

## BENEFICIOS DEL USO DEL LENGUAJE CLARO:

Cuando se le habla claro al ciudadano:

Mejora la calidad y efectividad del servicio que se brinda.

El mensaje que se da es efectivo y de impacto.

El ciudadano entiende fácilmente el mensaje.

Se fomenta la transparencia en la información.

Se genera confianza en la Entidad.

Se evitan:

Dobles interpretaciones.

Malas interpretaciones.

Mejora la calidad y efectividad del servicio que se brinda.

Más explicaciones.

Conflictos por falta de claridad.

## DIEZ CONSEJOS PARA IMPLEMENTAR EL LENGUAJE CLARO EN LOS DOCUMENTOS

# 1. PIENSE DESDE LA PERSPECTIVA DEL CIUDADANO, PÓNGASE EN SUS ZAPATOS

Tenga en cuenta lo que la persona sabe, lo que necesita saber y el resultado que desea obtener, "la atención se enfoca en un usuario básico". (persona mayor, adulto, adolescente, niño, o con discapacidad)



**¿Quién o quiénes van a leer?** Si el destinatario no es una persona sino muchas, es importante saber quiénes son las que más interés tienen en el documento.



**¿Tengo claro para qué necesita la persona la información 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 eliminar todo lo que no es útil.



**¿Qué tanto saben o ignoran los lectores sobre el documento?** Es necesario revisar los términos técnicos o legales de cada documento y el uso de las abreviaturas, porque los ciudadanos no necesariamente tienen la formación para entender la información que les transmitimos o cómo usarla.



Recuerde que un documento público no es un examen de grado. Es una herramienta para lograr un resultado sin desgaste para el usuario o para el servidor.

Algunos ciudadanos de grupos especiales o vulnerables como adulto mayor, indígenas, comunidades afrodescendientes, víctimas del conflicto armado, desmovilizados, pueden tener más dificultad en comprender algunos textos, por lo cual debe ser lo más clara y sencilla.

## HAGA UNA LISTA DE LAS IDEAS QUE ESPERA TRANSMITIR

# 2.

¿Qué estoy escribiendo?

¿Por qué lo estoy escribiendo?

¿Quién es el lector principal?  
¿Hay Otros?

¿Si pudiera decirle una sola frase al lector, qué le diría?

¿Cómo reaccionaría el lector?

# 3. ORGANICE EL TEXTO POR PASOS

Toda comunicación debe tener un encabezado que indique el asunto o referencia, es decir, el propósito del documento.

Tenga claro cuáles son los pasos que debe seguir el ciudadano para leer el documento y la acción que se espera obtener con el documento.

El contenido de documento debe tener introducción, cuerpo y conclusión, lo cual facilita la lectura y comprensión del mismo.

Organice las ideas y tenga claridad de lo que está redactando.



## REDACTE FRASES CORTAS

# 4.

No más de 20 palabras (la memoria a corto plazo no requiere más, cuando se llega al final, no se recuerda el principio)

Escriba párrafos breves no más de 5 líneas que den el contenido completo de la idea a comunicar; recuerde que los párrafos cortos incentivan la lectura de un texto.

Lea con frecuencia lo que ya haya escrito.

## USE UN LENGUAJE CERCANO 5.

Hable en primera persona



Hable en nombre de la Entidad, ejemplo: "le avisaremos" en lugar de "el sujeto será notificado."

## 6. EVITE LEGALISMOS

• Utilice un lenguaje simple, directo y humano.

• Las expresiones: "sugiero", "invito", "solicito" o "es importante" pueden ser más útiles y cercanas que "deberá", "estará obligado a", "tendrá que" o "estarán en la obligación de".

• Las palabras negativas pueden amenazar, molestar y acorralar y por el contrario las positivas, pueden satisfacer y ayudar. Evite términos extraños, anticuados o rebuscados.

• Use verbos en lugar de sustantivos, por ejemplo: poner en consideración – considerar, llegar a la conclusión – concluir. Esto implica evitar la verborrea. Haga uso de ejemplos, puede incluir piezas didácticas e imágenes que ilustren lo que quiere decir.

• Use preferiblemente la voz activa, ejemplo: Los formularios serán diligenciados por los ciudadanos. Los ciudadanos diligenciarán los formularios.

## EVITE LA SOLEMNIDAD: 7.



Recuerde que el lenguaje debe acercarse al ciudadano al Estado.

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

Tenga claridad a quién va dirigido el texto, defina con precisión quién es el lector y analice su contexto, para definir el tono y las palabras a usar, que estén adecuadas al propósito de la comunicación.

Tenga en cuenta que el exceso de formalidad, pero también de informalidad, son enemigos de la comunicación, pues con el primero se puede perder interés en la lectura y con el segundo no se garantiza respeto y confiabilidad.

## NO ABUSE DE LAS SIGLAS Y SIGNOS DE PUNTUACIÓN 8.

Después de haber organizado y escrito sus ideas, el siguiente paso es revisar. Revise, las veces que sea necesario, de esta forma, podrá identificar errores ortográficos, gramaticales y mejorar la presentación y organización de su escrito.

No olvide revisar el documento antes de imprimirlo, no abuse de las siglas y los signos de puntuación, usted se convierte en el primer lector de su documento.

De ser posible pida a un tercero que revise el documento que escribió, revisar el documento desde otra percepción le puede ayudar a encontrar errores que usted no ha identificado.

## 9. PIENSE EN IMÁGENES

- Use **AYUDAS VISUALES** para facilitar e indicar lo más relevante.
- Sea **MUY CLARO** con lo que quiere decir en el documento.
- Póngase en la **POSICIÓN** del ciudadano.

Los recursos como fotos, tablas y diagramas son fundamentales y hacen más agradable y comprensible la lectura de un texto, pero deben aportar información importante, no solo embellecer.

## REALICE UNA REVISIÓN EXHAUSTIVA: 10.

Revise el texto varias veces y luego póngalo a prueba; cuando lo haya terminado, tómese si es posible, un tiempo de cambio de actividad y vuelva a leer el documento.



SECRETARÍA ADMINISTRATIVA  
Servicio al Ciudadano

CUALQUIER INQUIETUD COMUNICARSE  
A LA EXT: 1012

# ¿SABES QUÉ ES LENGUAJE CLARO?



Lenguaje claro es la manera de escribir y/o presentar la información de forma tal que el ciudadano pueda entenderla **rápida y fácilmente**. Una comunicación está en lenguaje **sencillo** si su redacción, estructura y diseño son tan claros que la audiencia destinataria puede encontrar **fácilmente** lo que necesita, **entender** lo que encuentra y utilizar esa información.

