



Agencia Nacional
de Tierras

Guía de Lenguaje Claro

≡ 2026 ≡



Comunicación clara, derechos para todas las personas.





Agencia Nacional de Tierras

Guía de Lenguaje Claro = 2026 =

Nos comunicamos para entender
y servir mejor a la ciudadanía.



¿Qué es esta guía?

Es una herramienta que nos ayuda
a comunicarnos de manera clara,
sencilla y respetuosa con todas
las personas.



¿Por qué usamos lenguaje claro?

Para que todas
las personas
entiendan.



Para brindar
mejor información
y atención.



Para generar confianza
y fortalecer nuestras
relaciones.



Para garantizar
el derecho a
comprender.



¿Cómo aplicamos el lenguaje claro?

Usamos palabras
sencillas y
conocidas.



Escribimos oraciones
cortas y directas.



Organizamos la
información de
manera ordenada.



Usamos ejemplos
y datos claros.



Diseñamos documentos
visuales y fáciles
de entender.



Nuestro compromiso

En la Agencia Nacional de Tierras
trabajamos cada día para que nuestra
comunicación sea clara, incluyente,
respetuosa y útil para todas las personas.

**¡Juntos construimos
un país que entiende y avanza!**



Lenguaje claro, territorio que avanza.

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



Comunicación
sencilla



Información
clara



Fácil de
entender



Lenguaje
para todos



Tus derechos
explicados



Cercanía con
la ciudadanía



Diálogo y
respeto



Verificamos para
comprender



Documentos
claros



Compromiso
que transforma

LENGUAJE CLARO: COMUNICACIÓN QUE ACERCA EL ESTADO A LA CIUDADANÍA



Comunicar con claridad es servir mejor.

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.



Comunicación
clara



Cercanía con
la ciudadanía



Estado presente
en el territorio



Ahorro de
tiempo



Reducción de
costos



Atención cercana
y humana

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 Agencia Nacional de Tierras.



Lenguaje
complejo

"De conformidad
con el artículo 17
del Decreto 902
de 2017..."



Lenguaje
claro

"Estos son los
documentos que
necesita para
realizar su trámite."



3

¿Por qué es importante usar lenguaje claro?

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



Evita confusiones
y malentendidos.

Un mensaje claro permite que la ciudadanía entienda bien la información y lo que debe hacer, evitar dudas y malos entendidos.



Reduce errores en
trámites y documentos.

Cuando la información es comprensible, se diligencian mejor los documentos y se evitan errores que retrasan los procesos.



Ahorra tiempo y
costos a la ciudadanía.

La claridad en la información permite que las personas realicen sus trámites de manera más ágil, sin desplazamientos innecesarios ni gastos adicionales.



Genera confianza y
seguridad institucional.

La ciudadanía confía en las entidades que se comunican con respeto, transparencia y en un lenguaje que comprende.



Comunicar con claridad fortalece la confianza de la ciudadanía
y acerca la Agencia Nacional de Tierras al territorio.



Cercanía



Transparencia



Respeto



Servicio



Compromiso



Estamos en el territorio
para servir, orientar
y garantizar derechos.



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.



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.



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.



7. ¿Cómo comunicar e informar en lenguaje claro?

Según el Departamento Administrativo de la Función Pública (2015), las entidades del Estado pueden transformar el lenguaje técnico en un lenguaje claro mediante cuatro pasos fundamentales:



1. Identificar los temas y los interlocutores

Defina claramente qué información desea comunicar y a quién va dirigida.



2. Relacionar la información con la realidad del ciudadano

Tenga en cuenta el contexto, las necesidades y las características de las personas que recibirán la información.



3. Traducir el lenguaje técnico

Utilice palabras sencillas y explicaciones claras que faciliten la comprensión de los conceptos.



4. Definir las estrategias de comunicación

Seleccione los canales y medios más adecuados para garantizar una comunicación efectiva.



Canales y medios de comunicación



Atención
presencial

Puntos de atención
en todo el país.



Atención
telefónica

Líneas de atención
para orientación
y consultas.



Página web

Información disponible
en el sitio oficial
de la ANT.



Correo
electrónico

Canal para recibir
solicitudes y
novedades.



Atención
virtual

Acompañamiento
a través de medios
digitales.



Comunicar con claridad facilita la comprensión,
fortalece la confianza y acerca el Estado a la ciudadanía.



AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS – SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Promovemos una comunicación clara, cercana e incluyente para facilitar el acceso a la información, los trámites y los servicios de la Entidad, fortaleciendo la confianza de la ciudadanía en cada territorio.

Porque comunicarnos con claridad es también una forma de garantizar derechos
y acercar el Estado a la ciudadanía.



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:



1

Claridad y precisión:

Utiliza palabras sencillas y evita tecnicismos innecesarios. Si es indispensable usar términos especializados, explícalos brevemente.



Usa palabras sencillas y explica lo necesario.

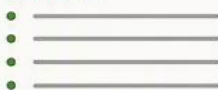
2

Estructura lógica:

Organiza las ideas en orden natural: primero lo más importante, luego los detalles. Usa títulos y subtítulos para facilitar la lectura.

TÍTULO

Subtítulo



Lo más importante

Detalles e información de apoyo

3

Oraciones cortas y directas:

Prefiere frases breves que expresen una sola idea. Evita párrafos extensos o con demasiadas subordinaciones.



Frases breves, una idea por oración.



4

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.



Amable



Empático



Profesional

Comprometidos con el servicio público.

5

Diseño visual que facilite la comprensión:

Emplea listas, espacios en blanco y tipografía legible. La presentación también comunica claridad.



Usa listas



Deja espacios en blanco

Aa

Tipografía legible

6

Enfoque en la acción:

Indica claramente qué debe hacer la persona, cómo hacerlo y dónde acudir si necesita más información o apoyo.



Qué debe hacer
Indica la acción que debe realizar.



Cómo hacerlo
Explica los pasos de manera sencilla.



Dónde acudir
Señala el lugar o canal para realizar el trámite.



Más información o apoyo
Indica cómo contactarnos para resolver dudas.



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.



1 Comprobar que el mensaje fue entendido



Un mensaje claro genera confianza.

2 Revisar antes de comunicar



Revise antes de comunicar.

3 Confirmar con la persona usuaria



✓ Comprendió la información.

📄 Conoce el estado del trámite.

📍 Sabe a dónde acudir.

Preguntar también es orientar.

4 Claridad sobre el estado de su trámite



Conocer el estado genera tranquilidad.

5 Saber cuáles son los pasos a seguir



Cada paso debe ser claro.

6 Beneficios de verificar la comprensión



✓ Menos errores.

📄 Menos reprocesos.

★ Mejor atención.

🤝 Más confianza.

Comprender fortalece la confianza.

10. ¿Para qué sirve?

1 Facilitar la comprensión

Garantizar que la información sea clara y fácil de entender desde el primer momento.



Información clara desde el primer momento.

2 Ahorrar tiempo y recursos

Para evitar trámites lentos y explicaciones repetidas.



Menos tiempo, mejores resultados.

3 Generar confianza

Para crear una relación más honesta y cercana con el ciudadano.



La confianza se construye con claridad.

4 Disminuir errores y reprocesos

Presentar los formularios y procedimientos de manera clara para que se realicen correctamente desde el inicio.



La claridad reduce errores.

5 Ser incluyentes

Para que la información llegue a todos, sin importar su nivel educativo.



Información para todas las personas.

6 Garantizar derechos

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



Conocer sus derechos facilita el acceso.

En la ANT trabajamos para que cada mensaje sea claro, oportuno y comprensible para toda la ciudadanía.



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.



Información clara,
decisiones informadas.

1



Cortesía



Habla con respeto,
calidez y en
tono positivo.



2



Ve al
grano



Comunica la
información esencial
desde el inicio, de
manera clara y directa.



3



Brevedad



Evita las explicaciones
largas y enredadas.
Una idea por frase.



4



Habla
natural



Evita los términos
legales y usa
palabras sencillas.



5



Verifica la
comprensión



No preguntes “¿Entendió?”.
Es mejor decir:

✓ “¿Fui clara con
la explicación?”

✓ “¿Tiene alguna duda
sobre el paso que sigue?”



Lenguaje claro:

más comprensión, más confianza
y mejor servicio para la ciudadanía.





Agencia
Nacional de
Tierras

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.

Proceso para construir documentos en lenguaje claro



Identificación
del público



Organizar
la información



Escribir con
claridad



Revisar y
simplificar



Validar con
la ciudadanía

Comunicar claro es conectar,
orientar y transformar.



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.



Usar lenguaje claro es acercarnos más a la ciudadanía y construir confianza.



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.



Cuando hablamos **claro**, la información se entiende, los trámites avanzan y **todos ganamos.**



Traducir lo técnico a lo humano es el camino hacia una ANT más cercana, transparente y comprensible para todos.



Claro

Cercano

Comprensible

Para todos

14. Antes y después

Usar lenguaje claro facilita la comprensión, evita confusiones y mejora la confianza ciudadana.



❌ 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."



Cuando hablamos claro, la ciudadanía entiende mejor y los trámites avanzan.



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.

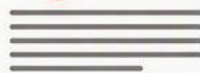
1



¿Usé oraciones cortas?

Las oraciones breves facilitan la lectura y la comprensión.

❌



✅



2



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

Use palabras que todas las personas puedan entender.

Término jurídico:
“Sustanciación del trámite”



Palabra sencilla:
“Estamos revisando su trámite”

3



¿Escribí en voz activa?

Sea directo y cercano.

✅

La ANT le entrega su documento.

❌

Le es entregado por la ANT.

4



¿Hay una sola idea por párrafo?

Evita los bloques de texto infinitos.

❌



✅



5



¿Dije qué debe hacer el ciudadano?

Las instrucciones deben ser claras.

1

Reúna los documentos.

2

Preséntelos en nuestras oficinas.

3

Espere la respuesta.



6



¿Explicué los plazos?

Indique tiempos y fechas importantes.



Le responderemos en un plazo máximo de 15 días hábiles.

7



¿Indiqué a quién acudir?

Brinde un punto de contacto para resolver dudas.



Línea ANT
01 8000 933 881



atencionalciudadano@
ant.gov.co



Comunicar claro es respetar a la ciudadanía y hacer **más fácil** su camino con la ANT.



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.



Ejemplo de explicación del paso a paso



Comunicar claro es respetar a la ciudadanía
hacer **más fácil** su camino con la ANT.





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. ”



HABLAR
SENCILLO



INFORMAR
CON CLARIDAD



SER
RESPETUOSOS



PONER A LA
CIUDADANÍA
EN EL CENTRO



Comprender
mejor

La información
clara evita
confusiones.



Ahorrar tiempo

Respetamos el
tiempo de las
personas.



Generar
confianza

La claridad
fortalece nuestras
relaciones.



Comunicar
con propósito

Cada palabra
tiene un sentido
y un impacto.



Construir país

Juntos hacemos
posible un campo
más justo.



Línea Nacional:
01 8000 933 881



Web:
www.ant.gov.co



Redes: @AgenciaTierras