



LENGUAJE CLARO

CÓDIGO: PB1_SC
VERSIÓN: 1
FECHA: 12/12/2023



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



ATENEA
AGENCIA DISTRICTAL PARA LA EDUCACIÓN
SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA

BOGOTÁ 

INTRODUCCIÓN

La Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA en su compromiso por fortalecer el proceso de comunicación con la ciudadanía, relaciona una serie de estrategias de lenguaje claro e incluyente que serán de gran utilidad con el fin de dar lineamientos específicos a los funcionarios, contratistas y demás colaboradores que hagan parte de la entidad; acerca de cómo interactuar y resolver las inquietudes de una manera clara, precisa, completa, amable y confiable, para los diferentes canales de comunicación puestos a disposición de la ciudadanía, obteniendo reconocimiento hacia la entidad en su trabajo por valorar y respetar a la población en razón a sus diferencias poblacionales y de género.

Por lo cual, la Agencia ATENEA adopta las disposiciones del gobierno nacional las cuales, promueve el lenguaje claro y comprensible como una estrategia para garantizar la claridad, utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia de la información que se le ofrece a los ciudadanos, en concordancia con la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano. (Conpes 3785 de 2013).

¿Cómo se define el lenguaje claro e incluyente?

El documento CONPES 3785 de 2013 define **Lenguaje Claro** como una de las prioridades de la Administración, ya que reduce el uso de intermediarios, aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos, promueve la transparencia y el acceso a la información, facilita el control y la participación ciudadana y fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad.

¿Qué hacer como entidad?

La Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA con base en las diferentes estrategias y lineamientos que se han realizado en las entidades del distrito, se une a este gran movimiento por adoptar políticas para la implementación de sus estrategias y llevarlas directamente a la ciudadanía.

En la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, indican que es importante notar que, desde una perspectiva con enfoques de género, poblacional y diferencial, si bien este problema genera dispersión en la calidad del servicio a toda la ciudadanía que acuden a los diferentes puntos de atención, se puede afectar de manera especial el servicio de las personas que requieren de una atención preferencial.

Por lo anterior; es preciso implementar, fortalecer y acompañar los lineamientos del lenguaje claro e incluyente, buscando el mejoramiento constante como entidad y estar acorde con la establecido en la política pública distrital de servicio a la ciudadanía.

LENGUAJE CLARO

Para la Agencia ATENEA como entidad distrital del sector educación, se convierte en su objetivo principal: Garantizar la claridad, calidez, accesibilidad, oportunidad y coherencia de la información que se le ofrece a la ciudadanía, grupos y sectores sociales en las distintas comunicaciones emitidas por cada una de las dependencias de la entidad y los distintos espacios oficiales de publicación de información.



Lenguaje claro también se puede definir como la expresión simple, sencilla, precisa, completa, abierta, comprensiva y afectuosa, que debe ser utilizada por los servidores públicos, contratistas y colaboradores al informar y comunicarse con la ciudadanía para que el ciudadano logre entender el significado y mensaje que se quiere comunicar, sin perder en ningún momento el sentido y objetivo de este.

No solo el lenguaje claro se basa en la comunicación verbal, sino también en la escrita, en la cual el ciudadano logre entender la información de manera rápida para la toma de decisiones y así como entidad, lograr satisfacer las necesidades.

LENGUAJE CLARO

Una comunicación escrita en lenguaje claro hacia la ciudadanía se basa en los siguientes aspectos:



Para lo cual, el Departamento Administrativo de la Función Pública, establece 4 pasos para comunicar e informar en lenguaje claro:

- Identificar los temas o contenidos que se quieren informar e identificar quiénes son los interlocutores
- Relacionar los conceptos con el contexto de la realidad del ciudadano: con la cultura, la satisfacción de una necesidad, la prestación de un servicio concreto.
- Convertir en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos que se usan en la administración pública u ofrecer definiciones en términos de fácil comprensión para el ciudadano.
- Definir las estrategias de comunicación, estableciendo los canales y medios de comunicación para la interlocución (DAFP, 2001. p.19).

LENGUAJE CLARO

La información que se suministra a la ciudadanía sino es comprensible, no logra tener un beneficio para el lector, se pierde el objetivo principal de la información, por lo cual todo contenido debe ser confiable oportuno, claro y veraz. A su vez, podemos encontrar que la utilidad del lenguaje claro contempla los siguientes atributos indispensables para la interacción de la ciudadanía con la Agencia ATENEA, los cuales deber ser adoptados por todos los servidores, contratista y colaboradores de la entidad:

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

A QUE LE APLICAMOS LENGUAJE CLARO

Como entidad, le aplicamos lenguaje claro a todo tipo de documento, principalmente a:

- Documentos dirigidos a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Por ejemplo, respuestas a solicitudes de información, comunicados sobre algún trámite o beneficio.
- Documentos administrativos como oficios y notas informativas.
- Documentos estratégicos para la toma de decisiones como informes presupuestales y reportes de auditoría.
- Correos electrónicos.
- Páginas electrónicas.
- Respuestas a peticiones ciudadanas - PQRSD

ELEMENTOS PARA ESCRIBIR EN LENGUAJE CLARO

Los elementos para escribir en lenguaje claro en textos oficiales se estipulan para la comunicación clara y efectiva, considerando las necesidades de la ciudadanía:

CONTENIDO

Redacción de ideas centrales e información que realmente es relevante para el lector, utilizando oraciones cortas con estructuras simples y palabras que sean de fácil comprensión para el lector.

Se debe recordar que la idea más importante va al inicio, cada párrafo debe tener máximo 8 líneas y escribir en lo posible siempre en positivo.

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.

Se recomienda:

- *Usar títulos y subtítulos, esto organiza la lectura.*
- *Utilizar las plantillas para cada tipo de documento (Oficio, memorando, respuesta PQRSD).*

ESTRUCTURA



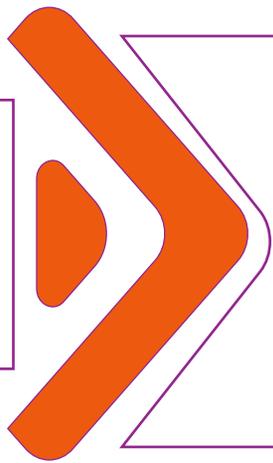
DISEÑO

Se relaciona con el uso de ayudas visuales que pueden facilitar la lectura del texto, para separar visualmente una oración larga e indicar la información más relevante.

▪ **Se recomienda el uso de:**

<i>Encabezados</i>	<i>Negrilla</i>
<i>Cursivas</i>	<i>Viñetas</i>
<i>Tablas</i>	<i>Diagramas</i>

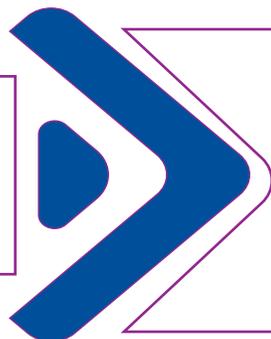
Cuando se tenga definidos los elementos anteriores se deberá seguir el siguiente paso a paso para superar las expectativas y necesidades de quienes recibirán la comunicación expedida por la Agencia:



PLANEAR

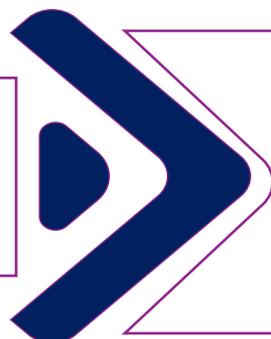
- Listar las ideas y agruparlas por temas.
- Eliminar las ideas que no son importantes para lo que se desea comunicar.
- Seleccionar el enfoque que se le deberá dar al texto: informativo, explicativo, argumentativo; de acuerdo con el contexto de la comunicación y a las características del lector.

ORGANIZAR



- Obtener la información necesaria para elaborar el texto
- Identificar la extensión del documento
- Definir la estructura que tendrá el documento:
INTRODUCCIÓN-CUERPO-CONCLUSIÓN

ESCRIBIR



- Redactar oraciones y párrafos breves.
- Escribir oraciones que no usen más de 15 palabras.
- Simplificar la estructura de las oraciones, usando el orden lógico de la oración así:
Sujeto + Verbo + Complemento

REVISAR

Al finalizar el documento, se debe realizar una revisión completa y detallada del mismo para mejorar la calidad y precisión de las ideas. Para lo cual se recomienda:

- Identificar errores gramaticales
- Identificar errores ortográficos
- Mejorar la organización
- Mejorar la presentación
- Analizar el documento desde la perspectiva del

VALIDAR

Es importante recibir comentarios y retroalimentación sobre las comunicaciones que desde la Empresa se generen; para lo cual, se hace necesario promover espacios con los ciudadanos, usuarios, grupos de interés e integrantes de otras dependencias diferentes a la que produce el documento; con el fin de poder validar la pertinencia de este a través de preguntas abiertas o un cuestionario de preguntas que permita retroalimentar la información.

- Entrevistas individuales
- Grupos focales
- Mesas de trabajo

OTROS ASPECTOS DEL DOCUMENTO

- Presentar en el encabezado la estructura del texto.
- Escribir la idea más importante en el primer o segundo párrafo del documento.
- Cada párrafo debe tener por lo menos una idea principal, expresada entre 5 a 8 líneas.
- Manejar un tema por párrafo y cuando se vaya a escribir sobre otro tema, hacer uso del punto y aparte.
- Usar viñetas para separar visualmente oraciones e ideas.
- Usar lenguaje y palabras positivas y propositivas en lugar de negaciones y prohibiciones.
- Usar palabras comunes y de manejo habitual, evitando los tecnicismos y el lenguaje muy elaborado.
- Ordenar las frases de las más generales a las más concretas y finalizar de ser el caso con ejemplos.
- Un texto informativo debe tener máximo dos párrafos.
- Usar de manera eficiente los signos de puntuación.
- Cita solo las leyes o normas legales que sean necesarias o relevantes.
- Evitar usar extranjerismos si existe una palabra equivalente en español.
- Usar pocas abreviaturas.
- Al usar siglas por primera vez en el documento, escribir lo que estas significan.

GRUPOS POBLACIONALES Y SECTORES SOCIALES

Se segmenta a lo que refiere la población general según la Guía para el uso del lenguaje incluyente, teniendo en cuenta que los enunciados subrayados hacen referencia a expresiones androcéntricas que deben evitarse cuando se pretenda incluir a la población en su conjunto. Se recomienda utilizar locuciones colectivas que incluyan lo femenino y masculino.

DIRECTRICES ESTRATÉGICAS:

1. Caracterizar y reconocer grupos poblacionales y de sectores sociales para el fortalecimiento de los lineamientos para la atención.
2. Promover y fortalecer las estructuras gramaticales en respuestas o conversaciones, donde se pueda ser incluyentes brindando un lenguaje claro a la ciudadanía.
3. Prevenir la exclusión, discriminación de acuerdo con imagen, cultura, sector social, etc.
4. Confortar los espacios donde los colaboradores participan activamente con la ciudadanía.
5. Adoptar los lineamientos de Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia siguiendo las directrices estipuladas.
6. Facilitar la participación ciudadana mediante los diferentes canales de atención, teniendo en cuenta sus enfoques diferenciales.

De acuerdo con lo anterior, se indican estructuras gramaticales específicas para el cierre de brechas:

En lo referente a población en general:

ASÍ NO ES

- Los bogotanos
- Los ciudadanos
- Los habitantes de Bogotá
- Los usuarios

ASÍ ES

- La ciudadanía bogotana
- Las ciudadanas y los ciudadanos
- La población bogotana
- Las usuarias y los usuarios
- Personas que habitan
- La comunidad
- Personas que hacen uso de

En temas lo que tiene que ver con habitabilidad en calle:

ASÍ NO ES

- Indigentes
- Desechables
- Gamines
- Los habitantes de calle

ASÍ ES

- Población o ciudadanía habitante de calle
- Ciudadanas y ciudadanos habitantes de calle
- Habitantes de calle
- Personas en proceso de superación de la habitabilidad en calle
- Las y los habitantes de calle

En lo referente a víctimas

ASÍ NO ES

- Desplazados/as
- Los desplazados

ASÍ ES

- Víctimas de...
- Población víctima
- Personas víctimas
- Personas víctimas del conflicto armado (cuando aplique)

En lo referente a discapacidad:

ASÍ NO ES

- Invidente, minusválido/a
- Lisiado/a
- Imposibilitado/a
- Impedido/a
- Paralítico/a
- Mongólico/a
- Mongolito/a
- Enano/a
- Personas en condición de discapacidad
- Retardado mental
- Personas diversamente hábiles
- Personas o niños/as especiales
- Utilizar diminutivos (sordito, cieguito)
- Utilizar lenguaje que se relacione con sufrimiento padecimiento de dificultades
- Los discapacitados

ASÍ ES

- Ciudadanía o población con discapacidad
- Niñez/ juventud/ Vejez con discapacidad
- Personas con discapacidad física/ visual/ auditiva/ psicosocial/ cognitiva/ múltiple
- Persona o población de talla baja/ciega/con baja visión/ sorda/ con hipoacusia

En lo relacionado con prostitución:

ASÍ NO ES

- Prostituta o prostituto
- Los desplazados

ASÍ ES

- Personas en situación de prostitución
- Personas que ejercen actividades sexuales pagas
- Personas que ejercen la prostitución
- Personas explotadas sexualmente en la prostitución
- Trabajadores o trabajadoras sexuales (algunas personas se auto reconocen como trabajadoras sexuales)

En lo relacionado con infancia y adolescencia:

ASÍ NO ES

- Menores
- Los niños
- Chiquitos/as
- Niñitos/as
- Pequeños/as
- Los adolescentes

ASÍ ES

- La infancia
- La niñez
- Población infantil
- Las niñas y los niños
- La adolescencia
- Población adolescente
- Las adolescentes y los adolescentes

Sobre juventud:

ASÍ NO ES

- Los jóvenes
- Pelados
- Chiquitos/as

ASÍ ES

- Las juventudes
- La niñez
- Población infantil
- Las niñas y los niños
- La adolescencia
- Población adolescente
- Las adolescentes y los adolescentes

Cuando se trata de adultez:

ASÍ NO ES

- Los adultos

ASÍ ES

- Población adulta
- Personas adultas
- Las adultas y los adultos

En lo referente a vejez:

ASÍ NO ES

- Abuelos/as
- Tercera edad
- Viejitos/as
- Los ancianos

ASÍ ES

- Persona mayor
- Población mayor
- Viejos y viejas (dependiendo del contexto)

Sobre LGBTI:

ASÍ NO ES

- Población, personas no heterosexuales
- Población LGBTI
- Comunidad LGBTI
- Persona LGBTI
- LGBTI

ASÍ ES

- Personas de los sectores LGBTI
- Hombre gay
- Mujer lesbiana
- Mujer/ hombre/ persona transgénero
- Persona bisexual
- Persona intersexual

Personas Desplazadas transfronterizas:

ASÍ NO ES

- Los migrantes
- Los refugiados

ASÍ ES

- Población migrante
- Personas migrantes
- Población refugiada
- Refugiado o refugiada
- Personas refugiadas

Población Rural:

ASÍ NO ES

- Utilizar diminutivos (campesinitos/as)

ASÍ ES

- Población campesina
- Personas campesinas
- Habitante rural

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Lenguaje claro. Dirección Nacional de Planeación.
- Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia. Dirección Nacional de Planeación.
- 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro. Dirección Nacional de Planeación.
- Lineamiento de la política de comunicación incluyente. Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.
- CONPES, Política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Guía de lenguaje claro e incluyente: mirada poblacional-diferencial y de género: Secretaría de Planeación.
- Guía de Lenguaje Claro Para Servidores Públicos de Colombia. Dirección Nacional de Planeación.
- Política De Diversidad Cultural. Ministerio de Cultura.
- Guía De Lenguaje Claro e Incluyente Del Distrito Capital. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.