

Protocolo de lenguaje claro

www.invias.gov.co



EDICIÓN 2022

Protocolo de lenguaje claro

Guillermo Toro Acuña

Director general (e)

Carlos Hernando Macías Montoya

Subdirector administrativo

Andrés Felipe Pedraza Galindo

Coordinador Grupo Atención y Relacionamento Ciudadano

Juan José Valbuena

Contratista Grupo de Atención al Ciudadano

Neiffeth Julieth Vargas

Contratista Grupo de Atención al Ciudadano

Andrés Felipe Lozano Villamizar

Contratista Grupo de Atención al Ciudadano

Diseño: Gerencia de Comunicaciones

Contenido

Introducción	4
Fundamento legal	4
Pautas para implementar el lenguaje claro	5
Ejemplo de comunicación en lenguaje claro	6
Ejercicios de innovación en lenguaje claro en el Invías	10
Análisis de información encuesta de necesidades, expectativa	13
Conclusiones	13
Bibliografía	14

Tablas

Tabla 1. Glosario	7
Tabla 2. Listado de verificación	12

Lista de figuras

Figura 1. Escribir en lenguaje claro	6
Figura 2. Expresarse de manera oral en lenguaje claro	7

Introducción

La comunicación activa y asertiva entre los ciudadanos y las entidades del Estado es el motor que aumenta la confianza en la administración pública. Por ello, esa comunicación debe estar en un lenguaje claro e inclinarse por una articulación en doble vía que garantice el cumplimiento de los deberes del Estado y los derechos que tiene la ciudadanía.

El Instituto Nacional de Vías (Invías) busca promover la integración de servicios como una respuesta a la necesidad del acercamiento de los servicios de la administración pública. La accesibilidad de todos los medios de atención busca generar y propiciar que de manera progresiva se implementen diversas directrices tendientes a la atención de las personas haciendo que el lenguaje de respuesta y comunicación sea claro y de fácil comprensión.

¿Qué es comunicarse en lenguaje claro?

El lenguaje claro es la forma de expresión precisa, comprensible y útil de las comunicaciones del Estado, para que los ciudadanos, independientemente de su condición socioeconómica o nivel educativo, ejerzan sus derechos y cumplan sus deberes.

Esta, más que una expresión, es una metodología innovadora que tiene como propósito último establecer parámetros de manera transversal en las entidades buscando que la ciudadanía tenga un mayor número de herramientas para participar activamente. Esto se traduce en beneficios tangibles como la disminución de reiteración por parte de la ciudadanía, la optimización de trámites y procedimientos y el cambio a una cultura de servicio.

Fundamento legal

“Metodologías innovadoras de Lenguaje Claro. Hacia un aumento de la eficiencia administrativa y la participación ciudadana” en el Seminario Internacional de Lenguaje Claro. Red de Lenguaje Claro Colombia. Departamento Nacional de Planeación. Bogotá D.C.

En la siguiente figura se relacionará el fundamento legal, donde se identificarán las pautas a seguir para tener en cuenta a la hora de realizar metodologías de lenguaje claro.



Pautas para implementar el lenguaje claro

Escribir en lenguaje claro:

El esquema general para la traducción de documentos escritos en lenguaje técnico a un lenguaje comprensible para un público general establece las siguientes recomendaciones:

Figura 1. Escribir en lenguaje claro.



Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar en este esquema general, escribir en lenguaje claro es sencillo y de fácil comprensión para el público en general, y genera una correcta comunicación entre el emisor (funcionario) y el receptor (ciudadano).

Expresarse de manera oral en lenguaje claro:

Si bien expresarse de manera clara con la ciudadanía es un proceso que contiene varias pautas, es necesario tener presente saber dirigirse a ella de manera correcta generando confianza y además proporcionando un ambiente colaborativo.

En la siguiente figura se darán los pasos a seguir para una comunicación asertiva con la ciudadanía.

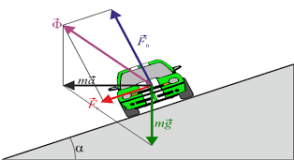
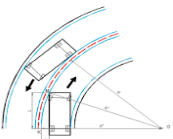
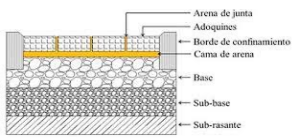
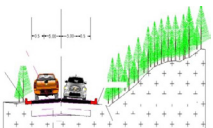
Figura 2. Expresarse de manera oral en lenguaje claro.

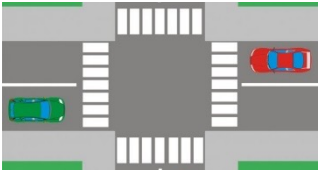


A continuación, se presentan distintos tecnicismos que pueden ser traducidos con el glosario publicado en la página web del Invías y que ejemplifican cómo se deben traducir los términos que cuentan con un carácter altamente complejo para la ciudadanía.

Tabla 1. Glosario

Tecnisismo	Traducción
 Pendiente transversal del terreno	Inclinationes naturales del terreno, medidas en el sentido transversal del eje de la vía.

Tecnisismo	Traducción
 Peralte	Inclinación de una carretera en los tramos y curvas para contrarrestar el efecto de la fuerza centrífuga que actúa sobre un vehículo en movimiento.
 Gálibo	Altura existente entre el fondo de viga y el fondo cruce sobre ríos o esteras.
 Sobrealto	Aumento en la sección transversal de una calzada en las curvas, con la finalidad de mantener la distancia lateral entre los vehículos en movimiento.
 Subrasante	Superficie especialmente acondicionada sobre la cual se apoya la estructura del pavimento.
 Cuneta	Zanjas, revestidas o no, construidas paralelamente a las bermas, destinadas a facilitar el drenaje superficial longitudinal de la carretera.
 Bombeo	Pendiente transversal en las entretangencias horizontales de la vía que tiene por objeto facilitar el escurrimiento superficial del agua.
 Bahía de estacionamiento	Parte complementaria de la estructura de la vía utilizada como zona de transición entre la calzada y el andén, destinada al estacionamiento de vehículos.

Tecnisismo	Traducción
 Berma	Parte de la estructura de la vía destinada al soporte lateral de la calzada para el tránsito de peatones, semovientes y, ocasionalmente, al estacionamiento de vehículos y tránsito de vehículos de emergencia.
 Bocacalle	Embocadura de una calle en una intersección.
 Sardinell	Elemento de concreto, asfalto u otros materiales para delimitar la calzada de una vía.
 Isleta	Zona de la plataforma situada entre los carriles, las vías de giro y los ramales, y excluida de la circulación. Sirve para guiar a los vehículos o de refugio a los peatones. Puede estar delimitado solo por marcas viales y, en su caso, por captafaros o también por bordillos.
 Captataros	Elementos vitales de señalización y seguridad vial que se usan generalmente como complemento de las marcas viales y que actúan como retrorreflectores de la luz que reciben de forma incidente.

Fuente: Elaboración propia.

Ejemplo de comunicación en lenguaje claro

A continuación, se presenta un ejemplo de un documento que ha sido traducido a lenguaje claro; primero se presenta el documento original y, posteriormente, el traducido. Cabe resaltar que este ejercicio se basó enteramente en ejemplos de respuestas entregadas por la entidad:

- **Más complicado**



MINISTERIO DE TRANSPORTE



INVIAS
INSTITUTO NACIONAL DE VIAS

Señor,

Nombre: Juan Ernesto Macias
 Dirección electrónica: jhmacias@gmail.com
 Ciudad Caloto cauca
 Asunto: Radicado No. Entrada 87458 de 02/05/2022
 Petición No. 478945

Respetado señor:

En atención a su comunicado dirigido, al Instituto Nacional de Vías de manera atenta le informo que su petición ha sido registrada con el fin que se continúe con el trámite, y se emita la correspondiente respuesta dentro de los términos establecidos en la Ley. En este sentido y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"; y acorde con lo establecido en el Decreto Ley 1421 de 1993 y las competencias institucionales asignadas en el Acuerdo 257 de 2006, le informo que su petición fue trasladada a la siguiente dependencia:

- Grupo de Atención y Relacionamento Ciudadano

Por lo tanto, esta comunicación no debe ser considerada como respuesta, sino como medio de información para indicar la ruta que inicia su petición, en definitiva. Para el INVIAS es muy importante interactuar con usted; por esta razón, si desea conocer el estado de la petición comuníquese a los canales de atención de los cuales disponemos directamente, para conocer los términos de su respuesta dirigirse a la normativa anteriormente mencionada.

Cordialmente,
Nombre Dependencia.

Calle 25g N° 73b - 90
 PBX: 3770600
 Correo: atencionciudadano@invias.gov.co
 www.invias.gov.co



- Más simple:



MINISTERIO DE TRANSPORTE



INVIAS
INSTITUTO NACIONAL DE VIAS

Nombre: Juan Ernesto Macías

Dirección electrónica: jhmacias@gmail.com

Asunto: Radicado No. Entrada 87458 de 02/05/2022 de la subdirección administrativa

Petición: No. 478945

Cordial Saludo,

El Instituto Nacional de Vías ha recibido, registrado y asignado su petición a la dependencia competente para que sea respondida en los términos que establecen el artículo 21 de la ley 1755 del 30 de junio de 2015.

A partir de este momento puede hacer seguimiento al estado de su petición a través de los siguientes canales de atención:

- **Telefónico:** 601 377 0600
- **Presencial:** Calle 25G # 73B-90 local 103 Complejo empresarial Central Point – Bogotá D.C.
- **Virtual:** correo electrónico institucional (atencionciudadano@invias.gov.co), página web (http://pqrd.invias.gov.co:8080/eQual-Invias_18/e-Qual/qrsinterno/qrsinternet/index.jsp)

Cordialmente,

Nombre Dependencia.

Calle 25g N° 73b - 90
PBX: 3770600
Correo: atencionciudadano@invias.gov.co
www.invias.gov.co



Parámetros de verificación de documentos traducidos a lenguaje claro

Después de realizar todo el proceso de escribir usando las pautas anteriormente mencionadas, los funcionarios pueden comprobar si la traducción del documento que emitan cumple satisfactoriamente y ha sido traducido a lenguaje claro de acuerdo con una tabla de verificación que se dispone y cuyo propósito es brindar una herramienta de soporte.

Hay que recordar que el protocolo está pensado como un apoyo técnico y práctico para dar respuesta a la ciudadanía y es, por lo tanto, de carácter orientador. En los casos concretos es posible apartarse de los criterios presentados a continuación.

Tabla 2. Listado de verificación

Verificación	Sí	No	No aplica
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 del documento es relevante para el tema tratado?			
¿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 ¹¹ 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: DNP (2015, p. 47).

Después de usar la tabla 2 para el contraste y verificación, se debe contrastar con otros documentos, para así tener una uniformidad de criterio a la hora de traducir documentos, piezas informativas y resoluciones a un lenguaje claro. Se debe realizar la validación final del documento por parte del ciudadano y/o grupo de expertos que hicieron la primera revisión, con el fin de aprobar la versión final que dará respuesta al peticionario, es decir, un ciudadano o servidores de otros procesos de la entidad pública.

Ejercicios de innovación en lenguaje claro en el Invías

El Invías, bajo una política de mejora continua, estableció varios pilotos con la finalidad de acercar la administración pública a la ciudadanía. En concordancia con este protocolo de lenguaje claro, se implementó un ejercicio para incorporar los resultados obtenidos mediante la aplicación de todas las estrategias de lenguaje claro en un laboratorio de simplicidad, con el propósito de recibir de parte de los ciudadanos una retroalimentación continua que permita identificar que falencias y oportunidades de mejora en criterios de emisión de respuestas, claridad con el lenguaje técnico que caracteriza a la entidad y estrategias de redacción acompañadas con un análisis interno.

A su vez, y siendo parte integral de esta estrategia, el Invías adquirió un asistente virtual –el chatbot Vale– con el propósito de que la ciudadanía pudiera resolver las inquietudes más frecuentes que tiene con respecto al quehacer misional de la entidad de forma rápida clara y asertiva. El chatbot Vale se convirtió en una poderosa herramienta para integrar un plan transversal en el que el elemento central sea la aplicación del lenguaje claro.



Conclusiones

Esta guía práctica busca brindar elementos a los funcionarios para que de manera paulatina se dé aplicación a todos los documentos, actuaciones y resoluciones, para brindarle mayor claridad a la ciudadanía y a las personas que son receptoras de la información y mayor número de certezas para que la administración no se desgaste en explicar nuevamente un pronunciamiento o información suministrada para el mayor entendimiento de todo el conglomerado social.

La implementación del lenguaje claro no es algo potestativo ni voluntario, ya que existe un gran sustento legal y académico que, inequívocamente, está orientando a las entidades públicas a un acercamiento al ciudadano.

El presente protocolo es integrado a las acciones que se adelantan dentro del mejoramiento continuo, con el propósito de arraigar en todos los servidores públicos la integridad como el eje de la actividad administrativa diaria y el especial desarrollo de la dimensión del talento humano sobre ejes de confianza y respeto con distintas metodologías, con la finalidad de que este protocolo se retroalimente continuamente con nuevas experiencias.

Dentro de los elementos a destacar es importante incluir que esta guía tiene una naturaleza de constante evolución, por lo que siempre existirá oportunidad de innovar y mejorarla.

La articulación de la guía de comunicación incluyente, el laboratorio de simplicidad y este protocolo es fundamental para que el funcionario o colaborador tenga un panorama completo de cómo se implementan estas estrategias con la finalidad última de beneficiar a la ciudadanía.

Validar constantemente con los grupos de interés la forma como se está comunicando la entidad para confirmar que la forma como nos estamos comunicando es correcta.

Bibliografía

- Alicaresp. (2018). Conceptos básicos de conformación y compactación de la subrasante, sub base y base [imagen]. alicaresp.com. <http://alicaresp.com/2019/05/14/conceptos-basicos-de-sub-rasante-sub-base-y-base-de-pavimentos/>
- Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2015). Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia. Recuperado de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>
- Depositphotos vector de imágenes.. (s. f.). Intersección [imagen]. <https://sp.depositphotos.com/>. y <https://sp.depositphotos.com/vector-images/intersecci%C3%B3n.html>
- EcuRed. (2017). Cuneta [imagen]. Ecured.cu. <https://www.ecured.cu/Cuneta>
- Educaplay. (2022). Partes de la Carretera quiz [imagen]. Educaplay.com. https://www.educaplay.com/printablegame/1950219-partes_de_la_carretera.html
- Escuela de conductores circuito uno. (30 de abril de 2021) [imagen]. Facebook.

<https://www.facebook.com/300927760058645/photos/a.300933933391361/1941137439370994/?type=3>

- Facultad de Estudios a Distancia. (2022). Figura 1. Sobreancho de la curva [imagen]. virtual.umng.edu.co http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/ingenieria_civil/disenio_geometrico_de_vias/unidad_5/medios/documentacion/p6h1.php
- Naca Ingenieros [@nacaingenieros]. (9 de marzo de 2017). instalación y nivelación de sardinel vía Funza [Tweet]. Twitter. <https://twitter.com/nacaingenieros/status/839949843887960065>
- Nokin. (2021). Captafaro de plástico NK-1001 [imagen]. tachavial.com. <http://www.tachavial.com/products/reflective-road-stud/nk-1001.html>
- Norma 3.1 – IC Trazado (2016). Glosario de términos 43. http://www.carreteros.org/normativa/trazado/31ic_2016/apartados/glosario.htm
- Tecnocarreteras. (7 de junio de 2014). Conociendo un poco más acerca de los peraltes de las curvas [imagen]. tecnocarreteras.com. <https://www.tecnocarreteras.es/2014/06/07/conociendo-un-poco-mas-acerca-de-los-peraltes-de-las-curvas/>
- Wikipedia. (s. f.) Berma [imagen]. es.wiktionary.org. <https://es.wiktionary.org/wiki/berma>
- Zarda educación vial. (12 de marzo de 2020). Bahía de estacionamiento [imagen]. Facebook. <https://www.facebook.com/553109011883293/posts/750781615449364/>



www.invias.gov.co

Instituto Nacional de Vías - INVÍAS

Calle 25G # 73B-90

Complejo Empresarial Central Point, Bogotá - Colombia

PBX : (+57) 601 377 0600

Línea gratuita : (+57) 018000117844