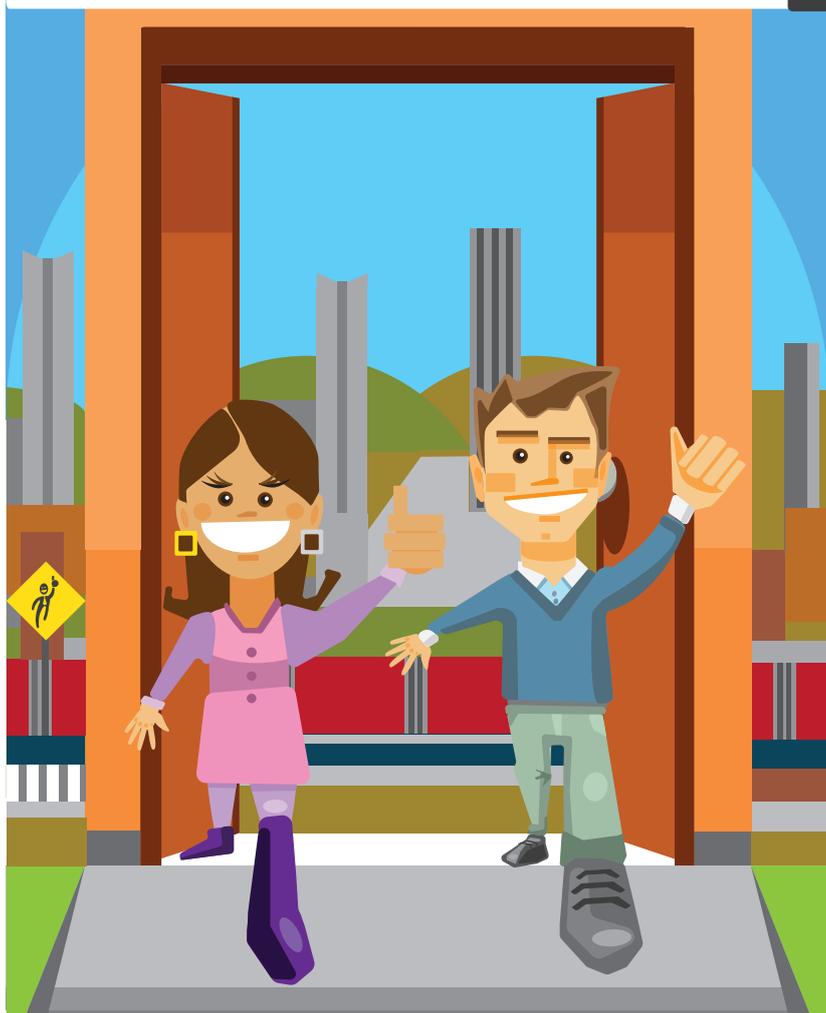


Guía para informar en lenguaje claro a la ciudadanía



ACR Agencia Colombiana
para la Reintegración



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



Joshua Mitrotti
Director ACR

Omar Alfonso Ochoa
Secretario General

Equipo que elaboró la guía:

Nelson Sarria Muñoz
Oficina Asesora de Planeación.

Maria Asseneth Durán Velandia
Atención al Ciudadano

Diana Marcela Suarez Díaz
Coordinación Comunicaciones Internas ACR

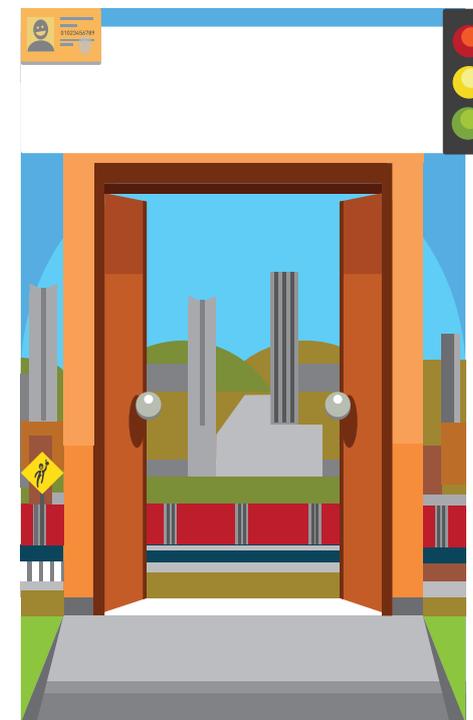
Katerine Santos
John Fredy Umaña Echeverri
Diseño Gráfico / Comunicaciones ACR

Bogotá, Colombia
2015

Guía para informar en lenguaje claro a la ciudadanía

La presente cartilla busca brindar orientaciones para la elaboración de información, en un lenguaje claro, dirigido a la ciudadanía, a las personas en Proceso de Reintegración y demás grupos de interés.

Usted puede consultar esta guía cada vez que lo desee. Puede guardarla en el escritorio de su computador o en una carpeta de fácil acceso.





ÍNDICE

¿Qué es el lenguaje claro o con enfoque ciudadano? ____ 5

¿Por qué un lenguaje claro o con enfoque ciudadano? ____ 5

¿Dónde puedo aplicarlo? _____ 6

Ponerse en el lugar de la ciudadanía _____ 7

Lineamientos generales y sugerencias de estilo _____ 8

Use palabras sencillas

Elimine palabras innecesarias

Use oraciones cortas

Cinco formas de simplificar las oraciones

Use palabras positivas

Use encabezados y subtítulos

Use ayudas visuales

BIBLIOGRAFÍA



Para la Agencia Colombiana para la Reintegración (ACR) es importante socializar y poner en práctica esta guía que permita orientar la elaboración de información en lenguaje claro dirigido a sus públicos internos y externos.

Si se entrega una información clara y sencilla el ciudadano podrá entenderla, tener control sobre sus decisiones y asumir un papel más activo en la relación de doble vía con la ACR.

● ¿Qué es el lenguaje claro o con enfoque ciudadano?



Es la expresión simple, clara y directa de la información que la ciudadanía necesita conocer.

Su propósito principal es formular mensajes claros y concretos para que el ciudadano, al que va dirigido el mensaje, obtenga la información que necesita.

● ¿Por qué un lenguaje claro o con enfoque ciudadano?



El sector público ha empezado a transformarse para satisfacer las demandas de la sociedad en temas como la transparencia y la rendición de cuentas.

Es una práctica internacional puesta en marcha para simplificar la comunicación entre servidores públicos y entre éstos y la ciudadanía.

El lenguaje claro permite:

- Acercar a ciudadanos y gobernantes.
- Mejorar la confianza del ciudadano en sus instituciones.
- Simplificar y agilizar la operación de las instituciones.
- Fomentar la transparencia y la rendición de cuentas.

El lenguaje claro en las entidades públicas es:

- ✓ **Una necesidad:** La ciudadanía necesita entender lo que hacen las entidades públicas y la información que se le entrega para ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones, sin complicaciones y sin ayuda de intermediarios.
- ✓ **Una oportunidad:** Define la relación con la ciudadanía, al entender el servicio que presta la entidad, genera confianza, transparencia y credibilidad institucional.
- ✓ **Un deber:** La ACR debe adoptar las medidas necesarias para que la información dirigida a la ciudadanía se ajuste a sus necesidades.

● ¿Dónde puedo aplicarlo?



- Documentos normativos como leyes y reglamentos.
- Memorandos, circulares, oficios y notas informativas.
- Comunicados que notifican al ciudadano sobre información oficial.
- Formatos de trámites y servicios.

● Ponerse en el lugar de la ciudadanía

Como entidad pública escribimos documentos o entregamos información a los ciudadanos, conocerlos e identificar sus características es fundamental y nos permite comunicarnos mejor, este quizás es el primer paso para asegurarnos de que los ciudadanos lean y entiendan el documento o información que se les entrega.

Al identificar su perfil evaluamos qué tanto lenguaje técnico, jurídico, financiero puede entender la persona a quien va dirigida la información.

Para orientar la comunicación y los medios a utilizar hacia el ciudadano o los diferentes grupos de interés se recomienda responder a las siguientes preguntas a la hora de escribir o emitir un mensaje:



- **¿Quién es?** (*edad, ingresos, nivel educativo, experiencia laboral*).
- **¿Qué características tiene como sector?** (*grupo, organización comunitaria, instituciones, región, gremio*).
- **¿Qué información necesita de la entidad?**
- **¿Qué tan familiarizado está con los conceptos y terminología que utilizamos?**
- **¿Cómo leerán el documento por primera vez? ¿Lo leerán completamente o se saltarán a las partes que les interesen?**
- **¿Cómo usarán el documento?**
- **¿Qué información podrían buscar en el documento más adelante, y si esta información es fácil de encontrar?**
- **¿Qué sentimientos puede causarle el mensaje o el tono del escrito?** (*¿interés, miedo, frustración, creencias?*)

La aplicación del Lenguaje Ciudadano se da en la información que publica o entrega la entidad a la ciudadanía por todos sus canales dispuestos para este propósito y está relacionada con temas de interés general como estadísticas, datos, informes de gestión, planes, proyectos, presupuesto, entre otros.

● Lineamientos generales y sugerencias de estilo

A continuación encontrará una serie de lineamientos generales y sugerencias de estilo que explican con mayor profundidad cómo comunicarse en un lenguaje claro con la ciudadanía.

● Lineamientos generales

- Procure escribir de manera explicativa.
- Piense en el lector al que se dirige.
- Evite el uso de tecnicismos.
- Si va utilizar términos complejos explíquelos y proporcione un glosario.
- Ofrezca ejemplos y realice piezas didácticas.
- Si va a exponer cifras ofrezca una interpretación de las mismas. Preséntelas de manera gráfica.
- Apóyese en ayudas visuales donde el mensaje pueda estar acompañado de imágenes (gráficos, flujogramas o fotos) y textos breves y sencillos.
- Explique las siglas. No dé por hecho que todos las conocen.
- Si responde un oficio, ya sea una petición, queja, reclamo o sugerencia, redáctela en un lenguaje sencillo y claro que no desestime la interacción del ciudadano con la entidad.
- Cite solamente las leyes que sean necesarias y utilice un lenguaje amable.
- Evite el uso excesivo de mayúsculas. En lenguaje digital éstas significan un grito o expresión de enojo y pueden ser malinterpretadas.



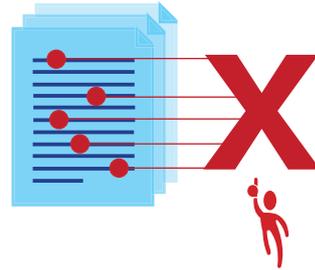
● Sugerencias de estilo

- **Use palabras sencillas.** Las palabras complicadas lo alejan de su lector.

X Ejemplo con palabras complicadas	Ejemplo con palabras simples ✓
<p>Con la finalidad de coadyuvar a la operación transparente y apartidista del Programa, la Coordinación Nacional efectuará sesiones de orientación y difusión directa a los beneficiarios.</p>	<p>Para contribuir en la operación transparente y neutral del Programa, la Coordinación Nacional realizará sesiones de orientación y difusión directa a los beneficiarios.</p>

- **Otras palabras que se deben evitar para una redacción más sencilla son: Gerundios, adverbios terminados en mente, verbos en futuro:**

Tipo	Evite esto	Procure esto
Gerundios	Emitió el decreto dotando de recursos al campo.	Emitió el decreto que da recursos al campo.
Adverbios (terminados en mente)	Solamente necesita presentar una identificación	Solo necesita presentar una identificación.
Verbos en futuro cuando indican las acciones del lector	Deberá presentar una identificación.	Debe presentar una identificación.



• **Elimine palabras innecesarias.**

Evite palabras que no agregan información, por ejemplo:

- generalmente
- obviamente
- por medio de la presente
- por este conducto me permito

Ejemplo:

X Evite esto	Procure esto
Por medio de la presente, me permito informar que deberá presentar una solicitud, con el objeto de que durante la realización del proceso de capacitación se cuente con el apoyo necesario por parte de las autoridades.	Se informa que debe presentar una solicitud para contar con el apoyo de las autoridades durante el proceso de capacitación.



• **Use oraciones cortas**

Las oraciones largas son más difíciles de leer porque saturan nuestra memoria de corto plazo y pueden enredar las ideas.

X Ejemplo de oración larga	Ejemplo de oración corta
Es necesario revisar la totalidad de la programación y en su caso aumentar la frecuencia (por ejemplo, de bimestral a mensual), con la finalidad de dar lugar a un seguimiento más realista. También es relevante en este punto no considerar en la programación el avance de años anteriores en determinados proyectos, y manejar este dato por separado.	Para dar seguimiento se necesita: <ul style="list-style-type: none"> • Revisar toda la programación cada mes (en lugar de cada dos). • No considerar el avance de años anteriores (manejar este dato por separado).

Reduzca el tamaño de sus oraciones. Trate de que cada una tenga una idea completa y menos de 25 palabras.



• **Para escribir oraciones cortas:**

- Elimine las palabras innecesarias.
- Separe sus ideas, trate de comunicar una sola idea completa en cada oración.
- Evite las oraciones combinadas (donde varias oraciones se juntan con conectores como “que”, “por lo tanto”, “y”).
- Use viñetas para separar visualmente una oración larga.

• **Cinco formas de simplificar las oraciones:**

1. Aplicar la fórmula sujeto + verbo + complementos
2. Acercar las ideas relacionadas
3. Poner lo más importante al principio
4. Usar la voz activa
5. Usar construcciones paralelas

Por ejemplo:

X Evite esto	Procure esto
Para medir los avances, el comité se reunirá cada mes.	El comité se reunirá cada mes para medir los avances.



• **Use palabras positivas**

Las oraciones que dicen lo que no debemos hacer no siempre ayudan a saber lo que sí debemos hacer, por tanto, no nos permiten actuar.

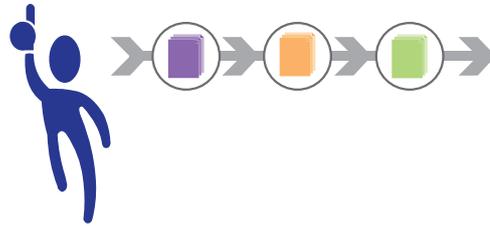
Escribir oraciones que afirman en lugar de oraciones que niegan puede ser más claro y amable.

X Palabras en negativo	Palabras en positivo
No se aceptan solicitudes sin la información completa.	Solo aceptamos solicitudes con la información completa.

• **Use encabezados y subtítulos**

Los encabezados comunican al lector cómo está organizado el texto. Le permiten navegar para encontrar lo que busca y obtener los detalles necesarios.

Un documento con encabezados y subtítulos es como un aeropuerto con señales: en ambos casos podemos llegar directamente a donde vamos, aunque no lo hayamos hecho antes.



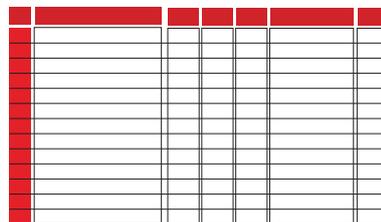
• Use ayudas visuales

Muchos lectores, cuando ven un documento con oraciones agrupadas en párrafos largos, se sienten encerrados entre ‘muros de palabras’, les da pereza leer y les cuesta trabajo entender.

Al usar ayudas visuales como listas, tablas y diagramas en lugar de párrafos:

- El documento se verá más atractivo e invita a la lectura.
- Ayuda a entender la información

Las listas, tablas y diagramas también pueden usarse para destacar la información más importante.



Bibliografía



Departamento Nacional de Planeación. (2013) Documento Conpes 3785. Política Nacional de eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al Servicio al Ciudadano. Bogotá D.C., Colombia. DNP

Departamento Nacional de Planeación. (2010) Documento Conpes 3654. Política de Rendición de Cuentas de la Rama ejecutiva a los Ciudadanos. Bogotá D.C., Colombia. DNP.

Dirección General de Simplificación Regulatoria. (2004). Un manual para quien escribe en la Administración Pública Federal.

Guzmán Petro, Aura Marina. (2011). Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía de Lenguaje Ciudadano para la Administración Pública Colombiana.

Instituto Caro y Cuervo para el Departamento Administrativo de la Función Pública. (2010-2011) Guía de Lenguaje Ciudadano para la Administración Pública. Obtenido el 10, 10, 2014, desde http://www.lospalmitos-sucre.gov.co/apc-aa-files/62646635633265333837303763376634/Gu_a_de_Lenguaje_Ciudadano_para_la_Administraci_n_P_blica_Colombiana.pdf

Ley 1712 de marzo de 2014. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

Secretaría de Finanzas. Gobierno del Estado de México. (2007) Manual de lenguaje ciudadano.

Guía de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – DNP.



www.reintegracion.gov.co