

ESTRATEGIA DE LENGUAJE CLARO, SENCILLO E INCLUYENTE

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Marzo 2023

Juan Carlos López López
Director General

Alexandra Roa Mendoza
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Equipo de trabajo

Kelly Johanna Avila Ravelo – Oficina Asesora de planeación
Kelly Johana Garay Moreno – Oficina Asesora de planeación
Katerine Serrano Poveda – Oficina Asesora de planeación
Ruth Yailena Ricaurte Peña – Oficina Asesora de planeación

Contenido

| | |
|-------------------------------------|----|
| Introducción..... | 4 |
| Marco normativo..... | 4 |
| Objetivos | 4 |
| Alcance | 5 |
| Glosario..... | 6 |
| Estrategia lenguaje claro..... | 9 |
| 1. Evaluación información | 9 |
| 2. Consulta ciudadana..... | 9 |
| 3. Pedagogía | 9 |
| 4. Difusión | 9 |
| Estrategia lenguaje incluyente..... | 9 |
| Participación ciudadana | 9 |
| Rendición de cuentas..... | 10 |
| Enfoque diferencial | 11 |

Introducción

Para la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP es relevante fortalecer la calidad de la interacción del ciudadano con la entidad en la prestación de los servicios, brindando una información clara sencilla y efectiva con respuestas oportunas sobre sus solicitudes, a través de una comunicación entendible y amable de nuestros servidores con toda la población de la ciudad.

Esta estrategia tiene como propósito el adoptar las recomendaciones dadas por el gobierno nacional desde su *“Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia”* emitida por el Departamento Nacional de Planeación en el 2015, así como las recomendaciones dadas por la Secretaría General en su *“Guía de lenguaje claro e incluyente del Distrito Capital”* emitida en el 2019. Los cuales permiten definir lineamientos internos para la comunicación presencial, la comunicación escrita y las respuestas a las solicitudes de información.

Esta estrategia comprende la necesidad de incluir el enfoque de género como una línea transversal en todos los procesos de comunicación verbal y escrita.

Marco normativo

- ✓ Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (PNSC) del Departamento Nacional de Planeación.
- ✓ Documento CONPES 3654 de 2010. Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.
- ✓ Documento CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- ✓ Red de Lenguaje Claro de Colombia.
- ✓ Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía Conpes D.C. 03 de 2019 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- ✓ Política Pública de Transparencia, Integridad y no Tolerancia con la Corrupción –PPTINC plasmada en el Documento CONPES D.C. 01 de 2019.

- ✓ Acuerdo 381 de 2009 'Por medio del cual se promueve el uso del lenguaje incluyente.
- ✓ Código de Integridad: los valores definidos por el Distrito en sus entidades se relacionan directamente con la claridad y calidad en la información que se entrega a la ciudadanía: honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia.
- ✓ Manual de Servicio a la ciudadanía del Distrito Capital: recalca a los servidores del Distrito el uso del lenguaje claro para facilitar la comunicación con el ciudadano y como un derecho que se debe enaltecer.
- ✓ Guía de Trámites y Servicios: presenta los trámites y servicios del Distrito Capital en lenguaje ciudadano.

Objetivo

Mejorar los procesos de comunicación verbal y escrita generados por la entidad hacia la ciudadanía, a través de un lenguaje claro, sencillo e incluyente.

Objetivos Específicos

Apropiar un lenguaje inclusivo desde los formatos institucionales incluidos en el Sistema Integrado de Gestión.

Fortalecer el conocimiento en lenguaje claro e incluyente de los colaboradores y colaboradoras de la Entidad.

Evaluar la información generada de los trámites y servicios, con una perspectiva de lenguaje claro e incluyente.

Alcance

Esta estrategia inicia con la verificación de la información que se genera actualmente en los trámites y servicios, continúa con la medición de los conocimientos de los servidores de la entidad y la percepción de los grupos de interés sobre la información que se genera y finaliza con ajustes a la documentación.

Glosario

Afrocolombianos, Afrodescendientes: Persona que presenta una ascendencia africana reconocida y que pueden poseer rasgos culturales que les dan singularidad como grupo humano. Se incluyen en este grupo los Palenqueros de San Basilio, los Negros y Mulatos.

Autorreconocimiento: Criterio para captar la pertenencia étnica, el cual implica que cada persona por sí misma se reconoce como perteneciente a uno de los grupos étnicos o a ninguno.

Discriminación: Trato desigual hacia una persona o colectividad por motivos raciales, religiosos, diferencias físicas, políticas, de sexo, de edad, de condición física o mental etc.

Diversidad de Género: Hace referencia a todas las posibilidades que tienen las personas de asumir, expresar y vivir su sexualidad, así como de asumir expresiones, preferencias u orientaciones e identidades sexuales.

Equidad: comprende un trato justo a las personas, dando a cada cual lo que le pertenece a partir del reconocimiento de las condiciones y las características específicas. Por lo tanto, significa justicia, reconocimiento de la diversidad y eliminación de cualquier actitud o acción discriminatoria.

Grupos Étnicos: Son aquellas comunidades que comparten un origen, una historia, una lengua, y unas características culturales y/o rasgos físicos comunes, que han mantenido su identidad a lo largo de la historia como sujetos colectivos. En Colombia se reconocen legalmente cuatro grupos étnicos: Indígenas, Afrocolombianos (incluye afrodescendientes, negros, mulatos, palenqueros de San Basilio), Raizales del archipiélago de San Andrés y Providencia y Rom o gitano.

Igualdad: Es el trato idéntico que un organismo, estado, empresa, asociación, grupo individuo le brinda a las personas sin que medie ningún tipo de reparo por la raza, sexo, clase social u otra circunstancia plausible de diferencia.

Igualdad de Género: Implica que todas las personas tengan los mismos derechos, recursos, y oportunidades independientemente de su identidad de género y sean tratadas con el mismo respeto en todos los aspectos de la vida cotidiana

Igualdad Social: Es la característica de aquellos estados en los que todos sus individuos o ciudadanos sin exclusión, alcanzan en la práctica la realización de todos los derechos humanos.

Inclusión: Enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales.

Indígena: Persona descendiente de los pueblos originarios de América (amerindia) que tiene conciencia de su identidad y comparte, valores, rasgos, usos y costumbres de su cultura, que la diferencian de otros grupos.

Lenguas Nativas: Se entiende por lenguas nativas las actualmente en uso habladas por los grupos étnicos del país, así: las de origen indoamericano, habladas por los pueblos indígenas, las lenguas criollas habladas por comunidades afrodescendientes y la lengua Romaní hablada.

por las comunidades del pueblo rom o gitano y la lengua hablada por la comunidad raizal del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

Mulato: Persona nacida del mestizaje entre personas negras y personas blancas o mestizas.

Negro: Persona de ascendencia africana que se reconoce por sus rasgos físicos.

Palenquero de san Basilio: Persona perteneciente a la población afrocolombiana de San Basilio de Palenque, del municipio de Mahates, departamento de Bolívar, que tiene características culturales propias entre las que se destaca su lengua “creol” de sustrato español y mezcla con dialectos africanos. Declarados patrimonios inmateriales de la humanidad por la UNESCO.

Persona con Discapacidad Visual: Que cuenta con una disminución significativa de la agudeza visual aun con el uso de lentes, o bien, una disminución significativa del campo visual.

Persona con Talla Baja: Persona que cuenta con una estatura significativamente menor que la media para su sexo y edad en la sociedad en la que vive.

Persona Sorda: Persona con discapacidad auditiva y que padece por ello graves dificultades para hablar mediante la voz

Pertenencia Étnica: Se refiere a la identificación de las personas como integrantes de uno de los grupos étnicos, legalmente reconocidos. Los criterios de identificación son: el autorreconocimiento (identidad étnica), la lengua, usos y costumbres, la territorialidad y los rasgos físicos.

Pueblo Indígena: Conjunto de familias de ascendencia amerindia que se diferencian de otras del mismo grupo étnico, por características culturales específicas como la lengua, la cosmovisión, las relaciones de parentesco, la organización política y social, entre otras.

Raizal del Archipiélago de San Andrés y Providencia: Persona de rasgos culturales afro-angloantillanos, de fuerte identidad caribeña, que tiene características culturales propias entre las que se destaca su lengua “bandé” de base inglesa y mezcla con el idioma español.

Rom o Gitano: Persona descendiente de pueblos gitanos originarios de Asia, de tradición nómada, con normas organizativas y rasgos culturales propios como el idioma romanés.

Sexismo: Prejuicio o discriminación basada en el sexo o género

Transversalización: Es un concepto de política pública que consiste en evaluar las diferentes implicaciones de cualquier acción política sobre los diferentes géneros, lo que incluye la legislación y programación de cualquier área o nivel.

Estrategia lenguaje claro

1. Evaluación información

Como parte de esta estrategia se propone inicialmente desarrollar una evaluación de la información existente (con muestras de documentos) en las diferentes áreas y determinar una línea base muy concreta que permita identificar acciones de mejora.

2. Consulta ciudadana

Se desarrollará una consulta ciudadana en los puntos de atención al ciudadano que maneja la UAESP, para preguntar a las personas sobre la claridad e inclusión de los términos con los que se les atiende y comunica la información

3. Pedagogía

A partir de la fase 1 y 2 se determinarán los contenidos y actividades pedagógicas para implementar en la entidad, en aras de modificar prácticas de lenguaje excluyente y confuso.

4. Difusión

Se difundirán los materiales existentes para que los colaboradores y colaboradoras tengan herramientas para modificar las prácticas de lenguaje excluyente y confuso. En esta etapa se difundirán los formatos de calidad que han sido modificados con los campos de enfoque diferencial en la entidad.

Estrategia lenguaje incluyente

Participación ciudadana

Teniendo en cuenta que la Estrategia de Participación Ciudadana de la entidad, La UAESP Te Escucha 2021-2023, tiene un enfoque basado en la garantía de los Derechos Humanos y que para lograrlo se basa en tres enfoques: *enfoque poblacional*, *enfoque diferencial* y *enfoque de género*; resulta relevante este lineamiento para entender la importancia del lenguaje claro e incluyente en cada

uno de los espacios e instancias de participación que se promuevan desde la entidad, o en los que participe esta, entendiendo la interacción con la ciudadanía y demás grupos de interés para el fortalecimiento de la gestión de la Unidad.

Es así como, tantos los espacios incluyentes como el lenguaje incluyente, resultan ser una de las partes fundamentales en la transversalización de género, pues depende de cada uno de estos espacios, que la ciudadanía en medio de su diversidad se sienta parte de los procesos de la Unidad, teniendo en cuenta que en estos, inciden todos los grupos poblacionales que tiene la Capital; ya sean personas que se reconocen como LGTBI, personas que presentan alguna discapacidad, aquellos que la entidad desde sus estrategias ha decidido incorporar, como niños, niñas, jóvenes, adulto mayor; entre otros.

Teniendo en cuenta lo anterior, y que cada vez la entidad aumenta más el número de espacios para que tanto la ciudadanía, como recicladores, personas del área de influencia de Doña Juana participen, se hace necesario, entender los impactos que tiene por ejemplo, hablar desde la posición del otro, evitar los diminutivos bajo una percepción de persona en situación de vulnerabilidad, reconocer tanto a hombres como mujeres desde las actividades a ejecutar y cómo se comunica ya sea a través de la expresión oral, como escrita.

Para consultar la Estrategia de Rendición de cuentas, puede ingresar al link

<https://www.uaesp.gov.co/content/estrategia-participacion-ciudadana>

Rendición de cuentas

Los mecanismos de Diálogo que lleva a cabo la entidad para Rendir Cuentas a sus grupos de interés se hacen teniendo en cuenta las directrices de la Estrategia de Participación Ciudadana, que como se mencionó anteriormente, tiene un enfoque basado en tres enfoques; de modo que desde el 2022, la UAESP planeó y ejecutó una Estrategia de Rendición de Cuentas que se actualiza de acuerdo a las necesidades de la entidad y de los grupos de interés, de manera anual.

Este documento, contiene un componente específico denominado, *“Recomendaciones para el diálogo incluyente”*, a través del cual se busca fortalecer los procesos de rendición de cuentas en la entidad, aplicando de manera transversal los enfoques, sobre todo con relación al de género y en poblacional con relación al etario, de esta manera, la UAESP, ha venido avanzando para tener espacios incluyentes, dentro de los cuales tanto el lenguaje en el momento de la rendición, como el material a presentar (infografías, presentaciones, documentos) y la reproducción de imágenes y videos, se realicen dirigiéndose tanto a las personas de género femenino como masculino; de acuerdo con sus discapacidades, refiriéndose de manera correcta. Así mismo, con relación a los grupos étnicos, debe hacerse de acuerdo a si es una población, comunidad o persona de manera específica. Entre otros.

Teniendo en cuenta, que aún cuando el lenguaje incluyente, tiene una relevancia muy importante; la Estrategia 2023 ha definido que *“dentro de los mecanismos de participación de rendición de cuentas, la Unidad dará cuenta de su gestión con relación a los enfoques de género, poblacional-diferencial y de derechos humanos con el fin de evidenciar el cierre de brechas de discriminación y segregación. Esto a través tanto de la información que se priorice para cada uno de los espacios de rendición de cuentas, como aquellos espacios que se generen con este enfoque de manera específica, como por ejemplo la Rendición de Cuentas con mujeres recicladoras, los espacios con niños y niñas, entre otros”*

Para consultar la Estrategia de Rendición de cuentas, puede ingresar al link

https://www.uaesp.gov.co/transparencia/planeacion/rendicion_cuentas

Enfoque diferencial

Se realizaron los ajustes en los formatos de los procedimientos de registro para las organizaciones de recicladores, los recicladores de oficio y carreteros, para la caracterización demográfica, los cuales se deben implementar en la presente vigencia y se extenderá a los demás procedimientos misionales.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

UAESP

Unidad Administrativa Especial
de Servicios Públicos


BOGOTÁ