



ESTRATEGIA LENGUAJE CLARO, SENCILLO E INCLUYENTE 2025-2027

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP

Oficina Asesora de Planeación

2025

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO GENERAL	3
Objetivos Específicos	3
3. MARCO NORMATIVO Y POLÍTICO	3
4. Alcance	5
5. Líneas Estratégicas	5
Evaluación de información	5
Consulta ciudadana	6
Pedagogía	6
Difusión	6
6. Participación y Rendición de Cuentas	6
7. Enfoque Diferencial y Territorial	6
8. Seguimiento y Evaluación	7

1. INTRODUCCIÓN

La presente actualización de la Estrategia de Lenguaje Claro, Sencillo e Incluyente de la UAESP responde a las directrices de la "Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital" (Secretaría General, 2019) y se armoniza con las prioridades del Plan de Desarrollo Distrital 2024-2027 "Bogotá Camina Segura". A través de esta actualización, además se pretende fortalecer la comunicación institucional para garantizar que la información que brinda la UAESP sea comprensible, empática y accesible para toda la ciudadanía, promoviendo la participación activa y la equidad.

2. OBJETIVO GENERAL

Definir lineamientos y acciones concretas para la implementación de la guía de lenguaje claro distrital.

Objetivos Específicos

- Apropiar el lenguaje claro e incluyente en todos los formatos y canales institucionales.
- Fortalecer las capacidades del talento humano en lenguaje inclusivo, accesible y comprensible.
- Evaluar y ajustar periódicamente la información emitida por la entidad con base en los enfoques de claridad, inclusión y diferencial.
- Promover el cierre de brechas de comunicación con poblaciones diversas: étnicas, personas con discapacidad, personas mayores, niñas, niños, mujeres, población LGBTQ+, entre otras.

3. MARCO NORMATIVO Y POLÍTICO

FUENTE NORMATIVA	EPÍGRAFE - ASUNTO	AUTOR
Acuerdo 927 de 2024 (Concejo de Bogotá, 07 de junio de 2024)	<i>Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras</i>	Concejo Distrital de Bogotá D.C.

FUENTE NORMATIVA	EPÍGRAFE - ASUNTO	AUTOR
	<i>Públicas del Distrito Capital 2024-2027 “Bogotá Camina Segura”</i>	
Acuerdo 381 de 2009 (Concejo de Bogotá, 2 de julio de 2009)	Por medio del cual se promueve el uso del lenguaje incluyente.	Concejo Distrital de Bogotá D.C.
Decreto Distrital 555 de 2021 (27 de diciembre de 2021)	Por el cual se adopta el Plan de Ordenamiento Territorial de Bogotá D.C.	Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Documento CONPES – Consejo Nacional de Política Económica y Social No. 3785 (09 de diciembre de 2013)	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 Millones destinado a financiar el Proyecto de Eficiencia al Servicio Del Ciudadano	Consejo Nacional de Política Económica y Social del Distrito Capital y Departamento Nacional de Planeación.
Documento CONPES D.C. - Consejo Distrital de Política Económica y Social del Distrito Capital No. 03 (25 de julio de 2019)	Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Consejo Distrital de Política Económica y Social del Distrito Capital
Documento CONPES D.C. - Consejo Distrital de Política Económica y Social del Distrito	Política de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción	Consejo Distrital de Política Económica y

FUENTE NORMATIVA	EPÍGRAFE - ASUNTO	AUTOR
Capital No. 1 (07 de marzo de 2019)		Social del Distrito Capital
Código de Integridad del Distrito Capital (versión vigente al 30 de abril de 2024)	No aplica	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
Plan de Acción de Gobierno Abierto de Bogotá 2024-2027 (15 de marzo de 2024)	No aplica	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos (23 de septiembre de 2015)	No aplica	Departamento Nacional de Planeación
Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital (19 de diciembre de 2019)	No aplica	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

4. ALCANCE

La estrategia aplica a todos los procesos comunicativos de la UAESP: atención al ciudadano, documentos administrativos, rendición de cuentas, trámites y servicios, comunicación digital, contratación, piezas pedagógicas y redes sociales.

5. LÍNEAS ESTRATÉGICAS

Evaluación de información

- Diagnóstico institucional con línea base de documentos y formatos.
- Indicadores de comprensión y accesibilidad.
- Revisión anual por mesa técnica de transparencia.

Consulta ciudadana

- Encuestas presenciales y digitales a grupos de interés.
- Grupos focales con poblaciones prioritarias.
- Evaluación de comprensión y percepción del lenguaje institucional.

Pedagogía

- Capacitación anual obligatoria para servidores públicos y contratistas.
- Manuales y guías de lenguaje claro y lenguaje incluyente.
- Talleres con enfoque de derechos humanos y comunicación no sexista.

Difusión

- Campaña: Comunicación externa con lenguaje claro y empático.
- Adaptación de contenidos para poblaciones con discapacidad (audiovisuales, lengua de señas, lectura fácil).
- Difusión en micrositios web, redes sociales y piezas físicas con enfoque diferencial.

6. PARTICIPACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS

La estrategia se articula con la Estrategia de Participación Ciudadana y la Estrategia de Rendición de Cuentas. Se incluyen recomendaciones para el diálogo incluyente, evitando expresiones discriminatorias y utilizando lenguaje accesible en presentaciones, videos e infografías.

7. ENFOQUE DIFERENCIAL Y TERRITORIAL

- Inclusión de lenguaje que reconozca la diversidad étnica, cultural, etárea y de género.
- Ajustes en los procedimientos y registros con lenguaje incluyente.
- Incorporación del enfoque territorial en la comunicación con recicladores, población de Doña Juana y grupos de interés locales.

8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

- Indicadores:
 - Porcentaje de avance en documentos ajustados a lenguaje claro e incluyente.
 - Porcentaje de servidores capacitados.
 - Número de productos comunicativos accesibles.
 - Satisfacción ciudadana en claridad del lenguaje.
- Frecuencia: Revisión anual de cumplimiento y mejora continua.
- Publicación de resultados en informes de rendición de cuentas.



UAESP

