



Función Pública

ESTRATEGÍA

Lenguajes Claros
comprensibles e incluyentes

1ª parte:

FUNDAMENTACIÓN

Contenido

- 1 Bienvenida y acuerdos

- 2 Objetivos y alcance de la sesión

- 3 Recordemos... ¿Cómo nace y por qué el Lenguaje claro?

- 4 ¿Qué es lo nuevo de lenguajes claros, comprensibles e incluyentes?

- 5 Reflexiones finales

1

Bienvenida y acuerdos





Quien llegue es
bienvenid@



Todos los
aportes/preguntas
están bien



Cuando la actividad
termine, el logro será
suficiente



Regla de los dos pies:
Somos libres de
movernos



Disponer nuestra
atención



... Sigamos en contacto

2

Objetivos y alcance de la sesión





Alcance

Al finalizar la sesión, los y las participantes contarán con:

Referentes teórico/conceptuales para identificar los nuevos componentes y sentidos que hacen parte del enfoque de Lenguajes claros, comprensibles e incluyentes.

Pregunta entrada/salida L.C. fundamentación - Masiva

Establecer fondo Borrar marco

The slide content includes the logos for 'COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA' and 'Función Pública'. The central illustration, titled 'FUNDAMENTACIÓN', depicts a diverse group of people and symbols on a curved path: a person on a bicycle, a dinosaur, a dog, a person in a wheelchair, a family of three, a tree, a house, a rabbit, and a skyscraper. Below the illustration, the text reads 'Lenguajes claros' in a large font, followed by 'comprensibles e incluyentes' in a smaller font.

https://jamboard.google.com/d/1F_kv3AksKgP7d0BcWNgLY1FUN5--HYRNwHDXPytQek/viewer?f=0

**¿Por qué usar
lenguajes claros,
comprensibles e
incluyentes?**

Pregunta de Entrada

¿Por qué usar lenguajes claros, comprensibles e incluyentes?

Para mejorar el trabajo en equipo, unión

Para brindar una información idónea

Para tener un buen relacionamiento con la ciudadanía

Para que nos entendamos todos, todas, todes.

Para facilitar la inclusión y evitar la discriminación

Porque nos ayuda a fortalecer la comunicación

Para que todas las personas puedan acceder desde sus capacidades

Para solucionar necesidades

Para garantizar derecho

Permite tener relaciones de confianza

Porque atendemos personas, seres humano

Para llegar a la comunidad con claridad

Para que los ciudadanos y grupos de valor e interés nos comprendan y así nos acerquemos

Hacerme entender de los afiliados

Promueve el derecho que tienen las ciudadanías a la información y participación

Para reducir brechas de acceso a la información, y usar más herramientas que ésta pueda dar

Por respeto al interlocutor. Ser sensibles y empáticos

Dar igual valor a las personas, un trato digno

3

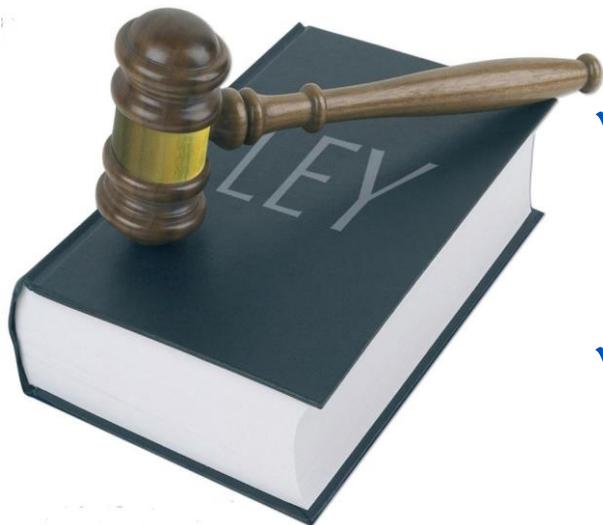
Recordemos... ¿Cómo nace y por qué el Lenguaje claro?

Algunos antecedentes



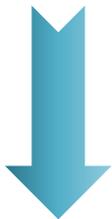
- ✓ Canadá
- ✓ Estados Unidos
- ✓ Reino Unido
- ✓ Suecia
- ✓ España
- ✓ Australia
- ✓ Nueva Zelanda
- ✓ México
- ✓ Argentina
- ✓ Chile
- ✓ Uruguay



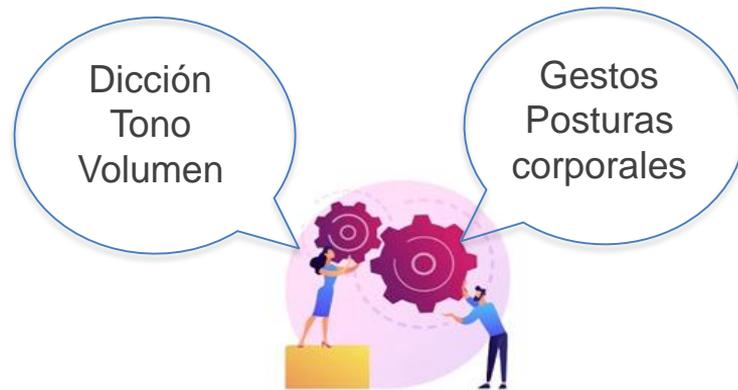


- ✓ CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de Servicio al Ciudadano
- ✓ Ley 1757 de 2015. Arts. 49, 50 y 89. Rendición de cuentas en lenguaje comprensible
- ✓ Ley 1712 de 2014. Transparencia y Acceso a la Información. Art. 17.
- ✓ Resolución 1519 de 2020 de MinTIC. Información pública comprensible
- ✓ Ley 2052 de 2020. Art. 28. Trámites en lenguaje claro
- ✓ Circular 100-010-2021. Estrategias de lenguaje claro
- ✓ Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026
- ✓ Ley de lenguaje claro en curso- 2024

Lenguaje claro. Estilo de redacción sencillo, pensado para mejorar la eficiencia en la comprensión de los mensajes escritos de las personas en general.



Lenguaje claro para las comunicaciones cara a cara y otros procesos que implican el lenguaje oral.



Procesos de servicios

4

¿Qué es lo nuevo de lenguajes claros, comprensibles e incluyentes?



1

Ampliamos los componentes conceptuales que sustentan la estrategia

2

Pasamos de Lenguaje claro a Lenguajes claros, comprensibles e incluyentes

3

Apostamos a la reciprocidad para la construcción de sentido.

1. Estado Abierto

Buena administración
y un
buen gobierno

Reformas del Estado para responder a las dinámicas actuales.

Adaptación de las instituciones a los retos actuales.

Fortalecimiento de la sociedad civil y de las ciudadanías organizadas para que participen del tejido de lo público.

¿Y del lenguaje claro,
comprensible e incluyente?

Participación ciudadana, transparencia, tecnología de la información
y colaboración.

2. Comunicación pública

Derecho a la comunicación
y a la información



No está solo en los medios (masivos) ni en las entidades del Estado.



Reconoce distintos actores

Reconoce distintos lenguajes, medios, modos y circuitos de producción y circulación

¿Y del lenguaje claro,
comprensible e incluyente?

**Comunicación pública para conversar; conversar para la gobernanza.
Escenario de co-creación para construir un horizonte común**

3. Comunicación para el buen vivir

Vida buena y bella para
todos/as/es

Reconocer que somos una sociedad Pluricultural.

Reconocer la diversidad de lenguajes.

Generar procesos de inclusión.

Producir sentidos más locales, territoriales.

¿Y del lenguaje claro,
comprensible e incluyente?

Construcción, de/construcción y re/construcción de sentidos sociales, culturales, políticos y espirituales de convivencia intercultural y comunitaria.

Entonces... ¿Qué implican los Lenguajes claros, comprensibles e incluyentes?



Claros

Producir mensajes de acuerdo con 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. Reconocer, respetar y poner en diálogo los diversos mundos posibles.



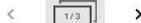
Incluyentes

Que reconozca las diversidades de género, cultura, capacidades, edades, procedencias, etc.

Entonces... ¿Qué implican los Lenguajes claros, comprensibles e incluyentes



Pregunta entrada/salida L.C. fundamentación - Masiva



Establecer fondo

Borrar marco



FUNDAMENTACIÓN



Lenguajes claros

comprensibles e incluyentes

https://jamboard.google.com/d/1F_kv3AksKgP7d0BcWNgLY1FUN5--HYRNwHDXPyytQek/viewer?f=0

**¿Por qué usar
lenguajes claros,
comprensibles e
incluyentes?**

4 Entonces... ¿Qué implican los Lenguajes claros, comprensibles e incluyentes

Pregunta de Salida

¿Por qué usar lenguajes claros, comprensibles e incluyentes?

Es una forma de reconocernos como sociedad multicultural, diversa que tiene en cuenta a su público

Para mejorar las formas de expresión

Respeto por cada uno, cada una

Para servir y satisfacer las necesidades

Contribuir a la inclusión

Para reconocer nuestro territorio y diversidad como servidores públicos

Para una mejora continua plural e incluyente

Lograr mayor confianza en las instituciones

Favorecer la participación en condiciones de igualdad

Mejor forma de llegar a nuestros ciudadanos y lograr que sean entendidas nuestras informaciones

Para optimizar los procesos administrativos

Conocer los modismos

Atender las necesidades de las diversas culturas

Mejorar y ampliar la comunicación clara para ser comprensibles e incluyentes

Aumentar la eficacia de las comunicaciones y evitar mal entendidos y confusiones

Mejor manera de comunicarnos asertivamente con nuestras ciudadanías

Pare tener capacidad de conocer, hallar consistencia y existencia de lo que estaba afuera de nuestra visión y comprensión

Y... ¿por qué usar lenguajes claros, comprensibles e incluyentes?



Mejora la comunicación con las ciudadanías

1. Facilita la comprensión de trámites, requisitos, derechos y obligaciones
2. Reduce la necesidad de intermediarios
3. Aumenta la transparencia y el acceso a la información pública

Y... ¿por qué usar lenguajes claros, comprensibles e incluyentes?



Aumenta la eficiencia y la eficacia en la gestión pública

1. Reduce el tiempo y los recursos dedicados a la atención de quejas y reclamos
2. Mejora la imagen y la reputación de la entidad pública
3. Fortalece la confianza de la ciudadanía en las instituciones

Y... ¿por qué usar lenguajes claros, comprensibles e incluyentes?



Fortalece la participación ciudadana

1. Permite a la ciudadanía participar de forma más efectiva en la toma de decisiones
2. Empodera a las comunidades y grupos minoritarios al visibilizarlos y reconocer su diversidad
3. Promueve la construcción de una sociedad más justa e igualitaria

Y... ¿por qué usar lenguajes claros, comprensibles e incluyentes?



Promueve la equidad y la justicia social

1. Combate la discriminación y la exclusión social
2. Garantiza el acceso a los servicios públicos para todos los ciudadanos
3. Fomenta el respeto a los derechos humanos y la diversidad

5

Reflexiones finales



• Podemos realizar ejercicios de validación con pares, ciudadanías y grupos de valor para evaluar si el mensaje se comprende de manera clara, como apoyo de:

- Rejillas de evaluación
- Guías de estilo
- Diccionarios de términos
- Encuestas
- Grupos focales
- Análisis de datos

¿Cómo saber si estamos usando un lenguaje claro y comprensible e incluyente en la administración pública?



- Lineamientos orientadores
- Curso de Lenguaje Claro del DNP
- Cursos y diplomados libres enfocados en el servicio a la ciudadanía, la comunicación asertiva y el lenguaje claro. Ej. ESAP
- Manuales y estrategias propios de las entidades

¿Qué recursos hay disponibles para mejorar la comunicación en la administración pública?



- Contar con plantas profesionales interdisciplinarias
- Ubicar a estos profesionales en áreas estratégicas como las de relacionamiento, comunicaciones, tecnologías o planeación, según la estructura de cada entidad
- Promover la capacitación interna en lenguajes claros y comprensibles para todas y todos los servidores públicos

¿Qué se debe hacer para que las entidades cuenten con saberes en lenguaje claro y comprensible?



- Identificar las necesidades de las ciudadanía­s diversas para adaptar la comunicaci­on a sus requerimientos espec­ficos
- Realizar ajustes razonables para mediar la comunicaci­on
- Establecer alianzas con otras instituciones y autoridades de las comunidades para la producci­on de mensajes en lengua propia

¿C­mo se pueden incluir a las ciudadan­as diversas en la comunicaci­on p­blica?



- Conocer las caracter­sticas de las ciudadan­as diversas, con especial ­nfasis en sus formas comunicativas y culturales
- Producir comunicaciones en distintos formatos
- Simplificar los mensajes para que sean sencillos y concisos
- Organizar la estructura de los mensajes para facilitar la transmisi­on y la comprensi­on del contenido

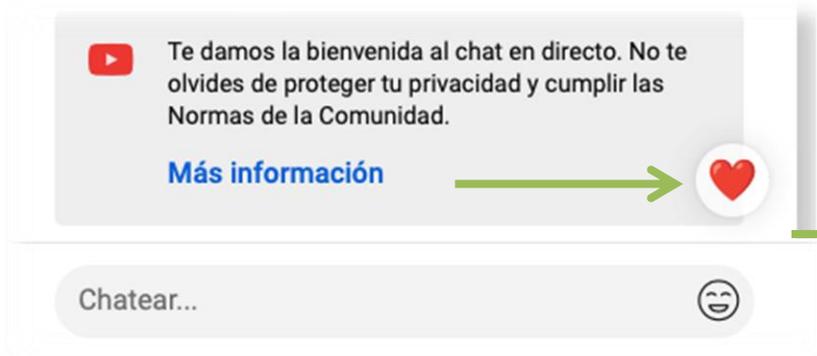
¿Qu­e debo tener en cuenta para adaptar mi lenguaje a las ciudadan­as?



- Las TIC se pueden utilizar para:
 - Publicar documentos y recursos en l­nea
 - Facilitar la accesibilidad a la informaci­on
 - Difundir informaci­on a trav­s de las redes sociales
 - Producir comunicaciones en distintos formatos
 - Comunicar e interactuar por canales digitales

¿C­mo puedo utilizar las tecnolog­as de la informaci­on y la comunicaci­on para mejorar la comunicaci­on p­blica?





Me sentí conectado/a



Aprendí mucho hoy



Felicidades por esta sesión



No sabía que debíamos hacer eso



Me voy 100% comprometido/a



Función Pública

Carrera 6 No. 12-62
Bogotá, D.C. Colombia
Teléfono: **601 7395656**
Fax: **601 7395657**
Código Postal: **111711**

Internet: **www.funcionpublica.gov.co**
Email: **eva@funcionpublica.gov.co**