BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA

BOGOTÁ

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…	**Ingrese…**

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, lse 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.	*En lugar de: "Se procede a negar la solicitud impetrada…" Escriba: "Se niega la solicitud porque no cumple con el requisito establecido…"*
Respuestas jurídicas	Responder directamente la pregunta o solicitud. Explicar el fundamento jurídico de manera comprensible y señalar qué implica la respuesta para la persona.	*En lugar de: "De conformidad con lo establecido en la normatividad vigente…" Escriba: "De acuerdo con el artículo X, usted debe…"*
Conceptos jurídicos	Exponer primero la conclusión y después desarrollar los argumentos que la sustentan. Diferenciar la norma, el análisis y la conclusión.	*En lugar de: iniciar con varias normas y antecedentes. Escriba: "De acuerdo con el análisis realizado, se concluye que…"*
Comunicaciones oficiales	Utilizar mensajes directos, precisos y comprensibles. Indicar qué se informa, qué debe hacer la persona y, cuando corresponda, los plazos o canales.	*En lugar de: "En atención a lo anteriormente expuesto, nos permitimos comunicar…" Escriba: "Con base en lo anterior, le informamos que…"*

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.**

En lugar de…	Escriba…
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, lse 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 Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y demás lineamientos técnicos expedidos para la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA

BOGOTÁ

CARTILLA DE LENGUAJE CLARO E INCLUYENTE

