

INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DEL CESAR
IDECESAR

CARTILLA DE LENGUAJE CLARO

Conforme a los lineamientos del
Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP
y la Política Institucional de Atención al Ciudadano de IDECESAR



Versión: 001 | Valledupar, Cesar | Mayo de 2026

MARÍA ISABEL GUTIÉRREZ LEAL

Gerente – IDECESAR

1. ¿QUÉ ES EL LENGUAJE CLARO?

El lenguaje claro es una forma de comunicación que pone al ciudadano en el centro: se escribe y habla de manera que cualquier persona pueda entender el mensaje la primera vez que lo lee o escucha, sin necesidad de releerlo ni consultar a un experto.

No se trata de simplificar el lenguaje hasta perder precisión jurídica o técnica. Se trata de transmitir la información correcta, de forma comprensible, en el momento adecuado y por el canal apropiado.

□ ¿Sabías que...?

Según el DAFP, cuando los ciudadanos no entienden los documentos del Estado, desconfían de las instituciones, no ejercen sus derechos y se generan más PQRSD por falta de claridad. El lenguaje claro es una herramienta de transparencia y buen gobierno.

¿Por qué es importante en IDECESAR?

IDECESAR tiene la misión de fomentar el deporte, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre en el Departamento del Cesar. Millones de interacciones con ciudadanos, deportistas, clubes, contratistas y entidades se producen cada año a través de oficios, resoluciones, correos, carteles, formularios y atención presencial.

Cuando esas comunicaciones son claras, la entidad:

- **Genera confianza** y cercanía con el ciudadano.
- **Reduce trámites innecesarios** y solicitudes de aclaración.
- **Cumple los estándares del MIPG** y la Política de Atención al Ciudadano.
- **Facilita el control social** y la rendición de cuentas.
- **Mejora la imagen institucional** de IDECESAR.

2. PRINCIPIOS DEL LENGUAJE CLARO

El DAFP establece que el lenguaje claro se fundamenta en cinco principios esenciales que deben guiar toda comunicación institucional:

1 CLARIDAD	El mensaje se entiende sin ambigüedades. Cada oración tiene un sujeto, un verbo y un objeto. Se evitan rodeos, frases largas y construcciones pasivas innecesarias.
2 CONCISIÓN	Se dice lo necesario, sin repetición ni relleno. Cada palabra cumple una función. Se eliminan frases vacías como 'en virtud de lo anterior' cuando no aportan información nueva.
3 COHERENCIA	Las ideas fluyen de forma lógica y ordenada. El documento tiene una estructura visible: inicio, desarrollo y cierre. El ciudadano sabe qué leer primero y qué esperar al final.
4 PERTINENCIA	Solo se incluye la información que el ciudadano necesita. Se adapta el contenido al perfil del lector, al canal de comunicación y al objetivo del mensaje.
5 ACCESIBILIDAD	El lenguaje es inclusivo: evita tecnicismos sin explicación, usa formatos visuales cuando es posible, y adapta el mensaje para personas con diversidad funcional, cultural o educativa.

IDECESAR
Instituto para el Desarrollo del Cesar

3. LAS 10 REGLAS DE ORO DEL LENGUAJE CLARO

A continuación se presentan las reglas prácticas que todo servidor de IDECESAR debe aplicar en sus comunicaciones escritas y orales, conforme a los lineamientos del DAFP:

Regla 1: Usa oraciones cortas

Las oraciones largas cansan al lector y generan confusión. La longitud ideal de una oración es de 15 a 20 palabras. Si necesitas decir más, usa dos oraciones.

X LENGUAJE DIFÍCIL	✓ LENGUAJE CLARO
<i>En virtud de lo anteriormente señalado y teniendo en cuenta que se han cumplido los requisitos establecidos en la normatividad vigente, se procede a dar respuesta de fondo a la solicitud presentada por el peticionario.</i>	Hemos revisado su solicitud. Se cumplen todos los requisitos. A continuación le damos respuesta.

Regla 2: Evita las construcciones pasivas innecesarias

La voz activa hace que el mensaje sea más directo y fácil de entender. Quien hace la acción debe ser el sujeto de la oración.

X LENGUAJE DIFÍCIL	✓ LENGUAJE CLARO
<i>El contrato fue suscrito por las partes el día...</i>	Las partes firmaron el contrato el día...
<i>Se procederá a verificar el cumplimiento de las obligaciones.</i>	IDECESAR verificará el cumplimiento de las obligaciones.

Regla 3: Elimina el relleno jurídico innecesario

Frases como 'en virtud de lo anterior', 'por medio del presente' o 'me permito informarle' solo alargan el texto sin agregar información. Úsalas solo cuando sean indispensables.

X EVITA ESTAS FRASES	✓ ÚSALAS ASÍ O ELIMÍNALAS
<i>Por medio del presente...</i>	Con este oficio... / Omitirla y empezar directo.

✗ EVITA ESTAS FRASES	✓ ÚSALAS ASÍ O ELIMÍNALAS
<i>Me permito informarle que...</i>	Le informamos que... / Omitirla.
<i>En virtud de lo anterior...</i>	Por lo tanto... / En consecuencia...
<i>A efectos de lo cual...</i>	Para eso... / Por eso...
<i>En aras de garantizar...</i>	Para garantizar...
<i>Con fundamento en las normas vigentes...</i>	Según la ley... / Conforme al artículo X...

Regla 4: Sustituye las palabras difíciles

Muchas palabras técnicas del lenguaje jurídico o administrativo tienen equivalentes más sencillos. Úsalos siempre que no se pierda la precisión necesaria.

PALABRA DIFÍCIL	EQUIVALENTE CLARO
<i>Acreditar</i>	Demostrar / Comprobar
<i>Allegar</i>	Enviar / Presentar
<i>Suscribir</i>	Firmar
<i>Manifestar</i>	Decir / Informar
<i>Con posterioridad</i>	Después / Luego
<i>Con anterioridad</i>	Antes
<i>En el marco de</i>	En / Dentro de / Según
<i>Dar cumplimiento</i>	Cumplir
<i>Efectuar el pago</i>	Pagar
<i>Presentar inconformidad</i>	Quejarse / Reclamar
<i>Con sujeción a</i>	Conforme a / Según
<i>Solicitar se sirva</i>	Solicitar / Pedir
<i>A fin de que</i>	Para que
<i>Toda vez que</i>	Porque / Ya que

Regla 5: Usa listas cuando hay varias ideas

Cuando debas enumerar tres o más elementos, usa listas con viñetas o numeradas. Son más fáciles de leer que una lista dentro de un párrafo.

X LENGUAJE DIFÍCIL	✓ LENGUAJE CLARO
<i>Para realizar el trámite debe presentar el formulario debidamente diligenciado, la fotocopia del documento de identidad, el certificado de residencia y el soporte de pago de la tasa correspondiente.</i>	Para realizar el trámite debe presentar: • Formulario diligenciado • Fotocopia del documento de identidad • Certificado de residencia • Soporte de pago de la tasa

Regla 6: Ordena el mensaje de lo más a lo menos importante

Empieza siempre por lo que el ciudadano más necesita saber. El asunto, la conclusión o la acción que se le pide deben estar al principio, no al final.

☐ Estructura recomendada para oficios y comunicaciones de IDECESAR:

1. ¿Qué le informamos o pedimos? → 2. ¿Por qué razón? → 3. ¿Qué debe hacer usted? → 4. ¿Dónde o cómo puede hacerlo?

Regla 7: Explica las siglas y acrónimos

La primera vez que uses una sigla, escribe el nombre completo seguido de la sigla entre paréntesis. A partir de ahí, puedes usar solo la sigla.

X LENGUAJE DIFÍCIL	✓ LENGUAJE CLARO
<i>El PAAC de IDECESAR fue remitido al DAFP para revisión en el marco del MIPG.</i>	El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) de IDECESAR fue remitido al Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) para revisión en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Regla 8: Habla directamente al ciudadano

Usa 'usted', 'su solicitud', 'le informamos' en lugar de referencias impersonales o en tercera persona. El ciudadano debe sentir que le hablas a él, no que lee un texto genérico.

✗ LENGUAJE DIFÍCIL	✓ LENGUAJE CLARO
<i>El peticionario deberá allegar los documentos requeridos dentro del término establecido.</i>	Usted debe enviar los documentos antes del [fecha].
<i>Se informa al interesado que su solicitud fue aprobada.</i>	Le informamos que su solicitud fue aprobada.

Regla 9: Sé concreto con fechas, valores y plazos

Evita expresiones vagas como 'próximamente', 'en el menor tiempo posible' o 'a la brevedad'. Especifica siempre fecha, plazo o valor exacto.

✗ LENGUAJE DIFÍCIL	✓ LENGUAJE CLARO
<i>La respuesta será enviada en el menor tiempo posible.</i>	Le responderemos antes del 30 de mayo de 2026.
<i>El pago se efectuará próximamente.</i>	El pago se realizará el 15 de junio de 2026.

Regla 10: Revisa antes de enviar

Antes de firmar o enviar cualquier comunicación, hazte estas tres preguntas:

#	PREGUNTA DE REVISIÓN
✓	¿Entendería este texto alguien que no trabaja en una entidad pública?
✓	¿Sabe el ciudadano exactamente qué debe hacer después de leer esto?
✓	¿Hay alguna palabra o frase que pueda eliminar sin cambiar el significado?

4. LENGUAJE CLARO EN LA ATENCIÓN ORAL

El lenguaje claro no aplica solo a los documentos escritos. Cada conversación telefónica, atención presencial o reunión es una oportunidad para comunicarse con claridad y respeto.

Protocolo de atención presencial y telefónica

PASO	MOMENTO	¿QUÉ DECIR?
1	Saludo	"Buenos días/tardes. Bienvenido(a) a IDECESAR. Mi nombre es [nombre]. ¿En qué le puedo ayudar?"
2	Escucha activa	Escucha sin interrumpir. Confirma: "Entiendo que usted necesita [resumen]. ¿Es correcto?"
3	Respuesta clara	Usa palabras sencillas. Evita siglas sin explicar. Sé concreto: "Lo que debe hacer es..."
4	Verificación	"¿Le quedó claro? ¿Tiene alguna otra pregunta?"
5	Cierre	"Queda a su disposición IDECESAR. Que tenga un buen día."

❑ Frases que NUNCA debes decir en la atención al ciudadano:

"Eso no es conmigo." | "Vuelva mañana." | "No sé." | "Eso no es posible." | "Ese no es mi problema." | "¿Usted no entiende?" | "Ya le dije."

✔ Frases que SÍ debes usar:

"Le voy a ayudar con eso." | "Permítame verificar la información." | "Lo que usted necesita es..." | "Si no le entendí bien, por favor dígame." | "Déjeme comunicarle con la persona indicada."

5. LENGUAJE CLARO EN CORREOS ELECTRÓNICOS

El correo electrónico es uno de los canales más usados en IDECESAR. Un correo claro ahorra tiempo, evita malentendidos y refleja la profesionalidad de la entidad.

Estructura del correo institucional claro

PARTE	RECOMENDACIÓN
Asunto	Concreto y descriptivo. Ej: 'Solicitud de certificado – Contrato 025/2026' (no: 'Consulta')
Saludo	Breve y cordial: 'Cordial saludo,' o 'Buenos días, [nombre]:'
Primer párrafo	Di directamente el motivo del correo en máximo 2 oraciones.
Cuerpo	Usa párrafos cortos o listas. Una idea por párrafo. Máximo 3 párrafos.
Acción concreta	Indica claramente qué esperas del destinatario y para cuándo.
Cierre	'Cordialmente,' seguido de nombre, cargo e institución.



IDECESAR
Instituto para el Desarrollo del Cesar

6. LENGUAJE INCLUYENTE Y NO DISCRIMINATORIO

El lenguaje claro también es lenguaje incluyente. IDECESAR se compromete a usar formas de comunicación que no discriminen por género, origen étnico, condición de discapacidad u otras características personales.

Recomendaciones de lenguaje incluyente

X LENGUAJE DIFÍCIL	✓ LENGUAJE CLARO
<i>El ciudadano que desee participar debe inscribirse.</i>	Quien desee participar debe inscribirse. / Las personas que deseen participar deben inscribirse.
<i>Los funcionarios de IDECESAR deben...</i>	El personal de IDECESAR debe... / Quienes trabajan en IDECESAR deben...
<i>El minusválido / el discapacitado</i>	La persona con discapacidad / la persona en condición de discapacidad
<i>El alcalde / los alcaldes</i>	La alcaldía / Las autoridades locales (si aplica en el contexto)

❑ **Importante:**

El lenguaje incluyente no obliga a usar formas como 'e' o '@'. El DAFP recomienda usar sustantivos colectivos, reformular la oración o mencionar ambos géneros cuando sea relevante para el contexto. La prioridad es siempre la claridad del mensaje.

Instituto para el Desarrollo del Cesar

7. EJEMPLO COMPLETO: OFICIO ANTES Y DESPUÉS

A continuación se presenta un ejemplo de oficio institucional de IDECESAR transformado con lenguaje claro. Observa cómo el mensaje es el mismo, pero la versión clara es más corta, directa y fácil de entender.

X VERSIÓN DIFÍCIL (ANTES)

Por medio del presente oficio y en ejercicio de las facultades legales conferidas al suscrito, me permito dirigirme a usted con el propósito de hacerle saber que en virtud de las obligaciones contractuales derivadas del Contrato de Prestación de Servicios No. 025 de 2026, y con fundamento en el seguimiento efectuado por esta supervisión, se ha evidenciado que durante las últimas dos (2) semanas usted no ha acreditado la ejecución efectiva de las actividades a las cuales se encuentra comprometido de conformidad con las cláusulas contractuales pactadas, por lo que se le requiere formalmente para que dentro del término de un (1) día hábil contado a partir del recibo de la presente comunicación, informe de manera escrita y debidamente motivada las razones que han dado origen a dicha situación.

✓ VERSIÓN CLARA (DESPUÉS)

Le informamos que, según el seguimiento al Contrato 025 de 2026, usted no ha reportado actividades en las últimas dos semanas.

Por eso, le pedimos que en el próximo día hábil nos informe por escrito las razones de esta situación.

VERSIÓN DIFÍCIL	VERSIÓN CLARA
134 palabras	42 palabras
1 oración principal	2 oraciones cortas
Voz pasiva e impersonal	Voz activa y directa
Difícil de releer	Se entiende a la primera lectura

8. LISTA DE VERIFICACIÓN – LENGUAJE CLARO

Antes de publicar, firmar o enviar cualquier comunicación institucional, verifica que cumpla con los siguientes criterios:

✓	CRITERIO DE LENGUAJE CLARO
☐	El mensaje principal está en las primeras líneas.
☐	Las oraciones tienen entre 15 y 20 palabras como máximo.
☐	Se usa voz activa (no voz pasiva innecesaria).
☐	No hay frases de relleno jurídico que no aporten información.
☐	Las siglas y acrónimos están explicados la primera vez que aparecen.
☐	Las palabras difíciles fueron reemplazadas por equivalentes más simples.
☐	Se usan listas cuando hay tres o más elementos que enumerar.
☐	Las fechas, plazos y valores están expresados de forma exacta.
☐	El ciudadano sabe claramente qué debe hacer después de leer el texto.
☐	El lenguaje es incluyente y no discriminatorio.
☐	El texto fue revisado por otra persona antes de enviarse.
☐	El formato visual (márgenes, fuente, tamaño) facilita la lectura.

IDECESAR
Instituto para el Desarrollo del Cesar

9. MARCO NORMATIVO

NORMA	RELACIÓN CON EL LENGUAJE CLARO
Constitución Política, Art. 20	Derecho a la información. Toda persona puede recibir información veraz e imparcial del Estado.
Ley 1437 de 2011 – CPACA, Art. 3	Principio de publicidad y transparencia en las actuaciones administrativas.
Ley 1755 de 2015	Derecho fundamental de petición: las respuestas deben ser claras, precisas y de fondo.
Ley 1712 de 2014	Transparencia y lenguaje accesible en la información pública.
Decreto 124 de 2016 – DAFP	Lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano: lenguaje claro como estándar de atención.
Guía DAFP – Lenguaje Claro (2015)	Guía práctica del DAFP con principios, estrategias y ejemplos para implementar el lenguaje claro en entidades públicas.
Manual Operativo MIPG 2021	Dimensión 6 – Servicio al Ciudadano: lenguaje claro como atributo de calidad de la atención.
Resolución DAFP 1760 de 2018	Lineamientos Política de Atención al Ciudadano: lenguaje claro en todos los canales.

IDECESAR
Instituto para el Desarrollo del Cesar

10. COMPROMISO INSTITUCIONAL

☐ El compromiso de IDECESAR:

Todos los servidores públicos y contratistas de IDECESAR se comprometen a aplicar los principios y reglas de esta Cartilla en cada comunicación institucional. El lenguaje claro es parte del trato digno, la transparencia y el servicio de calidad que los ciudadanos del Cesar merecen.

Esta Cartilla debe ser usada como herramienta de trabajo diaria. Se recomienda tenerla a mano al redactar oficios, correos, resoluciones, carteles y cualquier comunicación con el ciudadano.

Será actualizada anualmente o cuando el DAFP emita nuevos lineamientos, en el marco de la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad de IDECESAR.

MARÍA ISABEL GUTIÉRREZ LEAL

Gerente – IDECESAR

Valledupar, Cesar – Mayo de 2026