

www.pastosaludese.gov.co

Cartilla Lenguaje Claro



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E

Sirviendo con Amor

Versión 6.0

San Juan de Pasto, Diciembre de 2021



Piense desde la perspectiva del cliente-usuario

En Pasto Salud ESE, podemos desarrollar un lenguaje claro que al ser cercano, confiable y entendible que permita construir una mejor relación con los usuarios y ser más eficientes en nuestra gestión.

Pasto Salud ESE, en su compromiso por fortalecer el proceso de rendición de cuentas con la ciudadanía, presenta a continuación una serie de herramientas que serán de gran utilidad para los funcionarios de la Entidad a la hora de presentar información a las partes interesadas, utilizando un Lenguaje Claro.

A través de estos parámetros, se pretende mejorar la información que se entrega a la ciudadanía, tomando como referencia los criterios de comprensibilidad, interés ciudadano, actualización, oportunidad, disponibilidad y completitud, tal y como se presentan en el documento.

¿Para qué se requiere un uso de lenguaje claro en las comunicaciones de la ESE?

Reduce errores y aclaraciones innecesarias.

Reduce costos para la entidad y para el ciudadano.

Aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.

Promueve la transparencia y el acceso a la información pública.

Facilita el control ciudadano a la gestión pública.



**Lenguaje Claro.
Comprender
y hacernos entender**

Fomenta la participación ciudadana a través de las asociaciones de usuarios. Permite que el ejercicio de los usuarios sea efectivo.

Permite cumplir con los principios de transparencia, calidad de la información, publicación y divulgación proactiva de la información, expuestos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

Recomendaciones sobre el lenguaje escrito

- Pensar desde la perspectiva del usuario
- Hacer una lista de las ideas que desea transmitir
- Organizar el texto por pasos
- Redactar con frases cortas
- Hacer uso de un lenguaje cercano con los grupos de interés priorizados según el nivel de influencia
- Evitar legalismos y tecnicismos
- No abusar de las siglas

- Realizar una revisión exhaustiva
- No abusar de los signos de puntuación
- Pensar en imágenes

Pensar como el usuario al que nos estamos dirigiendo:

“Conozca quién es su cliente-usuario”
Tenga en cuenta lo que el cliente sabe, lo que necesita saber y el resultado que desea obtener.

- Se debe tener en cuenta aspectos muy importantes; como la edad, la cultura y nivel educativo de las personas a las que nos dirigimos.
- Intente ser lo más claro posible (como si se dirigiera a una persona con un nivel básico de formación)
- El objetivo se debe entender a la primera vez

El lenguaje claro aplica a documentos cuyo destinatario serán los usuarios y grupos de interés como:

- Solicitudes de información
- Derechos y deberes
- Instrucciones para servicios y tramites
- Respuestas a requerimientos y solicitudes
- Documentos administrativos (cartas, oficios, notas internas, directrices y principalmente normas)
- Documentos de alcance estratégico como correos electrónicos o información al público en la página web.
- Formularios de servicios, consultas y derechos de petición.

El Plan de Acción de la Política Pública de Participación Ciudadana contempla entre sus estrategias el fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos, y como una de sus metas, el facilitar un mayor las áreas de la misma entidad y a otras entidades, deben entregar en un lenguaje claro, más sencillo y comprensible, es decir, en lenguaje ciudadano.

En el país se ha promovido el uso del lenguaje claro en el servicio a la ciudadanía con enfoque hacia la

nivel de comunicación y de calidad de la interacción con la Entidad y ofrecerles respuestas oportunas y acertadas a sus peticiones. (La Empresa Social del Estado PASTO SALUD ESE, se compromete a través de sus procesos de servicio al ciudadano y participación ciudadana orientar su gestión hacia una mejora continua que permita satisfacer los requerimientos de los ciudadanos-usuarios, definiendo un conjunto de estrategias para promover participación activa de los actores comunitarios y sociales en los procesos de salud.)

Para Pasto Salud ESE, promueve la ética de lo público, el acceso a la información y la eficiencia a través de un gobierno abierto, son acciones estratégicas en su compromiso por la transparencia, Integridad y Lucha contra la Corrupción.

La comunicación clara, amable, cercana y entendible con los ciudadanos, en un entorno autenticidad, honestidad y transparencia, genera confianza y credibilidad en la Entidad y les permite ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones. En este propósito, el uso del lenguaje claro por parte de los servidores públicos de la ESE es fundamental.

Esta Guía de lenguaje claro e incluyente de Pasto Salud ESE está orientada a brindar recomendaciones a los servidores públicos para que las comunicaciones, información sobre el quehacer de la entidad y los servicios, trámites y programas de la Entidad; así como las respuestas a las solicitudes de los ciudadanos-usuarios, a

transparencia, la de participación ciudadana y la eficiencia de la gestión pública. Estos esfuerzos han sido desarrollados a través de programas, y plasmados en documentos de política y guías informativas, entre otros:

Cartilla Lenguaje Claro

- Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (PNSC) del Departamento Nacional de Planeación.
- Documento CONPES 3654 de 2010. Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.
- Documento CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- Red de Lenguaje Claro de Colombia



La comunicación con la ciudadanía-usuario es fundamental para el ejercicio de los derechos y deberes ciudadanos y los servidores públicos tienen el deber de hacerse entender. Por lo tanto, el lenguaje claro debe ser usado en todos los canales de interacción con la ciudadanía.



¿Qué es comunicarse en lenguaje claro?

El lenguaje claro es la forma de expresión precisa, comprensible y útil de las comunicaciones del Estado, para que los ciudadanos-usuarios, independientemente de su condición socioeconómica o nivel educativo, ejerzan sus derechos y cumplan sus deberes.

Un comunicado está escrito en lenguaje claro si su redacción, su estructura y su diseño son tan transparentes que los lectores a quienes se dirige pueden encontrar lo que necesitan, entender lo que encuentran y usar esa información.

Comunicarse en lenguaje claro reduce errores y aclaraciones innecesarias, costos y cargas para el ciudadano, costos administrativos y de operación para las entidades. Así mismo, aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos, promueve la transparencia, el acceso a la información pública, facilita la participación y el control ciudadano a la gestión pública, y fomenta la inclusión social.

Los diferentes países e instituciones que han desarrollado programas e iniciativas para promover el uso de un lenguaje claro en las comunicaciones del Estado, han

partido de diferentes definiciones que consideran distintos criterios.

A continuación se presentan algunas de esas aproximaciones:

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

Secretaría de la Función Pública de México

El Lenguaje (Ciudadano) es tanto la forma de expresión clara, precisa, completa, confiable y afable como una actitud abierta y comprensiva, que debe ser utilizada por los servidores públicos al informar y dialogar con los ciudadanos para generar una comunicación fluida y cooperada con ellos.

Departamento Administrativo de la Función Pública de México

Lenguaje claro (o escritura clara) es una forma de escribir y presentar la información de tal forma que un lector pueda entenderla rápida y fácilmente.

Plain Language Association International [Traducción libre]



Impacto en la eficiencia de las instituciones

La información que no es clara y comprensible obliga a las entidades a destinar más tiempo y recursos para

aclararle al ciudadano información que estos perciben como poco precisa y que no se ajusta a sus necesidades. Por ejemplo, ¿cuántos recursos asigna una entidad para reescribir formularios confusos sobre trámites o servicios?, ¿cuántas llamadas recibe un centro de contacto para aclarar información de la página web de una entidad?, ¿cuántos derechos de petición recibe una entidad solicitando una aclaración o más información?

Tras la respuesta a estas preguntas se encuentra la justificación a la necesidad de promover un compromiso por parte de los servidores públicos para ofrecer a los ciudadanos información clara, comprensible, que se ajuste a la realidad y a sus expectativas.

Cuando le Hablas claro al ciudadano

- Mejora la calidad y efectividad del servicio que le brindas.
- El mensaje que le das es efectivo y de impacto.
- Logras que entienda fácilmente tu mensaje.
- Fomentas la transparencia en la información.
- Generas confianza en la entidad.

¿Qué sentimientos pueden motivarse por mi escrito?

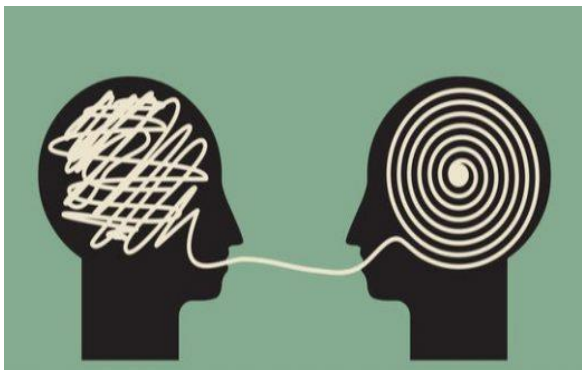
Miedo, desesperanza, rabia, frustración o apatía, son todas reacciones que pueden suscitar una comunicación a nuestros clientes-usuarios que no esté escrita en lenguaje claro. Por esto es importante precisar que el lenguaje claro implica además de comprensión, amabilidad y respeto.

En Pasto Salud ESE siempre debemos tener claro que no vale solo la pena ponerse en los zapatos del lector, si no también tener en cuenta su experiencia emocional al encontrarse ante un requerimiento formal.

¿Cómo debemos adaptarnos a la comunicación digital?

Como Entidad debemos tener presente que las consultas de nuestros Usuarios/Clientes en las plataformas digitales, normalmente se hacen para obtener una respuesta rápida, clara y sencilla a las siguientes preguntas:

- ¿Qué debo hacer?
- ¿Para qué? o ¿Por qué?
- ¿Cómo?, ¿cuándo?, ¿dónde puedo hacer lo que necesito?
- El lenguaje para nuestros clientes debe ser natural y familiar, parecido al de una comunicación entre dos personas, NO una cátedra especializada y preguntarse si mi lector continúa leyendo la información, se podrá aburrir antes de que el texto le sea útil, tendrá que llamar a alguien para que le explique, volverá a llamar por qué no entendió el documento con los consecuentes reproceso de tiempo y eficiencia.



Organice el texto por pasos

Se necesita un plano y un objetivo claro para saber que escribir y por dónde empezar.

- Es fundamental tener claridad con anticipación del proceso completo, cuales pasos debe seguir el cliente-usuario que recibe su documento, incluida la acción

final que se espera, para generar las ideas a incluir y ordenarlas.

- Toda comunicación debe tener un encabezado que indique el asunto o la referencia, es decir el propósito del documento.
- El contenido del texto debe tener introducción, cuerpo y conclusión.
- Crear secciones que faciliten la lectura.
- Utilizando subtítulos en negrilla o cursiva con las preguntas que haría el nuestro cliente-usuario o aliado.
- Los encabezados, títulos y subtítulos son importantes porque comunican al cliente como está organizado un texto.
- Describen el contenido o el propósito de cada sección y ayudan a acortar las secciones largas.
- Es importante usar tipo y tamaños de letra que destaquen los encabezados y distinguan claramente su nivel.

Pasos para redactar un documento: En nuestra Entidad debemos tener claros estos tres pasos para construir un documento estructurado.

1. Organizar
2. Escribir
3. Revisar

¿CÓMO COMUNICAR E INFORMAR EN LENGUAJE CLARO

El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) establece en la Guía de Lenguaje Ciudadano, cuatro pasos fundamentales para transformar el lenguaje técnico que utilizan las entidades estatales en un lenguaje claro, de fácil comprensión para el ciudadano:

- *Primero:* identificar los temas o contenidos que se quieren informar e identificar quiénes son los interlocutores.
- *Segundo:* relacionar los conceptos con el contexto de la realidad del ciudadano: con la cultura, la satisfacción de una necesidad, la prestación de un servicio concreto.

- **Tercero:** convertir en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos que se usan en la administración pública u ofrecer definiciones en términos de fácil comprensión para el ciudadano.
- **Cuarto:** definir las estrategias de comunicación, estableciendo los canales y medios de comunicación para la interlocución (DAFP, 2001. p.19)

Sea conciso: escriba documentos cortos

No existe una regla para determinar la extensión de un documento, ya que esto dependerá de su finalidad. Sin embargo, los documentos dirigidos a la ciudadanía deben ser lo más breves posible, teniendo en cuenta que no se debe omitir información relevante. Un texto excesivamente largo puede desmotivar al ciudadano para continuar con su lectura. Evite repetir información que ya ha dado, sea concreto y preciso, use oraciones cortas.

Utilice voz activa: indica que el sujeto es a la vez acción verbal, esta involucra al lector en la acción, requiere menos palabras y capta la atención del sujeto que tiene que realizar la acción.

Use palabras sencillas: el uso de estas en una comunicación no reduce la calidad del escrito, por el contrario: gana credibilidad y confianza en el lector.

Evite el uso de palabras innecesarias cuando escriba para los ciudadanos-usuarios, puede decir lo mismo con menos palabras siempre y cuando tenga clara la información que desea transmitir.

Use verbos en lugar de sustantivos: por ejemplo, poner "en consideración" por "considerar" o "dar comienzo" por "comenzar".

Use un tono y lenguaje adecuados dependiendo del propósito y el contexto que se desarrolle. No hay reglas universales para determinar el tono de

una comunicación, según el modo particular de la expresión puede ser formal e informal. El tono depende de a quién va dirigido el texto y del propósito del mensaje.

Las frases deben ser cortas (NO MAS DE 20 PALABRAS) la memoria a corto plazo no retiene más.

- Párrafos breves con NO más de 5 líneas que den el contenido completo de la idea que se busca comunicar.
- 1 idea por frase.
- 1 tema por párrafo.
- Si hay varias ideas importantes en una frase, mejor haga una lista.
- La numeración es un recurso que ayuda.



- Los espacios entre líneas son un recurso importante.
- Use con frecuencia el punto y aparte y especialmente el punto y seguido.
- Los párrafos cortos incentivan la lectura de un texto.
- Lo que es importante, diga que es importante.
- En cada frase piense si nuestro cliente-usuario necesita saber algo más.
- Revisar que la secuencia de las frases permita a nuestro cliente-usuario saber de dónde viene y para donde va.
- Lea con frecuencia lo que ya haya escrito.

Conecta las ideas, frases y párrafos con conectores como:

- Consecuencia, efecto y causa y: *entonces, por lo que sigue, por eso*
- Ejemplo: *es decir, por ejemplo, como*

- Contraste: *sin embargo, pero, a pesar de, por otra parte, al contrario.*
- Énfasis y Semejanza: *de la misma manera, similarmente, del mismo modo*
- Agregación: *y, además, después, también, por añadidura*
- Resumir y reafirmar: *en efecto, en otros términos, en breve*
- Relación de tiempo: *en efecto, en otros términos, en breve*
- Relación espacial: *al lado, arriba, a la izquierda, en el medio, en el fondo*
- Conclusión: *finalmente, para resumir, terminado, en síntesis*

Lea y revise el documento

Una vez terminado el documento debe revisar varias veces para identificar errores gramaticales, ortográficos, tipográficos, mejorar la presentación y organización. La revisión constante le permitirá mantener el enfoque de lo que está diciendo, evitar repetir información u omitir datos relevantes.

- Revíselo, revíselo y luego póngalo a prueba.

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

- Concéntrese en verificar que todas las ideas principales están en el texto para luego 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.

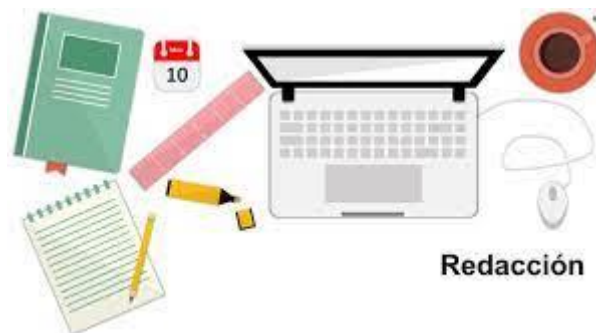
Apóyese en otros

Una vez terminado y releído el documento, pídale a alguien más que lo lea y así recibir comentarios o sugerencias sobre el texto. En principio, lo ideal sería que lo leyera un miembro de su público objetivo; de no ser posible, busque a una persona que no tenga conocimiento previo del tema que se está tratando. A menudo, después de haber trabajado en un

documento por un periodo prolongado, puede parecer que la información está muy clara, puesto que nosotros mismos la hemos escrito. Sin embargo, una segunda opinión puede resultar muy ilustrativa ya que ayuda a identificar qué puntos es necesario incluir, aclarar u omitir dentro del texto.

Consolide el texto final

Finalmente, vuelva a leer el texto y, con base en esa lectura y en las sugerencias recibidas, realice los cambios pertinentes. Revise cuantas veces sea necesario, hasta que se sienta satisfecho con la información y con la forma en que la está presentando. Si es necesario, haga una pausa y retome el ejercicio más adelante. Esto le permitirá organizar sus ideas y encontrar nuevas formas de mejorar el texto final.



Redacción

No sea muy técnico

Recuerde que su texto va dirigido a ciudadanos-usuario del común que probablemente tienen poco o ningún conocimiento acerca de los temas frecuentes de Pasto Salud ESE. Por esta razón es importante evitar siglas o acrónimos que no sean ampliamente conocidos, en general, términos demasiado técnicos. En caso de ser necesario, procure incluir una definición del término la primera vez que lo utilice dentro del texto. Así el ciudadano-usuario podrá familiarizarse con él y consultarlo cuando le surjan dudas. Convierta en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos que se usan en la administración

Cartilla Lenguaje Claro

pública u ofrezca definiciones en términos de fácil comprensión para el ciudadano-usuario.



No abuse de las siglas y los signos de puntuación:

- No abuse de las siglas ni signos de puntuación por más obvias que a usted le parezcan.
- Si es indispensables usarlas, desagréuelas por lo menos la primera vez que se mencionan en el documento.
- No abrume con un exceso de signos de puntuación, ni confunda con sus escasas.
- La función esencial de los signos es facilitarles a nuestros clientes-usuarios

una adecuada comprensión de los textos, por eso es fundamental su buen uso.

- Evite hacer frases o párrafos demasiado extensos.
- Antes de poner una coma (,) verifique siempre antes si puede sustituirla por un punto (.)
- No olvide revisar la puntuación de sus textos, antes de imprimirlos, enviarlos o publicarlos.
- A través de la revisión usted se convierte en el primer lector de su propio escrito.

Si reutiliza, tenga cuidado

Debido al carácter de los documentos que se producen en Pasto Salud ESE, es frecuente que se reutilice información que ya se ha planteado en documentos previos. Si es así, sea cuidadoso a la hora de incluir esa información en un nuevo texto. Revise atentamente datos como fechas, nombres y otros datos sensibles que puedan afectar la calidad de la información que está brindando a los ciudadanos-usuarios.

“Para comunicarnos efectivamente, debemos darnos cuenta de que todos somos diferentes en la forma en que percibimos el mundo y usar ese conocimiento como guía para comunicarnos con otros.”

Tony Robbins.

BIBLIOGRAFIA

DNP (Departamento Nacional de Planeación) – Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos.

DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública) - Gobierno en Línea - Secretaría de Transparencia - DNP (Departamento Nacional de Planeación). Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Disponible en http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/95b812a35a0c0464a79ffcca30f15508/guia_de_caracterizacion3.pdf

Carrera 20 No. 19B – 22. San Juan de Pasto

Teléfonos: 7201372 - 7209860 - 7205137 - 7217441 – 7216749. Fax: 7200899
pastosaludese@pastosaludese.gov.co www.pastosaludese.gov.co



Cartilla Lenguaje Claro



CONPES (Consejo Nacional de Política Económica y Social). (2011). Documento CONPES 3654: Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos. Disponible en: http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3651_documento.pdf

CONPES (2013). Documento CONPES 3785: Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD\$ 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano.

Disponible en

<https://pwh.dnp.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=C1QE9kgKGIA%3D&tabid=1656>

Carrera 20 No. 19B – 22. San Juan de Pasto

Teléfonos: 7201372 - 7209860 - 7205137 - 7217441 – 7216749. Fax: 7200899
pastosaludese@pastosaludese.gov.co www.pastosaludese.gov.co