

## GUÍA DE LENGUAJE CLARO

### Contenido

I. Introducción .....	2
II. ¿Qué es el lenguaje claro? .....	3
III. ¿Por qué es importante el lenguaje claro en las comunicaciones de CISA? .....	4
Beneficios del lenguaje claro:.....	4
IV. ¿Cómo comunicar en lenguaje claro? .....	6
V. Elementos para tener en cuenta.....	7
1. Piense en la persona que va a recibir el mensaje .....	8
2. Pasos para escribir en lenguaje claro .....	10
2.1 Estructure el texto o discurso .....	10
2.2 Organice el texto por pasos .....	11
2.3 Redacte frases cortas .....	13
2.4 Use un lenguaje cercano .....	14
2.5 Evite legalismos .....	15
2.6 Enfoque ciudadano .....	16
2.7 No abuse de la solemnidad .....	19
2.8 No abuse de las siglas ni de los signos de puntuación .....	19
2.9 Redacte en positivo .....	20
VI. El lenguaje claro en la comunicación digital .....	22
Referencias.....	23

## I. Introducción

Como afirma el Departamento Nacional de Planeación, es fin del Estado garantizar el goce de los derechos y el cumplimiento de los deberes de la ciudadanía, y para ello es fundamental que todas las entidades públicas transmitan de la manera más clara y precisa posible las informaciones de interés general, pues solo así se podrá garantizar una comunicación efectiva.

Gran parte de nuestra labor como servidoras y servidores públicos la destinamos a nuestros grupos de valor a través de documentos (cartas, comunicados, correos electrónicos, noticias, post, etc.), por lo tanto, es esencial que estén debidamente redactados y estructurados, de acuerdo con las indicaciones del buen uso del lenguaje de la Real Academia Española de la Lengua, pero también con orientaciones sobre el uso del lenguaje claro e inclusivo.

Pensando en la comunicación asertiva y eficaz, hemos elaborado esta guía, con la que pretendemos dar algunos *tips* y herramientas a todas las personas que colaboran en Central de Inversiones S. A. -CISA-, que les permitan elaborar textos suficientemente claros, comprensibles, útiles y respetuosos con la ciudadanía, de manera que tenga certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites.

## II. ¿Qué es el lenguaje claro?

Con lenguaje claro nos referimos a la expresión escrita u oral simple, directa, fluida, cercana y precisa de la información que los lectores o interlocutores (para el caso, la ciudadanía) necesitan saber para realizar un trámite correcta y ágilmente. Para ello, la estructura gramatical, las palabras y formatos usados son relevantes. Se trata, entonces, del uso adecuado, simple y eficiente de las palabras y formatos para transmitir un mensaje confiable y fácil de entender.

El primer elemento para comunicar un mensaje en lenguaje claro es pensar en la audiencia a la cual está dirigido, pues se busca que el usuario entienda el mensaje en la primera lectura y satisfaga sus necesidades, de tal forma que pueda encontrar lo que busca, entender lo que encuentra y usar la información con facilidad. Es decir, el lenguaje claro tiene como propósito organizar, escribir y diseñar la información de tal manera que el usuario pueda entenderla, comprenderla y usarla para los trámites que tenga que realizar.

### III. ¿Por qué es importante el lenguaje claro en las comunicaciones de CISA?

La gestión pública puede ser compleja, demanda recursos, tiempo y en su ejercicio la ciudadanía debe superar muchos obstáculos; por eso, no es aceptable que la primera barrera sea el lenguaje. Hablar de manera clara es un requisito en la construcción de confianza entre la ciudadanía y el Estado, pero, sobre todo, facilita el cumplimiento de sus derechos y deberes.

Las palabras son la herramienta más importante para lograr una buena comunicación con el ciudadano, por eso, todo servidor y toda servidora debe construir un lenguaje claro, cercano y confiable.

El lenguaje claro en las comunicaciones impresas, digitales y verbales garantiza la utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia de la información ofrecida a la ciudadanía. Solo que en el uso del lenguaje claro podremos garantizar que la labor que desarrollamos sea eficaz.

Beneficios del lenguaje claro:

- ✓ Evita aclaraciones innecesarias
- ✓ Reduce los procesos
- ✓ Reduce costos administrativos
- ✓ Evita los intermediarios
- ✓ Acelera los trámites
- ✓ Aminora los errores
- ✓ Ahorra tiempo tanto de la ciudadanía como del personal de la entidad

- ✓ Potencia la eficiencia en la gestión de la entidad
- ✓ Aumenta la satisfacción de la ciudadanía
- ✓ Evita cargas, costos y dificultades a la ciudadanía
- ✓ Fomenta la efectividad en el ejercicio de rendición de cuentas
- ✓ Mejora la atención ciudadana

En CISA Necesitamos el lenguaje claro porque:

- ✓ La ciudadanía necesita entender a su gobierno para ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones sin complicaciones, sin retrasos y sin intermediarios.
- ✓ Los servidores y las servidoras necesitan documentos que reduzcan errores y aclaraciones.
- ✓ Facilita la comunicación clara y directa con la ciudadanía.
- ✓ Acerca a la ciudadanía a sus gobernantes y a la entidad.
- ✓ Fortalece la confianza de la ciudadanía en CISA.
- ✓ Simplifica y agiliza la gestión de la entidad.
- ✓ Reduce la corrupción.
- ✓ Fomenta la transparencia y nuestra rendición de cuentas.
- ✓ Promueve la transparencia y el acceso a la información de CISA de manera abierta.

#### IV. ¿Cómo comunicar en lenguaje claro?

Para lograr una comunicación acertada y clara, el Departamento Nacional de Planeación recomienda:

1. Identificar temas e interlocutores: es necesario conocer el público o persona a quien va dirigida la comunicación, así como el asunto a tratar. Ejemplo: su público son jóvenes que hacen parte del Sisbén y tienen una deuda con el Icetex; su tema, la condonación de los intereses de esta deuda.
2. Establecer una relación entre los conceptos y la realidad del ciudadano o la ciudadana: debe ponerse en contexto a la persona a la que le remite el mensaje. Ejemplo: si va a hablar de los plazos de pago de una deuda, es pertinente dar contexto al lector: cuándo, cómo o por qué adquirió esa deuda, etc.
3. Remplazar los tecnicismos y términos de difícil comprensión por conceptos sencillos; en caso de que no sea posible reemplazar un término, ofrecerle al lector una definición sencilla.
4. Definir las estrategias y canales de comunicación: cada comunicación responde a una necesidad puntual, por eso, es necesario revisar cuáles son los medios y el modo más acertados, de manera que llegue al público esperado y se entienda tal como quisimos que se entendiera. Ejemplo: para informar a un grupo de ciudadanos(as) que se encuentra a paz y salvo con CISA, se puede pensar en una carta y los medios de difusión, el correo electrónico y la correspondencia directa.

## Cosas que debe evitar

- ⊗ Textos sin encabezado
- ⊗ Párrafos muy largos
- ⊗ Oraciones muy extensas
- ⊗ Párrafos sin palabras u oraciones resaltadas
- ⊗ Fuentes muy pequeñas
- ⊗ Información irrelevante
- ⊗ Lenguaje académico o técnico
- ⊗ Textos sin jerarquías (títulos, subtítulos, apartados, etc.)

## V. Elementos para tener en cuenta

**Contenido:** redacte ideas centrales con información que sea realmente relevante para la ciudadanía, evite la información que no le han solicitado o que no se relaciona directamente con lo que quiere comunicar.

**Estructura:** organice el texto en una estructura lógica y secuencial y use frases cortas de fácil comprensión. Use conectores lógicos para unir los párrafos y mantener la coherencia.

**Diseño:** evite los bloques de texto largos y complejos. Use ayudas visuales, colores y fuentes que le permitan dividir el texto y facilite la comprensión de la persona interesada. Cuando hace uso de estas herramientas, facilita la comprensión a la ciudadanía y destaca la información relevante.

## 1. Piense en la persona que va a recibir el mensaje

Pregúntese siempre quién leerá lo que escribe o escuchará lo que dice. No asuma que su interlocutor conoce lo mismo que usted. Piense siempre que le está explicando o dando información a una persona que desconoce el tema al que usted se está refiriendo. Recuerde que es muy importante considerar la edad, el nivel educativo y la cultura de la persona a quien se dirige. Si no conoce esta información, piense que se está dirigiendo a alguien con un nivel de educación básico y sea lo más claro y preciso posible.

Recuerde que un documento es una herramienta para lograr un resultado sin desgaste del usuario.

**El texto debe estructurarse para cubrir las necesidades de información del grupo de interés más amplio.** Por lo cual es importante tener en cuenta:

- Una vez haya cumplido este requisito, se deben agregar los datos, detalles e información que pueda ser relevante para otros grupos o personas.
- No piense solo en el contenido. Pregúntese para qué quiere la persona o el grupo de personas la información y redacte el texto pensando en su interés o necesidad.
- En lo posible, evite los términos técnicos y legales en los documentos.

Estos deben ser tan claros que puedan ser entendidos por personas de la tercera edad, jóvenes, indígenas, desplazados, personas con bajo nivel de

escolaridad, entre otros, es decir, no debe haber distinción alguna, el mensaje debe ser claro para todos y todas.

- Recuerde que un texto que no sea claro puede generar frustración, rabia, incertidumbre, confusión y demás sentimientos negativos, y, en este sentido, la comunicación será ineficaz. Por eso, el lenguaje claro requiere de **amabilidad, comprensión y respeto**.
- En las plataformas digitales, generalmente, las consultas y búsquedas se hacen para obtener una respuesta rápida, precisa y sencilla a estas preguntas:
  - ✓ ¿Qué debo hacer?
  - ✓ ¿Cómo lo debo hacer?
  - ✓ ¿Por qué lo debo hacer?
  - ✓ ¿Dónde lo debo hacer?
  - ✓ ¿Cuándo lo debo hacer?
  - ✓ ¿Cuánto cuesta el trámite?
  - ✓ ¿Cuánto tarda el trámite?
- Procure que el lenguaje sea lo más natural y familiar posible. Pregúntese si la persona podrá resolver sus dudas con el mensaje que le está enviando, si puede aburrirse al leerlo, si debe pedir ayuda para entenderlo, si lo contactará nuevamente para que le explique, etcétera.

## 2. Pasos para escribir en lenguaje claro

### 2.1 Estructure el texto o discurso

Haga una lista de las ideas o información que espera transmitir.

Organice sus ideas en un orden lógico y planee la estructura del discurso. Para ello, piense primero en el mensaje central del texto o en el objetivo, agrupe las ideas similares y establézcales un orden según la importancia de la información y la secuencia lógica.

Una vez haya agrupado las ideas por temáticas, arme un plan y organice el texto, según el objetivo que estableció previamente. Comunique de manera directa y clara los mensajes centrales.

Antes de responder las posibles preguntas de su interlocutor, pregúntese:

- ✓ ¿Qué voy a escribir? (tema)
- ✓ ¿Por qué voy a escribir sobre este asunto?
- ✓ ¿Quién será mi lector principal?, ¿habrá otros interesados en este texto?
  - ✓ ¿Qué quiero comunicar puntualmente?
- ✓ Si pudiera explicar un asunto en una sola frase, ¿cuál sería?
- ✓ ¿Cuál puede ser la respuesta del lector?, ¿comprenderá?, ¿se enojará?, ¿se confundirá?

Resalte lo que sea muy importante y omita lo que no sea relevante: ¿qué hay que hacer?, ¿por qué?, ¿cómo?, ¿cuándo, ¿dónde? Ordene las ideas de manera lógica y seleccione las palabras que mejor funcionan.

## 2.2 Organice el texto por pasos

Arme un plan con un objetivo claro para saber por dónde empezar el texto, para ello, es fundamental que sepa con claridad cuáles pasos debe seguir el ciudadano para llegar a la acción final esperada. Solo así podrá tener claras las ideas y el orden en que debe comunicarlas.

Recuerde que todas las comunicaciones deben tener un **encabezado** que le permita al lector conocer el asunto o referencia.

Encabezado a modo de pregunta	¿Cómo acceder a los descuentos que CISA ofrece?
Encabezado a modo de afirmación	CISA condona la deuda a estudiantes Icetex
Encabezado por tema	Inmuebles de CISA en oferta

Mantenga la estructura tradicional de los textos: introducción, desarrollo y conclusión. En cada una de estas tres partes se pueden crear secciones que faciliten la lectura y comprensión del texto: puede valerse de subtítulos, subrayados, negritas, viñetas y demás elementos gráficos que destaquen las preguntas que podría hacer la ciudadanía.

### Introducción

Esta sección debe poner en contexto al lector y dar respuestas cortas a preguntas como ¿cuál es el propósito del documento?, ¿cómo afecta o está relacionado con el lector?, ¿por qué es importante?, ¿cómo está organizado?, en definitiva, debe contarle al lector qué va a encontrar en el documento.

Ejemplo:

Comunicado a la ciudadanía.

Central de Inversiones S. A. informa a la ciudadanía que suspenderá temporalmente la atención presencial.

### Cuerpo

En esta sección se deben responder todas las preguntas o desarrollar todos los temas que se plantearon en la introducción.

### Conclusiones

El último apartado de la comunicación debe retomar las ideas centrales y concluir con una idea final que le explique al lector qué debe hacer a continuación.

Los encabezados, títulos y subtítulos son fundamentales, porque le indican al lector cómo está organizado el texto y en qué parte puede encontrar una información puntual. Para ello, es importante usar tipos, tamaños y colores de fuente que los destaquen y distingan del cuerpo de texto.

Cuando se sienta a redactar un documento, siga estos tres pasos:

- ✓ Organizar
- ✓ Escribir
- ✓ Revisar

### 2.3 Redacte frases cortas

La oración es la mínima expresión con significado pleno. Siga su estructura habitual para facilitar la comprensión del lector:

Orden lógico: sujeto + verbo + predicado o complemento Siempre que pueda, evite separar el sujeto del verbo:

- ❑ Central de Inversiones S. A., en atención a la Ley 1757 de 2015, presentará su rendición de cuentas 2023 el próximo 24 de septiembre.
- ✓ Central de Inversiones S. A. presentará su rendición de cuentas 2022 el próximo 29 de septiembre, en atención a la Ley 1757 de 2015.

Procure construir **frases de no más de veinte palabras y párrafos breves, de no más de cinco líneas**, que den el contenido completo de la idea que quiere comunicar. Trate de comunicar una idea por frase y un tema por párrafo. Los párrafos breves incentivan la lectura de un texto y facilitan su comprensión.

Si en una frase hay más de una idea importante, haga una lista y utilice el recurso de la enumeración, así sus ideas serán más claras para el lector.

No abuse del uso de la coma. Use con frecuencia el punto seguido para separar las ideas de un mismo párrafo, siempre que sea adecuado.

Cuando considere que algo es relevante, indíquelo en el texto, dígame explícitamente al lector “es importante”.

Ejemplo: Central de Inversiones S. A. condona hasta el 100 % de los intereses de su deuda. **Es importante que asista a las jornadas de normalización de cartera** para poder llegar a un acuerdo de pago.

Cuando haya armado un párrafo, léalo y piense si es necesario decir algo más o, por el contrario, si hay información irrelevante que puede omitirse.

Asegúrese de que la secuencia de las frases le permita al lector saber para dónde va y de dónde viene.

Cada vez que termine un párrafo, léalo y haga las correcciones pertinentes. Una vez finalizado el texto, léalo completo y asegúrese de que el orden de las ideas y párrafos sea el adecuado y de que el mensaje haya sido lo más claro y fácil de entender posible.

## 2.4 Use un lenguaje cercano

Recuerde que las comunicaciones del Estado deben generar cercanía con el ciudadano, por eso, es fundamental hablar en primera persona y seguir las siguientes recomendaciones:

- ✓ Hable en nombre de la entidad y no de manera impersonal. Ejemplos: Le comunicamos, le avisaremos, le recordamos, etc.
- ✓ Evite las nominalizaciones.
- ✓ Use voz activa y evite la voz pasiva. Ejemplo: “CISA condonará el 100 % de los intereses de su deuda”, en lugar de “El 100 % de los intereses de su deuda serán condonados por CISA”.

- ✓ Evite el uso de gerundios (palabras terminadas en ando y endo). Ejemplo: en lugar de “El Ministerio de Hacienda y Crédito Público emitió el decreto dotando de recursos a CISA”, puede escribir “El Ministerio de Hacienda y Crédito Público emitió el decreto que dota de recursos a CISA”.

## 2.5 Evite legalismos

Evite las expresiones técnicas, las dobles negaciones y el tono imperativo. Use un lenguaje simple, directo y humano.



Estará obligado a

Deberá

Tendrá que

Está en la obligación de tramitar



Le invitamos a

Le sugerimos que

Solicitamos

Es importante que realice el trámite

Enredado

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

Simple

En caso de que la evaluación de su caso no sea favorable, tendrá que esperar un año para presentar nuevamente la petición.

## 2.6 Enfoque ciudadano

Tenga siempre presente que el eje central de la administración pública es el ciudadano, y el Estado debe estar a su servicio y dispuesto a atender sus inquietudes, solicitudes y requerimientos.

El enfoque al ciudadano es una actitud del servidor público. Con este, pensamos constantemente en quién recibirá nuestro mensaje durante el proceso de escritura, es decir, la servidora o el servidor público “se pone en los zapatos del ciudadano” para:

- ✓ Identificar la información que el ciudadano necesita
- ✓ Seleccionar el tono y el lenguaje adecuados
- ✓ Guiar al ciudadano en algún trámite o servicio

### ¿Qué no es enfoque ciudadano?

- ⊗ No se trata simplemente de decir lo que el ciudadano o la ciudadana quiere oír; basta con decir lo necesario para provocar la acción esperada del ciudadano.
- ⊗ No se trata de escribir siempre para que todas las personas entiendan; cuando la comunicación es personal, basta con que lo entienda el ciudadano a quien va dirigido un documento.

Por lo general, la ciudadanía lee documentos del Estado para:

- ✓ Obtener algo que necesita, como tramitar un certificado de paz y salvo.
- ✓ Cumplir con una obligación, como el pago de la deuda Ictex.

- ✓ Recibir información para tomar decisiones, como conocer los precios de los bienes.

Buscan una respuesta rápida, clara y sencilla a preguntas como:

- ✓ ¿Qué tengo que hacer?
- ✓ ¿Para qué o por qué tengo que hacer esto?
- ✓ ¿Cómo?, ¿cuándo? Y ¿dónde debo hacerlo?

La ciudadanía quiere encontrar esas respuestas y entenderlas. No quiere detalles que den respuesta a preguntas que no ha planteado. Necesita del contexto para entender la información, pero no espera que le expliquen lo que ya sabe o lo que no le interesa. Por último, prefiere leer palabras y oraciones naturales y familiares. Sin embargo, cuando se trate de una comunicación protocolaria, se recomienda usar un lenguaje más formal, pero cercano.

#### ¿Dónde aplicar lenguaje claro con enfoque ciudadano?

Puede aplicar un lenguaje claro con enfoque ciudadano para mejorar y simplificar cualquier tipo de documento, por ejemplo:

- Documentos normativos, como leyes y reglamentos.
- Documentos administrativos, como oficios y notas informativas.
- Comunicados que notifican al ciudadano sobre información oficial.
- Formatos de trámites y servicios.

Complejo	Simple
de conformidad con	según
con base en/ en el marco de	en/según
si no fuese el caso	de no ser así
en vista de que	por
cierto número de estudiantes	algunos estudiantes
con anterioridad a	antes de

Para	Posibles preguntas del ciudadano/a
Describir hechos	¿Qué paso?, ¿cuándo pasó?, ¿dónde pasó?, ¿por qué pasó?
Obtener información	¿Qué necesita?, ¿por qué lo necesita?, ¿para qué lo necesita?, ¿cuándo lo necesita?
Resolver problemas	¿Cómo puede solucionar esto?, ¿qué debe hacer?
Quejas, peticiones o reclamos	¿Dónde puede presentar su queja?, ¿con quién se debe comunicar?

## 2.7 No abuse de la solemnidad

No hay una regla estricta para determinar el tono y el lenguaje preciso de un mensaje, estos dependerán siempre del contexto. En ocasiones, es indispensable escribir de forma muy formal; en otras, la formalidad es completamente desacertada. Lo cierto es que, en lo posible, las comunicaciones deben estar escritas de manera respetuosa, con un trato personal que genere confianza, pero sin caer en excesos de solemnidad.



En nombre del muy respetado presidente de Central de Inversiones S. A. -CISA, tenemos el indiscutible honor de comunicarle que usted es uno de los afortunados beneficiarios de la condonación de la deuda por créditos educativos.



En nombre del presidente de Central de Inversiones S. A. -CISA, le informamos que usted es uno de los beneficiarios de la condonación de la deuda por créditos educativos.

## 2.8 No abuse de las siglas ni de los signos de puntuación

Muchas siglas están presentes en la comunicación diaria de los servidores, pero no siempre en la de la ciudadanía. Si es necesario usarlas, desagreguelas, una vez las haya desagregado, no es obligatorio volverlo a hacer, puede optar por el nombre completo o por el acrónimo, si es el caso.

Ejemplo: Central de Inversiones S. A. -CISA- quiere invitarle a participar en la jornada de normalización de cartera que se celebrará el próximo 7 de octubre. Para CISA es prioridad atender todas las dudas de la ciudadanía y brindarle soluciones financieras [como se observa, la primera vez que se menciona la entidad se escribe su nombre completo y su acrónimo, por ello, en adelante, cada vez que se vuelva a mencionar, puede usarse solo su acrónimo].

## 2.9 Redacte en positivo

En lo posible, evite las negaciones. Cambie el “no” por oraciones en sentido positivo, busque un sustantivo o adjetivo que exprese la misma idea, pero escrita de distinta manera.

En negativo	En positivo
<p>⊗ <u>¡No deje pasar la oportunidad!</u></p> <p>Participe en la feria CISA y obtenga el 50 % de descuento en los intereses de su deuda.</p>	<p>✓ ¡Aproveche la oportunidad!</p> <p>Participe en la feria CISA y obtenga el 50 % de descuento en los intereses de su deuda.</p>
<p>⊗ <u>No se pierda</u> los descuentos que CISA tiene para usted. Asista a la gran subasta 2024 y obtenga todos los beneficios.</p>	<p>✓ CISA tiene grandes descuentos para usted. Asista a la gran subasta 2024 y obtenga todos los beneficios.</p>

<p>⊗ Si tiene preguntas, <u>no dude</u> en contactarnos. Con gusto le atenderemos.</p>	<p>✓ Si tiene dudas, contáctenos. Con gusto le atenderemos.</p>
--	---

Evite las palabras y expresiones innecesarias, que solo adornan el texto, pero no aportan ninguna información:

Por medio de la presente:

- ⊗ Por medio de la presente, Central de Inversiones S. A. le informa que ya se encuentra listo su certificado de paz y salvo.
- ✓ Central de Inversiones S. A. le informa que ya se encuentra listo su certificado de paz y salvo.

Antes	Después
Realizadas las correspondientes validaciones con las áreas encargadas.	Realizamos las validaciones al interior de la entidad.
Hemos resuelto que no es procedente atender favorablemente su solicitud actualmente.	Resolvimos que, en este momento, no podemos atender favorablemente su solicitud.

## VI. El lenguaje claro en la comunicación digital

Cuando se recurre a los medios digitales para transmitir un mensaje, la brevedad y la precisión son esenciales, se trata de escribir un contenido óptimo en el menor espacio posible. El Departamento Nacional de Planeación recomienda que el límite de caracteres sea de 176, incluyendo el espacio.

### Si va a escribir un contenido para medios digitales, le recomendamos:

- ✓ Elija palabras conocidas y habituales y evite los términos rebuscados.
- ✓ Enuncie la idea principal en el primer párrafo. No espere a que haya desarrollado grandes párrafos para tratar el tema central que ocupa su comunicación.
- ✓ Solo use lenguaje técnico si es necesario. De ser así, explique los términos.
- ✓ Si en la comunicación que está emitiendo se menciona una norma o ley, procure incluir el enlace de consulta.
- ✓ Utilice siempre lenguaje inclusivo que incluya a todos los grupos poblacionales.
- ✓ Mantenga siempre la coherencia del asunto de la comunicación, esto es, la solicitud del ciudadano o la ciudadana y su respuesta.
- ✓ Acorte las URL para emplear el menor número de caracteres posibles.
- ✓ No se extienda sin sentido, se puede unir más de un mensaje para brindar la información.

## Referencias

Departamento Nacional de Planeación. (2014). *Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia*.

Departamento de Planeación Nacional. (2018). *Guía metodológica de lenguaje claro*.