



Estrategia de lenguaje claro

Batería de herramientas

Hacia la construcción de una cultura de la
simplicidad

Junio 2022



Contenido

Presentación.....	3
Objetivo	3
Marco normativo.....	4
Batería de herramientas.....	6
I. ¿Cómo iniciamos esta misión?	7
¿Qué es lenguaje claro?	8
¿Cómo nació lenguaje claro?	9
Experiencias destacadas.....	10
II. ¿Cómo desarrollamos habilidades en lenguaje claro?	35
a. Herramienta de simplificación (directrices de simplificación)	¡Error! Marcador no definido.
Es importante tener en cuenta que la simplificación hace referencia al proceso que permite pasar de un estado A (lenguaje complejo) a un estado B (lenguaje claro); pero, a futuro, deben construirse desde el inicio, contenidos que no requieran simplificación sino monitoreo.	39
b. Herramienta de medición (directrices de medición)	51



Presentación

Con el propósito de facilitar el ejercicio de derechos y cumplimiento de deberes, garantizar el acceso a la información, propiciar la transparencia, disminuir la percepción negativa de los procesos y de los servidores, mejorar la participación ciudadana, aumentar la eficiencia administrativa, y reducir costos ciudadanos en el marco del mejoramiento de la relación Estado – ciudadano, el lenguaje claro funciona como un estilo de comunicación empático en el cual la redacción, escritura y diseño permiten al lector encontrar lo que necesita, entender lo que encuentra y utilizar esa información. Esta forma de comunicación permite derribar las barreras lingüísticas que suelen producirse entre el sector público y la ciudadanía.

Objetivo

Acercar el Estado a la ciudadanía y mejorar el relacionamiento entre estos dos actores en el desarrollo y cuidado de lo público. Desde esta perspectiva, se ha buscado equilibrar las expectativas ciudadanas y responsabilidades públicas mediante el diálogo directo y se han armonizado las políticas que inciden directamente en la relación del ciudadano con el Estado de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG):

- Transparencia y acceso a la información pública
- Racionalización de trámites
- Participación ciudadana en la gestión pública
- Integridad
- Servicio al Ciudadano

Así, se han adelantado esfuerzos en la creación y desarrollo de líneas de trabajo enfocadas en la actualización del marco normativo y lineamientos en materia de lenguaje claro, creación de espacios de formación y capacitación, asistencia técnica a entidades, producción de herramientas de medición y seguimiento, y acercamiento con la academia.



Marco normativo

Siendo una estrategia fundamental para promover el acercamiento de la ciudadanía al sector público, el marco normativo está soportado de manera inicial en los artículos 10, 20 y 74 de la **Constitución Política de Colombia** referentes al reconocimiento de idiomas oficiales en el territorio colombiano y la garantía de recepción de información y de documentos públicos (Const., 1991). En estos se reconoce la responsabilidad de brindar las garantías necesarias para lograr el goce efectivo de estos derechos. De igual manera, las siguientes leyes ofrecen un soporte legal a la estrategia de lenguaje claro:

- **Ley 1712 de 2014** como Ley de Transparencia y Acceso a la Información contiene, de manera transversal, principios relacionados con la importancia del lenguaje claro y la usabilidad de la información.
- **Ley 1757 de 2015** en su artículo 49 establece el uso del principio de lenguaje comprensible al ciudadano.
- **Resolución 3564 de 2015** establece el lineamiento de usabilidad para la recepción de solicitudes de información pública.
- **Resolución 1519 de 2020** establece que la información pública debe ser comprensible, legible y clara y hace uso del término “lenguaje claro”.
- **Ley 2052 de 2020** en su artículo 28 establece el uso del lenguaje claro para facilitar la comunicación entre los ciudadanos y el Estado.
- **CONPES 3654 de 2010** establece la Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos. En este documento se plantea la importancia de la información comprensible y se presenta como parte de un objetivo específico para el mejoramiento de espacios de comunicación, en el marco de la rendición de cuentas.
- **CONPES 3785 de 2013** para adoptar la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, la cual hace hincapié en el principio de certidumbre y lenguaje claro, entendido como la provisión de respuestas claras para el ciudadano; representando así uno de los primeros pasos en dirección hacia el lenguaje claro.
- **Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022. Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad**, el cual plantea, de manera transversal a los diferentes pactos, el principio de lenguaje claro y la importancia de este en el ejercicio de la gobernanza.



- **Guía de lenguaje claro para servidores públicos en Colombia** fue creada por el Departamento Nacional de Planeación. Esta guía hace una presentación del lenguaje claro, antecedentes nacionales e internacionales y define una serie de pasos fundamentales para escribir en lenguaje claro.

Documentos orientadores en materia de lenguaje claro

- **10 pasos para comunicarse en lenguaje claro** fue desarrollado por el Departamento Nacional de Planeación. Esta guía presenta de manera concreta las 10 principales recomendaciones al momento de desarrollar un producto informativo en lenguaje claro.
- **Guía para informar en lenguaje claro a la ciudadanía** fue producida por la Agencia Colombiana para la Reintegración. Este documento brinda herramientas para la elaboración de información, en un lenguaje claro, dirigido a la ciudadanía, a las personas en Proceso de Reintegración y demás grupos de interés (Agencia Colombiana para la Reintegración, 2015).
- **Guía de lenguaje claro para los colaboradores de la Agencia Nacional Jurídica del Estado.** Es una guía con recomendaciones para la apropiación del lenguaje claro escrito, verbal y no verbal en la comunicación que la Agencia establece con sus grupos de valor.
- **ABC del lenguaje claro ANI** de la Agencia Nacional de Infraestructura. Este documento corto brinda sugerencias concretas y sencillas para un mejor lenguaje claro de manera escrita, verbal y no verbal.
- **Metodología Traducción de documentos a lenguaje claro** de la Veeduría Distrital. Esta metodología busca “fomentar el lenguaje claro principalmente en los servidores que hacen parte de las entidades que conforman la Administración Pública, a través de la elaboración de documentos comprensibles en lenguaje, estructura y diseño, que faciliten la comunicación entre la ciudadanía y la Administración” (Veeduría Distrital, 2019).
- **Guía de lenguaje claro e incluyente del Distrito Capital** de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Este documento presenta de forma completa la forma en que el Distrito busca incluir el lenguaje claro en su comunicación con la ciudadanía. En este sentido, presenta tendencias nacionales, pasos para construir un texto en lenguaje claro, aproximaciones y ejemplos con el uso de lenguaje incluyente, técnicas para usar lenguaje claro en sitios web, y ejemplos de comunicación.
- **Protocolo de lenguaje claro** de Instituto Nacional de Vías (INVIAS). Este documento establece “las pautas que deben poner en práctica los colaboradores del INVIAS para lograr una comunicación en lenguaje claro con los usuarios externos e internos a través de los diferentes canales de atención” (INVIAS, 2021).



Batería de herramientas

Esta batería está en línea con la circular 100-010-2021 de Función Pública y se plantea en forma de ruta para que cada entidad la recorra e implemente las herramientas, con base en sus necesidades y recursos:





I. ¿Cómo iniciamos esta misión?

Mapa del tesoro de la comunicación pública:

1. ¿Cómo iniciamos esta misión?
- 1.1. Comandantes
- 1.2. Bitácora de viaje



DIRECTRICES ESTRATÉGICAS





Empecemos por el principio:

¿Qué es lenguaje claro?

Es un estilo o forma de comunicación que, desde una mirada ciudadana, permite que las personas **encuentren** la información que necesitan, **entiendan** lo que encuentran y la **utilicen** para realizar consultas de su interés, acceder a algún trámite o servicio, hacer control social, colaborar en la construcción de lo público y, sobre todo, para ejercer sus derechos y cumplir con sus deberes.

En este sentido, lenguaje claro:

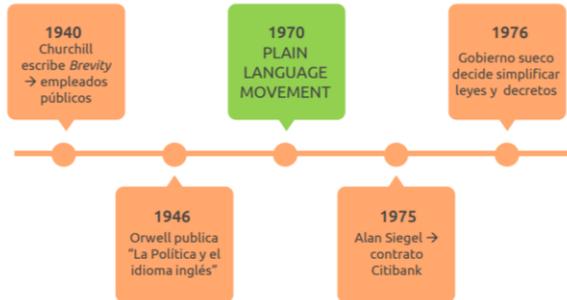
- * Garantiza la comprensión de la información pública.
- * Propicia la transparencia.
- * Disminuye la percepción negativa de los procesos y de los servidores.
- * Aumenta la eficiencia administrativa.
- * Reduce costos para los ciudadanos.
- * Derriba las barreras del lenguaje que suelen producirse entre el sector público y la ciudadanía.
- * Nos permite empatizar con la ciudadanía: sus características, necesidades y expectativas.

El lenguaje claro es el lenguaje de la empatía.

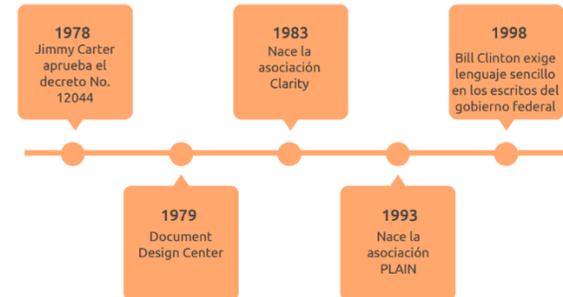


¿Cómo nació lenguaje claro?

Evolución del lenguaje claro en el mundo



Evolución del lenguaje claro en el mundo



Evolución del lenguaje claro en el mundo

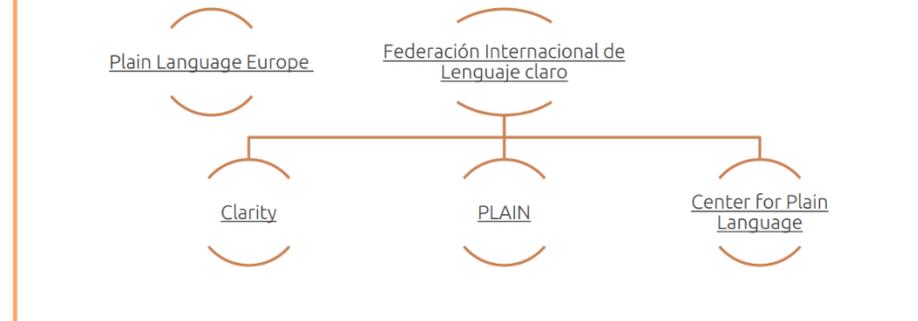


Evolución del lenguaje claro en el mundo





Asociaciones de lenguaje claro



Experiencias destacadas

A nivel internacional, se destacan los siguientes países:

Estados Unidos

Instauró la ley *"Plain Writing Act"* firmada el 13 de octubre de 2010. Esta ley solicita a las agencias federales la utilización de una comunicación gubernamental clara que el público pueda comprender y utilizar. Previamente, el presidente Obama enfatizaba sobre la importancia de establecer un sistema de transparencia, participación pública y colaboración en su *Memorando sobre Transparencia y Gobierno Abierto del 21 de enero de 2009*.



An official website of the United States government

plainlanguage.gov

Search...

Home **Law and requirements** Plain language guidelines Examples Training Resources About

Information Status
In light of OPM guidance and increasing concerns about COVID-19 (coronavirus), we are suspending accepting training requests.

IN THIS SECTION

Agency programs and contacts

Plain writing page template

DOWNLOADS

Federal Plain Language Guidelines
Published: March 2011
Revised: May 2011
DOWNLOAD:
[PDF](#) [WORD](#)

Law and requirements

The [Plain Writing Act of 2010](#) was signed on October 13, 2010. The law requires that federal agencies use clear government communication that the public can understand and use.

While the Act does not cover regulations, three separate Executive Orders emphasize the need for plain language: [E.O. 12866](#), [E.O. 12988](#), and [E.O. 13563](#).

Requirements

Executive departments and agencies must:

1. Follow the [Federal Plain Language Guidelines](#).
2. Follow [OMB's Guidance on Implementing the Plain Writing Act](#).

Fuente: <https://www.plainlanguage.gov/law/>

Canadá

El Departamento de Educación de Canadá recopiló experiencias de los departamentos gubernamentales en cuanto a las estrategias para adoptar lenguaje claro y editó una guía para promover su uso en todos los niveles de gobierno. Esta guía está hecha para las personas que dirigen programas de capacitación en un enfoque de comunicación de lenguaje sencillo.



Government of Canada / Gouvernement du Canada

Search Canada.ca

Jobs | Immigration | Travel | Business | Benefits | Health | Taxes | More services

Home → How government works → Oversight → Communications → Government of Canada Publications → Browse publications

Plain language, clear and simple : trainer's guide.

"This guide provides a "framework" for people who lead training programs in a plain language approach to communication. Because it is impossible to teach a course the way another trainer would, you may wish to use this guide as a starting point for developing your own style and format. The guide is based on a two-day course. While shorter courses can build awareness of the need for plain language, a longer course is needed to develop the technical skills necessary to apply the plain language approach in daily writing. A sample agenda for a two-day course is presented on page x. ... The guide is divided into nine modules. The first eight modules have been designed to take participants through the entire plain language process in steps so they can learn the techniques of a plain language approach to communication. The final module then gives participants a chance to work with all of the techniques at the same time"--About this guide, p. v.

Permanent link to this Catalogue record:
publications.gc.ca/pub?id=9.838258&sl=0
[MARC XML format](#) [MARC HTML format](#)

Publication information

Department/Agency	Canada. Multiculturalism and Citizenship. Canada. National Literacy Secretariat. Information Management & Economics Inc.
Title	Plain language, clear and simple : trainer's guide.
Variant title	Trainer's guide - plain language, clear and simple
Publication type	Monograph
Language	[English]

Fuente: <https://publications.gc.ca/site/eng/9.838258/publication.html>

Francia

Debido a las dificultades de parte de los ciudadanos para comprender los documentos escritos por el gobierno, el Ministerio de Cultura y el Ministerio del Servicio Civil de Francia crearon el Comité para simplificar el lenguaje oficial (*Comité d'orientation pour la simplification du langage administratif*) o COSLA por sus siglas en francés, cuya misión es la de mejorar la calidad del lenguaje oficial y verificar que las propuestas hechas se pongan en práctica.



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**
*Liberté
Égalité
Fraternité*

FranceArchives
PORTAIL NATIONAL DES ARCHIVES

ACCÈS PROFESSIONNELS  | MENU 

Buscar  

Archives référencées Ressources du site

Accueil > Archives nationales > Inventaire - 20060292/1-20060292/37 > SIMPLIFICATIONS ADMINISTRATIVES | Comité...

SIMPLIFICATIONS ADMINISTRATIVES

Comité d'orientation pour la simplification du langage administratif (COSLA) : préparation de...

Date : 2001 - 2001 [Voir le contexte de la notice](#)

Titre :
SIMPLIFICATIONS ADMINISTRATIVES
Comité d'orientation pour la simplification du langage administratif (COSLA) : préparation de la communication

Où consulter le document :
Archives nationales

[Voir sur le site d'origine !\[\]\(9a1b2c75975a424b8a1a69c3ce123520_img.jpg\)](#)

[Coordonnées du service](#)

[Télécharger la notice en csv](#)

Fuente: <https://francearchives.fr/facomponent/c4fc3c8c04b360f67f06db2834191be9100a6067>

Suecia

Cuenta con variedad de guías y manuales de lenguaje simple; una de las más destacadas es *“Myndigheternas skrivregler”* o, por su adaptación al español, *“Las reglas de redacción de las autoridades”*, guía dirigida a aquellas personas que ejercen alguna actividad en municipios o en el sector público.

Esta guía contiene capítulos sobre escritura en lenguaje sencillo, escritura para la web y cómo trabajar con texto y forma; también abordan problemas comunes del lenguaje como ortografía, formación de palabras, letras mayúsculas y minúsculas, abreviaturas, puntuación y referencias.



Startsida / Stöd och språkråd / Vägledning

Lyssna

Vägledning

Våra vägledning ger konkreta tips och råd som du kan ha nytta av i ditt arbete. Använd filtreringen nedan för att se vägledning inom ett visst expertområde.

Dialekter Fackspråk och terminologi Flerspråkighet Jiddisch

Klarspråk Namn Nationella minoritetsspråk Romska

Språkpolitik Svenska Svenskt teckenspråk

Unesco - immateriellt kulturarv

Arbeta med klarspråk >

Klarspråk

Språktjänster

Vägledning

Vanliga frågor och svar

Utbildningsmaterial +

Länkar och lästips +

Fråga experten

Bidrag till minoritetsspråken +

Fuente: <https://www.isof.se/stod-och-sprakrad/vagledningar/myndigheternas-skrivregler>

Reino Unido

Cuenta con una organización internacional llamada “*Plain Language Association International (PLAIN)*”, integrada por partidarios y profesionales del lenguaje sencillo en todo el mundo. Su red incluye miembros de más de 30 países que trabajan en una comunicación clara en al menos 15 idiomas.



The screenshot shows the homepage of the Plain Language Association International (PLAIN). The header includes the PLAIN logo, the text 'Plain Language Association International', and social media links for LinkedIn, Twitter, and Facebook. There are also buttons for 'Login', 'Join PLAIN', and a search bar. A navigation menu contains links for 'PLAIN', 'Plain Language', 'News', 'Membership', 'Conferences', and 'Contact'. The main content area features a large image of two microphones with a 'PLAIN International conferences' overlay. Below this, there are two columns of text: 'Who are we?' and 'What is plain language?'. The 'Who are we?' section describes PLAIN as an international association for plain language supporters and practitioners. The 'What is plain language?' section defines it as communication where wording, structure, and design are clear to the intended audience.

Fuente: <https://plainlanguagenetwork.org/>

Finlandia

Cuenta con una guía de lenguaje sencillo llamada “*Selkokieli: Saavutettavan kielen opas*” (Lenguaje sencillo: una guía del lenguaje que se debe lograr), la cual es la descripción más reciente, completa y precisa del lenguaje sencillo y la accesibilidad lingüística en Finlandia. El trabajo trata de las características e instrucciones del lenguaje fácil escrito y hablado. También cuenta con “*El Premio Seesam*”, el cual promociona la literatura en lenguaje sencillo, este premio se otorga desde 1992.



The screenshot shows the selko.fi website. At the top, there is a navigation bar with the selko.fi logo and menu items: 'Nyt', 'Apua arkeen', 'Tietoa Suomesta', 'Kirjat ja esitteet', and 'Muut selkosivut'. Below the navigation bar, there is a search bar with the text 'Kirjoita hakusana' and a 'Hae' button. The main content area features the title 'Selkokieli - Saavutettavan kielen opas' with a speaker icon. Below the title, there is a paragraph of text: 'Teos on uusin, laajin ja tarkin kuvaus selkokielestä ja kielellisestä saavutettavuudesta Suomessa. Teoksessa pureudutaan kirjoitetun ja puhutun selkokielen piirteisiin ja ohjeistuksiin konkreettisin ohjein ja ilmiöitä monipuolisesti valottavin esimerkein. Tässä teoksessa kieltä tarkastellaan laajasta näkökulmasta: millainen kieli suomen kieli on ja miksi selkokieltä tarvitaan. Lisäksi mukana on käytännöllistä tietoa selkokielen edistämisestä Suomessa.' To the right of the main text, there is a blue box with the text 'Osta selkokirjoja' and a link: 'Selkokirjoja voi ostaa Selkokeskuksen verkkokaupasta.' At the bottom of the page, there is a yellow box with the text: 'Selkokieli - Saavutettavan kielen opas', 'Selkokieli - Saavutettavan kielen opas,', and 'Oppimateriaalikeskus Opikie 2019'.

Fuente: <https://selko.fi/selkokieli-saavutettavan-kielen-opas/>

Polonia

Cuenta con un sitio web llamado “*Pracownia Prostej Polszczyzny*” de la Universidad Wroclawski en donde llevan a cabo investigaciones, talleres, cursos y capacitaciones sobre métodos de simplificación de textos, con el fin de dejar de lado las oraciones y palabras largas con un alto índice de complejidad. La idea de desarrollar un estilo de escritura eficaz se desarrolló en la Universidad de Wroclaw en 2010, de allí nace la idea de crear el modelo de Wroclawski, el cual, es un conjunto de estrategias y técnicas probadas empíricamente para una comunicación eficaz. En este sitio web las instituciones pueden presentar una solicitud para evaluar cualquier documento; puede ser una carta, un contrato, un reglamento, un folleto, un sitio web o incluso una aplicación móvil, después de esto se hace una rigurosa evaluación del texto y si este cumple con el estándar de leguaje sencillo se le otorga un certificado a la institución.



Pracownia Prostej Polszczyzny

Dzień dobry!

Jesteś na stronie Pracowni Prostej Polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego.

Od 2010 roku prowadzimy badania nad metodami upraszczania tekstu. W tym czasie opracowaliśmy założenia **prostej polszczyzny** – czyli polskiej wersji standardu prostego języka urzędowego (plain language).

1. Badamy teksty pod względem ich zrozumiałości. Najlepszym przyznajemy [certyfikaty prostej polszczyzny UW](#).
2. Prowadzimy webinary o prostym języku urzędowym.
3. Na szkoleniach uczymy naszej autorskiej metody upraszczania pism urzędowych.
4. Szkolimy konsultantów językowych w urzędach, czyli ekspertów wewnętrznych odpowiadających za wprowadzenie standardu plain language.

Zapraszamy do współpracy: PPP@uni.wroc.pl

Fuente: <http://ppp.uni.wroc.pl/>

Italia

Cuenta con un manual de estilo llamado “*Strumenti per semplificare il linguaggio delle amministrazioni pubbliche*” o “*Herramientas para simplificar el lenguaje de las administraciones públicas*”, que sirve como insumo para los diferentes entes públicos y la sociedad, con el fin de que el lenguaje sea de fácil entendimiento por la ciudadanía.



SEMPLIFICAZIONE DEL LINGUAGGIO AMMINISTRATIVO

«MANUALE DI STILE»

di Michele A. Cortelazzo e Federica Pellegrino

Con il titolo «Manuale di stile», la «Guida agli Enti Locali», settimanale di documentazione delle autonomie del «Sole 24 ore», pubblica periodicamente una rubrica dedicata alla semplificazione del linguaggio amministrativo. In queste pagine mettiamo a disposizione, in un ordine diverso da quello di pubblicazione, gli articoli già usciti.

Le Amministrazioni pubbliche non sanno comunicare neanche le buone notizie

Perché le Amministrazioni pubbliche non sanno comunicare, in forma scritta, neanche le buone notizie? Perché nessuno ha mai insegnato ai pubblici dipendenti a scrivere in maniera efficace e anche perché nessuno gli dà il tempo per scrivere bene.
(Michele A. Cortelazzo, [Manuale di stile], «Guida agli Enti Locali», 11 dicembre 1999).

Scrivere chiaro richiede tempo

Per scrivere bene sono necessarie buone capacità comunicative, ma anche un'adeguata disponibilità di tempo. Per questo in altri Paesi esistono, all'interno delle Amministrazioni pubbliche, delle specifiche figure professionali.
(Federica Pellegrino, *Il tempo della scrittura*, «Guida agli Enti Locali», 30 marzo 2002).

Come ci si rivolge al cittadino?

Come rivolgersi al cittadino? Con il vecchio e distanziante *Signoria Vostra*? No, decisamente meglio il *Lei*. E come si autorappresenta l'ufficio che emette il messaggio? Con l'impersonale o con il *noi*, certamente più diretto?
(Michele Cortelazzo, *Più vicini all'interlocutore*, «Guida agli Enti Locali», 25 gennaio 2003).

Quando le informazioni sono troppe

A volte le Amministrazioni pubbliche si comportano come mamme premurose ma soffocanti: riempiono le comunicazioni ai cittadini di informazioni. Alcune sono fondamentali, altre accessorie. È sempre opportuno produrre testi sintetici ed essenziali rinviando gli approfondimenti ad altri strumenti informativi.

Fuente: <http://www.maldura.unipd.it/buro/gel/gel.html>

Australia

Cuenta con simplificación de leyes, formas administrativas y actas constitucionales. El Gobierno estatal de Victoria elaboró un manual de *Plain English* y estableció una unidad encargada de reescribir formas y documentos. También, lanzó el programa *Plain English and Simpler Forms* para estandarizar la comunicación escrita del gobierno, contando con el apoyo de diversos gobiernos estatales y del Procurador General de Justicia.



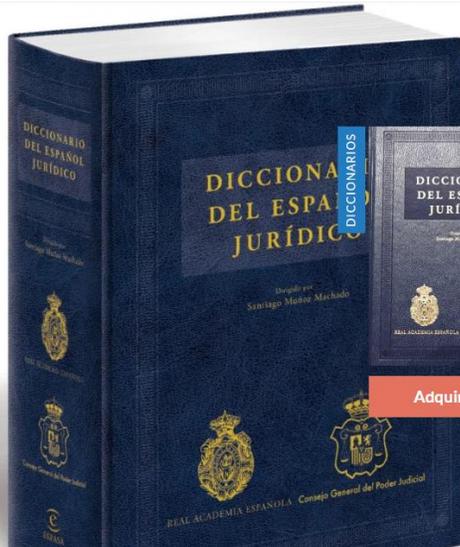
The screenshot shows the Australian Government Style Manual website. The header includes the Australian Government logo, the title 'Style Manual', and a search bar. The navigation menu includes: Home, About, Accessibility, Writing content, Grammar, punctuation & conventions, Content types, Structuring content, and Referencing. The breadcrumb trail is: Home > Writing and designing content > Clear language and writing style > Plain language and word choice. The main content area has a title 'Plain language and word choice' and a sub-header 'Guidance'. The text reads: 'Plain language can express complex ideas. Engage people with words they can understand quickly: use the list on this page. Clarify expressions people might be unfamiliar with.' Below this, there are several links: 'Use everyday words', 'Learn about the words people use', 'Choose simple words, not complicated expressions', 'Keep words and phrases with special meaning to a minimum', 'Release notes', and 'About this page'. A left sidebar contains a table of contents with categories like 'About Style Manual', 'Accessible and inclusive content', 'Writing and designing content', 'User research and content', 'Clear language and writing style', 'Plain language and word choice', and 'Sentences'.

Fuente: <https://www.stylemanual.gov.au/writing-and-designing-content/clear-language-and-writing-style/plain-language-and-word-choice>

A nivel Hispanoamérica, se destacan las siguientes:

España

Cuenta con un diccionario de español jurídico. Se trata de una herramienta de gran utilidad que abarca el lenguaje jurídico de la comunidad hispanoamericana y que enlaza directamente con las legislaciones de los distintos países que la conforman. Fue publicado por la Real Academia Española (RAE).



Adquirir obra



DICCIONARIOS

Diccionario del español jurídico

El «Diccionario del español jurídico» («DEJ») nace de la preocupación del Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) por los problemas de claridad y seguridad del lenguaje jurídico.

Elaborado gracias a un convenio entre el CGPJ y la RAE, el *Diccionario del español jurídico* aporta la novedad, frente a los tradicionales del género, de estar hecho con la misma metodología y criterios lexicográficos con que se hacen los diccionarios de la lengua.

Fuente: <https://www.rae.es/obras-academicas/diccionarios/diccionario-del-espanol-juridico>

También cuenta con varias propuestas para la simplificación de textos, como la herramienta virtual **Clara**, propuesta de la consultora Prodigioso Volcán y el Instituto de Ingeniería del Conocimiento. Este software ayuda a evaluar la claridad de un texto desarrollado a través de técnicas de aprendizaje automático y de Procesamiento del Lenguaje Natural (PLN).



¡Hola! Soy Clara. Te ayudo a analizar la claridad de los textos en español.

Test de claridad ^(Beta)

Escribe aquí tu texto.

Antes de pasar tus textos por Clara, ten en cuenta que:

- Clara es una herramienta que está en fase beta de desarrollo, por tanto los resultados que ofrece son orientativos.*
 - Clara ha sido entrenada para medir la claridad de textos administrativos y contratos de servicios.*
 - Clara también puede analizar otro tipo de textos en español, si bien el resultado será menos fiable.*
- ¡Esperamos que Clara te ayude!*

Fuente: <https://clara.comunicacionclara.com/>

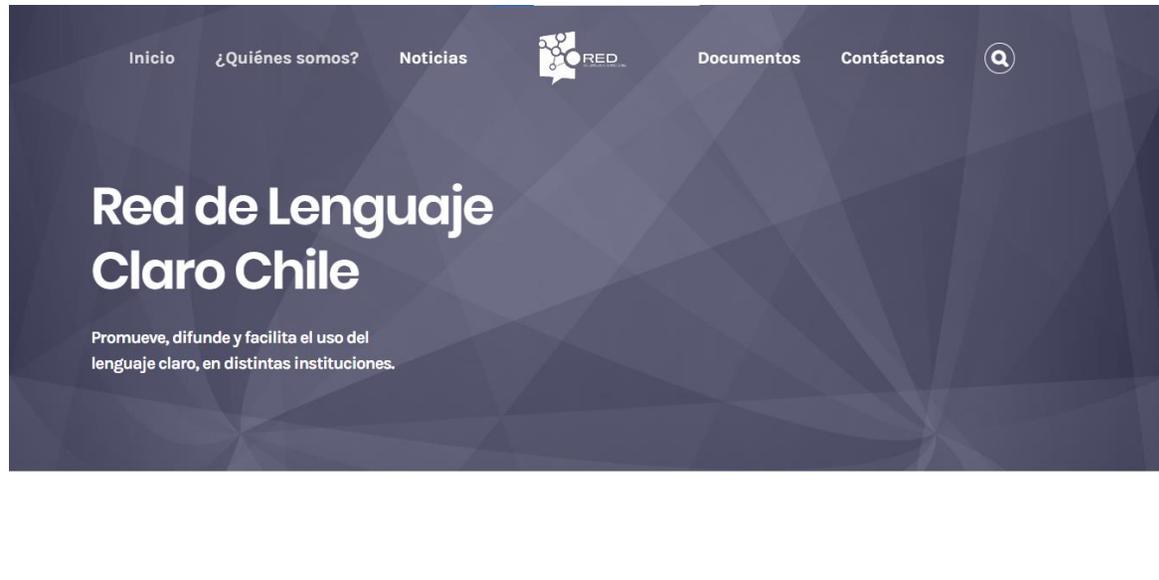
Al igual que el sistema Art-Text, primer redactor asistido para el español que ayuda a escribir géneros textuales de ámbitos especializados y textos en lenguaje claro.



Fuente: <http://sistema-artext.com/>

Chile

Cuenta con una Red de Lenguaje Claro que agrupa a siete instituciones públicas, las cuales tienen el propósito de trabajar de manera conjunta en la implementación de acciones orientadas a generar iniciativas, proyectos y medidas que promuevan, difundan y faciliten el uso del lenguaje claro, al interior de sus respectivas instituciones y en otros organismos del Estado.



Fuente: <http://www.lenguajeclarochile.cl/>

Asimismo, cuenta con la Biblioteca del Congreso Nacional que cuenta con el servicio de “Ley Fácil”, la cual, es una iniciativa que entrega acceso libre a más de 362.000 normas que integran el ordenamiento jurídico nacional, esto con el fin de que los ciudadanos puedan comprender con mayor facilidad las normas aprobadas por el Congreso y contribuir con la certeza jurídica, transparencia y democratización de la información.



El servicio público
es de todos

Función
Pública



Senado Cámara de Diputados Contacto/Sugerencias

Buscar: Ej. Parlamento

BCN Ley Chile Catálogo Información Territorial Historia Política Formación Cívica

Acerca de la Biblioteca Asesorías Parlamentarias Labor Parlamentaria Historia de la Ley Ley Fácil Publicaciones BCN Transparencia

Portada > Ley fácil >

Ley fácil

LWA FASIL | Ley Fácil en Creole

Enviar a un amigo

Preguntas frecuentes que aclaran, en un lenguaje sencillo y en variados formatos, los principales contenidos de diversas leyes.

Índices

Guías Legales	Guías en audio	Discapacidad visual
Lenguas originarias	Radioteatros	Discapacidad auditiva
Guías en Creole	Fichas básicas	Conozca sus derechos

Filtre por Idioma: Español Categorías: Selecciona una categoría Búsqueda libre

Q ingrese texto a buscar...

Fuente: <https://www.bcn.cl/leyfacil>

Argentina

Cuenta con una Red de LenguaJE Claro que es una comunidad de organismos públicos, redes y personas que promueven el uso del lenguaje claro en los organismos del Estado para garantizar la transparencia de los actos de gobierno, el derecho a entender y el acceso a la información pública.



Fuente: <http://lenguajeclaroargentina.gob.ar/>

Asimismo, cuentan con un sitio web en lenguaje claro en la parte judicial, teniendo en cuenta la idea de que las acciones realizadas se deben traducir en una mayor confianza de la población en las instituciones y deben contribuir al quiebre de la imagen de un sistema de justicia alejado de la ciudadanía.



El servicio público
es de todos

Función
Pública



JUZGADO PENAL,

NUESTRO JUZGADO / NUESTRO LIBRO / JUSTICIA ABIERTA ▾ / DATOS ABIERTOS / MÁS ▾



13 Juzgado Penal,
Contravencional
y de Faltas. CABA

Te presentamos NUESTRO LIBRO digital e interactivo JUSTICIA ABIERTA: de la Idea a la Práctica

¡Crea tu página web gratis!

webnode

Fuente: <https://juzgado13pcyf.webnode.com/>

También cuenta con el “Manual de lenguaje claro y estilo”, el cual es el resultado del trabajo realizado en la parte judicial, específicamente en el Juzgado 13, que tiene en cuenta brindar un servicio de justicia de calidad.



RED LENGUAJE CLARO ARGENTINA

Inicio / Capacitate / Manuales / Manual de lenguaje claro y estilo Juzgado PCyF 13

Manual de lenguaje claro y estilo

13 | JUZGADO PCyF CABA

Etiquetas

- administración pública Buenas prácticas Capacitación Chile
- Claudia Poblete Colombia
- comunicación administrativa Comunicación Clara
- comunicación de gobierno Congreso
- Internacional de la lengua española
- Consejo de la Magistratura - CABA
- Cristina Carretero González derecho a comprender Derecho a entender derecho ciudadano España
- Experiencias Expertos internacionales
- gestión guía Honorable
- Senado de la Nación
- información jurídica
- información jurídica en lenguaje claro
- jornada internacional
- lenguaje administrativo

Lenguaje Claro

Fuente: <http://lenguajeclaroargentina.gob.ar/manual-de-lenguaje-claro-y-estilo-juzgado-pcyf-13/>

Uruguay

Cuenta con una iniciativa llamada *La Ley en tu Lenguaje*, liderada por el Instituto Nacional de Impresiones y Publicaciones Oficiales (IMPO), que agrupa las actividades y campañas de comunicación del Programa Lenguaje Ciudadano y tiene como objetivo simplificar la normativa nacional a un lenguaje accesible a toda la ciudadanía, mediante diversos lenguajes y formatos de comunicación: textos, audiovisuales, menciones de radio, activaciones y anuncios de vía pública.



La Ley en tu lenguaje

Inicio » Lenguaje Ciudadano » La Ley en tu lenguaje

Impresos | Activaciones Ciudadanas | Televisión y Radio | Vía Pública

Bajo la denominación La Ley en tu Lenguaje se agrupan las actividades y campañas de comunicación del Programa Lenguaje Ciudadano. De 2011 a la fecha se desarrollaron en este sentido una amplia gama de acciones y recursos: Impresos, Activaciones Ciudadanas, Campaña Televisión y Radio, Vía Pública.

Impresos

Folletería con la re adaptación / traducción / decodificación de una veintena de textos jurídicos en formato de preguntas y respuestas, fue distribuido en cientos de puntos de todo el territorio nacional.



Activaciones Ciudadanas

Mediante diversas técnicas de dramatización y escenificación se realizaron activaciones

← Lenguaje Ciudadano

← Acerca del Programa

← La Ley en tu lenguaje

Fuente: <https://www.impo.com.uy/lenguajeciudadano/la-ley-en-tu-lenguaje/>

Costa Rica

Desarrolla un proyecto denominado “lenguaje claro” que tiene como objetivo generar acciones para que las sentencias judiciales y otro tipo de documentación contenga un lenguaje comprensible para la ciudadanía. Este proyecto propone modificaciones al lenguaje jurídico sin interferir en la argumentación con el propósito de que la mayor parte de la ciudadanía lo comprenda y está impulsado por el Poder Judicial en colaboración con el Instituto de Investigaciones Lingüísticas (INIL), el Programa de Posgrado en Lingüística (PPLing) y la Escuela de Filología, Literatura y Lingüística (EFLL) de la Universidad de Costa Rica (UCR).



El servicio público
es de todos

Función
Pública



UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

Estudiar en la UCR | Docencia | Investigación | Acción Social | Internacionales | Organización | Acerca de la U

inicio > noticias > 2021 > 04 > 30 > el-poder-judicial-es...

Proyecto en colaboración con la UCR

El Poder Judicial estimula el uso del "lenguaje claro" en resoluciones y notificaciones

La primera etapa se centra en el español, luego se harán propuestas para lescó y lenguas indígenas

30 ABR 2021 Artes y Letras

✉️ 🖨️ 📄

Fuente: <https://www.ucr.ac.cr/noticias/2021/04/30/el-poder-judicial-estimula-el-uso-del-lenguaje-claro-en-resoluciones-y-notificaciones.html>

Perú

La Escuela Peruana de Lenguaje Claro (ESPEL) es la primera institución peruana que defiende y promueve el uso del lenguaje claro en la redacción administrativa, comercial y jurídica tanto en entidades públicas como privadas. Su objetivo es que las organizaciones utilicen en cada una de sus comunicaciones el lenguaje claro, para que de esa manera se garantice el derecho a comprender de parte del ciudadano toda la información contenida en el texto. Esta escuela brinda capacitaciones en el uso de lenguaje claro, talleres de redacción, corrección y asesoría lingüística, reescritura y reestructuración de documentos, entre otros servicios.



El servicio público
es de todos

Función
Pública



Fuente: <https://espel.com.pe/home/>

México

Cuenta con un Manual de Lenguaje Claro, elaborado en el año 2007, debido a que el Plan Nacional de Desarrollo contemplaba la necesidad de promover mecanismos para que la información pública gubernamental fuese cada vez más clara, veraz y oportuna para contribuir al fortalecimiento de la democracia. Este manual es una herramienta para facilitar el desempeño de las funciones y atribuciones de los servidores públicos, particularmente para aquellos que tienen la gran responsabilidad de escribir documentos dirigidos a la ciudadanía en general, con esto se busca que el uso del lenguaje claro fortalezca el entendimiento, la transparencia y la certeza jurídica.



Fuente: <http://lenguajeclaroargentina.gob.ar/wp-content/uploads/2020/06/Manual-de-Lenguaje-Claro-de-M%C3%A9xico.pdf>

Brasil

Cuenta con una Red de Lenguaje Claro Cuenta, la cual es un espacio público de debate, promoción y construcción en torno al lenguaje simple. Esta Red fue creada a partir de las experiencias de los funcionarios gubernamentales y sus interacciones con la sociedad civil. Tiene como misión conectar personas, conocimientos y prácticas en lenguaje simple para que las organizaciones públicas se comuniquen de manera sencilla, enfocándose en las necesidades de la ciudadanía y el derecho a la comprensión.



Fuente: <https://redelinguagensimpl.editorx.io/rede-linguagem-br>

Por su parte, Colombia cuenta con recorrido importante en la materia, inicialmente en cabeza del Departamento Nacional de Planeación (DNP) y posteriormente, del Departamento Administrativo de la Función Pública. En este sentido, se destaca lo siguiente:

Departamento Nacional de Planeación (DNP)

Entidad que inicialmente creó e impulsó la estrategia de lenguaje claro para Colombia, desde el Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano con el propósito de:



Promover en las entidades del orden Nacional y Territorial, una gestión pública con eje central el Servicio al Ciudadano y la Eficiencia Administrativa, a través de la generación de políticas públicas en materia de Servicio al Ciudadano y el acompañamiento técnico a las entidades, con miras a mejorar sus estándares de atención y ofrecer un servicio acorde a las necesidades, expectativas y realidades de los ciudadanos colombianos. (DNP, s.f.).

En el marco de este, desarrolló guías en lenguaje claro con herramientas metodológicas. De igual manera, creó el Curso de lenguaje claro para servidores y colaboradores públicos de Colombia “para mejorar las habilidades comunicativas de los servidores públicos” (Curso Virtual de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia, s.f.). Estos avances han sido fundamentales para el fortalecimiento de la estrategia y se encuentran disponibles.

Posterior a estos ejercicios, el DNP decidió ceder la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, en la que se encuentra el liderazgo de la estrategia de lenguaje claro, al Departamento Administrativo de la Función Pública, para continuar con el diseño, desarrollo y difusión de lineamientos al respecto.

Departamento Administrativo de la Función Pública

Dentro de sus competencias, establecidas en la Ley 909 de 2004, tiene el compromiso de fortalecer las capacidades de los servidores públicos y de las entidades, mediante el diseño, acompañamiento y evaluación de las políticas que buscan garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado. Esto mediante la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de políticas públicas, la adopción de instrumentos técnicos y jurídicos, la asesoría y capacitación (Ley 909, 2004).

Dentro de esta institución, la Dirección de Participación Transparencia y Servicio al Ciudadano lidera la proposición, diseño, ejecución y evaluación de la política de participación ciudadana en la gestión pública, transparencia y acceso a la información, integridad, racionalización de trámites, y servicio al ciudadano, en coordinación con las demás entidades que cumplen funciones en estas materias.

Asimismo, imparte directrices para que las entidades del Estado involucren a los ciudadanos y a las organizaciones de la sociedad civil en el diagnóstico, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública, para incrementar la confianza en la administración



pública (Decreto 430, 2016). Por tanto, el lenguaje claro se ha constituido como un proyecto estratégico para la DPTSC, el cual se trabaja de manera conjunta con las tareas establecidas en el marco de las políticas descritas por el Decreto 430 de 2016 correspondientes al Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

La Ley 1341 de 2009 establece que el Ministerio debe definir, acoger y promover políticas y programas enfocados en el acceso a tecnologías de información y comunicaciones de toda la población por medio de la garantía de acceso, mejoramiento de la calidad de vida de vida, formulación de lineamientos para la difusión de información, seguimiento y apertura de espacios de capacitación (Ley 1341, 2009).

De igual manera, el esfuerzo y compromiso del Ministerio ha estado centrado en la construcción de documentos, guías y lineamientos en pro del acceso a la información en lenguaje claro, así como en la apertura de espacios para discutir y ampliar el conocimiento en la materia.

Red de Lenguaje Claro de Colombia

La Red de Lenguaje Claro de Colombia se constituyó en el 2018 por representantes de entidades interesadas en “implementar acciones que promuevan, difundan y faciliten el uso del lenguaje sencillo en el Estado para que cualquier ciudadano comprenda la información que se le brinda sin necesidad de acudir a intermediarios” (Instituto Caro y Cuervo, 2018). En este sentido, se ha buscado que la Red establezca estándares de lenguaje comprensible y claro, genere espacios de promoción de la estrategia y lleve a cabo “iniciativas de innovación, medición, y cualificación en la materia” (Instituto Caro y Cuervo, 2018).



II. ¿Cómo desarrollamos habilidades en lenguaje claro? (directrices pedagógicas)

Mapa del tesoro de la comunicación pública:

2. ¿Cómo desarrollamos habilidades en lenguaje claro?

Consulte el detalle en el Anexo: Guía para la realización de talleres de lenguaje claro

DIRECTRICES PEDAGÓGICAS



Esta herramienta orienta a servidores públicos para que, de manera autónoma y con recursos sencillos y prácticos, puedan promover y ejecutar actividades de cualificación en materia de lenguaje claro, en línea con la directriz número 2 de la Circular 100-010-2021 de la Función Pública.

La idea fundamental es que, a partir de ejemplos, metáforas o analogías, los servidores puedan realizar talleres que les permitan:

- Generar capacidades en los servidores públicos para que orienten ejercicios de cualificación de lenguaje claro al interior de sus entidades.
- Motivar la generación de espacios creativos e innovadores para el desarrollo de habilidades de lenguaje claro.
- Sensibilizar a los servidores públicos sobre la importancia de generar comunicaciones sencillas, especialmente escritas, para que los lectores finales las puedan leer sin intermediarios.
- Incentivar la realización de actividades didácticas y participativas que aporten a la apropiación de lenguaje claro y que puedan hacer parte de las propuestas de planes institucionales de cualificación y formación.

En este sentido, contempla los siguientes aspectos:

1. Mitos y realidades de lenguaje claro
2. Orientaciones generales
3. Actividades antes, durante y después del taller o ejercicio de cualificación.

Vale la pena resaltar que los ejemplos o actividades relacionadas pretenden ser de carácter inspirador; cada entidad puede recurrir a otros ejercicios o recursos para acercar los contenidos a su público, de acuerdo con sus entornos e intereses particulares.



UN MODELO PARA INSPIRARNOS



Este es un ejemplo de taller para inspirar ejercicios pedagógicos al interior.

Antes del taller

1. Identifique claramente el objetivo del taller y acote las expectativas.
2. Aunque todos deben conocer y aplicar lenguaje claro, inicie estos talleres con la identificación de un grupo que considere debe ser priorizado para el desarrollo de habilidades en la materia. Tenga en cuenta los roles y cómo podrían desempeñar sus actividades de manera más asertiva.
3. Busque una temática, personaje, serie o metáfora que, de acuerdo con su contexto institucional o regional, apoye de manera creativa el abordaje de lenguaje claro.
4. Teniendo en cuenta el número de participantes y la estructura del taller, identifique el espacio de trabajo (presencial o virtual), tiempos por actividad y herramientas necesarias (listas de asistencias o formularios de participación, si es virtual: herramientas colaborativas tipo *Jamboard*; si es presencial, impresiones con ejemplos a analizar y marcadores).
5. Convoque y realice una campaña de difusión interna.



Durante el taller

1. Socialice el objetivo, temas y alcance del taller.
2. Plantee unas reglas de juego, por ejemplo, buena disposición, respetar las opiniones del otro, preguntar libremente, entre otras.
3. Inicie con un ejercicio de activación que permita dar un contexto a los participantes, por ejemplo, significados de siglas de la entidad, características de los grupo de valor, trámites, etc.). Puede hacerlo a través de un juego tipo *¿Quién quiere ser millonario?*, nubes de palabras o cuestionarios (<https://www.mentimeter.com/es-ES>).
4. Dé un contexto de ¿qué es y qué no es lenguaje claro? y ¿por qué es importante?. Puede hacerlo tipo ejercicios de *falso y verdadero* o *mitos y realidades*.
5. Dé un breve contexto normativo de lenguaje claro: **CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de Servicio al Ciudadano; Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y Derecho de acceso a la Información, Ley 1757 de 2015. Art. 49 y 50. Rendición de cuentas en lenguaje comprensible; Resolución 1519 de 2020 de MinTIC. Directrices de accesibilidad web. (Anexo 1); Ley 2052 de 2020. Ley Antitrámites. Art. 28. Lenguaje claro, 2021; Circular No. 100-010-2021. Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro. Función Pública.**
6. Presente ejemplos o prácticas exitosas de lenguaje claro que puedan inspirar. Por ejemplo: *Los supervillanos de la información pública de España* <https://mymabogados.com/supervillanos-informacion-publica>; *Ley Fácil de Chile* <https://www.bcn.cl/leyfacil>; *la Constitución al alcance de niñas, niños y adolescentes de Colombia* https://www.youtube.com/watch?v=-MGD82t_u0g; *Sección Quinta en Lenguaje claro* <https://www.seccionquintalenguajeclaro.com/>
7. Realice un juego de roles, a partir del análisis de un documento real de la entidad, para que los participantes se pongan en los zapatos de la ciudadanía y pueda decir si es claro, qué no se entiende y qué se puede mejorar.
8. Cierre la conversación con reflexiones sobre la importante de escribir en lenguaje claro.
9. Socialice las pautas de escritura de lenguaje claro: *ponerse en los zapatos del otro, estructurar el documento de manera ordenada, primero lo más importante; no usar términos técnicos o explicarlos; párrafos cortos y con una sola idea; diseños amigables*
10. Cierre con la generación de compromisos. Por ejemplo, pensar en el lector, preguntar a otra persona si entendió lo que escribió.
Recuerde controlar el tiempo de las actividades y tomar nota de lo más relevante.

Después del taller

1. Verifique quiénes asistieron al taller.
2. Realice un pequeño informe con las notas más importantes y socialícelo con los miembros de la entidad que puedan aportar y tomar decisiones para mejorar la apropiación de la estrategia.
1. Convoque a otros grupos





III. ¿Cómo simplificamos documentos? (directrices de simplificación)

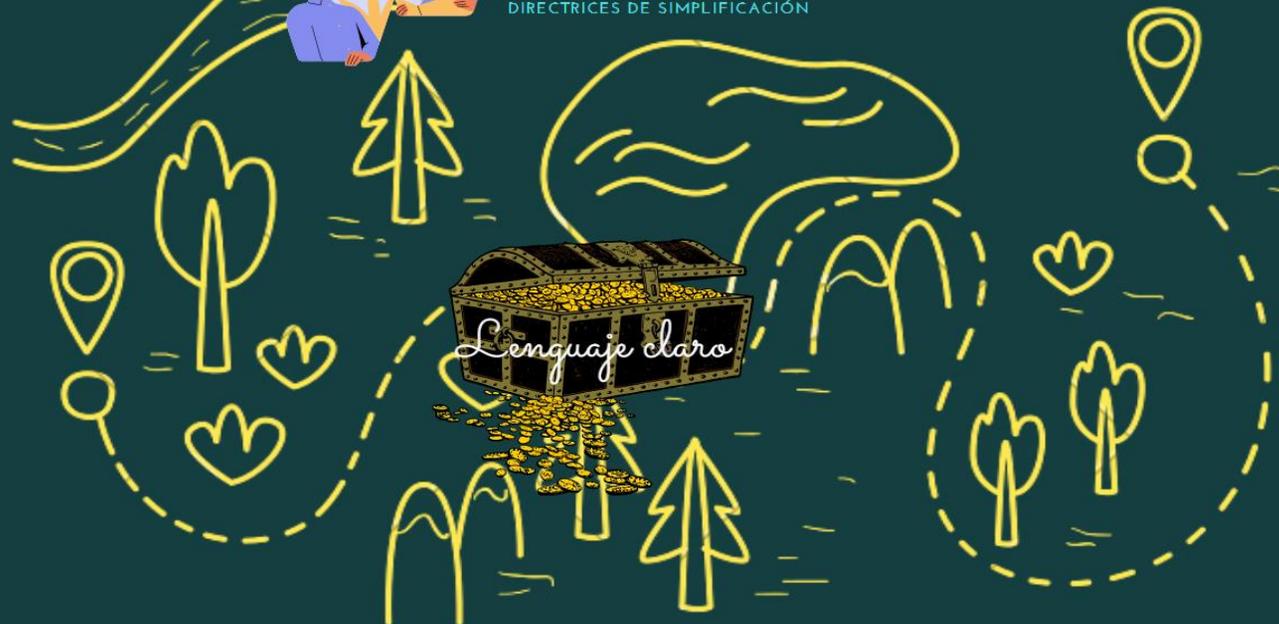
Mapa del tesoro de la comunicación pública:



3. ¿Cómo simplificamos documentos?

- 3.1. Diagnostiquemos
- 3.2. Prioricemos
- 3.3. Transformemos

DIRECTRICES DE SIMPLIFICACIÓN





Es importante tener en cuenta que la simplificación hace referencia al proceso que permite pasar de un estado A (lenguaje complejo) a un estado B (lenguaje claro); pero, a futuro, deben construirse desde el inicio, contenidos que no requieran simplificación sino monitoreo.

Inicialmente, hay que partir de un diagnóstico, es decir, examinar un contenido o una situación para realizar un análisis o para buscar una solución a sus problemas o dificultades en la comunicación. Para ello, es importante hacerse las siguientes preguntas:





A partir de lo anterior, se propone la siguiente herramienta para el diagnóstico de contenidos, como insumo a la simplificación:

Herramienta de diagnóstico

Decido intervenir aquello que quiero solucionar y mi decisión no es arbitraria. Si es un documento, tengo en cuenta:

- | | |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. Nombre del documento2. Dependencia(s) responsable(s)3. Tipo de documento (trámite, procedimiento, respuesta tipo, norma, sitio web, formulario, etc.4. Propósito del documento5. ¿A quién(es) está dirigido?6. ¿En dónde está publicado?7. ¿En qué canales puede ser consultado?8. ¿Existen versiones adicionales de este documento? ¿Cuáles? | <ol style="list-style-type: none">9. ¿Cuáles son los principales problemas de este documento? O ¿qué información no es comprensible para los ciudadanos? O ¿qué retroalimentación tiene la entidad sobre la claridad del documento?10. ¿Cuántas solicitudes o consultas (preguntas frecuentes, derechos de petición, PQRSD, tutelas) recibe en promedio la entidad, relacionadas con este documento?11. ¿Cuántas de estas solicitudes fueron reiterativas?12. ¿Cuáles son los compromisos de la entidad frente a esta simplificación? |
|---|--|



Antes de simplificar:

1. ¿Ya sé a quién le hablo o escribo?
2. ¿Ya hice un diagnóstico de los documentos? ¿Cuáles son los más complejos para la ciudadanía?
3. ¿Ya prioricé los documentos más relevantes que requieren intervención?
 - ¿Quién es el “dueño” de la información?
 - ¿En dónde está publicado?
 - ¿Cuál es la diferencia entre lo que está en el documento y lo que las personas necesitan?
 - ¿Cuál es nuestro plan?

RECURSOS CLAVE

- Informes de caracterización
- Informes de PQRSD
- Índices o indicadores de gestión
- Encuestas de percepción y satisfacción
- Entrevistas o encuestas a servidores o ciudadanos
- Validación con otras dependencias

Una vez se respondan estas preguntas inicie el proceso de simplificación:



1. Conforme un equipo de trabajo



Servidores de la entidad

Oficina de Relacionamento + Técnicos. Puede incluir a equipos de comunicaciones, planeación, control interno, entre otros.



Usuarios(as)

Según la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor y de la oferta de la entidad





2. Lea el contenido

Identifique el usuario de la información y póngase en sus zapatos

“Por medio del presente escrito y de la manera más atenta, me permito manifestar a usted, que una vez enterado del contenido de su derecho de petición, le comunicamos:

1. Nuestra Carta Magna, valga decir, la Constitución Nacional, ha establecido, en su artículo 13, el derecho fundamental a la igualdad, el cual no puede ser vulnerado por entidad y/o servidor público ni por persona y/o entidad particular.

2. Su comentario con respecto al Subsidio Económico para el Adulto Mayor evidencia su inconformidad, sin embargo, también nos hace ver que se ha obrado con imparcialidad que le han atendido para tales efectos, ciñéndose los mismos a la normatividad vigente en dicho campo, no siendo procedente ni teniendo competencia de esta entidad, para ordenar la priorización de su nombre en el proceso de selección como beneficiario de tal subsidio. Sea este el momento para hacerle saber, si no lo conoce, o recordárselo, si lo sabe, que si es usted beneficiario del Programa de Alimentación para el Adulto Mayor XXXXXXXXX no podrá ser beneficiario del subsidio económico.

En cuanto a las acciones constitucionales y/o legales que decida adelantar, está usted en libertad para hacerlo, lo que indiscutiblemente no obliga, ni al funcionario ni al juez que conozca de las mismas, a fallar de conformidad a sus intereses.

Agradeciendo su atención”



Ejemplo tomado de Google.



3. Identifique las emociones asociadas a la lectura

Leemos un documento

Innecesario: Carta Magna

Esta muy enredado el mensaje para querer dar un mensaje

Muy complejo

respuesta a la defensiva

No entendí

El ultimo párrafo desmotiva al ciudadano a utilizar las herramientas legales

no necesario: carta magna- mucho rodeo para decir que no se puede por que es ilegal- tiene errores ortográficos - da explicaciones - da explicaciones que no están pidiendo- cero lenguaje claro

Demasiado largo el parrafo

esta muy técnico y tiene muchas siglas en su respuesta

Se repiten los conceptos en algunos casos; el orden de las palabras no es el correcto; hay subjetividad en algunos párrafos (nos hace ver que ha obrado con imparcialidad y objetividad).

el ciudadano se va a sentir amenazado;

Es muy enredado y confuso

Muchas personas creen que por que escriban mucho queda claro.

la respuesta no tiene un fin para adulto mayor

Enredado para finalmente decir NO

considero innecesario esta entrada de la respuesta

considero innecesario esta apertura de respuesta

lenguaje muy técnico

Tiene mucho tecnicismo no es necesario poner, carta Magna



4. Numere los párrafos e identifique el mensaje principal

- 1 *“Por medio del presente escrito y de la manera más atenta, me permito manifestar a usted, que una vez enterado del contenido de su derecho de petición, le comunicamos:*
- 2 *1. Nuestra Carta Magna, valga decir, la Constitución Nacional, ha establecido, en su artículo 13, el derecho fundamental a la igualdad, el cual no puede ser vulnerado por entidad y/o servidor público ni por persona y/o entidad particular.*
- 3 *2. Su comentario con respecto al Subsidio Económico para el Adulto Mayor evidencia su inconformidad, sin embargo, también nos hace ver que se ha obrado con imparcialidad que le han atendido para tales efectos, ciñéndose los mismos a la normatividad vigente en dicho campo, no siendo procedente ni teniendo competencia de esta entidad, para ordenar la priorización de su nombre en el proceso de selección como beneficiario de tal subsidio. Sea este el momento para hacerle saber, si no lo conoce, o recordárselo, si lo sabe, que si es usted beneficiario del Programa de Alimentación para el Adulto Mayor XXXXXXXX no podrá ser beneficiario del subsidio económico.*
- 4 *En cuanto a las acciones constitucionales y/o legales que decida adelantar, está usted en libertad para hacerlo, lo que indiscutiblemente no obliga, ni al funcionario ni al juez que conozca de las mismas, a fallar de conformidad a sus intereses.*

Agradeciendo su atención”



5. Señale lo enredado, confuso o difícil de comprender

“Por medio del presente escrito y de la manera más atenta, me permito manifestar a usted, que una vez enterado del contenido de su derecho de petición, le comunicamos:

1. *Nuestra Carta Magna, valga decir, la Constitución Nacional, ha establecido, en su artículo 13, el derecho fundamental a la igualdad, el cual no puede ser vulnerado por entidad y/o servidor público ni por persona y/o entidad particular.*

2. *Su comentario con respecto al Subsidio Económico para el Adulto Mayor evidencia su inconformidad, sin embargo, también nos hace ver que se ha obrado con imparcialidad que le han atendido para tales efectos ciñéndose los mismos a la normatividad vigente en dicho campo, no siendo procedente ni teniendo competencia de esta entidad, para ordenar la priorización de su nombre en el proceso de selección como beneficiario de tal subsidio. Sea este el momento para hacerle saber, si no lo conoce, o recordárselo, si lo sabe, que si es usted beneficiario del Programa de Alimentación para el Adulto Mayor XXXXXXXX no podrá ser beneficiario del subsidio económico.*

En cuanto a las acciones constitucionales y/o legales que decida adelantar, está usted en libertad para hacerlo, lo que indiscutiblemente no obliga, ni al funcionario ni al juez que conozca de las mismas, a fallar de conformidad a sus intereses.

Agradeciendo su atención”



6. Señale las ideas importantes, lo fundamental

“Por medio del presente escrito y de la manera más atenta, me permito manifestar a usted, que una vez enterado del contenido de su derecho de petición, le comunicamos:

1. Nuestra Carta Magna, valga decir, la Constitución Nacional, ha establecido, en su artículo 13, el derecho fundamental a la igualdad, el cual no puede ser vulnerado por entidad y/o servidor público ni por persona y/o entidad particular.

2. Su comentario con respecto al Subsidio Económico para el Adulto Mayor evidencia su inconformidad, sin embargo, también nos hace ver que se ha obrado con imparcialidad que le han atendido para tales efectos, ciñéndose los mismos a la normatividad vigente en dicho campo, no siendo procedente ni teniendo competencia de esta entidad, para ordenar la priorización de su nombre en el proceso de selección como beneficiario de tal subsidio. Sea este el momento para hacerle saber, si no lo conoce, o recordárselo, si lo sabe, que si es usted beneficiario del Programa de Alimentación para el Adulto Mayor XXXXXXXXX no podrá ser beneficiario del subsidio económico.

En cuanto a las acciones constitucionales y/o legales que decida adelantar, está usted en libertad para hacerlo, lo que indiscutiblemente no obliga, ni al funcionario ni al juez que conozca de las mismas, a fallar de conformidad a sus intereses.

Agradeciendo su atención”



7. Reescriba las ideas más importantes en lenguaje claro

- *No podrá ser beneficiado del subsidio XXX, de acuerdo con lo establecido en la norma XXX.*
- *Usted ya está en el Programa de Alimentación para el Adulto Mayor que incluye XXXX.*
- *Esta entidad no es competente.*
- *Si requiere más información, comuníquese con...*



9. Ajuste estructura, contenido y diseño de la información

Apreciado ciudadano:

Nos permitimos informarle que el Programa de Alimentación para el Adulto Mayor incluye XXXX, por lo que no podrá ser beneficiado del subsidio XXX, de acuerdo con lo establecido en la norma XXX.

Asimismo, le informamos que la entidad responsable de estos subsidios es XXXX (datos de contacto).

Lo invitamos a conocer, comunicarse...

Cordial saludo,



10. Valide el documento simplificado y ajuste lo necesario



Servidores de la entidad



Usuarios(as)
Según la caracterización
de la ciudadanía y
grupos de valor y de la
oferta de la entidad





IV. ¿Cómo sabemos que vamos por buen camino? (directrices de medición)

Existen diferentes herramientas para medir contenidos y saber si la simplificación ha sido o no exitosa. En el Anexo 2 puede encontrar una propuesta para identificar los aspectos que requieren ser tenidos en cuenta y que ayudan a reconocer y diferenciar lo complejo de lo simple.

También puede ajustar instrumentos, según el contexto, para la evaluación de la información, por ejemplo:

Valoremos la claridad de nuestros contenidos

Documento: _____



Criterio	Escala	Calificación	Comentarios
 Entendí toda la información, sin ayuda	4		
 Entendí la mayoría de la información, sin ayuda	3		
 No entendí la mayoría de la información	2		
 No entendí nada	1		



Hablemos un poco más:

Recuerde darle confianza al ciudadano(a) y reconocer lo valioso de su opinión.

1. ¿Cómo se sintió al leer el documento?

Contento: _____ Triste: _____ Aburrido: _____ Feliz: _____ Enojado: _____

Otra: _____

Sobre una copia del documento impreso, indíquele al ciudadano(a) que subraye con un marcador lo siguiente.

1. Señale las palabras, frases o párrafos que le parecieron más difíciles o enredados. Si el ciudadano no quiere subrayar, escriba usted las palabras)

2. ¿Cómo le gustaría que fuera la respuesta?



Recuerde que la medición de contenidos permite la toma de decisiones que redundan en un mejor relacionamiento con la ciudadanía.



Agencia Colombiana para la Reintegración. (2015). *Guía para informar en lenguaje claro a la ciudadanía*. Recuperado de:

http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Documents/GUIA_INFO_CIUDADANO_2015ACR.pdf

Constitución Política de Colombia [Const.] (1991). Recuperado de:

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html

Congreso de Colombia. (30 de julio de 2009) Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones [Ley 1341 de 2009]. Recuperado de:

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1341_2009.html

Curso Virtual de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia. (s.f.). *Curso Virtual de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia* [registro para el curso]. Recuperado de: <https://lenguajeclaro.dnp.gov.co/registrarse/>

Departamento Nacional de Planeación. (s.f.). <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Que-es-el-PNSC.aspx>

Instituto Caro y Cuervo. (18 de octubre de 2018). Colombia crea la tercera red de lenguaje claro de Iberoamérica. *Instituto Caro y Cuervo*. Recuperado de: <https://www.caroycuervo.gov.co/Noticias/403/>

Instituto Nacional de Vías. (2021). *Protocolo de lenguaje claro* [guía]. Recuperado de: <https://www.invias.gov.co/index.php/archivo-y-documentos/atencion-al-ciudadano/11623-protocolo-de-lenguaje-claro-2021/file>

Presidente de la República de Colombia. (9 de marzo de 2016) Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Función Pública [Decreto 430 de 2016]. Recuperado de:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=68813>

Presidente de la República de Colombia. (23 de diciembre de 2017) Por la cual se modifica la estructura del Departamento Nacional de Planeación [Decreto 2189 de 2017]. Recuperado de:

[https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/DNP/Decreto%202189%20de%202017\(0\).pdf?Mobile=1&Source=%2FCDT%2F%5Flayout](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/DNP/Decreto%202189%20de%202017(0).pdf?Mobile=1&Source=%2FCDT%2F%5Flayout)



[s%2F15%2Fmobile%2Fviewa%2Easpx%3FList%3De44ac768%2D6f6e%2D4f63%2Da2f5%2Da5d6f0a0f012%26View%3Dc3c0447e%2Db31f%2D46dd%2D9c6e%2D351e5cc4211b%26PageFirstRow%3D91%26wdFCCState%3D1](https://www.veeduríadistrital.gov.co/sites/default/files/files/11_%20Metodologia%20para%20la%20Traduccion%20de%20Documentos%20a%20Lenguaje%20Claro750.pdf)

Veeduría Distrital. (2019). *Metodología Traducción Documentos a Lenguaje Claro*. Recuperado de:

http://www.veeduríadistrital.gov.co/sites/default/files/files/11_%20Metodologia%20para%20la%20Traduccion%20de%20Documentos%20a%20Lenguaje%20Claro750.pdf