



**MUNICIPIO DE DUITAMA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SALUD DEL TUNDAMA**

Resolución N° 732 del 29 de Agosto 2022

“Por medio de la cual se adopta la *“Guía de Lenguaje Claro para colaboradores y servidores públicos en la Atención al Ciudadano de la E.S.E. Salud del Tundama”*

**LA GERENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SALUD DEL
TUNDAMA**

En uso de sus atribuciones legales y

CONSIDERANDO:

Que la comunicación entre los ciudadanos y las entidades del Estado es el vehículo que aumenta el capital de confianza en la Administración Pública, reduce costos administrativos y financieros y especialmente, permite que el ejercicio de derechos de los ciudadanos sea efectivo; por lo tanto, esa comunicación debe estar en lenguaje claro, de lo contrario, puede tener implicaciones negativas tanto para el Estado como para el ciudadano.

Que el Gobierno Nacional expidió el Documento CONPES 3654 de 20102, que contiene la Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a la Ciudadanía, en la cual se establece como uno de sus objetivos mejorar los atributos de la información entregada a la ciudadanía para que sea comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.

Que para llevar a cabo esta visión, el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), con el apoyo de la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP) y el Instituto Caro y Cuervo elaboró un documento denominado “Guía de lenguaje ciudadano para la Administración Pública Colombiana”, que contiene orientaciones teóricas y prácticas para traducir el lenguaje administrativo a un lenguaje más cotidiano orientado a fomentar la participación ciudadana y la efectiva rendición de cuentas por parte del Estado.

Que la “Guía de lenguaje ciudadano para la Administración Pública Colombiana”, presenta los lineamientos generales sobre cómo mejorar los atributos de la información que se le entrega a la ciudadanía y también resulta esencial para desarrollar el servicio al ciudadano. Por tal motivo, a través de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano se pretende generar certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que las entidades de la Administración Pública atienden los requerimientos de los ciudadanos.

QSM

Resolución N° 732 del 29 de Agosto 2022**“Por medio de la cual se adopta la “Guía de Lenguaje Claro para colaboradores y servidores públicos en la Atención al Ciudadano de la E.S.E. Salud del Tundama”**

Que desde 2013, el Departamento Nacional de Planeación, a través del Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (PNSC), ha avanzado en la promoción de esta temática en los diferentes niveles de la Administración Pública. Al respecto, el Programa desarrolló sesiones con una serie de grupos focales orientados a identificar el grado de comprensión de los ciudadanos de distintas zonas del país, y entender su comportamiento frente a información relacionada con la gestión de trámites y servicios provistos por las entidades del Estado.

Que el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano nació con la expedición del Decreto 2623 de 2009, como una plataforma institucional que permitiera la coordinación y la articulación de las entidades de la Administración Pública alrededor de las temáticas de Eficiencia Administrativa y Servicio al Ciudadano.

Que parte de los servicios y trámites que ofrece la Empresa Social del Estado E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA, por medio de la Oficina de Atención al Ciudadano y como parte del cumplimiento que se le debe de dar a lo establecido por el Gobierno Nacional mediante la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 Capítulo sexto: Políticas institucionales y pedagógicas. Artículo 73: Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, exige a cada entidad del Orden Nacional, Departamental y Municipal elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que le permita identificar los riesgos de corrupción y las medidas a implementar para mitigar dichos riesgos y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Que en ejercicio del Principio de Transparencia, de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Decreto 2482 de 2012), y en la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información, en este espacio se coloca a disposición de la ciudadanía, información sobre la Gestión Documental realizada por la Empresa Social del Estado E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA. Que por este motivo la E.S.E., establece protocolos y orientaciones para que la atención al ciudadano sea conforme con las expectativas de los ciudadanos y las políticas institucionales.

Que la Constitución Política de Colombia de 1991. En los artículos 2, 123 y 209, expresa que una de las finalidades del Estado Colombiano y de quienes son servidores públicos, es estar al servicio de la comunidad, para proteger su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos.

Que el Decreto 2623 de 2009. El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano se crea como instancia de coordinación de la calidad y la excelencia en el servicio al ciudadano en la Administración Pública del Orden Nacional. CONPES 3649 de 2010. Que establece los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación y sus estamentos encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares. Documento CONPES 3785 de 2013.

Que dentro de los seis principios orientadores de la Política se encuentra: certidumbre y lenguaje claro, el cual indica la necesidad de diseñar una estrategia de lenguaje claro que permita hacer simple la interacción de la ciudadanía con la Administración Pública, de una manera clara, oportuna y comprensible.

OKM.

Resolución N° 732 del 29 de Agosto 2022

“Por medio de la cual se adopta la “Guía de Lenguaje Claro para colaboradores y servidores públicos en la Atención al Ciudadano de la E.S.E. Salud del Tundama”

Que la Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del derecho al acceso de información, regula el derecho de acceso a la información pública que tienen todas las personas, los procedimientos para el ejercicio y la garantía del derecho fundamental, así como las excepciones a la publicidad de la información pública. Artículo 8°. Criterio diferencial de accesibilidad. Para facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que las afecte se divulgará la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaborarán formatos alternativos comprensibles para dichos grupos. Deberá asegurarse el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del país para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad.

Que el Decreto 103 de 2015. Artículo 4°. Publicación de información en sección particular del sitio web oficial. Los sujetos obligados, de conformidad con las condiciones establecidas en el artículo 5° de la Ley 1712 de 2014, deben publicar en la página principal de su sitio web oficial, en una sección particular identificada con el nombre de “Transparencia y acceso a información pública”.

Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG: marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

Que la Política Pública de Transparencia, Integridad y no Tolerancia con la Corrupción –PPTINC plasmada en el Documento CONPES D.C. 01 de 2019. Ley 2052 de 2020. Ley Anti trámites. ARTÍCULO 28. LENGUAJE CLARO. Los sujetos obligados, con el propósito de facilitar la comunicación entre la ciudadanía y el Estado, deberán incorporar en la creación e implementación de los formularios, procedimientos y esquemas de comunicación, publicación e información pública relacionados con los trámites que se adelanten en su entidad, las recomendaciones y lineamientos que defina el Gobierno nacional.

Que en mérito de lo expuesto

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Adoptar la Guía de Lenguaje Claro de la E.S.E. Salud del Tundama para colaboradores y servidores públicos en la atención al ciudadano de la Empresa Social del Estado E.S.E. Salud del Tundama, dando cumplimiento al componente de atención al Ciudadano como uno de los productos a implementar para mejorar la atención y servicio en cumplimiento a los principios de Transparencia de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Decreto 2482 de 2012), y en la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información.

WSD

Resolución N° 732 del 29 de Agosto 2022

“Por medio de la cual se adopta la “Guía de Lenguaje Claro para colaboradores y servidores públicos en la Atención al Ciudadano de la E.S.E. Salud del Tundama”

ARTÍCULO SEGUNDO: VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Duitama, a los veintinueve (29) días del mes de Agosto de 2022



CATHERINE VAN ARCKEN MARTINEZ
Gerente

Proyectó: Gloria Agudelo T.
Líder Gestión de Planeación Organizacional

