

# LENGUAJE CLARO

INSTITUTO DE TRÁNSITO DE BOYACÁ

Oficina Asesora de Planeación

27-10-2022

# ANTECEDENTES

En **Colombia**, desde el 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, desarrolló guías de Lenguaje Claro, un curso virtual para servidores públicos, la metodología de laboratorios de simplicidad para la traducción de documentos y en el 2019 conformó la tercera Red Latinoamericana de Lenguaje Claro.

En **Argentina**, el estudio Marval, O'Farrell & Mairal, líder en el país y también en Latinoamérica, lanzó su programa de lenguaje claro en español, el cual se basa en tres ejes: capacitación, centro de consulta permanente y boletín informativo mensual. Así mismo, en octubre de 2017 acordó formar la Red Nacional de Lenguaje Claro Argentina con representantes de los tres poderes del Estado.

En **Chile**, la Biblioteca del Congreso Nacional diseñó su programa de Ley Fácil con el objetivo de presentar en un lenguaje sencillo las leyes aprobadas por el Congreso. Además de la simplificación del lenguaje, creó guías legales con versiones en audio y lengua de señas, para personas ciegas y sordas, respectivamente y en lenguas originarias del país.

En el **mundo**, grupos distintos al sector público agrupan a personas interesadas en promover el lenguaje y la comunicación clara, un claro ejemplo de ello son las organizaciones no gubernamentales internacionales Plain Language Association InterNational-PLAIN y Clorita. Esta última integrada por abogados que están interesados en promover el lenguaje legal claro.

# NORMATIVIDAD

**Constitución Política de Colombia de 1991.** En los artículos 2, 123 y 209, expresa que una de las finalidades del Estado Colombiano y de quienes son servidores públicos, es estar al servicio de la comunidad, para proteger su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos.

**Artículo 8°. Criterio diferencial de accesibilidad.** Para facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que las afecte. Se divulgará la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaborarán formatos alternativos comprensibles para dichos grupos. Deberá asegurarse el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del país para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad.

**CONPES 3649 de 2010.** Que establece los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares.

**Documento CONPES 3785 de 2013.** Dentro de los seis principios orientadores de la Política se encuentra: certidumbre y lenguaje claro, el cual indica la necesidad de diseñar una estrategia de lenguaje claro que permita hacer simple la interacción de la ciudadanía con la Administración Pública, de una manera clara, oportuna y comprensible.

**Ley 1712 de 2014.** Ley de Transparencia y del derecho al acceso de información. Regula el derecho de acceso a la información pública que tienen todas las personas, los procedimientos para el ejercicio y la garantía del derecho fundamental, así como las excepciones a la publicidad de la información pública.

**Decreto 103 de 2015.** Artículo 4°. Publicación de información en sección particular del sitio web oficial. Los sujetos obligados, de conformidad con las condiciones establecidas en el artículo 5° de la Ley 1712 de 2014, deben publicar en la página principal de su sitio web oficial, en una sección particular identificada con el nombre de "Transparencia y acceso a información pública".

**Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG: marco de referencia para** dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

**Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. Ley 1955 de 2019. II. Pacto por** el emprendimiento, la formalización y la productividad: una economía dinámica, incluyente y sostenible que potencie todos nuestros talentos, que incluye Estado simple: menos trámites, regulación clara y más competencia.

**Ley 2052 de 2020. Ley Anti trámites. ARTÍCULO 28. LENGUAJE CLARO.** Los sujetos obligados, con el propósito de facilitar la comunicación entre la ciudadanía y el Estado, deberán incorporar en la creación e implementación de los formularios, procedimientos y esquemas de comunicación, publicación e información pública relacionados con los trámites que se adelanten en su entidad, las recomendaciones y lineamientos que defina el Gobierno nacional.

# QUE ES LENGUAJE CLARO

El documento CONPES 3785 de 2013 define **Lenguaje Claro** como una de las prioridades de la Administración, ya que reduce el uso de intermediarios, aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos, promueve la transparencia y el acceso a la información, facilita el control y la participación ciudadana y fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad.

En este sentido, la información que no es clara y comprensible obliga a las entidades a destinar más tiempo y recursos para aclararle al ciudadano información poco precisa y/o que no se ajusta a sus necesidades o expectativas.

Con base en lo anterior, la Estrategia de Lenguaje Claro busca mejorar la comunicación con los ciudadanos, de tal forma que puedan tener certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites.

“PIENSA COMO UN HOMBRE SABIO  
PERO COMUNÍCATE EN EL  
LENGUAJE DE LA GENTE”

*William Butler Yeats*

# BENEFICIOS DEL LENGUAJE CLARO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

- ✓ Proceso inefectivo de rendición de cuentas: La complejidad en el lenguaje conlleva a 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 para 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.
- ✓ 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. Cuando la entidad no se comunica con claridad impide, más allá de la consecución de un trámite o servicio, el ejercicio de un derecho.
- ✓ Impacto en la eficiencia de las instituciones: La información que no es clara y comprensible obliga a la entidad a destinar más tiempo y recursos para aclararle al ciudadano la información que estos perciben como poco precisa y que no se ajusta a sus necesidades.
- ✓ Uso de lenguaje claro en las comunicaciones del estado: El uso del lenguaje claro en la entidad permite:
  - Reducir errores y aclaraciones innecesarias.
  - Reducir costos y cargas para el ciudadano.
  - Reducir costos administrativos y de operación para la entidad.
  - Aumentar la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.
  - Reducir el uso de intermediarios.
  - Fomentar un ejercicio efectivo de rendición de cuentas por parte de la entidad.
  - Promover la transparencia y el acceso a la información pública.
  - Facilitar el control ciudadano a la gestión pública y la participación ciudadana.
  - Fomentar la inclusión social para grupos con discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones.

“LA INFORMACIÓN SOLO ES ÚTIL  
CUANDO ES COMPRENDIDA”

*Muriel Cooper*

# PASOS PARA COMUNICAR EN LENGUAJE CLARO



# ORGANIZAR

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.

## Responda estas preguntas generales 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?

## 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.

## 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. Use encabezados para guiar al lector, asegúrese de usar títulos y subtítulos que realmente describan el contenido o el propósito de cada sección.

## 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 facilita su comprensión.

## 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.

# ESCRIBIR

Para la composición de documentos siempre esté atento a las oraciones y palabras que utiliza. Tenga en cuenta las siguientes pautas:

- **Use oraciones cortas**
- **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:  
  
**Sujeto+ Verbo + complemento**
- **Utilice voz activa:** *indica que el sujeto es a la vez agente de la acción verbal. La voz activa en una oración presenta las siguientes características:*  
Involucra al lector en la acción, requiere menos palabras y capta la atención del sujeto que tiene que realizar la acción.
- **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.*
- **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.*
- **Use verbos en lugar de sustantivos**
- **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.

## REVISAR

Una vez terminado un documento debe revisarse 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.

## VALIDAR

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.

Es importante resaltar 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 y 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.