



Función Pública

Lineamientos de lenguajes claros, comprensibles e incluyentes

Más allá de la simplificación

INCLUSIVO



Función Pública

Mariella Barragán Beltrán
Directora

Jesús Hernando Amado Abril
Subdirector

José Albeiro Rodríguez Ocampo
Secretario General

Luz Daifenis Arango Rivera
Directora de Gestión y Desempeño
Institucional

Livia Patricia Leal Maldonado
Directora de Participación,
Transparencia y Servicio al Ciudadano

Sandra Milena Guarnizo Monrroy
Directora de Gestión del Conocimiento

Francisco Camargo Salas
Director de Empleo Público

Gerardo Duque Gutiérrez
Director de Desarrollo Organizacional

Juan Manuel Reyes Álvarez
Director Jurídico

Jorge Iván De Castro Barón
Jefe Oficina de Control Interno

José David Millán Sánchez
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Jhon Ricardo Morales Franco
Jefe Oficina de Tecnologías de la
Información y las Comunicaciones

Ingriht Yohana Contreras Zacipa
Jefa de la Oficina Relacionamento
Estado Ciudadanía

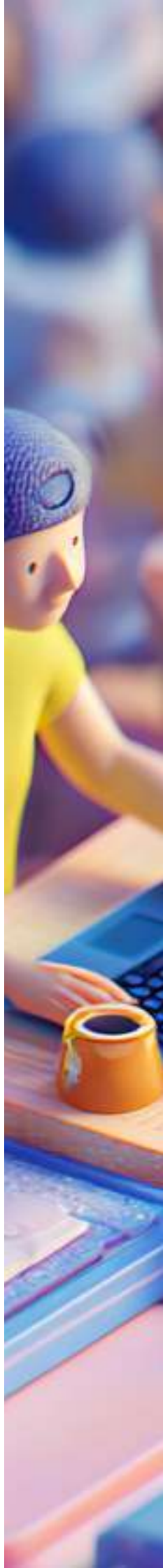
Gabriela Osorio Valderrama
Jefe Oficina Asesora
de Comunicaciones (E)

Dario Alexander Sánchez Urrego
Jefe Oficina de Control Disciplinario
Interno

Elaborado por:
Sonia Marsela Rojas Campos
Profesional especializada

Nathalie Chaparro Rivera
Diseño y diagramación
Oficina Asesora de Comunicaciones

Carrera 6 N° 12-62,
Bogotá, D.C., Colombia
Conmutador:
601 739 5656 / 86 - Fax: 739 5657
www.funcionpublica.gov.co
eva@funcionpublica.gov.co
Bogotá, D.C., Colombia.



Introducción

En el marco del Estado Abierto, el acceso a la información es una pieza fundamental para lograr los principios de participación, transparencia y colaboración, por ello la necesidad de avanzar de manera rápida y adecuada en esta tarea. Dado que Colombia hace parte de la Alianza de países para el Gobierno Abierto desde el 2011, se espera avanzar en la consolidación del Estado Abierto y por ello, el Departamento Administrativo de la Función Pública, en agosto de 2021 publicó una circular en la que se emitían directrices para fomentar el uso de Lenguaje claro en la oferta institucional, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 - Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública. Esta circular instaba a las entidades públicas al uso del lenguaje claro con el propósito de mejorar sus procesos, particularmente aquellos que son de intereses para las ciudadanías y que les permite conocer y acceder a sus derechos y deberes.

Los laboratorios de simplicidad y los ABC de lenguaje claro empezaron a hacer parte de los documentos y guías de las entidades que, con el apoyo de Función Pública y de la red de lenguaje claro han ido llevando a buen término este ejercicio de lograr contenidos más sencillos. Dicha experiencia, sin embargo, hizo evidente que el énfasis en la llamada “traducción de textos”, es decir, hacerlos más fáciles, no era suficiente y requería una ampliación del enfoque.

El lenguaje no puede pensarse separado de lo comunicativo por ello, el presente documento plantea los horizontes conceptuales que desde

tres enfoques distintos pero complementarios dan sustento a lo que denominamos estrategia de *Lenguajes claros, comprensibles e incluyentes*. Orientados por las discusiones y reflexiones sobre la comunicación, entendida como la producción de sentido compartido, creemos que es importante aportar contextos tanto históricos como conceptuales para cada una de las políticas, proyectos o estrategias que se buscan implementar pues, solo conociendo el por qué y el para qué nos resulta más fácil entender el qué de lo que hacemos.

Así, el documento cuenta con varios momentos de contextualización histórica o conceptual que nos aporta herramientas para la reflexión antes de la acción (con la idea que la acción luego también alimente la reflexión). Esto será mucho más evidente en los primeros cinco apartados. Los últimos dos, buscan imaginar algunas formas del hacer, algunos caminos operativos de desplegar en la práctica el enfoque que proponemos.

En este documento no se encontrarán las herramientas y metodologías propiamente dichas, más bien hay unos acercamientos muy generales para invitar al giro que se propone desde el enfoque. Esperamos, muy pronto entregar otro documento con instrumentos más definidos.

Para finalizar, hay que decir que, si bien estos lineamientos responden a un ejercicio juicioso de sistematización de textos y lecturas académicas, también recoge espacios de observación, conversaciones con distintas personas tanto del Departamento Administrativo de la Función Pública como de otras entidades, encuentros de trabajo con algunos grupos y organizaciones e indagación de experiencias de las propias entidades que han implementado acciones de lenguaje claro. En particular fue de gran

utilidad el Encuentro de Lenguajes claros, comprensibles e incluyentes, realizado en octubre de 2023, previo al cual se convocó a un registro de experiencias significativas en lenguaje claro de las entidades públicas. En total se registraron 20 experiencias y, de ellas, seis se presentaron en el Encuentro para entrar en diálogo con la academia y algunas organizaciones sociales¹.

De esta manera, este documento es una construcción colectiva que busca ante todo fundamentar la estrategia de Lenguajes claros, comprensibles e incluyentes mientras producimos sentido compartido en torno al para qué de la comunicación en lo público.

Objetivo

Aportar herramientas de tipo conceptual y operativo que permitan comprender el enfoque de la estrategia de Lenguajes claros, comprensibles e incluyentes.

Objetivos secundarios

Proponer los desarrollos conceptuales que sustentan la ampliación del enfoque de la estrategia de Lenguajes claros, comprensibles e incluyentes, de manera tal que puedan ser incorporados a las acciones que adelantan las entidades tanto del nivel nacional como territorial.

¹ Toda la información se encuentra detallada en La memoria del Encuentro de Lenguajes claros comprensibles e incluyentes realizado en octubre de 2023. El documento con sus anexos está en el repositorio del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Compartir pautas generales para avanzar en el diseño de acciones relacionadas con la comprensión y la inclusión de las ciudadanías, así como las herramientas para la simplificación de textos.

Contenido

1. ¿Cambiar lo que está bien?.....	8
2. ¿Por qué tenemos que contextualizar?	13
3. Recorridos para llegar aquí.....	15
4. ¿Qué es lo nuevo de la estrategia de lenguaje claro?.....	20
4.1. Del Gobierno abierto al Estado abierto	22
4.2. Comunicación pública.....	29
4.3. Comunicación para el buen vivir.....	35
5. ¿Qué implican los lenguajes claros, comprensibles e incluyentes?	42
5.1. El lenguaje: poder para dominar o para liberar	44
5.2. ¿Por qué lenguajes y no lenguaje?.....	48
5.3. De lo claro.....	51
5.4. De lo comprensible.....	54
5.5. De lo Incluyente	57
6. ¿Por qué usar Lenguajes Claros, Comprensibles e Incluyentes?	61
7. ¿Por dónde comenzamos?	64
7.1. Desde lo claro del lenguaje: hacia la simplificación	66
7.2. Desde lo comprensible: Reconocer a las ciudadanías y sus territorios.....	69
7.3. Desde lo incluyente: nombrar, nombrarnos desde nuestras diferencias	73
8. Para cerrar.....	78
8.1. Principios de la comunicación para el buen vivir.....	80
8.2. Resignifiquemos:.....	84
9. Bibliografía.....	87



1

**¿CAMBIAR
LO QUE
ESTÁ BIEN?**

Para entender el lugar que ocupa la comunicación en las entidades públicas es necesario ubicar la reflexión en el marco de las relaciones entre las entidades del Estado y las ciudadanías, mismas que han ido cambiando y teniendo énfasis distintos a lo largo de la consolidación de las sociedades modernas. No vamos a hacer un ejercicio histórico, nos interesa exponer algunos conceptos que dan sentido a esta estrategia de *Lenguajes claros, comprensibles e incluyentes*.

Las instituciones, como las conocemos hoy, nacieron con la modernidad y se constituyeron en la herramienta de los gobiernos para organizar los estados nacionales, pero también para ejercer control sobre los sujetos y los procesos que debían adelantarse para lograr consolidar el Estado moderno, democrático y capitalista.

En todo ese proceso de consolidación de las instituciones, el conocimiento -o por lo menos algunos conocimientos- aportaron las bases científicas que legitimaban no solo su existencia sino su forma de proceder. De acuerdo con Foucault (2005 [1975]), el conocimiento operaba como mecanismo para sustentar estas instituciones que regulaban la vida de los sujetos, en tanto definían parámetros y procedimientos para llevar a cabo procesos de disciplinamiento aceptados y legitimados.

Sin embargo, las sociedades se transforman y las instituciones, producto de ellas, también cambian, a veces de manera más lenta de lo que lo hacen los procesos sociales. Justamente en esa dinámica de cambio se han generado reflexiones en torno al rol de las entidades del Estado y de los ejercicios de gobierno. Tanto los vacíos de las promesas incumplidas

por la modernidad², como el crecimiento exponencial de la población y la desconfianza de una buena parte de las personas hacia las instituciones del Estado, han hecho pensar en la necesidad de acabarlo (en la voz de los más radicales) o de ajustarlo a las nuevas demandas (en las voces más conciliadoras). En cualquier caso, es claro que tanto los objetivos con que nacieron las instituciones como la manera de entender el Estado, no son los mismos y requieren renovarse.

Efectivamente, las instituciones ya no pueden ejercer el control total que se esperaba ni tampoco logran dar salida a todas las demandas de la sociedad que, no solo se han multiplicado sino diversificado. A su vez las ciudadanías tienen un papel más protagónico en las decisiones que se toman para la consolidación de la nación (valga de paso recordar, también las ciudadanías se han transformado) y, a través de los movimientos sociales, así como de su participación en escenarios formales, han logrado más conciencia de su rol en la construcción de país.

A lo anterior es necesario agregar la visibilización y el paulatino reconocimiento de la diversidad y las diferencias; los desarrollos tecnológicos que nos acercan más a la información y al conocimiento, al tiempo que influyen en la manera como nos constituimos sujetos; la conciencia de hacer parte de un mundo globalizado que evidencia problemas

2 La modernidad, como nuevo ordenamiento social, político, económico y cultural, se constituyó sobre los ideales que enunció el proyecto de la Ilustración y que se conocen como libertad, igualdad y fraternidad. Si bien se dieron pasos hacia estos propósitos, las teorías críticas dicen que dichos objetivos no se consolidaron y estamos en una sociedad más injusta, desigual y con serios problemas para ejercer la libertad. A estas fisuras se le denomina “las promesas incumplidas de la modernidad”. Para ampliar la discusión puede consultarse: Nuño Gómez, Laura. (2017). Libertad, igualdad y fraternidad una revisión crítica del falso universalismo de la tríada revolucionaria. En Revista General de Derecho Público comparado, No. 20.

más allá de las fronteras y nos ponen frente a la necesidad de gobernar para el planeta y no solo para un Estado; la vulnerabilidad humana ante la aparición de fenómenos naturales a gran escala o crisis sanitarias como la vivida con la COVID-19, y otros asuntos que han dejado ver tensiones e inquietudes sobre lo que somos como sociedad y exigen, cada vez más, expandir lo que llamamos Estado y la forma de administrarlo. ¿Qué es eso de gobernabilidad y gobernanza? ¿a qué se refiere el lenguaje incluyente? ¿por qué hablamos de territorios y territorialidades? ¿qué implica nombrar a los pueblos o comunidades étnicas? Son solo algunas de las cuestiones que han ido apareciendo en nuestra cotidianidad y que requieren ser abordadas por las y los servidores públicos con el fin de tener más herramientas que nos permitan hacer nuestro quehacer con sentido, comprensión, compromiso y responsabilidad.

El mundo se transforma, lo hacen las sociedades y lo hacen sus dinámicas culturales. El lenguaje es también una construcción social que se amplía, cambia o se adapta de acuerdo con las necesidades de cada generación. Aún cuando el lenguaje es normado para favorecer el entendimiento entre los miembros de una comunidad, en lo cotidiano ese lenguaje se resignifica, apropia y contextualiza a la luz de las prácticas culturales y se va haciendo tan importante que presiona a los cambios, incluso en las instituciones que salvaguardan las reglas. Ejemplo de ello es la Real Academia de la Lengua que anualmente actualiza el Diccionario de la lengua española, o el Diccionario Panhispánico de dudas que incorporan modismos, acepciones propias de los países y, como en el caso más reciente, toma decisiones sobre la existencia o no de letras como la *ll* y la *ch*.

En tal sentido, el Estado también debe transformar sus formas de comunicación con sus ciudadanías que exigen mayor claridad, más empatía y diálogo con sus realidades sociales. De un Estado omnipotente y controlador que decide hasta qué debe ser de conocimiento público y qué no, se ha transitado hacia uno que busca la democratización de la información y la transparencia. En este devenir se construye la nueva estrategia de *Lenguajes claros, comprensibles e incluyentes*.

2

¿POR QUÉ
TENEMOS QUE
CONTEXTUALIZAR?



Cuando contamos con los elementos que nos permiten ir a los orígenes de un asunto que nos convoca y podemos evidenciar los caminos recorridos (sus aciertos y desaciertos) resulta más fácil encontrarle sentido a lo que vamos a hacer o lo que estamos haciendo y comprender hacia donde se quiere llegar.

Tener los contextos históricos o conceptuales frente a un tema, cualquiera que sea este, nos permite ganar seguridad frente a lo que estamos haciendo, no partir de cero, reconocer lo que otros y otras hicieron antes y avizorar de mejor manera cuáles son los cambios o las cosas que queremos afianzar. Los contextos históricos y conceptuales nos aportan herramientas para comprender y no solo para repetir una información. Cuando comprendemos algo lo hacemos propio y podemos entonces recrear, transformar y ser más flexibles porque, manteniendo el sentido, nos damos la libertad de ajustar, agregar o proponer.

Por ello, aunque no se trata de presentar ampliamente los debates y marcos teóricos que dan sustento a la estrategia de Lenguajes claros, comprensibles e incluyentes, el documento aporta, en varios momentos y con distinta intensidad, tanto contextos históricos como conceptuales que se complementan con sugerencias de lecturas que aparecen en notas de pie de página y en la bibliografía al final. La curiosidad y el deseo de hacer mejor nuestro trabajo nos llevará a consultar esas sugerencias e ir más allá.

Para iniciar, en el primer bloque vamos a reconocer lo que ha sido el camino de los lenguajes claros y, posteriormente, los marcos conceptuales que sustentan el nuevo enfoque de la estrategia: Estado abierto, Comunicación pública y comunicación para el buen vivir.

3

**RECORRIDOS
PARA LLEGAR
AQUÍ**

El Lenguaje claro, inicia como estrategia en el mundo anglosajón en 1970, de la mano del Plain English Movement, conocido en español como “movimiento del estilo o lenguaje llano” y fue teniendo eco en otros países de Europa y América Latina. Para ver experiencias y detalles de los antecedentes internacionales del Lenguaje claro se puede consultar en el siguiente enlace [Batería experiencias innovadoras lenguaje claro](#). Como se puede ver en las experiencias, el énfasis de la estrategia estuvo concentrada en dos asuntos: los textos escritos y los documentos legales, aunque algunos países incluyeron otro tipo de comunicaciones públicas. Sin embargo, la estrategia llegó a nuestros países latinoamericanos básicamente con ese sello de lo escrito y lo legal.

En sintonía con los desarrollos a nivel internacional, en nuestros países de América Latina, la estrategia busca³ba hacer accesibles las leyes, a través de un lenguaje que fuera simple, claro y directo; es decir, se generó una conciencia en torno a la necesidad de usar un lenguaje adecuado para comunicar las cosas que emanaban de las entidades, se insistió en la formalidad de la escritura para su comprensión y se diseñaron metodologías (manuales, talleres y capacitaciones) que permitieran cumplir con sus propósitos. Sin embargo, la importancia de la estrategia llevó a que, en la práctica, se empezaran a realizar acciones relacionadas con el lenguaje claro, en otro tipo de comunicaciones y documentos (no necesariamente legales) que llegaban a los ciudadanos.

3 Usamos intencionalmente ciudadanos en masculino porque era el lenguaje que en ese momento operaba.

También es importante decir que, como una parte de la estrategia, se desarrolló una metodología que se denominó Lectura fácil que tenía como propósito intervenir los textos para que llegaran a personas con dificultades de comprensión lectora o discapacidad cognitiva.

Como parte de este movimiento, se adelantaron diversas acciones para entender y afianzar las acciones de Lenguaje claro: normativas, capacitaciones, y la Red de lenguaje claro⁴.



⁴ Para consultar sobre esta red de la que hacen parte varias entidades del Estado, entre ellas el Departamento Administrativo de la Función Pública, puede consultarse: <https://www.redlenguajeclarocolombia.com/>

En nuestro país, la estrategia se empezó a dinamizar desde distintas acciones conducentes a la simplificación del lenguaje. De esta manera, se fueron divulgando normativas que dieron las puntadas necesarias para ir posicionando la necesidad de vincular el lenguaje claro y comprensible en distintos procesos, trámites y servicios del Estado. En orden cronológico estas normativas fueron:

- CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano
- Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley 1757 de 2015. Promoción y protección del derecho a la participación democrática. Artículos 49, 50 y 89.
- Resolución 1519 de 2020 de MinTIC. Transparencia en el acceso a la información, accesibilidad web, seguridad digital web y datos.
- Ley 2052 de 2020. Racionalización de trámites. Art. 28. Trámites en lenguaje claro.

Y, finalmente, la Circular 100-010-2021, en la que el Departamento Administrativo de la Función Pública define las Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro.

Durante todo este tiempo, sin embargo, en la práctica del quehacer diario de las entidades, el lenguaje claro fue conquistando otros espacios y procesos desplazándose a la comunicación cara a cara, a la atención por ventanilla, a las respuestas de las comunicaciones y, en general, a

intervenir otros documentos. Justamente, consientes de esos desarrollos, a partir de 2023 el DAFP inicia un proceso para recoger esas experiencias y, junto con las intenciones de gobierno, así como las necesidades que fueron emergiendo, ampliar el enfoque de Lenguaje claro.



4

**¿QUÉ ES LO NUEVO
DE LA ESTRATEGIA DE
LENGUAJE CLARO?**

En el marco de la apuesta de gobierno, la estrategia de *Lenguajes claros, comprensibles e incluyentes* se fundamenta en el Buen vivir y en la bioadministración, es decir en una gobernanza para la vida. Lo anterior ha significado para el Departamento Administrativo de la Función Pública considerar la estrategia de Lenguaje claro más allá de la producción de textos escritos u orales desde el Estado hacia sus ciudadanos. Es importante subrayar que no se trata de olvidar o abandonar los ejercicios y esfuerzos para la simplificación de los documentos, al contrario, es necesario reforzarlos y alcanzar cada vez mayores metas en esa acción. Lo que se propone con este nuevo enfoque es ampliar esa mirada, en consideración de las características de nuestras sociedades, sus potencias y sus necesidades.

En ese camino, decidimos pensar en el lenguaje como un componente de la Comunicación y, en ese marco, pensar la comunicación como aquella que permite el encuentro y genera comprensiones del mundo. Así las cosas, el nuevo enfoque tiene de novedoso por lo menos tres aspectos:

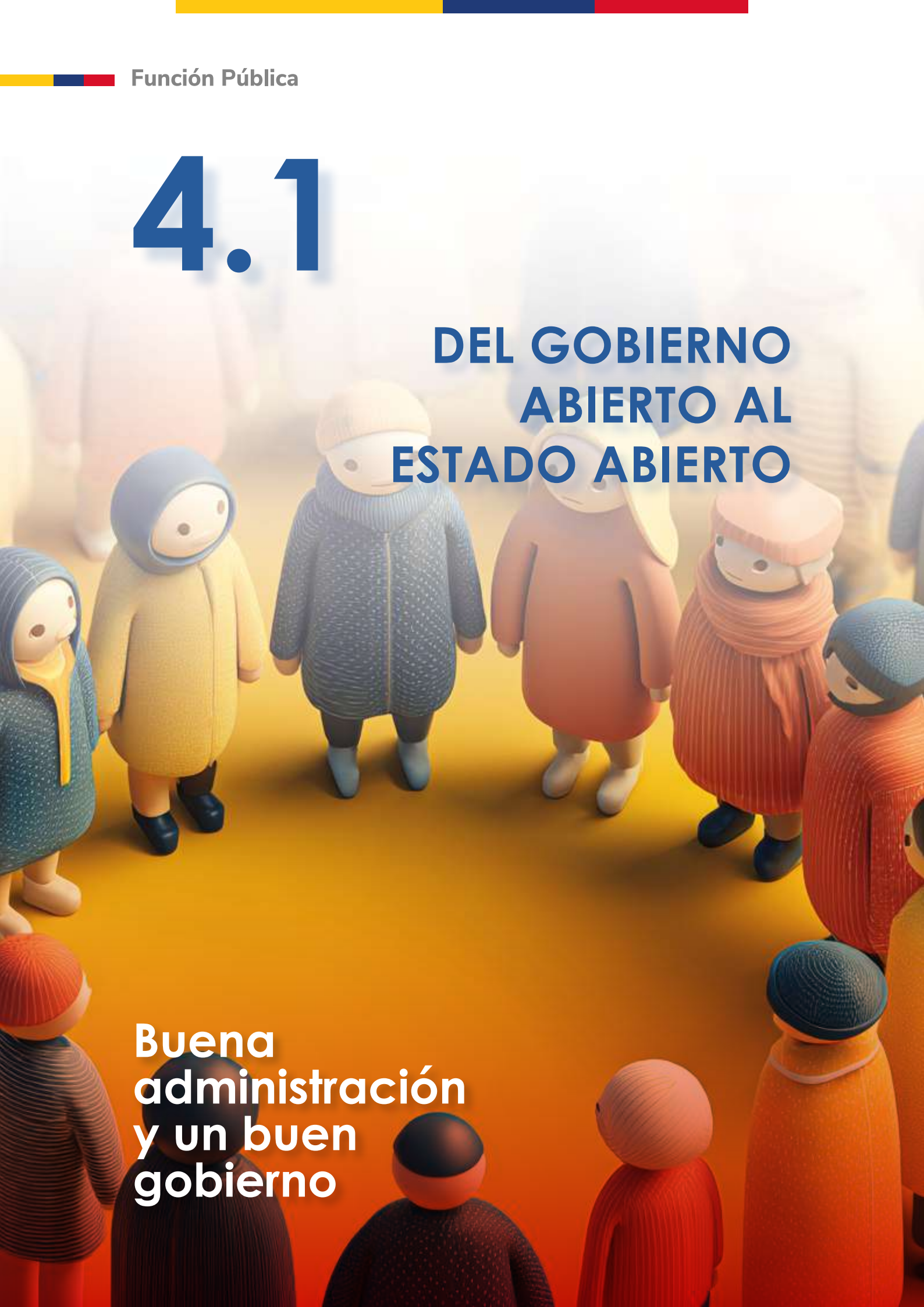
- Amplia el marco conceptual que sustenta la estrategia
- Pasa de Lenguaje claro a Lenguajes claros, comprensibles e incluyentes
- Subraya el carácter de reciprocidad de la comunicación para la construcción de sentido.

Estos tres aspectos son los asuntos más importantes que amplían la manera de entender la estrategia que vamos a exponer a continuación.

4.1

DEL GOBIERNO ABIERTO AL ESTADO ABIERTO

Buena
administración
y un buen
gobierno



Como se planteó al inicio de este documento, las instituciones, así como las sociedades, cambian. No solamente se han constituido más instituciones y han desaparecido otras, sino que hay nuevas formas de organización y, por lo tanto, nuevos propósitos. Si bien persisten formas y conceptos en relación con lo que es el Estado y sus instituciones, lo cierto es que también hay voces que vienen debatiendo y reflexionando sobre la necesidad de revisar lo que nos cobija bajo ese gran concepto de Estado.

Está en ciernes una reconfiguración del concepto del Estado y de su misma constitución y funcionamiento. Ello no solo ocurre desde las perspectivas social y económica, sino que hay un empuje cada vez más firme hacia la consolidación jurídica de ese concepto, como forma de generar un entorno de garantías dignas del Estado de derecho. También es un imperativo volver la mirada al factor institucional, pues en una parte del camino parece que para algunos dejó de ser importante, olvidando que sin esta dimensión no puede haber Estado eficaz y, mucho menos, desarrollo sostenible. (...) Todo ello refleja visiones diferentes sobre el Estado, que a su vez tensionan la relación Estado-sociedad y terminan provocando el reacomodamiento de las estructuras estatales. (Montero, 2017, p. 65).

Efectivamente, como lo plantea el párrafo anterior, tanto los conceptos sobre Estado como las prácticas que se derivan están caracterizados por la tensión entre lo establecido y lo que va transformándose, generando preocupaciones, discusiones y preguntas. Algunas de las preguntas que están presentes en los debates, tiene que ver con cuál y cómo debe ser la relación entre el Estado y sus ciudadanías. Preguntas que han presionado

a revisar y ajustar los procesos y estrategias de las instituciones para acercarse a la población. Inicialmente como Gobierno abierto, en el marco de la afirmación de un Estado de Derecho, abogó por:

- El establecimiento, reconocimiento y despliegue de los derechos fundamentales, especialmente el del libre acceso a la información.
- Desarrollar las garantías ciudadanas
- Aumentar la eficacia de las instituciones estatales.
- Adelantar procesos de reforma del estado, como mecanismos válidos para adaptar las instituciones públicas a los nuevos y crecientes desafíos y metas.

Esta propuesta, que inicialmente se concentraba en buscar una mayor apertura de los gobiernos hacia las ciudadanías, va encontrando eco en distintos países hasta el punto de tener, hoy en día, un lenguaje común para definirlo y unas prioridades para su constitución y fortalecimiento. Incluso en 2011 se crea la Alianza para Gobierno Abierto (AGA) que anualmente elabora informes sobre los avances en las metas propuestas por los países adscritos. Esta dinámica ha llegado a puntos de acuerdo como sus cuatro pilares: la participación ciudadana, la transparencia, la tecnología de la información y la colaboración. Todo lo anterior con el propósito de consolidar el Estado de derecho, fortalecer la democracia y cualificar el rol de las ciudadanías en relación con la administración pública.

El Gobierno abierto, tal y como se fue expandiendo, pronto encontró que estaba muy limitado dada su centralidad en la esfera del poder ejecutivo.

Debido a ello, se ha venido instando a ampliar los alcances de la propuesta, para lo cual se habla de Estado abierto que, según la OCDE, incluiría la Justicia abierta y el Parlamento abierto, junto con otros organismos internacionales:

El movimiento global de gobierno abierto se ha centrado durante muchos años en reformas desarrolladas y ejecutadas por los gobiernos centrales / federales. Sin embargo, un número creciente de países reconocen que las iniciativas de gobierno abierto no deberían considerarse como un reto que lleva a cabo el gobierno central/federal de manera aislada. Los ciudadanos esperan el mismo nivel de transparencia, rendición de cuentas e integridad por parte de todos los poderes del Estado y de todos los niveles de gobierno (OCDE, 2020). Desde unos años se marca un punto de inflexión en el camino recorrido por el concepto de gobierno abierto, hacia un mirada mucho más amplia e integral a la que se ha denominado Estado Abierto. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, s.f., p. 18).

Cuando se expresa “otros niveles” se refiere a la integración de distintos sectores de la sociedad como la academia, los centros de pensamiento, el sector privado y las organizaciones de la sociedad civil. En lo sustancial, no se han hecho cambios fundamentales sobre su conceptualización, más bien el giro hacia Estado abierto tiene que ver con la posibilidad de generar mayores sinergias entre las instituciones tanto estatales como no estatales. La discusión anterior, que efectivamente ha permeado la mayoría de los gobiernos que vienen implementando en sus acciones tanto los discursos como las recomendaciones para su implementación, encuentra dificultades

en países de América Latina en donde los desarrollos son muy distintos, las cifras de desigualdad y pobreza son cada vez mayores, la desconfianza en las instituciones se expresa no solo en las calles y la protesta social sino en el abstencionismo e incluso en la escasa participación de las ciudadanías en las instancias formales dispuestas para ello. Todo lo anterior ha sumado malestares frente a una propuesta que pareciera, nuevamente, ser hegemónica y universalizante que “busca resolver los problemas de fondo con maquillaje operativo centrado en los procedimientos y formalismos y no en las verdaderas necesidades de las personas y las comunidades”. (Villareal, 2000, p. 47), asunto que se instaura en la vieja preocupación de trasladar modelos de un contexto a otro sin que se tengan en cuenta las condiciones particulares en las cuales dichos modelos se pretenden implementar.

Ante tal preocupación se hace nuevamente el llamado para fortalecer a la sociedad civil y a las ciudadanías organizadas con el fin que estas hagan visibles las verdaderas necesidades que tienen y las dificultades de la instrumentalización de la gestión pública. En esas tensiones, entre responder desde la gestión estatal a los cambios y necesidades de las sociedades, las exigencias de los organismos internacionales y las condiciones de posibilidad para implementar un modelo racional de la administración del Estado, Colombia se suma al movimiento global e inicia su camino hacia un estado abierto.

Como país miembro de la OCDE, Colombia ha estado activa en los distintos escenarios de discusión y construcción sobre el Gobierno abierto y se le considera “punta de lanza en el desarrollo de un Estado Abierto con iniciativas de apertura dentro de los poderes legislativos y judiciales, en

instituciones independientes y en el nivel territorial de gobierno” (OCDE, s.f.,25). Este compromiso se ha visto reflejado en los cuatro Planes de Acción Nacional de Gobierno abierto, el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, la Política Pública de Transparencia, Integridad y Legalidad y las leyes y decretos que desde 2011 hasta 2020 se han sancionado para implementar el Estado abierto.

Con este respaldo jurídico y la voluntad política se han generado estrategias, lineamientos, metodologías y herramientas diversas que apuntan al desarrollo de los pilares del Estado abierto: participación ciudadana, transparencia, tecnología de la información y colaboración.

Ahora bien, ¿y qué tiene que ver toda esta discusión con la comunicación y con el Lenguaje claro? En definitiva, el objetivo del Estado abierto es alcanzar una buena administración y un buen gobierno y, para lograrlo, requiere construir un propósito común entre todos y todas. Al decir construir se supone que implica conversar, debatir y hacer conjuntamente. Sin embargo, y esta es una de las críticas que se hacen a este enfoque, no hay caminos claros sobre cómo hacerlo y se considera que lo anterior se logra básicamente con acceso a la información y su transparencia. A su vez, lo anterior se consigue con el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación y por ello hemos visto los esfuerzos para llevar todos los trámites, procesos y servicios del Estado a las plataformas digitales. Lo anterior no está mal, pero desde el Departamento Administrativo de la Función Pública consideramos que, para las condiciones y características de nuestros pueblos, esto no es suficiente.

De acuerdo con lo anterior hay un excesivo optimismo en las posibilidades tecnológicas y en su mágica capacidad para agenciar procesos, lo que lleva a un descuido en la necesidad de trabajar tanto en las prácticas como en los imaginarios frente a las relaciones de las ciudadanías con las instituciones del Estado, así como de las servidoras y servidores públicos con las ciudadanías, y del compromiso de cogestión de lo público (tradicionalmente indilgado solo a las entidades). Para lo cual se requiere pensar más en la comunicación y sus procesos de transformación que solo en la información y los medios o canales. Para lograr la transparencia y el acceso de la información se requiere entenderla, apropiarla e incluso participar en su producción.

4.2

COMUNICACIÓN PÚBLICA

**Derecho a la
comunicación
y a la
información**



Dos asuntos sobre los cuales interpelamos el lugar que se da la comunicación desde el Estado abierto: el primero, su énfasis en lo informativo dejando a un lado, justamente la comunicación. Se pone toda la fuerza en la información y se desconocen los procesos que permiten o impiden que esa información se entienda, aproveche, resignifique y use.

El segundo asunto, tiene que ver con la idea de una información unidireccional, en la que el Estado lleva, entrega, transmite a un/a ciudadano/a que necesita lo que la entidad ofrece, pero en realidad no se pregunta por lo que tienen que decir y compartir esas ciudadanías. Unido a lo anterior, la información toma el carácter de una necesidad que, finalmente, queda a la voluntad de la entidad tanto de entregarla como de hacerla más transparente.

Podemos ratificar lo antes dicho si, por ejemplo, tomamos la definición de comunicación que nos proporciona el Ministerio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación: “Derecho a interrelacionarse con otras personas en diferentes contextos y a través de diversas herramientas y canales (incluyendo las TIC), intercambiando información, ideas opiniones para el enriquecimiento mutuo. Incluye la libertad de expresión y de difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, la educación y el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura” (Mintic, <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/D/5595:Derecho-a-la-Comunicacion>), en donde podemos ver que se enfatiza en el intercambio de información

y de ideas, pero que no profundiza el propósito de tales intercambios en el ámbito de lo público. Si bien en este concepto se propone entender la comunicación como un derecho, no hay mayor desarrollo de lo que eso implica y se queda en la enunciación de leyes que finalmente vuelven a poner el acento en lo informativo como eje de lo comunicativo, solo que esta vez se agrega lo de veraz e imparcial.

Ahora bien, tratando de ampliar y conectar la idea de comunicación en el ámbito público, encontramos que hay tres asociaciones muy arraigadas: a los medios de comunicación masiva y sus agendas informativas; a la actividad política, particularmente a las campañas electorales y, finalmente, a las comunicaciones del Estado. En los tres escenarios, se mantiene esta predominancia de lo informativo que va de un lugar a otro, normalmente de quien tiene algo que informar (el/la político, el medio de comunicación, la entidad) a otros/as que esperan ser informados (el electorado, las audiencias, las ciudadanías). Lo anterior nuevamente nos habla del carácter informativo y no comunicativo, en tanto se plantea en una sola dirección y sin propósito definido en relación con la construcción de lo público.

Desde el Departamento de la Administración de la Función Pública, la comunicación es un proceso que involucra no solo información y expresión, sino producción de sentido de lo público. Es decir que implica reconocer distintos actores que producen, reciben, resignifican, interpelan y proponen comprensiones sobre lo público para derivar de allí un accionar.

Por lo tanto, recogemos la idea en torno a que es un derecho, pero no solo a estar informados sino a comprender y a producir lo público, mediante

lo comunicativo. Para ayudarnos a precisar vamos a retomar algunos criterios/características que Jaramillo (2023) nos aporta para entender esta relación:

- **Acciones comunicativas intencionadas y con un propósito.**

La comunicación pública debe tener un propósito que si bien se resignifica permanentemente, para las entidades del Estado, ese objetivo debe estar encaminado a fortalecer la participación y la incidencia en el acontecer de la vida pública. Esto significa generar escenarios para el debate, la deliberación, la diversidad de formas de entender lo que pasa en lo público y por lo público. Se trata de encontrar los mecanismos para que, respetando la espontaneidad de la conversación, se acreciente la capacidad de producir sentidos compartidos y horizontes comunes.

- **Poner en común la multiplicidad de voces.**

No quiere decir homogenizar el pensamiento, la expresión o la opinión, significa convocar las distintas voces y su diversidad de saberes, realidades y experiencias para incidir en asuntos públicos y colectivos. Convocar a los actores que hacen parte de un grupo, comunidad, municipio o país: entidades del Estado, medios de comunicación masiva, sociedad civil, sector privado, comunidades, medios alternativos, o individuos que asume la responsabilidad de intervenir en la conversación pública y colectiva.

- **Reconoce las distintas formas de expresión.**

En estos tiempos en los que pareciera que los medios de comunicación masiva, el lenguaje publicitario y las herramientas tecnológicas abarcan todas las posibilidades comunicativas, conviene que la comunicación pública diversifique tanto los medios, como los lenguajes y los canales para lograr la convergencia de la mayor cantidad posible de actores. Sí, no todos y todas dominan o quieren dominar el celular o la internet, no todas las personas leen las imágenes, hay quienes creen en la palabra y la honran. La diversificación de lenguajes, medios y canales promueve la multiplicidad de voces, la construcción de propósitos comunes y la participación.

Todo lo anterior nos estaría llevando por el camino de inclusión y la participación y propondría nuevas esferas públicas en la que una importante variedad de discursos y de manifestaciones mediáticas permitirían que comunidades, poblaciones y organizaciones alzarán sus voces, para ser escuchadas por propios y extraños y, por lo tanto sería un espacio renovado en el que habría constantemente “circulación [de] sus contenidos informativos, políticos, culturales o domésticos y participar de la vida pública como actores legítimos del acontecer social (Jaramillo, 2023, p. 14)

Para el Departamento Administrativo de la Función Pública, la comunicación es un derecho que vincula distintas voces, experiencias y saberes y, por lo tanto, requiere el reconocimiento de las distintas maneras de comunicar para producir sentido, especialmente sentido sobre lo público. Ello implica

atender y favorecer espacios para el debate y el desarrollo de agendas comunicativas públicas que convoquen a la mayor cantidad de ciudadanías. La comunicación pública es una invitación a tejer lo común.

4.3

COMUNICACIÓN PARA EL BUEN VIVIR

Vida buena y
bella para
todos/as/es



La manera de pensar la comunicación en la sociedad ha pasado por distintos enfoques y paradigmas. No es posible hacer en este documento el detalle del debate y la conceptualización de estos caminos de la comunicación⁵, pero consideramos importante dejar explícitos algunos asuntos que nos ayudan a entender el enfoque desde el cual se sustenta la estrategia de *Lenguajes claros, comprensibles e incluyentes*.

Para iniciar, recordemos los modelos denominados lineales o paradigmas informativos o difusionistas que aún perduran (o por lo menos algunos de sus elementos). En estos modelos, hay un emisor que envía un mensaje a través de un canal para que llegue a una o varias personas para producir un efecto en los receptores.

El énfasis de la comunicación está en quien lo produce (emisor) y en lo que se dice (mensaje) y la finalidad es transmitir y afectar a los destinatarios (Paradigma de Laswel). Como se puede deducir, ni el canal ni los receptores son especialmente importantes, aunque en su evolución, es preciso decir que estos últimos elementos del modelo van tomando importancia para afinar los mensajes. Es decir que se generan estrategias para conocer y clasificar a los Públicos y producir mensajes “a la medida” para causar el efecto esperado con mayor éxito.

Estos paradigmas conciben a los receptores como sujetos vacíos que absorben toda la información (mensaje) suministrada, su finalidad es

5 Sugerimos ampliar y profundizar este panorama muy general con los textos contenidos en el libro Comunicación, desarrollo y cambio social. Interrelaciones entre comunicación, movimientos ciudadanos y medios. Pereira, José Miguel y Cadavid, Amparo (Editores). (2011). Universidad Minuto de Dios y Pontificia Universidad Javeriana.

transmitir y afectar prácticas, costumbres, ideas, etc. Se entiende a los receptores como individuos “pobres de información” a quienes se les debe proveer de la misma; en este contexto, toma gran relevancia la comunicación de masas y la publicidad como formas para llegar a esa gran cantidad de individuos sin rostro. Políticamente, esta visión de la comunicación buscaba entregar a las masas pobres el discurso del desarrollo para que caminaran hacia el progreso, mejorando la producción y las condiciones económicas que les permitiría también comprar y consumir más.

Sin embargo, académicos y comunidades empezaron a sentir lo estrecho de este modelo en tanto no lograba ni llegar a las comunidades rurales ni mucho menos llevar el progreso. La comunicación para el desarrollo se gesta después de la Segunda Guerra Mundial (hacia los años cincuenta del siglo pasado) que deja un mundo dividido en dos partes: un grupo de países que se entienden como desarrollados y se constituyen en horizonte y ejemplo, mientras otros son o bien “subdesarrollados” o “en vía de desarrollo” o simplemente hacen parte del llamado “tercer mundo”. Esta polaridad justifica que quienes tienen el conocimiento –los desarrollados– lleven a los demás su desarrollo. La comunicación en este marco se volverá estratégica y será impulsada por organizaciones internacionales interesadas en entregar a la ruralidad tecnologías para la producción agrícola (el campo es lo subdesarrollado):

“La comunicación para el desarrollo hacía énfasis en una tecnología apropiada, que pudiera ser asumida por el campesino pobre, y planteaba además la necesidad de establecer flujos de intercambio de conocimiento e información entre las comunidades rurales y los técnicos y expertos institucionales, en lugar de asumir que la solución era una “transferencia” unidireccional de conocimientos (Gumucio- Dagron, 2011, p. 32).

Sin embargo, a pesar del propósito de tener “flujos de intercambio”, lo cierto es que operaba en una sola dirección, en donde el conocimiento de los técnicos y especialistas se imponía y definía el tipo de desarrollo que se requería. La comunicación, en este contexto, se instauraba como puente entre esos mundos divididos y buscaba mejorar los procesos de transmisión del conocimiento que tenían los países desarrollados para que llegaran a aquellos que no lo eran o, por comparación, transmitir el desarrollo de las ciudades al campo. En tal sentido, mientras los medios masivos de comunicación promovían el discurso del desarrollo atado al mercado y a prácticas de consumo, la comunicación para el desarrollo impulsaba los medios comunitarios y populares para arraigar este discurso en experiencias cercanas, familiares y que respondían a sus necesidades. En cualquier caso, en el marco de este enfoque se promovió el uso de radios comunitarias, videos participativos y procesos comunicativos educativos que algunas veces adoptaron las formas de los medios masivos en tamaño reducido, pero otras veces se desligaron y se plantearon como divergentes y resistentes. Quizás lo más problemático de este modelo, como lo expone Amparo Cadavid (2014) es que el apellido “para el desarrollo” ubica a la comunicación como un instrumento en función de un modelo, el modelo hegemónico. Efectivamente, no se promovían distintas visiones de desarrollo sino aquellas que los organismos internacionales consideraban era el adecuado, es decir una comunicación estratégica. Aunque presente en algunas experiencias que implementaron los medios comunitarios, la comunicación para el cambio social se construye como un paradigma más reciente que se fundamenta en la idea de producir condiciones para el diálogo y el debate que busca la participación activa de todos (y todas). Su formulación conceptual comenzó a gestarse a partir de 1997 y se le entiende como todo un proyecto político pues se trata de un

"Diálogo público y privado a través del cual las personas definen quiénes son, qué es lo que quieren, y cómo lo pueden obtener a partir de un cambio positivo en la vida de las personas —asumiendo el cambio como ellos mismos lo definen—. Busca particularmente mejorar las vidas de las personas marginalizadas política y económicamente, y se apoya en principios de tolerancia, autodeterminación, equidad, justicia social y participación activa de todos." (Gray-Falder, s. f.) (El subrayado es nuestro).

De acuerdo con la cita de Gray-Falder, el eje de este modelo es el cambio y con toda seguridad el mejoramiento de las condiciones de vida de las personas y las comunidades, sin embargo, ese cambio se define y se concibe en los términos de los mismos grupos sociales y por lo tanto admite diversas interpretaciones y formas realizarse.

En este marco general, la comunicación para el cambio social, abre la puerta para que muchas organizaciones propusieran su manera singular de ver el desarrollo y también la comunicación, lo que lleva a una importante diversificación del sentido de lo comunicativo. En el marco de este modelo, unido a todo un movimiento latinoamericano de producción de conocimiento sustentado en teorías críticas, decoloniales, subalternas⁶ que reivindican el conocimiento ancestral, surge el enfoque de la Comunicación para el Buen Vivir que se concibe como

⁶ Para profundizar en todas estas perspectivas teóricas puede consultarse: Rojas, S. (2021). Diferencia: epistemogonías y epistemovisiones desde América Latina. Una perspectiva para pensar las Ciencias Sociales. Universidad Nacional de Costa Rica.

“Un proceso de construcción, de/construcción y re/construcción de sentidos sociales, culturales, políticos y espirituales de convivencia intercultural y comunitaria con reciprocidad, complementariedades y solidaridad; en el marco de una relación armónica personal, social, con la naturaleza y el cosmos; para una vida buena en plenitud que permita la superación del vivir mejor competitivo, asimétrico, excluyente e individualizante...”. (Contreras, 2014, p. 81).

Tomando distancia de la comunicación informacionista y de la comunicación para el desarrollo, la comunicación para el Buen Vivir, insiste en el carácter transformador de la comunicación y promueve maneras de expresión de lo plural, las distintas formas de producir sentidos y las múltiples posibilidades de lenguaje. Cuando Contreras nos dice que es un proceso de construcción, deconstrucción y reconstrucción enfatiza en la necesidad de pensar lo comunicativo desde las experiencias y contextos particulares de quienes producen y reciben el mensaje. En palabras del desaparecido Jesús Martín-Barbero un ejercicio de mediaciones en las que entran en juego la cultura, las prácticas sociales, la lengua, la edad, la formación, el género, las condiciones y muchas otras cosas que hacen que un mensaje tenga o no tenga sentido para alguien o para un grupo y, por lo tanto, genere o no genere compromiso con el mensaje.

Teniendo en cuenta el rápido recorrido conceptual anterior, en el Departamento Administrativo de la Función Pública nos apartamos de una visión instrumental de la comunicación que coloca su énfasis en el canal, en los medios y que se implementó como mecanismo para la difusión y la divulgación de un discurso universal en torno a lo que se concebía como desarrollo y bienestar. Nos alejamos de la idea de la comunicación masiva que elabora mensajes para grupos homogéneos; tomamos distancia de

una comunicación que parece extraerse de las personas y los grupos sociales para volverse propiedad de las empresas y, por consiguiente, hace de la comunicación un producto de consumo; nos separamos de una comunicación que pone e impone agendas que obedecen a intereses de élite tanto económicas como políticas y que se hace desde referentes centralistas, urbanos, blancos y patriarcales.

Así entonces, la propuesta de lenguajes claros, comprensibles e incluyentes se enmarca en una propuesta de comunicación para el Buen vivir que reta a las instituciones y a los sujetos a aportar y transformar, a crear vínculos y a caminar/tejer. Veamos a continuación de qué manera este enfoque se concreta en una estrategia como la de Lenguajes claros, comprensibles e incluyentes.



5

¿QUÉ IMPLICAN LOS
LENGUAJES CLAROS,
COMPENSIBLES E
INCLUYENTES?

Como vimos en el apartado tres de este documento, la estrategia de Lenguaje claro estuvo enfocada en un aspecto muy importante pero insuficiente del lenguaje: su claridad. Con esto se quiere decir que el cómo se escribe y el cómo se hace en función de las normas, así como enfocarse de manera particular en la simplificación de los textos escritos y algunas pautas para el lenguaje oral, puso su atención nuevamente en el modelo informacionista que, como vimos, pone el acento en quien produce el mensaje. Es preciso decir que, las Entidades del Estado acapararon la comunicación pública, constituyéndose en uno de los ejes generadores de información y contenidos dejándose para sí, casi en exclusivo, la función de producción comunicativa sobre lo público (ya se explicó que los otros actores son los medios de comunicación masiva). Esto no solo implica la decisión sobre qué se dice sino cómo se dice y para qué.

Para avanzar en la comprensión de la estrategia, es necesario que entendamos por qué es tan importante el lenguaje en las acciones comunicativas. Una vez más, no vamos a hacer un recorrido extenso por las teorías y debates sobre el lenguaje, nos interesa aquí ubicar algunos asuntos que aportan a la construcción que hemos iniciado en este documento.

5.1

EL LENGUAJE : PODER PARA DOMINAR O PARA LIBERAR



Alguna vez hemos escuchado “El lenguaje crea realidades”. Podemos o no estar de acuerdo con este enunciado, o estarlo parcialmente, pero ciertamente a través del lenguaje nos acercamos a realidades que, incluso de manera física, no podríamos. Un libro puede aproximarnos a historias del pasado o ponernos a pensar en el futuro; nos puede enseñar mundos imaginarios o describirnos detalladamente paisajes lejanos o cercanos; puede, incluso, inventarse otros lenguajes y otras lenguas y vamos a creer que existen. Más aún, una película puede tomar un libro y volver a producir nuevas imágenes y nuevas realidades con su manera de contar; estas realidades, ciertas o no, nos hacen creer en su existencia⁷.

Entonces... sí, el lenguaje crea realidades, las describe, las hace visibles, nos las pone de manifiesto. Es decir que el lenguaje nos permite llevar, transportar asuntos materiales o fenómenos sociales a otros espacios y tiempos. Lo que vemos hoy lo podemos contar mañana y lo que tenemos en nuestras manos lo podemos describir a otros/as en un lugar lejano. En este juego de llevar y traer se construyen realidades para otros y para otras.

El acto de hablar o de escribir son formas de acción del lenguaje orientadas a algún fin dentro de un contexto, y que están interactuando en forma

7 Para quienes gustan de la lectura puede pensarse en historias como El Señor de los anillos del escritor británico John Ronald Reuel Tolkien, una historia de fantasía en la que su autor crea más de 15 lenguas élficas a partir de sus conocimientos en lenguas clásicas, algunas ya no usadas. Además de ello, su historia nos propone paisajes diversos entre reales y fantasiosos, que nos hacen vivir las tramas que sus personajes tienen. En otros géneros y para otros intereses, podríamos imaginar películas, danzas, series de televisión, comics, mangas, canciones, pinturas, artesanías, mitos, cuentos y muchos más que nos hablan en forma diferente, pero nos proponen realidades

lingüística, cognitiva y socio-cultural. Así, estas acciones del lenguaje son lo que admitimos como las formas de comunicación y de representación del mundo sea -real o imaginario-. Es decir, un mundo comprendido como constituido lingüísticamente a través de procesos de intersubjetividad situados en contextos sociales específicos. De esta forma, el mundo se puede comprender en forma contextual y situacional de los sujetos como generadores de realidades y el lenguaje revela ya sea lo más explícito o tenue de sus mensajes. (Urra, Muñoz y Peña, 2013, p. 10)

De acuerdo con la cita anterior, el lenguaje es un proceso de relaciones permanentes entre el sujeto, los contextos culturales, políticos, sociales, educativos, etc., que nos permite compartir esos mundos imaginados o reales para mantenernos cohesionados y para orientar nuestras acciones. Todo texto debe ser entendido como un evento comunicativo que se da en un tiempo y espacio y en una interacción particular que integra aspectos verbales y no verbales. Por lo tanto, no basta que el evento comunicativo sea transmitido en un texto oral/escrito/imagen para ser interpretado sino también necesita de los elementos que se encuentran situados dentro del contexto.

El lenguaje puede persuadir, invitar y hasta sutilmente direccionar nuestras acciones y pensamientos. Para los estudios críticos el lenguaje fue uno de los instrumentos con los que se generaron procesos de dominación, esto por lo menos en dos sentidos. El primero, cuando se obligó a hablar una misma lengua (el español) para atenuar o desaparecer costumbres, mitos, rituales de las comunidades ancestrales, en función de la civilidad y la conversión al cristianismo. Si el lenguaje es un sistema de signos, códigos, significados que aluden a prácticas de la cultura y se construye en ella,

abolir la lengua originaria y reemplazarla por otra implica borrar también la cultura, la historia, etc. Efectivamente en la lengua española no existían palabras para nombrar muchas cosas que se creían, hacían o pensaban dentro de los pueblos originarios, luego al imponerse el idioma español era dejar atrás a la cultura misma ancestral.

La segunda manera de dominación tuvo que ver con el lenguaje utilizado para referirse al que se consideraba que no respondía al modelo de sociedad occidental: salvaje, ignorante, bastardo, sucio, incapaz y muchos otros que, lamentablemente hasta nuestros tiempos persisten. Así entonces, el lenguaje ha sido instrumento de poder para acallar, dominar, invisibilizar, pero también puede ser instrumento de poder para visibilizar, potenciar, proteger cuando, por ejemplo, desde las entidades se busca trabajar conjuntamente con radios comunitarias para conocer sus realidades y decidir conjuntamente el tipo de oferta institucional que requieren y la manera más adecuada para producirla y socializarla. En estos casos el lenguaje, la comunicación es poderosa para afianzar y promover a los grupos sociales.

En el departamento administrativo de la función pública consideramos que la comunicación del Estado ha sido muchas veces usada para favorecer a las élites movilizand o discursos, mensajes, políticas y prácticas que desconocen a los otros y otras. Un ejemplo puede ser la Constitución de 1886 que, a pesar de sus múltiples reformas, tuvo muchas dificultades para reconocer plenamente la coexistencia de la diversidad y la diferencia en nuestro país. Afortunadamente desde otros actores del Estado junto con los movimientos sociales y los gobiernos se lograron lecturas de los contextos históricos particulares que fueron abriendo espacios para respetar, visibilizar y dar su lugar de importancia a cada una de las diferencias de nuestro país. La estrategia de Lenguajes claros, comprensibles e incluyentes es una nueva oportunidad para caminar en ese sentido.

5.2

¿POR QUÉ LENGUAJES Y NO LENGUAJE?



En línea con lo dicho anteriormente, cuando se impuso una sola lengua, una sola cosmogonía, una sola religión, se determinó que el mundo se constituía desde una única perspectiva pues, como se dijo antes, muchas maneras de nombrar se perdían con el uso de un solo idioma. Ello significó concentrar la manera de comunicarse a una lengua y a la manera como ella se expresaba: el texto y la oralidad. Para muchas sociedades occidentales, las lenguas que no se escribían eran caducas, paganas o salvajes por ello se desconocieron y hasta aniquilaron.

Asistimos, en la actualidad, a la diversidad de formatos y lenguajes que operan simultáneamente en escenarios distintos y, en esa medida, pareciera que estamos frente a la multiplicidad y, aunque de cierta manera es así pues contamos con distintos medios y canales, en muchos casos se han homogenizado las maneras de contar y narrar a través de lo oral, lo escrito, lo visual. Por ejemplo, tenemos radio, internet, televisión, pero las maneras de contar suelen ser las mismas con, por ejemplo, las reglas de la publicidad: escribir corto (o hacer videos o audios cortos), ser llamativos, entre otros.

Muchas y muchos de nosotras/os hemos caído al mundo de lo digital sin que hayamos asumido completamente su manera de comunicar o cuántas veces, por ejemplo, nos hemos encontrado con *Tiktoks* que nos parecen tontos, no nos dicen nada o no entendemos, mientras personas más jóvenes se ríen y los comparten. Eso es porque tanto el lenguaje oral como visual tiene unos códigos distintos que le significan a unas generaciones y a otras no.

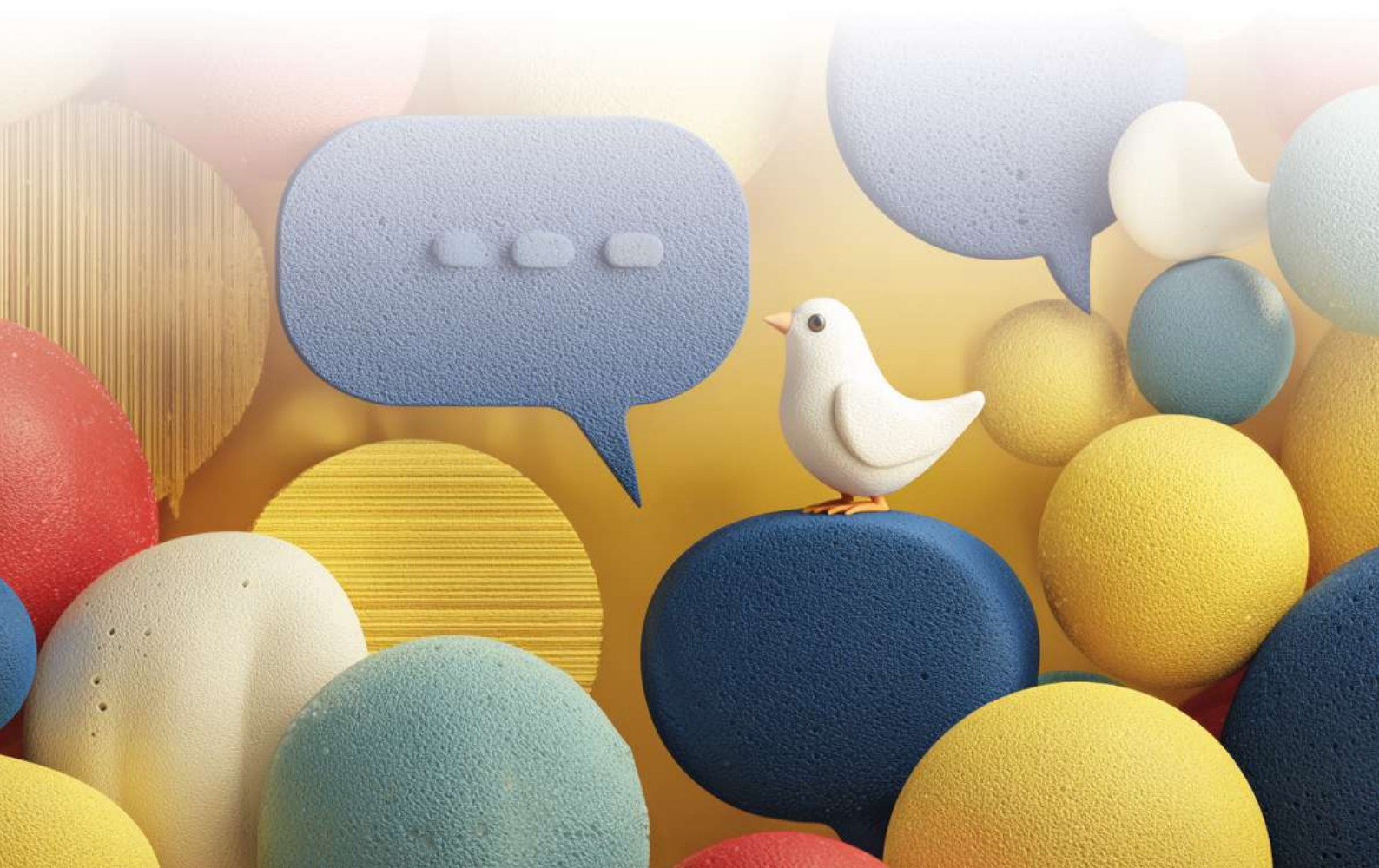
Así entran a las “nuevas” formas de comunicación las organizaciones, las entidades, los medios, etc., y se crea la ilusión de la diversificación sin que cambien muchas cosas de fondo. De esta manera, la comunicación del Estado sigue siendo unidireccional y formateada; aunque se ponga en las redes sociales con los conceptos que la publicidad dicta y aunque se hagan audiovisuales o documentos ilustrados se mantiene la hegemonía del lenguaje: formal (aunque sea claro), centrado en el texto o las imágenes prediseñadas (casi siempre asociadas a lo empresarial), buscando que sea masivo (es decir para todos, que parte de una idea muy general y abstracta de quiénes son esos todos), transmisor de información (es decir que lo importante es que todas las personas cuenten con la misma información).

Hablar de lenguaje, en singular, es promover una jerarquía y forma de dominio en la sociedad porque implica validar una sola forma de comunicar. En tal sentido, el lenguaje y la comunicación nuevamente se reducen a un discurso, a un modo, a una forma de proyectarse. Por el contrario, pensar y realmente desarrollar múltiples lenguajes implica favorecer la democracia porque está permitiendo la comprensión desde distintos contextos, admite la diversidad y las distintas maneras de concebir el mundo o los mundos.

Ante tal panorama, la propuesta de *lenguajes claros, comprensibles e incluyentes* pretende primero, llamar la atención sobre esta homogenización en la aparente diversidad y, segundo, ampliar la reflexión hacia otros lenguajes que son propios de las comunidades, los colectivos y los grupos sociales y que suelen estar marginados u opacados.

5.3

DE LO CLARO



Antes de describir los tres componentes de la estrategia, es muy importante resaltar que, si bien los presentamos por separado, en realidad van juntos, se traslapan, aunque en algún momento se haga énfasis en alguno de los tres, lo cierto es que en lo cotidiano es imposible dividirlos. En este documento, los desarrollamos de manera separada solo por una cuestión didáctica que facilite el análisis y la comprensión.

Dicho lo anterior, lo que denominamos Lenguaje claro, tiene que ver con producir mensajes de acuerdo con normas y cánones del lenguaje oral o escrito occidental: sencillos, bien escritos, transparentes. El principio del Lenguaje claro es que se hagan “traducciones” de los textos técnicos a lenguajes que sean más fáciles de entender. Desde esta perspectiva los conceptos “claro” y “comprensible” se utilizan comúnmente como sinónimos. Efectivamente se entiende “claro”, como sencillo y comprensible.

Así, el lenguaje claro, tal y como se ha venido trabajando en la mayoría de los casos, pone su énfasis en la producción del mensaje, es decir dentro de los cánones o normativas que se indican como debe elaborarse un lenguaje sencillo. Entonces se enfatiza en el uso o no uso de ciertas palabras, pronombres, verbos, adjetivos, etc., bajo la premisa que ese tipo de ajustes a los textos escritos (a veces también a los orales) permiten el objetivo: llegar con claridad a los receptores. La guía, es decir las orientaciones para la producción de estos mensajes, está en las reglas del español bien escrito que son dictaminadas por instituciones como la Real Academia de la Lengua y el Instituto Caro y Cuervo; el estilo y el uso correcto del idioma se combinan con la sencillez.

Si bien es muy importante esta perspectiva, consideramos que tiene la dificultad de ubicarse en un solo lado de la interacción. Hay una postura dominante en la interacción que se construye entre alguien que sabe escribir o hablar de manera correcta y hace el ejercicio de escribir fácil para un/a otro/a que no posee ese conocimiento. De esta manera ese otro/a debe entender lo que yo produzco.

5.4

DE LO COMPRENSIBLE



De un lado, se parte del supuesto de un sujeto vacío y uniforme (que no sabe) y se lo despoja de sus contextos tanto de recepción como de producción. Ante este desconocimiento se decide la producción para un sujeto estándar: ciertos niveles educativos, de ciertas edades y con experiencias culturales que les permite entender lo que se escribe o dice. Esto puede funcionar parcialmente, el problema es cuando la interacción nos ubica frente a personas de edades diversas, procedencias regionales e identidades étnicas variadas o estratos sociales distintos.

El filósofo austriaco, Ludwig Wittgenstein (1933), plantea que el lenguaje tiene que ver con una determinada forma de vida que otorga a sus sujetos los contextos necesarios para entenderse y relacionarse dentro de los marcos paradigmáticos de esa comunidad; el lenguaje es la manera como se experimenta la vida en comunidad y que lleva a hablar de un modo establecido dentro de unas normas, unos valores y unas prácticas.

En ese orden de ideas, en el encuentro entre diferentes hay juegos de lenguaje que implican la puesta en escena de mundos distintos, formas diversas de ver y de ser. Por lo tanto, cuando se está frente a dos formas distintas de ver el mundo, su comprensión no se reduce a una traducción de palabras de un idioma a otro, sino más bien se estaría ante la necesidad de interpretar toda una cultura (prácticas, cosmogonías, pensamientos, etc.) a todo el sistema de otra cultura.

Entonces, hacer un documento con palabras menos técnicas, usando correctamente los signos de puntuación y las reglas de escritura no asegura

su comprensión. Pueden entenderse cada una de sus palabras, pero no necesariamente acceder a su significado o intencionalidad. De allí que propongamos hablar de comprensible, es decir, adentrarse a los mundos de codificación y decodificación de los/las otros/as. Entender los juegos de lenguaje en los que nos sumergimos en la interacción.

Lo comprensible nos acerca entonces a una visión de reconocimiento de un/una otro/a que tiene otras lógicas de lenguaje que impiden o permiten entender mis lógicas de lenguaje, o, dicho de otra manera, estructuras culturales, formas de vida que ayudan o no a entenderse.

Así superamos la idea de un sujeto pasivo y vacío que recibe información, instrucciones o procedimientos y, por el contrario, asumimos la existencia de otro/a con referentes distintos, lo que nos convoca a poner en común esos mundos para que, no solo él/ella, ellos/as me entiendan, sino que yo/nosotros también les entendamos. Si le decimos a una persona con poca o nada interacción con las tecnologías que abra una ventana en el celular quizás se va a quedar pasmada y preferirá ignorar o desistir. ¿Podemos decir que esa persona es ignorante? ¿Qué tal si estando en el campo, se le indica a una persona de la ciudad que debe ir a un mandato? Quizás reaccione como el o la campesina con la ventana en el celular ¿es acaso ignorante este/a ciudadano/a? No, solo tiene saberes distintos y los pone en juego en su red de prácticas cotidianas en donde el mandato⁸ no significa nada.

8 En algunos municipios del departamento de Cundinamarca, se le denomina mandato al acuerdo que hacen los pobladores para disponer de recursos (horas de trabajo, comida, herramientas) para llevar alguna acción en lo público: arreglar un camino, instalar un acueducto veredal, organizar un festival, etc.

5.5

DE LO INCLUYENTE



En el plano de lo social y de la política pública mucho se ha avanzado en este aspecto, fruto de las luchas sociales y las reivindicaciones de grupos marginados. Sus reflexiones y discusiones puestas en la esfera pública han movilizado la idea de visibilizar y no discriminar a un grueso de la población que, por no “encajar” en los modelos de ciudadano o ciudadana, son sencillamente acallados o desconocidos.

Con muchas reticencias de quienes defienden la pureza de la lengua, su estilo y la correcta escritura o habla de la misma, vienen introduciéndose tímidamente palabras, formas, conceptos que buscan abrir el lenguaje a la diversidad y a la diferencia. Ha costado mucho llegar al “señor/a”, niños y niñas, ciudadanos y ciudadanas, pero es cada vez más aceptado en distintos espacios, comunicados oficiales y documentos públicos. No ha corrido la misma suerte el “le/e” para designar a quienes no están en la matriz binaria del género (todos, todas, todes), esto produce aún mucha incomodidad. ¿Por qué? La respuesta nuevamente tiene que ver con los contextos, particularmente aquellos que nos han enseñado que las cosas son de una manera y no pueden ni deben ser cambiados. Si durante siglos se nos ha indicado que somos hombres o mujeres, es difícil que de la noche a la mañana pensamos que pueden existir otras formas de experimentar nuestra identidad de género. Sin embargo, la fuerza de la vida de todos los días presiona a que abramos nuestra mente y nos permitamos grados de flexibilidad.

Otro logro ha sido el intento por usar palabras que incluyan a la mayor cantidad de diferencias cuando nos referimos a las poblaciones con quienes se trabaja: mujeres, personas en situación de discapacidad,

población étnica, campesinos, etc., son expresiones que encontramos con mucha más frecuencia en los textos y discursos en vez de un totalizante “población” o “las distintas poblaciones”.

Si, como ya se dijo, el lenguaje crea realidades ¿qué imagen de una persona o comunidad Rrom podemos tener cuando nunca se nombra? Es muy posible que para algunos/as de nosotros/as sea la primera vez que escuchamos/leemos esa palabra ¿y si la cambiamos por gitanos? Posiblemente se nos haga más cercana la imagen, aunque posiblemente tenemos ideas de las películas y no necesariamente de quiénes son y cómo están presentes en nuestra cotidianidad.

Por ello el lenguaje puede ser una herramienta de Visibilización importante (aunque hay que tener en cuenta y nuevamente conocer los contextos porque puede que la misma etnia gitana busque no ser visible) que permita tener en cuenta a esas diferencias para diseñar una política, un trámite, un proceso. El lenguaje construye realidades y puede también ayudar a transformarlas, permite que emerjan en la esfera pública personas, luchas, colectivos que han permanecido ocultas. Así pues, nombrar es dar vida y es hacerlo de una manera determinada. Lo incluyente en el lenguaje es un paso para ser incluyente en las prácticas, por eso es una tarea sobre la que se requiere recalcar.

La siguiente gráfica nos hace un resumen de lo hasta el momento descrito con el fin de ir puntualizando y ayudarnos a apropiarnos estas reflexiones:

	Claros	Producir mensajes de acuerdo a normas y cánones del lenguaje oral o escrito occidental: sencillos, bien escritos, transparentes.
	Comprensibles	Contextualizados que hagan sentido con las prácticas y formas culturales particulares.
	Incluyentes	Que reconozca las diversidades de género, cultura, capacidades, edades, etc.

Pensemos, desde nuestro hacer cotidiano en las entidades, en una acción de comunicación que realicemos con frecuencia ¿cómo podría pensarla a la luz de lo claro, comprensible e incluyente? Mientras hacemos el ejercicio veamos por qué resulta importante desarrollar la estrategia.

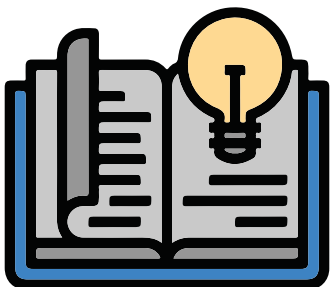


6

**¿POR QUÉ USAR
LENGUAJES CLAROS,
COMPENSIBLES E
INCLUYENTES?**

Cuando hablamos de Lenguajes claros, comprensibles e incluyentes nos acercamos a los sujetos que producen y resignifican los sentidos de lo que decimos y hacemos. El Lenguaje claro se centra en el mensaje y tiene como protagonista a quien lo produce, en nuestro caso a las entidades del Estado. El nuevo enfoque pone en el centro las interacciones entre distintos mundos: las prácticas y culturas individuales (de servidores y servidoras) y de las entidades que se encuentran en un espacio para compartir algo. En ese espacio se reconoce a las personas de manera individual y colectiva como generadores de comunicación y mensajes. El nuevo enfoque reconoce el territorio como elemento fundamental para la producción de sentido y, por lo tanto, como otra pieza central en la dinámica comunicativa para la comprensión y la inclusión, pues es en el territorio en donde se afincan las prácticas. Por lo tanto, la estrategia, así entendida, aporta:

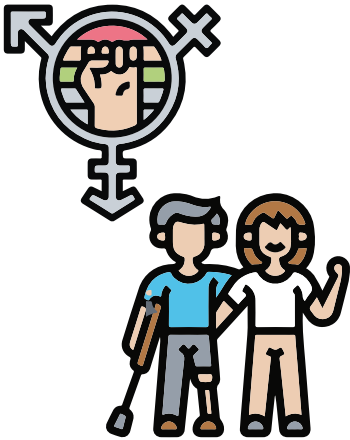
Desde la claridad: Mejora la comunicación con la ciudadanía

	Facilita la comprensión de trámites, requisitos, derechos y obligaciones.
	Reduce la necesidad de intermediarios.
	Aumenta la transparencia y el acceso a la información pública.
	Aumenta la eficiencia y la eficacia en la gestión pública.
	Reduce el tiempo y los recursos dedicados a la atención de quejas y reclamos.
	Mejora la imagen y la reputación de la entidad pública.
	Fortalece la confianza de la ciudadanía en las instituciones.

Desde lo comprensible: Fortalece la participación ciudadana

	Permite a la ciudadanía participar de forma más efectiva en la toma de decisiones.
	Aumenta la transparencia y el acceso a la información pública.
	Empodera a las comunidades y grupos minoritarios al visibilizarlos y reconocer su diversidad.

Desde lo incluyente: Promueve la equidad y la justicia social

	Combate la discriminación y la exclusión social.
	Garantiza el acceso a los servicios públicos para todos y todas los/as ciudadanos/as
	Fomenta el respeto a los derechos humanos y a la diversidad.

7



¿POR DÓNDE
COMENZAMOS?

Como puede deducirse de lo que se ha propuesto hasta el momento, hay varios frentes de trabajo que se abren cuando ampliamos el enfoque a Lenguajes claros, comprensibles e incluyentes dentro de la política de Servicio a las ciudadanías y como una de las estrategias para fortalecer las relaciones entre estado y ciudadanías.

7.1

DESDE LO CLARO DEL LENGUAJE: HACIA LA SIMPLIFICACIÓN



El primero de ellos es sin duda lo que atañe a la claridad del lenguaje para lo cual es necesario que:

- Identifiquemos cuáles son y cómo son nuestras comunicaciones escritas y orales, así como nuestros principales canales de comunicación. Esto implica que podamos ver en donde tenemos fortalezas y en donde debilidades.
- Hagamos un ejercicio de priorización frente a nuestras comunicaciones: en qué procesos hay más dificultad, cuáles son esas dificultades, de qué manera se expresan o reconocemos esas dificultades. Pueden ayudarse del siguiente instrumento para hacer el ejercicio de evaluación y de priorización
- Definamos qué tipo de producción/contenido/información/comunicación asociada a cada oferta pública es de especial interés que se adecúe o traduzca
- Llevemos a cabo procesos de simplificación de textos. Podemos solicitar talleres en el Departamento Administrativo de Función Pública o revisar y tomar los talleres y cursos que ofrece el Departamento Nacional de Planeación-DNP-, la Escuela de Superior de Administración Pública – ESAP-, el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, la Red de Lenguaje Claro y algunas universidades como Los Andes. En estas organizaciones puede encontrarse materiales como guías, matrices de evaluación, para realizar los talleres de simplificación.

Compartiendo saberes

En este eje de la estrategia se pueden consultar ejemplos y herramientas como:

Departamento Administrativo de la Función Pública

<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/41271828/Gu%C3%ADa+para+desarrollar+talleres+de+lenguaje+claro.pdf/80bdbcc4-6a67-f0a9-a5b4-6e8949582336?t=1671627215165>

Departamento Nacional de Planeación

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

Senado de la República

https://www.senado.gov.co/images/Unidad_de_Atención_Ciudadana/guia_lenguaje_claro_1.pdf

Senado de la República

http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/2017-08-16_Abc_ley_1757_2015_Estatuto_participacion.pdf/bd0387b5-7b63-4067-bbbf-ead2e16e0d5b

7.2

DESDE LO COMPENSIBLE: RECONOCER A LAS CIUDADANÍAS Y SUS TERRITORIOS



Para el escenario de lo comprensible lo más importante es conocer a quienes nos estamos dirigiendo con el fin de hacer procesos de adecuación, traducción o escritura nueva de contenidos comunicativos. Podemos iniciar haciéndonos preguntas como:

- ¿Qué sabemos de nuestras ciudadanías, colectivos, comunidades o pueblos?
- ¿Qué servicio, documento, proceso, etc., sería importante intervenir para esa ciudadanía, comunidad, colectivo o pueblo?
- ¿Qué tipo de intervención (ajuste, reescritura, elaboración, traducción, etc.) requiere el o los documentos identificados?
- ¿Cuáles son los medios y canales más adecuados para esa ciudadanía, comunidad, colectivo o pueblo?
- ¿Cuáles son los formatos que pueden ser más adecuados para esa ciudadanía, comunidad, colectivo o pueblo?
- ¿Qué saberes, mitos, costumbres de la región debemos o podemos tener en cuenta para ayudarnos a la producción de los mensajes?
- ¿Qué personas, colectivos, líderes o lideresas podrían acompañar nuestros procesos de conocimiento de las comunidades?

De aquí se desprenden acciones que podemos realizar con las propias ciudadanías:

- Generemos procesos de reconocimiento y caracterización de nuestras ciudadanías que nos ayuden a conocerlas de manera más integral. Esto quiere decir que no solo se trata de saber cuántos/as y quienes son sino adentrarnos a entender sus maneras de decir, sus ritos, sus miedos, sus formas más confiables para comunicar, etc.; saberes previos que tengas sobre los procesos que queremos comunicarles, formas propias de llevar a cabo esos procesos, entre otros. Esto nos permite producir lenguajes familiares, utilizar ejemplos del contexto, identificar aspectos culturales, religiosos o formativos que generen resistencias y aliados posibles que puedan ser nuestros puentes de sentido entre esas distintas ciudadanías y nuestras entidades.

- Generemos alianzas con otras entidades que tengan prácticas significativas, con colectivos, ciudadanos y ciudadanas líderes, con autoridades comunitarias, etc.

- Identifiquemos cuáles y cómo son los canales y medios que estamos usando con nuestras ciudadanías y evaluemos si son los más acertados, de acuerdo con las necesidades y características de las ciudadanías diversas, los pueblos, las comunidades y los colectivos.

- Generemos procesos para la construcción colectiva (entidades/ ciudadanías) para el ajuste, adaptación, traducción o producción de materiales en diversos lenguajes.

Compartiendo saberes

Podemos acercarnos a experiencias de otras entidades, recomendamos, por ejemplo:

Este es un bello ejemplo de un ejercicio de comprensión que va más allá de la traducción en lenguaje claro:

Tribunal de la provincia de Córdoba

[https://tiempojudicial.com/2019/07/23/lenguaje-claro-de-la-justicia-hacia-los-ninos/#:~:text=%E2%80%9CHicimos%20muchas%20averiguaciones%2C%20armamos%20unas,ayuda%20de%20ustedes%20dos%20\(%E2%80%A6\)](https://tiempojudicial.com/2019/07/23/lenguaje-claro-de-la-justicia-hacia-los-ninos/#:~:text=%E2%80%9CHicimos%20muchas%20averiguaciones%2C%20armamos%20unas,ayuda%20de%20ustedes%20dos%20(%E2%80%A6))

Unidad de Búsqueda de personas dadas por desaparecidas

<https://www.youtube.com/watch?v=n69UmpaPPCI>

Estrategia SIC Ancestral

<https://www.youtube.com/watch?v=kWDT6hRM7Tw&list=PLqyWDqTNpP5XXnym4nJgzArAliGKv7Kqk>

7.3

**DESDE LO
INCLUYENTE:
NOMBRAR,
NOMBRARNOS
DESDE NUESTRAS
DIFERENCIAS**



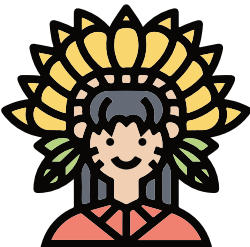
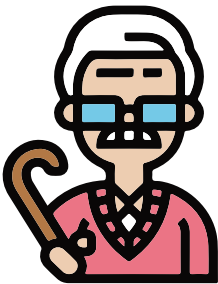
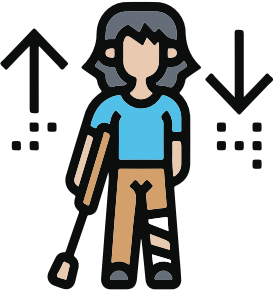
- **Género.** Utilizar lenguaje incluyente de género las, los, les o palabras que tengan la misma función incluyente. En vez de los niños, las infancias; en vez del ciudadano, las ciudadanías; en vez de los hombres del planeta, la humanidad, los seres humanos. ¿Cuántas nuevas palabras puedes identificar que sean incluyentes?

- **Étnico.** Visibilicemos, siempre que sea posible, la comunidad o pueblo particular al o a los que nos dirigimos: en vez de los indígenas, la comunidad Ticuna, el pueblo Páez o mejor aún, las juventudes del pueblo Guambiano, por ejemplo. Reconozcamos las lenguas de los pueblos o comunidades identificados.

- **Curso de vida.** Comprendamos los ritmos y formas de los procesos de comprensión de las personas que se acercan a nuestras entidades. Algunas personas mayores o algunas con discapacidad intelectual pueden requerir que se les repita, ejemplifique e incluso que se les hable en tono de conversación para que puedan resignificar y comprender. Algunas personas requieren más tiempo del previsto para producir sentido. No todas las personas se sienten cómodas haciendo procesos con las nuevas tecnologías y prefieren la comunicación cara a cara o, para muchas, son más fáciles las imágenes que los textos, los audios que las imágenes en movimiento.

- **Condición de discapacidad.** Identifiquemos si se requieren textos en audio-audio descripciones, textos en Braille, intérpretes de señas, textos insertados (Closed Caption), ajustes razonables. No asumamos, por ejemplo, que todas las personas sordas pueden leer los subtítulos, muchas

LENGUAJE INCLUYENTE

GÉNERO		Trabajar sobre nuestros prejuicios
ÉTNICO		Diversificación de los formatos y medios
CURSO DE VIDA		Ajustes razonables
CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD		Diversificación de canales
OTRAS CONDICIONES		Traducciones e intérpretes
		Respetar ritmos de comprensión

Compartiendo saberes

- Instituto de Investigaciones Marinas y Costeras José Benito Vives de Andréis – INVEMAR

<https://www.youtube.com/hashtag/oc%C3%A9anoense%C3%B1as>

- Departamento Administrativo del Servicio Civil - Bogotá

www.serviciocivil.gov.co/sites/default/files/Nuestra_Entidad/Guia-lenguaje-incluyente-2023-V2.pdf

- Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. Lineamientos para incorporar el enfoque de género, orientaciones sexuales e identidades de género no heteronormativas, en la rendición de cuentas.

<https://www.funcionpublica.gov.co/detalle-publicacion?entryId=769405>



8

PARA CERRAR

Muchas de las ideas expresadas en este documento pueden parecer abstractas, muy conceptuales o alejadas de nuestras prácticas como servidores y servidoras. Sin embargo, como se dijo en la introducción, la estrategia recoge experiencias concretas que, de manera intuitiva y por el compromiso de servidores y servidoras con sus ciudadanías, se han adelantado en el hacer cotidiano.

Por ello, sabemos que es posible, solo es cuestión de revisar lo que estamos haciendo, identificar lo que no funciona y dar el primer paso para empezar a transformar. No se trata de cambiarlo todo y de una sola vez; poco a poco, pero con convicción y respeto hacia nuestras ciudadanías, lo lograremos.

8.1

PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN PARA EL BUEN VIVIR



Compartimos cinco principios de la comunicación para el buen vivir⁹ que pueden ayudarnos a pensar nuestras acciones:

El principio de saber lo que se habla

Se refiere a compartir la palabra con sentido educativo, es decir aprender, crecer, transformarse con la palabra. Demanda de la servidora y el servidor público formarse y actualizarse en los asuntos de contexto histórico que explican las coyunturas y permiten entender los resultados de las acciones que gobiernos y sociedad en conjunto hemos tomado para estar en donde estamos. Es decir, nos demanda construcción de nuestro sentido crítico y contextual.

El principio de ir más allá de la información

Si bien informar es importante, no es insuficiente. Es necesario hacer comprensible y reflexiva la comunicación. Esto implica, por parte del servidor y la servidora pública, conocer con cierta profundidad los asuntos relacionados con su hacer, para desarrollar habilidades que le permitan ir más allá de la información con el propósito de producir, con las otras personas, conocimientos y experiencias.

El principio de ir más allá de nuestros propios prejuicios

Cada uno/a de los servidores/as públicos tenemos una historia, una formación, una experiencia que marca nuestra forma de ser, nuestro pensamiento y también nuestras acciones; ello nos ubica en una ideología,

⁹ Tomamos algunos que dialogan con nuestro quehacer como servidores y servidoras y con las cosas que se han planteado en este documento. Choquehuanca, D. (20015). El buen vivir. <http://www.territorioindigenaygobernanza.com/elbuenvivir.html>

una religión, unos valores y unas prácticas que nos constituyen como sujetos. Sin embargo, es indispensable que entendamos que, en nuestro rol de servidoras y servidores públicos, tenemos la exigencia de generar condiciones de respeto y no discriminación hacia los otros y otras, independientemente de cómo se ven, cómo piensan, cómo actúan o cuáles es su pasado o presente.

El principio de reconocer

Este principio nos invita a cambiar de perspectiva, movernos de lugar para ver los saberes de las personas, los colectivos y las comunidades. Las entidades cuentan con un instrumento de caracterización de sus grupos valor que sirve de guía para mejorar y ajustar los servicios, pero no se puede quedar solamente en nombrar y contar, es importante revisar la caracterización para ver qué no nos hemos preguntado de la manera como entienden y se relacionan los distintos grupos con nuestras entidades; revisar para ver hasta dónde llega ese ejercicio y qué se está quedando por fuera, qué no nos deja ver que estamos invisibilizando.

El principio de saber soñar

Ampliar la mente y las expectativas frente a lo que somos y podemos ser. Ver más allá de lo aparente y construir con las demás personas las formas, modos y maneras en que queremos estar y encontrarnos. Elaborar una ecología integral en la que los derechos tradicionales como la educación, la salud, la comunicación y el alimento sean tan importantes y accesibles como los derechos al aire puro, al agua cristalina, a la biodiversidad y a las diferencias.

El principio de diversificar

Nuestras diferencias nos abren la posibilidad a un sin número de oportunidades. Ya que hay múltiples lenguajes y un mismo lenguaje puede ser diverso, diseñemos piezas de información y comunicación en distintos formatos y lenguajes. Utilicemos en ellas voces que resulten más familiares, rostros con quienes logremos identificarnos y afirmar nuestras identidades; incluyamos en los encuentros elementos de la cultura propia con la que podamos generar escenarios de diálogo. Cuidemos siempre que el uso de fotografías o ilustraciones no degraden o coloquen a las personas, sus culturas, territorios en situaciones de discriminación.

Comencemos con asuntos simples y de allí vlemos hacia otras posibilidades:

8.2

RESIGNIFIQUEMOS



- Es verdad que cumplimos unas funciones específicas en nuestras entidades, pero somos ante todas personas con vocación de servicio. Por ello, pasemos de funcionarios a servidores y servidoras.
- Aunque muchas de nuestras acciones nos implican la atención a usuarios (como por ejemplo algunos servicios básicos), las personas con quienes actuamos son ciudadanías diversas. Por ello, cambiemos siempre que sea posible, usuarios por ciudadanías.
- La estrategia de Lenguajes claros, comprensibles e incluyentes es parte de la política de Relacionamiento y servicio al ciudadano, sin embargo, hemos visto que no hay un ciudadano sino muchos tipos de ciudadanías, así que cambiemos ciudadano, servicio al ciudadano por ciudadanías o servicio a las ciudadanías. Así mismo siempre que sea posible refirámonos a colectivos, comunidades, pueblos y ciudadanías diversas.
- Por supuesto que parte de nuestras responsabilidades en las entidades es la de ofrecer algún servicio a las ciudadanías, pero en realidad hacemos mucho más que eso, nuestra tarea como servidores y servidoras es muy importante pues en nuestras manos está la posibilidad de Garantizar derechos.

**No es tarea fácil,
lo sabemos. ¿Pero
acaso no son
los retos los que
nos mueven y le
imprimen acción a
nuestro quehacer?**





9

BIBLIOGRAFÍA

Choquehuanca, D. (2015). El buen vivir.

<http://www.territorioindigenaygobernanza.com/elbuenvivir.html>

Contreras, A. (2014). Sentipensamientos. De la comunicación-desarrollo a la comunicación para el vivir bien. Quito, UASB / Editorial Tierra.

Contreras, A. (2016). La comunicación y el paradigma del Vivir Bien/Buen Vivir.

<https://www.alainet.org/es/articulo/178010>

Montero, G. (2017). Del gobierno abierto al Estado abierto: la mirada del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. En: Alejandra Naser, Álvaro Ramírez y Daniel Rosales (Eds). Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe. (53-87). Naciones Unidas.

Rojas Campos, S.M. (2021). Diferencia: epistemogonías y epistemovisiones desde América Latina. Una perspectiva para pensar las Ciencias Sociales. [Tesis de doctorado. Universidad Nacional de Costa Rica].

<https://repositorio.una.ac.cr/items/aea20b37-ed76-4e88-b412-e4896a8d78af>

Urraa, E, Muñoz, A y Peñac, J. (2013). El análisis del discurso como perspectiva metodológica para investigadores de salud. Revista Enfermería Universitaria vol.10 no.2 Ciudad de México.

Villareal, N. (2000). Ciudadanía y Estado. La sociedad civil, sus relaciones con el Estado y la Democracia. Cuadernos de MARCHA. 35-57.

<http://www.lasociedadcivil.org/wp-content/uploads/2014/11/marchafebrero2000.pdf>

Wittgenstein, L. (1968). Los cuadernos azul y marrón. Editorial Tecnos S.A.



Función Pública

Lineamientos de lenguajes claros, comprensibles e incluyentes

Más allá de la simplificación

Proceso Asociado
Dirección de Participación,
Transparencia y Servicio al
ciudadano
Versión 1

Octubre 2025