Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

Formando personas **creativas** y **competentes** capaces de solucionar problemas a través de la investigación aplicada

Donde Hay Trabajo, Hay Virtud
(VBI LABOR IBI VIRTVS)

10 PASOS DE LENGUAJE CLARO EN LA ETITC

Atención al Ciudadano – Oficina Asesora de Planeación

2020

Contenido

1 ¿Piense desde la perspectiva del ciudadano?
¿Cómo comunicar e informar en lenguaje claro?
2 ¿Haga una lista de ideas que espera transmitir?
3 Organice el texto por paso
4 Redactar frases cortas
5 Haga uso del lenguaje cercano
6 Evite legalismos
Uso de la Voz pasiva y activa
Use verbos en lugar de sustantivos
7 Evite la solemnidad
8 No abuse de las siglas y signos de puntuación
9 Piense en imágenes
10 Realice una revisión exhaustiva
Validar el documento
Lenguaje verbal (VOZ)
Lenguaje no verbal (CUERPO)
FIN

1 ¿Piense desde la perspectiva del ciudadano?

Póngase en los zapatos del ciudadano “la atención se enfoca en un usuario básico”.

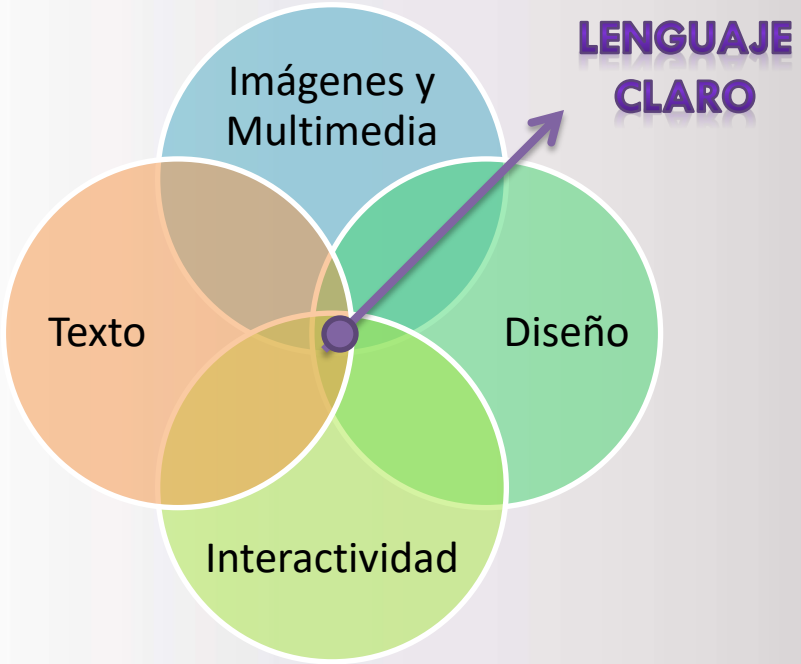
(Persona mayor, adulto, adolescente o un niño, alguna discapacidad)

- Lo que la persona sabe.
- Lo que necesita saber.
- El resultado que desea obtener.
- Tener en cuenta el rango de edad, cultura y nivel educativo al atender una respuesta.
- Intente ser lo mas claro posible como si se dirigiera a una persona de nivel básico.

inicio

¿Cómo comunicar e informar en lenguaje claro?

- ***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.

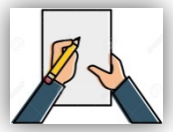


inicio

Organizar

2 ¿Haga una lista de ideas que espera transmitir?

¿Qué estoy escribiendo?

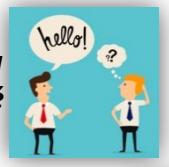


¿Por qué lo estoy escribiendo?

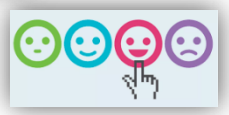
¿Quién es el lector principal? ¿Hay Otros?

¿Qué puntos busco comunicar?

¿Si pudiera decirle una sola frase al lector, qué le diría?



¿Cómo reaccionaria el lector frente a esta frase?



Más complicado

El joven que va a definir la situación militar, que se encuentre amparado por la Ley de víctimas, debe ser incluido en el Registro Único de Victimas (RUV)

Todos los solicitantes que quieran solicitar la libreta militar deben llevar la siguiente documentación:

- Fotocopia de la cédula de ciudadanía
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía de los padres
- Fotocopia del acta de grado

Más simple

Quienes necesiten obtener la libreta militar deben llevar la siguiente documentación:

- Fotocopia de la cédula de ciudadanía
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía de los padres
- Fotocopia del acta de grado

Nota: El interesado que va a definir la situación militar y esté amparado por la Ley de Víctimas, debe estar registrado como víctima en el Registro Único de Victimas (RUV).

inicio

Escribir

3 Organice el texto por paso

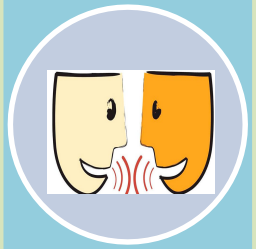
- Tener claro cuales son los pasos que debe seguir el ciudadano para leer el documento.
- La acción que se espera obtener con el documento.
- Permite organizar las ideas y tener claridad de lo que se redacta.
- El contenido de documento debe tener introducción, cuerpo y conclusión.
- Lo cual facilita la lectura y comprensión del mismo.

Escribir

4 Redactar frases cortas

- Las frases deben ser cortas no mas de 20 palabras.
- Párrafos breves con no mas de 5 líneas que den el contenido completo.
- Una idea por frase y tema por párrafo.
- Los párrafo cortos incentivan la lectura de un texto.
- Lea con frecuenta lo que ya haya escrito.

inicio



Escribir

5 Haga uso del lenguaje cercano

- Use un lenguaje cercano.
- Hable en primera persona.
- Hable en nombre de la entidad.

"Le avisaremos"
En lugar de
"El sujeto será notificado"

"juzgar"
En lugar
"juzgamiento"

inicio

Validar

6 Evite legalismos

Puede ser mas útil y cercanas que	
Sugiero	Deberá
Invito	Estará obligado a
Solicito	Tendrá que
Es importante	Estará en la obligación de

Complicadas	Simples
Coadyuvar	Contribuir
Empero	Sin embargo
Efectuar	Hacer
Problemática	Problema
Utilizar	usar
Conspicuo	Sobresaliente
Dilación	Demora
Intencionalidad	Intención
Numerosos	Muchos
Inclusive	Incluso
Adecuado	Bueno

Fuente: DNP,2015.

inicio

Uso de la Voz pasiva y activa

Escribir

Utilice voz activa

VOZ PASIVA (más amplificado	VOZ ACTIVA (más simple)
Las cuentas trimestrales no podrán ser aprobadas por el Comité mientras los documentos pertinentes no sean examinados por los expertos.	El comité no podrá aprobar las cuentas trimestrales mientras los expertos no examinen los documentos pertinentes.

Use palabras sencillas

MAS COMPLICADO	MAS SIMPLE
Clasificar	Aclarar
coadyuvar	Contribuir
Complejidad	Dificultad
Diferenciar	Distinguir

Fuente: SFP,2004.

inicio

Escribir

Use verbos en lugar de sustantivos

MAS COMPLICADO	MAS SIMPLE
Poner en consideración	Considerar
Dar comienzo	Comenzar
Llegar a la conclución	Concluir
Poner de manifiesto	Manifestar

Evite el uso de palabras innecesarias

Al momento de escribir para los ciudadanos pregúntese si todas las palabras aportan información y si podría decir lo mismo con menos palabras (SFP, 2004)

inicio

Validar

7 Evite la solemnidad

Se traduce en el usuario

“Solicitamos comedidamente a los usuarios que deben asumir la posición de sentados”

Lenguaje Claro

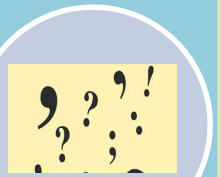
“Agradecemos a todos los asistente tomar asiento”

Fuente: DNP,2015.

inicio

Escribir

8 No abuse de las siglas y signos de puntuación



No olvide revisar el documento antes de imprimirlo, no abuse de las siglas y los signos de puntación, usted se convierte en el primer lector de su documento.

Texto formal
Estimado señor Ibáñez: Le comunico que, debido a causas de fuerza mayor, me será imposible asistir a la reunión que teníamos prevista para el próximo jueves. Sin otro particular, me despido en espera de una pronta respuesta. Atentamente

Texto informal
Buenas tardes Alberto. Infortunadamente el jueves no podré ir a la reunión. Quedamos en contacto. Saludos,

inicio

9 Piense en imágenes

Escribir

- Use ayudas visuales para facilitar e indicar lo mas relevante.
- Sea muy claro con lo que quiere decir en el documento
- Póngase en la posición del ciudadano.

USO DE AYUDAS VISUALES	FACICLITA LA COMPRENSION DEL DOCUMENTO
FOTOS	FACILITA LA LECTURA
DIAGRAMAS	PERMITE COMPRENDER EL DOCUMENTO
GRAFICAS	AYUDA A ORDENAR Y ESTABLECER UN ORDEN
TABLAS	PERMITE ENTER LO QUE REPRESENTA

inicio

Revisar

10 Realice una revisión exhaustiva

Una vez terminado un documento debe revisarlo varias veces para identificar errores gramaticales, ortográficos, mejorar la organización y su presentación. De preferencia esta revisión también la deben hacer 7 personas diferentes para identificar errores que probablemente el escritor no pudo percibir.

Puntos a tener en cuenta

- 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

Validar el documento

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

VERIFICAR	SI	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 mas adecuada?			
¿La secuencia de la información sigue un fácil de identificar?			
Estilo			
¿El lenguaje es claro y sencillo?			
¿El tono es el indicado para el lector y el propósito de los documentos?			

Fuente: DNP,2015.

inicio

Voz

LENGUAJE VERBAL (VOZ)

TIPS PARA UN LENGUAJE VERBAL
El manejo de la voz es muy importante al momento de entablar una conversación.
El tono de voz que se debe utilizarse debe ser moderado para expresar una idea, una opinión o dar una respuesta.
Permite que la persona se exprese de una manera clara y fluida, lo cual facilitara que se entienda lo que esta diciendo.
Facilita que la persona que lo esta escuchando desde un principio pueda entender lo que le esta diciendo.

inicio

LENGUAJE NO VERBAL (CUERPO)

CUERPO

TIPS PARA UN LENGUAJE NO VERBAL
El uso que hacemos con la voz y el uso que hacemos con el cuerpo.
Todo lo que hacemos con el cuerpo tiene un impacto en su voz en sus ojos y tiene un impacto hacia la otra persona.
Cuando estamos hablando con otra persona y la mirada esta en otro lado le estamos dando a entender que no estoy con tigo estoy en otro tema.
El contacto visual es dirigirla y mantenerla hay mirando a los ojos del interlocutor.
La expresión del rostro es importante de la manera como nos presentemos será la per sección de la otra persona.
El manejo de las manos también permite expresar de una manera grafica la comunicación no verbal la cual permite que la persona nos comprenda.

Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

www.itc.edu.co/es

/etitc

Certificado No. GP-CER541803

Acreditación

Tú haces parte de Ella