

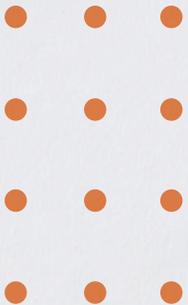


# Ambiente



Derecho fundamental de  
acceso a la información pública

**lenguaje claro e  
incluyente**



# Estrategia de lenguaje claro en Colombia

En Colombia, a partir del documento CONPES 3785 de 2013, se define el Lenguaje Claro como una de las prioridades del Gobierno, con lo cual se busca reducir el uso de intermediarios, brindar respuestas claras y comprensibles a los ciudadanos y así promover la transparencia y el acceso a la información.

**La Red de Lenguaje Claro de Colombia** nace el 18 de octubre de 2018 tras la firma del acuerdo de intención entre el Departamento Nacional de Planeación, la Cámara de Representantes de Colombia, el Instituto Caro y Cuervo, la Universidad de los Andes y la Universidad EAFIT.



**DNP** Departamento Nacional de Planeación



**FUNCIÓN PÚBLICA**  
Departamento Administrativo de la Función Pública



AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO



PURA ESCOBAR Y GARCÍA CULTURAL CENTER



SECRETARÍA GENERAL



VEEDURÍA DISTRICTAL



# Lenguaje claro como derecho fundamental

*“...el acceso a la información pública, como se establece en las convenciones y leyes nacionales, es un derecho que faculta a los ciudadanos para acercarse a la administración pública, conocer información general y de interés, fortaleciendo la participación ciudadana, el control político, la gestión pública y, por ende, la gobernabilidad democrática.”*

(Tesis “Análisis de la implementación de la Estrategia Lenguaje Claro en Colombia 2013-2018” de Gina Jaimes)



# Directrices DAFP

## CIRCULAR NO. 100-010-2021

**PARA:** REPRESENTANTES LEGALES DE LAS ENTIDADES Y ORGANISMOS DE LA RAMA EJECUTIVA DEL NIVEL NACIONAL Y TERRITORIAL Y PARTICULARES QUE CUMPLAN FUNCIONES PÚBLICAS O ADMINISTRATIVAS.

**DE:** DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**ASUNTO:** DIRECTRICES PARA FORTALECER LA IMPLEMENTACIÓN DE LENGUAJE CLARO.

**FECHA:** 23 DE AGOSTO DE 2021

En esa línea, se presentan las siguientes instrucciones sobre lenguajes comprensibles que se deben implementar, con el propósito de avanzar hacia la construcción de contenido público (normatividad, respuestas a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), formularios, intervenciones institucionales, espacios de diálogo, páginas web, entre otros) más sencillo, que facilite el ejercicio de derechos y cumplimiento de deberes ciudadanos y favorezca el aumento de la eficiencia administrativa:

- Incorporar el lenguaje claro en la estrategia de comunicación interna y de cara a la ciudadanía, para optimizar el diseño, difusión y usabilidad de contenidos institucionales y facilitar su comprensión y aprovechamiento.
- Incorporar lineamientos de lenguaje claro en los manuales y protocolos de servicio al ciudadano.

### De capacitación:

- Promover e incorporar ejercicios de capacitación o formación en materia de lenguaje claro en el Plan Institucional de Capacitación (PIC), garantizando su abordaje en las jornadas de inducción y reintroducción. En este sentido, se recomiendan los cursos de lenguaje claro ofrecidos por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), disponible en: <https://escuelavirtual.dnp.gov.co/> y del Instituto Caro y Cuervo, disponible en <https://www.caroycuervo.gov.co/Cursos/Diplomado/>, de acuerdo con las necesidades y posibilidades de las entidades, sus servidores y contratistas.

### De simplificación:

- Diseñar ejercicios o herramientas de diagnóstico de las características, necesidades y expectativas ciudadanas que permitan identificar y priorizar información y/o documentos de alto interés, para su posterior análisis y simplificación.



Promover y reconocer prácticas internas de lenguaje claro para que servidores públicos y contratistas presten un servicio de calidad en los diferentes canales y puntos de atención.

Incorporar prácticas de lenguaje claro en los diferentes canales (presencial, virtual y telefónico) y escenarios de relacionamiento, entendiendo que, para constituir una efectiva comunicación pública, se requiere transformar la cultura del servicio en todas sus expresiones, lo que incluye la comunicación verbal y no verbal.

# Metodología para la implementación de la estrategia de lenguaje claro e incluyente

## ACTIVIDADES

### 1. Inclusión directrices LC

#### Directrices generales

- Lineamientos
- Manuales
- Modelos

#### Directrices particulares

- **Trámites**
- **PQRSD** - respuestas físicas, virtuales, verbales (telefónicas, presenciales), notificaciones.
- **Información misional** - contenidos físicos y en web

### 3. Intervención interna al lenguaje

Acciones de mejora en el lenguaje de canales de atención, con impacto en componentes de atención:

- a IVR (saludo - mensajes - menú).
- b Carteles físicos, señales.
- c Formulario virtual PQRSD
- d Chat
- e Trámites web, SUIT.
- f PQRSD
- g Información institucional

### 2. Socialización directrices LC

#### Directrices generales Directrices particulares

#### Medios:

- Correos
- Circulares
- Cualificaciones
- Talleres

### 4. Validación ciudadanía

#### Medición nivel de claridad de:

Trámites - PQRSD - Información misional - IVR - Carteles físicos - señales - sede electrónica - Chat

#### Herramientas medición:

Cliente Incógnito  
Encuesta satisfacción

#### Resultados:

Consolidación, análisis, conclusiones y mejora.

Ventanas | 1. VAD  | 2. VAD  | 3. VAD  | 4. VAF  |

# ¿Qué es lenguaje claro?

Es un estilo de redacción en el que el diseño, la estructura y el contenido le permiten al ciudadano:

**encontrar lo  
que necesita,**

**comprender lo  
que encuentra**

**y utilizar dicha  
información**



# Redactar

Evitar expresiones complejas y largas.

## Complejo/Largo

En el momento actual  
Mantuvieron una reunión  
A considerable distancia  
De conformidad con

## Sencillo

Ahora  
Se reunieron  
Lejos  
Según

# Algunas expresiones que pueden sustituirse



## Complejo/Largo

A fin de  
Con el objeto de  
Para el propósito de  
Con la finalidad de  
Dado el hecho de que  
Con motivo de  
Debido a que  
Toda vez que  
En el entendido de  
Como efecto de  
En vista de que  
No obstante el hecho de que  
Poner de manifiesto

## Sencillo

**PARA**

**PORQUE**

**POR  
AUNQUE  
MOSTRAR**

# Redactar



Evitar tecnicismos. (Si hay que usarlos, definirlos).

## Tecnicismos

Sancionada  
Expiración  
Mora  
Enajenar

## Lenguaje llano

Aprobada  
Vencimiento  
Retraso o aplazamiento  
Vender o transmitir

Explicar el **significado de las siglas**.

Utilizar verbo para indicar la acción en vez de hacerlo en el sustantivo.

## Verbo sustantivo

Proceda a realizar la radicación de su reclamación.

Visite nuestras oficinas para la escrituración.

Esta nueva ley no causará afectación a su contrato Laboral.

## Sobre el verbo

Radique su reclamación.

Visite nuestras oficinas para firmar las escrituras.

Esta nueva ley no afectará su contrato Laboral.

# Use verbo en lugar de sustantivo.

## Más complicado

Poner en consideración  
Dar comienzo  
Llegar a la conclusión  
Poner de manifiesto

## Más simple

Considerar  
Comenzar  
Concluir  
Manifestar

# Algunas expresiones abstractas (con significado difuso):



## Vago

Mucho  
Maravilloso  
Algunos  
Pronto  
En alguna medida  
Apropiado

## Preciso

Cifra o porcentaje (ejemplo: 90%).  
Cifra o porcentaje de satisfacción (ejemplo: 85%).  
Cifra o porcentaje de cantidad (ejemplo: cuatro de diez).  
Periodo de tiempo (ejemplo: en dos días; el 18 de julio).  
Cifra de proporción numérica (ejemplo: uno de cada tres).  
Cifra que sustente (ejemplo: un computador por cada tres estudiantes).

# Redactar

Evitar palabras extrañas, que ya no se usan o los latinismos.

## Evitar

Empero  
Dilación  
Per cápita  
Coadyuvar  
Precautelar  
Soslayar  
Dádiva

## Mejor

Sin embargo  
Demora  
Por persona  
Ayudar  
Prevenir o proteger  
Evitar, eludir o ignorar  
Regalo



Implementación Estrategia  
Lenguaje Claro 2023

# La oración

Seguir la estructura lógica: sujeto + verbo + complementos.

¿Quién hace qué?



## Incorrecto

Los ciudadanos en la Unidad de Transparencia consultan el Código de Ética.

El poder legislativo será ejercido por el Congreso.

## Correcto

Los ciudadanos consultan el Código de Ética en la Unidad de Transparencia.

El Congreso ejercerá el poder legislativo.

Redactar frases concisas en vez de sobrecargadas.

La extensión media de las frases no debería superar las 20 palabras.

## Frases sobrecargadas

La luz tenía el inconveniente de que carecía de la necesaria intensidad.

Fueron invitados todos aquellos que son miembros actualmente.

El Comité de Buen Gobierno se encargará de definir el procedimiento.

## Frases concisas

La luz era muy débil.

Invitamos a los miembros.

El Comité de Buen Gobierno definirá el procedimiento.

# Otros ejemplos:

## Enredado

El juez ha dictado auto de detención.

Se expidió el decreto modificando las medidas de ajuste fiscal.

Se requiere actualizar los datos obligatoriamente y anualmente.

## Claro

El juez dictó auto de detención.

El presidente expidió el decreto que modifica las medidas de ajuste fiscal.

Es obligatorio que actualice los datos cada año.

# El párrafo

Un párrafo transmite una idea concreta.

Redactar párrafos breves (no más de nueve líneas).

Añadir ejemplos.



# Estructura y presentación

Agrupar contenidos homogéneos. (Usar títulos).

Hacer listas de elementos. (Usar viñetas. Usar números, si hay orden).

Dejar espacios en blanco. Ej. Interlineado 1,5. Márgenes de 2,5 cm.

Usar ayudas visuales.

# Tipografía

Usar un tamaño de letra grande (mínimo 12 puntos) y legible.

Usar moderadamente los énfasis (negritas, cursivas o subrayados).

Preferir texto oscuro sobre fondo claro.



# Revisar

**¿Tuve en cuenta al lector y su contexto mientras redactaba?  
(Problema: diversidad de lectores o audiencias).**

**¿Tuve en cuenta el propósito de mi escrito?**

**¿Elegí palabras precisas, simples, claras, objetivas y directas?**

**¿Evité o expliqué tecnicismos en el texto?**

**¿Mis frases siguen la estructura de sujeto, verbo y complemento?**

**¿Las oraciones tienen menos de 20 palabras?**

**¿Evité ambigüedades y redundancias?**

**¿Cada párrafo transmite una idea?**

**¿Mis párrafos tienen menos de 9 líneas?**

**¿Incluí ejemplos?**

**¿Usé listas homogéneas?**

**¿Utilicé márgenes suficientes?**

**¿Elegí una tipografía legible?**

**¿Usé de manera comedida los resaltes o forma de escribir de negrita, cursiva, subrayado y mayúsculas?**



# Lenguaje Incluyente

## Incluyente porque:

- Permite visibilizar de manera respetuosa y asertiva las y los actores de la sociedad que históricamente han sido estigmatizadas/os, discriminadas/os e invisibilizadas/os
- Valora que las personas en razón a su sexo, género, identidad de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, discapacidad, campesinas, víctimas del conflicto armado, migrantes, entre otras, tienen formas en las que les gusta sean nombradas y reconocidas.
- Fomenta los derechos y la igualdad de oportunidades entre las personas.
- Mejora las relaciones entre las personas

Contribuye a la transformación de imaginarios y estereotipos en razón a las diferencias y diversidad de los grupos poblacionales y sectores sociales LGBTL

- Facilita el ejercicio de los derechos de grupos poblacionales y sectores sociales, especialmente los relacionados con el acceso a la información.
- Contribuye a la construcción de Bogotá como una ciudad diversa e incluyente
- Contribuye a la transformación cultural en beneficio del reconocimiento de los grupos poblacionales y sectores sociales históricamente marginados.



# Lenguaje incluyente población en general y etnias

## Lenguaje que discrimina...

Los bogotanos

Los ciudadanos

Los habitantes de Bogotá

Los usuarios

Los habitantes de Bogotá

Los clientes internos

## Lenguaje incluyente...

La ciudadanía bogotana

Las ciudadanas y los ciudadanos

La población bogotana

Personas que habitan

La comunidad

Personas que hacen uso de

Las usuarias y los usuarios

Las funcionarias y los funcionarios

Personas que

Personas de color

Indios

Hermanos indígenas

**Los:** Afrocolombianos/gitanos/palenqueros/indígenas

Niche

### Utilizar diminutivos:

Los negritos/Las negritas, los indiecitos, las indiecitas,

los gitanitos, las gitanitas

Mi sangre

Mi raza

Minorías

Indio/a

Gente de color

Moreno/a

Persona de la raza negra

## Población o comunidad o persona:

Negra, Afrocolombiana o Afrodescendiente (de acuerdo a la manera como se autoreconozca cada persona)

Raizal / Palenquera/Indígena/Gitana

Pueblos indígenas

Pueblo Gitano o Rrom / Raizal

Personas de los grupos étnicos



# Lenguaje incluyente discapacidad y habitantes de calle

## Lenguaje que discrimina...

Discapitado/a,

Lisiado/a,

Imposibilitado/a,

Impedido/a,

Paralítico/a

Mongólico/a Mongolito/a

Enano/a

Personas en condición de  
discapacidad

Retardado Mental

Personas diversamente hábiles

Personas o niños (as) especiales

### Utilizar diminutivos:

sordito, cieguito, enfermito, enanito

Utilizar lenguaje que se relacione con  
sufrimiento o padecimiento de la  
discapacidad.

Los discapacitados

Minusvalido

Anormal

Personas diferentes

Indigentes

Desechables

Gamines

Los habitantes de calle

## Lenguaje incluyente...

Ciudadanía o población o personas con  
discapacidad

Niñez/juventud/adulthood/vejez con  
discapacidad, persona mayor con  
discapacidad

Personas con discapacidad física  
/visual/auditiva/psicosocial/cognitiva  
/múltiple/con sordo ceguera

### Persona o población:

de talla baja / ciega/con baja visión / sorda/con  
hipoacusia.

Población o ciudadanía habitante de calle

Ciudadanos y ciudadanas habitantes de calle

Habitantes de calle

Personas en proceso de superación de la  
habitabilidad en calle



# Lenguaje incluyente prostitución y víctimas

## Lenguaje que discrimina...

Prostituta o prostituto

Desplazados/as

Los desplazados

## Lenguaje incluyente...

Personas en situación de prostitución

Personas que ejercen actividades sexuales pagas

Personas que ejercen la prostitución

Personas explotadas sexualmente en la Prostitución

Trabajadores o trabajadoras sexuales

(Algunas personas se auto reconocen como trabajadoras sexuales)

## Víctimas de...

Población víctima del conflicto armado

Personas víctimas del conflicto armado

Personas en situación de desplazamiento



# Lenguaje incluyente niñez, juventud y adultez

## Lenguaje que discrimina...

Menores

Los niños

### Utilizar diminutivos:

Chiquitos/as Niñitos/as Pequeños/as

Los adolescentes

Menores

Los jóvenes

Pelados/as

Chino/a

Chico/a

### Utilizar diminutivos:

jovencitos/jovencitas

Los adultos

## Lenguaje incluyente...

La infancia

La niñez

Población infantil

Las niñas y los niños

La adolescencia

Población adolescente Las adolescentes y los adolescentes

Las juventudes

Ciudadanía juvenil

Población joven

Las y los jóvenes

Población adulta

Personas adultas

Las adultas y los adultos



# Lenguaje incluyente vejez y población rural

## Lenguaje que discrimina...

Abuelos/as

Tercera edad

### Utilizar diminutivos:

Abuelitos/abuelitas

Viejitos/Viejitas/Ancianitos/Ancianitas

### Utilizar diminutivos:

Campesinitos/as

## Lenguaje incluyente...

Persona mayor

Población mayor

Viejos y viejas (dependiendo del contexto)

Persona mayor

Población campesina

Personas campesinas

Habitante rural



# Lenguaje incluyente **sectores LGTBIQ+** y personas desplazadas

## Lenguaje que discrimina...

Población A/ personas no  
heterosexuales

Población LGTBI

Comunidad LGTBI

Persona LGTBI

Los LGTBI

Los migrantes

Los refugiados

## Lenguaje incluyente...

Personas de los sectores sociales LGTBI  
LGTBI

Hombre gay

Mujer Lesbiana

Mujer/hombre/persona transgénero

Persona bisexual

Persona intersexual

Población migrante

Personas migrantes

Población refugiada

Refugiado o refugiada

Personas refugiadas





# Lenguaje claro verbal

## Tono

Transmitir a nuestro interlocutor exactamente aquello que queremos expresar, por lo que emplear un tono de voz inadecuado puede distorsionar el significado del mensaje que transmitimos: **Ascendente:** expresa duda, indecisión, o interrogación  
**Descendente:** transmite firmeza, determinación y confianza

## Ritmo

Para mantener el interés del interlocutor es recomendable emplear un ritmo de palabras entre 100 y 150 por minuto. Por encima de las 200, se dice que una persona es taquilálica (habla muy deprisa y por tanto podemos tener problemas para comprenderla), mientras que por debajo de 100 es bradilálica (su ritmo es muy lento y puede aburrir).

## La dicción

Para mantener una comunicación efectiva es necesaria una buena vocalización y pronunciación de las palabras, se recomienda usar de manera adecuada los silencios, pausas y ser cuidadoso con los significados. Por ejemplo, si hablamos con personas de otro país, a pesar de hablar el mismo idioma, puede que algunas palabras tengan diferente significado.

## Las palabras

Se debe mantener un lenguaje sencillo y fácil de entender, el objetivo de la comunicación es que el mensaje sea recibido efectivamente por nuestro receptor, si acudimos a palabras muy técnicas y de bajo uso, no captarán nuestro mensaje.

## Volumen

El volumen de la voz se relaciona con la intensidad con la que hablamos. Generalmente un volumen bajo indica timidez y sumisión; mientras que, un volumen alto transmite autoridad, seguridad y dominio de la situación.

# Estructuración de trámites y servicios



Nombre del trámite  
Entidad responsable  
Qué es y para qué sirve  
Requiere pago?  
Dónde se realiza?  
Quién puede realizarlo?  
Cuándo se puede realizar?

Requisitos  
cómo se realiza el seguimiento?  
Qué resultado se obtiene?  
Soporte jurídico  
En cuánto tiempo se obtiene el resultado?  
Preguntas frecuentes

## Fuentes informativas



Guía de Lenguaje claro e incluyente – Secretaría Distrital de Planeación.  
Guía Distrital de Lenguaje claro e incluyente – Secretaría General Distrital.  
Presentación Dra. Betsy Perafán – Red de Lenguaje Claro de Colombia.  
Guía de Lenguaje Claro – Ministerio de Hacienda



Ambiente



Derecho fundamental de  
acceso a la información pública

**lenguaje claro e  
incluyente**