
	GUÍA DE LENGUAJE CLARO	Código: ID-GU-01
	PROCESO INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 01

CONTENIDO

1	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE	2
4.	DOCUMENTOS ASOCIADOS	2
5.	DEFINICIONES.....	2
6.	BENEFICIOS DEL LENGUAJE CLARO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	3
7.	¿CÓMO COMUNICAR E INFORMAR EN LENGUAJE CLARO?	4
8.	PASOS PARA ESCRIBIR EN LENGUAJE CLARO	6
9.	BIBLIOGRAFÍA	9
10.	CONTROL DE CAMBIOS	10

	GUÍA DE LENGUAJE CLARO	Código: ID-GU-01
	PROCESO INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 01

1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos de lenguaje claro mediante la adopción de un instructivo para el Sanatorio de Contratación E.S.E., con el fin de lograr una mejora en la comunicación con los ciudadanos, al transmitir de forma clara y efectiva la información de la entidad.

2. ALCANCE

Inicia con la elaboración de documentos y comunicaciones que genera la Institución para grupos de valor, interés o partes interesadas, continua con su revisión y oficialización y finaliza con el envío al destinatario o publicación en la página web del Sanatorio de Contratación E.S.E.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

Ver normograma del proceso de Atención al ciudadano en:

<https://www.sanatoriocontratacion.gov.co/index.php/es/normatividad/normograma>"

4. DOCUMENTOS ASOCIADOS


Se encuentra en <https://www.sanatoriocontratacion.gov.co/index.php/es/ciudadano/que-es-el-siau>, proceso de Atención al ciudadano.

5. DEFINICIONES

Estrategia de Lenguaje claro: Transmitir de forma clara y efectiva la información sobre los programas, trámites y servicios del Estado a los ciudadanos para garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos.


Desde la Administración Pública se pretende reducir el uso de intermediarios, aumentar la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos, promover la transparencia y el acceso a la información, facilitar el control y la participación ciudadana y fomentar la inclusión social para grupos con discapacidad.¹

¹ Departamento Nacional de Planeación, disponible en Internet en: <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Lenguaje-Claro.aspx>

 Sanatorio de Contratación E.S.E.	GUÍA DE LENGUAJE CLARO	Código: ID-GU-01
	PROCESO INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 01

6. BENEFICIOS DEL LENGUAJE CLARO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

- **Impacto en la eficiencia de las instituciones:** La información que no es clara y comprensible obliga a la entidad a destinar más tiempo y recursos para aclararle al ciudadano la información que estos perciben como poco precisa y que no se ajusta a sus necesidades.
- **Costos de transacción para el ciudadano:** La ausencia de información clara y completa también implica costos económicos para los ciudadanos. Por ejemplo, ¿qué sucede cuando un ciudadano se encuentra con una información que no comprende? ¿recurre a un tramitador?, ¿contrata a un abogado?, ¿se dirige directamente a la entidad para solicitar una aclaración?, ¿llama a una línea de atención al ciudadano? Cualquiera de estas opciones implica costos imprevistos por los ciudadanos que comprometen tiempo o dinero adicional.
- **Vulneración de derechos:** Para ejercer con efectividad sus derechos, los ciudadanos deben entender la información que el Estado les proporciona. Cuando la entidad no se comunica con claridad impide, más allá de la consecución de un trámite o servicio, el ejercicio de un derecho.
- **Proceso inefectivo de rendición de cuentas:** La complejidad en el lenguaje conlleva a prácticas de rendición de cuentas inadecuadas que afectan la percepción de los ciudadanos:
 - Desconocimiento de las organizaciones del Estado, su funcionamiento y los resultados de la gestión pública.
 - Pérdida de la oportunidad para evaluar, corregir y ajustar políticas y proyectos de la Administración Pública, de acuerdo con las opiniones y los aportes que surjan del diálogo con la población.
 - Menor transparencia en las acciones de los gobiernos y bajo interés sobre lo público por parte de la ciudadanía.
- **Uso de lenguaje claro en las comunicaciones del estado:** El uso del lenguaje claro en la entidad permite
 - Reducir errores y aclaraciones innecesarias.
 - Reducir costos y cargas para el ciudadano.
 - Reducir costos administrativos y de operación para la entidad.
 - Aumentar la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.
 - Reducir el uso de intermediarios.
 - Fomentar un ejercicio efectivo de rendición de cuentas por parte de la entidad.
 - Promover la transparencia y el acceso a la información pública.
 - Facilitar el control ciudadano a la gestión pública y la participación ciudadana.
 - Fomentar la inclusión social para grupos con discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones.

	GUÍA DE LENGUAJE CLARO	Código: ID-GU-01
	PROCESO INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 01

7. ¿CÓMO COMUNICAR E INFORMAR EN LENGUAJE CLARO?

Para facilitar la comunicación, principalmente escrita, entre el Estado y su principal interlocutor, el ciudadano, el lenguaje claro es la clave fundamental para facilitar la interlocución. Este se aplica en los siguientes casos:

- Documentos cuyo destinatario es el ciudadano, como solicitudes de información, o instrucciones para trámites, servicios al ciudadano, etc.
- Documentos administrativos, es decir, cartas, oficios, memorandos, directrices y normas.
- Documentos de alcance estratégico, tanto a nivel presupuestal, política pública o de rendición de cuentas.
- Correos electrónicos o información al público en las páginas web, formularios de trámites, servicios, consultas o derechos de petición.


Para comunicar e informar en lenguaje claro, se sugiere realizar cuatro pasos para transformar el lenguaje técnico que utiliza la entidad en un lenguaje claro y 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. Por ejemplo, con la cultura, la satisfacción de una necesidad y/o la prestación de un servicio concreto.
- *Tercero:* convertir en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos que se usan en la administración pública y 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 interlocución².

7.1 ¿Qué elementos se deben tener en cuenta para escribir en lenguaje claro?

- **Contenido:** redacción de ideas centrales e información que realmente es relevante para el lector, utilizando oraciones cortas con estructuras simples y palabras que sean de fácil comprensión para el lector.
- **Estructura:** se refiere a la organización del texto, de forma tal que tenga una secuencia lógica.

² DNP (Departamento Nacional de Planeación). Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia. Disponible en internet: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

	GUÍA DE LENGUAJE CLARO	Código: ID-GU-01
	PROCESO INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 01

- **Diseño:** se relaciona con el uso de ayudas visuales que pueden facilitar la lectura del texto e indicar la información más relevante. Se recomienda el uso de encabezados, negrilla, cursivas, viñetas, entre otros recursos.

7.2 Principio básico: pensar en la audiencia

El principal elemento para comunicar un mensaje en lenguaje claro consiste en pensar en la audiencia a la que se le transmitirá. Es importante conocer las características del receptor para identificar, entre otros aspectos, cuáles son sus intereses, necesidades, expectativas y nivel de conocimiento. Igualmente, es importante saber qué deben hacer los ciudadanos con la información que reciban. Se recomienda responder preguntas como:


- *¿Quiénes leerán el texto?* Tal precisión implica establecer quién o quiénes leerán el mensaje.
- *¿El texto está dirigido a una persona o a un grupo de personas?* Si el texto tendrá varios lectores, se debe identificar el grupo de personas más interesado en él. Sin embargo, también se debe incluir información y detalles que pueden ser relevantes para otros grupos que quizá no tengan tanto interés en el texto pero que por alguna otra razón lo leerán
- *¿Cuáles son intereses de los lectores?* No todas las personas tienen los mismos intereses en el momento de leer un texto. Hay quienes leen para obtener información con el fin de realizar un trámite o servicio, en tanto otros desean consultar la oferta institucional. Pensar en los posibles intereses de las personas ayuda a ordenar la información con base en lo que los lectores necesitan y desean conocer.
- *¿Qué tanto sabe sobre el tema?* Esta pregunta implica identificar si el lector tiene un conocimiento previo; o si, por el contrario, necesita de un contexto para entender el tema.
- *¿Qué características tiene el lector?* Se requiere identificar el perfil del lector. Conocer su edad, género, entre otros, con el fin de escribir un texto que se ajuste a sus características.

Las comunicaciones de la entidad que están dirigidas a los ciudadanos requieren de un enfoque especial que implica pensar constantemente en sus necesidades y expectativas.

7.3 Enfoque ciudadano

Este enfoque es imprescindible para escribir un texto que se ajuste a las preferencias de los lectores. Ello implica conocer su perfil –edad, género, grado de escolaridad, filiación a grupos minoritarios, nivel socioeconómico, entre otros. El perfil del ciudadano afecta el contenido y la forma de transmisión de un mensaje.

Por ejemplo, si se ofrece un servicio dirigido a comunidades étnicas, se deben tener en

	GUÍA DE LENGUAJE CLARO	Código: ID-GU-01
	PROCESO INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 01

cuenta factores como la cultura y el lenguaje para lograr un proceso de comunicación efectivo. De la misma forma, si se entrega una información institucional a personas con discapacidad cognitiva, se debe considerar proveerles información explícita y breve acompañada de apoyos gráficos o visuales demostrativos


8. PASOS PARA ESCRIBIR EN LENGUAJE CLARO

La identificación de la audiencia resulta imprescindible para comunicarse de forma clara y precisa y, para ello, es importante ponerse en los zapatos del lector para entender, como se ha reiterado, 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.

8.1 Organizar

Organizar un documento antes de empezar a escribirlo es un paso fundamental, porque de ese modo se asegura entender el propósito del documento e identificar cuáles son las necesidades de la audiencia.

- **Responda seis preguntas generales antes de empezar a escribir:** *¿Qué estoy escribiendo? ¿Por qué lo estoy escribiendo? ¿Quién es el lector principal? ¿Hay otros? ¿Qué puntos busco comunicar? Si pudiera decirle una sola frase al lector, ¿qué le diría? ¿Cómo reaccionaría el lector ante esta frase?*
- **Utilice la estructura básica de un texto:** La estructura básica para organizar un documento contiene tres secciones:
 - *Introducción:* Se debe ofrecer al lector un contexto general y dar respuestas cortas a preguntas como ¿cuál es el propósito del documento? ¿cómo afecta o está relacionado con el lector? ¿por qué es importante? ¿cómo está organizado?
 - *Cuerpo:* En esta sección se desarrollan las respuestas a las preguntas planteadas en la introducción.
 - *Conclusión:* Se retoman las ideas centrales y se concluye con una idea final; en ella se le explica al lector qué debe hacer a continuación.
- **Presente en primer lugar la información que le aplica a toda su audiencia:** Tenga en cuenta que en algunos casos no toda la información que se presenta aplica para toda su audiencia. Hay determinada información, como condiciones y excepciones, que aplican únicamente para perfiles específicos de la audiencia. En este sentido, reconozca a su público (características, necesidades y expectativas de los ciudadanos que le consultan) y enfoque su comunicación de la manera más asertiva. Use encabezados para guiar al lector, asegúrese de usar títulos y subtítulos que realmente describan el contenido o el propósito de cada sección. Para elaborar los encabezados, según el mensaje que necesite comunicar, use uno de los tres tipos existentes:

	GUÍA DE LENGUAJE CLARO	Código: ID-GU-01
	PROCESO INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 01

Tipo Encabezado	Ejemplo
Encabezados tipo pregunta	¿Cómo realizar el pago para obtener su libreta militar?
Encabezados tipo afirmación	Realice el pago para obtener su libreta militar
Encabezados por tema	Pago de libreta militar


- **Separe la información en secciones cortas:** Las secciones largas dan la impresión de que el documento es difícil de entender. El uso de secciones cortas hace posible dividir la información facilita su comprensión. Para separación se recomienda el uso de encabezados informativos.
- **Use ayudas visuales:** El uso de elementos visuales –tablas, listas, diagramas, viñetas y otros–, facilita la lectura de un documento haciendo que se pueda encontrar la información con facilidad y rapidez. Un texto con ayudas visuales invita al lector a leer, a continuación, se presentan algunas sugerencias para presentar información:

Información a presentar	Use
Serie de elementos	Lista con viñetas : Se usa cuando el orden de los elementos no importa
Serie de elementos	Lista con números: Se usa cuando el orden sí importa.
Secuencia de actividades	Tabla de actividades: Compuesta por filas y columnas. El nombre de cada columna, debe ser único y con un tipo de concepto asociado. En cada fila que compone la tabla se incluyen los datos correspondientes; también pueden quedar espacios en blanco.
Criterios de decisión	Tabla si/entonces: Esta herramienta ayuda a comunicar a los ciudadanos qué ocurre si se dan unas circunstancias específicas.
Secuencia de actividades (no lineal)	Diagrama de flujo: Se usa cuando se necesita hacer una descripción visual de las actividades implicadas en un proceso mostrando su secuencia. Permite comprender cada actividad y su relación con las demás.
Clasificación de elementos	Diagrama de árbol: Se usa para presentar una estructura jerárquica. Hay un concepto inicial (la raíz del árbol), que corresponde al título del tema y está relacionado con otros conceptos subordinados, y cada concepto está unido en un solo y único predecesor.

8.2 Escribir

Para la composición de documentos siempre esté atento a las oraciones y palabras que utiliza. Tenga en cuenta las siguientes pautas:

- Use oraciones cortas
- *Simplifique la estructura de las oraciones:* Oración es la mínima unidad con significado pleno. Para usar el lenguaje claro escriba oraciones aplicando la siguiente fórmula, conocida como el orden lógico de la oración: Sujeto+ Verbo + complemento
- *Utilice voz activa:* indica que el sujeto es a la vez agente de la acción verbal. La voz activa en una oración presenta las siguientes características: Involucra al lector en la

	GUÍA DE LENGUAJE CLARO	Código: ID-GU-01
	PROCESO INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 01

acción, requiere menos palabras y capta la atención del sujeto que tiene que realizar la acción.

- *Use palabras sencillas:* Las palabras complejas hacen que el lector se sienta incómodo con la lectura y la complican. El uso de palabras sencillas en una comunicación no reduce la calidad del escrito; Por lo contrario, con él se gana credibilidad y confianza en el lector.
- *Evite el uso de palabras innecesarias:* Cuando escriba para los ciudadanos pregúntese si todas las palabras aportan información y si podría decir lo mismo con menos palabras.
- Use verbos en lugar de sustantivos
- *Use un tono y lenguaje adecuado:* El tono que debe usarse en una comunicación depende del propósito y el contexto en que se desarrolle. Algunas veces se escribe de forma muy formal y en otras, la ocasión determina que no es necesario. Siempre será diferente escribir un texto formal que escribir un correo electrónico.

No hay reglas universales para determinar el tono de una comunicación, según el modo particular de expresión puede ser formal o informal. Ambas formas son correctas. El tono depende de a quién va dirigido el texto y del propósito del mensaje.

8.3 Revisar el documento


Una vez terminado un documento debe revisarse varias veces para identificar errores gramaticales, ortográficos, mejorar la organización y su presentación. Es recomendable que un tercero lo revise para que pueda encontrar errores que probablemente el escritor no pudo percibir; además, puede analizar el texto desde una perspectiva más crítica poniéndose en el lugar del lector.

8.4 Validar el documento

La efectividad de una comunicación se puede medir a través de la retroalimentación y los comentarios que haga la audiencia a la cual está dirigida.

Es importante resaltar que la definición de lenguaje claro se enfoca principalmente en satisfacer las necesidades de la audiencia, de tal forma que pueda: Encontrar lo que busca, entender lo que encuentra y usar lo que encuentra de forma fácil y rápida.


Un documento se puede validar a través de entrevistas individuales o grupos focales con la audiencia objetivo utilizando preguntas abiertas sobre el documento o un cuestionario de preguntas, como el que se presenta a continuación:

	GUÍA DE LENGUAJE CLARO	Código: ID-GU-01
	PROCESO INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 01

Verificación		Si	No	N.A.
Propósito	¿El propósito del documento es claro y preciso?			
	¿El documento cumple con su propósito?			
Contenido	¿El documento cubre las necesidades de información del lector?			
	¿El lector sabrá qué hacer después de leer el documento?			
	¿La información del documento es relevante para el tema tratado?			
	¿La información y los detalles son los necesarios para cumplir con el propósito?			
	¿El documento tiene un principio, un desarrollo y una conclusión?			
Organización	¿La organización del documento es la más adecuada?			
	¿La secuencia de la información sigue un orden fácil de identificar?			
Estilo	¿El lenguaje es claro y sencillo?			
	¿El tono ³ es el indicado para el lector y el propósito del documento?			
	¿La construcción de las oraciones es correcta y sencilla?			
	¿Las palabras son las necesarias para que el lector reciba el mensaje?			
Palabras	¿La ortografía y la puntuación son las correctas?			
	¿El documento contiene palabras complejas que se pueden cambiar por otras más simples?			
	¿El documento contiene palabras y frases anticuadas, formales o ambiguas?			

9. BIBLIOGRAFÍA

- Departamento Nacional de Planeación. Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia. Año 2015, disponible en:
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>
- Departamento Nacional de Planeación. 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro Disponible en:
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/10%20PASOS.pdf>

	GUÍA DE LENGUAJE CLARO	Código: ID-GU-01
	PROCESO INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 01

10. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	OBSERVACIONES
1	28/03/2023	María del Carmen López Ariza – Encargada SIAU	Alvaro Gamboa Rojas – Asesor MIPG	María del Carmen López Ariza – Encargada SIAU	Creación del documento.