ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	**PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**
	ESTRATEGIA LENGUAJE CLARO

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER

ESTRATEGIA DE LENGUAJE CLARO SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Diciembre, 2024.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	**PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**
	ESTRATEGIA LENGUAJE CLARO

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 3

1. OBJETIVO 3

2. ALCANCE 3

3. RESPONSABLES 4

4. DEFINICIONES 4

5. CONDICIONES GENERALES 4

6. DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA 5

6.1. CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN 5

6.2. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS COMUNICACIONES 5

6.3. SIMPLIFICACIÓN DE DOCUMENTOS CLAVE 6

6.4. ENLACE CON LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES 7

6.5. DIFUSIÓN Y SEGUIMIENTO 7

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	**PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**
	ESTRATEGIA LENGUAJE CLARO

Introducción

La estrategia de lenguaje claro de la Secretaría Distrital de la Mujer tiene como propósito mejorar la calidad de la comunicación escrita y verbal dirigida a la ciudadanía. Esta estrategia responde a las directrices establecidas en la “Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital” emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el año 2019, la Circular 100-010 de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública y la "Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia" emitida por el Departamento Nacional de Planeación en 2015. Se busca que toda la información generada sea fácil de entender, accesible e incluyente, para garantizar una mejor relación entre la entidad y la ciudadanía, especialmente en los servicios de atención a mujeres.

1. Objetivo

Garantizar que la información pública generada por la Secretaría Distrital de la Mujer, a través de todos los canales de atención, sea clara, coherente y accesible para todas las personas, con un enfoque incluyente, eliminando el lenguaje técnico innecesario y promoviendo un trato respetuoso y adecuado para cada grupo poblacional.

2. Alcance

Esta estrategia se aplica a todos los documentos, comunicaciones, protocolos y servicios ofrecidos por la Secretaría, incluyendo:

- Respuestas a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).
- Documentos oficiales dirigidos a la ciudadanía.
- Contenidos en el sitio web y redes sociales.
- Guías de atención y manuales internos.

El alcance comienza desde la revisión de los documentos actuales, seguido de la capacitación del personal y concluyendo con la adaptación y simplificación de los textos y contenidos institucionales.

3. Responsables

La responsabilidad de implementar y dar seguimiento a la estrategia recae en todas las áreas estratégicas, misionales y de apoyo de la entidad, quienes deben velar por mantener una comunicación clara, cercana e incluyente con la ciudadanía.

La estrategia de lenguaje claro estará bajo el liderazgo de la Subsecretaría de Gestión Corporativa, proceso de Atención a la Ciudadanía y se articularán las actividades a desarrollar, anualmente, a más tardar en marzo de cada vigencia, con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

4. Definiciones

- **Lenguaje claro:** Forma de comunicación que facilita la comprensión de la información, haciéndola accesible y fácil de entender.
- **Lenguaje incluyente:** Comunicación que evita términos discriminatorios o excluyentes, y que promueve la equidad de género y el respeto por la diversidad cultural y social.
- **PQRS:** Siglas que hacen referencia a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, un canal de comunicación entre la ciudadanía y la entidad.

5. Condiciones generales

En el desarrollo de la estrategia de lenguaje claro, se hará uso de un enfoque diferencial para garantizar que la información sea inclusiva y accesible para todos los grupos poblacionales, especialmente mujeres, minorías étnicas y personas con discapacidades.

La estrategia se ajustará, de acuerdo con los nuevos lineamientos que llegaren a expedir las entidades responsables, tanto del orden nacional como de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

6. Desarrollo de la Estrategia

6.1. Capacitación y sensibilización

Para cada vigencia se organizarán talleres y capacitaciones para sensibilizar al personal sobre la importancia del uso de un lenguaje claro e incluyente. Se coordinará con la Dirección de Talento Humano las respectivas inducciones y reinducciones sobre el tema, y su incorporación en el Plan Institucional de Capacitación, PIC.

Así mismo, se invitará a participar en las capacitaciones que organicen las entidades distritales, como la Veeduría Distrital, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y el Departamento Administrativo de la Función Pública, con el fin de reforzar el conocimiento de las personas vinculadas a la Entidad.

Adicionalmente, se trabajará en la publicación y difusión de piezas de comunicación a través de La Boletina y el correo institucional, con contenidos clave relacionados con el tema.

Finalmente, se socializarán los ajustes que se realicen en los manuales de atención a la ciudadanía y demás documentos intervenidos; a través de boletines y redes internas para reforzar la apropiación de estas directrices.

6.2. Evaluación de la calidad de las comunicaciones

Se realizará una revisión mensual de una muestra de las respuestas emitidas en la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia (PQRS), de acuerdo con el procedimiento AC-PR-2 Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias de la Ciudadanía, del proceso de atención a la ciudadanía, para garantizar que cumplan con los criterios de claridad, coherencia y calidez. Las áreas responsables serán convocadas para ajustar las respuestas que no cumplan con estos requisitos.

Así mismo, el lenguaje incluyente será un criterio que se tendrá en cuenta en la revisión mensual de las mencionadas respuestas, siguiendo los lineamientos del Acuerdo Distrital 381 de 2009.

De igual manera, se analizarán los informes mensuales de calidad en las respuestas a PQRS, elaborado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con el fin de adelantar las mejoras en caso de presentarse observaciones. Se propenderá porque el índice de Calidad en estas respuestas, que evalúa la mencionada Dirección, esté por encima del 90%.

6.3. Simplificación y traducción a lenguaje claro de documentos clave

La simplificación es un componente central de la estrategia de lenguaje claro. Es importante que los documentos más consultados por la ciudadanía sean revisados y adaptados para hacerlos más comprensibles. Aquí se incluyen:

- **Eliminación de tecnicismos innecesarios:** Se deben sustituir términos técnicos o jurídicos por palabras de uso común, sin perder el rigor de la información.
- **Organización visual:** Se recomienda el uso de listas, viñetas, y subtítulos claros para facilitar la lectura. Los textos largos deben dividirse en secciones breves y concisas.
- **Uso de ejemplos y gráficos:** Incluir ejemplos prácticos y material gráfico para ilustrar conceptos complejos, de manera que cualquier persona pueda entender.
- **Accesibilidad digital:** Es clave que los documentos y contenidos web sigan las pautas de accesibilidad para asegurar que puedan ser leídos por personas con discapacidad visual o cognitiva.

Por lo tanto, para cada vigencia, se seleccionarán al menos dos (2) documentos que requieran simplificación o traducción a lenguaje claro.

Adicionalmente, se participará en las convocatorias que adelante la Veeduría Distrital relacionadas con estos aspectos, postulando los correspondientes documentos.

6.4. Enlace con la Estrategia de Comunicaciones

La estrategia de lenguaje claro estará alineada con la estrategia de comunicaciones de la entidad, en los siguientes puntos:

- **Publicación de contenidos simplificados**: Según el *Procedimiento de Administración de Contenidos para Sitios Web*, la administración de la página web de la Secretaría debe incluir contenidos simplificados y redactados en lenguaje claro, garantizando que la ciudadanía tenga fácil acceso a la información.
- **Revisión de las piezas gráficas y materiales comunicativos**: El diseño de piezas gráficas y contenido visual debe alinearse con la política de lenguaje claro, garantizando que las imágenes y gráficos usados sean complementarios a la simplificación del texto.
- **Evaluación de la claridad en las comunicaciones**: La revisión de métricas digitales (tráfico web, porcentaje de rebote, etc.) puede incluir indicadores que evalúen si los textos en la web están facilitando una mejor comprensión por parte de la ciudadanía. Esto puede monitorearse mediante encuestas o métricas webs automatizadas.

6.5. Difusión y seguimiento

Se analizarán los resultados de la evaluación ciudadana sobre la claridad y usabilidad de la información ofrecida por la *Encuesta de Satisfacción de Servicios y Estrategias,* ubicada en la página web de la entidad, a cargo de la Subsecretaría de Gestión Corporativa, proceso de atención a la ciudadanía. El respectivo informe será publicado en la página web de la Entidad y socializado mediante comunicación interna a las dependencias de la Secretaría.

7. Control de cambios

No.	CAMBIOS REALIZADOS
1	Creación del documento.

8. Responsables de elaboración, revisión y aprobación

ELABORADO POR	APROBADO POR	REVISADO POR	AVALADO POR
NOMBRE: María Valentina Castillejo Caycedo Luz Amparo Macias Quintana	NOMBRE: Margarita María Rúa Atehortúa	NOMBRE: Paula Vanessa Sosa Martin	NOMBRE: Carlos Alfonso Gaitán Sánchez
CARGO: Contratistas-Subsecretaría de Gestión Corporativa	CARGO: Subsecretaria de Gestión Corporativa	CARGO: Contratista	CARGO: Jefe Oficina Asesora de Planeación