



CODECHOCÓ

*Oportunidad y
Desarrollo Sostenible
para las **Subregiones***

GUÍA PARA INFORMAR EN LENGUAJE CLARO A LA CIUDADANÍA

ÍNDICE

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

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

3 ¿Dónde puedo aplicarlo?

4 Ponerse en el lugar de la ciudadanía

5 Lineamientos generales y sugerencias de estilo

6 Use palabras sencillas

7 Elimine palabras innecesarias

8 Use oraciones cortas Cinco formas de simplificar las oraciones

9 Use palabras positivas Use encabezados y subtítulos Use ayudas visuales

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 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.

Para la Corporación Autónoma Regional para el Desarrollo Sostenible del Chocó, es importante socializar y poner en práctica esta guía que permita orientar la elaboración de información en lenguaje claro dirigido a sus clientes 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 CODECHOCÓ.



¿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.



Fomentar la
transparencia
y la rendición
de cuentas.



Simplificar y
agilizar la
operación de las
instituciones.



Mejorar la
confianza del
ciudadano en
sus instituciones.

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: CODECHOCÓ, 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

Ejemplo con palabras complicadas

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.

Ejemplo con palabras simples

Para contribuir en la operación transparente y neutral del Programa, la Coordinación Nacional realizará sesiones de orientación y difusión directa a los beneficiarios.

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

TIPO

Gerundios

Adverbios (terminados en mente)

Verbos en futuro cuando indican las acciones del lector

EVITE ESTO

Emitió el decreto dotando de recursos al campo.

Solamente necesita presentar una identificación

Deberá presentar una identificación.



PROCURE ESTO

Emitió el decreto que da recursos al campo

Solo necesita 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

EVITE 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.

PROCURE ESTO

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.

EJEMPLO DE ORACIÓN LARGA

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.



EJEMPLO DE ORACIÓN CORTA

Para dar seguimiento se necesita:

- 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:

EVITE ESTO

Para medir los avances, el comité se reunirá cada mes.

PROCURE ESTO

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.

PALABRAS EN NEGATIVO

Para medir los avances, el comité se reunirá cada mes.

PALABRAS EN POSITIVO

El comité se reunirá cada mes para medir los avances.

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.



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



Ayuda a entender la información.

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.

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-fisles/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.

