

RESOLUCIÓN RECTORAL No. 928

22 de abril de 2022

“Por la cual se adopta los lineamientos para elaboración de documentos e insumos en lenguaje claro en la Institución Universitaria Digital de Antioquia – IU. Digital, en el marco de la consolidación del Modelo Integrado de Planeación Gestión”

EL RECTOR DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA

En uso de sus atribuciones legales, reglamentarias y estatutarias, principalmente las establecidas en las Leyes 1757 de 2015, 1774 de 2011 y 1712 de 2014 y la Guía para el Lenguaje Claro emanada del Departamento Nacional de Planeación; actuando en virtud de lo establecido en el literal j) del artículo 39 del Acuerdo Directivo No. 087 de 2021, amparado en las demás normas concordantes vigentes adscritas a nuestro ordenamiento jurídico, y,

CONSIDERANDO:

1. Que por parte del Departamento Nacional de Planeación se emitió *“la Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia”* y a su vez se dispuso que fuese adoptada por todas las entidades públicas.
2. Que mediante Resolución Rectoral No. 115 de 2019, se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, en la Institución Universitaria Digital de Antioquia, como marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de la entidad, con el fin de generar resultados para el cumplimiento de la misión Institucional.
3. Que mediante el Plan de Desarrollo Institucional se articuló el lenguaje claro a la política de Buen Gobierno IU.
4. Que se hace necesario adoptar los lineamientos para elaboración de documentos e insumos en lenguaje claro en la Institución Universitaria Digital de Antioquia, ya que como la Guía lo indica, *“La comunicación entre los ciudadanos y las entidades del Estado es el vehículo que aumenta el capital confianza en la Administración Pública, reduce costos administrativos y financieros y especialmente, permite que el ejercicio de*

derechos de los ciudadanos sea efectivo; por lo tanto, esa comunicación debe estar en lenguaje claro, de lo contrario, puede tener implicaciones negativas tanto para el Estado como para el ciudadano”

5. Que a través de este se busca garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos. Esto implica que el Estado pueda transmitir de forma clara y efectiva la información sobre programas, trámites y servicios e informar sobre sus acciones a través de un ejercicio efectivo de rendición de cuentas.
6. Que como objetivo fundamental del lenguaje claro se contempla la formalización de los lineamientos que se deberán asumir y aplicar por parte de los colaboradores de la IU Digital para alcanzar una comunicación en lenguaje claro con los usuarios e interesados a través de cada uno de los canales de atención.
7. Que el documento lineamientos para elaboración de documentos e insumos en lenguaje claro está liderado por la Rectoría y la Secretaría General de la IU Digital y deberá ser adoptado por todas las dependencias de la Entidad en aras de contribuir con una comunicación clara, amable, cercana, confiable y entendible para el servicio de los ciudadanos.
8. Que en sesión ordinaria No. 02 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, llevada a cabo el 01 de abril de 2022, se estudió y sometió a aprobación los lineamientos para elaboración de documentos e insumos en lenguaje claro, los cuales fueron debidamente aprobados.

En mérito de lo anteriormente expuesto,

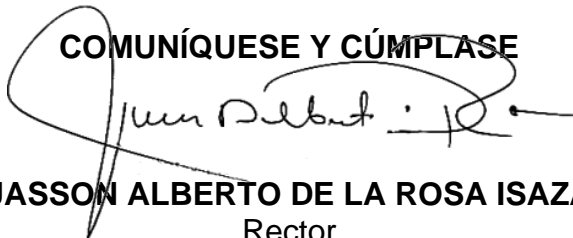
RESUELVE:

ARTÍCULO 1. Adoptar los lineamientos para elaboración de documentos e insumos en lenguaje claro en la Institución Universitaria Digital de Antioquia como un instrumento que soporta en forma técnica y clara, el cumplimiento de los objetivos Institucionales.

ARTÍCULO 2: De la presente Resolución Rectoral hace parte integral el documento técnico denominado: *“Lineamientos para la elaboración documentos e insumos en lenguaje claro de la Institución Universitaria Digital de Antioquia”*, el cual consta de treinta (30) folios.


ARTÍCULO 3. La presente Resolución Rectoral rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



JASSON ALBERTO DE LA ROSA ISAZA
Rector

Acción	Nombre	Fecha
Proyectó y elaboró	Santiago Ramírez Cardona	18-04-2022
Revisó	Gabriela Otero Guzmán	20-04-2022
Revisó	Camilo Alexander Hurtado Castaño	22-04-2022
Revisó y aprobó	Javier Alberto Barranco Silva	22-04-2022
Revisó y aprobó	Jessica Andrea Agudelo Vélez	22-04-2022
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.		

 IU Digital de Antioquia <small>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA</small>	GUÍA LENGUAJE CLARO	Código:
		Versión:

LINEAMIENTOS PARA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS E INSUMOS EN LENGUAJE CLARO

Institución Universitaria Digital de Antioquia

La IU Digital de Antioquia te escucha en 360°

Medellín, Marzo de 2022

Equipo técnico

Jasson Alberto de la Rosa Isaza

Rector


Jessica Andrea Agudelo Velez

Secretaria General

Fabián Escudero

Página 1 | 30

Elaboró	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Santiago Ramírez Cardona	Nombre: Andres Felipe Saldarriaga Paeres	Nombre:	Nombre:
Cargo: Contratista Profesional de Apoyo Secretaria General	Cargo: Contratista Secretaria General	Cargo:	Cargo:
Fecha: 08/03/2022	Fecha: 8/03/2022	Fecha:	Fecha:


 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA	GUÍA LENGUAJE CLARO	Código:
		Versión:

Director de Planeación

Elaboró	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Santiago Ramírez Cardona	Nombre: Andres Felipe Saldarriaga Paeres	Nombre:	Nombre:
Cargo: Contratista Profesional de Apoyo Secretaría General	Cargo: Contratista Secretaria General	Cargo:	Cargo:
Fecha: 08/03/2022	Fecha: 8/03/2022	Fecha:	Fecha:


Equipo técnico	1
Fundamentos	5
2. Objetivos	6
2.1 Objetivo General	6
2.2 Objetivos específicos	6
3. Alcance	7
4. El Lenguaje Claro	7
5. Lenguaje Claro: Escrito	9
1.1 Piense desde la perspectiva del ciudadano.	10
1.2 Haga una lista de las ideas que espera transmitir.	12
1.3 Organice el texto por pasos.	14
1.4 Redacte con frases cortas.	15
1.5 Haga uso de un lenguaje cercano.	16
1.6 Evite los legalismos.	17
1.7 Evite la solemnidad.	21
1.8 No abuse de las siglas y los signos de puntuación.	21
1.9 Piense en imágenes.	22
1.10 Realice una revisión exhaustiva.	22
6. Lenguaje Claro: Comunicación Oral	22
7. Lenguaje Claro: Correos Electrónicos	24

Elaboró	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Santiago Ramírez Cardona	Nombre: Andres Felipe Saldarriaga Paeres	Nombre:	Nombre:
Cargo: Contratista Profesional de Apoyo Secretaría General	Cargo: Contratista Secretaria General	Cargo:	Cargo:
Fecha: 08/03/2022	Fecha: 8/03/2022	Fecha:	Fecha:

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA	GUÍA LENGUAJE CLARO	Código:
		Versión:

8. Lenguaje Claro: Sitios Web	25
9. Lenguaje Claro e incluyente	25
10. Laboratorios de Simplicidad	26
11. Referencias	30

Elaboró	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Santiago Ramírez Cardona	Nombre: Andres Felipe Saldarriaga Paeres	Nombre:	Nombre:
Cargo: Contratista Profesional de Apoyo Secretaría General	Cargo: Contratista Secretaria General	Cargo:	Cargo:
Fecha: 08/03/2022	Fecha: 8/03/2022	Fecha:	Fecha:

 IU Digital de Antioquia <small>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA</small>	GUÍA LENGUAJE CLARO	Código:
		Versión:


1. Fundamentos

La IU Digital de Antioquia presenta los lineamientos para elaboración de documentos e insumos en lenguaje claro teniendo como fundamento los siguientes referentes legales:

- Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia (Departamento Nacional de Planeación 2015).
- Ley 1757 de 2015 por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional) y se dictan otras disposiciones.
- Atendiendo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la Institución Universitaria Digital de Antioquia consolida este documento en la dimensión de “Información y Comunicación” del Sistema Integrado de Gestión (SIGI).
- Articulado al Plan de Desarrollo Institucional liderado por la Secretaría General bajo la dimensión número 4. Ensamblando la IU Digital de Antioquia y su respectiva línea número 4.4. Buen Gobierno IU.

Página 5 | 30

Elaboró	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Santiago Ramírez Cardona	Nombre: Andres Felipe Saldarriaga Paeres	Nombre:	Nombre:
Cargo: Contratista Profesional de Apoyo Secretaría General	Cargo: Contratista Secretaria General	Cargo:	Cargo:
Fecha: 08/03/2022	Fecha: 8/03/2022	Fecha:	Fecha:

 IU Digital de Antioquia <small>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA</small>	GUÍA LENGUAJE CLARO	Código:
		Versión:

2. Objetivos


2.1 Objetivo General

Formalizar los lineamientos que se deberán asumir y aplicar por parte de los colaboradores de la IU Digital de Antioquia para alcanzar una comunicación en lenguaje claro con público interno y externo a través de cada uno de los canales de atención.

2.2 Objetivos específicos

- Animar en la ciudadanía la capacidad de efectivizar el goce de sus derechos, principalmente el acceso a la información de manera clara.
- Facilitar en mayor proporción la comunicación de calidad y claridad en la interacción de todos los usuarios e interesados con cada una de las dependencias institucionales.
- Garantizar que cada uno de los trámites y servicios sean útiles, rápidos, asequibles, claros y de calidad en cada atención institucional.

Elaboró	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Santiago Ramírez Cardona	Nombre: Andres Felipe Saldarriaga Paeres	Nombre:	Nombre:
Cargo: Contratista Profesional de Apoyo Secretaría General	Cargo: Contratista Secretaria General	Cargo:	Cargo:
Fecha: 08/03/2022	Fecha: 8/03/2022	Fecha:	Fecha:

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA	GUÍA LENGUAJE CLARO	Código:
		Versión:

3. Alcance

Los presentes lineamientos están dirigidos a todos los colaboradores de la IU Digital de Antioquia que, de manera constante o eventual, establecen comunicación con público interno y externo en el ejercicio de sus funciones u obligaciones contractuales.


El presente documento está liderado por la Rectoría y la Secretaría General de la IU Digital de Antioquia y deberá ser adoptado por todas las dependencias de la Institución en aras de contribuir con una comunicación clara, amable, cercana, confiable y entendible para el servicio de los ciudadanos.

La aplicación de los lineamientos establecidos en esta guía, deberá hacerse dentro de los procesos de comunicación escrita, verbal y digital.

4. El Lenguaje Claro

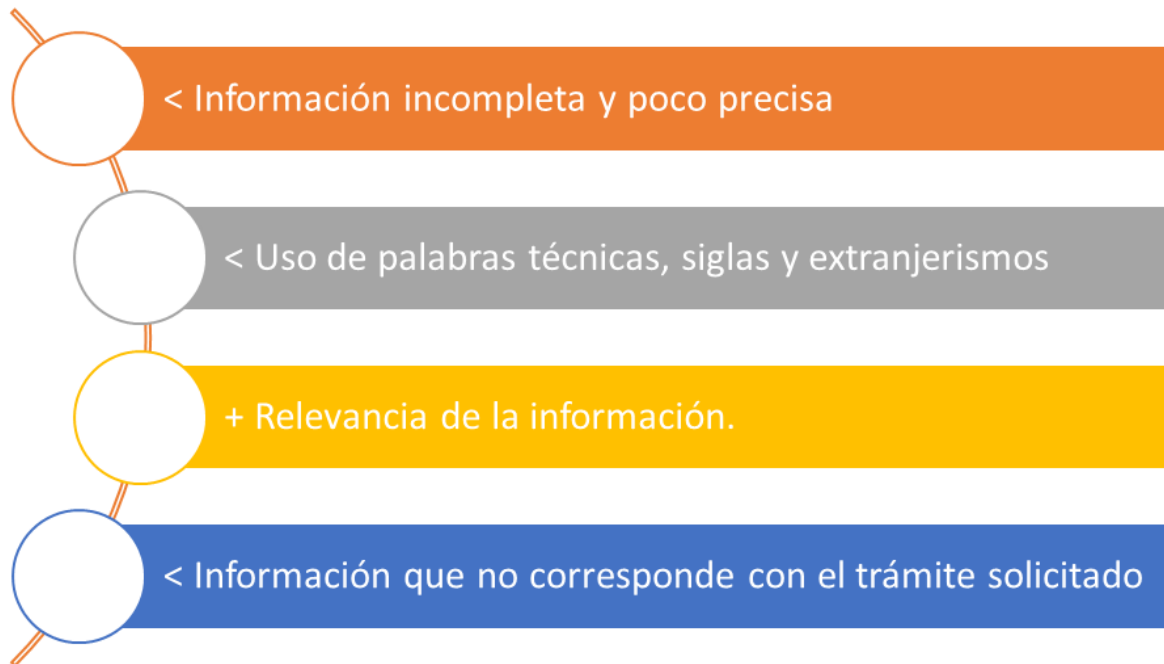
El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), con el apoyo de la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP) y el Instituto Caro y Cuervo elaboró un documento denominado “Guía de lenguaje ciudadano para la Administración Pública Colombiana”, que contiene orientaciones teóricas y prácticas para traducir el lenguaje administrativo a un lenguaje más cotidiano orientado a fomentar la participación ciudadana y la efectiva rendición de cuentas por parte del Estado. Para todos los efectos de la presente guía, el lenguaje claro se entenderá como *“la forma de expresión precisa, comprensible y útil de las*

Elaboró	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Santiago Ramírez Cardona	Nombre: Andres Felipe Saldarriaga Paeres	Nombre:	Nombre:
Cargo: Contratista Profesional de Apoyo Secretaría General	Cargo: Contratista Secretaria General	Cargo:	Cargo:
Fecha: 08/03/2022	Fecha: 8/03/2022	Fecha:	Fecha:

 IU Digital de Antioquia INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA	GUÍA LENGUAJE CLARO	Código:
		Versión:

comunicaciones del Estado, para que los ciudadanos, independientemente de su condición socioeconómica o nivel educativo, ejerzan sus derechos y cumplan sus deberes” (Departamento Nacional de Planeación, 2018).


Con el uso del lenguaje claro se busca disminuir los problemas relacionados con:

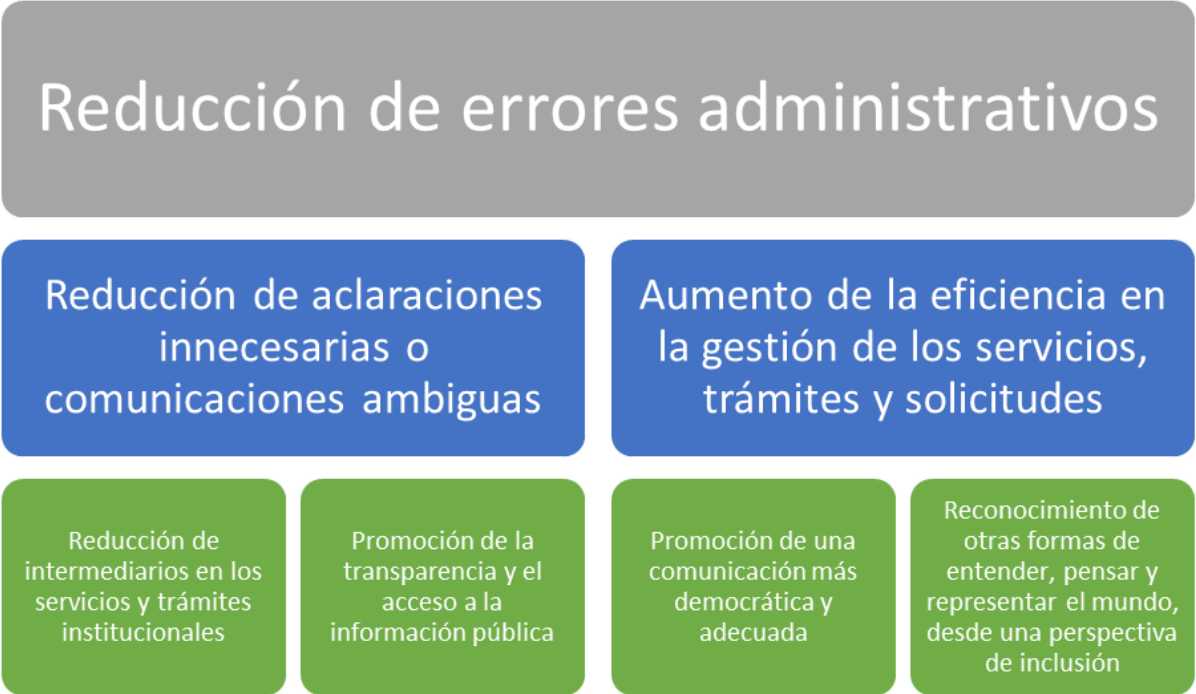


Gráfica 1: Elaboración propia.

Por su parte, el lenguaje claro traerá los siguientes beneficios a la comunicación interna y externa de la IU Digital de Antioquia:

Elaboró	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Santiago Ramírez Cardona	Nombre: Andres Felipe Saldarriaga Paeres	Nombre:	Nombre:
Cargo: Contratista Profesional de Apoyo Secretaría General	Cargo: Contratista Secretaria General	Cargo:	Cargo:
Fecha: 08/03/2022	Fecha: 8/03/2022	Fecha:	Fecha:

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA	GUÍA LENGUAJE CLARO	Código:
		Versión:




Gráfica 2: Elaboración propia con insumos del DNP

5. Lenguaje Claro: Escrito

Se aplicará para los siguientes documentos:

- Donde el destinatario es el ciudadano y/o el interesado:
 - Solicitudes de información.
 - Instrucciones para trámites.

Elaboró	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Santiago Ramírez Cardona	Nombre: Andres Felipe Saldarriaga Paeres	Nombre:	Nombre:
Cargo: Contratista Profesional de Apoyo Secretaría General	Cargo: Contratista Secretaria General	Cargo:	Cargo:
Fecha: 08/03/2022	Fecha: 8/03/2022	Fecha:	Fecha:

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA	GUÍA LENGUAJE CLARO	Código:
		Versión:

- Respuestas a requerimientos y solicitudes.
- Documentos de corte administrativo:
 - Cartas.
 - Oficios.
 - Memorandos.
 - Acuerdos, resoluciones y otras normas.
- Documentos de alcance estratégico, ya sean de tipo presupuestal, planes, programas, proyectos y rendición de cuentas.
- Correos electrónicos o información al público en el sitio web y redes sociales institucionales.
- Derechos de petición o tutelas.


Cada colaborador y dependencia de la IU Digital de Antioquia deberá tener en cuenta las diez (10) etapas que se presentan en los apartados sucesivos, tomando como fuente principal los lineamientos para escribir en lenguaje claro propuestos por el Departamento Nacional de Planeación (2015).

1.1 Piense desde la perspectiva del ciudadano.

Es importante que el colaborador tenga empatía o capacidad de ponerse en el lugar de los ciudadanos. Principalmente, se deben privilegiar los siguientes aspectos:

- Hay que tener en cuenta lo que el ciudadano y/o interesado sabe y lo que necesita saber.
- Para emitir una respuesta a cada solicitud, es importante considerar la edad, la cultura y el nivel educativo de quién la presenta, buscando siempre entregar la información de manera precisa.

Elaboró	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Santiago Ramírez Cardona	Nombre: Andres Felipe Saldarriaga Paeres	Nombre:	Nombre:
Cargo: Contratista Profesional de Apoyo Secretaría General	Cargo: Contratista Secretaria General	Cargo:	Cargo:
Fecha: 08/03/2022	Fecha: 8/03/2022	Fecha:	Fecha:

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA	GUÍA LENGUAJE CLARO	Código:
		Versión:


- Intentar ser lo más claro posible, pues el objetivo es que la respuesta se entienda en la primera lectura.

Para desarrollar la primera etapa, se deben responder estas preguntas por parte del colaborador o la dependencia:

- *¿Quién o quiénes leerán lo que escribimos?* Si el destinatario no es uno sino muchos, es importante saber quiénes son las personas que más interés tienen en el documento, pues el texto debe estructurarse para:
 - Cubrir las necesidades de información del grupo de interés más amplio.
 - Agregar la información y los detalles que puedan ser relevantes a otros grupos o personas que no tengan tanto interés.
- *¿Para qué necesita la persona lo que me está solicitando?* Es importante que redactar el mensaje pensando en el interés de quien lee el documento y no solamente en el contenido.
- *¿Qué tanto sabe o ignora el lector del documento?* Cabe preguntarse sobre los términos técnicos o legales de cada documento y el uso de las abreviaturas. Hay que recordar que los documentos son herramientas para lograr resultados sin desgastar al ciudadano, usuario o interesado.
- *¿Qué sentimientos pueden motivarse por lo que escribimos?* En cualquier tipo de comunicación donde no medie el lenguaje claro se pueden presentar diferentes reacciones, tales como: miedo, desesperanza, rabia, frustración o apatía. Por ello, es importante precisar que el lenguaje claro implica comprensión, amabilidad y respeto.

No solo es importante ponerse en el lugar del otro; también es fundamental tener en cuenta su experiencia emocional al asumir o enfrentarse con los trámites o servicios de la IU Digital de Antioquia.

Elaboró	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Santiago Ramírez Cardona	Nombre: Andres Felipe Saldarriaga Paeres	Nombre:	Nombre:
Cargo: Contratista Profesional de Apoyo Secretaría General	Cargo: Contratista Secretaria General	Cargo:	Cargo:
Fecha: 08/03/2022	Fecha: 8/03/2022	Fecha:	Fecha:

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA	GUÍA LENGUAJE CLARO	Código:
		Versión:

- *¿Cómo debemos adaptarnos a la comunicación digital?* Debemos tener presente que las consultas de los ciudadanos, usuarios e interesados en las plataformas digitales normalmente se hacen para obtener respuestas de manera rápida, clara y sencilla a las siguientes preguntas:
 - ¿Qué debemos hacer?
 - ¿Para qué o por qué?
 - ¿Cómo, cuándo y dónde podemos hacer lo que necesitamos?
 - ¿Cuánto cuesta?
- El lenguaje debe ser natural y familiar, evitando el uso de términos complejos o demasiado especializados. Resulta fundamental que nos preguntemos:
 - ¿Lograremos que nuestro lector siga leyendo?
 - ¿Se aburrirá antes de que el texto le sea útil?
 - ¿Tendrá que llamar a alguien para que le explique?
 - ¿Nos llamará nuevamente porque no entendió el documento, con los consecuentes reprocesos de tiempo y eficiencia?

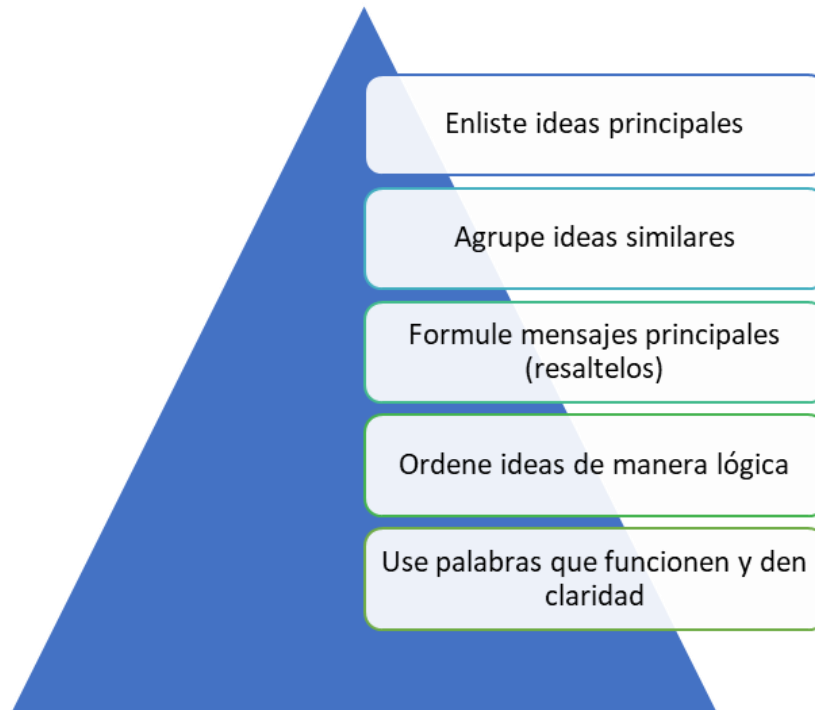
1.2 Hagamos una lista de las ideas que esperamos transmitir.

Para desarrollar esta segunda etapa, deben atenderse los siguientes pasos:

- Organizar una lista de ideas sobre el contenido del texto, de principio a fin.
- Agrupar las ideas similares.
- Formular los mensajes centrales que deben ser comunicados de manera directa y con claridad:
 - Lo que no sea importante, no se escribe.
 - Lo que sea muy importante, hay que resaltarlo.


Elaboró	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Santiago Ramírez Cardona	Nombre: Andres Felipe Saldarriaga Paeres	Nombre:	Nombre:
Cargo: Contratista Profesional de Apoyo Secretaría General	Cargo: Contratista Secretaria General	Cargo:	Cargo:
Fecha: 08/03/2022	Fecha: 8/03/2022	Fecha:	Fecha:

- Pregúntese: ¿Qué hay que hacer? ¿Por qué? ¿Cómo, cuándo y dónde?
- Luego, se deben ordenar las ideas de manera lógica y, finalmente, escoja las palabras que funcionan.
- Evitar la siguiente premisa: hacer las cosas *“porque así se han hecho siempre”*, ya que el resultado, con frecuencia, se traduce en documentos redundantes, confusos, costosos y poco efectivos.



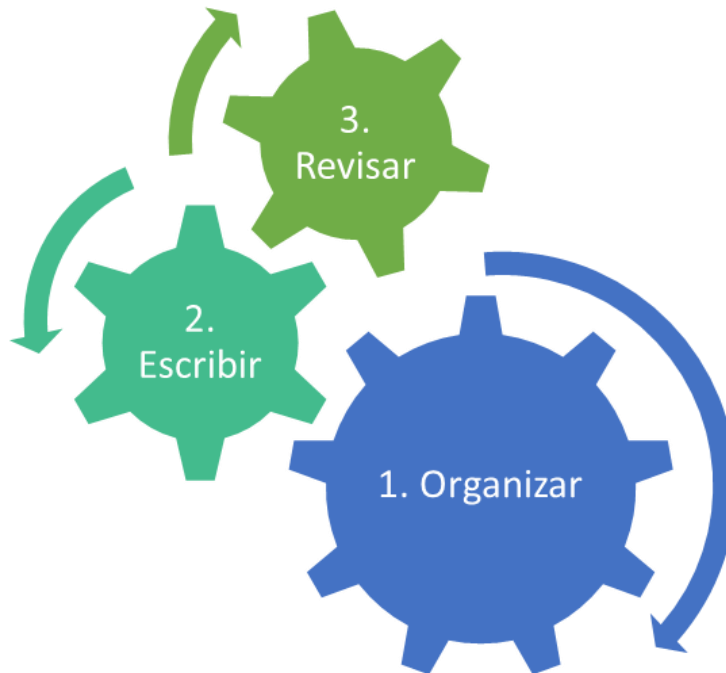
Gráfica 3: Elaboración propia

Elaboró	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Santiago Ramírez Cardona	Nombre: Andres Felipe Saldarriaga Paeres	Nombre:	Nombre:
Cargo: Contratista Profesional de Apoyo Secretaría General	Cargo: Contratista Secretaria General	Cargo:	Cargo:
Fecha: 08/03/2022	Fecha: 8/03/2022	Fecha:	Fecha:

 IU Digital de Antioquia	INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA	GUÍA LENGUAJE CLARO	Código:
			Versión:

1.3 Organizar el texto por pasos.

El procedimiento para sentarse a redactar un documento tiene tres pasos fundamentales que están unidos y no deben separarse:




Gráfica 4: Elaboración propia

En los dos primeros pasos debemos tener en cuenta:

- De manera previa al proceso de escritura, es importante tener claridad acerca de cuáles procedimientos (pasos) debe seguir el ciudadano que recibe la información, incluida la acción final que se espera. Esto ayudará a generar y ordenar las ideas a incluir en la respuesta.

Elaboró	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Santiago Ramírez Cardona	Nombre: Andres Felipe Saldarriaga Paeres	Nombre:	Nombre:
Cargo: Contratista Profesional de Apoyo Secretaría General	Cargo: Contratista Secretaria General	Cargo:	Cargo:
Fecha: 08/03/2022	Fecha: 8/03/2022	Fecha:	Fecha:

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA	GUÍA LENGUAJE CLARO	Código:
		Versión:


- Todo documento debe tener un encabezado que indique el propósito del documento.
- El contenido del documento debe tener introducción, cuerpo y conclusión. Para el desarrollo de cada uno de estos tres componentes es oportuno utilizar divisiones que faciliten la lectura, utilizando subtítulos en negrilla o cursiva.
- Los títulos o subtítulos son fundamentales porque dan cuenta al lector de cómo está organizado el texto, detallan el contenido o propósito de cada sección.
- Es importante jugar con los tipos y tamaños de letra, lo anterior para que destaquen los encabezados y distinguan claramente su nivel.

1.4 Redactar con frases cortas.

Para desarrollar esta etapa se debe tener en cuenta:

- Utilice frases cortas -no más de veinte palabras-, la memoria a corto plazo no retiene más y, en la mayoría de ocasiones, cuando se llega al final no se recuerda el inicio de la frase.
- Redactemos párrafos breves de hasta cinco líneas, que logren consignar el contenido completo de la idea que se busca comunicar. Una idea por frase, un tema por párrafo.
- Enlistar las ideas principales si se presentan más de una por párrafo, utilice la enumeración como apoyo.
- Usar con frecuencia el punto y aparte, y especialmente el punto y seguido.

Elaboró	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Santiago Ramírez Cardona	Nombre: Andres Felipe Saldarriaga Paeres	Nombre:	Nombre:
Cargo: Contratista Profesional de Apoyo Secretaría General	Cargo: Contratista Secretaria General	Cargo:	Cargo:
Fecha: 08/03/2022	Fecha: 8/03/2022	Fecha:	Fecha:

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA	GUÍA LENGUAJE CLARO	Código:
		Versión:


- Los párrafos cortos incentivan la lectura de un texto.
- Algunas ideas útiles al momento de escribir:
 - Lo que es importante, diga que es importante.
 - Revisar que las secuencias de las frases permitan al lector sentirse ubicado en el texto: saber de dónde viene y para dónde va.
 - Leer con frecuencia lo que ya se haya escrito.

1.5 Hacer uso de un lenguaje cercano.

Para esta etapa debemos seguir las siguientes recomendaciones:

- Hablar en primera persona.
- Las comunicaciones que se entablen por parte de la IU Digital de Antioquia son una oportunidad para generar cercanía con los ciudadanos, usuarios e interesados.
- Hablar en nombre de la IU Digital de Antioquia. Por ejemplo: “lo contactaremos ” en lugar de “usted será notificado”.
- Hagamos uso de la voz activa. Por ejemplo: “la IU Digital de Antioquia definirá las condiciones para la entrega de certificaciones” en lugar de “las condiciones para entrega de certificaciones serán definidas por la IU Digital”.
- Evitemos, en la medida de lo posible, el uso de gerundios. Por ejemplo: “el estudiante, luego de presentar su factura de pago” en lugar de “el estudiante, habiendo presentado su factura de pago”.
- Escribamos “Usted” siempre que sea posible
- Evitemos los nombres largos de unidades administrativas y dependencias. Utiliza el nombre completo la primera vez sumado a sus siglas o iniciales al final y de manera posterior utilice solo la sigla o iniciales. Por ejemplo: “la

Elaboró	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Santiago Ramírez Cardona	Nombre: Andres Felipe Saldarriaga Paeres	Nombre:	Nombre:
Cargo: Contratista Profesional de Apoyo Secretaria General	Cargo: Contratista Secretaria General	Cargo:	Cargo:
Fecha: 08/03/2022	Fecha: 8/03/2022	Fecha:	Fecha:

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA	GUÍA LENGUAJE CLARO	Código:
		Versión:

documentación que prueba su condición de víctima del conflicto armado debe ser entregada por la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV)”.

- Debemos escribir “nosotros” cuando el lector ya sepa quién le escribe.

1.6 Evite los legalismos.

Para la siguiente etapa, atienda estas pautas:

- Evitemos los legalismos, las dobles negaciones y el tono imperativo.
- Usemos un lenguaje simple, directo y humano.
- Simplifiquemos el lenguaje técnico, dando prioridad a las palabras simples:

Tabla 1. Palabras simples y palabras técnicas (Obtenido de DNP, 2015)

Clarificar	Aclarar
Más complicado	Más simple
Coadyuvar	Contribuir
Complejidad	Dificultad
Diferenciar	Distinguir


Elaboró	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Santiago Ramírez Cardona	Nombre: Andres Felipe Saldarriaga Paeres	Nombre:	Nombre:
Cargo: Contratista Profesional de Apoyo Secretaría General	Cargo: Contratista Secretaria General	Cargo:	Cargo:
Fecha: 08/03/2022	Fecha: 8/03/2022	Fecha:	Fecha:

Ejecutar	Hacer
Ejemplificar	Dar ejemplo
Inclusive	Incluso
Intencionalidad	Intención
Números	Muchos
Óptimo	Mejor
Problemática	Problema
Rol	Papel, función
Terminación	Final
Conspicuo	Sobresaliente
Denominación	Nombre

Fuente: tomado de Departamento Nacional de Planeación (2015)

- Evitemos expresiones abstractas con significados difusos y sustente con cifras

Elaboró	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Santiago Ramírez Cardona	Nombre: Andres Felipe Saldarriaga Paeres	Nombre:	Nombre:
Cargo: Contratista Profesional de Apoyo Secretaría General	Cargo: Contratista Secretaria General	Cargo:	Cargo:
Fecha: 08/03/2022	Fecha: 8/03/2022	Fecha:	Fecha:

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA	GUÍA LENGUAJE CLARO	Código:
		Versión:

completas cuando sea posible:

Tabla 2. Expresiones abstractas (Obtenido de U. Santander, 2015)

Abstracto	Reemplace	Ejemplo
Bastante	Cifra o porcentaje	89 de 100 - 89 %
Varios	Cifra o porcentaje de cantidad	4 de 10 40%
Próximamente	Espacio de tiempo	4 días
En alguna cantidad	Cifra de proporción numérica	4 de cada 9
Adecuado	Cifra que sustente	2 computador por cada 6 estudiantes


Fuente: adaptado de Departamento Nacional de Planeación (2021)

- Algunas expresiones que pueden sustituirse:

Tabla 3. Expresiones que se pueden sustituir:

Palabras	Sustituir por
Teniendo por fin	Para
Con el objeto de	
Para el propósito de	
Con la finalidad de	
Dado el hecho de que	Porque
Con motivo de	
Debido a que	
Como efecto de	
De conformidad con	Según
En vista de que	Por

Elaboró	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Santiago Ramírez Cardona	Nombre: Andres Felipe Saldarriaga Paeres	Nombre:	Nombre:
Cargo: Contratista Profesional de Apoyo Secretaría General	Cargo: Contratista Secretaria General	Cargo:	Cargo:
Fecha: 08/03/2022	Fecha: 8/03/2022	Fecha:	Fecha:

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA	GUÍA LENGUAJE CLARO	Código:
		Versión:

No obstante, el hecho de que	Aunque
Poner de manifiesto	Mostrar


Fuente: obtenido de la Universidad Francisco de Paula Santander (2021).

- Evite estas expresiones innecesarias:
 - En virtud de lo anterior...
 - Sobre el particular, le reitero...
 - Por medio de la presente...
 - En consideración a lo dicho anteriormente...
- Evite expresiones que puedan generar confusión o contradicción en las ideas:

Tabla 4. Expresiones que pueden generar confusión o contradicción

Confuso o contradictorio	Situación	Claro
Por parte del docente se ha cargado las notas finales	Tiempos verbales	El docente cargó las notas finales
Es importante dar claridad al estudiante que en caso de no tener respuesta favorable a su solicitud de grados, no podrá realizarlos en dicha vigencia	Doble negación	En caso de que la solicitud de grado no sea favorable, deberá esperar un semestre para presentarla nuevamente
Se expidió el acuerdo modificando los requisitos para obtener el título	Gerundio	Se expidió el acuerdo que modifica los requisitos para obtener el título
obligatoriamente el estudiante deberá actualizar sus datos anualmente	Adverbios terminados en "mente".	Es obligatorio actualizar los datos cada año

Elaboró	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Santiago Ramírez Cardona	Nombre: Andres Felipe Saldarriaga Paeres	Nombre:	Nombre:
Cargo: Contratista Profesional de Apoyo Secretaría General	Cargo: Contratista Secretaria General	Cargo:	Cargo:
Fecha: 08/03/2022	Fecha: 8/03/2022	Fecha:	Fecha:

 IU Digital de Antioquia <small>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA</small>	GUÍA LENGUAJE CLARO	Código:
		Versión:

Se estableció los requisitos para la inscripción de pregrados por parte de la IU Digital de Antioquia	Voz activa, voz pasiva.	La IU Digital de Antioquia estableció los requisitos para la inscripción de pregrados
---	-------------------------	---

Fuente: adaptado de Departamento Nacional de Planeación (2021)

1.7 Evitemos la solemnidad.

El lenguaje debe acercarse a los ciudadanos, usuarios e interesados a la IU Digital. No hay manuales para determinar el tono y el lenguaje que funciona, éstos dependen del contexto. Por ejemplo:

- *Exceso de formalidad:* Solicitamos comedidamente a los estudiantes que deben asumir la posición de sentados.
- *Claro:* Agradecemos a todos los asistentes, tomar asiento.

1.8 No abusemos de las siglas y los signos de puntuación.


No abusemos de las siglas, por más obvias que a usted le parezcan. Si es indispensable usarlas explíquelas por lo menos la primera vez que se mencionan en el documento. Utilicelas, principalmente, cuando se haga referencia a:

- Unidades administrativas.
- Divisiones.
- Dependencias.

En general, el desarrollo de esta etapa incluye las siguientes pautas:

- No agobiamos con un exceso de signos de puntuación, ni confundamos con su escasez. La función esencial de los signos de puntuación es facilitar al lector una adecuada comprensión de los textos; por eso es fundamental su buen uso.

Elaboró	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Santiago Ramírez Cardona	Nombre: Andres Felipe Saldarriaga Paeres	Nombre:	Nombre:
Cargo: Contratista Profesional de Apoyo Secretaría General	Cargo: Contratista Secretaria General	Cargo:	Cargo:
Fecha: 08/03/2022	Fecha: 8/03/2022	Fecha:	Fecha:

 IU Digital de Antioquia <small>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA</small>	GUÍA LENGUAJE CLARO	Código:
		Versión:

- Antes de poner una coma, piense si puede sustituirla por un punto.
- Tratemos de reemplazar los paréntesis y el uso de guiones por puntos o comas.
- No olvide revisar la puntuación de sus textos antes de imprimirlos o publicarlos. Gracias a la revisión, usted se convierte en el primer lector de su propio escrito.

1.9 Piense en imágenes.

Usemos ayudas visuales para enmarcar lo más relevante. Los recursos como imágenes, tablas y diagramas son importantes porque dan una apariencia más agradable.

Cuando un documento contiene pasos a seguir o mucha información, los diagramas y las gráficas ayudan a establecer un recorrido por los pasos que deben cumplirse.

1.10 Realicemos una revisión exhaustiva.


Revisemos el texto. Por esto, vale la pena considerar las siguientes sugerencias:

- Concentrarse en verificar que las ideas principales estén en el texto, para luego mejorar la calidad y precisión.
- Busquemos modelos de documentos parecidos, ya que pueden generar ideas, especialmente en estructura y secuencia, para mejorarlo.

6. Lenguaje Claro: Comunicación Oral

A continuación, se presentan algunas pautas para que colaboradores y dependencias tengan una comunicación eficiente y de calidad con los


Elaboró	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Santiago Ramírez Cardona	Nombre: Andres Felipe Saldarriaga Paeres	Nombre:	Nombre:
Cargo: Contratista Profesional de Apoyo Secretaría General	Cargo: Contratista Secretaria General	Cargo:	Cargo:
Fecha: 08/03/2022	Fecha: 8/03/2022	Fecha:	Fecha:

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA	GUÍA LENGUAJE CLARO	Código:
		Versión:

ciudadanos:

- Escuchar significa “prestar atención a lo que se oye”. Sin embargo, oír se define como “percibir con el oído los sonidos”. Por tanto, la diferencia entre las dos acciones tienen que ver con la voluntariedad y predisposición (Obtenido de: gaes blog: gaesblog.es) De allí, que sea necesario escuchar al ciudadano, escuchar su petición y entenderla como si fuera propia.
- Pongámonos en los zapatos del otro es uno de los atributos más importantes en el contacto ciudadano. Ser empático con la persona que se encuentra realizando la conversación
- Manejemos la entonación utilizada al interactuar con la ciudadanía
- Manejemos el tono de voz, una voz demasiado fuerte puede percibirse agresiva y una muy baja puede hacer que el mensaje sea imperceptible para el receptor.
- Utilicemos 5 pasos para la conversación: Introducción, Breve Historia, Presentación, Cierre inicial, Consolidación final
- Tomemos nota de las solicitudes de los ciudadanos y regístrela en el sistema de seguimiento
- Indaguemos hasta que la petición quede clara en su totalidad. Puede apoyarse de preguntas como:
¿quién?, ¿qué?, ¿cuándo?, ¿dónde?, ¿por qué? y ¿cómo?, respecto de la situación o solicitud particular.
- Permitamos a los ciudadanos intervenir de forma tal que puedan expresarse amplia y correctamente.
- Tengamos presente el respeto en todo momento. No es válido dirigirse al ciudadano con diminutivos o expresiones que puedan incomodarlo o ser malinterpretadas.

Elaboró	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Santiago Ramírez Cardona	Nombre: Andres Felipe Saldarriaga Paeres	Nombre:	Nombre:
Cargo: Contratista Profesional de Apoyo Secretaría General	Cargo: Contratista Secretaria General	Cargo:	Cargo:
Fecha: 08/03/2022	Fecha: 8/03/2022	Fecha:	Fecha:

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA	GUÍA LENGUAJE CLARO	Código:
		Versión:


- Transmitamos la información al ritmo del interlocutor. La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión del ciudadano.
- Consolidemos la conversación. Una vez se esté culminando la conversación procedamos a realizar un resumen de lo sucedido y compromisos adquiridos.

7. Lenguaje Claro: Correos Electrónicos

En el presente enunciado se evidencian algunas recomendaciones a tener presente en la elaboración de correos electrónicos:

- Organicemos las ideas antes de escribir, para que el mensaje tenga una estructura clara y un orden coherente.
- Siempre diligenciamos el formato “Asunto”. Este debe ser corto y dar un abrebocas del contenido.
- Evitemos utilizar palabras como “Buenos días”, “Buenas tardes” o “Buenas noches”, la lectura del correo electrónico puede ocurrir en cualquier momento del día. En su defecto, salude formal “Cordial saludo” o informalmente “Saludos” dependiendo el mensaje que quiera comunicar.
- El mensaje debe ser claro y conciso. No demos por hecho que el destinatario sabe lo que usted está pensando.
- No utilicemos mayúscula sostenida; puede percibirse como gritos o insultos. Para resaltar palabras o ideas, use el subrayado o las cursivas.
- Establezcamos un pie de firma. Preferiblemente, aquellas incorporadas por la Institución.

Elaboró	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Santiago Ramírez Cardona	Nombre: Andres Felipe Saldarriaga Paeres	Nombre:	Nombre:
Cargo: Contratista Profesional de Apoyo Secretaría General	Cargo: Contratista Secretaria General	Cargo:	Cargo:
Fecha: 08/03/2022	Fecha: 8/03/2022	Fecha:	Fecha:

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA	GUÍA LENGUAJE CLARO	Código:
		Versión:

- Evitemos utilizar abreviaciones o emoticones.
- Leamos nuevamente el correo antes de enviarlo y corrijamos la ortografía y puntuación.


8. Lenguaje Claro: Sitios Web

Los sitios web son fundamentales para establecer una comunicación oficial con el ciudadano, al mismo tiempo debe establecerse una comunicación cercana y clara que permita la solución de preguntas. A continuación, se establecen algunos parámetros para la comunicación vía sitio web:

- Seamos concretos y concisos con la información a publicar.
- Utilicemos posicionamiento SEO, es decir, escriba los textos con palabras clave para el lector
- Comencemos los textos con la idea central y posteriormente desarrolle los argumentos y las ideas complementarias.
- Usemos encabezados que expliquen al lector el tema que se desarrollará o la información que se brindará.
- Estructuremos el texto en bloques.
- Utilicemos viñetas o enumeración de ideas en aras de dar claridad gráfica de un tema.

9. Lenguaje Claro e incluyente

Elaboró	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Santiago Ramírez Cardona	Nombre: Andres Felipe Saldarriaga Paeres	Nombre:	Nombre:
Cargo: Contratista Profesional de Apoyo Secretaría General	Cargo: Contratista Secretaria General	Cargo:	Cargo:
Fecha: 08/03/2022	Fecha: 8/03/2022	Fecha:	Fecha:

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA	GUÍA LENGUAJE CLARO	Código:
		Versión:


“Más es menos”: Seamos claros y concisos. Evitemos utilizar palabras complejas, rimbombantes o de difícil conocimiento.

- Evitar el uso de signos como arroba, barra y paréntesis, lo cual es tomado como ofensa o discriminación. Ejemplo de uso inadecuado:
 - Sr(a)
 - Los/las profesor@s
- Usemos sustantivos que permitan un sólo género gramatical para referirse indistintamente a uno u otro sexo. Ejemplo:
 - *Inadecuado*: La humildad enaltece a los hombres.
 - *Adecuado*: La humildad enaltece a las personas.
- Redactemos con verbos conjugados en segunda o tercera persona o en forma impersonal. Ejemplo:
 - Cuando un ciudadano acuda a realizar un trámite, debe solicitar turno.
 - Se debe solicitar un turno para realizar un trámite.
- Evitemos usar una palabra varias veces en el mismo párrafo. En su defecto, use sinónimos que permitan entender el texto de la misma manera.

10. Laboratorios de Simplicidad

La Rectoría, bajo la asesoría de la Oficina de Planeación, organizará cada año, junto con la Secretaría General de la IU Digital y la Dirección de Comunicaciones, el desarrollo de laboratorios de simplicidad por procesos que permitan hacer más eficiente los trámites, servicios, programas y normas institucionales, con el fin de garantizar la comprensión y el uso de información pública por parte de la ciudadanía, usuarios e interesados en la IU Digital.

Elaboró	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Santiago Ramírez Cardona	Nombre: Andres Felipe Saldarriaga Paeres	Nombre:	Nombre:
Cargo: Contratista Profesional de Apoyo Secretaría General	Cargo: Contratista Secretaria General	Cargo:	Cargo:
Fecha: 08/03/2022	Fecha: 8/03/2022	Fecha:	Fecha:

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA	GUÍA LENGUAJE CLARO	Código:
		Versión:

Dichos Laboratorios de Simplicidad se desarrollarán con base en la revisión de **10 pasos para hacer la labor más sencilla, concreta y efectiva**, que corresponderá a la unión entre equipos técnicos y ciudadanos para pasar de lo complejo a lo simple:

Elaboró	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Santiago Ramírez Cardona	Nombre: Andres Felipe Saldarriaga Paeres	Nombre:	Nombre:
Cargo: Contratista Profesional de Apoyo Secretaría General	Cargo: Contratista Secretaria General	Cargo:	Cargo:
Fecha: 08/03/2022	Fecha: 8/03/2022	Fecha:	Fecha:

1.

Lee de manera consciente la Guía de Lenguaje Claro del DND

- Para escribir documentos claros y sencillos
- Simplificar los ya existentes

2.

Identifica los documentos de mayor interés para el ciudadano

- Ponte en sus zapatos
- Piensa en los documentos más importantes

3.

Lidera mesa de trabajo con los responsables del documento

- Entender su propósito
- Identificar los usuarios a quienes va dirigido

4.

Haz una prueba de comprensión del documento


- Con un grupo de 5 ciudadanos
- Escúchalos atentamente para determinar que sobra y que no queda claro

5.

Traduce el documento a lenguaje claro

- Con resultados obtenidos en punto anterior

Elaboró	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Santiago Ramírez Cardona	Nombre: Andres Felipe Saldarriaga Paeres	Nombre:	Nombre:
Cargo: Contratista Profesional de Apoyo Secretaría General	Cargo: Contratista Secretaria General	Cargo:	Cargo:
Fecha: 08/03/2022	Fecha: 8/03/2022	Fecha:	Fecha:

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA	GUÍA LENGUAJE CLARO	Código:
		Versión:

- **Reemplace palabras complejas e incluye imágenes que puedan hacer el documento más sencillo**

6.

Realiza una validación con nueva versión del documento

- **Con al menos 3 ciudadanos de primera validación**

7.

Haz los ajustes necesarios en el documento

- **Teniendo en cuenta los resultados anteriores**

8.

Reúne nuevamente a los responsables del documento en la entidad:

- **Válida nueva versión y si es necesario ajusta nuevamente el documento**

9.


Asegúrate que el documento cuente con la validación formal de la entidad

10.

Comparte la nueva pieza para ser utilizada

- **Para que sea conocida por los colaboradores y los ciudadanos**

Elaboró	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Santiago Ramírez Cardona	Nombre: Andres Felipe Saldarriaga Paeres	Nombre:	Nombre:
Cargo: Contratista Profesional de Apoyo Secretaria General	Cargo: Contratista Secretaria General	Cargo:	Cargo:
Fecha: 08/03/2022	Fecha: 8/03/2022	Fecha:	Fecha:

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA	GUÍA LENGUAJE CLARO	Código:
		Versión:

11. Referencias

Congreso de la República de Colombia (2011). *Ley 1474 de 2011 por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*. Bogotá.

_____(2014). *Ley 1712 por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones*. Bogotá.

CONPES Documento 3649 (2010). *Política Nacional de Servicio al Ciudadano*. Consejo Nacional de Política Económica y Social, Bogotá.

CONPES Documento 3654 (2010). *Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a la Ciudadanía*. Consejo Nacional de Política Económica y Social, Bogotá.

CONPES Documento 3785 (2013). *Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano*. Consejo Nacional de Política Económica y Social, Bogotá.

Departamento Nacional de Planeación (2015). *La guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia*. Bogotá. Disponible en: https://www.portaltributario.decolombia.com/wp-content/uploads/2015/07/portaltributariodecolombia_guia-de-lenguaje-claro-para-servidores-publicos.pdf

_____(2018). *Metodologías innovadoras de Lenguaje Claro: hacia un aumento de la eficiencia administrativa y la participación ciudadana*. Bogotá.

_____(2021). *Curso Virtual de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia*.

Disponible en: <https://escuelavirtual.dnp.gov.co/>

Alcaldía Mayor de Bogotá (2019). *Guía de lenguaje claro e incluyente del distrito capital*.

Secretaría General, Bogotá.

Elaboró	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Santiago Ramírez Cardona	Nombre: Andres Felipe Saldarriaga Paeres	Nombre:	Nombre:
Cargo: Contratista Profesional de Apoyo Secretaría General	Cargo: Contratista Secretaria General	Cargo:	Cargo:
Fecha: 08/03/2022	Fecha: 8/03/2022	Fecha:	Fecha: