ESCUCHAMOS · ORIENTAMOS · SERVIMOS

# LENGUAJE CLARO

**CARTILLA PRÁCTICA**

Una guía práctica para comunicarnos con claridad, cercanía y respeto con la ciudadanía.



**Dirección de Atención al Ciudadano**

*Comunicar con claridad es servir con empatía*

Alcaldía de IBAGUÉ

# PRESENTACIÓN

La Cartilla Práctica de Lenguaje Claro fue elaborada como una herramienta de apoyo para **fortalecer la comunicación entre los servidores públicos y la ciudadanía,** promoviendo mensajes claros, sencillos, oportunos y fáciles de comprender.

**Su contenido se fundamenta en la Guía Institucional de Lenguaje Claro de la Alcaldía de Ibagué y en los lineamientos de Función Pública, con** el propósito de facilitar la aplicación de buenas prácticas de comunicación en el ejercicio diario de la atención y el servicio a la ciudadanía.

El lenguaje claro fortalece la confianza, mejora la comprensión de la información pública y contribuye a **una administración más cercana, transparente, eficiente y humana.**



**¡Comuniquemos con claridad**
para servir con empatía!

Alcaldía de IBAGUÉ

# ¿QUÉ ES EL LENGUAJE CLARO?

**El Lenguaje Claro es una forma de comunicar información de manera sencilla,** precisa, comprensible e incluyente, para que cualquier persona pueda entenderla desde la primera lectura o escucha, sin necesidad de solicitar aclaraciones adicionales.

**Su propósito es facilitar el acceso a la información pública,** promover la transparencia y fortalecer la relación entre la administración y la ciudadanía.

*Si una persona entiende el mensaje desde la primera vez,* ***estamos usando Lenguaje Claro.***

# ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

- Facilita la comprensión de la información.
- Fortalece la confianza en la Administración.
- Reduce solicitudes de aclaración.
- Mejora la calidad del servicio público.

Alcaldía de IBAGUÉ

# ASÍ SE TRANSFORMA **UN MENSAJE:**



**ANTES:**

“**La documentación deberá ser allegada por el peticionario** conforme a los requisitos establecidos”.



LENGUAJE **CLARO:**

“**Por favor, envía los documentos** que se indican en los requisitos.”

# ¿CÓMO COMUNICAR E INFORMAR EN LENGUAJE CLARO?

**Para comunicar e informar en Lenguaje Claro no basta con usar palabras sencillas.** También es importante conocer a la audiencia, organizar la información y verificar que el mensaje sea fácil de comprender desde la primera lectura.

1. **Conoce a tu audiencia:**
piensa en las necesidades, intereses y nivel de conocimiento de las personas que recibirán el mensaje.

2. **Organiza la información:**
presenta las ideas en un orden lógico utilizando títulos, subtítulos, listas y espacios que faciliten la lectura.

3. **Escribe con palabras sencillas:**
prefiere palabras de uso cotidiano y evita tecnicismos, siglas o expresiones complejas cuando exista una forma más clara de comunicar la información.

4.

**Sé claro y directo:**
utiliza oraciones cortas, voz activa y explica únicamente la información necesaria para orientar al ciudadano.

5.

**5. Revisa antes de publicar:**
verifica que cualquier persona pueda comprender el mensaje desde la primera lectura y sepa qué debe hacer después.

## Antes de publicar, pregúntate:

- ¿Mi mensaje responde la necesidad del ciudadano?
- ¿Las palabras son fáciles de entender?
- ¿La información está organizada?
- ¿El ciudadano sabe qué debe hacer?
- ¿Puede comprenderlo desde la primera lectura?

# PRINCIPIO FUNDAMENTAL:

## COMPRENDER LAS NECESIDADES DE LA CIUDADANÍA

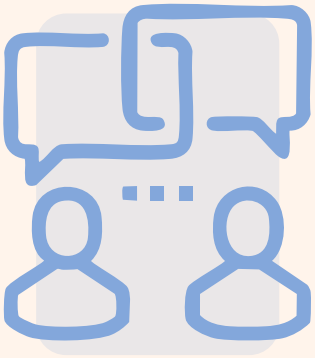
**Antes de comunicar un mensaje, es fundamental pensar en las personas que lo recibirán.** Conocer sus necesidades, intereses y nivel de comprensión, permite ofrecer información útil, clara y fácil de entender, fortaleciendo la confianza entre la administración y la ciudadanía.

## Antes de comunicar, pregúntate:

- ¿A quién va dirigido mi mensaje?
- ¿Qué necesita saber esa persona?
- ¿Qué palabras comprenderá con mayor facilidad?
- ¿Qué información le permitirá actuar correctamente?

## Recuerda:

escribir en Lenguaje Claro no significa simplificar en exceso la información; **significa adaptarla para que la ciudadanía pueda comprenderla y utilizarla.**



# CARACTERÍSTICAS DE UNA COMUNICACIÓN EN LENGUAJE CLARO

**Una comunicación en Lenguaje Claro** permite que la ciudadanía comprenda la información desde la primera lectura o escucha.

**Para lograrlo, debe reunir características que faciliten la comprensión**, orienten adecuadamente y generen confianza.

- **Sencilla:** utiliza palabras de uso cotidiano y evita expresiones innecesariamente complejas.
- **Organizada:** presenta las ideas en un orden lógico que facilita la lectura y comprensión.
- **Útil:** permite que la ciudadanía sepa qué hacer, cómo hacerlo y cuáles son los pasos a seguir.
- **Clara:** presenta las ideas de forma directa y fácil de comprender.
- **Precisa:** comunica exactamente la información que la ciudadanía necesita conocer, sin ambigüedades.
- **Incluyente:** utiliza un lenguaje respetuoso, cercano y comprensible para todas las personas.

# Recuerda:

**una comunicación en Lenguaje Claro no solo transmite información;** también orienta, facilita la comprensión y permite que la ciudadanía tome decisiones con seguridad.

# ERRORES FRECUENTES AL COMUNICAR EN LENGUAJE CLARO

Identifica los errores más comunes y transforma tus mensajes para que sean claros y comprensibles.

| EVITA ESTOS ERRORES | MEJOR COMUNÍCALO ASÍ |
|---|---|
| Usar tecnicismos o palabras difíciles | Usa palabras sencillas y de uso común |
| Escribir oraciones demasiado largas | Escribe frases cortas y directas |
| Utilizar voz pasiva o impersonal | Habla directamente a la ciudadanía |

| | |
|---|---|
| Citar normas sin explicar | → Explica las normas con palabras simples |
| Escribir oraciones demasiado largas | → Da instrucciones claras y concretas. |

**ANTES:**

"**El usuario deberá allegar la documentación** correspondiente conforme a la normatividad vigente."

LENGUAJE **CLARO:**

"**Por favor, presenta los documentos solicitados** para continuar con tu trámite."

*Un pequeño cambio en la forma de escribir puede hacer una gran diferencia para quien lee.*



# EJEMPLOS PRÁCTICOS (ANTES Y DESPUÉS)

Pequeños cambios en la forma de escribir **hacen que los mensajes sean más claros,** comprensibles y cercanos al ciudadano.

## 1.Solicitud de documentos

**Antes:** "El peticionario deberá allegar la documentación correspondiente a los requisitos establecidos en la normatividad vigente".

**Después:** "Por favor, presenta los documentos solicitados para continuar con tu trámite".

## 2. Remisión por competencia

**Antes:** "De conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, se procede a dar traslado de la petición por competencia".

**Después:** "Tu solicitud fue enviada a la dependencia competente para que pueda responderte".

## 3. Plazos de respuesta

**Antes:** "La respuesta será emitida dentro del término legalmente establecido".

**Después:** "Recibirás respuesta dentro del plazo establecido por la ley".

## 4. Requisitos

**Antes:** "El usuario deberá cumplir con los requisitos exigidos para efectos de acceder al servicio".

**Después:** "Para acceder al servicio debes cumplir estos requisitos: documento de identidad, formulario diligenciado, soportes solicitados".

## 5. Negación de una solicitud.

**Antes:** "No resulta procedente acceder a lo solicitado por carecer de sustento normativo".

**Después:** "En este momento no es posible aprobar tu solicitud porque la norma no lo permite".

## 6. Estado del trámite

**Antes:** "Su solicitud se encuentra en trámite y será atendida conforme al orden cronológico de radicación".

**Después:** "Estamos revisando tu solicitud. La atenderemos en el orden en que fue recibida".



# LENGUAJE CLARO **EN LA COMUNICACIÓN ORAL**

**Hablar con claridad también es servir mejor.** La atención a la ciudadanía no solo depende de lo que escribimos. **También importa la forma en que escuchamos, explicamos y orientamos** a las personas durante cada interacción.



## Escucha con atención:

**Escucha primero** la necesidad del ciudadano antes de responder.



## Habla con respeto y amabilidad:

**Utiliza un tono cordial** y demuestra disposición para ayudar.



## Explica con palabras sencillas:

**Evita tecnicismos** y utiliza ejemplos cuando sea necesario.



## Da instrucciones claras:

**Explica qué debe hacer la persona** y cuáles son los siguientes pasos.



## Verifica que comprendió:

**pregunta si la información fue clara** antes de finalizar la atención.

Alcaldía de IBAGUÉ



# ANTES Y DESPUÉS EN **LA COMUNICACIÓN ORAL:**

## ANTES:

**El ciudadano expresa:** "No entendí qué documentos debo traer."

**La funcionaria responde:** "Debe cumplir los requisitos establecidos".

## LENGUAJE **CLARO:**

**Mejor así, el ciudadano manifiesta:** "No entendí qué documentos debo traer".

**La funcionaria responde:** "Con gusto le explico. Necesita su documento de identidad, el formulario diligenciado y los soportes que le indiquemos. Si tiene alguna duda, estoy aquí para ayudarle".

## Recuerda:

**una buena atención no consiste únicamente en responder preguntas;** también implica escuchar, orientar y asegurarse de que la ciudadanía comprende la información.

Alcaldía de IBAGUÉ

# LENGUAJE CLARO ES **COMUNICACIÓN QUE TRANSFORMA**

Cuando comunicamos con claridad, construimos entendimiento, **generamos confianza y acercamos la Administración a la ciudadanía.**

## Cada palabra cuenta:

1. **Escuchamos** para entender.
2. **Explicamos** para orientar.
3. **Comunicamos** para servir.
4. **Conectamos** para generar confianza.
5. **Trabajamos juntos** por una Ibagué más cercana.

*Sigamos haciendo de cada comunicación una oportunidad para servir con empatía y claridad.*

ESCUCHAMOS · ORIENTAMOS · SERVIMOS




**Una herramienta para fortalecer una comunicación clara,** cercana y respetuosa con nuestra ciudadanía.

Alcaldía de
IBAGUÉ