



Alcaldía de
Ibagué



www.ibague.gov.co

SECRETARIA GENERAL – DIRECCIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO

Socialización 10 pasos de lenguaje claro del DNP



Alcaldía de
Ibagué



www.ibague.gov.co

LENGUAJE CLARO? ¿A QUÉ APLICA EL

Documentos cuyo destinatario es el ciudadano, como solicitudes de información o instrucciones para trámites, servicios al ciudadano, entre otros.

Documentos administrativos, es decir cartas, oficios, memorandos, directrices y especialmente normas.

Documentos de alcance estratégico: presupuestal, de política pública, de rendición de cuentas o Planes de Desarrollo entre otros.

Correos electrónicos o información al público en las páginas web. Formularios de trámites, servicios, consultas o derechos de petición.



Alcaldía de
Ibagué



1 PONGASE EN LOS ZAPATOS DEL CIUDADANO

Tenga en cuenta lo que la persona sabe, lo que necesita saber y el resultado que desea obtener.



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.



Assuma que el lector que lo está leyendo tiene un nivel básico de formación. El objetivo es que lo entienda con la primera lectura.

¿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 a 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 ancianos, indígenas, comunidades afrodescendientes, desplazados, desmovilizados, pueden tener más dificultad en comprender algunos textos, por lo cual debe ser lo más clara y sencilla.



Alcaldía de
Ibagué



2 HAGA UNA LISTA DE LAS IDEAS QUE QUIERE TRANSMITIR



•Agrupe ideas similares de tal manera que no se repitan.



•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.



•La coherencia de un texto depende de la forma y del orden. Así se construye el sentido de los mensajes.



3 ORGANICE EL TEXTO POR PASOS

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

•El contenido del texto debe tener introducción, cuerpo y conclusión.

revise leyendo el documento en voz alta, porque ayudará a medir los tiempos de lectura.

•Se trata de un proceso cíclico, de mejoramiento continuo, en el que se debe pasar por planear, escribir y revisar. La verificación se de hacer varias veces. Esto ayuda a dimensionar el documento, a entender su tamaño y su complejidad, ojalá se



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

¿CUÁL ES EL PRIMER PASO?

•Los encabezados (títulos o subtítulos) comunican al lector cómo está organizado un texto. Le ayudan a navegar para encontrar lo que necesita. Un documento con encabezados es como las señales de una carretera, hace posible llegar al destino, aunque no lo hayamos hecho antes.



Alcaldía de
Ibagué



4 LAS FRASES DEBEN SER CORTAS

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



- Se debe de escribir en párrafos breves, no más de cinco líneas con el contenido completo de la idea que se quiere comunicar.



- Redacte 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 y las viñetas. Use con frecuencia el punto y aparte y especialmente el punto y seguido, de tal manera que las ideas tengan descanso para el lector.



- Párrafos cortos incentivan la lectura de un texto.



Alcaldía de
Ibagué



5 USE UN LENGUAJE CERCANO

Las comunicaciones del Estado son una oportunidad para generar cercanía con el ciudadano.



Se sugiere hablar en nombre de la entidad "le avisaremos" en lugar de "el sujeto será notificado."



Use voz activa ("La IUE definirá las condiciones para el pago de la matrícula" en lugar de "Las condiciones para el pago de la matrícula serán definidas por la IUE)."



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.



Alcaldía de
Ibagué



6

EVITE LOS LEGALISMOS



- Utilice un lenguaje simple, directo y humano.



- Evite términos extraños, anticuados o rebuscados.



- 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.



- Las oraciones que afirman en lugar de las que niegan, suelen ser más claras y amables, ayudando a los lectores a actuar y proponer. Por eso los mensajes deben tener un sentido positivo siempre que sea posible.



7 EVITE SOLEMNIDAD

1

Recuerde la importancia de que el lenguaje debe acercar al ciudadano al Estado.

3

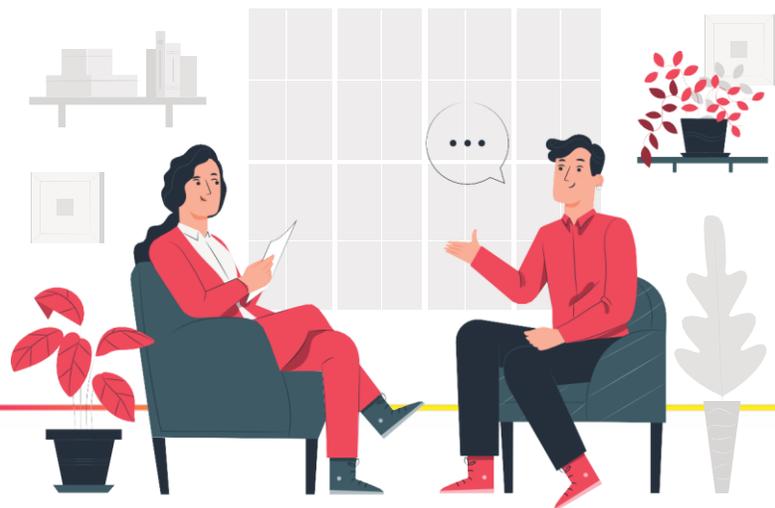
Por eso es importante tener claridad a quién va dirigido el texto, definir con precisión quién es el lector y analizar su contexto, para definir el tono y las palabras a usar, que estén adecuadas al propósito de la comunicación.

2

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

4

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.



Alcaldía de
Ibagué



8

NO ABUSE DE LAS SIGLAS

Por obvias que a usted le parezcan las siglas, no hacen parte de una buena comunicación con el lector.

Si es indispensable usarlas, desagréguelas por lo menos la primera vez que se mencionan en el documento.

Las siglas hacen sentir ignorante al lector cuando no las reconoce y es poco el espacio que ahorran. En lo posible, tampoco haga referencias a otras partes del texto porque ambas cosas interrumpen la lectura.



Alcaldía de
Ibagué



9

PIENSE EN IMÁGENES

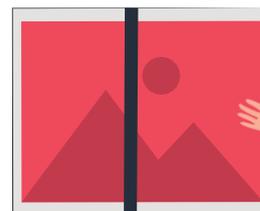


•El tamaño de la letra debe facilitar e incentivar la lectura, suficientes espacios en blanco y contraste visual claro. Con eso se logra invitar a leer y ayudar al lector a encontrar la información más rápido. También ayuda a las personas cuyo nivel de alfabetismo no es tan desarrollado.

•Cuando un documento contiene instrucciones complicadas, con mucha información, la estrategia de presentarlos a través de datos numéricos, diagramas y gráficos, ayudan a ordenarlos o a establecer un recorrido en los pasos a seguir para que sea más fácil su comprensión.

•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.

•Cuando leemos un documento con frases agrupadas en párrafos largos, nos sentimos encerrados entre muros de palabras y nos cansa leer. No se debe forzar la visión para poder leer un texto o gráfico, estos deben ser de fácil visión y lectura .



Alcaldía de
Ibagué



100 REVÍSELO, REVÍSELO

Concéntrese en verificar que las ideas principales están en el texto, luego mejorar la calidad y precisión.

Busque modelos de documentos parecidos, ya que pueden dar ideas, especialmente en estructura y secuencia sobre cómo mejorarla.

Lea varias veces lo escrito.



Alcaldía de
Ibagué



Muchas gracias



Alcaldía de
Ibagué



www.ibague.gov.co