

OFICINA ASESORA PLANEACION

# Manual Lenguaje claro para colaboradores.

M27 | Versión 2 | Marzo 2023

Elaborado por: Johana Niño Acosta-Oficina  
Asesora de Planeación

ICETEX 2022 © Todos los derechos reservados





## Contenido

Introducción .....	2
1. Objetivo .....	3
2. Alcance .....	3
3. Fundamento legal .....	3
5. Conceptos de lenguaje claro .....	4
6. Generalidades: .....	5
6.1 Beneficios de aplicar el lenguaje claro .....	5
6.2 Documentos y contenidos audiovisuales a los que se puede aplicar el lenguaje claro en el Icetex .....	5
7. Pasos básicos para escribir en lenguaje claro .....	6
8. Ruta metodológica para traducir un documento .....	8
Paso 1: Seleccione el documento a traducir .....	9
Paso 2: Aplique el “semáforo de la comprensión” .....	9
Paso 3: Simplifique el documento a traducir .....	11
Paso 4: Ajuste el diseño gráfico .....	11
Paso 5: Evalúe con ciudadanía y/o grupo de expertos .....	12
Paso 6: Adóptelo, publíquelo y úselo .....	13
9. Recomendaciones gramaticales .....	14
10. Lenguaje claro en la comunicación oral .....	18
11. Recomendaciones lenguaje claro para el portal web del ICETEX .....	19
10.1 Que se debe usar y evitar .....	19
10.2 Enlaces efectivos .....	19
12. Lenguaje claro en redes sociales .....	20
13. Recomendaciones finales .....	21
14. Enlaces de interés para mejorar ortografía .....	22
Glosario .....	22
Bibliografía .....	23
Anexo 1 .....	24





# Introducción

El Icetex, en el marco de las Políticas de Servicio al Ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información Pública, diseñó este manual de lenguaje claro para los colaboradores como una herramienta adicional que ayude con una comunicación sencilla, rápida y efectiva con todos los grupos de valor.

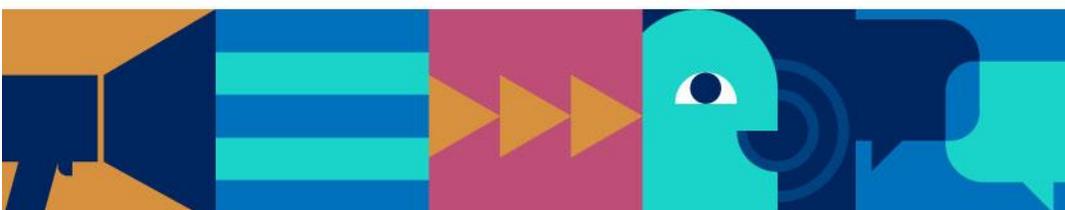
El lenguaje utilizado en las entidades públicas resulta muchas veces incomprensible y hace compleja la relación con la ciudadanía. Es por ello, que se necesita modernizar y simplificar el lenguaje oral y escrito que se utiliza al interior de la entidad.

Cuando el Icetex genera información que no es clara o comprensible, puede ocasionar un mayor gasto en los recursos en el momento de aclarar al usuario o ciudadano la información que se está transmitiendo ya que se generan reprocesos.

Para la implementación del lenguaje claro se debe fortalecer las comunicaciones inicialmente internas que a su vez impactaran las dirigidas a la ciudadanía. Por ello, todas las dependencias del Icetex tienen un papel relevante en este proceso.

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, instituciones educativas, entidades públicas y privadas, beneficiarios, estudiantes y en general de la ciudadanía.

## ¡Bienvenidos!





## 1. Objetivo

Disponer de un manual con las pautas iniciales para lograr una comunicación oral y escrita en lenguaje claro entre colaboradores y que impacte positivamente con la comunicación dirigida a la ciudadanía.

## 2. Alcance

Está dirigido a todos los colaboradores del Icetex y para el uso de todas las dependencias de la entidad.

## 3. Fundamento legal

El Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP emite lineamientos para fomentar el uso del lenguaje claro en las entidades públicas en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014-Transparencia y Acceso a la Información Pública; artículos 49 y 50 de la Ley 1757 de 2015- Estatuto de la participación democrática; artículo 28 de la Ley 2052 de 2020-Ley Antitramite; Circular No 100-010-2021; Así mismo, la Resolución 1519 de 2020 del Mintic y demás normas concordantes.

## 4. Responsables

La comunicación oral y escrita es responsabilidad de toda la entidad. Sin embargo, cuando se trata de la interacción con la ciudadanía de forma directa la responsabilidad y el liderazgo está a cargo de la dependencia a de **relacionamiento con el ciudadano** o quien haga sus veces en la entidad.





## 5. Conceptos de lenguaje claro

A continuación, encontrará algunas definiciones de lenguaje claro, todas son válidas:



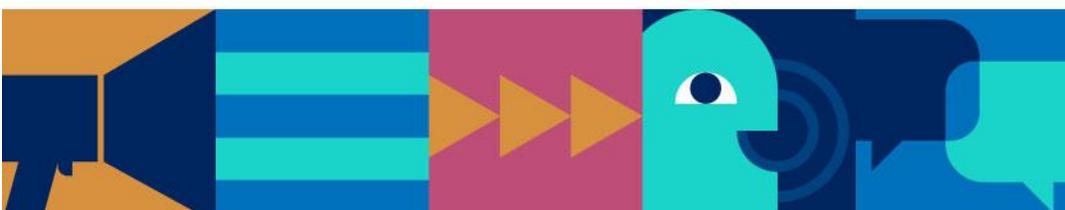
Lenguaje claro es la expresión simple, clara y directa de la información que los ciudadanos y los servidores públicos necesitan conocer. Secretaría de la Función Pública de México.

Lenguaje claro (o escritura clara) es una forma de escribir y presentar la información de tal forma que un lector pueda entenderla rápida y fácilmente. (Plain Language Association International)

Es tanto la forma de expresión clara, precisa, completa, confiable y afable como una actitud abierta y comprensiva, que debe ser utilizada por los servidores públicos al informar y dialogar con los ciudadanos para generar una comunicación fluida y cooperada con ellos (Departamento Administrativo de la Función Pública)



Una comunicación escrita está en lenguaje claro si su audiencia puede: encontrar lo que necesita, entender lo que encuentra y usar lo que encuentra para satisfacer sus necesidades. (Plain Language Action and Information Network – PLAIN).





## 6. Generalidades:

### 6.1 Beneficios de aplicar el lenguaje claro

Se aplica lenguaje claro en las comunicaciones internas y externas del Icetex porque:

- a) Reduce errores y aclaraciones innecesarias.
- b) Reduce costos administrativos y de operación para las entidades.
- c) Fomenta un ejercicio efectivo de rendición de cuentas por parte del Estado
- d) Aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos
- e) Reduce costos y cargas para el ciudadano
- f) Promueve la transparencia y el acceso a la información pública
- g) Reduce el uso de intermediarios.
- h) Facilita el control ciudadano a la gestión pública y la participación ciudadana.
- i) Fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones.

### 6.2 Documentos y contenidos audiovisuales a los que se puede aplicar el lenguaje claro en el Icetex

- a) Todos los documentos dirigidos a los ciudadanos como respuestas a solicitudes de información, aclaraciones, quejas, reclamos, denuncias (PQRSD) o comunicados en general.
- b) Trámites y procedimientos con los que se enfrenta el ciudadano
- c) Documentos administrativos y legales como oficios, circulares, resoluciones, informes, presentaciones, entre otros.
- d) Manuales y protocolos de servicio al ciudadano
- e) Información publicada en portal web del Icetex
- f) Intranet de uso de los colaboradores.
- g) Documentos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, como manuales, guías, procedimientos, instructivos, formatos entre otros.
- h) Videos y/o elementos multimedia.





## 7. Pasos básicos para escribir en lenguaje claro

Cada persona tiene su estilo y habilidades es por ello, **que no existe una única manera de escribir**. Sin embargo, hay aspectos que deben tenerse en cuenta para conseguir una escritura clara y correcta que permita comunicarse con el ciudadano y que este pueda leer mejor el texto y sienta agrado al hacerlo.

A continuación, se presentan algunas ideas que harán más fácil a los colaboradores del Icetex abordar cada una de las etapas al momento de escribir, y en general, para los procesos de comunicación que enfrentan a diario.

### Organizar:

- Tómese un tiempo para pensar en el propósito del documento y en el público objetivo al que va dirigido.
- Determine un posible esquema de estructura del texto que oriente la redacción y presente, de forma coherente, los temas. Cuando se trate de un documento con varios públicos objetivos, al comienzo del texto debe aparecer aquella información general que interesa a la mayor cantidad de públicos.
- Piense qué información necesitará el lector.



## Escribir

- Use encabezados que guíen al lector y que permita dar a conocer en la primera impresión, cual es el propósito del texto.
- Utilice la estructura básica de un texto:
  - ✓ **Introducción:** presentar un contexto general y dar respuestas cortas a preguntas como ¿cuál es el propósito del documento?, ¿cómo afecta o está relacionado con el lector?, ¿por qué es importante? y ¿cómo está organizado?
  - ✓ **Cuerpo:** desarrollar las respuestas a las preguntas planteadas en la introducción.
  - ✓ **Conclusiones:** concluir con una idea final y explicar al lector qué debe hacer a continuación.
- Escriba el documento utilizando frases cortas y claras, construidas de forma lógica, que apliquen la siguiente fórmula: **Sujeto + verbo + complemento**. Por ejemplo: La Presidencia entregó los subsidios de vivienda.
- Utilice la **voz activa** involucrando al lector en la acción y captando su atención. La voz activa en el español es **sujeto + verbo conjugado + complemento directo** (si bien lo único indispensable en la oración es el verbo)
- Use ayudas audiovisuales (tablas, listas, diagramas, imágenes, viñetas para separar por ideas generales, flujos, entre otros).
- Use palabras sencillas y, cuando no haya claridad sobre una palabra técnica (propia del sector solidario o de manejo de la entidad), diríjase al Glosario de la Supersolidaria publicado en la página web.
- Evite el uso de palabras innecesarias que no aportan información y pueden confundir al lector.
- Sea lo más breve posible, teniendo en cuenta que no se debe omitir información relevante. **No existe una regla sobre la extensión de un documento**, ya que esto depende de su finalidad.



- Use un tono y lenguaje adecuado, dependiendo del propósito y el contexto en que se desarrolle puede escribirse de manera muy formal (impersonal) y en otras ocasiones no es necesario (personal).

### Revisar

Revise el texto redactado para identificar y corregir errores gramaticales, ideas no desarrolladas o innecesarias, así como para estructurar de mejor manera la presentación del documento. Se sugiere apoyarse en la metodología descrita en el punto número [ocho \(8\)](#).

### Validar

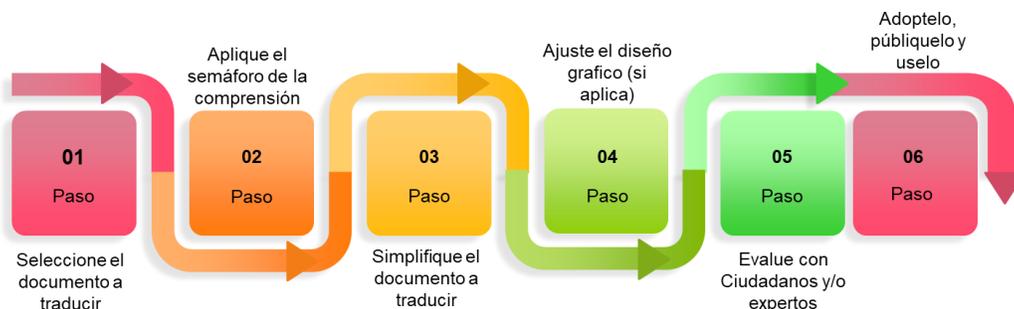
Valide el documento a partir de un ejercicio participativo.

## 8. Ruta metodológica para traducir un documento

Esta ruta se diseñó teniendo en cuenta las bases de la metodología del laboratorio de simplicidad del Departamento Nacional de Planeación-DNP en su estrategia de lenguaje claro.

Para esta metodología, se establecieron seis (6) pasos que abarca el proceso de traducción del documento desde la selección hasta la adopción y publicación de este. Con el método básico de **Diagnosticar-Simplificar-Evaluar**.

Los tiempos de cada uno de los pasos dependerán del tipo de documento, disponibilidad del personal y prioridad de este.



Fuente: Propia



## Paso 1: Seleccione el documento a traducir

El primer paso tiene como objetivo elegir un documento **de alto tráfico e impacto** de cara a los ciudadanos o entre procesos de la entidad. Es decir, **un documento de constante uso o que más se requiere**.

Por ejemplo, elija documentos de respuestas reiterativas de PQRSD, solicitudes de aclaración de cartera, tasas de interés, crédito, comunicados sobre desembolsos o giros, informes, comunicados de prensa, resoluciones, actas, circulares, respuesta a congresistas entre otros.

Para realizar un proceso de selección adecuado, usted puede utilizar un instrumento para medir el **grado de claridad, simplicidad y coherencia** en los documentos de alto tráfico e impacto que tiene identificados previamente. **Ver anexo 1 ¿Qué tan claro es mi documento?**

## Paso 2: Aplique el “semáforo de la comprensión”

Una vez haya seleccionado el documento que se va a simplificar y ajustar en lenguaje claro, el segundo paso consiste en la lectura detallada de este por parte de un ciudadano con el que esté interactuando la entidad y/o por el equipo de expertos, es decir, **los profesionales competentes en el área o temática tratada en el documento**.

Este paso inicia con la invitación a un ciudadano o colaborador de la entidad para que realice la lectura del documento previamente seleccionado. La invitación se puede realizar a través de un correo electrónico, un espacio de co-creación o una invitación en herramienta digital. Tenga en cuenta que el ciudadano o el colaborador deberá disponer de tiempo para la realización de esta tarea.

El tiempo promedio para adelantar este paso, dependerá del tamaño y tipo del documento por simplificar y el número de actores que intervendrán en la ejecución de esta tarea, sin embargo, se sugiere que se realice **entre uno y tres días**. Para realizarla, usted debe aplicar el instrumento denominado **“Semáforo de la comprensión”**, que consiste en:

- Subrayar **con color rojo** las palabras que no comprendió,
- **En amarillo** las palabras que se pueden redactar mejor y
- **En verde** las palabras que sí comprendió.





## Ejemplo semáforo de la comprensión

Señor:

**HUMBER OTALORA**

Radicado N°.: **CAS-15995241-Nxxx**

**ASUNTO:** REVISIÓN DEL CRÉDITO INFORMACIÓN DE LA OBLIGACIÓN

En atención a su petición referente a los pagos efectuados, nos permitimos informarle que una vez validados los aplicativos internos de consulta de ICETEX, se evidencia que usted cuenta con un crédito en la modalidad Líneas Tradicionales Pregrado [Mp, con ID N° 438106.](#)

Dando respuesta a su solicitud nos permitimos relacionar los pagos efectuados hasta la fecha:

FECHA MOVIMIENTO	MOVIMIENTO	VALOR	CAPITAL CANCELADO	INTERÉS CANCELADO	MORA
3/03/2020	Recaudo	\$1,471,320.00	\$0.00	\$1,290,306.43	9,163.39
8/10/2020	Recaudo	\$2,206,980.00	\$0.00	\$1,964,432.90	\$ 0,00
21/01/2021	Recaudo	\$1,103,490.00	\$677,788.34	\$308,400.67	\$ 0,00
27/12/2021	Recaudo	\$4,046,130.00	\$2,985,694.92	\$0,00	\$672,006.60

Es importante mencionar, que el interés se genera mes a mes e ininterrumpidamente hasta la terminación total de la obligación; recuerde que la liquidación de intereses es parte de un contrato y no es posible dejar un capital improductivo durante un tiempo determinado de meses.

El ICETEX es una entidad con patrimonio público cuyo objeto es social, el mismo que debe evitar el deterioro de la estructura presupuestal y financiera con el fin de brindar la ayuda necesaria para que nuestros estudiantes de hoy sean los profesionales del mañana; dicho fin, debe ser financiado debido a que los recursos colocados se hace necesarios recuperarlos y reinvertirlos para que los nuevos solicitantes se beneficien con nuestros servicios.

De esta manera, hemos dado respuesta de fondo, clara y congruente a las peticiones realizadas. Le reiteramos que la Entidad trabaja cada día en mejorar sus procesos, en cumplir con lo establecido en nuestros reglamentos internos y operativos, garantizando la transparencia y equidad en nuestra gestión.

Le informamos que sus datos personales han estado y están sujetos a protección de acuerdo a las disposiciones generales expuestas en la ley 1581 de 2012. Para mayor información por favor consulte la página [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) > Política de tratamiento de datos.

Cordialmente,

MARCELA LOZANO  
ASESOR BACK OFFICE  
ATENCIÓN UNIDAD GESTORA



### Paso 3: Simplifique el documento a traducir

La simplificación consiste en revisar y realizar ajustes por parte del colaborador responsable de la elaboración del documento sobre el que se está aplicando la traducción, teniendo en cuenta los aportes realizados por el ciudadano y/o por el grupo de expertos.

De acuerdo con la Guía para el Lenguaje Claro del Departamento Nacional de Planeación (DNP, 2015) **para complementar y validar** los ajustes sugeridos por los ciudadanos y/o expertos y realizar una adecuada simplificación, usted puede responder las siguientes preguntas:

- ✓ ¿Quiénes van a leer el documento? ¿A quién le escribo?
- ✓ ¿Qué espera encontrar el lector en el documento?
- ✓ ¿Qué tanto sabe el lector sobre el tema?
- ✓ ¿Cuáles son las características del lector?

Aunque las preguntas parezcan obvias, esto le ayudará a redactar documentos que entienda el ciudadano y les dé soluciones a sus requerimientos. Así mismo, revise detalladamente la información, elimine aquella que no es relevante, verifique la coherencia entre el fondo y la forma, haga uso de un diccionario si tiene dudas sobre la ortografía de las palabras y use oraciones simples.

El tiempo promedio y recomendado que toma la ejecución de este paso es de **aproximadamente una semana** (Después del paso anterior) y al final del ejercicio, tendrá como resultado la versión final preliminar del documento trabajado.

### Paso 4: Ajuste el diseño gráfico

Este es un paso opcional y dependerá si el documento es susceptible para un ajuste gráfico. Algunos documentos contienen información susceptible de ser presentada de una forma mucho **más amigable** a los ojos del lector; este paso tiene precisamente este objetivo, evitar que los documentos estén cargados de información y que las cifras y datos complejos de entender puedan ser más gráficos.

Como complemento, se sugiere que un profesional de comunicaciones o personal con habilidades de diseño realice edición de **gráficos, cuadros, cifras y mejoras en los colores**, de tal manera que se defina un punto de foco y resalte áreas importantes.





El tiempo promedio que toma la ejecución de este paso dependerá del ajuste a realizar y de la disponibilidad de personal experto en las áreas de comunicaciones o quien haga sus veces.



### **Paso 5: Evalúe con ciudadanía y/o grupo de expertos**

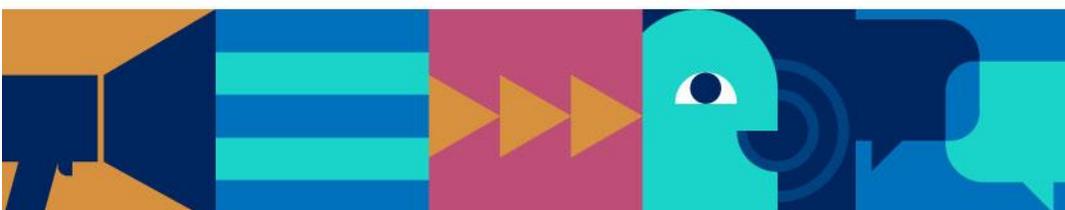
Se debe realizar la validación final del documento por parte del ciudadano y/o grupo de expertos que hicieron la primera revisión, con el fin de aprobar la versión final.

Surtidos los procesos de simplificación y ajuste gráfico; lo primero que debe realizar es una nueva convocatoria a los actores antes mencionados a través de correo electrónico para que realicen el seguimiento a los ajustes realizados.

Una vez reunidos, ellos deben realizar una lectura final del documento sujeto del proceso de traducción a lenguaje claro, para así dar su aprobación al mismo. En este paso, se puede nuevamente usar el formato **¿Qué tan claro es mi documento?**  
**Ver anexo 1.**

De tener nuevas sugerencias o ajustes, estos actores deberán aplicar lo señalado en el Paso 2 de la presente metodología y entregarlos al colaborador responsable de la elaboración del documento.

Por el contrario, de no tener observaciones finales, el documento será aprobado y el paso siguiente corresponderá a la adopción, publicación y uso de este.



## Paso 6: Adóptelo, publíquelo y úselo

El objetivo principal de este paso consiste en la formalización, publicación y uso del documento en su versión final al interior del ICETEX, surtidos los pasos anteriores.



### Ejemplo en Versión Final

Señor:

**HUMBER OTALORA**

Radicado N°.: **CAS-15995241-Nxxx**

ASUNTO: REVISIÓN DEL CRÉDITO INFORMACIÓN DE LA OBLIGACIÓN

En atención a su petición referente a los pagos efectuados, nos permitimos informarle que, una vez validados los aplicativos internos del ICETEX, se evidencia que usted cuenta con un crédito en la modalidad **Líneas Tradicionales Pregrado** desde el 15 de febrero de 2020, el cual se identifica con el ID N° 438106 y ha recibido los siguientes pagos:

FECHA MOVIMIENTO	MOVIMIENTO	VALOR	CAPITAL CANCELADO	INTERÉS CANCELADO	MORA
3/03/2020	Recaudo	\$1,471,320.00	\$0.00	\$1,290,306.43	9,163,39
8/10/2020	Recaudo	\$2,206,980.00	\$0.00	\$1,964,432.90	\$ 0,00
21/01/2021	Recaudo	\$1,103,490.00	\$677,788.34	\$308,400.67	\$ 0,00
27/12/2021	Recaudo	\$4,046,130.00	\$2,985,694.92	\$0,00	\$672,006.60

Recuerde, que el crédito es una ayuda financiera de carácter reembolsable, es decir que se debe devolver el monto prestado, más unos intereses generados de acuerdo con la línea de crédito seleccionada.

En su caso, el crédito tiene una mora de \$672.006, por lo que agradecemos ponerse al día para que no presente incrementos en sus cuotas mensuales. No olvide, realizar sus pagos en día hábiles antes del 3:00 pm para que su pago se vea reflejado a tiempo.



Esperamos haber dado una respuesta a su solicitud, recordándole que estaremos siempre dispuestos a atender sus requerimientos y asesorarle. En caso de necesitar información adicional comuníquese con nosotros gratis al 018000-916821 o en Bogotá al (601) 417-3535 lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Le informamos que sus datos personales han estado y están sujetos a protección de acuerdo con las disposiciones generales expuestas en la ley 1581 de 2012. Para más información por favor consulte la página [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) Política de tratamiento de datos.

Cordialmente,

MARCELA LOZANO  
ASESOR BACK OFFICE  
ATENCIÓN UNIDAD GESTORA



## 9. Recomendaciones gramaticales

A continuación, tendrá la posibilidad de revisar algunas recomendaciones gramaticales que servirán a la hora de expresarse en lenguaje claro.

### a. Usa siempre la voz activa:

La voz activa indica que el sujeto es a la vez agente de la acción verbal. La voz activa en una oración presenta las siguientes características:

- Involucra al lector en la acción
- Requiere menos palabras
- Capta la atención del sujeto que tiene que realizar la acción.

Por lo contrario, en la voz pasiva el sujeto no realiza, sino que está recogido en el complemento agente.

Voz pasiva (más complicado)	Voz activa (más simple)
Las cuentas trimestrales no podrán ser aprobadas por el Comité mientras los documentos pertinentes no sean examinados por los expertos	El Comité no podrá aprobar las cuentas trimestrales mientras los expertos no examinen los documentos pertinentes
Los formularios serán diligenciados por los ciudadanos	Los ciudadanos diligenciarán los formularios



Los cambios fueron recomendados por el asesor	El asesor recomendó los cambios
¿El cheque fue depositado (por ti) en tu cuenta?	¿Depositaste el cheque en tu cuenta?

**b. Use palabras sencillas**

Las palabras complejas hacen que el lector se sienta incómodo con la lectura y la complican. El uso de palabras sencillas en una comunicación no reduce la calidad del escrito; Por lo contrario, con él se gana credibilidad y confianza en el lector.

Más complicado	Más simple
Ejecutar	Hacer
Efectuar	Hacer
Ejemplificar	Dar ejemplo
Inclusive	Incluso
Intencionalidad	Intención
Numerosos	Muchos
Óptimo	Mejor
Problemática	Problema
Rol	Papel, función
Denominación	Nombre

Fuente: Secretaría de Función Pública de México-SFP, 2014

**c. Queísmo y dequeísmo:**

El queísmo es la omisión de la preposición “de” antes de “que” y el dequeísmo su adición indebida. Un truco para saber cuándo se debe usar “de que” es transformar la oración en pregunta, por ejemplo:

- El ciudadano está seguro **de que** pagará a tiempo el impuesto.
- El ciudadano está seguro **que** pagará a tiempo el impuesto.

**Usemos el truco:** ¿De qué está seguro el ciudadano?

<b>Respuesta correcta es:</b>
<i>El ciudadano está seguro de que pagará a tiempo el impuesto</i>



- El aviso informa **de que** mañana abrimos el punto de atención
- El aviso informa **que** mañana abrimos el punto de atención

Truco ¿Qué informa el aviso?

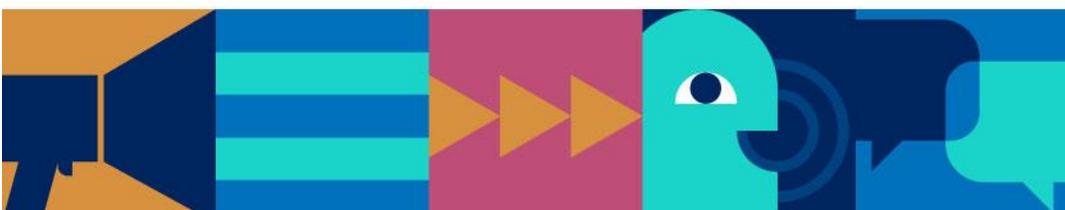
<b>Respuesta correcta es:</b>
<i>El aviso informa que mañana abrimos el punto de atención.</i>

- d. **Aísmo:** abuso o uso inadecuado de la preposición a.

Incorrecto	Correcto
<i>De acuerdo a</i>	<i>De acuerdo con</i>
<i>En relación a</i>	<i>En relación con</i>
<i>En base a</i>	<i>Con base en</i>
<i>Visité a Bogotá</i>	<i>Visité Bogotá</i>

- e. **Barbarismo:** anunciar o anotar equivocadamente alguna palabra y/o usar extranjerismo (palabras de otras lenguas) no incorporados totalmente al idioma.

Incorrecto	Correcto
<i>Antecedentes previos</i>	<i>Antecedentes</i>
<i>Al respecto de</i>	<i>Respecto a / Al respecto</i>
<i>Bajo este punto de vista</i>	<i>Desde este punto de vista</i>
<i>Haiga</i>	<i>Haya</i>
<i>Menues</i>	<i>Menús</i>





f. Uso de mayúsculas

- ✓ A comienzo del texto, después de punto seguido y final.
- ✓ En la primera palabra del título de cualquier obra de creación: *Libro de buen amor, Cien años de soledad, Diccionario de la lengua española.*
- ✓ En los puntos cardinales: *Sur, Norte, Este, Oeste, Oriente, Occidente.*
- ✓ En abreviaturas *Ud., Dr., Sr., Sra.*
- ✓ En los nombres de barrios, urbanizaciones, calles o espacios urbanos (*Álamos, Candelaria, el Dorado*), pero se escriben con minúscula los nombres comunes que los acompañen (*avenida Córdoba, calle Asunción*).
- ✓ En nombres propios religiosos y sus apelativos (*Dios, Virgen, Alá, Jehová, Buda*)
- ✓ Los nombres de entidades, organismos o colectividades institucionales: *Estado, Gobierno, Iglesia, Congreso, Ejército, Policía, Biblioteca Nacional, Universidad San Marino, Médicos Sin Fronteras.*

g. Uso de minúsculas

- ✓ Los días de la semana, los meses del año y las estaciones (*martes, junio, primavera*)
- ✓ Los tratamientos (*don, doña, señor, señora, fray, usted, su santidad*)
- ✓ Los títulos nobiliarios, cargos o empleos de cualquier rango (*civiles, militares, religiosos, públicos o privados*). (*presidente, papa, ministro, alcalde*)
- ✓ Las profesiones. (*arquitecto, economista, ingeniero*)
- ✓ La palabra *Gobierno* se escribe con mayúscula inicial cuando se refiere al conjunto de personas o instituciones que gobiernan una división político-administrativa, pero con minúscula si alude a la forma de gobernar al tiempo que dura el mandato de quien gobierna (*gobierno democrático, gobierno local*)

h. Signos de puntuación

<p><b>El punto:</b> se utiliza para separar oraciones o ideas distintas, así como al término de una abreviación.</p> <p><b>Puntos suspensivos:</b> se utilizan a manera de una pausa inesperada en una frase.</p>	<p><b>El punto y coma:</b> es una pausa en la oración sin suponer su fin. También se utiliza para enumerar elementos extensos que deben separarse o que contienen en sí mismos una coma.</p>
---	--





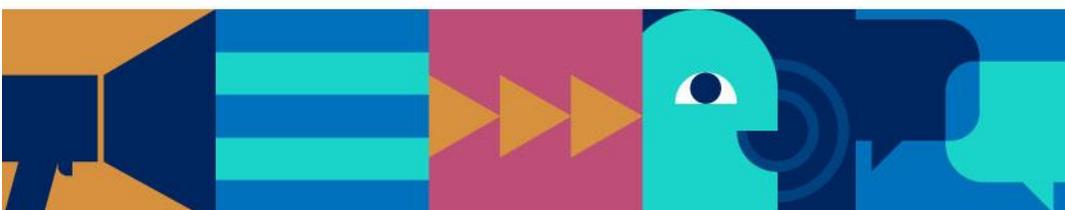
<p><b>La coma:</b> indica una leve pausa en la enunciación del pensamiento completo. Siempre se deben utilizar en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para separar dos o más palabras o ideas.</li> <li>- Para limitar una aclaración.</li> </ul>	<p><b>Dos puntos:</b> se emplean al final de una oración en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Se quiere empezar una enumeración.</li> <li>- Se desea escribir una cita textual.</li> <li>- Antes de expresar una enunciación.</li> <li>- Al dirigir una carta.</li> </ul>
--	---



## 10. Lenguaje claro en la comunicación oral

En la atención presencial y telefónica se deben aplicar protocolos que aseguren que la ciudadanía reciba el mensaje que se le quiere transmitir en forma **clara y concisa**.

- a. Concéntrese en la conversación con el ciudadano y hazle saber que tiene toda tu atención con frases como **“sí, entiendo su situación”, “de acuerdo”**; muestra empatía a través de la voz con su situación y asiente con la cabeza.
- b. Adapte la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocaliza de manera clara para que la información sea comprensible. El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo.
- c. Tome nota de las solicitudes de los ciudadanos. Esto permite acordarse de los puntos importantes de la conversación.
- d. Maneje la entonación utilizada al interactuar con la ciudadanía, pues una voz demasiado fuerte puede denotar agresividad y una muy baja hacer que el mensaje sea imperceptible para el receptor
- e. Transmita la información al **ritmo del interlocutor**. La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.
- f. Use frases de etiqueta telefónica. Al momento de contestar y solicitar datos a la ciudadanía usa frases como “por favor” **“sí señor”** o **“sí señora”**.
- g. La Duración de la llamada debe ser apropiada con el propósito de obtener mejores resultados en calidad, eficiencia y satisfacción de la ciudadanía.
- h. Cierre la conversación haciendo un resumen (síntesis).





## 11. Recomendaciones lenguaje claro para el portal web del ICETEX

A diferencia de los medios impresos, las personas no leen las páginas web por completo. En vez de eso, hacen un “lectura rápida”. Los usuarios tienden a escanear las páginas en un formato de “F”, enfocándose en la esquina superior izquierda de la página, los encabezados y las primeras palabras de una oración o una lista.

Estudios revelan que los usuarios leen, en promedio, solamente las primeras dos palabras de cada línea. Asimismo, los usuarios pueden decidir en poco tiempo, como 5 segundos si el sitio es útil para ellos.

Si las personas escanean las páginas web y solo un 18% lee la totalidad del contenido, esto significa que cualquier documento impreso largo en la web debe trabajarse abreviándolo al menos en un 50%.

### 10.1 Que se debe usar y evitar

USAR	EVITAR
Organización de la información de manera lógica centrada en el lector	Jerga burocrática y/o legal sin definir
Encabezados informativos	Voz pasiva
Voz activa	Oraciones y párrafos largos
Palabras comunes	Abreviaciones sin aclarar
Listas, tablas infografías cortas	Palabras innecesarias

### 10.2 Enlaces efectivos

Los estudios de registro visual (eyetracking) muestran que los enlaces escritos en Lenguaje Claro son más efectivos, pues el usuario entiende exactamente a dónde lo va a llevar el enlace.



- Los nombres de los links deben ser los mismos que el nombre de la página hacia la que lleva el link.
- No usar el nombre completo de un documento o programa como un nombre de link.
- Hacer que el link sea significativo. No usar "click aquí" o "más".
- No poner links entremedios del texto. ¡Invita al usuario a abandonar el texto!
- Agregar una descripción corta cuando se necesite clarificar el link
- Hay que asegurar que los links sean accesibles a todos los usuarios

## 12. Lenguaje claro en redes sociales

Básicamente se deben seguir los pasos para escribir en lenguaje claro explicadas anteriormente. Sin embargo, las redes sociales tienen un corto margen de atención por parte de los ciudadanos ya que en internet estamos expuestos a distracciones permanentemente y la atención en nuestro mensaje será muy corta.

En redes sociales se debe tener en cuenta:

- Audiencia:** ¿Quién leerá el mensaje? ¿Cuáles son sus gustos?
- Enfoque:** ¿Qué queremos conseguir con el mensaje?
- Atributos (cualidades):** ¿Qué hace mi producto o servicio? ¿Qué tiene de diferente mi servicio? ¿Cómo funciona?

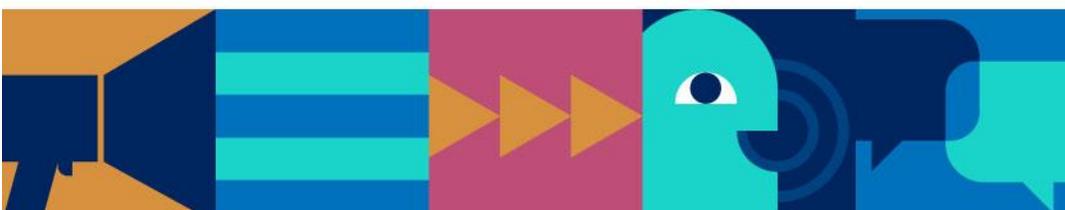
Recuerda que las redes sociales funcionan como una primera cita, por eso siempre debes tener en cuenta que debes compartir contenido relevante y útil. Así mismo no olvides que lo más importante para los ciudadanos es que las entidades los escuchemos más.





## 13. Recomendaciones finales

- Ejecutar siempre los pasos (Organizar, Escribir y Revisar).
- Si va a reutilizar información de algún documento desarrollado previamente tenga cuidado y revise atentamente la calidad de la información.
- Dimensionar el proceso de acuerdo con el tamaño, la complejidad y la importancia del documento. Es posible evitar el intercambio innecesario de comunicaciones, si se destina tiempo para planearlos.
- Para ampliar la información contenida en esta metodología, dirigirse a la "[Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia](#)" del Departamento Nacional de Planeación.
- Realice los cursos de lenguaje claro que dispone las entidades públicas y privadas del país. Un buen ejemplo es el curso virtual de lenguaje claro del Departamento Nacional de Planeación DNP.  
<https://escuelavirtual.dnp.gov.co/>
- Acostúmbrese a preguntarle al ciudadano: ¿Qué tan clara fue la respuesta emitida? ¿Qué tan clara fue la información brindada? ¿Tiene alguna duda o pregunta?





## 14. Enlaces de interés para mejorar ortografía

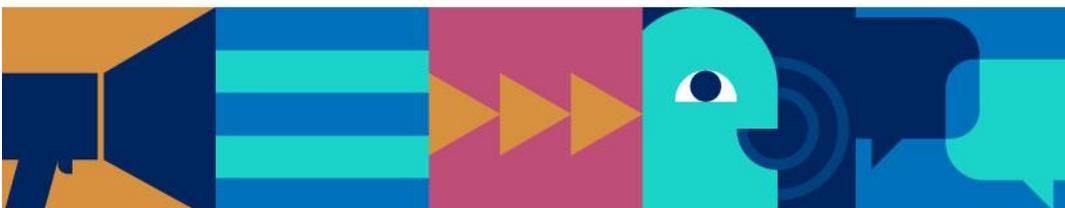
- Novedades de la ortografía: <https://www.fundeu.es/wp-content/uploads/2013/01/FundeuNovedadesOrtografia.pdf>
- Diccionario: <http://www.rae.es/>
- Diccionario: <http://lema.rae.es/dpd/srv/search?id=Adwesaq4ND64VT09xQ>
- Pronombres: <http://www.wikilengua.org/index.php/Pronombre>
- Preposiciones: <http://www.wikilengua.org/index.php/Preposici%C3%B3n>
- Preposiciones: <https://www.fundeu.es/dudas/tipo-de-unidad/preposiciones/>
- Onomatopeyas: <https://www.fundeu.es/escribireninternet/tatatachan-95-onomatopeyas/>
- Sujeto: <http://www.wikilengua.org/index.php/Sujeto>

## Glosario

1. **Atributos:** Cualidades
2. **Laboratorio de simplicidad:** Metodología que consiste en la unión de equipos técnicos de las entidades y ciudadanos que permite pasar un documento de lo complejo a lo simple a través de una traducción.
3. **Voz activa:** La voz activa indica que el sujeto es a la vez agente de la acción verbal. La voz activa en una oración presenta las siguientes características:
  - Involucra al lector en la acción
  - Requiere menos palabras
  - Capta la atención del sujeto que tiene que realizar la acción.

Por lo contrario, en la voz pasiva el sujeto no realiza, sino que está recogido en el complemento agente.

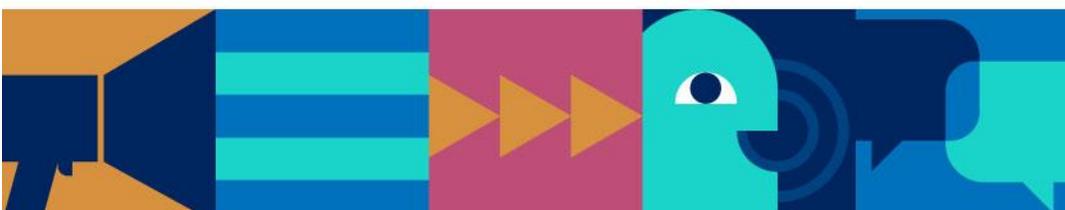
4. **Link:** Un enlace o link (abreviatura de hipervínculo) es un hipervínculo entre dos páginas web, que se utiliza para mover al usuario desde un punto A (página web donde se inserta el enlace), a un punto B (página de destino o llegada del enlace).
5. **Redes sociales:** son plataformas que permiten la interacción social entre varios usuarios. Por ejemplo: Instagram, Facebook, LinkedIn entre otros.





## Bibliografía

- Departamento Nacional de Planeación (2015). Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia.  
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>
- Departamento Nacional de Planeación (2015). 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro.  
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/10%20PASOS.pdf>
- Secretaría de la función pública (2007). Manual de lenguaje claro.  
[http://www.normateca.sedesol.gob.mx/work/models/NORMATECA/Normateca/3\\_Carrousel/9\\_Manual\\_lenguaje/Manual\\_Lenguaje\\_040511.pdf](http://www.normateca.sedesol.gob.mx/work/models/NORMATECA/Normateca/3_Carrousel/9_Manual_lenguaje/Manual_Lenguaje_040511.pdf)
- Alcaldía Mayor de Bogotá. (23 de mayo de 2014) Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C. [Decreto 197 de 2014]. RD: 5.362
- Secretaría de la Función Pública de México (2007). Manual de Lenguaje Claro. (3.a Ed). México D.F.
- Plain Language Action and Information Network. (2011). Federal Plain Language Guidelines.  
<http://www.plainlanguage.gov/howto/guidelines/FederalPLGuidelines/FederalPLGuidelines.pdf>



## Anexo 1

### ¿Qué tan claro es mi documento?

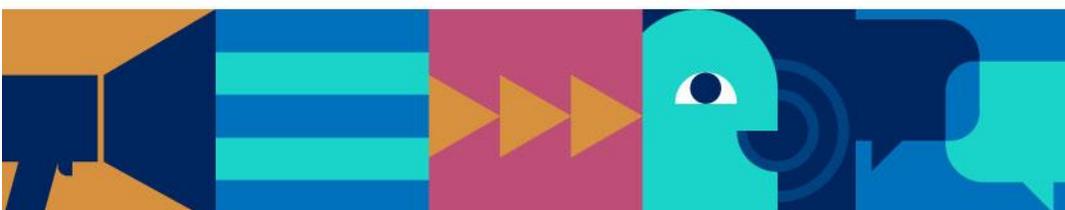
No existe una única manera de escribir, cada persona tiene su estilo, aptitudes y habilidades propias para organizar ideas y expresarlas en palabras, no obstante, hay aspectos que deben tenerse en cuenta para conseguir una escritura eficaz, clara y correcta que permita comunicar e informar al lector y que este pueda leer mejor el texto y sienta agrado al hacerlo.

Usted puede utilizar un instrumento para medir el grado de claridad, simplicidad y coherencia en los documentos deseados o de alto tráfico e impacto que tiene identificados **previamente**. El instrumento sugerido consta de una serie de preguntas que usted podrá incrementar o disminuir de acuerdo con la naturaleza del documento (Guías, manuales, procedimientos, actos administrativos, noticias, piezas gráficas y en general cualquier comunicación) para traducir, que evalúan el cumplimiento o no del aspecto indagado.

Para diligenciar este instrumento, dispone de un tiempo estimado de una hora y debe contestar a las opciones de respuesta con un SÍ, NO o NO APLICA. Esta última opción, **dependerá de la naturaleza del documento** y aplicaría para el estilo de las preguntas **6, 7, 8, 9 y 16** del formato que se registra a continuación.

Cuando el porcentaje de las casillas **con respuesta NO** sea igual o superior **al 35%** (7 preguntas de 19) el documento **es candidato a traducción al lenguaje claro**.

No	Aspectos por evaluar	Si / No/ No aplica
1	¿Las oraciones del documento están ordenadas <b>sujeto + verbo + objeto</b> ? <b>Ejemplos:</b> -Ana adquirió un crédito tú eliges -El comité se reunirá cada mes para medir los avances.	
2	¿Los párrafos tienen menos de 8 a 10 líneas?	
3	¿El documento usa voz activa? <b>Ejemplos:</b> -El ICETEX elaborará los protocolos y lineamientos para la gestión de la ciudadanía. -Los ciudadanos diligenciarán los formularios.	





No	Aspectos por evaluar	Si / No/ No aplica
4	¿Utilizó glosario o definiciones para los términos complejos del documento?	
5	¿Se identifica claramente la idea principal en cada párrafo?	
6*	¿Se utilizan tecnicismos solo si es necesario y se explican?	
7*	¿Define el significado de las siglas u otros términos que aparece en el documento?	
8*	En documentos extensos, ¿se incorpora un resumen o una síntesis al inicio del texto con lo más relevante para el lector?	
9*	Si el documento es extenso ¿tiene un índice que guíe al lector?	
10	¿Se identifica para quien va dirigido el documento?	
11	¿El documento se entiende en una sola lectura?	
12	¿Se utiliza la negrita, subrayado o cursiva para señalar la información relevante?	
13	¿La ortografía es correcta?	
14	¿La puntuación facilita la lectura del documento?	
15	¿Evita incorporar información adicional innecesaria?	
16*	Cuando es necesario, ¿utiliza gráficos, tablas o infografías para explicar la información?	
17	¿Hay espacio entre los párrafos del documento?	
18	¿Es atractivo visualmente para el lector?	
19	¿La letra es tamaño 11 o superior para asegurar su legibilidad?	

**Nota:** Este anexo es una ayuda, usted podrá agregar preguntas que consideren pertinentes para evaluar.

