

GUÍA DE LENGUAJE CLARO PARA SERVIDORES PÚBLICOS DE COLOMBIA

#YoSirvoParaLaPaz



DNP Departamento Nacional de Planeación

PNSC PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO



TODOS POR UN NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

GUÍA DE LENGUAJE CLARO PARA SERVIDORES PÚBLICOS DE COLOMBIA



DNP Departamento
Nacional
de Planeación

PNSC 
PROGRAMA NACIONAL
DE SERVICIO AL CIUDADANO



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



DNP Departamento
Nacional
de Planeación

www.dnp.gov.co

Simón Gaviria Muñoz
Director General DNP

Manuel Fernando Castro Quiroz
Subdirector Territorial y de Inversión Pública (DNP)

Juan Carlos Rodríguez Arana
Director Programa Nacional de
Servicio al Ciudadano

María Lorena Gutiérrez Botero
Ministra Consejera de Gobierno
y Sector Privado

Juanita Burgos de Bedout
Asesora Despacho Ministra Consejera

Elaboración y edición

Jorge Andrés Mora Garzón
Jorge Enrique Rojas Vanegas
Brigitte Marcela Quintero Galeano
Juan Carlos Acevedo Durán

**Guía de lenguaje claro para
servidores públicos de Colombia**
ISBN: 978-958-8340-81-4

Grupo de Comunicaciones y Relaciones Públicas

Wiston Manuel González del Río
Coordinador
Carmen Elisa Villamizar Camargo
Correctora de Estilo
Carlos Arturo Chaparro Olaya
Diseñador Gráfico

©Departamento Nacional de Planeación
Calle 26 13-19. Edificio Fonade. Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (057+1) 3815000
Bogotá D.C., Colombia, 2015
Impreso por: Imprenta Nacional de Colombia

CONTENIDO

¿POR QUÉ UNA GUÍA DE LENGUAJE CLARO?.....	7
INTRODUCCIÓN.....	9
1. ANTECEDENTES NACIONALES.....	13
2. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	17
3. ¿QUÉ ES LENGUAJE CLARO?.....	21
3.1 ¿CÓMO COMUNICAR E INFORMAR EN LENGUAJE CLARO?.....	22
3.2 ¿QUÉ ELEMENTOS SE DEBEN TENER EN CUENTA PARA ESCRIBIR EN LENGUAJE CLARO?.....	22
3.3 ¿CÓMO LEEN LOS CIUDADANOS LAS COMUNICACIONES DEL ESTADO?.....	23
3.3.1 El orden en que se presenta la información no corresponde con las necesidades del lector.....	26
3.3.2 El formato de la carta no facilita la lectura del texto.....	26
3.4 PRINCIPIO BÁSICO: PENSAR EN LA AUDIENCIA.....	28
3.5 ENFOQUE CIUDADANO.....	30
3.6 LENGUAJE CLARO EN LA COMUNICACIÓN ORAL.....	31
4. PASOS PARA ESCRIBIR EN LENGUAJE CLARO.....	33
4.1 ESQUEMA GENERAL: ORGANIZAR, ESCRIBIR, REVISAR Y VALIDAR.....	33
4.2 ORGANIZAR LAS IDEAS.....	34
4.2.1 Responda seis preguntas generales antes de empezar a escribir.....	34
4.2.2 Utilice la estructura básica de un texto.....	34
4.2.3 Presente en primer lugar la información que le aplica a toda su audiencia.....	35
4.2.4 Use encabezados para guiar al lector.....	36
4.2.5 Separe la información en secciones cortas.....	37
4.2.6 Use ayudas visuales.....	38
4.3 ESCRIBIR EL DOCUMENTO.....	40
4.3.1 Use oraciones cortas.....	40
4.3.2 Simplifique la estructura de las oraciones.....	41
4.3.3 Utilice voz activa.....	42
4.3.4 Use palabras sencillas.....	42
4.3.5 Evite el uso de palabras innecesarias.....	43
4.3.6 Use verbos en lugar de sustantivos.....	45
4.3.7 Use un tono y lenguaje adecuado.....	45
4.4 REVISAR EL DOCUMENTO.....	46
4.5 VALIDAR EL DOCUMENTO.....	46
BIBLIOGRAFÍA.....	49



*“Si hablas a un hombre en un lenguaje que
comprende, eso llega a su cabeza.
Si le hablas en su lenguaje, eso llega a su corazón”*

Nelson Mandela

¿POR QUÉ UNA GUÍA DE LENGUAJE CLARO?

Uno de los fines esenciales del Estado es garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos. Esto implica que el Estado pueda transmitir de forma clara y efectiva la información sobre programas, trámites y servicios e informar sobre sus acciones a través de un ejercicio efectivo de rendición de cuentas.

En este sentido, el 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 de un Estado con la arquitectura institucional y las capacidades técnicas, humanas y de infraestructura física y tecnológica, que le permitan consolidar la paz, y contribuir al logro de la equidad social y el mejoramiento de la educación de los colombianos. Es así como el Gobierno Nacional se compromete en fortalecer la formulación de políticas en los ámbitos internacional, nacional y territorial a partir de una **cultura de servicio al ciudadano** que opere bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad en los servidores públicos.

Al respecto, el presidente Juan Manuel Santos ha señalado que “(...) toda la información al ciudadano debe estar en lenguaje claro... Nuestro primer propósito es servir al ciudadano, y para eso tenemos que ser claros, sencillos”¹. Igualmente, en el Documento CONPES 3785 de 2013 se define como una de las prioridades “ofrecer a los ciudadanos información en lenguaje claro y comprensible de manera que tengan certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites”.

En este marco, el Gobierno Nacional propone la integración de servicios como una respuesta a la necesidad de: (i) acercar los servicios de la Administración Pública a los ciudadanos; (ii) mejorar y estandarizar la atención; y (iii) fortalecer la institucionalidad del gobierno nacional y las entidades territoriales para la gestión eficiente para el desarrollo y la reducción de brechas sociales y económicas.

Conforme a esta visión, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación ha venido avanzando en la comprensión de las limitaciones y obstáculos que identifican los ciudadanos para comprender y actuar a partir de la información ofrecida por las entidades públicas en sus distintos canales de atención.

Con tales bases, el Programa pone a disposición esta **Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia**, en la que se presentan recomendaciones prácticas para facilitar la comunicación, principalmente escrita, entre el Estado y su principal interlocutor, el ciudadano.

1. Discurso del Presidente Juan Manuel Santos durante el evento “Experiencias de gestión de la Administración Pública colombiana”, realizado el 9 de diciembre de 2013.



“La comunicación es compartir, y compartir es el acto que nos constituye.

Si creemos que este acto es imposible, rechazamos cualquier proyecto humano”

Albert Jacquard

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. A continuación se presentan las más destacadas.

Impacto en la eficiencia de las instituciones

La información que no es clara y comprensible obliga a las entidades a destinar más tiempo y recursos para aclararle al ciudadano información que estos perciben como poco precisa y que no se ajusta a sus necesidades. Por ejemplo, ¿cuántos recursos asigna una entidad para reescribir formularios confusos sobre trámites o servicios?, ¿cuántas llamadas recibe un centro de contacto para aclarar información de la página web de una entidad?, ¿cuántos derechos de petición recibe una entidad solicitando una aclaración o más información?

Tras la respuesta a estas preguntas se encuentra la justificación a la necesidad de promover un compromiso por parte de los servidores públicos para ofrecer a los ciudadanos información clara, comprensible, que se ajuste a la realidad y a sus expectativas.

Costos de transacción para el ciudadano

La ausencia de información clara y completa también implica costos económicos para los ciudadanos; por ejemplo, ¿qué sucede cuando un ciudadano se encuentra con una información que no comprende?, ¿recurre a un tramitador?, ¿contrata a un abogado?, ¿se dirige directamente a la entidad para solicitar una aclaración?, ¿llama a una línea de atención al ciudadano?

Cualquiera de estas opciones implica costos imprevistos por los ciudadanos que comprometen tiempo o dinero adicional.

Vulneración de derechos

Para ejercer con efectividad sus derechos, los ciudadanos deben entender la información que el Estado les proporciona. Por ejemplo, ¿qué sucede cuando un ciudadano no entiende una comunicación que describe un subsidio de vivienda, un procedimiento médico o un trámite para acceder a la pensión?

Cuando las entidades públicas no se comunican con claridad, impiden, más allá de la consecución de un trámite o servicio, el ejercicio de un derecho.

Proceso inefectivo de rendición de cuentas

La complejidad en el lenguaje conlleva prácticas de rendición de cuentas inadecuadas que afectan la percepción de los ciudadanos:

- Desconocimiento de las organizaciones del Estado, su funcionamiento y los resultados de la gestión pública.
- Pérdida de la oportunidad de evaluar, corregir y ajustar políticas y proyectos de la Administración Pública, de acuerdo con las opiniones y los aportes que surjan del diálogo con la población.
- Menor transparencia en las acciones de los gobiernos y bajo interés sobre lo público por parte de la ciudadanía.



¿PARA QUÉ SE REQUIERE UN USO DE LENGUAJE CLARO EN LAS COMUNICACIONES DEL ESTADO?

- Reduce errores y aclaraciones innecesarias.
- Reduce costos y cargas para el ciudadano.
- 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.



DNP
DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN
www.dnp.gov.co

DNP
DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN
www.dnp.gov.co

DNP
DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN
www.dnp.gov.co

DNP
DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

DNP
DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN
www.dnp.gov.co

DNP
DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN
www.dnp.gov.co

Impulsando el desarrollo del país

Impulsando el desarrollo del país



1. ANTECEDENTES NACIONALES

En Colombia, en sus inicios, el enfoque de lenguaje claro tuvo como perspectiva orientar la transparencia, la rendición de cuentas ante la ciudadanía y fomentar la participación ciudadana.

Al respecto, el Gobierno nacional expidió el Documento CONPES 3654 de 2010², 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.

Para llevar a cabo esta visión, 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 Estado³.

También incluye como mejorar los atributos de la información que se le entrega a la ciudadanía también resulta esencial para desarrollar el servicio al ciudadano. Por tal motivo, a través de la *Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano*⁴ se pretende generar certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que las entidades de la Administración Pública atienden los requerimientos de los ciudadanos.

Desde esta perspectiva, desde 2013, el Departamento Nacional de Planeación, a través del Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (PNSC), ha avanzado en la promoción de esta temática en los diferentes niveles de la Administración Pública.

Al respecto, el Programa desarrolló sesiones con una serie de grupos focales orientados a identificar el grado de comprensión de los ciudadanos de distintas zonas del país⁵, y entender su comportamiento frente a información relacionada con la gestión de trámites y servicios provistos por las entidades del Estado.

2. Documento CONPES 3654: Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos. (2010), pág. 38.

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

4. El 9 de diciembre del 2013 el Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) aprobó el Documento 3785, el cual describe la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, que tiene como objetivo mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

5. Durante el 2014 se realizaron 10 grupos focales en Bogotá, Bucaramanga, Leticia y San Andrés en los cuales participaron 28 servidores públicos y 67 ciudadanos.

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

- **Información incompleta y poco precisa.** Los ciudadanos perciben que la información entregada por las entidades de la Administración Pública es incompleta. En diversas ocasiones señalaron que requieren información menos técnica, y sí más detalles y descripciones específicas que les permitan comprender los mecanismos, trámites y servicios disponibles para la gestión de sus solicitudes. Igualmente, los ciudadanos manifestaron que debían dirigirse más de una vez a las entidades para realizar un trámite o acceder a un servicio, debido a que la información proporcionada la primera vez, no contenía todos los requisitos y condiciones exigidos para la gestión de su solicitud o trámite. También se evidenció que, en algunos casos, la información que se ofrece diferente en todos los canales de atención dispuestos por una misma entidad pública.
- **Uso de palabras técnicas, siglas y extranjerismos.** Los servidores públicos recurren a un vocabulario técnico y al uso de siglas y términos que para los ciudadanos son difíciles de comprender; lo anterior implica que deban recurrir a terceros para interpretar la información proporcionada sobre la gestión del trámite o el servicio.
- **Relevancia de la información.** En ocasiones las entidades de la Administración Pública se extienden en ofrecer información jurídica o conceptual que puede confundir a los ciudadanos, quienes perciben que no les resulta útil para la gestión de sus requerimientos ante la Administración.
- **La información proporcionada por las entidades no corresponde con la realidad de los trámites y servicios.** Los ciudadanos esperan disponer de información más precisa sobre tiempos de espera y respuesta, número de ventanillas u oficinas que deben visitar para realizar un trámite o acceder a un servicio, horarios de mayor afluencia de personas, puntos de atención con mayor capacidad, etc.

Pese a las acciones y los esfuerzos desarrollados por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y la Dirección de Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), estos resultados evidencian 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.

El DAFP ha desarrollado varias reformas internas para hacer más clara y efectiva la información del

repositorio de trámites y servicios de cara al ciudadano que ofrecen las instituciones del orden nacional y territorial a través del *Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)*. Por su parte, la Dirección de Gobierno en Línea del MinTIC ha solicitado apoyo técnico del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano para mejorar los contenidos del sitio web: Portal del Estado Colombiano (PEC), para asegurar que se ajusten a las necesidades y preferencias de los ciudadanos a través del uso de un lenguaje claro y efectivo.

En conclusión, las acciones dirigidas a promover e implementar el uso de un lenguaje claro en la Administración Pública, evidencian su importancia para garantizar el acceso efectivo de derechos y el cumplimiento de obligaciones por parte de los ciudadanos.



2. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

El Plain English Movement, conocido en español como “movimiento del estilo o lenguaje llano” (lenguaje claro), surge como “una campaña de renovación de la redacción, desarrollada en Estados Unidos, a partir de los años setenta, y luego expandida al mundo anglosajón”. (Cassany, García del Toro, 2000, p.107).

Este movimiento se plantea varios objetivos:

- Elaborar normativa legal sobre comunicación escrita (leyes y recomendaciones).
- Investigar sobre redacción (qué problemas de comprensión presentan los textos, cómo pueden resolverse).
- Formar a los profesionales de cada disciplina para que redacten usando lenguaje claro (abogados, jueces, científicos, etc.).
- Difundir las ideas del movimiento con publicaciones y jornadas informativas.

El uso de lenguaje claro se promueve, entre otros países, en Australia, Canadá, Chile, Estados Unidos, México y Reino Unido.

Australia

El uso del lenguaje claro en Australia se desarrolló a través de la simplificación de leyes, actas constitucionales y formas administrativas por parte de los gobiernos estatales y del Procurador General de Justicia.

En 1987 el Gobierno estatal de Victoria elaboró un manual de Plain English y estableció una unidad encargada de reescribir formas y documentos ya existentes.

A mediados de los años noventa se desarrollaron dos proyectos para simplificar las leyes que emite el Gobierno: el Programa de Simplificación de Leyes Corporativas y el Proyecto para mejorar las Leyes Fiscales.

El Lenguaje Claro se extendió al sector académico a través del Center for Plain Legal Language de la Universidad de Sydney. Este centro entrena a abogados en la redacción con lenguaje sencillo y claro, e investiga las implicaciones del uso de este tipo de lenguaje en documentos jurídicos⁶.

⁶. Secretaría de la Función Pública de México (SFP), 2004, pág. 13.

Canadá

En Canadá el movimiento de lenguaje claro surge con la intención de mejorar los estilos de redacción jurídica. La idea nace con la creación de comités expertos de lenguaje jurídico y la realización de conferencias para revisar la redacción legal que operaba desde 1918. En los años setenta, se creó la Comisión para la Reforma de la Ley encargada de revisar todas las leyes federales existentes.

El Gobierno canadiense tiene una experiencia positiva en proyectos de reescritura de leyes con alto contenido técnico. Existe un esfuerzo gubernamental permanente por medio del Comité Intersectorial de Plain Language y la Secretaría Nacional de Alfabetismo para adoptar las técnicas del lenguaje sencillo y claro (SFP, 2004, p. 10).

Chile

Los esfuerzos para promover el uso de lenguaje claro en Chile los dirige la Biblioteca del Congreso Nacional (BCN), que desde 1940 ha venido desarrollando diferentes servicios y productos destinados a facilitar el acceso y la comprensión de las leyes.

En 2003, la Biblioteca del Congreso Nacional presentó el programa “Ley Fácil”, una iniciativa que busca que los ciudadanos puedan comprender con mayor facilidad las normas aprobadas por el Congreso. Así, los ciudadanos acceden a las leyes en un lenguaje simple, claro y directo. El programa, diseñado en distintos formatos y medios, toma en cuenta las características de sus audiencias, como los invidentes, las lenguas originarias y los estilos de comprensión de los textos (Ferreiro, 2012).

Estados Unidos

Desde el sector público, la promoción del uso del lenguaje claro en Estados Unidos se inició a partir de los años setenta. En 1972, el Presidente Richard Nixon declaró que el Registro Federal debía estar escrito en términos sencillos para los ciudadanos. Seis años después, el presidente Jimmy Carter expidió dos Órdenes Ejecutivas con el fin de simplificar y aclarar las regulaciones que emite el Gobierno. (Giraldo, 2013, p.39)

En 1998, Bill Clinton, expidió un Memorando Presidencial que obliga a los departamentos federales y otras dependencias gubernamentales a escribir sus regulaciones en un lenguaje claro.

En 2010, el presidente Barack Obama promulgó la Ley de Redacción Comprensible (Plain Writing Act of 2010), que ordena las agencias federales de los EE. UU. utilizar un lenguaje claro en todos sus documentos y a capacitar a sus empleados en cómo expresarse con sencillez (Congreso de los Estados Unidos, 2010).

México

México se convirtió en 2004 en el primer país de habla española en adoptar como política pública la utilización de un lenguaje claro en las comunicaciones entre el Gobierno y los ciudadanos.

El Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 del gobierno de Vicente Fox establece que la información que transmiten las dependencias y entidades gubernamentales debe ser “comprensible [...], confiable, clara y veraz” (Guzmán, 2012, pág. 13).

En 2004, la Secretaría de la Función Pública elaboró el Manual de Lenguaje Ciudadano, cuyo propósito es ayudar a los servidores públicos a adoptar un lenguaje ciudadano para mejorar la comunicación escrita en la Administración Pública Federal. (SFP, 2004, pág. 5).

Reino Unido

Reino Unido es uno de los países pioneros en el diseño e implementación de metodologías de Lenguaje Claro para el sector público. En 1973, La Cámara de los Comunes creó una comisión de expertos (Renton Commission), con el fin de revisar el lenguaje legal de los documentos públicos y las leyes aprobadas por el Parlamento británico (Giraldo, 2013, pág. 30).

En 1979, se inició una campaña independiente de Plain English para acabar con el argot burocrático (gobbledygook), considerado tedioso y complicado (Giraldo, 2013, pág. 30). Como parte de esa campaña, en 1995, se implementó un proyecto para reescribir la legislación de impuestos.

En 1997, el Comité de Administración Pública (Public Administration Select Committee, PASC) emitió un informe en el cual especifica que las leyes que se aprueben deben estar escritas en un inglés sencillo y propone la reescritura de algunos documentos gubernamentales (Giraldo, 2013, pág. 31)

“No entiendes realmente algo hasta que eres capaz de explicárselo a tu abuela.”

Albert Einstein

DNP
DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN



3. ¿QUÉ ES 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

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]

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.

3.1 ¿CÓMO COMUNICAR E INFORMAR EN LENGUAJE CLARO

El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) establece en la Guía de Lenguaje Ciudadano cuatro pasos fundamentales para transformar el lenguaje técnico que utilizan las entidades estatales en un lenguaje claro, de fácil comprensión para el ciudadano:

- **Primero:** identificar los temas o contenidos que se quieren informar e identificar quiénes son los interlocutores.
- **Segundo:** relacionar los conceptos con el contexto de la realidad del ciudadano: con la cultura, la satisfacción de una necesidad, la prestación de un servicio concreto.
- **Tercero:** convertir en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos que se usan en la administración pública u ofrecer definiciones en términos de fácil comprensión para el ciudadano.
- **Cuarto:** definir las estrategias de comunicación, estableciendo los canales y medios de comunicación para la interlocución (DAFP, 2001. p.19)

3.2 ¿QUÉ ELEMENTOS SE DEBEN TENER EN CUENTA PARA ESCRIBIR EN LENGUAJE CLARO?

Las organizaciones internacionales Clarity, PLAIN y Center for Plain Language que promueven y analizan el uso del lenguaje claro en textos oficiales establecen que el propósito del lenguaje claro es comunicar de forma clara y efectiva, situando las necesidades de la audiencia sobre cualquier otra consideración. Asimismo, establecen tres elementos, así⁷ (Clarity, 2011):

- **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.
- **Estructura:** se refiere a la organización del texto, de forma tal que tenga una secuencia lógica.

7. En el año 2007, representantes de las organizaciones internacionales en lenguaje claro Clarity, PLAIN y Center for Plain Language decidieron formar el grupo de trabajo *International Plain Language* para analizar temas relacionados con la implementación del uso de lenguaje claro en el ámbito internacional y la provisión de una definición estándar de dicho concepto.

- **Diseño:** se relaciona con el uso de ayudas visuales que pueden facilitar la lectura del texto e indicar la información más relevante. Se recomienda el uso de encabezados, negrilla, cursivas, viñetas, entre otros recursos.

Para esta guía, se adoptará la siguiente aproximación:

Una comunicación está en lenguaje claro si satisface las necesidades de la audiencia, de tal forma que esta pueda:

- *encontrar lo que busca,*
- *entender lo que encuentra y*
- *usarlo de forma fácil y rápida*

Para ello debe tenerse en cuenta: la estructura, el diseño y el contenido del mensaje.

3.3 ¿CÓMO LEEN LOS CIUDADANOS LAS COMUNICACIONES DEL ESTADO?

La forma como los ciudadanos leen las comunicaciones del Estado difiere del modo como leerían cualquier otro texto. Con el fin de ilustrar algunos puntos importantes sobre qué esperan, qué necesitan y cómo se comportan los ciudadanos frente a una comunicación del Estado, se plantea como ejemplo la siguiente situación.

El caso de la EPS: una situación frecuente

Un paciente se encuentra internado en un hospital que no cuenta con los servicios necesarios para atenderlo adecuadamente. Por lo tanto, es necesario su traslado a otro hospital. La madre del paciente lleva varios días esperando una autorización de la Empresa Promotora de Salud (EPS) poder trasladar a su hijo. Al ver que la EPS no responde su solicitud, la madre recurre al ente nacional de salud. Después de un par de días, recibe una carta de dicha entidad.

Ansiosa por saber si fue posible obtener la autorización de la EPS para trasladar a su hijo, la madre abre la carta y ojea el texto. Lo primero que nota son tres largos párrafos escritos en una letra muy pequeña que casi no alcanza a leer. No hay un encabezado de Asunto o Referencia que explique el propósito de la comunicación. No hay partes del texto resaltadas y capten su atención. En el formato de la carta nada indica que una idea es la más importante; observa que el remitente tampoco se tomó el trabajo de averiguar si la persona a la cual estaba dirigida la carta es un hombre o una mujer. Seguramente utiliza un formato estándar preestablecido. Sin embargo, debido a la urgencia de su situación, empieza a leer el primer párrafo.

En respuesta a la petición radicada en el Ente Nacional de Salud, con el número único de radicación de correspondencia PQR CC1010303-34567-1 el día 20 de noviembre de 2013, al respecto, le informo que hemos recibido contestación por parte de la entidad, y basados en ella y en la normativa vigente y de acuerdo a estas, se precisa que esta entidad como máximo organismo de inspección, vigilancia y control del sistema tiene como misión “proteger los derechos de los usuarios en salud;

Después de leer, la madre se pregunta ¿Por qué me interesaría a mí conocer la misión del Ente Nacional de Salud? No entiende la relación que esto tiene con la respuesta a su solicitud. Igualmente, se pregunta “¿Qué quiere decir PQR?” y “¿Por qué usan palabras poco comunes como ‘contestación’ o ‘precisar’?”. Luego de este análisis, continúa la lectura del texto:

[...] proteger los derechos de los usuarios en salud; particularmente la Delegada de Protección al Usuario y Participación Ciudadana, en ejercicio de las funciones asignadas mediante el artículo 20 del Decreto 1326 de 2007 debe “Registrar, evaluar, tramitar y direccionar las peticiones ciudadanas (reclamos, quejas, manifestaciones, consultas e información), encauzándolas hacia las dependencias correspondientes y comunicando al peticionario sobre las gestiones que adelante la entidad y su resultado”, por tanto relacionamos la respuesta textual enviada por la entidad:...

La madre ha leído más de seis renglones y aún no hay nada que se le refiera una respuesta a su solicitud. Un poco ofuscada piensa: “¿Por qué me están hablando de un decreto que nada tiene que ver con la respuesta de la EPS?, ¿por qué me interesaría conocer las funciones de esa entidad?, ¿por qué simplemente no contestan si la EPS va a autorizar el traslado o no?”.

Aunque molesta e insatisfecha, la madre tiene que continuar leyendo la carta para obtener una respuesta sobre el traslado de su hijo:

[...] 1. La EPS XXXX, es una empresa autónoma e independiente, comercial del tipo de las anónimas, constituida mediante escritura pública XXX del 22 de marzo de 2007, otorgada en la Notaría 30 de Bogotá D.C. e inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá. Está autorizada por el Ente Nacional de Salud mediante Resolución XX del 3 de abril de 20XX que la habilita como empresa promotora de salud del Régimen Contributivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud...

Después de leer el párrafo que contiene la respuesta de la entidad, la madre se enfada aún más al ver que la EPS también tiene que citar las funciones y mencionar unas normas y decretos que no dan la respuesta que ella necesita. Sin embargo, continúa su lectura con la esperanza de que finalmente contesten su solicitud.

[...] 2. Presentamos a usted excusas por las incomodidades generadas e informamos, que su inquietud, es importante para nosotros, pues de esta manera podemos mejorar la atención a los afiliados a nuestra entidad...

Una vez termina de leer esta parte, irónicamente piensa: “Si realmente mi inquietud fuera importante para ellos, empezarían por darme una respuesta rápida y no enredarme con información que no me sirve para nada”.

Continúa leyendo:

[...] 4. Es importante mencionar que el señor XXXX XXXX recibirá toda la atención médica pertinente en el proceso de hospitalización, según la evolución clínica al tratamiento en este momento en la CLÍNICA XXXXX 5. Se debe aclarar que El señor XXXX XXXX ha recibido las atenciones pertinentes y las autorizaciones han sido generadas por la EPS XXXX, de acuerdo con las necesidades requeridas en salud, el traslado se llevará a cabo el día 28/11/20XX.

Finalmente, después de leer más de veinte renglones de decretos, funciones, misiones, resoluciones, etc., la madre encuentra que la EPS autorizará el traslado de su hijo a otro hospital.

El caso presentado refleja el comportamiento y las expectativas que tiene un ciudadano al momento de leer una comunicación del Estado. Vale la pena retomar punto por punto el análisis que hizo la lectora para sacar algunas conclusiones.

3.3.1 El orden en que se presenta la información no corresponde con las necesidades del lector

Una respuesta a una solicitud de un ciudadano no debe empezar citando qué hace de una entidad o el soporte legal que sustenta la respuesta. Por lo general, los ciudadanos esperan obtener respuestas sencillas y directas, así que conocer la misión y las funciones de la entidad pasa a un segundo plano. Las entidades deben organizar la información con base en las expectativas e intereses de los ciudadanos y describirla de forma precisa y clara.

El experto en lenguaje claro, Howard Warner establece que cuando un abogado redacta un documento legal, lo que tiene más en cuenta es que el documento pase por los tribunales⁸ (Clarity, 2011). De esta forma, es evidente que los abogados escriben teniendo en cuenta a otros abogados.

Sin embargo, la mayoría de los documentos legales de la Administración Pública son para el beneficio de los ciudadanos, para el goce efectivo de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes; por ello, el Estado está en la obligación de entregar información clara y comprensible.

3.3.2 El formato de la carta no facilita la lectura del texto

Antes de empezar a leer, la madre ojea el texto. El formato siempre es lo primero que un lector nota, y puede incentivar la lectura del documento o sugerir que no será un texto fácil de leer. Respecto del texto se puede decir lo siguiente:

- *Los párrafos son demasiado largos.* Párrafos de esa extensión no promueven la lectura de un texto, ni incentivan al lector a que lo entienda, mientras que los párrafos cortos son más fáciles de leer y de entender.

8. Howard Warner es el director ejecutivo de Plain English People, una agencia de Nueva Zelanda que ofrece servicios especializados de edición de documentos y capacitación de personal en lenguaje claro. Warner tiene 20 años de experiencia en la materia.

- *Las oraciones son muy largas.* Las oraciones aparte de ser demasiado largas, no están separadas por signos de puntuación. Este tipo de oraciones son más difíciles de leer porque saturan la memoria a corto plazo y pueden enredar las ideas (SFP, 2007).
- *Las palabras son muy técnicas y los ciudadanos no las usan con frecuencia.* Un ciudadano no utiliza palabras como “radicación”, “encauzar”, “peticionario” o “contestación”. Este tipo de palabras alejan al lector y oscurecen el mensaje.
- *No hay información resaltada.* En ninguna parte del texto hay información que esté subrayada, con negrita o cursiva. Tampoco hay ningún elemento visual que atraiga al lector y le haga saber que una idea es más importante que otra. Un texto plano hace que la lectura se vuelva monótona y densa.
- *La numeración no está utilizada adecuadamente.* A pesar de que se está utilizando una numeración, no está resaltada con negrita, ni está separada por espacios en blanco. Su uso no facilita entonces la lectura, ni atrae al lector.
- *El tamaño de la letra es muy pequeño.* La letra pequeña no solo desincentiva la lectura de un documento, también la dificulta. Un lector no debe tener que entrecerrar los ojos ni forzar la vista para poder leer un documento.
- *No hay un encabezado que indique de Asunto o Referencia.* Es importante utilizar este tipo de encabezados para que el lector conozca de qué se trata la comunicación y tenga una idea general del contenido antes de empezar a leer. El encabezado de Asunto le debe indicar al lector el propósito del documento.
- *Las primeras frases no comunican nada importante:* En el caso de la madre, la primera frase de la carta debería dar respuesta a la solicitud que ella hizo ante el Ente Nacional de Salud. La frase inicial de un texto nunca debe incitar al lector a preguntarse “¿y qué con esto?”, o “¿para qué me sirve esta información?”.

Como conclusión puede establecerse que las comunicaciones del Estado que están dirigidas a los ciudadanos, no están teniendo en cuenta sus expectativas y necesidades.

Lo anterior ocurre por desconocer cuál es la audiencia a la cual se pretende hacer llegar un mensaje; de otra parte, por el uso de un lenguaje jurídico que solo es fácil de reconocer por otros servidores públicos o por especialistas que se hayan dedicado a trabajar en temas relacionados.

3.4 PRINCIPIO BÁSICO: PENSAR EN LA AUDIENCIA

El principal elemento para comunicar un mensaje en lenguaje claro consiste en pensar en la audiencia que se le transmitirá. Es importante conocer las características del receptor para identificar, entre otros aspectos, cuáles son sus intereses, necesidades, expectativas y nivel de conocimiento; al igual que saber qué deben hacer los ciudadanos con la información que reciban.

El *Manual de Lenguaje Ciudadano* elaborado por la Secretaría de la Función Pública de México, recomienda responder preguntas como:

- **¿Quiénes leerán el texto?** Tal precisión implica establecer quién o quiénes leerán el mensaje: ¿es un texto dirigido a los servidores públicos?, ¿es un texto que afecta derechos y deberes y por lo tanto está dirigido a los ciudadanos?
- **¿El texto está dirigido a una persona o a un grupo de personas?** Si el texto tendrá varios lectores, se debe identificar el grupo de personas más interesado en él. Sin embargo, también se debe incluir información y detalles que pueden ser relevantes para otros grupos que quizá no tengan tanto interés en el texto pero que por alguna otra razón lo leerán (SFP, 2007).
- **¿Cuáles son intereses de los lectores?** No todas las personas tienen los mismos intereses en el momento de leer un texto. Hay quienes leen para obtener información con el fin de realizar un trámite o servicio, en tanto otros desean consultar la oferta institucional. Pensar en los posibles intereses de las personas ayuda a ordenar la información con base en lo que los lectores necesitan y desean conocer.
- **¿Qué tanto sabe sobre el tema?** Esta pregunta implica identificar si el lector tiene un conocimiento previo; o si, por lo contrario, necesita de un contexto para entender el tema.
- **¿Qué características tiene el lector?** Se requiere identificar el perfil del lector. Conocer su edad, género, entre otros, con el fin de escribir un texto que se ajuste a sus características. No es lo mismo escribir una comunicación para acceder a un programa de subsidios de vivienda rural que redactar los términos de referencia de una convocatoria para becas de postgrado en el exterior. También se necesita identificar si el lector tiene algún conocimiento previo sobre la información.

El uso de un lenguaje claro va más allá de lo que se anhela informar el emisor del mensaje. Se corre el riesgo de no lograr una verdadera comunicación, si solo se tiene en cuenta su punto de vista, dejando de lado los intereses del receptor.

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



3.5 ENFOQUE CIUDADANO

El ciudadano es el eje fundamental de la Administración Pública y debe ser el Estado quien esté al servicio de sus necesidades y requerimientos. Conocer a los ciudadanos-objetivo y escribir para ellos es la herramienta más importante para comunicarse mejor (SFP, 2004).

Es imprescindible para escribir un texto que se ajuste a las preferencias de los lectores, ello implica conocer su perfil –edad, género, grado de escolaridad, filiación a grupos minoritarios, nivel socioeconómico, etc.– .

El perfil del ciudadano afecta el contenido y la forma de transmisión de un mensaje. Si se ofrece un servicio dirigido a comunidades étnicas, se deben tener en cuenta factores como la cultura y el lenguaje para lograr un proceso de comunicación efectivo. De la misma forma, si se entrega una información institucional a personas con discapacidad cognitiva, se debe considerar proveerles información explícita y breve acompañada de apoyos gráficos o visuales demostrativos (Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, 2012, pág. 13).

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. Buscan respuestas de primera mano a preguntas como: (SFP, 2004)

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

Existen herramientas como la *Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés*⁹, que permiten establecer las particularidades de los ciudadanos con los cuales interactúan las entidades de la Administración Pública con el fin de presentar una oferta institucional ajustada a estas particularidades (Programa Nacional de Servicio al Ciudadano DAFP, Gobierno en Línea, Secretaría de Transparencia, Departamento Nacional de Planeación, 2014).

9. La Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés es una actualización de la Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas, desarrollada por la Dirección de Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones en 2011. Este documento busca dar orientaciones a las entidades de la Administración Pública de los niveles nacional y territorial, en el diseño y aplicación de ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Este documento puede consultarse en <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/lineamientos>.

3.6 LENGUAJE CLARO EN LA COMUNICACIÓN ORAL

A pesar de que la presente guía está dirigida principalmente a ofrecer herramientas y orientaciones prácticas para facilitar la comunicación escrita, en cierta medida, las recomendaciones descritas en la sección 3.4: *Pensar en la audiencia*, se pueden aplicar en la comunicación oral entre servidores públicos y ciudadanos.

Como en la comunicación escrita, para tener un diálogo claro con el ciudadano es indispensable conocer el componente social al que pertenece (edad, género, clase), sus preferencias, necesidades y expectativas.

Los encuentros de servicio al ciudadano no deben ser vistos como una transferencia de información en una sola vía, sino como una interacción comunicativa entre las entidades públicas y los ciudadanos, en los que se busca tanto la satisfacción de necesidades, como la garantía de derechos y el cumplimiento de deberes (Instituto Caro y Cuervo, (s.f.) pág. 4).



4. PASOS PARA ESCRIBIR EN LENGUAJE CLARO

4.1 ESQUEMA GENERAL: ORGANIZAR, ESCRIBIR, REVISAR Y VALIDAR

La identificación de la audiencia resulta imprescindible para comunicarse de forma clara y precisa y, para ello, es importante ponerse en los zapatos del lector para entender, como se ha reiterado, sus expectativas y necesidades. Una vez se tiene claro esto, es importante realizar un proceso que consta de cuatro pasos: organizar, escribir, revisar y validar.



4.2 ORGANIZAR LAS IDEAS

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.

4.2.1 Responda seis preguntas generales antes de empezar a escribir

Según el Manual de Lenguaje Claro para escritores del Gobierno federal de Estados Unidos (*Plain Language: A Handbook for writers in the U.S. Federal Government*), se recomienda contestar seis preguntas fundamentales antes de empezar a escribir:

- *¿Qué estoy escribiendo?*
- *¿Por qué lo estoy escribiendo?*
- *¿Quién es el lector principal? ¿Hay otros?*
- *¿Qué puntos busco comunicar?*
- *¿Si pudiera decirle una sola frase al lector, qué le diría?*
- *¿Cómo reaccionaría el lector ante esta frase?*

4.2.2 Utilice la estructura básica de un texto

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.

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.

4.2.3 Presente en primer lugar la información que le aplica a toda su audiencia

Tenga en cuenta que en algunos casos no toda la información que se presenta aplica para toda su audiencia. Hay determinada información como condiciones y excepciones que aplican únicamente para perfiles específicos de la audiencia. En este sentido, reconozca a su público (características, necesidades y expectativas de los ciudadanos que le consultan) y enfoque su comunicación de la manera más asertiva.

Ejemplo 1

Más complicado

El joven que va a definir la situación militar, que se encuentre amparado por la Ley de víctimas, debe ser incluido en el Registro Único de Víctimas (RUV)

Todos los solicitantes que quieran solicitar la libreta militar deben llevar la siguiente documentación:

- Fotocopia de la cédula de ciudadanía
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía de los padres
- Fotocopia del acta de grado

Más simple

Quienes necesiten obtener la libreta militar deben llevar la siguiente documentación:

- Fotocopia de la cédula de ciudadanía
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía de los padres
- Fotocopia del acta de grado

Nota: El interesado que va a definir la situación militar y esté amparado por la Ley de Víctimas, debe estar registrado como víctima en el Registro Único de Víctimas (RUV).

4.2.4 Use encabezados para guiar al lector

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.

Ejemplo 2

Más complicado

- Alistar la documentación de inscripción:
 - Forma 25-06 (se puede descargar en la página web de la Alcaldía)
 - Fotocopia del registro civil de nacimiento
 - Fotocopia de la cédula de ciudadanía
 - Fotocopia del último recibo de pago
- Presentarse en la ventanilla 5 y realizar el pago correspondiente.

Más simple

- **Paso 1:** Aliste los documentos para hacer la inscripción:
 - Formulario de inscripción:** 25-06 (lo puede descargar en la página web de la Alcaldía: www.alcaldia.gov.co)

Documentos: Fotocopia del registro civil de nacimiento
 Fotocopia de la cédula de ciudadanía
 Fotocopia del último recibo de pago

- **Paso 2:** Preséntelos en la ventanilla 5 y realice el pago correspondiente.

4.2.5 Separe la información en secciones cortas

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. Para separación se recomienda el uso de encabezados informativos (sección 4.1.4).

Ejemplo 3

Más complicado

Programa Nacional contra la Pobreza Extrema

El Programa Nacional contra la Pobreza Extrema hace parte de una Política Nacional de Intervención Social, que busca mejorar las condiciones de vida de las familias beneficiadas para reducir los índices de pobreza extrema.

Liderado por el Gobierno nacional, y encabezado por el Ministerio de Desarrollo Social, con la participación de 15 entidades del orden nacional, el Programa brinda asesoría permanente a las familias en situación de pobreza extrema y promueve otras iniciativas institucionales dirigidas al acceso de servicios y programas sociales del Estado para los más pobres.

Más simple

¿Qué es el Programa Nacional contra la Pobreza?

El Programa Nacional contra la Pobreza, hace parte de una Estrategia Nacional de Intervención Social, que busca mejorar las condiciones de vida de las familias beneficiadas para reducir los índices de pobreza extrema.

¿Cómo está constituido el Programa Nacional contra la Pobreza?

El Programa Nacional contra la Pobreza liderado por el Gobierno nacional, lo encabeza el Ministerio de Desarrollo Social, con la participación de 15 entidades del orden nacional.

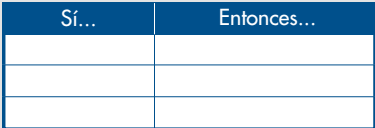
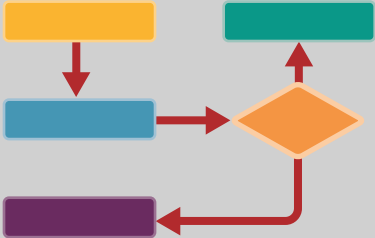
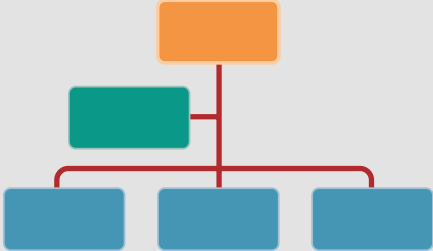
¿Qué hace el Programa Nacional contra la Pobreza?

El Programa brinda asesoría permanente a las familias en situación de pobreza extrema y promueve otras iniciativas institucionales dirigidas al acceso a servicios y programas sociales del Estado para los más pobres.

4.2.6 Use ayudas visuales

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.

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.co 2) Diligencie el formulario 3) 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 border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Actividad	Descripción						
Actividad	Descripción									

Para presentar	Use	Ejemplo
Criterios de decisión	<p>Tabla si/entonces <i>Esta herramienta ayuda a comunicar a los ciudadanos qué ocurre si se dan unas circunstancias específicas.</i></p>	
Secuencia de actividades (no lineal)	<p>Diagrama de flujo <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>	
Clasificación de elementos	<p>Diagrama de árbol <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>	

Fuente: Secretaría de la Función Pública de México (2007)

4.3 ESCRIBIR EL DOCUMENTO

Para la composición de documentos siempre esté atento a las oraciones y palabras que utiliza.

4.3.1 Use oraciones cortas

Las oraciones largas son más difíciles de leer porque saturan la memoria a corto plazo y pueden enredar las ideas (SFP, 2004, p. 46).

Ejemplo 4

Más complicado

1. COSALUD EPS S.A., es una empresa autónoma e independiente, comercial del tipo de las anónimas, constituida mediante escritura pública 753 del 22 de marzo de 2007, otorgada en la Notaría 30 de Bogotá D.C. e inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá. Está autorizada por la Superintendencia Nacional de Salud mediante Resolución 371 del 3 de abril de 2008 que la habilita como empresa promotora de salud del régimen contributivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud. 2. Presentamos a usted excusas por las incomodidades generadas y le informamos que su inquietud, es importante para nosotros, pues de esta manera podemos mejorar la atención a los afiliados a nuestra entidad. 3. XXXXXXX EPS S.A., en cabeza de la Coordinación de servicios Hospitalarios, ha iniciado los procedimientos que corresponden a la revisión y análisis de su caso, con el objeto de identificar situaciones que requieran implementar medidas correctivas o planes de mejoramiento necesarios para garantizar la calidad en la prestación de los servicios de salud ofrecidos, en su caso trabajando con el área de Referencia y Contrarreferencia para que no se vuelvan a presentar estos inconvenientes. 4. Es importante mencionar que el señor XXXXX XXXXX recibirá toda la atención médica pertinente en el proceso de hospitalización, según la evolución clínica al tratamiento en este momento en la IPS Clínica El Porvenir...

Más simple

Estimado usuario:

COSALUD EPS S.A. después de revisar su caso, le informa que se ha determinado que el señor XXX XXXX recibirá toda la atención médica pertinente en el proceso de hospitalización, según la evolución clínica al tratamiento que recibe en este momento en la IPS Clínica El Porvenir.

4.3.2 Simplifique la estructura de las oraciones

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:



Ejemplo 5

Evite separar el sujeto del verbo de la oración.

Más complicado

Para alcanzar los resultados esperados y cumplir con los términos legales, el Consejo Nacional debe realizar la contratación en el mes de junio.

Más simple

El Consejo Nacional debe realizar la contratación en el mes de junio, para alcanzar los resultados esperados y cumplir con los términos legales.

Ejemplo 6

Más complicado

El contratista, en cumplimiento con lo establecido en la Circular 1607 del Área de Recursos Humanos, debe presentar el informe mensual de resultados para hacer efectivo el pago de honorarios.

Más simple

El contratista debe presentar el informe mensual de resultados para hacer efectivo el pago de honorarios, así cumple con lo establecido en la Circular 1607 del Área de Recursos Humanos.

4.3.3 Utilice voz activa

La voz activa indica que el sujeto es a la vez agente de la acción verbal¹⁰. La voz activa en una oración presenta 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

Fuente: Comisión Europea

4.3.4 Use palabras sencillas

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

10. Tomado de Mirela Martínez, M.E. (1997). Gramática moderna. Gramática española. Barcelona, España: Ediciones EuroMéxico.

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

Fuente: SFP, 2004.

4.3.5 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 (SFP, 2004)

Ejemplo 7

Más complicado

En el evento en que su solicitud dé lugar a la apertura de una investigación administrativa, le comunicaremos para efectos de que si así lo considera, se haga parte de la misma para hacer valer sus derechos en los términos establecidos en la ley.

Más simple

Si por su solicitud se determina la apertura de una investigación administrativa, le informaremos para que se forme parte de la misma.

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

Fuente: Comisión Europea (s.f). SFP (2004)

4.3.6 Use verbos en lugar de sustantivos

Más complicado	Más simple
poner en consideración	considerar
dar comienzo	comenzar
llegar a la conclusión	concluir
poner de manifiesto	manifestar

4.3.7 Use un tono y lenguaje adecuado

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 que 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.

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.

Infelizmente el jueves no podré ir a la reunión. Quedamos en contacto.

Saludos,

4.4 REVISAR EL DOCUMENTO

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.

El Manual de Lenguaje Ciudadano de la Secretaría de la Función Pública de México recomienda revisar un texto teniendo en cuenta los siguientes puntos:

- *Eliminar la información innecesaria.*
- *Agregar detalles necesarios.*
- *Mejorar la presentación*
- *Organizar mejor las ideas.*
- *Simplificar las oraciones.*
- *Precisar la información.*
- *Revisar errores ortográficos y gramaticales.*
- *Eliminar errores.*

4.5 VALIDAR EL DOCUMENTO

La efectividad de una comunicación se puede medir a través de la retroalimentación y los comentarios que haga la audiencia a la cual está dirigida.

Recordemos que la definición de lenguaje claro se enfoca principalmente en **satisfacer las necesidades de la audiencia**, de tal forma que pueda:

- *Encontrar lo que busca.*
- *Entender lo que encuentra.*
- *Usar lo que encuentra de forma fácil y rápida.*

Un documento se puede validar a través de entrevistas individuales o grupos focales con la audiencia-objetivo utilizando preguntas abiertas sobre el documento o un cuestionario de preguntas, como el que se presenta a continuación.

Verificación	Sí	No	No aplica
Propósito			
¿El propósito del documento es claro y preciso?			
¿El documento cumple con su propósito?			
Contenido			
¿El documento cubre las necesidades de información del lector?			
¿El lector sabrá qué hacer después de leer el documento?			
¿La información del documento es relevante para el tema tratado?			
¿La información y los detalles son los necesarios para cumplir con el propósito?			
¿El documento tiene un principio, un desarrollo y una conclusión?			
Organización			
¿La organización del documento es la más adecuada?			
¿La secuencia de la información sigue un orden fácil de identificar?			
Estilo			
¿El lenguaje es claro y sencillo?			
¿El tono ¹¹ es el indicado para el lector y el propósito del documento?			

11. Carácter o modo particular de la expresión y del estilo de un texto según el asunto que trata o el estado de ánimo que pretende reflejar.

Verificación	Sí	No	No aplica
¿La construcción de las oraciones es correcta y sencilla?			
¿Las palabras son las necesarias para que el lector reciba el mensaje?			
¿La ortografía y la puntuación son las correctas?			
Palabras			
¿El documento contiene palabras complejas que se pueden cambiar por otras más simples?			
¿El documento contiene palabras y frases anticuadas, formales o ambiguas?			

BIBLIOGRAFÍA

- Cassany, D, & García del Toro, A. (1999). *Recetas para escribir*. (2.a ed.). Puerto Rico: Plaza Mayor.
- Cheek, A. (2010). Defining plain language. *Clarity: Journal of the International Association Promoting Plain Legal Language*, 64, 5-15. Disponible en <http://clarity-international.net/journals/64.pdf>
- Comisión Europea. (s.f.). *Cómo escribir con claridad*. Disponible en: http://ec.europa.eu/translation/writing/clear_writing/how_to_write_clearly_es.pdf
- Congreso de Estados Unidos. (2010). *Ley 111-274: Plain Writing Act of 2010*, del 13 de octubre de 2010. Disponible en <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/PLAW-111publ274/pdf/PLAW-111publ274.pdf>
- CONPES (Consejo Nacional de Política Económica y Social). (2011). Documento CONPES 3654: *Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos*. Disponible en: http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3651_documento.pdf
- CONPES (2013). Documento CONPES 3785: *Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD\$ 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano*. Disponible en <https://pwh.dnp.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=C1QE9kgKGIA%3D&tabid=1656>
- DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública) - Gobierno en Línea - Secretaría de Transparencia - DNP (Departamento Nacional de Planeación). *Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés*. Disponible en http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/95b812a35a0c0464a79ffcca30f15508/guia_de_caracterizacion3.pdf
- DNP (Departamento Nacional de Planeación) - Proyecto de Inversión Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (2013). *Informe de Grupos Focales: lenguaje claro*. Bogotá: DNP.
- Ferreiro, S. (2012). *Ley fácil: Democratizando la legislación*. World Library and Information Congresss: 78th IFLA General Conference and Assembly. Disponible en <http://conference.ifla.org/past-wlic/2012/214-ferreiro-es.pdf>

- Giraldo, J.F. (2012). Lenguaje claro, gobierno transparente: propuesta de lineamientos metodológicos para una política de lenguaje claro. (Contrato DNP OR 086-2012). Bogotá: DNP.
- Guzman, A. y Quiñónez, E. (2011). Guía de Lenguaje Ciudadano para la Administración Pública Colombiana (documento en construcción). Disponible en http://portal.dafp.gov.co/mod/retrieve_docu_noti?no=73
- Guzmán, F. (2012). El lenguaje de la Constitución dominicana. República Dominicana: Editora Judicial S.R.L.
- Launchman, R. (s.f.) Plain Language: A Handbook for Writers in the U.S. Federal Government. Rockville, Maryland, EE. UU.: Launchman Group.
- Plain Language Action and Information Network. (2011). Federal Plain Language Guidelines. Disponible en: <http://www.plainlanguage.gov/howto/guidelines/FederalPLGuidelines/FederalPLGuidelines.pdf>
- Rudas, D. (2011). Tres sugerencias para mejorar el servicio al ciudadano. Disponible en <http://www.caroycuervo.gov.co/sites/default/files/110314-Tres%20criterios%20para%20el%20servicio%20al%20ciudadano-Plan-Terminado2D.pdf>
- Secretaría de la Función Pública de México. (2004). Lenguaje ciudadano: Un manual para quien escribe en la Administración Pública Federal. (2.a ed.). México D.F., México: Secretaría de la Función Pública.
- Secretaría de la Función Pública de México. (2007). Manual de Lenguaje Claro. (3.a Ed). México D.F., México: Secretaría de la Función Pública.
- Warner, H. (2011). Public power: putting the case for the lay reader. Clarity: Journal of the International Association Promoting Plain Legal Language, 66, 8-10. Disponible en <http://clarity-international.net/journals/66clarityjournal.pdf>

Departamento Nacional de Planeación
Calle 26 No.13-19
Edificio Fonade. Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (057+1) 3815000

Subdirección Territorial y de Inversión Pública
Programa Nacional de Servicio al Ciudadano

www.dnp.gov.co



DNP Departamento
Nacional
de Planeación

PNSC 
PROGRAMA NACIONAL
DE SERVICIO AL CIUDADANO



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN