COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Agencia Nacional de Tierras

GUÍA LENGUAJE CLARO
Proceso de Servicio al Ciudadano

2023

Contenido

1 ¿QUÉ ES EL LENGUAJE CLARO? 3

2 ¿CÓMO COMUNICAR E INFORMAR EN LENGUAJE CLARO? 4

3 ¿QUÉ ELEMENTOS SE DEBEN TENER EN CUENTA PARA ESCRIBIR EN LENGUAJE CLARO? 5

4 CONSTRUCCIÓN DE DOCUMENTOS EN LENGUAJE CLARO 6

4.1 Identificación del público 6

4.2 Organizar las ideas 7

4.3 Escribir el documento 8

4.3.1 Use oraciones cortas 8

4.3.2 Simplificar la estructura de las oraciones 9

4.3.3 Use palabras sencillas 10

4.3.4 Evite el uso de palabras innecesarias 10

4.3.5 Use verbos en lugar de sustantivos 11

4.4 Revisar el documento 12

4.5 Validar el documento 13

1 ¿QUÉ ES EL LENGUAJE CLARO?

El lenguaje claro es el estilo de escribir y presentar la información de una forma más simple y compresible para la ciudadanía. La estructura y contenido del documento debe ser sencillo para que cualquier persona, independiente de su condición social o educativa, lo pueda leer sin ayuda, es decir, para que se pueda entender en la primera lectura. El objetivo principal es expresar mensajes claros y concretos para que el ciudadano (a), al que va dirigido el mensaje, obtenga la información que necesita (Ministerio de Transporte, 2021).

El lenguaje claro permite (Ministerio de Transporte, 2021):

- Mejorar la confianza del ciudadano (a) en las instituciones.
- Mejorar la eficiencia administrativa.
- Reducir los tramitadores e intermediarios.
- Mejorar la percepción y satisfacción ciudadana.
- Garantizar el goce efectivo de derechos.

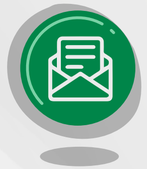
COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Agencia Nacional de Tierras

2 ¿CÓMO COMUNICAR E INFORMAR EN LENGUAJE CLARO?

El Departamento Administrativo de la Función Pública (2015) establece cuatro pasos fundamentales para transformar el lenguaje técnico que utilizan las entidades estatales en un lenguaje claro, de fácil comprensión para el ciudadano (a):

1 Identificar los temas o contenidos que se quieren informar e identificar quiénes son los interlocutores.



2 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.

3 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.

4 Definir las estrategias de comunicación, estableciendo los canales y medios de comunicación para la interlocución (p.22).

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

Como el objetivo del lenguaje claro es redactar texto de manera clara y efectiva, teniendo en cuenta las necesidades de los ciudadanos y las ciudadanas a quienes va dirigida la comunicación, es importante tener en cuenta esto tres elementos:

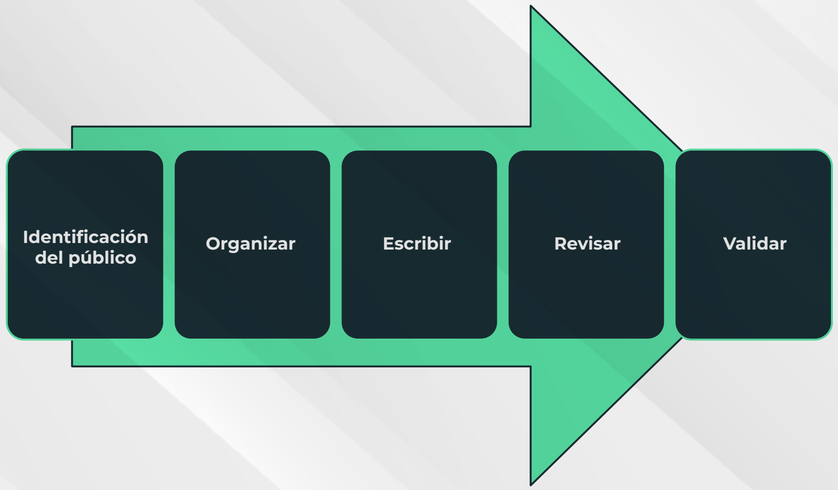
- **Contenido:** redacción de ideas centrales e información que realmente es relevante para el lector, utilizando oraciones cortas con estructuras simples y palabras que sean de fácil comprensión.

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

- **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 (Departamento Nacional de Planeación [DNP], 2015, p. 22 - 23).

4 CONSTRUCCIÓN DE DOCUMENTOS EN LENGUAJE CLARO

A continuación, se presentan algunas recomendaciones para que los documentos de la Agencia Nacional de Tierras sean sencillos, cercanos y efectivos.



4.1 Identificación del público

Para comunicarse de forma clara y precisa, es importante pensar primero en quien recibirá la información y ponerse en los zapatos del lector, realizarse cuestionamiento como: ¿cuál es su necesidad o expectativa con la respuesta?, ¿podrá entender términos jurídicos o especializados de nuestro sector?, ¿Será que conoce nuestra oferta de trámites y servicios?, una vez se tiene claro esto, es importante continuar con el proceso (Ministerio de Transporte, 2021).

4.2 Organizar las ideas

La organización de las ideas en un documento antes de empezar a escribirlo es un paso fundamental, pues de este modo se puede entender el propósito del documento e identificar cuáles son las necesidades de los lectores.

Se debe hacer un listado de ideas y agruparlas de acuerdo con el tema, lo importante es ordenar los mensajes según su grado de importancia, descartando los que no son relevantes para el lector o no le dan un valor agregado a la comunicación.

Además, 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 (DNP, 2015, p. 34).**

La estructura básica que se debe tener en cuenta para organizar un documento es la siguiente (DNP, 2015):

Introducción: brindar 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 parte del documento se deben desarrollar las respuestas a las preguntas planteadas en la introducción.

Conclusión: Para finalizar se deben retomar las ideas centrales, concluyendo con una idea final; en ella se le explica al lector los pasos, requisitos o “tareas” que debe realizar, con su respectiva justificación.

4.3 Escribir el documento

Al escribir los documentos es importante estar atento a las oraciones y palabras que se utiliza.

A continuación se plantean algunas recomendaciones para la redacción de los documentos:

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, citado en DNP, 2015, p. 40).

4.3.2 Simplificar la estructura de las oraciones

Aplique la siguiente fórmula para la estructurar las oraciones, conocida como el orden lógico de la oración:

Orden Lógico = **Sujeto** + **Verbo** + **Complemento**

Ejemplo:

Más complicado

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

Más simple

La Agencia Nacional de Tierras debe realizar la contratación en el mes de enero, para alcanzar los resultados esperados y cumplir con los términos legales.

4.3.3 Simplificar la estructura de las oraciones

El uso de palabras sencillas en una comunicación no reduce la calidad del escrito; en contraste con él se gana credibilidad y confianza en el lector (D**NP, 2015, p. 42).**

Palabra difícil	*Palabra fácil*
Ejecutar	Hacer
Coadyuvar	Contribuir
Complejidad	Dificultad
Óptimo	Mejor
Dilucidar	Explicar
Insoslayable	Inevitable
Jerga	Lenguaje
Noción	Idea
Obsoleto	Antiguo
Eludir	Evitar
Premisa	Supuesto
Ultimátum	Aviso
Conspicuo	Sobresaliente

Fuente: DNP, 2015

4.3.4 Evite el uso de palabras innecesarias

Es indispensable que cuando escriba para dar alguna respuesta a la ciudadanía, se pregunte si todas las palabras aportan información y si podría decir lo mismo con menos palabras **(SFP, 2004, citado en DNP, 2015).**

4.3.5 Use verbos en lugar de sustantivos

Aplique la siguiente fórmula para la estructurar las oraciones, conocida como el orden lógico de la oración:

Más complicado	*Más simple*
Poner en consideración considerar	Considerar
Dar comienzo	Comenzar
Llegar a la conclusión	Concluir
Poner de manifiesto	Manifestar

Fuente: DNP, 2015, p. 45

4.4 Revisar el documento

Cuando el documento esté terminado, es importante realizar una revisión completa para identificar posibles errores gramaticales, ortográficos, mejorar la organización y su presentación (DNP, 2015).

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 (DNP,2015, p. 46).

El Manual de Lenguaje Ciudadano de la Secretaría de la Función Pública de México (2007), citado en la guía de lenguaje claro del DNP (2015) 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

Para validar es documento es recomendable realizar una retroalimentación, a través de mesas de trabajo o entrevistas individuales con la ciudadanía o servidores de otras dependencias, que permita fortalecer la mirada crítica del documento, mejorando su estructura y contenido **(DNP, 2015).**

"Entre dos explicaciones, elige la más clara; entre dos formas, la más sencilla; entre dos expresiones, la más breve". Eugenio d´Ors.