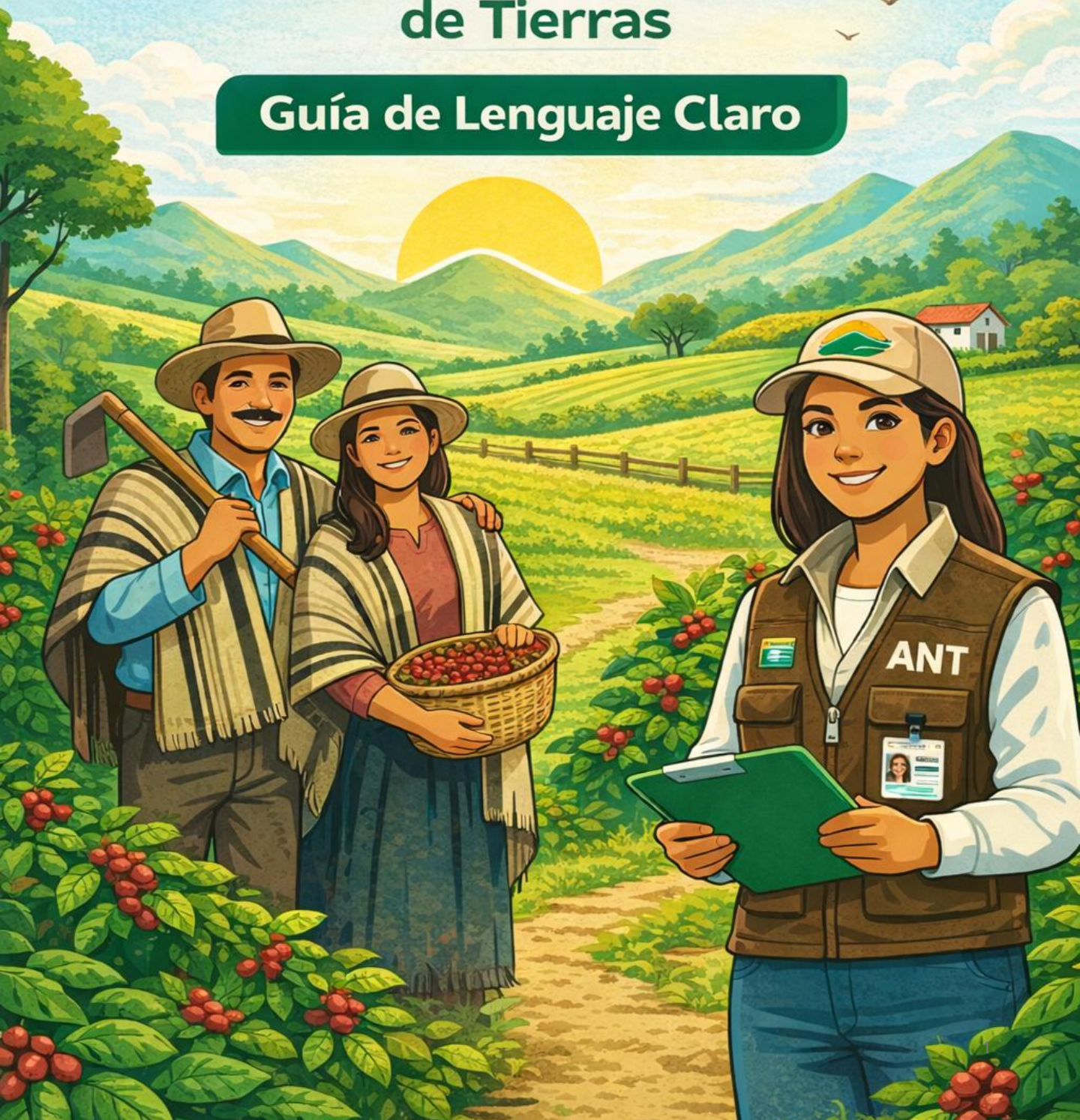




Agencia Nacional de Tierras

Guía de Lenguaje Claro



Contenido

1	Lenguaje claro: una herramienta para acercar el Estado a la ciudadanía.....	3
2	¿Qué es el lenguaje claro?	3
3	¿Por qué es importante usar lenguaje claro?	3
4	¿A quién va dirigida esta guía?	4
5	¿Cuál es el propósito de esta guía?	4
6	Nuestro compromiso con la ciudadanía.....	4
7	¿cómo comunicar e informar en lenguaje claro	5
8	¿Qué elementos se deben tener en cuenta para escribir en lenguaje claro?	6
9	La importancia de verificar la comprensión del mensaje	7
10	¿Para que sirve?	7
11	Principios del lenguaje claro	8
12	Construcción de documentos en lenguaje claro	9
12.1	Identificación del público	9
13	Traductor ANT: de lo técnico a lo humano	10
14	Antes y después	11
15	Casos reales, respuestas claras	11
16	Construcción de documentos en lenguaje claro	12
17	Guía para situaciones difíciles	13



1. Lenguaje claro: una herramienta para acercar el Estado a la ciudadanía

El objetivo de esta guía es brindarle herramientas prácticas para que su comunicación con la ciudadanía sea clara, cercana y efectiva. Tenga en cuenta que, para muchas personas, usted representa a la entidad y, en general, al Estado. Por eso, un mensaje bien explicado puede ayudarles a ahorrar tiempo, evitar gastos innecesarios y reducir la frustración durante la atención de sus solicitudes.



2. ¿Qué es el lenguaje claro?

El lenguaje claro es la forma de comunicarse con los ciudadanos de manera sencilla, directa y comprensible. No significa simplificar la ley ni omitir información importante, sino presentarla de modo que cualquier persona, sin importar su nivel educativo, pueda entender qué se le dice, qué se le pide y qué puede esperar de la ANT.



3. ¿Por qué es importante usar lenguaje claro?

Para muchas personas, los funcionarios de la ANT representan al Estado. Una explicación clara:

- Evita confusiones y malentendidos.
- Reduce errores en trámites y documentos.
- Ahorra tiempo y costos a la ciudadanía.
- Genera confianza y seguridad en la gestión institucional.

4. ¿A quién va dirigida esta guía?

Esta cartilla está dirigida a todas las personas que se relacionan con la Agencia Nacional de Tierras, como:

- Campesinos
- Comunidades étnicas.
- Organizaciones campesinas.
- Autoridades locales y territoriales.
- Entidades públicas y privadas relacionadas con la gestión de tierras.
- Ciudadanía en general.

6. Nuestro compromiso con la ciudadanía

En la Agencia Nacional de Tierras nos comprometemos a:

- Explicar la información con palabras sencillas.
- Responder de forma clara y respetuosa.
- Indicar qué sigue en cada trámite.
- Acompañarle para que comprenda sus procesos y decisiones.

Porque comunicarnos con claridad es también una forma de garantizar sus derechos.

5. ¿Cuál es el propósito de esta guía?

- El propósito es ayudarle a entender, de manera clara y sencilla:
- Qué hace la Agencia Nacional de Tierras.
- Cómo funcionan los trámites y procesos.
- Cuáles son sus derechos y deberes.
- Qué pasos debe seguir y qué puede esperar en cada etapa de su trámite.



7. ¿cómo comunicar e informar en lenguaje claro?

De acuerdo con el Departamento Administrativo de la Función Pública (2015), existen cuatro pasos clave que permiten a las entidades del Estado convertir el lenguaje técnico en un lenguaje claro, comprensible y cercano para la ciudadanía.

1. Identificar los temas o contenidos que se desean comunicar y definir con claridad quiénes serán los interlocutores.

2. Relacionar los conceptos con la realidad del ciudadano, considerando su contexto cultural, las necesidades que busca satisfacer y el servicio específico que recibe.



3. Traducir los conceptos técnicos utilizados en la administración pública a un lenguaje claro y sencillo, o presentar definiciones en términos de fácil comprensión para la ciudadanía.

4. Definir las estrategias de comunicación, estableciendo los canales y medios más adecuados para asegurar una interlocución efectiva.

8. ¿Qué elementos se deben tener en cuenta para escribir en lenguaje claro?

El lenguaje claro busca que toda persona comprenda fácilmente la información que recibe. Para lograrlo, se deben tener en cuenta los siguientes elementos:


- Claridad y precisión: Utiliza palabras sencillas y evita tecnicismos innecesarios. Si es indispensable usar términos especializados, explícalos brevemente.
- Estructura lógica: Organiza las ideas en orden natural: primero lo más importante, luego los detalles. Usa títulos y subtítulos para facilitar la lectura.
- Oraciones cortas y directas: Prefiere frases breves que expresen una sola idea.
- Evita párrafos extensos o con demasiadas subordinaciones.
- Tono cercano y respetuoso: Escribe pensando en la ciudadanía.
- Usa un tono amable, empático y profesional que refleje el compromiso de la ANT con el servicio público.
- Diseño visual que facilite la comprensión: Emplea listas, espacios en blanco y tipografía legible. La presentación también comunica claridad.
- Enfoque en la acción: Indica claramente qué debe hacer la persona, cómo hacerlo y dónde acudir si necesita más información o apoyo.





9. La importancia de verificar la comprensión del mensaje


- El lenguaje claro no termina al redactar el texto; también implica comprobar que la información fue comprendida por la ciudadanía.
- Antes de enviar un mensaje, es importante releerlo y verificar si una persona sin conocimientos jurídicos o administrativos puede entenderlo con facilidad.
- Siempre que sea posible, confirme con la persona usuaria si: Comprendió la información recibida.
- Tiene claridad sobre el estado de su trámite.
- Sabe cuáles son los pasos a seguir y a dónde acudir en caso de dudas.
- Verificar la comprensión fortalece la confianza de la ciudadanía en la ANT, reduce errores y reprocesos, y mejora la calidad del servicio público.


10. ¿Para que sirve?


 **Facilitar la comprensión:** Garantizar que la información sea clara y fácil de entender desde el primer momento.

 **Ahorrar tiempo y recursos:** Para evitar trámites lentos y explicaciones repetidas.

 **Generar confianza:** Para crear una relación más honesta y cercana con el ciudadano.

 **Disminuir errores y reprocesos:** Presentar los formularios y procedimientos de manera clara para que se realicen correctamente desde el inicio.






 **Ser incluyentes:** Para que la información llegue a todos, sin importar su nivel educativo.

 **Garantizar derechos:** Informar de manera clara a la ciudadanía sobre lo que puede solicitar y cómo hacerlo.



11. Principios del Lenguaje Claro

Al atender a la ciudadanía, es fundamental que la persona comprenda qué ocurrió, en qué etapa se encuentra su proceso y cuáles son las acciones a seguir.

-  **Cortesía:** Habla con respeto, calidez y en tono positivo.
-  **Ve al grano:** Comunica la información esencial desde el inicio, de manera clara y directa.
-  **Brevidad:** Evita las explicaciones largas y enredadas. Una idea por frase.
-  **Habla natural:** Evita los términos legales y usa palabras sencillas.
-  **Verifica la comprensión:** No preguntes "¿Entendió?". Es mejor decir: "¿Fui clara con la explicación?" o "¿Tiene alguna duda sobre el paso que sigue?".



12. Construcción de documentos en lenguaje claro

A continuación, se presentan recomendaciones para la elaboración de documentos de la Agencia Nacional de Tierras, con el propósito de garantizar que la información dirigida a la ciudadanía sea sencilla, cercana y efectiva.

El uso del lenguaje claro permite fortalecer la transparencia, la comprensión y la confianza en la comunicación institucional, asegurando que cada mensaje sea accesible para todas las personas, sin importar su nivel educativo o condición.

12.1 Identificación del público

Para comunicarse de manera clara, es fundamental identificar primero a quién va dirigido el mensaje. Esto implica pensar en las necesidades de la persona ciudadana, en su nivel de conocimiento sobre temas jurídicos y en su familiaridad con los trámites y servicios de la Agencia. Tener claridad sobre el público permite ofrecer respuestas más comprensibles, útiles y acordes con sus expectativas.



13. Traductor ANT: de lo técnico a lo humano

El lenguaje jurídico es útil en los documentos, pero al hablar con la ciudadanía es importante usar palabras sencillas. Esta tabla le ayudará a traducir los términos más comunes de la Agencia a un lenguaje cotidiano y fácil de entender.


Término Técnico / Jurídico	Cómo explicarlo al ciudadano (Lenguaje Claro)
Adjudicación de baldíos	Entregarle legalmente tierras que son del Estado para que ahora sean suyas.
Falsa tradición	Es cuando una persona tiene un documento de compraventa o demuestra posesión de un predio, pero no figura como propietaria en los registros oficiales, por lo que legalmente no es reconocida como dueña del terreno.
Formalización de la propiedad	Legalizar los papeles de su finca para que usted aparezca como el dueño oficial ante la ley.
Sujeto de ordenamiento	Persona, familia o comunidad campesina que cumple los requisitos para que la ANT le entregue o le legalice tierras.
Folio de Matrícula Inmobiliaria	El Certificado de Tradición y Libertad; es como el registro civil o la cédula de la finca.
Acervo probatorio	Entregar los documentos, recibos o testimonios que demuestran que usted vive o trabaja en esa tierra.
Resolución	El documento final donde la Agencia le da una respuesta oficial de la adjudicación del predio.
Saneamiento	Arreglar los problemas legales o los errores en los papeles que tiene su predio.

14. Antes y después

✗ Lenguaje complicado	✓ Lenguaje claro
Procederemos a realizar la inspección ocular del predio	Nuestros técnicos visitarán su tierra para conocerla y tomar las medidas
El trámite se encuentra en etapa de sustanciación conforme al debido proceso	Estamos revisando y organizando la información que usted nos entregó.
Usted debe subsanar las inconsistencias en el folio de matrícula	Hay unos errores en los papeles de su finca que debemos corregir juntos

15. Casos reales, respuestas claras

Caso 1 — Atención presencial

 Don Ernesto llega al punto de atención y pregunta: "¿Por qué me rechazaron los papeles?"

Respuesta incorrecta ✗


"Señor, su caso presenta inconsistencias en el folio de matrícula inmobiliaria que impiden continuar el proceso de formalización predial."

Respuesta correcta ✓

"Don Ernesto, el problema es que el certificado de su terreno tiene un error en el nombre del dueño. Necesitamos que vaya a la Notaría X y traiga una corrección."



Caso 2 — Explicar la espera

 Señora Rosa pregunta: «¿Para qué vienen esos señores de la ANT a mi terreno la otra semana?»

Respuesta incorrecta ❌

Señora, el proceso se encuentra actualmente en la etapa de calificación jurídica, la cual está sujeta a los términos de ley y la carga administrativa de la entidad.

Respuesta correcta ✅

“ Señora Rosa, entiendo su afán. Lo que pasa es que nuestros abogados están revisando con mucho detalle los papeles para que su título salga sin ningún error legal.”





16. Construcción de documentos en lenguaje claro

Antes de redactar un oficio o respuesta, piense a quién va dirigido el mensaje, qué información va a comunicar, por qué es necesario hacerlo y qué debe entender la persona que lo recibe.

 ¿Usé oraciones cortas?

 ¿Evité términos jurídicos? ¿O al menos los expliqué de forma sencilla?.

 ¿Escribí en voz activa? (Ejemplo: "La ANT le entrega" en vez de "Le es entregado por la ANT").

 ¿Hay una sola idea por párrafo? (Evita los bloques de texto infinitos).

 ¿Dije qué debe hacer el ciudadano? (Las instrucciones deben ser claras).

 ¿Expliqué los plazos? (Qué pasa si no actúa a tiempo).

 ¿Indiqué a quién acudir? (Darle un punto de contacto para sus dudas).

17. Guía para situaciones difíciles

Las interacciones con ciudadanos pueden ser tensas. Usa estas estrategias para mantener la calma y la claridad:

Cuando el ciudadano está molesto

Escucha activa: Déjalo hablar sin interrumpir. A veces, la persona solo necesita ser escuchada.

Valida su emoción: Di algo como: "Entiendo perfectamente su frustración, don Carlos, este trámite es muy importante para usted". Esto baja la guardia del ciudadano.

No es personal: Recuerda que su molestia es con el proceso o el Estado, no contigo



Cuando la respuesta es negativa

Sé directo pero humano: No uses rodeos legales.

Dilo así: *"En este momento no podemos entregarle el título porque la ley exige [X requisito]. Sin embargo, usted puede [dar una alternativa si existe]"*.

Enfoque en el 'Por qué': Explica la razón de fondo para que no sienta que es un capricho de la Agencia.




El reto de los tiempos

La ANT maneja procesos complejos que dependen de muchas variables.

Nunca prometas una fecha.

 **No digas:** *"Vuelva en 15 días que ya va a estar listo"*.

 **Di esto:** *"Este proceso depende de visitas técnicas y revisiones legales que toman tiempo. No puedo darle una fecha exacta porque queremos que todo salga perfecto, pero usted puede consultar el avance cada mes por [Canal de atención]"*.

Tip: Explica qué paso sigue en el proceso para que el ciudadano sienta que hay movimiento, aunque no haya una fecha final.



Agencia
Nacional de
Tierras





Gobierno de
Colombia

“El lenguaje claro no es solo hablar sencillo, es respetar el tiempo y los sueños de quienes alimentan al país.”



 **Línea Nacional:** 01 8000 933 881

 **Web:** www.ant.gov.co

 **Redes:** @AgenciaTierras