GUÍA DE LENGUAJE CLARO

VERSIÓN 01 • 2023

Alcaldía de Itagüí | Secretaría General

OBJETIVO:

Implementar los lineamientos de Lenguaje Claro para la producción de información verbal y escrita, de tal forma que las comunicaciones remitidas al ciudadano sean entendibles; así garantizar la oportunidad, accesibilidad y veracidad de la información que se remite a la ciudadanía por los diferentes canales de atención y medios de comunicación establecidos para tal fin.

2. RESPONSABLE:

Es responsabilidad del Secretario General, Jefe de Oficina de Gestión Documental y de Atención al Ciudadano y el Líder de Programa de la Oficina de Atención al Ciudadano, velar por la implementación de la Guía de Lenguaje Claro; y de los servidores públicos y personal de apoyo la adecuada aplicación del mismo.

3. ALCANCE:

Inicia con la planeación de lo que quiero transmitir por medio de un documento, canal de información y/o comunicación, indistintamente del soporte en el que se va a registrar la información y termina con el documento y/o información que se entrega al Ciudadano.

4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

Lenguaje Claro: Es la forma como se debe transmitir la información al Ciudadano relacionada con trámites, servicios, programas, normas y respuestas a cualquier requerimiento que realicen a la Administración Municipal.

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 y en los textos y/o párrafos comunicacionales.

Igualdad: Es importante que todas las personas gocemos de los mismos derechos y tengamos acceso a las mismas oportunidades, sin importar el sexo, color de piel, etnia, creencias religiosas, discapacidades, diferencias socioeconómicas, entre otras. Todas las personas debemos recibir respeto y contar con las condiciones efectivas para el ejercicio de nuestros derechos.

Diversidad: Hace referencia a todas las características únicas que nos hacen quienes somos: personalidad, estilo de vida, experiencia laboral, etnia, edad, cultura, discapacidad, género y orientación sexual.

5. CONTENIDO:

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

- Evita desgaste administrativo, normaliza la forma más sencilla para comunicarme con el ciudadano, permite la transmisión de mensajes e información clara, oportuna y accesible.
- Reduce errores y aclaraciones innecesarias.
- Aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.
- Reduce el uso de intermediarios.
- Promueve la transparencia y el acceso a la información pública.
- Facilita el control ciudadano a la gestión pública.
- Fomenta la participación ciudadana.
- Fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones.

¿A qué se debe aplicar Lenguaje Claro?
Se debe aplicar a todo tipo de documentos, pero principalmente:

Formatos de trámites y servicios	Sede electrónica	Correos electrónicos	Documentos administrativos
Transmitir de forma clara y efectiva la información sobre los trámites y servicios de las Unidades Administrativas a los ciudadanos, garantizar el goce efectivo de los derechos, el cumplimiento de deberes.	Es importante garantizar la accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos tal como se contempla en la Resolución 1519 de 2020 de manera que los contenidos o publicaciones sean sencillos, accesibles y que estén dados en un Lenguaje Claro.	Para facilitar la comunicación efectiva en los correos es fundamental el uso de un Lenguaje Claro, ortografía, redacción y contenido de manera que sean una herramienta útil para la comunicación de información. Se debe utilizar siempre el correo institucional.	Es importante que los oficios de respuesta de las PQRSD, informes y demás documentos que sean publicados o dirigidos a la ciudadanía, tengan un contenido que sea claro de manera que el lector pueda interpretar la información que se quiere dar a conocer, también debe estar actualizada y disponible.

6. CONSTRUYAMOS DOCUMENTOS EN LENGUAJE CLARO

Un documento está en lenguaje claro cuando su estructura, contenido y diseño es sencillo para cualquier persona, independiente de su condición socioeconómica, nivel educativo y origen étnico o territorial, la cual pueda leerlo sin ayuda, es decir, que se pueda entender en la primera lectura.

La Oficina de Atención al Ciudadano presenta a continuación una guía, que será una herramienta de gran utilidad para los servidores públicos o colaboradores de la Administración Municipal a la hora de presentar información que sea entendible a las partes interesadas.

A través de estos parámetros, se pretende mejorar la información que se entrega a la ciudadanía, para lograr un resultando sin desgaste para el ciudadano y los términos usados deben ser tan claros que den entendimiento a todos los grupos poblacionales.

A continuación, se presentan 10 pasos claves para la construcción de documentos usando Lenguaje Claro:

Paso 1. Piense desde la perspectiva del ciudadano.

¿Qué tengo que hacer?

¿Para qué o por qué?

¿Cómo, cuándo dónde puedo hacer lo que necesito?

¿Cuánto cuesta?

Antes de escribir un documento ponte en los zapatos del ciudadano, piensa quien recibirá la información, que necesita saber y el resultado que desea obtener.

Responder las siguientes preguntas nos ayudaran a construir un documento en Lenguaje Claro, adicionalmente buscan respuestas claras y sencillas:

¿Quién o quiénes van a leer lo que escribo? Reconozco quien tiene más interés sobre el documento para poder cubrir todas las necesidades según su solicitante.

¿Para qué necesita la persona lo que solicita? Que tanto sabe o puede ignorar el lector, teniendo claro los términos legales de cada documento.

¿Qué sentimientos pueden motivarse por mi escrito? (Miedo, empatía, desesperanza, rabia, frustración o apatía). Estos son sentimientos que puede generar una comunicación pública que no esté escrita en Lenguaje Claro.

La respuesta debe ser de forma natural y familiar para mayor comprensión y así evitar múltiples interpretaciones.

Busca la forma de aclarar las inquietudes asegurándose de:

- ☑ Que se logre captar la atención del lector para que siga leyendo.
- ☑ Que la lectura no lo aburra.
- ☑ Que no tenga que buscar ayuda para entenderlo.
- ☑ Que no realizará la gestión por segunda vez.

Es importante reconocer que el Lenguaje Claro garantiza comprensión, amabilidad y respeto.

Paso 2. Haga una lista de las ideas que quiere transmitir.

Agrupe todas las ideas similares, los mensajes centrales comuníquelos de manera directa y con claridad.

Lo que no sea importante, no lo escriba; lo que sea muy importante, resáltelo.
Escribir en forma sencilla y clara va más allá de una buena ortografía o un amplio vocabulario.

Pregúntese:
¿Qué hay que hacer?
¿Por qué?
¿Cómo, cuándo y dónde?

La estructura debe tener la información necesaria para conducir al Ciudadano a la acción deseada.

Paso 3. Organice el texto por pasos.

Para la correcta redacción de un documento existe un ciclo de tres pasos fundamentales que deben ir en mejoramiento continuo y deben revisarse varias veces en un solo documento.

Toda comunicación debe tener un encabezado que indique el asunto o referencia; el contenido debe tener introducción, cuerpo y conclusión; utilice títulos y subtítulos en negrilla para crear secciones breves, claras, precisas y consistentes que faciliten la lectura al ciudadano, permitan navegar por el documento, encontrar fácilmente lo que necesita y tener los detalles que hacen falta, la estructura se refiere a la organización del texto, con una secuencia lógica y el diseño se relaciona con ayudas audiovisuales que facilitan la lectura del texto e indican la información más relevante.

Paso 4. Las frases deben ser cortas.

Al escribir un documento, use párrafos breves de no más de cinco (5) líneas con el contenido completo de la idea que se quiere comunicar; una idea por frase de máximo veinte (20) palabras y un tema por párrafo.
Use listas si hay varias ideas importantes dentro de una frase, la numeración es un recurso que ayuda al igual que los espacios entre líneas. Los párrafos cortos incentivan la lectura de un texto.

Ideas útiles al momento de escribir:

- ☑ En cada frase, pensar si el lector necesita saber algo más para entenderla.
- ☑ Revisar que la secuencia de las frases permita al lector saber de dónde viene y para dónde va.
- ☑ Lea con frecuencia lo que ya está escrito.
- ☑ Pídale a otra persona que lea el documento y diga en sus palabras lo que entendió.

Paso 5. Use un lenguaje cercano.

Las comunicaciones del Estado son una oportunidad para generar cercanía con el Ciudadano.
A continuación, se presentan algunas alternativas de cómo usar un lenguaje cercano en una comunicación.

- ☑ Hable en nombre de la entidad, use “le avisaremos” en lugar de “el sujeto será notificado”.
- ☑ Evite las nominalizaciones use “juzgar” en lugar de “juzgamiento”.
- ☑ Sea consistente en los tiempos verbales.
- ☑ Evite en lo posible el uso de gerundios (“El contribuyente, luego de presentar su declaración” en lugar de “El contribuyente, habiendo presentado su declaración”).
- ☑ Evite los nombres largos de Unidades Administrativas; escriba “nosotros” cuando el lector ya sepa quién le escribe.
- ☑ Revisar mientras se escribe cada párrafo, no esperar hasta el final del documento.

Paso 6. Evite legalismos.

Al momento de escribir use siempre un lenguaje directo, humano y simple. Evite los legalismos, las dobles negaciones y el tono imperativo.

A continuación, se presentan algunos ejemplos de palabras complicadas que pueden sustituirse para mejorar la comprensión del Ciudadano.

COMPLICADAS	SIMPLES
Coadyuvar	Contribuir
Empero	Sin embargo
Efectuar	Hacer
Conspicuo	Sobresaliente
Dilación	Demora
Inclusive	Incluso

Existen algunas expresiones abstractas con significados difusos que deben sustentarse con cifras completas cuando exista evidencia y así tratar de reemplazar esas expresiones ambiguas, algunas de esas expresiones se presentan a continuación.

Mucho →	Cifra o porcentaje (Ej. 90%)
Maravilloso →	Cifra o porcentaje de satisfacción (Ej.85%)
Algunos →	Cifra o porcentaje de cantidad (Ej. Cinco de diez)
Pronto →	Periodo de tiempo (Ej. En dos días)
En alguna medida →	Cifra de proporción numérica (Ej. Uno de cada tres)

Otras expresiones que pueden sustituirse para mejorar la comprensión del lector son:

- ☒ A fin de
- ☒ Con el objeto de
- ☒ Para el propósito de
- ☒ Con la finalidad de

☑ **PARA**

- ☒ Dado el hecho de que
- ☒ Con motivo de
- ☒ Debido a que
- ☒ Como efecto de

☑ **PORQUE**

Ejemplo de doble negación:	Es de aclararle al solicitante que de no establecerse en los plazos los resultados desfavorables, tendría vigencia anual y por tanto, al transcurrir dicho plazo podría presentar en forma reiterada las correspondientes evaluaciones.	En caso de que la evaluación no sea favorable, deberá esperar un año para presentarlas nuevamente.
Ejemplo de tiempos verbales:	Con el propósito de dar cumplimiento a la normatividad vigente, haremos un análisis de los hechos para estar en posibilidad de emitir el dictamen correspondiente.	Con el fin de cumplir las normas aplicables, analizaremos los hechos para tomar la decisión correspondiente.
Ejemplo de gerundios:	Se expidió el Decreto modificando las medidas de ajuste fiscal.	Se expidió el Decreto que modifica las medidas de ajuste fiscal.

Paso 7. Evite la solemnidad.

A la hora de diseñar un escrito, defina con precisión quien es el lector y analice el contexto. Así se define el tono y las palabras a usar, y el propósito del mismo; recuerde que el lenguaje debe acercar el Ciudadano al Estado.

Algunas veces es indispensable escribir de manera formal, y en otras la formalidad está completamente fuera de lugar.

Ejemplo de exceso de formalidad: "En nombre de los honorables representantes de los entes Municipales del Departamento, tenemos el indiscutible honor de..." o "Solicitamos comedidamente a los usuarios que deben asumir la posición de sentados".

Paso 8. No abuse de las siglas.

Las siglas están presentes en la conversación diaria de los funcionarios públicos, no en la de los ciudadanos; por eso no abuse de ella por obvias que a usted le parezcan.

Si es indispensable usarlas, desagréguelas por lo menos la primera vez que se mencionan en el documento. Esto debe aplicarse cuando haga referencia a las Unidades Administrativas, divisiones o dependencias. Las siglas hacen sentir ignorante al lector y son poco el espacio que ahorran.

Recuerde que la buena comunicación es fluir, no interrumpir para consultar o devolverse para poder entender.

Paso 9. Piense en imágenes.

Cuando como lectores vemos un documento con frases agrupadas en párrafos largos, nos sentimos encerrados entre muros de palabras y nos cansa leer. Por esto debemos usar ayudas visuales para indicar lo más relevante.

Los recursos como fotos, tablas y diagramas son fundamentales y hacen más agradable y comprensible la lectura; deben ser fácil de ver y leer, el tamaño de letra facilita e incentiva la lectura.

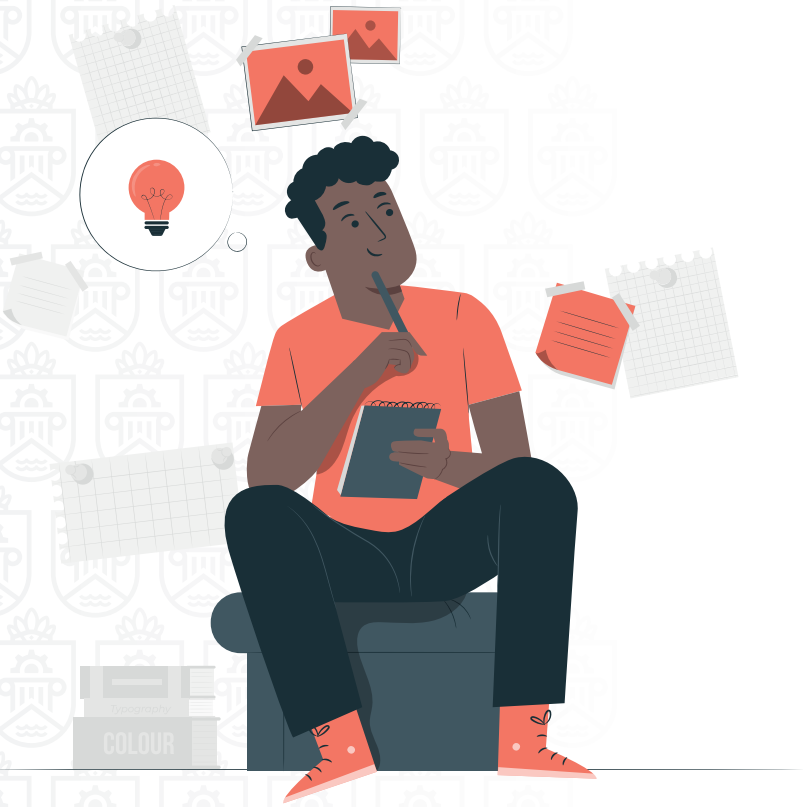
Es importante tener en cuenta que un gráfico, si está bien estructurado, se debe entender por sí mismo, sin necesidad de leer todo el documento que lo contiene.

Paso 10. Realice una revisión completa del documento.

Revise el documento y póngalo a prueba; según estudios internacionales, probarlo con tan solo siete Ciudadanos típicos, es suficiente para ajustar bien el documento. Pídales que lean y digan en sus propias palabras lo que entendieron o lo que se debe hacer, tome nota.

Se verifica que una oración está escrita en Lenguaje Claro, porque el lector la entiende a la primera lectura y comprende la idea que el escritor quiso transmitir con claridad.

A continuación, se hacen algunas sugerencias a la hora de revisar un escrito:



- ☑ Cóncentrese en verificar que las ideas principales están en el texto, luego en mejorar la calidad y precisión.
- ☑ Busque modelos se documentos parecidos, ya que pueden dar ideas, especialmente en estructura y secuencia sobre mejorarlo.
- ☑ Lea varias veces lo escrito.

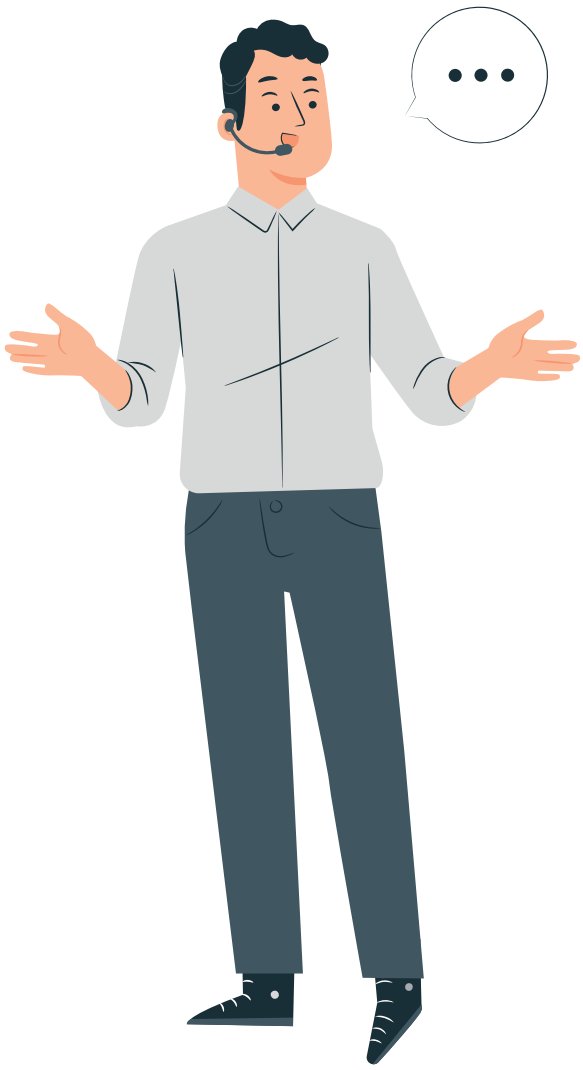
Lenguaje verbal (la voz).

El buen uso de la voz nos permite una mejor comunicación, lo que decimos impacta según como sonamos o nuestro tono, volumen y velocidad.

El tono de la voz es importante y le puede dar coherencia o sentido a lo que intentamos transmitir, (que tan aguda, fina o que tan gruesa es la voz de la persona); por ejemplo, la felicidad suena en tono agudo y la preocupación suena con tono grave para tener credibilidad y asociar las emociones.

Tenemos que aplicar cambios tonales para conocer las emociones del usuario y que queremos generar, para mantener al público activo y no tener conversaciones monótonas, si la persona siempre se comunica con el mismo tono genera la percepción de monotonía.

El tempo - ritmo: la velocidad y las pausas de la comunicación, ya que el mayor problema que se da en la comunicación es la falta de "la isocronía" - la voz es igual en el tiempo.



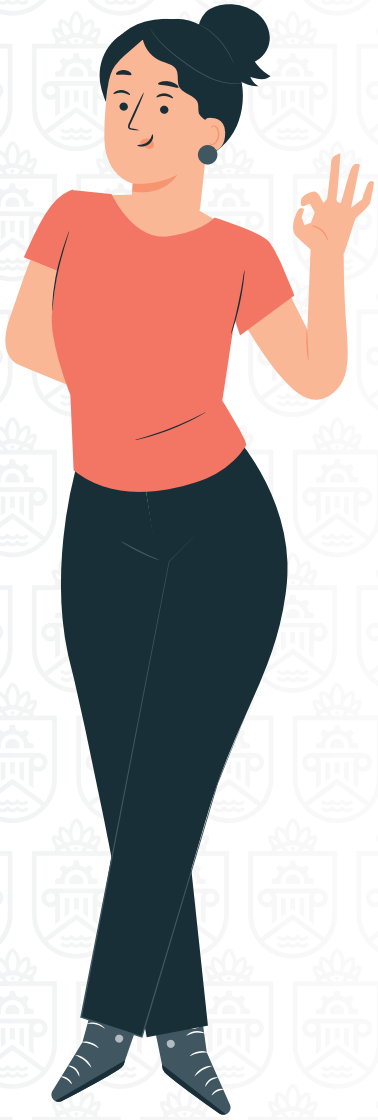
A continuación, hay algunos tips que ayudaran a que el lenguaje verbal comunique lo que realmente necesita transmitir a los Ciudadanos:

La vocalización para una adecuada pronunciación de las vocales y la articulación nos permite una correcta pronunciación de las consonantes y con esto lograr una buena edición y entender lo que se está hablando y así generar más seguridad al transmitir la información.

Para enfatizar en las ideas más importantes de la frase, use más modulación o una adecuada postura moviendo bien los labios, para trasmitir bien las ideas contundentes.

Las palabras énfasis indican cual es la idea más importante que quiere transmitir la persona, no hay que hacer volúmenes fuertes para no generar impresiones erradas.

Lenguaje no verbal (el cuerpo).



Cada vez que nos comunicamos de forma oral, la primera impresión se da por medio del lenguaje no verbal, y lo que comunicamos puede verse alterado o no, por el uso que hacemos de la voz y la expresión del cuerpo.

- ☑ La mirada, la postura y el movimiento de los brazos tendrán impacto en su voz, en sus pensamientos y en la experiencia que el Ciudadano tendrá con usted.
- ☑ Los ojos son los espejos del alma y son muy importantes para lograr una comunicación asertiva.

Donde dirigimos la mirada es donde está nuestra atención, "mirada introvertida" desviar la mirada indica que nuestra atención está en otro lugar; "escuchar y prestar atención" enfoca tú mirada a la persona que estás escuchando o te está escuchando.

- ☑ El contacto visual: no solo dirigir la mirada hacia el otro, sino quedarse ahí con la persona para establecer un óptimo contacto visual, para generar transparencia y confianza, la mirada se conecta.
- ☑ Expresividad: la mirada debe reflejar las emociones o intenciones detrás de las palabras.
- ☑ El rostro refleja quiénes somos, qué pensamos y qué sentimos respecto a un tema, también expresa qué pensamos de lo que escuchamos, ofrecer expresiones amables dará empatía para una mejor interacción.

La manera en que movemos el cuerpo al comunicarnos con un Ciudadano, puede generar emociones y no comunicar efectivamente la información.

- Movimientos rítmicos: tiene impacto en el ritmo del habla, es importante que sean abiertos desde los hombros y no con los codos, las manos abiertas porque demuestra interés, importante que sean variados no simétricos para no estar robotizados y así mantendremos la atención del público.
- Movimientos icónicos o ilustrativos: se reflejan cuando queremos ilustrar o graficar con nuestras manos, hacen más comprensible lo que decimos, también ayuda a recordar cosas, no son apropiados para la comunicación usarlos todo el tiempo, para no ser muy mímicos.
- La postura: quienes somos y como nos sentimos, muestra nuestra jerarquía o status, la mala postura genera distancia o tensión.
- Los hombros deben estar alineados y relajados, la cabeza derecha y no demostrar sumisión.
- Las dudas en el cuerpo se vuelven dudas en tus ideas y en la voz, todo lo que pasa con el cuerpo impacta el pensamiento y la voz.

Laboratorios de Simplicidad.

Esta metodología tiene como objetivo la creación de documentos que de forma clara e inclusiva les permita a los Ciudadanos encontrar lo que buscan, entender de manera rápida lo que encuentran y usarlo para tomar decisiones y satisfacer sus necesidades.

A continuación, se describen las tres etapas (preparación, ejecución y difusión y seguimiento) para llevar a cabo los Laboratorios de Simplicidad:

Preparación: Para esta etapa es fundamental tener en cuenta los siguientes aspectos:

Documento: Definir información. Criterios: mediciones de claridad, impacto ciudadano, eficiencia institucional, estrategias de la entidad.
Caracterización: Entender propósito del documento, identificar ciudadanos (final e intermedio) aclarar que se pretende que los ciudadanos hagan o entiendan y canales/accione de difusión.
Pre – medición: Definir costos y gastos asociados a los documentos (directos e indirectos), así como número de solicitudes recibidas, atendidas y tiempos de respuesta.
Logística: Preparación de los elementos necesarios para la siguiente etapa: espacios/canales, participantes, convocatoria, herramientas.

Ejecución: En la etapa de ejecución de los Laboratorios de Simplicidad es vital el uso de los 10 pasos para construir documentos en lenguaje claro mencionados anteriormente y tener en cuenta los siguientes elementos al momento de realizar las mesas de simplificación con los Ciudadanos:

Comprensión: ¿Cuál cree es el objetivo del documento? ¿Cuál o cuáles son los mensajes más importantes para usted?
Identificación: ¿Cuáles son las partes del documento 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 le explica qué acciones seguir? ¿La información del documento le permite tomar decisiones? ¿Le pediría ayuda a alguien para entender este documento?
Diseño: ¿Cree que deben incluirse ilustraciones, diagramas, tablas, listas, que refuercen la información presentada y faciliten la lectura del documento? ¿El tamaño, color y tipo de la letra facilita la lectura?

Difusión y seguimiento: Por último, se recomienda retroalimentar al interior de la entidad los documentos que se han elaborado en los laboratorios de simplicidad, definir piezas gráficas y estrategias de difusión y hacer mediciones de la claridad de los usuarios y cálculos de los beneficios.

Referencias:

Escuela virtual DNP – Curso de Lenguaje Claro
https://escuelavirtual.dnp.gov.co/

Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia – DNP.
Departamento Nacional de Planeación – PNSC Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf

Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – DNP - Departamento Nacional de Planeación.

Alcaldía de
Itagüí

Secretaría
General