



La movilidad
es de todos

Mintransporte

Guía de Lenguaje Claro

¡Por una movilidad efectiva en nuestras comunicaciones!



20
21

Guía de lenguaje claro

¡Por una movilidad efectiva en nuestras comunicaciones!

Dirigida a servidores y servidoras públicas de excelencia



Contenido

Presentación	4
1. ¿Qué es Lenguaje Claro?	6
2. Normatividad	7
3. Antecedentes	10
4. Construyamos documentos en LENGUAJE CLARO	14
Paso 1. Piensa en el lector	15
Paso 2. Organiza las ideas	16
Paso 3. Usa un español sencillo y cercano	17
Paso 4. Revisa el documento	19
Paso 5. Valida el documento con un grupo de interés	20
Paso 6. Usa lenguaje claro en la cotidianidad	21



Presentación

El Ministerio de Transporte, en el marco de la implementación de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, presenta esta Guía de Lenguaje Claro como una herramienta para la gestión de una comunicación con la ciudadanía mucho más sencilla, rápida y efectiva.

En este sentido, posiciona la labor de los servidores de la entidad como garantes de la calidad de la información que se brinda a los ciudadanos y que afecta el ejercicio de sus derechos y deberes. Esto responde a la necesidad de superar la suposición de que el envío de información técnica (jurídica o especializada) a los ciudadanos, resuelve automáticamente sus preguntas o necesidades.

Lo cierto es que, según la encuesta de percepción de servicio al ciudadano del DNP en 2019, 9 de cada 10 ciudadanos consideran que el Estado no se comunica de manera clara, es decir, aún tenemos el reto de facilitar la comprensión de la información pública a más colombianos.

Esperamos que esta herramienta aporte a la disminución de esta brecha comunicativa y sea el puente que necesitamos para estar más cerca de nuestros usuarios.

¡Bienvenidos!

**La vida es realmente simple,
pero insistimos en complicarla**

Confucio

1. ¿Qué es Lenguaje Claro?

Es un estilo de comunicación pública, especialmente escrita, que, a partir de las necesidades y contexto con la ciudadanía, permite encontrar, comprender y usar de manera más simple la información relacionada con trámites y servicios, en este caso, de transporte, tránsito y su infraestructura.

Esta estrategia, implementada a nivel mundial, evita la relectura de documentos y facilita la búsqueda de información relevante para la toma de decisiones o la realización de acciones (cumplir requisitos, dirigirse a un punto de atención, etc.)

SUS PROPÓSITOS SON:

- Aumentar la eficiencia administrativa.
- Disminuir los tramitadores.
- Mejorar la percepción y satisfacción ciudadana.
- Garantizar el goce efectivo de derechos.



2. Normatividad

Las normas nacionales más relevantes en materia de Lenguaje Claro son:

Constitución Política de Colombia de 1991. En los artículos 2, 123 y 209, expresa que una de las finalidades del Estado Colombiano y de quienes son servidores públicos, es estar al servicio de la comunidad, para proteger su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos.

Decreto 2623 de 2009. El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano se crea como instancia de coordinación de la calidad y la excelencia en el servicio al ciudadano en la Administración Pública del Orden Nacional.

CONPES 3649 de 2010. Que establece los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares.

Documento CONPES 3785 de 2013. Dentro de los seis principios orientadores de la Política se encuentra: certidumbre y lenguaje claro, el cual indica la necesidad de diseñar una estrategia de lenguaje claro que permita hacer simple la interacción de la ciudadanía con la Administración Pública, de una manera clara, oportuna y comprensible.



Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del derecho al acceso de información. Regula el derecho de acceso a la información pública que tienen todas las personas, los procedimientos para el ejercicio y la garantía del derecho fundamental, así como las excepciones a la publicidad de la información pública.

Artículo 8°. Criterio diferencial de accesibilidad. Para facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que las afecte. Se divulgará la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaborarán formatos alternativos comprensibles para dichos grupos.

Deberá asegurarse el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del país para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad.

Decreto 103 de 2015. Artículo 4°. Publicación de información en sección particular del sitio web oficial. Los sujetos obligados, de conformidad con las condiciones establecidas en el artículo 5° de la Ley 1712 de 2014, deben publicar en la página principal de su sitio web oficial, en una sección particular identificada con el nombre de “Transparencia y acceso a información pública”.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG: marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. Ley 1955 de 2019. II. Pacto por el emprendimiento, la formalización y la productividad: una economía dinámica, incluyente y sostenible que potencie todos nuestros talentos, que incluye Estado simple: menos trámites, regulación clara y más competencia.

Política Pública de Transparencia, Integridad y no Tolerancia con la Corrupción –PPTINC plasmada en el Documento CONPES D.C. 01 de 2019.

Ley 2052 de 2020. Ley Anti trámites. ARTÍCULO 28. LENGUAJE CLARO. Los sujetos obligados, con el propósito de facilitar la comunicación entre la ciudadanía y el Estado, deberán incorporar en la creación e implementación de los formularios, procedimientos y esquemas de comunicación, publicación e información pública relacionados con los trámites que se adelanten en su entidad, las recomendaciones y lineamientos que defina el Gobierno nacional.



La simplicidad es la mayor sofisticación

Leonardo Da Vinci

3. Antecedentes

Winston Churchill, en 1940, fue el primero en apelar a la claridad y, sobre todo, a la brevedad, pues “se desperdicia mucha energía en buscar los puntos clave entre tantos y extensos documentos”. Sin embargo, no tuvo tanto efecto como el deseado; los planteamientos del primer ministro son aceptados durante el conflicto bélico, pero no son recogidos en el ámbito civil y solo 30 años más tarde se da inicio real a lo que en la actualidad se llama Lenguaje Claro.

En los setentas, el presidente Jimmy Carter propuso en sus mandatos que los reglamentos y el lenguaje de los gobiernos fueran tan claros y simples como se pudiera.

En 1975 Citibank se constituyó como el primer banco en redactar sus contratos de consumidor de acceso al crédito en lenguaje simple. Cuatro años más tarde, el estado de Nueva York fue el primero en aprobar una ley con este tipo de redacción (New York Plain English Law).





Posteriormente, durante el periodo de Gobierno del presidente [Barack Obama](#) entra en vigor la [ley de redacción clara “Plain Writing Act”](#) (13 de octubre de 2010), que buscaba que las agencias federales usaran un lenguaje claro en las comunicaciones para que el público pueda comprender y usar.

La [Unión Europea](#) publicó desde el 2010 un cuadernillo en 23 idiomas oficiales en redacción simple e hizo un [programa piloto para certificar en lenguaje claro](#), que consistió en un curso internacional de postgrado en comunicación clara para responder a la alta demanda de información fácil de entender.

En los países escandinavos los avances son mayores. En [Suecia](#), por ejemplo, la [legislación es en lenguaje claro](#) y existe un programa académico para los interesados y una certificación para los instructores.

En Iberoamérica, las experiencias son igualmente significativas. [España](#) cuenta con [iniciativas de lenguaje claro incluyente](#) o lectura fácil; [Chile, Argentina y Uruguay](#) han construido instrumentos o programas que, desde sus realidades, acercan la información pública a sus ciudadanos; desde documentos orientadores, hasta actividades de formación.

Por ejemplo, en [Chile](#), la Biblioteca del Congreso Nacional diseñó su [programa de Ley Fácil](#) con el objetivo de presentar en un lenguaje sencillo las leyes aprobadas por el Congreso. Además de la simplificación del lenguaje, creó guías legales con versiones en audio y lengua de señas, para personas ciegas y sordas, respectivamente y en lenguas originarias del país.






Asimismo, en marzo de 2017 se conformó la [Red de Lenguaje Claro Chile](#), que agrupa entidades públicas (Corte Suprema, Cámara de Diputados, Contraloría, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Consejo para la Transparencia y la Biblioteca del Congreso), con el propósito de [elaborar estándares de lenguaje claro y utilizar, promover y difundir el lenguaje ciudadano](#) en los documentos e iniciativas escritas y audiovisuales que emane el Estado

En [Argentina](#), el estudio Marval, O'Farrell & Mairal, líder en el país y también en Latinoamérica, lanzó su programa de lenguaje claro en español, el cual se basa en tres ejes: capacitación, centro de consulta permanente y boletín informativo mensual. Asimismo, en octubre de 2017 acordó formar la [Red Nacional de Lenguaje Claro Argentina](#) con representantes de los tres poderes del Estado.

En el [mundo](#), grupos distintos al sector público agrupan a personas interesadas en promover el lenguaje y la comunicación clara, un claro ejemplo de ello son las organizaciones no gubernamentales internacionales [Plain Language Association InterNational-PLAIN](#) y [Clarity](#). Esta última integrada por abogados que están interesados en promover el lenguaje legal claro.

En [Colombia](#), desde el 2013, el Departamento Nacional de Planeación, a través del Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (PNSC), ha avanzado en la promoción de esta temática en los diferentes niveles de la Administración Pública. Al respecto, desarrolló guías de Lenguaje Claro, un curso virtual para servidores públicos, la metodología de laboratorios de simplicidad para la traducción de documentos y en el 2019 conformó la tercera [Red Latinoamericana de Lenguaje Claro](#).

A nivel [distrital](#), los mayores avances se encuentran en la Veeduría Distrital, la cual viene desarrollando acciones al respecto en el marco de la estrategia [Comunicación para la gente](#), con el propósito de asesorar y acompañar a entidades distritales, cualificar a los servidores públicos y traducir documentos a un lenguaje más simple.



“ La mayoría de las personas
escuchan para responder,
no para comprender ”

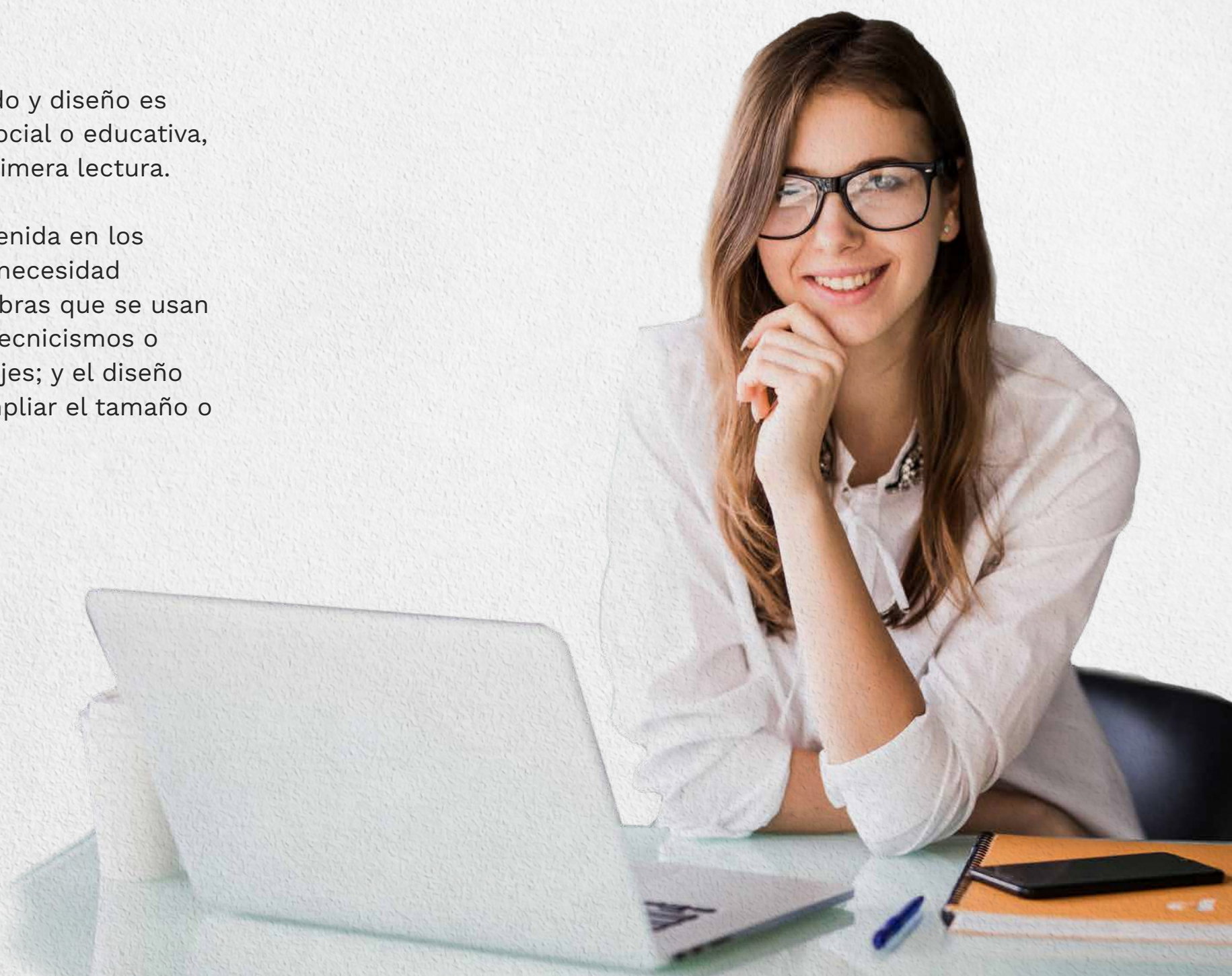
Stephen Covey

4. Construyamos documentos en LENGUAJE CLARO

Un documento está en Lenguaje Claro cuando su estructura, contenido y diseño es 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.

La estructura hace referencia al orden general de la información contenida en los documentos públicos, por ejemplo: que la respuesta a la inquietud o necesidad ciudadana esté al inicio y no al final; el contenido se refiere a las palabras que se usan para describir o explicar información pública, por ejemplo: el uso de tecnicismos o términos muy especializados disminuye la comprensión de los mensajes; y el diseño tiene que ver con la forma o estética del documento, por ejemplo: ampliar el tamaño o incluir ayudas visuales aporta a la comprensión.

A continuación, se presentan las claves para que los documentos del Ministerio de Transporte sean sencillos, cercanos y efectivos.



Paso 1.

PIENSA EN TU PÚBLICO

Antes de escribir piensa quién recibirá la información y ponte en sus zapatos.

¿Será que conoce nuestra oferta de trámites y servicios?, ¿podrá entender términos jurídicos o especializados de nuestro sector?, ¿cuál es su necesidad, expectativa o derecho al que acude?

A partir de allí, puedes empezar a recoger las ideas más importantes para ser comunicadas.



Paso 2.

ORGANIZA LAS IDEAS

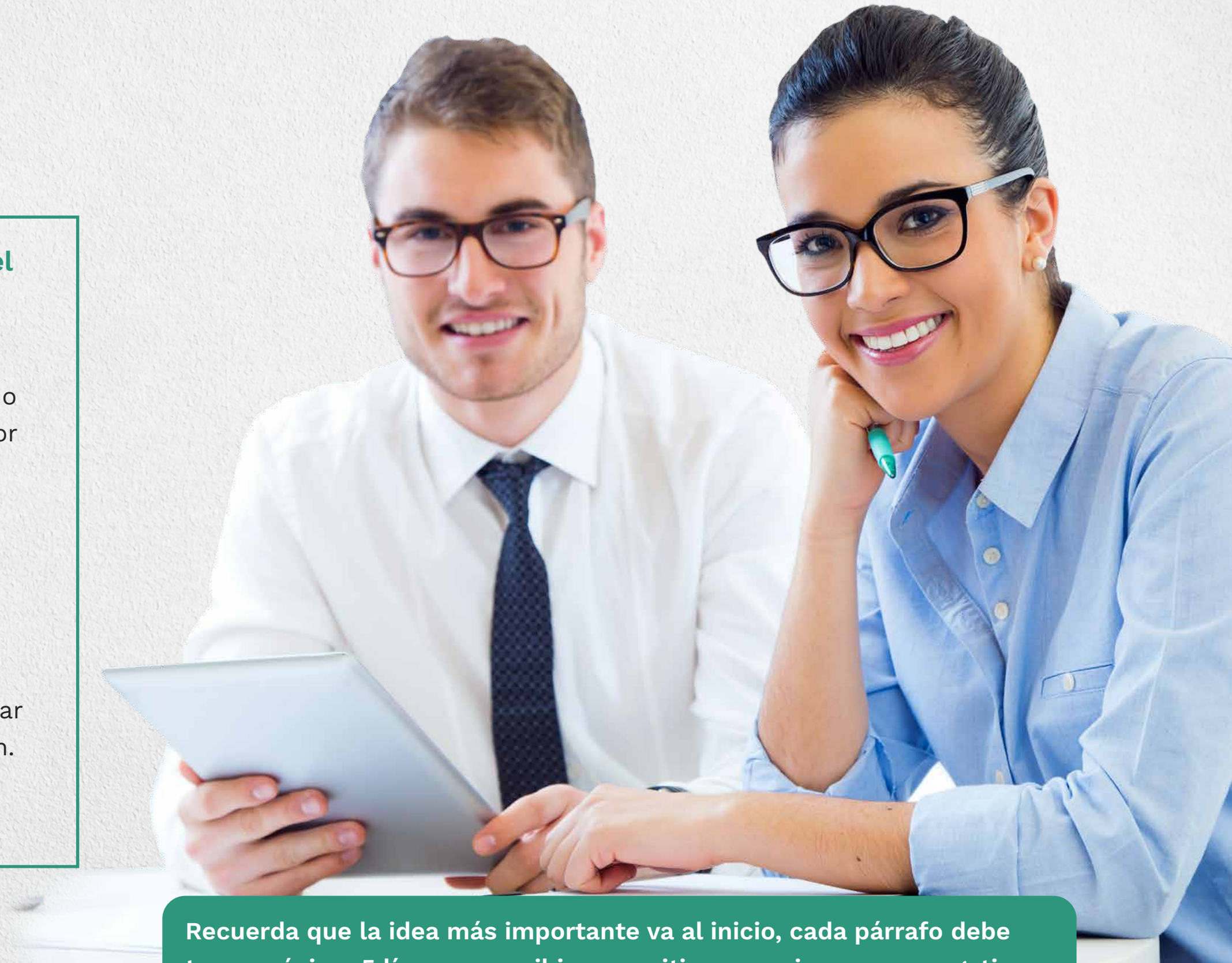
Haz una lista las ideas y agrúpalas según el tema, puede haber más de un tema.

Lo fundamental 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.

Organiza las ideas, de acuerdo con lo siguiente:

1. Propósito o fin del documento.
2. Breve descripción o contextualización.
3. Pasos, requisitos o “tareas” que debe realizar el ciudadano, con su respectiva justificación.
4. Conclusión o cierre.

Recuerda que la idea más importante va al inicio, cada párrafo debe tener máximo 5 líneas y escribir en positivo es mejor que en negativo.



Paso 3.

USA UN ESPAÑOL SENCILLO Y CERCANO

Las palabras de nuestros documentos deben ser sencillas

Lo que no implica que sean coloquiales; el uso de tecnicismos aleja al lector de la información relevante y lo confunde.

Algunas recomendaciones:

Usa oraciones cortas en el orden: sujeto + verbo + predicado

Sujeto + verbo + predicado
(esto se llama voz activa)

Ejemplo:

✖

Incorrecto: Los funcionarios fueron capacitados por el Ministerio.

✔

Correcto: El Ministerio capacitó a su personal.

Expresa una sola idea por oración

Esto aporta a la eliminación de tantos abrebocas para explicar algo.

Paso 3.

USA UN ESPAÑOL SENCILLO Y CERCANO

Usa palabras sencillas

Recuerda que todas las palabras tienen sinónimos y estos son útiles a la hora de explicar una idea.

✖ <u>Palabra difícil</u>	✓ <u>Palabra sencilla</u>
Coadyuvar	Colaborar
Complejidad	Dificultad
Óptimo	Mejor
Dilucidar	Explicar
Falacia	Mentira
Insoslayable	Inevitable
Jerga	Lenguaje
Noción	Idea
Obsoleto	Antiguo
Eludir	Evitar
Premisa	Supuesto
Ultimátum	Aviso
Veto	Impedir

Cita las normas que sean relevantes

- El exceso de información jurídica se lee como defensa de la entidad y no como respuesta a una necesidad ciudadana.
- Evita los extranjerismos y si los requieres usar, cítalos en cursiva.
- Da ejemplos. Los ejemplos ayudan a entender, generan cercanía y confianza y permiten que el ciudadano se sienta orientado efectivamente.
- Usa pocas abreviaturas.
- Cuando uses siglas por primera vez en el documento, escribe lo que significan.
- Al pasar de un párrafo a otro, incluye palabras que permitan dar coherencia a las ideas (así, también, pero)
- Evita términos generales o vagos. Sé concreto.
- Si vas a dar una orientación, reemplaza verbos e infinitivo (ar, er o ir) y reemplázalos por verbos en acción, tipo instrucción (diríjase, organice, separe, radique, pague, etc.)

Paso 4.

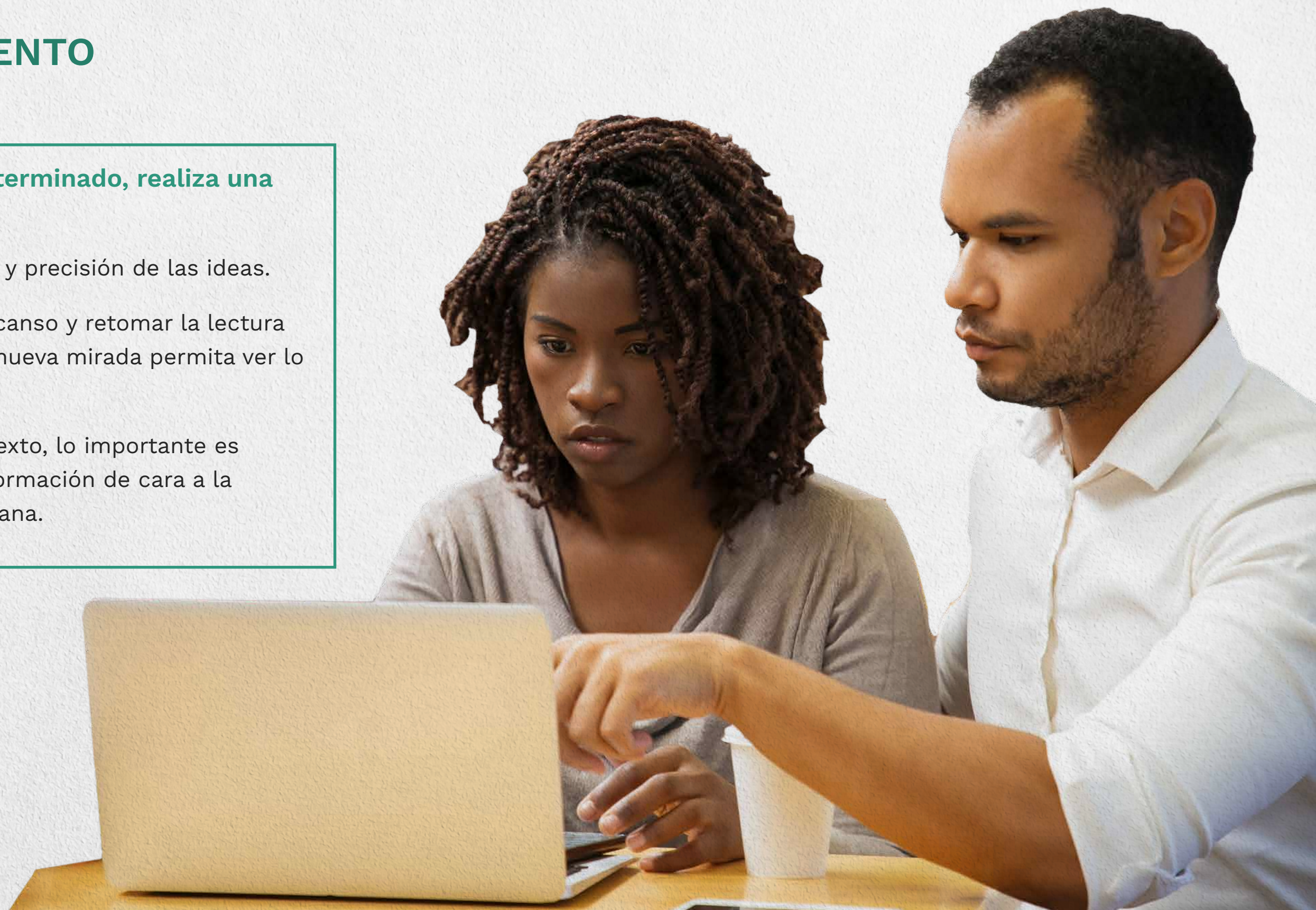
REVISA EL DOCUMENTO

Cuando el documento esté terminado, realiza una revisión completa

Esto ayuda a mejorar la calidad y precisión de las ideas.

A veces es bueno darse un descanso y retomar la lectura posteriormente, para que esta nueva mirada permita ver lo que se ha pasado por alto.

Puedes revisar varias veces el texto, lo importante es pensar en la precisión de la información de cara a la necesidad o expectativa ciudadana.



Paso 5.

VALIDA EL DOCUMENTO CON UN GRUPO DE INTERÉS

Permítete la retroalimentación

La realización de mesas de trabajo con grupos de interés (ciudadanía o servidores de otras dependencias y cargos) enriquece la mirada del documento y ayuda mejorar su estructura y contenido.



Paso 6.

USA LENGUAJE CLARO EN LA COTIDIANIDAD

Puedes practicar Lenguaje Claro con tus familiares, amigos, compañeros de oficina

A través de diferentes canales (chat, correo, redes sociales). Vas a ver que poco a poco vas cultivando la cultura del Lenguaje Claro.

Recuerda que lo más importante es ponerse en los zapatos de la otra persona, entender y responder sus inquietudes o solicitudes y, sobre todo, garantizar sus derechos.





La movilidad
es de todos

Mintransporte

Atención telefónica

(+571) 324 0800 opción 1

Línea gratuita nacional: 018000 112042

Línea de transparencia: 018000 110950

Medios oficiales para radicación de documentos

(Ciudadanía y servidores públicos MT a nivel nacional)

[https://mintransporte.powerappsportals.com/
servicioalciudadano@mintransporte.gov.co](https://mintransporte.powerappsportals.com/servicioalciudadano@mintransporte.gov.co)

Agendamiento de citas por video llamada y presencial por agendamiento

<https://bit.ly/2UFTeTf>