



UGPP



Guía de Orientación

para la construcción
de documentos
en Lenguaje Claro



Tabla de contenidos

1. Introducción	pag. 2
2. ¿Escribir para quién?	pag. 2
2.1. ¿Cómo pensar desde el ciudadano?	pag. 2
2.2. Identificación de la necesidad del ciudadano	pag. 5
3. Estructura del Documento	pag. 6
3.1. Ordenado y lógico	pag. 6
4. Formato del Documento	pag. 7
4.1. Aspectos que facilitan la lectura	pag. 7
5. Redacción, gramática y ortografía	pag. 8
5.1. Pasos para elaborar documentos en lenguaje claro	pag. 8
5.2. Gramática	pag. 9
5.3. Algunas herramientas gramaticales	pag. 11
5.4. Ortografía	pag. 13
6. Revisión y validación	pag. 17
7. Conclusiones	pag. 18
8. Referencias Bibliográficas y anexos	pag. 19

1. Introducción

La Dirección de Servicios Integrados de Atención presenta esta guía para construir documentos con lenguaje claro que nos permitirá mejorar la manera como divulgamos la información utilizando palabras simples y comunes para entender cualquier tema logrando cercanía con nuestros ciudadanos.

Esta guía se desarrolló a partir de 3 elementos fundamentales:

- 1** Material suministrado por el **Departamento Administrativo de la Función Pública**, en los cursos virtuales de lenguaje claro en los cuales participó la UGPP.
- 2** Experiencias que realizamos en nuestros puntos de atención presencial **en donde recogimos la voz del ciudadano mientras realizamos las mediciones de experiencia sobre los trámites y servicios**.
- 3** **Resultado de talleres de simplicidad que realizamos en 2022**, que nos permitieron identificar y mejorar palabras o textos en los documentos que generamos.

Aunque seguimos trabajando en mejorar de manera continua nuestras comunicaciones físicas, en sitio web, servicios y redes sociales, nuestros ciudadanos manifiestan que aún tenemos oportunidades de mejora en el lenguaje utilizado, especialmente cuando reciben comunicaciones a través de **Actos Administrativos o respuestas a Derechos de petición** porque los perciben muy técnicos, es por ello que nos invitan a seguir trabajando en la simplicidad del lenguaje claro que utilicemos, trabajando todos, enfocados en mejorar el relacionamiento hacia el ciudadano a través de los medios escritos y entregar un servicio con calidad y simplicidad.

2. Escribir ¿Para quién?

Un escrito que sea dirigido a un ciudadano debe ser **sencillo, preciso y claro, porque el servidor público escribe para un lector y por ello es importante preguntarse:** ¿quién es mi lector? ¿cuáles son sus intereses?

Es importante además que el **servidor se ponga en el lugar del ciudadano**, como si sostuviera una conversación con una persona cercana, sin utilizar términos y palabras que usaría si las hablara con un compañero de trabajo, o con un profesional del derecho, pero si utilizando palabras cotidianas que lleven a entender el mensaje.

"Cuando se escriben documentos de la manera acostumbrada, por lo general, el resultado son textos imprecisos y nada efectivos que dispersan al lector y en muchas ocasiones no transmiten el mensaje deseado" (**tomado de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, 2015**)

2.1 Cómo pensar desde el ciudadano

Pensar como el ciudadano es, **ubicarme en su edad, cultura, nivel educativo, lenguaje, y buscar la manera de escribir de manera que pueda entender y comprender lo que escribo; por ello**, antes de iniciar a redactar un texto debemos realizarnos estas 4 preguntas que nos ayudan a construir la imagen del lector:

a. ¿Qué voy a escribir?

El objetivo es redactar un documento que responda a una necesidad del ciudadano con palabras fáciles de entender, con un vocabulario simple y sencillo, sin perder de vista la esencia del documento.

b. ¿Por qué lo escribo?

Se escribe porque hay un mensaje que se debe transmitir y hablar en lenguaje claro, no solo logra que el lector pueda comprender la información de un documento, sino, además, permite afianzar la relación entre el escritor y el lector.

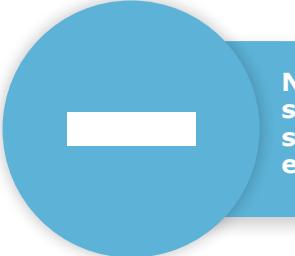
c. ¿Para quién lo escribo?

Es importante identificar al lector que tendrá el documento, puede ser el titular de un derecho, un aportante, un beneficiario, entre otros, así puedo iniciar la construcción del documento que sea acorde con quien lo leerá.

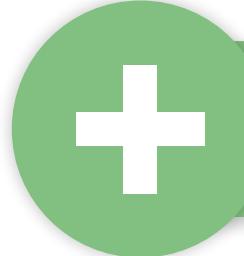
d. ¿Qué quiero informar o comunicar?

La información que le quiero dar a conocer es: ¿un oficio persuasivo, ¿una notificación?, ¿es la respuesta a un derecho de petición, etc.?

Otro elemento que no puede obviarse al empezar la escritura es siempre hablar, o mejor, redactar en positivo, tal como lo muestra este ejemplo:



No podrá enviar los soportes después de superada la fecha de entrega.



Usted podrá enviar los soportes hasta la fecha máxima de entrega.

2.2 Identificación de la necesidad del ciudadano

a. ¿El texto está dirigido a una persona o a un grupo de personas?

Si el documento **tendrá varios lectores**, es importante **saber quiénes son** y qué otros intereses pueden tener en el documento para incluir información sea de interés para todos.

b. ¿Cuáles son los intereses de los lectores?

Los intereses de los lectores corresponden a **cuál es el objetivo**, lo que busca obtener el ciudadano **cuando realiza una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia ante la entidad**, es decir, Por ejemplo, el ciudadano que realiza una solicitud de pensión de sobrevivientes **quiere una respuesta clara y concreta sobre su trámite**, la cual no siempre desprende de un reconocimiento, también puede ser una negación, pero busca que la respuesta escrita **sustente las razones de la decisión en lenguaje común y de fácil comprensión**.

3. Estructura del documento

3.1. Ordenado y Lógico

Un documento **ordenado y lógico** tiene mínimo **3 partes básicas** y fundamentales con una estructura que lo haga entendible y coherente: **introducción, un cuerpo del documento y conclusión o complementarios.**

Introducción: Hace referencia a elementos de identificación del documento, como: fecha, nombre del destinatario, el asunto, número de radicado.

Cuerpo del documento: Es el eje central del texto, debe tener un **objetivo, idea principal, contextualización y la descripción.** Todo esto, se hace realidad con párrafos que sean **coherentes, que tengan un orden lógico, y que sean claros.**

En el caso del cuerpo de un acto administrativo, está compuesto por párrafos que conforman una línea de tiempo para estructurar un problema, agregando además apartes de leyes o jurisprudencia que puedan reforzar la idea.

A veces, el manejo de **gráficos, imágenes, tablas, o cualquier tipo de elemento visual, pueden ser de ayuda para la comprensión del contenido.** Un documento que solo tiene texto puede tornarse aburrido y difícil de leer.

Conclusión o complementarios: Es el resumen o idea final del cuerpo del documento, permite al ciudadano, tener una idea concreta el contenido.

En la conclusión podemos ver el resumen del documento, una despedida, el reporte de anexos, la tabla de canales de atención de la entidad, una firma, una revisión y/o aprobación, o una decisión adoptada por una Entidad, entre otros.

4. Formato del documento

Un documento que esté escrito con lenguaje claro debe considerar mínimos aspectos técnicos, y aquí resaltaremos los que serán de gran utilidad para nuestro objetivo.

4.1 Aspectos que facilitan la lectura

Frases:

Deben ser breves, afirmativas, y con un orden gramatical «natural», cortas, no más de 20 palabras, pues la memoria a corto plazo no suele retener más.

Párrafos:

Se recomiendan párrafos breves, no más de 5 líneas, una idea por frase, un tema por párrafo; si hay varias ideas importantes, mejor hacer una lista.

Enumeración:

Se debe usar como recurso de ayuda para hacer menos densos los párrafos y sirve para presentar ideas de manera sencilla.

Letra:

El tamaño de la letra debe facilitar e incentivar la lectura, suficientes espacios en blanco y contraste visual claro.

Títulos y Subtítulos:

Ayudan a navegar en el texto para encontrar lo que necesita y debe corresponder a la idea principal y los subtítulos para profundizar temas de interés.

Ayudas Visuales:

Los textos generan mayor interés en el lector cuando se incluyen imágenes con mucho color y objetos que resalten ideas principales, como **cifras y estadísticas**.

5. Redacción: gramática y ortografía

Atendidos los pasos que antes mencionamos, podemos iniciar la redacción del cualquier documento, que cumplirá con la finalidad de **otorgar una respuesta clara y precisa, en un lenguaje de fácil compresión.**

5.1. Pasos para elaborar documentos en lenguaje claro

Planteamiento del problema o Identificar el objetivo

1



Identificar **cuál es el problema que queremos resolver** con nuestro escrito o identificar cuál es el objetivo del documento para comprender **qué información se va a informar al ciudadano.**

Identificar qué tipo de documento es

Identificar qué tipo de documento queremos construir, por ejemplo:

2



- » Oficios como respuesta a peticiones realizadas por los ciudadanos.
- » Actos administrativos que resuelven una situación o reconocen un derecho.
- » Comunicaciones en las cuales la UGPP quiere informar una situación particular.

3



Ideas principales y secundarias

Realizar una lista de ideas principales y secundarias que respondan a la problemática planteada en el Paso 1.

Frases o Palabras

4



Antes de iniciar la redacción del documento, revisa o resalta frases o palabras que consideras no deben ser usadas, porque no cumplen con el objetivo o la finalidad de la comunicación o porque suelen ser técnicas que el ciudadano no comprenda.

5.2. Gramática

Es el conjunto de normas y reglas necesarias para escribir de forma correcta, clara y concreta. Por ello, queremos darte algunas herramientas puedes tener en cuenta al momento de redactar un documento:

- » Evitar palabras extrañas o técnicas.
- » Un documento con lenguaje claro es aquel que evita términos extraños, anticuados o rebuscados, porque no comunican y si generan confusión y frustración para quien lo recibe.

Palabras Extrañas

La siguiente lista muestra ejemplos de cómo se pueden sustituir algunas palabras que usamos en las comunicaciones y que el ciudadano no entiende, pero que al ser reemplazadas con sinónimos o frases que indiquen lo mismo, logran un mejor entendimiento

Complicadas	Simples
Efectuar	Hacer
Utilizar	Usar
Intencionalidad	Intención
Numerosos	Muchos
Inclusive	Incluso
Adecuado	Bueno
Bajo el	Con el
Acredita	Demuestra
Aportó	Entregó
Surtir	Facilitar
Allegar	Enviar
Procedente	De origen
Remitir	Enviar
Allegar	Radicar

Palabras Técnicas

Son palabras con un significado muy preciso, de uso científico o profesional poco conocido en el lenguaje común.

Dentro de los documentos elaborados por las Entidades Públicas, el uso palabras o frases técnicas son de uso muy frecuente, pero dificulta la comprensión de los escritos por parte del ciudadano, por lo tanto, a continuación, brindaremos opciones que pueden ser usadas para evitar el uso de tecnicismos:

Técnicas	Simples
Preceptuar	Ordenado – Dispuesto
Constitución	Creación
Sub examine	Pendiente de decisión por parte del juez
Declaratoria	Declara o explica
Notificar	Comunicar de forma oficial una decisión
Causante	Quien causa de forma directa el derecho
Denuncia	Informe o queja realizada por la entidad
Fiscalizado	Persona a quien se le realiza una auditoria
Inexactitud	Falta de precisión
Entidad	
Empleadora	Entidad donde trabajo

Frases Técnicas

Algunas frases cortas pueden ser complicadas de comprender por parte del ciudadano, por lo tanto, a continuación, se relacionan significados de algunas frases cortas que puedan presentar confusión:

Técnicas	Simples
Remitida por no competencia	Enviamos la solicitud a otra entidad, por no estar autorizados a dar esa respuesta, porque no se encuentra dentro de las funciones propias de la UGPP.
Sanción	Medida que se impone por consecuencia de una infracción.
Mesada Pensional	Cantidad de dinero entregado de forma periódica a causa de un reconocimiento
Entidad empleadora	Entidad para la cual laboró

5.3 Algunas herramientas gramaticales

Conectores

De acuerdo con Rivas N (2022), los conectores son palabras o expresiones que permiten relacionar 2 o más enunciados, oraciones o partes de texto; su uso permite una redacción más fluida y favorece la comprensión de los textos. Existen diferentes tipos de conectores, tales como:

- » **Explicativos:** Es decir, o sea
- » **Reformuladores:** Entre otras palabras, dicho de otro modo, en otros términos.
- » **Adversativos:** Al contrario, sin embargo, a pesar de
- » **Aditivos:** Además, encima, asimismo
- » **Consecutivos o causales:** Por eso, entonces, por lo anterior
- » **Concesivos:** Aun así, de todos modos, en cualquier caso.
- » **De apoyo argumentativo:** Pues bien, así las cosas, dicho esto.
- » **De ordenación:** Antes que nada, a continuación, finalmente.
- » **Ejemplificativos:** Por ejemplo, así, así tenemos.
- » **Rectificativos:** Mejor dicho, más bien
- » **Recapitulativos:** En fin, en conclusión, a fin de cuentas
- » **De digresión:** A todo esto, dicho sea de paso, entre paréntesis.

Es importante usar conectores sencillos para organizar ideas principales, secundarias y mejorar la comprensión del mensaje que se quiere transmitir.

Uso de algunas expresiones

Las expresiones se entienden como una acción humana, que permite una comunicación cercana. El uso de algunas de ellas reduce la brecha que pueda existir entre el emisor y el receptor, y puede generar una cercanía entre ambas partes.

Sin embargo, algunas expresiones pueden tornarse ambiguas. En la redacción de textos se puede usar expresiones sencillas y simples como las relacionadas a continuación que permiten generar una cercanía con el ciudadano, sin tener un contacto directo.

Algunas expresiones pueden sustituirse, y brindar simplicidad a los textos. Veamos unos ejemplos:

Compleja	Simples
A fin de	
Con el objeto de	
Para el propósito de	
Con la finalidad de	
Dado el hecho que	
Con motivo de	
Debido a que	
Toda vez que	
En el entendido de	
Como efecto de	
De conformidad con	según
En vista que	por
No obstante, el hecho de que	aunque
Poner de manifiesto	mostrar

Evita las frases negativas

Las palabras negativas pueden molestar o indisponer al lector y hacer difícil la comprensión de textos. En cambio, las oraciones positivas o afirmativas suelen generar empatía con el lector y facilitar su entendimiento con claridad y amabilidad, por ello se debe redactar de manera positiva en lo posible.

Usa lenguaje simple, directo y humano

Se sugiere redactar en la primera persona lo que generar mayor cercanía con el ciudadano, si redactamos documentos en nombre de una Entidad, se sugiere hablar en su nombre **“le avisaremos”, “le informamos”, “le comunicamos”**.

Esto, más el uso de un leguaje simple, aumenta la compresión de textos elaborados por la Entidad y dirigidos hacia los ciudadanos.

5.4 Ortografía

Es el conjunto de reglas que rigen u organizan el sistema de escritura y permiten una comunicación efectiva con mayor nivel de comprensión. Dentro de las principales reglas se encuentran la forma correcta de escribir palabras y el uso correcto de los signos de puntuación.

Forma correcta de escritura

De acuerdo con Camps, M (2019), una de las reglas importantes dentro de la escritura es la acentuación de las palabras que lleva al lector a comprender lo escrito; para realizar la acentuación debemos separar las palabras por sílabas y comprobar al pronunciar la palabra en qué silaba suena más fuerte, a partir de este ejercicio aplicar las siguientes reglas:

Palabras agudas: llevan tilde (ácento) si terminan en **A, E, I, O, U, N o S**. Cuando terminan en **S** pero van precedida de una consonante, entonces no se acentúan.

Ejemplos: Cantará, pensé, camión, canción, ciempiés, burgués.

Palabras llanas (o graves): llevan tilde si no terminan en **A, E, I, O U, N o S**. Cuando acaban en **S** pero van precedida de una consonante, entonces sí se acentúan.

Ejemplos: Distraído, alegría, azúcar.

Palabras esdrújulas: siempre llevan tilde.

Ejemplos: árabe, antibiótico, cámaras.

Palabras sobresdrújulas: siempre llevan tilde.

Ejemplos: apréndetelo, cálidamente, guárdamelo.

Palabras monosilábicas: no llevan tilde, pero existen algunas excepciones como es el caso de los pronombres interrogativos

Ejemplos: ¿qué has comido hoy? que siempre se acentúan.

Signos de puntuación

Los signos de puntuación son señales o marcas gráficas que permiten estructurar un escrito y al lector identificar el tono con el que le transmiten el mensaje, y las pausas necesarias para comprenderlo.

Los signos de puntuación cumplen una importante función en los escritos, pues su correcto uso lleva a entender de manera coherente y sin ambigüedades el contenido del texto.

Permiten además garantizar la estructura ordenada de textos, ideas principales y secundarias, logrando una mejor interpretación, análisis y comprensión de su contenido.

Los signos de puntuación tienen unas normas generales establecidas para usarlos correctamente, algunas clases de estos signos son:

El punto (.) indica la pausa que se produce al final de un enunciado. Después de punto siempre inicia la idea siguiente con mayúscula, salvo que aparezca en una abreviatura. Existen 3 clases de punto:

El punto y seguido: Se emplea para separar distintos enunciados en un párrafo. Después de un punto y seguido se sigue escribiendo en la misma línea.

El punto y aparte: Separa párrafos distintos. Tras el punto y aparte, la escritura debe de continuar en la línea siguiente, en mayúscula y sangrada.

El punto y final: Es el punto que cierra un texto.

La coma (,) Marca una pausa breve dentro de un enunciado, se emplea para separar componentes de la oración o sintagma, salvo que este precedido por una conjugación como y, e, o, u, ni. **Por ejemplo, "Andrea llegó de la escuela, hizo los deberes, tomó baño y se durmió".**

Se usa para encerrar incisos o aclaraciones y para señalar omisiones.

Ejemplo: "Si vienes, te esperamos; si no, nos vamos".

Separa la parte entera de un número de la parte decimal.

Ejemplo: 3,5 km

Las locuciones conjuntivas o adverbiales van precedidas y seguidas de coma.

Ejemplo: en efecto, es decir, en fin.

Los dos puntos (:) Representan una pausa mayor que la coma, pero menor que la del punto. Se usa en los siguientes casos:

Antes de una cita textual y como un llamado de atención.

Ejemplo: "Dice el refrán: más vale tarde que nunca".

Antes de una enumeración.

Ejemplo: "Las cuatro estaciones del año son: primavera, verano, otoño e invierno".

Tras las fórmulas de cortesía que encabezan las cartas y documentos.

Ejemplo: "Estimada profesora:"

Entre oraciones relacionadas sin nexo cuando se expresa causa – efecto o una conclusión.

Ejemplo: "Perdió el trabajo, la casa, el carro: todo por el juego".

El punto y coma (;) Representa una pausa mayor que la coma, pero menor que la del punto y seguido. Se emplea en los siguientes casos:

Para separar los elementos de una enumeración cuando se trata de expresiones complejas que incluyen comas.

Ejemplo: "Su pelo es castaño; los ojos, verdes; la nariz, respingona".

Ante las conjugaciones (pero, aunque y más), cuando se introduce una frase larga.

Ejemplo: "Hace muchos años deseaba visitar ese lugar; pero hasta el sol de hoy no había tenido oportunidad".

Los puntos suspensivos (...) están formados por tres puntos en línea y sin espacio entre ellos. Se emplea en los siguientes casos:

Al final de las enumeraciones abiertas, con el mismo valor que el etcétera.

Ejemplo: "1, 2, 3, ...".

Cuando se deja una expresión incompleta o en suspenso.

Ejemplo: "A pocas palabras...".

Para expresar dudas, temor o vacilación. Cuando se reproduce de forma incompleta una cita textual, texto o refrán.

Ejemplo: "Cuando Gregorio Samsa se despertó (...), se encontró sobre su cama convertido en un monstruoso insecto" (Kafka, La metamorfosis).

Signos de interrogación (¿?) Marca el principio y el fin de una pregunta formulada de manera directa.

Ejemplo: "¿Quéquieres?".

Signos de admiración o exclamación (!!) Se utilizan en los enunciados que expresan un sentimiento o emoción intensa.

Ejemplo: "¡qué fracaso!", "¡fuera de aquí!". También, en las interjecciones, "¡ay!", "¡oh!".

El uso de los signos de interrogación y admiración dobles, es decir, abiertos y cerrados, es exclusivo de la lengua castellana.

6. Revisión y Validación

Finalizada la redacción del documento, es recomendable leer la petición del ciudadano, luego retornar al documento proyectado de manera detenida para identificar:

- » Si se está dando respuesta completa a la solicitud hecha por el ciudadano.
- » Visualizar los errores que quizá no haya notado al momento de redactar o escribir.
- » Verificar si cada oración está escrita en lenguaje claro, si es posible, es importante acudir a otra persona para que lo lea y pregúntele que ha comprendido del texto, esto permitirá determinar si el mensaje que quiere transmitir es claro, y si el texto cumple con la finalidad esperada.
- » Revisar las ideas principales, y si es necesario mejorar la redacción.

7. Conclusiones

- » Todos deben tener conciencia de que lo que escribimos tiene un impacto en la ciudadanía.
- » Comunicarnos en positivo, con lenguaje común ayuda a lograr un mejor relacionamiento con los ciudadanos.
- » El mejorar la comunicación con los ciudadanos genera cercanía, si cada uno de nosotros comprende la importancia de entender las necesidades de los ciudadanos y la claridad de lo que se va a comunicar, disminuye las brechas de comunicación y así mismo, los reprocesos mejorando el relacionamiento y la experiencia ciudadana.

8. Referencias Bibliográficas y anexos

- » Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (2015), Guía de Lenguaje Claro para colaboradores de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica. Obtenido el 06 de febrero de 2023.
- » Mesa Sectorial de Servicio al Ciudadano (2021), Guía Metodológica Lenguaje Claro. Obtenido el 06 de febrero de 2023.
- » Departamento Nacional de Planeación (2019), 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro. Obtenido el 06 de febrero de 2023
- » Camps, M. (2019, noviembre 21). Acentuación, ¿cuáles son las reglas? La Vanguardia. Obtenido el 20 de febrero de 2023. <https://www.lavanguardia.com/cultura/ortografia/20191121/47588826902/reglas-de-acentuacion-definicion-clasificacion-tipos-ejemplos.html>
- » Ribas, N. (2022, septiembre 20). 100 Ejemplos de Conectores. Ejemplos.co. Obtenido el 20 de febrero de 2023, de <https://www.ejemplos.co/100ejemplosdeconectores/>

Anexos

- » Curso Virtual de Lenguaje Claro <https://lenguajeclaro.dnp.gov.co/registrarse/>
- » Guía Metodológica Lenguaje Claro, realizada por la Mesa Sectorial de Servicio al Ciudadano en 2021