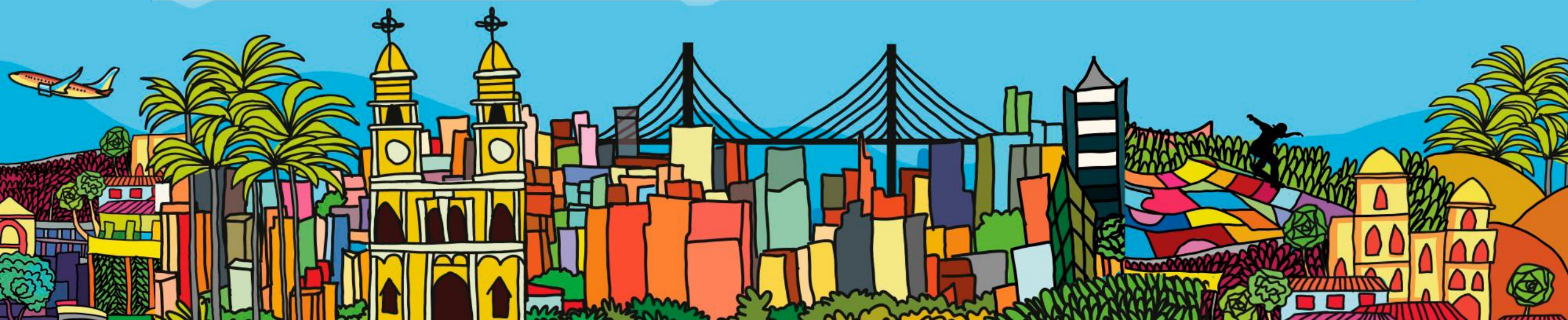




Alcaldía de
Bucaramanga



GUÌA DE LENGUAJE CLARO



Encabezado

La Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A. E.S.P., en el marco de la implementación de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, presenta esta Guía de Lenguaje Claro como una herramienta para la gestión de una comunicación con la ciudadanía mucho más sencilla, rápida y efectiva. En este sentido, posiciona la labor de los servidores de la entidad como garantes de la calidad de la información que se brinda a los ciudadanos y que afecta el ejercicio de sus derechos y deberes. Esto responde a la necesidad de superar la suposición de que el envío de información técnica (jurídica o especializada) a los ciudadanos, resuelve automáticamente sus preguntas o necesidades.

Esperamos que esta herramienta aporte a la disminución de la brecha comunicativa entre el estado y el ciudadano y sea el puente que necesitamos para estar más cerca de nuestros usuarios.

¡Bienvenidos!



¿Qué es Lenguaje Claro?

El lenguaje claro es un estilo de comunicación pública, especialmente escrita, que, a partir de las necesidades y contexto con la ciudadanía, permite encontrar, comprender y usar de manera más simple la información relacionada con trámites y servicios, en este caso, relacionados con la prestación del servicio de aseo y su infraestructura.

Esta estrategia, implementada a nivel mundial, evita la relectura de documentos y facilita la búsqueda de información relevante para la toma de decisiones o la realización de acciones (cumplir requisitos, dirigirse a un punto de atención, etc.)

SUS PROPÓSITOS SON:

- Aumentar la eficiencia administrativa.
- Disminuir los tramitadores.
- Mejorar la percepción y satisfacción ciudadana.
- Garantizar el goce efectivo de derechos.

NORMATIVIDAD

Las normas nacionales más relevantes en materia de Lenguaje Claro son:

Constitución Política de Colombia de 1991. En los artículos 2, 123 y 209, expresa que una de las finalidades del Estado Colombiano y de quienes son servidores públicos, es estar al servicio de la comunidad, para proteger su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos.

Decreto 2623 de 2009. El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano se crea como instancia de coordinación de la calidad y la excelencia en el servicio al ciudadano en la Administración Pública del Orden Nacional.

CONPES 3649 de 2010. Que establece los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares.

Documento CONPES 3785 de 2013. Dentro de los seis principios orientadores de la Política se encuentra: certidumbre y lenguaje claro, el cual indica la necesidad de diseñar una estrategia de lenguaje claro que permita hacer simple la interacción de la ciudadanía con la Administración Pública, de una manera clara, oportuna y comprensible.

Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del derecho al acceso de información. Regula el derecho de acceso a la información pública que tienen todas las personas, los procedimientos para el ejercicio y la garantía del derecho fundamental, así como las excepciones a la publicidad de la información pública.

Artículo 8°. Criterio diferencial de accesibilidad. Para facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que las afecte. Se divulgará la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaborarán formatos alternativos comprensibles para dichos grupos.

Deberá asegurarse el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del país para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad.

NORMATIVIDAD

Decreto 103 de 2015. Artículo 4°. Publicación de información en sección particular del sitio web oficial. Los sujetos obligados, de conformidad con las condiciones establecidas en el artículo 5° de la Ley 1712 de 2014, deben publicar en la página principal de su sitio web oficial, en una sección particular identificada con el nombre de “Transparencia y acceso a información pública”.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG: marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. Ley 1955 de 2019. II. Pacto por el emprendimiento, la formalización y la productividad: una economía dinámica, incluyente y sostenible que potencie todos nuestros talentos, que incluye Estado simple: menos trámites, regulación clara y más competencia.

NORMATIVIDAD

Política Pública de Transparencia, Integridad y no Tolerancia con la Corrupción – PPTINC plasmada en el Documento CONPES D.C. 01 de 2019.

Ley 2052 de 2020. Ley Anti trámites. ARTÍCULO 28. LENGUAJE CLARO. Los sujetos obligados, con el propósito de facilitar la comunicación entre la ciudadanía y el Estado, deberán incorporar en la creación e implementación de los formularios, procedimientos y esquemas de comunicación, publicación e información pública relacionados con los trámites que se adelanten en su entidad, las recomendaciones y lineamientos que defina el Gobierno nacional.

NORMATIVIDAD

Política Pública de Transparencia, Integridad y no Tolerancia con la Corrupción – PPTINC plasmada en el Documento CONPES D.C. 01 de 2019.

Ley 2052 de 2020. Ley Anti trámites. ARTÍCULO 28. LENGUAJE CLARO. Los sujetos obligados, con el propósito de facilitar la comunicación entre la ciudadanía y el Estado, deberán incorporar en la creación e implementación de los formularios, procedimientos y esquemas de comunicación, publicación e información pública relacionados con los trámites que se adelanten en su entidad, las recomendaciones y lineamientos que defina el Gobierno nacional.

Construyamos documentos en LENGUAJE CLARO

Un documento está en Lenguaje Claro cuando su estructura, contenido y diseño es sencillo para que cualquier persona, independiente de su condición social o educativa, lo pueda leer sin ayuda, es decir, para que se pueda entender en la primera lectura.

La estructura hace referencia al orden general de la información contenida en los documentos públicos, por ejemplo: cuando la redacción de una respuesta a una solicitud, inquietud o necesidad ciudadana esté al inicio y no al final; el contenido se refiere a las palabras que se usan para describir o explicar información pública, por ejemplo: el uso de tecnicismos o términos muy especializados disminuye la comprensión de los mensajes; y el diseño tiene que ver con la forma o estética del documento, por ejemplo: ampliar el tamaño o incluir ayudas visuales aporta a la comprensión.

A continuación, se presentan las claves para que los documentos de la Empresa de Aseo de Bucaramanga sean sencillos, cercanos y efectivos.



1. PIENSA EN EL PUBLICO AL QUE VA DIRIGIDO

Cuando vaya a generar información, antes de escribir piensa quién recibirá la información y ponte en el lugar de esa persona.

Las siguientes preguntas pueden ser de ayuda:

- ¿Será que conoce nuestra oferta de trámites y servicios?,
- ¿podrá entender términos jurídicos o especializados de nuestro sector?,
- ¿cuál es su necesidad, expectativa o derecho al que acude?

A partir de allí, puedes empezar a recoger las ideas más importantes para ser comunicadas.

2. ORGANIZA LAS IDEAS

Elabora una lista con las ideas y agrúpalas según el tema porque puede haber más de un tema.

Lo fundamental es ordenar los mensajes según su grado de importancia, descartando los que no son relevantes para el lector o no le dan un valor agregado a la comunicación.

Organiza las ideas, de acuerdo con lo siguiente:

1. Propósito o fin del documento.
2. Breve descripción o contextualización.
3. Pasos, requisitos o “tareas” que debe realizarel ciudadano, con su respectiva justificación.
4. Conclusión o cierre.

3. USA UN ESPAÑOL SENCILLO Y CERCANO

Las palabras de nuestros documentos deben ser sencillas

Lo que no implica que sean coloquiales; el uso de tecnicismos aleja al lector de la información relevante y lo confunde.

Algunas recomendaciones:

Usa oraciones cortas en el orden: **sujeto + verbo + predicado**

Ejemplo:

- ✗ **Incorrecto:** Los funcionarios de la alcaldía fueron capacitados por la alcaldía.
- ✓ **Correcto:** La alcaldía capacitó a su personal.

3. USA UN ESPAÑOL SENCILLO Y CERCANO

Usa palabras sencillas

Recuerda que todas las palabras tienen sinónimos y estos son útiles a la hora de explicar una idea.

Ejemplo: Dilucidar – Explicar, Veto- impedir, Eludir- evitar

Cita las normas que sean relevantes

- El exceso de información jurídica se lee como defensa de la entidad y no como respuesta a una necesidad ciudadana.
- Evita los extranjerismos y si los requieres usar, cítalos en cursiva.

- Da ejemplos. Los ejemplos ayudan a entender, generan cercanía y confianza y permiten que el ciudadano se sienta orientado efectivamente.
- Usa pocas abreviaturas.
- Cuando uses siglas por primera vez en el documento, escribe lo que significan.
- Al pasar de un párrafo a otro, incluye palabras que permitan dar coherencia a las ideas (así, también, pero)
- Evita términos generales o vagos. Sé concreto.
- Si vas a dar una orientación, reemplaza verbos e infinitivo (ar, er o ir) y reemplázalos por verbos en acción, tipo instrucción (diríjase, organice, separe, radique, pague, etc.)

4. REVISA EL DOCUMENTO

Cuando el documento esté terminado, realiza una revisión completa

Esto ayuda a mejorar la calidad y precisión de las ideas.

A veces es bueno darse un descanso y retomar la lectura posteriormente, para que esta nueva mirada permita ver lo que se ha pasado por alto.

Puedes revisar varias veces el texto, lo importante es pensar en la precisión de la información de cara a la necesidad o expectativa ciudadana.

5. VALIDA EL DOCUMENTO CON UN GRUPO DE INTERÈS

Permítete la retroalimentación

La realización de mesas de trabajo con grupos de interés (ciudadanía o servidores de otras dependencias y cargos) enriquece la mirada del documento y ayuda mejorar su estructura y contenido.

6. USA LENGUAJE CLARO EN LA COTIDIANIDAD

Puedes practicar Lenguaje Claro con tus familiares, amigos, compañeros de oficina

A través de diferentes canales (chat, correo, redes sociales). Vas a ver que poco a poco vas cultivando la cultura del Lenguaje Claro.

Recuerda que lo más importante es ponerse en los zapatos de la otra persona, entender y responder sus inquietudes o solicitudes y, sobre todo, garantizar sus derechos.