Defensa Jurídica
del Estado

GUÍA DE LENGUAJE CLARO

PARA LAS Y LOS SERVIDORES(AS) PÚBLICOS (AS) DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO
DICIEMBRE DE 2025

Defensa Jurídica
del Estado

Elaboró

Zayra Bechara
Contratista ACyU

María Camila Ulloa
Gestor Grado 10

Revisó

María Camila Ulloa
Gestor Grado 10

María Ximena Rincón Castro
Experta G3 Grado 7

María Paulina Cotes
Experta G3 Grado 7

Aprobó

María Paulina Cotes
Experta G3 Grado 7

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO 4
2. ALCANCE 5
3. INFORMACIÓN GENERAL 6
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS 8
5. DESARROLLO DEL CONTENIDO TÉCNICO 11

5.1 ¿Qué es lenguaje claro y por qué es clave para la ANDJE? 11
5.2. Principios generales de lenguaje claro 13
5.3. Cómo escribir en lenguaje claro 14
5.4. Lenguaje verbal claro (voz) 21
5.5. Lenguaje no verbal claro (cuerpo) 23
5.6. Estrategias de comunicación y canales 24

6. BIBLIOGRAFIA 25
7. REFERENCIA NORMATIVA RELACIONADA 26

Defensa Jurídica
del Estado

01 OBJETIVO

Establecer criterios y lineamientos para que las comunicaciones de la ANDJE (escritas, verbales o digitales) sean claras, comprensibles y útiles para los grupos de valor, reduciendo ambigüedades y errores de interpretación.

Defensa Jurídica
del Estado

02 ALCANCE

Esta Guía de Lenguaje Claro aplica a las comunicaciones escritas, verbales y digitales que se generen en desarrollo de la misión de la ANDJE, tales como oficios, correos, respuestas a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), piezas informativas y comunicaciones internas, entre otras.

En particular, se aplica a los documentos, comunicados, lineamientos y orientaciones dirigidos a:

- Entidades públicas de orden nacional y territorial
- Ciudadanía y abogados (as)
- Rama judicial y entes de control
- Academia y estudiantes
- Sector privado y contratistas
- Víctimas y sus representantes
- Servidores y contratistas de la ANDJE

Se centra en los aspectos de claridad, organización y comprensión del lenguaje, y orienta sobre los elementos que se deben tener en cuenta para redactar y comunicar en lenguaje claro. No modifica competencias, procedimientos, ni obligaciones legales de la Agencia, sino que establece los límites y criterios para mejorar la forma en que se transmite la información asociada a sus programas, servicios y actuaciones.

INFORMACIÓN GENERAL

La presente guía se elabora en armonía con la Estrategia de Lenguaje Claro del Departamento Nacional de Planeación (DNP) y con los objetivos de la ANDJE establecidos en el Decreto Ley 4085 de 2011. Su propósito es ofrecer lineamientos prácticos para que la información que genera la entidad sea fácil de entender para todas las personas, sin necesidad de intermediarios o explicaciones adicionales.

Cuando una entidad pública usa un lenguaje difícil, técnico o poco claro, se incrementan los costos de tiempo y recursos: los (as) usuarios (as) deben pedir aclaraciones, se generan reprocesos y se debilita la confianza en el Estado. Por el contrario, el lenguaje claro permite que la ciudadanía, en su calidad de sujeto activo de la actividad pública, comprenda con mayor facilidad qué hace la Agencia, qué puede esperar de ella y cómo ejercer sus derechos.

03

La Agencia está comprometida con el derecho que tienen las personas a recibir información clara, oportuna y completa sobre sus programas, servicios y actuaciones relacionadas con la defensa jurídica del Estado. Por ello, esta guía establece criterios y recomendaciones para que las comunicaciones de la Agencia con sus grupos de valor se redacten en lenguaje claro.

Por lo tanto, esta guía busca servir como una herramienta de uso cotidiano. En su desarrollo se explican:

¿Qué es el lenguaje claro y por qué es importante para la Agencia?

¿Cómo aplicarlo en las comunicaciones escritas y verbales con ejemplos y recomendaciones concretas?

¿Qué aspectos revisar antes de enviar una respuesta o mensaje mediante listas de verificación sencillas?

Su implementación requiere el compromiso de todas las áreas de la Agencia, tanto en las comunicaciones dirigidas a los usuarios externos como en la comunicación interna. Usar lenguaje claro no solo mejora el servicio y la relación con los grupos de valor, sino que también contribuye a la transparencia, la rendición de cuentas y la prevención del daño antijurídico.

04 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

• Lenguaje claro

Forma de comunicación en la que el contenido, la estructura y el diseño permiten que cualquier persona encuentre la información que necesita, la comprenda en la primera lectura o escucha y pueda usarla para tomar decisiones o ejercer sus derechos. ("Guía de Lenguaje Claro" Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, 2025)

• Grupos de valor

Conjunto de personas, entidades u organizaciones que se relacionan con la ANDJE y se ven impactadas por su gestión, entre ellas la ciudadanía, las entidades públicas, la Rama Judicial, los entes de control, la academia, el sector privado, las víctimas y sus representantes, así como los servidores y contratistas de la Agencia.

• Ciudadanía y usuarios

Personas naturales o jurídicas que se relacionan con la ANDJE a través de los canales de atención, presentan PQRSDF, ejercen el derecho de petición o requieren información u orientación sobre los servicios de la entidad en el marco de la defensa jurídica del Estado.

- **Derecho de petición**

Derecho fundamental de toda persona para presentar solicitudes respetuosas a las autoridades y obtener una respuesta de fondo, clara, oportuna y completa, en los términos previstos en la ley.

- **Canales de atención**

Medios a través de los cuales la ANDJE se comunica con sus grupos de valor, tales como la atención presencial, telefónica, escrita (oficios, comunicaciones, correos) y digital (formularios web, medios electrónicos, CRM u otras plataformas).

- **Comunicaciones oficiales**

Documentos, mensajes o respuestas emitidas por la ANDJE en el ejercicio de sus funciones, dirigidas a la ciudadanía, a otras entidades, a órganos de control o a los actores del Sistema de Defensa Jurídica del Estado.

- **Lenguaje verbal**

Uso de la voz en la atención presencial, telefónica o virtual sincrónica o asincrónica, mediante el cual se transmite información, se orienta a los usuarios y se da respuesta a sus solicitudes.

- **Lenguaje no verbal**

Conjunto de gestos, posturas, expresiones faciales y movimientos corporales que acompañan la comunicación verbal y que influyen en cómo se percibe el mensaje y la calidad de la atención.

Defensa Jurídica del Estado

• ANDJE

Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.

• PQRSDF

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

• CRM

Customer Relationship Management (Sistema de gestión de relaciones con la ciudadanía y usuarios, utilizado por la ANDJE para registrar y hacer seguimiento a las atenciones y solicitudes).

Departamento Nacional de Planeación

• DNP

Departamento Nacional de Planeación.

05 DESARROLLO DEL CONTENIDO TÉCNICO

5.1 ¿Qué es lenguaje claro y por qué es clave para la ANDJE?

El lenguaje claro es una forma de comunicarnos en la que:

El mensaje se entiende en la primera lectura o escucha.

Se usan palabras sencillas y precisas, evitando tecnicismos innecesarios.

Se organiza la información de forma lógica y ordenada.

Se facilita que la persona sepa qué debe hacer, por qué y en qué plazo.

En la ANDJE, el lenguaje claro:

1

Garantiza derechos

Facilita el ejercicio del derecho de petición, el acceso a la información pública y el debido proceso administrativo.

2

Reduce reprocesos y riesgos

Disminuye aclaraciones, quejas, tutelas y reclamos por información confusa o incompleta.

3

Fortalece la confianza en el Estado

Un lenguaje claro transmite transparencia, cercanía y respeto por la ciudadanía.

5.2 Principios generales de lenguaje claro

Al elaborar cualquier comunicación (escrita u oral) tenga en cuenta estos principios:

1

Centrado en la persona
Piense siempre en quién va a leer o escuchar: ¿qué sabe?, ¿qué necesita?, ¿qué decisión debe tomar con la información?.

2

Pertinencia
Entregue solo la información necesaria para resolver la solicitud o gestionar el trámite.
Ni más (que confunda), ni menos (que deje dudas).

3

Rigor jurídico con lenguaje accesible
Use palabras simples, pero explique, en lo posible, el sentido práctico de las normas que cita.

4

Orden y lógica
Idea principal al inicio, luego explicaciones y finalmente pasos o recomendaciones.

5

Respeto y cercanía
Evite expresiones que puedan percibirse como regaños o descalificaciones. Prefiera un tono cordial y colaborativo.

6

Enfoque diferencial y accesibilidad
Use expresiones que cualquier persona pueda entender, incluyendo personas mayores, con discapacidad o con poca familiaridad con el lenguaje jurídico.

5.3 ¿Cómo escribir en lenguaje claro?

5.3.1. Antes de escribir: tres preguntas clave

a ¿Para qué escribo?

¿Responder una petición? ¿Informar un traslado? ¿Explicar un trámite?

b ¿A quién le escribo?

Ciudadano (a), entidad pública, juez (a), apoderado (a), organización social, etc.

c ¿Qué quiero que haga la persona después de leer?

¿Entender una decisión?, ¿aportar documentos?, ¿radicar en otra entidad?, ¿esperar un plazo?, etc.

Con estas respuestas, decida el tono, el nivel de detalle y el tipo de información que incluirá.

5.3.2. Estructura básica de cualquier escrito

Use siempre una estructura sencilla:

a Asunto claro

- Ejemplo: “Respuesta a su derecho de petición sobre [tema] radicado No. [xxx]”
- Evite asuntos vagos como “comunicación importante” o “respuesta” a secas.

b Primer párrafo: idea principal

- Responda de inmediato, sin rodeos, qué decidió la Agencia o cuál es la información relevante.
- Ejemplo: En respuesta a su comunicación radicada con el número [xxx] del [fecha], mediante la cual usted solicita [...], le informamos que la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado no es competente para decidir sobre [...]. A continuación, le explicamos las razones y le indicamos a qué entidad puede dirigirse.

c Cuerpo del documento: explicación ordenada

- Explique en orden las preguntas del ciudadano:
  - ¿Qué solicitó?
  - ¿Qué información tiene la Agencia?
  - ¿Qué puede o no puede hacer la ANDJE?
  - ¿Qué norma respalda la decisión? (explicada en lenguaje simple).
- Use párrafos cortos (4–6 líneas) y, cuando haya varios puntos, use listas numeradas o viñetas.

d Cierre: pasos concretos o conclusión

- Informe qué sigue: plazos, acciones que puede realizar el ciudadano (a), canales de contacto.
- Ejemplo: Si requiere mayor información sobre el trámite ante [entidad competente], puede comunicarse a [canal] o consultar [enlace]. En caso de tener dudas adicionales frente a esta respuesta, puede escribirnos al correo [...].

5.3.3. Longitud de oraciones y párrafos

- Oración: preferiblemente 20 palabras o menos por frase.
- Una idea por oración. Si hay varias ideas, separe con punto seguido o conviértala en lista. Evite el uso excesivo de comas.
- Un solo tema por párrafo; si va a tratar otro, use punto y aparte.

5.3.4. Formato que facilita la lectura

- Tipografía institucional: Verdana o Montserrat.
- Tamaño recomendado: 11 o 12 puntos.
- Evite el uso de mayúsculas sostenidas en todo el texto (recargan y dificultan la lectura).
- Use títulos y subtítulos para organizar la información y destacar los mensajes más importantes del texto.
- Use negrita solo para resaltar ideas clave, términos relevantes, radicados, fechas o normas principales. No combine diferentes tipos de énfasis (negrita, cursiva, subrayado, mayúscula).
- Genere espacio en blanco para una lectura fluida, use listas y tablas para ordenar las ideas, incluya gráficos y elementos visuales para facilitar la comprensión

5.3.5. Tono y elección de palabras

5.3.5.1 Redacción institucional en tercera persona e impersonal

En las comunicaciones oficiales de la Agencia se debe usar un tono institucional, evitando las formas en primera persona del singular o del plural ("yo", "nosotros") y privilegiando la tercera persona o las construcciones impersonales.

a Mencionar expresamente a la Agencia

Correcto:

- "La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado informa que..."
- "Esta Agencia precisa que..."
- "La Agencia realizará la revisión del caso y comunicará el resultado dentro del término legal."

Incorrecto:

- "Le informamos que la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado..."
- "Nos permitimos informarle que..."
- "Revisaremos su caso y le estaremos informando..."

b Uso de construcciones impersonales cuando el sujeto es evidente

Correcto:

- "Se informa que la solicitud fue recibida el 10 de marzo de 2025."
- "Se procederá a realizar la revisión de la documentación aportada."
- "Se dará respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes."

Incorrecto:

- "Le estaremos informando que su solicitud fue recibida..."
- "Vamos a proceder a revisar la documentación..."
- "Responderemos en el término de quince (15) días hábiles..."

5.3.5.2 Uso de palabras simples

Use términos comunes, que cualquier persona entienda, sin perder precisión, ni generar ambigüedad. Evite palabras arcaicas y rebuscadas.

Prefiera	En lugar de
ayudar	coadyuvar
hacer	efectuar / ejecutar
problema	problemática
usar	utilizar
nombre	denominación
incumplimiento	inobservancia
antes	con anterioridad a
aunque	no obstante / habida cuenta de que
algunos	cierto número de
si	en caso de que
personalmente	a nivel personal
Garantiza / protege / define / determina	consagra / reza / contempla

5.3.5.3 Evite expresiones vagas como “en alguna medida”, “cierto número de”, “diversos aspectos”, “en la medida de lo posible”.

5.3.5.4 Evite tecnicismos innecesarios, expresiones en latín y frases vacías

Evite o reduzca al mínimo:

• Extranjerismos y expresiones en latín (mutatis mutandis, a quo, ad quem, inter alia, etc.). En caso de usarlos incluya la traducción para garantizar que el lector entienda.
• Muletillas repetitivas que no aportan contenido, por ejemplo:

- “En mérito de lo expuesto…”
- En virtud de lo anterior…”
- “Por medio de la presente…”
- “En consideración a lo dicho anteriormente…”

Cuando deba citar normas, explique en una frase sencilla lo que significan en la práctica, por ejemplo: De acuerdo con el *artículo 14 de la Ley 1755 de 2015,* las entidades públicas cuentan con un plazo máximo de quince (15) días hábiles para responder este tipo de solicitudes.

5.3.5.5 Evite construcciones complejas

• Sustantivos nominalizados:
Correcto: “La Agencia concluyó que…”
Incorrecto: “Se llegó a la conclusión de que…”

• Dobles negaciones:
Correcto: “La Agencia no tiene competencia para decidir sobre…”
Incorrecto: “La Agencia no tiene ninguna competencia para informar acerca de…”

• Gerundios mal usados:
Correcto: “La Agencia recibió tres peticiones; dos estaban mal dirigidas.”
Incorrecto: “Se recibieron tres peticiones, siendo dos de ellas mal encaminadas.”

5.3.6. Uso de siglas, números y datos

• La primera vez que use una sigla, escriba el nombre completo:
“Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE)”.
• Luego puede usar solo la sigla.
Use cifras concretas, no expresiones como “muchos”, “en alguna medida”, “una cantidad importante”.

Ejemplo:

Correcto: *“A corte de septiembre de 2025 se registran 399.048 procesos judiciales activos.”*
Incorrecto: *“Actualmente existen muchos procesos judiciales activos.”*

5.3.7. Lista de verificación rápida para escritos

Antes de firmar o enviar, revise:

1. ¿La idea principal está clara en el primer párrafo?
2. ¿Se entiende qué se decidió o qué se informa?
3. ¿Los pasos o recomendaciones para el ciudadano están claramente indicados?
4. ¿Los párrafos son cortos y ordenados?
5. ¿Las normas citadas se explican en lenguaje sencillo?

6. ¿El tono es respetuoso y cercano?

7. ¿El escrito contiene tecnicismos, expresiones innecesarias, extranjerismos no explicados o frases en latín?

8. ¿El texto está recargado negrita, cursiva, mayúscula sostenida o subrayado?

5.4 Lenguaje verbal claro (voz)

En la atención presencial y telefónica el lenguaje claro exige hablar de forma sencilla, directa y respetuosa, utilizando las palabras necesarias para que la persona comprenda el mensaje y pueda actuar. La conversación no es una transmisión en una sola vía, sino una interacción entre la Agencia y sus usuarios (as); por ello se debe escuchar, aclarar dudas y verificar que la información haya sido entendida.

Antes de hablar es necesario identificar a quién se dirige el mensaje (edad, contexto, necesidades y expectativas), así como tener claro el objetivo de la conversación. Durante la atención se debe mantener la concentración en el usuario (a), evitar tecnicismos o explicarlos cuando sean indispensables y permitir que el interlocutor termine sus intervenciones sin interrupciones.

a Tono

El tono de voz debe ser cordial, seguro y coherente con el mensaje. Un tono muy agresivo, indiferente o excesivamente nervioso resta credibilidad y dificulta la comprensión. Se recomienda variar el tono para evitar la monotonía y mantener el interés del usuario.

b Ritmo y pausas

El ritmo del habla debe ser fluido, ni demasiado rápido ni excesivamente lento. Las pausas se utilizan para separar ideas, permitir que la persona procese la información y resaltar datos importantes.

c Dicción

La pronunciación ha de ser clara, articulando bien las palabras y evitando muletillas. Una buena dicción facilita que el usuario (a) entienda desde la primera escucha y genera confianza en la información que recibe.

d Palabras en énfasis

Es conveniente resaltar, mediante el tono, el ritmo o una breve pausa, las palabras o expresiones clave del mensaje (fechas, plazos, requisitos, decisiones), de manera que el usuario recuerde lo esencial.

e Volumen

Se recomienda utilizar un volumen medio, suficiente para ser escuchado sin gritar. Las variaciones moderadas de volumen ayudan a mantener la atención, pero deben ser acordes con la situación y el contexto de la atención.

5.5 Lenguaje no verbal claro (cuerpo)

El lenguaje no verbal complementa y refuerza el mensaje verbal. La postura, los gestos y la expresión facial influyen en cómo la ciudadanía percibe la atención que recibe; por ello es necesario cuidar el lenguaje corporal para transmitir seguridad, respeto y disposición de servicio.

a Mirada

- Mantener contacto visual frecuente y natural con la persona usuaria.
- Evitar desviar la mirada de forma constante hacia el celular, el escritorio u otros puntos, porque puede interpretarse como desinterés.
- Acompañar la mirada con una expresión acorde al mensaje (escucha atenta, interés, empatía).

b Rostro

- La expresión facial debe ser coherente con lo que se dice: un gesto neutro o amable favorece la confianza; gestos de molestia, burla o desagrado afectan la percepción del servicio.
- Evitar gestos que transmitan impaciencia (ojos en blanco, suspiros exagerados, fruncir el ceño sin motivo).

c Manos y gestos

- Utilizar gestos moderados que ayuden a explicar la información (señalar un documento, indicar una ruta o un paso concreto).

- Evitar movimientos bruscos, repetitivos o exagerados que distraigan o generen incomodidad.
- Mantener las manos visibles y relajadas; no cruzarlas de forma defensiva ni esconderlas en bolsillos de manera permanente.

d Postura

- Adoptar una postura erguida pero relajada, con los pies bien apoyados y el cuerpo orientado hacia la persona usuaria.
- Evitar recostarse en exceso, girar el cuerpo de espaldas o trabajar de lado mientras se atiende, porque puede interpretarse como desatención.

Un lenguaje corporal coherente con el mensaje y el tono de voz refuerza la confianza en la Agencia y contribuye a una atención respetuosa, cercana y clara.

5.5 Estrategias de comunicación y canales

Seleccione el canal apropiado según el público:

- **Comunicaciones internas:** instrucciones y lineamientos claros, correos concisos, actas e informes en lenguaje comprensible para todas las áreas.
- **Ciudadanía y usuarios:** respuestas a PQRSDF, información en la web, piezas informativas y atención telefónica o presencial en un lenguaje cercano y respetuoso.
- **Entidades públicas y órganos de control:** comunicaciones con rigor jurídico, pero con buena estructura, frases claras y explicación sencilla de las referencias normativas.

06 BIBLIOGRAFÍA

- Departamento Nacional de Planeación. Curso Virtual de Lenguaje Claro. Bogotá D.C., Colombia (2018). Disponible en: *https://lenguajeclaro.dnp.gov.co/login/*, 11 de junio del 2020.

- Departamento Nacional de Planeación (2015). Guía de Lenguaje Claro Para Servidores Públicos de Colombia. Bogotá D.C., Colombia. Disponible en: *https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf*, 11 de junio del 2020.

- Departamento Nacional de Planeación (2015). Diez Pasos Para Comunicase en Lenguaje Claro. Bogotá D.C., Colombia. Disponible en: *https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/10%20PASOS.pdf*, 11 de junio del 2020.

07 REFERENCIAS NORMATIVAS RELACIONADAS

- *Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional*
  Establece, entre otros, que la información debe divulgarse en formatos y lenguajes accesibles para diferentes grupos poblacionales (art. 8).
- *Ley 1757 de 2015 – Participación Democrática*
  Reconoce el principio de lenguaje comprensible y la obligación de las entidades públicas de informar de manera clara a la ciudadanía (art. 49).
- *Ley 1755 de 2015 – Derecho de Petición*
  Regula los términos y condiciones de las respuestas a peticiones, exigiendo información suficiente y entendible para el ejercicio efectivo de este derecho.
- *CONPES 3785 de 2013 – Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano*
  Incluye el principio de certidumbre y lenguaje claro como elementos esenciales del servicio al ciudadano.
- *Circular 100-010 de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública*
  Imparte instrucciones para la implementación y fortalecimiento del lenguaje claro en la gestión pública y el servicio al ciudadano.

Defensa Jurídica del Estado

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO
DICIEMBRE DE 2025