

A large, light gray graphic in the background depicts a group of stylized human figures arranged in a circle, with their arms raised, suggesting a community or a group of people. The figures are simple, rounded shapes with circular heads and curved bodies. The overall composition is centered and occupies a significant portion of the page.

POLÍTICA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVOS.....	3
2.1.	GENERAL.....	3
2.2.	ESPECÍFICOS.....	3
3.	ALCANCE.....	4
4.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	4
5.	MARCO NORMATIVO.....	4
6.	RESPONSABILIDADES.....	6
6.1.	ALTA DIRECCIÓN.....	6
6.2.	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO.....	6
6.3.	SUBDIRECCIONES, OFICINAS Y EQUIPOS DE TRABAJO.....	6
7.	PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA.....	6
8.	ATRIBUTOS DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	7
9.	DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	9
10.	COMPONENTES DE POLÍTICA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	9
10.1.	VENTANILLA HACIA ADENTRO.....	9
•	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	9
10.2.	VENTANILLA HACIA AFUERA.....	10
10.2.1.	CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	10
10.2.2.	ÁGORA METROPOLITANA.....	10
11.	ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN PARA LA MEJORA CONTINUA.....	11
12.	LENGUAJE CLARO.....	11
12.1.	¿A QUE APLICA EL LENGUAJE CLARO?.....	12
12.2.	DECÁLOGO DEL LENGUAJE CLARO.....	12
13.	ANEXOS.....	12
14.	BIBLIOGRAFÍA.....	13
15.	CONTROL DE DOCUMENTOS.....	13

1. INTRODUCCIÓN.

La Región Metropolitana de Bogotá – Cundinamarca, en su compromiso continuo por fortalecer la relación entre el gobierno y la ciudadanía, ha concebido una política integral de servicio a la ciudadanía. Esta iniciativa tiene como objetivo principal asegurar la prestación eficiente, transparente y accesible de servicios, así como fomentar una cultura de atención cercana y empática hacia toda la ciudadanía.

En un entorno caracterizado por una diversidad social, cultural y económica notable, la política de atención a la ciudadanía como un pilar esencial para reducir las brechas de desigualdad y mejorar la calidad de vida de la población. Mediante mecanismos de participación ciudadana, la implementación de canales de comunicación efectivos y el uso de tecnologías innovadoras, se busca construir una sociedad más justa, equitativa y participativa. Esto implica fomentar la inclusión y garantizar igualdad de oportunidades en el acceso a los servicios.

Esta política busca optimizar la experiencia al interactuar con las entidades, también fortalecer la confianza y el compromiso conjunto en la Región Metropolitana de Bogotá – Cundinamarca.

2. OBJETIVOS.

2.1. GENERAL.

Garantizar la prestación eficiente, transparente y accesible de los canales de atención en la Región Metropolitana de Bogotá – Cundinamarca, promoviendo una cultura de atención cercana, participativa y orientada a la ciudadanía, con el propósito de mejorar la calidad de vida de los grupos de interés y fortalecer la confianza en las instituciones.

2.2. ESPECÍFICOS.

- Desarrollar e implementar metodologías efectivas para recibir, tramitar y resolver las PQRSD dentro de los plazos establecidos, garantizando oportunidad, calidad y transparencia en el proceso.
- Asegurar que todos los ciudadanos puedan acceder a los servicios de la entidad y comprender la información utilizando un lenguaje claro de manera efectiva y equitativa, sin importar sus características individuales o circunstancias particulares.
- Establecer canales de comunicación y espacios físicos accesibles para la ciudadanía, facilitando así su interacción con las instituciones.
- Fortalecer y unificar los sistemas de información para el control integral de las solicitudes ciudadanas, desde su recepción hasta su resolución, así como para facilitar el acceso público a la información.

3. ALCANCE.

La Política de Atención a la ciudadanía se aplica a todas las acciones realizadas por los servidores públicos y contratistas de la Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca durante el ejercicio de sus funciones y cumplimiento de obligaciones. Esta política está alineada con los objetivos institucionales y abarca todos los procesos de la institución, asegurando así una atención de calidad y transparente a toda la ciudadanía

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Servicio a la ciudadanía: Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer sus necesidades.

Ciudadanía: Toda persona miembro activo del Estado, titular de derechos políticos, así como de deberes y sujeto a las leyes del Estado.

Grupos de interés: Ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad.

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el Estado, que deben efectuar la ciudadanía, usuarios o grupos de interés, para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley.

Caracterización de ciudadanos: Identificación de las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio a la ciudadanía (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.

Accesibilidad a espacios físicos: Condición de posibilidad de acceso y salida suministrado por edificaciones por parte de personas, con independencia de su discapacidad, edad o género.

Seguimiento: Conjunto de acciones que permiten comprobar en qué medida se cumplen las acciones y metas propuestas.

Monitoreo: Proceso continuo y sistemático que mide el progreso y los resultados de la ejecución de un conjunto de acciones en un período de tiempo, con base en indicadores previamente determinados.

5. MARCO NORMATIVO.

La política de servicio a la ciudadanía establece los lineamientos legales y regulaciones que orientan la prestación de servicios públicos y la relación entre el gobierno y los ciudadanos. Este marco se compone de leyes, decretos, normativas y políticas diseñadas para garantizar la eficiencia, transparencia y accesibilidad en la atención a la ciudadanía.

- **Constitución Política de Colombia** en sus artículos 2, 23 y 209 establece el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado.

- **Programa Nacional de Servicio al Ciudadano** fue una de las reformas transversales creadas por el Programa de Renovación de la Administración Pública – PRAP –, y la **Directiva Presidencial 10 de 2002** le atribuyó al Departamento Nacional de Planeación la responsabilidad de coordinar, y orientar dicho Programa.
- **CONPES 3649 de 2010** "Política Nacional de Servicio al Ciudadano" y el CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano", señalan que desde el año 2007 se inició el diseño y puesta en marcha del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC en el Departamento Nacional de Planeación.
- **CONPES 3785 de 2013**, menciona: "(...) Es preciso que el lineamiento de política tenga en cuenta la redefinición del rol del PNSC como coordinador y articulador de esfuerzos interinstitucionales en materia de servicio al ciudadano". (Pág. 8).
- **Ley 1437 de 2011**, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 527 del 18 de agosto de 1999**, por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 594 del 14 de julio de 2000**, por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 962 del 8 de julio 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.
- **Decreto 2150 del 5 de diciembre de 1995** por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Ley 1266 del 31 de diciembre de 2008**, por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones, es decir, regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales.
- **Decreto Ley 019 de 2012**, suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
- **Ley 2052 de 2020**, racionalización de trámites
- **Ley estatutaria 1757 de 2015**, promoción y protección del derecho a la participación democrática
- **Decreto 2623 del 13 de julio de 2009**, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC.
- **Decreto Ley 2106 de 2019**, simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública
- **Decreto 19 del 10 enero del 2012**, suprime o reforma regulaciones, procedimientos y tramites innecesarios en la administración pública.
- **Ley 1581 del 17 de octubre de 2012**, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- **Ley 1712 del 6 de marzo de 2014**, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 103 del 20 de enero del 2015**, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

- **Resolución 1519 del 24 de agosto de 2020**, expedida por MinTIC, por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- **Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017**, por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. Modelo Integrado de Planeación y Gestión- 3ra. Dimensión.
- **Ley 2294 del 19 de mayo de 2023**, por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022- 2026.
- **Resolución 1519 de 2021**, estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.
- **Circular 100-010 de agosto de 2021**, fortalecer implementación de Lenguaje Claro.
- **Ley 2195 de 2022**, transparencia, prevención y lucha contra la corrupción.
- **Resolución de 2022** (competencias laborales)

6. RESPONSABILIDADES

Con el propósito de garantizar la efectiva aplicación de la Política de Atención a la ciudadanía, se definen las siguientes responsabilidades:

6.1. ALTA DIRECCIÓN.

Se compromete a promover y ejecutar la política institucional de atención a la ciudadanía, garantizando la asignación adecuada de recursos y la definición clara de autoridad y responsabilidad.

6.2. COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO.

- Aprueba la política institucional de atención a la ciudadanía.
- Realiza el seguimiento a las acciones y estrategias definidas para la implementación de la política de Atención a la Ciudadanía

6.3. SUBDIRECCIONES, OFICINAS Y EQUIPOS DE TRABAJO.

- Implementan los lineamientos, procedimientos y protocolos establecidos para la atención a la ciudadanía con oportunidad, calidad.
- Efectúan seguimiento al cumplimiento de los lineamientos de la política en cada uno de los procesos acorde con su competencia y responsabilidad.

7. PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA

La política de atención a la ciudadanía de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca, para garantizar el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía se rige por los siguientes principios¹:

- **Eficiencia y oportunidad:** La Administración Pública presta un servicio basado en procesos y procedimientos ágiles y rápidos, disminuyendo los costos y las cargas innecesarias a la ciudadanía.
- **Efectividad:** Los procesos y procedimientos de las entidades facilitan la gestión de los asuntos de los que son responsables y permiten que a la ciudadanía reciban una atención rápida, oportuna que solucione sus inquietudes y necesidades.

¹ Documento CONPES 3785 de 2013.

- **Calidad:** Los asuntos tratados por las entidades públicas son manejados de acuerdo con estándares de excelencia.
- **Información completa y clara:** La Administración Pública se comunica a través de un lenguaje claro y comprensible, al tiempo que dispone de herramientas para mejorar la gestión de la información.
- **Transparencia:** Se hace seguimiento fácil y en tiempo real a la gestión de las entidades y a la efectividad de sus procesos y procedimientos.
- **Principio de buena fe en las actuaciones:** Implica el reconocimiento de la confianza en el actuar del otro como un pilar fundamental tanto de las acciones del ciudadano como las de la Administración Pública.
- **Consistencia:** El ciudadano recibe la misma información de todos los servidores públicos a los que contacta en relación con su solicitud, y a través de cualquier canal.
- **Ajuste a las necesidades, realidades y expectativas:** La Administración Pública entiende las necesidades de los ciudadanos y diseña canales y mecanismos que les permitan interactuar apropiadamente.
- **Colaboración - Información/servicios compartidos:** Las entidades de la Administración Pública trabajan de manera conjunta y coordinada para el logro de los resultados previstos en sus objetos misionales y en sus planes de acción, al tiempo que comparten información, infraestructura, capacidades técnicas, tecnológicas y/o humanas.
- **Lenguaje Claro:** Ofrecer información clara, completa y fácil de entender.
- **Igualdad:** En situaciones iguales otorgar el mismo trato y en situaciones desiguales favorecer un trato distinto a los Ciudadanos.
- **Moralidad:** Actuar con rectitud, lealtad y honestidad en las actuaciones administrativas.
- **Economía:** Ofrecer respuestas definitivas y de fondo con la menor cantidad de reprocesos.
- **Imparcialidad:** Buscar la satisfacción de las necesidades públicas a través de conductas objetivas procurando el bien soluciones en los términos acordados.
- **Diferenciación y adaptación:** reconocer las características, necesidades y contextos particulares de los diferentes grupos de la ciudadanía y adaptar los servicios y la atención a esas realidades. En lugar de tratar a todos los ciudadanos por igual, este principio aboga por el reconocimiento de las diferencias (por ejemplo, de género, etnia, discapacidad, entre otras) y la implementación de medidas específicas para garantizar que cada grupo reciba un trato adecuado y equitativo, de acuerdo con sus condiciones y circunstancias particulares.

8. ATRIBUTOS DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

Para ofrecer un buen servicio en la política de atención a la ciudadanía en la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca, es importante considerar una serie de atributos²:

- **Accesibilidad:** Garantizar que los ciudadanos puedan acceder fácilmente a los servicios de atención, ya sea físicamente en la oficina principal de atención, a través de medios electrónicos o por teléfono.

² ABC de Servicio al ciudadano. Atributos básicos para la prestación del servicio al ciudadano en las Entidades públicas. DNP.

- **Empatía:** Demostrar empatía y comprensión hacia las preocupaciones y necesidades de los ciudadanos, brindando un trato amable y respetuoso en todo momento.
- **Resolución de problemas:** Contar con procedimientos claros y eficaces para la resolución de problemas y la atención de quejas o reclamaciones de los ciudadanos, garantizando una respuesta adecuada y en tiempo oportuno.
- **Participación ciudadana:** Fomentar la participación de los ciudadanos en la mejora continua de los servicios de atención, mediante la recopilación de comentarios y sugerencias, y la implementación de mecanismos de retroalimentación.
- **Capacitación del personal:** Proporcionar una formación adecuada al personal encargado de la atención al ciudadano, para que estén debidamente preparados para resolver consultas y brindar un servicio de calidad.
- **Tecnología:** Implementar herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación y el acceso a los servicios, como plataformas en línea, aplicaciones móviles y sistemas de gestión de solicitudes.
- **Colaboración interinstitucional:** Trabajar en coordinación con otras entidades y organismos gubernamentales para ofrecer una atención integral y coordinada a los ciudadanos, especialmente en casos que requieran la intervención de múltiples actores.
- **Evaluación y mejora continua:** Realizar evaluaciones periódicas del desempeño de la política de atención al ciudadano, con el fin de identificar áreas de oportunidad y aplicar acciones correctivas para mejorar la calidad del servicio ofrecido.

Con el objetivo de asegurar una experiencia satisfactoria para la ciudadanía nuestra atención, es crucial que tanto los funcionarios como los contratistas tengan un profundo conocimiento de los servicios y trámites ofrecidos por la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca. Este entendimiento claro no solo facilita la gestión eficiente de las consultas y solicitudes, sino que también contribuye a cultivar relaciones de confianza a corto, mediano y largo plazo con los ciudadanos. Por lo tanto, es necesario:

- Mantenerse informado de las circulares y directrices enviadas por correo electrónico.
- Identificar los procesos y procedimientos.
- Conocer los formularios de trámites, servicios, consultas, derechos de petición y denuncia.

Adicionalmente, tener presente que en ningún caso los funcionarios y contratistas deben recibir objetos, regalos y menos pagos por el intercambio de algún trámite, esto podría ser causal de acciones disciplinarias y demás consecuencias sancionadas por la ley.

La ciudadanía se llevará una buena impresión cuando:

- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o con falsa amabilidad.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

9. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

La Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca, por mandato del artículo 325 constitucional, como entidad administrativa de asociatividad regional de régimen especial, tiene el objeto de garantizar la ejecución de planes y programas de desarrollo sostenible y la prestación oportuna y eficiente de los servicios a su cargo. El Distrito Capital, la Gobernación de Cundinamarca y los municipios de Cundinamarca podrán asociarse a esta región cuando compartan dinámicas territoriales, ambientales, sociales o económicas, se compromete a:

- Establecer lineamientos y protocolos con el fin de posicionar el servicio a la ciudadanía como un tema estratégico por medio de la comprensión de las necesidades, expectativas e intereses de los grupos de valor y partes interesadas con el fin de mejorar el relacionamiento con la ciudadanía.
- fortalecer las competencias del talento humano para la gestión y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía.
- Fortalecer los canales de interacción con los grupos de valor y partes interesadas a través del lenguaje claro para facilitar la relación entre la ciudadanía y la entidad.
- Dar atención oportuna a los PQRSD e implementar mecanismos de medición son acciones fundamentales para mejorar la satisfacción de la ciudadanía y optimizar la calidad del servicio ofrecido.

10. COMPONENTES DE POLÍTICA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

La presente política se desarrolla en dos componentes, ventanilla hacia dentro y ventanilla hacia fuera. A partir de estos componentes se desagregan programas y líneas de acción para el cumplimiento de los objetivos planteados.

10.1. VENTANILLA HACIA ADETRONTO.

Este aspecto se refiere a la intervención en los procesos internos con el objetivo de fortalecer la cultura de servicio a la ciudadanía. Esto implica mejorar los procesos y procedimientos para la atención de peticiones, la entrega de bienes y servicios, así como el acceso a la información. A continuación, se describen los programas y acciones que componen este aspecto.

- **PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.**

Es un procedimiento establecido por una institución o entidad para garantizar un trato adecuado, eficiente y transparente a las personas que solicitan sus servicios o tienen algún tipo de requerimiento. Nos define cómo deben ser recibidas las consultas, quejas, sugerencias o peticiones de la ciudadanía, así como los tiempos de respuesta y las acciones a seguir para resolver sus inquietudes de manera satisfactoria. En resumen, su propósito es mejorar la calidad de la atención a la ciudadanía, promoviendo la participación ciudadana, la transparencia y la eficacia en la gestión pública.

Los protocolos de los diferentes canales de atención se encuentran en el manual de atención a la ciudadanía de la Región Metropolitana de Bogotá – Cundinamarca

10.2. VENTANILLA HACIA AFUERA.

Este elemento se centra en la atención directa a las necesidades de la ciudadanía, asegurando la accesibilidad a los canales de comunicación y utilizando un lenguaje claro para facilitar la interacción entre la ciudadanía y la entidad correspondiente. A continuación, se detallan los programas y acciones que integran este componente.

10.2.1. CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

La Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca, implementa canales de atención para promover una comunicación efectiva y transparente entre la ciudadanía y las instituciones públicas. Estos canales sirven como medios de contacto a través de los cuales los ciudadanos pueden realizar consultas, presentar quejas, hacer sugerencias o solicitar información sobre los servicios y trámites disponibles.

En la práctica, en la Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca, estos canales de atención a la ciudadanía pueden incluir:

- Atención presencial.
- Servicio telefónico de atención a la ciudadanía.
- Plataformas en línea, como el portal web.
- Correo electrónico oficial para recibir y responder consultas y solicitudes.

La implementación efectiva de estos canales implica asegurar que estén debidamente estructurados y operativos, con personal capacitado para atender las consultas y quejas de manera oportuna y eficaz.

10.2.2. ÁGORA METROPOLITANA.

El Ágora Metropolitana es un espacio virtual y presencial de encuentro, deliberación y concertación para plantear, co-crear y priorizar iniciativas y propuestas que incidan en la construcción, seguimiento y evaluación de las políticas, programas, planes y proyectos de la Región Metropolitana entorno a las áreas temáticas y los hechos metropolitanos declarados. Garantizará el acceso a la información y promoverá, la deliberación, la innovación social, la colaboración, la formación y facilitará el control social y ciudadano.³

En este contexto, es fundamental promover la participación activa de la ciudadanía, difundiendo ampliamente la existencia y propósito del Ágora Metropolitana, facilitando su participación tanto en eventos presenciales como en plataformas virtuales.

- **Promover la participación:** Se debe fomentar la participación de los ciudadanos en el Ágora Metropolitana mediante la difusión de información sobre su existencia y propósito, así como facilitando la participación tanto en eventos presenciales como en plataformas virtuales.

³ Ley 2199 de 2022, Artículo 49.

- **Incorporar temas relevantes para la Región Metropolitana:** El Ágora Metropolitana debe abordar temas específicos que afecten a la región, como transporte público, planificación urbana, medio ambiente, seguridad ciudadana, entre otros.
- **Facilitar el diálogo y la deliberación:** El Ágora Metropolitana debe ser un espacio donde los ciudadanos puedan expresar sus opiniones, debatir ideas y llegar a consensos sobre cuestiones relevantes para la región.
- **Capacitación y sensibilización:** Es importante capacitar a los ciudadanos sobre cómo participar de manera efectiva en el Ágora Metropolitana y sensibilizar a las autoridades sobre la importancia de escuchar y considerar las opiniones de la ciudadanía en la toma de decisiones.

Su funcionamiento y periodicidad se encuentra documentado en el documento Reglamento del Ágora Metropolitana.

11. ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN PARA LA MEJORA CONTINUA.

Realizar una evaluación participativa de la respuesta institucional ante las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de atención a la ciudadanía:

- **Medición de satisfacción:** Con el objetivo de garantizar la satisfacción de la ciudadanía, se llevarán a cabo encuestas de satisfacción con el fin de evaluar el adecuado servicio de la entidad a sus requerimientos, buscando identificar áreas de mejora.
- **Acciones de mejora:** En consideración a los resultados que arrojen las diferentes mediciones, se implementaran los mecanismos tanto preventivos como correctivos necesarios, que conlleven al cumplimiento de las necesidades de los vigilados, usuarios y la ciudadanía.
- **Toma de Decisiones Basada en Percepciones del Usuario:** En búsqueda de validar las variables que arrojó el documento de caracterización de usuarios, se implementarán encuestas de percepción que ampliarán la información, determinarán las necesidades y facilitarán el proceso de toma de decisiones. Este enfoque busca satisfacer y cumplir las expectativas de la ciudadanía, usuarios y vigilados.

12. LENGUAJE CLARO.

La esencia de la comunicación es mantener un lenguaje claro, 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 discapacidad⁴

⁴ CONPES 3785 de 2013.

12.1. ¿A QUE APLICA EL LENGUAJE CLARO?

El lenguaje claro aplica en cualquier situación donde se necesite transmitir información de manera efectiva y comprensible para el receptor, con el objetivo de evitar malentendidos, confusiones y facilitar la toma de decisiones informadas, las cuales aplican a lo siguiente:

- Oficios de salida, documento cuyo destinatario es la ciudadanía
- Documentos administrativos, es decir cartas, memorandos. Oficios, directrices y especialmente normas.
- Documentos de alcance estratégico: presupuestal, de política pública, de rendición de cuentas o planes de desarrollo entre otros.
- Correos electrónicos o información al público en la página web. Formularios de trámites, servicios, consultas o derechos de petición.

12.2. DECÁLOGO DEL LENGUAJE CLARO

El decálogo del lenguaje claro es un conjunto de principios o directrices que se utilizan para promover una comunicación efectiva y comprensible en diversos contextos. Estos principios son especialmente relevantes en el ámbito de la redacción de textos, la atención al cliente, la divulgación de información pública y otros campos donde la claridad y la accesibilidad son fundamentales. A continuación, presento un ejemplo de un decálogo del lenguaje claro:

- Utilice un lenguaje cercano.
- Organizar la información de manera lógica y estructurada, utilizando párrafos breves, listas y subtítulos para facilitar la lectura y comprensión.
- Emplear frases cortas y directas, evitando la redundancia y la ambigüedad en la redacción.
- Adaptar el tono y el nivel de formalidad del lenguaje al público objetivo, utilizando un estilo adecuado para la audiencia a la que se dirige.
- Explicar los conceptos complejos de manera simple y con ejemplos claros que ayuden a entender su significado.
- Evitar el uso de términos técnicos o especializados sin proporcionar una explicación clara de su significado.
- Ser conciso y evitar la inclusión de información irrelevante o superflua que pueda distraer al lector.
- Proporcionar ejemplos y analogías que ayuden a ilustrar los conceptos y faciliten su comprensión.
- Revisar y corregir el texto para asegurar que sea claro y comprensible antes de su publicación o distribución.
- No abuse de las siglas, estas hacen sentir al lector ignorante cuando no las reconoce y es poco el espacio que ahorran.

13. ANEXOS.

- Carta al trato digno Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca.

- Manual del protocolo de atención a la ciudadanía de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca.
- Acuerdo Regional 001 de 2022 Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca - Consejo Regional

14. BIBLIOGRAFÍA.

- Marco normativo descrito en este documento.
- Protocolo Atención al Ciudadano del DNP.
- Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano 2020-Departamento Administrativo de la Función Pública.
- ABC de Servicio al ciudadano. Atributos básicos para la prestación del servicio al ciudadano en las Entidades públicas. DNP.

15. CONTROL DE DOCUMENTOS

Versión	Fecha de aprobación	Descripción de la modificación
0	18/10/2024	Creación del documento

ELABORÓ	Cristian Yamid Cárdenas Manrique Diana Mahecha Garay	Contratista Profesional Universitario 219-7	Subdirección de Gestión Corporativa
REVISÓ TÉCNICAMENTE	Jennifer Bermúdez Dussán Alfredo García Ruiz	Subdirectora de Gestión Corporativa Contratista	Subdirección de Gestión Corporativa
REVISÓ METODOLÓGICAMENTE	Andrea Diaz Granados	Jefe de Oficina	Oficina Asesora de Planeación Institucional
APROBÓ	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Secretaria Técnica	Oficina Asesora de Planeación Institucional