

Guía de

Lenguaje Claro

2024



ALCALDÍA DE
FUNZA

2024
Funza, Cundinamarca
Diagramación: Edison Fabian Macias Beltrán

Guía de *Lenguaje Claro* 2024



ALCALDÍA DE
FUNZA

CONTENIDO

Contenido

- 6** | Guía de lenguaje claro
- 7** | Definiciones y términos
- 9** | ¿Por qué debemos utilizar el lenguaje claro en la comunicación con el ciudadano en la Administración Municipal?
- 10** | ¿A qué se debe aplicar el lenguaje claro?
- 12** | ¿Cómo construir documentos en lenguaje claro?
- 13** | Captar la atención del ciudadano que lee el documento
- 14** | Organizar y redactar el texto

- 15** | Utilizar un lenguaje cercano
- 16** | Evite los tecnicismos y la doble negación
- 18** | Revisar y simplificar el contenido para eliminar cualquier información innecesaria
- 19** | Lenguaje verbal
- 21** | Lenguaje no verbal
- 23** | La Secretaría General y la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano de la Alcaldía de Funza informan

GUÍA DE *Lenguaje Claro*

Objetivo



Aplicar los principios del Lenguaje Claro para generar información verbal y escrita comprensible, con el fin de asegurar que las comunicaciones enviadas a los ciudadanos sean accesibles, veraces y oportunas, por medio de los diferentes medios de comunicación y canales de atención disponibles en la Administración Municipal.

Responsable



Es responsabilidad del Secretario General, del Jefe de la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano y del Líder de Programa de PQRS, velar por la implementación de la Guía de Lenguaje Claro. Asimismo, corresponde a los secretarios de despacho, directores, jefes de oficina, funcionarios y contratistas asegurar su adecuada aplicación.

Alcance



Implica una adecuada planificación de lo que se pretende comunicar mediante un documento, así como de los diferentes canales de comunicación de la Administración Municipal, sin importar el formato en el que se vaya a registrar la información. Este proceso se completa al entregar el documento o la información al ciudadano.

DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

Diversidad

Se refiere a todas las particularidades que nos hacen ser quienes somos, como nuestra personalidad, forma de vida, historial laboral, origen étnico, edad, cultura, discapacidad, género y orientación sexual.

Empatía

Capacidad de entender y sentir las emociones, pensamientos y experiencias de otras personas. Es la habilidad de ponernos en el lugar de los demás y comprender sus puntos de vista.

Lenguaje Claro

Es un estilo de redacción simple y una forma de comunicación efectiva entre el ciudadano y el servidor público. Su objetivo es proporcionar al ciudadano información relacionada con los trámites, servicios, programas, normas y cualquier consulta que realicen sobre la administración municipal, utilizando un vocabulario accesible para el ciudadano.



Igualdad

Otorgar los mismos derechos y oportunidades a todas las personas, sin discriminación alguna, independientemente de su género, raza, etnia, orientación sexual, situación económica, religión, entre otras.

Responsabilidad

Se refiere al conjunto de obligaciones y deberes que debe cumplir un servidor público para responder por sus acciones o decisiones.

Servicio

Es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades del ciudadano.

Tolerancia

Se refiere a la aceptación y respeto hacia los otros, aunque estos tengan opiniones o creencias diferentes.

Trámite

Es la gestión o diligenciamiento que se realiza para obtener un resultado.



¿POR QUÉ DEBEMOS UTILIZAR EL LENGUAJE CLARO EN LA COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL?

Debemos utilizar el Lenguaje Claro en la comunicación con el ciudadano para asegurarnos de que nuestros mensajes sean fáciles de entender y accesibles para todos los destinatarios, lo que además permite:

La eficacia de la comunicación en la gestión de los requerimientos de los ciudadanos.

Evita desgaste administrativo al transmitir de forma clara y oportuna la información.

La transparencia y la accesibilidad a la información pública.

Promueve la participación ciudadana y la inclusión social.

Facilita el control ciudadano a la gestión pública.

¿A QUÉ SE DEBE APLICAR EL LENGUAJE CLARO?

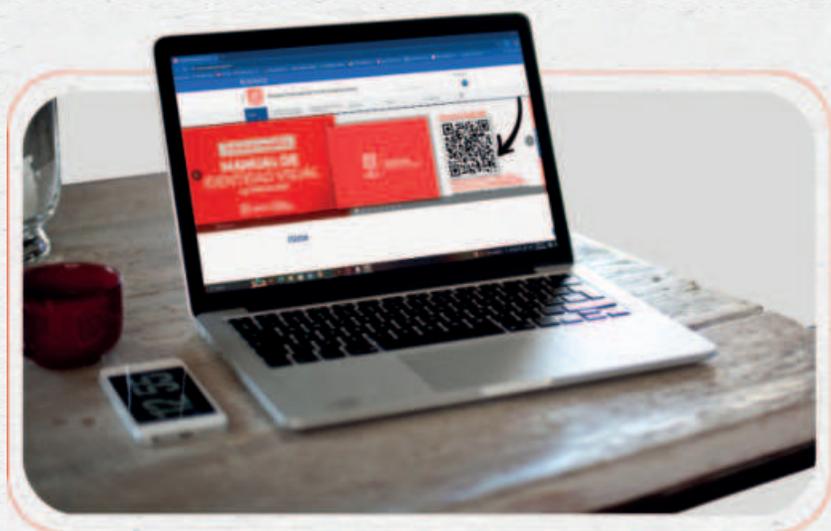


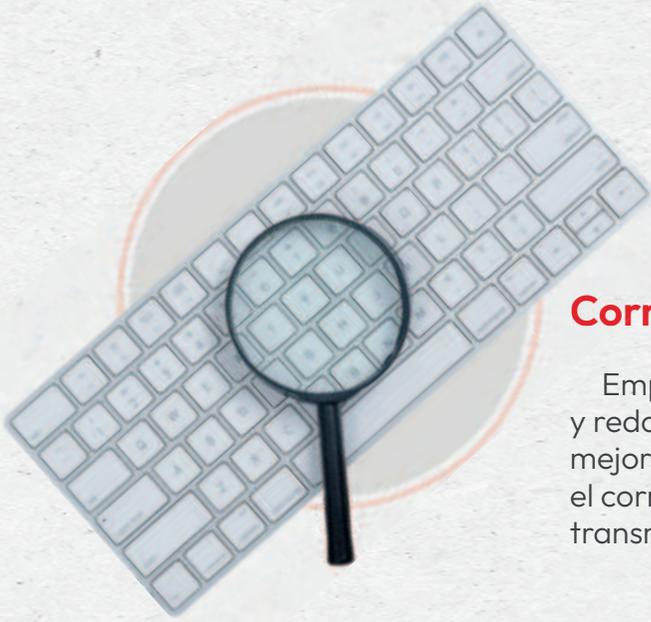
Formatos de trámites y servicios

Redactar de manera clara y efectiva la información sobre los servicios y acciones administrativas dirigidos a los ciudadanos, garantizando que puedan ejercer plenamente sus derechos y cumplir con sus obligaciones.

Sede electrónica

Es fundamental asegurar que el sitio web de la Alcaldía de Funza sea accesible, seguro y que cumpla con los principios de datos abiertos, conforme a lo establecido en la Resolución 1519 de 2020. Esto implica que los contenidos y publicaciones deben ser claros, fáciles de entender y estar redactados en un lenguaje accesible para todos.





Correos electrónicos

Emplear un lenguaje claro, una ortografía adecuada y redacción precisa en los correos electrónicos para mejorar la comunicación efectiva. Es esencial utilizar el correo institucional como una herramienta para transmitir información de manera eficaz.

Documentos administrativos

Es importante que los tiempos asignados para responder las PQRSD, informes y otros documentos dirigidos a la ciudadanía estén redactados de manera clara y comprensible. Asimismo, dicha información debe estar actualizada y disponible para acceder fácilmente.

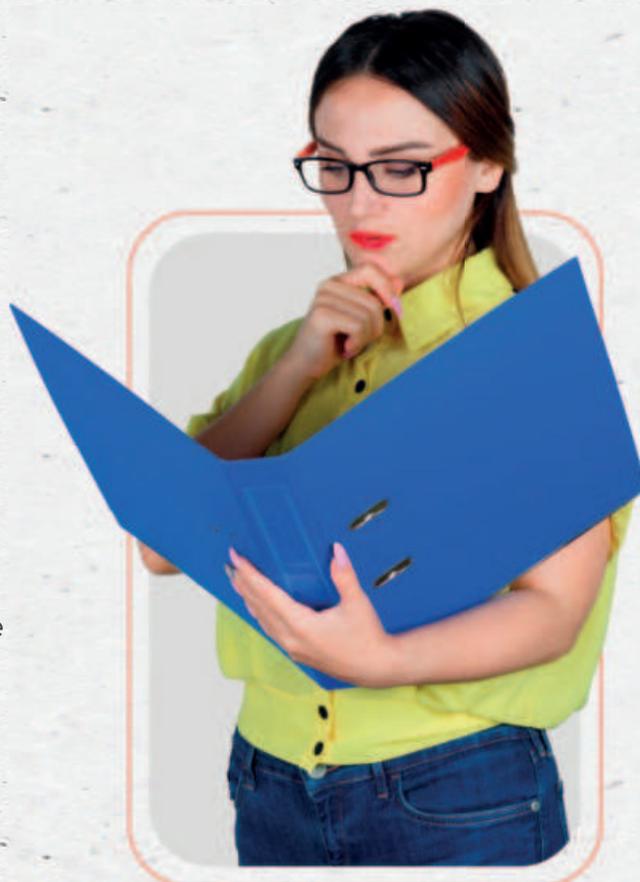


¿CÓMO CONSTRUIR DOCUMENTOS EN LENGUAJE CLARO?

Un documento es considerado en lenguaje claro cuando su estructura, contenido y diseño son comprensibles para cualquier persona, sin importar su situación económica, educativa, origen étnico o territorial.

En ese sentido, la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano ha creado una guía para los servidores públicos de la Administración Municipal con el fin de presentar información clara y comprensible a todas las partes involucradas.

Los parámetros propuestos tienen como finalidad mejorar la calidad de la información, evitando un desgaste administrativo para el ciudadano y garantizando resultados satisfactorios. Para lograr este objetivo, es fundamental emplear términos comprensibles para todos los grupos poblacionales. A continuación, se enumeran los cinco pasos esenciales para crear documentos con Lenguaje Claro:



Paso 1

Captar la atención del ciudadano que lee el documento

Es importante identificar a quién va dirigido el documento para cubrir todas sus necesidades y saber para qué lo necesitan. También es necesario considerar los sentimientos que pueden surgir al leer el documento, tales como felicidad, miedo, empatía, desesperanza, rabia, frustración o indiferencia. Por tanto, es crucial abordar las siguientes preguntas antes de comenzar a redactar el documento:

- ¿Qué tipo de información me solicitan?
- ¿Para qué o por qué?
- ¿Cómo, cuándo y dónde puedo hacer lo que necesito?
- ¿Tiene algún costo para el ciudadano?

Al redactar en Lenguaje Claro, nuestro objetivo es evitar confusiones y garantizar que el lector esté interesado en leer el documento. Queremos evitar que se aburra o se sienta perdido, asegurando que comprenda el contenido sin dificultad y sin necesidad de ayuda adicional. De esta manera, nos aseguramos de que no tenga que volver a revisar o gestionar el documento una segunda vez.

Paso 2

Organizar y redactar el texto

Un documento bien redactado requiere constantes mejoras y revisiones en cuatro aspectos clave.

Planear: Elegir y definir la respuesta que se quiere brindar al ciudadano, iniciando con un encabezado que indique el asunto o referencia.

Escribir: se sugiere emplear párrafos breves, con no más de cinco líneas cada uno, abordando una sola idea completa. Las frases deben ser concisas, con un máximo de 20 palabras. Para transmitir varias ideas, se recomienda usar listas o numeración. Los espacios entre líneas también mejoran la legibilidad. Esta práctica facilita la comprensión del texto.

Revisar: el contenido del documento, debe incluir introducción, cuerpo y conclusión, es recomendable utilizar títulos y subtítulos en negrilla para crear secciones breves, claras y precisas que permitan una navegación fluida del documento y facilitar la lectura del ciudadano, una vez, la estructura del texto esté organizada con una secuencia lógica.

Visualizar: se recomienda que el diseño del texto incluya recursos como fotos, tablas, ilustraciones y diagramas para hacer más agradable y comprensible la lectura donde indican la información más relevante.

Paso 3

Utilizar un lenguaje cercano

Las comunicaciones de la Alcaldía Municipal de Funza, son una oportunidad para crear conexión con los ciudadanos. Presentamos algunas sugerencias sobre cómo utilizar un lenguaje cercano en estas comunicaciones:



- Evita la sustantivación, es decir, transformar adjetivos, verbos o adverbios en sustantivos. Por ejemplo, usa “juzgar” en lugar de “juzgamiento”.

- Es importante representar a la Alcaldía al hablar, utilizando frases como “le informaremos” en lugar de “el sujeto será notificado”.

- Mantener consistencia en los tiempos verbales Utiliza los mismos modelos de conjugación a lo largo del texto o discurso para evitar confusiones y garantizar claridad y coherencia.

- Evita el uso de gerundios siempre que sea posible. Por ejemplo, usa “El contribuyente, luego de presentar su declaración” en lugar de “El contribuyente, habiendo presentado su declaración”.

- Revisa cada punto detenidamente antes de finalizar la redacción.

Paso 4

Evite los tecnicismos y la doble negación

Al redactar un documento, es aconsejable emplear un lenguaje claro, sencillo y fácil de entender. Se debe evitar el uso de tecnicismos o términos especializados propios de un campo o profesión, ya que esto podría dificultar la comprensión para aquellos que no están familiarizados con ese vocabulario.

También es importante evitar la doble negación, que ocurre cuando se utilizan dos términos negativos en una misma oración, lo que puede dar lugar a una afirmación confusa.

A continuación, se presentan algunos ejemplos de palabras complicadas que pueden ser reemplazadas para facilitar la comprensión del ciudadano:

X Alevosía.

X Casación.

X Coadyuvar.

X Conspicuo.

X Eximente.

X Interponer.

X Jurisprudencia.

X Legitimación.

X Efectuar.



✓ Deslealtad.

✓ Anulación.

✓ Contribuir.

✓ Relevante.

✓ Justificación.

✓ Presentar.

✓ Derecho.

✓ Autorización.

✓ Hacer.

En ocasiones, nos encontramos con expresiones abstractas que carecen de precisión en su significado y requieren ser respaldadas con datos concretos para evitar ambigüedades. Algunos ejemplos de estas expresiones incluyen:

"Mucho", "maravilloso" y "algunos", las cuales pueden ser reemplazadas por cifras o porcentajes específicos para mejorar la comprensión del lector (por ejemplo, 50%).

El uso de "pronto" para referirse a un período de tiempo debería ser sustituido por una cantidad exacta (por ejemplo, 3 días).

Asimismo, la expresión "en alguna medida" puede ser reemplazada por una descripción numérica más precisa, como en "uno de cada cuatro establecimientos".

Tipo de Construcción	Ejemplo Original	Mejora
Doble Negación	Es importante mencionar que no presentar el impuesto en los términos establecidos, tampoco le permitirá acceder a los beneficios tributarios establecidos en el Estatuto de Rentas Municipal.	En caso de no presentar los impuestos dentro de los términos establecidos, se perderán los beneficios tributarios por pronto pago establecidos en el Estatuto de Rentas Municipal.
Tiempos Verbales	Con la presente iniciativa, se pretenderá evaluar si existe la posibilidad de realizar el reintegro de los recursos.	Se procede a evaluar la presente iniciativa con el fin de verificar si existe la posibilidad de realizar el reintegro.
Gerundios	Se profirió la resolución incentivando el pago oportuno de los impuestos.	Se profirió la resolución que incentiva el pago oportuno de los impuestos.

Se recomienda utilizar ejemplos y analogías para aclarar conceptos complejos que el ciudadano no pueda comprender, evitando la ambigüedad y la vaguedad en el lenguaje.

Paso 5

Revisar y simplificar el contenido para eliminar cualquier información innecesaria



Se sugiere revisar y someter a prueba el documento con compañeros de otras dependencias o familiares, solicitando que por favor lean y expresen en sus propias palabras lo que comprendieron. Además, es importante verificar que cada oración está escrita en un lenguaje claro y comprensible para el lector. Esto implica asegurarse de que la idea principal se transmita con claridad desde la primera lectura.

Por último, se recomienda revisar el texto varias veces para corregir errores y asegurarse de que la comunicación sea efectiva.



LENGUAJE VERBAL

la voz

El buen uso de la voz es fundamental para una buena comunicación entre el servidor público y el ciudadano, ya que la forma en que se habla impacta en lo que se está diciendo. El tono, volumen y velocidad de nuestra voz son importantes para dar coherencia y sentido a lo que estamos intentando transmitir. Por ejemplo, la felicidad suena en tono agudo y la preocupación suena con tono grave.

Otro elemento relevante es el tiempo y ritmo de la comunicación, es decir, la velocidad y las pausas son significativas para garantizar una adecuada interacción. La falta de isocronía, es decir, la falta de igualdad en el tiempo, puede dificultar la comprensión porque la voz no sigue un ritmo uniforme.

Aquí hay algunos consejos que pueden ayudar a que el lenguaje verbal comunique claramente lo que se necesita transmitir a los ciudadanos:

Pensar antes de hablar: Tomarse unos segundos para pensar antes de comunicar la información, puede ayudar a organizar las ideas y expresarlas con claridad y precisión.

Ser conciso: Ser claro y breve al hablar para evitar confusiones. Se recomienda evitar rodeos y hablarle al ciudadano de manera directa.



Comprender al ciudadano: Tener en cuenta a quién se está hablando para adaptar el mensaje y vocabulario apropiadamente.



Utilizar un tono adecuado: El tono de voz es una herramienta crucial en la comunicación verbal, con la capacidad de influir en cómo se interpreta un mensaje. Es esencial emplear un tono adecuado para el contexto y el mensaje, ya que el énfasis en ciertas palabras ayuda a destacar la idea principal. Elevar el volumen no siempre es necesario para transmitir correctamente una idea, y hacerlo puede generar malentendidos.

LENGUAJE NO VERBAL

el cuerpo

Cada vez que nos comunicamos de forma verbal, la primera impresión se da por medio del lenguaje corporal y puede ser afectada por el uso que hacemos de nuestra voz y expresión corporal. El lenguaje no verbal incluye la mirada, postura y el movimiento de los brazos, que pueden influir en nuestra voz y pensamientos, así como en la experiencia con el ciudadano. Por lo tanto, es fundamental tener en cuenta:

Sonreír con frecuencia y de manera natural: La sonrisa es una de las formas más poderosas y universales de comunicación no verbal. Ayuda a construir relaciones y establecer un ambiente amistoso y acogedor.



Utilizar gestos y expresiones faciales adecuados: Refleje su estado de ánimo y el tono de su mensaje con sus gestos y expresiones. Los movimientos abiertos y amplios pueden transmitir energía y entusiasmo, mientras que los gestos cerrados y restringidos pueden hacer que parezca tímido o incómodo.

Mantener un contacto visual adecuado: El contacto visual es una forma importante de establecer conexión con la persona con la que estamos hablando. Sin embargo, el contacto visual debe ser natural y cómodo, sin resultar intimidante o agresivo.

Aprender a leer los gestos de los demás: La capacidad de leer el lenguaje corporal y las expresiones faciales de los demás puede ayudarnos a entender mejor lo que quieren decirnos, incluso si no lo están diciendo con palabras.

Prestar atención al tono de voz: Además de las palabras que elegimos, el tono de nuestra voz también puede transmitir un mensaje. Ajuste su tono de voz según la situación y el mensaje que desee comunicar.

La manera en que nos movemos durante la comunicación puede influir en las emociones y en la efectividad de la transmisión de información. Se sugieren ciertos tipos de movimientos corporales para asegurar una comunicación efectiva:

Movimientos rítmicos:

Tienen un impacto en el ritmo del habla y es importante que sean abiertos desde los hombros y no con los codós; las manos abiertas demuestran interés. Es importante que los movimientos sean variados y no simétricos para no parecer robots y así mantener la atención del público.



Movimientos icónicos

o ilustrativos: Se utilizan para ilustrar o graficar con nuestras manos y hacen que lo que decimos sea más comprensible; sin embargo, no es apropiado usarlos todo el tiempo para no parecer muy mímicos.

La postura: Refleja quiénes somos y cómo nos sentimos, y muestra nuestra jerarquía o estatus. Recuerde que una mala postura genera distancia o tensión, por lo que los hombros deben estar alineados y relajados, la cabeza derecha y no demostrar sumisión. Las dudas en el cuerpo se reflejan en las ideas y afectan la voz; todo lo que hacemos con el cuerpo impacta en el pensamiento y la voz.

La Secretaría General y la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano de la Alcaldía de Funza informan:

La presente cartilla cumple con los estándares de lenguaje claro establecidos por el programa nacional de servicio al ciudadano y nuestra Administración Municipal. De este modo, se otorga como insumo para todos nuestros funcionarios, para una comunicación efectiva y comprensible con todos los ciudadanos, el cual cumple con los siguientes criterios de lenguaje claro:

Claridad en la Redacción: Los documentos de la Administración Municipal deben emplear un lenguaje claro, sencillo y fácil de entender para los ciudadanos.

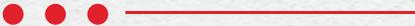
Estructura Lógica: La información que se presenta en los documentos debe ser de manera organizada y coherente, facilitando la comprensión y la navegación al ciudadano.

Uso de Palabras y Frases Simples: Para atender a nuestros ciudadanos, se debe evitar términos técnicos innecesarios y utilizar palabras o frases que son familiares para los ciudadanos.

Inclusión: Se ha considerado la diversidad de los ciudadanos, así como personas con discapacidades o necesidades específicas.

REFERENCIAS

Referencias



Escuela virtual DNP (2023). Curso de Lenguaje Claro.

<https://escuelavirtual.dnp.gov.co/>

Departamento Nacional de Planeación – PNSC Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. (2015). Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia – DNP.

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



ALCALDÍA DE
FUNZA

GENERAL