

CARTILLA DE LENGUAJE CLARO E INCLUYENTE



Comunicar con claridad para servir mejor

La comunicación es un elemento fundamental de la gestión pública, porque permite informar, orientar y acompañar a las personas en el acceso a los programas, trámites y servicios que ofrece el Estado.

En este contexto, la Agencia Atenea presenta esta cartilla como una herramienta práctica para orientar la elaboración de comunicaciones institucionales claras, incluyentes, respetuosas y accesibles, en concordancia con la normativa vigente y las directrices nacionales y distritales sobre lenguaje claro, servicio a la ciudadanía y accesibilidad.

Informar, orientar y acompañar

- **Informar**
- **Orientar**
- **Acompañar**

Las recomendaciones de esta cartilla promueven una comunicación centrada en las personas, facilitan la comprensión de la información, fortalecen la confianza en la gestión institucional y contribuyen a brindar una atención más cercana, oportuna y de calidad a todas las personas que interactúan con la Agencia.

2. ¿Por qué es importante una comunicación clara, incluyente y centrada en las personas?

La manera en que una entidad se comunica influye directamente en la forma como las personas acceden a la información, ejercen sus derechos y se relacionan con el Estado.

Una comunicación clara, incluyente, respetuosa y accesible facilita la comprensión de la información, elimina barreras de acceso y permite tomar decisiones informadas sobre los programas, servicios y oportunidades que ofrece la Agencia.

Por ello, la normativa nacional y distrital promueve una comunicación pública centrada en las personas como un elemento fundamental para garantizar el acceso a la información, fortalecer la transparencia, generar confianza y mejorar el relacionamiento entre las entidades y la ciudadanía.



Lenguaje Claro e Incluyente

Barreras de acceso

Incertidumbre

Autonomía

Decisiones informadas

Cuando la información es fácil de entender desde la primera lectura o escucha, las personas pueden realizar sus gestiones con mayor autonomía, acceder oportunamente a la oferta institucional y ejercer sus derechos con mayor facilidad.

Beneficios

Beneficios para la ciudadanía

- Comprende la información de manera clara desde la primera lectura o escucha.
- Accede con mayor facilidad a los programas, servicios, convocatorias y oportunidades que ofrece la Agencia.
- Ejerce sus derechos y toma decisiones con base en información clara, suficiente y oportuna.
- Realiza sus gestiones con mayor autonomía, reduciendo la necesidad de solicitar aclaraciones o acudir a intermediarios.

Beneficios para las personas servidoras públicas y demás colaboradores

- Permite elaborar comunicaciones claras, comprensibles y orientadas a las necesidades de las personas.
- Disminuye reprocesos, consultas reiteradas y solicitudes de aclaración.
- Fortalece la calidad de la atención y del relacionamiento con la ciudadanía.
- Aplica de manera consistente las directrices institucionales y la normativa sobre lenguaje claro, accesibilidad y servicio a la ciudadanía.

Beneficios para la Agencia Atenea

- Fortalece la transparencia, la confianza y la credibilidad institucional.
- Mejora la experiencia de las personas en su interacción con la Agencia.
- Optimiza la calidad y oportunidad de las comunicaciones, reduciendo reprocesos y mejorando la eficiencia institucional.
- Consolida una cultura organizacional centrada en las personas, basada en el respeto, la inclusión, la accesibilidad y el servicio.

Una comunicación clara, incluyente y centrada en las personas facilita el acceso a la información y a los servicios, fortalece la confianza en la gestión pública y contribuye a que la Agencia Atenea ofrezca una atención más cercana, eficiente y orientada a las necesidades de la ciudadanía.

3. Marco normativo que orienta las comunicaciones en la Entidad

Normativa

Constitución Política de Colombia: Reconoce derechos fundamentales (igualdad, participación, acceso a la información, debido proceso y derecho de petición) que orientan la comunicación entre el Estado y la ciudadanía.

Ley 1712 de 2014: Promueve la transparencia y el acceso a la información pública mediante información clara, accesible, oportuna y comprensible.

Ley 1755 de 2015: Regula el derecho de petición y establece respuestas claras, completas, oportunas y de fondo.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG): Fortalece la gestión pública mediante el relacionamiento con la ciudadanía y la mejora de la experiencia de las personas.

Lineamientos y política pública

Decreto Distrital 640 de 2025: Fortalece el Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía e incorpora el lenguaje claro como un componente transversal de la comunicación pública y de la prestación de los servicios.

CONPES D.C. 42 de 2026: Consolida la política distrital para fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía mediante una gestión pública cercana, transparente, accesible y centrada en las personas.

Decreto Distrital 207 de 2026: Actualiza los lineamientos para el relacionamiento con la ciudadanía en el Distrito Capital, promoviendo una atención integral, diferencial, accesible y orientada a la experiencia de las personas.

Guías del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y del Departamento Nacional de Planeación (DNP): Proporcionan orientaciones para aplicar el lenguaje claro y elaborar comunicaciones comprensibles, útiles y centradas en las necesidades de las personas.

En la Agencia Atenea, este marco normativo orienta la elaboración de comunicaciones claras, incluyentes y accesibles, que facilitan el acceso a la información, fortalecen la confianza en la gestión institucional y contribuyen a un relacionamiento más cercano, transparente y efectivo con la ciudadanía.

4. Principios que orientan las comunicaciones

Las comunicaciones institucionales de la Agencia Atenea se fundamentan en principios que promueven una interacción clara, respetuosa, accesible y orientada a las necesidades de las personas.

Coherencia: Mantener mensajes consistentes, organizados y alineados en todos los canales de comunicación de la Agencia.

Calidez y empatía: Comunicarse con respeto, cercanía y vocación de servicio, reconociendo las necesidades y circunstancias de cada persona.

Oportunidad: Brindar información completa y útil en el momento adecuado para facilitar la toma de decisiones y el acceso oportuno a los programas, trámites y servicios.

Claridad: Expresar las ideas con un lenguaje sencillo, preciso y fácil de comprender, evitando tecnicismos y ambigüedades.

Accesibilidad: Garantizar que la información pueda ser consultada, comprendida y utilizada por todas las personas, considerando sus diversas capacidades, condiciones y formas de acceso.

Inclusión: Utilizar un lenguaje respetuoso que reconozca la diversidad y evite expresiones discriminatorias, estigmatizantes o excluyentes.

Transparencia: Proporcionar información veraz, suficiente, confiable y de fácil acceso para fortalecer la confianza y facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.

La aplicación de estos principios contribuye a que las comunicaciones sean comprensibles, accesibles y útiles, fortaleciendo el relacionamiento entre la Agencia y la ciudadanía.

¿Qué caracteriza una comunicación en lenguaje claro?

El lenguaje claro busca que las personas encuentren, comprendan y utilicen la información que necesitan para ejercer sus derechos, tomar decisiones y acceder a los programas y servicios de la Agencia.

Para lograrlo, toda comunicación debe reunir las siguientes características:

Clara: Utiliza palabras de uso común, explica los conceptos necesarios y transmite el mensaje de forma sencilla y precisa.

Organizada: Presenta la información en un orden lógico, destacando desde el inicio los aspectos más importantes.

Útil: Indica de forma clara qué debe hacer la persona, qué información requiere, cuáles son los requisitos y cuáles son los pasos a seguir, cuando corresponda.

Concreta: Incluye únicamente la información necesaria, evitando repeticiones, tecnicismos innecesarios y contenido que no aporte al propósito del mensaje.

Una comunicación en lenguaje claro permite que las personas encuentren la información que necesitan, la comprendan desde la primera lectura o escucha y la utilicen con facilidad para realizar sus gestiones.

5. ¿Cómo elaborar una comunicación clara, incluyente y centrada en las personas?

Elaborar una comunicación clara implica mucho más que escribir correctamente. Requiere planear el mensaje, organizar la información, redactar con un lenguaje sencillo y verificar que cualquier persona pueda comprenderla y utilizarla con facilidad.

Los siguientes pasos orientan la elaboración de las comunicaciones institucionales en la Agencia Atenea:

Comunicación centrada en la ciudadanía

Enfoque ciudadano: Significa diseñar la comunicación teniendo en cuenta las necesidades, características y expectativas de las personas, y no únicamente la estructura interna de la entidad.

Experiencia de usuario: Busca que la interacción con la entidad sea sencilla, comprensible y fácil de realizar.

Comunicación centrada en las personas: Consiste en poner a la persona en el centro de la comunicación, utilizando información clara, útil, accesible, respetuosa y oportuna.

La comunicación con la ciudadanía no se realiza únicamente para que conozca a la entidad. Se lleva a cabo para que puedan realizar sus gestiones, ejercer sus derechos y acceder a los servicios de la Agencia.

Paso 1. Planear

Antes de redactar, piense en la persona que recibirá la comunicación y responda estas preguntas:

- ¿Cuál es el propósito del mensaje?
- ¿A quién está dirigida la comunicación?
- ¿Qué información necesita esa persona?
- ¿Qué debe hacer después de leer la comunicación?
- ¿Existe alguna barrera que pueda dificultar la comprensión o el acceso a la información?

Reúna únicamente la información necesaria para responder de manera clara, completa y pertinente.



Paso 2. Organizar

Presente la información en un orden lógico que facilite su comprensión.

Se recomienda la siguiente estructura:

Inicio: Indique desde el comienzo la respuesta, decisión o propósito principal.

Desarrollo: Explique la información necesaria utilizando un lenguaje sencillo y una secuencia lógica de ideas.

Cierre: Señale, cuando corresponda, los pasos a seguir, los plazos, los canales de atención o la información complementaria.

Paso 3. Redactar

Utilice un lenguaje claro, incluyente y respetuoso.

Recomendaciones

- Utilice palabras de uso común.
- Escriba oraciones y párrafos cortos.
- Desarrolle una idea principal por párrafo.
- Prefiera la voz activa.
- Explique los términos técnicos únicamente cuando sean indispensables.
- Escriba el significado de las siglas la primera vez que las mencione.
- Mantenga un tono cercano, respetuoso e incluyente.
- Utilice ejemplos cuando faciliten la comprensión.

¿Cómo usar las siglas?

La primera vez que mencione una sigla, escriba su significado completo y luego incluya la sigla entre paréntesis. En las menciones posteriores puede utilizar únicamente la sigla.

Ejemplos:

PQRSD: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

OJ: Oficina Jurídica.

GGC: Gerencia de Gestión Corporativa.

MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

SECOP: Sistema Electrónico para la Contratación Pública.

Recuerde: no utilice siglas sin explicar su significado cuando puedan dificultar la comprensión.

Paso 4. Revisar la presentación y la accesibilidad

Una buena presentación facilita la lectura y mejora la comprensión del mensaje.

Se recomienda

- Utilizar títulos y subtítulos para organizar la información;
- Emplear listas con viñetas cuando faciliten la lectura;

- Presentar tablas únicamente cuando simplifiquen la información;
- Resaltar solo los datos realmente importantes;
- Dejar espacios en blanco que favorezcan la lectura;
- Verificar que el formato sea accesible y legible en los diferentes canales de comunicación.

No se recomienda

- Párrafos demasiado extensos;
- Exceso de citas normativas o transcripciones literales;
- tecnicismos innecesarios;
- Información repetida;
- Frases ambiguas o rebuscadas;
- Bloques extensos de texto.

Paso 5. Revisar y validar

Antes de enviar o publicar una comunicación, confirme que:

- El mensaje principal aparece desde el inicio;
- Responde a la necesidad de la persona destinataria;
- Utiliza un lenguaje claro, incluyente y respetuoso;
- La ortografía, la gramática y la puntuación son correctas;
- Los nombres, fechas, enlaces y demás datos son precisos;
- Indica claramente qué debe hacer la persona, cuando corresponda.

Al finalizar, pregúntese:

¿Una persona que no conoce este tema comprendería el mensaje desde la primera lectura o escucha? Si la respuesta es afirmativa, la comunicación está lista para ser enviada o publicada.

Ejemplos

En lugar de...	Escriba...
En atención a su solicitud y una vez efectuado el análisis correspondiente, nos permitimos informar...	Después de revisar su solicitud, le informamos...
Se hace necesario que el interesado proceda a radicar la documentación requerida.	La persona interesada debe presentar los documentos requeridos.
La convocatoria será publicada por la Agencia una vez sea aprobada.	Se publicará tras su aprobación

Planear, organizar, redactar y revisar cada comunicación permite que la información sea más fácil de comprender, facilite la toma de decisiones y contribuya a una atención cercana, transparente y centrada en las personas.

6. Accesibilidad en las comunicaciones digitales

Diseñe contenidos que puedan ser percibidos, comprendidos y utilizados por todas las personas.

Recomendaciones

Fuente legible: utilice un tamaño adecuado y fácil de leer.

Contraste: asegure suficiente contraste entre texto y fondo.

Imágenes: incorpore texto alternativo cuando aporten información.

Tablas: use estructuras sencillas, encabezados claros y evite diseños complejos.

Dispositivos móviles: verifique que el contenido sea fácil de leer y navegar en celulares y tabletas.

Documentos accesibles: utilice títulos, enlaces claros y estructuras compatibles con tecnologías de apoyo.

Videos: incorpore subtítulos cuando sean necesarios.

No dependa solo del color: la información debe comprenderse aun sin distinguir colores.

Navegación: utilice enlaces y botones con nombres claros.

Recuerde: una comunicación accesible facilita que todas las personas comprendan y utilicen la información de manera autónoma.

7. Lenguaje Incluyente

Comunicar con respeto también es incluir

El lenguaje incluyente reconoce la diversidad de las personas y promueve una comunicación (verbal, no verbal y escrita) respetuosa, equitativa y libre de expresiones que puedan excluir, discriminar o reproducir estereotipos.

En la Agencia Atenea, contribuye a que las comunicaciones sean más claras, accesibles y representativas de la diversidad de la ciudadanía.



¿Cómo aplicarlo en las comunicaciones?

Utilice expresiones incluyentes

Prefiera palabras o expresiones colectivas que representen a las personas sin hacer referencia innecesaria a un género específico.

En lugar de...	Escriba...
Los ciudadanos	La ciudadanía / Las personas
Los beneficiarios	Las personas beneficiarias
Los aspirantes	Las personas aspirantes / Quienes participan
Los estudiantes	El estudiantado* / La comunidad educativa

* Utilice el estudiantado cuando el contexto facilite la comprensión del mensaje.

Diríjase directamente a la persona

Cuando la comunicación esté dirigida a una persona específica, utilice la segunda persona. Esto hace el mensaje más cercano y fácil de comprender.

En lugar de...	Escriba...
El solicitante deberá presentar...	Debe presentar...
El beneficiario recibirá...	Recibirá...
El usuario deberá ingresar al sistema...	Ingresa...

Respete la forma como las personas desean ser nombradas

Cuando una persona informe el nombre, pronombre o forma de tratamiento con la que desea ser identificada, utilícelo en las comunicaciones, siempre que sea pertinente y conforme a las disposiciones institucionales sobre protección de datos personales y demás normas aplicables.

Evite expresiones que puedan excluir o discriminar

No utilice expresiones que:

- Reproduzcan estereotipos;
- Atribuyan características o capacidades por razón de género, edad, discapacidad, origen étnico, nacionalidad, orientación sexual, identidad de género, religión u otras condiciones;

- Invisibilicen a determinados grupos de personas;
- Puedan resultar ofensivas, discriminatorias o estigmatizantes.

Recuerde

El lenguaje incluyente no consiste en agregar más palabras ni en desdoblar de manera permanente las expresiones (por ejemplo, los y las estudiantes). Consiste en elegir palabras que representen a las personas con claridad, naturalidad y respeto, sin afectar la comprensión del mensaje.

Una comunicación incluyente reconoce la diversidad, promueve la igualdad de trato y fortalece una relación respetuosa, cercana y libre de discriminación entre la Agencia Atenea y la ciudadanía.

8. Lenguaje jurídico claro

Es la forma de comunicar **decisiones, conceptos, normas y actuaciones jurídicas de manera precisa, comprensible y directa**, conservando el rigor y los efectos jurídicos del contenido.

Importante: El lenguaje claro **no elimina la precisión ni el rigor jurídico**. Busca que la ciudadanía pueda comprender el contenido, identificar sus implicaciones y saber qué acciones debe realizar, cuando corresponda.



1. Evitar formalismos innecesarios

En lugar de: *“En atención a la solicitud de la referencia, y una vez efectuado el análisis jurídico correspondiente, nos permitimos es importante manifestarle...”*

Escriba: *“Después de revisar su solicitud, le informamos que...”*

2. Explicar términos jurídicos indispensables

En lugar de: *“Su petición será objeto de traslado por competencia.”*

Escriba: *“La entidad que recibió su petición no es la competente para responderla. Por esta razón, la solicitud será enviada a la entidad que debe atenderla.”*

Clave: no basta con cambiar palabras difíciles; hay que explicar qué significa la actuación para la persona.

3. Explicar primero la decisión

En lugar de: *Cinco párrafos de fundamentos jurídicos antes de conocer la decisión.*

Escriba: *Respuesta: Su solicitud fue aceptada. A continuación, se explicanmos las razones de esta decisión.*

Documento	¿Cómo aplicar lenguaje claro?	Ejemplo
Actos administrativos	Presentar claramente la decisión, explicar sus razones y señalar las acciones o recursos que correspondan. Evitar transcripciones extensas de normas.	<i>En lugar de: "Se procede a negar la solicitud impetrada..." Escriba: "Se niega la solicitud porque no cumple con el requisito establecido..."</i>
Respuestas jurídicas	Responder directamente la pregunta o solicitud. Explicar el fundamento jurídico de manera comprensible y señalar qué implica la respuesta para la persona.	<i>En lugar de: "De conformidad con lo establecido en la normatividad vigente..." Escriba: "De acuerdo con el artículo X, usted debe..."</i>
Conceptos jurídicos	Exponer primero la conclusión y después desarrollar los argumentos que la sustentan. Diferenciar la norma, el análisis y la conclusión.	<i>En lugar de: iniciar con varias normas y antecedentes. Escriba: "De acuerdo con el análisis realizado, se concluye que..."</i>
Comunicaciones oficiales	Utilizar mensajes directos, precisos y comprensibles. Indicar qué se informa, qué debe hacer la persona y, cuando corresponda, los plazos o canales.	<i>En lugar de: "En atención a lo anteriormente expuesto, nos permitimos comunicar..." Escriba: "Con base en lo anterior, le informamos que..."</i>

9. Lista de verificación para una comunicación

Antes de enviar o publicar una comunicación, verifique lo siguiente:

Mensaje

- La idea principal se presenta al inicio.
- La información responde a la necesidad de la persona y es suficiente para comprender el mensaje.
- Se indican claramente las acciones, requisitos o pasos a seguir, cuando corresponda.

Lenguaje

- Se utilizaron palabras sencillas y de uso común.
- Se evitaron tecnicismos, siglas o abreviaturas sin explicación.
- El lenguaje es claro, incluyente, respetuoso y libre de expresiones discriminatorias.

Organización

- La información está organizada de forma lógica y facilita la lectura.
- Los títulos, listas o tablas mejoran la comprensión del contenido.
- Se eliminaron repeticiones e información innecesaria.

Revisión final

- La ortografía, la gramática y la puntuación son correctas.
- Los nombres, fechas, enlaces y demás datos fueron verificados.

- La comunicación cumple con la normativa y las directrices institucionales aplicables.

Pregunta de validación

Si usted recibiera esta comunicación, ¿la comprendería desde la primera lectura o escucha y sabría qué debe hacer?

Si la respuesta es **sí**, la comunicación está lista para ser enviada o publicada.

Recuerde: Cada revisión es una oportunidad para asegurar que la información sea comprensible, oportuna y útil para la ciudadanía.

10. Aplicación de las recomendaciones en las comunicaciones institucionales

Los siguientes ejemplos muestran cómo aplicar las recomendaciones de esta cartilla para elaborar comunicaciones más claras, incluyentes y orientadas a las necesidades de la ciudadanía.

Ejemplo 1. Presente la información más importante desde el inicio

Cuando la comunicación responda una solicitud o informe una decisión, indique primero la respuesta y luego explique las razones.

En lugar de...	Escriba...
En atención a su solicitud y una vez realizado el análisis correspondiente, nos permitimos informar que...	Después de revisar su solicitud, le informamos que...

¿Por qué? La persona conoce la respuesta desde el inicio y comprende más fácilmente el mensaje.

Ejemplo 2. Explique qué debe hacer la persona

Indique claramente las acciones, los plazos o los canales de atención, cuando corresponda

En lugar de...	Escriba...
Su solicitud fue aprobada.	Su solicitud fue aprobada. Ahora debe ingresar a la plataforma y aceptar las condiciones del programa antes del 15 de agosto.

¿Por qué? Orienta a la persona sobre los pasos a seguir.

Ejemplo 3. Utilice palabras sencillas

Prefiera expresiones de uso común y evite tecnicismos cuando exista una alternativa más clara.

En lugar de...	Escriba...
Deberá allegar la documentación requerida.	Debe presentar los documentos requeridos.
Proceda a efectuar la actualización de la información.	Ahora actualice su información.

¿Por qué? Hace la comunicación más clara y directa.

Ejemplo 4. Utilice un lenguaje incluyente

Emplee expresiones que representen a todas las personas de manera respetuosa.

En lugar de...	Escriba...
Los ciudadanos interesados podrán participar.	Podrán participar.

¿Por qué? Reconoce la diversidad y favorece una comunicación más incluyente.

Ejemplo 5. Utilice un tono cercano

Diríjase directamente a la persona y evite expresiones impersonales.

En lugar de...	Escriba...
El interesado deberá esperar la respuesta institucional	Deberá esperar la respuesta.

¿Por qué? Genera una comunicación más cercana y fácil de comprender.

Ejemplo 6. Evite tecnicismos y expresiones innecesarias

En lugar de...	Escriba...
La validación documental se encuentra en curso.	Sus documentos se encuentran en validación.

¿Por qué? Reduce la complejidad del mensaje y facilita su comprensión.

Recuerde: Una comunicación clara presenta la información más importante desde el inicio, utiliza palabras sencillas, orienta sobre las acciones que debe realizar la persona y emplea un lenguaje incluyente, respetuoso y cercano

Comunicación clara en la atención a la ciudadanía

Ejemplo:

Una persona consulta a la Agencia sobre una convocatoria de formación. Tiene dudas sobre los requisitos, las fechas de inscripción y qué debe hacer después de registrarse.

A partir de esta situación, se presentan tres ejemplos:

Respuesta a una petición

Situación: La persona pregunta si puede participar en una convocatoria y solicita información sobre los requisitos.

Respuesta clara: Después de revisar su solicitud, le informamos que puede participar en la convocatoria siempre que cumpla los requisitos establecidos.

Para realizar la inscripción debe:

- Ingresar a la plataforma habilitada.
- Registrar la información solicitada.
- Adjuntar los documentos requeridos.
- Completar la inscripción dentro de las fechas establecidas.

Los resultados serán publicados de acuerdo con el cronograma de la convocatoria.

Si requiere orientación adicional, puede comunicarse a través de los canales de atención de la Agencia.

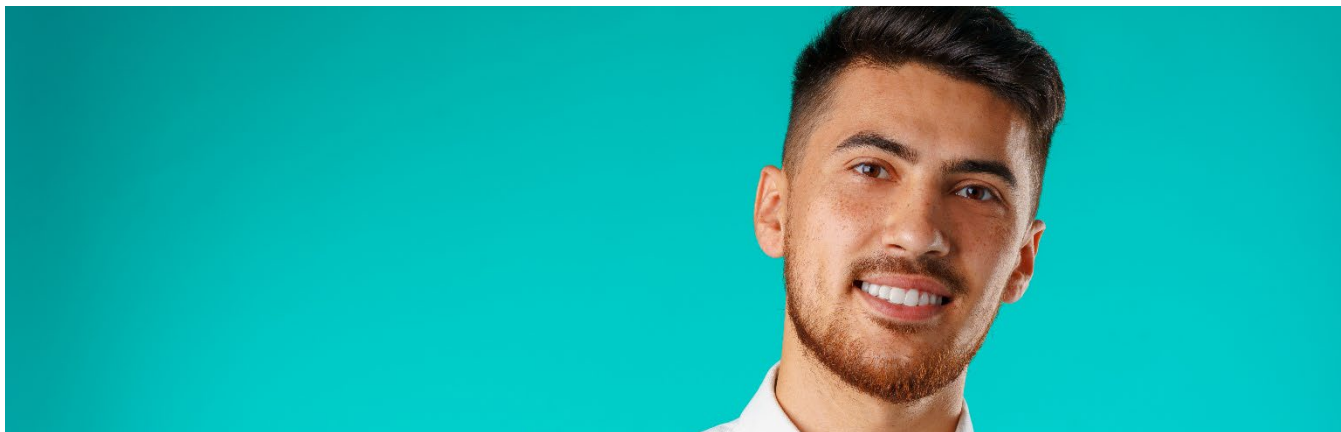
Por qué funciona esta respuesta

- Respuesta principal desde el inicio.
- Oraciones cortas.
- Acciones organizadas en pasos.
- Lenguaje cotidiano.
- Información útil para la persona.
- información necesaria

11. Compromiso de la Agencia Atenea con las personas

En la Agencia Atenea se entiende que una comunicación clara, incluyente y accesible facilita el acceso a la información, orienta la toma de decisiones y fortalece el relacionamiento con la ciudadanía.

Por ello, se invita a todas las personas servidoras públicas y demás colaboradores a aplicar estas recomendaciones en cada comunicación, para contribuir a una atención más cercana, respetuosa y centrada en las personas.



12. Referencias normativas

Normativa

- Constitución Política de Colombia (1991).
- Acuerdo Distrital 381 de 2009, por medio del cual se promueve el uso del lenguaje incluyente.
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 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.
- Decreto Distrital 640 de 2025, por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública.
- CONPES D.C. 42 de 2026, Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía 2026-2038.
- Decreto Distrital 207 de 2026, por medio del cual se modifica la Parte 1 del Libro 2 y se sustituye el Título 10 de la Parte 2 del Libro 3 del Decreto Distrital 640 de 2025, Único del Sector Gestión Pública, respecto de los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía.

13. Referencias técnicas

Lineamientos técnicos

- Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Guía de Lenguaje Claro para las entidades públicas de Colombia.
- Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Guía para el uso de lenguaje incluyente y no sexista en las entidades públicas.
- Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital.
- Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.
- Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Manual del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y demás lineamientos técnicos expedidos para la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

CARTILLA DE LENGUAJE CLARO E INCLUYENTE

