



La que más billete da

GUÍA DE LENGUAJE CLARO E INCLUYENTE

LOTERÍA DE BOGOTÁ

12 de diciembre 2024

Contenido

PRESENTACIÓN.....	2
¿QUÉ ES COMUNICARSE EN LENGUAJE CLARO?.....	3
CÓMO CONSTRUIR DOCUMENTOS EN LENGUAJE CLARO	4
ALTERNATIVAS PARA USAR LENGUAJE INCLUYENTE	15
PAUTAS PARA EL USO DE LENGUAJE INCLUYENTE	17
LENGUAJE CLARO EN LA COMUNICACIÓN ORAL	23
TÉCNICAS PARA USAR LENGUAJE CLARO EN SITIOS DE INTERNET	24
EJEMPLOS DE COMUNICACIONES EN LENGUAJE CLARO	26

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Ejemplo de comunicación oficial sin lenguaje claro.....	26
Ilustración 2 Ejemplo de comunicación oficial con lenguaje claro	27
Ilustración 3 Ejemplo de carta formal sin lenguaje claro	28
Ilustración 4 Ejemplo de carta formal con lenguaje claro.....	30
Ilustración 5 Ejemplo de afiche sin lenguaje claro	31
Ilustración 6 Ejemplo de afiche con lenguaje claro.....	32
Ilustración 7 Ejemplo de volante sin lenguaje claro.....	33
Ilustración 8 Ejemplo de volante con lenguaje claro	34
Ilustración 9 Ejemplo de página web sin lenguaje claro	35
Ilustración 10 Ejemplo de página web con lenguaje claro.....	36
Ilustración 11 Segundo ejemplo de página web con lenguaje claro.....	37

PRESENTACIÓN

En nuestra estructura constitucional, el servicio a la ciudadanía no es solo un deber del Estado; es su esencia. La Constitución Política de 1991 subraya esta visión fundamental, enlazando la prosperidad colectiva y la realización de derechos y deberes constitucionales con un servicio de calidad proporcionado por el Estado.

En línea con este principio constitucional, y en el marco del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que contempla, dentro de sus estrategias, el fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos, y como una de sus metas, el facilitar un mayor nivel de comunicación y de calidad de la interacción con la Administración Distrital y ofrecerles respuestas oportunas y acertadas a sus peticiones, presentamos la Guía de Lenguaje Claro e Incluyente de la Lotería de Bogotá que contiene lineamientos para facilitar la comunicación entre nuestra entidad y la ciudadanía generando confianza y credibilidad a través del uso de un lenguaje claro, amable, cercano y entendible.

Este documento se elaboró basado y adaptado a la Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en el año 2019 y articulado con la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía de la Lotería de Bogotá y está orientado a brindar recomendaciones y lineamientos a nuestros servidores(as), y colaboradores(as) para que las comunicaciones, información sobre nuestra entidad y sus servicios y trámites; así como las respuestas a las solicitudes de la ciudadanía, sean entregadas en un lenguaje claro, sencillo y comprensible, transmitiendo de forma clara y efectiva la información que es generada en nuestra entidad.

Para la Lotería de Bogotá promover la ética de lo público, el acceso a la información y la eficiencia a través de un gobierno abierto, son acciones estratégicas en su compromiso por la Transparencia, Integridad y Lucha contra la Corrupción; así mismo nuestra entidad está comprometida con el derecho que tienen las ciudadanas, los ciudadanos y nuestros clientes a recibir información clara, sencilla y precisa frente a sus requerimientos y solicitudes.

La comunicación de la Lotería de Bogotá debe ser precisa, comprensible y útil, permitiendo que todas las ciudadanas y los ciudadanos, sin importar su condición socioeconómica o nivel educativo, ejerzan sus derechos y cumplan sus deberes.

Una comunicación clara, amable y auténtica con la ciudadanía, basada en la honestidad y transparencia, fomenta la confianza y credibilidad en la Administración. Esto facilita que las ciudadanas y los ciudadanos ejerzan sus derechos y cumplan con sus obligaciones de manera efectiva y comprometida con la comunidad.

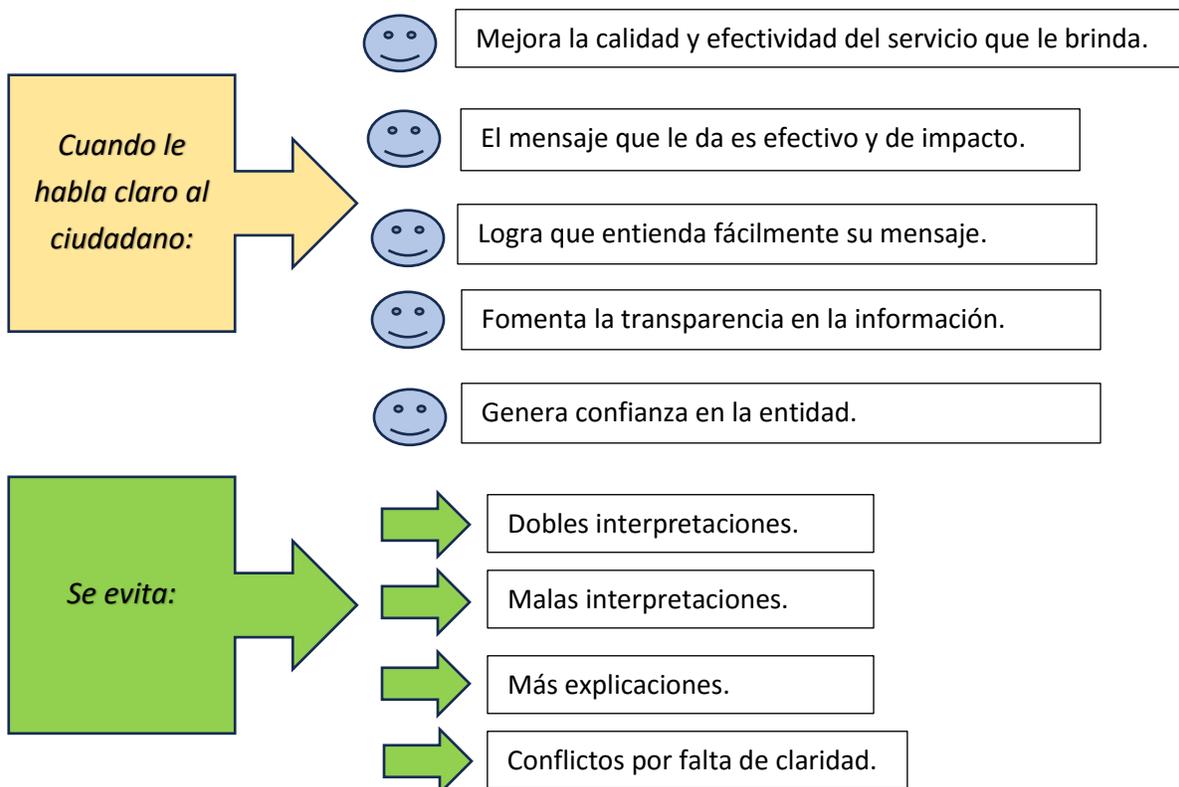
¿QUÉ ES COMUNICARSE EN LENGUAJE CLARO?

El lenguaje claro es la forma de redactar y presentar de una manera precisa, que sea comprensible y útil las comunicaciones de las entidades públicas, para que las ciudadanas y los ciudadanos, pueden encontrar, comprender y usar la información de su interés para el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus deberes.

A través del uso del lenguaje claro se brinda un servicio a la ciudadanía eficiente, transparente y confiable. Hablamos de lenguaje claro cuando la redacción, el diseño y la estructura de una comunicación es tan clara, transparente y precisa que el receptor puede encontrar la respuesta concreta a sus inquietudes y comprender fácilmente lo que se le está informando frente a sus requerimientos o solicitudes.

Comunicarse con la ciudadanía de una manera clara y comprensible disminuye equivocaciones y aclaraciones, así como costos y cargas para la ciudadanía y costos administrativos y operativos para las entidades.

Al comunicarnos en lenguaje claro con la ciudadanía y grupos de valor o partes interesadas fortalecemos la eficiencia, eficacia y efectividad en la atención a las solicitudes y requerimientos que las ciudadanas, los ciudadanos y/o usuarios presenten a la entidad, promoviendo con ello la transparencia, el acceso a la información, la inclusión social, la participación y el control ciudadano.



CÓMO CONSTRUIR DOCUMENTOS EN LENGUAJE CLARO

Para la Lotería de Bogotá, es primordial brindar una comunicación en lenguaje claro para nuestros clientes, usuarios y para la ciudadanía en general ya que a través de un estilo de redacción simple y eficiente se les facilita a las personas entender con claridad lo escrito.

De acuerdo con lo anterior hay aspectos que se deben considerar al momento de elaborar una escritura o comunicación clara, concisa y correcta y que responda eficazmente a lo que el receptor o lector quiere saber o necesita de tal manera que la persona a quien dirigimos la comunicación pueda entender, con una sola lectura, un documento escrito en lenguaje claro.

Dentro de la escritura en lenguaje claro se debe tener presente la planeación, la redacción y la edición, para ello presentamos las siguientes herramientas que facilitarán la escritura en lenguaje claro, funcional, apropiado, eficiente y comprensible.

Piense y planee lo que va a escribir

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

- Seleccione las ideas, agrúpelas y ordénelas.
- Defina:
 - ¿Cuál es el propósito que quiere conseguir con el texto?
 - ¿Quién va a leer lo que escribe?
 - ¿Qué objetivo tiene lo que escribe?
 - ¿Qué clase de impacto generará en el destinatario?
 - ¿Cuál será la respuesta del lector?
 - ¿Qué sabe sobre el lector?
 - ¿Qué sabe de usted el lector?
 - ¿El texto será largo o corto? ¿Cuántas partes tendrá?
- Recoja las ideas que va teniendo, ya sea en una libreta o directamente en el computador.
- Elabore una lista con palabras clave y/o frases cortas que contengan información y datos sobre el tema a tratar.
- Destaque ideas poniendo las más importantes al comienzo.
- Plantee una pregunta que sintetice el tema que va a tratar, e identifique las posibles respuestas y los argumentos con los cuales la va a sustentar.

- Identifique cuál será la idea central.
- Dibuje sobre papel mapas mentales o árboles que asocien ideas que se desprenden de una palabra clave.

2. Para organizar las ideas en forma coherente pruebe las siguientes recomendaciones:

- Liste las ideas y luego agrúpelas por temas.
- Enumere las ideas agrupadas con números y por niveles.
- Descarte las ideas que, aunque tengan relación con el tema, no son relevantes para lo que quiere comunicar.
- Seleccione el enfoque que dará al texto: informativo, explicativo, argumentativo, de acuerdo al contexto de la comunicación y a las características del lector.
- Obtenga la información necesaria para elaborar el texto.
- Piense en la extensión que tendrá el documento.
- Defina 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.
- Pruebe 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 retome las principales ideas y explique al lector cuál será el siguiente paso.

¡A escribir en lenguaje claro!

Ya teniendo identificadas, planeadas y estructuradas la idea principal y las ideas secundarias, ahora puede escribirlas

1. Técnicas para escribir frases y párrafos eficientes:

- En un encabezado presente al ciudadano 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.
- Use viñetas para separar visualmente oraciones e ideas.
- Use lenguaje y palabras positivas y propositivas en lugar de negaciones y prohibiciones.
- Use palabras comunes y de manejo habitual, evitando los tecnicismos y el lenguaje muy elaborado.
- Ordene correctamente la oración: **sujeto + verbo + predicado**.
- Redacte oraciones y párrafos breves.
- Exprese una sola idea por oración.
- Ordene las frases de las más generales a las más concretas y finalice con ejemplos.
- Lea lo que va escribiendo con el fin de precisar sus ideas y articúlelas de forma entendible para el lector. No espere a finalizar el documento.
- Escriba oraciones que no usen más de 15 palabras.
- Un texto informativo debe tener máximo dos párrafos.
- Use de manera eficiente los signos de puntuación.
- Emplee formas verbales apropiadas para cada tipo de escrito.
- Cite solamente las normas y legislación que sean relevantes.
- No use extranjerismos si existe una palabra equivalente en español.
- De ejemplos, incluya piezas didácticas e imágenes para ilustrar el mensaje.
- Use pocas abreviaturas.
- Cuando use siglas por primera vez en el documento, escriba lo que significan.
- Cite solo las leyes o normas legales que sean necesarias.
- Incluya palabras enlace que den coherencia a la idea (“pero”, “así”, “aunque”).
- Use siempre la voz activa:



Los formularios serán diligenciados por los ciudadanos.



Los ciudadanos diligenciarán los formularios.

2. **Incluya argumentos para soportar la respuesta a los ciudadanos:**

- ¿Cómo argumentar?
Pregúntese:
 - ¿Qué estoy tratando de probar? ¿Cuál es mi conclusión?
- Ofrezca razones o pruebas que apoyen la respuesta.
- Sustente la conclusión con argumentos.
- Sea concreto, conciso y evite usar términos generales, vagos y abstractos.
- Use fuentes cualificadas, de autoridad, imparciales e independientes.
- Resalte los efectos positivos que se desean potenciar y los negativos que se buscan prevenir.
- Ofrezca tantos detalles como sea necesario para sustentar su argumento.
- Concéntrese en uno o dos argumentos que considere los mejores.
- Si incluye una propuesta, argumente cómo ésta resolverá el problema o solicitud planteada.
- Expresé un argumento por párrafo.

3. **Conecte las ideas, frases y párrafos con conectores como:**

- **Consecuencia, efecto y causa y:** *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*

El proceso de edición

Ya escribió, ahora ¡Revise!

Enfóquese en mejorar la calidad, claridad, precisión y coherencia de las ideas y, por consiguiente, el texto.

Revise las veces que sean necesarias hasta estar conforme con lo que escribe.

Las siguientes son algunas sugerencias o recomendaciones para que pueda tener una idea de selección de palabras, construcción de frases, revisión de estilo, gramática, ortografía y puntuación:

1. **Vicios del lenguaje:**

Para lograr escribir en lenguaje claro es importante corregir algunos hábitos que, aunque son comunes no son correctos al momento de redactar:

- Verborrea: Uso de muchos verbos en la misma frase



Los ciudadanos han venido pidiendo atender sus quejas.



Los ciudadanos han 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. Una estrategia para saber cuándo se debe usar “de que” es transformar la oración en pregunta.

Ejemplo:

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

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

Para identificar cuál es la oración correcta se aplica la herramienta de convertirla en pregunta, así:

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

El ciudadano está seguro de que pagará a tiempo el impuesto

Ejemplo:

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

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

Para identificar cuál es la oración correcta se aplica la herramienta de convertirla en pregunta, así:

¿Qué informa el aviso? La respuesta es:

El aviso informa que mañana abrimos el punto de atención

- Aísmo: Abuso o uso inadecuado de la preposición a.

	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 extranjerismos (palabras de otras lenguas) no incorporados totalmente al idioma.

	Antecedentes previos		Antecedentes
	Al respecto de		Respecto a / Al respecto
	Bajo este punto de vista		Desde este punto de vista
	Haiga		Haya
	Menues		Menús

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
He es la tercera persona del singular del verbo haber
Eh es una exclamación

Ha es la tercera persona del singular del verbo haber
A es una preposición
¡Ah! 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.
Ejemplo: En la plaza adónde vas te esperan.
Adónde: Adverbio interrogativo o exclamativo.
Ejemplo: ¿Adónde irá el alcalde?
A donde: A (preposición) + donde (Adverbio).
Ejemplo: Voy a donde quieras.

Acerca: Equivalente a la Preposición sobre.
Ejemplo: Tengo una opinión acerca del tema.
A cerca: Equivale aproximadamente.
Ejemplo: El dólar 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
Ejemplos:
*No me gustan los perros **sino** los gatos. (Conjunción)*
*Su **sino** era trágico. (Sustantivo)*

Si no: Introduce una oración condicional negativa.
*Ejemplo: **Si no** estudias reprobarás.*

Porqué: Sustantivo que equivale a causa, motivo, razón, y se escribe con tilde por ser palabra aguda terminada en vocal.
*Ejemplo: No entiendo el **porqué** de tu indiferencia.*

Por qué: Introduce oraciones interrogativas y exclamativas.
Ejemplos:
*¿**Por qué** no me amas?*
*¡**Por qué** lugares más extraordinarios de Bogotá te llevé!*

Porque: Conjunción que expresa causa. También se usa como encabezado de respuestas a las preguntas con por qué.
Ejemplos:
*El carro no arranca **porque** está sin combustible.*
*¿**Por qué** no me compras el vestido? – **Porque** no me gusta.*

Por que: El uso es casi el mismo que el de “porque” para expresar finalidad.

*Ejemplo: Los niños están ansiosos **por que** empiecen las vacaciones.*

2. Uso de minúsculas y mayúsculas:

- Use mayúscula inicial en estos casos:
 - A comienzo del texto, después de punto seguido y final.
 - En los puntos cardinales: *Sur, Norte, Este, Oeste, Oriente, Occidente.*
 - En abreviaturas: *Ud., Dr., Sr., Sra.*
 - En los nombres de barrios, urbanizaciones, calles o espacios urbanos (*Álamos, Candelaria, El Dorado*), pero se escriben con minúscula los nombres comunes que los acompañan (*avenida Córdoba, calle Asunción*).
 - En nombres propios religiosos y sus apelativos (*Dios, Virgen, Alá, Jehová, Buda*)
 - En la primera palabra del título de cualquier obra de creación: *Libro de buen amor, Cien años de soledad, Diccionario de la lengua española.*
 - 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, Navidad, Corpus, Primavera de Praga, plaza del Dos de Mayo, Hospital Doce de Octubre, Hospital de Kennedy.*
 - Después de los dos puntos que utilizamos para reproducir un discurso. *Alicia me dijo: “Te querré siempre”.*
 - En nombres de festividades, fechas o acontecimientos históricos, vías urbanas, edificios, etc.:
- Escriba sin mayúscula en estos casos:
 - 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*)

3. Acento y tildes:

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

Tabla 1 Uso de monosílabos con y sin tilde

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

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

Fuente: Adaptado de Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrital Capital, 2019.

- **Acentuación de los interrogativos y exclamativos:** Los pronombres *qué, cuál/cuáles, quién/quienes, 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 pueden 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 minúscula 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”.

PARA TENER EN CUENTA:

- 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.



¿Pedro Pérez, estás ahí?

¿María González, estás ahí?



Pedro Pérez, ¿estás ahí?

María González, ¿estás ahí?

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



¿Estás ahí, Pedro Pérez?

¿Estás ahí, María González?

- No se debe escribir señor@s, niño@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.

Ejemplo:

7 000 000 (no 7.000.000).

- Los números de cuatro cifras se escriben juntos, sin espacios de separación.

Ejemplo:

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.

Ejemplo:

Año 2013, página 1312, código postal 28320.

- Para escribir números decimales son permitidos tanto el punto como la coma.

Ejemplo:

10,50 o 10.50

- Se usan puntos y comas cuando se escriben cifras de dinero.

Ejemplo:

\$ 10.852, 10; U\$S 200.

- Los números del uno hasta el treinta, se escriben en una sola palabra.

Ejemplo:

Cuatro, dieciséis, veintidós.

Del 31 en adelante en tres palabras.

Ejemplo:

Treinta y siete, cincuenta y cinco, ochenta y nueve.

- Los números del 16 al 19 pueden escribirse en una o en tres palabras.

Ejemplo:

dieciséis (o diez y seis), diecinueve (o diez y nueve).

- Al escribir la abreviación de los números ordinales, se usará punto entre la cifra y la letra volada.

Ejemplo:

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.

Ejemplo:

17.30 o 17:30

ALTERNATIVAS PARA USAR LENGUAJE INCLUYENTE

Para facilitar la redacción en lenguaje incluyente en las comunicaciones con la ciudadanía, 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 sólo 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:

Ejemplo:
Nicolás, Mariana y Martina están siendo educadas.
- Cambiar el adjetivo por un término que no aluda a un género:

Ejemplo:
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.
 - *Los ciudadanos y ciudadanas que recarguen la tarjeta en el portal tendrán descuento.*
 - *Quienes recarguen la tarjeta en el portal tendrán descuento.*
- Redactar con verbos conjugados en segunda o tercera persona o en forma impersonal:
 - *Cuando un ciudadano 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 al personal médico del hospital en lugar de los médicos del hospital.
- La (Bióloga, directora, abogada, médica) Alicia González.

PAUTAS PARA EL USO DE LENGUAJE INCLUYENTE

El uso correcto del lenguaje incluyente nos permite promover una comunicación donde todas las personas se vean reflejadas de manera respetuosa, reconociendo los derechos de todas y todos para el logro de la equidad, diversidad e inclusión social, respondiendo así al contexto de los enfoques diferencial-poblacional, de género y de derechos humanos, los cuales permiten visibilizar las particularidades y necesidades de las personas y colectivos.

Las siguientes pautas u orientaciones en el uso del lenguaje incluyente se convierten en una herramienta que debemos tener en cuenta e implementar en nuestras comunicaciones escritas y orales que dirigimos a la ciudadanía, clientes y grupos de valor, promoviendo un trato igualitario a las personas reconociendo la diversidad que compone a la sociedad y dando visibilidad a quienes en ella participan evitando así la discriminación y sexismo.

EN LO REFERENTE A POBLACIÓN EN GENERAL:

Así no es:



<u>Los</u> bogotanos
<u>Los</u> ciudadanos
<u>Los</u> habitantes de Bogotá
<u>Los</u> usuarios
<u>Los</u> clientes internos

Así es:



La ciudadanía bogotana
Las ciudadanas y los ciudadanos
La población bogotana
Personas que habitan
La comunidad
Personas que hacen uso de
Las usuarias y los usuarios
Las funcionarias y los funcionarios
Los servidores y las servidoras

Los enunciados subrayados hacen referencia a expresiones androcéntricas que deben evitarse cuando se pretenda incluir a la población en su conjunto. Se recomienda utilizar locuciones colectivas que incluyan lo femenino y masculino.

EN LO REFERENTE A GRUPOS ÉTNICOS:

Así no es:



Personas de color
Indios
Niche
Mi sangre
Mi raza
Gente de color
Persona de la raza negra
Minorías

Así es:



Población o comunidad o persona: <i>Negra, Afrocolombiana o afrodescendiente (de acuerdo con la manera como se auto reconozca cada persona)</i>
Raizal / Palenquera / Indígena / Gitana
Pueblos indígenas
Pueblo Gitano o Rom / raizal
Personas de los grupos étnicos

EN LO REFERENTE A DISCAPACIDAD:

Así no es:



Discapitado/a
Invidente, Minusválido/a
Lisiado/a
Imposibilitado/a
Impedido/a
Paralítico/a
Mongolito/a
Enano/a
Personas en condición de discapacidad
Personas diversamente hábiles

Así es:



Ciudadanía o población con discapacidad
Niñez / juventud / adultez / vejez con discapacidad
Personas con discapacidad física / visual / auditiva / psicosocial / cognitiva / múltiple / con sordo ceguera
Persona o población de talla baja / ciega / con baja visión / sorda / con hipoacusia



Personas o niños(as) especiales
Utilizar diminutivos como: sordito, cieguito, enfermito, enanito
Utilizar lenguaje que se relacione con sufrimiento o padecimiento de la discapacidad
Los discapacitados
Minusválido
Anormal
Personas diferentes

EN LO REFERENTE A HABITABILIDAD EN CALLE:

Así no es:



Indigentes
Desechables
Gamines
<u>Los</u> habitantes de calle

Así es:



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

Los enunciados subrayados hacen referencia a expresiones androcéntricas que deben evitarse cuando se pretenda incluir a la población en su conjunto. Se recomienda utilizar locuciones colectivas que incluyan lo femenino y masculino.

EN LO REFERENTE A PROSTITUCIÓN:

Así no es:



Prostituta o prostituto

Así es:



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*)

Personas que ejercen la prostitución

EN LO REFERENTE A VÍCTIMAS:

Así no es:



Desplazados/as

Los desplazados

Así es:



Víctimas de...

Población víctima del conflicto armado

Personas víctimas del conflicto armado

Personas en situación de desplazamiento

Los enunciados subrayados hacen referencia a expresiones androcéntricas que deben evitarse cuando se pretenda incluir a la población en su conjunto. Se recomienda utilizar locuciones colectivas que incluyan lo femenino y masculino.

EN LO REFERENTE A PERSONAS DESPLAZADAS TRANSFRONTERIZAS:

Así no es:

Así es:



Los migrantes

Los refugiados



Población migrante

Personas migrantes

Población refugiada

Personas refugiadas

Los enunciados subrayados hacen referencia a expresiones androcéntricas que deben evitarse cuando se pretenda incluir a la población en su conjunto. Se recomienda utilizar locuciones colectivas que incluyan lo femenino y masculino.

EN LO REFERENTE A POBLACIÓN RURAL:

Así no es:



Utilizar diminutivos:
Campesinitos/as

Así es:



Población campesina

Personas campesinas

Habitante rural

EN LO REFERENTE A INFANCIA Y ADOLESCENCIA:

Así no es:



Menores

Los niños

Chiquitos/as

Niños/as

Pequeños/as

Los adolescentes

Así es:



La infancia

La niñez

Población infantil

Las niñas y los niños

La adolescencia

Población adolescente

Las adolescentes y los adolescentes

Los enunciados subrayados hacen referencia a expresiones androcéntricas que deben evitarse cuando se pretenda incluir a la población en su conjunto. Se recomienda utilizar locuciones colectivas que incluyan lo femenino y masculino.

EN LO REFERENTE A JUVENTUD:

Así no es:



- Los jóvenes
- Pelados/as
- Chino/a
- Chico/a
- Utilizar diminutivos:
jovencitos / jovencitas

Así es:



- Las juventudes
- Ciudadanía juvenil
- Población joven
- Las y los jóvenes
- Las juventudes

Los enunciados subrayados hacen referencia a expresiones androcéntricas que deben evitarse cuando se pretenda incluir a la población en su conjunto. Se recomienda utilizar locuciones colectivas que incluyan lo femenino y masculino.

EN LO REFERENTE A ADULTEZ:

Así no es:



- Los adultos

Así es:



- Población adulta
- Personas adultas
- Las adultas y los adultos

Los enunciados subrayados hacen referencia a expresiones androcéntricas que deben evitarse cuando se pretenda incluir a la población en su conjunto. Se recomienda utilizar locuciones colectivas que incluyan lo femenino y masculino.

EN LO REFERENTE A VEJEZ:

Así no es:



- Abuelos / abuelas
- Tercera edad
- Viejitos/as
- Los ancianos

Así es:



- Persona mayor
- Población mayor
- Viejos y viejas (*dependiendo del contexto*)

Los enunciados subrayados hacen referencia a expresiones androcéntricas que deben evitarse cuando se pretenda incluir a la población en su conjunto. Se recomienda utilizar locuciones colectivas que incluyan lo femenino y masculino.

EN LO REFERENTE A SECTORES LGBTI:

Así no es:



- Población, personas no heterosexuales
- Población LGBTI
- Comunidad LGBTI
- Persona LGBTI

Así es:



- Personas de los sectores LGBTI
- Hombre gay
- Mujer lesbiana
- Mujer / hombre / persona transgénero
- Persona bisexual
- Persona intersexual
- LGBTI

LENGUAJE CLARO EN LA COMUNICACIÓN ORAL

Las siguientes pautas nos permitirán tener una comunicación asertiva, eficiente y de calidad con la ciudadanía en la atención presencial y telefónica de tal manera que podamos asegurar que los ciudadanos reciban, de forma clara y concisa, la información y el mensaje que deseamos transmitirles:

- Concéntrese en la conversación con el ciudadano y hágale saber que tiene toda su atención con frases como “sí, entiendo su situación”, “de acuerdo”; muestre empatía a través de la voz con su situación y asienta con la cabeza.
- Adapte la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalice de manera clara para que la información sea comprensible. El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo.
- Tome nota de las solicitudes de los ciudadanos; esto permite acordarse de los puntos importantes de la conversación.

- Si quiere que la persona dé más información sobre un tema, use frases del tipo: “*decía Usted...*” y complemente con preguntas como quién, qué, cuándo, dónde, por qué y cómo.
- Permita a los ciudadanos terminar sus intervenciones, dando espera a pausas de su parte, aunque estas sean prolongadas.
- Tenga en cuenta que en ningún momento es válido dirigirse al ciudadano con diminutivos o expresiones que puedan incomodarlo o ser malinterpretadas como: “*reinita, mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa*”, etc.
- Maneje la entonación utilizada al interactuar con la ciudadanía, pues una voz demasiado fuerte puede denotar agresividad y una muy baja hacer que el mensaje sea imperceptible para el receptor.
- Pronuncie de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.
- Transmita la información al ritmo del interlocutor. La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.
- Sustente y/o justifique la información brindada. Los servidores debemos contar con la capacidad para argumentar las posiciones y respuestas que damos a la ciudadanía en un determinado momento. El vocabulario y uso de las palabras debe ser adecuado: claro, sencillo y entendible para quien está recibiendo el mensaje.
- Use frases de etiqueta telefónica. Al momento de contestar y solicitar datos a la ciudadanía use frases como “*por favor*”, “*sí señor*” o “*sí señora*”.
- La duración de la llamada debe ser apropiada con el fin de lograr mejores resultados en cuanto a calidad, eficiencia y satisfacción de la ciudadanía. Cierre la conversación haciendo un resumen (síntesis).

TÉCNICAS PARA USAR LENGUAJE CLARO EN SITIOS DE INTERNET

Las siguientes recomendaciones o pautas nos permitirán lograr una redacción efectiva y mejorar la calidad comunicativa de los textos electrónicos:

1. **Redacción de correos electrónicos:**

- Organice 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.

- Inicie el mensaje con un saludo al destinatario, pero no use “Buenos días”, “Buenas tardes” o “Buenas noches”, pues la lectura de un correo electrónico puede ocurrir en cualquier momento del día.
- No dé por hecho que el destinatario sabe lo que usted está 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 use el subrayado o las cursivas.
- Use la firma establecida por la entidad.
- Evite usar emoticones.
- Lea nuevamente el correo antes de enviarlo y corrija la ortografía y puntuación.
- Evite el uso de abreviaturas.

2. Redacción en sitios web:

- Escribir de manera concisa y concreta.
- Comenzar con la idea central y posteriormente desarrollar los argumentos y las ideas complementarias.
- 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.

EJEMPLOS DE COMUNICACIONES EN LENGUAJE CLARO

Los siguientes son algunos ejemplos de piezas comunicacionales que han sido traducidas a lenguaje claro:

Ilustración 1 Ejemplo de comunicación oficial sin lenguaje claro

Comunicación Original



ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

42XXXXX

Bogotá D.C.

Señor
Nombre
Dirección
Ciudad

Asunto: Radicado No. XXXXXX del XXXXXX de la Secretaría General
Petición No. XXXXXXXX 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
- 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,

Nombre
Cargo

Proyectó:
Revisó:



Sistema de información Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas mediante el cual usted podrá ejercer su derecho fundamental de petición.

Se aconseja que un texto informativo tenga máximo de dos a tres párrafos.

Cuando se dan instrucciones es recomendable usar viñetas por cada una.

Fuente: Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrital Capital, 2019.

Ilustración 2 Ejemplo de comunicación oficial con lenguaje claro

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

La información se brinda en tres párrafos

Se usa lenguaje claro. Evitando los tecnicismos


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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 será resuelta a través de la Línea 195 desde Zcualquier 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:



Sistema de información Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas mediante el cual usted podrá ejercer su derecho fundamental de petición.

Fuente: Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrital Capital, 2019.

Ilustración 3 Ejemplo de carta formal sin lenguaje claro

Comunicación Original



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

42XXXXX

Bogotá, D.C.

Doctora
Nombre
Cargo
Entidad
Dirección
Ciudad

Asunto: Radicado No. XXXXXXX del XXXXXX de la Secretaría General
Referencia No. XXXXXXXXXXX de Entidad
Asunto: XXXXXXX

Respetada Doctora:

De manera respetuosa y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 30 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", 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:
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. (...)".



Sistema de información Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas mediante el cual usted podrá ejercer su derecho fundamental de petición.

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

Fuente: Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrital Capital, 2019.

Ilustración 4 Ejemplo de carta formal con lenguaje claro

Propuesta de plantilla en lenguaje claro


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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 Zcuualquier 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: _____



Sistema de información Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas mediante el cual usted podrá ejercer su derecho fundamental de petición.

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

La información se brinda en tres párrafos

Se usa lenguaje claro. Evitando los tecnicismos

Fuente: Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrital Capital, 2019.

Ilustración 5 Ejemplo de afiche sin lenguaje claro



Fuente: Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital, 2019.

Ilustración 6 Ejemplo de afiche con lenguaje claro

Aviso en lenguaje claro

Hay un llamado a la acción contundente

¿Conoces presuntos casos de corrupción?

!Denúncialos!

El lenguaje es menos técnico, lo que permite hablarle al ciudadano de forma más cercana

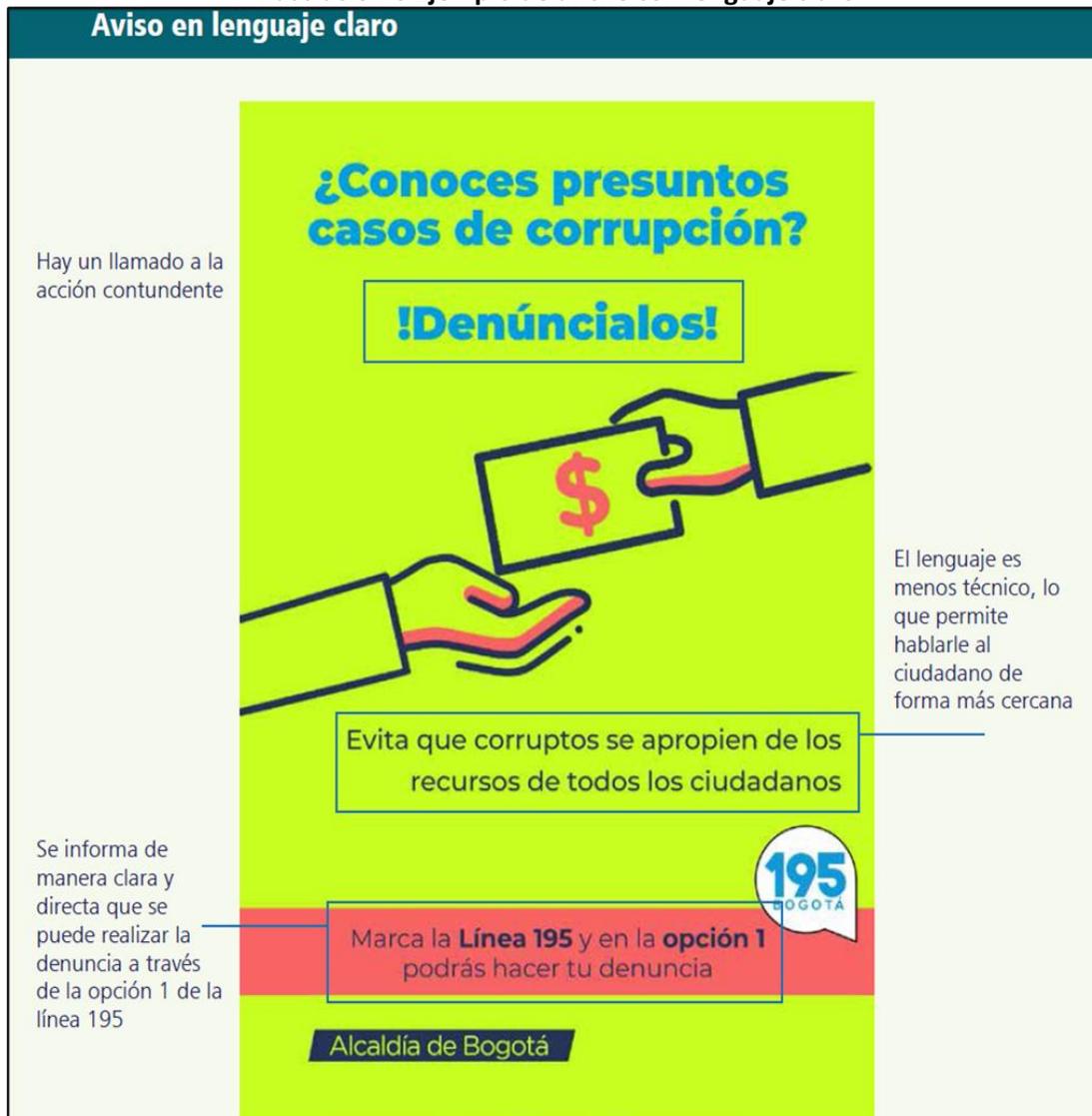
Evita que corruptos se apropien de los recursos de todos los ciudadanos

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

Marca la **Línea 195** y en la **opción 1** podrás hacer tu denuncia

195
BOGOTÁ

Alcaldía de Bogotá



The advertisement features a bright green background with a central illustration of two hands exchanging a card with a red dollar sign. The text is in large, bold, blue and red fonts. A red banner at the bottom contains the phone number 195 and the Bogotá logo. The text is clear and direct, using simple language to encourage citizens to report corruption.

Fuente: Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrital Capital, 2019.

Ilustración 7 Ejemplo de volante sin lenguaje claro

Volante original



SuperCADE Virtual, la aplicación que le ahorra tiempo a los bogotanos

Mejorar la calidad de vida de quienes habitan Bogotá, es uno de los grandes retos que asumió la Administración de Enrique Peñalosa. De ahí la obsesión por evitar que los ciudadanos gasten horas en filas y dinero en desplazamientos. Con un solo clic podrán realizar cerca de 60 trámites de forma fácil y rápida a través del SuperCADE virtual.

Desde donde esté, solo con descargar la APP puede hacer esa diligencia para la que antes destinaba horas, como expedir la factura de servicios públicos, descargar el RUT así como su copia, también conocer todo sobre impuestos distritales y realizar pagos. Igualmente, los ciudadanos en Bogotá pueden consultar y radicar peticiones sobre alumbrado público, basuras, huecos y movilidad, entre otros. Además, informarse sobre los programas que tiene la Alcaldía en vivienda, salud y proyectos sociales entre otras ofertas. ¡Descargue la App!

 <p>Presencial SuperCADE 18 CADE 32 RapiCADE</p>	 <p>Virtual Guía de trámites www.bogota.gov.co Bogotá te escucha Sistema Central de Quejas y Sugerencias</p>	 <p>Telefónico Línea 195 @195Bogota</p>	 <p>Aplicación móvil SuperCADE VIRTUAL Google play</p>
--	---	---	--

Fuente: Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrital Capital, 2019.

Ilustración 8 Ejemplo de volante con lenguaje claro

Volante en lenguaje claro

El título debe resaltar los beneficios para causar interés de inmediato. 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.



¿Quieres hacer tus trámites en menos tiempo y desde tu celular?

Descarga la Aplicación (APP) SuperCade Virtual. Está disponible en las tiendas virtuales Android y IOS.
Haz trámites virtuales y ahorra costos de desplazamiento. Conoce el punto de atención donde harás más rápido tu trámite y cuánto tiempo te llevará hacerlo.

Infórmate sobre los requisitos del trámite consultando la sección Guía de trámites y servicios:

Radica y consulta peticiones sobre:

- * Alumbrado público
- * Huecos
- * Basuras
- * Movilidad

Presencial

SuperCADE
CADE
RapiCADE

Virtual

Guía de trámites
www.bogota.gov.co
Bogotá te escucha
Sistema Central de Ciudad y Soluciones

Telefónico

Línea 195
[@195Bogota](https://twitter.com/195Bogota)

Aplicación móvil

SuperCADE
VIRTUAL

Google play

Un folleto debe ser **breve y conciso**. En el primer párrafo debe presentar la idea central y demostrar los beneficios. Contarle al ciudadano por qué debería instalar la aplicación en su móvil y usarla.

Fuente: Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrital Capital, 2019.

Ilustración 9 Ejemplo de página web sin lenguaje claro

Página web



Guía de Trámites y Servicios

¿Qué tipo de trámite busca?

Novedades

Boletines

-  "Bogotá Líder"
-  La Fundación Gilberto Alzate Avendaño le invita a la exposición espacios de luz en fuga
-  Participa en el concurso de fotografía "el buen ciclista"

Del día

Cultura Deportes & Recreación

-  Bibliotecas
-  Eventos y espectáculos
-  Ligas y Escuelas de Deporte
-  Museos
-  Parques
-  Viajes y Turismo

Educación

-  Docentes
-  Investigación
-  Matriculas
-  Oferta de Estudios
-  Subsidios escolares

Empresas Economía & Trabajo

-  Comercio
-  Empresa
-  Gremios
-  Impuestos
-  Seguridad Social

Espacio Público & Transporte

-  Ciclorutas
-  Licencias y permisos Para Conductores
-  Servicio Particular
-  Servicio Público
-  Transporte Escolar

 **Portafolio de Servicios**

-  Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos presenta caída de aplicativos
-  Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios presenta falla en el sistema
-  Secretaría General de la Alcaldía Mayor presenta intermitencia en el sistema
-  CODENSA S.A. ESP sin sistema
-  Departamento Administrativo para la Prosperidad Social temporalmente sin servicio
-  Secretaría Distrital de Gobierno el día 21 de Mayo de 2016 prestará atención a partir de las 2:00 p.m.

Generales

-  ¿Quieres ser guardián de la ciclovía? El Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDRD, te informa sobre los requisitos que debes cumplir
-  Cierres viales en Bogotá
-  Conozca la Resolución porte de armas en territorio nacional 2016
-  Boletines

Semanales

-  Animalistas Usaquén
-  Leer es Volar en Usaquén

Requisitos

Pasos para acceder a este servicio: Dirigirse a los **Centros de diagnóstico automotor** debidamente autorizado por el Ministerio de Transporte, presentando los siguientes documentos: Licencia de tránsito. Licencia de conducción. Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT). Los Centros de Diagnóstico Automotor (CDA) revisará los sistemas de: El adecuado estado de la carrocería. Niveles de emisión de gases y elementos contaminantes acordes con la legislación vigente sobre la materia. El buen funcionamiento del sistema mecánico. Funcionamiento adecuado del sistema eléctrico y del conjunto óptico. Eficiencia del sistema de combustión interno. Elementos de seguridad. Las llantas del vehículo. Funcionamiento de los sistemas y elementos de emergencia. El buen funcionamiento de los dispositivos utilizados para el cobro en la prestación del servicio público. Buen estado del sistema de frenos constatando, especialmente, en el caso en que este opere con aire, que no emita señales acústicas por encima de los niveles permitidos. Una vez aprobada la revisión, el CDA ingresará al Sistema de Información RUNT por parte del CDA y se emitirá la certificación de Revisión Técnico Mecánica y de Emisiones Contaminante. El vehículo que no aprueba la revisión se le otorga un plazo de 15 días para una nueva inspección, esta deberá practicarse antes del cumplimiento del año dos años o seis años, según sea el caso, contados a partir de la fecha de matrícula que figura en la licencia de tránsito.

Tenga en cuenta

Para realizar la revisión técnico-mecánica, el vehículo debe estar previamente inscrito en el RUNT. Los conductores y/o propietarios de vehículos de servicio público, sancionados con la infracción C35, cuya especificación en la orden de comparendo indique niveles de opacidad (nivel de oscuridad de los vidrios del vehículo) o cuando la infracción corresponda a la D 17 por emisión de contaminantes o generación de ruido, se le ordenará la entrega provisional al propietario o infractor, previa suscripción de un acta, en la cual se comprometa a subsanar la falta en un plazo no mayor a 5 días, conforme con lo establecido en el artículo 125 del CNT. Al respecto, deben acudir dentro de este término, al punto de subsanaciones habilitado por la Secretaría Distrital de Ambiente, ubicado en la Av. Calle 17 N° 132 – 18 interior 25 – (par Los equipos destinados al servicio escolar en vehículos particulares, deberán efectuar la revisión técnico mecánica y de gases anualmente, de acuerdo con las normas vigentes para el servicio público, lo anterior conforme con lo establecido en el parágrafo del artículo 7° del Decreto 3094 del 14 de octubre de 2009. El vehículo automotor de placas extranjeras que ingrese temporalmente por un término superior a tres meses requerirá la revisión técnicomecánica y de emisiones contaminantes. Si usted no porta el certificado de la revisión técnico-mecánica o no la realiza dentro del término que le corresponde o cuando el vehículo no se encuentre en adecuadas condiciones técnico-mecánicas o de emisiones contaminantes, aún cuando porte los certificados correspondientes, será sancionado con una multa equivalente a 15 SMDLV, además el vehículo será inmovilizado. Para el retiro de patios de los vehículos de servicio público inmovilizados por las causales descritas, se ordenará la entrega al propietario o infractor previa suscripción de un acta en la cual se comprometa a subsanarla en un plazo no mayor a cinco días. El incumplimiento del compromiso suscrito por el propietario o infractor dará lugar a una multa de 20 SMDLV a cargo del propietario. De acuerdo con la solidaridad por multas

Fuente: Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrital Capital, 2019.

www.loteriadebogota.com - cliente@loteriadebogota.com
PBX (57) 1 335 1535 - Carrera 32A # 26 -14

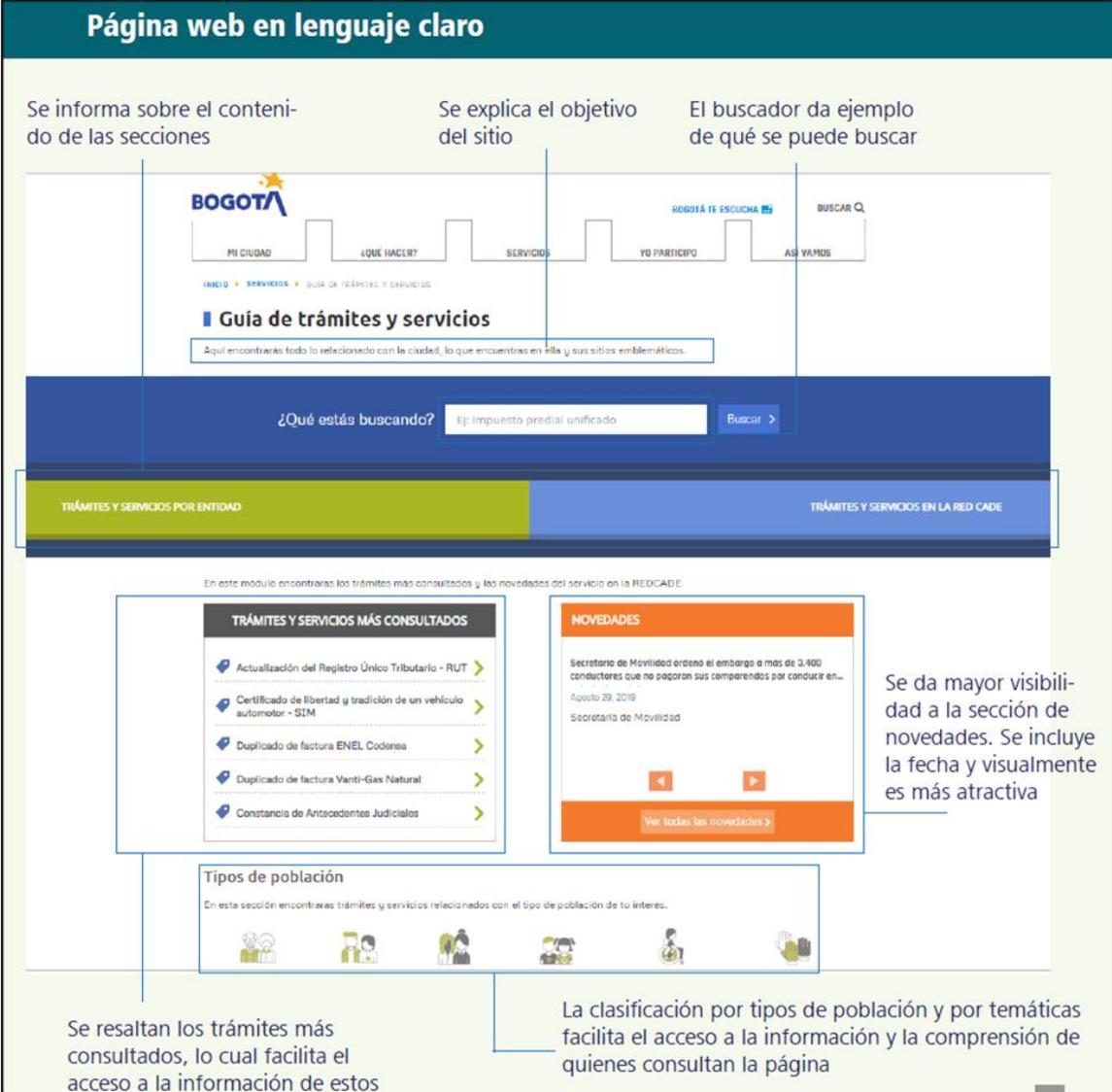


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Ilustración 10 Ejemplo de página web con lenguaje claro

Página web en lenguaje claro

Se informa sobre el contenido de las secciones Se explica el objetivo del sitio El buscador da ejemplo de qué se puede buscar



BOGOTÁ

MI CIUDAD ¿QUÉ HACER? SERVICIOS BOGOTÁ TE ESCUCHA BUSCAR Q

INICIO > SERVICIOS > GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Guía de trámites y servicios

Aquí encontrarás todo lo relacionado con la ciudad, lo que encuentras en ella y sus sitios emblemáticos.

¿Qué estás buscando? Ej: Impuesto predial unificado Buscar >

TRÁMITES Y SERVICIOS POR ENTIDAD TRÁMITES Y SERVICIOS EN LA RED CADE

En este módulo encontrarás los trámites más consultados y las novedades del servicio en la REDCADE.

TRÁMITES Y SERVICIOS MÁS CONSULTADOS

- Actualización del Registro Único Tributario - RUT >
- Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor - SIM >
- Duplicado de factura ENEL Codensa >
- Duplicado de factura Vanti-Gas Natural >
- Constancia de Antecedentes Judiciales >

NOVEDADES

Secretaría de Movilidad ordena el embargo a más de 3.400 conductores que no pagaron sus compendios por conducir en...

Ago 29, 2019
Secretaría de Movilidad

Ver todas las novedades >

Tipos de población

En esta sección encontrarás trámites y servicios relacionados con el tipo de población de tu interés.

Se resalta los trámites más consultados, lo cual facilita el acceso a la información de estos

Se da mayor visibilidad a la sección de novedades. Se incluye la fecha y visualmente es más atractiva

La clasificación por tipos de población y por temáticas facilita el acceso a la información y la comprensión de quienes consultan la página

Fuente: Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrital Capital, 2019.

Ilustración 11 Segundo ejemplo de página web con lenguaje claro

Página web en lenguaje claro

Se explica en lenguaje claro en qué consiste el trámite

Se presenta de una forma más ordenada la información

COMPARTIR:

Los Centros de diagnóstico automotor interesados en habilitarse para la prestación del servicio de la revisión técnico mecánica y de gases, deben solicitar ante la autoridad ambiental competente la certificación en materia de revisión de gases, en la que se indica que el centro de diagnóstico automotor cumple con las exigencias establecidas en la normativa vigente.

Requisitos del trámite

1. Reunir los siguientes documentos y cumplir con las condiciones requeridas:

- ▶ Descargar y diligenciar el **Formulario Solicitud de evaluación para certificación en materia de revisión de gases_CDA** y **Lista de chequeo para certificación en materia de revisión de gases** o reclamarlo en los puntos de atención.
- ▶ Documentos que a continuación se relacionan de la Lista de chequeo para certificación en materia de revisión de gases.
- ▶ Declaración escrita del cumplimiento de los requisitos exigidos por la **Norma Técnica Colombiana 5385** . centro de diagnóstico automotor (dependiendo de la clase de centro de Diagnóstico A, B, C o D para el cual se solicita la certificación).
- ▶ Declaración escrita del cumplimiento de los requisitos exigidos por la **Norma Técnica Colombiana 5375** . revisión Técnico - mecánica y de emisiones contaminantes en vehículos automotores (dependiendo de la clase de centro de diagnóstico A, B, C o D para el cual se solicita la certificación).
- ▶ Declaración escrita del cumplimiento de los requisitos exigidos en la Norma Técnica Colombia NTC 5365, NTC 4983 y NTC 4231, Calidad de aire (dependiendo de la clase de centro de Diagnóstico A,B,C o D para el cual se solicita la certificación).
- ▶ Indicar nombre o razón social del representante legal o apoderado, adjuntando el Certificado de existencia y representación legal , con vigencia no superior a 90 días desde la fecha de expedición.
- ▶ Tener conocimiento de marca, modelo, serie y aspectos técnicos con los respectivos documentos de

Se usan viñetas y vínculos a la información normativa y a documentos que se pueden descargar

Fuente: Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrital Capital, 2019.

Control de cambios

FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
12/12/2024	Se crea la Guía de Lenguaje Claro en la Lotería de Bogotá adaptada a la Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital en su primera versión.	1

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Sandra Milena Trujillo Vargas Profesional III Atención al Cliente	Oscar Fabian Melo Vargas Jefe Oficina Asesora de Planeación David Fernando Pinzón Galvis Contratista Oficina Asesora de Planeación	Comité Institucional de Gestión y desempeño