



El emprendimiento  
es de todos

Minhacienda

# GUÍA METODOLÓGICA LENGUAJE CLARO



 LENGUAJE CLARO COMO  
GENERADOR DE CONFIANZA Y  
COMUNICACIÓN EFECTIVA EN LA  
ATENCIÓN Y SERVICIO A NUESTROS  
GRUPOS DE VALOR

## Contenido

Mesa Sectorial de Servicio al Ciudadano .....	3
Presentación.....	6
1. Contextualización del Lenguaje claro “Experiencias que suman” .....	7
1.1. Conoce las buenas prácticas dentro del Estado.....	8
1.2. ¿Qué permite el Lenguaje Claro?.....	9
1.3. ¿Dónde aplicar el Lenguaje Claro?.....	9
2. Más simple, más claro <i>Cinco elementos claves para gestionar una comunicación fluida.</i> .....	10
3. Lenguaje Claro escrito <i>A escribir se dijo...</i> .....	11
3.1. Póngase en los zapatos del usuario .....	12
3.2. Documento ordenado y lógico.....	13
3.3. El formato y contenido del documento debe facilitar la lectura .....	13
3.4. Redacción .....	14
3.5. Revisar y validar .....	14
4. Lenguaje Claro verbal.....	15
5. Lenguaje Claro no verbal.....	16
6. El Lenguaje Claro y la comunicación digital .....	17
Recordemos.....	18
7. ¿Cómo nos perciben? Pautas para medir el impacto de las comunicaciones .....	20
8. ¿Cómo evaluar la traducción de los documentos a Lenguaje Claro?.....	21
Anexo 1. Glosario del Sector Hacienda .....	22
Anexo 2. Ejemplos de traducciones de documentos (por entidad).....	25

## Mesa Sectorial de Servicio al Ciudadano

### **BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.**

Entidad estatal, con el objetivo principal de prestar servicios bancarios y atender las necesidades financieras del sector rural y urbano, ofreciendo soluciones integrales a sus clientes. Cuenta con una amplia red de oficinas en el país.

### **BANCOLDEX**

Es el Banco de Comercio Exterior de Colombia que promueve el crecimiento empresarial y el comercio exterior, con diferentes soluciones, financieras y no financieras, para fomentar el desarrollo de las empresas.

### **CENTRAL DE INVERSIONES - CISA**

Tiene por objetivo comprar, comercializar y administrar todo tipo de inmuebles y cartera, propiedad de las entidades públicas de cualquier orden o rama; así como, de los organismos autónomos e independientes previstos en la Constitución Política y en la Ley, sociedades con aportes estatales de régimen especial y patrimonios autónomos titulares de activos provenientes de las entidades anteriormente mencionadas.

### **CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN**

Entidad rectora responsable de regular la contabilidad general de la Nación. Con autoridad doctrinaria en materia de interpretación normativa contable.

### **DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN**

Garantiza la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias, los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

### **FIDUAGRARIA**

Es una Sociedad Fiduciaria que se encarga de celebrar, ejecutar y desarrollar negocios fiduciarios principalmente en la línea de Fiducia estructurada y Fondos de Inversión.

### **FONDO DE ADAPTACIÓN**

Es el encargado de la recuperación, construcción y reconstrucción de las zonas afectadas por el “fenómeno de La Niña 2010-2011”. Los programas Nacionales de Salud, Acueducto y Saneamiento Básico,

Vivienda, Medio Ambiente, Reactivación Económica, Educación, Transporte y Macroproyectos, fueron postulados ante el Consejo Directivo de esta entidad por los Ministerios cabeza del sector respectivo.

### **FONDO DE GARANTÍAS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS - FOGAFÍN**

Se encarga de proteger los ahorros de los ciudadanos depositados en bancos, corporaciones financieras, compañías de financiamiento y sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos, que se encuentran inscritas en Fogafín, mediante la administración del Seguro de Depósitos<sup>1</sup>.

### **FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS**

Es la entidad a través de la cual el Gobierno Nacional facilita el acceso a crédito para trabajadores independientes, Mipymes, grandes empresas y hogares respaldándolos con su patrimonio como garantía ante los Intermediarios Financieros.

### **FONDO NACIONAL DEL AHORRO**

Entidad que ayuda a los colombianos a cumplir su sueño de tener casa propia. Trabajamos día a día para que los ahorros de los colombianos se administren eficientemente y así poder ofrecer cada vez más financiación de vivienda.

### **ITRC**

Investiga y sanciona las conductas por faltas disciplinarias gravísimas, así como la facultad de auditar los procesos operativos, tecnológicos y administrativos de estas entidades, partiendo de la identificación, análisis y valoración de riesgos que amenacen los procesos, áreas y funcionarios de las entidades DIAN, COLJUEGOS Y UGPP.

### **MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO**

Somos el Ministerio que coordina la política macroeconómica; define, formula y ejecuta la política fiscal del país; y, gestiona los recursos públicos de la Nación, con el fin de propiciar las condiciones para el crecimiento económico sostenible, y la estabilidad y solidez de la economía y del sistema financiero; en pro del fortalecimiento de las instituciones, el apoyo a la descentralización y el bienestar social de los ciudadanos.

### **POSITIVA**

Protegemos integralmente la vida de las personas contribuyendo al bienestar de las familias, las empresas y la sociedad, porque somos la aseguradora de todos los colombianos.

---

<sup>1</sup> Consultar sobre Seguro de depósitos en el glosario

## **PREVISORA**

Sociedad de economía mixta del orden nacional, cuyo objeto es el de celebrar y ejecutar contratos de seguro, coaseguro y reaseguro que amparen los intereses asegurables que tengan las personas naturales o jurídicas, así como los que directa o indirectamente tenga la Nación, los departamentos, los distritos, los municipios y las entidades descentralizadas de cualquier orden, asumiendo todos los riesgos que, de acuerdo con la ley puedan ser materia de estos contratos.

## **SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES - SAE**

Es una sociedad de economía mixta de carácter nacional y descentralizada por servicios, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Tiene como objeto administrar bienes muebles, inmuebles, sociedades o establecimientos de comercio de manera eficiente para generar recursos a la Nación.

## **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA - SUPERFINANCIERA**

Es un organismo técnico adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, encargado de proteger los derechos de los consumidores financieros, promover la estabilidad del Sistema Financiero Colombiano y la integridad y transparencia del mercado de valores

## **UNIDAD DE GESTIÓN PENSIONAL Y PARAFISCALES - UGPP**

El reconocimiento de derechos pensionales, que corresponde a la retribución económica que reciben mes a mes los trabajadores que prestaron su servicio a algunas Entidades del Estado y que cumplieron con los requisitos de edad y pagos que se establecen por Ley.

## **UNIDAD DE PROYECCIÓN NORMATIVA Y ESTUDIOS DE REGULACIÓN FINANCIERA - URF**

Encargada de proponer normas que tienen como fin contar con un sistema financiero estable e inclusivo, de forma tal que contribuya al crecimiento de la economía del país y a mejorar el bienestar de las personas.

## Presentación

Lograr una relación más cercana, equilibrada y de confianza entre el Estado y la ciudadanía, requiere de un esfuerzo institucional basado fundamentalmente en proporcionar una experiencia de servicio única.

Hablar en lenguaje sencillo significa comprometerse como servidores y como Entidad a generar comunicaciones simples de tal manera que quienes las reciban comprendan fácilmente lo que se dice o escribe, siendo conscientes de la responsabilidad y el impacto positivo que el buen ejercicio de esta práctica ocasiona en la Ciudadanía y en las Instituciones.

Todo ciudadano necesita conocer y comprender qué y por qué el Estado toma las decisiones. Quien no comprende sus derechos y deberes no puede ejercer el goce efectivo de los mismos ni participar activamente en las decisiones del Estado.

Para cumplir con este propósito, es necesario que las entidades desde la concepción propia de la cultura organizacional asuman como sello y marca la práctica explícita y real del Lenguaje Claro.

## 1. Contextualización del Lenguaje claro

### “Experiencias que suman”

Son expresiones simples, claras y directas en la comunicación para que los Ciudadanos y/o Usuarios de nuestros servicios comprendan la información que se les proporciona.

En Colombia, a partir del documento CONPES 3785 de 2013, se define el Lenguaje Claro como una de las prioridades del Gobierno, con lo cual se busca reducir el uso de intermediarios, brindar respuestas claras y comprensibles a los ciudadanos y así promover la transparencia y el acceso a la información.

---

El lenguaje claro tiene como propósito organizar, escribir y diseñar la información de tal manera que el usuario pueda entenderla, comprenderla y usarla

---



A nivel internacional, el uso del Lenguaje Claro se ha estado promoviendo en distintos países, dentro de los casos más destacados se encuentran:

- » **Suecia** lleva más de 30 años impulsando la comunicación efectiva entre la administración pública y la sociedad, mediante el uso de un lenguaje simple y comprensible.
- » Con el propósito de mejorar la comunicación y las normas que los ciudadanos debían acatar, en **Estados Unidos**, durante el gobierno de Bill Clinton, se estableció un mandato presidencial, a partir del cual el gobierno inició el camino hacia un lenguaje comprensible.
- » En **Reino Unido** han trabajado en la simplificación del lenguaje usado en las distintas normas y trámites, y también han impulsado el uso del Lenguaje Claro dentro de las páginas web gubernamentales.

- » En **Australia** se desarrolló una guía para mejorar la comunicación con los ciudadanos, en la cual buscaron simplificar formatos y normativas.
- » **México** fue el primer país de habla hispana en impulsar a nivel gubernamental el uso del Lenguaje Claro, con lo cual se buscó facilitar la interacción entre las entidades gubernamentales y la ciudadanía.
- » Teniendo en cuenta las diferentes lenguas que se hablan en **España**, el gobierno trabajó en la construcción de una identidad plural. La cual tuvo como enfoque el uso de un lenguaje fácil de entender por parte de las distintas entidades gubernamentales.

### 1.1. Conoce las buenas prácticas dentro del Estado

A continuación, se presentan las buenas prácticas que desarrollan las entidades del Estado Colombiano y el Sector Hacienda:

- » Generar espacios de laboratorio de simplicidad del DNP para los documentos propuestos.
- » Socializar el curso virtual de lenguaje claro para servidores públicos y colaboradores.
- » Socializar los (10) diez pasos para comunicarse en lenguaje claro.
- » Socializar la guía de lenguaje claro.
- » Fortalecimiento de las estrategias del lenguaje claro al interior de las entidades.



#### *Lenguaje Claro en Previsora*

Luego de hacer una revisión del proceso de respuestas de PQRS se evidenció que, si bien, la compañía siempre buscó brindar respuestas adecuadas a las solicitudes recibidas, las mismas eran complejas densas y presentaban un contenido muy técnico.

En el marco de las auditorías realizadas y teniendo en cuenta el análisis hecho desde la Previsora, el cual buscó ponerse en los zapatos de los clientes y/o usuarios, se evidenciaron diferentes oportunidades de mejora en la forma en cómo se estaba comunicando (verbal, corporal y escrito).

La compañía decidió abordar el tema de Lenguaje Claro en tres fases, así:

- Fase 1:** construcción de la *Cartilla de Lenguaje Claro de Previsora Seguros*
- Fase 2:** *Implementación de Lenguaje Claro en quejas de asistencia*
- Fase 3:** *Laboratorio de Lenguaje Claro PQR's Gerencia de Servicio*

## 1.2. ¿Qué permite el Lenguaje Claro?

- » Promover la transparencia y el acceso a la información, lo que genera confianza y credibilidad en las decisiones del Estado.
- » Fortalecer el entendimiento, promover y democratizar el acceso a la información pública.
- » Además, reducir la corrupción y fomentar la transparencia y la rendición de cuentas.
- » Disminuir las dudas, quejas y consultas.
- » Reducir la ansiedad que provoca la difícil comprensión de la información compleja.

## 1.3. ¿Dónde aplicar el Lenguaje Claro?

En documentos como:

- » Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF
- » Contratos
- » Fichas de productos y servicios
- » Instructivos
- » Solicitudes
- » Catálogos
- » Formularios
- » Comunicaciones masivas
- » Informes técnicos
- » Rendición de cuentas
- » Expresiones verbales



“Una comunicación está en lenguaje claro si la lengua, la estructura y el diseño son tan claros que el público al que está destinada puede encontrar fácilmente lo que necesita, comprende lo que encuentra y usa esa información”<sup>1</sup>

## 2. Más simple, más claro

### Cinco elementos claves para gestionar una comunicación fluida

Para que nuestros documentos sean eficaces y cumplan con el objetivo deben reunir las siguientes características:

01

#### “MAS CLARO NO CANTA UN GALLO”

Un mensaje es claro cuando su receptor lo comprende fácilmente sin generar confusiones.

02

#### SENCILLOS

Cuando se quiere transmitir un mensaje, el lenguaje utilizado debe ser corriente, simple y neutral. Utiliza los términos técnicos con moderación, en lo posible definirlos con palabras sencillas.

03

#### MENOS ES MÁS

Corto, conciso y contundente.  
Promover el uso de frases breves y párrafos cortos.

04

#### LO CORTÉS NO QUITA LO VALIENTE

Las comunicaciones deben estar escritas de manera respetuosa, con un trato personal y generando confianza.

05

#### EL GANA GANA DEL LENGUAJE CLARO

«Una marca es para una empresa lo que la reputación es para una persona. Ganas reputación al tratar de hacer bien las cosas difíciles». Jeff Bezos

<sup>2</sup> International Plain Language Federation extraído de: <http://plainlanguagenetwork.org/plain-language/que-es-el-lenguaje-claro/>



*Los ciudadanos son nuestro eje principal, como Entidades Públicas, estamos llamados a trabajar en procesos y comunicaciones claras, simples y eficientes.*

### ¿Qué obtenemos con el Gana – Gana del Lenguaje Claro?

Entidad	Ciudadano
Reduce la cantidad de solicitudes reiterativas sobre el mismo trámite o servicio, evitando reprocesos.	Facilita la comprensión de los trámites de la Entidad.
Reduce costos en servicios administrativos.	Evita hacer solicitudes reiteradas sobre el mismo tema, reduciendo costos en impresiones, fotocopias, transportes, entre otros.
Promueve la transparencia y genera espacios de Rendición de Cuentas.	Evita la búsqueda de intermediarios.
Fortalece las políticas públicas.	Aumenta el acceso a planes y programas del Gobierno Nacional.
Aumenta la productividad.	Facilita el ejercicio de derechos y deberes.
Promueve el control social.	
Motiva la inclusión social.	

### 3. Lenguaje Claro escrito

*A escribir se dijo..*

En la construcción de un escrito, hay aspectos a tener en cuenta para que sea eficaz y claro. A la hora de iniciar la redacción del texto, es necesario hacerse las siguientes preguntas:

- » ¿Qué voy a escribir?
- » ¿Por qué lo escribo?
- » ¿Para quién lo escribo?
- » ¿Qué quiero informar o comunicar?

Otro criterio a tener en cuenta es la redacción en positivo.

**Evitemos**

**No se puede sentar en las sillas que están señaladas**

**Prefiramos**

**Tome asiento en las sillas diferentes a las que se encuentran demarcadas**

## A organizar tus ideas...

### 3.1. Póngase en los zapatos del usuario

Antes de empezar un texto, visualice al lector, imagine que es un amigo o un familiar al que le va a contar algo importante, y utilice palabras que sabe que entenderá.

#### ¿Cómo pensar desde el usuario?

- Tenga en cuenta lo que el usuario sabe, sus expectativas y lo que necesita obtener.

#### Identifique – indague sobre la necesidad del usuario

##### ¿Quién leerá el texto?

Saber cuál es la audiencia de la comunicación que se va a emitir.

##### ¿Cuáles son los intereses de los lectores?

Pensar en los posibles intereses de las personas ayuda a ordenar la información con base en lo que los lectores necesitan y desean conocer.

Si el texto tendrá varios lectores, es importante saber quiénes son los usuarios que más interés tienen en el documento. No obstante, se debe incluir información que pueda ser de interés para los otros grupos de lectores.

¿El texto está dirigido a una persona o a un grupo de personas?

Permite identificar si el lector tiene un conocimiento previo sobre el tema o si requiere de un contexto para entender la información que se le brindará.

¿Qué tanto sabe sobre el tema?

#### Conozca sus grupos de valor

- Cada entidad debe contar con la caracterización de sus usuarios. Esta herramienta facilita la elaboración de un texto que se ajuste a las características del lector.

### 3.2. Documento ordenado y lógico



#### ¿Cómo debería iniciar?

Los documentos deben desarrollarse en tres partes: preliminar, cuerpo del escrito y complementarios.



#### ¿Qué debería incluir?

Se deben tener claras las generalidades: márgenes, tipo de letra, idioma y espaciado. Lo mínimo que debe contener nuestro escrito es:

- » Ciudad y fecha
- » Encabezado
- » Firma: nombre y cargo
- » Determinar si el documento va con copia o no a alguien más, así como sus anexos.

### 3.3. El formato y contenido del documento debe facilitar la lectura

#### ¿Qué características deben tener las frases?

Frases breves, afirmativas, y con un orden gramatical «natural». Las frases deben ser cortas, no más de 20 palabras, pues la memoria a corto plazo no suele retener más.

#### ¿Qué características deben tener los párrafos?

Se recomiendan párrafos breves, no más de cinco líneas.

\* Una idea por frase, un tema por párrafo.

\* Si hay varias ideas importantes, mejor hacer una lista.

#### ¿Cómo usar la numeración?

La numeración debe usarse como recurso de ayuda para hacer menos densos los párrafos y sirve para presentar ideas de una manera sencilla.

#### ¿Qué se debe resaltar?

Las ideas más importantes del texto para enfocar la mente del lector en las mismas.

#### ¿Qué características deben tener los títulos o subtítulos?

Deben ayudarle a navegar para encontrar lo que necesita. El título debe corresponder a la idea principal y los subtítulos para profundizar temas de interés.

#### ¿Qué tipo de letra utilizar?

El tamaño de la letra debe facilitar e incentivar la lectura, suficientes espacios en blanco y contraste visual claro. El tipo de letra Arial 12 es recomendable.

#### ¿Qué ayudas visuales se pueden incluir?

Los textos generan mayor interés en el lector cuando se incluyen imágenes con mucho color y objetos que resalten ideas principales, como cifras y estadísticas.

### 3.4. Redacción

#### ¿Cómo se debería redactar?

La redacción de una comunicación depende del grupo objetivo al cual se quiera aproximar. Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

##### Para el personal de la entidad y/o empresa

- » Con actitud dialogante
- » Brindando una actitud cercana y “accionante”
- » Reforzando el apoyo de la entidad y/o empresa: compañerismo
- » Reforzando la tarea común: expansión

##### Para el usuario y/o cliente del sector público

- » Brindando la mayor seguridad y respaldo
- » Trabajando por el bien común que comparten las entidades: el país
- » Con actitud de excelencia en el servicio
- » Con actitud de líderes en el mercado gracias a la experiencia adquirida
- » Trabajando para estar a la vanguardia en las tecnologías de la información

##### Para el usuario y/o cliente del sector privado

- » Trabajando para estar a la vanguardia en las tecnologías de la información y productos
- » Con actitud de excelencia en el servicio
- » Con actitud de líderes en el mercado gracias a la experiencia adquirida
- » Trabajando para ser eficientes y rentables

#### ¿Es apropiado el uso de siglas?

Las siglas son muy prácticas porque ahorran espacio y facilitan la lectura, pero si no se desagregan, por lo menos la primera vez que se mencionan, le resta claridad al documento. Sin embargo, evite abusar de las siglas.

### 3.5. Revisar y validar

*Revíselo, revíselo y luego vuélvalo a revisar.*

Cuando termine el texto, tómese un tiempo para revisarlo detenidamente, si es posible pídale a alguien que lo lea; esto le permitirá pulir mejor el texto antes de entregarlo al receptor.

## 4. Lenguaje Claro verbal

La comunicación verbal es importante para la relación Estado – Ciudadano, por eso es necesario brindar una respuesta de forma clara y concisa.

*Pautas para mantener una buena comunicación con los ciudadanos:*



### TONO

Transmitir a nuestro interlocutor exactamente aquello que queremos expresar, por lo que emplear un tono de voz inadecuado puede distorsionar el significado del mensaje que transmitimos:

- » Ascendente: expresa duda, indecisión, o interrogación
- » Descendente: transmite firmeza, determinación y confianza



### RITMO

Para mantener el interés del interlocutor es recomendable emplear un ritmo de palabras entre 100 y 150 por minuto.

Por encima de las 200, se dice que una persona es **taquilálica** (habla muy deprisa y por tanto podemos tener problemas para comprenderla), mientras que por debajo de 100 es **bradilálica** (su ritmo es muy lento y puede aburrir).



### LA DICCIÓN

Para mantener una comunicación efectiva es necesaria una buena vocalización y pronunciación de las palabras, se recomienda usar de manera adecuada los silencios, pausas y ser cuidadoso con los significados.

Por ejemplo, si hablamos con personas de otro país, a pesar de hablar el mismo idioma, puede que algunas palabras tengan diferente significado.



### LAS PALABRAS

Se debe mantener un lenguaje sencillo y fácil de entender, el objetivo de la comunicación es que el mensaje sea recibido efectivamente por nuestro receptor, si acudimos a palabras muy técnicas y de bajo uso, no captarán nuestro mensaje.



### VOLUMEN

El volumen de la voz se relaciona con la intensidad con la que hablamos. Generalmente un volumen bajo indica timidez y sumisión; mientras que, un volumen alto transmite autoridad, seguridad y dominio de la situación.

## 5. Lenguaje Claro no verbal



### LOS OJOS

Mantener la mirada en nuestro interlocutor genera confianza, ya que transmitimos nuestros estados de ánimo e interés, de no ser así es difícil mantener una conversación efectiva.



### EL ROSTRO

El rostro, y de manera más notoria los ojos y la boca expresan nuestros sentimientos y actitudes, reforzando el mensaje verbalizado. Las sonrisas, por ejemplo, pueden generar empatía o hipocresía.



### LAS MANOS

Los movimientos de las manos refuerzan o anulan el mensaje que queremos comunicar.

Existen gestos que muestran honestidad, por ejemplo:

- Mostrar las palmas de las manos cuando se habla o se da una instrucción, muestra disposición a la escucha y apertura ante sugerencias
- Las manos hacia abajo denotan autoridad y superioridad
- Las manos entrelazadas manifiestan inseguridad e indecisión.



### LA POSTURA

Expresa, básicamente, el grado de interés y apertura hacia los demás. También es un potente indicador del estado emocional y predisposición a la acción:

- Posturas expansivas indican satisfacción y actividad
- Posturas de contracción se vinculan a la negatividad y la pasividad.

## 6. El Lenguaje Claro y la comunicación digital

### Mensajes de texto



- » El límite de caracteres son 176 incluyendo el espacio, escribir un contenido óptimo en el menor espacio posible
- » Acorta las URLs para emplear el menor número de caracteres posibles.
- » No extenderse sin sentido, se puede unir más de un mensaje para brindar la información

### WhatsApp Business



- » Respuestas claras y oportunas a través de un nuevo canal de comunicación
- » Se va construyendo base de beneficiarios para mantener una relación continua con nuestros productores

### Call Center



- » Agentes disponibles con Lenguaje Claro para aclarar dudas e inquietudes a nuestra población objetivo

Recordemos...

Si aplicas estas pautas lograrás un documento claro, simple y comprensible:

01

## Úsalas con confianza

No use ❌	Use ✅
Ejecutar	Hacer
Complejidad	Dificultad
Coadyuvar	Contribuir
Clarificar	Aclarar
Numerosos	Muchos
En concordancia con	Según
Con referencia a	Acerca
El cual	Esto o este
A fin de	Para
Es por eso que	Por eso
En vista de que	Por
No obstante, el hecho de que	Aunque

02

## Conéctese con las palabras

*“Lo que deprisa se escribe, despacio se Lee”*

PLANEAR

- Piense desde la perspectiva del ciudadano

ESCRIBIR

- Elabore una lista de las ideas que espera transmitir:
- Qué se debe hacer
- Por qué
- Cuándo
- Cómo
- Dónde

REVISAR

- Organice el texto por pasos, los más comunes son:
- Introducción
- Cuerpo y
- Conclusión

» Uso de palabras o frases completas

Para dar mayor claridad al lector debe evitarse el uso de tecnicismos, siglas o palabras abreviadas, como, por ejemplo: MIPG, FNG, DNP, FONADE, SAE, CISA, EPS, se ahorra poco y se confunde mucho.

Se recomienda

- » Elegir siempre palabras habituales, conocidas y precisas.
- » Poner la idea principal en el primer párrafo y use oraciones cortas.
- » Utiliza el vocabulario técnico solo si es indispensable y explíquelo con un ejemplo.
- » Si dentro de la comunicación dirigida al ciudadano se relaciona una norma, incluya el enlace a la misma.
- » Mantenga coherencia entre el texto de respuesta y la solicitud que está realizando el ciudadano.
- » Consulte el glosario definido por el sector.
- » Utilice lenguaje inclusivo teniendo en cuenta sus grupos de valor e incluya a personas en condición de discapacidad, etnias, población afro, Rom o gitanos, indígenas, LGTBI, entre otros.

» Use ayudas visuales

Muchos lectores cuando ven un documento con oraciones agrupadas en párrafos largos, se sienten encerrados entre 'muros de palabras', les da pereza leer y les cuesta trabajo entender.

Al usar ayudas visuales como listas, tablas y diagramas en lugar de párrafos, el documento:

- » Se verá más atractivo e invita a la lectura.
- » Ayuda a entender la información.
- » Destaca la información más importante.

- » Elimine palabras innecesarias

Evite palabras que no agregan información, por ejemplo:

- » Generalmente
- » Obviamente
- » Por medio de la presente
- » Por este conducto me permito
- » Evite las frases mixtas (donde varias oraciones se juntan con conectores como “que”, “por lo tanto”, “y”, “en tanto que” “en procura de”).



## 7. ¿Cómo nos perciben?

### Pautas para medir el impacto de las comunicaciones

La retroalimentación es muy importante para validar si efectivamente la audiencia comprendió la comunicación, asimismo, los comentarios y sugerencias que se reciban.

Algunas de las herramientas que pueden ser utilizadas por las entidades para validar la claridad de un documento son las *entrevistas individuales* o *grupos focales*, los cuales estén dirigidos a la audiencia objetivo. En dichos espacios, por medio de preguntas abiertas o cuestionarios se indagarían sobre los distintos componentes del documento, como lo son:

- » Propósito
- » Contenido
- » Organización
- » Estilo
- » Palabras

Siempre se debe tener presente que lo que se busca con el uso del lenguaje claro dentro de las comunicaciones es que el lector pueda:

- » Encontrar lo que busca
- » Entender lo que encuentra
- » Usar lo que encuentra de forma fácil y rápida

## 8. ¿Cómo evaluar la traducción de los documentos a Lenguaje Claro?

Una forma de validar o verificar si el documento es claro, podemos responder las siguientes preguntas, preferiblemente pidámosle a otra persona que lea el documento y diligencie el cuadro:

<b>Característica</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>No aplica</b>
¿El documento tiene palabras técnicas que pueden cambiarse por otras más simples?			
¿Las frases son simples y claras?			
¿La ortografía y puntuación son adecuadas?			
¿La secuencia de la información es la adecuada?			
¿El documento tiene un principio, un desarrollo y una conclusión?			
¿El documento cumple con el propósito?			
¿Utilizó apoyo gráfico o viñetas?			
¿El tono es el indicado para el receptor?			

## Anexo 1. Glosario del Sector Hacienda

### **Activo corriente**

Comprende los bienes y derechos que razonablemente pueden ser convertidos en efectivo, o que por su naturaleza pueden realizarse o consumirse, en un período no superior a un año, contado a partir de la fecha del balance general.

### **Activo No corriente**

Está constituido por los bienes y derechos de relativa permanencia que se adquieren con el fin de utilizarlos, consumirlos o explotarlos y no con la intención de comercializarlos.

### **Ahorro Voluntario (AVC)**

Es un plan de ahorro contractual por un tiempo determinado, que le ayuda a nuestros afiliados a cumplir sus sueños o alcanzar su meta de tener vivienda propia con el FNA.

### **Amortización a capital**

Reducciones graduales de la deuda a través de pagos periódicos sobre el capital prestado.

### **Banco de segundo piso**

Son las instituciones financieras de redescuento que facilitan recursos de crédito a través de intermediarios financieros autorizados.

### **Bien**

Artículos inventariables o activos de cualquier clase, incluyendo el efectivo, activos fijos, los materiales y artículos en proceso de producción.

### **Capital de trabajo**

Es la cantidad de recursos de corto plazo que requiere una empresa para la realización de las actividades.

### **Catálogo General de Cuentas**

Se constituye en un instrumento para el registro de las operaciones financieras, económicas, sociales y ambientales, del ente público, con base en una clasificación flexible, ordenada y pormenorizada de las cuentas, que mantiene la identidad, naturaleza y operación de las actividades que conforman el sector público en su conjunto.

### **CF - Consumidor financiero:**

Es todo usuario o prospecto de las entidades financieras sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia

**Descole**

Estructura con la que se hace la entrega de las aguas residuales tratadas a un cuerpo receptor, que puede ser una laguna, o un alcantarillado.

**Desarenador**

Estructura para retener las arenas de las aguas servidas o las aguas superficiales.

**Estaciones hidrometeorológicas**

Fortalecen el sistema de alertas tempranas del país, permitiendo al IDEAM emitir alertas oportunas para la toma de decisiones que mitigan el impacto que pudieren generar los fenómenos climatológicos.

**Estructura palafítica**

Edificaciones construidas sobre pilotes hincados en cuerpos de aguas tranquilas, como lagos, lagunas, zonas inundables, ciénagas y caños.

**Informe Contable Público**

Producto final de la ejecución del proceso contable público, que basado en postulados, posee características propias que le permiten lograr un objetivo. El marco conceptual del Plan General de Contabilidad Pública desarrolla los postulados, usuarios, características y requisitos de esta información.

**IPC**

El Índice de Precios al Consumidor o IPC, es un número sobre el cual se acumulan a partir de un periodo base las variaciones promedio de los precios de los bienes y servicios consumidos por los hogares de un país, durante un periodo de tiempo.

**Mitigación de Riesgo**

Reducir el peligro de eventuales inundaciones, deslizamientos o avalanchas.

**Pasivo**

Obligaciones exigibles al ente público, derivadas de hechos pasados, y adquiridas en desarrollo de su actividad financiera, económica y social, que deben ser pagadas o reembolsadas en el futuro, mediante la transferencia de recursos, bienes o servicios. Se clasifica en corriente o circulante y en no corriente.

**Patrimonio**

Comprende el valor de los recursos públicos representados en bienes y derechos, deducidas las obligaciones, para cumplir las funciones de cometido estatal.

**Resiliente**

Estructura capaz de asumir con flexibilidad situaciones límites y sobreponerse a los cambios del clima.

**Seguro de depósitos**

Mecanismo que garantiza a los depositantes la recuperación de sus ahorros hasta por \$50 millones por depositante y por entidad, en caso de que una de las entidades inscritas en Fogafín entre en liquidación.

**UVR**

La Unidad de Valor Real (UVR) es una unidad de cuenta que refleja el poder adquisitivo de la moneda, con base exclusivamente en la variación mensual del índice de precios al consumidor certificada por el DANE.



# FONDO NACIONAL DEL AHORRO

## Principales cambios:



# Final

**Señor(a):**  
 Bogotá D.C.  
 XXXXXXXXXXXXXXXX  
 Dirección:  
 Ciudad:  
 Radicado:

**Asunto:** Respuesta al radicado: XXXXX  
 C.C. 0000000

**Respetado (a) señor (a):**

Reciba un cordial saludo de parte del Fondo Nacional del Ahorro. En atención a su solicitud, nos permitimos informarle que usted ya se benefició con un acuerdo de pago el pasado XXXXXXXX por un valor de \$XXX, bajo la Resolución 171 de 2013.

Según esta resolución, usted deberá esperar para poder solicitar un nuevo acuerdo de pago, como mínimo tres (3) años, a partir del momento que recibió el beneficio, por lo que no podemos otorgarle el nuevo acuerdo solicitado.

Por otro lado, le remitimos su estado de cuenta actualizado con corte a xxxxx XX de XXXX, en el que encontrará el historial de cuotas pagadas y el valor aportado a intereses corrientes, intereses de mora, abonos a capital y el valor actual de la deuda.

Para comprender mejor su estado de cuenta, lo invitamos a que conozca la siguiente información:

- **PAGBACOCOVN:** son los pagos que directamente realiza el afiliado en las entidades bancarias que tienen convenio con el FNA.
- **ANTICIPOS:** son los valores que a la fecha de cada corte se abonan para cubrir parcial o totalmente la cuota vigente.
- **PAGRES:** es la aplicación del acuerdo de pago solicitado con anterioridad.
- **NDAHOVOL:** es la aplicación del ahorro voluntario al crédito con el FNA.

Bogotá D.C.

**Señor (a):**  
 XXXXXXXXXXXXXXXX  
 Dirección:  
 Ciudad:  
 Radicado:

**Asunto:** Respuesta al radicado: XXXXX  
 C.C. 0000000

**Respetado (a) señor (a):**

Reciba un cordial saludo de parte del Fondo Nacional del Ahorro. En atención a su solicitud, nos permitimos informarle que usted ya se benefició con un acuerdo de pago el pasado XXXXXXXX por un valor de \$XXX, bajo la Resolución 171 de 2013.

Según esta resolución, usted deberá esperar para poder solicitar un nuevo acuerdo de pago, como mínimo tres (3) años, a partir del momento que recibió el beneficio, por lo que no podemos otorgarle el nuevo acuerdo solicitado.

Por otro lado, le remitimos su estado de cuenta actualizado con corte a xxxxx XX de XXXX, en el que encontrará el historial de cuotas pagadas y el valor aportado a intereses corrientes, intereses de mora, abonos a capital y el valor actual de la deuda.

Para comprender mejor su estado de cuenta, lo invitamos a que conozca la siguiente información:

- **PAGBACOCOVN:** son los pagos que directamente realiza el afiliado en las entidades bancarias que tienen convenio con el FNA.
- **ANTICIPOS:** son los valores que a la fecha de cada corte se abonan para cubrir parcial o totalmente la cuota vigente.
- **PAGRES:** es la aplicación del acuerdo de pago solicitado con anterioridad.
- **NDAHOVOL:** es la aplicación del ahorro voluntario al crédito con el FNA.

# BANCO AGRARIO DE COLOMBIA

## Principales cambios:



Así estaba antes

Así está ahora



### Contenido

Realizadas las validaciones correspondientes en nuestros aplicativos y con las áreas encargadas

Realizamos las validaciones al interior de nuestra entidad

No es procedente atender favorablemente su solicitud

En este momento no podemos atender favorablemente su solicitud

Por lo que no es posible el levantamiento hasta tanto no cancele la totalidad de sus obligaciones. En virtud de lo anterior, damos por finalizada la atención a su requerimiento.

Por lo anterior, una vez usted no registre deuda con nosotros puede realizar nuevamente esta solicitud.

## Final



# Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera -URF

## Final



---

**1.1 Subdirección de Regulación Prudencial**

Señor  
**NOMBRE APELLIDO**  
correoelectronico@

**Asunto: Denuncia a la entidad "Financiera Crédito y Cooperativa de Ahorro Fintech Chile"**  
Radicado de entrada URF-2021-000404

Respetado señor Apellido,

En atención a su solicitud del asunto, remita mediante correo electrónico de fecha 23 de septiembre de 2021, conforme a la cual indica "mi denuncia va dirigida a la financiera crédito y cooperativa de ahorro. Entre otras las hice un depósito de 122 mil por un préstamo después dijeron a los cobros a depositar me exige y le voy la devolución del dinero y me dicen que para entregarme el dinero tengo que pagarle 30 mil pesos más... respetuosamente nos permitimos solicitarle que confirme a las funciones que se nos ha confiado no contamos con facultades de supervisión, ni para investigar o sancionar las conductas que describe su comunicación.

Para darle mayor claridad sobre la anterior información, le pedimos tener en cuenta las siguientes observaciones:

- Funciones de la Unidad.** Conforme lo previsto en el Decreto 4172 de 2011, la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera (URF) tiene por objeto la preparación de la normativa para el ejercicio de la facultad de regulación en materia cambiaria, monetaria y crediticia, y de las competencias de regulación e intervención en las actividades financieras, bancaria, aseguradora y otras relacionadas con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados de público; para su posterior expedición por el Gobierno nacional. De esta manera, nuestro objeto y las actividades que desarrollamos no incluyen, bajo ningún fin o circunstancia labores de investigación, sanción e intervenciones en otorgamiento de crédito de ninguna naturaleza.
- Suspecha de "falcos prestamistas".** No obstante lo anterior, de acuerdo con su petición en el caso informante que declaró de alguna entidad que ha recibido esta entidad pudiendo información sobre posibles intervenciones de la URF en relaciones contractuales individuales con establecimientos comerciales o jurídicas que ofrecen créditos con los ciudadanos interesados en este servicio, a través de nuestra página web [www.urf.gov.co](http://www.urf.gov.co) hemos realizado un llamado de atención frente a posibles actividades fraudulentas.

Si está en su caso, ante la sospecha de que una entidad emita dentro de una modalidad fraudulenta, a la que la Superintendencia Financiera de Colombia ha denominado "falcos prestamistas", esto es, supuestas firmas o sociedades sin un domicilio identificable o falso que,

Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera, URF. ART. 400.657.800-0  
Carrera 5 # 40-38 Bogotá D.C., Colombia, piso 5  
<http://www.urf.gov.co> | [informacion@urf.gov.co](mailto:informacion@urf.gov.co)  
Teléfono: Fuera de Bogotá 01-8000-930071 - Código Postal 111711 Bogotá (CAF) 3.13.61.17.00

**URF**

Comunicación 0004

Página 1 de 2

A través de página web, correos electrónicos o teléfono, ofrecen regularmente el supuesto otorgamiento de créditos, solicitando al interesado la entrega de una suma de dinero como requisito previo al desembolso del préstamo, bajo diversas condiciones, en que nunca se concretó el desembolso ni la devolución del dinero entregado por los interesados". Le informamos que dicha Superintendencia ha venido trabajando con la Policía Nacional a efectos de constatar este tipo de modalidades, canalizando las quejas presentadas por las personas afectadas y advirtiendo a la ciudadanía sobre la existencia de este tipo de figuras fraudulentas.

El procedimiento, las instancias, oficinas y medios electrónicos con los que puede verificar y/o denunciar este tipo de conductas previstas para estas quejas puede ser consultado en la página web institucional [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co), en la pestaña "Cada de Prensa - Adhocracia y medidas administrativas por ejercicio ilegal de actividad financiera".

3. Entidades autorizadas para el ejercicio de la actividad financiera. Finalmente, para constatar sobre las entidades financieras que se encuentran habilitadas para ofrecer servicios de crédito, en desarrollo de la facultad que para el ejercicio de la actividad financiera les de la ley, nos permitimos indicarle que estas operaciones, entre en la actividad de captar dinero del público para prestarlo, se encuentra reservada a los establecimientos de crédito vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia y algunas organizaciones de economía solidaria vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, por lo que para conocer si una entidad cuenta con autorización para desarrollar dicha actividades es preciso verificar su autorización ante el correspondiente órgano de supervisión, lo cual puede hacer de manera más expedita en las páginas web [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co) y [www.supersolidaria.gov.co](http://www.supersolidaria.gov.co).

En estos términos damos respuesta a su inquietud. De esta comunicación y de su solicitud, remitimos copia a la Superintendencia Financiera de Colombia y a la Superintendencia de la Economía Solidaria para su conocimiento.

Cordialmente,

**DIRECTOR**  
Director  
**UAE – Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera – URF**

Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera, URF. ART. 400.657.800-0  
Carrera 5 # 40-38 Bogotá D.C., Colombia, piso 5  
<http://www.urf.gov.co> | [informacion@urf.gov.co](mailto:informacion@urf.gov.co)  
Teléfono: Fuera de Bogotá 01-8000-930071 - Código Postal 111711 Bogotá (CAF) 3.13.61.17.00

---

**1.1 Subdirección de Regulación Prudencial**

Señor  
**NOMBRE APELLIDO**  
correoelectronico@

**Asunto: Denuncia a la entidad "Financiera Crédito y Cooperativa de Ahorro Fintech Chile"**  
Solicitudes URF-R-2021-000404, URF-R-2021-000408 y URF-R-2021-000409.

Respetado señor Apellido,

Comprendemos su disgusto frente a las situaciones que nos denuncia que ocurrieron con la entidad "Financiera Crédito y Cooperativa de Ahorro Fintech Chile", pero nuevamente le informamos que esta Unidad no puede realizar investigaciones o imponer sanciones a este tipo de empresas y actividades que comenta en sus correos electrónicos.

En esta ocasión, con el ánimo de guiarlo en la búsqueda de soluciones, enviaremos sus solicitudes a la Superintendencia Financiera que es la encargada de la vigilancia de las entidades financieras en Colombia y a la Superintendencia Solidaria que es la encargada de la vigilancia de las cooperativas de ahorro y crédito en Colombia.

Tenga en cuenta que para que estas Superintendencias puedan ayudarlo en el trámite de su solicitud es necesario que usted presente directamente la denuncia, para ello compartiremos la información de contacto que publican estas entidades sus páginas web, así:

**SUPERSOLIDARIA**  
Escribir al correo: [atencionusuario@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionusuario@supersolidaria.gov.co)  
o enviar carta con su queja en la ventanilla única de radicación: Carrera 7 #31-10, piso 11, Bogotá

**SUPERFINANCIERA**  
Escribir al correo: [super@superfinanciera.gov.co](mailto:super@superfinanciera.gov.co)  
o enviar carta con su queja: Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá  
o diligenciar el siguiente formulario:  
<https://www.superfinanciera.gov.co/formulesuqueja/aces/registro/registro.xhtml>

También le aclaramos que todas las respuestas que le enviamos pueden ser descargadas en los archivos que adjuntamos a nuestros correos electrónicos. En esta oportunidad le transcribimos la respuesta en el texto del correo para facilitarle la lectura.

Cordialmente,

**DIRECTOR**  
Director  
**UAE – Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera – URF**

Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera, URF. ART. 400.657.800-0  
Carrera 5 # 40-38 Bogotá D.C., Colombia, piso 5  
<http://www.urf.gov.co> | [informacion@urf.gov.co](mailto:informacion@urf.gov.co)  
Teléfono: Fuera de Bogotá 01-8000-930071 - Código Postal 111711 Bogotá (CAF) 3.13.61.17.00



---

GLF-001 v.3



28