



ESTRATEGIA DE LENGUAJE CLARO



¿POR QUÉ UNA GUÍA DE LENGUAJE CLARO?

Uno de los fines esenciales del Estado es garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos. Esto implica que debe transmitir de forma clara y efectiva la información sobre sus programas, trámites y servicios.

Así mismo, el documento CONPES 3785 de 2013 define Lenguaje Claro como una de las prioridades de la Administración, 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 discapacidad.

En este sentido, la información que no es clara y comprensible obliga a las entidades a destinar más tiempo y recursos para aclararle al ciudadano información poco precisa y/o que no se ajusta a sus necesidades o expectativas.

Con base en lo anterior, la Estrategia de Lenguaje Claro busca mejorar la comunicación con los ciudadanos, de tal forma que puedan tener certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites.

ANTECEDENTES NACIONALES

En Colombia, en sus inicios, el enfoque de lenguaje claro tuvo como perspectiva orientar la transparencia, la rendición de cuentas ante la ciudadanía y fomentar la participación ciudadana.

Al respecto, el Gobierno nacional expidió el Documento CONPES 3654 de 2010, 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.

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.

También incluye cómo mejorar los atributos de la información que se le entrega a la ciudadanía lo que 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.

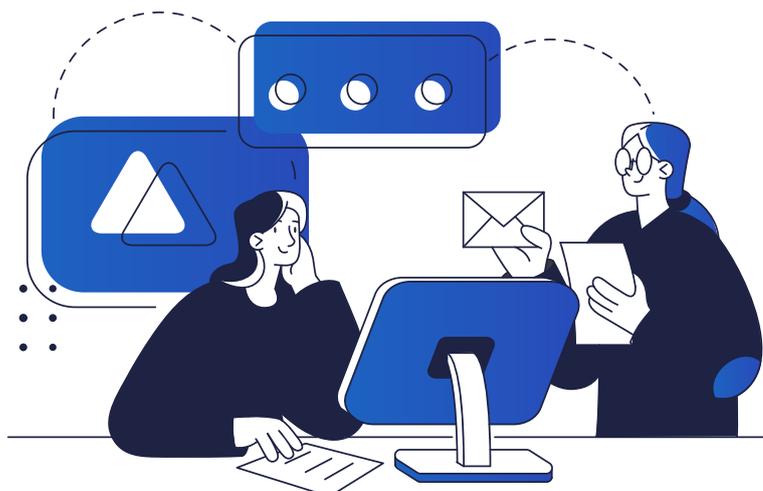
Desde esta perspectiva, desde 2013, el Departamento Nacional de Planeación, a través del Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (PNSC), ha avanzado en la promoción de esta temática en los diferentes niveles de la Administración Pública.

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 a entender su comportamiento frente a información relacionada con la gestión de trámites y servicios provistos por las entidades del Estado.

2 Tomado de la Guía de Lenguaje Claro. DNP..

Como resultado de estos ejercicios, se identificaron los siguientes hallazgos sobre la percepción de los ciudadanos:

- Información incompleta y poco precisa. Los ciudadanos perciben que la información entregada por las entidades de la Administración Pública es incompleta. En diversas ocasiones señalaron que requieren información menos técnica, y sí más detalles y descripciones específicas que les permitan comprender los mecanismos, trámites y servicios disponibles para la gestión de sus solicitudes. Igualmente, los ciudadanos manifestaron que debían



dirigirse más de una vez a las entidades para realizar un trámite o acceder a un servicio, debido a que la información proporcionada la primera vez, no contenía todos los requisitos y condiciones exigidos para la gestión de su solicitud o trámite. También se evidenció que, en algunos casos, la información que se ofrece es diferente en todos los canales de atención dispuestos por una misma entidad pública.



- Uso de palabras técnicas, siglas y extranjerismos. Los servidores públicos recurren a un vocabulario técnico y al uso de siglas y términos que para los ciudadanos son difíciles de comprender; lo anterior, implica que deban recurrir a terceros para interpretar la información proporcionada sobre la gestión del trámite o el servicio.
- Relevancia de la información. En ocasiones las entidades de la Administración Pública se extienden en ofrecer información jurídica o conceptual que puede confundir a los ciudadanos, quienes perciben que no les resulta útil para la gestión de sus requerimientos ante la Administración.
- La información proporcionada por las entidades no corresponde con la realidad de los trámites y servicios. Los ciudadanos esperan disponer de información más precisa sobre tiempos de espera y respuesta, número de ventanillas u oficinas que deben visitar para realizar un trámite o acceder a un servicio, horarios de mayor afluencia de personas, puntos de atención con mayor capacidad, etc.

Pese a las acciones y los esfuerzos desarrollados por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y la Dirección de Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), estos resultados evidencian la necesidad de mejorar los mecanismos de comunicación entre los ciudadanos y la Administración Pública, y desarrollar herramientas orientadas a entender las expectativas y necesidades de los ciudadanos.

El DAFP ha desarrollado varias reformas internas para hacer más clara y efectiva la información de repositorio de trámites y servicios de cara al ciudadano que ofrecen las instituciones del orden nacional y territorial a través del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Por su parte, la Dirección de Gobierno en Línea del MinTIC ha solicitado apoyo técnico del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano para mejorar los contenidos del sitio web: Portal del Estado Colombiano (PEC), para asegurar que se ajusten a las necesidades y preferencias de los ciudadanos a través del uso de un lenguaje claro y efectivo.

En conclusión, las acciones dirigidas a promover e implementar el uso de un lenguaje claro en la Administración Pública, evidencian su importancia para garantizar el acceso efectivo de derechos y el cumplimiento de obligaciones por parte de los ciudadanos.

¿CÓMO COMUNICAR E INFORMAR EN LENGUAJE CLARO?

El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) establece en la Guía de Lenguaje Ciudadano cuatro pasos fundamentales para transformar el lenguaje técnico que utilizan las entidades estatales en un lenguaje claro, de fácil comprensión para el ciudadano:

Primero: Identificar los temas o contenidos que se quieren informar e identificar quiénes son los interlocutores.

Segundo: Relacionar los conceptos con el contexto de la realidad del ciudadano: con la cultura, la satisfacción de una necesidad, la prestación de un servicio concreto.

Tercero: Convertir en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos que se usan en la administración pública u ofrecer definiciones en términos de fácil comprensión para el ciudadano.

Cuarto: Definir las estrategias de comunicación, estableciendo los canales y medios de comunicación para la interlocución (DAFP, 2001. p.19)

DIEZ PASOS QUE SE DEBEN TENER EN CUENTA EN LENGUAJE CLARO

1. PÓNGASE EN LOS ZAPATOS DEL CIUDADANO

Considere la edad, cultura y nivel educativo. ¿Es uno o son varios los que lo leerán? Si son varios, escriba primero lo que aplica para todos. Use los ojos del lector, como si fueran los suyos, como si fueran los de una persona con un nivel básico de formación. El objetivo es que lo entienda a la primera vez.

¿Cuál es el impacto?

En el día a día, escribimos boletines de prensa, correos electrónicos, oficios, cartas, memorandos y especialmente normas. En buena medida a través de estos escritos, somos servidores públicos. Sin embargo, pocas veces reflexionamos sobre qué pasa con nuestros textos una vez llegan a las personas a las que están dirigidos (otros servidores públicos, profesionales de otros sectores, ciudadanos).

Si la información fuera un ente consciente, querría ser conocida. Nadie busca que el producto de su trabajo se quede engavetado, sin efecto alguno, por lo que es indispensable preguntarnos: ¿son comprensibles nuestros documentos?, ¿al lector le toca leerlos muchas veces para descifrarlos o tendrá que pedir ayuda para entender lo que se debe hacer? Si las respuestas son negativas, es momento de hacer un alto y empezar a pensar en lenguaje claro,

¿Cómo se empieza?

A algunos servidores les gusta usar formatos preestablecidos o usar documentos ya existentes como guía. Eso está bien, siempre y cuando se mire con ojos críticos para utilizar lo correcto y cambiar lo que no funciona. El otro camino es empezar con una hoja en blanco. Ambas son opciones válidas. Escoja con la que se sienta más cómodo. Por supuesto, cada ser humano tiene su estilo, producto de un largo recorrido en la educación y el servicio público, según el caso. Los colombianos sin embargo, están enfrentados al reto de construir la paz, por lo que la transparencia y la efectividad en el servicio público son valores que deben reflejarse en cada documento.



¿A qué aplica el lenguaje claro?

- Documentos cuyo destinatario es el ciudadano, como solicitudes de información, o instrucciones para trámites, servicios al ciudadano, etc.
- Documentos administrativos, es decir, cartas, oficios, memorandos, directrices y especialmente normas.
- Documentos de alcance estratégico, tanto a nivel presupuestal, de Política Pública o de Rendición de Cuentas. Ej. Planes de Desarrollo, Planes de Ordenamiento Territorial, Decretos, etc.
- Correos electrónicos o información al público en las páginas web.
- Formularios de trámites, servicios, consultas o derechos de petición.

¿Cómo ponerse en los zapatos del ciudadano?

Empezamos por responder a estas preguntas:

¿Quién o quiénes van a leer lo que escribo?

Si el destinatario no es uno sino muchos, es importante saber quiénes son las personas que más interés tienen en mi documento. El texto debe estructurarse primero para cubrir las necesidades de información de ese grupo amplio. Luego agregar la información y los detalles que puedan ser relevantes a otros grupos o personas que no tengan tanto interés.

¿Sé para qué necesita la persona lo que me está solicitando? Es importante redactar pensando primero en el interés de quien lee el documento, y no solamente el contenido específico que se quiere comunicar. Eso ayuda enormemente a incluir la información necesaria, y a eliminar todo lo que no es útil.

¿Soy consciente de la digitalización del lenguaje?

Por el uso cada vez más frecuente de la comunicación digital, los hábitos de lectura y escritura del ciudadano han cambiado. La lectura en medios electrónicos debe ser más breve. La revolución tecnológica está transformando la relación entre las instituciones del Estado y el ciudadano, Por lo tanto, debemos tener presente que las consultas de los ciudadanos en las plataformas digitales normalmente se hacen para obtener una respuesta rápido, clara y sencilla a las siguientes preguntas:

- ¿Qué tengo que hacer?
- ¿Para qué o por qué?
- ¿Cómo, cuándo, puedo hacer lo que necesito?
- ¿Cuánto cuesta?

El lenguaje debe ser natural y familiar, parecido al de una conversación entre dos personas, no una cátedra especializado. Y sobre todo preguntarse: ¿lograré que mi lector siga leyendo? ¿Tendrá que llamar a alguien para que le explique? ¿Me va a llamar a mi nuevamente porque no entendió el documento, generando reprocesos y pérdida de tiempo y eficiencia?

2. HAGA UNA LISTA DE LAS IDEAS QUE QUIERE TRANSMITIR

Agrupe ideas similares. Piense en los mensajes centrales para que sean comunicados de manera directa y con claridad. Lo que no sea importante, no lo escriba. Lo que sea muy importante, resáltelo. **¿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.

Escribir en forma sencilla y clara va más allá de una buena ortografía o un amplio vocabulario. El lenguaje claro solo es posible si hay mensajes claros. Luego ordenarlos de manera lógica y finalmente, escoger las palabras que funcionan.

La coherencia de un texto depende de la forma y del orden. Así se construye el sentido de los mensajes. La buena escritura no se da naturalmente, tampoco es producto de una formación académica rigurosa de hecho, esta a veces resulta contraproducente. Es más bien una combinación de disciplina, práctica, sentido común y vocación de servicio.

3. ORGANICE EL TEXTO POR PASOS

El contenido del texto debe tener introducción, cuerpo y conclusión. En el desarrollo de cada uno de estos tres componentes se pueden crear secciones que faciliten su lectura utilizando subtítulos en negrilla o cursiva con las preguntas que haría el ciudadano, Ej: "¿Cuántos documentos debo traer para..?" y dar la respuesta en el texto. Pueden ser en formato pregunta o afirmación. Las secciones deben ser cortas.

El procedimiento para sentarse a redactar un documento tiene tres pasos fundamentales. Están unidos y no deben separarse. Son:

PLANEAR

ESCRIBIR

REVISAR

Es fundamental tener claridad con anterioridad del proceso completo, qué pasos tiene que seguir el ciudadano que recibe mi documento, incluida la acción final que se espera. Esto permitirá generar las ideas a agregar y ordenarlas.

¿Cuál es el primer paso?

Para construir una casa hay que tener un terreno, pero el proceso de construirla empieza con un plano que es el que le permite a un arquitecto o un maestro de obra saber cómo y por dónde empezar.

Es lo mismo con un documento. Si uno empieza a escribir un texto sin tener un plano, lo más probable es que se pierda el tiempo y no se sepa por dónde empezar. Sobre todo cuando se hace el trabajo contra reloj como suele ser en la gestión pública.

Cuando el jefe quiere revisar el documento ya y pareciera no haber tiempo, se pensaría que la planeación es un lujo que no podemos darnos. Es al revés, porque planear nos ahorra tiempo en correcciones.

Solo si tiene claro cuál es el objetivo de su documento, debe escribirlo. De lo contrario, pida ayuda las veces que sea necesario.

Los encabezados (títulos o subtítulos) comunican al lector cómo está organizado un texto. Le ayudan a navegar para encontrar lo que necesita y tener los detalles que hacen falta. Un documento con encabezados es como las señales de una carretera. Hace posible llegar al destino, aunque no lo hayamos hecho antes, los encabezados describen el contenido o el propósito de cada sección. También ayudan a acortar las secciones largas. Es importante usar tipos y tamaños de letra que destaquen los encabezados y distingan claramente su nivel. Que sean breves, precisos, claros y consistentes. La claridad de un encabezado atrae la atención del lector.



4. LAS FRASES DEBEN SER CORTAS

Párrafos breves, no más de cinco líneas con el contenido completo de la idea que se quiere comunicar. Una idea por frase, un tema por párrafo. Si hay varias ideas importantes en una frase, mejor haga una lista, la numeración es un recurso que ayuda, al igual que los espacios entre líneas. Use con frecuencia el punto y aparte y especialmente el punto y seguido. Párrafos cortos incentivan la lectura de un texto.



Algunas ideas útiles en el momento de escribir:

- Lo que es importante, diga que es importante.
- 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.
- Si no hay relación entre un fragmento y otro, explique por qué.
- Lea con frecuencia lo que ya haya escrito. Esto ayudará a precisar ideas y a encadenarlas mejor.
- Es fundamental dejar descansar el documento unos minutos, horas o incluso días si es posible. Al retomarlo, este se lee con "otros ojos".
- Pídale a otra persona que lea el documento y diga en sus palabras lo que entendió. Eso ayuda a asegurarse que se está transmitiendo el mensaje.
- El párrafo debe tener una oración introductoria, luego una desarrollando las ideas y luego termina con una oración que concluya las ideas e introduce a las que vienen en el próximo párrafo.

5. USE UN LENGUAJE CERCANO

En este orden de ideas se sugiere hablar en nombre de la entidad "le avisaremos" en lugar de "el sujeto será notificado", evite las nominalizaciones (juzgar en lugar de "juzgamiento"). Use voz activa ("La DIAN definirá las condiciones para el pago del IVA" en lugar de "Las condiciones para el pago del IVA serán definidas por la DIAN). Sea consistente en los tiempos verbales. Evitar en lo posible el uso de gerundios ("El contribuyente, luego de presentar su declaración" en lugar de "El contribuyente, habiendo presentado su declaración").

Escriba "usted" siempre que sea posible. Evite los nombres largos de unidades administrativas y dependencias. Escriba "nosotros" cuando el lector ya sepa quién le escribe o no necesite detalles sobre oficina, departamentos, unidades y agencias, etc. El tono se logra en varias revisiones, buscando la naturalidad. Esto permite eliminar lo irrelevante, agregar detalles necesarios, mejorar la presentación, precisar la información y corregir la ortografía. Para ello es fundamental:

- Revisar mientras se escribe cada párrafo, no esperar al final del documento.
- Revisar en repetidas ocasiones, sobre todo si es importante.
- Usar palabras sencillas, precisas y eliminar las innecesarias.
- Tener cuidado con los verbos. Usarlos en sus conjugaciones más sencillas.

6. EVITE LOS LEGALISMOS

Use lenguaje simple, directo y humano. Evite términos extraños, anticuados o rebuscados. Tampoco use expresiones técnicas. “Sugiero”, “invito”, “solicito” o “es importante” pueden ser más útiles y cercanas que “deberá”, “estará obligado a”, “tendrá que” o “estará en la obligación de”.

Las palabras negativas pueden amenazar, molestar y acorralar. Las positivas en cambio, pueden satisfacer y ayudar. Las oraciones que afirman en lugar de oraciones que niegan suelen ser más claras y amables, ayudan a los lectores a actuar. Por eso los mensajes deben tener un sentido positivo cuando sea posible.

Expresiones que no dicen nada:

En virtud de lo anterior.

Sobre el particular, le reitero. Por medio de la presente.

En consideración a lo dicho anteriormente.

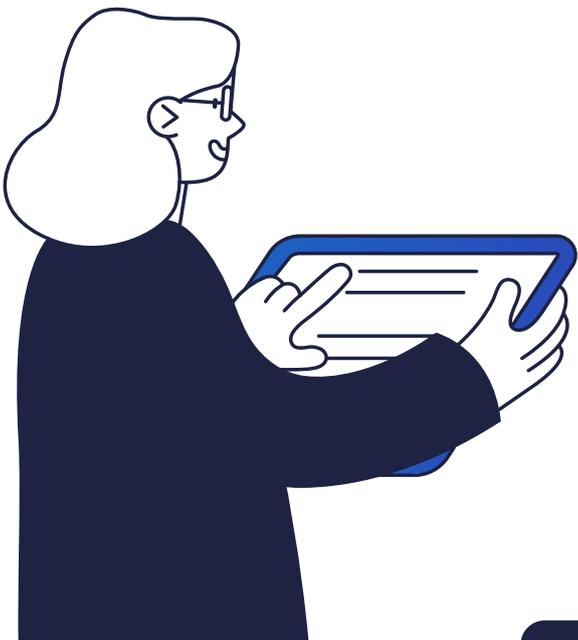
Ejemplo: Tiempos Verbales:

Enredado: 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.

Claro: Con el fin de cumplir las normas aplicables, analizaremos los hechos para tomar la decisión correspondiente.

Enredado: El juez ha dictado auto de detención.

Claro: El juez dictó auto de detención.



Ejemplo: Doble Negación:

Enredado: Es de aclararle al solicitante que de no establecerse en los plazos los resultados desfavorables, tendrían vigencia anual y por tanto, al transcurrir dicho plazo podría presentar en forma reiterada las correspondientes evaluaciones.

Claro: En caso de que la evaluación no sea favorable, deberá esperar un año para presentarlas nuevamente.

Ejemplo: Gerundios:

Enredado: Se expidió el decreto modificando las medidas de ajuste fiscal.

Claro: Se expidió el decreto que modifica las medidas de ajuste fiscal.

Ejemplo: Adverbios terminados en “mente”:

Enredado: Se requiere actualizar los datos obligatoriamente y anualmente.

Claro: Es obligatorio actualizar los datos cada año.

7. EVITE LA SOLEMNIDAD

No hay recetas para determinar el tono y el lenguaje que funciona, en buena medida depende del contexto. Algunas veces es indispensable escribir en forma muy formal, y en otras la formalidad está completamente fuera de lugar.

Es importante por eso ser sensible a la formalidad del lector a quien va dirigido un texto, cuando usted esté diseñando el escrito, defina con precisión quién es el lector y analice el contexto. Así se define el tono y las palabras a usar, el propósito del mismo. El exceso de formalidad es enemigo de la comunicación, si bien algo demasiado informal en un tema importante para el lector también puede interpretarse como paternalista o condescendiente.

Ejemplo:

Exceso de formalidad: “En nombre de los muy 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”.

8. NO ABUSE DE LAS SIGLAS

Las siglas están presentes en la conversación diaria de los funcionarios públicos, no en la de los ciudadanos. 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 es poco el espacio que ahorran. En lo posible, tampoco haga referencias a otras partes del texto. Ambas cosas interrumpen la lectura. Recuerde que la buena comunicación es fluir, no interrumpir para consultar el significado de siglas o devolverse para poder entender.

1. 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. Un lector no debería entrecerrar los ojos ni forzar la vista para poder leer un gráfico. Debe ser fácil de ver y leer. El tamaño de letra debe facilitar e incentivar la lectura. Abundante espacio en blanco y contraste visual claro. Con eso se logra invitar a leer y ayudar al lector a encontrar la información más rápido. También ayuda a las personas cuyo nivel de alfabetismo no es tan desarrollado.

Especialmente cuando un documento contiene instrucciones complicadas, mucha información o datos numéricos, los diagramas y los gráficos ayudan a ordenarlas o a establecer un recorrido en los pasos que deben darse.

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. Puede apoyarse con texto dentro del gráfico mismo.

10. REVÍSELO

Cuando lo haya terminado, tómese si es posible, un tiempo de cambio de actividad y vuelva al documento. Según estudios internacionales, probarlo con tan solo siete usuarios típicos es suficiente para ajustar bien un documento. Pídeles que lean y digan en sus propias palabras lo que entendieron o lo que se debe hacer.

Tome nota. No tema usar las palabras del usuario. Con frecuencia son mejores. 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, por eso es fundamental poner todo texto escrito a prueba.

Vale la pena considerar las siguientes sugerencias al revisar un escrito:

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

ESTRATEGIA DE LENGUAJE CLARO

