

Control de Cambios		
Versión	Fecha	Descripción de la Modificación
1	11/03/2021	Creación del documento
2	05/05/2021	Modificación redacción en el contexto del desarrollo de la presente guía.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Narda Cristina Natagaima Profesional Proceso Atención al ciudadAño	Diana Milena Rojas Ramírez Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios  Franklin Enrique Molina Profesional Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios	Diana Milena Rojas Ramírez Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios  María Eugenia Tovar Jefe Oficina Asesora de Planeación

Tabla de Contenido

1.INTRODUCCIÓN .....	3
2. OBJETIVO .....	3
3. ALCANCE .....	3
4. RESPONSABLES Y RESPONSABILIDADES .....	3
5. DEFINICIONES.....	3
6. DESARROLLO.....	4
6.1. Tendencias de lenguaje claro .....	4
6.2. Todos somos ciudadanía, hablemos entre nosotros .....	5
A. ¿Qué es comunicarse en lenguaje claro? .....	5
6.3 Como construir documentos claros en lenguaje claro .....	6
A. Piensa y planea lo que vas a escribir .....	7
B. ¡A escribir en lenguaje claro! .....	8
C. El proceso de edición.....	9
6.4. Alternativas para usar lenguaje incluyente .....	16
6.5 Hablemos claro: Lenguaje claro en la comunicación oral .....	18
6.6. Técnicas para usar lenguaje claro en sitios de Internet de las entidades .....	19
<b>6.7 Ejemplos de comunicaciones en lenguaje claro .....</b>	<b>20</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

El adecuado servicio a la ciudadanía representa prestar un servicio amable, respetuoso, digno, cálido y humano, ofreciendo información oportuna sobre la entidad, sus planes, su gestión y sus servicios y con una comunicación clara, amable, cercana y entendible; también es fortalecer los canales de comunicación y condiciones para que la ciudadanía pueda interactuar con la entidad de forma fácil y sencilla; de manera que el resultado sea un servicio ágil, eficiente y efectivo, en un entorno de autenticidad, honestidad y transparencia, generando de esta manera confianza y credibilidad en la administración.

Por lo anterior, el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER, con el propósito de orientar la implementación de los estándares de excelencia de servicio a la ciudadanía adopta a través de la presente guía, las recomendaciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para que los colaboradores y colaboradoras de la entidad se comuniquen de forma sencilla y en lenguaje claro en la interacción con sus grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio, por cualquiera de los canales oficiales dispuestos para su atención, garantizando los derechos y deberes de la ciudadanía, con enfoque diferencial y concibiendo la gestión del servicio, no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanía o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral que requiere de la total articulación institucional.

## 2. OBJETIVO

Adoptar en el IDIGER, las recomendaciones identificadas en la Guía de Lenguaje Claro e Incluyente de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para que en un lenguaje claro, más sencillo y comprensible se realicen las comunicaciones, información sobre el quehacer de la entidad, los servicios, trámites, programas y las respuestas a las solicitudes ciudadanas, así como a las áreas de la misma entidad y a otras entidades.

## 3. ALCANCE

Todas las personas que laboran en el IDIGER para brindar a través de los canales oficiales definidos por la entidad información a la ciudadanía, a las demás áreas de la entidad y a otras entidades en un lenguaje claro, sencillo y comprensible.

## 4. RESPONSABLES Y RESPONSABILIDADES

En el IDIGER, el servicio a la ciudadanía es realizado por todos los funcionarios, funcionarias y contratistas de la entidad que realizan labores dentro y fuera de ella.

## 5. DEFINICIONES

- **Atención:** Es la comunicación de doble vía, de manera cordial y respetuosa, de los servidores y servidoras públicos con las personas naturales o jurídicas que acuden a la entidad a través de los canales físicos o virtuales, no solo para ejercer su derecho fundamental de petición, para ser escuchados, obtener orientación, acceder al portafolio de servicios institucionales o adelantar trámites.
- **Ciudadano o ciudadana** Es la persona que por su naturaleza pública y por su condición natural, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones

personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de la ciudadanía, bajo el principio formal de igualdad.

- **Comunicación:** Es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.
- **Colaborador o colaboradora:** Para fines de este manual, este término corresponde al grupo conformado por los servidores y servidoras públicos y contratistas de la entidad.
- **Competencia:** Son los conocimientos, habilidades y actitudes personales, la información, capacitación y la formación necesarias para la realización del servicio.
- **Lenguaje Claro:** es la forma de expresión precisa, comprensible y útil de las comunicaciones del Estado, para que la ciudadanía, independientemente de su condición socioeconómica o nivel educativo, ejerzan sus derechos y cumplan sus deberes.
- **Servicio a la ciudadanía:** Es el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna.

## 6. DESARROLLO

### 6.1. Tendencias de lenguaje claro

En los últimos años diferentes países han desarrollado iniciativas dirigidas a que los gobiernos implementen programas de lenguaje claro con el objetivo de facilitar a la ciudadanía el ejercer sus derechos y el cumplimiento de sus deberes, especialmente, los relacionados con el acceso a la información, los atributos con que esta es entregada a la ciudadanía; y estrategias de simplificación del lenguaje jurídico y administrativo.

En el país se ha promovido el uso del lenguaje claro en el servicio a la ciudadanía con enfoque hacia la transparencia, la participación ciudadana y la eficiencia de la gestión pública. Estos esfuerzos han sido desarrollados a través de programas, y plasmados en documentos de política y guías informativas, entre otros:

- Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (PNSC) del Departamento Nacional de Planeación.<sup>1</sup>
- Documento CONPES 3654 de 2010. Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.<sup>2</sup>
- Documento CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de Eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano.<sup>3</sup>
- Red de Lenguaje Claro de Colombia

<sup>1</sup> DNP. Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano. Recuperado de <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Que-es-el-PNSC.aspx>

<sup>2</sup> CONPES (Consejo Nacional de Política Económica y Social). (2010). Documento CONPES 3654 de 2010. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=83124>

<sup>3</sup> DNP. Documento CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano. Recuperado en <https://www.serviciocivil.gov.co/portal/transparencia/marco-legal/normatividad/conpes-3785-de-2013>

Desde la Administración Distrital se lidera la adopción del lenguaje claro en el servicio a la ciudadanía como atributo clave de la atención y el quehacer de las entidades, y se promueven acciones específicas en las cuales el lenguaje claro es uno de los pilares. Estas iniciativas son, entre otras:

- Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Documento Conpes D.C. 03 de 2019. Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Política Pública de Transparencia, Integridad y no Tolerancia con la Corrupción –PPTINC plasmada en el Documento CONPES D.C. 01 de 2019.
- Código de Integridad: los valores definidos por el Distrito en sus entidades se relacionan directamente con la claridad y calidad en la información que se entrega a la ciudadanía: honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia.
- Manual de Servicio a la ciudadanía del Distrito Capital: recalca a los servidores del Distrito el uso del lenguaje claro para facilitar la comunicación con la ciudadanía y como un derecho que se debe enaltecer.
- Guía de Trámites y Servicios: presenta los trámites y servicios del Distrito Capital en lenguaje ciudadano.

## 6.2. Todos somos ciudadanía, hablemos entre nosotros

### A. ¿Qué es comunicarse en lenguaje claro?

El lenguaje claro es la forma de expresión precisa, comprensible y útil de las comunicaciones del Estado, para que la ciudadanía, independientemente de su condición socioeconómica o nivel educativo, ejerzan sus derechos y cumplan sus deberes<sup>4</sup>.

Un comunicado está escrito en lenguaje claro si su redacción, su estructura y su diseño son tan transparentes que los lectores a quienes se dirige pueden encontrar lo que necesitan, entender lo que encuentran y usar esa información<sup>5</sup>.

La comunicación con la ciudadanía es fundamental para el ejercicio de los derechos y deberes y los servidores y servidoras públicos tienen el deber de hacerse entender. Por lo tanto, el lenguaje claro debe ser usado en todos los canales de interacción con la ciudadanía.

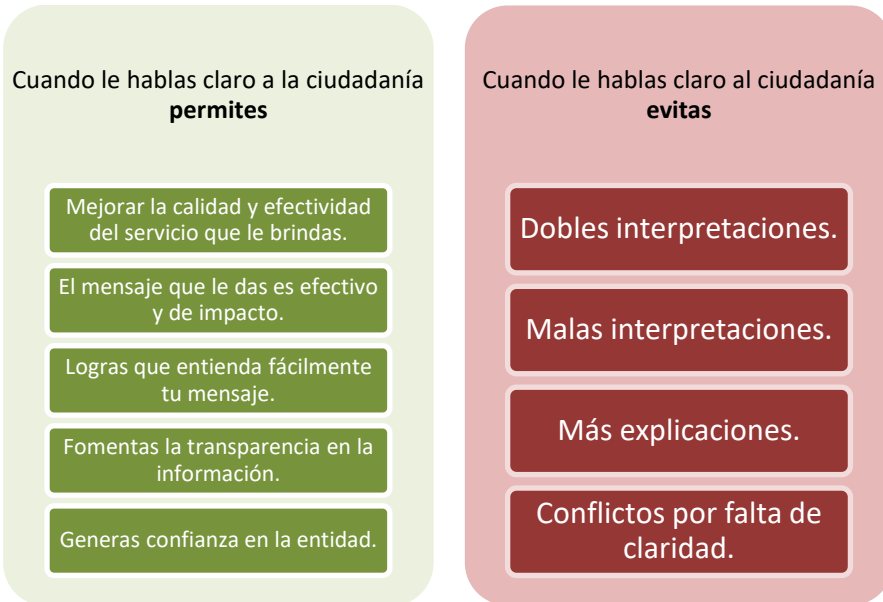
Comunicarse en lenguaje claro reduce errores y aclaraciones innecesarias, costos y cargas para la ciudadanía, costos administrativos y de operación para las entidades. Así mismo, aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes ciudadanas, promueve la transparencia, el acceso a la información pública, facilita la participación y el control de la ciudadanía a la gestión pública, y fomenta la inclusión social.<sup>6</sup>

“La democracia se fundamenta precisamente en la facilidad de comunicación entre la ciudadanía. Sólo las personas que tienen acceso a la información de la comunidad pueden participar activamente en la vida política, cívica o cultural. Los párrafos confusos, las frases complicadas y las palabras raras dificultan la comprensión de los textos, privan a las personas del conocimiento y, por lo tanto, las inhiben de sus derechos y deberes democráticos.” (Cassany, 1995. P.10).

<sup>4</sup> Caro, L. P. (Octubre 2018) “Lenguaje Claro” Trabajo presentado en el panel “Metodologías innovadoras de Lenguaje Claro. Hacia un aumento de la eficiencia administrativa y la participación ciudadana” en el Seminario Internacional de lenguaje Claro. Red de Lenguaje Claro Colombia. Departamento Nacional de Planeación. Bogotá D.C.

<sup>5</sup> International Plain Language Federation. Defining clarity in many languages. Recuperado en <http://www.iplfederation.org/>

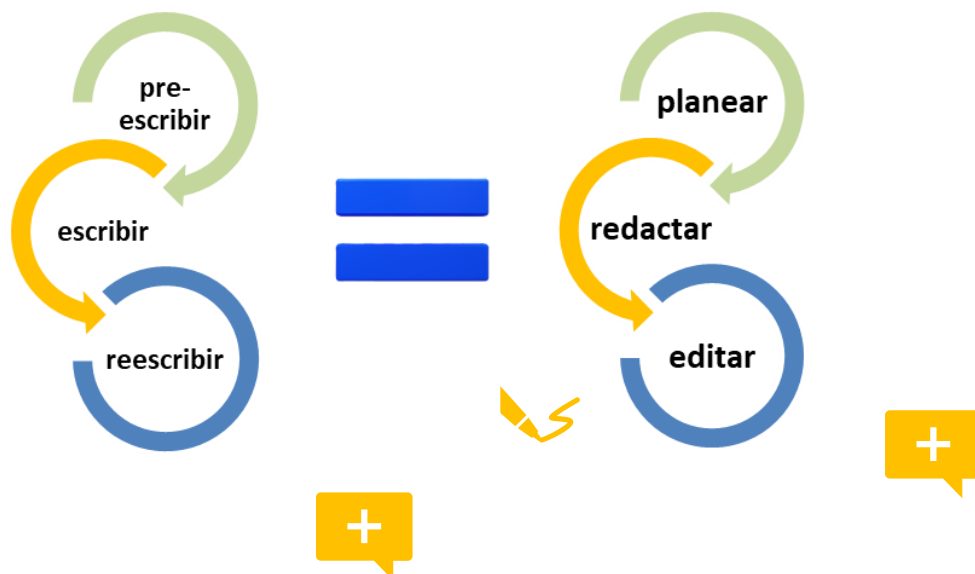
<sup>6</sup> DNP (2015), Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia. Recuperado en <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>



### 6.3 Como construir documentos claros en lenguaje claro

No existe una única manera de escribir, cada persona tiene su estilo, aptitudes y habilidades propias para organizar ideas y expresarlas en palabras, no obstante, hay aspectos que deben tenerse en cuenta para conseguir una escritura eficaz, clara y correcta que permita comunicar e informar a la ciudadanía y que esta pueda leer mejor el texto y sienta agrado al hacerlo.

La escritura es un proceso que implica **pre-escribir, escribir y reescribir**, es decir, **planear, redactar y editar**. Cada una de estas fases implica el uso de recursos y herramientas que contribuyan a una mejor escritura como, por ejemplo, dar un diseño funcional y claro al documento, escoger el lenguaje apropiado, estructurar eficientemente los párrafos, usar palabras comprensibles, poner ejemplos y demostraciones y racionalizar el empleo de mayúsculas, cursivas y notas al pie.



## A. Piensa y planea lo que vas a escribir

A continuación, se presentan algunos recursos y herramientas que harán más fácil a los colaboradores y colaboradoras abordar cada una de las etapas al momento de escribir, y en general, para los procesos de comunicación que enfrentan a diario:

**Para generar ideas y superar bloqueos al comenzar a escribir, puedes acudir a una o varias de estas opciones:**

### Selecciona las ideas, agrúpalas y ordénalas.

- Define:
  - ¿Cuál es el propósito que quieres conseguir con el texto?
  - ¿Quién va a leer lo que escribes?
  - ¿Qué objetivo tiene lo que escribes?
  - ¿Qué clase de impacto generará en el destinatario?
  - ¿Cuál será la respuesta de los lectores?
  - ¿Qué sabes sobre los lectores?
  - ¿Qué saben de ti los lectores?
  - ¿El texto será largo o corto?
  - ¿Cuántas partes tendrá?
- Recoge las ideas que vas teniendo, ya sea en una libreta o directamente en el computador.
- Elabora una lista con palabras clave y/o frases cortas que contengan información y datos sobre el tema a tratar.
- Destaca ideas poniendo las más importantes al comienzo.
- Plantea una pregunta que sintetice el tema que vas a tratar, e identifica las posibles respuestas y los argumentos con los cuales la vas a sustentar.
- Identifica cuál será la idea central.
- Dibuja sobre papel mapas mentales o árboles que asocien ideas que se desprenden de una palabra clave.

### Para organizar las ideas en forma coherente prueba las siguientes:

- Lista las ideas y luego agrúpalas por temas.
- Enumera las ideas agrupadas con números y por niveles.
- Descarta las ideas que, aunque tengan relación con el tema, no son relevantes para lo que quieres comunicar.
- Selecciona el enfoque que darás al texto: informativo, explicativo, argumentativo, de acuerdo con el contexto de la comunicación y a las características de los lectores.
- Obtén la información necesaria para elaborar el texto.
- Piensa en la extensión que tendrá el documento.
- Define la estructura que tendrá el documento para lograr poner cada idea en su lugar, dar orden lógico a lo que se comunica y evitar confusión y repetición de ideas.
- Prueba organizar las ideas dando el siguiente orden: Propósito – descripción o contextualización del tema – argumentación y justificación del tema.
- La estructura recomendada para oficios y comunicaciones formales es: encabezado - introducción – texto (cuerpo) – conclusión.
- En la conclusión retoma las principales ideas y explica a los lectores cuál será el siguiente paso.

## B. ¡A escribir en lenguaje claro!

Ya tienes identificadas, planeadas y estructuradas la idea principal y las ideas secundarias, ahora puedes escribirlas.



### 1. Técnicas para escribir frases y párrafos eficientes:



- En un encabezado presenta a la ciudadanía la estructura del texto.
- La idea más importante debe escribirse en el primer o segundo párrafo del documento.
- Cada párrafo debe tener por lo menos una idea principal, expresada en máximo 8 líneas.
- Usa viñetas para separar visualmente oraciones e ideas.
- Usa lenguaje y palabras positivas y propositivas en lugar de negaciones y prohibiciones.
- Usa palabras comunes y de manejo habitual, evitando los tecnicismos y el lenguaje muy elaborado.
- Ordena correctamente la oración: **sujeto + verbo + predicado**.
- Redacta oraciones y párrafos breves.
- Expresa una sola idea por oración.
- Ordena las frases de las más generales a las más concretas y finaliza con ejemplos.
- Lee lo que vas escribiendo con el fin de precisar tus ideas y artículalas de forma entendible para el lector. No esperes a finalizar el documento.
- Escribe oraciones que no usen más de 15 palabras.
- Un texto informativo debe tener máximo dos párrafos.
- Usa de manera eficiente los signos de puntuación.
- Emplea formas verbales apropiadas para cada tipo de escrito.
- Cita solamente las normas y legislación que sean relevantes.
- No uses extranjerismos si existe una palabra equivalente en español.
- Da ejemplos, incluye piezas didácticas e imágenes para ilustrar el mensaje.
- Usa pocas abreviaturas.
- Cuando uses siglas por primera vez en el documento, escribe lo que significan.
- Cita solo las leyes o normas legales que sean necesarias.
- Incluye palabras enlace que den coherencia a la idea («pero», «así», «aunque»).
- Usa siempre la voz activa

***X Los ciudadanos diligenciarán los formularios***

***✓ Los formularios serán diligenciados por la ciudadanía.***

### 2. Incluye argumentos para soportar la respuesta a la ciudadanía:

- ¿Cómo argumentar?
  - ✓ Pregúntate: ¿Qué estoy tratando de probar? ¿Cuál es mi conclusión?
  - ✓ Ofrece razones o pruebas que apoyen la respuesta.
  - ✓ Sustenta la conclusión con argumentos.
  - ✓ Sé concreto, conciso y evita usar términos generales, vagos y abstractos.
  - ✓ Usa fuentes cualificadas, de autoridad, imparciales e independientes.
  - ✓ Resalta los efectos positivos que se desean potenciar y los negativos que se buscan prevenir.





- ✓ Ofrece tantos detalles como sea necesario para sustentar tu argumento.
- ✓ Concéntrate en uno o dos argumentos que consideres los mejores.
- ✓ Si incluyes una propuesta, argumenta cómo esta resolverá el problema o solicitud planteada.
- ✓ Expresa un argumento por párrafo.

### 3. Conecta las ideas, frases y párrafos con conectores como:



- **Consecuencia**, efecto y causa , entonces, por lo que sigue, por eso
- **Ejemplo**: es decir, por ejemplo, como
- **Contraste**: sin embargo, pero, a pesar de, por otra parte, al contrario
- **Énfasis y Semejanza**: de la misma manera, similarmente, del mismo modo
- **Agregación**: y, además, después, también, por añadidura
- **Resumir y reafirmar**: en efecto, en otros términos, en breve
- **Relación de tiempo**: en efecto, en otros términos, en breve
- **Relación espacial**: al lado, arriba, a la izquierda, en el medio, en el fondo
- **Conclusión**: finalmente, para resumir, terminado, en síntesis

### C. El proceso de edición



Ya escribiste, ahora ¡ revisa!

- Enfócate en mejorar la calidad, claridad, precisión y coherencia de las ideas y, por consiguiente, el texto.
- Revisa las veces que sean necesarias hasta estar conforme con lo que escribes.

A continuación, se presentan algunas sugerencias para ayudarte a seleccionar palabras, construir frases que transmitan clara y eficazmente el mensaje que quieres comunicar, y revisar estilo, gramática, ortografía y puntuación.



#### 1. Vicios del lenguaje

Antes que aprender reglas, revisemos algunos hábitos que son comunes, pero no correctos al momento de redactar, y es necesario corregirlos para lograr el objetivo de escribir claro:

- Verborrea: Uso de muchos verbos en la misma frase.

**X. La ciudadanía ha venido pidiendo atender sus quejas**

**✓ La ciudadanía ha solicitado atención a sus quejas**

- Queísmo y dequeísmo: el queísmo es la omisión de la preposición “de” antes De “que” y el dequeísmo su adición indebida. Un truco para saber cuándo se debe usar “de que” es transformar la oración en pregunta, por ejemplo:

Ejemplo 1

**X. El ciudadano está seguro que pagará a tiempo el impuesto.**

✓ **El ciudadano está seguro de que pagará a tiempo el impuesto.**

¿Cuál es la oración correcta? Usemos el truco

¿De qué está seguro el ciudadano? La respuesta entonces es:

✓ **El ciudadano está seguro de que pagará a tiempo el impuesto.**

Ejemplo 2

**X. El aviso informa de que mañana abrimos el punto de atención.**

✓ **El aviso informa que mañana abrimos el punto de atención**

¿Cuál es la oración correcta? Usemos el truco

¿Qué informa el aviso? La respuesta entonces es:

✓ **El aviso informa que mañana abrimos el punto de atención**

➤ Aísmo: abuso o uso inadecuado de la preposición a.

Expresión inadecuada	Expresión adecuado
De acuerdo a	De acuerdo con
En relación a	En relación con
En base a	Con base en
Visité a Bogotá	Visité Bogotá

➤ Barbarismo: anunciar o anotar equivocadamente alguna palabra y/o usar extranjerismo (palabras de otras lenguas) no incorporados totalmente al idioma.

**Expresión  
inadecuada**

*Antecedentes previos*

*Al respecto de*

*Bajo este punto de vista*

*Haiga*

*Menues*

**Expresión  
adecuado**

*Antecedentes  
Respecto a / Al respecto*

*Desde este punto de vista*

*Haya*

*Menú*

**Algunas palabras que  
nos causan dudas**

<p><b>Haber</b> es un verbo <b>A ver</b> es mirar <b>Haver</b> no existe</p>	<p><b>Hay</b> es haber <b>Ahí</b> es un lugar <b>¡Ay!</b> es una exclamación</p>
<p><b>IVA</b> es un impuesto <b>Iba</b> es conjugación del verbo ir <b>Hiba</b> no existe</p>	<p><b>Ha</b> es la tercera persona del singular del verbo haber <b>A</b> es una preposición <b>¡Ah!</b> es una exclamación</p>
<p><b>He</b> es la tercera persona del singular del verbo haber <b>¡Eh!</b> es una exclamación</p>	<p><b>Tubo</b> es una pieza hueca, cilíndrica y abierta por ambos extremos. <b>Tuvo</b> es el pasado del verbo tener.</p>
<p><b>Adonde:</b> Adverbio de lugar. <i>Ej. En la plaza adonde vas te esperan.</i> <b>Adónde:</b> Adverbio interrogativo o exclamativo. <i>Ej. ¿Adónde irá el alcalde?</i> <b>A donde:</b> A (preposición) + donde (Adverbio). <i>Ej. Voy a donde quieras.</i></p>	<p><b>Acerca:</b> Equivalente a la preposición sobre. <i>Ej. Tengo una opinión acerca del tema.</i> <b>A cerca:</b> Equivale a aproximadamente. <i>Ej. El dólar asciende a cerca de \$3.400.</i></p>

<p><b>Sino:</b> Es una conjunción que sirve para contraponer un concepto a otro o también es un sustantivo que denota el destino o fuerza desconocida. * <i>No me gustan los perros sino los gatos. (Conjunción)</i> * <i>Su sino era trágico. (Sustantivo)</i> Si no: introduce una oración condicional negativa. * <i>Si no estudias reprobarás.</i></p>	<p><b>Porqué:</b> Sustantivo que equivale a causa, motivo, razón, y se escribe con tilde por ser palabra aguda terminada en vocal. <i>Ej. No entiendo el porqué de tu indiferencia.</i> <b>Por qué:</b> Introduce oraciones interrogativas y exclamativas. * <i>¿Por qué no me amas?</i> * <i>¡Por qué lugares más extraordinarios de Bogotá te llevé!</i> <b>Porque:</b> Conjunción que expresa causa. También se usa como encabezado de respuestas a las preguntas con por qué. * <i>El carro no arranca porque está sin combustible.</i> * <i>¿Por qué no compras el vestido? - Porque no me gusta.</i> <b>Por que:</b> El uso es casi el mismo que el de «porque» para expresar finalidad. <i>Ej. Los niños están ansiosos por que empiecen las vacaciones.</i></p>
--	---

## 2. Uso de minúsculas y mayúscula

### a. Usa mayúscula inicial

- ✓ Los nombres de entidades, organismos o colectividades institucionales:

*Estado, Gobierno, Iglesia, Congreso, Ejército, Policía, Biblioteca Nacional, Universidad San Marino, Médicos Sin Fronteras.*

- ✓ En una carta, después de los dos puntos del saludo inicial.

*Querida Paula: Te escribo porque quiero contarte que*

- ✓ Las asignaturas:

*Inglés, Biología, Matemáticas.*

- ✓ Nombres de festividades, fechas o acontecimientos históricos, vías urbanas, edificios, etc.:

*Viernes Santo, Primavera de Praga, plaza del Dos de Mayo, Hospital Doce de Octubre.*

- ✓ Después de los dos puntos que utilizamos para reproducir un discurso. Alicia me dijo: "Te querré siempre".

*Alicia me dijo: "Te querré siempre".*

### b. Escribe sin mayúscula

- ✓ Los días de la semana, los meses del año y las estaciones

*martes, junio, primavera*

- ✓ Los tratamientos.

*don, doña, señor, señora, fray, usted, su santidad*

- ✓ Los títulos nobiliarios, cargos o empleos de cualquier rango

*civiles, militares, religiosos, públicos o privados. presidente, papa, ministro, alcalde.*

- ✓ Las profesiones. (*arquitecto, economista, ingeniero*).

*arquitecto, economista, ingeniero.*

- ✓ La palabra *Gobierno* se escribe con mayúscula inicial cuando se refiere al conjunto de personas o instituciones que gobiernan una división político-administrativa, pero con minúscula si alude a la forma de gobernar o al tiempo que dura el mandato de quien gobierna (*gobierno democrático, gobierno local*).

### 3. Acento y tildes:

Uno de los errores más comunes es la omisión o mala ubicación de las tildes en las palabras. Es importante saber que en el idioma español todas las palabras tienen acento (articulación de la voz para resaltar, con la pronunciación, una sílaba), pero no todas tienen tilde (representación gráfica del acento).

También se usa la tilde para diferenciar palabras que se escriben igual, pero tienen diferente significado.

Dependiendo la sílaba en que lleva el acento (sílaba tónica), las palabras se dividen en:

- **Agudas:** Llevan el acento en la última sílaba.: Amistad – reloj- pared. Llevan tilde solo si terminan en vocal, "N" o "S".Ej.: Colibrí - además – café – también.

- **Graves** (Llanas): Llevan el acento en la penúltima sílaba. Llevan tilde si terminan en cualquier consonante que no sea “N” o “S”. Ej.: Árbol – lápiz- azúcar.
- **Esdrújulas**: Llevan el acento en la antepenúltima sílaba. Ej.: Pájaro – máquina.
- **Sobreesdrújulas**: Llevan el acento en la sílaba anterior a la antepenúltima sílaba. Por lo regular se trata de adverbios. Ej.: Fácilmente- obviamente- gánatela.

Para saber si la palabra es aguda, grave, esdrújula o sobreesdrújula, te proponemos usar la Regla del EGA (Acentuación de Esdrújulas – Graves- Agudas), que consiste en escribir en un cuadro las tres últimas sílabas de la palabra y luego identificar la sílaba tónica.

REGLA EGA			
Palabras terminadas en	Esdrújulas E	Graves G	Agudas A
Vocal	✓		✓
N o S	✓	✓	
Consonante (Excepto N o S) ´	✓		✓

- **Monosílabos**: ¿Con o sin tilde? La mayoría de los monosílabos no lleva tilde, no obstante, hay algunos casos en que esta se usa para diferenciar palabras de igual escritura con diferente significado.

Sin tilde		Con tilde	
<b>De</b>	Preposición: <i>Los mejores días de mi vida</i>	<b>dé</b>	Forma del verbo dar: <i>Asiste al médico para que te dé un tratamiento.</i>
<b>El</b>	Artículo: <i>El ciudadano está feliz con la atención</i>	<b>él</b>	Pronombre personal: <i>El ciudadano sabe que trabajamos para él.</i>
<b>Mas</b>	Conjunción: <i>Sabía la verdad, mas la ocultaba</i>	<b>más</b>	Adverbio, adjetivo o pronombre: <i>Bogotá, 2.600 metros más cerca de las estrellas.</i>  Conjunción (suma o adición): <i>Uno más uno es igual a dos.</i>
<b>Mi</b>	Adjetivo posesivo: <i>Alicia es mi nieta.</i>  Sustantivo ('nota musical'): <i>La tercera nota en la escala musical esMi</i>	<b>mí</b>	Pronombre personal: <i>Piensa en mí siempre.</i> <i>Estoy segura de mí.</i>
<b>Se</b>	Pronombre: <i>En Bogotá se abrió un nuevo centro de atención ciudadana.</i>  Indicador de impersonalidad: <i>Se sufre, pero se goza</i>	<b>sé</b>	Forma del verbo ser o saber: <i>Vive la vida al máximo y sé feliz.</i> <i>Yo sé que cuando esto acabe volverás a ser el mismo</i>
<b>Si</b>	Conjunción: <i>Si viajas en Transmilenio llegarás más temprano.</i>	<b>sí</b>	Adverbio de afirmación: <i>Sí, ¡Acepto!</i>

	<p><i>Dime si me necesitas.</i></p> <p>Sustantivo ('nota musical'): <i>Interpretó una melodía en Si mayor</i></p>		<p>Pronombre: <i>Después del desmayo, volvió en sí mismo.</i></p> <p>Sustantivo ('aprobación o asentimiento'): <i>Lo pensó mucho antes de dar el sí a la propuesta</i></p>
<b>Te</b>	<p>Pronombre personal: <i>Te invito a mi fiesta.</i></p> <p>Sustantivo ('letra'): <i>La palabra carné ahora se escribe sin la letra Te al final</i></p>	<b>té</b>	<p>Sustantivo ('planta' e 'infusión'): <i>El té verde sirve para adelgazar</i></p>
<b>Tu</b>	<p>Posesivo <i>Me gusta tu perfil profesional</i></p>	<b>tú</b>	<p>Pronombre personal: <i>Nadie me hace reír tanto como tú.</i></p>

➤ **Acentuación de los interrogativos y exclamativos:** Los pronombres *qué, cuál/cuáles, quién/quiénes, cuánto/a/os/as, cómo, dónde, cuán* y *cuándo* llevan tilde cuando se usan para preguntar o exclamar, pero no llevan cuando no son interrogativos o exclamativos, aunque estén en oraciones interrogativas o exclamativas, o cuando funcionan como adverbios, pronombres relativos o como conjunciones.

- ✓ ¿Cuál es la ruta que lleva al centro?
- ✓ ¿Dónde hago el trámite de la Cédula de Ciudadanía?
- ✓ ¡No sabes cuánto te extraño!
- ✓ ¿Es en abril cuándo más llueve?
- ✓ ¡Quien quiera venir, que venga!

#### 4. Nuevas reglas de la RAE

En 2010 la Real Academia de la Lengua Española (RAE), actualizó la ortografía de la lengua española y en ella incluyó, entre otras, las siguientes reglas:

- ✓ Los extranjerismos se escriben en cursiva o entre comillas:  
*Piercing, catering, sexy, judo o manager.*
- ✓ Todos los prefijos, incluido ex-, deben escribirse unidos a su base cuando esta es solo una palabra:  
*Exmarido, expresidente, exdirector*
- ✓ Los prefijos "ex", "anti" y "pro" van unidos a la palabra base:  
*Provida, expresidente, anticonstitucional.*
- ✓ La conjunción "o" nunca se tilda.
- ✓ Las tildes diacríticas son usadas para distinguir significados en pares de palabras, como "aún/aun, más/mas".
- ✓ Los pronombres "este", "ese" y "aquel", y el adverbio "solo", ya no llevan tilde, así puedan generar doble interpretación, la RAE recomienda usar mejor en lugar de solo" la palabra "solamente" para no causar confusión.
- ✓ Los términos genéricos que se anteponen a nombres propios se escriben siempre en minúscula:  
*península de la Guajira, cerro de Monserrate, laguna de Tota.*
- ✓ Se escriben sin mayúscula inicial  
"don", "doña", "señor", "señora", "doctor", "doctora".

- ✓ Algunas abreviaturas usan signos volados, por ejemplo:  
V.oB.o, (visto bueno), D.ra (doctora).

Entre la letra y el signo volado se escribe punto.

En diciembre de 2018, actualizó la versión en línea del Diccionario de la lengua española (DLE) y en ella fueron incluidas palabras como escrache, meme, viagra, viralizar, selfi, femicidio y 'feedback'.

## Datos Útiles

- Las fechas se escriben en orden ascendente, día-mes-año.
- Los signos de interrogación no incluyen el vocativo (palabras que sirven para llamar, nombrar a una persona o cosa), si este va antes de la pregunta.

**X ¿Rafael Novoa, estás ahí?**

✓ **Rafael Novoa, ¿estás ahí?**

Si el vocativo va al final, queda dentro de los signos de interrogación:

✓ **Rafael Novoa, ¿estás ahí?**

- No se debe escribir  
señor@s, niñ@s, señor@s, doctor@s como formas del lenguaje inclusivo.
- Cifras y números: Los números de más de cuatro cifras se escriben agrupando estas de tres en tres, empezando por la derecha, y separando estos grupos por pequeños espacios, y no por puntos o comas, como se hacía antes.  
*Ej. 7 000 000 (no 7.000.000).*
- Los números de cuatro cifras se escriben juntos, sin espacios de separación.  
*Ej. 1980 (No 1 980).*
- Los números que identifican años, páginas, versos, códigos postales, apartados de correos, números de artículos legales, decretos o leyes, no llevan puntos, comas, ni espacios.  
*Ej. Año 2013, página 1312, código postal 28320.*
- Para escribir números decimales son permitidos tanto el punto como la coma.  
*Ej. 10,50 o 10.50.*
- Se usan puntos y comas cuando se escriben cifras de dinero.  
*Ej. \$ 10.852,10; U\$S 200.*
- Los números del uno hasta el treinta, se escriben en una sola palabra.  
*Ej. cuatro, dieciséis, veintidós.*
- Los números del del 31 en adelante se escriben en tres palabras.  
*Ej. treinta y siete, cincuenta y cinco, ochenta y nueve.*
- Los números del 16 al 19 pueden escribirse en una o en tres palabras.  
*Ej. dieciséis (o diez y seis), diecinueve (o diez y nueve).*
- Al escribir la abreviación de los numerales ordinales, se usará punto entre la cifra y la letra volada.  
*Ej. 1.º (primero), 2.ª (segunda), 3.er (tercer).*
- Para separar las horas de los minutos, es válido el uso de punto o de dos puntos:  
*Ej. 17.30 o 17:30.*

### 6.4. Alternativas para usar lenguaje incluyente

La Alcaldía Mayor de Bogotá promueve el uso del lenguaje incluyente en todas las entidades del Distrito Capital, con miras a que los servidores y servidoras públicos empleen en sus



comunicaciones con la ciudadanía, expresiones lingüísticas que incluyan tanto al género femenino como el masculino y la diversidad de género, y contribuyan a la igualdad y a la visibilización de la mujer.

No obstante, la comunicación en lenguaje incluyente demanda mayor destreza en la construcción gramatical, pues tener que citar los diferentes géneros puede ocasionar:

- Confusión y ambigüedad en la oración, como sucede en este ejemplo:  
*“En las escuelas distritales los niños y las niñas estudian juntos y juntas”*  
donde se emplea lenguaje incluyente, pero también parece haber discriminación por sexo, pues se puede entender que los niños estudian con los niños y las niñas con las niñas, y no es claro a cuál se debería citar primero por equidad.
- Duplicidad no sólo los sustantivos sino también los adjetivos, lo cual va en contravía de la concisión en la estructura de la oración, y puede afectar la concordancia y redacción de las ideas, como sucede en la frase:  
*“Los ciudadanos y las ciudadanas están muy satisfechos y satisfechas con el servicio que presta la RedCade”.*
- Para que la redacción sea incluyente, se termina acudiendo al uso de arroba, barra y paréntesis, lo cual es tomado como ofensa o discriminación.
  - Sr(a)
  - Los/las doctor@s

#### **Para facilitar la redacción en lenguaje incluyente podemos recurrir a las siguientes alternativas:**

- Cuando en la comunicación se acuda a ejemplos, procurar que haya equilibrio y se incluyan alusiones a personas de uno y otro sexo, no hacerlo solo sobre hombres.
- Eliminar el masculino genérico, cuando sea posible:
  - Al finalizar la atención pregunta al ciudadano si la información fue clara.
  - Al finalizar la atención asegúrate que la información fue clara.
- Usar sustantivos epicenos, que son aquellos que permiten un solo género gramatical para referir indistintamente a uno u otro sexo, entre otros: personaje, vástago, profesorado, alumnado, pueblo, ser humano, persona, víctima, gente, población, infancia, niñez.
  - La honradez enaltece a los hombres
  - La honradez enaltece a las personas.
  - Detener el cambio climático es responsabilidad del hombre.
  - Detener el cambio climático es responsabilidad de la humanidad.
- Que el adjetivo que acompaña los sustantivos masculinos y femeninos, se nombre en el género que prevalezca:
  - Ej.: Nicolás, Mariana y Martina están siendo educadas.
- Cambiar el adjetivo por un término que no aluda a un género.
  - Ej.: Nicolás, Mariana y Martina reciben educación.
- El uso en la misma oración de artículos masculinos y femeninos acompañando sustantivos neutros, como, por ejemplo:
  - Los y las habitantes.

El o la participante.  
La o el declarante.  
Las y los estudiantes.

- Acudir a pronombres como: nos, nuestro, nuestra, nuestros, nuestras, su, sus, consigo, yo, tú, ustedes, alguien, cualquiera, nadie, quien y quienes  
Quienes recarguen la tarjeta en el portal tendrán descuento.
- Redactar con verbos conjugados en segunda o tercera persona o en forma impersonal:  
Cuando la ciudadanía acuda a realizar un trámite, debe solicitar turno.  
Se debe solicitar un turno para realizar un trámite.
- Se recomienda evitar mencionar los cargos, profesiones y oficios sólo en masculino.  
Decir el personal médico del hospital en lugar de los médicos del hospital.  
La (Bióloga, directora, abogada, médica) Alicia González.

## 6.5 Hablemos claro: Lenguaje claro en la comunicación oral

En la atención presencial y telefónica se deben aplicar protocolos que aseguren que la ciudadanía reciba el mensaje que se le quiere transmitir en forma clara y concisa.

A continuación, se presentan algunas pautas que te permitirán tener una comunicación eficiente y de calidad con la ciudadanía en la atención presencial y telefónica<sup>7</sup>:

- ✓ Concéntrate en la conversación y hazle saber que tiene toda tu atención con frases como “*sí, entiendo su situación*”, “*de acuerdo*”; muestra empatía a través de la voz con su situación y asiente con la cabeza.
- ✓ Adapta la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocaliza de manera clara para que la información sea comprensible. El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo.
- ✓ Toma nota de las solicitudes ciudadanas. Esto permite acordarse de los puntos importantes de la conversación.
- ✓ Si requieres que la persona dé más información sobre un tema, usa frases del tipo “*decía usted...*” y complementa con preguntas como quién, qué, cuándo, dónde, por qué y cómo.
- ✓ Permite a las personas terminar sus intervenciones, dando espera a pausas de su parte, aunque estas sean prolongadas.
- ✓ Ten en cuenta que en ningún momento es válido dirigirse con diminutivos o expresiones que puedan incomodar o ser malinterpretadas como: “*reinita, mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa*”etc.
- ✓ Maneja buena entonación, una voz demasiado fuerte puede denotar agresividad y una muy baja hacer que el mensaje sea imperceptible.
- ✓ Pronuncia de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.
- ✓ Transmite la información al ritmo del interlocutor. La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.
- ✓ Sustenta y/o justifica la información brindada. Los colaboradores y colaboradoras deben contar con la capacidad para argumentar las posiciones y respuestas que dan a la ciudadanía en un

<sup>7</sup> . Alcaldía Mayor de Bogotá (2019). Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital. Recuperado en <https://secretariageneral.gov.co/transparencia/informacion-interes/publicacion/manual-servicio-a-la-ciudadania-del-distritocapital>- 2019

momento dado. El vocabulario y uso de las palabras debe ser adecuados: claro, sencillo y entendible para quien está recibiendo el mensaje.

- ✓ Usa frases de etiqueta telefónica. Al momento de contestar y solicitar datos a la ciudadanía usa frases como “por favor” “sí señor” o “sí señora”.
- ✓ La duración de la llamada debe ser apropiada con el propósito de obtener mejores resultados en calidad, eficiencia y satisfacción de la ciudadanía.
- ✓ Cierra la conversación haciendo un resumen (síntesis)

## 6.6. Técnicas para usar lenguaje claro en sitios de Internet de las entidades

El posicionamiento de la comunicación digital ha traído consigo el surgimiento de nuevos lenguajes y formas de comunicar, con sus propias normas para el contenido y estilo de presentación. Las siguientes son algunas recomendaciones para lograr una redacción efectiva en diferentes textos electrónicos.

### A. Pautas para mejorar la calidad comunicativa de los textos electrónicos



#### 1. Redacción de correos electrónicos

- Organiza las ideas antes de escribir para que el mensaje tenga una estructura clara y un orden coherente.
- El asunto debe ser corto e informar sobre la idea clave del contenido.
- Inicia el mensaje con un saludo al destinatario, pero no uses “Buenos días”, “Buenas tardes” o “Buenas noches”, pues la lectura de un correo electrónico puede ocurrir en cualquier momento del día.
- No des por hecho que el destinatario sabe lo que estás pensando.
- Un mensaje es eficiente si es concreto, breve y preciso con la información.
- Las palabras escritas en mayúscula sostenida se consideran gritos al lector.
- Para resaltar palabras o ideas usa el subrayado o las cursivas.
- Usa la firma establecida por la entidad.
- Evita usar emoticones.
- Lee nuevamente el correo antes de enviarlo y corrige la ortografía y puntuación.
- Evita el uso de abreviaturas.

#### 2. Redacción en sitios web

En la comunicación digital se siguen pautas de redacción similares a los otros tipos de comunicación, como:

- Escribir de manera concisa y concreta.
- Comenzar con la idea central y posteriormente desarrollar los argumentos y las ideas complementarias (Técnica de la pirámide invertida).
- Redactar textos cortos y relevantes, es decir, eliminar todas las ideas que no aportan y las palabras que son complejas y pueden reemplazarse por otras más sencillas.
- Usar encabezados que expliquen al lector el tema que se desarrollará o la información que se brindará.
- Estructurar el texto en bloques, alineado a la izquierda, y dividir la información en párrafos cortos, con encabezados o subtítulos y uso de viñetas o enumeración de ideas.
- Realizar procesos de edición a los textos incluidos en la web, a partir de una lectura y relectura frecuente, con el fin de corregir errores de redacción, gramática, ortografía y definir necesidades de actualización de la información.

## 6.7 Ejemplos de comunicaciones en lenguaje claro

A continuación, se presentan algunos ejemplos de piezas comunicacionales que han sido traducidas a lenguaje claro:

### Ejemplo 1. Comunicación Original

<p>Bogotá D.C.</p> <p>Señor Nombre Dirección Ciudad</p> <p>Asunto: Radicado No. XXXXXX del XXXXXX de la Secretaría General Petición No. XXXXXXXXX de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones</p> <p>Respetado señor:</p> <p>En atención a su comunicado dirigido, a la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., de manera atenta le informo que su petición ha sido registrada y direccionada a través de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, con el fin que se continúe con el trámite y se emita la correspondiente respuesta dentro de los términos establecidos en la Ley. En este sentido y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"; y acorde con lo establecido en el Decreto Ley 1421 de 1993 y las competencias institucionales asignadas en el Acuerdo 257 de 2006, le informo que su petición fue trasladada a las siguientes entidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaría Distrital de Gobierno</li> <li>• Secretaría Distrital de Desarrollo Económico</li> <li>• Secretaría Distrital de Planeación</li> <li>• Secretaría Distrital de Ambiente</li> <li>• Caja de Vivienda Popular</li> <li>• Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</li> <li>• Instituto de Desarrollo Urbano</li> <li>• Codensa S.A.</li> <li>• Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos • Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial</li> <li>• Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER</li> </ul> <p>Por lo tanto, esta comunicación no debe ser considerada como respuesta, sino como medio de información para indicar la ruta que inicia su petición en Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, frente a las Entidades que les corresponde dar respuesta definitiva.</p> <p>Para la Administración Distrital es muy importante interactuar con usted; por esta razón, si desea conocer el estado de la petición y/o cómo ingresar al sistema, puede comunicarse a nuestra Línea 195 desde cualquier teléfono fijo, sin costo alguno. Si lo prefiere, ingrese directamente con su cuenta de usuario y contraseña al formulario electrónico dispuesto a nivel distrital en la página web oficial de</p>	<p>Se aconseja que un texto informativo tenga máximo de dos a tres párrafos</p> <p>Cuando se dan instrucciones es recomendable usar viñetas por cada una.</p>
--	---

<p>Bogotá D.C., <a href="http://www.bogota.gov.co">www.bogota.gov.co</a> haciendo clic en el enlace “Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones” de la sección “servicios”.</p> <p>Cordialmente,</p>	
--	--

**Propuesta de plantilla en lenguaje claro**

<p><b>La información se brinda en tres párrafos.</b></p> <p><b>Se usa lenguaje claro evitando tecnicismos.</b></p> <p><b>La idea principal se presenta en el primer párrafo</b></p> <p><b>En un párrafo se orienta y dan instrucciones específicas</b></p> <p><b>Se informa de forma concisa sobre la normatividad</b></p>	<p>Código</p> <p>Bogotá D.C.</p> <p>Señor/ Señora</p> <p>Nombre</p> <p>Dirección</p> <p>Ciudad</p> <p>Asunto: Radicado No. _____ de la Secretaría General Petición No. _____ de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones</p> <p>Respetado señor/ Respetada Señora:</p> <p>La Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. ha recibido, registrado y direccionado su petición para que sea respondida por: _____ .</p> <p>A partir de este momento puede hacer seguimiento al estado de su petición a través de Bogotá Te Escucha: ingrese directamente con su cuenta de usuario y contraseña al formulario electrónico dispuesto a nivel distrital en la página web oficial de Bogotá D.C., <a href="http://www.bogota.gov.co">www.bogota.gov.co</a> y haga clic en el enlace “Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones” de la sección “servicios”. Cualquier inquietud le será resuelta a través de la Línea 195 desde cualquier teléfono fijo, sin costo alguno.</p> <p>Su petición será respondida en los términos que establecen el artículo 21 de la ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”; el decreto ley 1421 de 1993 y las competencias institucionales asignadas en el Acuerdo 257 de 2006.</p> <p>Cordialmente,</p> <p>Nombre</p> <p>Cargo</p> <p>Proyectó:</p> <p>Revisó:</p>
--	---

### Ejemplo 2 **Comunicación Original**

Aunque la comunicación es breve y concisa, se pueden redactar mejor las ideas y reducir el número de párrafos.

<p>Bogotá, D.C.</p> <p>Doctora Nombre Cargo Entidad Dirección Ciudad</p> <p>Asunto: Radicado No. XXXXXXXX del XXXXXX de la Secretaría General Referencia No. XXXXXXXXXXXX de Entidad</p> <p>Asunto: XXXXXXXX}</p> <p>Respetada Doctora:</p> <p>De manera respetuosa y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley 1755 del 30 de junio de 20151, “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, nos permitimos hacerle llegar la comunicación referenciada en el asunto, y que se anexa al presente.</p> <p>Por considerar que el tema es de su competencia, se procede a realizar el correspondiente traslado para los fines que se consideren pertinentes.</p> <p>Es de precisar, que la misma se envía a la (Entidad).</p> <p>De igual modo se solicita, que una vez la entidad realice las diligencias pertinentes se emita respuesta directa al remitente.</p> <p>Atentamente, NOMBRE CARGO C.C. Anexo: Seis (06) Folios Proyectó: Revisó:</p> <hr/> <p>1 Ley 1755 de 2015: “Artículo 30. Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. (...)”</p>	<p>Aunque la comunicación es breve y concisa, se pueden redactar mejor las ideas y reducir el número de párrafos.</p>
--	---

### **Propuesta de plantilla en lenguaje claro**

	<p>Código Bogotá D.C. Señor/ Señora Nombre Dirección Ciudad</p> <p>Asunto: Radicado No. _____ de la Secretaría General Petición No. _____ de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.</p>
<p>La idea principal se presenta en el primer párrafo</p>	<p>Respetado señor/ Respetada Señora:</p> <p>La Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. ha recibido, registrado y direccionado su petición para que sea respondida por:</p>
<p>En un párrafo se orienta y dan instrucciones específicas</p>	<p>A partir de este momento puede hacer seguimiento al estado de su petición a través de Bogotá Te Escucha: ingrese directamente con su cuenta de usuario y contraseña al formulario electrónico dispuesto a nivel distrital en la página web oficial de Bogotá D.C., <a href="http://www.bogota.gov.co">www.bogota.gov.co</a> y haga clic en el enlace “Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones” de la sección “servicios”. Cualquier inquietud le será resuelta a través de la Línea 195 desde cualquier teléfono fijo. sin costo alguno.</p>
<p>Se informa de forma concisa sobre la normatividad</p>	<p>Su petición será respondida en los términos que establecen el artículo 21 de la ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”; el decreto ley 1421 de 1993 y las competencias institucionales asignadas en el Acuerdo 257 de 2006.</p> <p>Cordialmente, Nombre Cargo Proyectó: Revisó:</p>

➤ **Aviso en lenguaje claro**

Un aviso debe tener un lenguaje menos técnico y de esta manera permite hablarle a la ciudadanía de forma más cercana.

Ejemplo del texto: Se informa de manera clara y directa que se puede realizar la denuncia a través de la opción 1 de la línea 195

➤ **Volante en lenguaje claro**

Se calcula que el lector cuenta con **menos de 5 segundos para echar un vistazo** y decidir si se lo queda, lo lee más detenidamente después o lo bota; por ello el título debe resaltar los beneficios para causar interés de inmediato.

➤ **Folleto en lenguaje claro**

Un folleto debe ser **breve y conciso**. En el primer párrafo debe presentar la idea central y demostrar los beneficios.