

	GUIA DE LENGUAJE CLARO		Código: GU-GSC-001
	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 02/05/2025
			Página: 1 de 10
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

GUIA DE LENGUAJE CLARO

Lenguaje claro es la expresión simple, clara y directa de la información que los ciudadanos y los servidores públicos necesitan conocer.

Una comunicación escrita está en lenguaje claro si su audiencia puede:

- Encontrar lo que necesita
- Entender lo que encuentra
- Usar de forma fácil y rápida lo que encuentra para satisfacer sus necesidades

CONTENIDO

OBJETIVO GENERAL 1

 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 2

ALCANCE..... 2

RESPONSABLES 2

DEFINICIONES Y TERMINOS 2

¿POR QUÉ DEBEMOS UTILIZAR EL LENGUAJE CLARO EN LA COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO? 3

¿A QUÉ SE DEBE APLICAR LENGUAJE CLARO? 3

 A TODO TIPO DE DOCUMENTOS 3

COMUNICAR E INFORMAR EN LENGUAJE CLARO 3

¿QUÉ ELEMENTOS SE DEBEN TENER EN CUENTA PARA ESCRIBIR EN LENGUAJE CLARO? 3

PASOS PARA ESCRIBIR EN LENGUAJE CLARO..... 4

 PASO 1: PÓNGASE EN LOS ZAPATOS DEL CIUDADANO 4

 PASO 2: HAGA UNA LISTA DE LAS IDEAS..... 5

 PASO 3: ORGANICE EL TEXTO POR PASOS 5

 PASO 4: USE FRASES CORTAS..... 5

 PASO 5: USE UN LENGUAJE CERCANO..... 6

 PASO 6: USE PALABRAS SENSILLAS EVITE LEGALISMOS 6

 PASO 7: EVITE SOLEMNIDADES 7

 PASO 8: NO ABUSE DE LAS SIGLAS 7

 PASO 9: PIENSE EN IMAGENES 7

 PASO 10: REALICE UNA REVISIÓN COMPLETA DEL DOCUMENTO 7

LENGUAJE CLARO EN LA COMUNICACIÓN ORAL 7

 10.1. Pautas para la Comunicación Verbal Efectiva 7

 10.2. Importancia de la Comunicación Verbal 8

LENGUAJE CLARO EN LOS TEXTOS ELECTRÓNICOS..... 9

 Redacción de correos electrónicos 9

 Redacción en sitios web..... 9

BIBLIOGRAFIA..... 9

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar lineamientos que orienten a los servidores públicos en la adopción de un lenguaje claro y sencillo en todas sus comunicaciones, con el fin de facilitar la comprensión y el acceso a la

	GUIA DE LENGUAJE CLARO		Código: GU-GSC-001
	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 02/05/2025
			Página: 2 de 10
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

información pública por parte de los ciudadanos, promoviendo así la transparencia, la inclusión y el derecho a la información.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1. Facilitar la Comprensión: Asegurar que toda la información proporcionada por la Alcaldía sea fácilmente comprensible para todos los ciudadanos, independientemente de su nivel educativo o contexto cultural.
- 2. Promover la Transparencia: Fomentar una comunicación abierta y accesible que permita a los ciudadanos entender las decisiones, políticas y servicios ofrecidos por la administración municipal.
- 3. Incluir a Todos los Ciudadanos: Garantizar que el lenguaje utilizado no excluya a ningún grupo, considerando las diversas realidades lingüísticas y culturales presentes en la comunidad.
- 4. Fortalecer el Derecho a la Información: Asegurar que todos los ciudadanos tengan acceso a información clara y precisa sobre sus derechos, deberes y los servicios disponibles, promoviendo así una ciudadanía informada y activa.
- 5. Mejorar la Relación con la Comunidad: Establecer un canal de comunicación más efectivo entre la Alcaldía y los ciudadanos, fomentando un diálogo constructivo que contribuya al desarrollo local.
- 6. Capacitación Continua: Proporcionar herramientas y recursos para capacitar a los servidores públicos en el uso del lenguaje claro, asegurando su aplicación efectiva en todas las áreas de trabajo.

ALCANCE

La presente guía está dirigida a los servidores públicos y contratistas de la Alcaldía de Fusagasugá, orientándolos en su labor diaria y contribuyendo al fortalecimiento de una administración pública más cercana, inclusiva y transparente.

Además, se busca unificar criterios y promover la implementación de buenas prácticas en todos los canales de atención, asegurando que cada interacción se lleve a cabo con calidad, transparencia y en cumplimiento de los principios de accesibilidad y lenguaje claro, definidos en el **Decreto 016 de 2023**.

RESPONSABLES

La Dirección de Relación Estado-Ciudadano tiene la responsabilidad de liderar y coordinar la implementación del lenguaje claro en la Alcaldía de Fusagasugá. Esto implica orientar y acompañar a cada una de las dependencias para asegurar que la información pública sea concebida y elaborada utilizando un lenguaje sencillo, directo y accesible, y que además se disponga en formatos que faciliten su comprensión y uso por parte de la ciudadanía.

No obstante, la efectiva adopción del lenguaje claro es una obligación que concierne a la totalidad de los servidores públicos y contratistas de la Alcaldía. En el ejercicio de sus funciones, cada uno es responsable de aplicar los lineamientos establecidos, garantizando que la información que generan y difunden cumpla con los principios de claridad y accesibilidad. Esto debe realizarse en consideración de las diversas necesidades y características de los ciudadanos y los diferentes grupos de valor, asegurando que la comunicación sea efectiva e inclusiva.

DEFINICIONES Y TERMINOS

Accesibilidad: La Administración Municipal propende por un servicio cercano a la comunidad que les permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitiva.

Asertividad: Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vista de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad conciliadora.

Atributos del servicio: Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para brindar el servicio.

	GUIA DE LENGUAJE CLARO		Código: GU-GSC-001
	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 02/05/2025
			Página: 3 de 10
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

Barreras: Cualquier tipo de obstáculo que impida y/o dificulte el ejercicio y goce efectivo de los derechos de las personas o de los grupos de valor, los cuales se pueden describir como comunicativas, físicas, arquitectónicas entre otras.

Claridad: Estructuración lógica de las ideas, evitando ambigüedades y confusiones.

Concisión: Expresión de ideas de manera breve y al grano, sin rodeos ni información superflua.

Coherencia: Presentación ordenada de la información, facilitando el seguimiento del mensaje.

Diversidad: Radica en el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.

Identidad; reconociendo y respetando el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y/o edad.

Empatía: Es la capacidad de un individuo ponerse en la posición de otro y transmitirlo, con el fin de que conozca que se comprende su situación y se tiene disposición a atender su necesidad.

Lenguaje claro: se refiere a una forma de comunicación que utiliza palabras y estructuras simples, directas y comprensibles, con el objetivo de facilitar la comprensión del mensaje por parte de todos los receptores, independientemente de su nivel educativo o experiencia previa.

Simplicidad: Uso de vocabulario cotidiano y evitar jergas o tecnicismos innecesarios.

¿POR QUÉ DEBEMOS UTILIZAR EL LENGUAJE CLARO EN LA COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO?

- Evita desgaste administrativo, normaliza la forma más sencilla para comunicarme con el ciudadano, permite la transmisión de mensajes e información clara, oportuna y accesible.
- Reduce errores y aclaraciones innecesarias.
- Aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.
- Reduce el uso de intermediarios.
- Promueve la transparencia y el acceso a la información pública.
- Facilita el control ciudadano a la gestión pública.
- Fomenta la participación ciudadana.
- Fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad, para el goce efectivo de derechos

¿A QUÉ SE DEBE APLICAR LENGUAJE CLARO?

A TODO TIPO DE DOCUMENTOS

- Formatos de trámites y servicios
- Sede electrónica
- Correos electrónicos
- Documentos administrativos

COMUNICAR E INFORMAR EN LENGUAJE CLARO

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, para ello siga el siguiente orden:

1. Identifique los temas que se quieren informar y quiénes son los interlocutores.
2. Relacione los conceptos con el contexto de la realidad del ciudadano, con la cultura, la satisfacción de una necesidad, la prestación de un servicio concreto.
3. Convierta en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos que se usan en la administración pública y ofrezca términos de fácil comprensión para el ciudadano.
4. Identifique las estrategias de comunicación, estableciendo los canales y medios de comunicación para la interlocución.

¿QUÉ ELEMENTOS SE DEBEN TENER EN CUENTA PARA ESCRIBIR EN LENGUAJE CLARO?

- Redacte información que realmente es importante para el lector, utilizando oraciones cortas con estructuras simples y palabras que sean de fácil comprensión.
- Organice el texto, de forma tal que tenga una secuencia lógica.

	GUIA DE LENGUAJE CLARO		Código: GU-GSC-001
	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 02/05/2025
			Página: 4 de 10
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

- Use ayudas visuales que puedan facilitar la lectura del texto como encabezados, negrilla, cursivas, viñetas, entre otros recursos.

PASOS PARA ESCRIBIR EN LENGUAJE CLARO

PASO 1: PÓNGASE EN LOS ZAPATOS DEL CIUDADANO

Piense quien recibirá la información, que necesita saber y el resultado que desea obtener.

Responderse a las siguientes preguntas nos ayudan a construir un documento en lenguaje claro:

¿Quién va a leer lo que escribo?

¿Cuál es el propósito que quiero conseguir con el texto?

¿Para qué necesita la persona lo que solicita?

¿Qué sabe sobre el lector?

¿Qué clase de impacto genera mi escrito? (Miedo, empatía, desesperanza, rabia, frustración o apatía).

La respuesta debe ser de forma natural y familiar para mayor comprensión y así evitar múltiples interpretaciones.

Busque la forma de aclarar las inquietudes asegurándose de:

- Que se logre captar la atención del lector para que siga leyendo.
- Que la lectura no lo aburra.
- Que no tenga que buscar ayuda para entenderlo.
- Que no solicite lo mismo por segunda vez.

Ejemplo

Más complicado

Programa Nacional contra la Pobreza Extrema

El Programa Nacional contra la Pobreza Extrema hace parte de una Política Nacional de Intervención Social, que busca mejorar las condiciones de vida de las familias beneficiadas para reducir los índices de pobreza extrema.

Liderado por el Gobierno nacional, y encabezado por el Ministerio de Desarrollo Social, con la participación de 15 entidades del orden nacional, el Programa brinda asesoría permanente a las familias en situación de pobreza extrema y promueve otras iniciativas institucionales dirigidas al acceso de servicios y programas sociales del Estado para los más pobres.

Más simple

¿Qué es el Programa Nacional contra la Pobreza?

El Programa Nacional contra la Pobreza, hace parte de una Estrategia Nacional de Intervención Social, que busca mejorar las condiciones de vida de las familias beneficiadas para reducir los índices de pobreza extrema.

¿Cómo está constituido el Programa Nacional contra la Pobreza?

El Programa Nacional contra la Pobreza liderado por el Gobierno nacional, lo encabeza el Ministerio de Desarrollo Social, con la participación de 15 entidades del orden nacional.

¿Qué hace el Programa Nacional contra la Pobreza?

El Programa brinda asesoría permanente a las familias en situación de pobreza extrema y promueve otras iniciativas institucionales dirigidas al acceso a servicios y programas sociales del Estado para los más pobres.

Evite el uso de palabras innecesarias

Cuando escriba para los ciudadanos pregúntese si todas las palabras aportan información y si podría decir lo mismo con menos palabras.

	GUIA DE LENGUAJE CLARO		Código: GU-GSC-001
	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 02/05/2025
			Página: 5 de 10
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

Use verbos en lugar de sustantivos

Más complicado	Más simple
poner en consideración	considerar
dar comienzo	comenzar
llegar a la conclusión	concluir
poner de manifiesto	manifestar

PASO 2: HAGA UNA LISTA DE LAS IDEAS

Lo que no sea importante, no lo escriba; lo que sea muy importante, resáltelo. Escriba de una forma sencilla y clara.

Pregúntese:

¿Qué hay que hacer?

¿Por qué?

¿Cómo, cuándo y dónde?

PASO 3: ORGANICE EL TEXTO POR PASOS

Toda comunicación debe tener **un encabezado** que indique el asunto o referencia; el contenido debe tener **introducción, cuerpo y conclusión**; utilice títulos y subtítulos en negrilla para crear secciones breves, claras y precisas que faciliten la lectura al ciudadano, permitiéndole navegar por el documento, encontrar fácilmente lo que necesita, **estructure** el texto con una secuencia lógica, un diseño con ayudas audiovisuales que faciliten su lectura.

Ejemplo

Más complicado

El joven que va a definir la situación militar, que se encuentre amparado por la Ley de víctimas, debe ser incluido en el Registro Único de Victimas (RUV) Todos los solicitantes que quieran solicitar la libreta militar deben llevar la siguiente documentación: • Fotocopia de la cédula de ciudadanía • Fotocopia de la cédula de ciudadanía de los padres • Fotocopia del acta de grado.

Más simple

Quienes necesiten obtener la libreta militar deben llevar la siguiente documentación:

- Fotocopia de la cédula de ciudadanía
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía de los padres
- Fotocopia del acta de grado

Nota: El interesado que va a definir la situación militar y esté amparado por la Ley de Víctimas, debe estar registrado como víctima en el Registro Único de Víctimas (RUV).

PASO 4: USE FRASES CORTAS

Las secciones largas dan la impresión de que el documento es difícil de entender. El uso de secciones cortas hace posible dividir la información y facilita su comprensión. Para separación se recomienda el uso de encabezados informativos.

Use ayudas visuales

El uso de elementos visuales como tablas, listas, diagramas, viñetas y otros, facilita la lectura de un documento haciendo que se pueda encontrar la información con facilidad y rapidez. Un texto con ayudas visuales invita al lector a leer.

	GUIA DE LENGUAJE CLARO		Código: GU-GSC-001
	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 02/05/2025
			Página: 6 de 10
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

Las oraciones largas son más difíciles de leer porque saturan la memoria a corto plazo y pueden enredar las ideas.

Ideas útiles al momento de escribir:

- En cada frase, pensar si el lector necesita saber algo más para entenderla.
- Revisar la secuencia de las frases.
- Lea con frecuencia lo que ya está escrito.
- Pídale a otra persona que lea el documento y diga en sus palabras lo que entendió.

Ejemplo

Más complicado

- Alistar la documentación de inscripción:

Forma 25-06 (se puede descargar en la página web de la Alcaldía)

Fotocopia del registro civil de nacimiento Fotocopia de la cédula de ciudadanía
Fotocopia del último recibo de pago
- Presentarse en la ventanilla 5 y realizar el pago correspondiente

Mas simple

- **Paso 1:** Aliste los documentos para hacer la inscripción:

Formulario de inscripción: 25-06 (lo puede descargar en la página web de la Alcaldía: www.alcaldia.gov.co)

Documentos:

. Fotocopia del registro civil de nacimiento

. Fotocopia de la cédula de ciudadanía

. Fotocopia del último recibo de pago

- **Paso 2:** Preséntelos en la ventanilla 5 y realice el pago correspondiente

PASO 5: USE UN LENGUAJE CERCANO

Las comunicaciones son una oportunidad para acercarnos a la comunidad, hable en nombre de la entidad, utilice una voz activa.

La voz activa indica que el sujeto es a la vez agente de la acción verbal. La voz activa en una oración presenta las siguientes características:

- Involucra al lector en la acción
- Requiere menos palabras
- Capta la atención del sujeto que tiene que realizar la acción

PASO 6: USE PALABRAS SENCILLAS EVITE LEGALISMOS

Las palabras complejas hacen que el lector se sienta incómodo con la lectura y se complica. El uso de palabras sencillas en una comunicación no reduce la calidad del escrito; lo contrario, con él se gana credibilidad y confianza en el lector.

Más complicado	Más simple
clarificar	aclarar
coadyuvar	contribuir
complejidad	dificultad
diferenciar	distinguir

	GUÍA DE LENGUAJE CLARO		Código: GU-GSC-001
	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 02/05/2025
			Página: 7 de 10
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

PASO 7: EVITE SOLEMNIDADES

Algunas veces es indispensable escribir de manera formal, y en otras la formalidad está completamente fuera de lugar. Ejemplo de exceso de formalidad: “En nombre de los honorables representantes de los entes Municipales, tenemos el indiscutible honor de...” o “Solicitamos comedidamente a los usuarios que deben asumir la posición de sentados”

PASO 8: NO ABUSE DE LAS SIGLAS

Las siglas están presentes en la conversación diaria de los funcionarios públicos, no en la de los ciudadanos; por eso no abuse de ellas por obvias que a usted le parezcan. Si es indispensable usarlas, desagréguelas por lo menos la primera vez que se mencionan en el documento. Las siglas hacen sentir ignorante al lector y son poco el espacio que ahorran. Recuerde que la buena comunicación es instruir, no interrumpir para consultar o devolverse para poder entender.

PASO 9: PIENSE EN IMAGENES

Usar ayudas visuales para indicar lo más relevante. Los recursos como fotos, tablas y diagramas son fundamentales y hacen más agradable y comprensible la lectura; deben ser fácil de ver y leer, el tamaño de letra facilita e incentiva la lectura. 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.

Simplifique la estructura de las oraciones



PASO 10: REALICE UNA REVISIÓN COMPLETA DEL DOCUMENTO

Revise el documento y póngalo a prueba; pídale a otra persona que lea y diga en sus propias palabras lo que entendió o lo que se debe hacer, tome nota. 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. A continuación, se hacen algunas sugerencias a la hora de revisar un escrito:

Verifique que las ideas principales estén en el texto, luego mejore la calidad y precisión.

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

Lea varias veces lo escrito

LENGUAJE CLARO EN LA COMUNICACIÓN ORAL

La comunicación verbal desempeña un papel fundamental en la atención. Una comunicación efectiva no solo garantiza la claridad de la información, sino que también fortalece la confianza y la satisfacción del ciudadano.

10.1. Pautas para la Comunicación Verbal Efectiva

1. Expresión facial La cara es el principal sistema de señales no verbales y desempeña un papel clave en la **transmisión de emociones**. Los ciudadanos suelen interpretar la actitud del funcionario a partir de su expresión facial.

- **Recomendaciones:**
 - Mantenga una **expresión facial amigable y atenta**.
 - Evite gestos que evidencien **desinterés, impaciencia o molestia** (como fruncir el ceño, suspirar o mirar hacia otro lado).
 - Sonría de forma natural y demuestre **empatía y comprensión** hacia el ciudadano.
 - Evite expresar **juicios de valor** a través de la expresión facial.

	GUIA DE LENGUAJE CLARO		Código: GU-GSC-001
	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 02/05/2025
			Página: 8 de 10
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

2. Postura corporal. La **postura corporal** refleja la actitud, la disposición y el interés que se tiene hacia la persona que se atiende. La forma en que se posiciona el cuerpo transmite mensajes no verbales importantes.

- **Recomendaciones:**
 - Adopte una **postura de acercamiento**: incline ligeramente el cuerpo hacia adelante cuando esté atendiendo al ciudadano, esto muestra **atención plena** y disposición para escuchar.
 - Evite posturas de **rechazo o cierre**, como cruzar los brazos, reclinarse hacia atrás o mirar hacia otro lado.
 - Mantenga una **postura erguida** pero relajada, evitando parecer tenso o rígido.
 - **No se apoye en las paredes, escritorios o mostradores**, ya que esta actitud puede ser percibida como desinterés o falta de compromiso.

3. Volumen y tono de voz. El **volumen y el tono de voz** transmiten confianza, seguridad y respeto. Los cambios de tono permiten enfatizar la información clave, mientras que el volumen adecuado facilita la comprensión de la información.

- **Recomendaciones:**
 - Mantenga un **tono de voz firme, pero amable** y asegúrese de que sea **claro y comprensible**.
 - Evite un tono **monótono o muy bajo**, ya que podría hacer que el ciudadano perciba desinterés o falta de seguridad.
 - No use un **volumen de voz excesivamente alto**, ya que esto puede generar incomodidad o intimidación.
 - Ajuste su tono según la situación, por ejemplo, sea más **suave y pausado** si el ciudadano está molesto o angustiado.

4. Fluidez y claridad del discurso. La forma en que se transmite la información influye en la **percepción de competencia y profesionalismo**. La claridad en el mensaje evita confusiones y garantiza que el ciudadano entienda con precisión lo que se le comunica.

- **Recomendaciones:**
 - Evite los **silencios prolongados, tartamudeos, repeticiones constantes o interrupciones** durante la conversación.
 - Hable de forma **fluida y continua**, evitando pausas innecesarias.
 - **Pronuncie correctamente las palabras** y evite el uso de expresiones informales o coloquiales que no sean comprensibles para el ciudadano.
 - Evite el uso de **palabras técnicas, siglas o términos complejos**. Si es necesario utilizarlos, asegúrese de explicarlos de forma sencilla y clara.
 - No utilice **muletillas** como "eh...", "mi...", "este...", ya que pueden proyectar una imagen de inseguridad o falta de conocimiento.

10.2. Importancia de la Comunicación Verbal

1. **Fortalece la confianza y la empatía:** Cuando se aplica una **comunicación clara y efectiva**, el ciudadano percibe que su solicitud es importante y que la entidad está comprometida con su satisfacción.
2. **Reduce la incertidumbre y la frustración:** Explicar los procedimientos y los plazos con **claridad y precisión** evita que el ciudadano se sienta desinformado o confundido.
3. **Facilita la comprensión de los procedimientos:** Usar un **lenguaje claro y accesible** permite al ciudadano comprender el proceso, lo que reduce la necesidad de aclaraciones o quejas posteriores.
4. **Promueve una imagen positiva de la entidad:** Los ciudadanos perciben a la **Alcaldía de Fusagasugá** como una **entidad transparente, accesible y eficiente** si reciben una atención con **claridad, paciencia y amabilidad**.

A continuación, se presentan algunas pautas que permitirán tener una comunicación eficiente y de calidad con los ciudadanos en la atención presencial y telefónica

1. **Utilizar un lenguaje claro y sencillo**
 - Evite términos técnicos, legales o administrativos que el ciudadano no pueda comprender.
 - Use un lenguaje **claro, sencillo y accesible** para que la persona se sienta en un **nivel de comprensión compartido**.

	GUIA DE LENGUAJE CLARO		Código: GU-GSC-001
	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 02/05/2025
			Página: 9 de 10
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

- Explique los procedimientos de forma **paso a paso** para que el ciudadano no se sienta perdido.

2. Evitar la argumentación excesiva

- No caiga en **explicaciones largas e innecesarias** que puedan generar confusión o defensiva en el ciudadano.
- Responda de forma **clara, concisa y precisa**, asegurándose de que el ciudadano entienda la respuesta.
- Evite adoptar una posición de "defensa institucional" que pueda percibirse como una negativa a resolver el problema.

Importancia de la Escucha Activa

- **Mejora la satisfacción del ciudadano:** Cuando el usuario se siente escuchado, percibe que su solicitud tiene valor.
- **Evita malentendidos:** Una escucha activa permite entender con claridad la solicitud y evita errores de interpretación.
- **Fortalece la confianza:** Los ciudadanos confían más en una entidad que **escucha y responde** con empatía y eficacia.
- **Reducción de conflictos:** Cuando la persona siente que fue **escuchada y comprendida**, se reducen las posibilidades de que la interacción termine en una queja o reclamo.

LENGUAJE CLARO EN LOS TEXTOS ELECTRÓNICOS

La comunicación digital ha traído consigo el surgimiento de nuevos lenguajes y formas de comunicar, con sus propias normas para el contenido y estilo de presentación. Las siguientes son algunas recomendaciones para lograr una redacción efectiva en diferentes textos electrónicos

Redacción de correos electrónicos

- Organice las ideas antes de escribir para que el mensaje tenga una estructura clara y un orden coherente.
- El asunto debe ser corto e informar sobre la idea clave del contenido.
- Inicie el mensaje con un saludo al destinatario, pero no use “Buenos días”, “Buenas tardes” o “Buenas noches”, pues la lectura de un correo electrónico puede ocurrir en cualquier momento del día.
- No dé por hecho que el destinatario sabe lo que está pensando. Un mensaje es eficiente si es concreto, breve y preciso con la información.
- Las palabras escritas en mayúscula sostenida se consideran gritos al lector.
- Para resaltar palabras o ideas use el subrayado o las cursivas.
- Evite usar emoticones
- Lea nuevamente el correo antes de enviarlo y corrija la ortografía y puntuación.
- Evita el uso de abreviaturas.

Redacción en sitios web

En la comunicación digital se siguen pautas de redacción similares a los otros tipos de comunicación como:

- Escribir de manera concisa y concreta
- Comenzar con la idea central y posteriormente desarrollar los argumentos y las ideas complementarias (Técnica de la pirámide invertida).
- Redactar textos cortos y relevantes, es decir, eliminar todas las ideas que no aportan y las palabras que son complejas y pueden reemplazarse por otras más sencillas.
- Usar encabezados que expliquen al lector el tema que se desarrollará o la información que se brindará.
- Estructurar el texto en bloques, alineado a la izquierda, y dividir la información en párrafos cortos, con encabezados o subtítulos y uso de viñetas o enumeración de ideas.
- Realizar procesos de edición a los textos incluidos en la web, a partir de una lectura y relectura frecuente, con el fin de corregir errores de redacción, gramática, ortografía y definir necesidades de actualización de la información.

BIBLIOGRAFÍA

Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia, del Departamento Nacional de Planeación.

	GUIA DE LENGUAJE CLARO		Código: GU-GSC-001
	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 1
			Fecha de aprobación: 02/05/2025
			Página: 10 de 10
Elaboró: Directora de Relación Estado-Ciudadano		Revisó: Directora de Relación Estado-Ciudadano	Aprobó: Comité técnico de calidad

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

Guía de lenguaje claro Versión 1- 2023, del Municipio de Itagüí.

<https://itagui.gov.co/uploads/entidad/normatividad/2b519-cartilla-lenguaje-claro-2023.pdf>

Guía de lenguaje claro e incluyente del Distrito Capital, Alcaldía Mayor de Bogotá.

<https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/2023-03/guia-de-lenguaje-claro-incluyente-del-distrito-capital.pdf>

Protocolo de atención y servicio al ciudadano Alcaldía de Fusagasugá Código: PT-GSC-001 Versión 1.

Manual de atención y servicio al ciudadano Alcaldía de Fusagasugá MA-GAAC-002 Versión: 4

Control de Cambios

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del cambio Realizado
01	02/05/2025	CREACIÓN DEL DOCUMENTO