

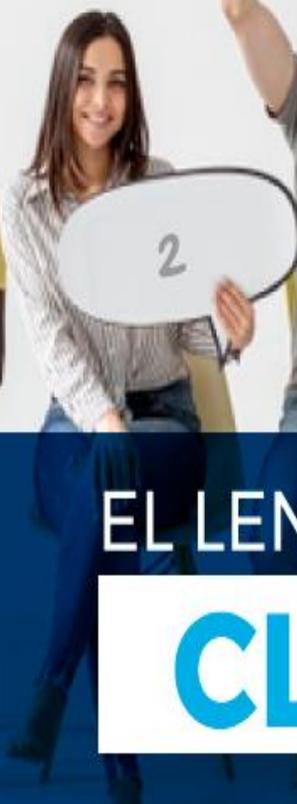


GUIA PARA COMUNICARSE EN LENGUAJE CLARO DE  
PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

Código: SC\_GU\_01

Versión: 1

Vigente desde: 18/11/2020



EL LENGUAJE

**CLARO**

NOS ACERCA AL CIUDADANO

	<b>GUIA PARA COMUNICARSE EN LENGUAJE CLARO DE PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</b>	Código: SC_GU_01
		Versión: 1
		Vigente desde: 18/11/2020

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. MARCO LEGAL Y TÉCNICO .....	4
3. LINEAMIENTOS GENERALES Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN .....	5
4. DESARROLLO .....	7
5. CONTROL DE CAMBIOS .....	13

	<b>GUIA PARA COMUNICARSE EN LENGUAJE CLARO DE PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</b>	Código: SC_GU_01
		Versión: 1
		Vigente desde: 18/11/2020

## 1. INTRODUCCIÓN

La presente guía, busca ser un apoyo para el personal de Parques Nacionales Naturales de Colombia, con el fin de incentivar y facilitar la comunicación en lenguaje claro, con los ciudadanos y los diferentes grupos de interés.

La comunicación clara con la ciudadanía, es uno de los principales factores a tener en cuenta en el proceso de racionalización de trámites, y en el cumplimiento de los principios del servicio al ciudadano, es decir, aumentar la confianza de la ciudadanía en la administración, y fortalecer la relación estado – ciudadano.

Adicionalmente, es una herramienta que ayuda a garantizar la protección y acceso de todas las personas a sus derechos y facilitar su participación en las decisiones y funciones del Estado.

La administración pública debe garantizar el acceso de toda la población a sus diferentes canales sin excepción, de tal manera que, con el lenguaje claro, se amplíe la cobertura para que la gran mayoría tenga la información necesaria de nuestra entidad, de manera clara y sencilla, y a la vez les permitirá plantear las diferentes inquietudes frente a los diversos ámbitos de competencia de Parques Nacionales Naturales.

Para la entidad es muy importante tener una adecuada comunicación con sus usuarios internos y externos, para que los interesados aporten a nuestra mejora continua, con sus diferentes perspectivas y a la vez se tenga el acceso de las diferentes actividades que desde nuestra función de administración de las áreas protegidas y coordinación del SINAP, aportamos para la protección de los recursos naturales y el ambiente, no sólo de nuestro país, sino a nivel mundial.

	<b>GUIA PARA COMUNICARSE EN LENGUAJE CLARO DE PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</b>	Código: SC_GU_01
		Versión: 1
		Vigente desde: 18/11/2020

## 2. MARCO LEGAL Y TÉCNICO

NORMATIVIDAD	
Constitución Política de Colombia	Artículo 2. <sup>1</sup>
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
Decreto 2693 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 1083 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública", en el cual se define el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG-
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de

---

<sup>1</sup> Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

	<b>GUIA PARA COMUNICARSE EN LENGUAJE CLARO DE PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</b>	Código: SC_GU_01
		Versión: 1
		Vigente desde: 18/11/2020

	Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
<b>Decreto 2106 de 2019</b>	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
<b>Ley 2052 de 2020</b>	Por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y10 administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

### 3. LINEAMIENTOS GENERALES Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN



#### ¿QUÉ ES EL LENGUAJE CLARO?

Es la transmisión simple, clara y directa de la información, por parte de una entidad, y que la ciudadanía solicita o desea conocer, sobre sus trámites, servicios e iniciativas.

Su propósito principal es comunicarse de manera clara y concreta, para que el ciudadano, o a quien vaya dirigido el mensaje, obtenga y comprenda la información que necesita, y de esta forma, se promueva la transparencia y acceso a la información, aumente la eficiencia en la atención a los usuarios, y se garantice el goce de los derechos y se cumplan los deberes ciudadanos.

	<b>GUIA PARA COMUNICARSE EN LENGUAJE CLARO DE PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</b>	Código: SC_GU_01
		Versión: 1
		Vigente desde: 18/11/2020

### ¿POR QUÉ ES NECESARIO EL LENGUAJE CLARO?

Uno de los fines esenciales del Estado y del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, es garantizar el goce efectivo de los derechos y el cumplimiento de los deberes de los ciudadanos, lo que requiere mejorar el proceso de comunicación, entre los ciudadanos y las entidades públicas.

Desde el año 2014, el Gobierno Nacional se comprometió con el fortalecimiento de las políticas institucionales y de la cultura del servicio al ciudadano, fundamentada en los principios de transparencia, eficacia e integridad, siendo prioritario para las entidades, poner a disposición de todos los ciudadanos, la información en lenguaje claro y comprensible.



### OBJETIVOS

- ✓ Acercar los servicios de la Administración Pública a los ciudadanos.
- ✓ Mejorar y estandarizar la atención.
- ✓ Fortalecer, simplificar y agilizar la gestión del Estado, para lograr un desarrollo eficiente y la reducción de las diferencias sociales y económicas.
- ✓ Fomentar la transparencia y la rendición de cuentas.

Por lo cual, este tipo de iniciativas se hacen necesarias con el fin de brindar recomendaciones a los servidores públicos para facilitar la comunicación verbal y escrita, entre el ciudadano y el Estado.

	<b>GUIA PARA COMUNICARSE EN LENGUAJE CLARO DE PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</b>	Código: SC_GU_01
		Versión: 1
		Vigente desde: 18/11/2020

### BENEFICIOS PARA LA ENTIDAD

- a. Impacto en la eficiencia:** Cuando la información es clara y comprensible, se destina menos tiempo y recursos, aclarándole a los usuarios la información remitida, que la mayoría de veces, es poco precisa, puede no ajustarse a sus necesidades e incluso no dar una respuesta clara a las inquietudes planteadas.
- b. Disminución de costos:** La falta de información clara y completa, representa un mayor gasto en recursos tanto para los ciudadanos como para la Entidad, pues en muchos casos, estas situaciones generan desde la necesidad del ciudadano de acudir a un abogado, comunicarse telefónicamente con la entidad e incluso acudir personalmente a la entidad.
- c. Garantizar los derechos:** El acceso a la información es un derecho de todos los ciudadanos, que garantiza a su vez, el ejercicio de otros derechos, como la participación en las decisiones del Estado, y demás situaciones particulares que los afectan. Por lo cual, facilitar la comprensión de decisiones o de los trámites y servicios de la entidad, garantizan el ejercicio de estos derechos.
- d. Proceso de Rendición de Cuentas:** El lenguaje claro facilita el ejercicio de rendición de cuentas, facilitando el acceso a la información de la entidad, y mejorando la percepción de la ciudadanía.



## 4. DESARROLLO

### ¿DÓNDE PUEDO APLICARLO?

El lenguaje claro debe aplicarse tanto en la comunicación verbal como escrita, en casos como:

- Documentos normativos como resoluciones.
- Memorandos, circulares, oficios y notas informativas.
- Comunicados y respuestas a Derechos de Petición.
- Formatos de trámites y servicios.
- Correos electrónicos o información al público en la página web.





## GUIA PARA COMUNICARSE EN LENGUAJE CLARO DE PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

Código: SC\_GU\_01

Versión: 1

Vigente desde: 18/11/2020

### Verbalmente....

- Es importante vocalizar y usar un lenguaje adecuado y respetuoso.
- Utilice un tono de voz adecuado.
- Haga uso de herramientas como volumen, intensidad, tono.
- El volumen de voz debe ser moderado.
- Se debe prestar atención.

### Comunicación No Verbal

- Dirija la mirada hacia el otro, el contacto visual es importante para transmitir credibilidad y confianza.
- Haga un uso adecuado de las manos para facilitar su comunicación.
- Procure que los movimientos sean variados, mueva una mano, después la otra, esto le permitirá cautivar la atención de la/s persona/s con la/s que se comunica.
- Sincronice el movimiento de sus manos y su voz, es una forma de demostrar que presta atención.
- Mantenga una postura corporal adecuada, los hombros relajados y la cabeza derecha.



	<b>GUIA PARA COMUNICARSE EN LENGUAJE CLARO DE PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</b>	Código: SC_GU_01
		Versión: 1
		Vigente desde: 18/11/2020

## 5. PASOS PARA COMUNICARSE EN LENGUAJE CLARO

Identificar estos pasos es fundamental para comunicarse de forma clara y precisa:



- I. **ORGANIZAR:** En el primer paso lo más importante es identificar los temas o contenidos que se quieren informar e identificar a quienes va dirigido.

Antes de empezar a escribir, se recomienda contestar seis preguntas fundamentales:

- ¿Qué estoy escribiendo?
- ¿Por qué lo estoy escribiendo?
- ¿Quién es el lector principal? ¿Hay otros?
- ¿Qué puntos busco comunicar?
- ¿Si pudiera decirle una sola frase al lector, ¿qué le diría?
- ¿Cómo reaccionaría el lector ante esta frase?



Adicionalmente, debemos relacionar los conceptos con el contexto de la realidad del ciudadano. Por ejemplo, identificar su cultura, la satisfacción de una necesidad y/o la prestación de un servicio concreto, es decir, anticiparse a la necesidad del usuario.

	<b>GUIA PARA COMUNICARSE EN LENGUAJE CLARO DE PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</b>	Código: SC_GU_01
		Versión: 1
		Vigente desde: 18/11/2020



**“Teniendo en cuenta las funciones que se adelantan desde Parques Nacionales, es muy importante convertir en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos que se usan”**

## II. ESCRIBIR:

Utilice la estructura básica de un texto, es decir, hacer uso de tres secciones:

**Introducción:** Se debe ofrecer al lector un contexto general y dar respuestas cortas a preguntas como ¿cuál es el propósito del documento? ¿cómo afecta o está relacionado con el lector? ¿por qué es importante? ¿cómo está organizado?

**Cuerpo:** En esta sección se desarrollan las respuestas a las preguntas planteadas en la introducción.

**Conclusión:** Se retoman las ideas centrales y se concluye con una idea final.

- Separe la información en secciones cortas.
- Use ayudas visuales, como tablas, listas, diagramas, viñetas y otros, estas facilitan la lectura de un documento haciendo que se pueda encontrar la información facilidad y rapidez.

## III. REVISAR:

Una vez terminado el documento debe revisarse varias veces para identificar errores gramaticales, ortográficos, mejorar la organización y su presentación.



## IV. VALIDAR:

La efectividad de La comunicación se puede medir a través de la retroalimentación. Es importante resaltar que la definición de lenguaje claro se enfoca principalmente en satisfacer las necesidades de la audiencia, de tal forma que pueda: Encontrar lo que busca, entender lo que encuentra y usar lo que encuentra de forma fácil y rápida.

	<b>GUIA PARA COMUNICARSE EN LENGUAJE CLARO DE PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</b>	Código: SC_GU_01
		Versión: 1
		Vigente desde: 18/11/2020

## LINEAMIENTOS GENERALES

### PONERSE EN EL LUGAR DE LA CIUDADANÍA:

- Si responde un oficio o una petición, queja, reclamo o sugerencia, redáctela en un lenguaje sencillo y claro que estimule la interacción del ciudadano con la entidad.
- Explique las siglas. Los usuarios no siempre conocen el significado de DTAM SAF, GCEA, entre otros.

EJEMPLO CON SIGLAS	EJEMPLO CON PALABRAS CLARAS
DTAM	Dirección Territorial Amazonía

- Cite solamente las leyes que sean necesarias.
- Evite el uso excesivo de mayúsculas. En lenguaje digital éstas significan un grito o expresión de enojo.
- Piense en el lector al que se dirige.
- Evite el uso de palabras innecesarias.

### SUGERENCIAS DE ESTILO:

- **Use palabras sencillas.** Las palabras complicadas lo alejan del lector.

EJEMPLO CON PALABRAS COMPLICADAS	EJEMPLO CON PALABRAS CLARAS
Con la finalidad de coadyuvar a su petición, la Subdirección Administrativa y Financiera, efectuará sesiones de atención de dudas y programará la difusión directa a los interesados.	Con la finalidad de contribuir a su petición, la Subdirección Administrativa y Financiera, efectuará sesiones para aclarar dudas y realizará la comunicación a los interesados.

- **Elimine palabras innecesarias.**

EVITE ESTO	PROCURE ESTO
------------	--------------

	<b>GUIA PARA COMUNICARSE EN LENGUAJE CLARO DE PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</b>	Código: SC_GU_01
		Versión: 1
		Vigente desde: 18/11/2020

<p>Por medio de la presente, me permito informar que deberá presentar una solicitud, con el objeto de que para la respuesta a su petición, se solicite apoyo a otras entidades.</p>	<p>Se informa que debe presentar una solicitud para contar con el apoyo de otras autoridades, para dar respuesta a su petición.</p>
---	---

- **Use oraciones cortas.** Las oraciones largas son más difíciles de leer porque saturan nuestra memoria de corto plazo.

EVITE ESTO	PROCURE ESTO
<p>Es necesario revisar la programación y para su caso particular, aumentar la frecuencia (por ejemplo, de cuatrimestral a mensual) de las visitas al predio, con la finalidad de dar lugar a un seguimiento más realista. También es fundamental en este punto, no tener en consideración la programación del avance de años anteriores, y manejar este dato por separado.</p>	<p>Para realizar seguimiento se necesita:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar toda la programación cada mes (en lugar de cada cuatro).</li> <li>• No considerar el avance de años anteriores.</li> </ul>

- **Use palabras positivas.**

EVITE ESTO	PROCURE ESTO
<p>No se aceptan solicitudes sin la información completa. Solo aceptamos solicitudes con la información completa. Por lo cual, no procederemos con su solicitud.</p>	<p>Solo aceptamos solicitudes con la información completa, por favor verifique los documentos y comuníquese nuevamente con nosotros.</p>

- **Use verbos en lugar de sustantivos**

MÁS COMPLICADO	MÁS SIMPLE
<p>Poner en consideración Dar comienzo Llegar a la conclusión Poner de manifiesto</p>	<p>Considerar Comenzar Concluir Manifestar</p>

	<b>GUIA PARA COMUNICARSE EN LENGUAJE CLARO DE PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</b>	Código: SC_GU_01
		Versión: 1
		Vigente desde: 18/11/2020

### 5.CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE VIGENCIA VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ANTERIOR	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN

CRÉDITOS		
Elaboró	Nombre	Karen Stephany Aguilar Cortés
	Cargo	Abogada Contratista Grupo de Procesos Corporativos
	Fecha	09 de noviembre de 2020
Revisó	Nombre	Luis Alberto Ortiz Morales
	Cargo	Coordinador Grupo de Procesos Corporativos
	Fecha:	10 de noviembre
Aprobó	Nombre	Nubia Lucía Wilches Quintana
	Cargo	Subdirectora Administrativa y Financiera
	Fecha:	10 de noviembre