

GUÍA DE LENGUAJE CLARO



**PONGÁMONOS EN LOS
ZAPATOS DEL CIUDADANO**

INTRODUCCIÓN

La transparencia y el acceso a la justicia se han constituido como parte de los fines esenciales para garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes que consagra la Constitución Política.

Por tal razón, el Estado ha incorporado en sus políticas, la publicidad de documentos, normas e información de interés para el ciudadano. Sin embargo, la publicidad por sí sola no basta, sino que ella debe ir acompañada de la claridad en el lenguaje, elemento necesario para que la información sea comprensible, y que los ciudadanos tengan certeza de cuáles son sus derechos y deberes.

Es por lo que se establece que la principal característica de la información que administran las entidades del Estado es que esta es pública por naturaleza; es decir, que cualquier persona sin distinción de raza, género, sexo, nacionalidad, edad u orientación política, religiosa o sexual puede acceder a ella; salvo que, sobre esta, pese alguna de las restricciones legales establecidas en la Ley 1712 de 2014 y reglamentadas en la Constitución Política y en distintas normas legales.

Partiendo de estas disposiciones, el Gobierno Nacional promueve el lenguaje claro y comprensible como una estrategia para garantizar la claridad, utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia de la información que se ofrece a los ciudadanos, en concordancia con la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013).

Radio Televisión Nacional de Colombia - RTVC, en el marco de la implementación de la política Nacional de Servicio al Ciudadano, y la

Circular 100-010-2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública, construye pautas para contar con una herramienta que contribuya al logro de una comunicación simple, clara y directa; para que ésta opere bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad a través de la mejora de la comunicación con la ciudadanía, usuarios y grupos de valor; la disminución de la exclusión social y los aportes a la transparencia de las acciones públicas.



ANTECEDENTES

Los antecedentes en este país tienen un hito bajo la Administración del presidente Juan Manuel Santos, quien en un discurso a la Nación del 9 de diciembre de 2013 señaló: “[...] lo que queremos con la política de lenguaje claro es que toda la información al ciudadano debe estar en lenguaje claro. No más palabras rebuscadas. [...] Nuestro primer propósito es servir al ciudadano, y para eso tenemos que ser claros, sencillos [...]”.¹

En cuanto a productos concretos en lenguaje claro, en diciembre de 2011 se publica la Guía de lenguaje ciudadano para la Administración pública colombiana, a cargo de la Escuela Superior de Administración Pública y el Departamento Administrativo de la Función Pública.²

En el año 2015 se publica la Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia, vigente hasta la fecha. En su introducción señala que la comunicación entre los ciudadanos y el Estado aumenta la confianza y permite que el ejercicio de derechos de los ciudadanos sea efectivo, por tanto, esa comunicación debe estar en un lenguaje claro.³

El objetivo de la guía es que las entidades del Estado utilicen un lenguaje claro y efectivo en sus mensajes a la ciudadanía. La nueva publicación estuvo a cargo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), que lidera el Departamento Nacional de Planeación (DNP), y da pautas sobre el manejo adecuado del lenguaje para comunicar de manera clara y efectiva las tareas que adelantan las distintas entidades públicas.

1. Presidente Juan Manuel Santos. Discurso «Experiencias de gestión de la Administración Pública colombiana», 9 de diciembre de 2013 (min. 17). Disponible en: https://www.youtube.com/watch?v=5i81KBU98_M

2. Disponible en: <https://es.slideshare.net/pasante/guia-delenguajeciudadanoparalaadministracionpublicacolombiana20dic2011>

3. Departamento Nacional de Planeación, 2015, pág. 9

En el año 2020, el Departamento de la Función Pública, como entidad líder de las políticas que buscan el desarrollo de la democratización de la gestión pública, y el servicio a la ciudadanía, expide la Circular 100- 010-2021, que contiene las directrices para fortalecer la implementación y uso de lenguaje claro en entidades del país.

En virtud de lo anterior, se puede asegurar que Colombia registra unos antecedentes valiosos en la tarea por introducir un lenguaje claro en el derecho y la administración pública, con el fin de que el ejercicio de derechos por parte de los ciudadanos sea plenamente efectivo.

NORMATIVIDAD

 <p>ÁMBITO INTERNACIONAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (Art. 14.1). • Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales (Art. 6). • Código Iberoamericano de Buen Gobierno Alianza CEPAL/OEA/BID/CLAD/AGA Política de Modernización Administrativa.
 <p>ÁMBITO NACIONAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de Colombia de 1991. En los artículos 2, 123 y 209, expresa que una de las finalidades del Estado Colombiano y de quienes son servidores públicos, es estar al servicio de la comunidad, para proteger su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos. • Decreto 2623 de 2009. El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano se crea como instancia de coordinación de la calidad y la excelencia en el servicio al ciudadano en la Administración Pública del Orden Nacional.



ÁMBITO NACIONAL

- CONPES 3654 de 2010, que contiene la Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a la Ciudadanía, en la cual se establece como uno de sus objetivos mejorar los atributos de la información entregada a la ciudadanía para que sea comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.
- CONPES 3649 de 2010. Que establece los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares.
- CONPES 3785 de 2013. Dentro de los seis principios orientadores de la Política se encuentra: certidumbre y lenguaje claro, el cual indica la necesidad de diseñar una estrategia de lenguaje claro que permita hacer simple la interacción de la ciudadanía con la Pública, de una manera clara, oportuna y comprensible.
- Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del derecho al acceso de información. Regula el derecho de acceso a la información pública que tienen todas las personas, los procedimientos para el ejercicio y la garantía del derecho fundamental, así como las excepciones a la publicidad de la información pública.
- Artículo 8° (Ley 1712 de 2014). Criterio diferencial de accesibilidad. Para facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que las afecte. Se divulgará la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaborarán formatos alternativos comprensibles para dichos grupos. Deberá asegurarse el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del país para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad.
- Política Pública de Transparencia, Integridad y no Tolerancia con la Corrupción –PPTINC plasmada en el Documento CONPES D.C. 01 de 2019.



ÁMBITO NACIONAL

- Decreto 103 de 2015. Artículo 4°. Publicación de información en sección particular del sitio web oficial. Los sujetos obligados, de conformidad con las condiciones establecidas en el artículo 5° de la Ley 1712 de 2014, deben publicar en la página principal de su sitio web oficial, en una sección particular identificada con el nombre de "Transparencia y acceso a información pública".
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG: marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.
- Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. Ley 1955 de 2019. II. Pacto por el emprendimiento, la formalización y la productividad: una economía dinámica, incluyente y sostenible que potencie todos nuestros talentos, que incluye Estado simple: menos trámites, regulación clara y más competencia.
- Ley 2052 de 2020. Ley Anti-trámites. ARTÍCULO 28. LENGUAJE CLARO. Los sujetos obligados, con el propósito de facilitar la comunicación entre la ciudadanía y el Estado, deberán incorporar en la creación e implementación de los formularios, procedimientos y esquemas de comunicación, publicación e información pública relacionados con los trámites que se adelanten en su entidad, las recomendaciones y lineamientos que defina el Gobierno Nacional.
- Circular No. 100-010-2021 (DAFP), que contiene las directrices para fortalecer la implementación y uso de Lenguaje Claro en entidades del país.

Finalmente, y en el marco de las normas citadas las cuales están orientadas a mejorar los atributos de la información entregada a la ciudadanía para que sea comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa, el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), con el apoyo de la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP) y el Instituto Caro y Cuervo elaboró un documento denominado “Guía de Lenguaje Ciudadano para la Administración Pública Colombiana”, que contiene orientaciones teóricas y prácticas para traducir el lenguaje administrativo a un lenguaje más cotidiano orientado a fomentar la participación ciudadana y la efectiva rendición de cuentas por parte del Estado.¹

OBJETIVOS

Uno de los objetivos fundamentales de RTVC como Sistema de Medios Públicos; es garantizar la claridad, utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia de la información que se le ofrece a la ciudadanía, usuarios y grupos de interés en las distintas comunicaciones emitidas por cada una de las dependencias de la Empresa y los distintos espacios donde se publica información.



 **Genera confianza de la ciudadanía
hacia la Administración Pública**

1. Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). (2001), pág. 4

¿CÓMO COMUNICARNOS EN LENGUAJE CLARO?

¿Qué es el lenguaje claro?

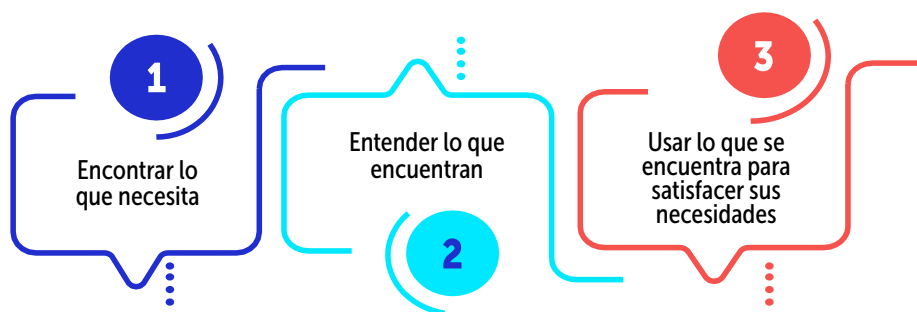
Lenguaje claro es la expresión simple, sencilla, precisa, completa, abierta, comprensiva y afectuosa, que debe ser utilizada por los servidores públicos, contratistas y colaboradores al informar y comunicarse con la ciudadanía.

Cuando se habla de la sencillez del lenguaje que utilicemos en cada norma, trámite, formulario o documento, no es ser básicos; tampoco es degradar o convertirlo en un lenguaje vulgar. No se trata de dejar de usar tecnicismos fundados en campos de saber muy válidos y necesarios, como lo puede ser en asuntos de ingeniería de red o temas jurídicos. Se trata entonces de entender, como desde un punto de vista gramatical, si un lector no puede comprender el significado y mensaje del escrito; si dicho escrito no es comunicativo, se pierde así el sentido y objetivo del mensaje.

Un documento estará en lenguaje claro si su audiencia puede encontrar lo que necesita, si puede entender la información de manera rápida y usarla para tomar decisiones y satisfacer sus necesidades. De esta forma, las instituciones del Estado podrán anclarse a la vida diaria y cotidiana con su principal interlocutor "la ciudadanía".



Una comunicación escrita en lenguaje claro se detecta cuando los ciudadanos pueden...



ENFOQUE HACIA LA CIUDADANÍA

Focalizar las preferencias de los lectores es imprescindible para elaborar un escrito, esto implica conocer su perfil toda vez que saber edad, género, nivel sociocultural, escolaridad, entre otros, incide en el contenido y la forma de transmitir el mensaje. Por lo que RTVC, cuenta con el documento de caracterización de ciudadanos, que permite identificar los derechos que se deben garantizar a los usuarios, grupos de valor e interesados.

Al respecto, el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), establece 4 pasos fundamentales que nos ayuda a enfocarnos en cumplir las expectativas de la ciudadanía.





1. Identificar los temas o contenidos que se quieren informar e identificar, quiénes son los interlocutores.
2. Relacionar los conceptos con el contexto de la realidad del ciudadano: con la cultura, la satisfacción de una necesidad y la prestación de un servicio concreto.
3. Convertir en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos que se usan en la administración pública y ofrecer definiciones en términos de fácil comprensión para el ciudadano.
4. Definir las estrategias de comunicación, estableciendo los canales y medios de comunicación para la interlocución (DAFP, 2001. p.19).

USO DE LENGUAJE CLARO EN LAS COMUNICACIONES DEL ESTADO

La información no tiene un beneficio real si esta no es comprensible, todo contenido dispuesto hacia la ciudadanía debe ser confiable, oportuno, claro y veraz. El uso de un lenguaje claro potencia la interacción entre la administración y la ciudadanía.



Utilidad del lenguaje claro

- Reduce errores y aclaraciones innecesarias.
- Reduce costos y cargas para la ciudadanía.
- Reduce costos administrativos y de operación para las entidades.
- Aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.
- Reduce el uso de intermediarios.
- Fomenta un ejercicio efectivo de rendición de cuentas por parte del Estado.
- Promueve la transparencia y el acceso a la información pública.
- Facilita el control ciudadano a la gestión pública y la participación ciudadana.
- Fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones.

Estos atributos deberán observarse también en la información que las dependencias entregan a los ciudadanos y en los documentos de uso oficial empleados en el sector, con la finalidad de transparentar los procesos a los distintos grupos de interés de RTVC.

Exige trabajar tanto en los documentos y comunicaciones que afectan a la ciudadanía, usuarios y grupos de interés; como en la mejora de la comunicación interna. Por esta razón, la implicación y el compromiso de todos servidores, contratistas y colaboradores son fundamentales para el éxito de este propósito.



EL ROL DEL LENGUAJE CLARO EN LA RELACIÓN ENTRE CIUDADANÍA E INSTITUCIONES PÚBLICAS

Es necesario transformar la relación entre las instituciones públicas y los ciudadanos. Hay que acercar el Estado al ciudadano y una de las formas más efectivas de hacerlo es fomentando la transparencia.

Transformar nuestro lenguaje no es censurar el modo en que habla el Estado a través de sus documentos, es asumir el compromiso de revisar las formas tradicionales de vincularnos con la ciudadanía, usuarios y grupos de interés para alcanzar una postura de diálogo y encuentro de doble vía.

Si queremos que las personas estén conformes con las respuestas del Estado, hay que refinar y explicar la información pública desde la sensibilidad comunitaria. Cada esfuerzo suma a la construcción de una vía legítima para que todo lo que hacemos desde la gestión pública cobre un matiz más inclusivo, agradable y hospitalario.

¿A qué le aplico lenguaje claro?



A todo tipo de documento, principalmente:

- Documentos dirigidos a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Por ejemplo, respuestas a solicitudes de información, comunicados sobre algún trámite o beneficio.
- Documentos administrativos como oficios y notas informativas.
- Documentos estratégicos para la toma de decisiones como informes presupuestales y reportes de auditoría.
- Correos electrónicos.
- Páginas electrónicas.
- Formatos de trámites y servicios.

¿CÓMO ENTIENDE LA CIUDADANÍA LA INFORMACIÓN PÚBLICA?



La información pública se refiere a documentos; es decir, el soporte físico de cualquier tipo (escrito, sonoro, visual o electrónico). Esta información es útil para conocer el desempeño del gobierno, su organización interna y el manejo de los recursos públicos.

Se considera un instrumento clave para el ejercicio de otros derechos tales como derechos económicos, sociales y culturales. Es decir, la ciudadanía entiende que, al obtener información, está ejerciendo un derecho constitucional que le permite definir ciertas circunstancias que pueden afectar su vida cotidiana y desarrollar la capacidad para tomar decisiones informadas y acciones concretas con el fin de mejorar sus condiciones de vida.

La ciudadanía es el eje fundamental de la gestión del Estado y deben ser sus servidores públicos, contratistas y colaboradores quienes estén al servicio de sus necesidades y requerimientos.

ELEMENTOS PARA ESCRIBIR EN LENGUAJE CLARO

Pensar en los intereses de las personas ayuda a ordenar la información con base en lo que los lectores necesitan y desean conocer. Por eso es importante tener en cuenta:



CONTENIDO

Redacción de ideas centrales e información que realmente es relevante para el lector, utilizando oraciones cortas con estructuras simples y palabras que sean de fácil comprensión para el lector.

Se debe recordar que la idea más importante va al inicio, cada párrafo debe tener máximo 8 líneas y escribir en lo posible siempre en positivo.

Se refiere a la organización del texto, manteniendo una secuencia lógica así:

Introducción: Presentar 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? y ¿cómo está organizado?

Cuerpo: Desarrollar las respuestas a las preguntas planteadas en la introducción.

Conclusiones: Concluir con una idea final y explicar al lector qué debe hacer a continuación.

Se recomienda:

- Usar títulos y subtítulos, esto organiza la lectura.
- Utilizar las plantillas para cada tipo de documento (Oficio, memorando, respuesta PQRS).

ESTRUCTURA

DISEÑO

Se relaciona con el uso de ayudas visuales que pueden facilitar la lectura del texto, para separar visualmente una oración larga e indicar la información más relevante.

Se recomienda el uso de:

- Encabezados
- Cursivas
- Tablas
- Negrilla
- Viñetas
- Diagramas

PASOS PARA ESCRIBIR EN LENGUAJE CLARO



- Listar las ideas y agruparlas por temas.
- Eliminar las ideas que no son importantes para lo que se desea comunicar.
- Seleccionar el enfoque que se le deberá dar al texto: informativo, explicativo, argumentativo; de acuerdo con el contexto de la comunicación y a las características del lector.



- Obtener la información necesaria para elaborar el texto.
- Identificar la extensión del documento.
- Definir la estructura que tendrá el documento: **INTRODUCCIÓN-CUERPO-CONCLUSIÓN.**



- Redactar oraciones y párrafos breves.
- Escribir oraciones que no usen más de 15 palabras.
- Simplificar la estructura de las oraciones, usando el orden lógico de la oración así: **Sujeto + Verbo + Complemento.**



Al finalizar el documento, se debe realizar una revisión completa y detallada del mismo para mejorar la calidad y precisión de las ideas. Para lo cual se recomienda:

- Identificar errores gramaticales.
- Identificar errores ortográficos.
- Mejorar la organización.
- Mejorar la presentación.
- Analizar el documento desde la perspectiva del lector.



Es importante recibir comentarios y retroalimentación sobre las comunicaciones que desde la Empresa se generen; para lo cual, se hace necesario promover espacios con los ciudadanos, usuarios, grupos de interés e integrantes de otras dependencias diferentes a la que produce el documento; con el fin de poder validar la pertinencia de este a través de preguntas abiertas o un cuestionario de preguntas que permita retroalimentar la información.

OTROS ASPECTOS DEL DOCUMENTO

- Presentar en el encabezado la estructura del texto.
- Escribir la idea más importante en el primer o segundo párrafo del documento.
- Cada párrafo debe tener por lo menos una idea principal, expresada entre 5 a 8 líneas.
- Manejar un tema por párrafo y cuando se vaya a escribir sobre otro tema, hacer uso del punto y aparte.
- Usar viñetas para separar visualmente oraciones e ideas.
- Usar lenguaje y palabras positivas y propositivas en lugar de negaciones y prohibiciones.
- Usar palabras comunes y de manejo habitual, evitando los tecnicismos y el lenguaje muy elaborado.
- Ordenar las frases de las más generales a las más concretas y finalizar de ser el caso con ejemplos.
- Un texto informativo debe tener máximo dos párrafos.
- Usar de manera eficiente los signos de puntuación. • Cita solo las leyes o normas legales que sean necesarias o relevantes.
- Evitar usar extranjerismos si existe una palabra equivalente en español.
- Usar pocas abreviaturas.
- Al usar siglas por primera vez en el documento, escribir lo que estas significan.
- Incluir palabras de enlace que den coherencia a la idea.



BIBLIOGRAFÍA

- Departamento Nacional de Planeación. Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia. Año 2015, disponible en: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>
- Departamento Nacional de Planeación. 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro Disponible wen: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/10%20PASOS.pdf>
- SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Manual de lenguaje claro. Año 2007, disponible en: http://www.normateca.sedesol.gob.mx/work/models/NORMATECA/Normateca/3_Carrousel/9_Manual_lenguaje/Manual_Lenguaje_040511.pdf.

