



10 pasos que debe tener en cuenta un servidor público

para comunicarse e informar con lenguaje claro



Por un servicio confiable, moderno y efectivo para el ciudadano.

- 1.** Ponte en los zapatos del ciudadano. Ten en cuenta lo que la persona sabe, lo que necesita saber y el resultado que desea obtener.
- 2.** Haz una lista de las ideas que quieres transmitir en orden lógico y planea el recorrido.
- 3.** Organiza el texto por pasos. Toda comunicación debe tener un encabezado que indique el asunto o referencia, es decir, el propósito del documento.
- 4.** Las frases deben ser cortas. No más de 20 palabras porque la memoria a corto plazo no retiene más; cuando se llega al final, no se recuerda el principio.
- 5.** Usa un lenguaje cercano. Habla en primera persona. Las comunicaciones del Estado son una oportunidad para generar cercanía con el ciudadano.
- 6.** Evita los legalismos. No uses las dobles negociaciones y el tono imperativo. Usa lenguaje simple, directo y humano.
- 7.** Evita la solemnidad. Es importante apropiar que el lenguaje debe hacer car al ciudadano al Estado.
- 8.** No abuses de las siglas por obvias que te parezcan.
- 9.** Piensa en imágenes. Usa ayudas visuales para indicar lo más relevante.
- 10.** Revísalo, revísalo, revísalo... y luego ponlo a prueba.