ciudadano, b) Componentes del lenguaje claro y c) Componentes de los laboratorios de Simplicidad.

### Objetivo de la Política de Servicio al Ciudadano

Brindar trámites y servicios al ciudadano incluyentes, dignos, efectivos, oportunos, claros, transparentes imparciales y de calidad”, que generen espacios de participación y acceso a la información, optimizando el nivel de satisfacción y percepción de los ciudadanos, a través de la mejora continua, la apropiación por parte del nivel directivo y demás servidores públicos de la misión, principios y valores del Ministerio.

---

<sup>1</sup> Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023

# Principios

Los principios que rigen la Política de Servicio al Ciudadano son los siguientes:

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

## Oportunidad



Capacidad de respuesta, la cual, mide el impacto en términos de satisfacción e insatisfacción del ciudadano, que el servicio o respuesta se brinde en el término establecido y en el momento requerido.

Consisten en que el servicio o la información brindada a los grupos de interés responde a sus necesidades y expectativas y se enmarcan dentro de las normas y principios.

## Respeto



Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.

Acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas y visibilización de la información.

## Efectividad



## Transparencia



## Accesibilidad



Permite facilitar la comunicación del ciudadano con el servidor público o con la entidad, enfocándose en reducir el esfuerzo del ciudadano para superar los obstáculos de su necesidad, de manera igualitaria a todos los ciudadanos, teniendo prelación por las mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos mayores y personas en condición de discapacidad.

## Participación



Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.

## Info. Confiable



Este componente busca que la entidad garantice que los grupos de valor obtengan información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su requerimiento o trámite

## Lineamientos estratégicos

A continuación, relacionamos los lineamientos estratégicos de la Política:

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo



Uso del **lenguaje claro**  
en la comunicación  
con el ciudadano



**Caracterización** de  
ciudadanos.



**Todos somos** Servicio  
al Ciudadano



**Acceso** a la  
información



**Accesibilidad** a  
espacios físicos de la  
entidad

## Componentes del Lenguaje Claro

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo



### Componentes del Lenguaje claro

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. Por ejemplo, con la cultura, la satisfacción de una necesidad y/o la prestación de un servicio concreto.
3. **Convertir** en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos que se usan en la administración pública y 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.

## Laboratorios de Simplicidad

Básicamente los LabS<sup>2</sup> desarrollan los componentes del lenguaje claro en un sentido práctico y específico en el quehacer de las entidades del Estado.

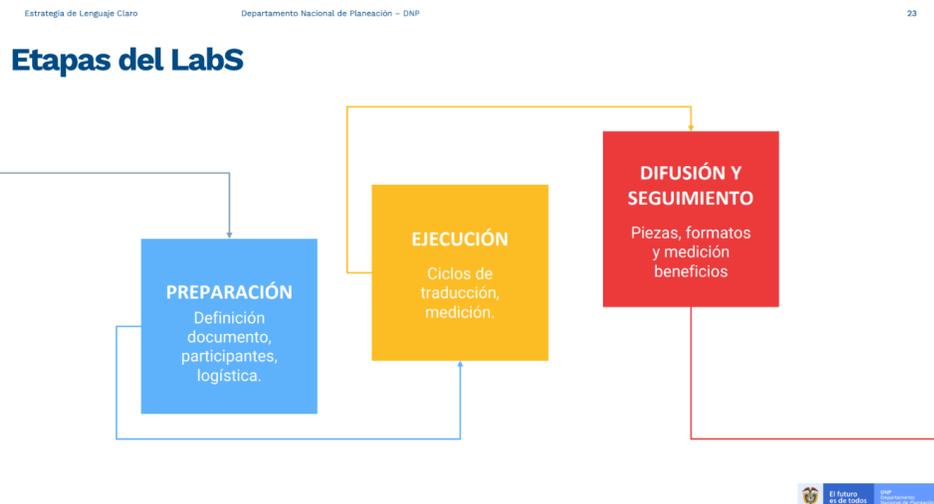
**Defición:** Metodología diseñada para simplificar documentos de las entidades públicas de alto impacto para el ciudadano a través de la unión entre los equipos técnicos y ciudadanos, con el propósito de "traducirlos" a un lenguaje más claro, sencillo y útil.

Los laboratorios de simplicidad permiten identificar aspectos que pueden simplificarse en los documentos para que sean más fáciles de entender y utilizar. Esto puede ayudar a mejorar la comunicación con los ciudadanos y a garantizar que los ciudadanos puedan acceder a la información y servicios que necesitan de forma más efectiva.

**¿Quiénes pueden realizar los LabS?:** Cualquier entidad o persona interesada en mejorar la comunicación con la ciudadanía.

**¿Qué documentos pueden ser simplificados?:** Cualquier documento o formato producido por el Estado.

# Etapas el la puesta en marcha de los Laboratorios de Simplicidad



## Características generales

- Los laboratorios de simplicidad permiten identificar aspectos que pueden simplificarse en los documentos para que sean más fáciles de entender y utilizar. Esto puede ayudar a mejorar la comunicación con los ciudadanos y a garantizar que los ciudadanos puedan acceder a la información y servicios que necesitan de forma más efectiva.
- Garantizar la accesibilidad: Los documentos sencillos y claros son más accesibles para personas con discapacidades o con dificultades para leer y comprender el lenguaje complejo. Los laboratorios de simplicidad pueden ayudar a garantizar que los documentos sean accesibles para todos los ciudadanos.
- Reducir la burocracia: Los documentos complejos y confusos pueden generar burocracia y dificultar la administración pública. Los laboratorios de simplicidad pueden ayudar a simplificar los documentos para reducir la burocracia y mejorar la eficiencia de las entidades públicas.

## Metodología a implementar

### Fase 1: Planeación

**Definición de la temática a desarrollar dentro de los laboratorios de simplicidad:** Determinar el tema a abordar, considerando las siguientes variables:

<sup>2</sup> Laboratorios de Simplicidad

i. Comportamientos de las PQRSD institucionales, encuestas de satisfacción y/o reporte de atención a nuestros ciudadanos.

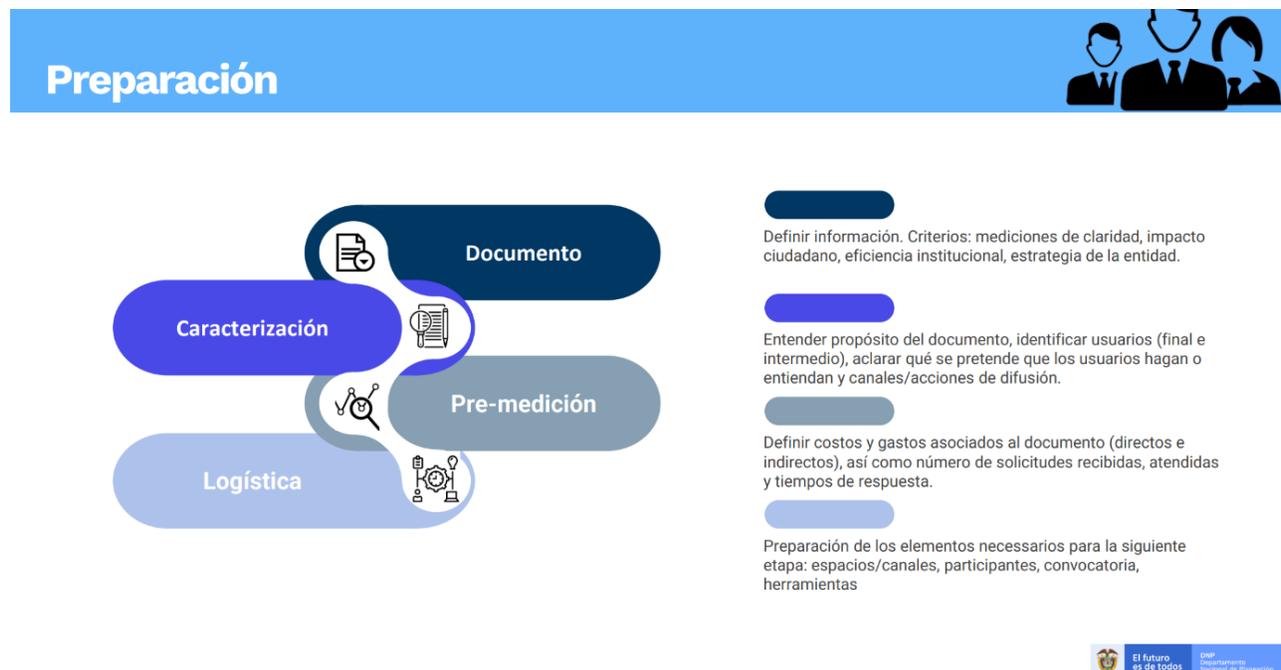
**Selección de los grupos de valor:** Los grupos de valor son personas que están involucradas servicio o trámite seleccionado. Pueden ser ciudadanos, servidores públicos, organizaciones de la sociedad civil, entre otros.

**Planificación de las actividades del laboratorio:** La planificación debe incluir los siguientes aspectos:

**Objetivo del laboratorio:** El objetivo del laboratorio es identificar aspectos que pueden simplificarse en los documentos asociados al trámite y/o servicio del Ministerio.

**Metodología a utilizar:** La metodología a utilizar debe ser participativa y colaborativa.

**Recursos necesarios:** Los recursos necesarios deben incluir materiales de apoyo, como manuales y guías, así como acceso a la información.



## Fase 2: Ejecución

## Ejecución



- **Comprensión:** ¿Cuál cree es el objetivo del documento? ¿Cuál o cuáles son los mensajes más importantes para usted? Explique a un familiar para qué sirve el documento
- **Identificación:** ¿Cuáles son las partes del documento o formato más difíciles de entender? ¿Cuáles fueron las palabras más difíciles de entender o que no entendió? ¿Considera algunas partes del documento repetitivas?
- **Acción:** ¿El documento o formato le explica qué acciones seguir? ¿La información del documento o formato le permite tomar decisiones? ¿Le pediría ayuda a alguien para entender este documento o formato?
- **Diseño:** ¿Cree que deben incluirse ilustraciones, diagramas, tablas, listas, viñetas, etc., que refuercen la información presentada y faciliten la lectura del documento? ¿El tamaño color y tipo de la letra facilita su lectura?

## Fase 3: Difusión y seguimiento

### Difusión y seguimiento



Retroalimentación al interior de la entidad	1
Definir piezas de comunicación y formatos para la	2
Diagramación, pre, producción y/o post.	3
Estrategia de difusión	4
Medición de claridad de los usuarios y cálculo de beneficios	5

## CRONOGRAMA

### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA IMPLEMENTACION DEL LABORATORIO DE SIMPLICIDAD

**Fecha:** 8 de septiembre de 2023

**Actividad:** Determinar la temática a desarrollar y convocar a los grupos de valor

**Resultado:** En desarrollo de esta actividad el Grupo de Relación con el Ciudadano, seleccionó el trámite: Trámite de Tarjeta Profesional de Guía de Turismo, considerando los resultados de nuestra encuesta de satisfacción institucional:



Fuente: Encuesta de satisfacción/ Elaboración Grupo de Relación con el Ciudadano

Segundo trimestre de 2023

El Grupo de Relación con el Ciudadano, adelantó las siguientes sesiones, respecto a la operación y requerimientos de los ciudadanos a través de las siguientes sesiones de trabajo, mediante la concertación de citas virtuales institucionales.

- Junio 7 y 15.
- Julio 7, 12 y 26.
- Agosto 1, 3, 17, 18 y 30.
- Septiembre 8, 12 y 19.
- Octubre 2, 13, 19, 20 y 26.

**Octubre – Noviembre de 2023:** Recopilación de las necesidades de los ciudadanos y proyección de ajustes a la plataforma de trámite de la tarjeta profesional de Guías de Turismo.

Una vez recopilada la información se encuentra en desarrollo y próxima puesta en marcha los ajustes a la Plataforma de generación de la Tarjeta Profesional.

**Octubre – Noviembre de 2023:** Publicación infografía relacionada con el paso a paso para la obtención de la Tarjeta Profesional de Guías de Turismo.

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

## Paso a paso de la expedición de la Tarjeta Profesional de Guías de Turismo

A continuación, se describen los pasos para registrarse en la plataforma, ingresar y subir los documentos necesarios para adquirir la Tarjeta Profesional de Guía de Turismo:

- 1 Creación de usuario:**

En el enlace <http://servicios.mincit.gov.co/tarjetadeguiasdeturismo> encontrará dos (2) opciones: 'Ingresar' o 'Registrarse'.

  - Como es la primera vez que ingresa a la plataforma, deberá escoger la opción 'Registrarse' y completar los datos solicitados.

**Recuerde guardar la contraseña para poder ingresar a la plataforma en próximas oportunidades.**

**Nota:** si usted ya tiene la Tarjeta de Guía de Turismo y lo que desea es actualizar sus datos y obtener la tarjeta con el nuevo diseño, puede saltar el paso 1 e ingresar con su 'Número de documento' y como contraseña los cuatro (4) últimos dígitos del número de documento de identidad y dar clic en 'Ingresar'.

Enviado a la web master del Ministerio – Noviembre de 2023. Documento anexo.

De esta forma el GRC inicia la implementación de estos ejercicios en procura de la atención y satisfacción oportuna de las necesidades de nuestros ciudadanos.

---