

Control de Cambios		
Versión	Fecha	Descripción de la Modificación
1	11/03/2021	Versión inicial del documento.
2	05/05/2021	Modificación en la redacción.
3	22/11/2023	Modificación redacción en lenguaje claro e inclusión de ítem lenguaje claro para diferentes grupos poblacionales.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Cristina Natagaima Profesional Atención a la Ciudadanía Subdirección Corporativa	María Eugenia Tovar Rojas Subdirectora Corporativa	María Eugenia Tovar Rojas Subdirectora Corporativa Nelson Jairo Rincón Jefe Oficina Asesora de Planeación

Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE.....	3
4. RESPONSABLES Y RESPONSABILIDADES	3
5. DEFINICIONES	4
6. DESARROLLO	4
6.1. Tendencias de lenguaje claro.....	4
6.2 Como construir documentos claros en lenguaje claro	6
6.3. Alternativas para usar lenguaje incluyente	19
6.4 Hablemos claro: Lenguaje claro en la comunicación oral	27
6.5. Técnicas para usar lenguaje claro en sitios de internet de las entidades	28
6.6 Ejemplos de comunicaciones en lenguaje claro	29

1. INTRODUCCIÓN

El adecuado servicio a la ciudadanía representa prestar un servicio amable, respetuoso, digno, cálido y humano, a través de información oportuna sobre la entidad, sus planes, su gestión y sus servicios; así como con canales de comunicación claros, sencillos y entendibles, 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 y pretende que los colaboradores y colaboradoras de la entidad se comuniquen de forma sencilla y en lenguaje claro con sus grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio, y por los diferentes canales oficiales dispuestos por la entidad, 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 la 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 brinden las comunicaciones sobre el quehacer de la entidad.

3. ALCANCE

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

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, sino también para ser escuchados, obtener orientación, acceder al portafolio de servicios institucionales o adelantar trámites.

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 necesaria 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, ejerza 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 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.

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 se han plasmados en programas y documentos como los siguientes:

Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (PNSC) del
Departamento Nacional de Planeación .

CONPES 3654 de 2010. Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a
los Ciudadanos.

CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de Eficiencia administrativa al Servicio
del Ciudadano.DNP.

Circular 100 del 2021 del DAFP

Guía de lenguaje claro para servidores, DNP 2015.

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.
- ✓ Manual de Servicio a la ciudadanía del Distrito Capital. Versión 2. Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. 2022.

I) ¿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 los ciudadanos, independientemente de su condición socioeconómica o nivel educativo, ejerzan sus derechos y cumplan sus deberes”¹.

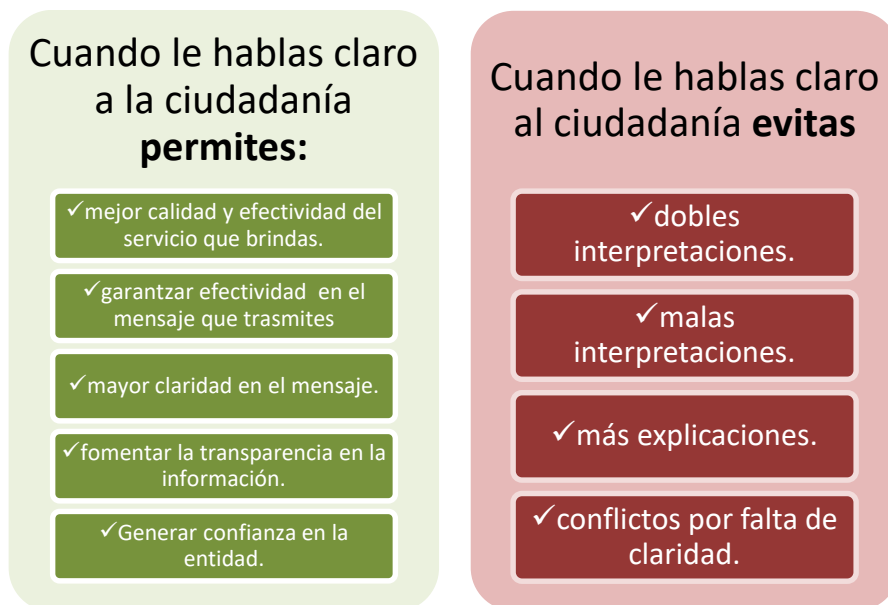
Un comunicado está escrito en lenguaje claro si su redacción, su estructura y su diseño son tan transparentes que los lectores a quienes se dirige pueden encontrar lo que necesitan, entender lo que encuentran y usar esa información².

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.

¹ 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.

² International Plain Language Federation. Defining clarity in many languages. Recuperado en <http://www.iplfederation.org/>

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.³



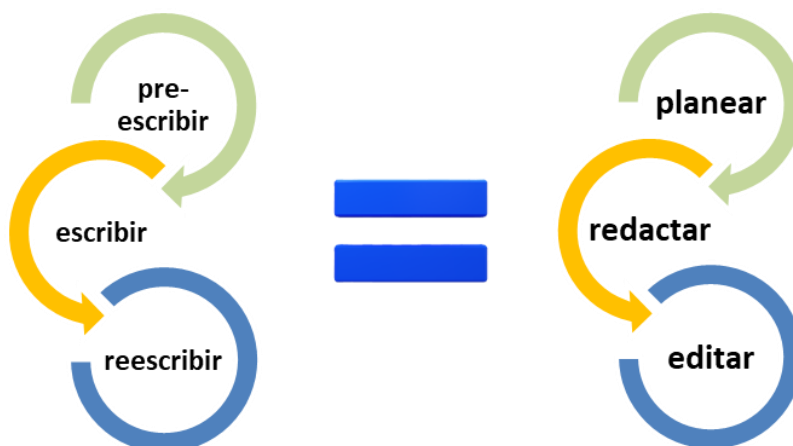
Elaboración propia IDIGER con base en la guía de lenguaje claro e incluyente de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor. Sep 2019

6.2 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, usar ejemplos y demostraciones y racionalizar el empleo de mayúsculas, cursivas y notas al pie de página.

³ 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>



I) Piensa y planea lo que vas a escribir

A continuación, se presentan algunos recursos y herramientas que harán más fácil 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.

a) Organiza ideas de forma coherente



Puedes acudir a una o varias de estas opciones:

- ✓ 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.

II) ¡A escribir en lenguaje claro!



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

a) Técnicas para escribir frases y párrafos eficientes:



Las siguientes técnicas pueden ser de gran ayuda:

- ✓ 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 articulalas de forma entendible para el lector. No esperes a finalizar el documento.
- ✓ Escribe oraciones que no usen más de 20 a 25 palabras.
- ✓ Escribe un texto informativo en 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. Ejemplo.
- ✓ 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.
- ✓ Incluye palabras enlace que den coherencia a la idea («pero», «así», «aunque»).

X Los ciudadanos diligenciarán los formularios

- ✓ Usa siempre la voz activa.

✓ Los formularios serán diligenciados por la ciudadanía.

b) 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.

c) 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

III) 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.

a) 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

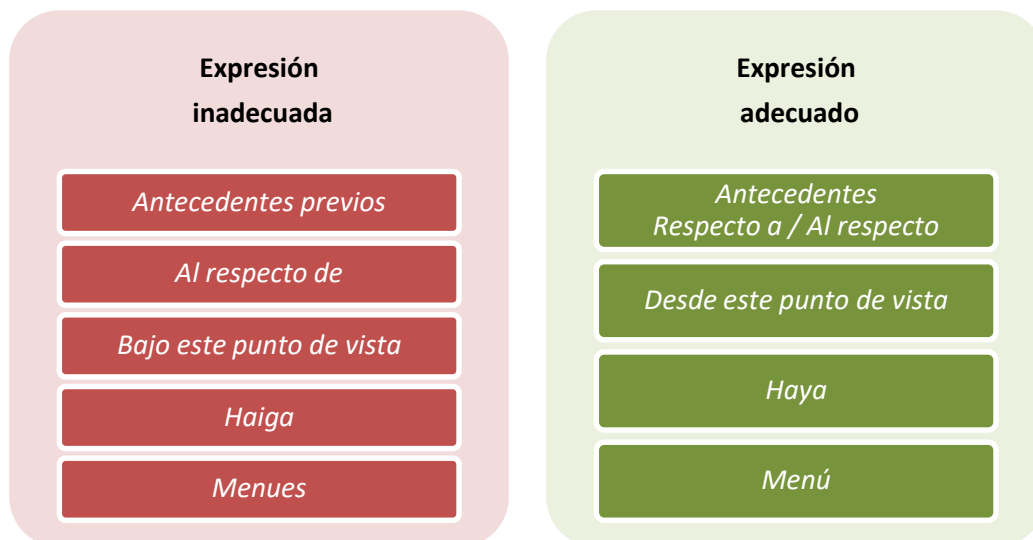
¿Qué informa el aviso? La respuesta entonces es:

✓ **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.



Elaboración propia IDIGER con base en la guía de lenguaje claro e incluyente de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.
Sep 2019

Algunas palabras que
nos causan dudas

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

Sino: 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 las reuniones virtuales sino las presenciales. (Conjunción)</i> * <i>Su sino era trágico. (Sustantivo)</i> Si no: introduce una oración condicional negativa. * <i>Si no te registras no recibes el beneficio.</i>	Porqué: Sustantivo que equivale a causa, motivo, razón, y se escribe con tilde por ser palabra aguda terminada en vocal. <i>Ej. No entiendo por qué llegaste tarde.</i> Por qué: Introduce oraciones interrogativas y exclamativas. * <i>¿Por qué no me no lo entregaste?</i> * <i>¡Por qué lugares más extraordinarios de Bogotá te llevé!</i> Porque: Conjunción que expresa causa. También se usa como encabezado de respuestas a las preguntas con por qué. * <i>El ascensor esta sin servicio porque no cumple con los requisitos.</i> * <i>¿Por qué no vas a la caminata? - Porque me tengo una visita técnica que realizar.</i> Por que: El uso es casi el mismo que el de «porque» para expresar finalidad. <i>Ej. Mi jefe esta ansioso por que inicies sus vacaciones.</i>
---	---

b) Uso de minúsculas y mayúscula

➤ 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.

Felicitaciones por el excelente informe

➤ **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.

- ✓ 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*).

c) 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:

Tipo de palabra	Descripción	Ejemplo
Agudas	Llevan el acento en la última sílaba.	Amistad – reloj- pared.
	Llevan tilde solo si terminan en vocal, “N” o “S”.	Colibrí - además – café – también
Graves (Llanas):	Llevan el acento en la penúltima sílaba.	Árbol
	Llevan tilde si terminan en cualquier consonante que no sea “N” o “S”.	lápiz- azúcar
Esdrújulas	Llevan el acento en la antepenúltima sílaba	Pájaro – máquina.
Sobreesdrújulas:	Llevan el acento en la sílaba anterior a la antepenúltima sílaba. Por lo regular se trata de adverbios	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	
de	Preposición: <i>Los mejores días de mi carrera</i>	dé	Forma del verbo dar: <i>Consulta con tu supervisor para que te dé la indicación.</i>

Sin tilde		Con tilde	
EI	Artículo: <i>El ciudadano está feliz con la atención</i>	él	Pronombre personal: <i>El ciudadano sabe que trabajamos para él.</i>
Mas	Conjunción: <i>Sabía la verdad, mas la ocultaba</i>	más	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>
Mi	Adjetivo posesivo: <i>Alicia es mi jefe</i> Sustantivo ('nota musical'): <i>La tercera nota en la escala musical es Mi</i>	mí	Pronombre personal: <i>Estoy segura de mí.</i>
Se	Pronombre: <i>En Bogotá se abrió un nuevo centro de atención ciudadana.</i> Indicador de impersonalidad: <i>Se sufre, pero se goza</i>	sé	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>
Si	Conjunción: <i>Si viajas en Transmilenio llegarás más temprano.</i> <i>Dime si me necesitas.</i> Sustantivo ('nota musical'): <i>Interpretó una melodía en Si mayor</i>	sí	Adverbio de afirmación: <i>Sí, ¡Acepto!</i> Pronombre: <i>Después del desmayo, volvió en sí mismo.</i> Sustantivo ('aprobación o asentimiento'): <i>Lo pensó mucho antes de dar el sí a la propuesta</i>
Te	Pronombre personal: <i>Te invito a mi reunión.</i> Sustantivo ('letra'): <i>La palabra carné ahora se escribe sin la letra Te al final</i>	té	Sustantivo ('planta' e 'infusión'): <i>El té verde sirve para adelgazar</i>
Tu	Posesivo <i>Me gusta tu perfil profesional</i>	tú	Pronombre personal: <i>Pocos conoces el proceso como tú.</i>

➤ **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 a la feria de servicio de Engativá?
- ✓ ¿Dónde hago el trámite de la clasificación de complejidades?
- ✓ ¡No sabes cuánto te agradecemos la información!
- ✓ ¿Es en octubre el simulacro?
- ✓ ¡Quien quiera venir, que venga!

d) 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, Entre la letra y el signo volado se escribe punto.

Por ejemplo:

V.oB.o, (visto bueno), D.ra (doctora).

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:

✓ ¿estás ahí Rafael Novoa?

- **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 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.

6.3. 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

a) 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.
- El adjetivo que acompaña los sustantivos masculinos y femeninos se nombren 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.

Por otra parte, para referirse a los diferentes grupos poblaciones, se sugiere tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ **Población en general**



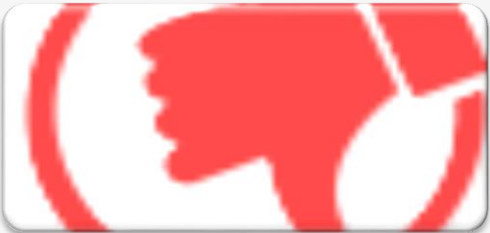
✓ **Grupos étnicos:**

	
EVITEMOS • Personas de color • Indios	UTILICEMOS • Población o comunidad o persona: Negra, Afrocolombiana o afrodescendiente/Raizal/ Palenquera/ Indígena/ Gitana. • Pueblos Indígenas. • Pueblo Gitano o Rom/ raizal. • Personas de los grupos étnicos.

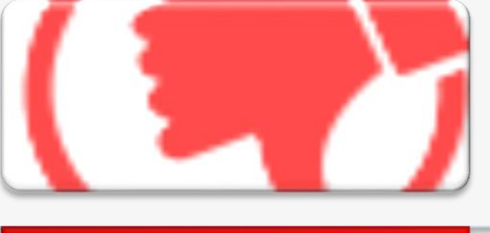
✓ **Discapacidad**

	
EVITEMOS • Discapacitado/a • Invidente, Minusválido/a • Lisiado/a • Imposibilitado/a • Impedido/a Paralítico/a • Mongolito/a • Enano/a • Personas en condición de Discapacidad. • Personas diversamente hábiles • Personas o niños(as) especiales • Utilizar diminutivos como: sordito, ciegoito, enfermito, enanito. • Los discapacitados	UTILICEMOS • Ciudadanía o población con discapacidad • Niñez/ juventud/adulthood/vejez con discapacidad • Personas con discapacidad física/visual/auditiva/ psicosocial/cognitiva/múltiple/ con sordo cieguera • Persona o población de talla baja/ciega/con baja visión/ sorda/con hipoacusia.

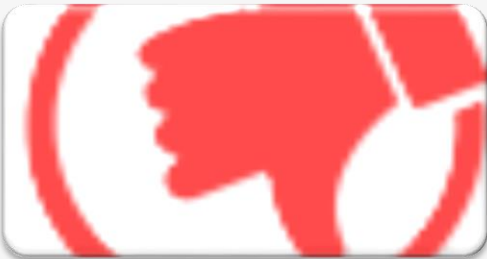
✓ **Habitabilidad en calle**

	
EVITEMOS • Indigentes • Desechables • Gamines • Los habitantes de calle	UTILICEMOS • Población o ciudadanía habitante de Calle. • Ciudadanas y ciudadanos habitantes de calle. • Habitantes de calle. • Personas en proceso de superación de la habitabilidad en calle. • Las y los habitantes de calle.

✓ **En lo referente a víctimas:**

	
EVITEMOS • Desplazados/as • Los desplazados	UTILICEMOS • Víctimas de... • Población víctima • Personas víctimas • Personas víctimas del conflicto armado (cuando aplique).

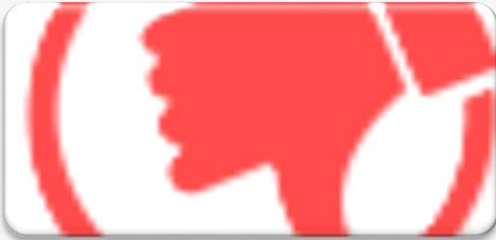
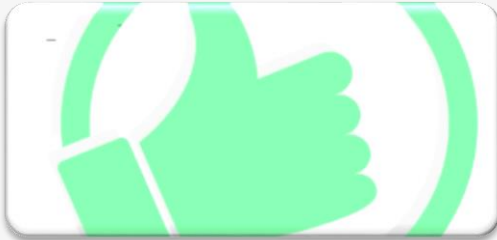
✓ **En lo relacionado con prostitución:**

	
EVITEMOS • Prostituta o prostituto	UTILICEMOS • Personas en situación de prostitución. • Personas que ejercen actividades sexuales pagas. • Personas explotadas sexualmente en la prostitución. • Trabajadores o trabajadoras sexuales (Algunas personas se auto reconocen como trabajadoras sexuales).

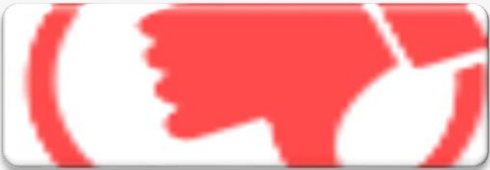
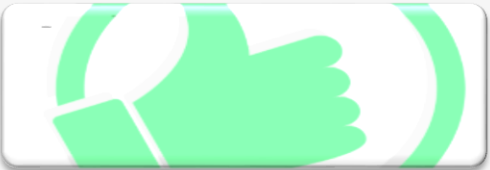
✓ **Infancia y adolescencia:**

	
EVITEMOS • Menores • Los niños • Chiquitos/as • Niñitos/as • Pequeños/as • Los adolescentes	UTILICEMOS • La infancia • Población infantil • Las niñas y los niños • La adolescencia • Población adolescente • Las adolescentes y los adolescentes

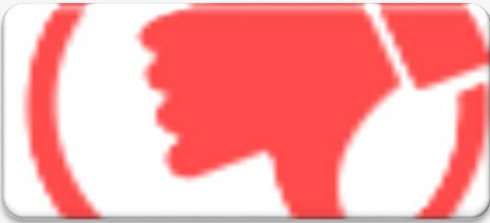
✓ **Juventud**

	
EVITEMOS • Los jóvenes • Pelados • Chiquitos/as • Niños/as • Pequeños/as • Los adolescentes	UTILICEMOS • Las juventudes • La niñez • Población infantil • Las niñas y los niños • La adolescencia • Población adolescente • Las adolescentes y los adolescentes.

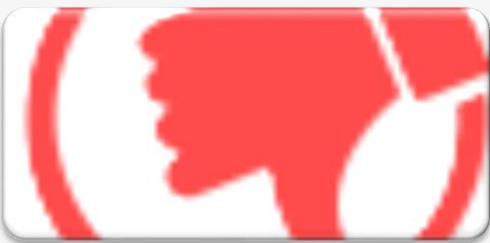
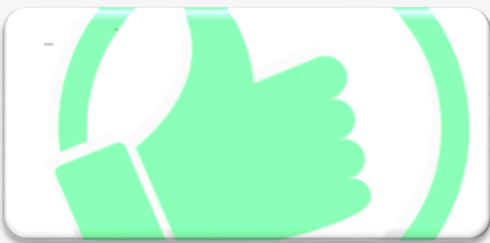
✓ **Adulthood:**

	
EVITEMOS • Los adultos	UTILICEMOS • Población adulta. • Personas adultas. • Las adultas y los adultos.

✓ **Vejez:**

	
EVITEMOS • Abuelos/ abuelas • Tercera edad • Viejitos/as • Los ancianos	UTILICEMOS • Persona mayor • Población mayor

✓ **LGBTI:**

	
EVITEMOS • Población, personas no heterosexuales • Población LGBTI • Comunidad LGBT • Persona LGBTI • LGBTI	UTILICEMOS • Personas de los sectores LGBTI • Hombre gay • Mujer lesbiana • Mujer/hombre/persona transgénero • Persona bisexual • Persona intersexual

6.4 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 telefónica⁴:

- ✓ 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 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)

⁴ . Alcaldía Mayor de Bogotá (2019). Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.

6.5. 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.

I) Pautas para mejorar la calidad comunicativa de los textos electrónicos

a) Redacción de correos electrónicos

- ✓ Organiza las ideas antes de escribir para que el mensaje tenga una estructura clara y un orden coherente.
- ✓ Escribe el asunto de forma que informe 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.
- ✓ Evita dar por hecho que el destinatario sabe lo que estás pensando.
- ✓ Escribe un mensaje concreto, breve y preciso con la información (mensaje eficiente).
- ✓ Evita escribir las palabras en mayúscula sostenida porque 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.

b) 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.

6.6 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

Bogotá D.C. Señor Nombre Dirección Ciudad Asunto: Radicado No. XXXXXX del XXXXXX de la Secretaría General Petición No. XXXXXXXXX de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Respetado señor: 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: • Secretaría Distrital de Gobierno • Secretaría Distrital de Desarrollo Económico • Secretaría Distrital de Planeación • Secretaría Distrital de Ambiente • Caja de Vivienda Popular	Se aconseja que un texto informativo tenga máximo de dos a tres párrafos Cuando se dan instrucciones es recomendable usar viñetas por cada una.
---	--

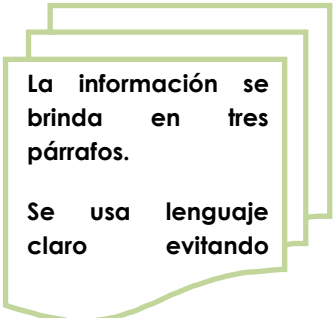
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Instituto de Desarrollo Urbano
- Codensa S.A.
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos • Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
- Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER

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.

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 Bogotá D.C., www.bogota.gov.co haciendo clic en el enlace “Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones” de la sección “servicios”.

Cordialmente,

✓ Propuesta de plantilla en lenguaje claro

	Código Bogotá D.C. Señor/ Señora Nombre Dirección Ciudad Asunto: Radicado No. _____ de la Secretaría General Petición No. _____ de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Respetado señor/ Respetada Señora:
---	---

La idea principal se presenta en el primer párrafo	La Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. ha recibido, registrado y direccionado su petición para que sea respondida por:_____.
En un párrafo se orienta y dan instrucciones específicas	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., www.bogota.gov.co 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.
Se informa de forma concisa sobre la normatividad	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.
	Cordialmente, Nombre Cargo Proyectó: Revisó:

Ejemplo 2

➤ Comunicación Original

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

Bogotá, D.C. Doctora Nombre Cargo Entidad Dirección Ciudad Asunto: Radicado No. XXXXXXXX del XXXXXX de la Secretaría General Referencia No. XXXXXXXXXXXX de Entidad Asunto: XXXXXXXX} Respetada Doctora: 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. Por considerar que el tema es de su competencia, se procede a realizar el correspondiente traslado para los fines que se consideren pertinentes. Es de precisar, que la misma se envía a la (Entidad). De igual modo se solicita, que una vez la entidad realice las diligencias pertinentes se emita respuesta directa al remitente. Atentamente, NOMBRE CARGO C.C. Anexo: Seis (06) Folios Proyectó:	Aunque la comunicación es breve y concisa, se pueden redactar mejor las ideas y reducir el número de párrafos.
---	---

Revisó:

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. (...)

✓ **Propuesta de plantilla en lenguaje claro**

La idea principal se presenta en el primer párrafo En un párrafo se orienta y dan instrucciones específicas Se informa de forma concisa sobre la normatividad	Código Bogotá D.C. Señor/ Señora Nombre Dirección Ciudad Asunto: Radicado No. _____ de la Secretaría General Petición No. _____ de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Respetado señor/ Respetada Señora: La Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. ha recibido, registrado y direccionado su petición para que sea respondida por _____. 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., www.bogota.gov.co 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. 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.
---	---

	Cordialmente, Nombre Cargo Proyectó: Revisó:
--	--

➤ **Aviso en lenguaje claro**

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

Se informa de manera clara y directa que se puede realizar las denuncias a través de la opción 1 de la línea 195.

Ejemplo del texto:

➤ **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.