



SEDE ELECTRÓNICA

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES



ALCALDÍA DE BARRANQUILLA



LENGUAJE CLARO, COMPRENSIBLE E INCLUYENTE

ACCESIBILIDAD WEB





SEDE ELECTRÓNICA

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
ATENCIÓN AL CIUDADANO
PARTICIPA

Luigy De La Torre

DEPENDENCIAS

Stefany Jiménez
Martha Orozco

PUBLICACIÓN DE NOTICIAS INFORMATIVAS

Ana Bolívar
Armando Cuadrado

solicitudesweb@barranquilla.gov.co





CONTENIDO

LENGUAJE CLARO, COMPRENSIBLE E INCLUYENTE

- Normatividad
- Ejemplos

ACCESIBILIDAD WEB

1. Texto alternativo.
2. Videos o elementos multimedia.
3. Textos ampliables y en tamaños adecuados.
4. Contraste de color suficiente en textos e imágenes.
5. Enlaces con indicación adecuada.
6. Imágenes de texto.
7. Documentos digitales

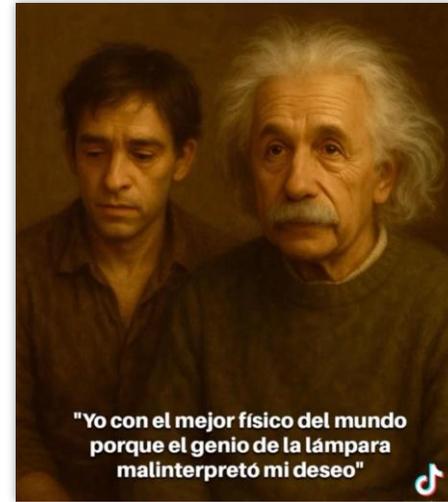


ASPECTOS GENERALES

CONPES 3785 DE 2013 *“Ofrecer a los ciudadanos información en lenguaje claro y comprensible de manera que tengan certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites”.*

El Gobierno Nacional propone la integración de servicios como una respuesta a la necesidad de:

- i. Acercar los servicios de la Administración Pública a los ciudadanos.
- ii. Mejorar y estandarizar la atención.
- iii. Fortalecer la institucionalidad del gobierno nacional y las entidades.





10 PASOS
PARA COMUNICARSE
EN LENGUAJE CLARO



Por un servicio
confiable, moderno
y efectivo para el
ciudadano

LENGUAJE CLARO, COMPRESIBLE E INCLUYENTE



Claro

Fácil de entender, evitando tecnicismos innecesarios.

Comprensible

Accesible para todas las personas, independientemente de su formación o experiencia.

Incluyente

Respetuoso y libre de sesgos que puedan excluir a ciertos grupos.



LENGUAJE CLARO Y COMPRENSIBLE

Es redactar para que cualquier persona pueda entender la información la primera vez que la lee.

Comunicaciones que pueden ser verbales o escritas y por los diferentes canales de atención de manera directa, clara y simple, logrando una comunicación asertiva, amable y enfocada en el respeto por el otro, aplicando buenas relaciones humanas en la atención.



Descargar guía 



Departamento
Nacional de Planeación





LENGUAJE CLARO Y COMPRENSIBLE

¿Por qué debemos utilizar
el **Lenguaje Claro** en la
comunicación con el
ciudadano?

Aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.

Promueve la transparencia y el acceso a la información pública.

Fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones.

Fomenta la participación ciudadana.





LENGUAJE CLARO Y COMPRENSIBLE

Reconoce, identifica y elimina estereotipos en la comunicación.

Tecnicismos y sustituciones

El uso de palabras complejas, confunden al receptor, evitan el lenguaje cercano y suelen ser innecesarias y sustituibles.

Ejemplos:

- Arbitrariedad/ Injusticia
- Auto/ Pronunciamento
- Coadyuvar/ Contribuir
- Concurrencia/ Coincidencia

Extranjerismos

Palabra fuera del español son innecesarias y confusas. No es recomendable usarlas dentro de documentos o comunicaciones porque pierden claridad y genera desinformación.

Ejemplos:

- Break/ Descanso
- Checklist/ Lista
- Link/ Enlace
- Stakeholders/ Público de interés



LENGUAJE INCLUYENTE

Reconoce, identifica y elimina estereotipos en la comunicación.

Ejemplos:



- Indigentes.
- Gamines.
- Los habitantes de la calle.

- Los desplazados/as.
- Los desplazados.



- Población o ciudadanía habitante de calle.
- Ciudadanos y ciudadanas habitantes de calle.
- Habitantes de calle.

- Víctimas de...
- Población víctima del conflicto armado.
- Persona víctima del conflicto armado.
- Personas en situación de desplazamiento.

- Visibiliza de forma respetuosa a grupos históricamente excluidos.
- Reconoce y valora la diversidad en todas sus formas.
- Favorece relaciones más equitativas y respetuosas.
- Ayuda a transformar estereotipos y prejuicios sociales.



Ejemplos:



- Discapacitado/a.
- Lisiado/a.
- Imposibilitado/a.
- Impedido/a.
- Paralítico/a.
- Especial
- Personas diferentes.

- Persona de color.
- Indios.
- Utilizar diminutivos: Los negritos, las negritas, los indiecitos, las indiecitas.
- Mi sangre.
- Mi raza.
- Minorías.

- Abuelos.
- Usar diminutivos: abuelitos, viejitos...

- Personas no heterosexuales.
- Comunidad gay.



- Personas en condición de discapacidad.
- Personas con discapacidad física/cognitiva.

- Población o comunidad o persona: Negra, Afrocolombiana, Afrodescendiente.
- Raizal/ Palenquera/ Indígena/ Gitana.
- Pueblos indígenas.
- Pueblo Gitano o Raizal.
- Pueblos de los grupos étnicos.

- Persona mayor.
- Población mayor.
- Adulto mayor.

- Hombre gay.
- Mujer lesbiana.
- Mujer/ hombre/persona transgénero.
- Persona intersexual.
- Persona bisexual.



ACCESIBILIDAD WEB



ASPECTOS GENERALES

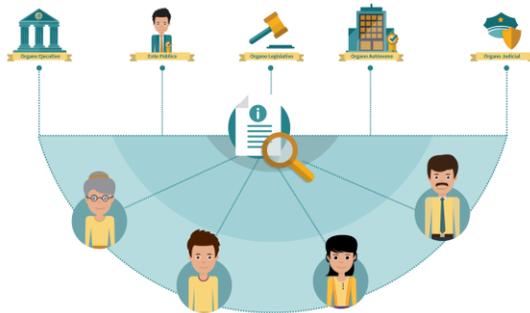
El acceso a la información pública es un derecho constitucional

Artículos 20, 23 y 74 Constitución Política de 1991

Todo ciudadano tiene derecho a recibir información pública de manera oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada en posesión de cualquier entidad pública del Estado Colombiano.

Ley 1712 de 2014

Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional



Artículo 5. *Ámbito de aplicación. Las disposiciones de esta ley serán aplicables a las siguientes personas en calidad de **sujetos obligados**:*

- a. *Toda entidad pública, incluyendo las pertenecientes a todas las Ramas del Poder Público, en todos los niveles de la estructura estatal (...)*

Transparencia activa

Transparencia pasiva

Instrumentos de gestión de la información pública

Accesibilidad web

ASPECTOS GENERALES



Resolución 1519 de 2020

*“Por la cual se definen los 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**”.*



MinTIC
Ministerio de Tecnologías
de la Información y las Comunicaciones



[Directrices de accesibilidad web - Anexo 1 Resolución 1519](#)



[Estándares de publicación y divulgación información - Anexo 2 Resolución 1519](#)



[Condiciones mínimas técnicas y de seguridad digital - Anexo 3 Resolución 1519](#)



[Requisitos mínimos de datos abiertos - Anexo 4 Resolución 1519](#)



ASPECTOS GENERALES

¿Quién vela por la protección del ejercicio del Derecho de Acceso a la Información Pública?



La **Procuraduría General de la Nación** es la Entidad que representa a los ciudadanos ante el Estado. Es el máximo organismo del Ministerio Público, conformado además por la Defensoría del Pueblo y las personerías.



Mediante la Resolución 377 de 2022 se determina que le corresponde a la **Procuraduría Delegada para la Moralidad y Transparencia Pública**, el ejercicio funcional de vigilancia y control respecto de los sujetos obligados y el cumplimiento de las obligaciones contenidas en la "**Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional**".

ACCESIBILIDAD WEB EN LA SEDE ELECTRÓNICA

PÁGINA WEB

Comunica y difunde información de manera amplia.

No está necesariamente vinculada a trámites o servicios.

No cumple estándares de accesibilidad web.

Resolución 2893 de 2020 Establece lineamientos para estandarizar las sedes electrónicas de los sujetos obligados para ser integrados al Portal Único del Estado colombiano.

SEDE ELECTRÓNICA

Garantiza el acceso a la información pública de manera transparente.

Se centra en trámites y servicios a los ciudadanos.

Cumple con estándares de accesibilidad web



ACCESIBILIDAD WEB



Son las condiciones y características de los contenidos digitales publicados por los **sujetos obligados**, garantizando **accesibilidad** para todos los ciudadanos, independientemente de sus recursos tecnológicos, entorno o condición de discapacidad.

Lineamientos

1

Texto
alternativo

2

Videos o
elementos
multimedia

3

Textos
ampliables

4

Contraste de
color en textos
e imágenes

5

Enlaces con
indicación
adecuada

6

Imágenes de
textos

7

Documentos
digitales



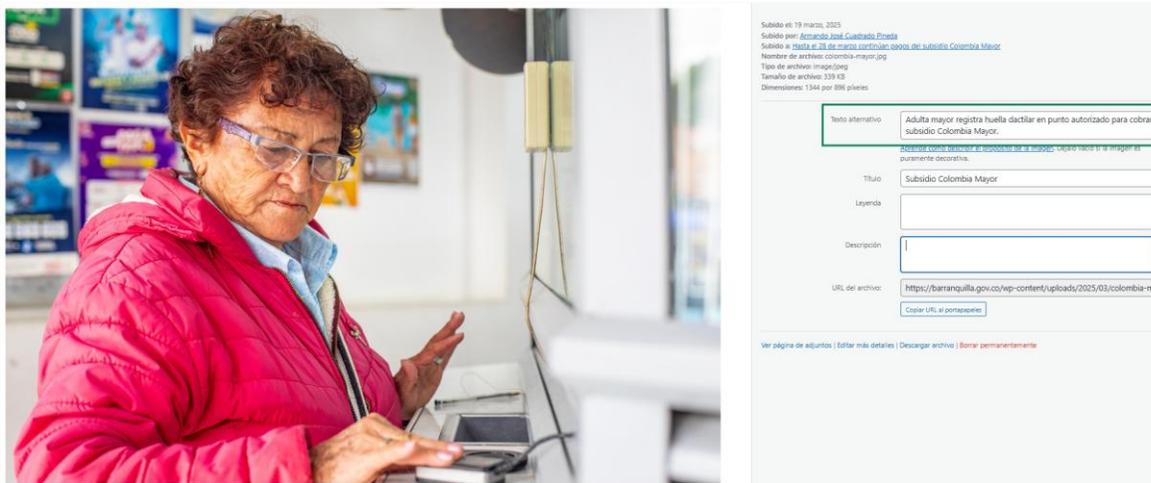


1

Texto alternativo

Puede ser leído por los lectores de pantalla y ayuda a las personas que son invidentes o tienen deficiencias visuales a comprender las imágenes y los objetos de un documento.

- Describe el contenido de la fotografía o imagen de manera **concisa y precisa**.
- No supera los **125 caracteres, 12 palabras**.



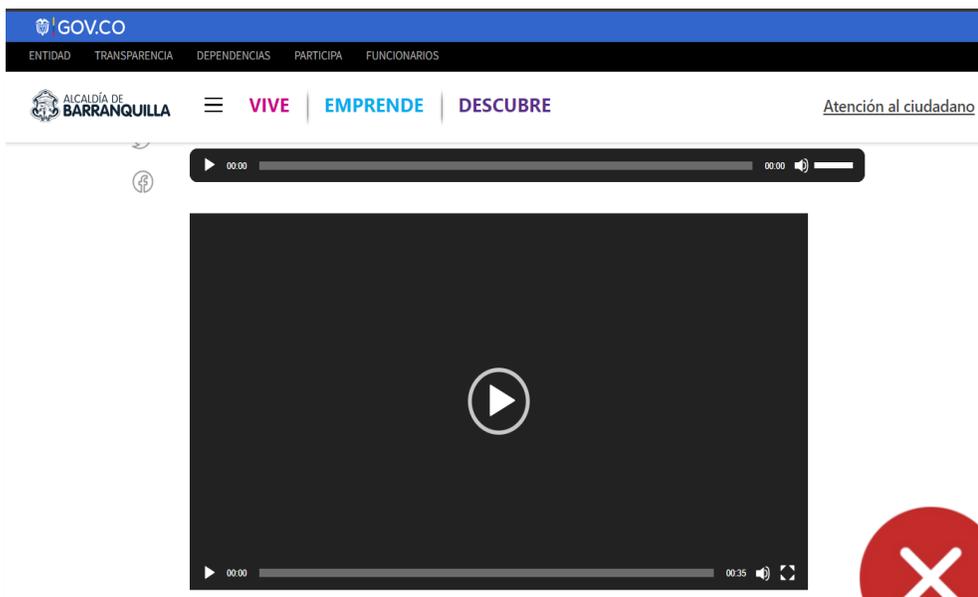
Ejemplo



2

Videos o elementos multimedia

- Los videos no deben estar en la biblioteca de medios.
- Deben incluir subtítulos.
- Enlace a una nueva ventana con el guion en texto (sordociegas).
- Lenguaje de señas colombiana (LSC)*.



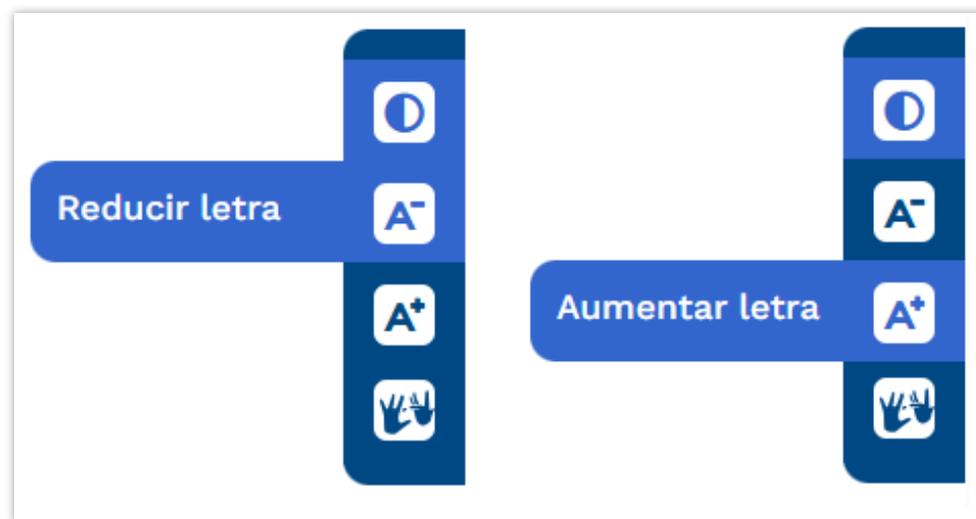
El Santuario, pavimentado al 100%





3 Textos ampliables

- Usar fuentes de al menos **12 pt.**
- Asegurar que el contenido pueda ampliarse hasta 200% sin deformación, superposición ni desplazamiento horizontal.



Barra de accesibilidad



4

Contraste de color en textos e imágenes

El contraste de color en textos e imágenes debe ser suficiente para garantizar una lectura clara.

Nuestras convocatorias

Conoce las convocatorias para los eventos de nuestra Agenda de Ciudad.

Agenda de Ciudad Mostrar

[Aviso Convocatoria – Proyectos Barrios Creativos](#)

[Estudio Previo](#)

[Anexo Tecnico a estudio previo](#)

[Aviso Convocatoria – Artes 2020](#)

[Estudio previo](#)

[Anexo Tecnico a estudio previo](#)

[Aviso Convocatoria – Artes 2020](#)



**5****Enlaces con
indicación
adecuada**

- Los enlaces deben contar con un texto que sea **claro e indicativo** el sitio que abrirá o el documento al que llegará.
- Evitar enlaces genéricos como **"Aquí"** o **"Ver más"**, puesto que dificultan la navegación con lectores de pantalla.

ALCALDÍA DE BARRANQUILLA

Inicio Transparencia y Acceso a la información pública Atención al ciudadano Participa Dependencias Funcionarios

Mas alivios

El subsidio a la cuota sigue representando un gran alivio para las familias. Aquellos que compraron vivienda con subsidio no concurrente podrán acceder a:

- \$9.000.000 para quienes adquirieron una VIP.
- \$14400.000 para quienes compraron una VIS.

Estos valores serán entregados directamente al banco durante 24 meses, reduciendo la carga financiera de las familias y facilitando el pago de sus créditos hipotecarios o leasing habitacional en los bancos Davivienda, BBVA, Banco Agrario, AV Villas, y recientemente ingresó Bancolombia. Actualmente, hay una **convocatoria abierta**, para que más bancos puedan registrarse en este subsidio para la ciudadanía.

Las personas interesadas en acceder a estos subsidios deben postularse en alguno de los 32 proyectos registrados en **Mi Techo Propio**, los cuales están distribuidos por toda la ciudad. La postulación es gratuita y se realiza directamente con la constructora del proyecto de interés.

Para conocer el listado completo de proyectos y obtener más información, visita: **Subsidio Distrital de Vivienda "Mi Techo Propio"**

Noticia publicada



6

Imágenes de textos

- Evitar texto incrustado en imágenes, porque no es accesible para ayudas técnicas.
- Si es indispensable, proporcionar un texto alternativo equivalente.



Información publicada





7

Documentos digitales

Los documentos digitales deben cumplir con las políticas de accesibilidad de acuerdo con el anexo 1 de la **Resolución 1519 de 2020 MINTIC**.

Texto claro y legible

Tamaño de fuente adecuado

Contraste de color suficiente

Estructura de títulos clara y ordenada

Uso de viñetas o numeración cuando corresponda

Tablas solo para datos tabulares, no para diseño

Texto alternativo en imágenes

Revisión automática de accesibilidad

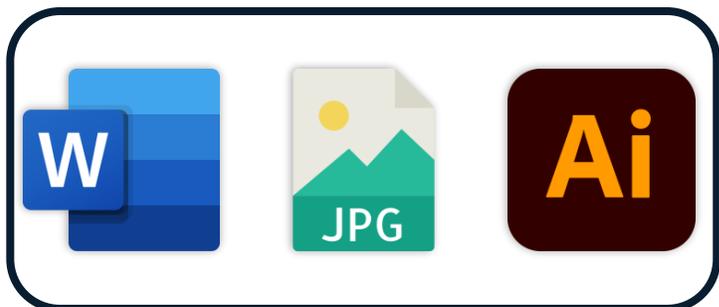




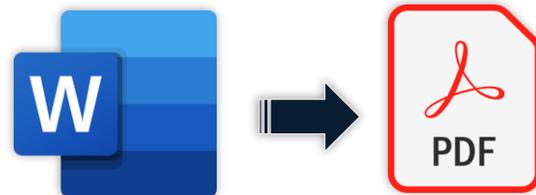
7

Documentos digitales

Novedades detectadas en el gestor de contenidos de la sede electrónica de la Alcaldía de Barranquilla



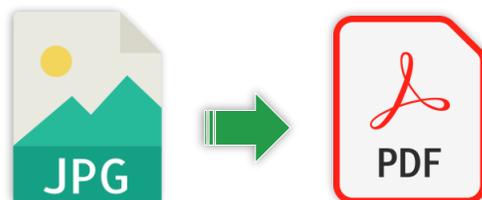
1. Word a PDF
2. Imagen a PDF
3. Diseño a PDF

**7****Documentos digitales****Novedades detectadas en la Biblioteca de Medios de la sede electrónica de la Alcaldía de Barranquilla****Documentos de Word a PDF**

- Falta de **texto alternativo** en elementos visuales (imágenes, fotografías, esquemas).
- Uso de **imágenes de tablas**, lo que impide lectura por tecnologías asistidas.
- Los **hipervínculos genéricos** sin descripción. Los enlaces deben llevar un texto que indique claramente que hacen o a dónde llevarán.
- No se realiza una **verificación de accesibilidad** antes de exportar el documento.

7 Documentos digitales

Novedades detectadas en la Biblioteca de Medios de la sede electrónica de la Alcaldía de Barranquilla



Documentos de Imagen a PDF



- Baja calidad del escaneo, que dificulta el reconocimiento y lectura del contenido.
- Documentos desalineados que afectan la interpretación.
- Archivos escaneados sin reconocimiento óptico de caracteres (OCR), resultando en PDF como imágenes no accesibles.



Documentos de Diseño a PDF



- El texto se convierte en imagen, impidiendo la lectura.
- Se crean tablas como imágenes, en lugar de tablas estructuradas y editables.
- No se aplica OCR para convertir elementos visuales en contenido textual accesible.



BARRANQUILLA.GOV.CO

SEDE ELECTRÓNICA

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES

solicitudesweb@barranquilla.gov.co



CAJA DE
HERRAMIENTAS



ALCALDÍA DE BARRANQUILLA