



GUÍA

Lenguaje Claro

Una comunicación escrita está en lenguaje claro si su audiencia puede:

- Encontrar lo que necesita.
- Entender lo que encuentra.
- Usar lo que encuentra para satisfacer sus necesidades

(Plain Language Action and Information Network- PLAIN)



Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

GUÍA DE LENGUAJE CLARO

¿Por qué una guía de lenguaje claro?

La comunicación entre los ciudadanos y las entidades del Estado es el vehículo que aumenta la confianza en la administración Pública, reduce los costos administrativos y financieros y especialmente, permite que el ejercicio de derechos de los ciudadanos sea efectivo; por lo tanto, ese contacto debe estar en lenguaje claro, de lo contrario, puede tener implicaciones negativas tanto para el Estado como para el ciudadano.

El lenguaje claro es el estilo de escribir y presentar la información de una forma más simple y comprensible para la ciudadanía. La estructura y contenido del documento debe ser sencillo para que cualquier persona, independiente de su condición social o educativa, es decir, expresar mensajes claros y concretos para que el ciudadano (a), al que va dirigido el mensaje, obtenga la información que necesita.

La información que no es clara y comprensible obliga a las entidades destinar más tiempo y recursos para aclararle al ciudadano información que no se ajusta a sus necesidades, por ende, un uso adecuado de la comunicación representa un impacto positivo en la eficiencia de la administración pública.

El Grupo de Relacionamiento Estado Ciudadano-REC de la Secretaría General de la Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente, en adelante (ANCP-CCE), pone a disposición esta cartilla con el principal objetivo que los trabajadores de la entidad transmitan de forma clara y efectiva la información sobre programas, trámites y servicios. La presente guía compila y cita varios documentos nacionales e internacionales del lenguaje claro presentando los principales aspectos del mismo.



GUÍA DE LENGUAJE CLARO



¿Para qué se requiere un uso de lenguaje claro en las comunicaciones del Estado?



¿Cómo comunicar e informar en lenguaje Claro?

El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) establece en la Guía de Lenguaje Ciudadano cuatro pasos fundamentales para transformar el lenguaje técnico que utilizan las entidades estatales en un lenguaje claro, de fácil comprensión para el ciudadano:

- **Primero:** identificar los temas o contenidos que se quieren informar e identificar quiénes son los interlocutores.
- **Segundo:** 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.
- **Tercero:** 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.
- **Cuarto:** definir las estrategias de comunicación, estableciendo los canales y medios de comunicación para la interlocución (DAFP, 2001. p.19)

GUÍA DE LENGUAJE CLARO

¿Qué elementos se deben tener en cuenta para escribir en lenguaje Claro?

Las organizaciones internacionales Clarity, PLAIN y Center for Plain Language que promueven y analizan el uso del lenguaje claro en textos oficiales establecen que el propósito del lenguaje claro es comunicar de forma clara y efectiva, situando las necesidades de la audiencia sobre cualquier otra consideración. Asimismo, establecen cuatro elementos, así (Clarity, 2011):



1. 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.

2. Estructura: se refiere a la organización del texto, de forma tal que tenga una secuencia lógica.

3. Diseño: se relaciona con el uso de ayudas visuales que pueden facilitar la lectura del texto e indicar la información más relevante. Se recomienda el uso de encabezados, negrilla, cursivas, viñetas, entre otros recursos.

4. El formato del texto:

El formato siempre es lo primero que un lector ve, y puede incentivar la lectura del documento o sugerir que el texto no será un texto fácil de leer. Respecto del texto se puede decir lo siguiente:

- **Los párrafos son demasiado largos.** Párrafos de esa extensión no promueven la lectura de un texto.

- **Las oraciones son muy largas.** Las oraciones aparte de ser demasiado largas, no están separadas por signos de puntuación.

(secretaria Función Pública de México, 2007).

- **Las palabras son muy técnicas y los ciudadanos no las usan con frecuencia.** Un ciudadano no utiliza palabras como "radicación", "encauzar", "peticionario" o "contestación". Este tipo de palabras alejan al lector y oscurecen el mensaje.

Para esta guía, se adoptará la siguiente aproximación:

Una comunicación está en lenguaje claro si satisface las necesidades de la audiencia, de tal forma que esta pueda:

- Encontrar lo que busca.
- Entender lo que encuentra.
- Usarlo de forma fácil y rápida.

Para ello, debe tenerse en cuenta: la estructura, el diseño y el contenido del mensaje.



GUÍA DE LENGUAJE CLARO

- **No hay información resaltada.** En ninguna parte del texto hay información que esté subrayada, con negrita o cursiva.
- **La numeración no está utilizada adecuadamente.** A pesar de que se está utilizando una numeración, no está resaltada con negrita, ni está separada por espacios en blanco.
- **El tamaño de la letra es muy pequeño.** La letra pequeña no solo desincentiva la lectura de un documento, también la dificulta.
- **No hay un encabezado que indique de Asunto o Referencia.** Es importante utilizar este tipo de encabezados para que el lector conozca de qué se trata la comunicación y tenga una idea general del contenido antes de empezar a leer. El encabezado de Asunto le debe indicar al lector el propósito del documento.

El Manual de Lenguaje Ciudadano elaborado por la Secretaría de la Función Pública de México, recomienda responder preguntas como:

- **¿Quiénes leerán el texto?**
Tal precisión implica establecer quién o quiénes leerán el mensaje: ¿es un texto dirigido a los servidores públicos?, ¿es un texto que afecta derechos y deberes y por lo tanto está dirigido a los ciudadanos?
- **¿El texto está dirigido a una persona o a un grupo de**

personas?

Si el texto tendrá varios lectores, se debe identificar el grupo de personas más interesado en él.

Sin embargo, también se debe incluir información y detalles que pueden ser relevantes para otros grupos que quizá no tengan tanto interés en el texto pero que por alguna otra razón lo leerán (secretaría Función Pública de México, 2007).

- **¿Cuáles son intereses de los lectores?**

No todas las personas tienen los mismos intereses en el momento de leer un texto. Hay quienes leen para obtener información con el fin de realizar un trámite o servicio, en tanto otros desean consultar la oferta institucional. Pensar en los posibles intereses de las personas ayuda a ordenar la información con base en lo que los lectores necesitan y desean conocer.

GUÍA DE LENGUAJE CLARO

- **¿Qué tanto sabe sobre el tema?**

Esta pregunta implica identificar si el lector tiene un conocimiento previo; o si, por lo contrario, necesita de un contexto para entender el tema.

- **¿Qué características tiene el lector?**

Se requiere identificar el perfil del lector. Conocer su edad, género, entre otros, con el fin de escribir un texto que se ajuste a sus características. También se necesita identificar si el lector tiene algún conocimiento previo sobre la información.

Esquema General:

La identificación de la audiencia resulta imprescindible para comunicarse de forma clara y precisa y, para ello, es importante ponerse en los zapatos del lector para entender, como se ha reiterado, sus expectativas y necesidades.

Una vez se tiene claro esto, según la “Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia” del DNP, 2015. Es importante realizar un proceso que consta de cuatro pasos: organizar, escribir, revisar y validar.



Fuente: Departamento Nacional de Planeación, 2015

1. Organizar las ideas

Responda seis preguntas generales antes de empezar a escribir según el Manual de Lenguaje Claro para escritores del Gobierno federal de Estados Unidos (Plain Language: A Handbook for writers in the U.S. Federal Government), se recomienda contestar seis preguntas fundamentales antes de empezar a escribir:

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

Aplicando la estructura básica y los elementos que se deben tener en cuenta para escribir en lenguaje Claro y organizar un documento, se sugiere también aplicar las siguientes recomendaciones:

1.1 Ejemplos de encabezados para guiar al lector

Asegúrese de usar títulos y subtítulos que realmente describan el contenido o el propósito de cada sección. Para elaborar los encabezados, según el mensaje que necesite comunicar, use uno de los tres tipos existentes:



GUÍA DE LENGUAJE CLARO

Encabezados tipo de pregunta: ¿Cómo realizar el pago para obtener su libreta militar?

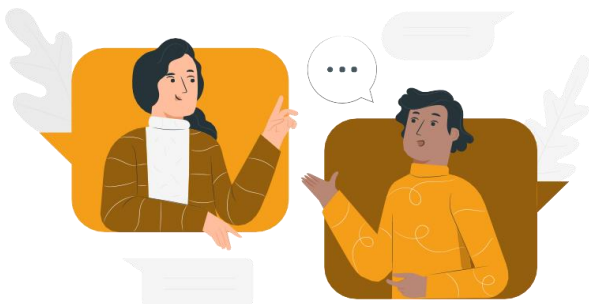
Encabezados tipo afirmación: Realice el pago para obtener su libreta militar.

Encabezados por temas: Pago de

Los encabezados indican cómo está estructurado el texto, con ellos se destacan los títulos de los distintos apartados o secciones del documento.

1.2 Separe la información en secciones cortas

Las secciones largas dan la impresión de que el documento es difícil de entender. El uso de secciones cortas hace posible dividir la información facilita su comprensión. Para separación se recomienda el uso de encabezados informativos.



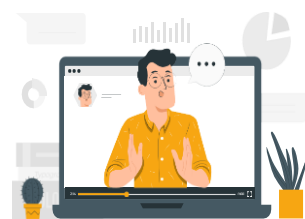
EJEMPLOS

• Más complicado:

Programa Nacional contra la Pobreza Extrema El Programa Nacional contra la Pobreza Extrema hace parte de una Política Nacional de Intervención Social, que busca mejorar las condiciones de vida de las familias beneficiadas para reducir los índices de pobreza extrema. Liderado por el Gobierno nacional, y encabezado por el Ministerio de Desarrollo Social, con la participación de 15 entidades del orden nacional, el Programa brinda asesoría permanente a las familias en situación de pobreza extrema y promueve otras iniciativas institucionales dirigidas al acceso de servicios y programas sociales del Estado para los más pobres.

• Más simple:

¿Qué es el Programa Nacional contra la Pobreza? El Programa Nacional contra la Pobreza, hace parte de una Estrategia Nacional de Intervención Social, que busca mejorar las condiciones de vida de las familias beneficiadas para reducir los índices de pobreza extrema



1.3 Use ayudas visuales

El uso de elementos visuales -tablas, listas, diagramas, viñetas y otros, facilita la lectura de un documento haciendo que se pueda encontrar la información facilidad y rapidez. Un texto con ayudas visuales invita al lector a leer:



GUÍA DE LENGUAJE CLARO

Para presentar	Use	Ejemplo								
Serie de elementos	<u>Lista de viñetas</u> Se usa cuando el orden de los elementos no importa	Debe llevar la siguiente documentación: <ul style="list-style-type: none"> • Cédula de ciudadanía • Registro civil de nacimiento 								
Serie de elementos	<u>Lista con números</u> Se usa cuando el orden sí importa	Para realizar si trámite de inscripción realice los siguientes pasos: <ol style="list-style-type: none"> 1) Ingrese al portal www.mdsc.gov.co 2) Diligencie el formulario 3) Realice el pago 								
Secuencia de actividades	<u>Tabla de actividades</u> Compuesta por filas (horizontales) y columnas (verticales). El nombre de cada columna debe ser único y con un tipo de concepto asociado. En cada fila que compone la tabla se incluyen los datos correspondientes; también pueden quedar espacios en blanco.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Actividad	Descripción						
Actividad	Descripción									
Secuencia de actividades (no lineal)	<u>Diagrama de flujo</u> Se usa cuando se necesita hacer una descripción visual de las actividades implicadas en un proceso mostrando su secuencia. Permite comprender cada actividad y su relación con los demás.									
Clasificación de elementos	<u>Diagrama de flujo</u> Se usa cuando se necesita hacer una descripción visual de las actividades implicadas en un proceso mostrando su secuencia. Permite comprender cada actividad y su relación con los demás.									

Fuente: Departamento Nacional de Planeación, 2015

GUÍA DE LENGUAJE CLARO

2. Escribir el documento

2.1. Use oraciones cortas y Simplifique la estructura de las oraciones

Las oraciones largas son más difíciles de leer porque saturan la memoria a corto plazo y pueden enredar las ideas (SFP, 2004, p. 46). Para usar el lenguaje claro escriba oraciones aplicando la siguiente fórmula, conocida como el orden lógico de la oración:

Orden lógico = Sujeto + Verbo + Complemento.

Fuente: Departamento Nacional de Planeación, 2015

Ejemplo

Evite separar el sujeto del verbo de la oración.

- **Más complicado:**

Para alcanzar los resultados esperados y cumplir con los términos legales, el Consejo Nacional debe realizar la contratación en el mes de junio.

- **Más simple:**

El Consejo Nacional debe realizar la contratación en el mes de junio, para alcanzar los resultados esperados y cumplir con los términos legales.

2.2. Utilice la voz activa

Esto 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 activa (más complicado)

Las cuentas trimestrales no podrán ser aprobadas por el comité mientras los documentos pertinentes no sean examinados por los expertos.

Voz activa (más simple)

El comité no podrá aprobar las cuentas trimestrales mientras los expertos no

examinen los documentos pertinentes.



2.3. 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.



GUÍA DE LENGUAJE CLARO

Más complicado	Más simple
clarificar	aclarar
coadyudar	contribuir
complejidad	dificultad
diferenciar	distinguir
ejecutar	hacer
efectuar	hacer
ejemplificar	dar ejemplo
inclusive	incluso
intencionalidad	intención
numerosos	muchos
óptimo	mejor
problemática	problema
rol	papel, función
terminación	final
conspicuo	sobresaliente
denominación	nombre

Más complicado	Más simple
habida cuenta de que	como
cierto número de	algunos
de conformidad con	en / según
en el marco de, con base en	en / según
por consiguiente	por tanto
con el objetivo de	para
en caso de que	si
si no fuera ese el caso	de no ser así
si se diera en ese caso	sobre
en relación con, relativo a, con respecto a,	en ese caso
en referencia a, con respecto a	acerca de
Más	Más simple

complicado	
a fin de	para
a nivel personal	personalmente
como efecto de	porque
en vista de que	por
con anterioridad a	antes de
con objeto de, con el propósito de	para
debido al hecho que	porque
llevar a cabo	realizar

2.5. Use verbos en lugar de sustantivos

Más complicado	Más simple
poner en consideración	considerar
dar comienzo	comenzar
llegar a la conclusión	concluir
poner en manifiesto	manifestar

2.6. Use un tono y lenguaje adecuado

El tono que debe usarse en una comunicación depende del propósito y el contexto en que se desarrolle. Algunas veces se escribe de forma muy formal y en otras, la ocasión determina que no es necesario. Siempre será diferente escribir un texto formal que escribir un correo electrónico.

No hay reglas universales para determinar el tono de una comunicación, según el modo particular de expresión puede ser formal o informal. Ambas formas son correctas. El tono depende de a quién va dirigido el texto y del propósito del mensaje.

GUÍA DE LENGUAJE CLARO

Texto formal

Estimado señor Ibáñez:

Le comunico que, debido a causas de fuerza mayor, me será imposible asistir a la reunión que teníamos prevista para el próximo jueves. Sin otro particular, me despido en espera de una pronta respuesta.

Ateamente,

Texto informal

Buenas tardes, Alberto.
Infortunadamente el jueves no podré ir a la reunión. Quedamos en contacto. Saludos.

3. Revisar el documento

Una vez terminado un documento debe revisarlo varias veces para identificar errores gramaticales, ortográficos, mejorar la organización y su presentación. Es recomendable que un tercero lo revise para que pueda encontrar errores que probablemente el escritor no pudo percibir; además, puede analizar el texto desde una perspectiva más crítica poniéndose en el lugar del lector.

El Manual de Lenguaje Ciudadano de la Secretaría de la Función Pública de México recomienda revisar un texto teniendo en cuenta los siguientes puntos:

- Eliminar la información innecesaria.
- Agregar detalles necesarios.
- Mejorar la presentación
- Organizar mejor las ideas.
- Simplificar las oraciones.
- Precisar la información.
- Revisar errores ortográficos y gramaticales
- Eliminar errores.

4. Validar el documento

La efectividad de una comunicación se puede medir a través de la retroalimentación y los comentarios que haga la audiencia a la cual está dirigida. Recordemos que la definición de lenguaje claro se enfoca principalmente en satisfacer las necesidades de la audiencia, de tal forma que pueda:

- Encontrar lo que busca.
- Entender lo que encuentra.
- Usar lo que encuentra de forma fácil y rápida.

Un documento se puede validar a través de entrevistas individuales o grupos focales con la audiencia objetivo utilizando preguntas abiertas sobre el documento o un cuestionario de preguntas, como el que se presenta a continuación.

Verificación	Si	No	N/A
Propósito			
¿El propósito del documento es claro y preciso?			
¿El documento cumple con su propósito?			
Contenido			
¿El documento cubre las necesidades de información del lector?			
¿El lector sabrá qué hacer después de leer el documento?			
¿La información y los detalles son los necesarios para cumplir con el propósito?			
¿El documento tiene un principio, un desarrollo y una conclusión?			
Organización			
¿La organización del documento es la más adecuada?			
¿La secuencia de la información sigue un orden fácil de identificar?			
Estilo			
¿El lenguaje es claro y sencillo?			
¿El tono es el indicado para el lector y el propósito del documento?			
¿La construcción de las oraciones es correcta y sencilla?			
¿Las palabras son las necesarias para que el lector reciba el mensaje?			
¿La ortografía y la puntuación son las correctas?			
Palabras			
¿El documento contiene palabras complejas que se pueden cambiar por otras más simples?			
¿El documento contiene palabras y frases anticuadas, formales o ambiguas?			

Fuente: Departamento Nacional de Planeación, 2015

GUÍA DE LENGUAJE CLARO

5. Diez pasos para una comunicación clara

Paso 1: Póngase en los zapatos del ciudadano; tenga en cuenta lo que la persona sabe, lo que necesita saber y el resultado que desea obtener.

Paso 2: Haga una lista de las ideas que quiere transmitir; usando un orden lógico y planeando el recorrido.

Paso 3: Organice el texto por pasos; toda comunicación debe tener un encabezado que indique el asunto o referencia, es decir, el propósito del documento.

Paso 4: Las frases deben ser cortas; no más de 20 palabras (la memoria a corto plazo no retiene más, cuando se llega al final no se recuerda el principio)

Paso 5: Use un lenguaje cercano; hable en primera persona. Las comunicaciones del Estado son una oportunidad para generar cercanía con la ciudadanía.

Paso 6: Evite los legalismos; además las dobles negaciones y el tono imperativo. Use lenguaje simple, directo y humano.

Paso 7: Evite la solemnidad; reiterando la importancia de que el lenguaje debe acercarse a la ciudadanía con el Estado.

Paso 8: No abuse de las siglas por obvias que parezcan.

Paso 9: Piense en imágenes; use ayudas visuales para indicar lo más relevante

Paso 10: Revíselo, revíselo; y luego póngalo a prueba.

6. Pautas para una comunicación incluyente con enfoque diferencial

Los colaboradores de la ANCP-CCE no deben rechazar o descalificar a ninguna persona que requiera atención, por su forma de expresión, raza, orientación sexual, creencia religiosa, contexto, condición de discapacidad, o cualquier otra condición; aplicando el enfoque diferencial en todas sus intervenciones o atenciones. A continuación, se presentan algunos aspectos clave para tener en cuenta al dirigirse verbal o por escrito a los siguientes grupos poblacionales:

6.1. Personas en condición de discapacidad

6.1.1. Discapacidad Visual

Hable y preste atención a su interlocutor, a pesar de que no puedan verle las personas ciegas o con baja visión, perciben de donde procede la fuente de voz e identifican si le están prestando atención adecuada.

6.1.2. Discapacidad Física o Motora

Si va a mantener una conversación de mayor duración a cinco minutos con una persona en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.

6.1.3. Discapacidad Cognitiva o Intelectual

Brinde información de forma visual, con mensajes en lenguaje sencillo, claro, concreto y corto. Los ejemplos son de gran utilidad.



GUÍA DE LENGUAJE CLARO

6.1.4. Discapacidad Auditiva

Determine en primera instancia cual es el canal comunicativo empleado por el ciudadano sordo, sea la lengua de señas, español escrito u oral.

6.1.5. Discapacidad Mental o Psicosocial

Tener paciencia: puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de expresión.

6.2. Adultos Mayores y Mujeres Embarazadas

Respete sus ritmos, valores, concepciones y conductas, buscando el consenso con su interlocutor.

Haga preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.

Explique y cerciórese de su respuesta fue entendible en un lenguaje claro y sencillo.

6.3. Niños, niñas y adolescentes

Ningún colaborador de la agencia que intervenga en el ciclo de servicio puede tener contacto físico con los niños, niñas o adolescentes o encuentros fuera de los protocolos institucionales.

Otorgue respuestas y/u orientación en lenguaje claro y sencillo, acorde con el solicitante.

6.4. Personas víctimas en un escenario de construcción de paz

No realice juicios de valor ni asuma cosas por la manera de vestir o hablar de la persona, no existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.

Cualquier tipo de atención a las víctimas debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio de su estado emocional.

Durante el proceso, utilice un lenguaje claro que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, sin tecnicismos.

No infiera o suponga cosas que la víctima dijo, parafrasee y confirme con la víctima lo que ella expresó. Por ejemplo: "...lo que usted acaba de mencionar es.....", "lo que quiere decir con esto es...", "...ayúdeme a entender si le estoy comprendiendo bien, le estoy escuchando que...".

6.5. Personas con orientación sexual o identidad de género diverso

Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y forma de hablar. Puede encontrarse con personas cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tienen bigote o con aspecto totalmente masculino que tengan falda, o personas cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino, por lo cual no asuma ni las identifique con un género hasta que la persona de una pauta.



GUÍA DE LENGUAJE CLARO

6.6. Grupos étnicos y culturales del país

En Colombia contamos con grupos étnicos de diverso origen, cuya realidad cultural se encuentra, como parte de su acervo identitario (identidad nacional), un sistema lingüístico único, como lo son las 65 lenguas indígenas y 2 lenguas criollas (creole y palenquero) y la lengua romaní del pueblo gitano.

6.6.1. Ciudadanos en lenguas nativas

Aplique el protocolo general de atención presencial.

Identifique si la persona puede comunicarse en español.

Si la alternativa anterior no es posible, debe pedirle a la persona que diligencie el formulario de atención preferencial: Código del formato CCE-REC-FM-04.

6.6.2. Divulgación de Información en Lenguas Nativas

Identifique la comunidad étnica o cultural de la autoridad que solicita la información.

Analice la solicitud de traducción y/o interpretación de información teniendo en cuenta los siguientes criterios: extensión del documento, características de la población a la que impactará la información, necesidad real de la traducción y/o interpretación para la población objetivo y capacidades institucionales para gestionar la traducción.

Determine la viabilidad de realizar o no la traducción y/o interpretación, e informe a la autoridad solicitante.



GUÍA DE LENGUAJE CLARO

Bibliografía

DNP (Departamento Nacional de Planeación). Dirección de Gobierno, Derechos Humanos y Paz. Estrategia de Lenguaje Claro (octubre, 2024). Bogotá. <https://www.dnp.gov.co/LaEntidad/subdireccion-general-prospectiva-desarrollo-nacional/direccion-gobierno-ddhh-paz/Paginas/curso-lenguaje-claro.aspx>

DNP (Departamento Nacional de Planeación). Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia (2015). Bogotá. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

DNP (Departamento Nacional de Planeación). 10 pasos para la comunicación clara. Bogotá. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20servicio%20al%20Ciudadano/10%20PASOS.pdf>

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

FICHA TECNICA DE DOCUMENTO: 1. IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN	
Título del documento:	Guía de Lenguaje Claro ANCP-CCE
Fecha de aprobación:	31/12/2024
Resumen / Objetivo de contenido:	Dar a conocer los elementos que deben tener en cuenta al momento de escribir y comunicarse en lenguaje Claro los funcionarios y colaboradores de la entidad, teniendo en cuenta pautas para una comunicación incluyente con enfoque diferencial
Área / Dependencia de autoría:	Grupo Interno de Relacionamento Estado Ciudadano.
Código de estandarización:	CCE-REC-GI-01
Categoría / Tipo de documento:	Guía/Digital
Aprobación por:	Secretaría General
Información adicional:	No aplica
Serie documental según TRD	POLITICAS
Link de ubicación original del documento (especifique donde se aloja o reposa el documento)	Política de Servicio al Ciudadano



GUÍA DE LENGUAJE CLARO

CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTO			Versión vigente del documento:		02
Versión	Fecha	Descripción de Ajustes	Elaboró	Revisó	Aprobó
01	08/11/23	Creación de Guía	Paola Garzón D.- Analista T2-4 del Grupo interno de Relacionamiento Estado Ciudadano.	Carolina Montenegro Contratista del Grupo de Relacionamiento Estado Ciudadano.	Tatiana Melo - Analista T2-6 Coordinadora del Grupo interno de Relacionamiento Estado Ciudadano.
02	23/12/2024	Ajustes de logo e imagen de la ANCP- CCE. Se ajusto la introducción y la redacción del documento, se incluyó el punto 5, diez pasos para una comunicación clara. Se incluyó el punto 6, pautas para una comunicación incluyente con enfoque diferencial	Mauricio Guerrero Cáceres Contratista Secretaria General	Alejandro Garzón Arévalo Analista T2-4 Coordinador Grupo REC Astrid Camargo Gonzalez Gestor T1 grado 11 Secretaría General	Ana María Tolosa Secretaria General

Nota: El control de cambios en el documento, se refiere a cualquier ajuste que se efectúe sobre el documento que describe ficha técnica del presente documento.