



PERSONERÍA MUNICIPAL DE
DOSQUEBRADAS

"Por la Dignidad de tus Derechos"

PROGRAMA NACIONAL - LENGUAJE CLARO



**“LENGUAJE
CLARO,
COMPRENDER
Y
HACERNOS
ENTENDER”**

Proyecto. Elaboró	MGMN – control interno	REVISÓ	
-------------------	------------------------	--------	--



PRESENTACIÓN

El presente Programa "**LENGUAJE CLARO**"; desarrollado por el Departamento Nacional De Planeación DNP; y el cual es adoptado por la Personería Municipal de Dosquebradas, para dar a conocer a todos y cada uno de los servidores públicos, colaboradores de la Entidad y ciudadanos, con el objetivo de lograr una comunicación más fluida y cercana y así conseguir que el proceso de los tramites no sea tan complicado; garantizando que se ejecute de manera articulada con los demás procesos e iniciativas de gestión de la Entidad, de tal forma que haya coherencia entre las actividades que se desarrollan dentro del proceso y estrategias de la Personería Municipal de Dosquebradas.

INTRODUCCIÓN:

La Personería Municipal de Dosquebradas en su ánimo de avanzar hacia la excelencia en una atención de alta calidad hacia los ciudadanos oportuna, integral y eficiente adopta el programa nacional **LENGUAJE CLARO** orientado por el Departamento Nacional De Planeación DNP, para evolucionar y desarrollar en su labor, además de mantener e incrementar la capacidad de productividad, respuesta eficiente y solución de conflictos.

OBJETIVO GENERAL

Apropiar, practicar y promover entre los servidores públicos y colaboradores de la Entidad, las herramientas del programa "lenguaje claro" desarrolladas por el Departamento Nacional De Planeación DNP para lograr una comunicación útil, eficiente y transparente con los demás ciudadanos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Reducir errores y aclaraciones innecesarias.
- Reducir costos y cargas para el ciudadano.
- Reducir costos administrativos y de operación para las entidades.
- 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 del Estado.
- Promover la transparencia y el acceso a la información pública.

Proyecto. Elaboró	MGMN – control interno	REVISÓ	
-------------------	------------------------	--------	--



- 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.

MARCO NORMATIVO

1. CONPES 3785 de 2013 define Lenguaje Claro como una de las prioridades de la Administración, ya que reduce el uso de intermediarios, aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos, promueve la transparencia y el acceso a la información, facilita el control y la participación ciudadana y fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad.

2. Proyecto de Ley 063 de 2018 por medio de la cual se busca modificar parcialmente la ley 1712 de 2014 (ley de lenguaje claro), con el objetivo de garantizar el derecho que tiene todo ciudadano colombiano a comprender la información pública y promover el uso y desarrollo de un lenguaje claro, comprensible y accesible en los textos legales y formales.

Modificando el artículo 4 de la Ley 1712 de 2014, el cual quedará así:

Artículo 4. Concepto del derecho. *En ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información, toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados. La información a la que se acceda debe estar redactada bajo los principios del lenguaje claro. El acceso a la información solamente podrá ser restringido excepcionalmente. Las excepciones serán limitadas y proporcionales, deberán estar contempladas en la ley o en la Constitución y ser acordes con los principios de una sociedad democrática.*

El derecho de acceso a la información genera la obligación correlativa de divulgar proactivamente la información pública y responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna, comprensible y accesible a las solicitudes de acceso, lo que a su vez conlleva la obligación de producir o capturar la información pública. Para cumplir lo anterior, los sujetos obligados deberán implementar procedimientos archivísticos que garanticen la disponibilidad en el tiempo de documentos electrónicos auténticos e introducir un enfoque de lenguaje claro que le permita al ciudadano

Proyecto. Elaboró	MGMN – control interno	REVISÓ	
-------------------	------------------------	--------	--



encontrar lo que busca, entender lo que encuentra y usarlo de forma fácil y rápida.

Parágrafo. Cuando el usuario considere que la solicitud de la información pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar ante el Ministerio Público el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada.

DEFINICIÓN



Se entiende por lenguaje claro, el lenguaje basado en expresiones sencillas, con párrafos breves y sin tecnicismos innecesarios que puede ser usado en la legislación, en las sentencias judiciales y en las comunicaciones públicas dirigidas al ciudadano

Un documento estará en lenguaje claro si su audiencia puede encontrar lo que necesita, entender la información de manera rápida y usarla para tomar decisiones y satisfacer sus necesidades.

Relacionado con el lenguaje claro, existe la Lectura Fácil, que está dirigida al conjunto de la ciudadanía, pero tiene especial incidencia en colectivos en situación o riesgo de exclusión social (personas mayores, personas con discapacidad intelectual, personas con baja cualificación o poco conocimiento del idioma, etc.). Su objetivo es crear entornos comprensibles para todos y eliminar las barreras para la comprensión, fomentar el aprendizaje y la participación.

APLICACIÓN

- a. Toda entidad pública, incluyendo las pertenecientes a todas las Ramas del Poder Público, en todos los niveles de la estructura estatal, central o descentralizada por servicios o territorialmente, en los órdenes nacional, departamental, municipal y distrital.

Proyecto. Elaboró	MGMN – control interno	REVISÓ	
-------------------	------------------------	--------	--



- b. Los órganos, organismos y entidades estatales independientes o autónomos y de control.
- c. Las personas naturales y jurídicas, públicas o privadas, que presten función pública, que presten servicios públicos respecto de la información directamente relacionada con la prestación del servicio público.
- d. Cualquier persona natural, jurídica o dependencia de persona jurídica que desempeñe función pública o de autoridad pública, respecto de la información directamente relacionada con el desempeño de su función.
- e. Las empresas públicas creadas por ley, las empresas del Estado y sociedades en que este tenga participación.
- f. Los partidos o movimientos políticos y los grupos significativos de ciudadanos.
- g. Las entidades que administren instituciones parafiscales, fondos o recursos de naturaleza u origen público.

Ley 1712 de 2014	Proyecto de ley estatutaria No. 063 de 2017	Comentarios
Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.	"Por medio de la cual se modifica parcialmente la ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones" (Ley de Lenguaje Claro)	Por tratarse de un proyecto que contempla modificaciones a una Ley Estatutaria (1712 de 2014 - Derecho fundamental de acceso a la información pública), esta iniciativa requiere para su aprobación, los siguientes requisitos: que sea votada afirmativamente por la mitad más uno de los miembros de la Comisión o Plenaria respectiva, que los cuatro debates aprobatorios se realicen dentro de una sola legislatura y que su constitucionalidad sea revisada previamente a la sanción por la Corte Constitucional. (Artículo 153 de la Constitución Política de Colombia – Artículo 119 de la Ley 5 de 1992).



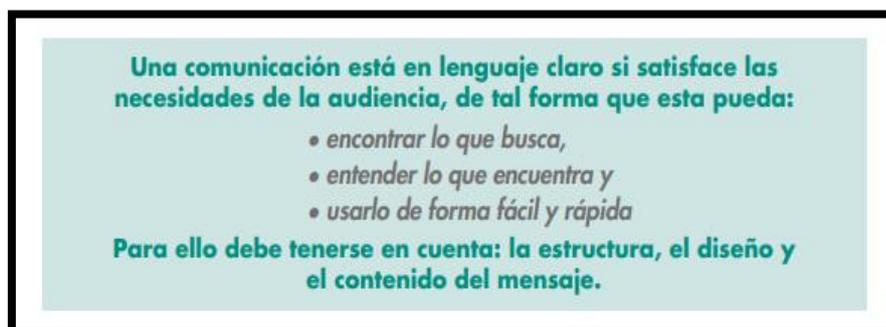
¿CÓMO COMUNICAR E INFORMAR EN LENGUAJE CLARO?

El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) establece en la Guía de Lenguaje Ciudadano cuatro pasos fundamentales para transformar el lenguaje técnico que utilizan las entidades estatales en un lenguaje claro, 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: con la cultura, la satisfacción de una necesidad, la prestación de un servicio concreto.
- **Tercero:** convertir en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos que se usan en la administración pública u 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 interlocución (DAFP, 2001. p.19)

¿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.
- **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.





EL ORDEN EN QUE SE PRESENTA LA INFORMACIÓN NO CORRESPONDE CON LAS NECESIDADES DEL LECTOR

Una respuesta a una solicitud de un ciudadano no debe empezar citando qué hace de una entidad o el soporte legal que sustenta la respuesta. Por lo general, los ciudadanos esperan obtener respuestas sencillas y directas, así que conocer la misión y las funciones de la entidad pasa a un segundo plano.

Las entidades deben organizar la información con base en las expectativas e intereses de los ciudadanos y describirla de forma precisa y clara.

El experto en lenguaje claro, Howard Warner establece que cuando un abogado redacta un documento legal, lo que tiene más en cuenta es que el documento pase por los tribunales (Clarity, 2011). De esta forma, es evidente que los abogados escriben teniendo en cuenta a otros abogados. Sin embargo, la mayoría de los documentos legales de la Administración Pública son para el beneficio de los ciudadanos, para el goce efectivo de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes; por ello, el Estado está en la obligación de entregar información clara y comprensible.

EL FORMATO DE LA CARTA NO FACILITA LA LECTURA DEL TEXTO.

Antes de empezar a leer, la madre ojea el texto. El formato siempre es lo primero que un lector nota, y puede incentivar la lectura del documento o sugerir que no será un texto fácil de leer.

Respecto del texto se puede decir lo siguiente:

- **Los párrafos son demasiado largos.** Párrafos de esa extensión no promueven la lectura de un texto, ni incentivan al lector a que lo entienda, mientras que los párrafos cortos son más fáciles de leer y de entender.

Las oraciones son muy largas. Las oraciones aparte de ser demasiado largas, no están separadas por signos de puntuación. Este tipo de oraciones son más difíciles de leer porque saturan la memoria a corto plazo y pueden enredar las ideas (SFP, 2007).

- **Las palabras son muy técnicas y los ciudadanos no las usan con frecuencia.** Un ciudadano no utiliza palabras como "radicación", "encauzar", "peticionario" o "contestación". Este tipo de palabras alejan al lector y oscurecen el mensaje.

- **No hay información resaltada.** En ninguna parte del texto hay información que esté subrayada, con negrita o cursiva. Tampoco hay ningún elemento visual que



atraiga al lector y le haga saber que una idea es más importante que otra. Un texto plano hace que la lectura se vuelva monótona y densa.

- **La numeración no está utilizada adecuadamente.** A pesar de que se está utilizando una numeración, no está resaltada con negrita, ni está separada por espacios en blanco. Su uso no facilita entonces la lectura, ni atrae al lector.
- **El tamaño de la letra es muy pequeño.** La letra pequeña no solo desincentiva la lectura de un documento, también la dificulta. Un lector no debe tener que entrecerrar los ojos ni forzar la vista para poder leer un documento.
- **No hay un encabezado que indique de Asunto o Referencia.** Es importante utilizar este tipo de encabezados para que el lector conozca de qué se trata la comunicación y tenga una idea general del contenido antes de empezar a leer. El encabezado de Asunto le debe indicar al lector el propósito del documento.
- **Las primeras frases no comunican nada importante:** En el caso de la madre, la primera frase de la carta debería dar respuesta a la solicitud que ella hizo ante el Ente Nacional de Salud. La frase inicial de un texto nunca debe incitar al lector a preguntarse “¿y qué con esto?”, o “¿para qué me sirve esta información?”.

Como conclusión puede establecerse que las comunicaciones del Estado que están dirigidas a los ciudadanos, no están teniendo en cuenta sus expectativas y necesidades.

Lo anterior ocurre por desconocer cuál es la audiencia a la cual se pretende hacer llegar un mensaje; de otra parte, por el uso de un lenguaje jurídico que solo es fácil de reconocer por otros servidores públicos o por especialistas que se hayan dedicado a trabajar en temas relacionados.

PRINCIPIO BÁSICO: PENSAR EN LA AUDIENCIA

El principal elemento para comunicar un mensaje en lenguaje claro consiste en pensar en la audiencia 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; al igual que saber qué deben hacer los ciudadanos con la información que reciban.

El Lenguaje utilizado al Ciudadano debe responder preguntas como:

Proyecto. Elaboró	MGMN – control interno	REVISÓ	
-------------------	------------------------	--------	--



- **¿Quiénes leerán el texto?** Tal precisión implica establecer quién o quiénes leerán el mensaje: ¿es un texto dirigido a los servidores públicos?, ¿es un texto que afecta derechos y deberes y por lo tanto está dirigido a los ciudadanos?
- **¿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 lo 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.

No es lo mismo escribir una comunicación para acceder a un programa de subsidios de vivienda rural que redactar los términos de referencia de una convocatoria para becas de postgrado en el exterior. También se necesita identificar si el lector tiene algún conocimiento previo sobre la información.



El uso de un lenguaje claro va más allá de lo que se anhela informar el emisor del mensaje. Se corre el riesgo de no lograr una verdadera comunicación, si solo se tiene en cuenta su punto de vista, dejando de lado los intereses del receptor. Las comunicaciones del Estado que están dirigidas a los ciudadanos requieren de un enfoque especial que implica pensar constantemente en sus necesidades y expectativas.

Proyecto. Elaboró	MGMN – control interno	REVISÓ	
-------------------	------------------------	--------	--



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.



ORGANIZAR LAS IDEAS.

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:

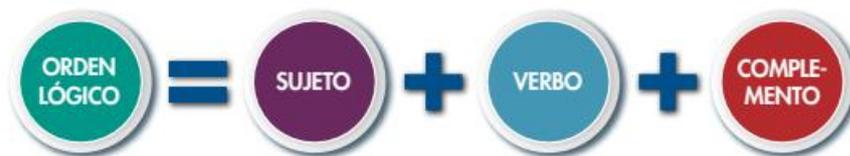
Introducción. Se debe ofrecer al lector un contexto general y dar respuestas cortas a preguntas como

- ¿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.

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:



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.

Más complicado	Más simple
clarificar	aclarar
coadyuvar	contribuir
complejidad	dificultad
diferenciar	distinguir
ejecutar	hacer
efectuar	hacer
ejemplificar	dar ejemplo
inclusive	incluso
intencionalidad	intención
numerosos	muchos
óptimo	mejor
problemática	problema
rol	papel, función
terminación	final
conspicuo	sobresaliente
denominación	nombre

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

Más complicado. En el evento en que su solicitud dé lugar a la apertura de una investigación administrativa, le comunicaremos para efectos de que si así lo



considera, se haga parte de la misma para hacer valer sus derechos en los términos establecidos en la ley.

Si por su solicitud se determina la apertura de una investigación administrativa, le informaremos para que se forme parte de la misma.

Más complicado	Más simple
habida cuenta de que	como
cierto número de	algunos
de conformidad con	en / según
en el marco de, con base en	en / según
por consiguiente	por tanto
con el objetivo de	para
en caso de que	sí
si no fuera ese el caso	de no ser así
si se diera ese caso	en ese caso
en relación con, relativo a, con respecto a,	sobre
en referencia a, con respecto a	acerca de
a fin de	para
a nivel personal	personalmente
como efecto de	porque
en vista de que	por
con anterioridad a	antes de
con objeto de, con el propósito de	para
debido al hecho que	porque
llevar a cabo	realizar

poner en consideración	considerar
dar comienzo	comenzar
llegar a la conclusión	concluir
poner de manifiesto	manifestar



REVISAR EL DOCUMENTO.

Una vez terminado un documento debe revisarlo 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.

Se recomienda revisar un texto teniendo en cuenta los siguientes puntos:

- Eliminar la información innecesaria.
- Agregar detalles necesarios.
- Mejorar la presentación
- Organizar mejor las ideas.
- Simplificar las oraciones.
- Precisar la información.
- Revisar errores ortográficos y gramaticales.
- Eliminar errores.

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. Recordemos 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.
- 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.

Proyecto. Elaboró	MGMN – control interno	REVISO	
-------------------	------------------------	--------	--



Verificación	Sí	No	No aplica
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 ¹¹ es el indicado para el lector y el propósito del documento?			

Verificación	Sí	No	No aplica
¿La construcción de las oraciones es correcta y sencilla?			
¿Las palabras son las necesarias para que el lector reciba el mensaje?			
¿La ortografía y la puntuación son las correctas?			
Palabras			
¿El documento contiene palabras complejas que se pueden cambiar por otras más simples?			
¿El documento contiene palabras y frases anticuadas, formales o ambiguas?			