

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes		Código: GDO-F-02	 Radicado: 20264500231313 Fecha: 26-03-2026
		Fecha: 04/02/2026	
	EVIDENCIA DE REUNIÓN	Versión: 3	
		Página: 1 de 3	

ASUNTO: Transferencia de conocimiento “Más Claro, Más Fácil” Socialización de la estrategia de Lenguaje Claro – en el marco de la implementación del Manual de Servicio a la Ciudadanía versión 3.		DEPENDENCIA RESPONSABLE: Subdirección Administrativa y Financiera – Relacionamento con la Ciudadanía	
LUGAR: meet.google.com/kns-oyhd-vno	FECHA: 04/03/2026	HORA: 10:00 a.m. a 11:00 a.m.	

ASISTENTES					
NOMBRES Y APELLIDOS	ORGANIZA CIÓN O DEPENDEN CIA	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONOS	FIRMA
Gloria Aida Cogollo	ARC	Contratista	gloria.cogollo@idartes.gov.co	601 3795750 ext. 4500	Firma Electrónica
Yecxy Salas	ARC	Funcionario	yecxy.salas@idartes.gov.co	601 3795750 ext. 4500	Firma Electrónica

ORDEN DEL DIA
Objetivo de la reunión Socializar el enfoque de Lenguaje Claro y la estrategia institucional “Más Claro, Más Fácil”, dando a conocer su importancia, componentes, forma de implementación y los aportes para el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía en el Idartes.
DESARROLLO DE LA REUNIÓN
La capacitación fue iniciada por Aida Cogollo, responsable del área de Relacionamento con la Ciudadanía, quien dio apertura a la capacitación, en el marco de la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento con la Ciudadanía y sus enfoques, liderada por la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamento con la Ciudadanía, conforme a la Resolución Idartes No. 1855 del 21 de noviembre de 2025. Durante la sesión se presentó el concepto de Lenguaje Claro como una forma de comunicación accesible y comprensible que permite a la ciudadanía entender fácilmente la información, facilitando su participación y la toma de decisiones informadas. Se resaltó su importancia en la gestión pública, destacando beneficios como: - Mejora en la comunicación entre la ciudadanía y la entidad. - Fortalecimiento de la transparencia. - Optimización de tiempos y recursos. - Prevención de errores jurídicos al garantizar la comprensión de la información.

* El aquí firmante hace constar que el (los) temas y compromisos fijados en la presente acta se desarrollaron a cabalidad.

**Me permito manifestar de manera libre y voluntaria que autorizo a IDARTES para recolectar, usar y tratar mis datos personales únicamente para los fines y actividades institucionales. IDARTES se compromete a salvaguardar la privacidad de la información personal obtenida, de acuerdo con su política de confidencialidad y se compromete a no ceder, vender, ni a compartir estos datos recibidos con terceros sin la autorización expresa. Lo anterior, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales" y de conformidad con lo señalado en el Decreto 1377 de 2013.

		Código: GDO-F-02	 Radicado: 20264500231313 Fecha: 26-03-2026
		Fecha: 04/02/2026	
	EVIDENCIA DE REUNIÓN	Versión: 3	
		Página: 2 de 3	

Posteriormente, se socializó la estrategia institucional **“Más Claro, Más Fácil”**, la cual tiene como punto de partida la identificación de los temas más frecuentes de la ciudadanía y la traducción de las respuestas a lenguaje claro, garantizando que:

- La ciudadanía encuentre la información que busca.
- Comprenda dicha información.
- Pueda utilizarla para su beneficio.

Se presentaron los principios del Lenguaje Claro: empatía, claridad, coherencia y precisión, así como reglas prácticas para su aplicación, entre ellas el uso de palabras sencillas, explicación de siglas, uso de listas y redacción en voz activa para lograr mensajes más claros y directos.

Asimismo, se expusieron los **componentes de la estrategia**, que incluyen:

- Capacitación y sensibilización del talento humano.
- Articulación entre equipos.
- Diseño de manuales, protocolos y piezas comunicativas.
- Planeación de materiales y recursos.
- Seguimiento y acompañamiento continuo.

En relación con la implementación, se destacó la alineación con el sistema distrital **“Bogotá te Escucha”**, especialmente en la gestión de respuestas a PQRS, promoviendo una comunicación empática, clara y articulada entre los equipos.

Se abordó el proceso de seguimiento a respuestas, en el cual se verifican aspectos como:

- Correcta identificación del ciudadano.
- Dirección de notificación adecuada.
- Respuestas claras, de fondo y útiles.
- Inclusión de enlaces activos para ampliar la información.

Finalmente, se compartieron resultados de la estrategia, evidenciando un aumento en la satisfacción ciudadana (del 86% al 97%) y un índice de calidad del servicio del 98%, así como la importancia de garantizar su sostenibilidad mediante el fortalecimiento del talento humano y la mejora continua de herramientas y procesos.

* El aquí firmante hace constar que el (los) temas y compromisos fijados en la presente acta se desarrollaron a cabalidad.
**Me permito manifestar de manera libre y voluntaria que autorizo a IDARTES para recolectar, usar y tratar mis datos personales únicamente para los fines y actividades institucionales. IDARTES se compromete a salvaguardar la privacidad de la información personal obtenida, de acuerdo con su política de confidencialidad y se compromete a no ceder, vender, ni a compartir estos datos recibidos con terceros sin la autorización expresa. Lo anterior, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales" y de conformidad con lo señalado en el Decreto 1377 de 2013.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes		Código: GDO-F-02	 Radicado: 20264500231313 Fecha: 26-03-2026
		Fecha: 04/02/2026	
	EVIDENCIA DE REUNIÓN	Versión: 3	
		Página: 3 de 3	

Conclusiones

- El Lenguaje Claro es un elemento estratégico para mejorar la relación entre Idartes y la ciudadanía.
- La estrategia “Más Claro, Más Fácil” fortalece la calidad del servicio y la eficiencia institucional.
- Es fundamental su implementación transversal en todos los procesos de comunicación y atención.
- El seguimiento y la mejora continua son claves para la sostenibilidad de la estrategia.

Recomendaciones

- Implementar los lineamientos de Lenguaje Claro en las comunicaciones institucionales.
- Revisar y ajustar formatos, plantillas y respuestas a la ciudadanía.
- Fortalecer procesos de capacitación y sensibilización en la entidad.
- Realizar seguimiento a la calidad de las respuestas en PQRSD.
- Promover la articulación entre equipos para la implementación de la estrategia.

Elaboró: Aida Cogollo
Apoyó: Yaneth Martin
Revisó y aprobó: Yecxy Salas

COMPROMISOS		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZO / FECHA
		DD/MM/AAAA
		DD/MM/AAAA

Documento 20264500231313 firmado electrónicamente por:

GLORIA AIDA COGOLLO RODRIGUEZ , Relacionamento con la Ciudadanía, Fecha firma: 31-03-2026 12:29:21

Proyectó: YANETH MARTIN MORA - Contratista - Relacionamento con la Ciudadanía



79d638192789a3450e3d83f19aa04b1e394d271f8d481720f228e921a1895b48

Codigo de Verificación CV: 99c17 Comprobar desde:

* El aquí firmante hace constar que el (los) temas y compromisos fijados en la presente acta se desarrollaron a cabalidad.

**Me permito manifestar de manera libre y voluntaria que autorizo a IDARTES para recolectar, usar y tratar mis datos personales únicamente para los fines y actividades institucionales. IDARTES se compromete a salvaguardar la privacidad de la información personal obtenida, de acuerdo con su política de confidencialidad y se compromete a no ceder, vender, ni a compartir estos datos recibidos con terceros sin la autorización expresa. Lo anterior, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales" y de conformidad con lo señalado en el Decreto 1377 de 2013.