LENGUAJE CLARO

GOBIERNO DEL **QUINDÍO**

INTRODUCCIÓN

Este documento se elabora tomando como base la Estrategia de Lenguaje Claro del Departamento Nacional de Planeación DNP, la cual busca que la información generada en las entidades públicas sea de fácil comprensión para todos los ciudadanos, procurando que no requieran de ayuda adicional para entenderla.

La Gobernación del Quindío, está comprometida con el derecho que tienen los ciudadanos a recibir información clara, por ello, el propósito de esta guía es establecer lineamientos que faciliten la comunicación entre el gobierno del Quindío y el ciudadano, además de promover un compromiso en los servidores públicos para ofrecer a los ciudadanos información clara, comprensible, que se ajuste a la realidad y a sus expectativas.

Evitando tener implicaciones negativas tanto para la entidad como para el ciudadano tales como:

- Impacto en la eficiencia
- Vulneración de derechos
- Proceso inefectivo de rendición de cuentas

Por lo anterior para la implementación del lenguaje claro se debe trabajar tanto en las comunicaciones dirigidas a nuestros usuarios, como en el mejoramiento de la comunicación interna. Por este motivo, todas las secretarias tienen un papel relevante en el proceso.

¿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.
- **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)

¿QUÉ ELEMENTOS SE DEBEN TENER EN CUENTA PARA ESCRIBIR EN LENGUAJE CLARO?

LENGUAJE ESCRITO

1. Piense en el usuario

Para comunicar un mensaje en lenguaje claro lo primero es pensar a quien se le transmitirá, ya que es importante conocer las características del receptor para identificar, cuáles son sus intereses, necesidades, expectativas y nivel de conocimiento; al igual que saber qué deben hacer los ciudadanos con la información que reciben. Por lo que se recomienda responde a preguntas como:

- ¿Quiénes leerán el documento?
- ¿El documento está dirigido a una persona o a un grupo de personas?
- ¿Cuáles son los intereses de los lectores?
- ¿Qué tanto sabe sobre el tema?
- ¿Qué características tiene el lector?

La identificación de la audiencia resulta necesario para comunicarse de forma clara y precisa y, para ello, es importante ponerse en los zapatos del lector para entender sus expectativas y necesidades. Una vez se tiene claro esto, es importante realizar un proceso que consta de cuatro pasos: organizar, escribir, revisar y validar.

Esquema General: Organizar, Escribir, Revisar Y Validar

Fuente: Guía De Lenguaje Claro Para Servidores Públicos De Colombia-DNP

2. Organice el texto en una secuencia lógica

El orden en que se presenta la información debe ajustarse a las necesidades del usuario de tal forma que le proporcione claridad sobre lo que debe hacer o conocer, es importante leer varias veces el escrito como método de verificación y determinar si debe agregar, eliminar, corregir u reorganizar la secuencia de las ideas en el documento.

La estructura básica para organizar un documento contiene tres secciones:

3. Escribir el Documento

- **¿Qué características deben tener las frases?**

Se sugiere que las oraciones contengan alrededor de veinte palabras, esta sugerencia es según las necesidades. Redactar una idea por frase facilita la identificación y comprensión de cada una de ellas y procure que cada frase conserve el orden lógico de la información para evitar confusiones en el desarrollo del texto. Recuerde que la secuencia lógica es:

- **¿Qué características deben tener los párrafos?**

Cada párrafo debe contener alrededor de cinco líneas en las que se describa el contenido de la idea que se quiere transmitir. Cada párrafo debe tener al menos una idea principal. Se maneja un tema por párrafo y cuando se vaya a escribir sobre otro tema, hacer uso del punto y aparte.

- **¿Qué pasa con los signos de puntuación?**

Los signos de puntuación pueden cambiar el sentido de la oración. Se deben utilizar de forma correcta y proporcionada ya que son esenciales para que el lector comprenda de manera adecuada lo que se quiere decir.

- **¿Qué características deben tener los títulos o subtítulos?**

La función principal de los títulos y subtítulos es organizar el texto. Dan la pauta de la lectura y ayudan a acortar las secciones largas. Pueden ser de utilidad para resaltar un aspecto significativo del texto.

- **¿Qué se debe resaltar?**

Se recomienda resaltar elementos importantes o que necesiten una atención especial. Este elemento visual atrae la atención del usuario y le hace entender que una idea es más notable que otra.

- **¿Qué ayudas visuales puedo incluir?**

Las fotos, tablas y diagramas son esenciales para volver más atractiva y clara la lectura, también, son apoyo fundamental para exponer información amplia de forma resumida y ordenada.

4. Lenguaje y términos

- **¿Cómo debería redactar?**

Se debe usar términos o palabras ampliamente conocidas y de fácil comprensión y en primera persona para generar confianza y cercanía con la entidad.

- **¿Qué debería evitar?**

- El uso excesivo de términos técnicos.
- El uso excesivo de abreviaturas.
- Términos que no puedan ser entendidos por personas con un nivel básico de educación, ancianos o cualquier ciudadano perteneciente a un grupo diferenciado

- Evite las dobles negaciones
- Evite el uso excesivo de sustantivos nominalizados, ejemplo

Correcto	Incorrecto
Considerar	Poner en consideración
Comenzar	Dar comienzo
Concluir	Llegar a la conclusión
Manifestar	Poner de manifiesto
Entender	Entendimiento
Reclamar	Presentar reclamación
Suspender	La suspensión
Cancelar	La cancelación

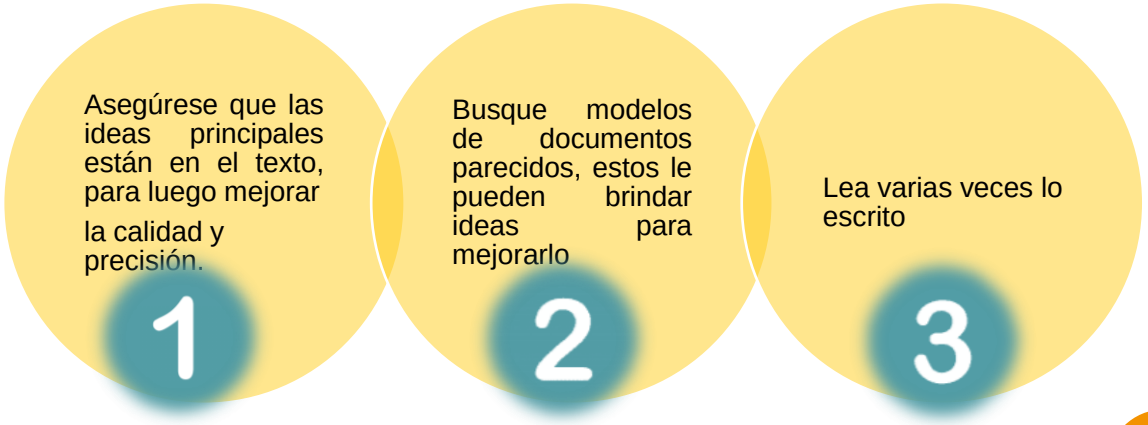
Fuente: Guía de Lenguaje Claro Para Servidores Públicos de Colombia del DNP, (2015). y el Manual de Escritura Jurídica de la ANDJE y Dirigido por Diego López Medina (2018).

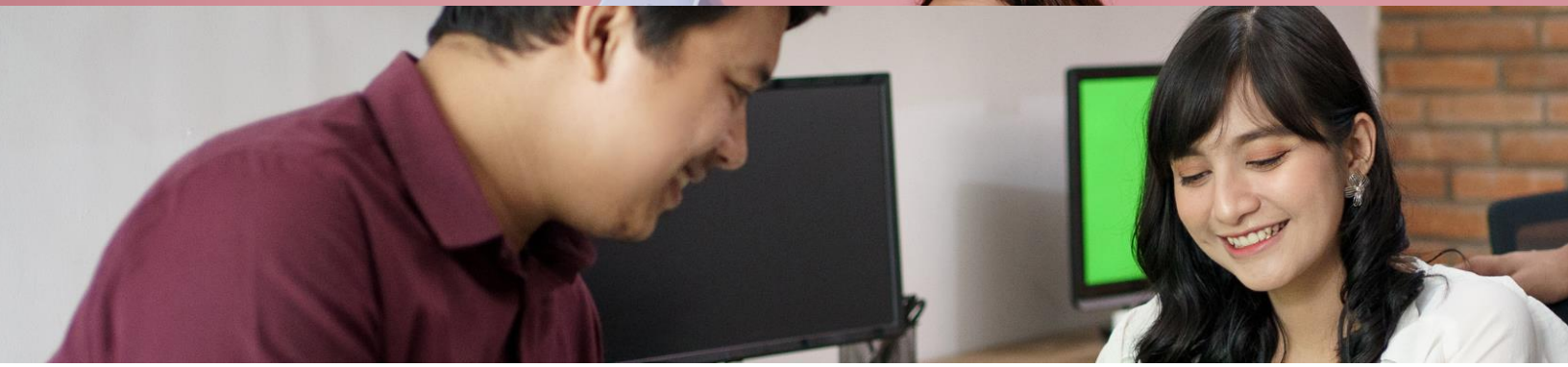
- **Recomendaciones que se pueden adoptar**

✓ Revise si todas las palabras del escrito realmente dicen algo o si se podría expresar lo mismo con menos palabras y así evitar usar expresiones innecesarias
✓ El exceso de formalidad no es sinónimo de claridad o de respeto; por el contrario, dificulta la comunicación de la entidad con el ciudadano
✓ Es recomendable que siempre que pueda presente las cifras completas de la información

5. Revise

La revisión del texto debe ser mínimo de dos veces para identificar errores gramaticales, ortográficos, mejorar la organización y presentación. Para garantizar el proceso de redacción de un documento debe agotar tres pasos fundamentales: Planear, escribir y revisar.





LENGUAJE VERBAL (VOZ)

En la atención presencial y telefónica con nuestros usuarios se debe aplicar protocolos que aseguren que reciban el mensaje que se quiere transmitir de forma clara, concreta y que atienda todas sus necesidades.

El primer aspecto para tener en cuenta en la comunicación verbal entre servidores públicos y ciudadanos es conocer aspectos como la edad, género, clase, preferencias, necesidades y expectativas, elementos que cobran gran importancia y que pueden llegar a garantizar que se transmita la información adecuadamente.

1. Tono

De acuerdo con el ‘‘Curso Virtual de Lenguaje Claro’’ del DNP: ‘‘el tono es la característica de la voz que más asociamos con las emociones’’. Lo que buscamos expresar se refleja en el tono de voz que utilizamos para comunicarnos.

Es importante hacer variaciones tonales, para hacer de la comunicación algo enriquecedor, variado y efectivo que le permita a la entidad tener una mayor cercanía y confianza con la ciudadanía.

2. La Dicción

Es la correcta pronunciación de las consonantes con las vocales, acompañada de la adecuada movilidad de los órganos del habla. Tener una buena dicción permite transmitir con claridad lo que está comunicando, dando confianza sobre la información recibida.

3. Volumen

El volumen es un aliado expresivo de la voz, se recomienda hacer variaciones del volumen aumentando o suavizando algunas expresiones durante la comunicación

LENGUAJE NO VERBAL (CUERPO)

La mayor parte de la comunicación se basa en el lenguaje no verbal , es fundamental tener conciencia del lenguaje corporal ya que todo lo que se haga con el cuerpo tiene un impacto en el pensamiento y en la voz.

Los Ojos

- Enfocar su mirada hacia la persona con la que se está comunicando.
- Cuando, tenemos un contacto visual óptimo transmitimos que somos personas sinceras, confiables y sobre todo que estamos concentrados en la conversación
- Lo que comunicamos está en sintonía con la afinidad de los ojos.

El Rostro

- Condiciona la impresión que se forman las personas de quien es usted y que piensa
- Nuestras emociones se reflejan en la cara
- coherencia entre lo que se dice y las emociones que está reflejando

Las Manos

Facilitan la expresión y comunicación

Icónicos o ilustrativos:

***** Se hacen cuando se esta hablando de un tema y se empieza a graficarlo o ilustrar con las manos.

* Hacen más comprensible lo que se dice y ayudan a recordar

* Se recomienda no usarlos todo el tiempo porque podría verse sobreactuado.

Icónicos o ilustrativos:

hay una sincronía entre como se mueven las manos y como va la voz

La Postura

La postura que se tiene al hablar es un reflejo directo de cómo nos sentimos. Lo correcto es mantener una postura derecha pero muy relajada, esto transmite comodidad, seguridad y confianza durante la comunicación

BIBLIOGRAFÍA

Departamento Nacional de Planeación. Curso Virtual de Lenguaje Claro. BogotáD.C., Colombia (2018) Disponible en : Estrategia de Lenguaje Claro (dnp.gov.co)

Departamento Nacional de Planeación (2015). Guía de Lenguaje Claro Para Servidores Públicos de Colombia, Disponible en GUIA DEL LENGUAJE CLARO.pdf (dnp.gov.co)

Departamento Nacional de Planeación(2015). Diez Pasos Para Comunicase en Lenguaje Claro. Bogotá D.C., Colombia, Disponible en 10 Pasos para Comunicarse en Lenguaje Claro.pdf (dnp.gov.co)

Guía de lenguaje claro para los colaboradores de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado Disponible en: guia lenguaje claro 101120.pdf (defensajuridica.gov.co)

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por: Erika Yiseth García Cubillos	Revisado por: Leidy Diana García Guerrero	Aprobado por: Johan Sebastián Cañón Sosa
Cargo: Profesional Universitaria	Cargo: Directora Administrativa de Talento Humano	Cargo: Secretario Administrativo

GOBIERNO DEL
QUINDÍO

www.quindio.gov.co