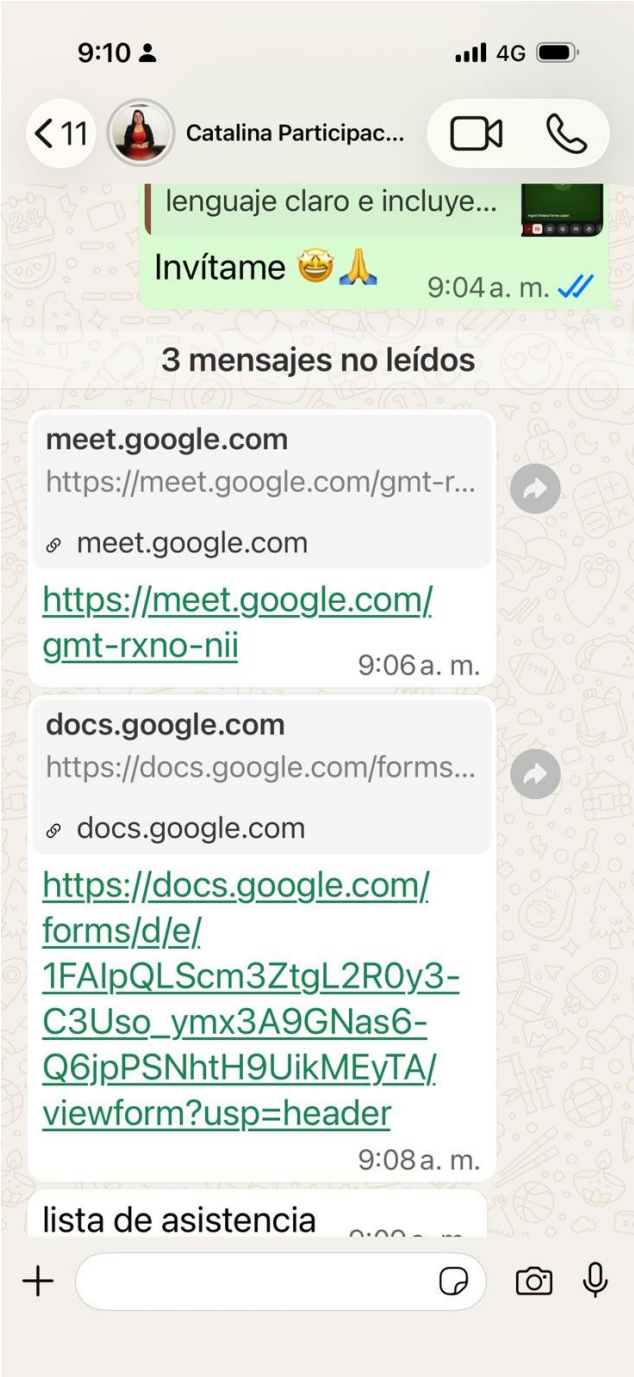
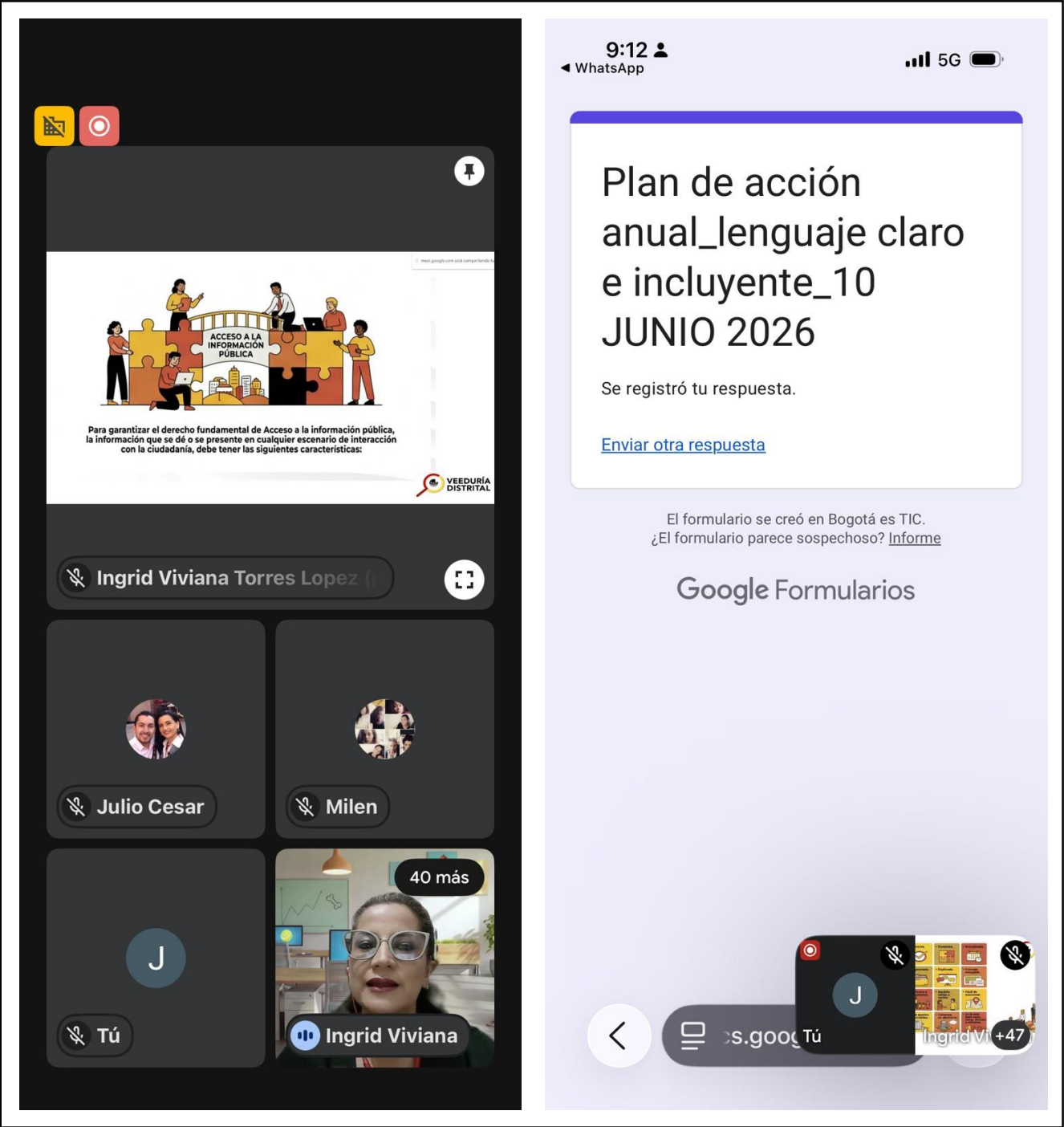


DESARROLLO Y CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN:

El día miércoles 10 de junio a las 9:00 am se realizo la reunión de propuesta de plan de acción anual de lenguaje claro e incluyente, por la plataforma Meet.





COMPROMISOS DE LA REUNIÓN:

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
1	Realizar el acta	Jhon Jairo Moreno	20-06-2026

NOTA 1: En caso de ser una reunión virtual se puede anexar el reporte de asistencia generado por las plataformas de reuniones o plataformas que generen formularios.

NOTA 2: Agregue o elimine las filas que sean necesarias para registrar los asistentes y los compromisos de la reunión.

Marca temporal	Nombres y apellidos	Entidad	Dependencia	Tipo de vinculación	Temática institucional en la que participa o que le f	Correo institucional	Teléfono
10/06/2026 9:08:01	DIANA CRISTINA ORJUELA BAHAMON	SECRETARIA DE HACIENDA DE BOGOTA	DIRECCIÓN DE CULTURA TRIBUTARIA Y RELACI	Funcionario/a	LENGUAJE CLARO	dcorjuela@shd.gov.co	3102302956
10/06/2026 9:08:37	Leidy Catalina Veloza Rodríguez	Alcaldía Local de Puente Aranda	Participación	Contratista	propuesta Plan de acción anual de lenguaje claro e	leidy.veloza@gobiernobogota.gov.co	3003142924
10/06/2026 9:08:37	Zandra Patricia Ramos Chavarro	Secretaría Distrital de Movilidad	Dirección de Atención al Ciudadano	Contratista	Propuesta Plan de acción anual de lenguaje claro	zramos@movilidadbogota.gov.co	3142937669
10/06/2026 9:09:16	Luis Fernando Moreno Urrea	Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia	Subsecretaría de Gestión Institucional - Atención	Contratista	Lenguaje Claro	Luis.Moreno@scj.gov.co	3118419940
10/06/2026 9:09:47	Óscar Alberto Rodríguez pinto	Universidad distrital fransisco José de Caldas	Uqrac	Contratista	Atención al ciudadano	Oarodriguezp@udistrital.edu.co	3105667170
10/06/2026 9:09:56	Gisella Ricardo Vásquez	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	Comunicaciones	Contratista	Lenguaje Claro e incluyente	gricardo@fuga.gov.co	3176931383
10/06/2026 9:11:51	Gianluca Alarcón Fonseca	IDPAC	Secretaría general	Contratista	Implementación de uso de Lenguaje Claro	galarcon@participacionbogota.gov.co	3054654733
10/06/2026 9:12:23	John Jairo Moreno Muñoz	Alcaldía Local de Puente Aranda	Participación	Contratista	Inclusión		3168327517
10/06/2026 9:12:40	Jina Paola González Sánchez	Jardín Botánico José Celestino Mutis	Oficina Asesora de Planeación	Contratista	Lenguaje claro	jina.gonzalez@jbb.gov.co	3045788308
10/06/2026 9:14:50	Guillermo Ignacio Moisés Benigno Sed	Secretaría General - Alcaldía mayor de Bogotá D.C.	Oficina Asesora de Planeación	Funcionario/a	Plan de Acción Anual Lenguaje Claro	gimbsediles@alcaldiabogota.gov.co	3006588650
10/06/2026 9:24:12	Sandra Milena Poches Vargas	Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C	Oficina Asesora de Planeación	Funcionario/a	Lenguaje claro e incluyente	smpoches@alcaldiabogota.gov.co	3178540859
10/06/2026 9:33:12	María Alejandra Cepeda Serna	Secretaría de Movilidad	Dirección de Atención al Ciudadano	Contratista	Estrategia de lenguaje claro e incluyente	mcepeda@movilidadbogota.gov.co	3108503646
10/06/2026 9:33:32	LINA MARIA HERNÁNDEZ ACOSTA	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA D	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Funcionario/a	MIPG	lhernandez@dadep.gov.co	3142279901
10/06/2026 9:36:06	Ana Milena Morales Rosas	Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	Oficina Asesora de Planeación	Funcionario/a	Plan de acción anual de lenguaje claro e incluyente	amoralesro@alcaldiabogota.gov.co	3104080489
10/06/2026 9:38:27	Diana Sofia Gutierrez Aldana	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pec	Subdirección Administrativa y Financiera	Funcionario/a	Propuesta Plan de acción anual de lenguaje claro e	diana.gutierrez@idep.edu.co	3138250005
10/06/2026 9:44:17	Viviana Ortiz Bernal	SCRD	Dirección de Gestión Corporativa	Contratista	Lenguaje claro	viviana.ortiz@scrd.gov.co	3133341598
10/06/2026 9:44:38	Gilma Lucia Cañón Ruiz	Caja de la Vivienda Popular	Dirección de Gestión Corporativa	Contratista		gilma.canon@cvp.gov.co	3108773711
10/06/2026 9:44:39	Paula Daniela Rodríguez	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	Oficina Asesora de Planeación	Contratista	Plan de acción anual de lenguaje claro e incluyente	prodriguez@fuga.gov.co	300212350
10/06/2026 9:44:50	Lilibeth Serrano Villamil	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	Subdirección de Gestión Corporativa	Funcionario/a	Lenguaje claro e incluyente	lercey.serrano@idpc.gov.co	3219999369
10/06/2026 9:44:58	Gina Paola Sanchez	SCRD	Talento Humano	Contratista	Lenguaje Claro	gina.sanchez@scrd.gov.co	3274850
10/06/2026 9:45:28	German Daniel Cespedes Roperio	Orquesta Filarmónica de Bogotá	Oficina Asesora de Planeación y Tecnología	Funcionario/a	Propuesta Plan de acción anual de lenguaje claro e	gcespedes@ofb.gov.co	3164286811
10/06/2026 9:45:41	Heidy Andrea Romero	SCRD	Oficina Asesora de Comunicaciones	Funcionario/a	Lenguaje Claro	heidy.romero@scrd.gov.co	3274850
10/06/2026 9:46:05	OSCAR ANDRES ARIZA PARDO	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN O	SECRETARIA GENERAL	Contratista	LENGUAJE CLARO E INCLUYENTE	OARIZA@PARTICIPACIONBOGOTA.GOV.CO	3185272802
10/06/2026 9:46:26	JENNY MILEN SUAREZ SONZA	IDPYBA	GRUPO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Contratista	Propuesta Plan de acción anual de lenguaje claro e	atencion.ciudadano1@animalesbog.gov.co	3115681202
10/06/2026 9:46:35	Angélica Vargas Palacio	Secretaría de Educación del Distrito	Oficina de servicio al ciudadano	Contratista	Formacion	Avargas@educacionbogota.gov.co	3112486553
10/06/2026 9:46:48	María Carolina Giraldo	TRANSMILENIO S.A.	Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamie	Contratista	Propuesta Plan de acción anual de lenguaje claro e	maria.giraldo@transmilenio.gov.co	3227602745
10/06/2026 9:47:07	Elizabeth Peña Salazar	Alcaldía Local de Puente Aranda	Calidad- Mejora continua	Contratista	Planes de mejoramiento	elizabeth.pena@gobiernobogota.gov.co	3502524644
10/06/2026 9:48:20	Ernesto Ojeda	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	TI	Contratista		eojeda@fuga.gov.co	3017790640
10/06/2026 9:50:28	Isabel Cristina Restrepo Vásquez	Instituto Distrital de las Artes - Idartes	SAF- RELACIONAMIENTO OCN LA CIUDADNAIA	Contratista	Plan de acción anual_lenguaje claro e incluyente_1	isabel.restrepo@idartes.gov.co	3104530739
10/06/2026 9:50:38	David Leonardo Meneses Cortes	IPES	OAC	Contratista	Web master	dlimenesesc@ipes.gov.co	3138660829
10/06/2026 9:51:31	PAULA CECILIA CASTAÑO AVENDAÑO	IPES	Subdirección de Formación y Empleabilidad	Funcionario/a	Formación y capacitación	pccastanoa@ipes.gov.co	3013597017
10/06/2026 9:52:27	Adriana Fabiola Cortés Díaz	Secretaría Distrital de Integración Social	SGI - SIAC	Funcionario/a		acortesd@sdis.gov.co	3112956983
10/06/2026 9:53:59	Catherine Andrea Barrera Bernal	Secretaría Distrital de Planeación	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	Contratista	Estratega Lenguaje Claro e Incluyente	Cbarrerab@sdp.gov.co	3224250591
10/06/2026 9:54:21	IBETH CAMILA OSORIO MORA	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	Contratista	LENGUAJE CLARO	iosorio@sdmujer.gov.co	3002627281
10/06/2026 9:55:10	Yesenia Patiño Figueroa	Secretaría Distrital de Gobierno	Subsecretaría de Gestión Institucional - Servicio	Contratista	Plan de acción anual de lenguaje claro e incluyente	yesenia.patino@gobiernobogota.gov.co	3045733621
10/06/2026 9:59:43	Linda Pedraza	FUGA	Gestión TI	Contratista	Lenguaje claro e inclusivo	Lpedraza@fuga.gov.co	
10/06/2026 10:00:25	Virginia Guevara	Departamento Administrativo del Servicio Civil	Dirección	Funcionario/a	Lc	vguevara@serviciocivil.gov.co	3112080909
10/06/2026 10:01:10	Arleth Patricia Perez Martinez	Secretaría General	Oficina Asesora de Planeación	Funcionario/a	Lenguaje claro	apperez@alcaldiabogota.gov.co	3116886850
10/06/2026 10:02:14	Jose Julian Martinez Dorado	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	Dirección de Gestión Corporativa	Funcionario/a	Propuesta Plan de acción anual de lenguaje claro e	jmartinez@desarrolloeconomico.gov.co	3015695044

Marca temporal	Nombres y apellidos	Entidad	Dependencia	Tipo de vinculación	Temática institucional en la que participa o que le interesa	Correo institucional	Teléfono
10/06/2026 10:05:26	Luz Amparo Macias Quintana	Secretaría Distrital de la Mujer	Subsecretaría de Gestión Corporativa	Contratista	Plan de accion lenguaje claro	Lmacias@sdmujer.gov.co	3213978966
10/06/2026 10:07:05	Diego Constain	Desarrollo Economico	Gestion Corporativa	Funcionario/a	Propuesta Plan de acción anual de lenguaje claro	dconstain@desarrolloeconomico.gov.co	3142194987
10/06/2026 10:07:36	Luz Amparo Macias Quintana	Secretaría Distrital de la Mujer	Subsecretaría de Gestión Corporativa	Contratista	Plan de acción de lenguaje claro	Lmacias@sdmujer.gov.co	3213978966
10/06/2026 10:08:20	Mario Arturo Salgado Bolaños	Defensoría del Espacio Público	Oficina Asesora de Planeación	Contratista	Participación	msalgado@dadeo.gov.co	3134213969
10/06/2026 10:14:34	Sonia Carolina Rodriguez Reyes	Canal Capital	Relacionamiento con la ciudadanía	Funcionario/a	Plan de acción anual lenguaje claro e incluyente	carolina.rodriguez@canalcapital.gov.co	3214992353
10/06/2026 10:14:54	sindy johana garzon zapata	CVP	Subdirección Administrativa	Contratista	Lenguaje claro e incluyente	sindy.garzon@cvp.gov.co	3246855795
10/06/2026 10:16:58	Natalia Ybett Lozano Barahona	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	Servicio al ciudadano	Contratista	Propuesta Plan de acción anual de lenguaje claro e incluyente	nlozano@fuga.gov.co	3013609075
10/06/2026 10:18:51	Gloria Aida Cogollo	Instituto Distrital de las Artes - Idartes	Relacionamiento con la Ciudadanía	Contratista	Propuesta Plan de acción anual de lenguaje claro e incluyente	gloria.cogollo@idartes.gov.co	3208274232
10/06/2026 10:18:56	Miguel Leonardo Calderon Marin	IDEP	Oficina Asesora de Planeación	Funcionario/a	Investigación Educativa	miguel.calderon@idep.edu.co	3006008120
10/06/2026 10:19:41	saudy mantilla	SUBRED NORTE	Oficina de participacion comunitaria y servicio al ciudadano	Contratista	Propuesta Plan de acción anual de lenguaje claro e incluyente	referenteservicioalciudadano@subrtednort	31125578588
10/06/2026 10:19:42	Anyi Mildred Rivera Vargas	DASCD	Subdirección Corporativa	Contratista	Relacionamiento con la Ciudadanía	arivera@serviciocivil.gov.co	3124934190
10/06/2026 10:20:51	Arcelia Agudelo Duran	Secretaría Distrital de Gobierno	Subsecretaría de Gestión Institucional - Servicio al Ciudadano	Contratista	Plan de acción anual lenguaje claro e incluyente	arcelia.agudelo@gobiernobogota.gov.co	3203527247
10/06/2026 10:22:41	Andrea Johanna Jiménez Ramirez	Secretaría Distrital de Gobierno	Subsecretaría de Gestión Institucional Servicio al Ciudadano	Funcionario/a	Plan de acción anual lenguaje claro e incluyente	andrea.jimenez@gobiernobogota.gov.co	3155861411
10/06/2026 10:23:55	María Elisa Rugel Sanclemente	IDPAC	Oficina Asesora de Planeación	Contratista	Estrategia de Lenguaje Claro	merugel@participacionbogota.gov.co	3012199205
10/06/2026 10:24:12	Andres Felipe Rico	TRANSMILENIO S.A	SUBGERENCIA DE COMUNICACIONES Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	Contratista	PLAN DE ACCIÓN LENGUAJE CLARO	andres.rico@transmilenio.gov.co	2203000
10/06/2026 10:25:19	Jasbleidi Mojica Cardona	UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	Subdirección de Gestión Corporativa	Contratista	Lenguaje Claro	cmojica@bomberosbogota.gov.co	3123028171
10/06/2026 10:25:26	Laura Cecilia Ruge González	TRANSMILENIO S.A.	Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con la Ciudadanía	Contratista	Plan de Acción Lenguaje Claro	laura.ruge@transmilenio.gov.co	3213720059
10/06/2026 10:26:14	Edna Camila Acero Tinoco	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Oficina Asesora de Planeación	Contratista	Lenguaje claro	edna.acero@scj.gov.co	3006498931
10/06/2026 10:26:58	Bibiana Andrea Cortés M	Secretaría Distrital de Ambiente	Oficina de Atención al Ciudadano	Contratista	Atención al Ciudadano	bibiana.cortes@ambientebogota.gov.co	3208466294
10/06/2026 10:27:12	Yaneth Martin Mora	Instituto Distrital de las Artes	SAF - Relacionamiento con la Ciudadanía	Contratista	Propuesta Plan de acción anual de lenguaje claro e incluyente	yaneth.martin@idartes.gov.co	3202959062
10/06/2026 11:53:57	María Stefanny Gamboa Ortiz	IDT	Corporativa	Contratista	Lenguaje claro	Maria.gamboa@idt.gov.co	3150316063



PLAN DE ACCIÓN ANUAL

LENGUAJE CLARO E INCLUYENTE



Para garantizar el derecho fundamental de Acceso a la información pública, la información que se dé o se presente en cualquier escenario de interacción con la ciudadanía, debe tener las siguientes características:

• Veraz.



• Correcta.



• Completa.



• Actualizada.



• Sencilla, sin tecnicismos.



• Organizada.



• Explicada.



• Formato amigable.



• Color, tamaño, tipografía, contraste, ilustraciones.



• Inclusiva y respetuosa.



• Amable, cálida y cortés.



• Fácil de encontrar.



• Publicada.



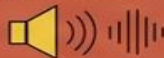
• Con ajustes razonables.



• Concreta, no abstracta.



• En lo oral, buen tono, ritmo, dicción y volumen.



Medición de los niveles de accesibilidad, a partir de los modos de interacción con la ciudadanía

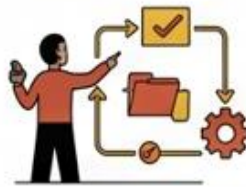
Modo de interacción	Canal de atención asociado	Espacios interacción asociados	Tipo de Accesibilidad que aplica	
Digital	Correo	Web	Tecnológica Por Talento humano Por Estándares	L E N G U A J E C L A R O
		Email		
		Chatbot		
		Redes		
Digital y Presencial	Presencial	Pantallas	Física	
		Puntos atención	Tecnológica	
		Ferías	Por Talento humano	
		Diálogos	Por Estándares	
Digital y Escrito físico	Escrito	Respuestas PQRS	Tecnológica Por Talento humano Por Estándares	
Telefónico	Telefónico	Teléfono	Tecnológica Por Talento humano Por Estándares	

¿Qué implica el lenguaje claro e incluyente en relación con el talento humano de una entidad pública?

Que los servidores y colaboradores sean frecuentemente capacitados en:



+ Trámites, servicios y OPAs de la entidad.



+ Estándares, procesos y procedimientos internos.



+ Manuales, protocolos y lineamientos distritales.



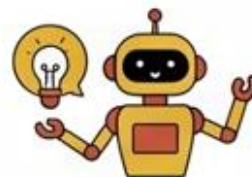
+ Habilidades lingüísticas (hablar, leer, escuchar, escribir)



+ Enfoque diferencial y lenguaje incluyente.



+ Manejo de emociones.



+ Inteligencia artificial.

- Que los servidores y colaboradores sean frecuentemente evaluados en lo que se les capacitó.



- Que los servidores y colaboradores tengan espacios de práctica y fortalecimiento de habilidades en laboratorios de simplicidad (participantes de todas las áreas).



¿Qué implica el lenguaje claro e incluyente en relación con el acceso tecnológico de una entidad pública?



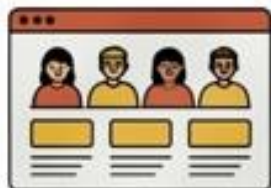
Que se apliquen las WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines) son un estándar internacional del W3C.



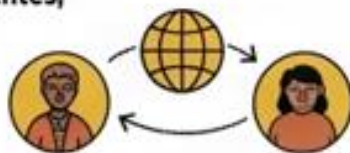
Que los contenidos web escritos estén en lenguaje claro e incluyente. (noticias, novedades, trámites y servicios, información institucional, preguntas frecuentes, sección PQRSU)



Que los contenidos web de video y audio estén en lenguaje claro e incluyente.

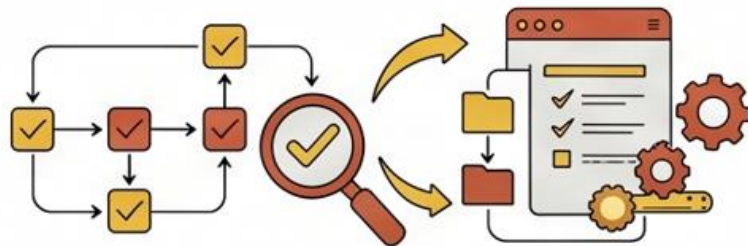


Que la web tenga secciones inclusivas.

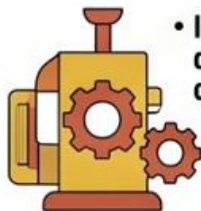


Que se maneje una estrategia web de comunicaciones que informe a la ciudadanía en lenguaje claro e incluyente lo más relevante de la entidad.

¿Qué implica el lenguaje claro e incluyente en relación con los estándares, procesos y procedimientos internos, de una entidad pública?



- **Que se tenga claro el inventario de procesos y procedimientos internos, para identificar claramente cuáles falta estructurar en lenguaje claro e incluyente o cuáles de los existentes deben modificarse a lenguaje claro e incluyente.**



- **Intervenir los estándares internos que requieran ser aclarados para que su aplicación sea efectiva.**



- **Verificar que se hayan incorporado los lineamientos de lenguaje claro en los estándares internos.**



¿Qué implica el lenguaje claro e incluyente en relación con el acceso en los espacios físicos de una entidad pública?



- **Que los contenidos escritos físicos estén en lenguaje claro e incluyente.** (carteles, volantes, carteleras, tableros, notificaciones, edictos, señalización, horario).



- **Que los contenidos de video y audio estén en lenguaje claro e incluyente.** (pantallas digitales, TV, digiturno).
- **Que los servidores y colaboradores presentes en estos espacios apliquen los lineamientos internos y de lenguaje claro e incluyente.**



¿Qué implica el lenguaje claro e incluyente en relación con la atención telefónica de una entidad pública?

- Que el IVR sea claro e inclusivo. (Interactive Voice Response o Respuesta de Voz Interactiva – menú de opciones inicial que enruta llamadas).
- Que los servidores y colaboradores presentes en este espacio apliquen los lineamientos internos y de lenguaje claro e incluyente.





PROPUESTA DE ACCIONES

LENGUAJE CLARO E INCLUYENTE

TALENTO HUMANO

Actividad	Espacio de interacción con la ciudadanía	Nombre	Correo	Área
Identificar colaboradores que manejan o estructuran contenidos en cada espacio de interacción con la ciudadanía, diligenciar sus datos.	Web			
	Email			
	Chatbot			
	Redes sociales			
	Pantallas digitales			
	Puntos atención presencial			
	Ferias de servicio			
	Diálogos ciudadanía			
	Respuestas PQRS			
	Teléfono			

TALENTO HUMANO

Actividad	Temática	Fecha	Cantidad de personas	Observaciones
Programar sesiones periódicas para el fortalecimiento de habilidades	Conocimiento en la implementación de la estrategia de lenguaje claro.			
	Habilidades lingüísticas: hablar, escribir, leer y escuchar.			
	Conocimiento de los estándares internos que reglan el espacio de interacción en el que participa (por grupos de personas, según corresponda)			
	Conocimiento de los estándares internos y distritales que reglan el relacionamiento con la ciudadanía (por grupos de personas, según corresponda)			
	Enfoque diferencial y Lenguaje incluyente.			
	Manejo de la inteligencia artificial para la estructuración de contenidos institucionales.			
	Laboratorios de simplicidad (por ejemplo: plantillas de respuesta a PQRS, contenido y presentación de información de trámites y servicios).			
	Habilidades para el manejo de las emociones propias y de la ciudadanía.			

TALENTO HUMANO

Evaluar periódicamente	Conocimiento de los trámites, servicios y OPA de la entidad (por grupos de personas, según corresponda) (internamente a través de evaluaciones y/o clientes incógnitos; externamente, mediante medición de satisfacción ciudadanía y/o encuentro directo con ciudadanía)			
	Aplicación de protocolos y estándares (por grupos de personas, según corresponda) (internamente a través de evaluaciones y/o clientes incógnitos; externamente, mediante medición de satisfacción ciudadanía y/o encuentro directo con ciudadanía)			

TECNOLÓGICO				
Espacio de interacción con la ciudadanía	Actividad	Fecha	Descripción de ejecución	Dificultades
Web Email Chatbot Redes sociales Pantallas digitales	Verificar cumplimiento de las pautas WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines:) son un estándar internacional del W3C, publicado en 2008, que define cómo hacer el contenido web más accesible para personas con discapacidad. Se basan en 4 principios (POUR: Perceptible, Operable, Comprensible, Robusto), 12 pautas y 61 criterios de éxito verificables, organizados en niveles de conformidad A, AA y AAA.			
	Identificar e intervenir contenidos escritos para su simplificación (por ejemplo: IVR telefónico, preguntas frecuentes, glosarios, portafolios de servicios, trámites, encuestas en línea, etc.)			
	Identificar e intervenir contenidos en video y/o audio que deban ser objeto de aplicación de ajustes razonables (voz en off, subtítulos, lengua de señas colombiana) para que puedan ser accesibles para distintos grupos de valor (por ejemplo: discapacidad visual, discapacidad auditiva, adultos mayores, niños, niñas y adolescentes)			
	Identificar e intervenir los contenidos en video y/o audio, cuyo guion de base, deba ser simplificado o aclarado.			

TECNOLÓGICO

Teléfono

Adelantar estrategias, tanto de comunicación interna, como de cara a la ciudadanía, para optimizar el diseño, difusión y usabilidad, de contenidos institucionales, que faciliten su comprensión y aprovechamiento.

Generar contenidos web con lenguaje inclusivo, que facilite el acceso a la información institucional, a personas de los distintos grupos de valor. (discapacidad, etnias, diversidad sexual, adulto mayor, niñez)

Evaluar lenguaje claro y lenguaje inclusivo en cada uno de los espacios digitales y teléfono (internamente a través de cliente incógnito; externamente, mediante medición de satisfacción ciudadanía y/o encuentro directo con ciudadanía)

ESPACIOS FÍSICOS				
Espacio de interacción con la ciudadanía	Actividad	Fecha	Descripción de ejecución	Dificultades
Puntos de atención presencial Diálogos con la ciudadanía Rendición de cuentas Ferias de servicio	Identificar e intervenir contenidos escritos para su simplificación (avisos físicos, carteles, cartelera de notificaciones, señalización, mapas, rutas, horario de atención, volantes, etc.)			
	Identificar e intervenir contenidos en video y/o audio que deban ser objeto de aplicación de ajustes razonables (voz en off, subtítulos, lengua de señas colombiana) para que puedan ser accesibles para distintos grupos de valor (por ejemplo: discapacidad visual, discapacidad auditiva, adultos mayores, niños, niñas y adolescentes)			
	Identificar e intervenir los contenidos en video y/o audio, cuyo guion de base, deba ser simplificado o aclarado.			
	Evaluar lenguaje claro y lenguaje inclusivo en escenarios presenciales (internamente a través de cliente incógnito; externamente, mediante medición de satisfacción ciudadanía y/o encuentro directo con ciudadanía)			

ESTÁNDARES				
Espacio de interacción con la ciudadanía	Actividad	Fecha	Descripción de ejecución	Dificultades
Web Email Chatbot Redes sociales Pantallas digitales Puntos de atención presencial Ferias de servicio Diálogos ciudadanía Respuestas PQRSD Teléfono	Identificar los procesos y procedimientos que reglan cada uno de los espacios de interacción con la ciudadanía.			
	Intervenir los procesos y procedimientos que requieran ser aclarados, para mayor comprensión de los colaboradores, para su aplicación efectiva.			
	Incorporar los lineamientos de lenguaje claro e incluyente en los estándares internos que reglan cada uno de los espacios de interacción con la ciudadanía.			

CRITERIOS SUGERIDOS

...para la priorización de contenidos institucionales que deben ser simplificados.



PARA PRIORIZAR QUÉ CONTENIDOS INSTITUCIONALES DEBEN SER SOMETIDOS A PROCESOS DE SIMPLIFICACIÓN Y TRADUCCIÓN A LENGUAJE CLARO E INCLUYENTE, ES FUNDAMENTAL APLICAR UN ENFOQUE BASADO EN EL VALOR PÚBLICO, LA FRECUENCIA DE USO Y EL IMPACTO EN LA GARANTÍA DE DERECHOS DE LA CIUDADANA A.

1. Criterios de Impacto en el Ciudadano

Estos criterios definen qué tan vital es el contenido para la vida de las personas. Prioriza documentos donde la incomprensión genere una barrera directa al acceso de servicios o derechos.

Trámites y Servicios: Documentos que instruyen al ciudadano sobre cómo solicitar subsidios, licencias, certificaciones o realizar pagos. Si el ciudadano no entiende, el servicio no se presta efectivamente.

Derechos y Obligaciones: Textos que explican qué puede exigir el ciudadano y qué debe cumplir (por ejemplo, reglamentos de parques, deberes tributarios, o normativas de convivencia).

Gestión de Crisis o Emergencias: Comunicaciones sobre riesgos, alertas, o instrucciones de seguridad donde la claridad puede salvar vidas o prevenir daños graves.

Canales de Atención: Instrucciones sobre cómo radicar PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias), acceso a atención presencial o virtual.



2. Criterios de Frecuencia y Volumen (Demanda)

La eficiencia administrativa se logra atacando los problemas que afectan a la mayoría.

Alta Frecuencia de Consulta: Documentos que son consultados masivamente por la ciudadanía. Si un formulario es complejo, la entidad gastará recursos innecesarios atendiendo dudas repetitivas.

Costo de la Ineficiencia: Prioriza contenidos que, si no se entienden, generan un alto volumen de llamadas, correos o visitas presenciales buscando aclaraciones (desgaste administrativo).

3. Criterios de Vulnerabilidad y Enfoque Diferencial

Alineados con el objetivo de inclusión, estos criterios buscan eliminar brechas de desigualdad.

Población Objetivo: Contenidos destinados a grupos históricamente excluidos, personas con menor nivel de escolaridad, adultos mayores, o comunidades con barreras de acceso a la información.

Barreras de Lenguaje: Textos con alto contenido técnico, jurídico o administrativo que impiden el acceso a personas que no dominan el "lenguaje del Estado".

Inclusión de Género: Contenidos que perpetúan sesgos o que excluyen la diversidad, cuya reformulación es necesaria para garantizar la equidad de género en la comunicación institucional.

4. Criterios de Calidad Editorial

Evalúa qué documentos tienen una "deuda histórica" de claridad.

Ambigüedad Jurídica: Documentos técnicos que están redactados de manera tan compleja que generan interpretaciones erróneas y, potencialmente, riesgos de demandas o sanciones para la entidad.

Obsolescencia: Documentos antiguos que mezclan normas vigentes con normas derogadas, generando confusión. Es mejor simplificarlos al actualizar la información.

SUGERENCIAS DE PREGUNTAS

... en la medición de satisfacción y evaluación de niveles de comprensión

Canal Web y Accesibilidad

¿Es fácil acceder al espacio para envío de PQRSD del canal web? ☐

¿La web cuenta con funciones de accesibilidad como modificar el tamaño de la fuente tipográfica, cambiar el contraste y compatibilidad con software de lectura de pantalla para personas con discapacidad visual o baja visión? 

☑ Calidad de la Respuesta Escrita

¿La respuesta transmite un tono amable, cordial y cercano hacia el usuario? 😊

¿La respuesta utiliza un lenguaje respetuoso, incluyente y sin discriminación? ☐🌐

¿Se brindó información sobre otros trámites o servicios relacionados con la solicitud? ⓘ

¿Todas las preguntas o temas enviados fueron atendidos? ✓

¿La entidad proporcionó una respuesta completa y de fondo, acorde con la solicitud enviada? 📄

¿La respuesta es completa y pertinente respecto a la solicitud enviada? 🗣️

¿La redacción va sin errores ortográficos? ✍☐

¿La respuesta está organizada, con párrafos claros y elementos de formato (saludos, cierre, firma)? 📁

¿La respuesta es veraz, vigente y actualizada? 📅

¿La respuesta es comprensible, explicada y sin tecnicismos? ☐

📞 Experiencia Telefónica y Atención Humana

¿La llamada contiene grabación de seguridad de la información y tratamiento de datos? ☐

¿El menú de opciones inicial presentado al momento de la llamada es corto, claro y de fácil comprensión para la persona usuaria? 🎧

¿La persona a cargo de la atención saludó de forma cordial y tono amable? 🙌

¿La persona a cargo de la atención se identificó indicando el nombre de la entidad? 🏢

¿La persona a cargo de la atención se identificó indicando su nombre? 👤

¿El lenguaje utilizado fue claro y comprensible? 🔊

¿El lenguaje utilizado es respetuoso, incluyente y sin discriminación? ✨

¿La persona a cargo de la atención evitó interrumpir mientras exponía su solicitud? 🗣️

¿La persona a cargo de la atención confirmó con el/la ciudadano/a si había comprendido todo lo informado? ☐

¿La persona a cargo de la atención se oía desatenta, preocupada, desesperada, afanada o estaba haciendo al tiempo otra cosa? ⚠️

¿La persona a cargo de la atención se despidió de forma cordial? 🙌

Gracias

www.veeduríadistrital.gov.co



@VeeduríaDistrital

Viviana Torres – celular: 350243270

itorres@veeduríadistrital.gov.co