

PROGRAMA NACIONAL
DE **SERVICIO**
AL CIUDADANO

POR UN SERVICIO
CONFIABLE, MODERNO
Y EFECTIVO PARA EL
CIUDADANO



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.



Considere la edad, cultura y nivel educativo. ¿Es uno o son varios los que lo leerán? Si son varios, escriba primero lo que aplica para todos. Use los ojos del lector, como si fueran los suyos, como si fueran los de una persona con un nivel básico de formación. El objetivo es que lo entienda a la primera vez.

¿CUÁL ES EL IMPACTO?

En el día a día, escribimos boletines de prensa, correos electrónicos, oficios, cartas, memorandos y especialmente... normas. En buena medida a través de estos escritos, somos servidores públicos. Sin embargo, pocas veces reflexionamos sobre qué pasa con nuestros textos una vez llegan a las personas a las que están dirigidos (otros servidores públicos, profesionales de otros sectores, ciudadanos).

Si la información fuera un ente consciente, querría ser conocida. Nadie busca que el producto de su trabajo se quede engavetado, sin efecto alguno, por lo que es indispensable preguntarnos: ¿son comprensibles nuestros documentos?, ¿al lector le toca leerlos muchas veces para descifrarlos o tendrá que pedir ayuda para entender lo que se debe hacer? Si las respuestas son negativas, es momento de hacer un alto y empezar a pensar en lenguaje claro.

¿CÓMO SE EMPIEZA?

A algunos servidores les gusta usar formatos preestablecidos o usar documentos ya existentes como guía. Eso está bien, siempre y cuando se mire con ojos críticos para utilizar

lo correcto y cambiar lo que no funciona. El otro camino es empezar con una hoja en blanco. Ambas son opciones válidas. Escoja con la que se sienta más cómodo.

Por supuesto, cada ser humano tiene su estilo, producto de un largo recorrido en la educación y el servicio público, según el caso. Los colombianos sin embargo, están enfrentados al reto de construir la paz, por lo que la transparencia y la efectividad en el servicio público son valores que deben reflejarse en cada documento.

¿A QUÉ APLICA EL LENGUAJE CLARO?

- Documentos cuyo destinatario es el ciudadano, como solicitudes de información, o instrucciones para trámites, servicios al ciudadano, etc.
- Documentos administrativos, es decir cartas, oficios, memorandos, directrices y especialmente... normas.
- Documentos de alcance estratégico, tanto a nivel presupuestal, de política pública o de rendición de cuentas. Ej Planes de Desarrollo, Planes de Ordenamiento Territorial, Decretos, etc.
- Correos electrónicos o información al público en las páginas web.
- Formularios de trámites, servicios, consultas o derechos de petición.

¿CÓMO PONERSE EN LOS ZAPATOS DEL CIUDADANO?

Empezamos por responder a estas preguntas:

¿Quién o quiénes van a leer lo que escribo?

Si el destinatario no es uno sino muchos, es importante



saber quiénes son las personas que más interés tienen en mi documento. El texto debe estructurarse primero para cubrir las necesidades de información de ese grupo amplio. Luego agregar la información y los detalles que puedan ser relevantes a otros grupos o personas que no tengan tanto interés.

¿Sé para qué necesita la persona lo que me está solicitando?

Es importante redactar pensando primero en el interés de quien lee el documento, y no solamente el contenido específico que se quiere comunicar. Eso ayuda enormemente a incluir la información necesaria, y a eliminar todo lo que no es útil.

¿Qué tanto sabe(n) o ignora(n) el(los) lector(es) del documento?

Cabe preguntarse sobre los términos técnicos o legales de cada documento y el uso de las abreviaturas. ¿Tienen los ciudadanos la formación para entender la información o usarla? Recuerde, un documento público no es un examen de conocimiento para graduar al ciudadano en lenguaje estatal o en un tema específico. Es una herramienta para lograr un resultado sin desgaste para el usuario y también, para el servidor.

Los ciudadanos que viven en zonas apartadas, de difícil acceso, en zonas fronterizas o que han sido golpeadas por la violencia, tendrán más dificultad en comprender un texto. A los ancianos, los pueblos indígenas, las comunidades afrodescendientes, desplazados, desmovilizados, víctimas del reclutamiento forzado o de diversas formas de violencia, les puede ser difícil comprender muchos términos que acostumbramos usar los servidores públicos. Para ellos(as) y en general, para todos(as), nuestra comunicación escrita debe ser lo más clara y sencilla posible.

¿Qué sentimientos pueden motivarse por mi escrito?

Vale la pena no solamente ponerse en los zapatos del lector a nivel de sus objetivos, sino también a nivel de su experiencia emocional a la hora de encontrarse con un trámite o una gestión con el Estado.

Miedo, desesperanza, rabia, frustración o apatía son todas reacciones que pueden suscitar una comunicación pública que no esté escrita en lenguaje claro. Por esto es importante precisar que el lenguaje claro implica –no solo comprensión– sino también amabilidad y respeto.

¿Soy consciente de la digitalización del lenguaje?

Por el uso cada vez más frecuente de la comunicación digital, los hábitos de lectura y escritura del ciudadano han cambiado. La lectura en medios electrónicos debe ser más breve. La revolución tecnológica está transformando la relación entre las instituciones del Estado y el ciudadano. Por lo tanto, debemos tener presente que las consultas de los ciudadanos en las plataformas digitales normalmente se hacen para obtener una respuesta rápida, clara y sencilla a las siguientes preguntas:



El lenguaje debe ser natural y familiar, parecido al de una conversación entre dos personas, no una cátedra especializada. Y sobre todo preguntarse: ¿Lograné que mi lector siga leyendo? ¿Se va a aburrir antes de que el texto le sea útil? ¿Tendrá que llamar a alguien para que le explique? ¿Me va a llamar a mí nuevamente porque no entendió el documento, generando reprocesos y pérdida de tiempo y eficiencia?

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.



Agrupe ideas similares. Piense en los mensajes centrales para que sean comunicados de manera directa y con claridad. Lo que no sea importante, no lo escriba. Lo que sea muy importante, resáltelo. ¿Qué hay que hacer? ¿Por qué? ¿Cómo, cuándo y dónde? La estructura debe tener la información necesaria para conducir al ciudadano a la acción deseada.

Escribir en forma sencilla y clara va más allá de una buena ortografía o un amplio vocabulario. El lenguaje claro solo es posible si hay mensajes claros. Luego ordenarlos de manera lógica y finalmente, escoger las palabras que funcionan.

La coherencia de un texto depende de la forma y del orden. Así se construye el sentido de los mensajes. La buena escritura no se da naturalmente, tampoco es producto de una formación académica rigurosa -de hecho ésta a veces resulta contraproducente-. Es más bien una combinación de disciplina, práctica, sentido común y vocación de servicio.

El principal enemigo es hacer las cosas "porque así se ha hecho siempre". Pocos usan un método o un proceso para escribir, entre otras cosas porque frecuentemente se trabaja bajo presión o con instrucciones que no son claras. El resultado es con frecuencia, documentos redundantes, confusos, costosos y sobre todo poco efectivos.



Una
comunicación más
fluida
y **Cercana**

hace que un



TRÁMITE

no se  vuelva una
PESADILLA

3

ORGANICE EL TEXTO POR PASOS.

Toda comunicación debe tener un encabezado que indique el asunto o referencia, es decir, el propósito del documento.



El contenido del texto debe tener introducción, cuerpo y conclusión. En el desarrollo de cada uno de estos tres componentes se pueden crear secciones que faciliten su lectura utilizando subtítulos en negrilla o cursiva con las preguntas que haría el ciudadano. Ej: "¿Cuántos documentos debo traer para...?" y dar la respuesta en el texto. Pueden ser en formato pregunta o afirmación. Las secciones deben ser cortas.

El procedimiento para sentarse a redactar un documento tiene tres pasos fundamentales. Están unidos y no deben separarse. Son:



Planear



Escribir



Revisar

Es fundamental tener claridad con anterioridad del proceso completo qué pasos tiene que seguir el ciudadano que recibe mi documento, incluida la acción final que se espera. Esto permitirá generar las ideas a incluir y ordenarlas.

Se trata de un proceso cíclico, de mejoramiento continuo. Pasar por el ciclo de planear, escribir y revisar, debe hacerse varias veces para un solo documento. Esto ayuda a dimensionar el documento, a entender su tamaño y su complejidad.

¿CUÁL ES EL PRIMER PASO?

Para construir una casa hay que tener un terreno, pero el Para construir una casa hay que tener un terreno, pero el proceso de construirla empieza con un plano que es el que le permite a un arquitecto o un maestro de obra saber cómo y por dónde empezar.

Es lo mismo con un documento. Si uno empieza a escribir un texto sin tener un plano, lo más probable es que se pierda el tiempo y no se sepa por dónde empezar. Sobre todo cuando se hace el trabajo contra reloj, como suele ser en la gestión pública.

Cuando el jefe quiere revisar el documento ya y pareciera no haber tiempo, se pensaría que la planeación es un lujo que no podemos darnos. Es al revés, porque planear nos ahorra tiempo en correcciones.

Sólo si tiene claro cuál es el objetivo de su documento, debe escribirlo. De lo contrario, pida ayuda las veces que sea necesario.

Los encabezados (títulos o subtítulos) comunican al lector cómo está organizado un texto. Le ayudan a navegar para encontrar lo que necesita y tener los detalles que hacen falta. Un documento con encabezados es como las señales de una carretera. Hace posible llegar al destino, aunque no lo hayamos hecho antes.

Los encabezados describen el contenido o el propósito de cada sección. También ayudan a acortar las secciones largas. Es importante usar tipos y tamaños de letra que destaquen los encabezados y distinguan claramente su nivel. Que sean breves, precisos, claros y consistentes. La claridad de un encabezado atrae la atención del lector.

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).



Párrafos breves, no más de cinco líneas con el contenido completo de la idea que se quiere comunicar. Una idea por frase, un tema por párrafo. Si hay varias ideas importantes en una frase, mejor haga una lista. La numeración es un recurso que ayuda, al igual que los espacios entre líneas. Use con frecuencia el punto y aparte y especialmente el punto y seguido. Párrafos cortos incentivan la lectura de un texto.

ALGUNAS IDEAS ÚTILES EN EL MOMENTO DE ESCRIBIR:

- Lo que es importante, diga que es importante.
- En cada frase, pensar si el lector necesita saber algo más para entenderla.
- Revisar que la secuencia de las frases permita al lector saber de dónde viene y para dónde va.
- Si no hay relación entre un fragmento y otro, explique por qué.
- Lea con frecuencia lo que ya haya escrito. Esto ayudará a precisar ideas y a encadenarlas mejor.
- Es fundamental dejar descansar el documento unos minutos, horas o incluso días si es posible. Al retomar, este se lee con "otros ojos".
- Pídale a otra persona que lea el documento y diga en sus palabras lo que entendió. Eso ayuda a asegurarse que se está transmitiendo el mensaje.
- El párrafo debe tener una oración introductoria, luego una desarrollando las ideas y luego termina con una oración que concluya las ideas e introduce a las que vienen en el próximo párrafo.

Hablar claro es
un requisito 
para FORTALECER 
la **confianza** 

entre el **Estado**  y
los **ciudadanos** 
pero **SOBRE TODO** para
 **GRANTIZAR**
sus **DERECHOS** 
 y **facilitar** el
cumplimiento  de sus
deberes 

5

USE UN LENGUAJE CERCANO

Hable en primera persona. Las comunicaciones del Estado son una oportunidad para generar cercanía con el ciudadano.







En este orden de ideas se sugiere hablar en nombre de la entidad "le avisaremos" en lugar de "el sujeto será notificado". Evite las nominalizaciones ("juzgar" en lugar de "juicio"). Use voz activa ("La DIAN definirá las condiciones para el pago del IVA" en lugar de "Las condiciones para el pago del IVA serán definidas por la DIAN"). Sea consistente en los tiempos verbales. Evitar en lo posible el uso de gerundios ("El contribuyente, luego de presentar su declaración" en lugar de "El contribuyente, habiendo presentado su declaración").

Escriba "usted" siempre que sea posible. Evite los nombres largos de unidades administrativas y dependencias. Escriba "nosotros" cuando el lector ya sepa quién le escribe o no necesite detalles sobre oficina, departamentos, unidades, agencias, etc.

Aunque en la mayoría de los textos normativos es necesario incluir una referencia exacta a la dependencia que origina el texto, es posible hacerlo una sola vez.

El tono se logra en varias revisiones, buscando la naturalidad. Esto permite eliminar lo irrelevante, agregar detalles necesarios, mejorar la presentación, precisar la información y corregir la ortografía. Para ello es fundamental:

-  Revisar mientras se escribe cada párrafo, no esperar al final del documento.
-  Revisar en repetidas ocasiones, sobre todo si es importante.
-  Usar palabras sencillas, precisas y eliminar las innecesarias.
-  Tener cuidado con los verbos. Usarlos en sus conjugaciones más sencillas.

Nuestra **intención** es

compartir

con **todos** los



servidores públicos

una **estrategia**

que permite **generar** 

esa **conversación**

fluida

y **directa**  con los



ciudadanos para lograr

mayor efectividad en la 



GESTIÓN

6

EVITE LOS LEGALISMOS

Evite los legalismos, las dobles negaciones y el tono imperativo. Use lenguaje simple, directo y humano.



Use lenguaje simple, directo y humano. Evite términos extraños, anticuados o rebuscados. Tampoco use expresiones técnicas. "Sugiero", "invito", "solicito" o "es importante" pueden ser más útiles y cercanas que "deberá", "estará obligado a", "tendrá que" o "estará en la obligación de".

Las palabras negativas pueden amenazar, molestar y acorralar. Las positivas en cambio, pueden satisfacer y ayudar. Las oraciones que afirman en lugar de oraciones que niegan suelen ser más claras y amables. Ayudan a los lectores a actuar. Por eso los mensajes deben tener un sentido positivo cuando sea posible.

EJEMPLO:

Algunas palabras que pueden sustituirse:

COMPLICADAS	SIMPLES
coadyuvar	contribuir
empero	sin embargo
efectuar	hacer
problemática	problema
utilizar	usar
conspicuo	sobresaliente

COMPLICADAS	SIMPLES
dilación	demora
intencionalidad	intención
numerosos	muchos
inclusive	incluso
adecuado	bueno



Algunas expresiones abstractas con significados difusos.



Se trata de sustentar con cifras completas, cuando sea posible porque existe la evidencia, trate de reemplazar estas expresiones ambiguas:

MUCHO	CIFRA O PORCENTAJE (EJ. 90%)
MARAVILLOSO	CIFRA O PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN (EJ. 85%)
ALGUNOS	CIFRA O PORCENTAJE DE CANTIDAD (EJ. CINCO DE DIEZ)
PRONTO	PERIODO DE TIEMPO (EJ. EN DOS DÍAS)
EN ALGUNA MEDIDA	CIFRA DE PROPORCIÓN NUMÉRICA (EJ. UNO DE CADA TRES)
APROPIADO	CIFRA QUE SUSTENTE (EJ. 1 COMPUTADOR POR CADA 3 ALUMNOS)

Algunas expresiones que pueden sustituirse:

a fin de
con el objeto de
para el propósito de
con la finalidad de

para

dado el hecho de que
con motivo de
debido a que
toda vez que
en el entendido de
como efecto de

porque

de conformidad con	según
en vista de que	por
no obstante el hecho de que	aunque
poner de manifiesto	mostrar

Expresiones que no dicen nada:

En virtud de lo anterior...

Sobre el particular, le reitero....

Por medio de la presente.....

En consideración a lo dicho anteriormente.....

EJEMPLO TIEMPOS VERBALES:

Enredado: Con el propósito de dar cumplimiento a la normatividad vigente, haremos un análisis de los hechos para estar en posibilidad de emitir el dictamen correspondiente.

Claro: Con el fin de cumplir las normas aplicables, analizaremos los hechos para tomar la decisión correspondiente.

Enredado: El Juez ha dictado auto de detención

Claro: El Juez dictó auto de detención

EJEMPLO DOBLE NEGACIÓN:

Enredado: Es de aclararle al solicitante que de no establecerse en los plazos los resultados desfavorables, tendrían vigencia anual y por tanto, al transcurrir dicho

plazo podría presentar en forma reiterada las correspondientes evaluaciones.

Claro: En caso de que la evaluación no sea favorable, deberá esperar un año para presentarlas nuevamente.

EJEMPLO GERUNDIOS:

Enredado: Se expidió el decreto modificando las medidas de ajuste fiscal.

Claro: Se expidió el decreto que modifica las medidas de ajuste fiscal

EJEMPLO ADVERBIOS TERMINADOS EN "MENTE":

Enredado: Se requiere actualizar los datos obligatoriamente y anualmente.

Claro: Es obligatorio actualizar los datos cada año.

EJEMPLO VOZ ACTIVA/PASIVA:

Enredado: Los recursos para la emergencia invernal fueron asignados por la Presidencia

Claro: La Presidencia destinó los recursos para la emergencia invernal

EVITE LA SOLEMNIDAD

Reiterando la importancia de que el lenguaje debe acercarse al ciudadano al Estado,



No hay recetas para determinar el tono y el lenguaje que funciona, en buena medida depende del contexto. Algunas veces es indispensable escribir en forma muy formal, y en otras la formalidad está completamente fuera de lugar.

Es importante por eso ser sensible a la formalidad del lector a quien va dirigido un texto. Cuando usted esté diseñando el

escrito, defina con precisión quién es el lector y analice el contexto. Así se define el tono y las palabras a usar, el propósito del mismo. El exceso de formalidad es enemigo de la comunicación, si bien algo demasiado informal en un tema importante para el lector también puede interpretarse como paternalista o condescendiente.



EJEMPLO:

Exceso de formalidad: "En nombre de los muy honorables representantes de los entes municipales del departamento, tenemos el indiscutible honor de..." o "solicitamos comedidamente a los usuarios que deben asumir la posición de sentados".


Gestión pública es
COMPLEJA

Demanda

  **RECURSOS**
TIEMPO  y se

deben superar

muchos


OBSTÁCULOS

Lo que **NO** es aceptable

pr(1)  es que la **BARRERA** sea el **lenguaje** 

8

NO ABUSE DE LAS SIGLAS

No abuse de las siglas por obvias que a usted le parezcan.



Las siglas están presentes en la conversación diaria de los funcionarios públicos, no en la de los ciudadanos. Si es indispensable usarlas, desagréguelas por lo menos la primera vez que se mencionan en el documento. Esto debe aplicarse cuando haga referencia a las unidades administrativas, divisiones o dependencias. Las siglas hacen sentir

ignorante al lector y es poco el espacio que ahorran. En lo posible, tampoco haga referencias a otras partes del texto. Ambas cosas interrumpen la lectura. Recuerde que la buena comunicación es fluida; no interrumpir para consultar el significado de siglas o devolverse para poder entender.

Un lenguaje

CLARO 

-reduce

costos 

y **cargas** para el 



ciudadano y las

entidades **públicas** 



evita el uso de

intermedios



y mejora

la **relación** 

entre el **ciudadano**



y los **servidores públicos**

9

PIENSE EN IMÁGENES

Use ayudas
visuales para indicar
lo más relevante.



Los recursos como fotos, tablas y diagramas son fundamentales y hacen más agradable y comprensible la lectura de un texto. Deben aportar información importante, no solo embellecer.

Cuando como lectores vemos un documento con frases agrupadas en párrafos largos, nos sentimos encerrados entre muros de palabras y nos cansa leer. Un lector no debería entrecerrar los ojos ni forzar la vista para poder leer un gráfico. Debe ser fácil de ver y leer. El tamaño de letra debe facilitar e incentivar la lectura. Abundante espacio en blanco y contraste visual claro. Con eso se logra invitar a leer y ayudar al lector a encontrar la informa-

ción más rápida. También ayuda a las personas cuyo nivel de alfabetismo no es tan desarrollado.

Especialmente cuando un documento contiene instrucciones complicadas, mucha información o datos numéricos, los diagramas y las gráficas ayudan a ordenarlas o a establecer un recorrido en los pasos que deben darse.

Es importante tener en cuenta que un gráfico, si está bien estructurado, se debe entender por sí mismo, sin necesidad de leer todo el documento que lo contiene. Puede apoyarse con texto dentro del gráfico mismo.

El lenguaje 

CLARO 

es un

 **paso firme** 

para **conseguir** 

 que la **labor** que

desarrollamos



sea

eficaz 

10

REVÍSELO.
REVÍSELO.

Revíselo...Y luego
póngalo a prueba.



Cuando lo haya terminado, tómese –si es posible– un tiempo de cambio de actividad y vuelva al documento. Según estudios internacionales, probarlo con tan solo siete usuarios típicos es suficiente para ajustar bien un documento. Pídale que lean y digan en sus propias palabras lo que entendieron o lo que se debe hacer. Tome nota. No tema usar las palabras del usuario. Con frecuencia son mejores.

Se verifica que una oración está escrita en lenguaje claro, porque el lector la entiende a la primera lectura y comprende la idea que el escritor quiso transmitir con claridad. Por eso es fundamental poner todo texto escrito a prueba.

Vale la pena considerar las siguientes sugerencias al revisar un escrito:



Concéntrese en verificar que las ideas principales están en el texto, luego en mejorar la calidad y precisión.



Busque modelos de documentos parecidos, ya que pueden dar ideas, especialmente en estructura y secuencia sobre cómo mejorarlo.



Lea varias veces lo escrito.

“ Lo que
USTED
quiere que
pase
sólo
pasará
— **si** —
utiliza un
lenguaje
CLARO”



DNP Departamento
Nacional
de Planeación

PNSC 
PROGRAMA NACIONAL
DE SERVICIO AL CIUDADANO



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

MÁS INFORMACIÓN: PNSCtecomunica@dn.gov.co (1) 381 50 00 Ext. 4060