	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 13
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 2
	Guía de Lenguaje Claro e Incluyente	FECHA: 28/12/2022 CÓDIGO PG06-IN62

OBJETIVO

Brindar lineamientos que permitan utilizar lenguaje claro e incluyente, por los actores institucionales de la Secretaría Distrital del Hábitat, para mejorar la comunicación con la ciudadanía de Bogotá.

¿Qué percibe generalmente la ciudadanía en la atención recibida?

La ciudadanía manifiesta regularmente su descontento, por recibir respuestas incompletas, poco precisas, difíciles de comprender, y en muchas oportunidades con información técnica que suele confundirles. Se necesita una descripción sencilla y puntual que les permita comprender los mecanismos, trámites y servicios disponibles para la gestión de su trámite o solicitud¹.

Así mismo, en la manera de comunicarse se pueden reproducir modelos e imaginarios que conducen a acciones y actitudes que promueven la no visibilización, discriminación, exclusión, indiferencia, entre otras que afectan o impiden relaciones respetuosas e igualitarias entre las personas².


¿Por qué hacer uso del lenguaje claro e incluyente?

- ✓ Disminuye las aclaraciones y errores de comunicación con la ciudadanía.
- ✓ Hace más eficiente los trámites y servicios de la Entidad.
- ✓ Mitiga la posible vulneración de los derechos.
- ✓ Permite hacer un proceso efectivo en la rendición de cuentas y participación ciudadana, promoviendo la transparencia pública.
- ✓ Facilita el acceso a la información pública.
- ✓ Afianza la relación ciudadano-Estado³.
- ✓ Avance en la implementación de la circular N° 100-010-2021, del Departamento Administrativo de Función Pública, la cual establece las “*Directrices para fortalecer la implementación del lenguaje claro*”.
- ✓ Cumplimiento de lo desarrollado por el Concejo de Bogotá D.C., mediante Acuerdo 381 de 2009, por medio del cual se promueve el uso del lenguaje incluyente.

¹ Departamento Nacional de Planeación (2015). Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia. Bogotá D.C., Colombia.

² Secretaría Distrital de Planeación (2022). Guía de lenguaje claro e incluyente: mirada poblacional-diferencial y de género. Bogotá D.C., Colombia

³ Departamento Nacional de Planeación (2015). Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia. Bogotá D.C., Colombia.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE HABITAT</small>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 13
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 2
	Guía de Lenguaje Claro e Incluyente	FECHA: 28/12/2022 CÓDIGO PG06-IN62

- ✓ A través del lenguaje claro e incluyente se manifiesta respeto y se valora el auto reconocimiento de las personas en razón a sus diferencias poblacionales y de género, por lo que es necesario transmitir la información de forma clara y efectiva⁴.

Antes de hablar o escribir, analizar la situación...

Para dotar de sentido el mensaje que queremos transmitir, debemos respondernos las siguientes preguntas:

1. ¿A quién nos vamos a dirigir?
2. ¿Para qué necesita la persona lo que está solicitando?
3. ¿Qué tanto conocen las personas a las cuales me dirijo, el tema que les estoy indicando?
4. ¿Qué sentimientos puede denotar a la persona con el mensaje que le estoy brindando?

Tips para aplicar lenguaje claro, incluyente y no sexista⁵

Desdoblar los sustantivos

Consiste en presentar pares de palabras que sólo se diferencian por su género, aquí no se encuentra duplicado el lenguaje, sino que se alude a referentes distintos ya que uno es femenino y el otro es masculino.

Directoras y directores - Ciudadanas y ciudadanos - Funcionarias y funcionarios.

Desdoblar artículos y adjetivos

Se usan únicamente aquellos artículos que se denominan determinados (el, la, las y los), y los acompañaremos con adjetivos preferiblemente terminados en e.


⁴ Secretarías Distrital de Planeación (2022). Guía de lenguaje claro e incluyente: mirada poblacional-diferencial y de género. Bogotá D.C., Colombia.

⁵ Los ejemplos citados en este apartado, incluidos los siguientes de como referirnos a la ciudadanía en sus diferencias, se obtuvieron de:

Secretaría Distrital de la Mujer (2022). Manual para una comunicación Libre de sexismo y discriminación Para la prevención y eliminación De las violencias contra Las mujeres Bogotá D.C., Colombia.

Secretarías Distrital de Planeación (2022). Guía de lenguaje claro e incluyente: mirada poblacional-diferencial y de género. Bogotá D.C., Colombia.

Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital (2020). En el lenguaje incluyente está toda la gente. Bogotá D.C., Colombia.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE HABITAT</small>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 13
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 2
	Guía de Lenguaje Claro e Incluyente	FECHA: 28/12/2022 CÓDIGO PG06-IN62

La o el solicitante. Las y los habitantes. Las y los integrantes. Las y los migrantes.

Usando sustantivos comunes

Usar palabras con las que se puede aludir a todo el público presente o a quienes se dirige el mensaje, de tal forma que no se especifica de ninguna forma el género de las personas con las que nos comunicamos.

La ciudadanía. El funcionariado. La sociedad. El profesorado. Artistas Estudiantes.

Agregando palabras claves

Agregando la palabra clave, podemos convertir algunos de los sustantivos en adjetivos y de esta manera evitar caer en redundancias.

Persona beneficiaria. Persona usuaria. Personas adultas. Personas contratistas.

Empleando pronombres

Esta propuesta consiste en un uso estratégico de los pronombres que tenemos disponibles en la lengua española.

Incorrecto: Al servicio de los ciudadanos.


Correcto: Personal a su servicio.

Modificando verbos

Estos pueden ser utilizados estratégicamente para integrar a todas las personas participantes del comunicado o del público, sin utilizar el falso “genérico masculino”.



Incorrecto: Cuando los usuarios realicen los trámites.

Correcto: Cuando se realicen los tramites.



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE HÁBITAT</small>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 13
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 2
	Guía de Lenguaje Claro e Incluyente	FECHA: 28/12/2022 CÓDIGO PG06-IN62


Como referirnos a la ciudadanía en sus diferencias

Población en general



 Incorrecto	 Correcto
Los bogotanos Los ciudadanos Los habitantes de Bogotá Los usuarios Los clientes internos	La ciudadanía bogotana Las ciudadanas y los ciudadanos La población bogotana Personas que habitan La comunidad Personas que hacen uso de Las usuarias y los usuarios Las funcionarias y los funcionarios Personas que

Grupos étnicos o racializados

 Incorrecto	 Correcto
Personas de color. Los: Afrocolombianos/palenqueros, Mi sangre, Mi raza, Niche, Moreno, Persona de la raza negra	Población, comunidad o persona: negra, afrocolombiana, afrodescendiente (de acuerdo a como se auto-reconocen)
Indios, hermanos indígenas, ancestros indígenas, aborígenes, los Indígenas	Comunidad, pueblo o persona indígena
Trapacero	Pueblo o persona gitana o Rom
Negritos, aborígen, cholitos, indiecitos	Personas de pueblos étnicos, personas racializadas


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HABITAT	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 13
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 2
	Guía de Lenguaje Claro e Incluyente	FECHA: 28/12/2022 CÓDIGO PG06-IN62

Discapacidad

 Incorrecto	 Correcto
<p>Utilizar lenguaje que se relacione con el sufrimiento por tener cierta condición.</p> <p>Discapacitado/a, Lisiado/a, Imposibilitado/a, Impedido/a, Paralítico/a Mongólico/a Mongolito/a Enano/a</p> <p>Personas en condición de discapacidad</p> <p>Retardado Mental</p> <p>Personas diversamente hábiles</p> <p>Personas o niños (as) especiales</p> <p>Utilizar diminutivos: sordito, cieguito, enfermito, enanito</p> <p>Utilizar lenguaje que se relacione con sufrimiento o padecimiento de la discapacidad.</p> <p>Los discapacitados</p> <p>Minusválido</p> <p>Anormal</p> <p>Personas diferentes</p>	<p>Personas con discapacidad (física, visual, auditiva, psicosocial, cognitiva, múltiple o con sordo-ceguera)</p> <p>Persona o población de talla baja o Ciudadanía o población o personas con discapacidad.</p> <p>Niñez / juventud / adultez / vejez con discapacidad, persona mayor con discapacidad.</p> <p>Persona o población: de talla baja / ciega / con baja visión / sorda / con hipoacusia.</p>



Habitabilidad en calle

 Incorrecto	 Correcto



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE HABITAT</small>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 13
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 2
	Guía de Lenguaje Claro e Incluyente	FECHA: 28/12/2022 CÓDIGO PG06-IN62

Indigentes Desechables Gamines Los habitantes de calle	Población o ciudadanía habitante de calle Ciudadanos y ciudadanas habitantes de calle Habitantes de calle Personas en proceso de superación de la habitabilidad en calle
---	---



Prostitución


 Incorrecto	 Correcto
Prostituta o prostituto	Personas que ejercen actividades sexuales pagadas Trabajadores o trabajadoras sexuales Personas que ejercen la prostitución

Víctimas

 Incorrecto	 Correcto
Desplazados/as - Los desplazados Excombatiente - Exguerrillera Exparamilitar Reincorporados - Reinsertados Desmovilizados	Víctimas de ... Población víctima del conflicto armado Personas víctimas del conflicto armado Personas en situación de desplazamiento Personas firmantes de los diferentes acuerdos de paz, en perspectiva de sujetas y sujetos para la reconciliación



Infancia y adolescencia

 Incorrecto	 Correcto
Menores Los niños Utilizar Chiquitos/as Pequeños/as	La infancia - La niñez Población infantil - Las niñas y los niños La adolescencia - Población adolescente Las adolescentes y los adolescentes



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE HABITAT</small>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 13
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 2
	Guía de Lenguaje Claro e Incluyente	FECHA: 28/12/2022 CÓDIGO PG06-IN62

Los adolescentes	
------------------	--



Juventud


 Incorrecto	 Correcto
Los jóvenes - Pelados/as Chino/a - Chico/a Utilizar diminutivos: jovencitos/jovencitas	Las juventudes - Ciudadanía juvenil Población joven - Las y los jóvenes Las juventudes

Adultez



 Incorrecto	 Correcto
Los adultos	Población adulta Personas adultas Las adultas y los adultos

Vejez



 Incorrecto	 Correcto
Abuelos/as Tercera edad Utilizar diminutivos: Abuelitos / abuelitas Viejitos / Viejitas / Ancianitos / Ancianitas	Persona mayor Población mayor Persona mayor

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HABITAT	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 13
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 2
	Guía de Lenguaje Claro e Incluyente	FECHA: 28/12/2022 CÓDIGO PG06-IN62

Personas desplazadas transfronterizas


 Incorrecto	 Correcto
Los migrantes Los refugiados	Población migrante Personas migrantes Población refugiada Refugiado o refugiada Personas refugiadas

Población rural

 Incorrecto	 Correcto
Utilizar diminutivos: Campesinitos/as La ciudad de Bogotá (Reconoce solo el área urbana de ciudad)	Población campesina Personas campesinas Habitante rural Bogotá (Reconoce tanto el área urbana como rural)

Sectores sociales y población LGBTI

 Incorrecto	 Correcto
---	---

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE HABITAT</small>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 13
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 2
	Guía de Lenguaje Claro e Incluyente	FECHA: 28/12/2022 CÓDIGO PG06-IN62

Personas o población no-heterosexual Población LGTBI, persona LGTBI, comunidad LGTBI	Personas del sector LGBTI Persona bisexual Persona intersexual Personas de sexualidades no normativas
Marica, maricón, loca, raro	Hombre gay
Machorra, arepera	Lesbiana
Travesti	Mujer/hombre/persona transgénero Persona, hombre o mujer transexual

Algunos tips del uso de lenguaje claro e incluyente de manera escrita

Identificar quién o quiénes leerán nuestros documentos es el primer paso para comunicarnos de forma clara. Es importante ponerse en los zapatos de la persona para entender cuál es su requerimiento, para esto debemos hacer las siguientes preguntas y tenerlas en cuenta⁶.

¿Quiénes leerán el texto?

- ¿Servidores públicos?
- ¿Las ciudadanas y los ciudadanos?
- ¿Víctimas del conflicto armado?
- ¿Personas con discapacidad?
- ¿Personas negras/ afrocolombianas /indígenas/ Rom?

¿El texto está dirigido a una persona o a un grupo de personas?


- ¿Cuáles son intereses de los y las lectoras?
- Información sobre subsidios de vivienda
- Realizar un trámite o servicio que ofrece la Secretaría
- Consultar la oferta institucional.

¿Qué características tiene la persona lectora?

- Qué características diferenciales y diversidades tiene el o la lectora.

¿Qué tanto sabe sobre el tema?

⁶ Manual de Lenguaje Claro Secretaría de la Función Pública de Estados Unidos Mexicanos (2007).

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE HABITAT</small>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 10 de 13
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 2
	Guía de Lenguaje Claro e Incluyente	FECHA: 28/12/2022 CÓDIGO PG06-IN62

Esta pregunta implica identificar si el lector tiene un conocimiento previo; o si, por lo contrario, necesita de un contexto para entender el tema⁷.

1. Piense desde la perspectiva del ciudadano

- ✓ Tenga en cuenta los contextos en los que se desenvuelve la ciudadanía (Étnica, cultural, diferencial).
- ✓ Piense de qué manera la ciudadanía le entendería mejor.
- ✓ Evite abreviaturas, o explíquela antes de usarlas.
- ✓ Que la ciudadanía no comprenda la información que le está transmitiendo, puede generarle sentimientos negativos⁸.

2. Haga una lista de las ideas que espera transmitir

- ✓ Organice el texto en orden lógico y planee la estructura de la información a transmitir.
- ✓ Si hay ideas de gran relevancia, puede resaltarlas para que el lector capte la importancia de la información⁹.

3. Organice el texto por pasos

- ✓ Se debe identificar un objetivo claro para transmitir la información con la mayor claridad posible.
- ✓ Las comunicaciones deben tener: Asunto claro y corto; Introducción, cuerpo y conclusión.
- ✓ A la hora de redactar: Organice las ideas, escríbalas y revíselas.
- ✓ Puede utilizar subtítulos con preguntas que usted crea que le pueden surgir a la ciudadanía¹⁰.


4. Las frases deben ser cortas

⁷ Departamento Nacional de Planeación (2015). Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia. Bogotá D.C., Colombia

⁸ Manual de Lenguaje Claro Secretaría de la Función Pública de Estados Unidos Mexicanos (2007)

⁹ Departamento Nacional de Planeación (2015). Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia. Bogotá D.C.

¹⁰ Departamento Nacional de Planeación (2015). Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia. Bogotá D.C.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 11 de 13
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 2
	Guía de Lenguaje Claro e Incluyente	FECHA: 28/12/2022 CÓDIGO PG06-IN62

- ✓ Trate de usar no más de veinte (20) palabras, pues la memoria a corto plazo no suele retener más de estas.
- ✓ Los párrafos deben ser breves con no más de 7 líneas.
- ✓ Los párrafos e ideas cortas además de hacer más fácil la información, estimulan a una completa lectura.

5. Evite legalismos, dobles negaciones y tono imperativo

Evite en lo preferible estas palabras:


Palabras complicadas	Palabras simples
Verificó, constató	Confirmó
Propiciar	Generar
Acreditar	Demostrar
Habilitación	Autorización
Enajenar	Vender
Aprecian	Son
Sin perjuicio	Sin que lo dicho perjudique, dañe, vulnere.
Carece	No tiene
A juicio	En consideración
Cierre financiero	Reunión de todos los recursos destinados a vivienda.

6. Evite la solemnidad

- ✓ Evite tanta formalidad, entre más cercana sea la comunicación con la ciudadanía, más clara es la información transmitida¹¹.

7. No abuse de las siglas y signos de puntuación

¹¹ Departamento Nacional de Planeación (2015). Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia. Bogotá D.C.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE HABITAT</small>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 12 de 13
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 2
	Guía de Lenguaje Claro e Incluyente	FECHA: 28/12/2022 CÓDIGO PG06-IN62

- ✓ Antes de poner una coma (,) piense si puede sustituirla por un punto (.).
- ✓ Antes de hacer entrega a la persona del documento final, revise los signos de puntuación.

8. Piense en imágenes

- ✓ Use ayudas visuales para indicar lo más relevante (gráficas, fotos, tablas, diagramas).
- ✓ Una forma más didáctica de expresar la información, la hará más agradable y comprensible para el lector.

9. Realice una revisión exhaustiva

- ✓ Realice pruebas con algunos de sus compañeros(as), validando la claridad de la información plasmada en sus escritos. Haga los ajustes necesarios.
- ✓ Verifique que las ideas principales estén en el texto para mejorar la calidad y precisión.
- ✓ Busque modelos de documentos parecidos, ya que pueden ayudar en estructura y secuencia sobre cómo mejorar su texto¹².

10. Redacte en lenguaje incluyente

Cuando sea necesario dar ejemplos en la explicación de un determinado tema hay que tener en cuenta las siguientes recomendaciones¹³:


- ✓ Cuando se dé el ejemplo procurar que no sea solo con el sexo masculino.
- ✓ Usar sustantivos epicenos, estos son aquellos que permiten un solo género como, por ejemplo: Personaje, vástago, profesorado, alumnado, pueblo, ser humano, persona, víctima, gente, población, infancia, niñez.

Bibliografía

- Departamento Nacional de Planeación (2015). Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia. Bogotá D.C., Colombia.

¹² Departamento Nacional de Planeación (2015). Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia. Bogotá D.C.

¹³ Guía de lenguaje incluyente del distrito capital Bogotá D.C., septiembre de 2019

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE HÁBITAT</small>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 13 de 13
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 2
	Guía de Lenguaje Claro e Incluyente	FECHA: 28/12/2022 CÓDIGO PG06-IN62

- Secretaría General (2019). Guía de lenguaje incluyente del distrito capital Bogotá D.C.
- Secretaría Distrital de la Mujer (2022). Manual para una comunicación Libre de sexismo y discriminación Para la prevención y eliminación De las violencias contra Las mujeres Bogotá D.C., Colombia.
- Secretaría Distrital de Planeación (2022). Guía de lenguaje claro e incluyente: mirada poblacional-diferencial y de género. Bogotá D.C., Colombia.
- Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital (2020). En el lenguaje incluyente está toda la gente. Bogotá D.C., Colombia.
- Departamento Administrativo de Función Pública (2021). Circular N° 100-010-2021, establece las “Directrices para fortalecer la implementación del lenguaje claro.
- Concejo de Bogotá (2009) Acuerdo 381 de 2009. “Por medio del cual se promueve el uso del lenguaje incluyente”.

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de Modificación (aaaa/mm/dd)	Versión	Descripción del cambio
2019/11/22	1	Se crea el documento PG06-IN62 Guía de Lenguaje Claro.
2022/12/28	2	Se adicionan aspectos relacionados con la inclusión de lenguaje claro, incluyente y no sexista, de acuerdo con los lineamientos distritales.