

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y LENGUAJE

CLARO

¿PARA QUÉ SE REQUIERE UN USO DE LENGUAJE CLARO?



- Reduce errores y aclaraciones innecesarias.
- Reduce costos y cargas para el ciudadano.
- Reduce costos administrativos y de operación para las entidades.
- Aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.
- Reduce el uso de intermediarios.
- Fomenta un ejercicio efectivo de rendición de cuentas por parte del Estado.
- Promueve la transparencia y el acceso a la información pública.
- Facilita el control ciudadano a la gestión pública y la participación ciudadana.
- Fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones.

Una comunicación está en lenguaje claro si satisface las necesidades de la audiencia, de tal forma que esta pueda:

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

Para ello debe tenerse en cuenta: la estructura, el diseño y el contenido del mensaje.

LENGUAJE CLARO EN LA COMUNICACIÓN ORAL

Como en la comunicación escrita, para tener un diálogo claro con el ciudadano es indispensable conocer el componente social al que pertenece (edad, género, clase), sus preferencias, necesidades y expectativas. Los encuentros de servicio al ciudadano no deben ser vistos como una transferencia de información en una sola vía, sino como una interacción comunicativa entre las entidades públicas y los ciudadanos, en los que se busca tanto la satisfacción de necesidades, como la garantía de derechos y el cumplimiento de deberes

