

# GUÍA DE LENGUAJE CLARO

AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO

SECRETARÍA GENERAL

GRUPO INTERNO DE TRABAJO (GIT) RELACIÓN ESTADO CIUDADANO

Bogotá, agosto de 2025

Elaboró	Revisó	Aprobó
<b>Nombre:</b> Marisol Rojas Sanabria - Luis Félix Verdecia <b>Cargo:</b> Coordinadora GIT Relación Estado Ciudadano -Analista GIT Relación Estado Ciudadano <b>Fecha:</b> 12-08-2025	<b>Nombre:</b> Marisol Rojas Sanabria <b>Cargo:</b> Analista GIT Relación Estado Ciudadano <b>Fecha:</b> 20-08-2025	<b>Nombre:</b> Marisol Rojas Sanabria <b>Cargo:</b> Coordinadora GIT Relación Estado Ciudadano <b>Fecha:</b> 29-08-2025

## TABLA DE CONTENIDO

<b>¿Qué es el lenguaje claro?.....</b>	<b>3</b>
<b>El lenguaje claro en el Estado colombiano y en la ART.....</b>	<b>4</b>
<b>El lenguaje claro en la comunicación escrita.....</b>	<b>5</b>
1.    Organizar .....	6
2.    Escribir.....	7
3.    Revisar.....	9
<b>El lenguaje claro en la comunicación oral.....</b>	<b>10</b>
Tono .....	10
Ritmo .....	10
Dicción .....	10
Volumen.....	11
Palabra énfasis .....	11
<b>Enfoque diferencial y de género .....</b>	<b>11</b>
<b>Evaluación del lenguaje claro en la ART.....</b>	<b>12</b>
<b>Documentos relacionados .....</b>	<b>13</b>
<b>Control de versiones .....</b>	<b>13</b>

## INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de incrementar la eficiencia en la gestión de las solicitudes ciudadanas, promover la transparencia y el acceso a la información, y facilitar el control y la participación ciudadana, la Agencia de Renovación del Territorio (ART) presenta su Guía de Lenguaje Claro. Esta herramienta está diseñada para que funcionarios y contratistas de la Entidad cuenten con recursos que les permitan mejorar la comunicación con los diferentes grupos de valor e interés.

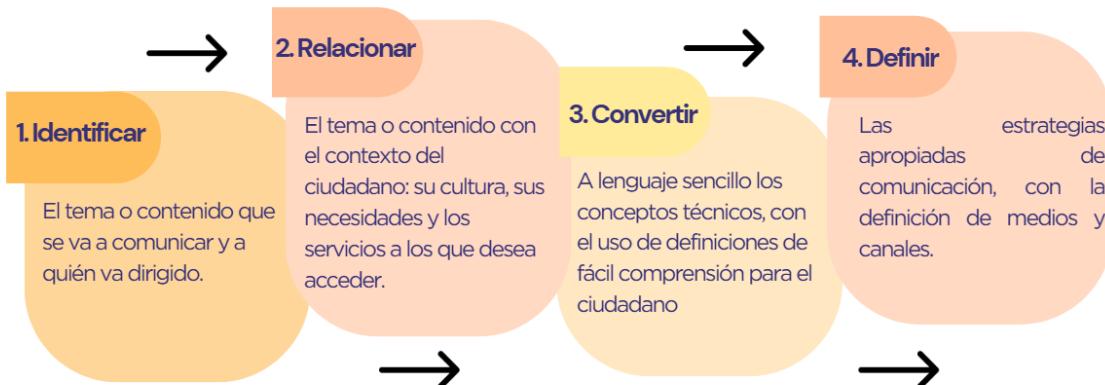
### ¿Qué es el lenguaje claro?

El lenguaje claro es una forma de comunicación que usa palabras sencillas, frases cortas y una estructura lógica para que cualquier persona puede encontrar, entender y utilizar la información desde la primera lectura, sin importar su formación o experiencia previa. Se trata de poner al lector en el centro, asegurando que reciba mensajes directos, precisos y sin tecnicismos innecesarios.

El lenguaje claro es una forma de **comunicación que es útil, efectiva, eficiente y transparente**, tanto para la ciudadanía como para los servidores públicos (Departamento Nacional de Planeación, 2015).

En el uso del lenguaje claro, **la primera consideración es la audiencia** a la que va dirigida la comunicación, por lo que se hace necesario tener caracterizados a los grupos de valor, con el propósito de conocer sus características sociodemográficas, para así mismo generar una comunicación diferenciada de acuerdo con sus necesidades.

Por lo que es necesario convertir el lenguaje técnico que se produce en la ART en un lenguaje de fácil comprensión para la ciudadanía. Para este propósito, los funcionarios y contratistas de la Agencia pueden aplicar los siguientes pasos (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2011).



En el desarrollo de este proceso hay tres elementos clave que permiten la conversión del lenguaje a uno de fácil comprensión para la ciudadanía, estos elementos son:



El Departamento Nacional de Planeación (DNP) (2015) establece que el lenguaje claro debe permitir satisfacer las *necesidades de la audiencia*, de forma que le permita **encontrar lo que busca, entender lo que encuentra y usarlo de forma fácil y rápida**.

## El lenguaje claro en el Estado colombiano y en la ART

El Estado colombiano, como garante de derechos y de la provisión de bienes y servicios a la ciudadanía, debe **informar de forma clara y efectiva los programas, trámites y servicios que ofrece**, así como debe comunicar sus acciones a través de un ejercicio efectivo de rendición de cuentas (Departamento Nacional de Planeación, 2015).

De acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2022 – 2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida”, es necesario generar una transformación de las instituciones y de la gestión de lo público, para lo cual estas deben poner a la ciudadanía en el centro de su accionar, de modo que respondan efectivamente a sus necesidades y expectativas (Departamento Nacional de Planeación, 2023).

En el marco de los diálogos regionales vinculantes se vio la necesidad de generar mayor participación ciudadana, siendo ésta un habilitador de la convergencia regional, para garantizar que las personas puedan **incidir en el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública** que impactan sus vidas en lo cotidiano, lo que se integra también a la Estrategia Nacional de Lucha Contra la Corrupción (Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026).

Para el caso de la ART, unas de las líneas estratégicas del cuatrienio 2022-2026 es la participación incidente y el fortalecimiento comunitario, en donde las **comunidades aportarán sus ideas en el proceso de transformación territorial y el cierre de brechas**. En línea con el PND, la concertación comunitaria “permite crear, potencializar y fortalecer las capacidades de organización, negociación, generación de consensos y toma de decisiones por parte de las comunidades, pudiendo incidir mejor en medio de relaciones de poder y movilizando de manera constante a la colectividad” (Agencia de Renovación del Territorio, 2023).

En este proceso de participación incidente es necesario brindar a la ciudadanía la mejor comunicación posible, para que tengan acceso a la información que les permitirá participar en la implementación de los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET) y ejercer control social sobre estos. Es tarea de la ART aplicar el lenguaje claro en su relacionamiento con la ciudadanía, para mejorar la efectividad en este fortalecimiento comunitario.

## El lenguaje claro en la comunicación escrita

Como se mencionó anteriormente, el principio básico es pensar en **quién es el lector** de la comunicación que se está redactando. Para ello es necesario conocer sus características socioeconómicas y demográficas, intereses, necesidades, expectativas y nivel de conocimiento, así como también qué hará con la información que se le transmita (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2011).

En general, la ciudadanía frente a las actuaciones de las instituciones **quiere saber qué deben hacer, para qué o por qué, y cómo, cuándo y dónde**, por lo que buscan una respuesta clara, sencilla y rápida. Cuando es necesario dar un contexto para entender la información, este no debe contener explicaciones a lo que ya se sabe o a lo que no se ha preguntado.

Lo primero que debe evaluar es **a quién se está dirigiendo**: si es una institución pública, una entidad privada, un ente judicial, una institución académica o investigativa, un cooperante, una organización no gubernamental, si es un beneficiario de los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET) o del Programa Nacional Integral de Sustitución de Cultivos Ilícitos (PNIS), si es líder social o si pertenece a un grupo motor, cuál es su ubicación geográfica, nivel educativo, edad, género, pertenencia étnica y si es una persona con discapacidad.

Una vez que nos ponemos en los zapatos del lector, lo que nos permitirá tener un panorama de cómo leerá nuestra comunicación, se propone el siguiente proceso para elaborar el escrito: organizar, escribir y revisar (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2011).

### 1. Organizar

Para generar las ideas que estarán en el texto, puede responder a las siguientes preguntas (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2011):

- ✓ ¿Qué estoy escribiendo?
- ✓ ¿Por qué lo estoy escribiendo?
- ✓ ¿Quién es el lector principal?, ¿hay otros?
- ✓ ¿Qué ideas busco comunicar?
- ✓ Si pudiera decirle una sola frase al lector, ¿qué le diría?
- ✓ ¿Cómo reaccionaría el lector ante esta frase?

Con estos insumos, se generan ideas que puede ordenar con las siguientes recomendaciones (Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 2019):

- Identifique la **idea central**.
- Enliste las ideas y agrúpelas por temas. Deles niveles, según su importancia (de lo más a lo menor) o especificidad (de general a lo específico), para así ordenarlas en el texto.
- Descarte las ideas que no sean relevantes para la comunicación.
- Defina la extensión del documento, según el propósito de la comunicación y el lector.
- Establezca la **estructura del documento**. Se sugiere iniciar por una introducción (contexto general y cuál es el propósito del documento), cuerpo o desarrollo (se dan las respuestas a lo

que se planteó en la introducción) y conclusión (se retoman las ideas centrales y se indica al lector qué debe hacer).

## 2. Escribir

Al tener las ideas organizadas, se procede a escribirlas, es decir, redactar nuestra comunicación. A continuación, se presentan algunas recomendaciones para generar un documento efectivo y sencillo en su comprensión:

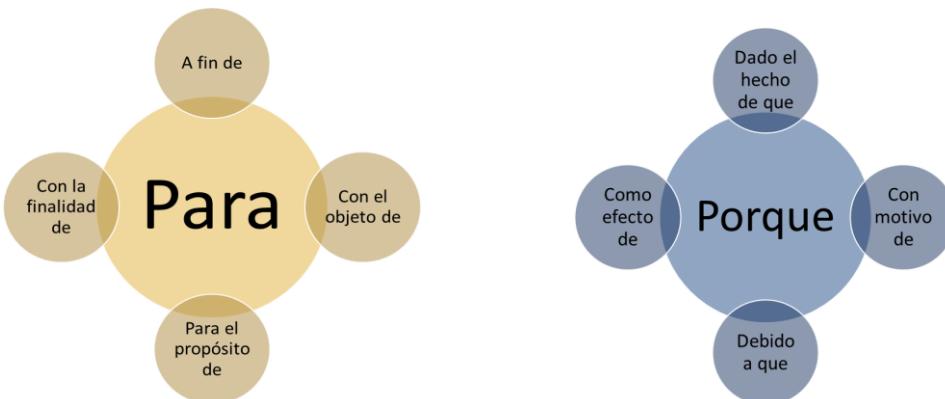
- Separe la información en **secciones cortas**, según la agrupación de ideas que realizó previamente. Para facilitar su lectura, **use títulos y subtítulos** que describan el contenido o el propósito de cada sección. En el caso de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) se pueden usar las preguntas de la petición como subtítulos o viñetas para organizar el escrito.
- Use ayudas visuales como **tablas, listas, diagramas, viñetas**, entre otros, lo que le permite al lector identificar información de forma rápida. Las ideas tienen mejor visualización en viñetas.
- Ordene la oración en un orden lógico: **sujeto + verbo + predicado**.
- Use **oraciones o frases cortas**, que no superen las 15 palabras. Los párrafos también deben ser breves, que no superen las cinco líneas.
- Una idea por frase, un tema por párrafo.
- Dé un buen uso a la puntuación: use comas para numerar elementos, puntos seguidos para separar ideas y puntos aparte para separar temas.
- Use siempre la voz activa, esta requiere de menos palabras e indica que el sujeto es quien realiza la acción descrita en la oración.
- Use **palabras sencillas**, estas generan confianza y comodidad en el lector. Evite los legalismos, tecnicismos y extranjerismos, busque palabras **cotidianas** que tengan un significado igual o similar.

Complicadas	Simples
Coadyuvar	Contribuir
Empero	Sin embargo
Efectuar	Hacer
Problemática	Problema
Dilación	Demora
Conspicuo	Sobresaliente

- Use un lenguaje que genere **cercanía** con el ciudadano. Use la voz activa (La ART implementará..., por ej.); luego de haber mencionado la entidad puede usar el *nosotros* para referirse a la ART. Evite expresiones impositivas.

Expresión	Cámbiela por
Deberá	Sugiero
Estará obligado a	Invito
Tendrá que	Solicito
Estará en la obligación de	Es importante

- Cita solamente la legislación y jurisprudencia que sea relevante.
- Genere un lenguaje más corto y sencillo. Se sugieren los siguientes reemplazos de expresiones:





- No abuse del uso de las siglas. Cuando las mencione por primera vez en el documento, escriba lo que significan y seguido póngalas entre paréntesis. Ej: la **Agencia de Renovación del Territorio (ART)** fue creada mediante el Decreto Ley 2366 de 2015 (...) la **ART** tiene como misión articular la implementación de los **Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET)**...
- Evite las expresiones abstractas, pues no se refieren a hechos concretos y pueden generar confusión o desinformación en el lector.

Expresión	Cámbielo por
Mucho	Cifra o porcentaje. Ej.: 75%
Maravilloso	Cifra o porcentaje de satisfacción o cumplimiento
Algunos	Cifra, proporción o porcentaje de cantidad. Ej.: cinco de diez
Pronto	Periodo de tiempo. Ej.: 15 días hábiles
En alguna medida	Proporción o porcentaje

### 3. Revisar

Al terminar la escritura, trate de realizar otra actividad y luego retome el documento para volverlo a leer, en donde pueda:

- ✓ Verificar que las ideas principales están en el texto y que tengan un orden adecuado.
- ✓ Mejorar la calidad y la presición del escrito.
- ✓ Agregar detalles necesarios y eliminar información irrelevante.
- ✓ Revisar errores de información, ortográficos y gramaticales.

Si es posible, pídale a alguien que lea el documento y le diga en sus propias palabras lo que entendió. El documento está en lenguaje claro si se entiende en la primera lectura. Tome nota de las expresiones más sencillas e incorpórelas en la versión final.

## El lenguaje claro en la comunicación oral

En este tipo de lenguaje también tiene que tener presente a quién se está dirigiendo, para elegir el tipo de vocabulario que será comprendido por su interlocutor, así como establecer cuáles son sus necesidades y qué tipo de emociones se pueden generar durante la comunicación.

En la comunicación oral no importa solamente el contenido del mensaje, sino que es necesario hacer un **buen uso de la voz**, lo que nos permite expresarnos mejor (Departamento Nacional de Planeación, 2023). En este sentido, es necesario tener en cuenta los siguientes elementos que hacen parte de la voz, los cuales se describen a continuación:

### Tono

Se refiere a qué tan aguda o grave es la voz. Generalmente se asocia con las emociones del locutor, donde el tono agudo se asocia a la alegría y el tono grave a la preocupación.

Durante la comunicación oral es recomendable tener variaciones en el tono y que estas correspondan con las emociones que se quieren transmitir al interlocutor. Adicionalmente, los cambios en la entonación permiten que quien le escucha se conecte con usted y genere mayor atención sobre su mensaje.

### Ritmo

Este se compone por la velocidad, las pausas y las cadencias de la voz. Si estas tienen la misma duración durante la intervención, el receptor del mensaje se desconecta de lo que se está diciendo y se puede aburrir.

La variación y fluidez en el ritmo permite mantener cautivada a la otra persona durante la comunicación. Este ritmo se apoya en la gesticulación corporal, que de realizarse de manera variada, facilita la fluidez en la voz.

### Dicción

La buena dicción se compone de dos elementos:

- ✓ Vocalización: es la correcta pronunciación de las vocales.
- ✓ Articulación: es la correcta pronunciación de las consonantes.

En su conjunto, permiten que se entienda lo que se está hablando y genere credibilidad en el receptor. Con un mensaje claro y contundente será percibido como una persona segura en su comunicación.

### Volumen

Es la intensidad de la voz, qué tan fuerte o suave se habla. Se debe mantener un volumen óptimo para que el receptor escuche nuestra voz, pero no demasiado alto, porque la persona puede percibir agresividad en la comunicación. Las variaciones en el volumen permiten mantener la atención del público y son un recurso para enfatizar en cierta información que consideramos importante transmitir.

### Palabra énfasis

Es aquella que se quiere destacar como la más importante del mensaje o la que más debe recordar el receptor. Esto se logra a través de:

- ✓ Un volumen más tenue o más fuerte.
- ✓ Usar un tono más agudo
- ✓ Silabear la palabra: Ej: pro-ye-c-to
- ✓ Alargar la palabra
- ✓ Hacer una pausa antes de pronunciar la palabra.

### Enfoque diferencial y de género

Como se ha mencionado, es importante **conocer las características sociodemográficas del ciudadano**, para entender cómo le afectará el contenido de la comunicación y cómo debe transmitírsela el mensaje. En el caso de las comunidades étnicas, los factores culturales y del lenguaje deben tenerse en cuenta para saber cómo construir el mensaje y en qué forma se le dará la información.

De igual forma, si la información es recibida por personas con discapacidad, se deben generar los canales adecuados para garantizar que puedan acceder a la información, así como los lenguajes utilizados y el apoyo en otras herramientas gráficas, visuales y auditivas que simplifiquen y den acceso a la información (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2011).

En el caso del lenguaje incluyente en términos de género, para no generar confusión, duplicidad en los sustantivos y los adjetivos, y no usar signos incorrectos (arrobas, equis, barras o paréntesis), se encuentran las siguientes alternativas en la redacción (Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 2019):

- Usar sustantivos epicenos: estos permiten un solo género gramatical para referirse a uno u otro sexo. Ej.: ciudadanía, personaje, profesorado, estudiante, pueblo, ser humano, persona, víctima, gente, población, infancia, niñez, habitante, participante, declarante.
- Usar pronombres como los siguientes: nos, nuestro, nuestra, nuestros, nuestras, su, sus, consigo, yo, tú, ustedes, alguien, cualquiera, nadie, quien, quienes.
- Redactar los verbos en forma impersonal. Ej.: se comunica, se orienta, etc.
- Cuando se utilicen ejemplos con personas, procurar un equilibrio en la mención entre diferentes géneros.
- Eliminar el masculino genérico cuando sea posible.

## Evaluación del lenguaje claro en la ART

En el marco de la evaluación de la satisfacción de la ciudadanía frente a las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD), la ART ha desarrollado un instrumento para evaluar la claridad de estos documentos, el cual puede ser aplicado a las demás comunicaciones de la entidad.

**Tabla 1. Formato de evaluación de lenguaje claro para PQRSDF**

Ítem a evaluar		Sí	No	No aplica
Contenido	¿La respuesta cubre las necesidades de información del peticionario?			
	Si la petición es sobre información, ¿el peticionario sabe qué hacer después de leer la respuesta?			
	¿La información de la respuesta es relevante para el tema tratado?			
	¿La información incluida en la respuesta es suficiente y precisa para resolver la petición?			
Organización	¿La respuesta está bien estructurada y organizada de forma lógica (introducción, desarrollo y conclusión)?			
Estilo	¿El lenguaje utilizado es claro y sencillo, con oraciones correctamente construidas que facilitan la comprensión?			
	¿Se utilizan las palabras adecuadas para que el peticionario comprenda el mensaje?			
Palabras	¿El texto evita palabras abstractas, complejas o anticuadas que dificulten la comprensión para cualquier lector?			
El mensaje es claro	¿Las oraciones de la respuesta tienen la estructura sujeto-verbo-predicado?			
	¿Es fácil identificar la idea principal en cada párrafo?			
	¿Se utilizan tecnicismos solo si son necesarios y se explican?			
	¿Se entiende en una sola lectura?			
Formato y ayudas visuales	Si el documento es extenso, ¿tiene un índice que guíe al lector?			
	¿Todos los párrafos tienen una extensión máxima de cinco líneas y están separados por un espacio adecuado entre ellos?			

Ítem a evaluar	Sí	No	No aplica
¿Define el significado de las siglas que aparecen en el texto?			
¿Cuando es necesario, ¿utiliza gráficos, tablas o infografías para explicar la información?			
¿Uso títulos y subtítulos para organizar la información relevante?			
¿Se utiliza la negrita, subrayado o cursiva para señalar la información relevante?			
¿El tamaño de la letra permite una fácil lectura?			
¿Es atractivo visualmente para el lector?			

Luego de aplicar el instrumento, revise los no aplica para identificar cuáles son los temas a mejorar en sus comunicaciones.

## Documentos relacionados

- Formato para la evaluación de lenguaje claro

## Control de versiones

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	05-12-2023	Versión inicial del documento
2	29-08-2025	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se actualiza el documento a la nueva imagen corporativa de la ART.</li> <li>2. Se grafican pasos y elementos del uso del lenguaje claro</li> <li>3. Actualización formato de evaluación.</li> </ol>