

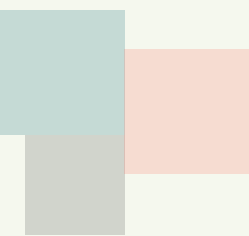


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
SECRETARÍA GENERAL

GUÍA DE LENGUAJE CLARO E INCLUYENTE DEL
DISTRITO CAPITAL

Bogotá D.C., septiembre de 2019



Elaboración y edición
Rosa Quintero Amaya
Viviana Ramírez

Fernando José Estupiñan
Subsecretario de Servicio a la Ciudadanía

Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
Bogotá D.C., septiembre de 2019

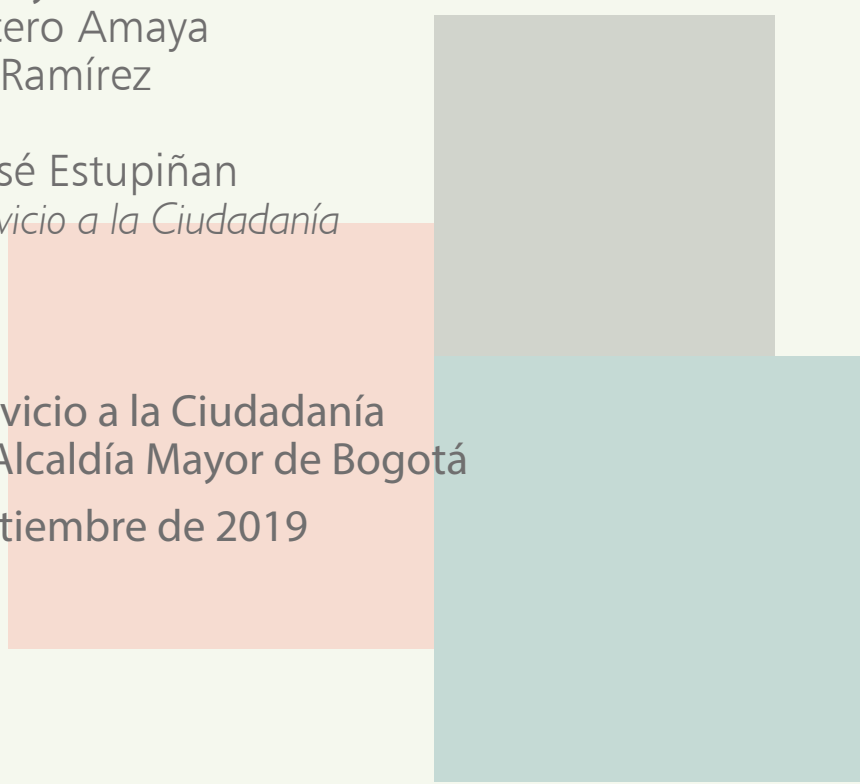
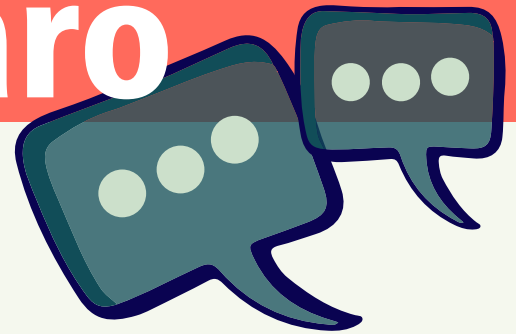


Tabla de contenido

1. Bogotá no sólo te escucha, también te habla claro	4
2. Tendencias nacionales de lenguaje claro	6
3. Todos somos ciudadanos, hablemos entre nosotros a. ¿Qué es comunicarse en lenguaje claro?	9
4. ¿Cómo construir documentos en lenguaje claro? a. Piensa y planea lo que vas a escribir b. ¡A escribir en lenguaje claro! c. El proceso de edición	11
5. Alternativas para usar lenguaje incluyente	42
6. Hablemos claro: Lenguaje claro en la comunicación oral	47
7. Técnicas para usar lenguaje claro en sitios de Internet de las entidades del Distrito Capital a. Pautas para mejorar la calidad comunicativa de los textos electrónicos	50
8. Ejemplos de comunicaciones en lenguaje claro	53

1. Bogotá no sólo te escucha, también te habla claro



El Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía¹ contempla entre 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.

Para la Administración Distrital 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 a nivel territorial.²

1. Documento Conpes D.C. 03 de 2019. Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

2. Documento CONPES D.C. 01 de 2019. Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción.

La comunicación clara, amable, cercana y entendible con los ciudadanos, en un entorno de autenticidad, honestidad y transparencia, genera confianza y credibilidad en la Administración y les permite ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones. En este propósito, el uso del lenguaje claro por parte de los servidores públicos del Distrito es fundamental.

Esta Guía de lenguaje claro e incluyente del Distrito Capital está orientada a brindar recomendaciones a los servidores públicos para que las comunicaciones, información sobre el quehacer de la entidad y los servicios, trámites y programas de la Administración; así como las respuestas a las solicitudes de los ciudadanos, a las áreas de la misma entidad y a otras entidades, sean entregadas en un lenguaje claro, más sencillo y comprensible, es decir, en lenguaje ciudadano.



2. 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 los ciudadanos el ejercer sus derechos y el cumplimiento de sus deberes, especialmente, los relacionados con el acceso a la información, los atributos con que esta es entregada a los ciudadanos; y estrategias de simplificación del lenguaje jurídico y administrativo.



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



Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (PNSC) del Departamento Nacional de Planeación.³



Documento CONPES 3654 de 2010. Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.⁴



Documento CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.⁵



Red de Lenguaje Claro de Colombia

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

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

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

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



Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Documento Conpes D.C. 03 de 2019. Alcaldía Mayor de Bogotá.



Política Pública de Transparencia, Integridad y no Tolerancia con la Corrupción –PPTINC plasmada en el Documento CONPES D.C. 01 de 2019.



Código de Integridad: los valores definidos por el Distrito en sus entidades se relacionan directamente con la claridad y calidad en la información que se entrega a la ciudadanía: honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia.



Manual de Servicio a la ciudadanía del Distrito Capital: recalca a los servidores del Distrito el uso del lenguaje claro para facilitar la comunicación con el ciudadano y como un derecho que se debe enaltecer.



Guía de Trámites y Servicios: presenta los trámites y servicios del Distrito Capital en lenguaje ciudadano.

3. Todos somos ciudadanos, hablemos entre nosotros

a. ¿Qué es comunicarse en lenguaje claro?

El lenguaje claro es la forma de expresión precisa, comprensible y útil de las comunicaciones del Estado, para que los ciudadanos, independientemente de su condición socioeconómica o nivel educativo, ejerzan sus derechos y cumplan sus deberes.⁶

Un comunicado está escrito en lenguaje claro si su redacción, su estructura y su diseño son tan transparentes que los lectores a quienes se dirige pueden encontrar lo que necesitan, entender lo que encuentran y usar esa información.⁷

La comunicación con la ciudadanía es fundamental para el ejercicio de los derechos y deberes ciudadanos y los servidores 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.



6. 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.

7. 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 el ciudadano, costos administrativos y de operación para las entidades. Así mismo, aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos, promueve la transparencia, el acceso a la información pública, facilita la participación y el control ciudadano a la gestión pública, y fomenta la inclusión social ⁸.

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

Quando le
hablas
claro al
ciudadano

- ✓ Mejora la **calidad** y **efectividad** del servicio que le brindas.
- ✓ El mensaje que le das es **efectivo** y **de impacto**.
- ✓ Logras que **entienda fácilmente** tu mensaje.
- ✓ Fomentas la **transparencia** en la información.
- ✓ Generas **confianza** en la entidad.

Evitas

- ▶ Dobles interpretaciones.
- ▶ Más explicaciones.
- ▶ Malas interpretaciones.
- ▶ Conflictos por falta de claridad.

8. 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>

4. Cómo construir documentos 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 al ciudadano y que este pueda leer mejor el texto y sienta agrado al hacerlo.

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

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

a. Piensa y planea lo que vas a escribir



1.

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 del lector?
 - ✓ ¿Qué sabes sobre el lector?
 - ✓ ¿Qué sabe de ti el lector?
 - ✓ ¿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.

a. Piensa y planea lo que vas a escribir

- ▶ 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.

2.

Para **organizar las ideas en forma coherente** prueba las siguientes recomendaciones:

- ▶ 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 al contexto de la comunicación y a las características del lector.

a. Piensa y planea lo que vas a escribir

- ▶ 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 al lector cuál será el siguiente paso.



b. ¡A escribir en lenguaje claro!



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



1.

Técnicas para **escribir frases y párrafos eficientes:**

- ▶ En un encabezado presenta 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.
- ▶ 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.

b. ¡A escribir en lenguaje claro!



- ▶ 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 artículas de forma entendible para el lector. No esperes a finalizar el documento.
- ▶ Escribe oraciones que no usen más de 15 palabras.
- ▶ Un texto informativo debe tener máximo dos párrafos.
- ▶ Usa de manera eficiente los signos de puntuación.
- ▶ Emplea formas verbales apropiadas para cada tipo de escrito.
- ▶ Cita solamente las normas y legislación que sean relevantes.
- ▶ No uses extranjerismos si existe una palabra equivalente en español.

b. ¡A escribir en lenguaje claro!



- ▶ Da ejemplos, incluye piezas didácticas e imágenes para ilustrar el mensaje.
- ▶ Usa pocas abreviaturas.
- ▶ Cuando uses siglas por primera vez en el documento, escribe lo que significan.
- ▶ Cita solo las leyes o normas legales que sean necesarias.
- ▶ Incluye palabras enlace que den coherencia a la idea («pero», «así», «aunque»).
- ▶ Usa siempre la voz activa:

✗ Los formularios serán diligenciados por los ciudadanos.

✓ Los ciudadanos diligenciarán los formularios.

b. ¡A escribir en lenguaje claro!



2.

Incluye **argumentos para soportar la respuesta** a los ciudadanos:

► ¿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 calificadas, 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 ésta resolverá el problema o solicitud planteada.
- ✓ Expresa un argumento por párrafo.

b. ¡A escribir en lenguaje claro!

3.

Conecta 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*

c. El proceso de edición



Ya escribiste, ahora ¡Revisa!



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

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



c. El proceso de edición

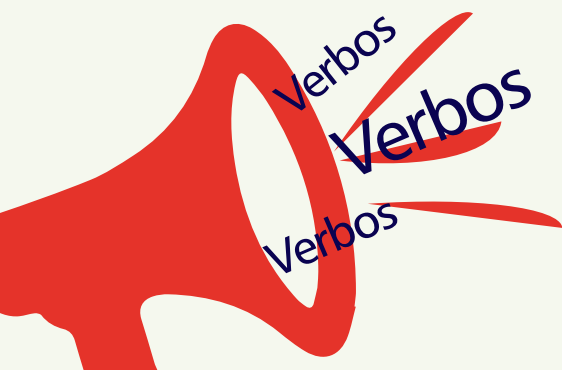
1. Vicios del lenguaje

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

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

X *Los ciudadanos han venido pidiendo atender sus quejas.*

✓ *Los ciudadanos han solicitado atención a sus quejas.*





c. El proceso de edición

QUE
QUE
QUE

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:

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

El ciudadano está seguro 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.

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

El aviso informa que mañana abrimos el punto de atención.



Truco: ¿Qué informa el aviso? La respuesta es:



El aviso informa que mañana abrimos el punto de atención.



c. El proceso de edición

▲ **AAAA AAAA AAA** **Aísmo:** abuso o uso inadecuado de la preposición *a*.

De acuerdo a ❌

En relación a

En base a

Visité a Bogotá

De acuerdo con ✅

En relación con

Con base en

Visité Bogotá

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

Antecedentes previos ❌

Al respecto de

Bajo este punto de vista

Haiga

Menues

Antecedentes ✅

Respecto a / Al respecto

Desde este punto de vista

Haya

Menús



c. El proceso de edición

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.



c. El proceso de edición

Algunas palabras que nos causan dudas



Adonde: Adverbio de lugar. *Ej. En la plaza adonde vas te esperan.*

Adónde: Adverbio interrogativo o exclamativo.

Ej. ¿Adónde irá el alcalde?

A donde: A (preposición) + donde (Adverbio).

Ej. Voy a donde quieras.



Acerca: Equivalente a la Preposición sobre.

Ej. Tengo una opinión acerca del tema.

A cerca: Equivale a aproximadamente.

Ej. 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.

* *No me gustan los perros **sino** los gatos. (Conjunción)*

* *Su **sino** era trágico. (Sustantivo)*

Si no: introduce una oración condicional negativa.

* ***Si no** estudias reprobárs.*



c. El proceso de edición

Algunas palabras que nos causan dudas



Porqué: Sustantivo que equivale a causa, motivo, razón, y se escribe con tilde por ser palabra aguda terminada en vocal.

*Ej. No entiendo el **porqué** de tu indiferencia.*

Por qué: Introduce oraciones interrogativas y exclamativas.

* *¿**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.

* *El carro no arranca **porque** está sin combustible.*

* *¿**Por qué** no compras el vestido? - **Porque** no me gusta.*

Por que: El uso es casi el mismo que el de «porque» para expresar finalidad.

*Ej. Los niños están ansiosos **por que** empiecen las vacaciones.*



c. El proceso de edición

2.

Uso de minúsculas y mayúsculas

Usa mayúscula inicial

- ✓ 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 acompañen (*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*.



c. El proceso de edición

Usa mayúscula inicial

- ✓ Los nombres de entidades, organismos o colectividades institucionales: *Estado, Gobierno, Iglesia, Congreso, Ejército, Policía, Biblioteca Nacional, Universidad San Marino, Médicos Sin Fronteras.*
- ✓ En una carta, después de los dos puntos del saludo inicial. *Querida Paula: Te escribo porque quiero contarte que.*
- ✓ Las asignaturas: Inglés, Biología, Matemáticas.
- ✓ Nombres de festividades, fechas o acontecimientos históricos, vías urbanas, edificios, etc.: *Viernes Santo, Primavera de Praga, plaza del Dos de Mayo, Hospital Doce de Octubre.*
- ✓ Después de los dos puntos que utilizamos para reproducir un discurso. *Alicia me dijo: "Te querré siempre".*
- ✓ En nombres de festividades, fechas o acontecimientos históricos, vías urbanas, edificios, etc.: *Viernes Santo, Navidad, Corpus, Primavera de Praga, Hospital de Kennedy.*



c. El proceso de edición

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. El proceso de edición

3.

Acento y tildes:

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

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

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

- ▶ **Agudas:** Llevan el acento en la última sílaba.

Ej.: Amistad – reloj- pared. Llevan tilde solo si terminan en vocal, "N" o "S".

Ej.: Colibrí - además – café – también.



c. El proceso de edición

- ▶ **Graves (Llanas):** Llevan el acento en la penúltima sílaba. Llevan tilde si terminan en cualquier consonante que no sea “N” o “S”.

Ej.: Árbol – lápiz- azúcar.

- ▶ **Esdrújulas:** Llevan el acento en la antepenúltima sílaba.

Ej.: Pájaro – máquina.

- ▶ **Sobreesdrújulas:** Llevan el acento en la sílaba anterior a la antepenúltima sílaba. Por lo regular se trata de adverbios.

Ej.: Fácilmente- obviamente- gánatela.



c. El proceso de edición

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.

Palabras terminadas en	Esdrújulas E	Graves G	Agudas A
Vocal	/		/
Consonante (Excepto N o S)	/	/	
N o S	/		/

Regla del EGA



c. El proceso de edición

- **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

De

Preposición:
Los mejores días de mi vida.

El

Artículo:
El ciudadano está feliz con la atención.

Mas

Conjunción:
Sabía la verdad, mas la ocultaba.

Con tilde

dé

Forma del verbo dar:
Asiste al médico para que te dé un tratamiento.

él

Pronombre personal:
El ciudadano sabe que trabajamos para él.

más

Adverbio,
adjetivo o pronombre:
Bogotá, 2.600 metros más cerca de las estrellas.
Conjunción (suma o adición):
Uno más uno es igual a dos.



c. El proceso de edición

Sin tilde

Mi

Adjetivo posesivo:

Alicia es mi nieta.

Sustantivo ('nota musical'):

La tercera nota en la escala musical es Mi.

Se

Pronombre:

En Bogotá se abrió un nuevo centro de atención ciudadana.

Indicador de impersonalidad:

Se sufre, pero se goza.

Si

Conjunción:

Si viajas en Transmilenio llegarás más temprano.

Dime si me necesitas.

Sustantivo ('nota musical'):

Interpretó una melodía en Si mayor.

Con tilde

mí

Pronombre personal:

Piensa en mí siempre.

Estoy segura de mí.

sé

Forma del verbo ser o saber:

Vive la vida al máximo y sé feliz.

Yo sé que cuando esto acabe volverás a ser el mismo.

sí

Adverbio de afirmación:

Sí, ¡Acepto!

Pronombre:

Después del desmayo, volvió en sí mismo.

Sustantivo ('aprobación o asentimiento'):

Lo pensó mucho antes de dar el sí a la propuesta.



c. El proceso de edición

Sin tilde

Te

Pronombre personal:

Te invito a mi fiesta.

Sustantivo ('letra'):

La palabra carné ahora se escribe sin la letra Te al final.

Tu

Posesivo

Me gusta tu perfil profesional.

Con tilde

té

Sustantivo

('planta' e 'infusión'):

El té verde sirve para adelgazar.

tú

Pronombre personal:

Nadie me hace reír tanto como tú.

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

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



c. El proceso de edición

4.

Nuevas reglas de la RAE⁹

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.

c. El proceso de edición



- ✓ Los términos genéricos que se anteponen a nombres propios se escriben siempre en minúscula:
península de la Guajira, cerro de Monserrate, laguna de Tota.
- ✓ Se escriben sin mayúscula inicial "don", "doña", "señor", "señora", "doctor", "doctora".
- ✓ Algunas abreviaturas usan signos volados, por ejemplo: V.oB.o, (visto bueno), D.ra (doctora). Entre la letra y el signo volado se escribe punto.

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



c. El proceso de edición



- ▶ 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.



¿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?



c. El proceso de edición



- ▶ 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).



c. El proceso de edición



- ✓ 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. Del 31 en adelante en tres palabras.
Ej. treinta y siete, cincuenta y cinco, ochenta y nueve.



c. El proceso de edición



- ✓ 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.

Curiosidades

A los nacidos en Bogotá se les dice *bogotanos*. A los bogotanos descendientes de personas de otras regiones del país, *rolos*, y *cachacos* a quienes son originarios del interior del país y se caracterizan por vestir camisa, chaleco y corbata.

5. Alternativas para usar lenguaje incluyente

La Alcaldía Mayor de Bogotá promueve el uso del lenguaje incluyente¹⁰ en todas las entidades del Distrito Capital, con miras a que los servidores 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.



10. Acuerdo 381 de 2009 'Por medio del cual se promueve el uso del lenguaje incluyente.

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

- ▶ Confusión y ambigüedad en la oración, como sucede en este ejemplo:

“En las escuelas distritales los niños y las niñas estudian juntos y juntas” donde se emplea lenguaje incluyente, pero también parece haber discriminación por sexo, pues se puede entender que los niños estudian con los niños y las niñas con las niñas, y no es claro a cuál se debería citar primero por equidad.

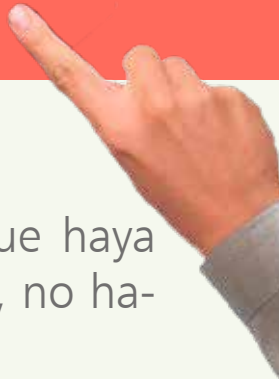
- ▶ Duplicidad no sólo los sustantivos sino también los adjetivos, lo cual va en contravía de la concisión en la estructura de la oración, y puede afectar la concordancia y redacción de las ideas, como sucede en la frase:

“Los ciudadanos y las ciudadanas están muy satisfechos y satisfechas con el servicio que presta la RedCade”.

- ▶ Para que la redacción sea incluyente, se termina acudiendo al uso de arroba, barra y paréntesis, lo cual es tomado como ofensa o discriminación.

- Sr(a)
- Los/las doctor@s

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



- ✓ Cuando en la comunicación se acuda a ejemplos, procurar que haya equilibrio y se incluyan alusiones a personas de uno y otro sexo, no hacerlo solo sobre hombres.
- ✓ Eliminar el masculino genérico, cuando sea posible:

- * Al finalizar la atención pregunta al ciudadano si la información fue clara.
- * Al finalizar la atención asegúrate que la información fue clara.

- ✓ Usar sustantivos epicenos, que son aquellos que permiten un 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:

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.

- * 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 el personal médico del hospital en lugar de los médicos del hospital.
- * La (Bióloga, directora, abogada, médica) Alicia González.

6. 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 los ciudadanos en la atención presencial y telefónica:¹¹

- ✓ Concéntrate en la conversación con el ciudadano 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 de los ciudadanos. Esto permite acordarse de los puntos importantes de la conversación.

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

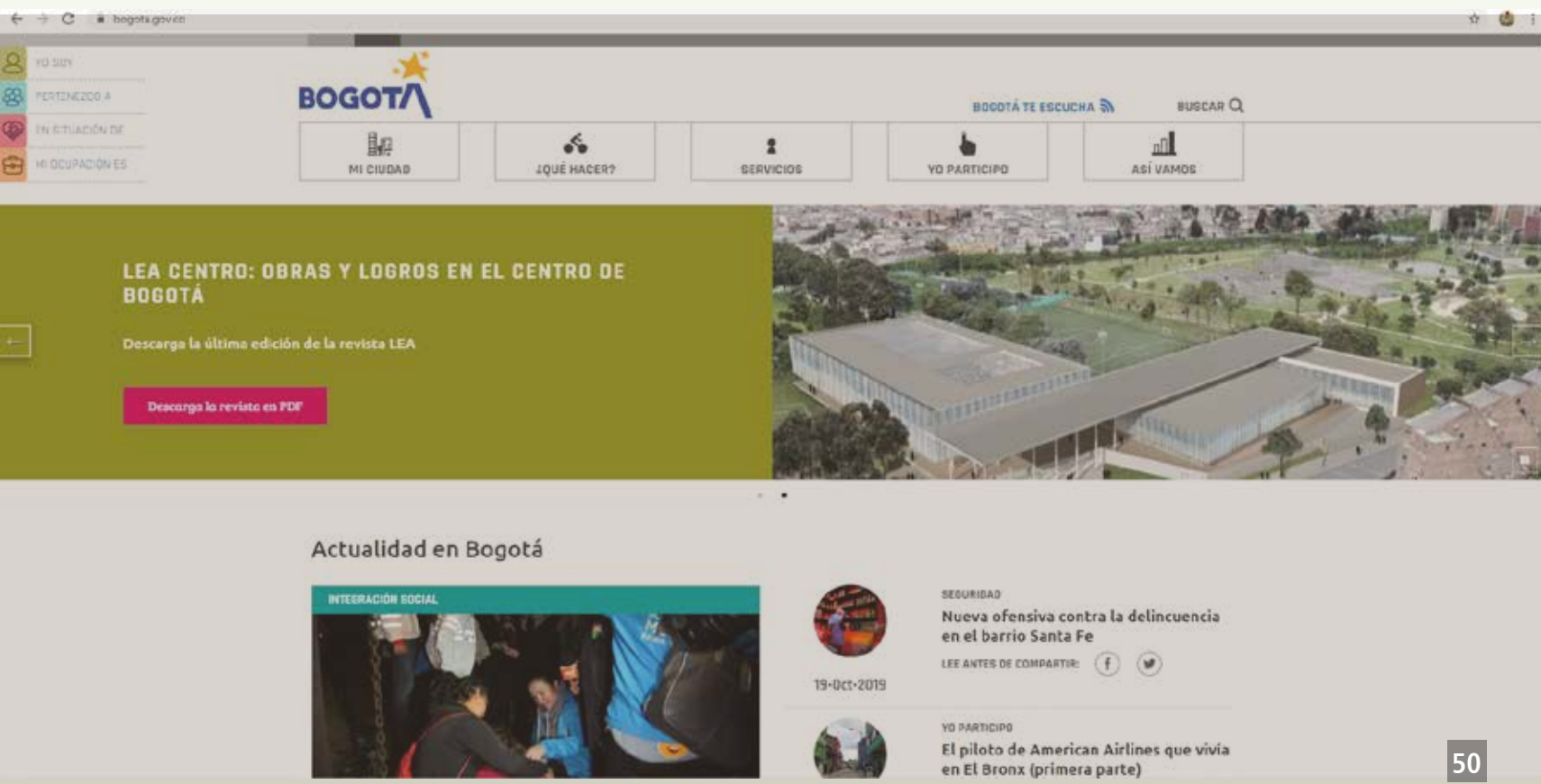
- ✓ Si requieres que la persona dé más información sobre un tema, usa frases del tipo “*decía Usted...*” y complementa con preguntas como quién, qué, cuándo, dónde, por qué y cómo.
- ✓ Permite a los ciudadanos terminar sus intervenciones, dando espera a pausas de su parte, aunque estas sean prolongadas.
- ✓ Ten 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.
- ✓ Maneja 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.
- ✓ 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 servidores 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 adecuado: 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).



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

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



a. Pautas para mejorar la calidad comunicativa de los textos electrónicos

1.

Redacción de correos electrónicos

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

a. Pautas para mejorar la calidad comunicativa de los textos electrónicos

2.

Redacción en sitios web

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

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

8. Ejemplos de comunicaciones en lenguaje claro

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





42XXXXX

Bogotá D.C.

Señor
Nombre
Dirección
Ciudad

Asunto: Radicado No. XXXXXX del XXXXXX de la Secretaría General
Petición No. XXXXXXXXXX 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.

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 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 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:

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



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



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 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:
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. (...)".

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

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 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 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:

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

RIESGO DE CORRUPCIÓN



Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para deviar la gestión de lo público hacia un **beneficio privado**

LÍNEA CONTRA LA CORRUPCIÓN

195 OPCIÓN 1



Alcaldía de Bogotá

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



Alcaldía de Bogotá



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!



Presencial

SuperCADE
18 CADE
32 RapiCADE



Virtual

Guía de trámites
www.bogota.gov.co

Bogotá te escucha Sistema Digital de Quejas y Soluciones



Telefónico

Línea 195
@195Bogota



Aplicación móvil

SuperCADE VIRTUAL

Google play

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

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.



¿Qué tipo de trámite busca?



Novedades

Boletines

- "Bogotá Líder"
- La Fundación Gilberto Alzate Avendaño te 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
Vajes 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 2018 prestará atención a partir de las 2.00 p.m.

Generales

- ¿Quiéres 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 2018
- Boletines

Semanales

- Animalistas Usaquéen
- Leer es Volar en Usaquéen

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 3694 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 técnico-mecánica 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

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

The screenshot shows the Bogotá website homepage. At the top left is the Bogotá logo. A navigation menu includes 'MI CIUDAD', '¿QUÉ HACER?', 'SERVICIOS', 'YO PARTICIPO', and 'ASÍ VAMOS'. Below the menu is a breadcrumb trail: 'INICIO > SERVICIOS > GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS'. The main heading is 'Guía de trámites y servicios', followed by a sub-heading: 'Aquí encontrarás todo lo relacionado con la ciudad, lo que encuentras en ella y sus sitios emblemáticos.' A search bar contains the text '¿Qué estás buscando?' and 'Ej: Impuesto predial unificado', with a 'Buscar >' button. Below the search bar are two tabs: 'TRÁMITES Y SERVICIOS POR ENTIDAD' (highlighted in green) and 'TRÁMITES Y SERVICIOS EN LA RED CADE'. The 'RED CADE' section contains two boxes: 'TRÁMITES Y SERVICIOS MÁS CONSULTADOS' with a list of services like 'Actualización del Registro Único Tributario - RUT' and 'Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor - SIM'; and 'NOVEDADES' with a news item: 'Secretaría de Movilidad ordenó el embargo a más de 3.400 conductores que no pagaron sus comparendos por conducir en... Agosto 29, 2019 Secretaría de Movilidad'. At the bottom, a section titled 'Tipos de población' includes the text 'En esta sección encontrarás trámites y servicios relacionados con el tipo de población de tu interés.' and icons representing different population groups: elderly, young people, families, children, people with disabilities, and a group of people.

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

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

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

Se explica en lenguaje claro en qué consiste el trámite

Se presenta de una forma más ordenada la información

COMPARTE:



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 revision 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

Bibliografía

- ▶ Alcaldía Mayor de Bogotá (2019). Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital
- ▶ Cassany, D, & García del Toro, A. (1999). Recetas para escribir. (2.a ed.). Puerto Rico: Plaza Mayor.
- ▶ Cassany, D. (1995). La cocina de la escritura. Barcelona: Anagrama.
- ▶ Cheek, A. (2010). Defining plain language. Clarity: Journal of the International Association Promoting Plain Legal Language, 64, 5-15. Disponible en <http://clarity-international.net/journals/64.pdf>
- ▶ Comisión Europea. (s.f.). Cómo escribir con claridad. Disponible en: <http://ec.europa.eu/translation/writing/clearwriting/howtowriteclearlyes.pdf>
- ▶ CONPES (Consejo Nacional de Política Económica y Social). (2010). Documento CONPES 3654 de 2010. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva-gestornormativo/norma.php?i=83124>
- ▶ CONPES (Consejo Nacional de Política Económica y Social). (2013). Documento CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano Recuperado en <https://www.serviciocivil.gov.co/portal/transparencia-marco-legal/normatividad/conpes-3785-de-2013>
- ▶ Conpes D.C. (2019). Documento CONPES D.C. 01 de 2019. Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción.
- ▶ Conpes D.C. (2019). Documento Conpes D.C. 03 de 2019. Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- ▶ Departamento Nacional de Planeación (2015). Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia. Bogotá D.C., Colombia.

Bibliografía

- ▶ Departamento Nacional de Planeación (2019). Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano. Recuperado de <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Que-es-el-PNSC.aspx>
- ▶ 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>
- ▶ Española, R. A. (2018). Libro de estilo de la lengua española: según la norma panhispánica. Espasa.
- ▶ Española, R. R. A. (2010). Ortografía de la lengua española. Espasa.
- ▶ Guichard Bello, C. (2015). Manual de comunicación no sexista: hacia un lenguaje incluyente. Recuperado en http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/101265.pdf
- ▶ International Plain Language Federation (2019). Defining clarity in many languages. Recuperado en <http://www.iplfederation.org/>
- ▶ MARQUÉS AHUIR, Á. F. R. I. C. A. (2017). Comportamiento de los millennials en las redes sociales. Un caso: Yorokobu(Doctoral dissertation).
- ▶ Martín Antonio, y Sanz, Víctor J., Dilo bien y dilo claro: manual de comunicación profesional, Barcelona, Larousse, 2018, 288 pp.
- ▶ Secretaría de la Función Pública de México. (2004). Lenguaje ciudadano: Un manual para quien escribe en la Administración Pública Federal. (2.a ed.). México D.F., México: Secretaría de la Función Pública.
- ▶ Secretaría de la Función Pública de México. (2007). Manual de Lenguaje Claro. (3.a Ed). México D.F., México: Secretaría de la Función Pública.