



GUÍA DE LENGUAJE CLARO PARA SERVIDORES PÚBLICOS DE COLOMBIA



INTRODUCCIÓN

La **comunicación** entre los ciudadanos y las entidades del Estado es el vehículo que **aumenta el capital confianza** en la Administración Pública, **reduce costos** administrativos y financieros y especialmente, **permite que el ejercicio de derechos** de los ciudadanos sea efectivo; por lo tanto, esa comunicación debe estar en lenguaje claro, de lo contrario, puede tener implicaciones negativas tanto para el Estado como para el ciudadano.

El uso de un lenguaje claro en las comunicaciones del Estado se requiere para:

- Reducir errores y aclaraciones innecesarias.
- Reducir costos y cargas para el ciudadano.
- Reducir costos administrativos y de operación para las entidades.
- Aumentar la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.
- Reducir el uso de intermediarios.
- Fomentar un ejercicio efectivo de rendición de cuentas por parte del Estado.



INTRODUCCIÓN

- Promover la transparencia y el acceso a la información pública.
- Facilitar el control ciudadano a la gestión pública y la participación ciudadana.
- Fomentar la inclusión social para grupos con discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones.



ANTECEDENTES

Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 “Todos Por un Nuevo País” considera el Buen Gobierno como una de las estrategias transversales para impulsar el desarrollo del Estado que le permita mejorar la gestión de las Entidades Públicas y el servicio al ciudadano. Es así como el Gobierno Nacional se comprometió a fortalecer la formulación de políticas a partir de una cultura de servicio al ciudadano que opere bajo **parámetros de transparencia, eficacia e integridad en los servidores públicos**.

Con base en lo anterior, en diciembre de 2013, se aprobó el documento **CONPES 3785** que contiene la “**Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano**”, la cual define un modelo de gestión pública efectiva que busca mejorar las capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.



ANTECEDENTES

El modelo de gestión pública efectiva pretende fortalecer las capacidades institucionales, técnicas y operativas, mejorar los procesos y procedimientos de las entidades e impactar positivamente la forma como gestionan sus objetos misionales y procesos de apoyo. De igual manera, pretende promover el acceso de los ciudadanos a una oferta institucional con principios de información completa, clara, eficiente, transparente, consistente, oportuna y de calidad, acorde a sus necesidades, realidades y expectativas, considerando la implementación de soluciones innovadoras.

Para ello, se identificaron seis áreas de trabajo contenidas en dos enfoques diferentes: de la “ventanilla hacia adentro” y de la “ventanilla hacia afuera”. Estas áreas de trabajo se detallan a continuación:



ANTECEDENTES



Fuente: Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano
– Documento Conpes 3785 de 2013.



DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA – CERTIDUMBRE (Acuerdos y Reglas Claras)

La información suministrada a los ciudadanos no siempre está en lenguaje claro y comprensible, lo que dificulta que estos tengan plena certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y realizar sus trámites.

Desde esta perspectiva, el Departamento Nacional de Planeación DNP, a través del Programa Nacional de Servicio del Ciudadano (PNSC), se desarrolló en el año 2014, 10 grupos focales en distintas zonas del país, orientados a identificar el grado de comprensión de los ciudadanos y entender su comportamiento frente a la información relacionada con la gestión de trámites y servicios provistos por las entidades del Estado.



DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA – CERTIDUMBRE (Acuerdos y Reglas Claras)

Como resultado de estos ejercicios, se identificaron los siguientes hallazgos sobre la percepción de los ciudadanos:

- **Información incompleta y poco precisa.**
- **Uso de palabras técnicas, siglas y extranjerismos.**
- **Relevancia de la información.**
- **La información proporcionada por las entidades no corresponde con la realidad de los trámites y servicios.**



DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA – CERTIDUMBRE (Acuerdos y Reglas Claras)

Los resultados anteriores evidenciaron la necesidad de mejorar los mecanismos de comunicación entre los ciudadanos y la Administración Pública y desarrollar herramientas orientadas a entender las expectativas y necesidades de los ciudadanos.

Una de las prioridades estratégicas identificadas en la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, fue la realización de una **estrategia de lenguaje claro** que permita simplificar la forma y los mecanismos de interacción con los que la Administración Pública se comunica con los ciudadanos, con el fin de garantizar la claridad, utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia de la información pública.



¿QUÉ ES EL LENGUAJE CLARO?

Los diferentes países e instituciones que han desarrollado programas e iniciativas para promover el uso de un lenguaje claro en las comunicaciones del Estado, han partido de diferentes definiciones que consideran distintos criterios.

A continuación se presentan algunas de esas aproximaciones:

- ***“Lenguaje claro es la expresión simple, clara y directa de la información que los ciudadanos y los servidores públicos necesitan conocer”.***

Secretaría de la Función Pública de México



¿QUÉ ES EL LENGUAJE CLARO?

- *“El Lenguaje (Ciudadano) es tanto la forma de expresión clara, precisa, completa, confiable y afable como una actitud abierta y comprensiva, que debe ser utilizada por los servidores públicos al informar y dialogar con los ciudadanos para generar una comunicación fluida y cooperada con ellos”.*

Departamento Administrativo de la Función Pública de México

- *“Lenguaje claro (o escritura clara) es una forma de escribir y presentar la información de tal forma que un lector pueda entenderla rápida y fácilmente”.*

Plain Language Association International [Traducción libre]



¿QUÉ ES EL LENGUAJE CLARO?

- ***“Una comunicación escrita está en lenguaje claro si su audiencia puede:***
 - ***Encontrar lo que necesita.***
 - ***Entender lo que encuentra.***
 - ***Usar lo que encuentra para satisfacer sus necesidades.”***

Plain Language Action and Information Network - PLAIN [Traducción libre]

Las definiciones planteadas se resumen fundamentalmente en la idea de una comunicación útil, eficiente y transparente.



10 PASOS PARA COMUNICARSE EN LENGUAJE CLARO



1. PÓNGASE EN LOS ZAPATOS DEL CIUDADANO

Tenga en cuenta lo que la persona sabe, lo que necesita saber y el resultado que desea obtener.

- Pensar en la audiencia que se le transmitirá.
- Conocer las características del receptor (edad, género, grado de escolaridad, filiación a grupos minoritarios, nivel socioeconómico) para identificar, entre otros aspectos, cuáles son sus intereses, necesidades, expectativas y nivel de conocimiento.
- Saber qué deben hacer los ciudadanos con la información que reciban.



1. PÓNGASE EN LOS ZAPATOS DEL CIUDADANO

Las comunicaciones del Estado que están dirigidas a los ciudadanos requieren de un enfoque especial que implica pensar constantemente en sus necesidades y expectativas.

¿Cómo ponerse en los zapatos del ciudadano?

El Departamento Nacional de Planeación recomienda responder preguntas como:

- ¿Quién o quiénes leerán lo que escribo?
- ¿Sé para qué necesita la persona lo que me está solicitando?
- ¿Qué tanto sabe(n) o ignora(n) el(los) lector(es) del documento?
- ¿Qué sentimientos pueden motivarse por mi escrito?
- ¿Soy consciente de la digitalización del lenguaje?



1. PÓNGASE EN LOS ZAPATOS DEL CIUDADANO

El lenguaje debe ser natural y familiar, parecido al de una conversación entre dos personas. No una cátedra especializada. Y sobre todo preguntarse:

- ¿Lograré que mi lector siga leyendo?
- ¿Se aburrirá antes de que el texto le sea útil?
- ¿Tendrá que llamar a alguien para que le explique?
- ¿Me llamará nuevamente porque no entendió el documento, con los consecuentes reprocesos de tiempo y eficiencia?



2. HAGA UNA LISTA DE LAS IDEAS QUE ESPERA TRANSMITIR

Organícela en orden lógico y planea el recorrido.

Por lo general, los ciudadanos leen para encontrar respuestas claras, no precisan detalles ni información innecesaria pero sí un contexto, al igual que la utilización de palabras sencillas que les sean familiares.

- Agrupe las ideas similares
- Piense en los mensajes centrales para que sean comunicados de manera directa y con claridad
- Lo que no sea importante, no lo escriba.
- Lo que sea muy importante, resáltelo.

Los ciudadanos buscan respuestas de primera mano a preguntas como:

- ¿Qué hay que hacer?
- ¿Para qué o por qué?
- ¿Cómo, cuándo, dónde?



3. ORGANICE EL TEXTO POR PASOS

Toda comunicación debe tener un encabezado que indique el asunto o referencia, es decir, el propósito del documento.

El procedimiento para sentarse a redactar un documento tiene tres pasos fundamentales. Están unidos y no deben separarse. Estos son:

- Organizar
- Escribir
- Revisar

Organizar un documento antes de empezar a escribirlo es un paso fundamental, porque de ese modo se asegura entender el propósito del documento e identificar cuáles son las necesidades de la audiencia.



3. ORGANICE EL TEXTO POR PASOS

La estructura básica para organizar un documento contiene 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.



3. ORGANICE EL TEXTO POR PASOS

- **Conclusión:** Se retoman las ideas centrales y se concluye con una idea final; en ella se le explica al lector qué debe hacer a continuación.

Asegúrese de usar títulos y subtítulos que realmente describan el contenido o el propósito de cada sección. Para elaborar los encabezados, según el mensaje que necesite comunicar, use uno de los tres tipos existentes:

| | |
|------------------------------|---|
| Encabezados tipo pregunta: | ¿Cómo realizar el pago para obtener su libreta militar? |
| Encabezados tipo afirmación: | Realice el pago para obtener su libreta militar |
| Encabezados por tema: | Pago de libreta militar |

Los encabezados indican cómo está estructurado el texto, con ellos se destacan los títulos de los distintos apartados o secciones del documento.

4. LAS FRASES DEBEN SER CORTAS

No más de 20 palabras (la memoria a corto plazo no retiene más; cuando se llega al final, no se recuerda el principio).

Las secciones largas dan la impresión de que el documento es difícil de entender. El uso de secciones cortas hace posible dividir la información y facilita su comprensión, además de que incentivan la lectura de un texto. Para separación se recomienda el uso de encabezados informativos.

Algunas ideas útiles al momento de escribir:

- Lo que es importante, diga que es importante.
- En cada frase, piense si el lector necesita saber algo más para poder entenderla.
- Revisar que la secuencia de las frases permita al lector saber de donde viene y para donde va.



4. LAS FRASES DEBEN SER CORTAS

- Si no hay relación entre un fragmento y otro, explique por qué.
- Lea con frecuencia lo que haya escrito. Esto le ayudará a precisar sus ideas y a encadenarlas mejor.
- Es fundamental dejar descansar el documento unos minutos, horas o incluso días si es posible, pues al retomarlo se lee con “otros ojos”.
- Pídale a otra persona que lea el documento y diga en sus palabras lo que entendió. Eso ayuda a saber si se está transmitiendo bien el mensaje.
- El párrafo debe tener una oración introductoria, luego una desarrollando las ideas y termina con una oración que concluya las ideas e introduce a las que vienen en el próximo párrafo.



5. USE UN LENGUAJE CERCANO

Hable en primera persona. Las comunicaciones del Estado son una oportunidad para generar cercanía con el ciudadano.

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Oración es la mínima unidad con significado pleno. Para usar el lenguaje claro escriba oraciones aplicando la siguiente fórmula, conocida como el orden lógico de la oración.



5. USE UN LENGUAJE CERCANO

- Utilice voz activa: La voz activa indica que el sujeto es a la vez agente de la acción verbal y tiene las siguientes características:
 - Involucra al lector en la acción.
 - Requiere menos palabras.
 - Capta la atención del sujeto que tiene que realizar la acción.

Por lo contrario, en la voz pasiva el sujeto no realiza, sino que está recogido en el complemento agente.

| Voz pasiva (más complicado) | Voz activa (más simple) |
|--|--|
| Las cuentas trimestrales no podrán ser aprobadas por el Comité mientras los documentos pertinentes no sean examinados por los expertos | El Comité no podrá aprobar las cuentas trimestrales mientras los expertos no examinen los documentos pertinentes |

5. USE UN LENGUAJE CERCANO

- Hable en nombre de la entidad: “le avisaremos” en lugar de “el sujeto será notificado”.
- Sea consistente en los tiempos verbales. Evite en lo posible el uso de gerundios: “el contribuyente, luego de presentar su declaración” en lugar de “el contribuyente, habiendo presentado su declaración”.
- Escriba “usted” siempre que sea posible.
- Evite los nombres largos de unidades administrativas y dependencias. Escriba “nosotros” cuando el lector ya sepa quién le escribe o no necesite detalles sobre oficina, departamentos, unidades, agencias, etc.



6. EVITE LOS LEGALISMOS

Evite los legalismos, las dobles negaciones y el tono imperativo. Use un lenguaje simple, directo y humano.

- Las palabras complejas hacen que el lector se sienta incómodo con la lectura y la complican. El uso de palabras sencillas en una comunicación no reduce la calidad del escrito; Por lo contrario, con él se gana credibilidad y confianza en el lector.

| Más complicado | Más simple |
|----------------|------------|
| clarificar | aclarar |
| coadyuvar | contribuir |
| complejidad | dificultad |
| diferenciar | distinguir |

6. EVITE LOS LEGALISMOS

| Más complicado | Más simple |
|-----------------|----------------|
| ejecutar | hacer |
| efectuar | hacer |
| ejemplificar | dar ejemplo |
| inclusive | incluso |
| intencionalidad | intención |
| numerosos | muchos |
| óptimo | mejor |
| problemática | problema |
| rol | papel, función |
| terminación | final |
| conspicuo | sobresaliente |
| denominación | nombre |

6. EVITE LOS LEGALISMOS

| Más complicado | Más simple |
|--|---------------|
| habida cuenta de que | como |
| cierto número de | algunos |
| de conformidad con | en / según |
| en el marco de, con base en | en / según |
| por consiguiente | por tanto |
| con el objetivo de | para |
| en caso de que | sí |
| si no fuera ese el caso | de no ser así |
| si se diera ese caso | en ese caso |
| en relación con, relativo a, con respecto a, | sobre |
| en referencia a, con respecto a | acerca de |
| a fin de | para |
| a nivel personal | personalmente |
| como efecto de | porque |
| en vista de que | por |
| con anterioridad a | antes de |
| con objeto de, con el propósito de | para |
| debido al hecho que | porque |
| llevar a cabo | realizar |

Evite el uso de palabras innecesarias: Cuando escriba para los ciudadanos pregúntese si todas las palabras aportan información y si podría decir lo mismo con menos palabras.



7. EVITE LA SOLEMNIDAD

El lenguaje debe acercar al ciudadano al Estado.

El tono que debe usarse en una comunicación depende del propósito y el contexto en que se desarrolle. Algunas veces se escribe de forma muy formal y en otras, la ocasión determina que no es necesario. Siempre será diferente escribir un texto formal qué escribir un correo electrónico.

No hay reglas universales para determinar el tono de una comunicación, según el modo particular de expresión puede ser formal o informal. Ambas formas son correctas. El tono depende de a quién va dirigido el texto y del propósito del mensaje.



7. EVITE LA SOLEMNIDAD

Texto formal

Estimado señor Ibáñez:

Le comunico que debido a causas de fuerza mayor, me será imposible asistir a la reunión que teníamos prevista para el próximo jueves.

Sin otro particular, me despido en espera de una pronta respuesta.

Atentamente,

Texto informal

Buenas tardes Alberto.

Infortunadamente el jueves no podré ir a la reunión.

Quedamos en contacto.

Saludos,



8. NO ABUSE DE LAS SIGLAS Y LOS SIGNOS DE PUNTUACIÓN

No abuse de las siglas por obvias que a usted le parezcan.

Las siglas están presentes en la conversación diaria de los funcionarios públicos, aunque no tanto en la de los ciudadanos. Si es indispensable usarlas, desagréguelas por lo menos la primera vez que se mencionan en el documento. Esto debe aplicarse cuando haga referencia a las unidades administrativas, divisiones o dependencias.

Las siglas hacen sentir ignorante al lector y es poco el espacio que ahorran. En lo posible, tampoco haga referencias a otras partes del texto. Ambas cosas interrumpen la lectura. Recuerde que la buena comunicación fluye, no se interrumpe para consultar el significado de siglas o devolverse para poder entender.



8. NO ABUSE DE LAS SIGLAS Y LOS SIGNOS DE PUNTUACIÓN

No abrume con un exceso de signos de puntuación ni confunda con su escasez.

La función esencial de los signos de puntuación es facilitarle al lector una adecuada comprensión de los textos. Estos son herramientas específicamente creados para ayudar a los lectores a comprender el significado de los textos, por lo tanto, para lograr un buen escrito y que su lectura sea fluida y entendida es fundamental la puntuación.



9. PIENSE EN IMÁGENES

Use ayudas visuales para indicar lo más relevante.

El uso de elementos visuales –tablas, listas, diagramas, viñetas y otros–, facilita la lectura de un documento haciendo que se pueda encontrar la información facilidad y rapidez. Un texto con ayudas visuales invita al lector a leer. También ayuda a las personas cuyo nivel de alfabetismo no es tan desarrollado.

Cuando un documento contiene instrucciones complicadas, mucha información o datos numéricos, los diagramas y las gráficas ayudan a ordenarlas o a establecer un recorrido en los pasos que deben cumplirse.

Es importante tener en cuenta que un gráfico, si está bien estructurado, se entiende por sí mismo, sin necesidad de leer todo el documento que lo contiene. Obviamente, puede apoyarse con texto dentro del gráfico mismo.




9. PIENSE EN IMÁGENES

| Para presentar | Use | Ejemplo | | | | | | | | |
|--------------------------|--|--|-----------|-------------|--|--|--|--|--|--|
| Serie de elementos | Lista con viñetas <i>Se usa cuando el orden de los elementos no importa.</i> | Debe llevar la siguiente documentación: <ul style="list-style-type: none">• Cédula de ciudadanía• Registro civil de nacimiento | | | | | | | | |
| Serie de elementos | Lista con números <i>Se usa cuando el orden sí importa.</i> | Para realizar su trámite de inscripción realice los siguientes pasos: <ol style="list-style-type: none">1) Ingrese al portal www.mdsc.gov.co2) Diligencie el formulario3) Realice el pago | | | | | | | | |
| Secuencia de actividades | Tabla de actividades <i>Compuesta por filas (horizontales) y columnas (verticales). El nombre de cada columna, debe ser único y con un tipo de concepto asociado. En cada fila que compone la tabla se incluyen los datos correspondientes; también pueden quedar espacios en blanco.</i> | <table><tr><th>Actividad</th><th>Descripción</th></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table> | Actividad | Descripción | | | | | | |
| Actividad | Descripción | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |

9. PIENSE EN IMÁGENES

| Para presentar | Use | Ejemplo | | | | | | | | |
|--------------------------------------|---|---|-------|-------------|--|--|--|--|--|--|
| Criterios de decisión | <p>Tabla si/entonces</p> <p><i>Esta herramienta ayuda a comunicar a los ciudadanos qué ocurre si se dan unas circunstancias específicas.</i></p> | <table><tr><th>Sí...</th><th>Entonces...</th></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table> | Sí... | Entonces... | | | | | | |
| Sí... | Entonces... | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| Secuencia de actividades (no lineal) | <p>Diagrama de flujo</p> <p><i>Se usa cuando se necesita hacer una descripción visual de las actividades implicadas en un proceso mostrando su secuencia. Permite comprender cada actividad y su relación con las demás.</i></p> | | | | | | | | | |

9. PIENSE EN IMÁGENES

| Para presentar | Use | Ejemplo |
|----------------------------|---|---|
| Clasificación de elementos | <p>Diagrama de árbol</p> <p><i>Se usa para presentar una estructura jerárquica. Hay un concepto inicial (la raíz del árbol), que corresponde al título del tema y está relacionado con otros conceptos subordinados, y cada concepto está unido en un solo y único predecesor.</i></p> |  <pre>graph TD; A[Orange Box] --- B[Green Box]; A --- C[Red Line]; C --- D[Blue Box 1]; C --- E[Blue Box 2]; C --- F[Blue Box 3];</pre> <p>The diagram illustrates a hierarchical structure. At the top is an orange box (the root). A vertical line descends from it, branching to the left to a green box and continuing straight down to a horizontal line. This horizontal line connects to three blue boxes arranged horizontally at the bottom, representing subordinate concepts.</p> |

10. REVÍSELO, REVÍSELO

Revíselo... Y luego póngalo a prueba.

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

Es recomendable que un tercero lo revise para que pueda encontrar errores que probablemente el escritor no pudo percibir; además, puede analizar el texto desde una perspectiva más crítica poniéndose en el lugar del lector.

Se verifica que una oración está escrita en lenguaje claro porque el lector la entiende a la primera lectura y comprende la idea que el escritor buscó transmitir con claridad. Por eso es fundamental poner todo el texto a prueba.



10. REVÍSELO, REVÍSELO

Vale la pena considerar las siguientes sugerencias al revisar un escrito:

- Concéntrese en verificar que las ideas principales están en el texto, para luego mejorar la calidad y precisión.
- Busque modelos de documentos parecidos, ya que pueden dar ideas, especialmente en estructura y secuencia sobre cómo mejorarlo.
- Lea varias veces lo escrito.



GRACIAS

Ana María Sterling Bastidas

Subdirectora Técnica de Apoyo a la Gestión
Secretaría General

