GUÍA LENGUAJE CLARO E INCLUYENTE

acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE **BOGOTÁ**

Tabla de contenido:

1. **Bogotá no sólo te escucha, también te habla claro.**
2. **Tendencias de lenguaje claro.**
3. **Todos somos ciudadanos, hablemos entre nosotros.**
   a. ¿Qué es comunicarse en lenguaje claro?
4. **¿Cómo construir documentos en lenguaje claro?**
   a. Piensa y planea lo que vas a escribir.
   b. ¡A escribir en lenguaje claro!
   c. El proceso de edición.
5. **Alternativas para usar lenguaje incluyente.**
6. **Hablemos claro: Lenguaje claro en la comunicación oral.**
7. **Técnicas para usar lenguaje claro en sitios de Internet de las entidades del Distrito Capital.**
   a. Pautas para mejorar la calidad comunicativa de los textos electrónicos.

Introducción

Para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá -ESP, es importante mantener un nivel de comunicación claro, sencillo, comprensible y cercano a los usuarios de nuestros servicios, a la ciudadanía en general y a todos los grupos de interés con los cuales nos relacionamos.

Para este capítulo nos basamos en la 'Guía del lenguaje claro e incluyente' de la Alcaldía Mayor de Bogotá, (1) publicada por la Secretaría General en septiembre de 2019 y que contiene todas las herramientas necesarias para que nuestra comunicación e información institucional sea entregada en un lenguaje claro o, como lo define la administración distrital, en un lenguaje ciudadano.

Para la elaboración de este capítulo hemos sido fieles a su contenido, excepto en algunas contextualizaciones mínimas en los ejemplos utilizados y que fueron asociados a la gestión de la EAAB-ESP. El contenido se adaptó en su totalidad al estilo de diseño del Manual de Comunicaciones EAAB-ESP.

(1) https://secretariageneral.gov.co/transparencia/informacion-interes/lineamientos-distritales/guia-lenguaje-claro-e-incluyente-del-distrito-capital

1. Bogotá no sólo te escucha, tambien te habla claro

El Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (2) 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 nivel de comunicación y de calidad de la interacción con la Administración Distrital y ofrecerles respuestas oportunas y acertadas a sus peticiones.

Para la Administración Distrital promover 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 a nivel territorial. (3)

La comunicación clara, amable, cercana y entendible con los ciudadanos, en un entorno de autenticidad, honestidad y transparencia, genera confianza y credibilidad en la Administración 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 del Distrito esfundamental.

La comunicación clara, amable, cercana y entendible con los ciudadanos, en un entorno de autenticidad, honestidad y transparencia, genera confianza y credibilidad en la Administración 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 del Distrito esfundamental.

Esta Guía de lenguaje claro e incluyente del Distrito Capital 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 Administración; así como las respuestas a las solicitudes de los ciudadanos, a las áreas de la misma entidad y a otras entidades, sean entregadas en un lenguaje claro, más sencillo y comprensible, es decir, en lenguaje ciudadano.

(2) Documento Conpes D.C. 03 de 2019. Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
(3) Documento CONPES D.C. 01 de 2019. Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción.

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.

La comunicación con la ciudadanía 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.

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

- Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (PNSC) del Departamento Nacional de Planeación. (4)

- Documento CONPES 3654 de 2010. Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos. (5)

- Documento CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano. (6)

- **Red de Lenguaje Claro de Colombia**

Desde la Administración Distrital se lidera la adopción del lenguaje claro en el servicio a la ciudadanía como atributo clave de la atención y el quehacer de las entidades, y se promueven acciones específicas en las cuales el lenguaje claro es uno de los pilares.

Estas iniciativas son, entre otras:

- Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Documento Conpes D.C. 03 de 2019. Alcaldía Mayor de Bogotá.

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

- **Código de Integridad:** los valores definidos por el Distrito en sus entidades se relacionan directamente con la claridad y calidad en la información que se entrega a la ciudadanía: honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia.

- **Manual de Servicio a la ciudadanía del Distrito Capital:** recalca a los servidores del Distrito el uso del lenguaje claro para facilitar la comunicación con el ciudadano y como un derecho que se debe enaltecer.

- Guía de Trámites y Servicios: presenta los trámites y servicios del Distrito Capital en lenguaje ciudadano.

(4) DNP. Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano. Recuperado de https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Que-es-el-PNSC.aspx
(5) CONPES (Consejo Nacional de Política Económica y Social). (2010). Documento CONPES 3654 de 2010. Recuperado de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=83124
(6) DNP. Documento CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano. Recuperado en https://www.serviciocivil.gov.co/portal/transparencia/marco-legal/normatividad/conpes-3785-de-2013

3. Todos somos ciudadanos, hablemos entre nosotros.

a. ¿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, independientemente de su condición socioeconómica o nivel educativo, ejerzan sus derechos y cumplan sus deberes. (7)

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. (8)

La comunicación con la ciudadanía 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.

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.

(9) DNP (2015), Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia. Recuperado en https://colaboracion.dnp.gov.co/ CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/-GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf

“La democracia se fundamenta precisamente en la facilidad de comunicación entre la ciudadanía. Sólo las personas que tienen acceso a la información de la comunidad pueden participar activamente en la vida política, cívica o cultural. Los párrafos confusos, las frases complicadas y las palabras raras dificultan la comprensión de los textos, privan a las personas del conocimiento y, por lo tanto, las inhiben de sus derechos y deberes democráticos.” (Cassany, 1995. P.10).

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.

Evitas

- Dobles interpretaciones.
- Malas interpretaciones.
- Más explicaciones.
- Conflictos por falta de claridad.

(7) Caro, L. P. (Octubre 2018) “Lenguaje Claro” Trabajo presentado en el panel “Metodologías innovadoras de Lenguaje Claro. Hacia un aumento de la eficiencia administrativa y la participación ciudadana” en el Seminario Internacional de Lenguaje Claro. Red de Lenguaje Claro Colombia. Departamento Nacional de Planeación. Bogotá D.C.
(8) International Plain Language Federation. Defining clarity in many languages. Recuperado en http://www.iplfederation.org/
(9) DNP (2015), Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia. Recuperado en https://colaboracion.dnp.gov.co/ CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf

4. Cómo construir documentos en lenguaje claro

No existe una única manera de escribir, cada persona tiene su estilo, aptitudes y habilidades propias para organizar ideas y expresarlas en palabras, 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.

La escritura es un proceso que implica pre-escribir, escribir y reescribir, es decir, planear, redactar y editar. Cada una de estas fases implica el uso de recursos y herramientas que contribuyan a una mejor escritura como, por ejemplo, dar un diseño funcional y claro al documento, escoger el lenguaje apropiado, estructurar eficientemente los párrafos, usar palabras comprensibles, poner ejemplos y demostraciones y racionalizar el empleo de mayúsculas, cursivas y notas al pie.

A continuación, se presentan algunos recursos y herramientas que harán más fácil a los servidores públicos abordar cada una de las etapas al momento de escribir, y en general, para los procesos de comunicación que enfrentan a diario:

a. Piensa y planea lo que vas a escribir.

1.Para generar ideas y superar bloqueos al comenzar a escribir, puedes acudir a una o varias de estas opciones:

- Selecciona las ideas, agrúpalas y ordénalas.

Define:

- ¿Cuál es el propósito que quieres conseguir con el texto?
- ¿Quién va a leer lo que escribes?
- ¿Qué objetivo tiene lo que escribes?
- ¿Qué clase de impacto generará en el
- destinatario?
- ¿Cuál será la respuesta del lector?
- ¿Qué sabes sobre el lector?
- ¿Qué sabe de ti el lector?
- ¿El texto será largo o corto? ¿Cuántas partes tendrá?
- Recoge las ideas que vas teniendo, ya sea en una libreta o directamente en el computador.
- Elabora una lista con palabras clave y/o frases cortas que contengan información y datos sobre el tema a tratar.
- Destaca ideas poniendo las más importantes al comienzo.



- Plantea una pregunta que sintetice el tema que vas a tratar, e identifica las posibles respuestas y los argumentos con los cuales la vas a sustentar.
- Identifica cuál será la idea central.
- Dibuja sobre papel mapas mentales o árboles que asocien ideas que se desprenden de una palabra clave.

2. Para organizar las ideas en forma coherente prueba las siguientes recomendaciones:

- Lista las ideas y luego agrúpalas por temas.
- Enumera las ideas agrupadas con números y por niveles.
- Descarta las ideas que, aunque tengan relación con el tema, no son relevantes para lo que quieres comunicar.
- Selecciona el enfoque que darás al texto: informativo, explicativo, argumentativo, de acuerdo con el contexto de la comunicación y a las características del lector.
- Obtén la información necesaria para elaborar el texto.
- Piensa en la extensión que tendrá el documento.
- Define la estructura que tendrá el documento para lograr poner cada idea en su lugar, dar orden lógico a lo que se comunica y evitar confusión y repetición de ideas.
- Prueba organizar las ideas dando el siguiente orden: Propósito – descripción o contextualización del tema – argumentación y justificación del tema.
- La estructura recomendada para oficios y comunicaciones formales es: encabezado - introducción – texto (cuerpo) – conclusión.

- En la conclusión retoma las principales ideas y explica al lector cuál será el siguiente paso.

b. ¡A escribir en lenguaje claro!

1. Técnicas para escribir frases y párrafos eficientes:

- En un encabezado presenta al ciudadano la estructura del texto.

- La idea más importante debe escribirse en el primer o segundo párrafo del documento.

- Cada párrafo debe tener por lo menos una idea principal, expresada en máximo ocho líneas.

-Usa viñetas para separar visualmente oraciones e ideas.

- Usa lenguaje y palabras positivas y propositivas en lugar de negaciones y prohibiciones.

- Usa palabras comunes y de manejo habitual, evitando los tecnicismos y el lenguaje muy elaborado.

- Ordena correctamente la oración: sujeto + verbo + predicado.

- Redacta oraciones y párrafos breves.

- Expresa una sola idea por oración.

- Ordena las frases de las más generales a las más concretas y finaliza con ejemplos.

- Lee lo que vas escribiendo con el fin de precisar tus ideas y articúlarlas de forma entendible para el lector. No esperes a finalizar el documento.

- Escribe oraciones que no usen más de 15 palabras.

- Un texto informativo debe tener máximo dos párrafos.

- Usa de manera eficiente los signos de puntuación.

- Emplea formas verbales apropiadas para cada tipo de escrito.

- Cita solamente las normas y legislación que sean relevantes.

- No uses extranjerismos si existe una palabra equivalente en español.

- Da ejemplos, incluye piezas didácticas e imágenes para ilustrar el mensaje.

- Usa pocas abreviaturas.

- Cuando uses siglas por primera vez en el documento, escribe lo que significan.

- Cita solo las leyes o normas legales que sean necesarias.

- Incluye palabras enlace que den coherencia a la idea («pero», «así», «aunque»).

- Usa siempre la voz activa:



Los formularios serán diligenciados por los ciudadanos.



Los ciudadanos diligenciarán los formularios.

2. Incluye argumentos para soportar la respuesta a los ciudadanos:

¿Cómo argumentar?

- Pregúntate: ¿Qué estoy tratando de probar? ¿Cuál es mi conclusión?

- Ofrece razones o pruebas que apoyen la respuesta.

- Sustenta la conclusión con argumentos.

- Sé concreto, conciso y evita usar términos generales, vagos y abstractos.

- Usa fuentes cualificadas, de autoridad, imparciales e independientes.

- Resalta los efectos positivos que se desean potenciar y los negativos que se buscan prevenir.

- Ofrece tantos detalles como sea necesario para sustentar tu argumento.

- Concéntrate en uno o dos argumentos que consideres los mejores.

- Si incluyes una propuesta, argumenta cómo ésta resolverá el problema o solicitud planteada.

- Expresa un argumento por párrafo.

3. Conecta las ideas, frases y párrafos con conectores como:

- Consecuencia, efecto y causa: 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.

c. El proceso de edición.

Ya escribiste, ahora ¡Revisa!

- Enfócate en mejorar la calidad, claridad, precisión y coherencia de las ideas y, por consiguiente, el texto.

- Revisa las veces que sean necesarias hasta estar conforme con lo que escribes.

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.

1. Vicios del lenguaje.

Antes que aprender reglas, revisemos algunos hábitos que son comunes, pero no correctos al momento de redactar, y es necesario corregirlos para lograr el objetivo de escribir claro:

Verborrea: Uso de muchos verbos en la misma frase.



Los ciudadanos han venido pidiendo atender sus quejas.



Los ciudadanos han solicitado atención a sus quejas.

Queísmo y dequeísmo: el queísmo es la omisión de la preposición “de” antes de “que” y el dequeísmo su adición indebida. Un truco para saber cuándo se debe usar “de que” es transformar la oración en pregunta, por ejemplo:



El ciudadano está seguro *de que* pagará a tiempo el impuesto.



El ciudadano está seguro *que* pagará a tiempo el impuesto.

¿Cuál es la oración correcta?

Usemos el truco:

¿De qué está seguro el ciudadano? La respuesta entonces es:
El ciudadano está seguro de que pagará a tiempo el impuesto.

El aviso informa de que mañana abrimos el punto de atención.

Truco: ¿Qué informa el aviso? La respuesta es:

El aviso informa que mañana abrimos el punto de atención.

Aísmo:
abuso o uso inadecuado de la preposición a.

De acuerdo a
En relación a
En base a
Visité a Bogotá

De acuerdo con
En relación con
En base en
Visité Bogotá

Barbarismo: anunciar o anotar equivocadamente alguna palabra y/o usar extranjerismo (palabras de otras lenguas) no incorporados totalmente al idioma

Antecedentes previos
Al respecto de
Bajo este punto de vista
Haiga
Menues

Antecedentes
Respecto a / Al respecto
Desde este punto de vista
Haya
Menús

Algunas palabras que nos causan dudas

Haber es un verbo
A ver es mirar
Haber no existe

Hay es haber
Ahi es un lugar
¡Ay! es un aexclamación

IVA es un impuesto
Iba es conjugacion del verbo ir
Hiba no existe

Ha es la tercera persona del singular del verbo haber
A es una preposición
¡Ah! es un aexclamación

He es la tercera persona del singular del verbo haber
Eh es una exclamación

Tubo es una pieza hueca, cilindrica y abierta por ambosextremos
Tuvo es el pasado del verbo tener.

Adonde: Adeverbio de lugar. Ej. En la plaza donde vas te esperan.
Adónde: Adverbio iterrogativo o exclamativo. EJ ¿adónde irá el alcalde?
A donde: A (preposición) + donde (Adverbio). Ej: Voy a donde quieras

Acerca: Equivalente a Preposición sobre
Ej. Tengo una opinión acerca dl tema.
A cerca: Equivale aproximadamente.
Ej. El dólar asciende a cerda de $3.400

Sino: Es una conjunción que sirve para contraponer un concepto a otro o tambien es un sustantivo que denota el destino o fuerza desconocida.

* No me gustan los perros sino los gatos, (Conjunción)
* Su sino era trágico. (Sustantivo)
* **Si no:** introduce una oración condicional negativa
* * Si no estudias reprobarás.

Porqué: Sustantivo que equivale a causa, motivo, razón, y se escribe con tilde por ser palabra aguda terminada en vocal.

- No entiendo el porqué de tu indiferencia

Por qué: introduce oraciones interrogativas y exclamativas.

- ¿Por qué no me amas?
- ¡Por qué lugares más extraordinarios de Bogotá te llevé!

Porque: Conjunción que expresa causa. También se usa como encabezado de respuestas a las preguntas con por qué.

- El carro no arranca porque está sin combustible
- ¿Por qué no compras el vestido? - Porque no me gusta

Por que: El uso es casi el mismo que el de <porque> para expresar finalidad.

- Los niños están ansiosos por que empiecen las vacaciones

2. Uso de minúsculas y mayúsculas

Usa mayúscula inicial

- A comienzo del texto, después de punto seguido y final.

- En los puntos cardinales: Sur, Norte, Este, Oeste, Oriente, Occidente.

- En abreviaturas Ud., Dr., Sr., Sra.

- En los nombres de barrios, urbanizaciones, calles o espacios urbanos (Álamos, Candelaria, el Codito), pero se escriben con minúscula los nombres comunes que los acompañen (avenida Córdoba, avenida de La Esperanza, calle de Los Comuneros)

- En nombres propios religiosos y sus apelativos (Dios, Virgen, Alá, Jehová, Buda).

- En la primera palabra del título de cualquier obra de creación: Libro del buen amor, Cien años de soledad, Diccionario de la lengua española.

- Los nombres de entidades, organismos o colectividades institucionales: Estado, Gobierno, Iglesia, Congreso, Ejército, Policía, Biblioteca Nacional, Universidad San Marino, Médicos Sin Fronteras.

- En una carta, después de los dos puntos del saludo inicial. Querida Paula: Te escribo porque quiero contarte que.

- Las asignaturas: Inglés, Biología, Matemáticas.

- Nombres de festividades, fechas o acontecimientos históricos, vías urbanas, edificios, etc.: Viernes Santo, Navidad, Día de la Raza, plaza de Bolívar, Hospital de Kennedy, Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá.

- Después de los dos puntos que utilizamos para reproducir un discurso. Alicia me dijo: "Te querré siempre".

Escribe sin mayúscula

- Los días de la semana, los meses del año y las estaciones (martes, junio, primavera)

- Los tratamientos (don, doña, señor, señora, fray, usted, su santidad)

- Los títulos nobiliarios, cargos o empleos de cualquier rango (civiles, militares, religiosos, públicos o privados). (presidente, papa, ministro, alcalde)

- Las profesiones. (arquitecto, economista, ingeniero)

- La palabra Gobierno se escribe con mayúscula inicial cuando se refiere al conjunto de personas o instituciones que gobiernan una división político-administrativa, pero con minúscula si alude a la forma de gobernar o al tiempo que dura el mandato de quien gobierna (gobierno democrático, gobierno local

3. Acento y tildes:

Uno de los errores más comunes es la omisión o mala ubicación de las tildes en las palabras. Es importante saber que en el idioma español todas las palabras tienen acento (articulación de la voz para resaltar, con la pronunciación, una sílaba), pero no todas tienen tilde (representación gráfica del acento).

También se usa la tilde para diferenciar palabras que se escriben igual, pero tienen diferente significado.

Dependiendo la sílaba en que lleva el acento (sílaba tónica), las palabras se dividen en:

Agudas: Llevan el acento en la última sílaba.
Ej.: Amistad – reloj- pared. Llevan tilde solo si terminan en vocal, “N” o “S”.
Ej.: Colibrí - además – café – también.

Graves (Llanas): Llevan el acento en la penúltima sílaba. Llevan tilde si terminan en cualquier consonante que no sea “N” o “S”.
Ej.: Árbol – lápiz- azúcar.

Esdrújulas: Llevan el acento en la antepenúltima sílaba.
Ej.: Pájaro – máquina.

Sobreesdrújulas: Llevan el acento en la sílaba anterior a la antepenúltima sílaba. Por lo regular se trata de adverbios.
Ej.: Fácilmente- obviamente- gánatela.

Para saber si la palabra es aguda, grave, esdrújula o sobreesdrújula, te proponemos usar la Regla del EGA (Acentuación de Esdrújulas – Graves- Agudas), que consiste en escribir en un cuadro las tres últimas sílabas de la palabra y luego identificar la sílaba tónica.

Palabras terminadas en	Esdrújulas	Graves G	AgudasA
Vocal	Tilde		Tilde
Consonante (exepto N o S)	Tilde	Tilde	
N o S	Tilde		Tilde

Monosílabos: ¿Con o sin tilde? La mayoría de los monosílabos no lleva tilde, no obstante, hay algunos casos en que esta se usa para diferenciar palabras de igual escritura con diferente significado.



de Preposición:
Los mejores dias de mi vida.

El Artículo:
El ciudadano esta feliz con la atención.

mas Conjunción:
Sabia la verdad, mas la ocultaba

mi Adjetivo posesivo:
Alicia es mi nieta.
Sustantivo (”nota musical”)
La tercera nota en la escala musical es Mi.

se Pronombre:
En Bogotá se abrio un nuevo centro de atención ciudadana.
Indicador de impersonalidad: Se sufre, pero se goza.

si Conjunción:
Si viajas en Transmilenio llegarás más temprano.
Dime si me necesitas.
Sustantivo (”nota musical”)
Intrpretó una melodía en Si mayor.

te Pronombre personal:
Te invito a mi fiesta.
Sustantivo (´letra´)
La palabra carné ahora se escribe sin la letra Te al final.

tu Posesivo
Me gusta tu perfil profesional.

dé Forma del verbo dar:
Asiste al médico para que te dé un concepto

él Pronombre personal:
El ciudadano sabe que trabajamos para él

más Adberbio, adjetivo o pronombre: Bogotá, 2.600 metros más cerca de las estrellas.
Conjunción (suma o adicción):
Uno más uno es igual a dos.

mí Pronombre personal:
Piensa enmí siempre.
Estoy segura de mí.

sé Forma del verbo ser o saber:
Vive la vida al máximo y sé feliz.
Yo sé que cuando esto acabe volverás a ser el mismo.

sí Adberbio de afirmación:
Sí, ¡Acepto!
Pronombre:
Después del desmayo volvio en sí mismo.
Sustantivo (´aprobación o asentimiento´):
Lo pensó mucho antes de dar el sí a la propuesta.

té Sustantivo
(´planta´ e ´infusión´):
El té verde sirve para adelgazar.

tú Pronombre personal:
Nadie me hace reír tanto como tú.

Acentuación de los interrogativos y exclamativos

Los pronombres qué, cuál/cuáles, quién/-quiénes, cuánto/a/os/as, cómo, dónde, cuán y cuándo llevan tilde cuando se usan para preguntar o exclamar, pero no llevan cuando no son interrogativos o exclamativos, aunque estén en oraciones interrogativas o exclamativas, o cuando funcionan como adverbios, pronombres relativos o como conjunciones.

- ¿Cuál es la ruta que lleva al centro?

- ¿Dónde hago el trámite de la Cédula de Ciudadanía?

- ¡No sabes cuánto te extraño!

- ¿Es en abril cuando más llueve?

- ¡Quien quiera venir, que venga!

4. Nuevas reglas de la RAE (10)

En 2010 la Real Academia de la Lengua Española (RAE), actualizó la ortografía de la lengua española y en ella incluyó, entre otras, las siguientes reglas:

- Los extranjerismos se escriben en cursiva o entre comillas: Piercing, catering, sexy, judo o manager.

- Todos los prefijos, incluido ex-, deben escribirse unidos a su base cuando esta es solo una palabra: Exmarido, expresidente, exdirector.

- Los prefijos "ex", "anti" y pro" van unidos a la palabra base: Provida, expresidente, anticonstitucional.

- La conjunción “o” nunca se tilda.

- Las tildes diacríticas son usadas para distinguir significados en pares de palabras, como “aún/aun, más/mas”.

- Los pronombres “este”, “ese” y “aquel”, y el adverbio “solo”, ya no llevan tilde, así puedan generar doble interpretación, la RAE recomienda usar, en lugar de “solo”, la palabra “solamente” para no causar confusión.

- Los términos genéricos que se anteponen a nombres propios se escriben siempre en minúscula: península de la Guajira, cerro de Monserrate, laguna de Tota.

- Se escriben sin mayúscula inicial “don”, “doña”, “señor”, “señora”, “doctor”, “doctora”.

- Algunas abreviaturas usan signos volados, por ejemplo: V.oB.o, (visto bueno), D.ra (doctora). Entre la letra y el signo volado se escribe punto.

En diciembre de 2018, actualizó la versión en línea del Diccionario de la lengua española (DLE) y en ella fueron incluidas palabras como escrache, meme, viagra, viralizar, selfi, femicidio y ‘feedback’.

Datos útiles

- Las fechas se escriben en orden ascendente, día-mes-año.

- Los signos de interrogación no incluyen el vocativo (palabras que sirven para llamar, nombrar a una persona o cosa), si este va antes de la pregunta. Ejemplo:



¿Rafael Novoa, estás ahí?



Rafael Novoa, ¿estás ahí?

(10) Real Academia de la Lengua Española.

Si el vocativo va al final, queda dentro de los signos de interrogación:



¿Estás ahí, Rafael Novoa?

- No se debe escribir señor@s, niñ@s, señor@s, doctor@s como formas del lenguaje inclusivo.

- Cifras y números: Los números de más de cuatro cifras se escriben agrupando estas de tres en tres, empezando por la derecha, y separando estos grupos por pequeños espacios, y no por puntos o comas, como se hacía antes. Ejemplo:



7.000.000



7 000 000

Los números de cuatro cifras se escriben juntos, sin espacios de separación. Ejemplo:



1 980



1980

- Los números que identifican años, páginas, versos, códigos postales, apartados de correos, números de artículos legales, decretos o leyes, no llevan puntos, comas, ni espacios. Ej. Año 2013, página 1312, código postal 28320.

- Para escribir números decimales son permitidos tanto el punto como la coma. Ej. 10,50 o 10.50.

- Se usan puntos y comas cuando se escriben cifras de dinero. Ej. $ 10.852,10; U$S 200.

- Los números del uno hasta el treinta se escriben en una sola palabra. Ej. cuatro, dieciséis, veintidós. Del 31 en adelante en tres palabras. Ej. treinta y siete, cincuenta y cinco, ochenta y nueve.

- Los números del 16 al 19 pueden escribirse en una o en tres palabras. Ej. dieciséis (o diez y seis), diecinueve (o diez y nueve).

- Al escribir la abreviación de los numerales ordinales, se usará punto entre la cifra y la letra volada. Ej. 1.º (primero), 2.ª (segunda), 3.er (tercer).

- Para separar las horas de los minutos, es válido el uso de punto o de dos puntos: Ej. 17.30 o 17:30.

5. Alternativas para usar lenguaje incluyente

La Alcaldía Mayor de Bogotá promueve el uso del lenguaje incluyente (11) en todas las entidades del Distrito Capital, con miras a que los servidores públicos empleen en sus comunicaciones con la ciudadanía, expresiones lingüísticas que incluyan tanto al género femenino como el masculino y la diversidad de género, y contribuyan a la igualdad y a la visibilización de la mujer.

No obstante, la comunicación en lenguaje incluyente demanda mayor destreza en la construcción gramatical, pues tener que citar los diferentes géneros puede ocasionar:

Confusión y ambigüedad en la oración, como sucede en este ejemplo:



"En las escuelas distritales los niños y las niñas estudian juntos y juntas."

Se emplea lenguaje incluyente, pero también parece haber discriminación por sexo, pues se puede entender que los niños estudian con los niños y las niñas con las niñas, y no es claro a cuál se debería citar primero por equidad.

Duplicidad no sólo los sustantivos sino también los adjetivos, lo cual va en contravía de la concisión en la estructura de la oración, y puede afectar la concordancia y redacción de las ideas. Ejemplo:



"Los ciudadanos y las ciudadanas están muy satisfechos y satisfechas con el servicio que presta la RedCade".

Para que la redacción sea incluyente, se termina acudiendo al uso de arroba, barra y paréntesis, lo cual es tomado como ofensa o discriminación. Ejemplo:



• Sr(a)
• Los/las doctor@s

Para facilitar la redacción en lenguaje incluyente podemos recurrir a las siguientes alternativas:

- Cuando en la comunicación se acuda a ejemplos, procurar que haya equilibrio y se incluyan alusiones a personas de uno y otro sexo, no hacerlo solo sobre hombres.

- Eliminar el masculino genérico, cuando sea posible:



Al finalizar la atención pregunta al ciudadano si la información fue clara.



Al finalizar la atención asegúrate que la información fue clara.

Usar sustantivos epicenos, son aquellos que permiten un solo género gramatical para referir indistintamente a uno u otro sexo, entre otros: personaje, vástago, profesorado, alumnado, pueblo, ser humano, persona, víctima, gente, población, infancia, niñez. Ejemplos:



La honradez enaltece a los hombres



La honradez enaltece a las personas.



Detener el cambio climático es responsabilidad del hombre.



Detener el cambio climático es responsabilidad de la humanidad.

Que el adjetivo que acompaña los sustantivos masculinos y femeninos se nombre en el género que prevalezca:

Ej.: Nicolás, María y Mariana están siendo educadas.

Ej.: María, Juan y Nicolás están siendo educados.

Cambiar el adjetivo por un término que no aluda a un género.
Ej.: Nicolás, Mariana y Martina reciben educación.

El uso en la misma oración de artículos masculinos y femeninos acompañando sustantivos neutros, como, por ejemplo:

- Los y las habitantes.
- El o la participante.
- La o el declarante.
- Las y los estudiantes.

Acudir a pronombres como: nos, nuestro, nuestra, nuestros, nuestras, su, sus, consigo, yo, tú, ustedes, alguien, cualquiera, nadie, quien y quienes.



Los ciudadanos y ciudadanas que recarguen la tarjeta en el portal tendrán descuento.



Quienes recarguen la tarjeta en el portal tendrán descuento.

Redactar con verbos conjugados en segunda o tercera persona o en forma impersonal:sidad de género, y contribuyan a la igualdad y a la visibilización de la mujer.

Se recomienda evitar mencionar los cargos, profesiones y oficios sólo en masculino.

- Decir el personal operativo de acueducto en lugar de los operativos de acueducto.

- La (bióloga, directora, abogada, ingeniera) Alicia González.

6. Hablemos claro: Lenguaje claro en la Comunicación oral

En la atención presencial y telefónica se deben aplicar protocolos que aseguren que la ciudadanía reciba el mensaje que se le quiere transmitir en forma clara y concisa.

A continuación, se presentan algunas pautas que te permitirán tener una comunicación eficiente y de calidad con los ciudadanos en la atención presencial y telefónica: (12)

- Concéntrate en la conversación con el ciudadano y hazle saber que tiene toda tu atención con frases como “sí, entiendo su situación”, “de acuerdo”; muestra empatía a través de la voz con su situación y asiente con la cabeza.



Cuando un usuario acuda a realizar un trámite, debe solicitar turno.



Se debe solicitar un turno para realizar un trámite.

- Adapta la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocaliza de manera clara para que la información sea comprensible. El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo.

(12) Alcaldía Mayor de Bogotá (2019). Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital. Recuperado en https://secretariageneral.gov.co/transparencia/informacion-interes/publicacion/manual-servicio-a-la-ciudadania-del-distritocapital- 2019

- Toma nota de las solicitudes de los ciudadanos. Esto permite acordarse de los puntos importantes de la conversación.

- Si requieres que la persona dé más información sobre un tema, usa frases del tipo “decía Usted…” y complementa con preguntas como quién, qué, cuándo, dónde, por qué y cómo.

- Permite a los ciudadanos terminar sus intervenciones, dando espera a pausas de su parte, aunque estas sean prolongadas.

- Ten en cuenta que en ningún momento es válido dirigirse al ciudadano con diminutivos o expresiones que puedan incomodarlo o ser malinterpretadas como: “reinita, mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa”, etc.

- Maneja la entonación utilizada al interactuar con la ciudadanía, pues una voz demasiado fuerte puede denotar agresividad y una muy baja hacer que el mensaje sea imperceptible para el receptor. Pronuncia de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.

- Transmite la información al ritmo del interlocutor. La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.

- Sustenta y/o justifica la información brindada. Los servidores deben contar con la capacidad para argumentar las posiciones y respuestas que dan a la ciudadanía en un momento dado. El vocabulario y uso de las palabras debe ser adecuado: claro, sencillo y entendible para quien está recibiendo el mensaje.

- Usa frases de etiqueta telefónica. Al momento de contestar y solicitar datos a la ciudadanía usa frases como “por favor” “sí señor” o “sí señora”.

- La Duración de la llamada debe ser apropiada con el propósito de obtener mejores resultados en calidad, eficiencia y satisfacción de la ciudadanía.

- Cierra la conversación haciendo un resumen (síntesis).

7. Técnicas para usar lenguaje claro en sitios de Internet

El posicionamiento de 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.

a. Pautas para mejorar la calidad comunicativa de los textos electrónicos

1. Redacción de correos electrónicos

- Organiza 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.

- Inicia el mensaje con un saludo al destinatario, pero no uses “Buenos días”, “Buenas tardes” o “Buenas noches”, pues la lectura de un correo electrónico puede ocurrir en cualquier momento del día.

- No des por hecho que el destinatario sabe lo que estás 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 usa el subrayado o las cursivas.

- Usa la firma establecida por la entidad.
- Evita usar emoticones.

- Lee nuevamente el correo antes de enviarlo y corrige la ortografía y puntuación.

- Evita el uso de abreviaturas

2. 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

- Alcaldía Mayor de Bogotá (2019). Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.

- Cassany, D, & García del Toro, A. (1999). Recetas para escribir. (2.a ed.). Puerto Rico: Plaza Mayor.

- Cassany, D. (1995). La cocina de la escritura. Barcelona: Anagrama.

- Cheek, A. (2010). Defining plain language. Clarity: Journal of the International.

- Association Promoting Plain Legal Language, 64, 5-15. Disponible en http://clarity-international.net/journals/64.pdf.

- Comisión Europea. (s.f.). Cómo escribir con claridad. Disponible en: http://ec.europa.eu/translation/writing/clearwriting/howtowriteclearlyes.pdf

- CONPES (Consejo Nacional de Política Económica y Social). (2010). Documento.

- CONPES 3654 de 2010. Recuperado de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/-gestor-normativo/norma.php?i=83124

- CONPES (Consejo Nacional de Política Económica y Social). (2013). Documento CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano Recuperado en https://www.-serviciocivil.gov.co/portal/transparencia/-marco-legal/normatividad/conpes-3785-de-2013.

- Conpes D.C. (2019). Documento CONPES D.C. 01 de 2019. Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción.

- Conpes D.C. (2019). Documento Conpes D.C. 03 de 2019. Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

- Departamento Nacional de Planeación (2015). Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia. Bogotá D.C., Colombia.