



Deporte

GUÍA DE LENGUAJE CLARO

Ministerio del Deporte

GIT Servicio Integral al Ciudadano



Introducción



Las entidades públicas tienen la responsabilidad de comunicar información de forma clara, comprensible y accesible para todas las personas.

El lenguaje claro permite que la ciudadanía pueda:

- Encontrar la información que necesita.
- Entenderla sin dificultad.
- Usarla para tomar decisiones o realizar trámites.

Cuando la comunicación institucional es clara:

- Se reducen errores y reprocesos.
- Se mejora la calidad del servicio al ciudadano.
- Se facilita el acceso a los derechos.
- Se fortalece la confianza en las instituciones públicas.

Esta guía ofrece orientaciones prácticas para que servidores públicos y contratistas del Ministerio del Deporte redacten comunicaciones comprensibles y útiles para la ciudadanía.

Alcance

Esta guía aplica a todas las comunicaciones institucionales, entre ellas:

- Documentos oficiales.
- Resoluciones y actos administrativos informativos.
- Contenidos de páginas web.
- Convocatorias.
- Respuestas a solicitudes ciudadanas.
- Comunicaciones institucionales.
- Contenidos digitales.
- Atención presencial y telefónica.

Marco normativo del lenguaje claro

El uso del lenguaje claro en la administración pública se fundamenta en:

- | | |
|---|--|
| • Constitución Política de Colombia (1991): | <i>artículos 2, 123 y 209 sobre servicio a los intereses generales y principios de eficacia, transparencia y publicidad.</i> |
| • Decreto 2623 de 2009: | <i>crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.</i> |
| • CONPES 3649 de 2010: | <i>lineamientos de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.</i> |
| • CONPES 3785 de 2013: | <i>incorpora el principio de certidumbre y lenguaje claro.</i> |
| • Ley 1712 de 2014: | <i>Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</i> |
| • Decreto 1081 de 2015: | <i>ordena elaborar información en formatos accesibles y lenguaje claro.</i> |
| • Decreto 1499 de 2017: | <i>adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).</i> |
| • Ley 2052 de 2020 (Ley Antitrámites): | <i>ordena incorporar lenguaje claro en trámites y comunicaciones.</i> |

Alineación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

El lenguaje claro es un habilitador transversal del MIPG, especialmente en las políticas de:

- Servicio al Ciudadano.
- Transparencia y Acceso a la Información.
- Participación Ciudadana.

Su implementación en el Ministerio del Deporte contribuye a mejorar la experiencia ciudadana, reducir reprocesos y fortalecer la confianza institucional.



¿Qué es el lenguaje claro?



Es una forma de comunicación que permite a las personas encontrar, entender y usar la información de manera fácil y rápida.

Una comunicación está en lenguaje claro cuando la persona puede:

- 1.** Encontrar la información que busca.
- 2.** Entenderla en la primera lectura.
- 3.** Usarla para realizar una acción.

En el Ministerio, se aplica a información sobre programas, convocatorias, trámites, apoyos al sector deportivo y acciones institucionales.

Sus objetivos principales son:

- Aumentar la eficiencia administrativa.
- Reducir errores.
- Disminuir intermediarios.
- Mejorar la satisfacción ciudadana.
- Garantizar el acceso efectivo a derechos.

¿Por qué

es importante usar lenguaje claro en el Estado?

El lenguaje claro:

- Reduce costos y cargas para la ciudadanía
- Mejora tiempos de respuesta
- Facilita el acceso a la información
- Promueve la transparencia
- Fortalece la participación
- Favorece la inclusión de poblaciones diversas





Principio básico: pensar en la audiencia

Antes de redactar, pregúntese:

- ¿Quién va a leer este texto?
- ¿Qué necesita saber?
- ¿Qué nivel de conocimiento tiene?
- ¿Cómo le sirve esta información?

Recordemos: las personas no leen para interpretar tecnicismos, sino para resolver necesidades concretas.

Enfoque centrado en la ciudadanía

El lenguaje claro parte de un principio fundamental:

La información pública debe diseñarse pensando en quien la recibe, no en quien la produce.

Antes de redactar, pregúntese:

- ¿Quién necesita esta información?
- ¿Para qué la necesita?
- ¿Qué acción debe realizar después de leer?

Principios del lenguaje claro

- 1.** Claridad. La información debe ser fácil de entender.
- 2.** Simplicidad. Se deben usar palabras comunes y frases cortas.
- 3.** Relevancia. La información debe responder a las necesidades del ciudadano.
- 4.** Utilidad. El contenido debe permitir que las personas realicen acciones.
- 5.** Accesibilidad. La información debe ser comprensible para personas con diferentes niveles educativos.

Cómo comunicar en lenguaje claro

*Según el Departamento Administrativo de la
Función Pública:*

- 1.** Identifique el tema y la audiencia.
- 2.** Relacione el contenido con la realidad del ciudadano.
- 3.** Traduzca el lenguaje técnico.
- 4.** Defina el canal adecuado.

Elementos clave

Contenido

- Ideas principales claras.
- Oraciones breves.
- Información necesaria, sin excesos.

Estructura

- Introducción, desarrollo y cierre.
- Secciones breves y coherentes.

Diseño

- Encabezados informativos.
- Listas, viñetas y negrillas.
- Evitar bloques largos de texto.

Una comunicación está en lenguaje claro cuando el lector puede encontrar, entender y usar la información sin esfuerzo.

Recomendaciones prácticas

- Responda primero a la pregunta del ciudadano.
- Use párrafos cortos.
- Evite tecnicismos innecesarios.
- Prefiera la voz activa.
- Revise ortografía y puntuación.

Organización del texto Estructura básica

- Introducción: propósito.
- Cuerpo: desarrollo.
- Conclusión: qué debe hacer la persona.



Revisión y validación antes de publicar

- Eliminar información innecesaria.
- Simplificar oraciones.
- Verificar claridad del mensaje.
- Revisar ortografía.
- Confirmar que la información es útil y aplicable.

Lenguaje claro en la comunicación oral

- Escuchar activamente.
- Usar palabras sencillas.
- Mantener coherencia verbal y corporal.
- Tono respetuoso y profesional.

Organización del texto

Una comunicación clara debe tener tres partes:

- Introducción. Explica el propósito del documento.
- Desarrollo. Presenta la información principal.
- Cierre. Indica qué debe hacer la persona.

Diseño de la información

El diseño también influye en la comprensión.

Buenas prácticas:

- Usar títulos claros.
- Utilizar subtítulos.
- Incluir listas.
- Resaltar información importante.
- Evitar bloques largos de texto.

Lenguaje claro en medios digitales

En páginas web y plataformas digitales se recomienda:

- Títulos directos.
- Preguntas frecuentes.
- Listas de requisitos.
- Pasos para realizar trámites.
- Fechas visibles.
- Enlaces claros.

Lenguaje claro en atención al ciudadano

En la atención presencial o telefónica se recomienda:

- Escuchar activamente.
- Usar palabras sencillas.
- Explicar paso a paso.
- Verificar que la persona entendió.

Ejemplos de transformación al lenguaje claro

A continuación, se presentan ejemplos prácticos de cómo aplicar el lenguaje claro en comunicaciones habituales del Ministerio del Deporte.



Ejemplo 1. Convocatorias deportivas

Antes: "En el marco del cumplimiento de los lineamientos establecidos en la normatividad vigente, se informa a los interesados que la presente convocatoria tiene como finalidad la asignación de estímulos conforme a los criterios definidos por la entidad."

Después: "Esta convocatoria busca apoyar a deportistas y organizaciones deportivas mediante la asignación de estímulos económicos. Aquí encontrará quiénes pueden participar, los requisitos y los plazos para postularse."

Ejemplo 2. Requisitos para acceder a un programa

Antes: "Los aspirantes deberán acreditar el cumplimiento de los presupuestos habilitantes exigidos para el acceso al programa institucional."

Después: "Para acceder al programa, debe cumplir con estos requisitos básicos:"

Ejemplo 3. **Respuesta a una solicitud ciudadana**

Antes: "De conformidad con lo dispuesto en las normas que regulan la materia, esta cartera ministerial se permite informar que no es procedente su solicitud."

Después: "Su solicitud no puede ser aprobada porque no cumple con los requisitos establecidos. A continuación, le explicamos cuáles son y qué puede hacer para presentar una nueva solicitud."

Ejemplo 4. **Información en la página web**

Antes: "El Ministerio del Deporte, en ejercicio de sus funciones constitucionales y legales, pone a disposición de la ciudadanía la siguiente información de interés."

Después: "Aquí encontrará información sobre programas, convocatorias y servicios del Ministerio del Deporte. Use el menú para acceder fácilmente a cada tema."

Ejemplo 5. **Comunicación oral en puntos de atención**

Antes: "Usted debe radicar la solicitud en los términos establecidos y esperar la validación correspondiente."

Después: "Debe presentar la solicitud en este punto o a través de la página web. Una vez la recibamos, le informaremos el resultado en el tiempo indicado."

Antes: "Adjunto encontrará la información solicitada en virtud de su requerimiento radicado en esta entidad."

Después: "Aquí encuentra los documentos que solicitó. Si necesita algo más, estamos disponibles para ayudarle."

Ejemplo 6. **Comunicación sobre cierre temporal de escenarios deportivos**

Antes: "Se informa a la ciudadanía que, conforme a las disposiciones administrativas, los escenarios deportivos permanecerán inhabilitados temporalmente por labores de mantenimiento."

Después: "Los escenarios deportivos estarán cerrados por mantenimiento del 5 al 12 de febrero. Le avisaremos cuando vuelvan a estar disponibles."

Ejemplo 7. Información sobre inscripciones a cursos

Antes: "El interesado deberá acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos para proceder con la inscripción."

Después: "Para inscribirse, solo necesita estos requisitos: ..."

Ejemplo 8. Respuesta a petición de documentos

Antes: "Adjunto encontrará la información solicitada en virtud de su requerimiento radicado en esta entidad."

Después: "Aquí encuentra los documentos que solicitó. Si necesita algo más, estamos disponibles para ayudarle."



Errores comunes en la comunicación pública

Uso excesivo de lenguaje jurídico

Evite:

- "de conformidad con"
- "en el marco de"
- "la presente comunicación"

Oraciones demasiado largas

Prefiera frases breves.

Información poco útil

La información debe explicar qué hacer.

Lista de verificación:

Antes de publicar un documento revise que:

- El mensaje principal esté al inicio.
- El texto sea claro.
- Las frases sean cortas.
- No haya tecnicismos innecesarios.
- La información sea útil para el ciudadano.

Estrategias para implementar lenguaje claro

Las entidades públicas pueden promover el lenguaje claro mediante:

- Capacitaciones de redacción institucional.
- Revisión de documentos institucionales.
- Guías y plantillas de comunicación.
- Evaluación de comprensión ciudadana.

Indicadores de impacto

El uso de lenguaje claro puede medirse mediante:

- Reducción de solicitudes de aclaración.
- Disminución de reprocesos en trámites.
- Mejora en la satisfacción del ciudadano.
- Aumento en el acceso a información pública.

Orientaciones para publicación web

- Títulos claros.
- Preguntas frecuentes.
- Fechas y requisitos destacados.
- Listas y tablas.
- Accesibilidad para personas con discapacidad

Orientaciones para capacitación interna

- Ejemplos reales del sector.
- Ejercicios de simplificación.
- Revisión colaborativa.
- Validación desde la perspectiva ciudadana.

Conclusión

El lenguaje claro permite que la ciudadanía comprenda y utilice la información pública de manera efectiva.

Su implementación contribuye a mejorar la transparencia, fortalecer la participación ciudadana y aumentar la confianza en las instituciones.

Comunicar de manera clara no solo es una buena práctica administrativa, sino también una forma de garantizar el ejercicio efectivo de los derechos.



Deporte

