

Departamento Administrativo de la Función Pública
Escuela Superior de Administración Pública

Guía de Lenguaje Ciudadano para la Administración Pública Colombiana

Elaborado:

Aura Marina Guzmán Petro
Escuela Superior de Administración Pública

Revisión de textos:
Elsa Yanuba Quiñones Serrano
Departamento Administrativo de la Función Pública

Documento en Construcción

Bogotá, 30 de noviembre de 2011



Tabla de Contenido

Presentación	3
I. EL CONCEPTO	4
1.1. ¿Qué se Entiende por lenguaje ciudadano?	5
1.2. La Cultura y la Construcción de Lenguaje Ciudadano	10
1.3. Los Medios de Comunicación para el Lenguaje Ciudadano	12
II EL USO DEL LENGUAJE CIUDADANO	17
2.1. ¿Cómo Comunicar e Informar en Lenguaje Ciudadano?	18
2.2. ¿Cómo convertir el lenguaje técnico en lenguaje ciudadano?	26
2.2. 1 Escriba de manera simple	26
2.2.2 La Aplicación del Lenguaje Ciudadano en los medios informativos y de comunicación	29
2.3 Aprendiendo del proceso de Lenguaje Ciudadano	35
Bibliografía	37

Presentación

Comunicarse en Lenguaje Ciudadano, es su deber como servidor público, una ventaja y un reto compartido frente a los ciudadanos que así lo requieren para una mejor relación con el Estado y para el ejercicio de sus derechos.

Es por ello que, con el uso del lenguaje ciudadano, el servidor público como representante del Estado, garante de derechos y el ciudadano, se involucran en una relación entre iguales, con roles y responsabilidades diferentes pero complementarias.

El servidor público como representante del Estado, que atiende un tema o derecho ciudadano: salud, educación, trabajo, vivienda, cultura, ambiente, transporte, etc., debe asumir la responsabilidad de comunicar la gestión de su sector, al ciudadano, es decir llevarla del escritorio al territorio. Esta responsabilidad pasa por la dinámica que le propone el Lenguaje Ciudadano, la necesidad de generar consensos sobre la gestión de estos derechos, su significado, su verdadero o más aterrizado sentido, a la hora de la verdad cotidiana de la población a beneficiar.

Esta guía contiene orientaciones prácticas para traducir el lenguaje administrativo a un lenguaje más cotidiano que incluye aspectos teóricos y prácticos que permiten una mejor comunicación entre las instituciones y los ciudadanos.

Este material está dirigido a todo Servidor Público que:

- ✓ Elabora, comparte información o rinde cuentas de su accionar ante los ciudadanos.
- ✓ Cumple una función o una responsabilidad profesional o directiva y de liderazgo en las entidades del nivel nacional, departamental o local.

En este sentido se propone:

- ✓ Brindar herramientas para el uso de Lenguaje Ciudadano en las entidades públicas.
- ✓ Orientar y motivar a los servidores públicos para la adopción del Lenguaje Ciudadano en la prestación del servicio.

I. EL CONCEPTO

BORK

1.1. ¿QUÉ SE ENTIENDE POR LENGUAJE CIUDADANO?

Definición:

El Lenguaje Ciudadano es tanto la forma de expresión clara, precisa, completa, confiable y afable como una actitud abierta y comprensiva, que debe ser utilizada por los servidores públicos al informar y dialogar con los ciudadanos para generar una comunicación fluida y cooperada con ellos.

El Lenguaje Ciudadano es tanto el mensaje que se llega a intercambiar en palabras e imágenes, en un informe o documento escrito o audio visual claro y sencillo, como la actitud dispuesta al diálogo por parte del servidor público y el ciudadano.

Ambos elementos combinados en un escenario de comunicación como la atención a través de una ventanilla, un evento de capacitación o la Rendición Pública de Cuentas, deben permitir el intercambio de conceptos, mensajes, opiniones, ideas, inquietudes y demás elementos para enriquecer la comprensión sobre la gestión de lo público, lo que es de todos.

El Lenguaje Ciudadano permite la comunicación efectiva entre los servidores públicos y los ciudadanos que requieren un servicio, porque, además de informar - de decir algo -, genera las condiciones para que otros digan y sean escuchados. Permite el entendimiento, la construcción de los significados de los mensajes, entre Estado y ciudadanos.

- ✓ Una cosa es lo que se conoce o quiere expresar desde un lenguaje técnico, normativo y otra, a veces muy distinto la realidad de la gente en la calle, el barrio, el municipio. Por ello se requiere un esfuerzo consciente de “pasar del escritorio al territorio”,
- ✓ El Lenguaje Ciudadano es un esfuerzo pedagógico: lo que sabe el servidor público no lo sabe el ciudadano, o lo sabe de otra forma, desde otra perspectiva, y ambos pueden aprender del otro. Esto será útil para la gestión, evitará pre-juicios y estará tendido un puente inter activo para beneficio común.

¿Por qué utilizar el Lenguaje Ciudadano en las entidades públicas?

El servidor público debe ¡EXPRESARSE EN LENGUAJE CIUDADANO! Porque:

- ✓ **Es una necesidad que el ciudadano comprenda la información pública y la utilice para ejercer sus derechos**, con base en acuerdos sobre lo que entendemos por determinado asunto de interés común, negociando su significado con la ciudadanía.
- ✓ **Es una obligación hacerse entender por el ciudadano:** el servidor público trabaja para la gente, para el ciudadano, a quien presta un servicio, informa y le rinde cuentas sobre lo que es de todos.
- ✓ **Es una ventaja:** enriquece la gestión, el punto de vista del ciudadano, habla del resultado que se debe presentar como servidor público, lo evalúa, le sugiere ajustes, le confirma el camino.

Además contribuye a una pedagogía sobre la gestión de lo público, porque:

- ✓ Abona el terreno de un **aprendizaje** social de doble vía - hacia y desde el ciudadano.
- ✓ Permite **reconocer** que la población, no está “en blanco”, cuando se le dice algo, sino que cuenta con una cultura, un conocimiento de su realidad.
- ✓ Se transforma en un proceso de **análisis y reflexión colectiva** a partir de trabajar los contenidos técnicos bajo la óptica de un lenguaje sencillo y comprensible.
- ✓ Se propicia en los ciudadanos un encuentro **con su propia realidad social** para **unir sus iniciativas** para **modificarla**. Se favorece la construcción de nuevas actitudes **frente a lo público tanto de los servidores públicos como de los ciudadanos**.

¿Cuándo se logra la comunicación en Lenguaje Ciudadano?:

Se logra cuando se construye un **lenguaje común y compartido** entre **un Yo:** el servidor público **y un Tú:** el ciudadano, en circunstancias históricas y culturales específicas, para llegar a acuerdos.

Los servidores públicos tienen la responsabilidad principal de sensibilizar y motivar al ciudadano para lograr la voluntad de interlocución a través de medios y escenarios al alcance de ambos.

La información y la comunicación en lenguaje ciudadano:

El Lenguaje Ciudadano tiene que utilizarse tanto en la información, es decir al compartir y transmitir datos para que el otro la reciba y comprenda; como con la comunicación, al interactuar, inter-locutar o el dialogar en un lugar y un tiempo (contexto) socio-cultural compartido.

Es por ello que la información y la comunicación son procesos complementarios en el uso del Lenguaje Ciudadano:

- La información debe ofrecerse a toda la población en general.
- La comunicación y el diálogo tienen unas poblaciones objetivo, por lo general usuarios o beneficiarios de servicios y grupos de interés conformados por organizaciones sociales de la sociedad civil con quienes interesa motivar a la interlocución¹.

Tanto en la información – en una sola vía – como en la comunicación debe buscarse la expresión en un lenguaje sencillo y claro al alcance del ciudadano. En uno y otro caso se trata de comprobar, que el mensaje es entendido y tiene sentido para ambos.

El uso del lenguaje más allá de las palabras

Las relaciones entre la Administración Pública y la ciudadanía implican diversas formas de expresión que incluyen además de las palabras escritas, las imágenes, los símbolos, las señas, los gestos, los sonidos, entre otros.

Existe una riqueza y variedad de lenguajes en la comunicación humana. Cada vez que se vive una interlocución entran en juego dos grandes categorías de comunicación humana: lenguaje verbal y lenguajes no verbales.

- ✓ El lenguaje verbal se refiere a las palabras que utilizamos y al tono de voz que empleamos (las inflexiones de nuestra voz)

¹ Propuesta Lenguaje Ciudadano del Instituto Caro y Cuervo para el Departamento Administrativo de la Función Pública. 2010-2011

El uso del lenguaje verbal a través en un texto escrito, está determinado por la puntuación, las expresiones, las oraciones y exclamaciones, el tamaño de los textos y la combinación o apoyo de estos en imágenes, gráficos, etc.

- ✓ El lenguaje no verbal hace referencia a un gran número de canales, entre los que se podrían citar como los más importantes el contacto visual con el interlocutor, los gestos faciales (expresión de la cara), los movimientos de brazos y manos o la postura y la distancia corporal.

En el ejercicio de interlocución con la población por lo general le concedemos mayor importancia a lo que se va a expresar en palabras (discursos, exposiciones o documentos escritos), olvidando que entre un 65 % y un 80 % del total de nuestra comunicación con los demás la realizamos a través de canales no verbales. Para comunicarse eficazmente, los mensajes verbales y no verbales deben coincidir entre sí. Muchas dificultades en la comunicación se producen cuando nuestras palabras se contradicen con nuestra conducta no verbal. Ejemplo:

El servidor habla de que todos van a tener un espacio para preguntas y que vino a escuchar sus necesidades pero cuando se abre el espacio para preguntas y comentarios, fija su mirada en su teléfono celular y se sale del salón para atender la llamada, cuando regresa hojear unos papeles y se abstrae del escenario.

En palabras expresó una idea pero con sus hechos contradujo totalmente lo expresado, "dijo otra cosa".

Si bien se identifican como principales lenguajes el oral o verbal, el lenguaje escrito, el lenguaje gestual y el lenguaje gráfico o visual, se puede identificar un listado aún más amplio de lenguajes que logran una combinación de varios de estos, tales como: el lenguaje musical con la palabra y el movimiento expresan la canción y la danza, el lenguaje audiovisual que se expresa a través del cine, la televisión, los video, entre otros.

Estos lenguajes hacen uso de los medios de comunicación para lograr el entendimiento con los interlocutores.

Para comunicar hay primero que escuchar:

El reto para transformar el lenguaje administrativo en lenguaje ciudadano, comienza por saber escuchar. Pero, ¿qué es realmente la escucha activa?.

La escucha activa lleva implícito lograr empatía, es decir ser capaz de “leer” emocionalmente a las personas, es decir, además de escuchar o ver, percibir los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo.

Algunas recomendaciones para poner en práctica la escucha activa:

- Hablar menos y escuchar más. No escuchamos si estamos hablando.
- Concentrémonos en sus palabras y también en sus gestos. Escuchemos sin prejuicios sobre la otra persona.
- Empleemos un lenguaje corporal adecuado cuando estemos escuchando.
- Nunca lleguemos rápidamente a una conclusión o suposición.
- No interrumpamos a los demás cuando estén hablando, muchos de los problemas se originan en comunicaciones insuficientes.
- Escuchemos con empatía, mirando a los ojos de la otra persona, con un gesto amable y con palabras que lo inviten a seguir como: “Claro”, “Bueno”, “Seguro”, esto ayuda a la otra persona a saber que estamos escuchando.
- Parafraseemos lo que dice el otro; repetirlo, resumirlo en nuestras palabras para verificar que hemos comprendido.
- Hagamos preguntas. Esto estimula al otro y nos proporciona mayor información para conocer los objetivos ocultos que necesitan ser satisfechos.

1.2. LA CULTURA Y LA CONSTRUCCIÓN DEL LENGUAJE CIUDADANO

El encuentro entre el ciudadano y el servidor público se da siempre en medio de una cultura concreta. Esta cultura tiene que ver con lo público y se relaciona con la identidad de una sociedad, de una comunidad, de una región, con su historia y con sus proyectos para el futuro.

Lo que posibilita la continuidad de una cultura, es su intercambio constante entre los seres humanos a través de lenguajes compartidos y re-construidos entre todos.

El lenguaje es un medio para que con él, el hombre pueda construir su vida, según sus deseos y anhelos más profundos. Los límites de mi lenguaje significan los límites de mi mundo. Lo que no podemos pensar no lo podemos decir; así pues, tampoco podemos decir lo que no podemos pensar.²

El Lenguaje Ciudadano se ocupa entonces de ampliar los límites del mundo de la gestión pública para involucrar a la ciudadanía. Invitándola a una interlocución, a un intercambio de información, a ampliar o a generar un nuevo conocimiento, que enriquezca la cultura y la forma de ver, de leer al Estado y cómo éste responde o puede responder a sus necesidades y derechos fundamentales.

Las diferencias culturales juegan un papel importante en el uso del lenguaje ciudadano debido a que en cada región de Colombia, barrio, comunidad o población existen formas diferentes de entender el mundo y de relacionarse, las cuales obligan a que el lenguaje ciudadano que usen las entidades públicas incluya estas formas de “entender el mundo” en la información y comunicación con la ciudadanía³.

A veces creemos que cuando decimos “otras culturas” nos referimos a “otros países”, pero en realidad las otras culturas son cercanas. La forma en que las personas ven, sienten, perciben y valoran el mundo es muy diferente y todos (lo reconoce la Constitución), hacemos parte de una nación multicultural, es decir, una nación que está conformada por diferentes culturas.

En nuestro país hay 87 pueblos indígenas junto con poblaciones afrocolombianas y comunidades raizales en San Andrés y Providencia, la comunidad de San Basilio de

² POLO, Leonardo. Quién es el hombre un espíritu en el tiempo. Prólogo, Leonardo Polo. Ed. RIALP, Madrid, 1998, ed. 3, cap. VIII. El lenguaje y la cultura. Pp. 154-180. 2. WITTGENSTEIN, Ludwig. Tractatus Lógico-Philosophicus. Traductor: Jacobo Muñoz e Isidoro Reguera. Prologo: L. W., ed., Altayaa, Barcelona, 1994. Ed. Alianza, Madrid, 1993, p.143.

³ Rendición social de cuentas con Lenguaje Ciudadano. Cuando la intención es comunicar con sentido. DAFP-ESAP, Documento de trabajo 2010.

Palenque, en el departamento de Bolívar y el pueblo rom o gitano. Eso sin hablar de los diferentes matices regionales en los que nos sentimos representados cada uno de nosotros.

Cada una de estas culturas que convivimos como nación hacemos parte de la sociedad colombiana y con nuestras diferencias estamos en el proceso de convivir juntos. La diferencia es un hecho que la Administración Pública debe considerar cuando se comunica con los ciudadanos.

Partiendo del contexto cultural, al comunicar en Lenguaje Ciudadano es necesario tener en cuenta que:

- ✓ La interpretación de las palabras, conceptos y mensajes por parte del ciudadano, se ve limitada por la especialidad institucional que adquieren los temas, la forma técnica en que se nombra la realidad, en las diferentes situaciones y espacios de información y comunicación con el ciudadano.
- ✓ La lectura de lo normativo y la organización de las entidades públicas implican un doble esfuerzo de interpretación para el ciudadano, quien debe entender lo que significan los conceptos usados, las siglas que citan entidades, programas, estrategias y sistemas, para adicionalmente entender el lugar que ocupan estos dentro de la estructura gubernativa e institucional
- ✓ Debe entender además las instrucciones o rutas para llegar a recibir un servicio o a solucionar su necesidad a partir de entender las siglas y conceptos, así como su lugar en el modelo de gestión estatal.

Las limitaciones estructurales para la respuesta estatal a las necesidades del ciudadano, no debe ser una limitante para generar una interlocución que le de opciones claras de actuación al ciudadano y su familia o comunidad.

1.3 LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN PARA EL LENGUAJE CIUDADANO

Existen unos espacios de uso más frecuente en la tarea de información y otros de comunicación. Teniendo en cuenta que el medio usado determina las características del mensaje, es necesario revisar las formas que conllevan la comunicación humana y las posibilidades que le da cada medio o canal de comunicación en específico.

Por ello una vez se cuente con un texto base por comunicar en Lenguaje Ciudadano, se debe prever:

- ✓ Escenarios y medios a través de los cuales el “nuevo texto” puede circular,
- ✓ Qué lenguajes asociados específicos implican esos medios y escenarios de interlocución. Ej.: es diferente pensar en un espacio radial abierto al público estilo magazín, a una cuña radial de 30 segundos para invitar al cambio de un comportamiento.

A continuación se presentan algunos espacios para informar al ciudadano y otros que pueden ser útiles para comunicar.

1.3.1 Espacios más comunes de información al ciudadano:

Páginas Web institucionales. Se publica información sobre su gestión. Al divulgar una información en este espacio la institución tiende a dar por suplido su deber de informar sobre un asunto, aludiendo: “está publicado en la página”. Es necesario revisar el alcance de estas publicaciones, desde el punto de vista de cobertura y de las características de la misma, así como de la consulta que hace o no el ciudadano a lo publicado en ellas.

Periódicos Institucionales: son de circulación interna en una institución u organización, los temas son de interés para todas las personas vinculadas y buscan en el contenido la precisión, ampliación o novedades frente a la realidad compartida con el ánimo de estar enterados de horarios, decisiones de las directivas, políticas, entre otras. El Lenguaje Ciudadano puede ser en estos medios un tema específico para motivar, informar y formar a los servidores públicos en este tema.

Carteleras: de información, motivación, reflexión o circulación de mensajes sobre un tema específico. Apoyan, refuerzan o aclaran la información oficial de una entidad o grupo para su orientación. (incluir una imagen de cartelera en un pasillo o espacio común que dice: “se le informa a todos los estudiantes que la jornada de vacunación se realizará el día

sábado 22 de junio y se espera la asistencia de todos los niños entre los 5 y los 11 años. Deben venir con sus padres y el carné de vacunación respectivo...Recuerden que su participación en esta jornada es obligatoria... porque en ella.... ”.

Circulares o cartas abiertas al público. Es frecuentemente utilizada para informar acerca de una posición institucional o de una organización específica (sindicato, asociación) frente a un tema.

La ventanilla de Atención al usuario: es un espacio a donde el usuario de un servicio se acerca para solicitar información específica, la cual no excluye la oportunidad de diálogo, de volver a preguntar, pedir aclaración e incluso discutir sobre la información recibida, sin embargo prevalece la función de información sobre la de diálogo o comunicación en su sentido más amplio.

Desde la ventanilla se puede remitir al usuario hacia otros espacios de interlocución que permita profundizar en lo complejo que resulta explicar más en detalle la gestión de lo público y la generación de los conceptos que encierra cada derecho.

La función de la ventanilla resulta vital como puerta de entrada a la interlocución. En ella se obtiene información general, donde se puede contar con material impreso que refuerce, precise o amplíe la información verbal. Requiere especial cuidado la construcción de mensajes claros a entregar en este espacio, porque el ciudadano “sufre” reiteradamente del llamado “peloteo” de un lado a otro, incluso de una institución a otra sin que le resuelvan, su inquietud, petición o necesidad de acceso a un servicio específico.

Comunicados de Prensa: son puntuales, obedecen a la necesidad de iniciar o dar continuidad a una información sobre un tema que debe ser oficialmente difundido para informar, aclarar, profundizar sobre el mismo.

Adicionalmente, es necesario [considerar las características de cada medio de información y su aplicación para el uso del Lenguaje Ciudadano:](#)

- **AFICHE:** Por ser un medio impreso, que puede combinar texto e imagen, sus posibilidades de divulgación son locales y en los lugares de transitan personas. El mensaje circula en una sola vía, desde el que emite. Desde el Lenguaje Ciudadano se recomienda una relación de 70% del espacio dedicado a la imagen y el restante a texto que refuerza y “ancla” lo dicho en la imagen. Texto en palabras de uso cotidiano y cercano a la población (no técnico).

- **EL PERIFONEO:** De viva voz y en la cercanía de la vecindad se convoca a una reunión, se difunde información puntual de interés local y puntual. Da posibilidades de expresión culturalmente cercanas, puede generarse hábito de una periodicidad como medio. Ejemplo: “Cada vez que el parlante circula por el barrio, la cuadra o vereda es porque el Alcalde nos está convocando a..., el grupo de... vuelve a tener reunión ó la oficina de xxx esta difundiendo los resultados...” Algunas comunidades han iniciado así la construcción de una emisora local. Desde el Lenguaje Ciudadano se recomienda usar expresiones culturalmente cercanas y compartidas por todos, reforzadas por música y otros sonidos igualmente asociados a su cotidianidad. Son mensajes cortos que se repiten en un “sin fin” y se refuerzan constantemente. Puede prepararse previamente – pre-grabado – o emitirse en vivo.
- **VOLANTES:** se entregan a la mano, combina texto e imagen y puede usarse para reforzar un mensaje que circula por un medio masivo. Puede dar un dato concreto de sitio, mapa, o personas convocadas. Se trata de impresos pequeños que permiten una revisión individual del detalle de la información, sin embargo, es mejor usar imágenes o ilustrar ideas con signos, elementos gráficos que ilustren la idea a transmitir.
- Todos estos pueden invitar a una respuesta – invitan a un hacer específico – (asistir a una reunión, entregar una información, participar de un evento) – la respuesta a su efectividad se medirá en el momento de realizada la actividad o medido el hecho puntual cualquiera que sea.
- **CUÑAS RADIALES:** es de una sola vía, permite recordación y posibilita la emisión de mensajes alrededor de un solo hecho, idea o concepto. Debe estar al aire en un mínimo de 4 veces al día durante cuatro meses para que cumpla con sus posibilidades. En Lenguaje Ciudadano ubicar expresiones culturalmente cercanas resulta vital y su función en temas de campaña es privilegiada.
- **PROPAGANDA POR TV.:** cumple con las mismas posibilidades enunciadas para la radio con la ventaja adicional de involucrar la imagen, lo cual en ocasiones permite una lectura más precisa del mensaje. En el Lenguaje Ciudadano la posibilidad de combinar imagen, audio (música, locución, ruidos), resulta privilegiado para llegar al interlocutor. Es de una sola vía pero puede invitar a respuestas en otros escenarios de encuentro.

1.3.2 Algunos espacios de Comunicación con el ciudadano:

Para “facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan (fin esencial del Estado Colombiano) es preciso generar la interlocución, el diálogo en Lenguaje Ciudadano. Algunos de los espacios de comunicación para cumplir con este mandato se enuncian a continuación:

Audiencias públicas de Rendición pública de Cuentas: es el espacio de interlocución con la ciudadanía, donde las autoridades de la administración pública cumplen con el deber de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que les ha sido delegado.⁴⁵

Consejos de Política Social: La razón de ser de los Consejos Municipales de Política Social, es la articulación de instituciones tanto públicas como privadas y de sociedad civil en la construcción, implementación y veeduría de política social municipal. Teniendo en cuenta este alcance, este espacio debe involucrar un diálogo, una interlocución que permita construir perspectivas integrales y de acuerdo a las problemáticas específicas de cada municipio, recoger el sentir y el pensar de los ciudadanos.

Concertación de planes locales de desarrollo o sectoriales: Generar acuerdos sobre la forma en que se desarrollarán las políticas, programas y proyectos de un territorio implica llegar a la población beneficiaria, para dialogar con ella en donde quiera se encuentre (la vereda, la localidad, el barrio), y recoger sus puntos de vista y perspectivas frente a la situación enfrentada y la solución a necesidades, con los requisitos para lograrlo enunciados para el Lenguaje Ciudadano: voluntad política de las partes y un lenguaje común y compartido.

Talleres de formación: dentro de la gestión de los proyectos que involucran la gestión de los diferentes sectores se busca formar a la población en temas específicos, para el éxito de los mismos se deben concebir desde el Lenguaje Ciudadano.

Atención y reuniones en las oficinas públicas donde por espacio de varios minutos se tiene un diálogo con ciudadanos a nivel individual, con delegados de organizaciones de la sociedad civil, entre otros.

⁴ Audiencias Públicas en la Ruta de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional. Departamento Administrativo de la Función Pública, Contraloría General de la República.

⁵ La tarea de asumir el Lenguaje Ciudadano como insumo principal para el proceso de comunicarse con la población, es una responsabilidad del servidor público y se integra de forma transversal a lo descrito en la versión No. 4 de las Cartillas de Administración Pública⁵; específicamente en el capítulo 2. : “Contenidos de la Rendición de cuentas”, y en el 3.: “Ruta a seguir para Organizar y realizar la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía”.

De igual forma es preciso conocer las posibilidades de uso de los siguientes medios de comunicación que permiten la interlocución, en doble vía para evaluar su utilización en el Lenguaje Ciudadano:

- ✓ **ACTIVIDADES LÚDICO CULTURALES:** obras de teatro, musicales, que llevan a escena los temas de interés común a comunicar, posibilitan una “traducción” a Lenguaje Ciudadano. Dan la posibilidad de interlocución directa con quienes en ese momento son espectadores de la obra, facilitan la expresión cercana.
- ✓ **PROGRAMAS EN EMISORAS LOCALES Y DE LA CIUDAD;** a la radio le llaman la pantalla más grande del mundo” esto debido a que lo que se expresa en palabras se reproduce en la mente en tantas posibilidades como seres humanos que la escuchen, adicionalmente la radio abre sus canales a la interlocución del público objetivo .
- ✓ **LA PAGINA WEB:** Aunque ya se citó antes, es importante reiterar que se trata de un medio priorizado desde el punto de vista normativo, para ser usado por parte del servidor público. Los lineamientos de Gobierno en Línea exigen la ubicación de un link para la Rendición Pública de Cuentas. Este medio virtual da posibilidades de intercambio de información y diálogo, exigen la atención permanente y la respuesta a la información recibida desde el ciudadano que se “conecta”. Desde el punto de Vista del Lenguaje Ciudadano la recomendación es que a la par que se “suben” información técnica sobre el servicio público de interés común, se incorporen mensajes que de forma llana, sencilla y clara pueda ser interpretada por el ciudadano.
- ✓ **FACEBOOK Y TWITER:** Este medio virtual da posibilidades de diálogo constante, de seguimiento a ideas y notas de interés. Las redes sociales que crea alrededor de ideas y movimientos, iniciativas es muy grande. El Lenguaje Ciudadano en este medio puede sobre la marcha irse construyendo, el interlocutor puede preguntar y certificar si se comprende el mensaje de forma casi directa.

I.I EL USO DEL LENGUAJE CIUDADANO

BORK

2.1. ¿CÓMO COMUNICAR E INFORMAR EN LENGUAJE CIUDADANO?

Es necesario reconocer al ciudadano como un interlocutor, con derechos y necesidades que deben ser respetados y atendidos. Este reconocimiento implica que los servidores públicos reflexionen y organicen el proceso de transformar el lenguaje técnico en Lenguaje Ciudadano enmarcándolo en cinco (5) grandes pasos:

PRIMER PASO. Identificar los temas o contenidos que se quieren informar y comunicar y quiénes son los interlocutores de éstos.

SEGUNDO PASO. Relacionar los conceptos con el contexto de la realidad del ciudadano: con la cultura, la satisfacción de una necesidad, la prestación de un servicio concreto.

TERCER PASO. Convertir a un lenguaje claro, llano y sencillo, lenguaje ciudadano, los conceptos técnicos que se usan en la administración pública.

CUARTO PASO. Definir las estrategias de comunicación, estableciendo los canales y medios de comunicación para la interlocución.

A continuación se describe cada una de estas acciones:

PRIMER PASO. Identificar los temas o contenidos de lo que se quieren informar y comunicar y quién es nuestro interlocutor.

Por lo general nuestro punto de partida son los derechos ciudadanos que para facilitar su acceso, se expresan en textos técnicos, los cuales deben responder a preguntas relacionadas con las responsabilidades institucionales para prestar el servicio y atender necesidades y derechos establecidos legalmente.

Es sólo a través del mensaje que el proceso comunicativo puede generarse. Para poder llevar a cabo la comunicación de manera apropiada, es de vital importancia que ambas partes reconozcan el lenguaje en el que el mensaje está establecido y comprendan su contenido. En este sentido, lenguaje puede ser no solamente el idioma, sino también los símbolos, las señas o gestos y la intención que se estén transmitiendo.

En el sector público el contenido del mensaje está relacionado con el desarrollo y resultado de una gestión: qué responsabilidades se tiene frente a la sociedad, qué servicios o actividades se ejecutan, qué trámites debe adelantar el ciudadano para acceder a los servicios, con qué resultados, en qué tiempo, para responder a qué derecho a qué necesidad y con cuántos recursos.

Por lo general podemos afirmar que los mensajes que son objeto de información son:

- ✓ las convocatorias o citación a reuniones, jornadas de prestación de un servicio específico, las noticias sobre hechos recientes,
- ✓ los aspectos administrativos que necesita saber la población para recibir un servicio, cumplir con un deber ciudadano (impuesto predial, por ejemplo), aclaraciones u oficialización de una información o dato que puede generar equívocos, entre otros.

Los que son objeto comunicación y educación son: aquellos que requieren de un proceso más profundo y prolongado para su interlocución, como por ejemplo:

- ✓ La invitación a jóvenes a conformar los Consejos de Juventud, o a los beneficiarios de un servicios a conformar una Asociación de Usuarios, entre otros, haciendo eco a intereses específicos, por ciclo vital o por la necesidad de contar con una expresión organizada de sus intereses.
- ✓ A madres comunitarias que en su rol social para con los niños pueden perseverar en su interlocución para fortalecer la responsabilidad que comparten con la familia y el Estado.
- ✓ A grupos étnicos que como los pueblos indígenas exigen de la consulta previa para la ejecución de cualquier acción pública que conlleve el considerar sus usos y costumbres para su adecuada gestión.
- ✓ A un conjunto de ciudadanos que serán afectados o beneficiados con una acción específica como por ejemplo, la construcción de un tramo de carretera, requiere negociación y concertación de los alcances del proceso.
- ✓ La superación de la situación de desplazamiento que enfrentan alrededor de cuatro millones de personas en el país que como víctimas del conflicto armado que vive el país, enfrentan la urgencia de superar el Estado de Cosas Inconstitucional declarado por la Corte Constitucional desde el 2004.

El objetivo desde el Lenguaje Ciudadano será: construir consensos, formas de entender la realidad de una manera compartida, en un mismo sentido.

Sin embargo el uso del Lenguaje Ciudadano va más allá de lo que se quiere informar, o publicar, desde el servidor público. El punto de partida no es solo algo que él considera necesario que sepa el ciudadano. Por eso no se puede limitar a emitir su mensaje: escribir su artículo, editar su libro, publicar su boletín, producir su audiovisual y lograr hacerlo en un lenguaje claro y sencillo.

Se corre el riesgo de no lograr una verdadera comunicación si solo dice lo que LA INSTITUCIÓN quiere o necesita decir, dejando de lado ¿A QUIEN SE LO VA A DECIR?. De ahí que la pregunta ahora sea: ¿Quién es mi interlocutor?,

Responder a esta pregunta es preocuparse por el efecto del mensaje emitido, (si va a llegar, si va a ser asumido por el destinatario, si le va a servir) por la respuesta, por entablar un diálogo, una relación con el interlocutor⁶.

¿Quién es nuestro interlocutor?

Para adecuar el lenguaje y los medios a utilizar a las características socio culturales de los ciudadanos a quienes se dirige el mensaje, es necesaria la identificación de los sectores de la ciudadanía que tienen interés en la información de la entidad, para ello, se sugiere resolver las siguientes preguntas:

- ¿Quiénes son los ciudadanos, grupos de interés, organizaciones comunitarias, ONG, gremios, etc. que necesitan nuestra información?
- ¿Cuál es su actividad social o económica?
- ¿Qué necesitan de la entidad?
- ¿Qué saben y qué no? (antecedentes, contexto, lenguaje especializado)
- ¿Qué características tienen como sector, grupo, organización? (región, gremio, formación, medios)
- ¿Qué sentimientos puede causarle el mensaje? (expectativa, frustración, inquietud, interés)
- ¿Qué información necesita para su actividad?

¿Cómo obtener información sobre el interlocutor?

- En el diagnóstico que ha servido de base a los planes de desarrollo y los planes sectoriales
- A través de la observación directa y conversando con las personas de forma espontánea y franca en los sitios de encuentro, el parque, la tienda, la plaza de

⁶ El Comunicador Popular, Mario Kaplún, CIESPAL-CESAP- RADIO NEDERLAND: La Actitud de Comunicar

mercado, las reuniones alrededor de la escuela, la Junta de Acción comunal, la Iglesia, u otras organizaciones existentes en cada territorio. .

- Revisando documentos sobre características socio-demográficas, económicas y culturales de las regiones y pueblos del país.
- Hablando al interior de la entidad con los servidores, que llevan más tiempo en la entidad y conocen los usuarios y regiones a las cuales llega el servicio institucional.

Recuerde no basta con tener información sobre el interlocutor, el esfuerzo debe ir más allá, lograr ponerse en el lugar del otro, tener en cuenta sus intereses, sus gustos, sus pesares o sufrimientos específicos, sus alegrías. Llegar a desarrollar la capacidad de empatía es también, en cierto modo, desarrollar la capacidad de introspección, de auto-conocimiento. Tratar de recordar cómo pensábamos y cómo éramos ANTES de haber hecho el proceso, de haber aprendido lo que hoy sabemos.⁷

SEGUNDO PASO. Relacionar los conceptos con el contexto de la realidad del ciudadano: con la cultura, la satisfacción de una necesidad, el goce efectivo de un derecho la prestación de un servicio concreto.

El contenido del mensaje depende de las demandas, peticiones y necesidades que presente la ciudadanía relacionada con información o servicios institucionales, así como de su cultura, su formas de ver el mundo, costumbres, hábitos, etc.

Es preciso entonces explorar estas necesidades de información con los ciudadanos interesados y escoger con ellos el contenido de los mensajes.

¿Qué preguntas se está planteando el ciudadano, en general o frente a los servicios de una entidad o un sector específico (una necesidad sentida)?

Por ejemplo: ¿cuándo se va a abrir un servicio en el hospital?, ¿cuándo se iniciará la construcción del tramo de la carretera que une al municipio con...? ¿cómo se va a agilizar la atención de urgencias en el hospital?, ¿cómo pueden acceder a la educación superior sus hijos?

Es necesario relacionar los contenidos con la realidad del ciudadano para generar credibilidad y confianza, lo cual implica las siguientes acciones:

- ✓ Reescribir, políticas, lineamientos y regulaciones con alto contenido técnico para darle una nueva forma en el lenguaje – ahora Lenguaje Ciudadano -.

⁷ El Comunicador Popular, Mario Kaplún, CIESPAL-CESAP- RADIO NEDERLAND: La Actitud de Comunicar

- ✓ Hacer posible su lectura o interpretación por diferentes públicos, sin sacrificar o desvirtuar su contenido o sentido original.

Estas acciones van a permitir:

- ✓ Acercar el contenido inicial a un mayor número de ciudadanos, antes lejanos a su interpretación.
- ✓ Lograr que el mensaje sea comprendido por los ciudadanos e incluso los motive a una acción participativa.

Para esto debemos:

- ✓ Entregar datos e información concreta que requiere saber el ciudadano porque responden a sus necesidades vitales o derechos como ciudadano.
- ✓ Presentar pruebas que respalden las ideas compartidas. Esto permite trasladar el diálogo de las emociones a la razón, ya que es en la razón donde vamos a lograr la credibilidad.

Las pruebas son el instrumento necesario para este propósito. “una evidencia habla más que mil palabras”. Comunicar en Lenguaje Ciudadano conlleva el reto de mostrar las pruebas o evidencias de lo que se esté afirmando, las cuales deben ser:

- ✓ **Comprobables:** que el ciudadano pueda comprobarlo por sí mismo. Debe estar al alcance de su comprensión.
- ✓ **Objetivas:** que lo pueda experimentar a través de los sentidos. Mientras se pueda tocar, ver, oler, escuchar o saborear se estará fortaleciendo la credibilidad de lo que se está comunicando.
- ✓ **Oportunas:** que sea adecuada al momento, para que tenga validez. Se debe evitar utilizar evidencias de hace mucho tiempo, pues posiblemente han perdido su vigencia.

Existen los siguientes tipos de evidencias:

- Evidencia física: muestra de materiales, mapas, fotos, etcétera.
- Evidencia documental: cheques, facturas, contratos, documentos, etcétera.
- Evidencia testimonial: obtenida de personas que tienen relación con lo que se está comunicando.
- Evidencia analítica: datos comparativos, cálculos, etcétera.

TERCER PASO. Convertir a un lenguaje claro, preciso y sencillo, lenguaje ciudadano, los conceptos técnicos que se usan en la administración pública.

Para informar y comunicar el mensaje definido es necesario realizar un proceso de adecuación de los conceptos técnicos para la comprensión del ciudadano utilizando para ellos signos y reglas del lenguaje escrito, visual, verbal, gestual, adaptado a dichos interlocutores, garantizando que estos sean debidamente interpretados por el interlocutor, porque corresponden con su cultura, su nivel educativo, sus intereses y necesidades, sus condiciones sociales y políticas, su ser integral.

Convertir un texto al lenguaje ciudadano, significa utilizar de forma simultánea o complementaria los múltiples lenguajes del hombre, para hacerse entender, provocar la interlocución con mensajes precisos, claros y cumpliendo el propósito para el cual son intercambiados.

Revisemos las diferentes opciones:

Se pueden enunciar datos sobre el lugar donde se convoca a una reunión, dando el nombre de la zona, de la calle, del salón.

De forma complementaria se puede dibujar un mapa que ilustre el camino y cómo llegar al sitio de reunión,

Pero pueden seguir surgiendo preguntas tales como: ¿Cómo se llega hasta allí? ¿Cómo hacemos para encontrar el sitio? ¿Qué camino debemos seguir?

Se puede describir la ruta, apoyándonos con MOVIMIENTOS, con gestos... "Al llegar a tal cruce, tomen a la derecha (y girar el brazo)... luego, atraviesan ese parque y suben (y señalar con una diagonal y elevar la mano).

Pero aún puede no estar del todo claro. El camino tiene varios parques que pueden llevar a los convocados a dar muchas vueltas y perderse.

Es posible entonces DIBUJAR un plano de la ruta.

Analicemos: ¿de cuántos recursos o "medios" es posible valerse para explicar la Dirección o ruta a seguir? O, mejor dicho, ¿cuántos LENGUAJES se pueden emplear?

- 1.- Decir la dirección: lenguaje hablado, oral.
- 2.- Escribir la dirección: lenguaje escrito.

3.- Describir el camino. Aquí, además de utilizar nuevamente el lenguaje verbal, se representó el derrotero apoyándose en gestos. Es decir, se valió del lenguaje mímico, tan rico y lleno de significaciones y de intenciones.

4.- Por último, se dibujó un plano: empleó el lenguaje gráfico o visual.

En este ejemplo se puede dar evidencia de la riqueza y variedad de los lenguajes de la comunicación humana.

Permanentemente, emitimos "signos". Las palabras (habladas o escritas), los dibujos, los gestos, son eso: signos, señales. Es a través de ellos cómo nos comunicamos los seres humanos; cómo expresamos nuestras ideas y nuestros sentimientos.

Los cuatro lenguajes que identificamos hace un momento, ya constituyen una enorme riqueza y complejidad. Pero la lista es aún más extensa:

La música, por ejemplo tiene un enorme poder de comunicación, de hecho la publicidad se base en ritmos "pegajosos" que facilitan recordar un slogan, una invitación a un comportamiento, entre otros.

Cuando la música se combina con palabras (lenguaje verbal) tenemos la CANCIÓN.

Cuando se le suman movimientos y gestos (lenguaje mímico), tenemos la DANZA, un medio de expresión que las culturas populares siempre han utilizado para simbolizar sus creencias, sus esperanzas, sus rebeldías, sus protestas.

En la vida cotidiana, encontramos infinidad de objetos y actitudes con valor de signo, de lenguaje.

La VESTIMENTA es un lenguaje. También con nuestra ropa emitimos señales. Ponernos un atuendo especial para asistir al casamiento de un amigo es expresarle la importancia que damos a la celebración. Recordemos asimismo la ropa negra del luto.

Al revisar todas las opciones del lenguaje lo que se pretende es invitar al servidor público a crear nuevas y variadas formas de interlocución con los ciudadanos, salir de los esquemas rígidos y convencionales que se vienen usando por años y que limitan los alcances de los mensajes y de la riqueza que puede alcanzar la interlocución humana.⁸

En este mismo sentido y partiendo del cuidado con el lenguaje a utilizar, así como de la combinación de diversos

⁸ El Comunicador Popular, Mario Kaplún, CIESPAL-CESAP- RADIO NEDERLAND: La Actitud de Comunicar

CUARTO PASO. Definición de una estrategia de comunicación, estableciendo los canales y medios de comunicación para la interlocución.

Definir una estrategia de comunicación significa intercambiar mensajes por varios medios y espacios de información e interlocución, de forma simultánea y complementaria.

El uso de un solo mensaje o medio, por amplio que sea, siempre va a ser insuficiente para el propósito de comunicar la gestión de lo público, informar y generar interlocución válida alrededor de la misma.

Este actuar estratégico nos lleva a respondernos los siguientes interrogantes:

- ¿Qué medios necesito para llegar a la población objetivo de mi comunicación?
- ¿Para qué voy a usar el medio seleccionado (para informar, para comunicar o para ambos)?
- ¿Qué objetivo espero que cumpla el medio seleccionado?
- ¿Dónde va a estar ubicado (espacio físico u horario de emisión)?

En la selección de medios debe primar la economía de la comunicación sobre la base de que cualquier intervención masiva o interpersonal cuenta con recursos escasos.

El diseño de la estrategia de comunicación Implica actuar en dos sentidos:

Por un lado emitir un mensaje en los medios masivos seleccionados, logrando cubrimiento, esto es: llegar a todos los rincones de un territorio seleccionado a través de la radio o televisión. La repetición de una idea que por su rima y música escuchada muchas veces, sea recordada y se identifique con un tema automáticamente e invite a una acción o idea puntual.

Se pueden complementar con programas al aire que permitan interlocución con la población, por el interés de cubrimiento periodístico en un espacio editorial o de opinión o porque es noticia y motiva el cubrimiento en terreno de los hechos.

Adicionalmente, se pueden imprimir volantes, afiches, pasacalles como impresos permiten reiterar una idea, visualizarla y subrayar alguna información o dato adicional como lugares a donde recurrir, instituciones responsables, entre otras.

De forma paralela del otro lado generar encuentros directos, interlocución persona – persona a través de teatro en vivo, asambleas, festivales, encuentros temáticos o por población, concursos, donde se refuerza y profundiza lo citado en lo masivo, en una concepción de unidad temática orientada en un mismo sentido para invitar a una misma acción de forma unificada e integral.

Acciones sugeridas para selección de los medios:

- Identificar varios medios y espacios de encuentro donde emitir y poner a circular los mensajes que estén al alcance en el territorio.
- Estimar los costos de producción y emisión de estos mensajes en los medios identificados.
- Que posibilidades de interlocución tendrán algunos de los medios y por lo tanto qué horarios, días o escenarios se pueden escoger. Ej.: programas abiertos al público en radio o televisión, encuentros zonales, festivales culturales.

De acuerdo con la temática se debe diseñar la forma de transmitir las ideas para darles forma, acorde con los propósitos definidos.

Recuerde que el propósito no es solo decir algo con claridad y sencillez, sino brindar posibilidades para que otros digan y sean escuchados.

Un ejemplo para el diseño de la estrategia de comunicación:

Un municipio necesita aumentar el número de niños vacunados en el esquema básico, (los primeros 5 años). Se indaga sobre porqué, no se ha logrado motivar a las madres y cuidadores para llevar a los niños y niñas, cuando se les invita. Esta conducta se presenta, a pesar de contar con el personal médico, las vacunas, la red de frío y demás suministros y condiciones básicas para garantizarla.

Para definir el mensaje es necesario indagar porque no se han sentido movidos a esta acción y con base en ello superar las limitaciones que existan a nivel de ideas, falta de motivaciones o razones claras para proteger a sus hijos contra las enfermedades que atacan a la infancia. Con base en esto se definirá el contenido del mensaje a circular en los medios y se podrán seleccionar los medios en función de lo siguiente:

- *Circular una invitación a vacunar a los niños de 0 a 5 años en su esquema básico, de forma atractiva y clara para quien debe moverse a la acción, sus padres o cuidadores, una cuña radial o propaganda de televisión.*
- *Al mismo tiempo en los jardines infantiles y colegios de pre-escolar se invita a los*

padres de familia y cuidadores y se intercambian, ideas sobre los beneficios tangibles, para la vida de los niños si se procede a vacunarlos a tiempo.

- *Se refuerza ubicando afiches y pendones donde se edita este mensaje básico reforzando información adicional sobre, cómo dónde, cuándo y porqué acudir, en los sitios de encuentro y principal circulación de los padres o cuidadores de la localidad, el barrio o la vereda, tales como la tienda.*

Gracias al sondeo sobre quién es nuestro interlocutor, se tiene idea de sus características particulares y se logra incluir en la definición del mensaje términos propios de la región sobre la forma en que se nombran algunas enfermedades o epidemias que afectan a los niños de no llegar a vacunarlos.

Establecer los canales y medios de comunicación al alcance para la interlocución. No es una labor mecánica, de inventario de medios solamente, sino que parte de concebirlos como espacios de interacción humana con posibilidades de información y de comunicación.

Para asumir este punto parta de dos principios pedagógicos claves:

- Nadie puede entender un nuevo concepto o llegar a construirlo, sino está en relación con algo que ya sabe o conoce.
- Lo que se oye, se olvida, lo que se ve, se recuerda y lo que se hace se aprende.

2.2 ¿COMO CONVERTIR EL LENGUAJE TÉCNICO EN LENGUAJE CIUDADANO?

2.2.1 Escriba de Manera Simple⁹.

Escribir de manera simple no es “escribir para que todos entiendan”, sino de hacerlo de manera que los ciudadanos adquieran y entiendan la información que necesitan. Escribir de manera simple no es más que eso: decir las cosas de manera sencilla, clara y directa.

¿Significa entonces que no debe usar conceptos en los documentos que redacte para los ciudadanos? No, no significa eso. En la Rendición Social de Cuentas hay casos en los que se deben usar conceptos, por ejemplo: transferencias presupuestales, términos de referencia, Ordenamiento Territorial, Necesidades Básicas Insatisfechas, Control Político, etc. En estos casos se redacta de manera que se incluya una definición que aclare su significado.

Además es necesario que considere quién es su lector para que establezca el grado de formalidad del documento. En la mayoría de los casos siempre es posible escoger expresiones más sencillas sin sacrificar el sentido de lo que se dice. Por ejemplo, considere la siguiente referencia:

En vez de usar...	Use...
Adolecer	carecer, padecer
clarificar	Aclarar
coadyuvar	Contribuir
complejidad	Dificultad
ejecutar o efectuar	Hacer
inclusive	Incluso
intencionalidad	Intención

⁹ Los siguientes ejemplos han sido adaptados de SECRETARIA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Manual de Lenguaje Ciudadano, México. D.F. 2004.

rol	papel, función
denominación	Nombre

Otro tipo de palabras que se deben utilizar para hacer más clara la redacción mensaje son:

Tipo	Cambie esto	Por esto
Gerundios. Palabras terminadas en – ando o –endo.	Se planeo la ejecución proyectando el presupuesto.	Para la ejecución del proyecto se planeó el presupuesto.
Adverbios terminados en - mente	Solamente necesita presentar la propuesta.	Sólo necesita presentar la propuesta
Verbos en futuro, cuando indican las acciones del lector.	Deberá presentar una solicitud.	Debe presentar una solicitud.

Use verbos para describir la acción:

Sustantivos	Verbos que puede usar
establecer prioridades	Priorizar
hacer público	Publicar
iniciar una investigación	Investigar
realizar un ajuste	Ajustar
realizar una intervención	Intervenir
dar cumplimiento	Cumplir
tomar una decisión	Decidir
empezar a atender	Atender
dar comienzo	Comenzar
tomar en cuenta	Considerar
establecer los criterios	Definir
esclarecer las cuentas	explicar, aclarar

Sea preciso:

- Elimine las palabras innecesarias.
- Use oraciones cortas.
- Simplifique la estructura de las oraciones, escriba en un orden que se ajuste a la estructura de sujeto + verbo + complementos.
- Utilice el lenguaje adecuado. No es lo mismo hablar o escribir para abogados, médicos o grupos étnicos.
- Incluya solo lo necesario.
- Use palabras positivas.
- Utilice recursos visuales (tablas, cifras, viñetas, gráficos, flujogramas, etc).
- Use conectores (en relación con, en cambio, por ejemplo, sin embargo, etc).
- Identifique los objetivos y resuma al final.
- Use tablas de contenido.

Revise:

La revisión del documento debe hacer de manera continua, párrafo por párrafo. No lo deje para el final y hágalo tantas veces como considere necesario, hasta que el texto se ajuste a los objetivos que busca.

2.2.2 La Aplicación del Lenguaje Ciudadano en los medios informativos y de comunicación

A continuación se presentan dos casos de aplicación de las orientaciones formuladas para convertir el lenguaje técnico en Lenguaje Ciudadano:

Aplicación del Lenguaje Ciudadano

Caso No. 1. La Secretaria de Salud debe presentar un informe sobre :

- *Salud Pública*
- *Aseguramiento y*
- *Prestación de Servicios.*

Estos tres conceptos no le dicen mucho a una población, si titulamos, o generamos convocatorias a reuniones colocando de encabezado estas palabras, la mayoría de la población no entenderá o no se motivará hacia lo que se espera comunicar.

Por eso la sugerencia es que tanto en el proceso de convocatoria como en la interlocución directa se parta de hacer mención a la sigla SISBEN, porque la relación que establece la comunidad entre SISBEN y SALUD se da de una manera directa.

Así este aprendizaje sea errado (SISBEN es una encuesta no un seguro) es lo que la gente entiende hasta hoy, por ello SISBEN es la palabra que los conecta, que los convoca. Es en el ejercicio de interlocución de Rendición Pública de Cuentas que se deberá entender la diferencia y ajustar lo que se está entendiendo, así como oír conceptos nuevos, tales como: Aseguramiento, Régimen Subsidiado en Salud, POS, Derecho a la Salud y otros.

La entidad deberá incluir en los diferentes medios, esta sigla. Tales como afiches de convocatoria, mensajes radiales, televisivos, perifoneo. Ver a continuación los ejemplos:

Se incluye el concepto SISBEN, pero de una vez se relaciona con otros esenciales para la comprensión de la gestión en salud, se podría definir así:

Afiche:

ASAMBLEA PARA LA RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS

SISBEN 1 y 2

LA RESPUESTA EN SALUD EN EL MUNICIPIO

¿CUMPLIMOS?

Se invita a toda la comunidad del barrio _____ de la comuna _____ a la asamblea para _____ que se realizará el próximo

Esta sigla significa Sistema de Identificación de Beneficiarios, y es una herramienta de focalización de programas sociales. Sin embargo la asociación generada en la población con este concepto es: “si tengo SISBEN me atienden” y me atienden gratis.

Nota: Es importante incluir imágenes que llamen la atención y refuercen lo que dice la invitación escrita consignada en este medio.

La cantidad de afiches se puede calcular de acuerdo con todos los espacios en donde puede hacerse visible para el transeúnte, espacios de reunión comunitaria, tiendas, parques, entre otros). Esto para garantizar que la información es asequible), usar lenguaje braille para incluir a personas con limitación visual en la convocatoria)

Se recomienda hacer un reconocimiento del terreno y elaborar una lista de paredes y otros espacios donde se puede colocar.

Perifoneo: contar con un pregrabado que dé a conocer los datos citados antes de manera general. En este medio es posible extenderse en comentarios y llamados más directos a la población local, es importante acompañarlo de música propia de la región, para llamar la atención. Este medio permite a su vez ser reiterativos en el mensaje. Por eso se sugiere extender la información en aspectos como los siguientes:

ATENCIÓN VECINOS Y AMIGOS DEL BARRIO _____ ESTAMOS INVITANDO A TODA LA OCMUNIDAD DEL BARRIO _____ DE LA COMUNA _____ A LA ASAMBLEA DE RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS SOBRE COMO VIENE CUMPLIENDO EL ALCALDE CON LAS NECESIDADES DE NUESTRA POBLACIÓN MÁS NECESITADA (SISBEN 1 Y 2).

LA ASAMBLEA SE REALIZARÁ EL PRÓXIMO _____ DE _____ a.m. _____ p.m. (tres horas aproximadamente)

No se quede por fuera de esta oportunidad de conocer de primera mano...

INVITAN: Comité de..... Con el respaldo de....

Asista_ necesitamos su opinión y su conocimiento para entre todos revisar si.....

Se explicarán en detalle cada uno de los esfuerzos adelantados....

NOTA: El lenguaje debe ajustarse a las formas de expresión propias de la localidad, es recomendable usar el humor, ser jocoso y modular las posibilidades invitando a personas de la comunidad que sobresalen por ser comunicadores innatos con capacidad para traducir fácilmente este tipo de lenguajes.

Volantes: Por su tamaño (carta, media carta o ¼) y su distribución masiva debe ser muy concreto en su contenido, incluir información muy precisa. Este medio puede apoyar el perifoneo, al repartirlo de forma simultánea con el vehículo que recorre las calles. Resulta útil para pegarlo en el interior de tiendas, y otros sitios de circulación de personas tales como: buses, parques, entre otras.

Emisoras locales y de la ciudad: Con base en el contenido esencial emitido en los otros medios citados, el reto es abrir canales de comunicación directa con la gente, bien porque visiten la emisora o puedan llamar o interrogar o comentar cosas específicas sobre las convocatorias que circulan a nivel local por el perifoneo y los impresos.

Se puede definir el uso de un espacio de magazín que permite profundizar a través de la confrontación, o noticias en horas de mayor audiencia. El reto está en volverlos aliados de

los objetivos de comunicación que se han definido para llegar al público que se ha identificado.

Es importante prepararse muy bien para estos espacios, con los técnicos profesionales así como en la población con las personas más representativas para plantear la interlocución en la profundidad y detalle requerido.

Aplicación del Lenguaje Ciudadano

Caso No. 2. Uso de siglas para abreviar el nombre de un servicio o programa

En el modelo de salud que rige actualmente al país, se manejan un promedio de 15 siglas¹⁰. (SGSSS, EPS, ARS, IPS, ESE, SISBEN, DLS, DDS, POS, POS c, POS s, PIC, PLS, FOSYGA, ECAT, R.S., R.C., COPAGOS, COPACOS, SSR, IAMI, AIEPI, entre otras) Cada una de estas siglas son conceptos que explican un rol y una responsabilidad de servidores públicos y privados dentro del Sistema de Salud, o el nombre que se les ha dado a programas, estrategias u organizaciones sociales.

Así mismo en EDUCACIÓN se manejan siglas específicas: PEI: Planes Educativos Institucionales, CVNE: Centro Virtual de Noticias de la Educación, IES: Institutos de Educación Superior ICFES: Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior

Desde el gobierno nacional se menciona al DNP: Departamento Nacional de Planeación, PSD: Población en Situación de Desplazamiento. SNARIV: Sistema Nacional de Atención Integral a Víctimas; UNICEF, ESAP: Escuela de Administración Pública.

Otros sectores: Transporte: INVIAS. Instituto Nacional de Vías, ICA: Instituto Colombiano Agropecuario.

El uso de siglas propio de la administración pública limita la interlocución, porque el que recibe el mensaje debe entender:

- b. qué palabra lleva implícita cada letra y
- c. qué significa cada palabra,
- d. qué entidad o entidades tienen responsabilidades para atender el servicio sobre el tema que involucra la palabra o sigla utilizada
- e. Qué relación tiene esta palabra con las necesidades específicas de la población.

¹⁰ SGSSS, EPS, ARS, IPS, ESE, SISBEN, DLS, DDS, POS, POS c, POS s, PIC, PLS, FOSYGA, ECAT, R.S., R.C.

Aplicación del Lenguaje Ciudadano

Caso No. 3. Informe Institucional sobre necesidades básicas insatisfechas

A continuación trabajaremos otro ejemplo sencillo, de un texto institucional de 1993:

NECESIDADES BÁSICAS INSATISFECHAS: La metodología de NBI busca determinar, con ayuda de algunos indicadores simples, si las necesidades básicas de la población se encuentran cubiertas. Los grupos que no alcancen un umbral mínimo fijado, son clasificados como pobres. Los indicadores simples seleccionados, son: Viviendas inadecuadas, Viviendas con hacinamiento crítico, Viviendas con servicios inadecuados, Viviendas con alta dependencia económica, Viviendas con niños en edad escolar que no asisten a la escuela.

Preguntas para entender y dar a entender mejor el texto:

- ¿Qué es la metodología NBI?
- ¿Que son indicadores simples?
- ¿A qué se refiere con necesidades básicas?
- ¿Qué significa umbral mínimo? ¿Y quién lo fija?
- ¿Qué significa la sigla DANE y qué hace esta institución?

Revisión de las necesidades de información y comunicación que conlleva traducir, transformar o comunicar el texto:

Una vez respondidas y comprendidas las preguntas anteriores, siguen las siguientes:

- En qué se traduce o qué representa, para la vida del ciudadano hoy estos significados.
- Si sus necesidades básicas están insatisfechas, ¿quién debe satisfacerlas y de qué forma?

Para resaltar:

✓ Para la población con discapacidad “La comunicación deberá incluir los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos de multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso. Por “lenguaje” se entenderá tanto el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal”¹¹

✓ Para la comunicación con población indígena se debe enmarcar en la Ley de lenguas nativas ¹²: La interlocución con estos pueblos debe ser preferiblemente presencial, a través de sus autoridades, quienes los representan; y explicando en detalle los porqué de cada norma o lineamiento técnico que se quiera transmitir. Se debe apoyar la interlocución en un traductor con dominio de la lengua nativa y en lo posible con capacidad de traducir a más de una lengua específica o la lengua más generalizada.

¹¹ Artículo 2. Convención de Naciones Unidas, sobre los Derechos de las personas con discapacidad.

¹² En Colombia, además del español, existen 65 lenguas indígenas, el Romaní, del pueblo gitano, y 2 lenguas creoles habladas por afro descendientes de San Basilio de Palenque (Bolívar) y las Islas de San Andrés y Providencia. Actualmente, la población colombiana que habla una lengua distinta al español es escasa, no sobrepasa las 800 mil personas, es decir el 2% de los habitantes del país. Actualmente, la población colombiana que habla una lengua distinta al español es escasa, no sobrepasa las 800 mil personas, es decir el 2% de los habitantes del país. **Fuente:** Ministerio de Cultura de Colombia. 6 de marzo de 2009.

Ley 363 de 2009. (Ley de Lenguas) Artículo 8°. Derechos en las relaciones con la administración pública. Los hablantes de lenguas nativas tienen el derecho al empleo de su propia lengua en sus actuaciones y gestiones ante los órganos de la administración pública. Las autoridades competentes del orden Nacional, Departamental, Distrital y Municipal proveerán lo necesario para que, quienes lo demanden, sean asistidos gratuitamente por intérpretes que tengan conocimiento de su lengua y cultura.

2.3. APRENDIENDO DEL PROCESO DE LENGUAJE CIUDADANO.

¿Lograremos informar y comunicar en lenguaje ciudadano? Para responder este interrogante es necesario ir midiendo avances y resultados, para intentarlo una y otra vez, aprendiendo a hacerlo en el hacer...

Se sugiere realizar una evaluación cualitativa, así:

EVALUACIÓN CUALITATIVA

El ejercicio se puede evaluar al preguntarnos:

- 1) ¿Se logró avanzar en la comprensión o se logró enriquecer el plan, programa, proyecto, o el reporte de actividades compartido?
- 2) Nada__ Un poco__ Totalmente__
- 3) Si la respuesta es sí, esto puede hacerse evidente si:
- 4) ¿Los ciudadanos y los servidores lograron compartir conceptos nuevos y estos se construyeron de forma conjunta en el escenario de la interlocución:

- 5) Se generó un nuevo conocimiento desde el punto de vista de los ciudadanos.
- 6) Si _____ No _____ Explique su respuesta: -

- 7) ¿La convocatoria fue exitosa? Es decir no solo llegaron un buen número de ciudadanos convocados sino que además tenían claro el objetivo de la Asamblea.
- 8) Si _____ No _____ Explique su respuesta: -

- 9) ¿Se elaboró el mensaje y circuló o emitió en el medio o medios previstos?

10) Si _____ No _____ Explique su respuesta: -

11) Anote los principales aspectos a reforzar de los ejercicios o procesos adelantados.

12) Comparta, socialice estos aspectos.

13) Nota: Toda gestión pública debe responder a una voluntad política expresa (a qué me comprometí), una cobertura (a quienes cubrí, personas, territorio, obras...) y a un Lenguaje Compartido (generé participación).

BORRADOR

BIBLIOGRAFÍA:

Constitución Política de Colombia 1991.

Cartillas de Administración Pública, Audiencias Públicas en la Ruta de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, de la Administración Pública Nacional. Departamento Administrativo de la Función Pública, Contraloría General de la República.

El Comunicador Popular, Mario Kaplún, CIESPAL-CESAP- RADIO NEDERLAND: La Actitud de Comunicar.

Comunicación desde el Magdalena Medio: construyendo una nación. – Ensayo – Amparo Cadavid Bringe, Consultora en Comunicación Social. Corporación Desarrollo y paz del Magdalena Medio, Bogotá, octubre de 2003.

Convención de Naciones Unidas, sobre los Derechos de las personas con discapacidad, 13 de diciembre de 2006.

Comunicación para la Salud, Lineamientos Generales. Serie Documentos Técnicos Ministerio de Salud, marzo de 1999.

La Comunicación como Estrategia para el Impulso de la Participación, Universidad Externado de Colombia, Ensayo final, requisito para obtener título de Especialista en Comunicación para el Desarrollo”, Santafé de Bogotá D.C. mayo de 1999. Aura Marina Guzmán, Martha Patricia Rojas, Clara Isabel Velásquez Posada.

Lineamientos para la promoción de la salud con sentido humano en Antioquia. Gobernación de Antioquia. Primera Edición 2010.

Ley 363 de 2009. (Ley de Lenguas) Artículo 8°.

Páginas Web del Ministerio de Cultura de Colombia, Ministerio de Educación, Ministerio de la Protección Social.

Propuesta Lenguaje Ciudadano del Instituto Caro y Cuervo para el Departamento Administrativo de la Función Pública. 2010-2011

POLO, Leonardo. Quién es el hombre un espíritu en el tiempo. Prólogo, Leonardo Polo. Ed. RIALP, Madrid, 1998, ed. 3, cap. VIII. El lenguaje y la cultura. Pp. 154-180.

Rendición social de cuentas con Lenguaje Ciudadano. Cuando la intención es comunicar con sentido. DAFP-ESAP, Gustavo Adolfo Niño, Documento de trabajo 2010.

Técnicas Participativas para la Educación Popular, AIFORJA, Programa Coordinado para la Educación Popular. Editado y distribuido por Dimensión Educativa, 1987.

WITTGENSTEIN, Ludwig. Tractatus Lógico-Philosophicus. Traductor: Jacobo Muñoz e Isidoro Reguera. Prologo: L. W., ed., Altayaa, Barcelona, 1994. Ed. Alianza, Madrid, 1993, p.143.