

	PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO	Código: GUI-GSA-01	
		Versión: 01	
	GUIA: LENGUAJE CLARO	Fecha: 22/10/2024	
		Página: 1 DE 10	

GUIA: LENGUAJE CLARO

	PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO	Código: GUI-GSA-01	
		Versión: 01	
	GUIA: LENGUAJE CLARO	Fecha: 22/10/2024	
		Página: 2 DE 10	

Contenido

1. Introducción	3
2. Objetivo	3
3. Alcance	3
4. Definiciones	3
5. Base legal	4
6. Condiciones Generales	4
7. Temas	5
7.1 ¿Qué significa comunicarse en lenguaje claro?	5
7.2 Importancia	5
7.3 Beneficios del Lenguaje Claro	6
7.4 Los 10 pasos para implementar el Lenguaje Claro del Departamento Nacional de Planeación	6
7.5 Técnicas de lenguaje claro	6
8. Conclusiones	9
9. Bibliografía	10
10. Control de cambios	10
11. Ruta de Aprobación	10

	PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO	Código: GUI-GSA-01	
		Versión: 01	
GUIA: LENGUAJE CLARO	Fecha: 22/10/2024		
	Página: 3 DE 10		

1. Introducción

El lenguaje claro es una herramienta fundamental para asegurar una comunicación efectiva y accesible entre servidores públicos, funcionarios y contratistas de la Administración Municipal con los ciudadanos y grupos de valor.

La comunicación entre la ciudadanía y la Alcaldía de Ibagué aumenta la confianza en la Entidad, reduce costos administrativos y financieros y permite que el ejercicio de derechos de acceso a la información de la ciudadanía sea efectivo, pertinente y preciso; por lo tanto, al relacionarse en términos de lenguaje claro, permite el fortalecimiento de la confianza en la administración y mejorar la imagen institucional.

La información que no es clara y comprensible obliga a las entidades a destinar más tiempo, recursos y costos para aclararle a la ciudadanía información que estos perciben como poco precisa y que no se ajusta a sus necesidades.

Es por esta razón que mediante la implementación de esta guía se busca aumentar la eficiencia en la gestión de las solicitudes ciudadanas, promover la transparencia y el acceso a la información, facilitar el control y la participación ciudadana y fomentar la inclusión social.

2. Objetivo

Dar a conocer los lineamientos de lenguaje claro para la traducción de información verbal y escrita, de tal forma que las comunicaciones y la documentación remitidas a los ciudadanos y grupos de valor por parte de la Alcaldía de Ibagué sean entendibles, garantizando que la información se brinde sea de forma clara, directa y concreta y que sea socializada por los diferentes canales de atención y medios de comunicación establecidos para tal fin.

3. Alcance

Inicia con la planeación de lo que se le quiere transmitir a los ciudadanos o grupos de interés por medio de un documento, trámite, canal de información y/o comunicación y termina con el documento y/o información que se entrega al Ciudadano.

4. Definiciones

- Atención al ciudadano: Son los servicios prestados a los ciudadanos que requieran en un momento dado de la colaboración y amabilidad para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta oportuna.
- Ciudadano: Miembro pleno de una comunidad, tener los mismos derechos que los demás y las mismas oportunidades.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO

	PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO	Código: GUI-GSA-01	
		Versión: 01	
GUIA: LENGUAJE CLARO	Fecha: 22/10/2024		
	Página: 4 DE 10		

- **Claridad:** se refiere a un lenguaje comprensivo en el que el lector pueda acceder a la información sin ambigüedades, tecnicismos o que de lugar a interpretaciones equivocadas o que tenga que acudir a terceros para entender el mensaje que se quiere transmitir.
- **Comunicación:** Transmisión de información entre dos o más individuos, puesto que un participante le envía un mensaje a otro.
- **Grupos de valor:** son los ciudadanos u organizaciones que se benefician de los bienes y servicios de una entidad. Para identificarlos, se caracterizan sus necesidades, intereses, expectativas, preferencias y características, y se agrupan según variables similares.
- **Igualdad:** Es importante que todas las personas gocemos de los mismos derechos y tengamos acceso a las mismas oportunidades, sin importar el sexo, color de piel, etnia, creencias religiosas, discapacidades, diferencias socioeconómicas, entre otras. Todas las personas debemos recibir respeto y contar con las condiciones efectivas para el ejercicio de nuestros derechos.
- **Inclusión:** Actitud, tendencia o política de integrar a todas las personas en la sociedad, con el objetivo de que estas puedan participar y contribuir en ella y beneficiarse en este proceso.
- **Información:** Conjunto organizado de datos relevantes para uno o más sujetos que extraen de él un conocimiento.
- **Lenguaje Claro:** Forma de expresión precisa, comprensible y útil de las comunicaciones del Estado, para que los ciudadanos, independientemente de su condición socioeconómica o nivel educativo, ejerzan sus derechos y cumplan sus deberes.
- **Mejora continua:** Práctica de gestión para que una entidad pueda mejorar constantemente sus procesos y así ser más eficiente y tener un mejor rendimiento.

5. Base legal

Ver Normograma, código NOR-SIG-01.

6. Condiciones Generales

Cada Dependencia de la administración municipal es responsable de aplicar esta guía de lenguaje claro en el marco de sus Procesos y funciones.

El propósito es que implementen las pautas establecidas en esta guía y busquen de forma constante mejorar su comunicación con los ciudadanos y grupos de interés a su cargo.

Por lo anterior, se insta a que las Dependencias de la Alcaldía Municipal a que adopten las medidas y acciones necesarias para simplificar la información compleja relacionada con formatos, trámites, procedimientos y demás documentos que sean utilizados para dar respuesta o comunicar a los ciudadanos alguna información.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO

	PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO	Código: GUI-GSA-01	
		Versión: 01	
GUIA: LENGUAJE CLARO	Fecha: 22/10/2024		
	Página: 5 DE 10		

7. Temas

7.1 ¿Qué significa comunicarse en lenguaje claro?

Es una forma de expresión que transmite información de forma clara, concreta y directa para todas las personas independientemente de su educación o situación social.

7.2 Importancia

El lenguaje Claro es fundamental implementarlo en todos los procesos de la administración municipal, especialmente en la interacción con los ciudadanos a través de cualquiera de los canales de comunicación o redes sociales establecidos; ya que, esto permitirá que exista una comunicación fluida, pero sobre todo clara.

Un documento está en lenguaje claro cuando su estructura, contenido y diseño es sencillo para cualquier persona, independiente de su condición socioeconómica, nivel educativo y origen étnico o territorial, la cual pueda leerlo sin ayuda, es decir, que se pueda entender en la primera lectura.

La Dirección de Atención al Ciudadano presenta esta guía, que será una herramienta de gran utilidad para los servidores públicos, funcionarios y contratistas de la Administración Municipal a la hora de presentar información que sea entendible a las partes interesadas.

A través de estos parámetros, se pretende mejorar la información que se entrega a la ciudadanía, para lograr un resultado sin desgaste para el ciudadano y los términos usados deben ser tan claros que den entendimiento a todos los grupos poblacionales.

Lo anterior, hará que la entidad mejore sus procesos, en cuanto al nivel de satisfacción y experiencia de los ciudadanos, asegurando una atención de forma eficiente, eficaz y transparente.

	PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO	Código: GUI-GSA-01	
	GUIA: LENGUAJE CLARO	Versión: 01	
	Fecha: 22/10/2024		
	Página: 6 DE 10		

7.3 Beneficios del Lenguaje Claro .



✓ Reduce costos administrativos para la entidad.



✓ Evita los errores y aclaraciones innecesarias.



Promueve la eficiencia y transparencia en la gestión y atención al ciudadano.



✓ Aumenta la eficiencia y respuesta oportuna a las peticiones de las personas.

7.4 Los 10 pasos para implementar el Lenguaje Claro del Departamento Nacional de Planeación

- 1- Póngase en los zapatos del ciudadano: Tenga en cuenta lo que la persona sabe, lo que necesita saber y el resultado que desea obtener.
- 2- Haga una lista de las ideas que quiere transmitir: Haga una lista de las ideas que quiere transmitir en orden lógico y planee el recorrido.
- 3- Organice el texto por pasos: Toda comunicación debe tener un encabezado que indique el asunto o referencia, es decir, el propósito del documento.
- 4- Las frases deben ser cortas: No más de 20 palabras (La memoria a corto plazo no retiene más, cuando se llega al final, no se recuerda el principio)
- 5- Use un lenguaje cercano: Hable en primera persona las comunicaciones del estado son una oportunidad para generar cercanía con el ciudadano.
- 6- Evite los legalismos: Evite los legalismos las dobles negaciones y el tono imperativo. Use lenguaje simple, directo y humano.
- 7- Evite la solemnidad: Reiterando la importancia de que el lenguaje debe acercar el ciudadano al estado.
- 8- No abuse de las siglas: No abuse de las siglas por obvias que a usted le parezcan.
- 9- Piense en Imágenes: Use ayudas visuales para indicar lo más relevante.
- 10- Revíselo revíselo: Revíselo... Y luego póngalo a prueba.

7.5 Técnicas de lenguaje claro

Se hace necesario que los funcionarios, servidores públicos y contratistas de la Alcaldía de Ibagué se comuniquen de manera clara y concisa, motivo por el cual, se presentan algunas

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO

	PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO	Código: GUI-GSA-01	
		GUIA: LENGUAJE CLARO	
		Fecha: 22/10/2024	
		Página: 7 DE 10	

pautas, pasos y recomendaciones importantes para la implementación del lenguaje claro en cada una de las Dependencias de la Entidad.

Para facilitar la comunicación principalmente escrita, entre la Entidad y la ciudadanía o grupos de valor, el lenguaje claro es la clave fundamental para facilitar la comunicación; este se aplica en los siguientes casos:

- Documentos cuyo destinatario es la ciudadanía o grupos de valor, como solicitudes de información, trámites, servicios, respuestas a PQRSD, entre otros.
- Documentos administrativos, es decir, cartas, oficios, memorandos, directrices, normas, manuales, procedimientos, instructivos, formatos y demás documentos de la Entidad.
- Correos electrónicos o información publicada en las redes sociales de Alcaldía Municipal de Ibagué.

Atención Presencial:



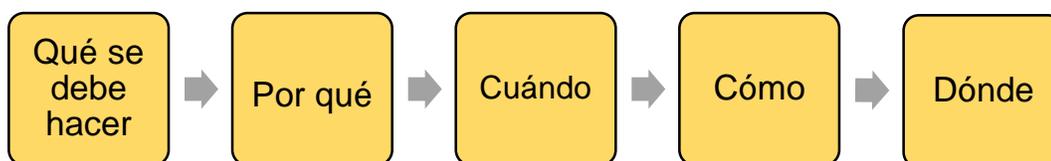
- ✓ Inicie la interacción con un saludo cordial y una actitud positiva.
- ✓ Hable despacio y con claridad.
- ✓ Escucha activa: Preste atención detalladamente a las solicitudes, dudas, inquietudes y/o necesidades que presenta el ciudadano.
- ✓ Piense desde la perspectiva del ciudadano.
- ✓ Simplifique la información: Divida la información en partes pequeñas y fáciles de entender.
- ✓ Invite al ciudadano a expresar inquietudes: Ejemplo, “Si tiene alguna duda, con gusto le explico”
- ✓ Antes de terminar la atención, resume las acciones que el ciudadano debe seguir, asegurando de que no queden dudas.

	PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO	Código: GUI-GSA-01	
		Versión: 01	
GUIA: LENGUAJE CLARO	Fecha: 22/10/2024		
	Página: 8 DE 10		

Redacción de respuestas



- ✓ Use un saludo cordial y directo: “Estimado (Nombre), agradecemos su solicitud”...
- ✓ Organizar las ideas: Estructure la información de manera lógica, que tenga un orden, ejemplo:



- ✓ Use palabras comunes y de manejo habitual: Evite el uso de palabras técnicas, que resultan siendo confusas.
- ✓ Utilizar frases cortas y claras.
- ✓ Cada párrafo debe tener por lo menos una idea principal.
- ✓ Termine la respuesta con un cierre amable y agradecido: Ejemplo, “Agradecemos su atención, quedamos atentos a cualquier consulta adicional.”

Envío de Correos Electrónicos:



- ✓ Asunto claro: Debe ser corto e informar sobre la idea clave del contenido.
- ✓ Saludo adecuado: Diríjase al destinatario de forma cordial y respetuosa, no usar expresiones, como: “Buenos días, Buenas tardes, Buenas noches”, puesto que no se sabe con certeza a qué hora la persona leerá el correo.
- ✓ Cuerpo del mensaje: Divida el contenido en párrafos cortos y entendibles.
- ✓ Evite el uso de abreviaturas.
- ✓ Tener en cuenta que escribir en mayúscula se considera gritos hacia el lector.

	PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO	Código: GUI-GSA-01	
	GUIA: LENGUAJE CLARO	Versión: 01	
	Fecha: 22/10/2024		
	Página: 9 DE 10		

Medio telefónico:



- ✓ Use un tono de voz adecuado y claro.
- ✓ Repita la información importante
- ✓ Verifique que la persona lo esté escuchando.
- ✓ Utilice frases cortas y simples.
- ✓ Cierre con una despedida amable.
- ✓ Diligencie el formato establecido para el registro de la llamada

Recomendaciones:

- ✓ Sonría mientras hable.
- ✓ Confirme los detalles importantes.
- ✓ Mantenga la calma si hay frustración.
- ✓ Repita instrucciones esenciales.
- ✓ Evite hablar rápido.



8. Conclusiones



Es importante que los servidores públicos y funcionarios de Alcaldía Municipal de Ibagué implementen los 10 pasos de lenguaje claro establecidos por el Departamento Nacional de Planeación en el marco de sus funciones con el fin de mejorar la comunicación con el ciudadano y grupos de interés.

Las Dependencias de la Alcaldía de Ibagué deben empezar a traducir y comunicar en lenguaje claro los siguientes documentos:

- ✓ Documentos cuyo destinatario es la ciudadanía o grupos de valor, como solicitudes de información, trámites, servicios, respuestas a PQRSD, entre otros.
- ✓ Documentos administrativos, es decir, cartas, oficios, memorandos, directrices, normas, manuales, procedimientos, instructivos, formatos y demás documentos de la Entidad.
- ✓ Correos electrónicos o información publicada en las redes sociales de Alcaldía Municipal de Ibagué.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO

	PROCESO: GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO	Código: GUI-GSA-01	
		Versión: 01	
	GUIA: LENGUAJE CLARO	Fecha: 22/10/2024	
		Página: 10 DE 10	

9. Bibliografía

Departamento Nacional de Planeación. (2023). Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Bogotá DC.

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.(2023). Manual de Lenguaje Claro. Bogotá DC.

Alcaldía de Itagüí. (2023). Guía de Lenguaje Claro. Itagüí.

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.(2019). Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del distrito capital. Bogotá DC.

10. Control de cambios

VERSIÓN	VIGENTE DESDE	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	22/10/2024	Primera versión SIGAMI

11. Ruta de Aprobación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Profesionales y contratistas de la Dirección de Atención al ciudadano	Director(a) de Atención al Ciudadano	Secretario(a) general

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO