

GUÍA

Buenas prácticas en lenguaje claro e incluyente para el Relacionamiento con la Ciudadanía



**Subdirección de Relacionamento
con la Ciudadanía (SRC)**

Contenido

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN LENGUAJE CLARO E INCLUYENTE PARA EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	5
1. Introducción	5
2. Objetivos de la guía	6
3. Alcance	6
4. LENGUAJE CLARO E INCLUYENTE	7
4.1. LENGUAJE CLARO	7
4.1.1. Ventajas del Leguaje Claro	8
4.1.2. Bases del Lenguaje Claro	9
4.1.3. Los 10 pasos de la comunicación clara	10
4.2. LENGUAJE INCLUYENTE	33
4.2.1. Bases del Lenguaje Incluyente	35
4.2.1.1. Uso del lenguaje no sexista	36
	36
4.2.1.2. ¿Qué es el enfoque diferencial?	40
a) Enfoque diferencial para las comunidades étnicas	40
1. Pueblos indígenas	41
2. Personas afrodescendientes	43
	43
3. Personas Gitanas o Rom	45
b) Enfoque diferencial para la población LGBTIQ+	47
c) Enfoque diferencial en discapacidad	49
d) Enfoque diferencial campesinado	52
e) Enfoque diferencial personas víctimas de la violencia	53
f) Enfoque diferencial personas firmantes de paz	54
g) Enfoque diferencial personas en situación de movilidad humana	56
h) Enfoque diferencial de ciclo de vida	57
i) Enfoque diferencial personas en situación de habitabilidad en calle	59
j) Enfoque diferencial personas en situación de prostitución	59
4.2.2. Recomendaciones para el diseño de material audiovisual para una comunicación inclusiva	60
Bibliografía	62

Versionamiento	63
-----------------------	----

Tablas

Tabla 1. Ejemplos prácticos para la aplicación del lenguaje claro.....	8
Tabla 2. Ejemplos prácticos paso 2. Hacer una lista clara de las ideas que se quieren transmitir.....	13
Tabla 3. Ejemplos prácticos paso 3. Organizar el texto por pasos coherentes..	16
Tabla 4. Ejemplos prácticos de buenas prácticas paso 4. Redactar frases y párrafos breves y accesibles	18
Tabla 5. Ejemplos prácticos Paso 5. Usar un lenguaje cercano y respetuoso....	20
Tabla 6. Lista de verbos a preferir en el lenguaje cercano	21
Tabla 7. Errores frecuentes y cómo corregirlos en el lenguaje cercano	21
Tabla 8. Ejemplos prácticos paso 6. Evitar legalismos y lenguaje negativo	24
Tabla 9. Alternativas de lenguaje claro a términos jurídicos	24
Tabla 10. Ejemplos prácticos paso 7. Usar un tono claro y natural para evitar la solemnidad.....	25
Tabla 11. Recomendaciones para el reemplazo de fórmulas solemnes.....	27
Tabla 12. Ejemplos de errores frecuentes y como corregirlos	27
Tabla 13. Ejemplos prácticos paso 8. No abusar de las siglas u acrónimos	28
Tabla 14. Ejemplos prácticos de las posibles consecuencias del abuso de siglas	29
Tabla 15. Ejemplos prácticos paso 9. Pensar en imágenes para apoyar visualmente los documentos.....	31
Tabla 16. Ejemplos tipos visuales de acuerdo con la necesidad.....	31
Tabla 17. Ejemplos prácticos para asegurar una comunicación incluyente	34
Tabla 18. Ejemplos prácticos para el uso del lenguaje no sexista.....	36
Tabla 19. Ejemplos prácticos sobre recomendaciones para no utilizar el masculino genérico	37
Tabla 20. Ejemplos de alternativas incluyentes para sustituir expresiones con sesgo de género.....	38
Tabla 21. Fórmulas de tratamiento acordes a las identidades de género auto-percibidas	39
Tabla 22. Lenguaje incluyente para referirse a pueblos indígenas: Recomendaciones y ejemplos prácticos	41
Tabla 23. Errores comunes y alternativas inclusivas en la comunicación con pueblos indígenas.....	42
Tabla 24. Ejemplos prácticos del uso de lenguaje no discriminatorio – Expresiones incluyentes personas indígenas.....	42
Tabla 25. Recomendaciones de lenguaje incluyente para referirse a personas afrodescendientes	43
Tabla 26. Errores comunes y alternativas incluyentes en el lenguaje	44

Tabla 27. Ejemplos prácticos del uso de lenguaje no discriminatorio – Expresiones incluyentes personas afrodescendientes.....	44
Tabla 28. Lenguaje incluyente para referirse a la comunidad Gitana/Rom.....	46
Tabla 29. Errores comunes y alternativas incluyentes en el lenguaje	46
Tabla 30. Uso de lenguaje no discriminatorio – Expresiones incluyentes para la población LGBTIQ+	48
Tabla 31. Uso del lenguaje incluyente para personas con discapacidad	50
Tabla 32. Errores comunes y alternativas inclusivas en el lenguaje con personas con discapacidad	50
Tabla 33. Uso del lenguaje incluyente para personas campesinas.....	53
Tabla 34. Uso de lenguaje no discriminatorio para víctimas de la violencia.....	54
Tabla 35. Uso correcto del lenguaje incluyente con personas firmantes de paz y sus familias	55
Tabla 36. Uso de lenguaje no discriminatorio para personas migrantes y refugiadas.....	56
Tabla 37. Uso de lenguaje no discriminatorio para grupos etarios	58
Tabla 38. Uso de lenguaje no discriminatorio para personas en situación de habitabilidad en calle	59
Tabla 39. Uso de lenguaje no discriminatorio para personas en situación de prostitución	60

Ilustraciones

Ilustración 1. Esquema: desarrollo del enfoque de Estado Abierto para la implementación de acciones de Lenguaje Claro e Incluyente	5
Ilustración 2. Los 10 pasos de la comunicación clara	10
Ilustración 3. Procedimiento para redactar un documento.	14
Ilustración 4. Romper con estereotipos y roles de género	36
Ilustración 5. Categorías de discapacidad	49
Ilustración 6. Ciclo de vida de las personas en Colombia	57

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN LENGUAJE CLARO 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 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 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, 2024), 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 e Incluyente



Fuente: Elaboración propia con base al Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG (Función Pública, 2024).

2. Objetivos de la guía

- Establecer pautas para el uso de un lenguaje claro 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

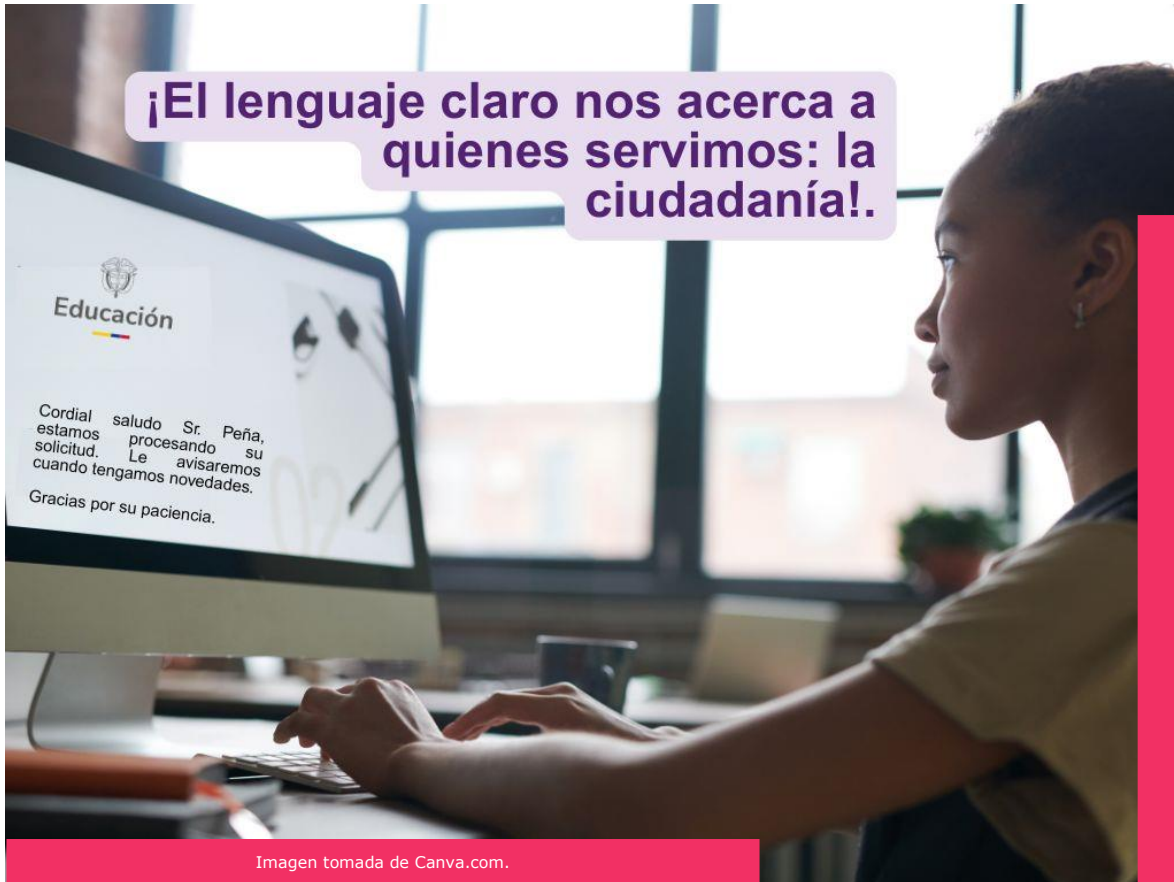
Esta guía aplica a:

- 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. LENGUAJE CLARO E INCLUYENTE

4.1. 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 registrará 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.

4.1.1. Ventajas del Lenguaje 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 activa 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.

4.1.2. 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.

4.1.3. 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.

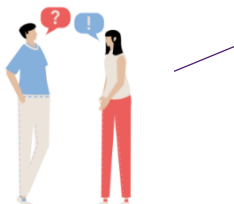
Aplicación del lenguaje claro:

- 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 serán 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 leerá 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.



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 convocatoria. - Definición legal de "beca". - Contacto para dudas. - Historial del programa.	1. ¿Qué es?: Apoyo económico para estudiantes con Sisbén ≤ 32. 2. Requisitos: Fotocopia de documento, certificado Sisbén, matrícula activa. 3. Plazos: Inscripciones abiertas hasta [fecha]. 4. Cómo aplicar: Complete el formulario [enlace]. 5. Ayuda: Contacto [correo/teléfono].	✓ Elimina jerga legal. ✓ Agrupa requisitos. ✓ Ordena de 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.
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 por pasos coherentes

a) Objetivo

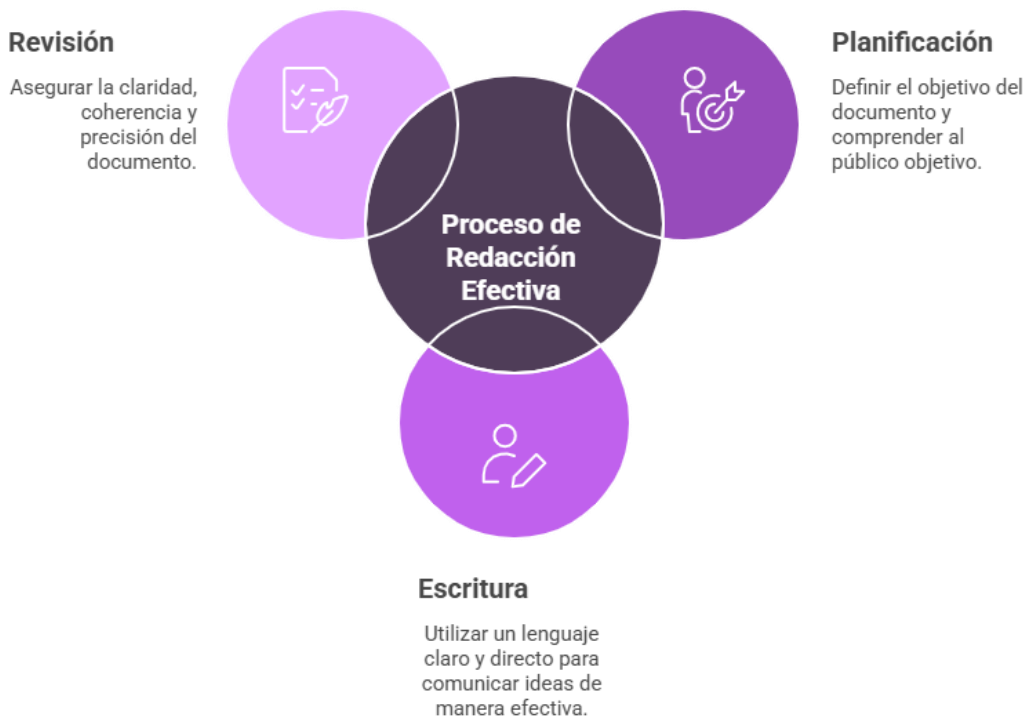
Estructurar el contenido en introducción, cuerpo y conclusión, usando subtítulos claros y lenguaje accionable para guiar a la ciudadanía.

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. Asegurando 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 guiará 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?

¹ En el Sistema Integrado de Gestión (SIG) del Ministerio de Educación Nacional está disponible el instructivo para la gestión de comunicaciones oficiales internas y externas, recibidas y enviadas, con el código GD-IN-01 en su última versión.

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? ¿Qué documentos necesito? ¿Dónde y cuándo hacerlo?	- Estudiantes nuevos/as o antiguos/as de colegios públicos. - Fotocopia de documento, boletines anteriores. - En la institución educativa más cercana, del 1 al 30 de noviembre.	✓ Subtítulos en negrita. ✓ Respuestas 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 ayudará 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
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? Estudiantes de zonas rurales. Acción requerida: Inscripción 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:

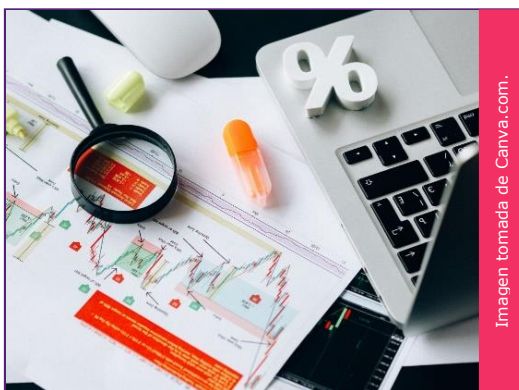


Imagen tomada de Canva.com.

- 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 convalidaremos 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 Relacionamiento 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.

Principio	Texto Formal/Burocrático	Versión en Lenguaje Cercano	Técnica Clave
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	COMPLICADAS	SIMPLES
coadyuvar	contribuir	dilación	demora
empero	sin embargo	internacionalidad	intención
efectuar	hacer	numerosos	muchos
problemática	problema	inclusive	incluso
utilizar	usar	adecuado	bueno
conspicuo	sobresaliente		

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 no dicen nada:

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: se requiere actualizar los datos obligatoriamente y anualmente.

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]. Estamos para apoyarle."	✓ Cambia imperativo ("deberá") por colaborativo ("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	"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").

Contexto	Texto Solemne/ Excesivamente Formal	Versión Equilibrada	Técnica Clave
	de lanzamiento del Plan Nacional de Lectura..."		
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.
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 Relacionamiento 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 el ICETEX publicarán los resultados."	✓ Primera mención: Sigla + nombre completo. ✓ Usos siguientes: Solo sigla si es esencial.

Contexto	Uso Incorrecto (Abuso de Siglas)	Versión Correcta (Lenguaje Claro)	Técnica Aplicada
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 Relacionamiento con la Ciudadanía le enviará la información."

2. Programas:

- ✗ "El PTA 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 Relacionamiento 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.



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.

4.2. LENGUAJE INCLUYENTE



Con el desarrollo de la Política de Servicio al Ciudadano, 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 Relacionamiento 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, 2024).

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").
		 "Los niños"  "Niñas, niños y adolescentes"	
2. Visibilización	Reconocimiento explícito de grupos diversos	 "Los ciudadanos"  "Ciudadanas y ciudadanos" o "Ciudadanía"  "Los usuarios"  "Usuarías y usuarios"	Incluir todas las identidades relevantes en el contexto.
	Eliminación de expresiones que refuercen estereotipos	 "Las enfermeras y los médicos"  "El personal de salud"  "Los discapacitados"	Usar lenguaje que no asocie roles a géneros o condiciones.

Criterio	Qué es	Ejemplos (✗ No inclusivo → ✓ Inclusivo)	Notas adicionales
4. Claridad	Comunicación comprensible para toda la ciudadanía	✓ "Personas con discapacidad"	Evitar tecnicismos innecesarios y usar lenguaje llano.
		✗ "Los sujetos obligados"	
		✓ "Quienes deben cumplir esta norma"	
5. Adaptabilidad	Ajuste de formatos según necesidades específicas	✗ "El discente"	Considerar formatos alternativos desde el diseño original del documento.
		✓ "La persona estudiante"	
		✗ Documento solo en español escrito	
		✓ Incluir: - Versión en lectura fácil - Audiodescripción - Lenguas indígenas (cuando se requiera)	

Fuente: Elaboración propia.

4.2.1. 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:

4.2.1.1. 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
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 interesadxs	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 genérico**

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 . Los españoles expertos	. El pueblo colombiano, La ciudadanía colombiana . El equipo español de especialistas	Sustituye por colectivos que 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.

Recomendaciones	No inclusivo	Inclusivo	Explicación adicional
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) . El señor Martínez debe firmar" (asumiendo género)	. Utilizar el nombre y pronombre preferido por la persona . ¿Podría indicarme su título y pronombre? . ¿Cómo prefiere que le tratemos? ¿El señor, la señora u otro pronombre?"	Incluir opciones no binarias: "¿Usa él/ella/ u otro pronombre?".
Inclusión de discapacidad	Los discapacitados	Personas con 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 experiencia	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.
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"	✗ "Estimado/a..." ✓ "Estimada Dra. García..."	Priorizar el nombre y

Principio	Recomendación	Ejemplos	Notas clave
	señor/a" cuando se conoce la identidad.		título específicos.

Fuente: Elaboración propia.

4.2.1.2. ¿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.
3. Comunicar en presente	☐ "Los muisca eran grandes alfareros" ☒ "Los muisca son grandes alfareros"	Refleja culturas vivas y contemporáneas.

Recomendación	Ejemplo (☒ No inclusivo → ☒ Inclusivo)	Fundamento
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 folklorización; 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.

Recomendación	Ejemplo (X No inclusivo → ✓ Inclusivo)	Fundamento
2. Evitar asociaciones negativas	X "Trabajo en negro" ✓ "Trabajo informal"	Elimina connotaciones discriminatorias vinculadas al color de piel.
3. No usar "denigrar"	X "Denigrar su imagen" ✓ "Degradar su imagen"	La palabra tiene raíz etimológica racista ("tratar de negro" como ofensa).
4. Visibilizar aportes	X "La cultura nacional" ✓ "La cultura nacional y sus raíces afrodescendientes"	Destaca contribuciones históricas y contemporáneas.
5. Enfoque histórico	X "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	Población, comunidad o persona: • Negra, Afrocolombiana o Afrodescendiente (de acuerdo con la manera como se auto reconozca cada persona). • Raizal / Palenquera

- Los negritos, las negritas
- 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 folclorizantes.
"Roma" (uso despectivo)	"Personas/pueblo rom" (cuando se habla de su identidad)	Respeto el nombre autoidentificativo sin cargas negativas.
"Gitanos nómadas"	"Personas gitanas, algunas de las cuales practican movilidad tradicional"	Evita estereotipos y reconoce 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 LGBTIQ+ 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 LGBTIQ+

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.
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.
Personas con capacidades diferentes, Minusválido, Lisiado, Inválido, Paralítico	Persona con discapacidad física	Evitar eufemismos y términos médicos obsoletos.
Mongólico, Retardado, Retardado mental	Persona con discapacidad intelectual	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	Persona con discapacidad auditiva	No todas las personas sordas son mudas.
El ciego, Invidente, No vidente	Persona con discapacidad visual, Persona con baja visión	Respetar la diversidad dentro de la condición.
Insano, Loco, Demente, Esquizofrénico, Trastornado	Persona con discapacidad mental, Persona con condición de salud mental	Evitar estigmatización.

Fuente: Resolución 1904 de 2017 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social

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

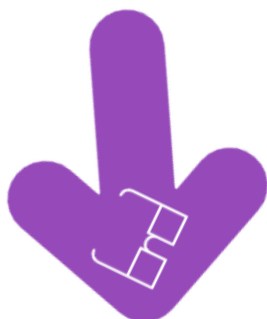
Error Común	Alternativa Inclusiva	Cómo Evitarlo
Padece de discapacidad	Tiene una discapacidad	No asumir que la discapacidad es una enfermedad.
Sufre de parálisis	Persona con movilidad reducida	Evitar lenguaje victimizante.

Error Común	Alternativa Inclusiva	Cómo Evitarlo
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 Incluyente	Término Incluyente	Explicación
Campesinitos/as	Población campesina, Personas campesinas, Comunidades rurales, Habitantes rurales	Evita diminutivos que infantilizan o restan seriedad. Usa términos que reconocen su identidad y dignidad.
Campesinitas	Mujeres rurales, Mujeres campesinas, Trabajadoras del campo	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	Incluye a todas las identidades de género y enfatiza 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



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 rendición de cuentas (Función Pública, 2024).

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 autoenunciación.
- ✓ 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 incluyente	Término más incluyente	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).
Refugiado o refugiada	Personas refugiadas, Persona refugiada, Población refugiada	Usa lenguaje incluyente que no marca género y enfatiza su condición de sujetos de protección internacional.
—	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

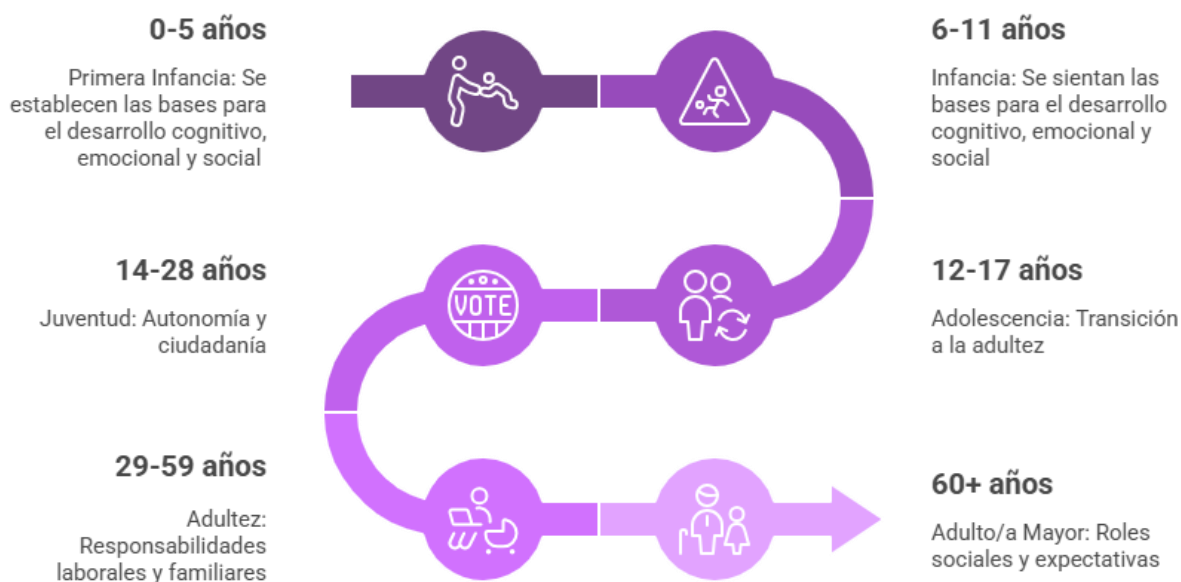


El enfoque diferencial de ciclo de vida reconoce que, en cada etapa de la vida, desde el nacimiento hasta el final de la vida, existen diversas necesidades, expectativas sociales, capacidades y responsabilidades. Estos aspectos son dinámicos y varían según el contexto social, cultural e histórico de 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, Las adolescentes y los adolescentes	Prioriza la autonomía progresiva reconocida en la CDN (Convención Derechos del Niño).
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).

4.2.2.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.

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

- 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.



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.



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.

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
- 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 comunicación 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 comunicación 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. (Diciembre de 2024). *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/28587410/56548624/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V-publicada.pdf/0a5653af-7639-bda1-ec7a-6cded14d7da4?t=1738186822318
- 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>

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>

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

Versionamiento

Versión	Fecha	Descripción
1	11 de julio de 2025	Se crea el documento y se genera su aprobación.

Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía (SRC)



Generamos valor a través del desarrollo de acciones centradas en la mejora continua del relacionamiento con la ciudadanía, la calidad de nuestros servicios y la satisfacción de nuestras partes interesadas.

www.mineduccion.gov.co

Línea gratuita nacional: 01 - 8000 - 910122

Línea Bogotá +576013078079

Calle 43 No.57-14 CAN, Bogotá D.C.

