

← Cartilla →

# LENGUAJE CLARO

Versión 1 • Mayo 10 de 2016

Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

 CANCELERÍA

 **TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



El Ministerio de Relaciones Exteriores en su compromiso por fortalecer el proceso de rendición de cuentas con la ciudadanía, presenta a continuación una serie de herramientas que serán de gran utilidad para los funcionarios de la Entidad a la hora de presentar información a las partes interesadas, utilizando un Lenguaje Claro<sup>1</sup>.

.....

**1** El lenguaje claro: “La guía del lenguaje claro” es una herramienta que viene siendo desarrollada por el Departamento Nacional de Planeación, DNP para el uso y consulta de todas las entidades públicas, con el fin de dar lineamientos específicos a los servidores públicos de cómo interactuar con los ciudadanos resolviendo sus inquietudes de una manera clara, precisa, completa, amable y confiable.

A través de estos parámetros, se pretende mejorar la información que se entrega a la ciudadanía, tomando como referencia los criterios de comprensibilidad, interés ciudadano, actualización, oportunidad, disponibilidad y completitud, tal y como se presentan en el documento CONPES 3654<sup>2</sup>.

.....

**2** Este documento presenta lineamientos de política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos. A partir de un concepto amplio de rendición de cuentas, se centra en la rendición de cuentas social, es decir entre el Estado y los ciudadanos, para proponer como resultado final el desarrollo de una cultura de la rendición de cuentas en Colombia.



Cartilla

# LENGUAJE CLARO

El fin primordial de las entidades debe ser ejecutar un proceso efectivo de rendición de cuentas. La complejidad en el lenguaje conlleva a prácticas inadecuadas que afectan la percepción de los ciudadanos, por tanto se disminuye 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.

¿Para qué se requiere un uso de lenguaje claro en las comunicaciones del Ministerio?

- Reduce errores y aclaraciones innecesarias.
- Reduce costos para la entidad y para el ciudadano.
- Aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.
- Reduce el uso de intermediarios.
- Promueve la transparencia y el acceso a la información pública.
- Facilita el control ciudadano a la gestión pública.
- Fomenta la participación ciudadana.



- Fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones.
- Permite que el ejercicio de los ciudadanos sea efectivo.
- Permite cumplir con los principios de transparencia, calidad de la información y divulgación proactiva de la información, expuestos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.<sup>3</sup>

.....  
<sup>3</sup> Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

¿Qué se debe tener en cuenta?

- Identificación de los temas o contenidos que se quieren informar.
- Relacionar los contextos con la realidad del ciudadano, como la cultura, la satisfacción de una necesidad y la prestación de un servicio concreto.
- Convertir en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos que se usan para la administración pública.
- Definir las estrategias de comunicación, estableciendo los canales y medios de comunicación para la interlocución.



← Primera etapa →

**PLANEAR**

## ← Elementos del → LENGUAJE CLARO

Cuando tenemos que redactar un documento, con frecuencia empezamos a escribir directamente, sin sentarnos a pensar qué queremos decir y cómo queremos decirlo. Si bien, esta es una forma común de empezar, no siempre es la mejor ya que el tiempo utilizado será mayor pues el objetivo no es claro desde el principio.

Establezca inicialmente los siguientes elementos para situar correctamente las necesidades del lector:

- 1. CONTENIDO:** redacción de ideas centrales e información que realmente es relevante para el lector, utilizando oraciones cortas y estructuras simples. Los contenidos se deben relacionar con el contexto de la realidad del ciudadano: con la cultura, la satisfacción, la prestación de un servicio concreto.
- 2. ESTRUCTURA:** se refiere a la organización del texto, con una secuencia lógica.
- 3. DISEÑO:** se relaciona con ayudas audiovisuales que facilitan la lectura del texto e indican la información más relevante.

Para planear el proceso de escritura y presentarlo de forma más organizada se tendrá en cuenta:

## 1. **Proyecte:** ¿Cuál es su objetivo?

Tómese un tiempo para preguntarse: ¿Qué es lo que quiero lograr con este documento?, ¿Qué espero que haga el ciudadano con la información que le estoy brindando?, ¿Enterarse de las novedades del Ministerio?, ¿Realizar un trámite?, ¿Asistir a un foro?

No es lo mismo escribir para dar información, que para dar instrucciones o para promover un evento. Una vez tenga claro cuál es su objetivo, será más fácil organizar su texto y escribirlo.



## 2. Identifique: ¿Quién es su lector?

Tenga siempre en mente a quién va dirigido su texto. Defina cuáles son las partes interesadas para utilizar un lenguaje especializado. Si se trata de un público más amplio, será necesario dirigirse a ellos con un lenguaje menos técnico. La información debe estar completa y organizada de una manera simple y clara, de forma tal que no dé lugar a ambigüedades o malas interpretaciones. Responda preguntas como:

- ¿Quiénes leerán el texto?
- ¿El texto está dirigido a una persona o a un grupo de personas?
- ¿Cuáles son los intereses de los lectores?
- ¿Qué tanto sabe sobre el tema?
- ¿Qué características tiene el lector?

### 3. Anticipese: ¿Cuáles son las necesidades de su lector?

Una vez tenga claro el objetivo de su texto y el público a quien va dirigido, piense qué información necesitará el lector. No se contente con entregar la información básica. Prevea todas las dificultades y las dudas que puedan surgirle al ciudadano por el camino y asegúrese de incluir en el texto toda la información necesaria para resolverlas. De esta forma su documento será más efectivo e incluso podrá ahorrar

tiempo, ya que probablemente no recibirá tantas preguntas por parte de los ciudadanos más adelante. Por lo general los ciudadanos leen para encontrar respuestas claras, no precisan detalles ni información innecesaria pero sí un contexto. Responda preguntas como:

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

## 4. Estructure: ¿Cómo organizará su texto?

Organizar un documento antes de empezar a escribirlo es un paso fundamental porque se asegura de entender el propósito del mismo. Piense en toda la información que deberá incluir y organícela en un esquema que pueda utilizar a modo de referencia, ya sea un mapa conceptual, una matriz o una gráfica. Este esquema le ayudará a mantener el hilo conductor durante el proceso de escritura, evitando que se desvíe de

su objetivo o que omita información importante. Recuerde que este esquema es variable, así que podrá modificarlo cuantas veces sea necesario a medida que va escribiendo el texto.

- a. Responda seis preguntas generales antes de empezar a escribir:
  - ¿Qué estoy escribiendo?
  - ¿Por qué lo estoy escribiendo?
  - ¿Quién es el lector principal?

- ¿Qué puntos deseo comunicar?
  - ¿Si pudiera decirle una sola frase al lector, qué le diría?
  - ¿Cómo reaccionaría el lector ante esta frase?
- b.** Utilice la estructura básica del texto: introducción, cuerpo y conclusión.
- c.** Presente en primer lugar la información que le aplica a toda su audiencia.
- d.** Use encabezados para guiar al lector.
- e.** Separe información en secciones cortas.
- f.** Use ayudas audiovisuales (listas con viñetas y números, tablas, diagramas de flujo, diagramas de árbol).





← Segunda etapa →

**ESCRIBIR**

## 1. Sea conciso: escriba documentos cortos

No existe una regla para determinar la extensión de un documento, ya que esto dependerá de su finalidad. Sin embargo, los documentos dirigidos a la ciudadanía deben ser lo más breves posible, teniendo en cuenta que no se debe omitir información relevante. Un texto excesivamente largo puede desmotivar al ciudadano para continuar con su lectura. Evite repetir información que ya ha dado,

sea concreto y preciso, use oraciones cortas.

- Para usar el lenguaje claro, escriba las oraciones aplicando la fórmula conocida como el orden lógico de la oración: sujeto + verbo + complemento.
- Utilice voz activa: indica que el sujeto es a la vez acción verbal, esta involucra al lector en la acción, re-

# LENGUAJE CLARO

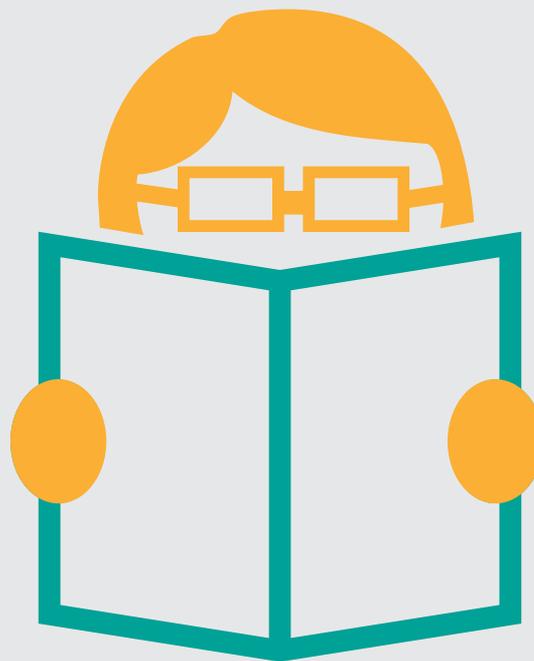
- quiere menos palabras y capta la atención del sujeto que tiene que realizar la acción.
- Use palabras sencillas: el uso de estas en una comunicación no reduce la calidad del escrito, por el contrario: gana credibilidad y confianza en el lector.
  - Evite el uso de palabras innecesarias cuando escriba para los ciudadanos, puede decir lo mismo con menos palabras siempre y cuando tenga clara la información que desea transmitir.
  - Use verbos en lugar de sustantivos: por ejemplo, poner “en consideración” por “considerar” o “dar comienzo” por “comenzar”.
  - Use un tono y lenguaje adecuados dependiendo del propósito y el contexto que se desarrolle. No hay reglas universales para determinar el tono de una comunicación, según el modo particular de la expresión puede ser formal e informal. El tono depende de a quién va dirigido el texto y del propósito del mensaje.

## 2. Lea y revise el documento

Una vez terminado el documento debe revisar varias veces para identificar errores gramaticales, ortográficos, tipográficos<sup>4</sup>, mejorar la presentación y organización. La revisión constante le permitirá mantener el enfoque de lo que está diciendo, evitar repetir información u omitir datos relevantes.

---

<sup>4</sup> Por ejemplo, cuando se omiten letras en una palabra, o se cambian de orden. A menudo, los errores tipográficos son producto de problemas de digitación.



### 3. Apóyese en otros

Una vez terminado y releído el documento, pídale a alguien más que lo lea y así recibir comentarios o sugerencias sobre el texto. En principio, lo ideal sería que lo leyera un miembro de su público objetivo; de no ser posible, busque a una persona que no tenga conocimiento previo del tema que se está tratando. A menudo, después

de haber trabajado en un documento por un periodo prolongado, puede parecer que la información está muy clara, puesto que nosotros mismos la hemos escrito. Sin embargo, una segunda opinión puede resultar muy ilustrativa ya que ayuda a identificar qué puntos es necesario incluir, aclarar u omitir dentro del texto.

## 4. Consolide el texto final

Finalmente, vuelva a leer el texto y, con base en esa lectura y en las sugerencias recibidas, realice los cambios pertinentes. Revise cuantas veces sea necesario, hasta que se sienta satisfecho con la información y con la forma en que la está presentando. Si es necesario, haga una pausa y retome el ejercicio más adelante. Esto le permitirá organizar sus ideas y encontrar nuevas formas de mejorar el texto final.



## 5. No sea muy técnico

Recuerde que su texto va dirigido a ciudadanos del común que probablemente tienen poco o ningún conocimiento acerca de los temas frecuentes dentro del Ministerio de Relaciones Exteriores. Por esta razón es importante evitar siglas o acrónimos<sup>5</sup> que no sean

ampliamente conocidos, en general, términos demasiado técnicos. En caso de ser necesario, procure incluir una definición del término la primera vez que lo utilice dentro del texto. Así el ciudadano podrá familiarizarse con él y consultarlo cuando le surjan dudas.

Convierta en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos que se usan en la administración pública u ofrezca definiciones en términos de fácil comprensión para el ciudadano.

.....  
<sup>5</sup> Las siglas utilizan la primera letra de cada palabra para formar una nueva palabra de referencia, por ejemplo GIT (para referirnos a un Grupo Interno de Trabajo). Los acrónimos, por su parte, funcionan de la misma manera, pero generalmente se utilizan para crear nombres que adquieren un significado por sí mismos, como en el caso de Mercosur (para Mercado Común del Sur).

## 6. Consulte

Es frecuente que al momento de escribir se presenten dudas acerca del significado de una palabra o de la forma correcta de decir algo. En estos casos, lo más recomendable siempre es verificar en una fuente confiable. A continuación se encuentra una lista de recursos a los cuales se puede recurrir cuando se presenten dudas:

- Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española  
<http://www.rae.es/recursos/diccionarios/drae>

- Diccionario Panhispánico de Dudas  
<http://www.rae.es/recursos/diccionarios/dpd>
- Diccionario de sinónimos de Wordreference  
<http://www.wordreference.com/sinonimos/>



## 7. Si reutiliza, tenga cuidado

Debido al carácter de los documentos que se producen en el Ministerio de Relaciones Exteriores, es frecuente que se reutilice información que ya se ha planteado en documentos previos. Si es así, sea cuidadoso a la hora de incluir esa información en un nuevo texto. Revise atentamente datos como fechas, nombres y otros datos sensibles que puedan afectar la calidad de la información que está brindando a los ciudadanos.

Para más información, puede consultar los lineamientos de Gobierno en Línea: <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/lineamientos.shtml>





← Cartilla →

LENGUAJE  
CLARO