

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-2
		Fecha: 13/12/2023
	<b>MANUAL DE LENGUAJE CLARO</b>	Versión: 1
		Página 1 de 18



# MANUAL DE LENGUAJE CLARO

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-2
		Fecha: 13/12/2023
	<b>MANUAL DE LENGUAJE CLARO</b>	Versión: 1
		Página 2 de 18

**Objetivo:** Establecer los lineamientos de lenguaje claro mediante la adopción de un manual para el Instituto Distrital de las Artes - Idartes, con el fin de lograr una comunicación aún más asertiva con los ciudadanos, al transmitir de forma clara y precisa la información de la Entidad.

**Alcance:** El siguiente manual, aplica para todos los funcionarios(as), servidores(as) contratistas, colaboradores(as) y vinculados(as) del Instituto Distrital de las Artes – Idartes.

Fecha de Aprobación	Responsable del Documento	Ubicación
Octubre 2023	Subdirección Administrativa y Financiera – Área de Relacionamento con la Ciudadanía	<a href="http://comunicarte.idartes.gov.co">http://comunicarte.idartes.gov.co</a>
HISTORICO DE CAMBIOS		
Versión	Fecha de Emisión	Cambios realizados
1	Octubre 2023	Emisión Inicial

#### Oficinas Participantes

Cada una de las unidades de gestión de la entidad

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>Avaló:</b>
<b>Gloria Aida Cogollo R.</b> Contratista Relacionamento con la Ciudadanía	<b>Sandra Esperanza Ávila</b> Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información.	<b>Liliana Ortiz Morales</b> Subdirectora Administrativa y Financiera	<b>Daniel Sánchez Rojas</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-2
		Fecha: 13/12/2023
	<b>MANUAL DE LENGUAJE CLARO</b>	Versión: 1
		Página 3 de 18

## CONTENIDO

1. Introducción .....	4
2. Objetivo .....	5
3. Alcance .....	5
4. Responsables .....	5
5. Definiciones .....	6
6. Normativa.....	6
7. Consecuencias del no uso de lenguaje claro en el Instituto Distrital de las Artes-Idartes .....	7
8. Beneficios del lenguaje claro en el Instituto Distrital de las Artes - Idartes.....	8
8.1. ¿Cómo comunicar e informar en lenguaje claro?.....	9
8.2. ¿Qué elementos se deben tener en cuenta para escribir en lenguaje claro? .....	9
8.3. Para la composición de documentos se recomienda: .....	11
8.4. Organizar un documento a la luz de lenguaje claro .....	12
8.5. Pautas para la redacción en el chat .....	14
8.6. Pautas para la redacción de correos electrónicos.....	15
9. ¿Qué se recomienda para la revisión del documento final?.....	16
9.1. Parámetros de verificación.....	17
10. Bibliografía .....	18

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-2
		Fecha: 13/12/2023
	<b>MANUAL DE LENGUAJE CLARO</b>	Versión: 1
		Página 4 de 18

## 1. Introducción

La comunicación entre la ciudadanía y el Instituto Distrital de las Artes - Idartes es el vehículo que aumenta la confianza en la Entidad, reduce costos administrativos y financieros y especialmente, permite que el ejercicio de derechos de acceso a la información de la ciudadanía sea efectivo, pertinente y preciso; por lo tanto, al relacionarse en términos de lenguaje claro, permite el fortalecimiento de la confianza en la administración y de la imagen institucional.

La información que no es clara y comprensible obliga a las entidades a destinar más tiempo y recursos para aclararle a la ciudadanía información que estos perciben como poco precisa y que no se ajusta a sus necesidades. Por ejemplo, ¿cuántos recursos asigna una entidad para reescribir formularios confusos sobre trámites o servicios?, ¿cuántas llamadas recibe un centro de contacto para aclarar información de la página web de una entidad?, ¿cuántos derechos de petición recibe una entidad solicitando una aclaración o más información?

Tras la respuesta a estas preguntas se encuentra la justificación a la necesidad de promover un compromiso por parte de las y los servidores públicos para ofrecer a los ciudadanos información clara, comprensible, que se ajuste a la realidad y a sus expectativas.

Por esta razón, la ausencia de información clara y completa también implica costos económicos para la ciudadanía; por ejemplo, ¿qué sucede cuando un ciudadano(a) se encuentra con una información que no comprende?, ¿recurre a un tramitador?, ¿contrata a un abogado?, ¿se dirige directamente a la entidad para solicitar una aclaración?, ¿llama a una línea de atención al ciudadano? Cualquiera de estas opciones implica costos imprevistos por los ciudadanos que comprometen tiempo o dinero adicional. <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Tomado de: *Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia* página 9

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-2
		Fecha: 13/12/2023
	<b>MANUAL DE LENGUAJE CLARO</b>	Versión: 1
		Página 5 de 18

Es por esta razón que, desde el área de Relacionamento con la Ciudadanía del Idartes, aumentar la eficiencia en la gestión de las solicitudes ciudadanas, promover la transparencia y el acceso a la información, facilitar el control y la participación ciudadana y fomentar la inclusión social.

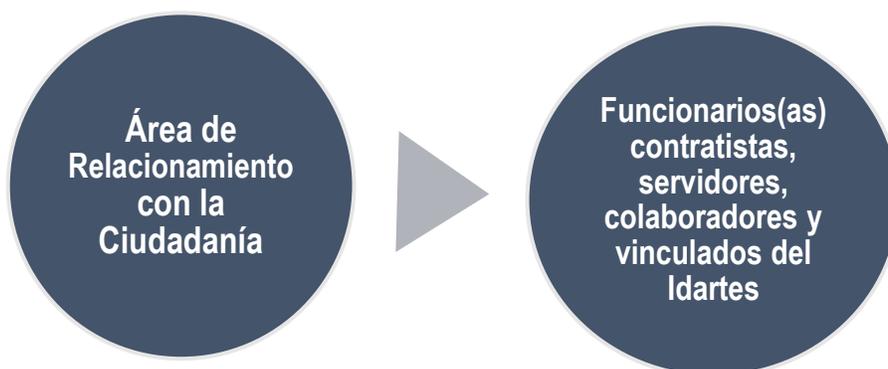
### 1. Objetivo

Establecer los lineamientos de lenguaje claro mediante la adopción de un manual para el Instituto Distrital de las Artes - Idartes, con el fin de lograr una comunicación aún más asertiva con los ciudadanos, al transmitir de forma clara y precisa la información de la Entidad.

### 2. Alcance

El siguiente manual, está dirigido a todos los funcionarios(as), servidores(as) contratistas, colaboradores(as) y vinculados(as) del Instituto Distrital de las Artes – Idartes, en particular a aquellos que se encuentren en espacios de relacionamiento con los grupos de valor, interés y la ciudadanía en general en todo el ciclo de servicio; ya que, reúne las generalidades para la prestación de servicios de la Entidad bajo los lineamientos del lenguaje claro de la Secretaría General del Distrito.

### 3. Responsables



	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-2
		Fecha: 13/12/2023
	<b>MANUAL DE LENGUAJE CLARO</b>	Versión: 1
		Página 6 de 18

#### 4. Definiciones

- **Lenguaje claro:** Transmitir de forma clara y sencilla la información sobre los programas, trámites y servicios del Idartes a la ciudadanía para garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos.
- **Precisión:** Es una de las características indispensables para una comunicación adecuada, en la que se comunica con brevedad, pero de fondo y con un mensaje completo lo que se desea informar.
- **Certidumbre:** se refiere a la validación y confiabilidad de la información con el cual se garantiza el acceso a información de calidad para así disfrutar de la oferta de la Entidad.
- **Sencillez:** se refiere a los términos utilizados en las respuestas que emita la Entidad, los cuales deben ser claros, precisos y fáciles de entender, independientemente a lo que se desee informar.
- **Claridad:** se refiere a un lenguaje comprensivo en el que el lector pueda acceder a la información sin ambigüedades, tecnicismos o que de lugar a interpretaciones equivocadas o que tenga que acudir a terceros para entender el mensaje que se quiere transmitir.

#### 5. Normativa

A continuación, se relaciona las principales normas sobre lenguaje claro e incluyente:

- Ley 1712 de 2014 como Ley de Transparencia y Acceso a la Información contiene, de manera transversal, principios relacionados con la importancia del lenguaje claro y la usabilidad de la información.
- Ley 1757 de 2015. Art. 49 y 50. Rendición de cuentas en lenguaje comprensible.
- Decreto 847 de 2019. Alcaldía Mayor de Bogotá, Art. 10. Estrategia de lenguaje claro.
- Ley 2052 de 2020. Ley Antitrámites. Art. 28. Lenguaje Claro

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-2
		Fecha: 13/12/2023
	<b>MANUAL DE LENGUAJE CLARO</b>	Versión: 1
		Página 7 de 18

- Circular No 100-010-2021. Directrices para fortalecer la implementación del lenguaje claro.
- Acuerdo 381 de 2009 “Por medio del cual se promueve el uso del lenguaje incluyente”<sup>2</sup>

## 6. Consecuencias del no uso de lenguaje claro en el Instituto Distrital de las Artes-Idartes

La información que no es clara y comprensible obliga a la Entidad a destinar más tiempo y recursos para aclararle a la ciudadanía, la información que estos perciben como poco precisa y que no se ajusta a sus necesidades. Así mismo, dificulta la comunicación interna lo que puede llevar a malentendidos, errores y retrasos en la divulgación de la información.

Así mismo, puede llegar a implicar imprevistos no contemplados por la ciudadanía al momento de entrar en contacto con la Entidad, por ejemplo, ¿qué sucede cuando un ciudadano(a) se encuentra con una información que no comprende? Tendría que dirigirse directamente a la Entidad para solicitar una aclaración o comunicarse a través de los canales dispuestos para tal fin; lo que, ocasiona imprevistos que comprometen tiempo o dinero adicional.

### Recordemos:

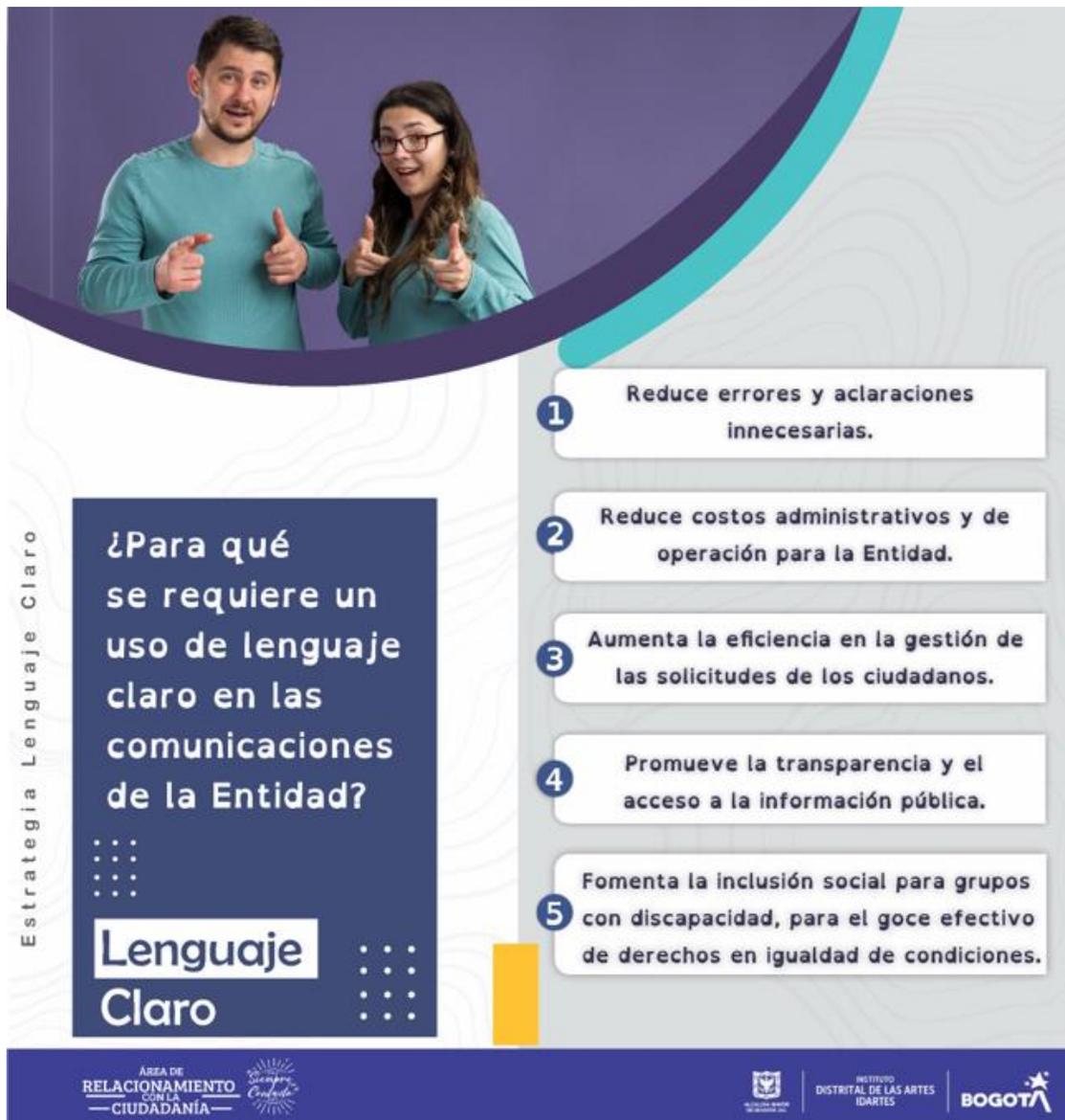
*Para ejercer con efectividad sus derechos, la ciudadanía debe entender la información que la Entidad le proporciona. Cuando la Entidad no se comunica con claridad, impide más allá de la consecución de un trámite o servicio, el ejercicio de un derecho.*

<sup>2</sup> Tomado de: Guía de lenguaje claro e incluyente: mirada poblacional-diferencial y de género página 16

[https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/20220621\\_guia\\_lenguaje\\_claro\\_incluyente.pdf](https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/20220621_guia_lenguaje_claro_incluyente.pdf)

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-2
		Fecha: 13/12/2023
	<b>MANUAL DE LENGUAJE CLARO</b>	Versión: 1
		Página 8 de 18

## 7. Beneficios del lenguaje claro en el Instituto Distrital de las Artes - Idartes<sup>3</sup>



**Estrategia Lenguaje Claro**

¿Para qué se requiere un uso de lenguaje claro en las comunicaciones de la Entidad?

**Lenguaje Claro**

- 1 Reduce errores y aclaraciones innecesarias.
- 2 Reduce costos administrativos y de operación para la Entidad.
- 3 Aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.
- 4 Promueve la transparencia y el acceso a la información pública.
- 5 Fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones.

ÁREA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES IDARTES

BOGOTÁ

<sup>3</sup> Tomado de Guía de lenguaje claro e incluyente del Distrito Capital - Secretaría General - Bogotá D.C., septiembre de 2019 <https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/2023-03/guia-de-lenguaje-claro-incluyente-del-distrito-capital.pdf>

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-2
		Fecha: 13/12/2023
	<b>MANUAL DE LENGUAJE CLARO</b>	Versión: 1
		Página 9 de 18

## 7.1. ¿Cómo comunicar e informar en lenguaje claro?

Para comunicar e informar en lenguaje claro, se sugiere realizar cuatro pasos para transformar el lenguaje técnico en un lenguaje sencillo y de fácil comprensión para la ciudadanía.

- **Primero:** identificar los temas o contenidos que se quieren informar e identificar quiénes son los interlocutores.
- **Segundo:** relacionar los conceptos con el contexto de la realidad de la ciudadanía.
- **Tercero:** convertir en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos que se usan en la Entidad y ofrecer definiciones en términos de fácil comprensión para la ciudadanía.
- **Cuarto:** definir las estrategias de comunicación estableciendo los canales y medios de comunicación para la interlocución.

Para facilitar la comunicación principalmente escrita, entre la Entidad y la ciudadanía, el lenguaje claro es la clave fundamental para facilitar la interlocución; este se aplica en los siguientes casos:

- Documentos cuyo destinatario es la ciudadanía, como solicitudes de información, o instrucciones para trámites, servicios a la ciudadanía, etc.
- Documentos administrativos, es decir, cartas, oficios, memorandos, directrices y normas.
- Correos electrónicos o información publicada en redes.

## 7.2. ¿Qué elementos se deben tener en cuenta para escribir en lenguaje claro?<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Tomado de Guía de lenguaje claro e incluyente del Distrito Capital - Secretaría General - Bogotá D.C., septiembre de 2019  
<https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/2023-03/guia-de-lenguaje-claro-incluyente-del-distrito-capital.pdf>



## ¡A escribir en lenguaje claro!

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

**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.

Estrategia Lenguaje Claro

ÁREA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

INSTITUTO DISTRICTAL DE LAS ARTES IDARTES

BOGOTÁ

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE <small>Instituto Distrital de las Artes</small>	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-2
		Fecha: 13/12/2023
	<b>MANUAL DE LENGUAJE CLARO</b>	Versión: 1
		Página 11 de 18

### 7.3. Para la composición de documentos se recomienda:<sup>5</sup>



**Piensa y planea lo que vas a escribir**

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 ciudadano?
  - ✓ ¿Cuál será la respuesta del 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.

*Estrategia Lenguaje Claro*

ÁREA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

INSTITUTO DISTRICTAL DE LAS ARTES IDARTES

BOGOTÁ

<sup>5</sup> Tomado de Guía de lenguaje claro e incluyente del Distrito Capital - Secretaría General - Bogotá D.C., septiembre de 2019  
<https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/2023-03/guia-de-lenguaje-claro-incluyente-del-distrito-capital.pdf>

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-2
		Fecha: 13/12/2023
	<b>MANUAL DE LENGUAJE CLARO</b>	Versión: 1
		Página 12 de 18

#### 7.4. Organizar un documento a la luz de lenguaje claro

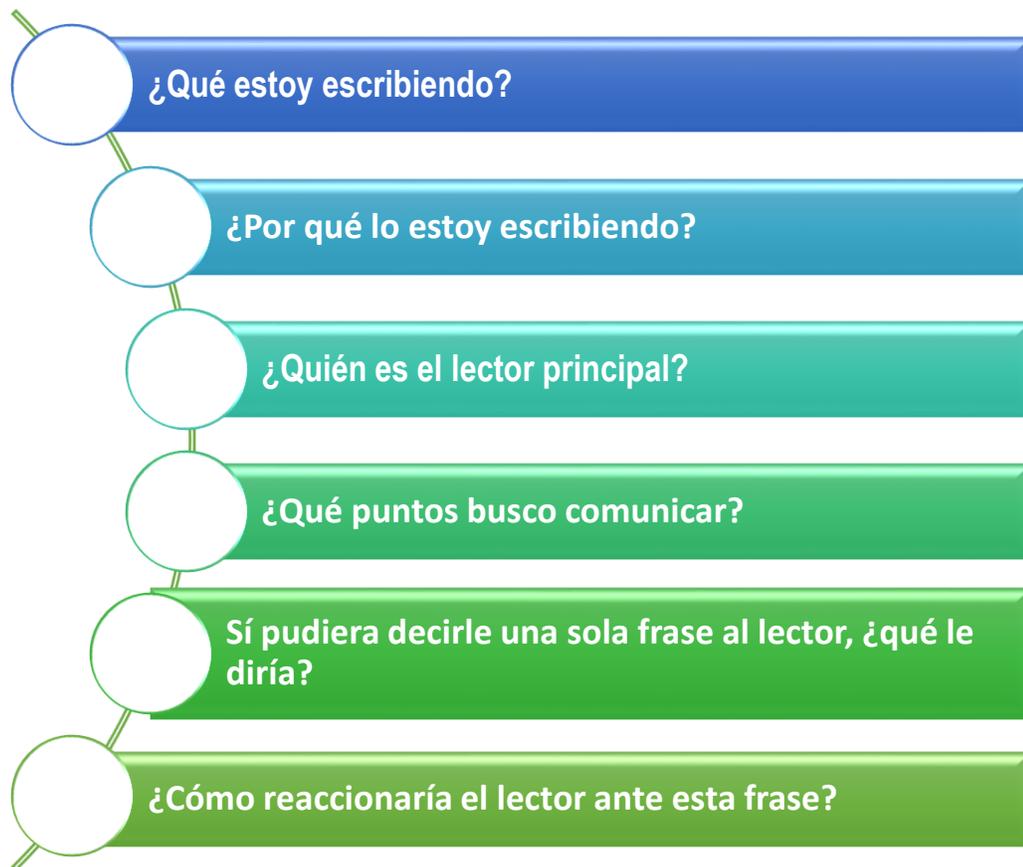
La identificación de la audiencia resulta imprescindible para comunicarse de forma clara y precisa y, para ello, es importante ponerse en los zapatos del lector para entender, cómo se ha reiterado, sus expectativas y necesidades. Una vez se tiene claro esto, es importante realizar un proceso que consta de cuatro pasos: **organizar, escribir, revisar y validar, para luego organizar el documento.** <sup>6</sup>



<sup>6</sup> Tomado de Guía de lenguaje claro e incluyente del Distrito Capital - Secretaría General - Bogotá D.C., septiembre de 2019  
<https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/2023-03/guia-de-lenguaje-claro-incluyente-del-distrito-capital.pdf>

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-2
		Fecha: 13/12/2023
	<b>MANUAL DE LENGUAJE CLARO</b>	Versión: 1
		Página 13 de 18

Organizar un documento antes de empezar a escribirlo es un paso fundamental, porque de ese modo se asegura entender el propósito del documento e identificar cuáles son las necesidades de la audiencia, para ello se recomienda, responder seis preguntas generales antes de empezar a escribir:



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE <small>Instituto Distrital de las Artes</small>	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-2
	<b>MANUAL DE LENGUAJE CLARO</b>	Fecha: 13/12/2023
		Versión: 1
		Página 14 de 18

## 7.5. Pautas para la redacción en el chat



ÁREA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

*Siempre Consciente*

### Pautas para mejorar la calidad comunicativa en las respuestas del chat.

**Redacción en chat**

**Estrategia Lenguaje claro**

- ▶ 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, eliminar todas las ideas que no aportan y las palabras que son complejas 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 y dividir la información en párrafos cortos.
- ▶ Realizar una lectura y relectura frecuente, con el fin de corregir errores de redacción, gramática, ortografía y definir lo que se quiere decir.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES IDARTES BOGOTÁ

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Codigo: GRC-MAN-2
		Fecha: 13/12/2023
	<b>MANUAL DE LENGUAJE CLARO</b>	Versión: 1
		Página 15 de 18

## 7.6. Pautas para la redacción de correos electrónicos



ÁREA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA *Siempre Consciente*

### Pautas para mejorar la calidad comunicativa en los textos del correo electrónico.

**Estrategia Lenguaje claro**

#### 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. No olvides el código seguido del IDARTES.
- Inicia el mensaje con un Estimado(a) o Apreciado(a).
- 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.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INSTITUTO DISTRICTAL DE LAS ARTES IDARTES BOGOTÁ

<sup>7</sup> Tomado de Guía de lenguaje claro e incluyente del Distrito Capital - Secretaría General - Bogotá D.C., septiembre de 2019  
<https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/2023-03/guia-de-lenguaje-claro-incluyente-del-distrito-capital.pdf>

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-2
		Fecha: 13/12/2023
	<b>MANUAL DE LENGUAJE CLARO</b>	Versión: 1
		Página 16 de 18

Recuerde:



Una comunicación está en lenguaje claro si satisface las necesidades de la audiencia, de tal forma que esta pueda:

- Encontrar lo que busca,
- Entender lo que encuentra y
- usarlo de forma fácil y rápida.

Para ello debe tenerse en cuenta: la estructura, el diseño y el contenido del mensaje.

“Las palabras son la herramienta más importante para construir una buena comunicación con el ciudadano”

**Lenguaje Claro**

ÁREA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA  
INSTITUTO DISTRICTAL DE LAS ARTES  
BOGOTÁ

## 8. ¿Qué se recomienda para la revisión del documento final?

Una vez terminado un documento debe revisarse varias veces para identificar errores gramaticales, ortográficos, mejorar la organización y su presentación. Es recomendable que un tercero lo revise para que pueda encontrar errores que probablemente el escritor no pudo percibir; además, puede analizar el texto desde una perspectiva más crítica poniéndose en el lugar del lector.

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-2
		Fecha: 13/12/2023
	<b>MANUAL DE LENGUAJE CLARO</b>	Versión: 1
		Página 17 de 18

### 8.1. Parámetros de verificación<sup>8</sup>

<i>Propósito Verificación</i>	Si	No	No Aplica
¿El propósito del documento es claro y preciso?			
¿El documento cumple con su propósito?			
<i>Contenido</i>			
¿El documento cubre las necesidades de información del lector?			
¿El lector sabrá qué hacer después de leer el documento?			
¿La información y los detalles son los necesarios para cumplir con el propósito?			
¿El documento tiene un principio, un desarrollo y una conclusión?			
<i>Organización</i>			
¿La organización del documento es la más adecuada?			
¿La secuencia de la información sigue un orden fácil de identificar?			
<i>Estilo</i>			
¿El lenguaje es claro y sencillo?			
¿El tono es el indicado para el lector y el propósito del documento?			
¿La construcción de las oraciones es correcta y sencilla?			
¿Las palabras son las necesarias para que el lector reciba el mensaje?			
¿La ortografía y la puntuación son las correctas?			
<i>Palabras</i>			
¿El documento contiene las palabras complejas que se pueden cambiar por otras más simples?			
¿El documento contiene palabras y frases anticuadas, formales o ambiguas?			

<sup>8</sup> Tomado de: Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia página 47

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-2
		Fecha: 13/12/2023
	<b>MANUAL DE LENGUAJE CLARO</b>	Versión: 1
		Página 18 de 18

## 9. Bibliografía

Guía de lenguaje claro e incluyente del Distrito Capital - Secretaría General - Bogotá D.C., septiembre de 2019

<https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/2023-03/guia-de-lenguaje-claro-incluyente-del-distrito-capital.pdf>

Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

Guía de lenguaje claro e incluyente: mirada poblacional-diferencial y de género

[https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/20220621\\_guia\\_lenguaje\\_claro\\_incluyente.pdf](https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/20220621_guia_lenguaje_claro_incluyente.pdf)



Radicado: **20234500651073**

Fecha 12-12-2023 15:59

**Documento 20234500651073 firmado electrónicamente por:**

**LILIANA MORALES ORTIZ**, Subdirectora Administrativa y Financiera, Subdirección Administrativa y Financiera, Fecha de Firma: 12-12-2023 16:09:55

**DANIEL SÁNCHEZ ROJAS**, Jefe Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información, Oficina Asesora de Planeación, Fecha de Firma: 13-12-2023 12:15:43

**SANDRA ESPERANZA AVILA PÉREZ**, PROFESIONAL ESPECIALIZADO, Oficina Asesora de Planeación, Fecha de Firma: 13-12-2023 12:03:45

**GLORIA AIDA COGOLLO RODRIGUEZ**, , Atención al Ciudadano, Fecha de Firma: 12-12-2023 16:02:58



5c6a1b8b4e26383049998ec171443b36ff59f296431a0d18804e62ce4dc61f9c

