

## GUÍA DE LENGUAJE CLARO

### Presentación

El Municipio de Caldas, Antioquia, reafirma su compromiso con la transparencia, el acceso a la información y la atención oportuna al ciudadano. Esta Guía de Lenguaje Claro es una herramienta práctica para que todos los servidores públicos mejoren la forma como se comunican con la comunidad, garantizando que los mensajes sean claros, comprensibles y útiles.

### ¿Qué es el Lenguaje Claro?

Es una manera de redactar que permite que cualquier persona comprenda fácilmente lo que se le quiere decir desde la administración pública. Utiliza estructuras sencillas, palabras comunes y una lógica que pone al ciudadano en el centro.

### Principios del Lenguaje Claro

1. **Centrado en el ciudadano:** Escribimos pensando en las personas que van a leer.
2. **Claridad:** Evitamos ambigüedades y explicamos lo complejo.
3. **Sencillez:** Usamos palabras comunes y frases cortas.
4. **Orden lógico:** Presentamos la información de lo más importante a lo más detallado.
5. **Amabilidad:** Usamos un tono respetuoso, cálido y directo.

### Pasos para aplicar el Lenguaje Claro

#### 1. Identifica tu audiencia

Antes de escribir, pregúntate:

- ¿Quién leerá este mensaje?
- ¿Qué nivel educativo o contexto tiene?
- ¿Qué necesita saber y hacer con esta información?

#### 2. Define el propósito

Todo mensaje debe tener un objetivo claro:

- ¿Informar?
- ¿Pedir algo?
- ¿Explicar un proceso?

#### 3. Organiza el contenido

Estructura el mensaje en tres partes:

- **Inicio:** Lo más importante primero.
- **Desarrollo:** Detalles y explicaciones.
- **Cierre:** Pasos a seguir, contactos o llamados a la acción.

#### 4. Usa palabras sencillas

Evita:

- Términos técnicos o jurídicos innecesarios.
- Frases largas o confusas.

Ejemplo:

## GUÍA DE LENGUAJE CLARO

✗ “Me permito informarle que...”

✓ “Le informamos que...”

### 5. Escribe en forma directa

- Prefiere voz activa: “La Alcaldía entregará los subsidios”, no “Los subsidios serán entregados por la Alcaldía”.
- Sé breve y claro: Una idea por párrafo.

### 6. Apoya con elementos visuales

- Usa viñetas, subtítulos y negrillas para facilitar la lectura.
- Si es posible, incluye infografías, tablas o diagramas sencillos.

### 7. Revisa y prueba el texto

- Léelo en voz alta. Si suena enredado, simplifícalo.
- Pide a otra persona que lo lea: ¿Lo entiende sin explicaciones?

## Ejemplos prácticos

Antes	Después
En atención a su solicitud, me permito manifestar...	Le respondemos a su solicitud así:
Damos cumplimiento a lo estipulado en el artículo 8 de la Ley...	Cumplimos con lo que exige la Ley, artículo 8, que dice...
Anexo encontrará los documentos requeridos.	Le enviamos los documentos que necesita.

## Documentos donde debe aplicarse el Lenguaje Claro

- Respuestas a derechos de petición.
- Comunicados oficiales y boletines.
- Trámites y servicios en línea.
- Formularios, instructivos y cartillas.
- Redes sociales, carteles y mensajes de texto.

## Responsables de la implementación

- **Secretaría General** – Coordinación general.
- **Oficina de Comunicaciones** – Difusión y redacción.
- **Dependencias operativas** – Aplicación en sus comunicaciones y servicios.
- **Todos los servidores públicos** – Responsables de aplicar lenguaje claro en su trabajo diario.

## Seguimiento y mejora continua

- Incluir Lenguaje Claro en los manuales de procedimiento.
- Evaluar la comprensión de los ciudadanos.
- Capacitar permanentemente al personal.