

LENGUAJES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

01

LENGUAJE VERBAL

- Al comunicarse vocalizase y articule bien cada palabra, un adecuado movimiento de los labios al hablar, genera contundencia
- Utilice un tono adecuado para transmitir el mensaje que desea comunicar, ya que éste suele asociarse con las emociones.
- Haga uso de herramientas como el volumen, la intensidad, el tono, las pausas o las sílabas para enfatizar aquellas palabras que desee remarcar o recordar en la conversación.
- El volumen de las conversaciones debe ser moderado y podrá hacer variaciones para que las personas:
- Durante la comunicación establezca un ritmo, haga pausas y varíe la velocidad con la que habla

02

LENGUAJE ESCRITO

- Piense en la información importante y el mensaje central que desea transmitir.
- Toda comunicación deberá tener un encabezado que indique el asunto o la referencia.
- Organice el escrito, recuerde seguir el siguiente orden: Introducción, cuerpo, conclusiones.
- Utilice un lenguaje simple, directo y humano.
- Las frases deben ser cortas, no más de 20 palabras por frase y los párrafos deberán tener menos de 5 líneas.
- En cada frase desarrollará una idea, y en cada párrafo expondrá un tema.
- Use términos claros, evite las solemnidades y los tecnicismos.
- Si es necesario utilice siglas, al hacerlo, intente desagregarlas por lo menos la primera vez que las mencione en el documento.
- Haga uso efectivo de los signos de puntuación, estos facilitarán al lector una adecuada comprensión.
- Incluya ayudas audiovisuales como cuadros, fotos, diagramas y gráficas para indicar lo más relevante en el escrito



LENGUAJE CLARO Y SENCILLO

DEFINICIÓN: Utilizar un lenguaje comprensible, sin tecnicismos ni jerga especializada que permita a cualquier ciudadano entender la información proporcionada.

IMPORTANCIA:

- *Facilita la comunicación efectiva
- *Reduce mal entendidos
- *Aumenta la accesibilidad de la información para todas las personas

APLICACIÓN: Explicar procedimientos y políticas de manera sencilla

- *Utilizar ejemplos prácticos y cotidianos para ilustrar puntos complejos
- *Asegurarse de que el ciudadano ha comprendido la información solicitando retroalimentación

ESCUCHA ACTIVA

DEFINICIÓN: Prestar atención completa al interlocutor, mostrando interés genuino por que dice, y respondiendo de manera reflexiva y

IMPORTANCIA:

- *Fomenta una mejor comprensión de las necesidades y preocupaciones del ciudadano
- *Demuestra respeto y consideración
- *Mejora la precisión de la respuesta y solución de problemas

APLICACIÓN:

- *Mantener contacto visual y usar gestos de asentimiento
- *Para frasear y resumir lo dicho por el ciudadano para asegurar la comprensión
- *Evitar interrupciones innecesarias y permitir que el ciudadano se exprese completamente

EMPATIA

DEFINICIÓN: Capacidad de entender y compartir los sentimientos del otro, poniéndose en su lugar para comprender su perspectiva y

IMPORTANCIA:

- * Humaniza la atención al ciudadano
- *Construye relaciones de confianza y cercanía
- *Ayuda a identificar mejor las necesidades y preocupaciones del ciudadano

APLICACIÓN:

- *Mostrar comprensión y sensibilidad ante emociones del ciudadano
- *Validar los sentimientos y preocupaciones expresados
- *Adoptar un enfoque compasivo y solidario en la resolución de problemas

ASERTIVIDAD

DEFINICIÓN: Expresar ideas, opiniones y necesidades de manera clara y respetuosa, sin agresividad ni pasividad, defendiendo los propios derechos y respetando los de los demás.

IMPORTANCIA:

*Fomenta una comunicación clara y directa.

*Evita malentendidos y conflictos. Promueve el respeto mutuo.

APLICACIÓN: *Comunicar de manera clara y directa, usando el “yo” en lugar del “tú” para evitar acusaciones.

*Establecer límites y expectativas de forma respetuosa. Negociar y buscar soluciones que beneficien a ambas partes cuando sea posible.

Consultar PM-DA-MD1 Manual de protocolo para la atención al ciudadano versión oficial