	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA ACTIVIDAD: Gestión Documental	Código: FOR-GA(GD)-001 Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DEL LENGUAJE CLARO	Fecha: 29/10/2021 Página: 1 de 34

INTRODUCCIÓN


La respectiva guía busca brindar orientaciones para la elaboración de información en un lenguaje claro dirigido a la ciudadanía, tomando como referencia la estrategia de Lenguaje Claro del Departamento Nacional de Planeación DNP. Mediante esta estrategia busca que la información generada por la Gobernación del Tolima sea de fácil comprensión, clara y efectiva, aumentando así la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.

Para la implementación de un buen lenguaje claro se debe trabajar tanto en la comunicación dirigida a los usuarios, como en el mejoramiento de la comunicación interna de la Entidad Pública, adoptando diferentes mecanismos que permitan transmitir de forma sencilla la información que se desea dar a conocer con el propósito de brindar un mensaje eficaz al ciudadano.

Cuando una entidad genera información que no es clara o comprensible, ocasiona un mayor gasto en sus recursos (humano, técnico, financiero) para aclarar al usuario la información que le está transmitiendo. Si se entrega una información clara y sencilla el ciudadano podrá entenderla, tener control sobre sus decisiones y asumir un papel más activo en la relación con las Entidades Públicas.

Por lo anterior, el presente busca ser una herramienta de análisis y reflexión para facilitar el desempeño de las funciones y atribuciones de los servidores públicos garantizando un buen lenguaje claro en los comunicados oficiales y estos sean de comprensión para todos los ciudadanos.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: FOR-GA(GD)-001
	ACTIVIDAD: Gestión Documental	Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DEL LENGUAJE CLARO	Fecha: 29/10/2021
		Página: 1 de 34

1- PIENSE EN EL USUARIO

La ciudadanía necesita entender lo que hacen las entidades públicas y la información que se le entrega para ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones, sin complicaciones y sin ayuda de intermediarios.

Es importante identificar la necesidad del usuario, ya que es primordial redactar o brindar información pensando en las expectativas de quien lo va a leer generando confianza, transparencia y credibilidad institucional y no solamente en plasmar un contenido mínimo o proporcionar información precaria por cumplir con lo solicitado.

¿Cómo pensar desde el usuario? El lenguaje claro asemeja una conversación entre dos personas, es natural y familiar; no una exposición magistral. Para pensar desde el usuario debe preguntarse:

¿Quién leerá lo que escribo, es uno o son varios los destinatarios?

- En caso de que sean varias personas, ¿quién es el grupo de usuarios más interesado en el documento? ¡Recuerde!: el texto se debe construir para satisfacer las necesidades de información del grupo de interés más amplio, luego agregar los detalles que puedan ser relevantes a grupos más pequeños.


¿Cuál es el interés del usuario? Es primordial redactar o brindar información pensando en las expectativas de quien lo va a leer y no solamente en plasmar un contenido mínimo o proporcionar información precaria por cumplir con lo solicitado.

¿Cuánto sabe sobre el tema quien va a leerlo? Esto determina el nivel de contexto que requiere el lector y la adecuación que se debe dar al documento para que sea entendido por el público o usuario al que va dirigido.

¿Cuál será la sensación del usuario al leer los documentos de la entidad? Las sensaciones más frecuentes de los lectores al consultar u obtener información que no esté proporcionada en lenguaje claro son irritabilidad, confusión o frustración. Es fundamental, tener en cuenta la experiencia emocional del lector al encontrarse con un trámite o una gestión con el Estado. Por ello, la comprensión, amabilidad, respeto y claridad, son elementos fundamentales a tener en cuenta al momento de generar documentos o brindar información a los usuarios.

¿El documento está en la capacidad de conservar el interés del lector, encontrará

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA ACTIVIDAD: Gestión Documental	Código: FOR-GA(GD)-001 Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DEL LENGUAJE CLARO	Fecha: 29/10/2021 Página: 1 de 34

útil la información? El documento debe ser elaborado con el propósito de mantener la atención del lector. Debe encontrarlo atractivo en su estructura y diseño, sin perder de vista que lo indispensable es que contenga la información clara y concreta de lo que el usuario busca.

¿Tendrá que buscar ayuda para entenderlo, llamará o escribirá nuevamente a la Agencia para que se lo expliquen, trayendo consigo el desgaste de tiempo y eficiencia? Todo documento debe estar orientado a transmitir de forma clara y precisa la información, identificando con claridad la intención de la consulta o la necesidad de informar. No se debe perder el objetivo central del documento, ni entrar en detalles que contesten a preguntas que no se han planteado.

¿A qué aplico el lenguaje claro?


- Documentos normativos como leyes y reglamentos.
- Documentos administrativos, es decir memorandos, circulares, oficios y notas informativas.
- Comunicados que notifiquen al ciudadano sobre información oficial.
- Formatos de trámites y servicios.

¿Cómo comunicar el lenguaje claro?

- Identificar los temas o contenidos que se quiere informar.
- Identificar el destinatario al cual va dirigida la información; edad, cultura, nivel educativo, etc.
- Convertir en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos que se usan en la administración pública, en términos de fácil comprensión para el ciudadano.
- El lenguaje que utilicemos para brindar la información deseada al ciudadano debe ser natural y familiar parecido al de una conversación entre dos personas permitiendo así una interacción real que aumente la confianza entre las partes.


Es importante resaltar que un buen lenguaje claro no es solo dar cumplimiento a nivel de los objetivos, sino también en un nivel emocional, la comprensión, amabilidad, respeto y claridad, son elementos fundamentales a tener en cuenta al

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

 IMDRI Instituto Municipal para el Deporte y la Recreación de Ibagué	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA ACTIVIDAD: Gestión Documental	Código: FOR-GA(GD)-001
	FORMATO: MANUAL DEL LENGUAJE CLARO	Versión: 01
		Fecha: 29/10/2021

momento de generar documentos o brindar información a los usuarios.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA ACTIVIDAD: Gestión Documental	Código: FOR-GA(GD)-001
	FORMATO: MANUAL DEL LENGUAJE CLARO	Versión: 01
		Fecha: 29/10/2021
		Página: 1 de 34

2- Uso de un lenguaje inclusivo


El uso del lenguaje inclusivo es una forma de cambiar las concepciones, actitudes y prácticas lingüísticas, utilizando términos y conceptos neutros que incluyen todos los grupos que existen dentro nuestra sociedad.

Nuestra lengua tiene la riqueza y los recursos suficientes para utilizarla sin necesidad de excluir o marginar, además, podemos usarla como un medio para cambiar una realidad que no nos gusta.

Ejemplos de lenguaje inclusivo:


- Debemos hacer el uso de nombres colectivos, utilizar aquellos que incluya ambos géneros. En lugar de usar alumnos, utilizar el alumnado, en lugar de los funcionarios, usar el funcionariado, etc. muchos” y usar “todas las personas”, “un conjunto de”, “gran cantidad de”.
- De igual forma, abandonar el uso de “el hombre” como representación de las personas, usar “personas”, “ser humano”, “la humanidad” o “la especie humana”, en su lugar.
- En el uso de pronombres, evitar usar la versión masculina “todos, varios,

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: FOR-GA(GD)-001
	ACTIVIDAD: Gestión Documental	Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DEL LENGUAJE CLARO	Fecha: 29/10/2021
		Página: 1 de 34

- Además de usar la palabra “persona” para evitar usar el masculino: en lugar de responsable, usar “persona responsable”, no utilizar “interesados”, usar “personas interesadas”, etc.
- Evitar expresiones no inclusivas como “discapacitados” y hablar de “personas con discapacidad».
- Intenta no usar “minusválido”, “inválido” o “deficiente mental” e utilizar un lenguaje inclusivo como “personas con discapacidad intelectual o motriz”.
- Al hablar de “personas que sufren discapacidad” estamos siendo discriminatorios, para evitarlo debemos hablar de “personas que viven con una discapacidad visual, intelectual, auditiva”

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA ACTIVIDAD: Gestión Documental	Código: FOR-GA(GD)-001 Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DEL LENGUAJE CLARO	Fecha: 29/10/2021 Página: 1 de 34

3- LISTA DE IDEAS DE LO QUE QUIERO TRANSMITIR


En la construcción del documento es fundamental entender el propósito de lo que queremos plasmar e identificar cuáles son las necesidades de información del lector, esto nos permite claridad en la elaboración del escrito teniendo en cuenta que la redacción debe tener un hilo conductor que de una continuidad a la información permitiendo la comprensión del documento.

Es necesario definir las ideas que quiero comunicar identificando los mensajes centrales para que sean transmitidos de una manera directa y con claridad resaltando lo que considere relevante para el lector.

¿Qué elementos se deberían incluir?

- ✓ Tener claro el objetivo del texto y el público a quien va dirigido, piense que información necesitara el lector.
- ✓ Responda a los siguientes interrogantes, ¿Qué tengo que hacer? ¿Para qué o por qué? ¿Cómo, cuándo y dónde? ¿Qué es lo que quiero lograr con este documento?, ¿Qué espero que haga el ciudadano con la información que le estoy brindando?
- ✓ Utilice oraciones cortas con estructuras simples y palabras que sean de fácil comprensión para el lector.
- ✓ Usar títulos y subtítulos que realmente describan el contenido o el propósito de cada sección.
- ✓ La idea a transmitir debe ser útil, eficiente y transparente.
- ✓ Leer varias veces el escrito como método de verificación, es necesario para determinar si se debe agregar, eliminar, corregir u reorganizar la secuencia de las ideas en el documento.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA ACTIVIDAD: Gestión Documental	Código: FOR-GA(GD)-001 Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DEL LENGUAJE CLARO	Fecha: 29/10/2021 Página: 1 de 34

Una vez plasmadas todas las ideas es importante empezar a estructurar el texto de una forma armónica generando claridad en lo que se quiere comunicar, es necesario prever todas las dificultades y dudas que puedan surgirle al ciudadano y asegurarse de incluir en el escrito toda la información necesaria para resolverlas.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: FOR-GA(GD)-001
	ACTIVIDAD: Gestión Documental	Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DEL LENGUAJE CLARO	Fecha: 29/10/2021
		Página: 1 de 34

4- ORGANIZAR EL TEXTO POR PASOS

Escribir de manera clara y sencilla es algo complicado, ya que va más allá de una buena ortografía o de un amplio vocabulario. Lo que deseamos es transmitir de forma fácil la información requerida seleccionando las palabras adecuadas y ordenarlas de manera lógica permitiendo coherencia y sentido a los mensajes que queremos transmitir.

Una vez que tenemos las ideas sobre el tema a escribir debemos organizarlas y ordenarlas para lograr el propósito de nuestro texto, de manera que se adecue al contexto de la comunicación y a las características del lector.

Importante empezar por una estructura básica, normalmente se desarrolla partiendo de una **Introducción, Cuerpo y Conclusión**, estos deben estar correlacionados, permitiendo al desarrollo del tema y no extenderse más de lo necesario, procurando que cada frase conserve el orden lógico de la información para evitar confusiones en el desarrollo del texto facilitando su comprensión.

Sección	¿Que incluir?
Introducción	<ul style="list-style-type: none"> • Da el contexto necesario al lector. • Debe ser sintética y explicativa • Se utiliza para captar la atención del lector y orientarlo al escrito que va a leer. • Debe ser breve, en relación al cuerpo del correo. • Contesta a preguntas como: <ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué es este documento? - ¿Cuál es su propósito? - ¿Qué tiene que ver con mi lector? - ¿Por qué es importante? - ¿Cómo está organizado?

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: FOR-GA(GD)-001
	ACTIVIDAD: Gestión Documental	Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DEL LENGUAJE CLARO	Fecha: 29/10/2021
		Página: 1 de 34

Cuerpo	<p>Esta sección presenta el contenido:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Contesta a las preguntas del lector que identificó en el punto anterior, desarrollando cada una de las ideas con más detalle. -Divide el contenido en secciones cortas, donde cada una tenga una idea principal. -La redacción y la presentación del escrito deben ser claras, concretas y estructuradas.
Conclusiones	<p>El desarrollo de esta sección dependerá del propósito del documento, se recomienda lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Escribe tu conclusión, retoma las ideas centrales. -Explica al lector qué debe hacer a continuación. -Concreta la petición.

¿Cómo debería iniciar? Defina las ideas que quiere comunicar identificando los mensajes centrales, luego trabaje con estos para que sean transmitidos de manera directa y con claridad. Descarte las ideas que no son importantes y resalte lo que considere muy relevante para el lector.

¿Qué elementos debería incluir? Describa claramente sus ideas y busque dar respuestas a las preguntas que le pueden surgir al lector como:

- ¿Qué debo hacer?
- ¿Para qué o por qué?
- ¿Cómo, cuándo, dónde, cuánto?


La redacción debe tener un hilo conductor que dé una continuidad lógica a la información y que atienda todos los interrogantes.

Toda comunicación debe incluir un asunto que oriente al usuario desde el inicio de su lectura sobre la idea general del contenido. El documento debe tener una estructura dividida en introducción, cuerpo y conclusión.

El orden en que se presenta la información debe ajustarse a las necesidades del lector de tal forma que le proporcione claridad sobre lo que debe hacer o conocer. La respuesta a una solicitud no debe iniciar citando las funciones de la Agencia o referencias normativas o legales que respaldan la respuesta. La idea principal se debe desarrollar en el primer o segundo párrafo. Todos los usuarios esperan obtener respuestas sencillas y directas, así que conocer la misión y las funciones de la entidad pasa a un segundo plano.

Es necesario pensar en las necesidades de información del lector y si este necesita saber algo

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: FOR-GA(GD)-001
	ACTIVIDAD: Gestión Documental	Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DEL LENGUAJE CLARO	Fecha: 29/10/2021
		Página: 1 de 34

más. Lea varias veces el escrito como método de verificación y determine si debe agregar, eliminar, corregir u reorganizar la secuencia de las ideas en el documento

¿Qué características deben tener las frases? Se recomienda que las oraciones contengan alrededor de veinte palabras, para que permitan al lector retener la información y utilizar su memoria a corto plazo, esta recomendación es flexible según las necesidades. Redactar una idea por frase facilita la identificación y comprensión de cada una de ellas, si hay varias ideas importantes en una oración mejor haga una lista. Procure que cada frase conserve el orden lógico de la información para evitar confusiones en el desarrollo del texto. Recuerde que la secuencia lógica es: sujeto + verbo + complemento.

¿Qué características deben tener los párrafos? Asegúrese de que cada párrafo contenga alrededor de cinco líneas en las que se describa el contenido completo de la idea que se quiere transmitir. Cada párrafo debe tener al menos una idea principal. Se maneja un tema por párrafo y cuando vaya a escribir sobre otro tema, haga uso del punto y aparte. Esta recomendación está enfocada en incentivar la lectura y evitar el cansancio del lector.

¿Cómo debo usar la numeración? Este recurso es muy útil cuando queremos indicar que los elementos ocurren en orden o existe alguna jerarquía. Resáltela con negrita y haga uso de los espacios entre líneas para construir un texto más accesible.

¿Qué características deben tener los títulos o subtítulos? La función principal de los títulos y subtítulos es organizar el texto. Dan la pauta de la lectura y ayudan a acortar las secciones largas. Estos deben ser descripciones reales de la parte que anuncian y pueden ser de utilidad para resaltar un aspecto significativo del texto.


¿Qué se debe resaltar? Resalte elementos importantes o que necesiten una atención especial, sin caer en el exceso. Este elemento visual atrae la atención del lector y le hace entender que una idea es más notable que otra. Al resaltar se genera dinámica en el texto y evita volverlo monótono y pesado.

¿Qué tipo de letra utilizo? La letra oficial a usar en los documentos generados por la entidad, permite el uso de la y encabezados avalados por MIPG. Verifique que el tamaño de la letra sea el adecuado, una letra pequeña dificulta la lectura y ocasiona pérdida de interés por el documento.

¿Es apropiado el uso de siglas? Esta opción ayuda a denominar algo de forma corta. Desagréguelas por lo menos la primera vez que las usa dentro del texto para dar claridad al lector de lo que representan. Esta, como las otras ayudas mencionadas anteriormente, deben ser usadas con prudencia.

¿Qué pasa con los signos de puntuación? Los signos de puntuación pueden cambiar el sentido de la oración. Utilícelos de forma correcta y proporcionada ya que son esenciales para que el lector comprenda de manera adecuada lo que se quiere expresar. Adquiera el hábito de revisar

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: FOR-GA(GD)-001
	ACTIVIDAD: Gestión Documental	Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DEL LENGUAJE CLARO	Fecha: 29/10/2021
		Página: 1 de 34

los signos de puntuación de su escrito asumiendo el papel del lector, así podrá verificar si está usándolos adecuadamente.

¿Qué ayudas visuales puedo incluir? Las fotos, tablas y diagramas son esenciales para volver más atractiva y clara la lectura. Recuerde que una imagen vale más que mil palabras. También, son apoyo fundamental para exponer información amplia de forma resumida, ordenada y dando claridad de su secuencia.

¿Cómo debería redactar? Para escribir en lenguaje claro se deben usar términos o palabras ampliamente conocidas y de fácil comprensión. Redacte en primera persona, así generará escritos que transmitan información directa al usuario, aumentando su confianza y cercanía con la entidad.

La forma y el orden de los enunciados le dan coherencia y sentido a los mensajes que queremos transmitir para esto es importante realizar el siguiente proceso cíclico permitiendo un mejoramiento continuo en la elaboración del documento:

- ✓ Planear: Definir el propósito del documento, identificar al lector, generar las ideas a tratar y ordenar estas ideas. ¿Qué espero lograr con mi texto? ¿Qué debe hacer el lector con esa información?
- ✓ Escribir: Obtener la información necesaria para desarrollar las ideas generadas durante la planeación y plasmarlas en un texto.
- ✓ Revisar: Revisa varias veces, tantas como sea necesario hasta que te sientas conforme con lo que escribiste. (Depurar el contenido, organizar las ideas, mejorar la presentación, simplificar las oraciones, etc.)


5- LAS FRASES DEBEN SER CORTAS

Los documentos dirigidos a la ciudadanía deben ser los más sencillos posibles, su función principal es la fácil comprensión de este, optando por párrafos breves con el contenido completo de la idea que se quiere comunicar.

Es importante revisar que la secuencia de las frases que permita al lector claridad sobre lo que se debe hacer o conocer ya que todos los usuarios esperan obtener respuestas sencillas y concretas.


Elementos a considerar

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA ACTIVIDAD: Gestión Documental	Código: FOR-GA(GD)-001 Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DEL LENGUAJE CLARO	Fecha: 29/10/2021 Página: 1 de 34


- Evite el uso de palabras innecesarias cuando escriba para los ciudadanos, puede decir lo mismo con menos palabras siempre y cuando tenga clara la información que desea transmitir.
- Se recomienda que las oraciones contengan alrededor de veinte palabras, que permitan al lector retener la información y utilizar su memoria a corto plazo.
- Evite repetir información que ya ha dado, sea concreto y preciso, use oraciones cortas.
- Evite el uso excesivo de términos técnicos.
- Evite palabras ambiguas.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: FOR-GA(GD)-001
	ACTIVIDAD: Gestión Documental	Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DEL LENGUAJE CLARO	Fecha: 29/10/2021
		Página: 1 de 34

- Use un tono y lenguaje adecuados dependiendo del propósito y el contexto que se desarrolle.
- Resalte con negrita y haga uso de los espacios entre líneas para construir un texto más accesible.
- Lea con frecuencia el documento, esto ayudara a precisar las ideas plasmadas.
- Use encabezados para guiar al lector, ya que describen el propósito de cada sección da la pauta de la lectura y resaltar un aspecto significativo del documento.
- Se recomienda que cada párrafo contenga alrededor de cinco líneas en las que se describa el contenido completo de la idea que se quiere transmitir.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: FOR-GA(GD)-001
	ACTIVIDAD: Gestión Documental	Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DEL LENGUAJE CLARO	Fecha: 29/10/2021
		Página: 1 de 34

6- USE LENGUAJE CERCANO

Es importante generar confianza a los ciudadanos respecto a la información que se le está brindando, si utilizamos un lenguaje sencillo que nos acerque al ciudadano esto nos permite mantener la atención del público y facilita la comunicación fluida y directa con los usuarios para lograr mayor efectividad en la gestión ya que las sensaciones más frecuentes de los lectores al consultar u obtener información que no esté proporcionada en lenguaje claro son irritabilidad, confusión o frustración.

Considerar


- Se sugiere hablar en nombre de la entidad generando así cercanía natural con el ciudadano, esto permite una mejor comunicación y aumenta la confianza entre las partes.
- Escribir oraciones que afirman, en lugar de oraciones que niegan puede ser más claro y más amable.
- Las palabras negativas pueden amenazar, molestar y acorralar.
- Las palabras positivas pueden inspirar, satisfacer y ayudar.

COMUNICACIÓN VERBAL

En la interacción verbal con el ciudadano es indispensable manejar un buen uso de la voz, la postura corporal, la gestualidad y la forma de mirar permite una buena transmisión del mensaje y dar una idea más clara de lo que se quiere decir.

Lo que nosotros decimos impacta por la manera como estamos sonando, un buen uso de la voz nos permite comunicarnos de manera clara y cumplir con el propósito del mensaje

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: FOR-GA(GD)-001
	ACTIVIDAD: Gestión Documental	Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DEL LENGUAJE CLARO	Fecha: 29/10/2021
		Página: 1 de 34

Sugerencia

- Manejar un buen volumen de la voz
- Movimientos rítmicos en la voz
- Movimientos corporales que facilitan la comprensión
- Una buena dicción, permite que se entienda lo que se está hablando

Los Ojos

Nuestros ojos son una herramienta poderos en la conversación, mediante ellos se puede expresar prácticamente todas las emociones. Los siguientes aspectos enriquecen nuestra comunicación:

- La dirección: nuestra atención esta hacia donde dirigimos la mirada. Cuando apartamos los ojos del interlocutor le estamos indicando: ya no estoy con usted, mi atención está en otro lugar. Por eso, enfoque su mirada hacia la persona con la que se está comunicando.
- El contacto visual: no basta con dirigir la mirada hacia el otro, hay que mantenerla en los ojos del interlocutor. Cuando, tenemos un contacto visual óptimo transmitimos que somos personas sinceras, confiables y sobre todo que estamos concentrados en la conversación.
- La expresividad: la comunicación clara entre las personas debe reflejar las emociones. Lo que comunicamos está en sintonía con la expresión de los ojos.

El Rostro


La expresión del rostro refleja que sentimos respecto a un tema. Es la que va a condicionar la impresión que se forman las personas de quien es usted y que piensa. Cuando nos comunicamos nuestras emociones se reflejan en la cara. Es muy importante que haya coherencia entre lo que usted dice y las emociones que está reflejando, para que la persona que lo escucha crea en lo que le está diciendo.

Las Manos

Nuestras manos son muy importantes porque facilitan la expresión y comunicación, con ellas podemos hacer dos tipos de gestos:

- Icónicos o ilustrativos: los hacemos cuando estamos hablando de un tema y empezamos a graficarlo o ilustrarlo con nuestras manos. Esos movimientos hacen más comprensible

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: FOR-GA(GD)-001
	ACTIVIDAD: Gestión Documental	Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DEL LENGUAJE CLARO	Fecha: 29/10/2021
		Página: 1 de 34

lo que se dice y ayudan a recordar las cosas. Aunque, son gestos muy apropiados en la comunicación, no podemos usarlos todo el tiempo porque podría verse sobreactuado.

Rítmicos: son movimientos que tienen un impacto en el ritmo del habla, hay una sincronía entre como movemos las manos y como va nuestra voz. Estos deben ser abiertos, nacer desde el hombro y no desde los codos, no deben ser movimientos cerrados o tensionados. La velocidad de la voz esta encadenada directamente a la velocidad de los movimientos. Los movimientos con las manos no deben ser simétricos, deben ser variados y naturales. Los movimientos asimétricos nos llevan a crear una danza gestual que va a mantener cautiva la atención del público porque transmiten espontaneidad y seguridad.

La Postura

La postura que tenemos al hablar es un reflejo directo de cómo nos sentimos, una mala postura puede ser sinónimo de inseguridad. Lo correcto es mantener una postura derecha pero muy relajada, con los pies totalmente plantados en el suelo a la misma anchura de los hombros, formando una buena base para el resto del cuerpo, esto transmite comodidad, seguridad y confianza durante la comunicación.


7- EVITE LOS LEGALISMOS

El principal objetivo del lenguaje claro es conservar el interés del receptor durante toda la conversación para esto se requiere tener un ritmo fluido utilizando un lenguaje simple directo y humano.

Es importante evitar términos que dificulten la comprensión del texto, anticuados, rebuscados o expresiones técnicas, es decir términos que no puedan ser entendidos por personas con un nivel básico de educación, ancianos o cualquier ciudadano perteneciente a un grupo diferenciado.

A continuación, se presentan algunas sugerencias para ayudarte a seleccionar palabras, construir frases que transmitan clara y eficazmente el mensaje que quieres comunicar, y revisar estilo, gramática, ortografía y puntuación.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA ACTIVIDAD: Gestión Documental	Código: FOR-GA(GD)-001 Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DEL LENGUAJE CLARO	Fecha: 29/10/2021 Página: 1 de 34


¿Qué debería evitar?

Las cosas que debo evitar en mis escritos para que efectivamente sean claros son: • el uso excesivo de términos técnicos.

- el uso excesivo de abreviaturas.

- Términos que dificulten la comprensión, en pocas palabras, términos que no puedan ser entendidos por personas con un nivel básico de educación, ancianos o cualquier ciudadano perteneciente a un grupo diferenciado. Recuerde que todo documento debe ser un instrumento para informarse u orientarse sin que su consulta signifique gran esfuerzo para quien lo lee.

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: FOR-GA(GD)-001
	ACTIVIDAD: Gestión Documental	Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DEL LENGUAJE CLARO	Fecha: 29/10/2021
		Página: 1 de 34

COMPLICADAS	SIMPLES
Coadyuvar	Contribuir
Empero	Sin embargo
Efectuar	Hacer
Problemática	Problema
Utilizar	Usar
Conspicuo	Sobresaliente

COMPLICADAS	SIMPLES
Intencionalidad	Intensión
Numeroso	Muchos
Inclusive	Incluso
Adecuado	Bueno
Clarificar	Aclarar
Dilación	Demora

A continuación, algunos conectores que puedes utilizar:

Introducir el tema del texto

- El objetivo principal de
- Este texto trata de
- Le informo que

Marcar un orden

- En primer lugar, primero, para empezar,
- En segundo lugar, segundo
- Además, luego, después
- En último lugar, para concluir, al final.

Introducir un tema nuevo

Distinguir

- Por un lado, por otro
- Por una parte, por otra
- En cambio
- Sin embargo

Enfatizar

- Es decir
- En otras palabras
- Como se ha dicho
- Lo más importante
- La idea central es
- Hay que destacar


Continuar sobre el mismo punto

- Además
- Asimismo
- A continuación
- Después
- Luego
- Por lo tanto
- En efecto

Para establecer relaciones temporales

- A medida que
- Ahora
- Antes de
- Antiguamente
- Aún
- Ayer
- Cuando
- Después
- Desde ese momento

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. **COPIA CONTROLADO**

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: FOR-GA(GD)-001
	ACTIVIDAD: Gestión Documental	Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DEL LENGUAJE CLARO	Fecha: 29/10/2021
		Página: 1 de 34

Detallar

Para Dar Idea De Causa

- A causa de
- Como
- Dado que
- Debido a que
- El efecto de
- El resultado de
- Teniendo en cuenta que
- En vista de
- Por eso
- Porque
- Pues
- Puesto que
- Ya que

Para Establecer Relaciones Espaciales

- A la derecha de
- A la izquierda de
- Delante de
- Atrás de
- Cerca de
- Debajo de
- Delante de
- Encima de
- Lejos de
- Más acá
- Más allá
- Sobre

Resumir


Para Introducir Una Comparación

- A diferencia de
- A su vez
- Al igual que
- Algo similar ocurre con
- Ambos
- Como
- Comparado con
- De manera similar
- Del mismo modo
- Distinto de
- Diferente de
- Lo mismo ocurre con
- Mientras que
- Tanto como

Terminar

- En conclusión
- Para finalizar
- Finalmente
- Por último
- En virtud de los resultado

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: FOR-GA(GD)-001
	ACTIVIDAD: Gestión Documental	Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DEL LENGUAJE CLARO	Fecha: 29/10/2021
		Página: 1 de 34

8- EVITE LA SOLEMNIDAD

No existe una única manera de escribir, cada persona tiene su estilo, aptitudes y habilidades propias para organizar ideas y expresarlas en palabras, es importante ser sensible a la formalidad del lector generando un acercamiento entre el ciudadano y el Estado, no obstante, hay aspectos que deben tenerse en cuenta para conseguir una escritura eficaz, clara y correcta que permita comunicar e informar al ciudadano y que este pueda leer mejor el texto y sienta agrado al hacerlo.




9- NO ABUSAR DE LAS SIGLAS

Es importante desagregar las siglas que se utilizan en el documento por lo menos una vez para conocimiento del ciudadano.

Evite palabras ambiguas que dispersen o alteren el orden de la lectura, es

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: FOR-GA(GD)-001
	ACTIVIDAD: Gestión Documental	Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DEL LENGUAJE CLARO	Fecha: 29/10/2021
		Página: 1 de 34

recomendable que se puedan reemplazar por palabras claras o más sencillas de entender, revise si todas las palabras del escrito realmente dicen algo o si se podría expresar lo mismo con menos palabras y así evitar usar expresiones innecesarias.

10-PIENSE EN IMÁGENES

Al usar ayudas visuales como listas, tablas, diagramas hace que la lectura sea mucho más agradable y comprensible para el ciudadano, ya que una buena imagen captura la atención del lector y aporta al desarrollo de las ideas que queremos dar a conocer en el escrito aclarando que estas deben aportar información útil y no solo embellecer el documento. A continuación, algunos ejemplos que pueden utilizar.

- Las tablas: Éstas permiten integrar y presentar datos para que se entiendan de manera rápida y clara.

Usar	Para presentar	Ejemplo			
En tablas de datos,	Cifras, porcentajes, datos, etc.	Año	Parámetros	Valores	casos

- Diagramas: Un diagrama integra información y la representa a través de trazos combinados con texto, lo cual facilita la comprensión del lector.

Usar	Para presentar	Ejemplo
------	----------------	---------

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA ACTIVIDAD: Gestión Documental	Código: FOR-GA(GD)-001
	FORMATO: MANUAL DEL LENGUAJE CLARO	Versión: 01
		Fecha: 29/10/2021
		Página: 1 de 34

Diagrama de flujo	Secuencia de actividades	
-------------------	--------------------------	--

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO


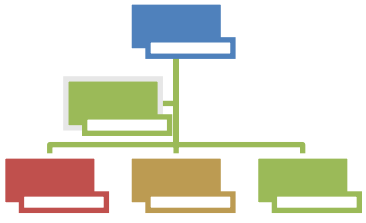
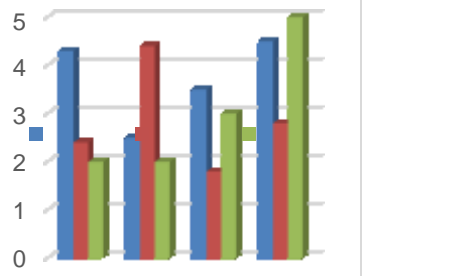


	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: FOR-GA(GD)-001
	ACTIVIDAD: Gestión Documental	Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DEL LENGUAJE CLARO	Fecha: 29/10/2021
		Página: 1 de 34

Diagrama de árbol	Clasificación de elemento	
-------------------	---------------------------	--

- Gráficas: Éstas representan y relacionan gráficamente una o más series de elementos, que pueden ser cantidades, porcentajes, periodos de tiempo, etc.


Usar	Para presentar	Ejemplo
Gráficas de columnas	Comparaciones entre cantidades o periodo de tiempo	
Gráficas de barras	Varios resultados o elementos en un mismo periodo de tiempo	

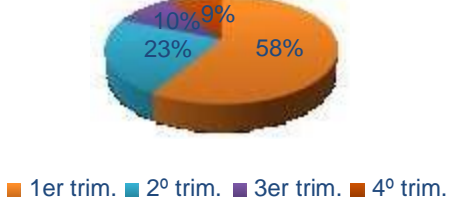
El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. **COPIA CONTROLADO**

 IMDRI Instituto Municipal para el Deporte y la Recreación de Ibagué	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: FOR-GA(GD)-001
	ACTIVIDAD: Gestión Documental	Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DEL LENGUAJE CLARO	Fecha: 29/10/2021
		Página: 1 de 34

--	--	--

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: FOR-GA(GD)-001
	ACTIVIDAD: Gestión Documental	Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DEL LENGUAJE CLARO	Fecha: 29/10/2021
		Página: 1 de 34

Gráficas circulares o tipo pastel	Porcentajes de un conjunto	
-----------------------------------	----------------------------	--

11-REVISAR

La revisión de su texto debe ser mínimo de dos veces para identificar errores gramaticales, ortográficos, mejorar la organización y presentación. Luego póngalo a prueba haciendo que otra persona lo lea, es probable que otro lector pueda identificar errores que usted paso por alto.

Sugerencias:

- ✓ Asegúrese que las ideas principales están en el texto, para luego mejorar la calidad y precisión.
- ✓ Busque modelos de documentos parecidos, estos le pueden brindar ideas para mejorarlo.
- ✓ Redacte con palabras simples en cambio de usar términos extensos o complicados, esto no va a disminuir la calidad ni la credibilidad.
- ✓ Lea varias veces lo escrito.

HISTORIAL DE CAMBIOS:


Fecha de aprobación versión actual	Versión modificada	Descripción del cambio
Diciembre de 2021	1	-Elaborado con base al Manual Operativo del MIPG

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA ACTIVIDAD: Gestión Documental	Código: FOR-GA(GD)-001 Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DEL LENGUAJE CLARO	Fecha: 29/10/2021 Página: 1 de 34

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: EQUIPO MIPG Cargo: Contratista - administrativa y financiera. Fecha: Noviembre 2021	Nombre: Jorge Lozano Cargo: Director Administrativo Financiera y Técnica Fecha: Diciembre 2021	Nombre: Alejandro Ortiz Cargo: Gerente Fecha: Diciembre 2021

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA ACTIVIDAD: Gestión Documental	Código: FOR-GA(GD)-001 Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DEL LENGUAJE CLARO	Fecha: 29/10/2021 Página: 1 de 34

Referencias


<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/10%20PASOS.pdf>

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

http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Documents/GUIA_INFO_CIU DADANO_2015ACR.pdf

https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/participacion_ciudadana/documentos_2020/guia_lenguaje_claro_101120.pdf

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO

	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA ACTIVIDAD: Gestión Documental	Código: FOR-GA(GD)-001 Versión: 01
	FORMATO: MANUAL DEL LENGUAJE CLARO	Fecha: 29/10/2021 Página: 1 de 34

El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO