



Educación



Guía de buenas prácticas en lenguaje claro, comprensible e incluyente para el Relacionamiento con la Ciudadanía

Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía (SRC)

Julio de 2026

Versión 2

Somos la Revolución del Cambio



Contenido

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN LENGUAJE CLARO, COMPRENSIBLE E INCLUYENTE PARA EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA.....	6
1. Introducción.....	6
2. Objetivos de la guía.....	7
3. Alcance.....	7
4. Normatividad relacionada.....	7
5. Definiciones.....	9
6. Documentos relacionados	10
7. LENGUAJE CLARO, COMPRENSIBLE E INCLUYENTE	11
7.1. LENGUAJE CLARO.....	11
7.1.1. Ventajas del Leguaje Claro	13
7.1.2. Bases del Lenguaje Claro	13
7.1.3. Los 10 pasos de la comunicación clara.....	14
7.2. LENGUAJE INCLUYENTE	42
.....	42
7.2.1. Bases del Lenguaje Incluyente.....	44
7.2.1.1. ¿Qué es el enfoque diferencial?	50
a) Enfoque diferencial para las comunidades étnicas	51
1. Pueblos indígenas.....	52
2. Personas afrodescendientes.....	54
3. Personas Gitanas o Rom.....	57
b) Enfoque diferencial para la población LGBTIQ+	58
c) Enfoque diferencial en discapacidad	61
d) Enfoque diferencial campesinado	66
e) Enfoque diferencial personas víctimas de la violencia.....	67
f) Enfoque diferencial personas firmantes de paz	68
g) Enfoque diferencial personas en situación de movilidad humana	70
h) Enfoque diferencial de ciclo de vida	71
i) Enfoque diferencial personas en situación de habitabilidad en calle	73
j) Enfoque diferencial personas en situación de prostitución.....	74

7.2.2. Recomendaciones para el diseño de material audiovisual para una comunicación inclusiva	74
8. Nivel de autoridad y responsabilidades en la implementación de la Guía en Lenguaje Claro, Comprensible e Incluyente	76
9. ANEXO TÉCNICO	79
9.1. Medición de la apropiación del lenguaje claro, comprensible e incluyente en los canales de atención del Ministerio de Educación Nacional...	79
9.1.1. Objetivo	79
9.1.2. Alcance	79
9.1.3. Enfoque de medición en el marco del MIPG	79
9.1.4. Mecanismo 1: Medición interna de la apropiación del lenguaje claro, comprensible e incluyente	79
9.1.5. Mecanismo 2: Medición a través de la percepción de la ciudadanía	82
9.1.6. Indicadores de seguimiento	82
9.1.7. Uso de resultados y mejora continua	84
9.1.8. Periodicidad y presentación de resultados	84
Bibliografía	85

Tablas

Tabla 1. Ejemplos prácticos para la aplicación del lenguaje claro	12
Tabla 2. Ejemplos prácticos paso 2. Hacer una lista clara de las ideas que se quieren transmitir	17
Tabla 3. Ejemplos prácticos paso 3. Organizar el texto por pasos coherentes	21
Tabla 4. Ejemplos prácticos de buenas prácticas paso 4. Redactar frases y párrafos breves y accesibles	24
Tabla 5. Ejemplos prácticos Paso 5. Usar un lenguaje cercano y respetuoso	26
Tabla 6. Lista de verbos a preferir en el lenguaje cercano	28
Tabla 7. Errores frecuentes y cómo corregirlos en el lenguaje cercano	28
Tabla 8. Ejemplos prácticos paso 6. Evitar legalismos y lenguaje negativo	31
Tabla 9. Alternativas de lenguaje claro a términos jurídicos	32
Tabla 10. Ejemplos prácticos paso 7. Usar un tono claro y natural para evitar la solemnidad	33
Tabla 11. Recomendaciones para el reemplazo de fórmulas solemnes	34
Tabla 12. Ejemplos de errores frecuentes y como corregirlos	35
Tabla 13. Ejemplos prácticos paso 8. No abusar de las siglas u acrónimos	36
Tabla 14. Ejemplos prácticos de las posibles consecuencias del abuso de siglas ..	37

Tabla 15. Ejemplos prácticos paso 9. Pensar en imágenes para apoyar visualmente los documentos.....	39
Tabla 16. Ejemplos tipos visuales de acuerdo con la necesidad.....	40
Tabla 17. Ejemplos prácticos para asegurar una comunicación incluyente	43
Tabla 18. Ejemplos prácticos para el uso del lenguaje no sexista.....	45
Tabla 19. Ejemplos prácticos sobre recomendaciones para no utilizar el masculino genérico.....	46
Tabla 20. Ejemplos de alternativas incluyentes para sustituir expresiones con sesgo de género.....	48
Tabla 21. Fórmulas de tratamiento acordes a las identidades de género auto-percibidas	49
Tabla 22. Lenguaje incluyente para referirse a pueblos indígenas: Recomendaciones y ejemplos prácticos	52
Tabla 23. Errores comunes y alternativas inclusivas en la comunicación con pueblos indígenas.....	53
Tabla 24. Ejemplos prácticos del uso de lenguaje no discriminatorio – Expresiones incluyentes personas indígenas	54
Tabla 25. Recomendaciones de lenguaje incluyente para referirse a personas afrodescendientes	55
Tabla 26. Errores comunes y alternativas incluyentes en el lenguaje	56
Tabla 27. Ejemplos prácticos del uso de lenguaje no discriminatorio – Expresiones incluyentes personas afrodescendientes.....	56
Tabla 28. Lenguaje incluyente para referirse a la comunidad Gitana/Rom.....	57
Tabla 29. Errores comunes y alternativas incluyentes en el lenguaje	58
Tabla 30. Uso de lenguaje no discriminatorio – Expresiones incluyentes para la población LGBTIQ+.....	59
Tabla 31. Uso del lenguaje incluyente para personas con discapacidad	62
Tabla 32. Errores comunes y alternativas inclusivas en el lenguaje con personas con discapacidad.....	64
Tabla 33. Uso del lenguaje incluyente para personas campesinas.....	66
Tabla 34. Uso de lenguaje no discriminatorio para víctimas de la violencia.....	68
Tabla 35. Uso correcto del lenguaje incluyente con personas firmantes de paz y sus familias	69
Tabla 36. Uso de lenguaje no discriminatorio para personas migrantes y refugiadas.....	70
Tabla 37. Uso de lenguaje no discriminatorio para grupos etarios	72
Tabla 38. Uso de lenguaje no discriminatorio para personas en situación de habitabilidad en calle	74
Tabla 39. Uso de lenguaje no discriminatorio para personas en situación de prostitución	74
Tabla 40. Mecanismo 2: Medición a través de la percepción de la ciudadanía.....	82

Tabla 41. Indicadores para el seguimiento de la apropiación y aplicación del lenguaje claro, comprensible e incluyente 83

Ilustraciones

Ilustración 1. Esquema: desarrollo del enfoque de Estado Abierto para la implementación de acciones de Lenguaje Claro, Comprensible e Incluyente.....	6
Ilustración 2. Los 10 pasos de la comunicación clara	14
Ilustración 3. Procedimiento para redactar un documento.	20
Ilustración 4. Romper con estereotipos y roles de género	45
Ilustración 5. Categorías de discapacidad	61
Ilustración 6. Ciclo de vida de las personas en Colombia	72

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN LENGUAJE CLARO, COMPRENSIBLE E INCLUYENTE PARA EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

1. Introducción

El Ministerio de Educación Nacional, en el marco de sus compromisos con la inclusión y la accesibilidad, así como con la comunicación, la transparencia, la participación ciudadana y la inclusión territorial en su relacionamiento con la ciudadanía, presenta esta Guía de buenas prácticas en lenguaje claro, comprensible e incluyente como una herramienta fundamental para fortalecer la comunicación entre la entidad y sus partes interesadas.

Esta guía se alinea con los lineamientos de la dimensión 3: Gestión con valores para resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), que promueve el enfoque de Estado abierto, buscando mejorar la relación entre el Estado y la ciudadanía mediante un equilibrio entre expectativas sociales y responsabilidades públicas. El documento incorpora elementos clave como el enfoque diferencial poblacional y el lenguaje claro (Función Pública, 2026), con el fin de garantizar que las comunicaciones del Ministerio sean accesibles, respetuosas e inclusivas, reconociendo la diversidad de las personas y sus necesidades particulares.

Ilustración 1. Esquema: desarrollo del enfoque de Estado Abierto para la implementación de acciones de Lenguaje Claro, Comprensible e Incluyente



Fuente: Elaboración propia con base al Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG (Función Pública, 2026).

2. Objetivos de la guía

- Establecer pautas para el uso de un lenguaje claro, comprensible e incluyente en todos los canales de atención y servicio a la ciudadanía del Ministerio de Educación Nacional.
- Favorecer la comprensión y el acceso a la información por parte de la ciudadanía, eliminando barreras lingüísticas y promoviendo la transparencia.
- Garantizar el enfoque diferencial, reconociendo las particularidades de grupos poblacionales que requieren medidas específicas para su plena participación.
- Fortalecer la confianza en la gestión pública mediante una comunicación cercana, respetuosa, humanizada y efectiva.

3. Alcance

Esta guía aplica a:

- a) Todo el personal del Ministerio de Educación Nacional, incluyendo funcionarios, funcionarias, contratistas, colaboradores y colaboradoras en el relacionamiento con la ciudadanía.
- b) Todos los canales de atención y servicio a la ciudadanía institucionales, tanto internos como externos y los siguientes medios de interacción con las partes interesadas:
 - Documentos.
 - Respuestas a PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones).
 - Contenidos digitales.
 - Espacios de diálogo y participación ciudadana.

Además, se enmarca en los principios de atención humanizada, inclusión, no discriminación y accesibilidad, asegurando que las comunicaciones sean comprensibles para toda la ciudadanía.

4. Normatividad relacionada

La guía se construye en coherencia con:

- Constitución Política de Colombia de 1991, artículos 2, 123 y 209.
- Ley 1618 del 27 de febrero de 2013, "Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad", artículo 14, numeral 7.

- Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- Ley 1757 del 6 de julio de 2015, "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".
- Ley 2052 del 25 de agosto de 2020, "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones", artículo 17.
- Ley 2294 del 19 de mayo de 2023, "Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 'Colombia Potencia Mundial de la Vida'", artículo 3, numeral 5.
- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009, "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".
- Decreto 1083 del 26 de mayo de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".
- Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017, "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015", artículo 2.2.22.1.5.
- Decreto 2269 del 29 de diciembre de 2023, "Por el cual se adopta la estructura del Ministerio de Educación Nacional y se determinan las funciones de sus dependencias".
- Decreto 1122 del 30 de agosto de 2024, "Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública".
- Resolución MEN 4058 del 5 de abril de 2024, "Por medio de la cual se actualizan y adoptan las políticas de gestión y desempeño institucional y de operación del Ministerio de Educación Nacional".
- Resolución MEN 24611 del 18 de diciembre de 2025, "Por la cual se crean, organizan y se definen los Grupos Internos de Trabajo del Ministerio de Educación Nacional y los empleos que los conforman". Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con la Ciudadanía.
- Documento CONPES 3649 de 2010, "Política Nacional de Servicio al Ciudadano".
- Documento CONPES 4070 de 2021, "Lineamientos de Política para la Implementación de un Modelo de Estado Abierto".
- Circular 100-010 del 23 de agosto de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública, "Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro".

5. Definiciones

- **Accesibilidad:** conjunto de condiciones, medidas y acciones que garantizan a todas las personas el acceso, uso y disfrute, en igualdad de condiciones, de los entornos físicos, servicios, información, comunicaciones, trámites, productos y tecnologías. Implica la identificación y eliminación de barreras, así como la implementación de ajustes y estrategias que favorezcan la inclusión, la participación y el ejercicio efectivo de los derechos de toda la ciudadanía.
- **Atención preferencial:** conjunto de medidas, ajustes y acciones orientadas a garantizar una atención oportuna, accesible, digna y adecuada a las personas que, por sus condiciones particulares o situaciones de vulnerabilidad, requieren un trato diferencial para ejercer plenamente sus derechos y acceder a los servicios de la Entidad. Comprende, entre otros, a las personas con discapacidad, personas mayores, mujeres gestantes, niños, niñas y adolescentes, víctimas del conflicto armado y demás grupos que requieran especial protección constitucional.
- **Canal de atención:** medio dispuesto por la Entidad para facilitar la interacción con la ciudadanía y demás partes interesadas, a través del cual se brinda información, orientación, atención y recepción de solicitudes. Los canales pueden ser presenciales, telefónicos o virtuales.
- **Ciclo de vida:** enfoque que reconoce las características, necesidades, intereses, capacidades y condiciones particulares de las personas en cada una de las etapas de su desarrollo. Este enfoque orienta el diseño, implementación y evaluación de acciones institucionales diferenciadas para promover el acceso efectivo a derechos, bienes y servicios, considerando las particularidades de cada grupo poblacional.
- **Ciudadanía:** conjunto de personas naturales o jurídicas, grupos de valor, organizaciones y demás partes interesadas que interactúan con la Entidad para acceder a información, trámites, servicios o ejercer sus derechos y deberes.
- **Discapacidad:** limitación en la función o estructura corporal, como por ejemplo una desviación o pérdida significativa que puede ser temporal, y que se puede deber, por ejemplo, a una lesión permanente, leve o severa y puede fluctuar con el tiempo, y en particular, el deterioro debido al envejecimiento (Icontec Internacional, 2013).
- **Encuesta de satisfacción:** instrumento aplicado a la ciudadanía y demás partes interesadas para medir la percepción, experiencia y nivel de satisfacción frente a la atención recibida y los servicios prestados por la Entidad.
- **Enfoque de Estado Abierto:** modelo de gestión pública que promueve una relación transparente, participativa, colaborativa e incluyente entre las entidades del Estado, la ciudadanía y los grupos de valor, con el propósito de fortalecer la confianza institucional, la rendición de cuentas, la innovación pública y la generación de valor público. En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), este enfoque incorpora de manera

transversal el enfoque diferencial poblacional, el enfoque territorial, el lenguaje claro, la innovación abierta y el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).

- **Enfoque diferencial:** perspectiva que reconoce las condiciones, características, capacidades, identidades y situaciones particulares de las personas y grupos poblacionales, con el fin de eliminar barreras, reducir desigualdades y garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos. Este enfoque orienta la adopción de medidas, acciones y estrategias ajustadas a las necesidades específicas de cada población, promoviendo la inclusión, la equidad y la no discriminación.
- **Lenguaje claro y comprensible:** forma de comunicación en la que la información se presenta de manera sencilla, precisa, accesible y fácil de entender, permitiendo que la ciudadanía comprenda adecuadamente los mensajes, trámites, servicios y respuestas emitidas por la Entidad.
- **Lengua de señas colombiana:** hace referencia a la lengua natural de carácter viso-gestual, cuyo canal de expresión son las manos, los ojos, el rostro, la boca y el cuerpo, y su canal de recepción es visual. Esta lengua de señas es propia de la población con discapacidad auditiva colombiana (Ministerio de Salud y Protección Social, 2017).
- **Lenguaje incluyente:** forma de comunicación que reconoce, respeta y visibiliza la diversidad de las personas, evitando expresiones discriminatorias o excluyentes y promoviendo la igualdad y el respeto por las diferencias.
- **Política de Servicio al Ciudadano:** política del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) orientada a fortalecer la relación entre las entidades públicas y la ciudadanía mediante servicios accesibles, oportunos y de calidad.
- **PQRSDF:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones presentadas por la ciudadanía ante las entidades públicas.
- **Sistema Braille:** el Braille es un código alfabético que se compone de seis puntos en alto relieve, ordenados en una matriz de dos columnas por tres filas. Los puntos se enumeran del 1 al 6, de manera que la fila superior corresponde a los puntos 1 y 4, la fila del medio corresponde a los puntos 2 y 5 y la fila inferior corresponde a los puntos 3 y 6. Las letras, signos de puntuación, signos de expresión y demás códigos se forman mediante la combinación de estos seis puntos. Cada letra y cada signo tienen ya una combinación de puntos preestablecida. El signo que se forma al marcar todos los puntos se conoce con el nombre de signo generador, pues, de éste se originan todas las posibles combinaciones de puntos, que en total, incluyendo el espacio en blanco son 64 combinaciones (Instituto Nacional para Ciegos - INCI, 2020).

6. Documentos relacionados

El siguiente documento puede ser consultado en el sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Educación Nacional.

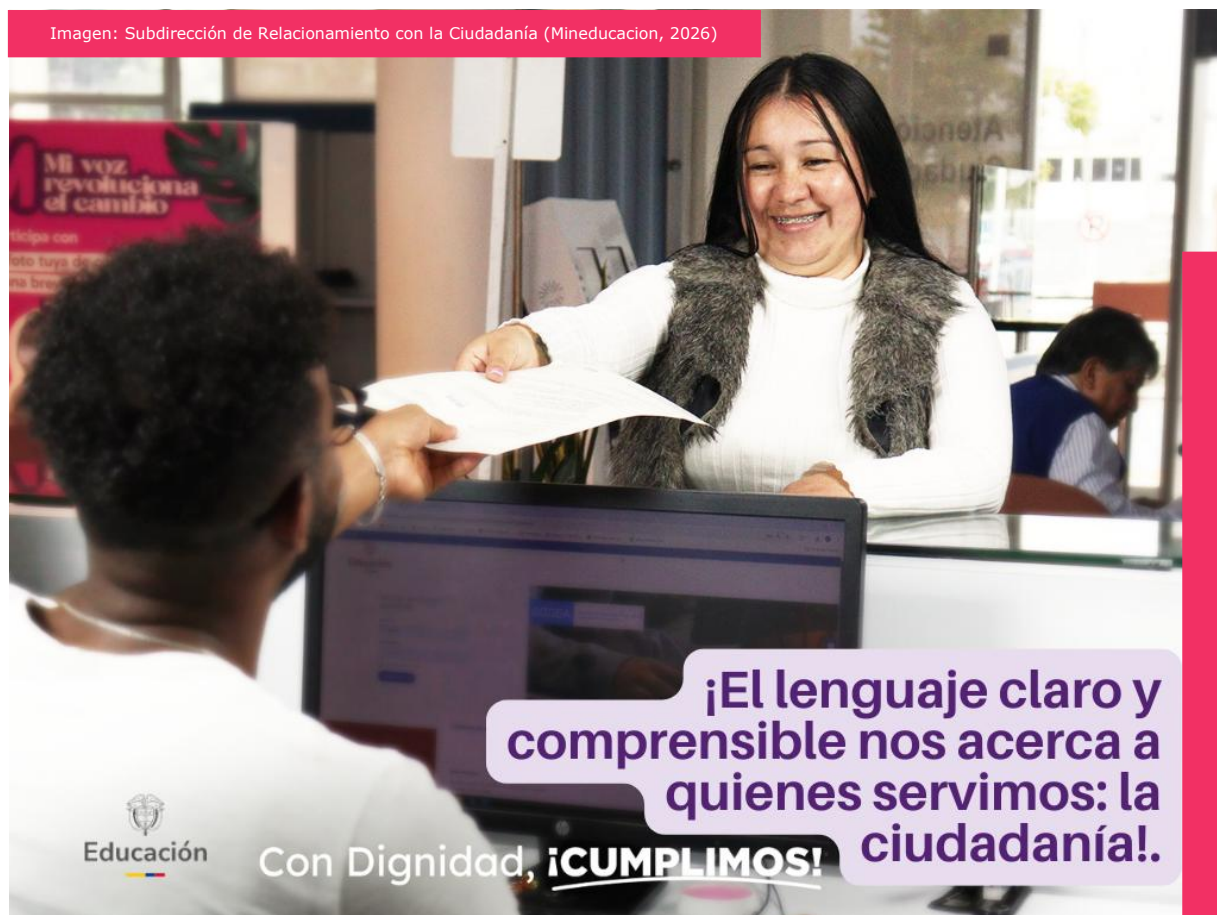
- SC-GU-06. Guía para el relacionamiento con la ciudadanía según ciclo de vida.
- SC-PR-01. Procedimiento para la atención a la ciudadanía a través de los canales de atención.
- SC-PR-02. Procedimiento para la gestión de PQRSDF.

Los siguientes documentos pueden ser consultados en la página www.mineduccion.gov.co en el menú de atención y servicios a la Ciudadanía:

- Manual de Buenas Prácticas de Relacionamiento con la Ciudadanía.
- Protocolo de Atención a la Ciudadanía.

7. LENGUAJE CLARO, COMPRENSIBLE E INCLUYENTE

7.1. LENGUAJE CLARO



El Ministerio de Educación Nacional incorpora el lenguaje claro en todos los canales de atención y servicio a la ciudadanía dentro del Proceso de Servicio al Ciudadano, adaptando, entre otros, los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación (DNP). Este enfoque garantiza que la información sea fácil de entender, precisa y útil para las partes interesadas, promoviendo:

1. Simplificación del contenido:

- Uso de oraciones cortas (recomendadas menores a 20 palabras) y párrafos breves.
- Eliminación de tecnicismos jurídicos o administrativos. Si son necesarios, se incluyen definiciones simples.
- Estructura jerárquica (títulos, subtítulos, listas) para facilitar la lectura.

2. Transparencia y eficiencia:

- Respuestas a PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones), documentos normativos y formularios con información directa y sin ambigüedades.
- Diseño de textos con énfasis visual (negritas para conceptos clave, viñetas para pasos de trámites).

3. Conexión con el marco institucional:

- Alineación con la dimensión 3 del MIPG (Gestión con valores para resultados), que exige claridad en la interacción Estado-ciudadanía.
- Aplicación del principio de Estado abierto: información pública accesible y comprensible para todos.

Tabla 1. Ejemplos prácticos para la aplicación del lenguaje claro.

Antes	Después (lenguaje claro)
La convalidación de títulos de educación superior expedidos en el exterior se regirá por lo dispuesto en el artículo 3 de la Resolución 010687 de 2019, la cual deroga expresamente la Resolución 20797 de 2017, en consonancia con las competencias asignadas al Ministerio de Educación Nacional en el artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1075 de 2015.	Si su título fue obtenido en el exterior, solicitar su convalidación ante el Ministerio de Educación. Este trámite se rige por la Resolución 010687 de 2019. La Resolución 20797 de 2017 ya no aplica.
La cartera educativa, en ejercicio de sus facultades legales, procederá a la implementación de las directrices contenidas en el Decreto 1234 de 2023.	El Ministerio de Educación Nacional aplicará las reglas del Decreto 1234 de 2023 para mejorar los servicios educativos.

Fuente: Elaboración propia.

La Circular 100-010 de agosto de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública establece directrices para fortalecer la implementación del lenguaje claro.

7.1.1. Ventajas del Leguaje Claro

La Escuela Superior de Administración Pública (ESAP, 2024) señala que el lenguaje claro aporta beneficios significativos en la relación entre la ciudadanía y el Estado, fortaleciendo la confianza y mejorando los procesos institucionales. Entre sus principales ventajas destacan:

- **Mejora de la comunicación:** facilita el entendimiento mutuo entre la ciudadanía y entidades públicas, promoviendo una relación más efectiva y accesible.
- **Fomento de la transparencia:** permite a la ciudadanía acceder a información clara y precisa, lo que refuerza la rendición de cuentas y la participación en los asuntos públicos.
- **Reducción de la confusión:** evita malentendidos o interpretaciones incorrectas al eliminar ambigüedades y garantizar que la información sea comprendida fácilmente.
- **Fortalecimiento de la confianza:** transmite mensajes de manera clara y directa genera credibilidad en la institución, mejorando la percepción de la ciudadanía sobre su gestión.
- **Aumento de la eficiencia:** contribuye a resolver inquietudes y trámites con mayor rapidez al proporcionar información completa y comprensible, optimizando los recursos y tiempos de gestión.
- **Prevención de errores jurídicos:** reduce el riesgo de daño antijurídico y fortalece la defensa judicial al garantizar que la ciudadanía comprenda sus derechos, deberes y procedimientos legales.
- **Optimización de trámites:** agiliza procesos administrativos al facilitar la comprensión de los requisitos y pasos necesarios, reduciendo retrabajos o errores en los trámites.

7.1.2. Bases del Lenguaje Claro

El lenguaje claro es una herramienta clave para mejorar la comunicación en los procesos institucionales, promoviendo un servicio a la ciudadanía más eficiente, transparente e inclusivo. Las bases fundamentales para su implementación (ESAP, 2024) son:

- **Empatía:** implica ponerse en el lugar de la ciudadana o del ciudadano, comprendiendo su contexto, necesidades e inquietudes. A través de la empatía, se busca generar una comunicación más humana, cercana y efectiva, que facilite el entendimiento mutuo.

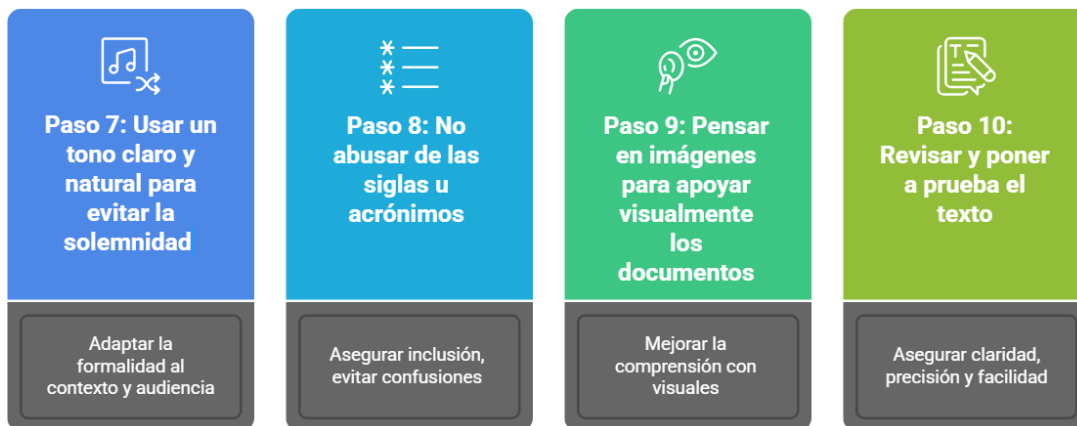
- **Claridad:** se trata de transmitir mensajes o explicaciones, incluso las más técnicas, utilizando palabras sencillas y estructuras ordenadas que sean accesibles para cualquier persona. Esto permite eliminar ambigüedades y mejorar la comprensión del mensaje.
- **Coherencia:** consiste en emplear un vocabulario y una estructura narrativa que ayuden a la ciudadanía a construir imágenes mentales claras y concretas, lo que facilita la interpretación y el entendimiento del texto.
- **Precisión:** los mensajes deben ser lógicos, pertinentes y ajustados al tema tratado, evitando información innecesaria. La precisión asegura que la ciudadanía reciba la información que realmente necesita de manera completa y oportuna.

7.1.3. Los 10 pasos de la comunicación clara

En la Entidad se implementan lineamientos de lenguaje claro, basados en los 10 pasos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (DNP, 2024), para optimizar todos los canales de atención. Estos son los 10 pasos aplicados:

Ilustración 2. Los 10 pasos de la comunicación clara





Fuente: Elaboración propia con base a los 10 pasos de la comunicación clara del (DNP, 2024).

A continuación, se presenta el desarrollo de los 10 pasos de la comunicación clara en el marco del Relacionamiento con la Ciudadanía:

1 Ponerse en los zapatos de la ciudadanía con empatía



Tener en cuenta lo que la persona sabe, lo que necesita saber y el resultado que desea obtener.

a) Objetivo

Adaptar el lenguaje y contenido a las necesidades, conocimientos y contexto de la persona destinataria.

b) ¿Qué hacer en la aplicación del Lenguaje Claro?

Es fundamental entender la perspectiva de la ciudadana o ciudadano. Esto implica reconocer sus preocupaciones, su nivel de conocimiento sobre el tema y sus expectativas respecto a la información que se les proporciona. A la vez, es importante tener en cuenta la edad, cultura y nivel educativo de las personas

destinatarias. Si el texto está dirigido a varias personas, es conveniente escribir primero lo que aplica para todas. Adoptar la perspectiva de la persona lectora, como si fueran los propios ojos, priorizando la claridad para alguien con un nivel básico de formación. El objetivo es asegurar que el contenido se entienda en la primera lectura.

Aplicación del lenguaje claro:

- Documentos cuyo destinatario es el ciudadano o ciudadana, como solicitudes de información, o instrucciones para trámites, servicios a la ciudadanía, etc.
- Documentos administrativos, es decir informes, cartas, oficios, memorandos, directrices, normas.
- Documentos con alcance estratégico, tanto a nivel presupuestal, de política pública o de rendición de cuentas. Ej. Planes de Desarrollo, Planes Institucionales, Decretos, etc.
- Correos electrónicos o información al público en la página web y redes sociales institucionales.
- Formularios de trámites, servicios, consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF).

Al escribir, es fundamental que se identifique quiénes son las personas lectoras del texto. Si la destinataria o el destinatario no es una sola persona, sino varias, es importante conocer a las personas con mayor interés en el documento. El texto debe estructurarse de manera que primero cubra las necesidades de información de ese grupo amplio, y luego agregar los detalles relevantes para otros grupos o personas con menor interés.

También es clave comprender para qué necesita la persona lectora lo que está solicitando. Al redactar, se debe pensar primero en el interés de quien lee el documento, más allá del contenido específico que se desea comunicar. Esto facilita incluir solo la información necesaria y eliminar lo que no es útil. Un mensaje es claro si la persona comprende lo que debe hacer sin esfuerzo adicional y logra resolver su necesidad.



El lenguaje utilizado debe ser natural y familiar, similar al de una conversación entre dos personas, evitando un tono de cátedra especializada.

2

Hacer una lista clara de las ideas que se quieren transmitir

a) Objetivo

Organizar los mensajes clave de manera lógica, eliminando redundancias y priorizando información relevante para la ciudadanía.

b) ¿Qué hacer?

- El primer paso es hacer una lista de las ideas que se quieren transmitir en un orden lógico, planear el desarrollo del contenido, puntos clave de ayuda y la estructuración del mensaje. Es importante agrupar ideas similares y relevantes y pensar en los mensajes centrales, asegurándose de comunicarlos de manera directa, clara y que aporte valor a la comunicación. Aquello que no sea relevante debe eliminarse, mientras que lo importante debe resaltarse.
- La estructura del texto debe contener la información necesaria para guiar a la persona hacia la acción deseada. El uso de lenguaje claro es posible cuando los mensajes están bien definidos, organizados lógicamente y se utilizan palabras que se adaptan a las necesidades de los distintos grupos de interés.
- Es fundamental evitar la creación de documentos redundantes, confusos, costosos y poco efectivos.

c) Ejemplos prácticos de aplicación del Paso 2

Tabla 2. Ejemplos prácticos paso 2. Hacer una lista clara de las ideas que se quieren transmitir

Contexto / Documento	Ideas para transmitir (desordenadas o redundantes)	Lista depurada y ordenada (versión clara)	Técnicas aplicadas
Guía para acceder a becas	- Normativa base (Decreto 123). - Requisitos (Sisbén, edad, documentos). - Plazos de	1. ¿Qué es?: Apoyo económico para estudiantes con Sisbén $\leq$ 32. 2. Requisitos: Fotocopia de	✓ Elimina jerga legal. ✓ Agrupa requisitos. ✓ Ordena de

Contexto / Documento	Ideas para transmitir (desordenadas o redundantes)	Lista depurada y ordenada (versión clara)	Técnicas aplicadas
	convocatoria. - Definición legal de "beca". - Contacto para dudas. - Historial del programa.	documento, certificado Sisbén, matrícula activa. 3. Plazos: Inscripciones abiertas hasta [fecha]. 4. Cómo aplicar: Complete el formulario [enlace]. 5. Ayuda: Contacto [correo/teléfono].	general a específico.
Respuesta a PQRSDF sobre convalidación de títulos de Educación Superior	- Referencia a Resolución 010687. - Lista de documentos exigidos. - Explicación detallada del proceso legal. - Oficinas responsables. - Costos asociados.	1. Documentos necesarios: Título apostillado, traducción oficial, formulario [enlace]. 2. Proceso: Cargue los documentos solicitados en la plataforma del Ministerio de Educación Nacional [enlace]. 3. Costo: \$XXX.XXX.XXX. 4. Plazo: Respuesta en 2 o 4 meses. 5. Dudas: Escriba a [correo].	✓ Prioriza información accionable. ✓ Omite detalles legales irrelevantes. ✓ Usa verbos directos.

Contexto / Documento	Ideas para transmitir (desordenadas o redundantes)	Lista depurada y ordenada (versión clara)	Técnicas aplicadas
Comunicado sobre ajustes en calendario académico	- Justificación del cambio. - Detalles de reuniones internas. - Nuevas fechas por región. - Fundamentos legales (Circular 012). - Contacto para reclamos.	1. Cambios: Clases inician el [fecha] en todas las regiones. 2. Razón: Ajuste por emergencia climática. 3. Consultas: Llame al [teléfono] o escriba a [correo].	✓ Destaca lo urgente (fechas). ✓ Explica el "porqué" en una línea. ✓ Elimina burocracia interna.

Fuente: Elaboración propia.



Una comunicación fluida y cercana con los grupos de interés garantiza que un trámite no se convierta en una experiencia frustrante y que conlleve a la insatisfacción.

3 Organizar el texto en orden coherente

a) Objetivo

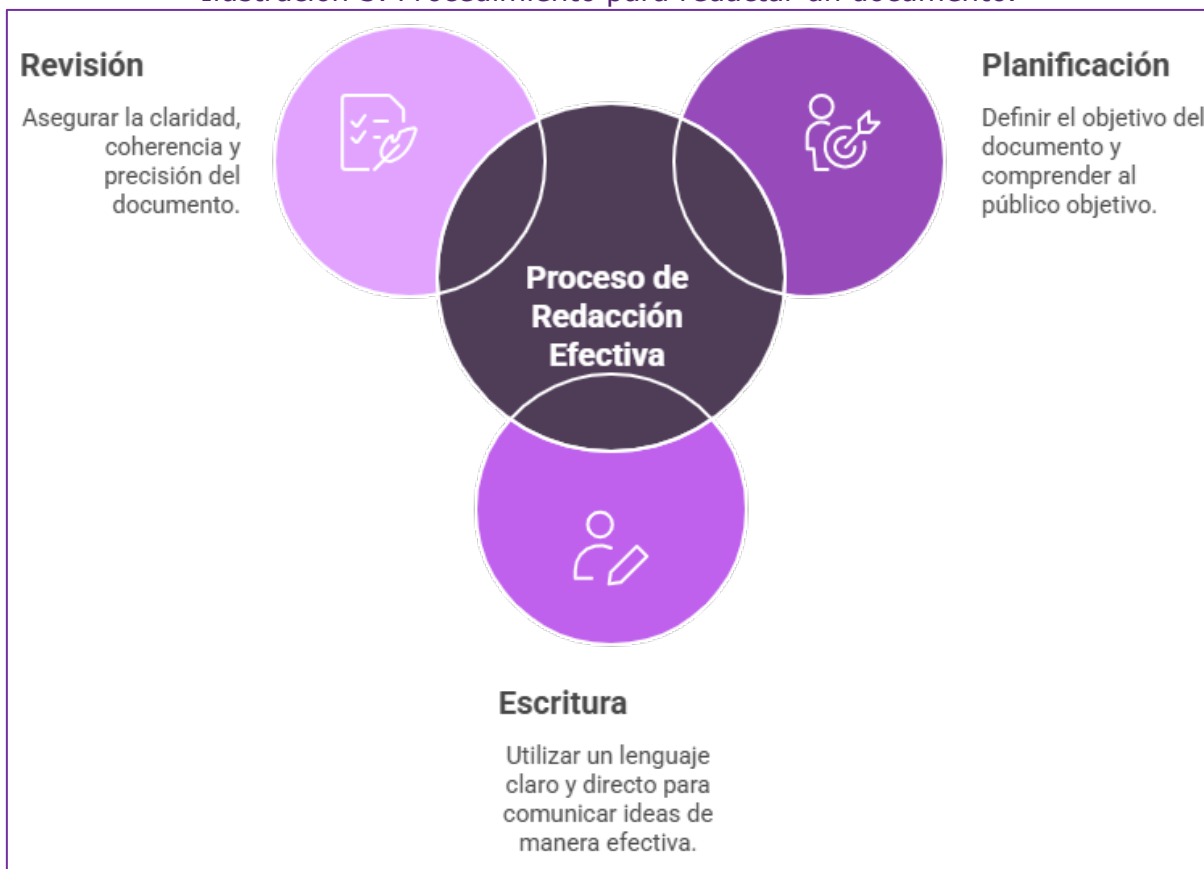
Estructurar el contenido en introducción, cuerpo y conclusión, usando subtítulos claros y lenguaje accionable para guiar a la ciudadanía.

b) ¿Qué hacer?

El contenido del texto debe tener introducción, cuerpo y conclusión. En el desarrollo de cada uno de estos tres componentes se pueden crear secciones que faciliten su lectura utilizando subtítulos en negrilla o cursiva con las preguntas que haría la persona. Asegurar que cada sección fluya de manera lógica. Ej. "¿Cuántos documentos debo traer para ...?" y dar respuesta en el texto. Pueden ser en formato pregunta o afirmación. Las secciones deben ser cortas.

El procedimiento para redactar un documento consta de tres pasos fundamentales que están interconectados y no deben separarse. Estos pasos son:

Ilustración 3. Procedimiento para redactar un documento.



Elaboración propia con base a los 10 pasos de la comunicación clara del (DNP, 2024).

1. Planear: en esta etapa, se define el objetivo del documento y se identifica al público al que va dirigido. Es fundamental comprender las necesidades e intereses de las personas destinatarias para garantizar que el mensaje sea relevante y comprensible. Se deben organizar las ideas en un esquema lógico, priorizando los temas más importantes. Planear también implica seleccionar el tono adecuado y prever cómo la información guía a la persona lectora hacia una acción o comprensión clara.

- **Ejemplo:** para un formulario de convalidación de títulos:
 - ✓ *Objetivo:* guiar al ciudadano o a la ciudadana paso a paso.
 - ✓ *Público:* personas con títulos extranjeros (nivel educativo variado).
 - ✓ *Esquema:* Requisitos → Pasos → Plazos → Contacto.

2. Escribir: al redactar el documento, se debe utilizar un lenguaje sencillo, evitando términos técnicos o complicados que dificulten la comprensión. Los

mensajes deben ser directos y fáciles de entender desde la primera lectura. Es fundamental que cada frase comunique una idea clara y que el texto esté estructurado de manera lógica, con secciones que faciliten la lectura y la navegación. El uso de palabras comunes, frases cortas y una redacción inclusiva aseguran que el documento sea accesible para todos los grupos de interés.

• **Técnicas:**

- ✓ **Subtítulos activos:** *"¿Perdió su certificado? Siga estos pasos:"*.
- ✓ **Frases cortas:** *"Enviar los documentos al correo ...@.... Recibirá respuesta en 10 días."*.
- ✓ **Inclusividad:** *"Estudiantes, padres, madres o acudientes deben..."*.

3. Revisar: en esta fase, se revisa el contenido para garantizar que cumple con los principios de claridad, coherencia y precisión. Es importante verificar que la información esté organizada de manera lógica, que no haya redundancias y que el tono sea el adecuado. Además, se debe revisar la ortografía, gramática y puntuación, asegurando que el texto sea fácil de leer y que los mensajes sean coherentes con el objetivo inicial. También se puede someter el documento a la retroalimentación de otros para asegurar su efectividad y comprensión.

Se trata de un proceso cíclico, de mejoramiento continuo. Pasar por el ciclo planear, escribir¹ y revisar, debe hacerse varias veces para un solo documento. Esto ayuda a dimensionar el documento, a entender su tamaño y complejidad.

• **Lista de chequeo:**

- ✓ ☐ ¿Cumple el objetivo inicial?
- ✓ ☐ ¿Un ciudadano o ciudadana con educación básica lo entendería?
- ✓ ☐ ¿Hay redundancias o tecnicismos?
- ✓ ☐ ¿Los enlaces/contactos funcionan?

c) Ejemplos prácticos de aplicación del Paso 3

Tabla 3. Ejemplos prácticos paso 3. Organizar el texto por pasos coherentes

Tipo de Documento	Estructura con Subtítulos (Preguntas/ Afirmaciones)	Contenido Optimizado	Técnicas Aplicadas
Guía de matrículas	¿Quiénes pueden matricularse?	- Estudiantes nuevos/as o antiguos/as de	✓ Subtítulos en negrita. ✓ Respuestas

¹ En el Sistema Integrado de Gestión (SIG) del Ministerio de Educación Nacional está disponible el instructivo Gestión de comunicaciones Oficiales Internas y Externas, Recibidas y Enviadas, con el código GD-IN-01 en su última versión.

Tipo de Documento	Estructura con Subtítulos (Preguntas/ Afirmaciones)	Contenido Optimizado	Técnicas Aplicadas
	¿Qué documentos necesito? ¿Dónde y cuándo hacerlo?	colegios públicos. - Fotocopia de documento, boletines anteriores. - En la institución educativa más cercana, del 1 al 30 de noviembre.	breves y directas. ✓ Orden cronológico.
PQRSDF (solicitud de certificados)	¿Cómo solicitar mi certificado de estudios? ¿Cuánto demora el trámite? ¿Qué hacer si hay un error?	1. Complete el formulario en [enlace]. 2. 5 días hábiles. 3. Escriba a jdjfdg@sdsfs.gov.co	✓ Preguntas frecuentes ciudadanas. ✓ Incluye enlaces y contactos. ✓ Omite detalles legales.
Comunicado sobre becas	¿Qué cubre la beca? ¿Cuáles son los requisitos? ¿Cómo aplicar?	- Matrícula y materiales educativos. - Sisbén ≤ 32, edad entre 6-18 años. - Inscripción en [enlace] hasta [fecha].	✓ Lenguaje inclusivo (ej: "usted"). ✓ Destaca beneficios y plazos. ✓ Usa viñetas.

Fuente: Elaboración propia.



Las palabras son la herramienta más importante para construir una buena comunicación con los diferentes grupos de interés de la Entidad.

4

Redactar frases y párrafos breves y accesibles

a) Objetivo

Simplificar la lectura con frases de máximo 20 palabras y párrafos de hasta 5 líneas, usando listas y espaciado para mejorar la comprensión.

b) ¿Qué hacer?

- La claridad de la información es fundamental; utilizar frases y párrafos cortos ayuda a mantener la atención de la persona lectora y facilita la comprensión del contenido.
- Se recomienda que las frases no superen las 20 palabras, ya que la memoria a corto plazo tiene limitaciones.
- Los párrafos deben ser breves —preferiblemente de no más de cinco líneas— y contener una idea clara por frase y un solo tema por párrafo.
- Cuando se presenten varias ideas importantes, es preferible organizarlas en una lista.
- El uso de numeración y el espaciado adecuado entre líneas también contribuyen a una lectura más fácil.
- Es importante emplear con frecuencia el punto seguido y el punto aparte, ya que los párrafos cortos fomentan una lectura ágil y comprensible.

c) Algunas ideas útiles en el momento de escribir

- Decir lo que es importante.
- En cada frase, pensar si la persona lectora necesita saber algo más para entenderla.
- Revisar que la frecuencia de las frases permita a la persona lectora saber de dónde viene y para donde va.
- Si no hay relación entre un fragmento y otro, explique por qué.
- Lea con frecuencia lo que ya ha escrito. Esto ayuda a precisar ideas y a encadenarlas mejor.
- Es fundamental dejar descansar el documento unos minutos, horas o incluso días si es posible. Al retomarlo, este se lee con “otros ojos”.
- Pídale a otra persona que lea el documento y diga en sus palabras, lo que entendió. Eso ayuda a asegurarse que está transmitiendo el mensaje.
- El párrafo debe tener una oración introductoria, luego una desarrollando las ideas y termina con una oración que concluya las ideas e introduzca a las que vienen en el próximo párrafo.

d) Ejemplos prácticos de aplicación del Paso 4

Tabla 4. Ejemplos prácticos de buenas prácticas paso 4. Redactar frases y párrafos breves y accesibles

Principio	Texto mejorable	Versión optimizada	Beneficio
Decir lo importante primero	"Considerando lo establecido en el Artículo 5 de la Resolución 123, el Ministerio informa que el proceso de matrícula..."	"El proceso de matrícula 2025 inicia el 1° de noviembre. Requisitos:"	✓ El ciudadano o ciudadana identifica inmediatamente la acción y fecha clave
Una idea por frase	"Los documentos deben estar debidamente legalizados y traducidos, según los requisitos establecidos."	"1. Legalice sus documentos. 2. Si están en otro idioma, tradúzcalos."	✓ Divide conceptos complejos en instrucciones simples
Relación entre frases	"Complete el formulario. Los documentos se verifican en 5 días."	"Complete el formulario [enlace]. Luego: 1. Envíe los documentos. 2. Recibirá verificación en 5 días."	✓ Explica la conexión entre pasos con transiciones claras

Principio	Texto mejorable	Versión optimizada	Beneficio
Párrafos con estructura	"El programa de alimentación escolar cubre 180 días. Se priorizan zonas rurales. Los padres o madres deben inscribirse."	"¿Qué cubre?" 180 días de alimentación. ¿Quiénes aplican? Estudi antes de zonas rurales. Acción requerida: Insc ripción antes del [fecha]."	✓ Usa subtítulos pregunta-respuesta para guiar la lectura

Fuente: Elaboración propia.



Hablar claro es un requisito para fortalecer la confianza entre el Estado y la ciudadanía, pero sobre todo para garantizar sus derechos y facilitar el cumplimiento de sus deberes.

5

Usar un lenguaje cercano y respetuoso

a) Objetivo

Humanizar la comunicación institucional mediante un tono directo, voz activa y trato personalizado, eliminando burocracia lingüística.

b) ¿Qué hacer?

- Hablar en primera persona. Un lenguaje cercano y directo crea una conexión más fuerte con la ciudadana o el ciudadano. Evitar jergas y términos técnicos que puedan resultar confusos.

- En las interacciones con los diferentes grupos de interés se recomienda hablar en nombre de la Entidad *"le avisaremos"* en lugar de *"el sujeto será notificado"*.
- Evitar las nominalizaciones (*"juzgar"* en lugar de *"juzgamiento"*). Use voz activa *"El Ministerio de Educación Nacional definirá las condiciones para el trámite de convalidación de títulos de educación superior obtenidos en el exterior"* en lugar de *"Las condiciones para el trámite de convalidación de títulos de educación superior obtenidos en el exterior serán definidas por el Ministerio de Educación Nacional"*. La voz activa facilita la claridad y comprensión del mensaje.
- Mantener consistencia en los tiempos verbales y evitar, en la medida de lo posible, el uso de gerundios. Por ejemplo, es preferible decir: *"el ciudadano, luego de presentar sus documentos para el trámite de convalidación de títulos de educación superior obtenidos en el exterior"* en lugar de *"el ciudadano, habiendo presentado sus documentos para el trámite de convalidación de títulos de educación superior obtenidos en el exterior"*. Esto mejora la claridad y fluidez del texto.
- Escriba *"usted"* siempre que sea posible. Evite los nombres largos de unidades administrativas y dependencias. Escriba *"nosotros"* cuando el lector ya sepa quién le escribe o no necesite detalles sobre oficina, departamentos, unidades, agencias, etc.
- Aunque en la mayoría de los textos normativos es necesario incluir una referencia exacta a la dependencia que origina el texto, es posible hacerlo una sola vez.
- El tono se logra en varias revisiones, buscando la naturalidad. Esto permite eliminar lo irrelevante, agregar detalles necesarios, mejorar la presentación, precisar la información y corregir la ortografía. Para ello es fundamental:



Imagen tomada de Canva.com.

- ✓ Revisar mientras se escribe cada párrafo, no esperar al final del documento.
- ✓ Revisar en repetidas ocasiones, sobre todo si es importante.
- ✓ Usar palabras sencillas, precisas y eliminar las innecesarias.
- ✓ Tener cuidado con los verbos. Usarlos en sus conjugaciones más sencillas.

c) Ejemplos prácticos de aplicación del Paso 5

Tabla 5. Ejemplos prácticos Paso 5. Usar un lenguaje cercano y respetuoso

Principio	Texto Formal/ Burocrático	Versión en Lenguaje Cercano	Técnica Clave
Voz activa (sujeto claro)	"El trámite de convalidación será realizado por el Ministerio."	"Nosotros nos encargaremos de la convalidación de su título en 2 meses"	✓ Identifica al actor (Ministerio = "nosotros").
Evitar nominalizaciones	"Se realizará la verificación de los documentos."	"Verificaremos sus documentos."	✓ Usa verbos directos en lugar de sustantivos abstractos.
Tú/usted (enfoque personal)	"El ciudadano debe presentar la documentación."	"Usted debe enviar estos documentos:"	✓ Trato directo y humano.
Simplificar dependencias	"La Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía (SRC) informa..."	" Le informamos que..." (tras primera mención oficial).	✓ Reduce nombres institucionales largos.
Evitar gerundios	"Habiendo presentado los requisitos, el ciudadano recibirá..."	"Cuando presente los requisitos, recibirá..."	✓ Usa conjugaciones simples.
Tiempos verbales consistentes	"El Ministerio definirá las fechas. Los ciudadanos serán notificados."	"Definiremos las fechas y le avisaremos oportunamente."	✓ Mantiene tiempo futuro simple.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6. Lista de verbos a preferir en el lenguaje cercano

Evitar	Usar
Realizar	Hacer
Efectuar	Llevar a cabo
Notificar	Avisar
Verificar	Revisar

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7. Errores frecuentes y cómo corregirlos en el lenguaje cercano

Error	Versión correcta	Por qué mejora
"El juzgamiento de la solicitud tomará 30 días."	"Analizaremos su solicitud en 30 días."	✓ Elimina nominalización ("juzgamiento" → "analizar").
"El ciudadano deberá ser informado."	"Le informaremos."	✓ Voz activa + "usted".
"Habiendo completado el formulario, proceda a enviarlo."	"Complete el formulario y envíelo."	✓ Elimina gerundio y divide en pasos.

Fuente: Elaboración propia.



La intención del lenguaje claro es compartir con todos/as los/as servidores/as de la Entidad una estrategia que permite generar una conversación fluida y directa con la ciudadanía para lograr mayor efectividad en la gestión.

6

Evitar legalismos y lenguaje negativo

a) Objetivo

Reemplazar términos jurídicos y frases impositivas por un lenguaje positivo, colaborativo y fácil de entender.

b) ¿Qué hacer?

1. Optar por un lenguaje que invite a la colaboración y que sea accesible. Esto ayuda a construir una relación de confianza con la ciudadanía.
2. Evitar los legalismos, las dobles negaciones y el tono imperativo. Usar lenguaje simple, directo y humano. Evitar términos extraños, anticuados o rebuscados. No usar expresiones técnicas. "*sugiero*", "*invito*", "*solicito*", o "*es importante*" pueden ser más útiles y cercanas que "*deberá*", "*estará obligado a*", "*tendrá que*", o "*estará en la obligación de*".
3. Las palabras negativas pueden amenazar, molestar y acorralar. Las positivas en cambio, pueden satisfacer y ayudar. Las oraciones que afirman en lugar de oraciones que niegan suelen ser más claras y amables. Ayudan a las personas lectores a actuar. Por eso los mensajes deben tener un sentido positivo cuando sea posible.

c) Ejemplos prácticos paso 6

Algunas palabras que pueden sustituirse:

COMPLICADAS	SIMPLES
coadyuvar	contribuir
empero	sin embargo
efectuar	hacer
problemática	problema
utilizar	usar
conspicuo	sobresaliente

COMPLICADAS	SIMPLES
dilación	demora
internacionalidad	intención
numerosos	muchos
inclusive	incluso
adecuado	bueno

Algunas expresiones abstractas con significados difusos:

Se trata de sustentar con cifras completas, cuando sea posible porque existe la evidencia, trate de reemplazar estas expresiones ambiguas:

Mucho	Cifra o porcentaje (Ej.: 90%)
Maravilloso	Cifra o porcentaje de satisfacción (Ej.: 85%)

Algunos	Cifra o porcentaje de cantidad (Ej.: Cinco de diez)
Pronto	Periodo de tiempo (Ej.: En dos días)
En alguna medida	Cifra de proporción numérica (Ej.: Uno de cada tres)
Apropiado	Cifra que sustente (Ej.: 1 computador por cada 3 alumnos).

Algunas expresiones que pueden sustituirse:

a fin de, con el objeto de, para el propósito de, con la finalidad de	para	dado el hecho de que, con motivo de, debido a que, toda vez que, en el entendido de, como efecto de	Porque	de conformidad con, en vista de que, no obstante, el hecho de que, poner de manifiesto	según por aunque mostrar
---	-------------	--	---------------	--	--

Expresiones que exceden la formalidad ante la ciudadanía:

En virtud de lo anterior...
Sobre el particular, le reitero...
Por medio de la presente...
En consideración a lo dicho anteriormente...

Ejemplo tiempos verbales:

Enredado: con el propósito de dar cumplimiento a la normatividad vigente, haremos un análisis de los hechos para estar en posibilidad de emitir el dictamen correspondiente.

Claro: con el fin de cumplir las normas aplicables, analizaremos los hechos para tomar la decisión correspondiente.

Enredado: el juez ha dictado auto de detención.

Claro: el juez dictó auto de detención.

Ejemplos de doble negación:

Enredado: es de aclarar al solicitante que de no establecerse en los plazos los resultados desfavorables, tendrían vigencia anual y, por tanto, al transcurrir dicho plazo podría presentar en forma reiterada las correspondientes evaluaciones.

Claro: en caso de que la evaluación no sea favorable, deberá esperar un año para presentarlas nuevamente.

Ejemplos gerundios:

Enredado: se expidió el decreto modificando las medidas de ajuste fiscal.

Claro: se expidió el decreto que modifica las medidas de ajuste fiscal.

Ejemplos de adverbios terminados en "mente":

Enredado: Actualizar los datos anualmente es de carácter imperativo.

Claro: obligatorio actualizar los datos cada año.

Ejemplo voz activa/pasiva:

Enredado: los recursos para la emergencia invernal fueron asignados por la Presidencia.

Claro: la Presidencia destinó los recursos para la emergencia invernal.

Tabla 8. Ejemplos prácticos paso 6. Evitar legalismos y lenguaje negativo

Tipo de Documento	Texto con Legalismos	Versión en Lenguaje Claro	Técnica Clave
Notificación de trámite	"El ciudadano estará obligado a presentar la documentación requerida dentro de los 5 días hábiles, so pena de desestimación de su solicitud."	"Para avanzar con su trámite, envíe los documentos en los próximos 5 días. Así podremos ayudarle."	✓ Cambia amenazas por invitaciones. ✓ Usa "podremos" en lugar de "deberá".
Respuesta a PQRSDF	"No se procederá a la devolución del documento hasta tanto no se verifique la autenticidad del mismo."	"Devolveremos Su documento una vez verifiquemos su autenticidad. Esto toma 3 días hábiles."	✓ Elimina doble negación ("no... hasta tanto no"). ✓ Especifica plazo.
Convocatoria pública	"Queda prohibida la presentación de formatos diferentes al establecido en los términos de referencia."	"Use únicamente el formato oficial [enlace]. Agradecemos su comprensión."	✓ Reemplaza prohibiciones con instrucciones claras. ✓ Añade enlace útil.
Correo electrónico	"Deberá subsanar las observaciones adjuntas dentro del plazo establecido."	"Le invitamos a corregir los puntos señalados antes del [fecha]."	✓ Cambia imperativo ("deberá") por colaborativo

Tipo de Documento	Texto con Legalismos	Versión en Lenguaje Claro	Técnica Clave
		Estamos para apoyarle."	("le invitamos").

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9. Alternativas de lenguaje claro a términos jurídicos

Evitar	Usar
Deberá	Le solicitamos / Puede
Queda prohibido	Use / Recomendamos
So pena de	Para evitar
Hasta tanto no	Cuando

Fuente: Elaboración propia.

7

Usar un tono claro y natural para evitar la solemnidad

a) Objetivo

Adaptar el nivel de formalidad según el contexto y la persona destinataria, eliminando fórmulas rígidas que distancian a la ciudadanía, sin caer en informalidad inapropiada.

b) ¿Qué hacer?

- El tono debe ser adecuado al contexto.
- Mantener un equilibrio que permita ser profesional sin resultar distante. Reiterando la importancia de que el lenguaje debe acercar a la ciudadanía al Estado.
- No existen fórmulas fijas para determinar el tono y el lenguaje adecuados, ya que esto depende del contexto. En ocasiones, es necesario emplear un lenguaje muy formal, mientras que, en otras, esta formalidad puede ser irrelevante. Por lo tanto, es crucial ser sensible a la formalidad de la persona lectora.
- Al diseñar un escrito, se debe identificar con claridad quién es el lector o la lectora y analizar el contexto, lo que permitirá definir el tono, las palabras a utilizar y el propósito del texto. Un exceso de formalidad puede dificultar la comunicación, al igual que un enfoque demasiado informal en temas importantes, que puede ser percibido como paternalista o condescendiente.

c) Ejemplos prácticos paso 7

Exceso de formalidad: *"En nombre de los muy honorables representantes de los entes municipales del departamento, tenemos el indiscutible honor de..."* o *"solicitamos comedidamente a los usuarios que deben asumir la posición de sentados"*.

Tabla 10. Ejemplos prácticos paso 7. Usar un tono claro y natural para evitar la solemnidad

Contexto	Texto Solemne/ Excesivamente Formal	Versión Equilibrada	Técnica Clave
Invitación a evento público	"El Ministerio de Educación Nacional, en ejercicio de sus funciones constitucionales, tiene el alto honor de invitar a la ciudadanía al acto de lanzamiento del Plan Nacional de Lectura..."	"Lo invitamos al lanzamiento del Plan Nacional de Lectura. ¡Participa y conoce los beneficios para tu comunidad! Fecha: [día], Lugar: [sitio]."	✓ Elimina fórmulas protocolarias. ✓ Usa verbos activos ("participa").
Comunicado sobre becas	"Se hace de su conocimiento que el Programa de Becas para Excelencia Académica, establecido en el Decreto 1234, está disponible para los postulantes que cumplan con los requisitos."	"¿Eres estudiante destacado? Aplica a nuestra beca académica. Requisitos y fechas: [enlace]."	✓ Tono cercano pero profesional. ✓ - Pregunta de tono cercano.
Aviso en redes sociales	"Se informa a la comunidad educativa que, conforme a lo dispuesto en la Resolución 567, el plazo para matrículas extraordinarias culmina el 30 de noviembre."	"¡Últimos días para matricularse! Si no lo has hecho, completa tu proceso antes del 30/11/2024. Más información aquí: [enlace]."	✓ Lenguaje coloquial pero preciso. ✓ Incluir llamado a la acción.

Contexto	Texto Solemne/ Excesivamente Formal	Versión Equilibrada	Técnica Clave
Respuesta a PQRSDF	"En respuesta a su solicitud de fecha 05/04/2025, esta dependencia se permite informar que su caso está en trámite."	"Cordial saludo [nombre], estamos procesando su solicitud. Le avisaremos cuando tengamos novedades. Gracias por su paciencia."	✓ Saludo personalizado. ✓ Tono empático.

Fuente: Elaboración propia

d) Técnicas para Balancear Formalidad

1. Jerarquía de contextos:

- ✓ **Alta formalidad:** normativas, resoluciones o comunicados a otras entidades.
Ejemplo: "El Ministerio de Educación Nacional, en cumplimiento del Artículo 5 de la Ley 115..."
- ✓ **Mediana formalidad:** comunicados a la ciudadanía, guías de trámites.
Ejemplo: "Para acceder al subsidio educativo, siga estos pasos..."
- ✓ **Baja formalidad:** redes sociales, mensajes a estudiantes.
Ejemplo: "¿Sabías que puedes estudiar gratis? Te explicamos cómo:"

2. Reemplazo de fórmulas solemnes:

Tabla 11. Recomendaciones para el reemplazo de fórmulas solemnes

Evitar	Usar
"Se hace de su conocimiento..."	"Le informamos que..."
"Tenga a bien realizar..."	"Por favor, complete..."
"En atención a su comunicación..."	"Gracias por su mensaje..."

Fuente: Elaboración propia.

e) Errores frecuentes y correcciones

Tabla 12. Ejemplos de errores frecuentes y como corregirlos

Error	Versión Mejorada	Razón
"Por medio de la presente, se notifica que su solicitud está siendo analizada por esta institución."	"Estamos revisando su solicitud. Le avisaremos cuando haya novedades."	✓ Elimina lenguaje burocrático. ✓ Humaniza el proceso.
"Se exhorta a los ciudadanos a abstenerse de presentar documentos fuera del plazo."	"Le recordamos enviar sus documentos antes del [fecha] para agilizar su trámite."	✓ Cambia "exhortar" por recordatorio amable.

Fuente: Elaboración propia.



La gestión pública es compleja ya que demanda recursos, tiempo y se deben superar muchos obstáculos, lo que no es aceptable es que la primera barrera sea el lenguaje.

8

No abusar de las siglas u acrónimos

a) Objetivo

Garantizar que las comunicaciones sean inclusivas y fáciles de entender, evitando el uso excesivo de siglas que generan barreras para la ciudadanía.

b) ¿Qué hacer?

- No abusar de las siglas por obvias que parezcan ya que pueden ser confusas. Las siglas están presentes en la conversación diaria de los/as funcionarios/as públicos/as, no en la de la ciudadanía.
- Si es indispensable usarlas, desagregarlas por lo menos en la primera vez que se mencionan en el documento, utilizando el termino completo seguido de la sigla entre paréntesis. Esto debe aplicarse cuando se haga referencia a las unidades administrativas, divisiones o dependencias.

- Las siglas pueden hacer sentir ignorante a la persona lectora y es poco el espacio que ahorran. En lo posible, tampoco hacer referencias a otras partes del texto. Ambas cosas interrumpen la lectura.

c) Reglas de para el uso de siglas

1. Primera mención:

- ✗ "El DANE publicará resultados."
- ✓ "El Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) publicará resultados."

2. Evitar siglas innecesarias:

- ✗ "La SRC del MEN atenderá su PQRSDF."
- ✓ "El equipo de la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía del Ministerio de Educación Nacional gestionará su petición."

3. Excepciones: Siglas conocidas (ej: ONU, UNICEF).

d) Ejemplos prácticos paso 8

Tabla 13. Ejemplos prácticos paso 8. No abusar de las siglas u acrónimos

Contexto	Uso Incorrecto (Abuso de Siglas)	Versión Correcta (Lenguaje Claro)	Técnica Aplicada
Documento sobre trámites educativos	"La DFES del MEN, en coordinación con la DNP, gestionará la PAA para los beneficiarios del ICETEX."	"La Dirección de Fomento de Educación Superior (DFES) del Ministerio de Educación Nacional (MEN), en coordinación con el Departamento Nacional de Planeación (DNP), gestionará el Programa de Acceso a la Educación (PAA) para los beneficiarios del Instituto Colombiano de Crédito Educativo (ICETEX)." En menciones posteriores: "El MEN y	✓ Primera mención: Sigla + nombre completo. ✓ Usos siguientes: Solo sigla si es esencial.

Contexto	Uso Incorrecto (Abuso de Siglas)	Versión Correcta (Lenguaje Claro)	Técnica Aplicada
		el ICETEX publicarán los resultados."	
Respuesta a PQRSDF	"Según la Res. 4567 de la DRE, su solicitud fue remitida a la OE."	"Según la Resolución 4567 de la Dirección Regional de Educación (DRE), su solicitud fue enviada a la Oficina de Enlace (OE)."	✓ Evita siglas innecesarias. ✓ Explica términos técnicos.
Comunicado en redes sociales	"El MEN invita a participar en la convocatoria del PACE."	"El Ministerio de Educación Nacional (MEN) los invita a postularse al Programa de Acceso a la Educación Superior (PACE)."	✓ Ciudadanía primero: Prioriza nombres completos. ✓ Solo usar siglas si son ampliamente conocidas (ej: MEN).

Fuente: Elaboración propia.

e) Consecuencias del abuso de Siglas

Tabla 14. Ejemplos prácticos de las posibles consecuencias del abuso de siglas

Problema	Solución
Confusión ciudadana (ej: "¿Qué es la DRE?")	Usar nombres completos o explicar: "Dirección Regional de Educación (DRE)".
Documentos ilegibles	Reemplazar siglas por términos comunes: "Programa de Alimentación Escolar (PAE)" → "programa de comedores escolares".
Exclusión de personas con baja alfabetización	Priorizar lenguaje llano: "ICFES" → "Instituto que aplica las pruebas Saber".

Fuente: Elaboración propia.

f) Alternativas a las Siglas

1. Unidades administrativas:

-  "La SRC enviará la información."
-  "Nuestro equipo de la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía le enviará la información."

2. Programas:

-  "El PTE cubrirá los costos."
-  "El Programa de Transporte Escolar cubrirá los costos."

3. Ejemplo integrado

Tipo de documento: Respuesta a PQRSDF sobre becas.

• Versión con siglas:

"Su solicitud fue radicada en la SRC del MEN y será gestionada por la DSE."

• Versión clara:

"Hemos recibido su solicitud en la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía (SRC) del Ministerio de Educación Nacional. Nuestro equipo de becas la procesará en 10 días."



La buena comunicación es fluir, no interrumpir para consultar el significado de siglas o devolverse para poder entender.

9

Pensar en imágenes para apoyar visualmente los documentos

a) Objetivo

Complementar el texto con elementos visuales funcionales que mejoren la comprensión, especialmente en trámites, instructivos o datos complejos.

b) ¿Qué hacer?

- Las imágenes y gráficos pueden ayudar a ilustrar conceptos complejos. Asegurarse de que sean relevantes y que complementen el texto.

- Usar ayudas visuales para indicar lo más relevante. Los recursos como fotos, tablas, diagramas son fundamentales y hacen más agradable y comprensible la lectura de un texto. Deben aportar información importante, no solo embellecer.
- Los documentos deben ser fáciles de ver y leer. El tamaño de la letra debe facilitar e incentivar la lectura.
- Cuando un documento contiene instrucciones complicadas, mucha información o datos numéricos, los diagramas y las gráficas ayudan a ordenarlas o a establecer un recorrido en los pasos que deben darse.
- Es importante tener en cuenta que un gráfico, si está bien estructurado, se debe entender por sí mismo, sin necesidad de leer todo el documento que lo contiene. Se puede apoyar con texto dentro del gráfico mismo.

c) Ejemplos prácticos paso 9

Tabla 15. Ejemplos prácticos paso 9. Pensar en imágenes para apoyar visualmente los documentos

Tipo de Contenido	Ejemplo sin Apoyo Visual	Versión con Elementos Visuales	Técnica Clave
Instructivo para matrículas	"1. Descargue el formulario. 2. Llénelo. 3. Envíelo al correo X."	Diagrama de flujo + Código QR al formulario.	✓ Infografía paso a paso. ✓ QR para acceso rápido.
Datos estadísticos (cobertura educativa)	"La cobertura en zonas rurales aumentó 15% (2020: 68%, 2023: 83%)."	Gráfica de barras + icono de zona rural.	✓ Visualización de datos comparativos. ✓ Iconografía temática.
Requisitos para becas	Lista en párrafo: "Fotocopia de cédula, Sisbén ≤ 32, certificado de notas."	Tabla:	✓ Organización visual. ✓ Casillas de verificación interactivos (en digital).
Calendario académico	"Clases inician el 15/01/2025, vacaciones del 10 al 25/06/2025."	Calendario visual con fechas destacadas en colores + emojis (📅, 🌞).	✓ Identificación rápida de hitos.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 16. Ejemplos tipos visuales de acuerdo con la necesidad

Cuando usar...	Ejemplo
Diagrama de flujo	Pasos de un trámite (ej: legalización de documentos de educación superior).
Tabla comparativa	Requisitos por tipo de beca.
Mapa	Cobertura de programas por región.
Infografía	Resumen de política educativa (ej: "Ruta de atención a víctimas").

Fuente: Elaboración propia.



**El lenguaje claro es un paso firme
para conseguir que la labor que se
desarrolla sea eficaz.**

10

Revisar y poner a prueba el texto

a) Objetivo

Garantizar que el documento sea claro, preciso y fácil de entender en la primera lectura, mediante técnicas de revisión y validación.

b) ¿Qué hacer?

Revisar y poner a prueba el texto. Asegurarse de que cada oración esté escrita en lenguaje claro, de modo que la persona lectora la entienda a la primera lectura y capte la idea con precisión. Por ello, es esencial probar el texto para confirmar su claridad.

c) Sugerencias para revisar el escrito

- Concentrarse en verificar que las ideas principales están en el texto, luego en mejorar la calidad y precisión.
- Buscar modelos de documentos parecidos, ya que pueden dar ideas, especialmente en escritura y secuencia sobre cómo mejorarlo.
- Leer varias veces lo escrito.

d) Técnicas para una revisión efectiva

Lista de chequeo de Claridad

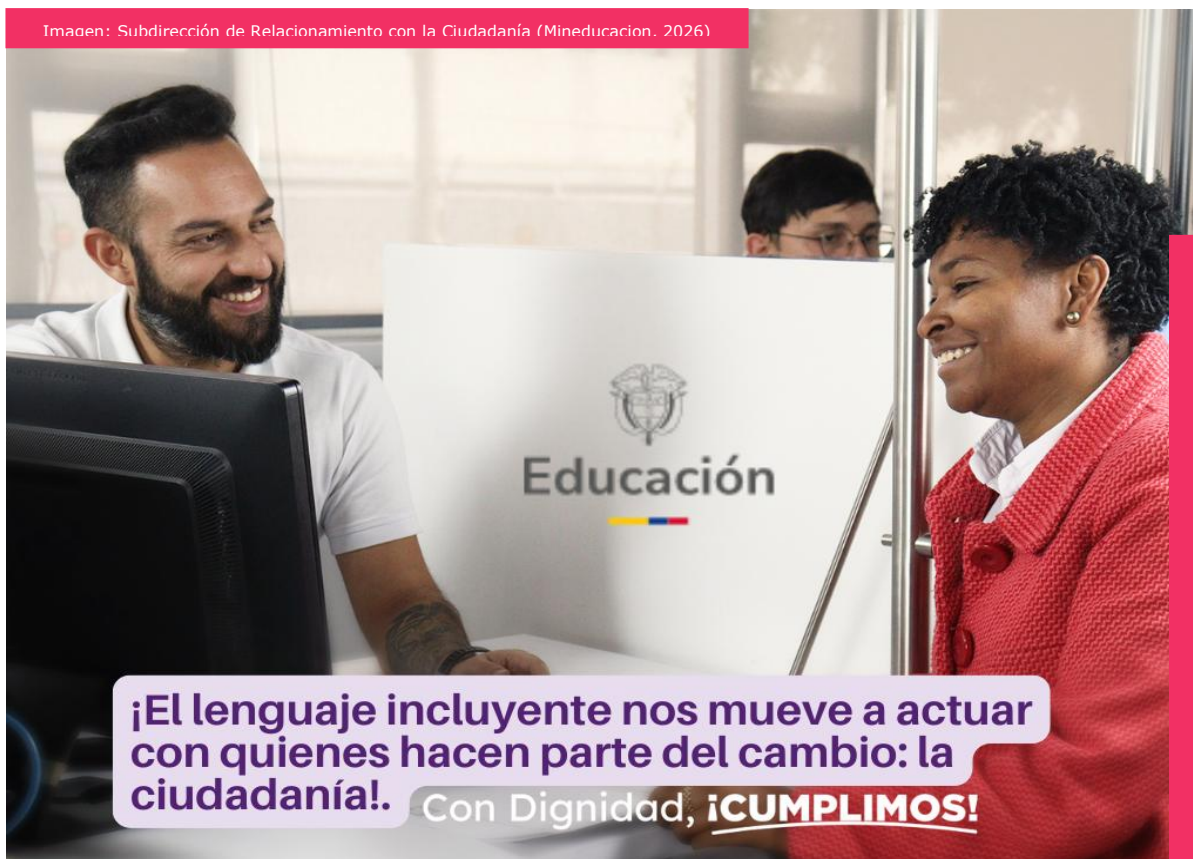
- ☐ **¿Cumple la regla 20-5?**
 - ✓ Frases $\leq$ 20 palabras.
 - ✓ Párrafos $\leq$ 5 líneas.
- ☐ **¿Evita siglas, tecnicismos y lenguaje negativo?**
 - ✓ Ejemplo:
 - ✗ "El incumplimiento acarreará sanciones."
 - ✓ "Para evitar demoras, completa los pasos antes del [fecha]."
- ☐ **¿Incluye solo información relevante?**
 - ✓ Elimina redundancias:
 - ✗ "Con base en lo anteriormente expuesto..." → ✓ "En resumen..."



**Lo que se quiere que pase sólo
pasará si se utiliza un lenguaje
claro.**

7.2. LENGUAJE INCLUYENTE

Imagen: Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía (Mineducación. 2026)



Con el desarrollo de la Política de Servicio a la Ciudadanía, el Ministerio de Educación Nacional (MEN) implementa acciones para promover el uso de un lenguaje incluyente, con el fin de visibilizar y reconocer adecuadamente a todas las personas, evitando desvalorizarlas o minimizarlas. Este enfoque garantiza una comunicación respetuosa y equitativa, evitando jerarquías de género en el lenguaje y adoptando formas que reflejen la diversidad de manera justa.

Como servidoras, servidores públicos, contratistas o colaboradoras y colaboradores se tiene la responsabilidad de impulsar acciones que fomenten un trato igualitario y el desarrollo de estrategias para prevenir la discriminación en todos los ámbitos de la gestión pública. Esto parte del principio de que toda persona tiene los mismos derechos, sin distinción por opinión, origen étnico, condición económica, raza, sexo, idioma, religión u otras características.

Por lo anterior, en el Ministerio de Educación Nacional, las acciones de Relacionamento con la Ciudadanía se guían por los principios de inclusión, respeto, diversidad y humanización del servicio, alineados con el enfoque de Estado Abierto. Esto implica:

Reconocer las particularidades de las partes interesadas mediante el enfoque diferencial poblacional, que extiende el principio de igualdad y no discriminación, adaptando la comunicación a las necesidades específicas de la ciudadanía, garantizando el reconocimiento de sus realidades (Función Pública, 2026).

Para asegurar una comunicación incluyente, se generan las siguientes recomendaciones:

Tabla 17. Ejemplos prácticos para asegurar una comunicación incluyente

Criterio	Qué es	Ejemplos (☒ No inclusivo → ☒ Inclusivo)	Notas adicionales
1. Neutralidad	Uso de términos que no marquen género	☒ "Los funcionarios deben..." ☒ "El personal debe..." ☒ "Los alumnos" ☒ "El alumnado"	Preferir sustantivos colectivos o abstractos que incluyan a todas las personas.
	Desdoblamientos equilibrados cuando no exista término neutro	☒ "Los docentes" ☒ "Los docentes y Las docentes". "El docente y La docente". ☒ "Los padres" ☒ "Padres y madres"	Alternar el orden (ej.: en un texto usar "El docente y La docente" y luego "La docente y El docente").
2. Visibilización	Reconocimiento explícito de grupos diversos	☒ "Los niños" ☒ "Niñas, niños y adolescentes" ☒ "Los ciudadanos" ☒ "Ciudadanas y ciudadanos" o "Ciudadanía" ☒ "Los usuarios" ☒ "Usuarías y usuarios"	Incluir todas las identidades relevantes en el contexto.

Criterio	Qué es	Ejemplos (X No inclusivo → ✓ Inclusivo)	Notas adicionales
3. Evitar sesgos	Eliminación de expresiones que refuercen estereotipos	X "Las enfermeras y los médicos" ✓ "El personal de salud" X "Los discapacitados" ✓ "Personas con discapacidad"	Usar lenguaje que no asocie roles a géneros o condiciones.
4. Claridad	Comunicación comprensible para toda la ciudadanía	X "Los sujetos obligados" ✓ "Quienes deben cumplir esta norma" X "El discente" ✓ "La persona estudiante"	Evitar tecnicismos innecesarios y usar lenguaje llano.
5. Adaptabilidad	Ajuste de formatos según necesidades específicas	X Documento solo en español escrito ✓ Incluir: - Versión en lectura fácil - Audiodescripción - Lenguas indígenas (cuando se requiera)	Considerar formatos alternativos desde el diseño original del documento.

Fuente: Elaboración propia.

7.2.1. Bases del Lenguaje Incluyente

- **Diversidad:** reconocer y valorar la diversidad que compone a la sociedad, otorgando visibilidad a todas las personas y promoviendo una convivencia basada en el respeto, la inclusión y la equidad.
- **Igualdad:** garantizar que todas las personas disfruten de los mismos derechos y accedan a las mismas oportunidades, sin distinción de sexo, color de piel, origen étnico, creencias religiosas, discapacidades, condición socioeconómica u otras diferencias individuales.
- **Empatía:** adoptar una perspectiva que considere las realidades, necesidades y sentimientos de los demás, promoviendo una comunicación

que facilite el entendimiento y que sea sensible a las circunstancias de cada persona.

- **Respeto:** utilizar un lenguaje que dignifique y valore a todas las personas, evitando expresiones que descalifiquen, estigmaticen o discriminen, y fomentando un trato igualitario y amable en todas las interacciones.

Asimismo, se consideran las siguientes acciones para el uso adecuado del lenguaje, teniendo en cuenta los enfoques diferenciales aplicables a diversos grupos poblacionales:

Uso del lenguaje no sexista

Ilustración 4. Romper con estereotipos y roles de género



Fuente: Elaboración propia

Tabla 18. Ejemplos prácticos para el uso del lenguaje no sexista

Menos inclusivo	Más inclusivo
Decano	Decana
Auxiliar administrativo	Auxiliar administrativa

Menos inclusivo	Más inclusivo
Jefe del Centro de Extensión	Jefa del Centro de Extensión
Doctor	Doctora
Vicedecano	Vicedecana
Coordinador	Coordinadora
Menos inclusivo	Más inclusivo
Los jóvenes	La juventud, Las juventudes, Las personas jóvenes
Los colombianos	La población colombiana
Los ciudadanos	La ciudadanía, Las personas ciudadanas, Las ciudadanas y los ciudadanos
Los niños	La infancia, La niñez
Los habitantes de Medellín	La población medellinense
Los bogotanos	La ciudadanía bogotana
Los habitantes	La población, Las personas habitantes
Los trabajadores, Los funcionarios	El personal, Las personas trabajadoras
Los votantes	El electorado, Las personas votantes
Los usuarios	Las usuarias y los usuarios
Los habitantes	Personas que habitan, La comunidad, La población
No recomendado	Recomendado
Lxs interesadxos	El/la interesado/a
L@s interesad@s	El(la) interesado(a)

Fuentes: (ESAP, 2024), (OEA-CIM, 2021) y (SDP, 2022).

- **Recomendaciones para prevenir y evitar el uso del masculino genético**

En contextos donde participan mujeres, hombres y otras identidades de género, debe evitarse el uso del masculino genérico. Por ejemplo:

Tabla 19. Ejemplos prácticos sobre recomendaciones para no utilizar el masculino genérico

Recomendaciones	No inclusivo	Inclusivo	Explicación adicional
Usar la palabra "personas"	. Todos los asistentes al taller . Los docentes enviar...	. Todas las personas que asistieron al taller . Las personas docentes enviar...	Neutraliza el género y humaniza la referencia.
Evitar gentilicios	. Los colombianos	. El pueblo colombiano, La	Sustituye por colectivos que

Recomendaciones	No inclusivo	Inclusivo	Explicación adicional
	. Los españoles expertos	ciudadanía colombiana . El equipo español de especialistas	no marquen género.
Usar sustantivos abstractos	. Los voluntarios . Los coordinadores del proyecto	. El voluntariado . La coordinación del proyecto	Transforma roles en funciones institucionales.
Usar el pronombre 'se' (impersonal)	. Cuando los diplomáticos soliciten . Los funcionarios firmarán...	. Cuando se solicite . Se firmará (por el personal competente)	Impersonaliza acciones sin omitir agentes cuando sea relevante.
Tener en cuenta la concordancia de género	. Los embajadores . Los jueces del tribunal	. El embajador, La embajadora . La jueza y el juez del tribunal	Especifica cuando sea relevante.
Duplicar en documentos oficiales para incluir	. Los candidatos . Los beneficiarios del programa	. Los candidatos y las candidatas . Personas beneficiarias (neutro) o Beneficiarios y beneficiarias	Balancear el orden: "candidatas y candidatos" en siguiente mención.
Preguntar siempre a las personas los nombres y pronombres con los que se identifican	. Asumir los pronombres de una persona desde la lectura de su nombre de pila . La doctora García (sin confirmar)	. Utilizar el nombre y pronombre preferido por la persona . ¿Podría indicarme su título y pronombre? . ¿Cómo prefiere que le tratemos? ¿El	Incluir opciones no binarias: "¿Usa él/ella/ u otro pronombre?".

Recomendaciones	No inclusivo	Inclusivo	Explicación adicional
	. El señor Martínez debe firmar" (asumiendo género)	señor, la señora u otro pronombre?"	
Inclusión de discapacidad	Los discapacitados	Personas en situación de discapacidad	Enfatiza la persona antes que la condición.
Interseccionalidad	Las madres cabeza de familia	Personas cabeza de hogar	Incluye a todos los géneros en el rol

Fuente: Desarrollo propio adaptado de la Guía de Comunicación Inclusiva (OEA-CIM, 2021).

- **Estrategias para neutralizar el lenguaje y evitar sesgos de género en la redacción**

La neutralización del lenguaje evita asociar roles o características a un género específico. Estas estrategias son útiles en documentos institucionales, capacitaciones o comunicaciones masivas donde se prioriza la claridad sin exclusiones.

Tabla 20. Ejemplos de alternativas incluyentes para sustituir expresiones con sesgo de género

No inclusivo (con sesgo de género o marcado)	Inclusivo (neutralizado)	Técnica aplicada
Recuerda marcarte un plazo que te permita trabajar cómodo	Recuerda marcarte un plazo que te permita trabajar con comodidad	Adjetivo → Sustantivo/Adverbio (evita "cómodo/a")
Hasta que te hagas experto	Hasta que adquieras experticia	Sustantivo marcado → Verbo + sustantivo neutro
Trabajar para ser más productivos	Trabajar para mejorar la productividad	Adjetivo → Sustantivo abstracto

No inclusivo (con sesgo de género o marcado)	Inclusivo (neutralizado)	Técnica aplicada
Llevarlo a la práctica como un profesional	Llevarlo a la práctica con profesionalismo	Sustantivo → Adverbio/Abstracto
Si eres alto	Si eres una persona alta	Añadir "persona"
Estás ocupado	Te has ocupado	Cambio de tiempo verbal (evita adjetivo marcado)
Estar calificado	Tener las calificaciones	Verbo → Sustantivo neutro
Hacerse maestro	Adquirir la maestría	Sustantivo marcado → Abstracto

Fuente: Desarrollo propio adaptado de la Guía de Comunicación Inclusiva (OEA-CIM, 2021).

- **Fórmulas de tratamiento incluyente: Respeto a las identidades de género auto-percibidas**

La siguiente tabla proporciona pautas claras para el uso de lenguaje incluyente y respetuoso en comunicaciones dirigidas a personas cuyas identidades de género son conocidas o han sido expresamente indicadas. Su objetivo es garantizar que el trato gramatical (femenino, masculino o no binario) refleje fielmente la identidad auto-percibida de cada individuo, evitando suposiciones basadas en estereotipos.

Tabla 21. Fórmulas de tratamiento acordes a las identidades de género auto-percibidas

Principio	Recomendación	Ejemplos	Notas clave
Respetar la identidad auto-percibida	Usar el género gramatical (femenino/masculino) que la persona indique.	"A la Sra. Embajadora de España..." "Al Sr. Embajador de Ecuador..."	Evitar presuponer género basado en apariencia o nombre.

Principio	Recomendación	Ejemplos	Notas clave
Validar nombres y pronombres	Preguntar de manera respetuosa si no hay certeza: "¿Qué pronombre/título prefiere que utilicemos?"	"¿Usa el título de Sr., Sra. u otro?" "¿Prefiere que le trate como él, ella u otro?"	Incluir opciones no binarias si la persona lo solicita.
Evitar lenguaje excluyente	No usar fórmulas genéricas como "Estimado señor/a" cuando se conoce la identidad.	✗ "Estimado/a..." ✓ "Estimada Dra. García..."	Priorizar el nombre y título específicos.

Fuente: Elaboración propia.

- **Uso del pronombre "elles": inclusión, función y alcance en el lenguaje actual**

El uso de "elles" como pronombre personal neutro busca incluir a personas no binarias, de género fluido o que no se identifican con el binarismo masculino/femenino (ellos/ellas). Actúa como alternativa al masculino genérico, permitiendo nombrar grupos diversos y promoviendo el reconocimiento de identidades no tradicionales.

- ✓ **Función:** se utiliza para reemplazar "ellos" o "ellas" al referirse a un grupo mixto o a personas cuyo género no se especifica o no es binario.
- ✓ **Origen:** surge de la necesidad de visibilizar identidades que no se sienten representadas por el masculino genérico.
- ✓ **Adaptación:** implica la adaptación de adjetivos y sustantivos terminados en "e" (ej. "elles son amigues").
- ✓ **Estado:** es una forma promovida en ciertos ámbitos sociales y académicos, pero no está generalizada ni aceptada por la Real Academia Española (RAE), que lo define como un "pronombre de uso no generalizado" (Catalina, 2022).

El uso específico del pronombre "elles" permanece en el terreno de la autonomía individual y el reconocimiento de identidad, sin ser una norma gramatical legalmente exigible, sin embargo, la sugerencia es utilizarlo cuando la persona lo solicite.

7.2.1.1. ¿Qué es el enfoque diferencial?

El enfoque diferencial es una perspectiva de análisis que permite obtener y difundir información sobre grupos poblacionales con características particulares debido a su edad o etapa del ciclo vital, género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica, y discapacidad, entre otras características; para promover la visibilización de situaciones de vida particulares y brechas existentes, y guiar la toma de decisiones públicas y privadas (DANE, 2020).

a) Enfoque diferencial para las comunidades étnicas



Garantías lingüísticas en Colombia: en cumplimiento del marco normativo colombiano, las entidades públicas deben implementar un enfoque diferencial que garantice el derecho de las comunidades étnicas a comunicarse en sus lenguas nativas. Este compromiso se fundamenta en los siguientes instrumentos legales:

- **Decreto 1166 de 2016 (Art. 2.2.3.12.9):** establece que las personas hablantes de lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia pueden presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su idioma. Las entidades están obligadas a:
 - ✓ Habilitar mecanismos para registrar, radicar y responder dichas peticiones.
 - ✓ Grabar las solicitudes en medios tecnológicos si no cuentan con intérpretes en su planta de personal, para su posterior traducción.
- **Ley 1381 de 2010:** reconoce y protege los derechos lingüísticos de los grupos étnicos, promoviendo:
 - ✓ El uso y desarrollo de sus lenguas nativas.
 - ✓ La preservación de su diversidad cultural como parte del patrimonio nacional.

1. Pueblos indígenas

• Lenguas indígenas



Las lenguas nativas son el idioma propio que, en caso del pleno ejercicio de esta, contribuye a la pervivencia de los pueblos. Es una herramienta comunicativa basada en la cosmovisión de cada pueblo, además de ser un mecanismo de protección y resistencia; incluye simbología ancestral, cultural y propia (Mincultura, 2022).

Por otro lado, las lenguas nativas en contextos urbanos son aquellas lenguas que, de una u otra forma,

tienen contacto directo con los centros poblados, ya sea pueblo o ciudad. Esta situación es causada por diferentes razones, desde los desplazamientos hasta la colonización. Estas lenguas deben tener un proceso especial para su fortalecimiento y revitalización (Mincultura, 2022).

• Lenguaje incluyente para referirse a pueblos indígenas

El uso de lenguaje incluyente al referirse a los pueblos indígenas debe partir del reconocimiento de que sus culturas, como todas las humanas, son dinámicas y contemporáneas. A continuación, se presentan lineamientos clave para una comunicación respetuosa y precisa:

Tabla 22. Lenguaje incluyente para referirse a pueblos indígenas: Recomendaciones y ejemplos prácticos

Recomendación	Ejemplo (✗ No inclusivo → ☑ Inclusivo)	Fundamento
1. Evitar posesión territorial	✗ "Nuestros pueblos originarios de Colombia" ☑ "Los pueblos originarios en Colombia"	Reconoce autonomía y no pertenencia.
2. No usar categorías excluyentes	✗ "Indígenas puros" ☑ "Miembros del pueblo [nombre]"	Evita jerarquías coloniales y estereotipos.

Recomendación	Ejemplo (✗ No inclusivo → ☑ Inclusivo)	Fundamento
3. Comunicar en presente	✗ "Los muiscas eran grandes alfareros" ☑ "Los muiscas son grandes alfareros"	Refleja culturas vivas y contemporáneas.
4. Autodeterminación en el lenguaje	✗ "Los indios" ☑ "¿Cómo prefieren ser nombrados/as?" (ej.: "pueblo wayuu")	Respeto a identidad y convenciones internacionales (ONU, OEA).
5. Visibilizar aportes y diversidad	✗ "Indígenas pobres y marginados" ☑ "El pueblo misak lidera innovaciones agrícolas"	Destaca agencia y contribuciones actuales.
6. Referentes contemporáneos	✗ "Los indígenas del pasado" ☑ "Aída Quilcué, líder nasa y defensora de DDHH"	Promueve representación equitativa en todos los ámbitos.

Fuente: Desarrollo propio adaptado de la Guía de Comunicación Inclusiva (OEA-CIM, 2021).

Tabla 23. Errores comunes y alternativas inclusivas en la comunicación con pueblos indígenas

Error común	Alternativa inclusiva	Por qué evitarlo
"Costumbres ancestrales"	"Saberes tradicionales"	Evita Folclorización; reconoce conocimientos vigentes.
"Comunidades aisladas"	"Comunidades con autogobierno"	Refleja su conexión con el mundo y capacidad de decisión.
"Lengua dialecto"	"Lengua originaria"	Las lenguas indígenas son sistemas lingüísticos completos, no variantes del español.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 24. Ejemplos prácticos del uso de lenguaje no discriminatorio – Expresiones incluyentes personas indígenas

No inclusivo	Inclusivo
Los/las indígenas, Hermanos indígenas, Personas de color	Personas indígenas, Comunidades indígenas, Pueblos indígenas
Minorías étnicas, Los indígenas, Indios	Las comunidades indígenas, Los pueblos indígenas, Los pueblos originarios, Personas indígena, Indígena, Personas de grupos étnicos
Reservas indígenas	Territorio indígena
Dialecto indígena	Lengua indígena, Lengua originaria

Fuente: (OEA-CIM, 2021).

2. Personas afrodescendientes



En el siglo XVIII, el puerto de Cartagena, como centro de comercio de esclavos, tenía una gran diversidad de lenguas africanas, con al menos 60 lenguas habladas por las personas esclavizadas. Este contacto con el español originó varios fenómenos lingüísticos, como:

- **Influencia africana en el español:** se introdujeron palabras africanas al español.
- **Variedades del español con rasgos africanos:** especialmente en la costa pacífica de Colombia.
- **Creación de lenguas criollas:**
 - a. **Palenquero** en San Basilio de Palenque.
 - b. **Creole** en las Islas de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

Estas lenguas criollas surgieron por la mezcla de idiomas africanos con español e inglés. El español y el inglés fueron las lenguas principales que influyeron en el nuevo lenguaje, mientras que las lenguas africanas aportaron mucho de su estructura y vocabulario (Mincultura, 2022).

- Lenguaje incluyente para referirse a personas afrodescendientes**

El lenguaje incluyente hacia las personas afrodescendientes debe basarse en tres principios fundamentales: autodeterminación, no discriminación y reconocimiento histórico.

Tabla 25. Recomendaciones de lenguaje incluyente para referirse a personas afrodescendientes

Recomendación	Ejemplo (✗ No inclusivo → ✓ Inclusivo)	Fundamento
1. Respetar la autodeterminación	✗ "Los negros" ✓ "¿Cómo prefieren ser nombrados(as)?" (ej.: "afrocolombianos", "pueblo palenquero")	Reconoce la identidad auto-percibida y evita términos impuestos históricamente.
2. Evitar asociaciones negativas	✗ "Trabajo en negro" ✓ "Trabajo informal"	Elimina connotaciones discriminatorias vinculadas al color de piel.
3. No usar "denigrar"	✗ "Denigrar su imagen" ✓ "Degradar su imagen"	La palabra tiene raíz etimológica racista ("tratar de negro" como ofensa).
4. Visibilizar aportes	✗ "La cultura nacional" ✓ "La cultura nacional y sus raíces afrodescendientes"	Destaca contribuciones históricas y contemporáneas.
5. Enfoque histórico	✗ "Los esclavos" ✓ "Personas esclavizadas"	Enfatiza la agencia humana y el contexto de opresión.

Fuente: Desarrollo propio adaptado de la Guía de Comunicación Inclusiva (OEA-CIM, 2021).

Tabla 26. Errores comunes y alternativas incluyentes en el lenguaje

Error común	Alternativa inclusiva	Cómo evitarlo
"Humor negro"	"Humor ácido" o "satírico"	Usar términos que no vinculen el color de piel con negatividad.
"Lunes negro en la bolsa"	"Lunes crítico en la bolsa"	Evitar metáforas que asocien "negro" con crisis o desgracias.
"Suerte negra"	"Mala suerte"	No racializar conceptos abstractos.
"Denigrar"	"Degradar", "desprestigiar"	Reemplazar por palabras sin carga etimológica racista.
"Los negros son buenos para el deporte"	"Atletas afrodescendientes destacan en..."	Evitar estereotipos y resaltar logros individuales.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 27. Ejemplos prácticos del uso de lenguaje no discriminatorio – Expresiones incluyentes personas afrodescendientes

No inclusivo	Inclusivo
• Moreno • Personas de color • Gente de color • Persona de la raza negra • Niche • Los afrocolombianos • Los negritos, las negritas	Población, comunidad o persona: • Negra, Afrocolombiana o Afrodescendiente (de acuerdo con la manera como se auto reconozca cada persona). • Raizal / Palenquera • Personas de los grupos étnicos.

Fuente: (OEA-CIM, 2021).

Nota explicativa: "En algunos países de la región, como Brasil, Colombia, y Perú, diversas organizaciones afrodescendientes utilizan la palabra negro/a como estrategia de reivindicación y deconstrucción de lo negativo asociado con lo negro/a. Esto se debe principalmente a la influencia del movimiento de derechos civiles: *Black Power*, *Black is Beautiful*" (OEA-CIM, 2021).

3. Personas Gitanas o Rom



El Romanés que se habla en Colombia

✓ **Origen y distribución:** el romanés, hablado por las personas gitanas en Colombia, es un idioma de la familia indoeuropea, relacionado con lenguas como el hindú y el urdu. A nivel mundial, lo hablan más de 20 millones de personas, con alrededor de 2.5 millones en América Latina.

✓ **Evolución y escritura:** aunque históricamente oral, el romanés ha ido

ganando esfuerzos para ser escrito, con importantes avances desde el siglo XIX, y un esfuerzo más reciente por establecer una ortografía común.

- ✓ **Variantes dialectales:** existen diferentes dialectos, influenciados por la historia del pueblo rom. Las variantes más comunes son el **kalderash** y el **lovara**, que tienen influencia del rumano.
- ✓ **Desafíos actuales:** la globalización y la homogeneización cultural están poniendo en riesgo la preservación del idioma. El contacto con idiomas dominantes como el español e inglés ha reducido el uso del romanés entre las nuevas generaciones.
- ✓ **Preservación cultural:** es fundamental promover programas educativos interculturales para fortalecer el uso del romanés, a través de actividades como la música, poesía y relatos tradicionales, y apoyar iniciativas que resalten su valor cultural (Mincultura, 2022).

• Lenguaje incluyente para referirse a personas gitanas / rom

El lenguaje incluyente hacia la comunidad gitana/rom debe basarse en la autodeterminación, evitar estereotipos y visibilización positiva.

Tabla 28. Lenguaje incluyente para referirse a la comunidad Gitana/Rom

Término No Inclusivo	Alternativa Inclusiva	Explicación
"La raza gitana"	"Personas gitanas", "Comunidad gitana", "Pueblo gitano/rom"	Evita clasificaciones racializadas y utiliza términos que reconocen identidad cultural.
"Gitanada"	"Costumbres/tradiciones gitanas"	Elimina connotaciones peyorativas o Folclóricamente

Término No Inclusivo	Alternativa Inclusiva	Explicación
"Roma" (uso despectivo)	"Personas/pueblo rom" (cuando se habla de su identidad)	Respetar el nombre autoidentificativo sin cargas negativas.
"Gitanos nómadas"	"Personas gitanas, algunas de las cuales practican movilidad tradicional"	Evitar estereotipos y reconocer la diversidad dentro de la comunidad.

Fuente: Desarrollo propio adaptado de la Guía de Comunicación Inclusiva (OEA-CIM, 2021).

Tabla 29. Errores comunes y alternativas incluyentes en el lenguaje

Error Común	Alternativa Inclusiva	Cómo Evitarlo
"Los gitanos son nómadas"	"Algunas personas gitanas mantienen tradiciones de movilidad"	No generalizar: destacar que no toda la comunidad es nómada.
"Raza gitana"	"Pueblo gitano" o "etnia gitana"	Reemplazar "raza" por términos culturales o identitarios.
"Gitanada"	"Expresiones culturales gitanas"	Usar lenguaje descriptivo sin tono despectivo.
"Asentamiento gitano"	"Comunidad gitana" o "barrio rom"	Evitar términos que sugieran marginalidad.

Fuente: Desarrollo propio adaptado de la Guía de Comunicación Inclusiva (OEA-CIM, 2021).

b) Enfoque diferencial para la población LGBTIQ+



El concepto LGBTIQ+ está basado en los principios de Yogyakarta: la orientación sexual y la identidad de género son características de la personalidad. Por lo tanto, el derecho a vivir libremente la propia orientación sexual o identidad de género y el derecho a expresarlas sin temor, son derechos humanos (OEA-CIM, 2021).

LGTBIQ+: sigla comúnmente empleada por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) y su Relatoría sobre los Derechos de las personas Lesbianas, Gais, Bisexuales, Trans e Intersex, Queer y otras identidades y expresiones de género.

En lo sucesivo entenderemos que el vocablo mujeres incluye a mujeres lesbianas, bisexuales, trans e intersex, y que el vocablo hombres incluye a hombres gays, bisexuales, trans e intersex (OEA-CIM, 2021).

En el relacionamiento con la ciudadanía con la población LGTBIQ+ fomentar la empatía, el respeto y la inclusión. A partir de las siguientes recomendaciones:

1. Uso adecuado del lenguaje incluyente:

- Emplear los pronombres correctos (como él, ella, ellos, ellas o aquel con el que la persona se autorreconozca) y evitar comentarios o actitudes que puedan ser percibidos como discriminatorios o estigmatizantes.
- Reconocer y validar la identidad de género de cada persona es un paso fundamental para crear un ambiente respetuoso.

2. Escucha activa y empatía:

- Fomentar la capacidad de escuchar con atención y sin prejuicios.
- Mostrar interés genuino por la situación o solicitud del ciudadano o ciudadana, además de brindar una atención personalizada, transmite respeto y consideración hacia sus derechos y preocupaciones.

3. Garantizar un trato igualitario y libre de discriminación:

- Es vital que todo el personal se comprometa a tratar a las personas LGTBIQ+ con los mismos derechos, sin ningún tipo de discriminación por su orientación sexual o identidad de género.

Tabla 30. Uso de lenguaje no discriminatorio – Expresiones incluyentes para la población LGTBIQ+

Término Menos Inclusivo	Término Más Inclusivo	Explicación
Hermafrodita	Persona intersexual, Intersex	Término médico obsoleto y estigmatizante.
Cambio de sexo	Cirugía de reasignación de género o de sexo, Proceso de afirmación de género	Refleja el proceso médico sin reduccionismo biológico.

Término Menos Inclusivo	Término Más Inclusivo	Explicación
Travestido o similares para referirse a una persona trans	Persona trans	Evita términos asociados a espectáculo o patologización.
Persona "normal", para referirse a alguien con identidad y expresión de género y orientación sexual dominante, en contraposición a una persona LGBTIQ+	Persona heterosexual, Persona cisgénero	No jerarquiza identidades.
Homosexual (genérico)	Hombre gay o mujer lesbiana	Específico y respetuoso.
Tendencias bisexuales	Persona bisexual	Específico y respetuoso.
Pareja lesbiana, pareja gay, matrimonio homosexual, matrimonio trans	Pareja, Matrimonio, o Matrimonio igualitario	Neutral y legalmente preciso.
Padres, para referirse a una familia	Familia, Familias, Progenitores, Los padres y Las madres/figuras parentales	Incluye todas las estructuras familiares.
Los gais	Hombres gais, personas LGBTIQ+	Evita generalizaciones.
Preferencia sexual	Orientación sexual	La orientación sexual es una característica intrínseca, no una preferencia.
Comunidad LGBTIQ+	Personas LGBTIQ+, Población con diversidad sexual y de género	Respeto la individualidad sin homogenizar.

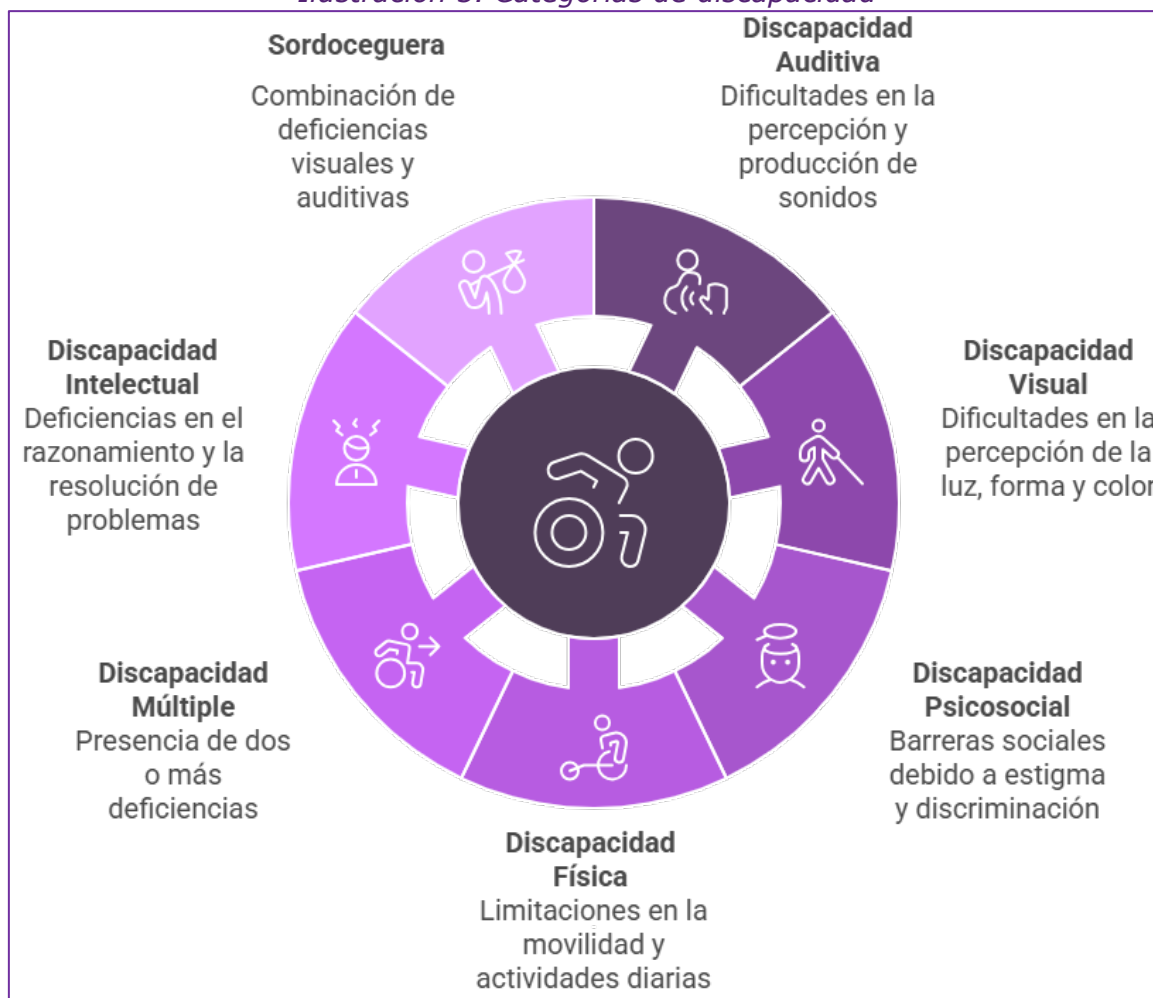
Fuente: (OEA-CIM, 2021).

c) Enfoque diferencial en discapacidad



El enfoque diferencial aplicado al lenguaje incluyente reconoce que la discapacidad surge de la interacción entre condiciones individuales y barreras sociales, según la Ley 762 de 2002. Este principio promueve el uso de términos como "persona con discapacidad" (evitando etiquetas como "discapacitado" o "inválido"), adaptando la comunicación a diversas necesidades mediante formatos accesibles y eliminando lenguaje peyorativo o paternalista, todo desde una perspectiva de derechos humanos que valora la diversidad.

Ilustración 5. Categorías de discapacidad



Fuente: Desarrollo propio adaptado de la Guía para la inclusión del enfoque diferencial e interseccional (DANE, 2020).

- Lenguaje incluyente para referirse a personas en situación de discapacidad**

El término correcto es persona con o en situación de discapacidad.

Tabla 31. Uso del lenguaje incluyente para personas con discapacidad

Término No Inclusivo	Término Inclusivo	Explicación
Personas con necesidades especiales, Discapacitado/a, Deficiente, Incapacitado/a	Persona con discapacidad	Enfatizar en la persona antes que la condición. (Término definido por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, adoptada por el Estado colombiano mediante la Ley 1346 de 2009).
Personas con capacidades diferentes, Minusválido, Lisiado, Inválido, Paralítico, Impedido, Mutilado, postrado en una silla, Postrado en cama	Persona con discapacidad física, Persona con movilidad reducida, Persona con discapacidad motriz, Persona usuaria de silla de ruedas	Evitar eufemismos y términos médicos obsoletos.
Mongólico, Retardado, Retardado mental, Especial, Bobito	Persona con discapacidad intelectual, Persona con discapacidad cognitiva	Eliminar términos peyorativos y patologizantes.
Lenguaje de señas	Lengua de señas, Comunicación que utilizan las personas sordas y las personas oyentes con las personas sordas	Reconocer su estatus como lengua natural (no solo "gestos").
El sordo, Sordomudo o cualquier expresión en diminutivo	Persona con discapacidad auditiva, Persona sorda, Persona con hipoacusia	No todas las personas sordas son mudas.

Término No Inclusivo	Término Inclusivo	Explicación
El ciego, Invidente, No vidente	Persona con discapacidad visual, Persona con baja visión, Persona ciega	Respetar la diversidad dentro de la condición.
El ciego y sordo, Despistado	Persona con sordoceguera, Persona sordociega	Usar lenguaje respetuoso que reconozca la dignidad de la persona.
Chuequito o cualquier expresión en diminutivo, Enano, Gigante	Persona de talla baja, Persona de talla alta	Respetar la diversidad corporal, evitando términos despectivos o discriminatorios, y reconociendo a la persona desde su dignidad sin reducirla a su condición física.
Mudo	Persona con discapacidad del habla	Evitar términos inadecuados y usar lenguaje respetuoso que reconozca la condición de la persona.
Gorda, Obesa, Rellena	Persona de talla gruesa	Usar lenguaje respetuoso que evite estigmatizar a la persona por su apariencia física.
Insano, Loco, Demente, Esquizofrénico, Trastornado, Depresivos, Bipolares o cualquier expresión en diminutivo	Persona con discapacidad mental, Persona con condición de salud mental, Personas con discapacidad psicosocial, Personas	Evitar estigmatización.

Término No Inclusivo	Término Inclusivo	Explicación
	que requieren atención en salud mental, Personas con diagnósticos en salud mental, Personas con depresión, Personas con esquizofrenia, Personas con bipolaridad	

Fuente: Resolución 1904 de 2017 expedida por el Ministerio de Educación Nacional.

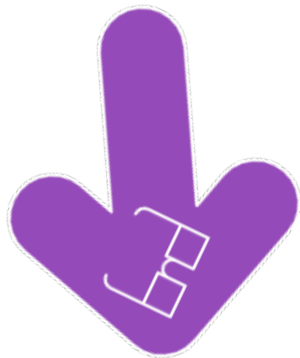
Tabla 32. Errores comunes y alternativas inclusivas en el lenguaje con personas con discapacidad

Error Común	Alternativa Inclusiva	Cómo Evitarlo
Padece de discapacidad	Tiene una discapacidad	No asumir que la discapacidad es una enfermedad.
Sufre de parálisis	Persona con movilidad reducida	Evitar lenguaje victimizante.
Especial (ej.: "niños especiales")	Niños/as con discapacidad	Los eufemismos infantilizan.
Confinado/a una silla de ruedas	Usa silla de ruedas	La silla es una herramienta de autonomía, no una prisión.
Normal vs. Discapacitado	Persona sin discapacidad (si es necesario hacer la distinción)	No oponer "normal" a "discapacidad".
Persona con habilidades diferentes	Persona con discapacidad	La discapacidad no es una "habilidad diferente", es una condición.

Fuente: Elaboración propia.

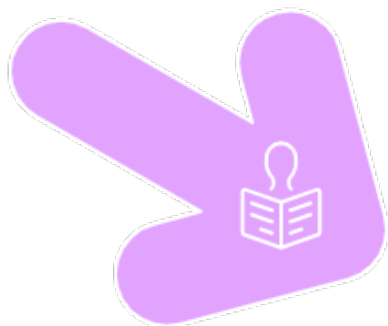
- **Clave comunicacional accesible**

Para garantizar que la información sea comprensible y accesible para todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidad auditiva o visual, se recomienda seguir estas pautas clave (OEA-CIM, 2021):



1. Transformar todo lo exclusivamente auditivo en una alternativa visual: es esencial convertir la información que se presenta únicamente de forma auditiva en formatos visuales. Esto puede incluir el uso de subtítulos, gráficos, imágenes o cualquier otro recurso visual que permita a las personas con discapacidades auditivas acceder a la información de manera efectiva.

2. Transformar todo lo exclusivamente visual en una alternativa auditiva: de igual manera, es importante ofrecer alternativas auditivas para la información que se presenta solo de forma visual. Esto puede incluir descripciones de imágenes, narraciones de textos o el uso de tecnología de lectura de pantalla, asegurando que las personas con discapacidades visuales puedan comprender el contenido.



3. Generar versiones de textos escritos en lenguaje simple e iconográfico, sin tecnicismos, para transmitir los conceptos claves de lo que se quiere difundir: la simplificación del lenguaje y el uso de iconos o imágenes representativas son cruciales para hacer que la información sea accesible. Al evitar tecnicismos y utilizar un lenguaje claro, se facilita la comprensión de los conceptos clave, permitiendo que un público más amplio pueda asimilar la información presentada.

Estas pautas son fundamentales para promover una comunicación incluyente y accesible, garantizando que todas las personas tengan la oportunidad de participar y comprender la información que se les presenta.

d) Enfoque diferencial campesinado



El artículo 64 de la Constitución Política de Colombia establece:

"Los campesinos y las campesinas son libres e iguales a todas las demás poblaciones y tienen derecho a no ser objeto de ningún tipo de discriminación en el ejercicio de sus derechos, en particular las fundadas en su situación económica, social, cultural y política."

Este principio se refuerza con:

- **El Corpus Iuris Campesino** (Sentencias C-077/2017 y C-028/2018).
- **La Sentencia STP2028** de la Corte Suprema de Justicia.
- **El artículo 253 del PND 2018-2022**, que reconoce al campesinado como: *"Un grupo poblacional con identidad cultural diferenciada, sujeto de derechos integrales y de especial protección constitucional, y objeto de política pública"*.

Según el (DANE, 2020), el campesino es:

"Un sujeto intercultural que se identifica como tal, vinculado al trabajo directo con la tierra y la naturaleza, con formas de organización social basadas en:

- *El trabajo familiar y comunitario no remunerado.*
- *La venta de su fuerza de trabajo."*

El campesinado no es solo un grupo productivo, sino un sujeto de derechos con identidad propia. Ignorar sus particularidades profundiza las desigualdades y vulnera el mandato constitucional de igualdad material.

• Lenguaje incluyente para referirse a personas campesinas

Tabla 33. Uso del lenguaje incluyente para personas campesinas

Término No Inclusivo	Término Inclusivo	Explicación
Campesinitos/as	Población campesina, Personas campesinas,	Evita diminutivos que infantilizan o restan seriedad. Usa términos

Término No Inclusivo	Término Inclusivo	Explicación
	Comunidades rurales, Habitantes rurales	que reconocen su identidad y dignidad.
Campesinitas	Mujeres rurales, Mujeres campesinas, Trabajadoras del campo, Mujeres rurales, campesinas y de la pesca	Elimina estereotipos de género y visibiliza su rol activo en la economía rural.
Los campesinos (genérico masculino)	El campesinado, Las personas del campo, La población agrícola, la población rural.	Incluye a todas las identidades de género y enfatisa la diversidad dentro del grupo.
Peones	Trabajadores/as agrícolas, Jornaleros/as	Rechaza términos peyorativos y reconoce su labor profesional.

Fuente: Elaboración propia.

e) Enfoque diferencial personas víctimas de la violencia



La Ley 2421 de 2024, en su Artículo 3, establece que:

"Se consideran víctimas, para los efectos de esta ley, aquellas personas que, de manera individual o colectiva, hayan sufrido un daño en sus derechos como consecuencia de hechos ocurridos a partir del 1 de enero de 1985. Esto incluye a quienes se encuentran en el exterior, sin importar su estatus migratorio, ni si cuentan o no con medidas de protección internacional, refugio o asilo. Lo anterior, cuando el daño sea resultado

de infracciones al Derecho Internacional Humanitario, violaciones a las normas internacionales de Derechos Humanos, o delitos contra los recursos naturales y el medio ambiente, cometidos en el contexto del conflicto armado interno."

Por su parte, el Artículo 21 de la misma ley establece el Principio de Complementariedad, según el cual:

"Todas las acciones que emprendan las entidades para implementar medidas de atención, asistencia, reparación y no repetición deberán realizarse de manera armónica. Es fundamental garantizar que la información sobre los planes y programas de atención y reparación integral, así como sobre los

*mecanismos de protección de los derechos de las víctimas, se concentre y se comunique en un **lenguaje claro y accesible**.*

- **Lenguaje incluyente para referirse a personas víctimas de la violencia**

Tabla 34. Uso de lenguaje no discriminatorio para víctimas de la violencia

Término menos inclusivo	Término más inclusivo	Explicación
Desplazadas/os	• Víctimas de... • Víctimas del conflicto armado (cuando aplique) • Personas víctimas • Personas víctimas del conflicto armado (cuando aplique) • Personas en situación de desplazamiento forzado	Evita generalizaciones y reconoce su estatus como sujetos de derechos.
Los desplazados	• Población víctima • Población víctima del conflicto armado (cuando aplique) • Personas afectadas por el desplazamiento	Elimina el masculino genérico y prioriza la dignidad.
Los damnificados	• Personas sobrevivientes del conflicto • Comunidades afectadas	Rechaza términos pasivos ("damnificados") y destaca su agencia.

Fuente: Elaboración propia

f) Enfoque diferencial personas firmantes de paz



rendición de cuentas (Función Pública, 2024).

Fortalecimiento de la gestión pública mediante la capacitación de los/as servidores/as públicos/as en comunicación asertiva, con el fin de que el Estado y sus autoridades empleen un lenguaje respetuoso, claro y efectivo al transmitir información sobre trámites, servicios, programas y proyectos que conforman la oferta institucional. Asimismo, se busca vincular a los/as firmantes del Acuerdo de Paz con las FARC-EP y a sus familias en procesos participativos y transparentes de

Evitar la estigmatización: *«Queremos en la vida cotidiana que se use nuestro nombre como a cualquier otro ciudadano». Sentencia Unificada SU-020 de 2022.*

- **Uso de lenguaje y acciones no estigmatizantes**

- ✓ Utilizar un lenguaje verbal y no verbal incluyente, respetuoso y no Estigmatizante.
- ✓ Desde las primeras interacciones con las personas firmantes de paz y sus familias, tener en cuenta el respeto debido a su autorreconocimiento y auto enunciación.
- ✓ Verificar que la información, documentos, informes y procesos de la rendición de cuentas incorporen los términos adecuados.
- ✓ Utilizar lenguaje no señalante ni discriminatorio.
- ✓ Utilizar un enfoque que resalte la dignidad y los derechos de las personas firmantes de paz y sus familias.
- ✓ Reconocer y destacar la importancia de su participación en la sociedad.
- ✓ Desarrollar narrativas que partan del respeto por los diferentes puntos de vista y la diferencia de cada sujeto político, social y comunitario (Función Pública, 2024).

La Sentencia Unificada SU-020 de 2022 señala en sus consideraciones que *«La comunicación en los diferentes niveles de interacción social humana no está restringida exclusivamente a lo que significan las palabras en las secuencias discursivas de las frases, sino que, por lo general, están acompañadas de gestos corporales que refuerzan, contradicen o invalidan lo que se dice»*.

- **Lenguaje incluyente para referirse a personas firmantes de paz**

Tabla 35. Uso correcto del lenguaje incluyente con personas firmantes de paz y sus familias

Uso incorrecto	Uso correcto proceso de reincorporación
• Guerrillero. Exguerrillero. Reinsertado. Asesinos. Desmovilizados. Terroristas. Etc.	• Firmantes de paz.

Fuente: (Función Pública, 2024)

g) Enfoque diferencial personas en situación de movilidad humana



Colombia ha sido un país receptor significativo de personas migrantes debido a diversas crisis regionales. Este fenómeno ha generado un impacto considerable en las dinámicas sociales, económicas y políticas del país. A nivel nacional, el Gobierno ha implementado políticas migratorias para regularizar la situación de los migrantes y garantizar su acceso a servicios básicos, como salud, educación y empleo. La migración, en

este contexto, debe ser entendida no solo como un desafío, sino como una oportunidad para el enriquecimiento social y cultural (Cancillería, 2021) y (Decreto 216 de 2021).

El aporte que hace el lenguaje incluyente para respetar los derechos de las personas migrantes es mostrarlas como una oportunidad para la sociedad, no como un problema o una amenaza. También colabora para desterrar expresiones despectivas o discriminatorias para referirse a la población migrante.

- **Lenguaje incluyente para referirse a personas en situación de movilidad humana**

Tabla 36. Uso de lenguaje no discriminatorio para personas migrantes y refugiadas

Término menos inclusivo	Término más inclusivo	Explicación
Los/las migrantes	Personas migrantes, Persona migrante,	Evita el masculino genérico y el desdoblamiento ("los/las"), reconociendo la diversidad de identidades.
Ilegales, clandestinos, sin papeles, indocumentado	Personas en situación migratoria irregular, Persona en situación migratoria irregular	Rechaza términos criminalizantes y prioriza la dignidad humana, alineado con estándares internacionales (ACNUR, OIM).

Término menos inclusivo	Término más inclusivo	Explicación
Refugiado o refugiada	Personas refugiadas, Persona refugiada, Población refugiada	Usa lenguaje inclusivo que no marca género y enfatiza su condición de sujetos de protección internacional.
Desplazados—	Personas desplazadas transfronterizas, Personas en situación de movilidad humana	Específico para quienes cruzan fronteras por conflictos o violencia, diferenciándolas de migrantes económicos.

Fuentes: (OEA-CIM, 2021) y (SDP, 2022)

h) Enfoque diferencial de ciclo de vida

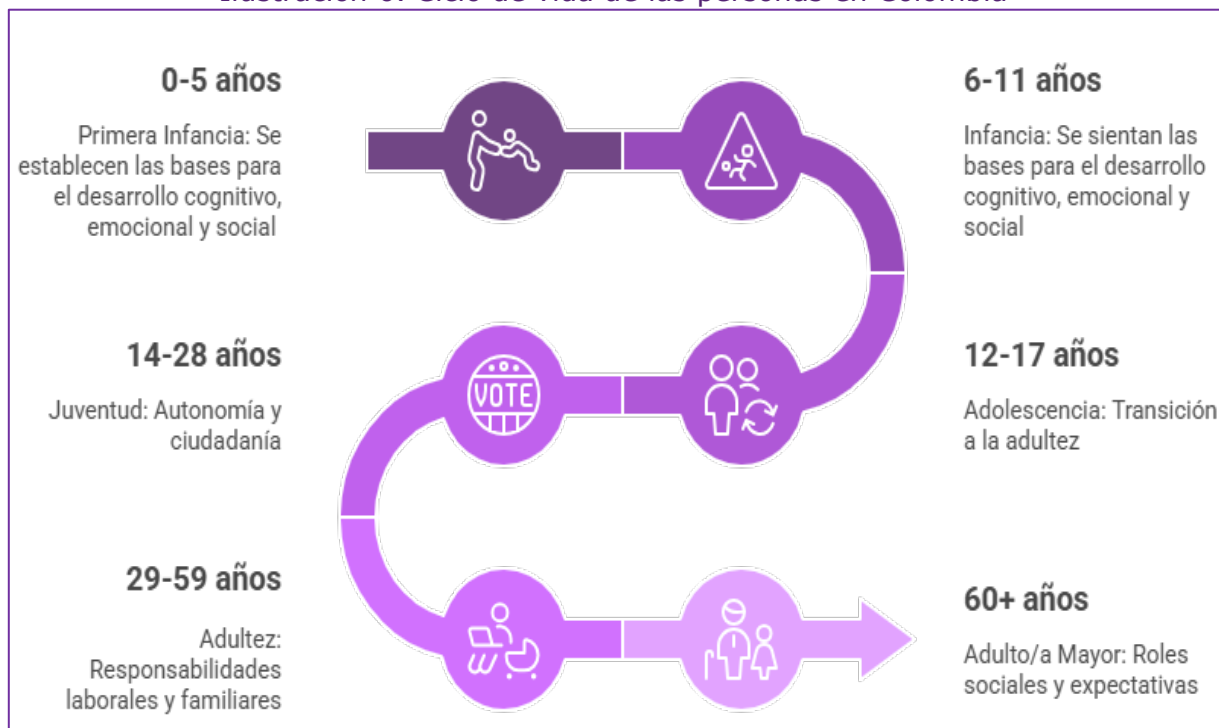


El enfoque diferencial de ciclo de vida reconoce que, en cada etapa de la vida, desde el nacimiento hasta el final de la vida, existen diversas necesidades, expectativas sociales, capacidades y responsabilidades. Estos aspectos son dinámicos y varían según el contexto social, cultural e histórico de cada individuo. Las políticas públicas y programas deben adaptarse a las características específicas

de cada fase del ciclo de vida, tomando en cuenta que las necesidades y derechos de los niños, jóvenes, adultos y personas mayores son diferentes y requieren enfoques diferenciados (DANE, 2020).

Este enfoque contribuye a una atención más equitativa e inclusiva, asegurando que las personas reciban el apoyo necesario según su etapa de desarrollo y contexto.

Ilustración 6. Ciclo de vida de las personas en Colombia



Fuente: Desarrollo propio con base en la guía para la inclusión del enfoque diferencial e interseccional (DANE, 2020).

- **Lenguaje inclusivo para referirse a personas de acuerdo con su ciclo de vida**

Tabla 37. Uso de lenguaje no discriminatorio para grupos etarios

Término menos inclusivo	Término más inclusivo	Explicación
Chiquitos/as, Los infantes	La infancia, Población infantil	Evita diminutivos que infantilizan y usa términos técnicos que reconocen derechos.
Menores, Los niños	La niñez, Personas menores de edad, Niñas y niños	Reemplaza el masculino genérico y términos legales fríos ("menores") por lenguaje que visibiliza género y humaniza.
Los adolescentes, Pelados/as, Chino/a	La adolescencia, Las adolescencias, Personas adolescentes, Personas menores de edad, Población adolescente,	Prioriza la autonomía progresiva reconocida en la CDN (Convención Derechos del Niño).

Término menos inclusivo	Término más inclusivo	Explicación
	Las adolescentes y los adolescentes	
Los jóvenes, Jovencitos/as	La juventud, Las juventudes, Personas jóvenes, Ciudadanía juvenil, Población joven, Las y los jóvenes	Elimina apodos coloquiales y enfatiza su rol social activo.
Los adultos	La adultez, Personas adultas, Población adulta, Las adultas y los adultos	Evita generalizaciones y reconoce diversidad (ej: adultos jóvenes, maduros).
Viejas, Viejos, Ancianos, Dependientes, Pasivos, Jubilados, Abuelos/as, Tercera edad, Abuelitos/as, Viejitos/as, Ancianitos/as	Adultos/as mayores, Persona Mayor, Personas adultas mayores, Población adulta mayor, Población mayor, Persona de edad avanzada, Viejos y Viejas (dependiendo el contexto)	Rechaza términos peyorativos o paternalistas, y alinea con instrumentos como la Convención Interamericana sobre Protección de Personas Mayores

Fuentes: (OEA-CIM, 2021) y (SDP, 2022).

i) Enfoque diferencial personas en situación de habitabilidad en calle



Las personas en situación de calle enfrentan exclusión sistémica agravada por lenguaje discriminatorio. Usar términos como "ciudadanía habitante de calle" reconoce su derecho a identidad y acceso a servicios. El enfoque diferencial (Ley 1641 de 2013) exige:

1. Evitar criminalización.
2. Visibilizar procesos de superación.
3. Garantizar trato digno en políticas públicas.

- **Lenguaje incluyente para personas en situación de habitabilidad en calle**

Tabla 38. Uso de lenguaje no discriminatorio para personas en situación de habitabilidad en calle

Término menos inclusivo	Término más inclusivo	Explicación
Indigentes, Desechables, Gamines, Los habitantes de calle	Ciudadanía habitante de calle, Población habitante de calle, Ciudadanos y ciudadanas habitantes de calle, Personas habitantes de calle, Personas en proceso de superación de habitabilidad en calle	Evita términos estigmatizantes ("desechables") y prioriza la dignidad humana, reconociendo su condición como sujetos de derechos

Fuente: (SDP, 2022).

j) Enfoque diferencial personas en situación de prostitución



El uso de un lenguaje no discriminatorio reconoce su dignidad y derechos humanos, evitando estigmas que perpetúan exclusión. Términos como "*personas en situación de prostitución*" o "*trabajadoras sexuales*" (según autodeterminación) facilitan un relacionamiento respetuoso con instituciones y sociedad. Esto promueve acceso a servicios sin prejuicios, garantiza igualdad y construye confianza en procesos de atención estatal. La precisión lingüística es clave para transformar realidades.

Tabla 39. Uso de lenguaje no discriminatorio para personas en situación de prostitución

Término menos inclusivo	Término más inclusivo	Explicación
Prostituta o prostituto	Personas en situación de prostitución, Personas que ejercen actividades sexuales pagas, Personas explotadas sexualmente en la prostitución, Trabajadoras/es sexuales (según autodenominación)	Evita estigmas y reconoce su condición humana.

Fuente: (SDP, 2022).

7.2.2. Recomendaciones para el diseño de material audiovisual para una comunicación inclusiva

Las recomendaciones abordan diferentes formatos, desde documentos impresos hasta contenido digital, con el objetivo de garantizar que toda la información sea

accesible para todas las personas, independientemente de sus características. A continuación, se detallan las pautas específicas para cada tipo de material².

1



Impresos

Versiones digitales y formatos accesibles

- Todo documento impreso debe contar con una versión digital accesible.
- La imagen por sí sola no debe ser el núcleo del mensaje que se quiere transmitir.
- Evitar el uso de papel brillante, ya que puede dificultar la lectura.
- Incluir formatos como braille y macrotipo como opciones adicionales para presentar la información.

2



Espacios Presenciales

Gráficos fuertes y textos fáciles de leer

- La información en carteleras, posters, pantallas y otros formatos de exhibición debe tener un fuerte contenido gráfico y textos de lectura fácil.
- Ubicar estos materiales en áreas que faciliten la visibilidad a todas las personas, asegurando que sean accesibles para aquellos con discapacidades visuales o de movilidad.
- Adecuar cubículos más bajos para atención a personas en condición de discapacidad motriz que usen sillas de ruedas.

3



Página Web

Cumplimiento de la norma NTC 5854

- Los requisitos de accesibilidad aplicables a las páginas web están establecidos en la Norma Técnica Colombiana NTC 5854.
- El cumplimiento de esta norma debe guiarse por los parámetros allí establecidos, los cuales son aplicables a otros contenidos digitales.

² Desarrollado con base a lineamientos de Lenguaje Inclusivo (Función Pública, 2024).



Videos

Subtítulos e interpretación en lengua de señas

- Todos los videos deben incluir subtítulo con descripción de los sonidos contextuales.
- Hacer uso de interpretación en lengua de señas, realizando una construcción pedagógica del contenido para que el mensaje sea adecuado a las formas gramaticales y a la semántica utilizadas por la comunidad sorda.
- Si el video no tiene subtitulación, se debe disponer de un archivo digital con los diálogos.

8. Nivel de autoridad y responsabilidades en la implementación de la Guía en Lenguaje Claro, Comprensible e Incluyente

Tabla 40. Implementación de la Guía en Lenguaje Claro, Comprensible e Incluyente

Línea de defensa	Rol/Instancia	Función específica
Línea estratégica	Alta Dirección	Definir, aprobar y comunicar los lineamientos de las estrategias institucionales para el desarrollo de la Guía de Buenas Prácticas en Lenguaje Claro, Comprensible e Incluyente para el Relacionamiento con la Ciudadanía. Proveer recursos para la implementación de las acciones de Lenguaje Claro, Comprensible e Incluyente.
	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Supervisar la implementación de la Guía de Buenas Prácticas en Lenguaje Claro, Comprensible e Incluyente para el Relacionamiento con la Ciudadanía, orientado a la mejora continua de la experiencia de la ciudadanía. Evaluar periódicamente el cumplimiento de los indicadores de gestión establecidos para las acciones de Lenguaje Claro, Comprensible e Incluyente. Revisar y aprobar los reportes y/o informes de desempeño para asegurar el cumplimiento de las metas de Lenguaje Claro, Comprensible e Incluyente. Facilitar la coordinación entre las distintas áreas responsables de la

Línea de defensa	Rol/Instancia	Función específica
		implementación de las acciones de Lenguaje Claro, Comprensible e Incluyente.
	Comité Institucional de Control Interno	Evaluar los informes de auditoría interna y externa relacionados con la eficacia de los controles y la gestión de riesgos de las acciones de Lenguaje Claro, Comprensible e Incluyente. Coordinar con la Oficina de Control Interno la identificación de áreas de mejora y asegurar la adecuada implementación de las recomendaciones de auditoría en relación al Lenguaje Claro, Comprensible e Incluyente. Monitorear el cumplimiento de las normas del MIPG en materia de control interno aplicables al enfoque de Lenguaje Claro, Comprensible e Incluyente.
Primera línea de defensa	1. Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía	Ejecutar las acciones específicas de la Política de Servicio al Ciudadano y la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía en relación a las acciones de Lenguaje Claro, Comprensible e Incluyente para los canales de atención administrados por la Dependencia.
	2. Todas las dependencias de la Entidad	Ejecutar las acciones específicas de Lenguaje Claro, Comprensible e Incluyente en la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), así como en la demás documentación e información generada en el marco de las funciones de cada dependencia, en coherencia con los lineamientos establecidos en los instrumentos de Lenguaje Claro, Comprensible e Incluyente definidos por la Entidad.
	3. Subdirección de Desarrollo Organizacional	-Ejecutar las acciones específicas de la Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites, relacionadas con la implementación del Lenguaje Claro, Comprensible e Incluyente. -Ejecutar las acciones específicas de la Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción y del Programa de Transparencia y Ética Pública,

Línea de defensa	Rol/Instancia	Función específica
		relacionadas con la implementación del Lenguaje Claro, Comprensible e Incluyente.
	3. Oficina Asesora de Planeación y Finanzas	-Ejecutar las acciones propuestas en el Plan de Participación Ciudadana y de Rendición de Cuentas, relacionadas con la implementación del Lenguaje Claro, Comprensible e Incluyente. - Programar y desarrollar espacios e instancias de participación ciudadana, en el marco de la implementación de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, que incorporen acciones orientadas a la implementación del Lenguaje Claro, Comprensible e Incluyente.
Segunda línea de defensa	Subdirección de Desarrollo Organizacional	Proponer acciones de mejora y realizar seguimiento a la implementación de los lineamientos institucionales en Lenguaje Claro, Comprensible e Incluyente, a partir del autocontrol del Sistema Integrado de Gestión. Acompañar a las y los responsables de desarrollar los lineamientos institucionales en Lenguaje Claro, Comprensible e Incluyente en la articulación de las acciones requeridas para el reporte oportuno de información, orientado a la medición y el seguimiento del desempeño.
Tercera línea de defensa	Oficina de Control Interno	Evaluar de manera independiente y objetiva la efectividad y cobertura de los controles implementados por la Segunda Línea de Defensa. Revisar y evaluar los controles de la Primera Línea de Defensa que no están cubiertos adecuadamente o que requieren ajuste. Proporcionar informes y recomendaciones a la Alta Dirección para la mejora continua del Sistema de Control Interno.

Fuente: Elaboración propia

9. ANEXO TÉCNICO

9.1. Medición de la apropiación del lenguaje claro, comprensible e incluyente en los canales de atención del Ministerio de Educación Nacional

9.1.1. Objetivo

Establecer los mecanismos e instrumentos para medir la apropiación y aplicación del lenguaje claro, comprensible e incluyente por parte del personal que brinda atención a la ciudadanía en los diferentes canales del Ministerio de Educación Nacional, en el marco de la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

9.1.2. Alcance

Aplica a los canales de atención presencial, telefónico y virtuales, e involucra tanto al personal interno como a colaboradoras y colaboradores de los operadores de servicio que interactúan con la ciudadanía.

9.1.3. Enfoque de medición en el marco del MIPG

La medición se articula con:

- ✓ Política de Servicio a la Ciudadanía (calidad, oportunidad y pertinencia en la atención).
- ✓ Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación (mejora de capacidades del talento humano).
- ✓ Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional (medición para la mejora continua).

Se basa en dos fuentes:

- ✓ Evaluación interna de calidad en la atención (aplicada por el proveedor del servicio en los canales de atención).
- ✓ Percepción de la ciudadanía (encuestas de experiencia).

9.1.4. Mecanismo 1: Medición interna de la apropiación del lenguaje claro, comprensible e incluyente

Este mecanismo es aplicado por el equipo de calidad de los canales de atención, mediante procesos de monitoreo y evaluación de interacciones. El mecanismo a aplicar es el siguiente:

Tabla 41. Mecanismo 1: Medición interna de la apropiación del lenguaje claro, comprensible e incluyente

Peso (%) Variable	Tipo de Error	Precisión	Criterio Ministerio de Educación Nacional	Atributo de medición de acuerdo con el criterio	Definición
Definido según canal	Error No Crítico (ENC)	No Crítico	Lenguaje claro y comprensible	Lenguaje claro y comprensible con vocabulario adecuado	La o el agente evita utilizar tecnicismos que generen confusión, las respuestas se deben entregar con un lenguaje claro, sencillo y comprensible, orientado a la ciudadanía, conforme a los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional, con el fin de promover el acceso a la información. Así mismo, se debe evitar el uso de muletillas (repetición de la misma palabra por más de tres veces), onomatopeyas (sonidos como um, ju, aja), terminologías, por ejemplo "sumercé, regáleme", diminutivos o tutear (solo se tutea si quien se comunica es menor de edad).

Peso (%) Variable	Tipo de Error	Precisión	Criterio Ministerio de Educación Nacional	Atributo de medición de acuerdo con el criterio	Definición
Definido según canal	Error No Crítico (ENC)	No Crítico	Lenguaje incluyente	Empatía y Lenguaje incluyente	La o el agente debe brindar respuesta con un lenguaje incluyente y empático, orientado a la ciudadanía conforme a los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional, con el fin de visibilizar y reconocer adecuadamente a todas las personas, evitando desvalorizarlas o minimizarlas, es decir, sin generar algún tipo de crítica y/o culpabilidad, por ningún motivo, hacer comentarios de señalamiento o juzgamiento. Ejemplo: personas con algún tipo de discapacidad u orientación sexual o gestión de trámites radicados ante el MEN.

Fuente: Elaboración propia.

Consideraciones:

- ✓ Los pesos se asignan según la metodología de calidad definida para cada canal.
- ✓ Los errores identificados permiten generar planes de mejora y retroalimentación al personal.
- ✓ La medición contribuye al fortalecimiento de competencias en atención a la ciudadanía.

9.1.5. Mecanismo 2: Medición a través de la percepción de la ciudadanía

Este mecanismo se realiza mediante encuestas de satisfacción aplicadas en los diferentes canales de atención.

Alineación metodológica:

Se articula con la herramienta de medición de experiencia ciudadana del Departamento Administrativo de la Función Pública, específicamente en la dimensión de Interacción (Función Pública, 2022).

Tabla 40. Mecanismo 2: Medición a través de la percepción de la ciudadanía

Dimensión	Variable / Indicador	Pregunta	Escala
Interacción	Claridad de la información	La información brindada usó un lenguaje claro, comprensible e incluyente, y respondió a lo solicitado.	Escala de 1 a 5, donde 1 es "Muy en desacuerdo" y 5 "Totalmente de acuerdo"

Finalidad:

- ✓ Medir la percepción directa de la ciudadanía frente al uso del lenguaje.
- ✓ Identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio.
- ✓ Complementar la medición interna con enfoque a la ciudadanía.

9.1.6. Indicadores de seguimiento

Con el propósito de evaluar la apropiación y aplicación del lenguaje claro, comprensible e incluyente en el relacionamiento del Ministerio de Educación

Nacional con la ciudadanía, se realizará seguimiento mediante los siguientes indicadores:

Tabla 41. Indicadores para el seguimiento de la apropiación y aplicación del lenguaje claro, comprensible e incluyente

Indicador	Propósito	Fórmula	Unidad de medida	Fuente de información	Responsable	Frecuencia
Porcentaje de contestaciones de PQRSDF que cumplen los criterios de lenguaje claro, comprensible e incluyente	Evaluar la aplicación de los lineamientos de lenguaje claro, comprensible e incluyente en las respuestas escritas emitidas por el Ministerio de Educación Nacional a la ciudadanía.	(Número de contestaciones de PQRSDF evaluadas que cumplen los criterios de lenguaje claro, comprensible e incluyente / Número total de contestaciones de PQRSDF evaluadas) × 100	Porcentaje (%)	Muestras de respuestas a PQRSDF revisadas mediante los mecanismos de control y calidad definidos por la Entidad.	Todas las dependencias con competencia en la gestión de PQRSDF	Semestral
Índice de percepción ciudadana sobre el uso de lenguaje claro, comprensible e incluyente	Medir la percepción de la ciudadanía respecto a la claridad, comprensión e inclusión del lenguaje	(Sumatoria de las calificaciones obtenidas en la pregunta relacionada con lenguaje claro, comprensible e	Promedio en escala de 1 a 5	Encuestas de satisfacción aplicadas a la ciudadanía en los diferentes canales de atención.	Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía	Semestral

Indicador	Propósito	Fórmula	Unidad de medida	Fuente de información	Responsable	Frecuencia
	utilizado durante la atención recibida en los diferentes canales de atención.	incluyente / Número total de encuestas respondidas)				

Fuente: Elaboración propia

- El primer indicador permite identificar el nivel de cumplimiento de los lineamientos de lenguaje claro, comprensible e incluyente en las comunicaciones escritas dirigidas a la ciudadanía.
- El segundo indicador permite conocer la percepción de la ciudadanía frente a la claridad, comprensión e inclusión del lenguaje utilizado durante la atención recibida.
- Los resultados obtenidos servirán como insumo para la definición de acciones de mejora, fortalecimiento de capacidades y seguimiento a la implementación de la presente guía.

9.1.7. Uso de resultados y mejora continua

Los resultados de la medición y el seguimiento:

- ✓ Alimentan los informes de seguimiento a la Política de Servicio a la Ciudadanía.
- ✓ Permiten la definición de acciones de mejora, capacitación y ajustes en la guía.
- ✓ Contribuyen al cierre de brechas en la atención incluyente y comprensible.
- ✓ Se integran al ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

9.1.8. Periodicidad y presentación de resultados

La medición de la apropiación del lenguaje claro, comprensible e incluyente se consolidará y analizará de manera semestral, con el fin de realizar seguimiento oportuno y orientar la mejora continua en los canales de atención.

Bibliografía

Cancillería. (2021). *Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia. Obtenido del Estatuto temporal de protección para migrantes venezolanos.* . Obtenido de https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/FOTOS2020/ok._esp-_abc_estatuto_al_migrante_venezolano-_05mar-2021.pdf

Catalina, U. C. (diciembre de 2022). *Lenguaje Inclusivo No Sexista en traducción: perspectivas de traductores y traductoras profesionales.* Obtenido de Universidad de Concepción: <https://repositorio.udec.cl/server/api/core/bitstreams/5715b6ee-8cce-48cc-b56c-ca9d35c22d52/content#:~:text=pronombre%20personal%20%E2%80%9C%20Celle%E2%80%9D%20y%20plural%20%E2%80%9C%20Celles%E2%80%9D%20C%20art%C3%ADculos,palabras%20con%20g%C3%A9nero%20que%20desi>

DANE. (2020). *DANE. Sistema Nacional Estadístico de Colombia. Obtenido de la guía para la inclusión del enfoque diferencial e interseccional.* Obtenido de <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/genero/guia-inclusion-enfoque-difencias-intersecciones-produccion-estadistica-SEN.pdf>

DNP. (Octubre de 2024). *Departamento Nacional de Planeación.* Obtenido de 10 pasos de la comunciación clara: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/10%20PASOS.pdf>

DNP. (Octubre de 2024). *Departamento Nacional de Planeación.* Obtenido de 10 pasos de la comunciación clara: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/10%20PASOS.pdf>

ESAP. (20 de Noviembre de 2024). *Escuela Superior de Administración Pública (ESAP).* Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=sO8a-DdqTnU>

ESAP. (Noviembre de 2024). *Escuela Superior de Administración Pública (ESAP). Obtenido del taller de lenguaje claro y accesible.* . Obtenido de <https://www.facebook.com/esapoficial/videos/taller-de-lenguaje-claro-y-accesible/965929764895740/>

Función Pública. (Marzo de 2022). *Departamento Administrativo de la Función Pública. Herramienta de medición de experiencia ciudadana - Versión 1.* Obtenido de https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2IjUBdeu/view_file/41044911

Función Pública. (Marzo de 2024). *Departamento Administrativo de la Función Pública. Obtenido de lineamientos para prevenir la estigmatización de*

personas firmantes de paz en los procesos de rendición de cuentas.

Obtenido de

<https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Lineamientos%20para%20prevenir%20la%20estigmatizaci%C3%B3n%20de%20personas%20firmantes%20de%20paz%20en%20los%20procesos%20de%20rendici%C3%B3n%20de%20cuentas%20-%20Marzo%202024/2738db3a-d176-5ce4>

Función Pública. (Octubre de 2024). *Función Pública*. Obtenido de Lenguaje inclusivo: <https://www1.funcionpublica.gov.co/web/inclusion-publica/lenguaje-inclusivo>

Función Pública. (Febrero de 2026). *Departamento Administrativo de la Función Pública. Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Versión 6. Pág. 54-69*. Obtenido de https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/57410531/2026-02-10_Documento_manual_operativo_mdi_v6.1.pdf/d2da8a29-de05-ebfb-7894-fb9bdc936bb0?t=1772049404515

Icontec Internacional. (11 de Diciembre de 2013). *Icontec Internacional. Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos*. Obtenido de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/NTC6047.pdf>

Instituto Nacional para Ciegos - INCI. (Marzo de 2020). *Instituto Nacional para Ciegos - INCI. Orientaciones Generales para la Enseñanza del Sistema de Lectoescritura Braille*. Obtenido de <https://www.inci.gov.co/sites/default/files/cartillas1/InteractuandoconelBraille.pdf>

Mincultura. (2022). *Ministerio de Cultura. Obtenido Plan Decenal de Lenguas Nativas de Colombia*. Obtenido de <https://mng.mincultura.gov.co/areas/poblaciones/APP-de-lenguas-nativas/Documents/PLAN%20DECENAL%20DE%20LENGUAS%20NATIVAS%202022.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social. (31 de Mayo de 2017). *Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 1904 de 2017*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-1904-de-2017.pdf>

OEA-CIM. (2021). *OEA. Comisión Interamericana de Mujeres (CIM). Obtenido de la Guía de comunicación inclusiva para la Secretaría de Transparencia General de la OEA*. Obtenido de <https://www.oas.org/es/cim/docs/GuiaComunicacionInclusivaOEA-ES.pdf>

SDP. (Junio de 2022). *Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá. Guía de lenguaje claro e incluyente: mirada poblacional-diferencial y de género.*

Obtenido de

https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/20220621_guia_lenguaje_claro_incluyente.pdf

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Entrada en Vigencia	Naturaleza del cambio
01	11/07/2025	Se elabora y adopta la presente guía en la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía para el Proceso de Servicio al Ciudadano
02	El documento entra en vigencia a partir de su publicación en el SIG	La presente Guía de buenas prácticas en lenguaje claro, comprensible e incluyente para el relacionamiento con la ciudadanía se actualiza con el fin de incorporar la normatividad aplicable, las definiciones y los documentos relacionados, así como establecer los niveles de autoridad y responsabilidad conforme a la línea estratégica y a las tres líneas de defensa del Sistema de Control Interno. Adicionalmente, se incluye el anexo técnico para la medición de la implementación de la guía.

ruta de APROBACIÓN

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre	Yeison Peña Lemus	Nombre	1. Sebastian Alberto Rojas Morales. 2. Ana Francisca Ussa Alvarez. 3. Alejandra Maria Espinoza Ruíz. 4. Maria Mercedes Olascuaga Acevedo.	Nombre	Diveith Diana Cristina Davila Gomez

Elaboró		Revisó		Aprobó	
			5. Manuel Fernando Ochoa.		
Cargo	Profesional de la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía	Cargo	1. Profesional de la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía. 2 y 3. Profesionales Especializadas de la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía. 4. Profesional Especializada de la Subdirección de Desarrollo Organizacional. 5. Asesor de la Secretaría General.	Cargo	Subdirectora Técnica de la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía