

# Experiencias, estrategias y desafíos de comunicación en lenguaje claro

Claudia Lorena Escandón  
Betsy Perafán Liévano  
Editoras académicas





# Experiencias, estrategias y desafíos de comunicación en lenguaje claro

**Claudia Lorena Escandón**  
**Betsy Perafán Liévano**  
Editoras académicas

---

## **Experiencias, estrategias y desafíos de comunicación en lenguaje claro**

© Claudia L. Escandon y Betsy Perafán Liévano (Editoras académicas) y varios autores.

Cali: Universidad Icesi, Bogotá: Universidad de los Andes, 2024

268 pp, 15,5 x 22,5 cm.

Incluye referencias bibliográficas.

ISBN: 978-628-7740-70-9

DOI: <https://doi.org/10.18046/EUI/ee.4.2024>

**Palabras claves:** 1. Lenguaje jurídico, 2. Argumentación jurídica.

**Clasificación Dewey:** 340.

---

© **Universidad Icesi**

© **Universidad de los Andes, Facultad de Derecho**

Universidad de los Andes | Vigilada Mineducación. Reconocimiento como universidad: Decreto 1297 del 30 de mayo de 1964. Reconocimiento de personería jurídica: Resolución 28 del 23 de febrero de 1949, Minjusticia. Acreditación institucional de alta calidad, 10 años: Resolución 582 del 9 de enero del 2015, Mineducación.

Septiembre de 2024, primera edición.

---

### **Rector Universidad Icesi**

Esteban Piedrahita Uribe

### **Director Académico**

José Hernando Bahamón Lozano

### **Coordinador Editorial**

Adolfo A. Abadía

### **Editorial Universidad Icesi**

Calle 18 No. 122-135 (Pance), Cali - Colombia

Teléfono. +57 (2) 555 2334

E-mail: [editorial@icesi.edu.co](mailto:editorial@icesi.edu.co)

<https://www.icesi.edu.co/editorial>

---

### **Revisión de Estilo**

Sandra M. Cubillos Gómez

### **Diseño y diagramación**

Paula Andrea Cubillos Gómez

Publicado en Colombia / *Published in Colombia*

La publicación de este libro se aprobó luego de superar un proceso de evaluación doble ciego por dos pares expertos.

Las instituciones editoras de esta obra no se hacen responsable de las ideas expuestas bajo su nombre, las ideas publicadas, los modelos teóricos expuestos o los nombres aludidos por las autoras. El contenido publicado es responsabilidad exclusiva de las autoras, no refleja la opinión de las directivas, el pensamiento institucional de los co-editores, ni genera responsabilidad frente a terceros en caso de omisiones o errores.

# Índice

---

5      **Resumen**

7      **Comprensión del receptor.  
Revisión bibliográfica de la recepción en el  
lenguaje claro**

*Paulina Yepes Villegas*  
.....

31     **La relación entre lenguaje claro y  
honestidad: análisis de un caso**

*María del Cielo Burbano Pedraza*

*Betsy Perafán Liévano*  
.....

81     **Las Tic's como estrategia de  
fortalecimiento de la competencia de  
comunicación efectiva y clara**

*Juan Fernando Arenas*

*Claudia Escandón*  
.....

107   **¿Y si lo dibujo?: El Pensamiento Visual  
como herramienta de Aprendizaje y  
Comunicación aplicado al Derecho  
Privado**

*Eliana Romero Vivas*  
.....

141 **Desafíos de la ciudadanía en la era del  
gobierno digital**

*María Betulia Pedraza*

*Andy Benzo*

.....

171 **Estrategia de comunicación para la gente  
en las entidades del Distrito Capital-  
Programa de formación en lenguaje claro  
desde la Veeduría Distrital**

*Martha Pilar Méndez Bautista*

.....

197 **Propuesta de comunicación clara por  
parte de la JEP para las víctimas del  
conflicto armado**

*María Paula Valcárcel Parrado*

.....

251 **Anexo 1**

265 **Anexo 2**

267 **Otros títulos**

# Resumen

---

La Red de Lenguaje Claro de Colombia promueve, difunde y facilita el uso del lenguaje claro. Una de las formas de difusión es a través de la creación de conocimiento, y como resultado de un proceso de investigación y divulgación, lanzó en el año 2021 un primer libro denominado “Por el Derecho a Comprender”.

Dando continuidad a estos objetivos, la red ha trabajado en la publicación de este segundo libro en el que se han recogido las experiencias de algunas de las entidades fundadoras y de las que se han ido adhiriendo durante estos años de trabajo.

Nuestro primer libro fue una reflexión sobre discusiones teóricas e intervenciones. Ya en esta segunda publicación se divulgan las diferentes estrategias y desafíos en la promoción del uso de un lenguaje claro en Colombia.

A lo largo de los capítulos podrán encontrarse en una primera parte, discusiones sobre la centralización del receptor del mensaje, específicamente el concepto de comprensión dentro de la definición ofrecida para el lenguaje claro. Así mismo, un estudio de un caso, a través del Análisis Crítico del Discurso (ACD) para la práctica del lenguaje claro, atendiendo a la relación entre este y la honestidad, que tendría como efecto la accesibilidad, coherencia y transparencia.

En una segunda parte, se incluyen estrategias de lenguaje claro en la educación jurídica a través del uso de la imagen cómo la herramienta del pensamiento visual y las tecnologías de la información, para contribuir en los procesos de aprendizaje y comprensión de los futuros abogados.

Finalmente, en los últimos capítulos se abordan desafíos en la implementación del lenguaje claro, como la digitalización de los gobiernos y las consecuencias para el usuario cuando acceden o intentan acceder a los servicios institucionales utilizando plataformas digitales. Para finalizar con dos experiencias en entidades públicas. La primera se trata de la estrategia de comunicación para la gente de la Veeduría Distrital de Bogotá, mediante el programa de formación en lenguaje claro para las entidades del distrito; y la segunda, sobre las respuestas a las solicitudes de acreditación de víctima por parte de la JEP, evaluando la problemática de la falta de lenguaje claro en las respuestas, atendiendo a los destinatarios y proponiendo las pautas de mejora de textos escritos.



# Comprensión del receptor. Revisión bibliográfica de la recepción en el lenguaje claro

---

Paulina Yepes Villegas<sup>1</sup>

El movimiento del lenguaje claro tiene como propósito principal lograr la claridad en textos especializados de diversas disciplinas y profesiones. Históricamente, el lenguaje claro ha sido estudiado, expuesto y divulgado por sus procesos de producción. Su aplicación se ha hecho en diversas disciplinas que contienen textos especializados. Si bien, destacan el área jurídica, pública y administrativa, también hay investigaciones en el área de la salud, la economía y el turismo.

En ese contexto, la mayoría de los artículos de investigación y divulgación sobre el lenguaje claro parten de definir la claridad y explicar cuándo se cumplen, y cuándo no, los parámetros que este movimiento establece. Sin embargo, hemos encontrado que pocas veces se delimita específicamente la comprensión del receptor en el proceso de lenguaje claro.

---

1. Doctoranda en Humanidades, magíster en Estudios Humanísticos y comunicadora social de la Universidad EAFIT. Es docente del Área de Lenguaje en la Escuela de Artes y Humanidades de la Universidad EAFIT, Medellín, Colombia.

El presente capítulo corresponde a una revisión bibliográfica.<sup>2</sup> La selección de artículos la hicimos conforme a la pregunta ¿quién ha hablado, en el mundo, sobre el rol del receptor en contexto del lenguaje claro? De esta manera, rastreamos publicaciones colombianas hechas hasta el momento y artículos publicados en bases de datos y buscadores especializados. Allí seleccionamos 34 textos que en su título o resumen incluyeran las palabras: lenguaje claro y receptor, audiencia, público, lector, o sus equivalentes en inglés. Procuramos obtener textos que reflejan la situación en diversos lugares del mundo, pese a que no hubo un criterio específico que determinara esta selección, pues fue a discreción. Para esta publicación, hicimos una revisión para actualizar algunos contenidos y aportar nuevo material, además, trabajamos solo con 26 de los textos de la búsqueda inicial, puesto que los otros no aportaban información significativa para la pregunta planteada.<sup>3</sup>

Dicho lo anterior, presentaremos, en primer lugar, la importancia de la comprensión para el lenguaje claro. Segundo, examinaremos el concepto de comprensión dentro de la definición ofrecida para el lenguaje claro. Tercero, y dado el efecto de este rastreo, mostraremos el papel que se le ha dado al receptor en el lenguaje claro. Cuarto, presentaremos las implicaciones de hacer el énfasis en la recepción antes que en la producción. Finalmente, pasaremos a unas conclusiones.

## ¿Por qué la comprensión?

Como lo hemos advertido en la introducción, pocos trabajos se han detenido a estudiar qué es comprender y quién y cómo ejecuta esta tarea en el contexto del lenguaje claro. Sin embargo, es un asunto importante, puesto

---

2. Esta es derivada de la construcción del estado del arte de la tesis doctoral *El proceso comprensivo del receptor en el lenguaje claro*, aprobada para sustentación.

3. Somos conscientes de que las revisiones bibliográficas pueden volverse obsoletas, toda vez que el proceso de producción de nuevos textos es constante y que la publicación de un producto académico como este puede tomar mucho tiempo.

que la comprensión es necesaria en el proceso comunicativo y, además, fortalece los procesos democráticos y de participación ciudadana.

Partimos de reconocer que en el circuito de la comunicación participan por lo menos un emisor y un receptor. Ambos requieren de procesos psíquicos, fisiológicos y físicos para construir y reconstruir los mensajes.<sup>4</sup> Por tal motivo, la comprensión juega un papel importante en la correcta interpretación de lo que se quiere decir, tanto por parte de quien lo dice como de quien lo recibe.

No obstante, es un proceso que se activa principalmente en el sujeto receptor, pues es quien debe descodificar el mensaje. Comprender es un proceso humano de múltiples dimensiones; participan la cognición, el texto y la sociedad. Por eso mismo, la comprensión necesita múltiples acciones como la unión de conceptos, la asociación de ideas, la memorización, el procesamiento de información conocida o desconocida y la representación de ideas a nivel mental y social.

Desde el fortalecimiento democrático, como señala Arenas Arias: “las personas tienen derecho a comprender aquellas comunicaciones o informaciones de las que dependen el ejercicio de derechos y obligaciones y la toma de decisiones”,<sup>5</sup> y el lenguaje claro posibilita esta acción, en la medida en que acerca a los ciudadanos a textos que necesitan comprender. En la misma vía argumenta Robyn Penman,<sup>6</sup> quien le asigna la relevancia del lenguaje claro a la construcción de equidad en la sociedad cuando la gente del común entiende los documentos públicos.

---

4. Saussure, Ferdinand de. (1945). *Curso de Lingüística General*. Editorial Losada.

5. Arenas Arias, Germán J. (2021). “Lenguaje claro. Movimiento internacional y el proyecto latinoamericano”, en *Por el derecho a comprender. Lenguaje claro.*, ed. Betsy Perafán Liévano. Bogotá: Siglo del Hombre Editores y Universidad de los Andes, 75.

6. Penman, Robyn. (1992). “Plain English: wrong solution to an important problem”. *Australian Journal of Communications* 19, n.º 3, [http://stc2.uws.edu.au/pwe/Assets/week11\\_penman.pdf](http://stc2.uws.edu.au/pwe/Assets/week11_penman.pdf).

Por último, visto desde la medicina, campo de estudio intervenido también por el lenguaje claro, que un ciudadano pueda leer un texto como el consentimiento informado con facilidad y en un lenguaje adecuado para él, favorece la ética médica y la comprensión de los pacientes frente a los procesos a los que se van a someter.<sup>7</sup>

Vemos, entonces, que la comprensión se evidencia en la forma en que se asimilan los contenidos y se favorece cuando estos son ordenados, precisos, claros y oportunos. En suma, la comprensión es un implícito de la claridad.

Sin embargo, esto no implica que quien escribe tenga en cuenta siempre, y de manera consciente, el mundo del lector. Es decir, quien produce el texto da por sentado que al escribir claro el texto es comprensible, pero no estudia el contexto sociocognitivo del destinatario.<sup>8</sup>

A propósito de lo expuesto, y de nuestra pregunta por estudiar la comprensión en el lenguaje claro, autores como Masson y Waldron<sup>9</sup> advierten que la comprensión de un texto jurídico<sup>10</sup> se favorece en la medida en que haya un respaldo de educación jurídica pública y acompañamiento personalizado a las personas que se encuentran frente a una situación legal.

---

7. Green, J. B. et al. (2003). "Putting the 'informed' into 'consent': a matter of plain language". *Journal of paediatrics and child health* 39, <https://doi.org/10.1046/j.1440-1754.2003.00273.x>.

8. Es importante tener en cuenta la diferencia entre destinatario y receptor. En adelante usaremos ambos términos partiendo de esta distinción: "No puede considerarse destinatario a un receptor cualquiera, o a un oyente ocasional: alguien que capta por casualidad una conversación no es su destinatario. El destinatario es siempre el receptor elegido por el emisor" Véase: María Victoria Escandell, *Introducción a la pragmática* (Ariel, 2013), 29.

9. Masson, Michael E. J. y Waldron, Mary Anne. (1994). "Comprehension of legal contracts by non-experts: Effectiveness of plain language redrafting". *Applied Cognitive Psychology* 8, <https://doi.org/10.1002/acp.2350080107>.

10. Es importante recordar que este no es el único género abordado por el lenguaje claro, pero sí uno de los más estudiados en el mundo.

Por su parte, Robyn Penman<sup>11</sup> se ha cuestionado si las personas, en efecto, logran mayor entendimiento de un texto cuando leen un documento en lenguaje claro. Ella afirma que para la comprensión se requiere de una interacción en la cual los participantes del diálogo generen significados apropiados para el contexto, esto quiere decir que el proceso comprensivo es una construcción discursiva, en la cual son importantes las personas como eje de la comprensión del discurso.

Es así como concluimos que detenernos en la comprensión es importante, porque las personas que producen información crean significados que repercuten en los demás. Y esa repercusión es la comprensión que hace alguien de la información que recibe. Cuando no revisamos qué lee y cómo lee la persona para la que escribimos, ni tampoco pensamos que tanto emisores como receptores y destinatarios de mensajes somos agentes involucrados en la comprensión, podemos obtener una respuesta poco satisfactoria de quien recibe la información.

## La comprensión en la definición de lenguaje claro

Vista la importancia del estudio de la comprensión, revisemos cómo aparece este concepto dentro de las definiciones que se dan del lenguaje claro. Una de las definiciones más reconocidas es la que expone la Federación Internacional de Lenguaje Claro en su sitio web. En 22 idiomas formulan que: “Un comunicado está escrito en lenguaje claro si su redacción, su estructura y su diseño son tan transparentes que los lectores a los que se dirige pueden encontrar lo que necesitan, **entender** lo que encuentran y usar esa información”.<sup>12</sup> Como vemos, esta definición asigna

---

11. Penman, “Plain English: wrong solution to an important problem”.

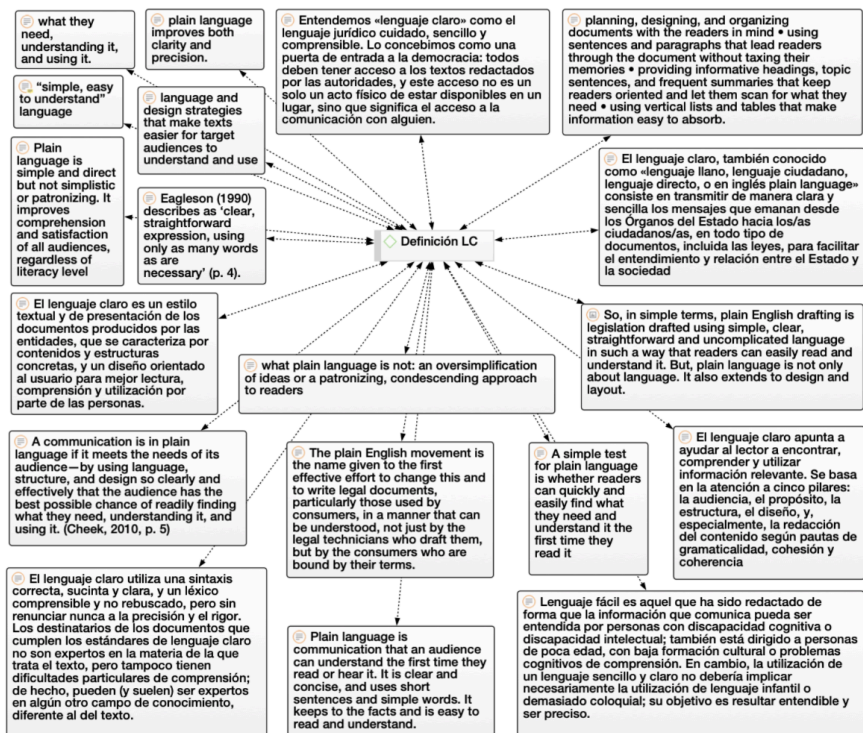
12. “Plain Language Definitions”, *International Plain Language Federation*, acceso el 1 de septiembre del 2022, <https://www.iplfederation.org/plain-language/>. (Las negritas son nuestras)

al lector la tarea de entender<sup>13</sup> y de ella se desprende que el destinatario de la información pueda darle el uso pertinente.

En los documentos explorados para esta revisión, identificamos las definiciones de lenguaje claro con ayuda del software *Atlas.ti* (ver Ilustración 1). Las definiciones, propias de esos autores en su mayoría, eran muy similares a la ofrecida por la Federación, incluso varios de ellos acudieron a esta, pero la excluimos para el estudio.

### Ilustración 1

Definiciones de lenguaje claro ofrecidas por las fuentes consultadas



Fuente: elaboración propia en *Atlas.ti*

13. Usaremos en este texto *entender* y *comprender* como sinónimos, puesto que ambos tienen que ver con la idea que se hace el receptor de lo que dice un texto tras la lectura.

De las 19 definiciones obtenidas de entre todos los textos, 15 hacen referencia al término comprensión o entendimiento como finalidad del lenguaje claro. Estos autores reconocen que *comprender* es uno de los resultados que arroja el emplear el lenguaje claro en los textos. En los significados rescatados, el factor común es que el proceso cognitivo de la comprensión es una responsabilidad del lector mediada por el escritor. Esto se potencializa toda vez que los textos tienen contenidos claros, estructuras estandarizadas y concretas, y un diseño atractivo y amigable.

Carl Felsenfeld cuando define lo que hace el movimiento *Plain English*, destaca el esfuerzo para evitar la incomprensión y para “redactar documentos legales, particularmente los utilizados por los consumidores, de una manera que puedan ser entendidos, no solo por los técnicos legales que los redactan, sino también por los consumidores, quienes están sujetos a sus términos”.<sup>14</sup> Es decir, nuevamente refuerza ese énfasis que debe tener el lenguaje claro en el receptor y, específicamente, en el destinatario.

En esta dirección, podemos destacar definiciones como la de Romina Marazzato, puesto que sugiere que los pilares en los que se basa el lenguaje claro son “la audiencia, el propósito, la estructura, el diseño y, especialmente, la redacción del contenido según pautas de gramaticalidad, cohesión y coherencia”.<sup>15</sup> Es de resaltar, puesto que propone a la audiencia como pilar. Sin embargo, su artículo no se enfoca en revisar cómo se afecta, positiva o negativamente, la comprensión de la audiencia en textos que tengan o carezcan de lenguaje claro. El documento se limita a explicar aspectos de redacción para fortalecer la escritura en lenguaje claro, pero no advierte porqué elegir una fórmula u otra según el lector, por lo que nos sigue pareciendo ausente la pregunta por el destinatario.

---

14. Felsenfeld, Carl. (1982). “The Plain English Movement in the United States”. *Canadian Business Law Journal* 6: 408, [https://ir.lawnet.fordham.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1475&context=faculty\\_scholarship](https://ir.lawnet.fordham.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1475&context=faculty_scholarship) (traducción propia).

15. Marazzato Sparano, Romina. (2018). “Lenguaje claro, traducción e idiosincrasias del idioma. Aportes para la comprensión lectora”, *Orientación y Sociedad* 18, n.º 2: 164, <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/81831>.

Desde luego, es importante considerar la conclusión a la que llega Brian Hunt.<sup>16</sup> Para él, es de suma importancia que el lenguaje empleado en la legislación no sea reducido a una charla de bebés solo para aumentar el consumo por parte de las masas. Esto revela que se piensa seriamente en el destinatario como agente activo en el proceso comunicativo y no en la estandarización del lenguaje para aumentar lectores. Dicho lo anterior, nos enfocaremos en revisar cuál es el rol del receptor, independientemente de si es el destinatario, dentro del lenguaje claro.

## El receptor en el lenguaje claro

Todos los documentos consultados mencionan al receptor o lector como agente importante en el proceso del lenguaje claro. En el análisis mediado por el software *Atlas.ti* recuperamos 63 expresiones que directamente están relacionadas con el papel del receptor. Además, en otras 39 codificaciones encontramos que cuando los autores hablan de la importancia del lenguaje claro, destacan al lector o receptor en el proceso.

Algunos artículos hacen énfasis en que el lenguaje claro incrementa las posibilidades de que un ciudadano entienda un texto. Por ejemplo, Kim Garwood<sup>17</sup> reconoce en el lector una pieza clave para determinar que un texto sea o no claro. Según él, la claridad se evidencia cuando el destinatario usa la información de manera eficaz. Además, reconoce que cuando se pone al lector en primer lugar, se tienen en cuenta sus necesidades y objetivos y, por tanto, la responsabilidad de la comprensión recae en él.

---

16. Hunt, Brian. (2002). "Plain language in legislative drafting: Is it really the answer?", *Statute Law Review* 23, n.º 1, <https://doi.org/10.1093/slr/23.1.24>.

17. Garwood, Kim. (2013). "Metonymy and plain language", *Journal of Technical Writing and Communication* 43, n.º 2, <https://doi.org/10.2190/TW.43.2.d>. Garwood, Kim. (2014). "Plain, but not simple: Plain Language Research with Readers, Writers and Texts" University of Waterloo.



En la misma dirección, otros estudios demuestran que para que la comprensión sea efectiva, debe sumarse el contexto, la cognición y otros factores psicosociales del lector. Es decir, el proceso de comunicación depende de un contexto de habla.

En los encuentros que se dan en el servicio al ciudadano, como en cualquier encuentro cara a cara, cada persona habla una variedad específica de la lengua, la ajusta a la situación puntual en la que está y la adapta a la persona con quien se comunica (y viceversa). La comunicación aquí es una interacción dinámica en la cual el conocimiento de la lengua y el dominio de unas “normas” son solo algunos de los factores que entran en juego.<sup>18</sup>

Es así como quien produce los textos debe adaptarse a la situación retórica y reconocer desde qué postura habla, a quién, qué tipo de texto entrega y cuál es el propósito. Si esto ocurre se está dando prioridad al sujeto de la comprensión, que hemos llamado a lo largo de este capítulo como destinatario (e incluso a veces es tomado como receptor).

A propósito de situar al destinatario como protagonista, el Departamento Nacional de Planeación (DNP) de Colombia asegura que es necesario hacerlo en textos administrativos, porque los ciudadanos leen de forma diferente las comunicaciones del Estado frente a otros textos más cotidianos, por lo cual no siempre consiguen encontrar la información de manera rápida.<sup>19</sup> Es por esto que el DNP concluye que el principio básico es pensar en la audiencia y conocerla. El enfoque ciudadano “es imprescindible para escribir un texto que se ajuste a las preferencias de los lectores, ello implica conocer su perfil —edad, género, grado de escolaridad, filiación a grupos minoritarios, nivel socioeconómico, etc.—”.<sup>20</sup> Esto es lo que antes hemos llamado como *entender* el contexto del lector.

---

18. Burgos, Daniel Rudas. (2013). *El habla en el servicio al ciudadano*. Bogotá: Instituto Caro y Cuervo, 13.

19. Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2015). *Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia*. Bogotá, 24.

20. *Ibídem*, 30.

Por otro lado, es pertinente conocer que uno de los principios de la comunicación es la cooperación.<sup>21</sup> Esta se produce en la interacción escrita u oral entre interlocutores. De acuerdo con esta teoría del filósofo británico, quien escribe coopera en cuanto cumple con las máximas de cantidad, calidad, relación y modo. De esta manera lo que alguien dice se adecúa a las circunstancias de la comunicación. Así, sobre el emisor recae la principal responsabilidad de que lo que escribe sea comprendido por el lector.

Esa responsabilidad la asume desde el proceso de escritura al delimitar una estructura adecuada al tipo de discurso, al acudir a un vocabulario apropiado para la temática y explicado de manera pertinente al receptor, y a partir de redactar un discurso coherente.

Es por esto que consideramos que, si un texto sigue los lineamientos de la claridad, la responsabilidad de la comprensión es tanto del lector como del escritor, en la medida en que el lector es quien accede al texto y, a partir de la lectura del mismo determina su comprensión. Por esto, debe, en los mismos términos, cooperar con su interlocutor. Algunos elementos, por ejemplo, por los cuales debe hacerse responsable el lector son: saber leer, tener actitud positiva frente a la lectura y acudir a sus conocimientos previos sobre el tema u otros temas relacionados para entender el discurso. Parodi, Moreno de León y Julio, argumentan que:

en sentido técnico, la *comprensión exitosa* implica, por parte del lector, la construcción de una representación mental coherente (modelo de situación) de un texto, a la luz de sus conocimientos previos y orientada por objetivos de lectura, ya sea del propio lector o establecidos externamente.<sup>22</sup>

Dicho lo anterior, vemos que cuando no existe el enfoque en el ciudadano, porque quien emite un discurso no es consciente de que su emisor

---

21. Grice, Paul. (1989). *Studies in the way of words*. London: Harvard University Press.

22. Parodi, Giovanni.; Moreno-de-León, Tomás y Julio, Cristóbal. (2020). "Comprensión de textos escritos: reconceptualizaciones en torno a las demandas del siglo xx)", *Íkala, Revista de Lenguaje y Cultura* 25, n.º 3: 777.

puede no comprender lo que quiere decir, los derechos de los ciudadanos pueden estar siendo vulnerados.

## Los ciudadanos tienen derecho a comprender

Según el DNP: “Para ejercer con efectividad sus derechos, los ciudadanos deben entender la información que el Estado les proporciona”,<sup>23</sup> y es ahí precisamente donde quien redacta documentos públicos tiene la responsabilidad de hacerse entender.

A nivel internacional también se han presentado estos derechos de los ciudadanos. En España el avance es significativo frente al papel del ciudadano en el marco del lenguaje claro. En 2002 el Ministerio de Justicia divulga la *Carta de derechos de los ciudadanos ante la justicia*. De esta es relevante para nosotros el apartado “Una justicia comprensible”. De acuerdo con este documento, destacamos los siguientes aspectos:

- El ciudadano tiene derecho a que las notificaciones, citaciones, emplazamientos y requerimientos contengan términos sencillos y comprensibles, evitándose el uso de elementos intimidatorios innecesarios.
- El ciudadano tiene derecho a que en las visitas y comparecencias se utilice un lenguaje que, respetando las exigencias técnicas necesarias, resulte comprensible para los ciudadanos que no sean especialistas en derecho.
- El ciudadano tiene derecho a que las sentencias y demás resoluciones judiciales se redacten de tal forma que sean comprensibles por sus destinatarios, empleando una sintaxis y estructura sencillas, sin perjuicio de su rigor técnico.<sup>24</sup>

---

23. Departamento Nacional de Planeación (DNP), *Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia*, 10.

24. Congreso de los Diputados. (2002, 16 de abril). “Carta de derechos de los ciudadanos ante la justicia”.

Nuevamente, vemos que el rol del receptor, e incluso del destinatario del mensaje, es importante y debe ser tenido en cuenta por el emisor para que sus derechos no sean vulnerados. En la misma dirección, Rabeea Assy asegura que la comprensión de los derechos y obligaciones del ciudadano es el factor más importante que posibilita el lenguaje claro.<sup>25</sup>

Por otro lado, cumplir la ley es obligación de los ciudadanos, pero si esta no es comprensible el problema no lo asumen los gobiernos. De ahí que algunos Estados realicen estas incorporaciones del lenguaje claro en sus documentos oficiales. “En un Estado democrático, la ley es considerada emanación de la voluntad popular, pero esa afirmación difícilmente puede mantener su fuerza si la ciudadanía no entiende el Derecho surgido del funcionamiento de los mecanismos políticos democráticos”.<sup>26</sup> El Estado debe garantizar mínimamente el acceso a la información para que el ciudadano pueda actuar conforme a ella.

Es así como, en esta vía del tratamiento legal de la cuestión, Estrella Montolío y Mario Tascón<sup>27</sup> afirman que el derecho de un ciudadano a entender la información administrativa es correlativo al que tienen los gobiernos al suministrarla de forma transparente. El modo en que se emite la información, en los diversos medios y soportes, deberá ser entendible por el ciudadano. A propósito de esto, los autores relacionan cómo en España existen leyes<sup>28</sup> que regulan la comprensión de la información y la transparencia. Al respecto aclaran que ser transparente

---

25. Assy, Rabeea. (2011). “Can the Law Speak Directly to its Subjects? The Limitation of Plain Language”, *Journal of Law and Society* 38, n.º 3: 383, <https://doi.org/10.1111/j.1467-6478.2011.00549.x>.

26. Salvador Salvador, Guillermo y Salvador Salvador, Julio. (2019). “La simplificación del lenguaje jurídico en España: una propuesta de regulación del proceso de redacción legislativa”, *Ámbitos*, n.º 42: 76, <http://hdl.handle.net/10396/19580>.

27. Montolío, Estrella y Tascón, Mario. (2020). *El derecho a entender. La comunicación clara, la mejor defensa de la ciudadanía*. Prodigioso Volcán.

28. Ley 14/1986 General de Sanidad, artículo 10. Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.

no significa ser claro, pero la claridad sí conduce a la transparencia.<sup>29</sup> En todo caso, hay que destacar que para el cumplimiento de este derecho es importante la unión entre comunicadores, lingüistas y funcionarios públicos y privados que redactan documentos para la ciudadanía. Incluso en este vínculo deben involucrarse los mismos ciudadanos, pues son el eje de ese derecho.

A propósito de las estrategias para una escritura transparente, William Lyon propone que: “Hay que darle facilidades, eliminar barreras, despejar su camino. Es preciso llevarle de la mano, paso a paso y de la manera más amena, para que no pierda interés”.<sup>30</sup> Sus recomendaciones sobre escritura parten de esa posibilidad en el lector; sin embargo, el lector no debe ser considerado como un minusválido, hay que pensar en un lector activo, con un arsenal cultural y cognitivo previo.

## Pensar en el receptor es importante

Como hemos visto, el receptor es el eje central de las comunicaciones en lenguaje claro en todas las áreas y a nivel mundial, de acuerdo con esta revisión bibliográfica. Por ejemplo, Holmes-Rovner *et al.* explican que el lenguaje claro aplicado ha sido útil para comunicar mensajes de salud pública a los pacientes. En el área de medicina resulta indispensable que el paciente tenga herramientas para interactuar con su médico tratante y poder tomar decisiones correctas en un procedimiento. Sin embargo, aclaran que “Este enfoque no abandona ni elimina el lenguaje técnico. Más bien lo define y proporciona ejemplos y pronunciaciones fonéticas de términos técnicos médicos con el fin de mejorar la comunicación entre los pacientes y los profesionales de la salud”.<sup>31</sup>

---

29. Montolío y Tascón. (s.f.). *El derecho a entender. La comunicación clara, la mejor defensa de la ciudadanía*, 130.

30. Lyon, William. (2014). *La escritura transparente*. Libros del K.O., 74.

31. Holmes-Rovner, Margaret et al., (2005). “Evidence-based patient choice: a prostate cancer decision aid in plain language”, *BMC Medical Informatics and Decision Making* 5, n.º 16: 7, <https://doi.org/10.1186/1472-Received> (traducción propia).

A propósito del uso del lenguaje claro en el área médica, María Betulia Pedraza argumenta a favor de la importancia del acceso a la información. Según la investigadora: “La comprensión de la información, informes médicos, altas hospitalarias, prospectos, tratamientos, consentimientos de pruebas, comunicaciones orales, forma parte esencial del proceso de empoderamiento de los usuarios, lo que significa el uso de un lenguaje claro”.<sup>32</sup>

En el área del derecho, Estrella Montolío y Anna López Samaniego (2008) explican que en el caso de las sentencias el ciudadano común es el principal afectado por la decisión dispuesta en la resolución. Esto reafirma la necesidad de aplicar el lenguaje claro. En sus palabras: “El papel que desempeñan los ciudadanos en el proceso está condicionado, pues, por su carácter de destinatarios legos, ya que no suelen poseer conocimientos especializados de Derecho”<sup>33</sup> (p. 46). Por los mismos motivos, María Ángeles García argumenta que mediante la clarificación del lenguaje jurídico deben garantizarse textos legibles y asumibles por todos los ciudadanos.<sup>34</sup>

En contraposición, Brian Hunt<sup>35</sup> considera que, en el caso de la legislación, el destinatario no es la persona del común. Los lectores de las leyes son quienes las implementan, administran y hacen cumplir. Es decir, personas que por su formación estarían en la capacidad de leer un texto legal y comprenderlo.

---

32. Pedraza Pedraza, María Betulia. (2019). “Democratización de la lengua de la administración pública: retos de una propuesta lexicográfica digital panhispánica”. Tesis de doctorado, Universitat Autònoma de Barcelona, 116.

33. Montolío, Estrella y López Samaniego, Anna. (2008). “La escritura en el quehacer judicial. Estado de la cuestión y presentación de la propuesta aplicada en la Escuela Judicial de España”, *Revista Signos* 41, n.º 66: 46.

34. García, María Ángeles. (2013). “El lenguaje jurídico escrito español en una perspectiva textual y oracional: patologías, buenas prácticas y versiones alternativas”, *Linha D'Água* 26, n.º 2: 47, <https://doi.org/10.11606/issn.2236-4242.v26i2p19-49>.

35. Hunt, “Plain language in legislative drafting: Is it really the answer?”

Como hemos visto en este libro, la afirmación de Hunt va en contravía de otros estudios expuestos y de los lineamientos mismos del movimiento de lenguaje claro. Con todo y eso, es importante tenerla en cuenta para revisar dónde queda el ciudadano común en este tipo de casos; sin embargo, esa revisión no hará parte de este capítulo.

## Definir al destinatario

En la medida en que autores como Hunt<sup>36</sup> destaquen que el público de las leyes será aquel que ya tiene un conocimiento considerable de la ley, la comprensión no podrá ser objeto de análisis, salvo que se quiera analizar cómo interpretan<sup>37</sup> unos y otros: abogados, juristas y funcionarios, lo que se escribe en las leyes.

A propósito de la interpretación que puede adquirir un texto, algunos defensores del estilo tradicional en la redacción de géneros jurídicos rechazan el lenguaje claro. De acuerdo con Hunt hacer el texto comprensible para más personas puede hacer que se incurra en errores de interpretación de la ley, por tal motivo algunos juristas se han empeñado en redactar todavía más herméticamente. No obstante, concluimos que si el lector incurre en errores de interpretación es porque realmente el texto no es más comprensible.

Encontramos, además, que el concepto de comprensión en Hunt no es abordado desde el ciudadano común como destinatario de textos jurídicos, aunque eventualmente podría ser un receptor. Hunt aclara que el lenguaje legislativo tiene palabras precisas para cada propósito, lo que contribuye a una interpretación correcta y acertada de la información,

---

36. *Ibídem.*

37. Es importante establecer la diferencia entre *interpretar* y *comprender*. Si bien pueden ser asumidos como sinónimos en algunas definiciones de diccionario, Gadamer (1997) explica que la interpretación es uno de los tres momentos de la comprensión. Por lo anterior, se puede interpretar sin necesidad de comprender. Incluso, la RAE ofrece una acepción de *interpretar* dentro del Derecho que hace referencia a “Determinar el significado y alcance de las normas jurídicas”.

además de la comprensión.<sup>38</sup> Al respecto, Eleanor Cornelius<sup>39</sup> precisa que es entendible que en la redacción legislativa no se pueda escribir para todos los públicos al mismo tiempo. Sin embargo, frente a estos postulados vale aclarar que el lenguaje claro no sugiere reemplazar los términos, sino hacer glosarios e incorporarlos al final o al comienzo del documento.

Por su parte, Ruth Sullivan<sup>40</sup> puntualiza en las competencias de los redactores y lectores en el contexto del lenguaje claro. Para ella, se ignoran algunas variaciones que son propias a los conocimientos, suposiciones, expectativas e intereses de los lectores. Esto lo puede corregir el autor de un texto solo si piensa en la audiencia y hace adaptaciones en su escritura para que sea más comprensible.

Por ejemplo, Hashim considera que “es terrible que la razón por la que las personas sean ignorantes tenga que ver con la complejidad y la dificultad de frases y palabras utilizadas en las leyes”<sup>41</sup> y, en esa medida, le asigna la importancia a pensar en el lector y en su capacidad de comprensión dentro del proceso del lenguaje claro. Asimismo, Caroline McKinnon<sup>42</sup> dice que la escritura burocrática hace que el lector se canse y, por tanto, no comprenda. Esta es otra mirada al lector desde la escritura, y una necesidad latente por hacer textos más claros.

---

38. Hunt, Brian. (2003). “Plain language in legislative drafting: An achievable objective or a laudable ideal?”, *Statute Law Review* 24, n.º 2: 113, <https://doi.org/10.1093/slr/24.2.112>.

39. Cornelius, Eleanor. (2010). “Plain language as alternative textualisation”. *Southern African Linguistics and Applied Language Studies* 28, n.º 2, <https://doi.org/10.2989/16073614.2010.519106>.

40. Sullivan, Ruth. (2001). “Some implications of plain language drafting”, *Statute Law Review* 22, n.º 3, <https://doi.org/10.1093/slr/22.3.145>.

41. Hashim, Noor Azlina. (2013). “Plain language: give it a try!”. *Commonwealth Law Bulletin* 39, n.º 3: 425, <https://doi.org/10.1080/03050718.2013.822311> (traducción propia).

42. McKinnon, Caroline. (2009). “‘The worst prose on earth’: An Australian local government case study on the barriers public servants face in writing in plain language”. University of Queensland, <https://doi.org/10.13140/RG.2.1.4882.9925>.



No obstante, como hemos visto, esta apuesta por la claridad debe ir más allá del texto y enfocarse en el lector. Estrella Montolío asegura, en el segundo debate del XII Seminario Internacional de Lengua y Periodismo dedicado al lenguaje claro, que no es suficiente lo que hace el lenguaje claro. Es importante tener presente:

La revolución cognitiva previa que se necesita para poder implementar de manera sensata el decálogo<sup>43</sup> del lenguaje claro. Eso es dejar de pensar de manera solipsista en el propio emisor y en su comunidad de práctica y empezar a pensar en el destinatario.<sup>44</sup>

De este modo, el punto de partida está en definir y delimitar al destinatario antes de hacer la producción textual. Para María Cornelio<sup>45</sup> hay mayor éxito en la comunicación cuando las personas pueden comprender lo que leen rápida y fácilmente. Por lo tanto, insiste en la importancia de adquirir conciencia sobre el contenido y la presentación de la información pública.

Finalmente, como advierte Penman,<sup>46</sup> la mejor forma de demostrar que el lenguaje claro es importante para mejorar la comprensión es probar que un lector entiende mejor un texto en versión de lenguaje claro que el documento equivalente sin lenguaje claro. Para esto se emplean normalmente estrategias de verificación.

---

**43.** Normas generales adoptadas por varios países que explican cómo escribir en lenguaje claro: oraciones cortas, voz activa en lugar de pasiva, reducción de adverbios negativos y eliminación de gerundios ilativos, entre otras.

**44.** FundéuRAE. (2017). *Segundo debate: ¿Cómo es el lenguaje claro y cómo llegamos a él?* [Video], <https://www.youtube.com/watch?v=rI069lMjE5A&feature=youtu.be>.

**45.** Cornelio, María. (2017). "Spanish Translation for the U.S. – What are the Challenges?", Riuss, <https://riuss.org/wp-content/uploads/2017/12/Spanish-Translation-for-the-U.S.-What-are-the-challenges.pdf>.

**46.** Penman, "Plain English: wrong solution to an important problem".

## Implicaciones del énfasis en la recepción

Poner el énfasis en la recepción implica que el funcionario que redacta un documento revise desde la posible lectura que haría un usuario de ese texto. Incluso compartirlo con un compañero para que mire el escrito. “Es recomendable que un tercero lo revise para que pueda encontrar errores que probablemente el escritor no pudo percibir; además, puede analizar el texto desde una perspectiva más crítica poniéndose en el lugar del lector”.<sup>47</sup>

Por supuesto, para hacerlo desde la visión del lector, es importante hacer una delimitación pertinente del tipo de público que lo leerá. Es necesario, además, considerar quién recibe el texto para saber su nivel de conocimiento frente al tema. Entonces, el escritor deberá releer con los ojos de su destinatario para medir desde allí la comprensión.

Dado que este proceso de verificación puede estar sesgado por la comprensión misma del escritor, el DNP en su *Guía* propone emplear estrategias como entrevistas individuales o grupos focales con el público objetivo. Plantean la aplicación de cuestionarios cerrados o abiertos en los que una posible audiencia receptora evalúe el propósito, el contenido, la organización, el estilo y las palabras.<sup>48</sup> Además, tienen como herramienta los *Laboratorios de simplicidad*, donde en mesas de trabajo entre servidores y ciudadanos conocen, evalúan y transforman documentos.

Dicho lo anterior, es importante considerar que, aunque ejecutar las comprobaciones demanda más tiempo para el Estado, se puede garantizar, a largo plazo, no hacer validaciones, sobre todo de las comunicaciones genéricas que se envían una y otra vez y que tienen el mismo público como destinatario.

---

47. Departamento Nacional de Planeación (DNP), *Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia*, 46.

48. *Ibídem*, 46.

Así, consideramos que los textos genéricos, que a diario se divulgan o comparten, como consentimientos o formularios, deben ser elaborados para un público objetivo. Es decir, un grupo de personas dentro del mismo rango etario, socioeconómico y sociocognitivo es el que debe evaluar esos discursos. Ahora, para los textos que tienen único y concreto destinatario, sí se debe contemplar ese contexto social de cada individuo. En todo caso, como advierten Parodi *et al.*: “la comprensión es un acto social, que implica el reconocimiento de un contexto físico, de los roles que desempeña el lector y, eventualmente, de los roles de otros participantes del acto lector”.<sup>49</sup> De ahí que, en esas ocasiones, sí se debe considerar el destinatario específico para cada uno de los casos.

La segunda implicación de desplazar la atención a la recepción de textos claros es social. En la medida en que quien lee sienta más cercanos los contenidos y la forma en que estos se transmiten, va a ser más receptivo y proactivo con la información brindada. Así, el individuo a quien le escriben se siente involucrado y tenido en cuenta con lo que le dicen, ya que es un texto adecuado a sus condiciones lectoras.

En la medida en que una sociedad se siente involucrada en los asuntos que le conciernen, va a estar más atenta a la información que le transmiten. Aun, si comprende podrá sentirse más seguro de la información que le brindan, así sean temas especializados. Por otro lado, no tendrá que acudir a que otros le expliquen o le ayuden a interpretar la información.

## Conclusiones

La presente revisión bibliográfica permitió conocer cómo involucran los estudiosos del lenguaje claro la noción de *comprensión* y qué papel le asignan al receptor de la información, sea o no destinatario. Autores nacionales e internacionales, seguidores y críticos del movimiento,

---

49. Parodi, Moreno-de-León, y Julio, “Comprensión de textos escritos: reconceptualizaciones en torno a las demandas del siglo xx”, 777.

permitieron hacer esta construcción. Por supuesto, el estado de la cuestión es muy amplio y pueden encontrarse muchas investigaciones al respecto. Las elegidas para este caso permitieron ver el asunto a grandes rasgos en el mundo, pues tuvimos en cuenta estudios elaborados en América del Norte y del Sur, varias regiones de Europa, Asia y Australia.

Como ya lo hemos hecho notar, el movimiento del lenguaje claro ha puesto la responsabilidad de la comprensión lectora, principalmente, en el texto. Difícilmente se ha revisado la posición del lector al respecto. Así, el redactor, escritor o productor de contenidos es quien asume la responsabilidad directa de esa comprensión. Por supuesto las diferentes investigaciones evidencian que se logra claridad al aplicar estándares al texto. No obstante, no es una garantía para la comprensión, al menos hay pocas evidencias de esta relación.

Dicho fenómeno, por cierto, se convierte en una conjetura para Assy, quien supone que “lo que hace que un texto sea más comprensible para las personas que tienen conocimientos legales, puede no necesariamente hacerlo más comprensible para aquellos que no están capacitados en el área legal”.<sup>50</sup> De esta manera, emerge esa necesidad de explorar el asunto de los textos claros y no claros en el ciudadano que los recibe.

Por supuesto, lo anterior tiene al menos dos aristas a tener en cuenta. En primer lugar, considerar la advertencia de Montolío y López Samaniego: “los textos jurídicos no siempre resultan tan claros y accesibles como sería deseable, especialmente si consideramos la importante repercusión social y personal que tienen sobre la vida de los ciudadanos”.<sup>51</sup> Es decir, que el contexto es un elemento primordial dentro del proceso de comprensión del lector y, por tanto, es imprescindible no dejarlo de lado.

---

50. Assy, “Can the Law Speak Directly to its Subjects? The Limitation of Plain Language”, 386.

51. Montolío y López Samaniego. “La escritura en el quehacer judicial. Estado de la cuestión y presentación de la propuesta aplicada en la Escuela Judicial de España”, 35.

En segundo lugar, como recomienda Soha Turfler,<sup>52</sup> es necesario incorporar en el estudio y producción de textos en lenguaje claro las teorías sociolingüísticas y de la ideología del lenguaje. Esto dado que, si se pretende revisar el proceso cognitivo en la lectura, serán necesarias las creencias sociales, políticas y económicas y los conocimientos previos de los ciudadanos.

En suma, esta revisión abre las puertas para una investigación a propósito de la comprensión del lector en el marco del lenguaje claro. Será necesario evaluar la comprensión en textos traducidos a lenguaje claro a partir de unos parámetros de procesamiento y comprensión, no necesariamente de composición textual.

## Referencias

- Arenas Arias, Germán J. (2021). "Lenguaje claro. Movimiento internacional y el proyecto latinoamericano". En *Por el derecho a comprender. Lenguaje claro.*, editado por Betsy Perafán Liévano, 53-89. Bogotá: Siglo del Hombre Editores y Universidad de los Andes.
- Assy, Rabeea. (2011). "Can the Law Speak Directly to its Subjects? The Limitation of Plain Language". *Journal of Law and Society* 38, n.º 3: 376-404. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6478.2011.00549.x>.
- Congreso de los Diputados. (2002). "Carta de derechos de los ciudadanos ante la justicia". <http://www.juecesdemocracia.es/ActualidadMJU/2006/marzo/cartaderechos%5B1%5D.pdf>.
- Cornelio, María. (2017). "Spanish Translation for the U.S. – What are the Challenges?" *Riuss*, 1-6. <https://riuss.org/wp-content/uploads/2017/12/Spanish-Translation-for-the-U.S.-What-are-the-challenges.pdf>.

---

52. Turfler, María. (2015). "Language Ideology and the Plain-Language Movement. How Straight-Talkers Sell Linguistic Myths". *Legal Communication & Rhetoric: JALWD* 12, <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=109988156&lang=hu&site=ehost-live>.

- Cornelius, Eleanor. (2010). "Plain language as alternative textualisation". *Southern African Linguistics and Applied Language Studies* 28, n.º 2: 171-83. <https://doi.org/10.2989/16073614.2010.519106>.
- Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2015). *Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia*. Bogotá.
- Escandell, María Victoria. (2013). *Introducción a la pragmática*. Ariel.
- Felsenfeld, Carl. (1982). "The Plain English Movement in the United States". *Canadian Business Law Journal* 6: 408-21. [https://ir.lawnet.fordham.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1475&context=faculty\\_scholarship](https://ir.lawnet.fordham.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1475&context=faculty_scholarship).
- FundéuRAE. (2017). *Segundo debate: ¿Cómo es el lenguaje claro y cómo llegamos a él?* [Video]. <https://www.youtube.com/watch?v=rI069lMjE5A&feature=youtu.be>.
- García, María Ángeles. (2013). "El lenguaje jurídico escrito español en una perspectiva textual y oracional: patologías, buenas prácticas y versiones alternativas". *Linha D'Água* 26, n.º 2: 19-49. <https://doi.org/10.11606/issn.2236-4242.v26i2p19-49>
- Garwood, Kim. (2013). "Metonymy and plain language". *Journal of Technical Writing and Communication* 43, n.º 2: 165-80. <https://doi.org/10.2190/TW.43.2.d>
- Garwood, Kim. (2014). *Plain, but not simple: Plain Language Research with Readers, Writers and Texts*. University of Waterloo.
- Green, J. B., R. E. Duncan, Barnes, G. L., y Oberklaid, F. (2003). "Putting the 'informed' into 'consent': a matter of plain language". *Journal of paediatrics and child health* 39: 700-703. <https://doi.org/10.1046/j.1440-1754.2003.00273.x>
- Grice, Paul. (1989). *Studies in the way of words*. London: Harvard University Press.
- Hashim, Noor Azlina. (2013). "Plain language: give it a try!" *Commonwealth Law Bulletin* 39, n.º 3 : 423-34. <https://doi.org/10.1080/03050718.2013.822311>

- Holmes-Rovner, Margaret, Stableford, S., Fagerlin, A., Wei, John T., Dunn, Rodney L., Ohene-Frempong, J., Kelly-Blake, K., y Rovner, David R. (2005). "Evidence-based patient choice: a prostate cancer decision aid in plain language". *BMC Medical Informatics and Decision Making* 5, n.º 16: 1-9. <https://doi.org/10.1186/1472-Received>.
- Hunt, Brian. (2003). "Plain language in legislative drafting: An achievable objective or a laudable ideal?" *Statute Law Review* 24, n.º 2: 112-24. <https://doi.org/10.1093/slr/24.2.112>
- Hunt, Brian. (2002). "Plain language in legislative drafting: Is it really the answer?" *Statute Law Review* 23, n.º 1: 24-46. <https://doi.org/10.1093/slr/23.1.24>.
- International Plain Language Federation. (2020). "Plain Language Definitions". <https://www.iplfederation.org/plain-language/>.
- Lyon, William. (2014). *La escritura transparente*. Libros del K.O.
- Marazzato Sparano, Romina. (2018). "Lenguaje claro, traducción e idiosincrasias del idioma. Aportes para la comprensión lectora". *Orientación y Sociedad* 18, n.º 2: 163-77. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/81831>.
- Masson, Michael E.J., y Waldron, Mary Anne. (1994). "Comprehension of legal contracts by non-experts: Effectiveness of plain language redrafting". *Applied Cognitive Psychology* 8: 67-85. <https://doi.org/10.1002/acp.2350080107>.
- McKinnon, Caroline. (2009). "'The worst prose on earth': An Australian local government case study on the barriers public servants face in writing in plain language". University of Queensland. <https://doi.org/10.13140/RG.2.1.4882.9925>.
- Montolío, Estrella, y López Samaniego, Anna. (2008). "La escritura en el quehacer judicial. Estado de la cuestión y presentación de la propuesta aplicada en la Escuela Judicial de España". *Revista Signos* 41, n.º 66: 33-64.
- Montolío, Estrella, y Tascón, Mario. (2020). *El derecho a entender. La comunicación clara, la mejor defensa de la ciudadanía*. Prodigioso Volcán.

Parodi, Giovanni, Moreno-de-León, Tomás., y Julio, Cristóbal. (2020).

“Comprensión de textos escritos: reconceptualizaciones en torno a las demandas del siglo xx”. *Íkala, Revista de Lenguaje y Cultura* 25, n.º 3: 775-95.

Pedraza Pedraza, María Betulia. (2019). “Democratización de la lengua de la administración pública: retos de una propuesta lexicográfica digital panhispánica”. Universitat Autònoma de Barcelona.

Penman, Robyn. (1992). “Plain English: wrong solution to an important problem”. *Australian Journal of Communications* 19, n.º 3: 1-18. [http://stc2.uws.edu.au/pwe/Assets/week11\\_penman.pdf](http://stc2.uws.edu.au/pwe/Assets/week11_penman.pdf).

Rudas Burgos, Daniel. (2013). *El habla en el servicio al ciudadano*. Bogotá: Instituto Caro y Cuervo.

Salvador Salvador, Guillermo, y Salvador Salvador, Julio. (2019). “La simplificación del lenguaje jurídico en España: una propuesta de regulación del proceso de redacción legislativa”. *Ámbitos*, n.º 42: 75-85. <http://hdl.handle.net/10396/19580>.

Saussure, Ferdinand de. (1945). *Curso de Lingüística General*. Editorial Losada.

Sullivan, Ruth. (2001). “Some implications of plain language drafting”. *Statute Law Review* 22, n.º 3: 145-80. <https://doi.org/10.1093/slr/22.3.145>.

Turfler, Soha. (2015). “Language Ideology and the Plain-Language Movement. How Straight-Talkers Sell Linguistic Myths”. *Legal Communication & Rhetoric: JALWD* 12: 195-218. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=109988156&lang=hu&site=ehost-live>.



# La relación entre lenguaje claro y honestidad: análisis de un caso

---

María del Cielo Burbano Pedraza<sup>1</sup>

Betsy Perafán Liévano<sup>2</sup>

## Introducción

El 5 de abril de 2021, el entonces presidente, Iván Duque, radicó en Colombia un proyecto de reforma tributaria al que denominó “Ley de Solidaridad Sostenible”. En respuesta a ello, el siguiente 28 de abril, múltiples sectores, gremios y ciudadanos de diferentes edades, géneros, etnias, ubicaciones geográficas, partidos políticos, ideologías e instituciones que se oponían a la propuesta, iniciaron diferentes movilizaciones. A partir de allí, podría decirse que surgió, y en algunos casos se agudizó,

---

1. Licenciada en Español e Inglés, Universidad Pedagógica Nacional. Magíster en Literatura Hispanoamericana. Instituto Caro y Cuervo, Seminario Andrés Bello. Docente TC, Universidad Piloto de Colombia, Seccional del Alto Magdalena.

2. Abogada, licenciada en matemáticas, magíster y doctora en educación. Profesora asociada de la facultad de Derecho de la Universidad de los Andes. Co-fundadora de la Red de Lenguaje Claro de Colombia.

un antagonismo entre los ciudadanos y el Estado, un debate perceptible en una serie de enunciados de gran riqueza para el estudio desde el Análisis Crítico del Discurso (ACD) y para generar enfoques y propuestas valiosas desde el lenguaje claro en Colombia y el mundo.

De acuerdo con esta perspectiva, dichos enunciados, portadores de la voz del Estado, comienzan con el nombre mismo dado a la reforma —ya ejemplo de ambigüedad y falta de transparencia— y de locuciones de los dirigentes y el gobierno en respuesta a las protestas. Mientras tanto, desde la voz ciudadana, los enunciados provienen principalmente de pancartas empleadas en las movilizaciones; mensajes no abordados por los medios de comunicación tradicionales, sino más bien difundidos a través de las redes sociales.

Aunque, de manera directa o indirecta, más adelante se profundiza lo suficiente en ellos, vale entrar a definir brevemente tres conceptos: ACD, lenguaje claro y honestidad. Así mismo, es oportuno ofrecer un contexto general de lo que ha significado para Colombia la Reforma tributaria antes enunciada.

El Análisis Crítico del Discurso, o ACD, puede definirse como un método de investigación enfocado en problemas socio-políticos con mediación en el plano del discurso.

De allí que al ser tan amplio y complejo su objeto de estudio, el ACD puede servirse de múltiples disciplinas y teorías (como la lingüística, la sociolingüística, la pragmática, el análisis discursivo, o bien la ética, la filosofía, la politología, el derecho, la literatura, e incluso nociones específicas, como en el caso de este capítulo, la carnavalización). Y se sirve de ellas, no para describir estructuras textuales, sino para develar sus intenciones y mecanismos en el marco de las estructuras sociales y de acuerdo con sus efectos, en cuanto ellas implican el abuso del poder, la dominación o las formas en que se les desafía.

El lenguaje claro, por su parte, constituye una estrategia, a la vez que una saludable tendencia y política, que se ha expandido en los últimos años en el mundo, y muy especialmente en Colombia, con hitos como el

documento CONPES 3785 de 2013 y la creación en 2018 de la Red de Lenguaje Claro.<sup>3</sup> La estrategia consiste en facilitar la comunicación entre dos actores: (i) el Estado (sus entidades públicas y organizaciones autónomas e independientes) y (ii) la ciudadanía. Por ello promueve cualidades de la información elaborada por el primero, como la accesibilidad, la coherencia, y la transparencia, con lo que difunde y defiende el derecho del segundo a comprender esa información de modo que con ella le sea posible tomar decisiones. En el garantizar estas cualidades se aprecia la vinculación entre ACD y lenguaje claro.

De allí la trascendencia del concepto de honestidad, entendido aquí desde la semántica histórica de la palabra, que alberga en su raíz los significados de decencia y honradez, como valores y condiciones éticas que la humanidad conoce e identifica por experiencia. Como se explica más adelante, si la honestidad constituye un marco de actuación de las comunicaciones del Estado, derivará naturalmente en —o ya tendrá buen terreno ganado para— las cualidades arriba señaladas: accesibilidad, coherencia y transparencia.

Por ello, la Reforma tributaria del 5 de abril de 2021, como podemos denominar a este fenómeno histórico y de la comunicación entre Estado y ciudadanía colombianos, comprende un escenario valioso para generar aprendizajes desde los tres conceptos presentados. Se la puede resumir, aunque de manera muy sintética, como una propuesta de reforma fiscal, y por tanto del ámbito económico, creada con el fin de recaudar alrededor de 25 billones de pesos. Para mencionar los efectos más polémicos, dicho dinero se obtendría de gravar con impuestos productos básicos de la canasta familiar (como café, chocolate, azúcar, pasta y sal, entre otros), ampliar la base de contribuyentes (es decir aumentar el número de personas que declaran y pagan impuesto de renta), cobrar IVA a las tarifas de servicios públicos en estratos 4, 5 y 6, e IVA a servicios funerarios y de internet, así como también elevar el precio de la gasolina.

---

**3.** La Red nace con el acuerdo de intención entre el Departamento Nacional de Planeación, la Cámara de Representantes de Colombia, el Instituto Caro y Cuervo, la Universidad de Los Andes y la Universidad EAFIT, si bien en la actualidad vincula a otros miembros constituyentes.

Las justificaciones de dicho recaudo, de acuerdo con el entonces, Ministro de Hacienda, Alberto Carrasquilla, eran la necesidad de continuar con programas de asistencia a los más pobres y a los mayores damnificados de la pandemia Covid-19.

Este capítulo comienza por abordar el ACD como enfoque y cuerpo de fundamentos y posibilidades teóricas, permitiendo observar su aplicación para el marco del debate Estado-ciudadanía en el contexto del caso en cuestión. Desde allí son observables para el lector, los alcances y connotaciones de este método de investigación para la práctica del lenguaje claro. Seguidamente, a través de dos *corpus*, E (Estado) y C (ciudadanía), el tercer acápite presenta las voces de las dos partes, que en sus enunciados permiten reconstruir el debate y proporcionan un contexto completo del caso. A continuación, el cuarto apartado caracteriza los roles de los actores y efectúa el análisis e interpretaciones de los dos *corpus* mencionados, naturalmente desde el ACD y sirviéndose de manera particular del concepto de carnavalización. De allí, el quinto acápite ofrece una propuesta de comunicación para el Estado frente a la ciudadanía basada en los principios del lenguaje claro y evidenciando su interrelación profunda con la honestidad.

Por último, luego de las conclusiones, el Anexo 1 presenta el *Corpus C* completo y con sus codificaciones.

## Aspectos teóricos

### El lenguaje claro, un tema que compete al ACD y por ende a diversas disciplinas

Para empezar, es importante tener en cuenta que el abordaje de este mencionado debate entre Estado y ciudadanía, que se puede concebir como un fenómeno objeto de estudio, involucra distintas disciplinas. Al decir de Teun A. Van-Dijk, el Análisis Crítico del Discurso (ACD) es

“multidisciplinar”,<sup>4</sup> con lo que concuerda Charaudeau<sup>5</sup> cuando llama “corriente «pragmática», corriente «sociolingüística», corriente «etnográfica», etc., a algunas subdivisiones al interior mismo de la subdisciplina de las ciencias del lenguaje denominada “análisis del discurso”.

Incluso entran aquí ciencias como la sociología, la psicología social y la antropología social, las cuales “comparten no sólo nociones sino también problematizaciones, es decir, un mismo marco de cuestionamiento”.<sup>6</sup> A lo que vale agregar que, aunque todas ellas recurren a procedimientos distintos “cada una de estas disciplinas puede recurrir, si es necesario, a otros procedimientos y métodos”.<sup>7</sup> Igualmente, para el caso que presentamos, les corresponde a tres protagonistas más entre las ciencias un papel preponderante: por una parte, a la filosofía, por ser la ética una de sus ramas y porque el fenómeno que aquí se aborda, requiere de la perspectiva del pensamiento complejo, lo que justifica desde ya la necesidad de interdisciplinariedad. Como es sabido, desde la propuesta de Edgar Morin,<sup>8</sup> la simplificación, la disyunción y la separación de saberes son parte de un pensamiento y un paradigma que han demostrado su fracaso ante una realidad que es compleja y que tiene múltiples variables.

Por otra parte está la lingüística, pues es necesario el dominio de sus disciplinas para el reconocimiento y análisis de titulares y epígrafes (de las noticias, por ejemplo), de metáforas y de una multiplicidad de aspectos del léxico, la sintaxis, y la morfología. Piénsese en el uso de pronombres,

---

4. Van-Dijk, Teun. (2016). Análisis Crítico del Discurso. *Revista Austral de Ciencias Sociales*, n.º 30: 203-222, p. 203.

5. Charaudeau, Patrick. (2009). Análisis del discurso e interdisciplinariedad en las ciencias humanas y sociales. En *El discurso y sus espejos*, de Luisa Puig. México: Universidad Nacional Autónoma de México, 1-2.

6. Charaudeau, Patrick. (2009). Análisis del discurso e interdisciplinariedad en las ciencias humanas y sociales. En *El discurso y sus espejos*, de Luisa Puig. México: Universidad Nacional Autónoma de México, 3.

7. *Ibídem*.

8. Morin, Edgar. (2003). *Introducción al pensamiento complejo*, Barcelona, Gedis.

tiempos verbales y desinencias, entre otros, que, si bien conducen al ACD, en búsqueda de elementos mencionados por Van Dijk<sup>9</sup> como implicaciones y presuposiciones, expresiones léxicas (“de modelos mentales en el discurso de hablantes poderosos”), estructuras pasivas, nominalizaciones, etc., estas no podrían detectarse ni clasificarse sin esta ciencia, que, dicho sea de paso, no es la ciencia de la lengua, sino del lenguaje.

...cualquier análisis del “hipertexto” (“discurso”) debe empezarse por el análisis de (...) el léxico, la gramática y todos los elementos que aseguran la coherencia intratextual (“cohesión”), la cual garantiza la unión del texto, la conexión de todas sus partes en un todo.<sup>10</sup>

Son importantes así, en el marco del discurso protocolario “...mecanismos lingüísticos que regulan” su elaboración, así como “...los efectos conseguidos”.<sup>11</sup> Se investiga entonces desde “un marco multidisciplinar”: “el concepto de discurso como acto de habla que se realiza en dos planos: la forma y la función”.<sup>12</sup> Por esto se le da amplia cabida a “la gramática (el sistema formal y abstracto de la lengua) y la pragmática (los principios de uso del lenguaje)” que “constituyen dominios complementarios”.<sup>13</sup>

Y en tercer lugar, cumple un rol interesante la literatura, para este caso, a partir del concepto de carnavalización, planteado por Mijail Bajtín<sup>14</sup> en el campo de la crítica literaria, dado que “el discurso carnavalesco, bufo, amplio y polifónico” tan tangible en las interlocuciones de la ciudadanía, “...se enfrenta a un sistema —el de las interlocuciones del Estado— rígido

---

9. Van-Dijk, Teun. (2016). Análisis Crítico del Discurso. *Revista Austral de Ciencias Sociales*, n.º 3: 203-222, p. 212.

10. Wilk-Racieska, Joanna. (2014). Estudios sobre el Mensaje Periodístico. 20, n.º 2: 1249-1265, p. 1258.

11. Anaya, Inmaculada. (2014). El análisis del discurso protocolario: elaboración y conceptualización. *Estudios Filológicos*, n.º 5: 7-29, p. 7.

12. *Ibidem*, 9.

13. *Ibidem*.

14. Bajtín, Mijail. (2003). *La cultura popular en la Edad Media y el Renacimiento*. Madrid: Alianz.

y estático, una visión aristocrática, de la realidad (...) la norma unívoca y de los cánones, de los patrones y bienséances...”<sup>15</sup>

Pero además de todo esto, el ACD reviste un carácter socio-político. En palabras de Van Dijk, el ACD “...estudia, principalmente, la forma en la que el abuso de poder y la desigualdad social se representan, reproducen, legitiman y resisten en el texto y el habla en contextos sociales y políticos”<sup>16</sup> Por lo anterior, el ACD es considerado como un grupo de estudios de carácter “disidente”<sup>17</sup> Además, citando a Wodak y Meyer (2008) y a Titscher *et al.* (2000), el autor aclara que el ACD no es un método especial del análisis discursivo: “No existe tal método: en el ACD todos los métodos interdisciplinarios de los estudios discursivos, así como otros métodos relevantes de las humanidades y las ciencias sociales, pueden ser utilizados”<sup>18</sup>

A continuación, se sintetizan cuatro propiedades del ACD:

**Tabla 1**  
Propiedades del ACD

1	2	3	4
“Se enfoca, principalmente, en problemas sociales y cuestiones políticas, en lugar de solo estudiar las estructuras discursivas fuera de sus contextos sociales y políticos”.	“Este análisis crítico de problemáticas sociales es, usualmente, multi-disciplinario”.	“En lugar de meramente describir estructuras discursivas, trata de explicarlas en términos de sus propiedades de interacción social y, especialmente, de estructura social”.	“...se centra en las formas en las que las estructuras discursivas representan, confirman, legitiman, reproducen o desafían las relaciones de abuso de poder (dominación) en la sociedad”.

*Fuente: Van-Dijk*<sup>19</sup>

**15.** Burbano, María del Cielo. (2016). *Carnavalización del fascismo en tres tiempos. Una interpretación de tres películas de Federico Fellini* [Trabajo de Grado de Maestría. Instituto Caro y Cuervo]. Bogotá: Seminario Andrés Bello, 25.

**16.** Van-Dijk, Teun. (2016). Análisis Crítico del Discurso. *Revista Austral de Ciencias Sociales*, n.º 30: 203-222, p. 204.

**17.** *Ibidem*, 203.

**18.** Van-Dijk, Teun. (2016). Análisis Crítico del Discurso. *Revista Austral de Ciencias Sociales*, n.º 30: 203-222, p. 204.

**19.** *Ibidem*, 205.

## Los roles en el debate Estado-ciudadanía

Interpretamos que en este debate las interlocuciones de los ciudadanos se encuadran dentro de lo que se concibe como discurso de resistencia y contrapoder, mientras que, en contraste, se puede afirmar que el discurso del Estado se encuadra en las estrategias de imposición y dominación.

Para enmarcar esta afirmación y comprender mejor los roles e identidades sociales de los actores del debate: Estado-ciudadanía (así como ciudadanos-ciudadanos, pues evidentemente no hay consenso entre estos últimos como un bloque unitario) podemos partir de tres problematizaciones indicadas por Charaudeau en el ámbito del análisis del discurso:

### a) Problematización en torno a la cuestión de la regulación social

“Las sociedades y los grupos sociales [...] se dotan de un vínculo social a fuerza de intercambios (de comportamientos y de palabras), por medio de un juego de regulación de sus relaciones”<sup>20</sup>

### b) Problematización en torno a la cuestión de las relaciones de fuerza que se instauran entre los miembros de estos grupos sociales

El autor menciona, “dentro del juego de regulación social”, cuatro tipos de estrategias, adoptadas por los individuos:

- Relación de dominación: “para imponerse al otro”.
- Relación de contrapoder: “para librarse de la relación de dominación”.
- Juego de persuasión: “para encontrar alianzas”.
- Juego de seducción: “para hacerse querer por el otro”.

Así mismo apela a los conceptos de «procesos de influencia» y de «identidad»<sup>21</sup>

---

20. Charaudeau, Patrick. (2009). Análisis del discurso e interdisciplinariedad en las ciencias humanas y sociales. En *El discurso y sus espejos*, de Luisa Puig. México: Universidad Nacional Autónoma de México, 3.

21. *Ibidem*.



**c) Problematicación en torno a la cuestión de la significancia de los objetos del mundo**

Referida a “...la manera como los grupos sociales construyen el conocimiento sobre estos objetos. Encontramos aquí las nociones de «representaciones sociales» y de «imaginarios sociales»”.<sup>22</sup>

Por otra parte, el enfoque de Charaudeau también es pertinente, para analizar el rol del Estado (cuyos discursos gozan del vehículo de la prensa en todos sus modos) cuando reconoce algunas particularidades de: a) discurso político, de cuyo mundo viene: “La comunicación entendida como instrumento al servicio de la manipulación de las opiniones”, y b) el de los periodistas, que “con el afán de justificar su oficio, oponen lo que definiría la finalidad de su práctica a la de la acción política: la información, libre de toda intención manipuladora”.

A continuación, se ofrece una caracterización de los dos tipos de discurso:

**Tabla 2**  
Caracterización del discurso de los medios político y periodístico

Discurso político	Discurso periodístico
(i) “... los políticos (...) en su afán de agradar a los ciudadanos (ya sea para hacerse elegir o para justificar tal o cual acción política), se preocupan por ser bien comprendidos y para ello recurren a consultores, lo que se conoce como “marketing político”.	(i) Colusión y complicidad con el discurso político.
(ii) La intención política “y la palabra encargada de expresarla” se encuentran separadas: la acción política actúa de forma independiente a la acción de información. “El hecho de que a menudo se escuche en situación de fracaso la frase: “No supimos comunicar” da a entender que la decisión o la acción política era buena, y que sólo su comunicación fue mala”.	(ii) No aceptación de estas: disfraz de transmisores de información, como si el objetivo fuese “«hacer saber” y no “hacer creer”».
	(iii) Intento “de oponer un ámbito de intención engañosa —la política— a uno transparente desprovisto de intención manipuladora —la información—...”
	“Como si la información no estuviera también embarcada en el juego de la influencia social y que, dentro de este juego de influencia, el periodista no se convirtiera en un “manipulador manipulado”.

Fuente: elaboración propia a partir de Charaudeau.<sup>23</sup>

22. *Ibídem*.

23. *Ibídem*, 5.

Por otra parte Charaudeau introduce el concepto de “puesta en escena”, al que da sustento mediante tres hipótesis:

**Tabla 3**

Tres hipótesis para sustentar el concepto de “puesta en escena”

<b>Primera hipótesis Legitimación</b>	<b>Segunda hipótesis Credibilidad</b>	<b>Tercera hipótesis Voluntad de interpretación y adhesión</b>
<p>“...todo sujeto hablante debe estar legitimado. Esto quiere decir que el derecho a la palabra no se da nunca de antemano, que no es un hecho natural: este derecho lo otorga la situación en la que se habla. (...) no habla el que así lo quiere, en cualquier circunstancia. Es necesario que haya una razón para hablar y para dirigirse a alguien”.</p>	<p>“...no basta con que el sujeto hablante hable o escriba, pues todavía se requiere que su interlocutor pueda pensar, por una parte, que lo que dice se basa en la verdad, y, por otra, que lo que dice corresponde con lo que piensa. En otras palabras, todo sujeto hablante debe tener credibilidad, y él mismo, consciente de esa necesidad, deberá actuar de manera a hacerse creíble (...) todo sujeto hablante necesita credibilidad (...) por tanto, es necesario estudiar los medios discursivos que puede poner en práctica para lograrla”.</p>	<p>“...el interlocutor, o el destinatario de todo acto de lenguaje, no está obligado, <i>a priori</i>, a aceptar el intercambio, ni tampoco, una vez aceptado éste, a entrar en el universo de discurso del locutor que se dirige a él (...).</p> <p>(...) es posible que el interlocutor no interprete las palabras del otro según la intención de éste. Los malentendidos, contrasentidos o desviaciones interpretativas son la parte común de la comunicación humana. Es necesario, por consiguiente, que el sujeto hablante procure que su interlocutor acepte el intercambio, que entre en su universo de discurso y lo interprete de manera correcta, e incluso que se adhiera a él. Para ello, pone en práctica una estrategia, organizando su discurso de tal modo que persuada o seduzca a su interlocutor”.</p>

Fuente: elaboración propia a partir de Charaudeau.<sup>24</sup>

24. *Ibídem*, 10.

Resulta además muy productivo en el entendimiento de este debate el énfasis que confiere el ACD a los siguientes conceptos, a los cuales se recurre en su momento: (i) el de **poder como control**, (ii) el de **control de texto y contexto discursivo y** (iii) el de **control de la mente**.<sup>25</sup>

## Método de estudio

La metodología empleada para esta investigación, sobre las bases del ACD, es de aproximación, pues el *corpus*, construido a partir de pancartas de los marchantes, en adelante denominado *Corpus C*, está comprendido por ciento veinte enunciados (ver Anexo 1) recolectados a partir de fotografías tomadas de redes sociales y periódicos en línea. Y aunque por su parte, el *corpus* de enunciados del Estado (que denominaremos *Corpus E*) es mucho menor, es evidente que se requeriría un análisis más profundo para abordar cabalmente todo este material.

## El caso

Se presentan a continuación los *Corpus E* y *Corpus C*. El primero (Tabla 1) está integrado por fragmentos de las locuciones del expresidente Iván Duque en siete momentos (con 12 enunciados) tomando como punto de partida el nombre dado al Proyecto de Reforma Tributaria del 5 de abril de 2021. Las siguientes son locuciones en respuesta a las protestas iniciadas el 28 de abril (momento asumido como primera interacción por parte de la ciudadanía). Vale aclarar que entre ellos el enunciado E11 no corresponde a palabras textuales del mandatario, sino a un parafraseo de ellas por parte de la prensa.

Por su parte, el *Corpus C* (Tabla 2) está integrado por más de cien enunciados tomados de pancartas o mensajes escritos en otras superficies (muros, letreros y hasta el cuerpo mismo) emitidos por ciudadanos

---

25. Van-Dijk, Teun. (2016). Análisis Crítico del Discurso. Revista Austral de Ciencias Sociales, n.º 3: 203-222, citando en parte a Wodak, 1987.

manifestantes de las marchas y protestas en el marco del paro nacional iniciado el 28 de abril de 2021. Estos enunciados fueron organizados en orden de su hallazgo y están clasificados en 10 categorías, a las cuales se asignan siglas de acuerdo con palabras clave. La Tabla 2 presenta solo 2 ejemplos para cada una de ellas, pero el lector encontrará la totalidad del *corpus* en el Anexo 1 de este capítulo. Las categorías son:

- NR (No a la Reforma) Mensajes que se niegan a aceptar la Reforma Tributaria propiamente dicha.
- DP (Derecho a la Palabra) Mensajes de insatisfacción por aspectos del gobierno distintos a la Reforma Tributaria y que denotan el acceso a la ocasión para tomar el derecho a la palabra.
- LP (Legitiman la Protesta) Mensajes que legitiman la acción de protestar y/o invitan a ello.
- SM (Sin Miedo) Mensajes que enfatizan que la ciudadanía no le teme a la represión del Estado.
- SR (Significado de la Reforma) Mensajes que controvierten el significado de la Reforma.
- sv (Significado de Vandalismo) Mensajes que controvierten el significado de “Vandalismo”.
- psv (Protesta sin Violencia) Mensajes que buscan pacificar y/o subrayan que la protesta no implica el uso de la fuerza bruta.
- NEYM (No Escucha o Miente) Mensajes que indican que el Estado (en la mayoría de los casos, más específicamente el presidente) no escucha y/o miente.
- NP (No Polaridad) Mensajes que se oponen a la polaridad Derecha-Izquierda y, o, que desmienten el significado protesta=comunismo.
- SP (Sí Polaridad) Mensajes que afirman la polaridad Derecha-Izquierda y/o que vinculan a la Derecha con el paramilitarismo, con Álvaro Uribe Vélez y con el fascismo.

Tabla 4

El Corpus E

Nombre de la Reforma: “Ley de solidaridad sostenible”				
Locución del segundo día del Paro Nacional (el presidente anuncia que no retirará la reforma).	Locución del tercer día (disposición a sustituir algunos de los puntos más polémicos)	Locución en la que se anuncia la presencia militar en las calles	Locución del quinto día (retiro de todo el proyecto y anuncio de la renuncia del ministro de Hacienda Alberto Carrasquilla).	Insistencia en una nueva reforma
<b>Abril 29</b>	<b>Abril 30</b>	<b>Mayo 1</b>	<b>Mayo 2 y 3</b>	<b>Mayo 6</b>
(2) “Hablar de un retiro cuando existe la posibilidad de hacer la modificación total, si se quiere en el Congreso, sería generar una gran incertidumbre financiera y económica con efectos negativos para toda la sociedad colombiana. Nosotros no estamos llegando con líneas rojas, queremos llegar al mayor acuerdo posible en el seno de las instituciones” <sup>26</sup>	(4) “Estoy dispuesto a retirar la propuesta del ítem 1 y de los servicios funerarios. En este proyecto de ley no hay líneas rojas” <sup>27</sup>	(6) “Mi obligación como presidente es garantizar el derecho a la protesta pacífica, pero sobre todo garantizar la seguridad de nuestros conciudadanos” <sup>28</sup>	(8) “Le solicito al Congreso de la república el retiro del proyecto radicado por el ministerio de Hacienda y tramitar de manera urgente un nuevo proyecto fruto de los consensos y así evitar la incertidumbre financiera” <sup>29</sup>	Retiro de la Reforma y reemplazo por la (10) “sanción”:  “Ley de inversión social” <b>Sept. 14</b>
	Viceministro de Hacienda, Juan Alberto Londoño: (5) “si no hacemos esta reforma			(11) “Esta vez, a partir de “consensos” con los partidos políticos. El mandatario insiste en que se necesita una reforma tributaria para llenar los agujeros de las arcas públicas, que han aumentado por la emergencia sanitaria, y garantizar la extensión de programas sociales que creó para hacerle frente a la pandemia.” <sup>30</sup>

26. El Tiempo. (2021, 29 de abril). *Duque anuncia que no retira la reforma tributaria*, párr. 1

27. Portafolio. (2021, 30 de abril). *Duque está ‘dispuesto a sustituir’ puntos de la reforma tributaria*. Portafolio, párr. 2.

28. El Tiempo. (2021, 2 de mayo). *Duque anuncia que militares saldrán a las calles*. El Tiempo, párr. 5.

29. Quesada, Juan Diego. (2021, 2 de mayo). Duque cede a las protestas y retira la reforma tributaria de Colombia. El País.

30. Arciniegas, Yurany. (2021, 6 de mayo). Algunas de las razones por las que continúan las protestas en Colombia. France24, párr. 6.

Nombre de la Reforma: “Ley de solidaridad sostenible”				
(3) “La invitación que yo quiero hacerles a todos ustedes es a que, en el marco de la democracia y de las instituciones, construyamos consensos, protegiendo a quienes más lo necesitan y también a nuestra clase media, donde podamos solventar estos momentos angustiosos.” <sup>31</sup>	social, lo que estamos diciéndoles es que a partir de junio los 3 millones de hogares que reciben Ingreso Solidario no lo van a recibir. Y les estamos diciendo a los de los programas de familias en acción, que les vamos a reducir los ingresos a la mitad.” <sup>32</sup>	(7) “Conforme a la Política Marco de Convivencia y Seguridad Ciudadana, como comandante supremo de las Fuerzas Armadas, la figura de asistencia militar seguirá vigente en los centros urbanos donde existe un alto riesgo para la integridad de los ciudadanos y donde se requiere emplear toda la capacidad del estado para proteger a la población.” <sup>33</sup>	(9) Carrasquilla anuncia “su decisión” tras “una reunión cordial” con Duque. Para el gobierno, según el texto: “llegar rápidamente a un consenso democrático en torno a una reforma del sistema impositivo colombiano es un imperativo.” Y: “Mi continuidad en el Gobierno dificultaría la construcción rápida y eficiente de los consensos necesarios.” <sup>34</sup>	(12) “Si alguien tiene duda de que en Colombia se pueden lograr consensos, hoy es su respuesta. Los consensos se logran y materializan por el bienestar de toda una nación; por eso esta es una mañana histórica. Lo que hoy estamos materializando es la reforma más importante del siglo XXI.” <sup>35</sup>

31. El Tiempo. (2021, 29 de abril). *Duque anuncia que no retira la reforma tributaria*, párr. 1
32. Herrera, Sebastián. (2021, 30 de abril). *Ingreso Solidario: qué le pasaría y por qué caducaría si no se aprueba la reforma tributaria*, párr. 2.
33. El Tiempo. (2021, 2 de mayo). *Duque anuncia que militares saldrán a las calles. El Tiempo*, párr. 5.
34. CNN Español. (2021, 10 de mayo). *Cronología de las protestas de 2021 en Colombia*. CNN Español, párr. 13.
35. El Nuevo Siglo. (2021, 15 de septiembre). *Colombia, primer país con reforma fiscal y social en pandemia*. El Nuevo Siglo, párr. 12.

Tabla 5  
El Corpus C

Enunciados	
Categoría	Convenciones principales: (/) Separa renglones; negrilla: En rojo en el original; MAYÚSCULAS si las hay en el original. [entre corchetes: descripciones de aspectos gráficos]
(NR) Mensajes que se niegan a aceptar la Reforma Tributaria propiamente dicha.	* NO LO PEDIMOS / LO EXIGIMOS / NO A LA REFORMA. * ES DE MI AGRADO INFORMARLES QUE LA <b>REFORMA TRIBUTARIA</b> CAERÁ.
(DP) Mensajes de insatisfacción por aspectos del gobierno distintos a la Reforma Tributaria y que denotan el acceso a la ocasión para tomar el Derecho a la Palabra	* ¡YO MARCHO POR! / UNA EDUCACIÓN PÚBLICA Y DE CALIDAD / UN TRABAJO DIGNO Y UNA PENSIÓN JUSTA / ¡MARCHO CONTRA! / EL <b>ASEGINATO</b> DE LÍDERES SOCIALES, INDÍGENAS, CAMPESINOS Y NIÑOS / LA <b>DESTRUCCIÓN</b> DE NUESTRA FLORA Y FAUNA/LA <b>INDIFERENCIA</b> DEL GOBIERNO ANTE LAS PROBLEMÁTICAS DEL PAÍS / LA <b>CORRUPCIÓN</b> Y LA PRIVATIZACIÓN * Salario mínimo pal' presidente pa' que vea lo que se <b>SIENTE</b>
(LP) Mensajes que legitiman la acción de protestar y/o invitan a ello	* NO TE OFENDE LA MISERIA, ¿PERO SÍ LA PROTESTA? * YO APOYO LA PROTESTA / pero mi mamá no me deja salir [Cartel en la ventana de una casa]
(SM) Mensajes que enfatizan que la ciudadanía no le teme a la represión del Estado	* GOBIERNO ASESINO / TE ESTAMOS MIRANDO [Imagen de dos grandes ojos, alusiva al Gran Hermano] * maricas pero no cobardes [letras en los colores del arcoíris, dibujos de nubes]
(SR) Mensajes que contraponen el significado de la Reforma	* <b>NO AL ATRACO</b> TRIBUTARIO [Valla en un puente peatonal] * PROSPERIDAD "SOCIAL" / PARA'S GODO'S [Pancarta en un puente peatonal. Tres muñecos ahorcados pendiendo de él]

(sv) Mensajes que controvierten el significado de "Vandalismo".	* VANDALISMO ES: Que un estudiante tenga que pagar por 20 años lo que un congresista se gana en un Mes * Cuando el rico roba se llama NEGOCIO. Cuando el pobre pelea por recuperarlo, se llama VANDALISMO!
(p) Mensajes que buscan pacificar.	* NO TE CONVIERTAS EN UNA BESTIA PARA DERROTAR A OTRA * Amigo policía... Por favor no me mates / me preparo para ser la profe de tus hijos.
(NEYM) Mensajes que indican que el Estado, más específicamente el presidente, no escucha y/o miente.	* DE ESTO ESTAMOS HABLANDO / VIEJO [varias imágenes representando el asesinato de líderes sociales, el Estado representado por un soldado con la cara de la muerte, la palabra PENSIÓN e imágenes representando la corrupción, personas bajo una lluvia de misiles, pulmones contaminados, mujer llorando sangre, cerdo con aleta de tiburón arrellanándose en un pozo de líquido] * EL Gobierno ¡MIENTE! mejor que tu <b>Ex</b>
(NP) Mensajes que se oponen a la polaridad Derecha-Izquierda y, o, que desmienten el significado: protesta= comunismo.	* NO SOMOS DE IZQUIERDA / NO SOMOS COMUNISTAS / NO SOMOS TU ENEMIGO / SOMOS COLOMBIANOS INDIGNADOS CON UN GOBIERNO MENTIROSO [imagen del presidente Duque con una nariz muy larga, sobre ella un enunciado: GOBIERNO INCUMPLE PROMESAS DE CAMPAÑA [de la nariz penden 3 carteles:] CERRO MERMELEDA / NO FRACKING / MENOS IMPUESTOS, MÁS SALARIO * A COLOMBIA LOS ÚLTIMOS <sup>36</sup> 200 AÑOS LA HAN <sup>37</sup> GOBERNADO 40 APELLIDOS Y EN 5 APELLIDOS HAY 12 PRESIDENTES. ¿Y LA CULPA ES DE LA IZQUIERDA? <sup>38</sup> AL PAÍS LE FALTA MÁS LECTURA Y PERIODISMO SERIO, ÉTICO Y NO LAMECULOS.
(pP) Mensajes que marcan la polaridad Derecha-Izquierda	* CON LA <b>DERECHA</b> SOLO PARA <b>MASTURBARME</b> / YO VOY AL PARO * EL QUE NO APOYA EL PARO APOYA EL PARA [Fotos una al lado de otra, en blanco y negro de Álvaro Uribe Vélez —con el rótulo "Asesino"—y Duque —con el rótulo "Títere"].

36. En el original, sin tilde.

37. En el original, sin h.

38. En el original, sin ¿



## El debate Estado-ciudadanía

### ACD desde el *Corpus E*: el Estado

Podemos comenzar este Análisis Crítico del Discurso haciendo notar el carácter ambiguo y poco transparente del que tomamos como primer enunciado del Estado en este debate: el nombre dado a la Reforma Tributaria: “Ley de solidaridad sostenible”. Se puede decir que en esta denominación se incumplen al menos dos de las reglas del discurso racional (la tercera y cuarta) al servirse el Estado de “conceptos no bien definidos, es decir, ambiguos o con bordes semánticos difusos”.<sup>39</sup> Citando a Hołowska (2007), según Wilk-Racieska, las cuatro reglas del discurso racional son:

- *la de la libertad de expresión;*
- *la de la responsabilidad por sus opiniones;*
- *la de la honestidad con el interlocutor*
- *la de calidad.*<sup>40</sup>

En palabras de Wilk-Racieska en *Sobre las herramientas pragmalingüísticas del análisis del discurso público*: “...es muy raro que los políticos se sirvan de argumentos lógicos; la mayoría de ellos suele basar sus discursos en:

- La “argumentación conversacional” cuyos argumentos son verosímiles, estereotipados y no documentados”.<sup>41</sup>
- Un lenguaje propio, “...que se ajusta perfectamente a sus objetivos”.<sup>42</sup>

---

39. Wilk-Racieska, Joanna. (2014). *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*. 20, n.º 2: 1249-1265, p. 1257.

40. *Ibídem*, 1255-1256.

41. *Ibídem*, 1252-1253.

42. *Ibídem*, 1261.

- El provecho de lo “...que resulta enigmático o incomprensible, sirviéndose de que: “...lo enigmático implica lo inteligente” y de que “...si a un receptor se le ocurre no entender” algún mensaje “no suele buscarle abiertamente el sentido para no parecer él menos inteligente”.<sup>43</sup> De este modo, lo incomprensible se usa “...como un arma nueva” que tiene un actuar “...tan rápido y chocante que no deja tiempo para pensar”.<sup>44</sup>

Interpretamos que estas tres características se observan en la denominación: Ley de solidaridad sostenible. Es estereotipada, ajustada a objetivos particulares e incomprensible.

A continuación, analizamos desde el punto de vista léxico-semántico, las tres palabras principales de la denominación:

**Tabla 6**

ACD de la denominación dada a la Reforma Tributaria

Ley...	de solidaridad...	Sostenible
Señala una regla fija, un precepto dictado e inamovible. Tomando la definición de la RAE, una ley es un “Precepto dictado por la autoridad competente, en que se manda o prohíbe algo en consonancia con la justicia y para el bien de los gobernados” (Real Academia Española s.f.). Con esto se busca cerrar la oportunidad al debate y legitimar lo que era un proyecto por medio del discurso del poder.	Persigue la adhesión de los ciudadanos en términos de deber moral. Opera como un llamado a la colaboración con otros que lo necesitan, y que, en concordancia con los titulares de los noticieros y periódicos más difundidos, así como con las locuciones del Estado, vienen a ser: (i) los beneficiarios de ingreso <i>solidario</i> y (ii) familias en acción. En el caso de los primeros se apela al uso de la misma palabra (solidaridad) para generar una relación en la mente de los ciudadanos.	Partiendo de la definición de la RAE, se refiere: “Especialmente en ecología y economía” a algo “...que se puede mantener durante largo tiempo sin agotar los recursos o causar grave daño al medio ambiente” (Real Academia Española s.f.). El Estado acude a este vocablo en un contexto en el que la humanidad misma está en constante búsqueda de que los procesos sean sostenibles, y ello en un marco de peligro de autodestrucción.

*Fuente:* elaboración propia.

<sup>43</sup>. *Ibídem*, 1262.

<sup>44</sup>. *Ibídem*.

Por otra parte, es pertinente abordar el significado mismo de la palabra “Reforma”, pues es con esta denominación que el Estado, los medios de comunicación y la ciudadanía reconocen el fenómeno en cuestión. De hecho el significado de la palabra es objeto de disputa. Definida por la RAE como: “Aquello que se propone, proyecta o ejecuta como innovación o mejora en algo”<sup>45</sup> es ampliamente aprovechado por los presidentes para camuflar cambios que no necesariamente implican innovaciones ni mejoras de ningún tipo. Esto se efectúa con la salud, la educación, las pensiones, lo laboral, lo tributario, etc. Lo anterior hace de nuevo parte de ese lenguaje estereotipado y ajustado a los objetivos particulares de un mandato en detrimento de la lógica y la precisión en el uso de las palabras.

Desde este análisis es claro que la marca *Ley de solidaridad sostenible* (pues eso es, una marca, fruto del *marketing* político), apelando a las tres hipótesis de Charaudeau: (1) se aprovecha de la legitimación con la que ya cuenta el Estado (que tiene el derecho a la palabra a su disposición), lo que también se denomina<sup>46</sup> **control de texto y contexto discursivo**, referido a cómo “los miembros de los grupos sociales e instituciones más poderosas” en otras palabras “élites simbólicas” (concepto de Van-Dijk en 1933) y “sus líderes (...) tienen acceso más o menos exclusivo a, y control sobre, uno o más tipos de discurso público”;<sup>47</sup> (2) busca por todos los medios justificar y hacer creíble el proceso detrás de la denominación, y (3) crea para ello un rótulo que es persuasivo y seductor.

Charaudeau insiste en la relevancia de no pretender separar comunicación de discurso sino de: “...abordar simultáneamente el fenómeno de representación de las palabras y el de su fuerza de transmisión”. En otras palabras: “aquello a lo que remiten los discursos y los efectos que son susceptibles de producir”.

---

45. Real Academia Española. (s.f.). *Reforma* (Def. 2). <https://dle.rae.es/reforma>.

46. Van-Dijk, Teun. (2016). Análisis Crítico del Discurso. *Revista Austral de Ciencias Sociales*, n.º 30: 203-222, p. 206.

47. *Ibidem*, 208.

En este sentido, *Ley de solidaridad sostenible*, por lo que representa semánticamente, reivindica un valor y, por el efecto que persigue, busca adherencia.

En cuanto a las locuciones subsiguientes al 28 de abril de 2021, ofrecemos el siguiente análisis:

A) La creación de frases con (i) **connotaciones amenazantes** y (ii) *búsqueda de adherencia de grupos sociales potencialmente afectados*, como en:

- E(2)<sup>48</sup> “...**incertidumbre financiera y económica** con **efectos negativos para toda la sociedad colombiana**” / E(8) “...y así evitar **la incertidumbre financiera**”
- E(3) “...momentos **angustiosos**”
- E(5) “...a partir de junio los 3 millones de hogares que reciben *Ingreso Solidario* **no lo van a recibir**. Y les estamos diciendo a los de los programas de familias en acción, que **les vamos a reducir los ingresos a la mitad**”.
- E(7) “Conforme a la Política Marco de Convivencia y Seguridad Ciudadana, como **comandante supremo de las Fuerzas Armadas**, la figura de asistencia **militar** seguirá vigente en los centros urbanos...”

\* Nótese además aquí el eufemismo “*asistencia militar*”.

- E(7) “...existe un **alto riesgo para la integridad de los ciudadanos**”
- E(9) “llegar **rápidamente** a un consenso democrático en torno a una reforma del sistema impositivo colombiano **es un imperativo**”.

---

48. Los códigos remiten al *Corpus E*, Tabla 1.

Aquí se emplea además el poder como control, en términos de la capacidad de algunos grupos para “...controlar (más o menos) los actos y las mentes de (los miembros de) otros grupos”.<sup>49</sup>

B) Uso de estrategias de adhesión y persuasión mediante metáforas\*, empleo de pronombres\*\* y otros recursos\*\*\* como en:

- E(2) “...queremos llegar al mayor acuerdo posible en el seno\* de las instituciones” (lo que implica que lo que ocurre fuera de ellas es antinatural e ilegítimo).

Sin embargo, la protesta social está reconocida como “un derecho fundamental, consagrado en el artículo 37 de la Constitución Política de Colombia” y como “un instrumento constitucionalmente legítimo de reivindicación de los derechos humanos” que además “...se relaciona con otros derechos constitucionales”.<sup>50</sup> Estos son: El derecho a la participación y el derecho a la libertad de expresión. Con ellos “En el marco de una democracia participativa, como la colombiana” la protesta materializa espacios para que los ciudadanos expresen “...su inconformismo, necesidades y reivindicaciones”. Por eso se considera que la protesta “fortalece la democracia, en la medida en la que permite la participación de voces que no han sido escuchadas en espacios de la esfera pública institucionalizada”.<sup>51</sup>

- E(3) “...*nuestra*\*\* clase media”, E(6) “*nuestros*\*\* conciudadanos\*\*\*”
- E(9) “...llegar rápidamente a un consenso democrático\*\*\*”

---

49. Van-Dijk, Teun. (2016). Análisis Crítico del Discurso. *Revista Austral de Ciencias Sociales*, n.º 30: 203-222, p. 207.

50. Campus Unisabana. (2021). *El Abc de la protesta ciudadana, un entendimiento entre la libertad y la responsabilidad*. Campus Unisabana. Portal de Noticias, párr. 2.

51. Campus Unisabana. (2021). *El Abc de la portesta ciudadana, un entendimiento entre la libertad y la responsabilidad*. Campus Unisabana. Portal de Noticias, párr. 5 (citando a Ramírez, s.f.).

C) Enmascaramiento de la causa, como en:

- E(12) “Si alguien tiene duda de que en Colombia se pueden lograr consensos, hoy es su respuesta. Los consensos se logran y materializan por el bienestar de toda una nación...” (como si los acuerdos y cambios a los que se llegó hubiesen sido generados por la Presidencia, desconociendo que, de no ser por las marchas, no se habría buscado ningún consenso).
- E(11) “...llenar los agujeros de las arcas públicas, que han aumentado por la emergencia sanitaria” (desconociendo que dichos agujeros devienen en gran medida de otras circunstancias, como la corrupción y muy exactamente de la anterior reforma tributaria).<sup>52</sup> Para ampliar esta última afirmación léase el artículo de Villabona:<sup>53</sup> *Colombia, un paraíso fiscal para los ricos*, junto a lo que es elocuente el titular de un periódico del 24 de abril de 2021: *Presidente Duque, aquí está la plata de la tributaria*.<sup>54</sup>

Por otra parte, es evidente, desde el momento de la primera respuesta a las protestas por la Reforma, hasta el momento final de (E10) la “sancción” (término oscuro) de la “Ley de Inversión social” (otro producto de *marketing*) el provecho del recurso de control de la mente. Este recurso es importante aquí como “la reconstrucción de un modelo subjetivo de

---

52. Según El País, en marzo 3 de 2020: “...uno de los mayores desgastes del Gobierno se dio con la aprobación de la reforma tributaria (...). Esa reforma se basaba en la idea de que reduciendo los impuestos a los ricos se generaría más empleo. Sin embargo, dicho cálculo hasta el momento no ha resultado cierto. Bien se sabe que ese tipo de reformas difícilmente funcionan, pero en Colombia se vendió como un dogma económico irrefutable. Lo complicado de todo es que la reducción de impuestos a un sector del empresariado abrió el hueco fiscal, por ende, es posible que en el futuro corto se requiera una reforma tributaria para aumentar recaudos (Ávila, 2020) (párr. 3).

53. Villabona, Jairo. (2021, 25 de marzo). *Colombia, un paraíso fiscal para los ricos*. Periódico UNAL.

54. Murillo, Santiago. (2021, 24 de abril). *Presidente Duque, aquí está la plata de la tributaria*.

la situación sobre la que se refiere el discurso”,<sup>55</sup> estrategia que toma provecho de que “...los receptores podrían no tener el conocimiento o las creencias necesarias para desafiar los discursos o la información a la que son expuestos”.<sup>56</sup>

Para analizar esta problemática de la comunicación defectuosa del Estado hacia la Ciudadanía el ACD puede apoyarse en la ética, partiendo desde el punto de vista de cuatro competencias ciudadanas: (i) el pensamiento sistémico, (ii) el pensamiento social, (iii) la argumentación y (iv) el multiperspectivismo. Las cuatro son propuestas por el Ministerio de Educación para la formación y evaluación de sus ciudadanos estudiantes. Con lo que surge una pregunta válida: ¿se exige a sí mismo este nivel de competencias ciudadanas el Estado? Se trata de si toma sus decisiones (i) reconstruyendo y comprendiendo la realidad social como un sistema, identificando las posibles relaciones, dimensiones o aspectos de los problemas antes de plantear “soluciones”,<sup>57</sup> (ii) si da prelación a “los fundamentos del modelo de Estado social de derecho” (p. 39), (iii) si evalúa “...la pertinencia y solidez”, así como la confiabilidad de sus enunciados (p. 40), (iv) si evalúa “...la receptividad de una posible solución desde el punto de vista de cada uno de los actores...” y anticipa “...las consecuencias de la implementación de una determinada solución para cada uno de los grupos o comunidades involucrados”.<sup>58</sup>

Desde luego que muchas instancias y funcionarios del Estado están apropiados de estos valores, pero aún no está todo hecho al respecto. Y sería consecuente que, así como se mide con estos criterios, a través del

---

55. Van-Dijk, Teun. (2016). Análisis Crítico del Discurso. *Revista Austral de Ciencias Sociales*, n.º 30: 203-222, p. 210.

56. *Ibidem*, 211, citando a Wodak, 1987.

57. Ministerio de Educación Nacional. (2021). *Guía de Orientación Saber Pro 2021*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www2.icfes.gov.co/documents/39286/2165188/Guía+de+orientación+módulos+genéricos+Saber+Pro+2021.pdf/7644bfc8-18d4-0ba2-0d96-e066fd156609?version=1.0&t=1647753163604, 42.

58. *Ibidem*, 41.

Saber Pro, a los jóvenes que van a empezar a desempeñarse en la sociedad, se evaluara igualmente con ellos a todos los funcionarios públicos.

Una hipótesis de trabajo, desde la ética, sería que tal vez el Estado está olvidando y desconociendo sus bienes internos, definidos por Adela Cortina, reconocida filósofa y profesora, como aquellas razones por las que la sociedad agradece las tareas y labores que desarrollan las personas desde sus campos, oficios y profesiones: preparar un pan excelente, reparar muy bien un par de zapatos, construir excelentes vías, cosechar deliciosos y nutritivos frutos de la tierra, orientar a alguien en la cura de su enfermedad a través de un tratamiento médico, y —en el caso del Estado— impartir justicia, velar por la equidad. Pero, cuando presenciamos corrupción en los entes gubernamentales, siendo la manipulación una de sus formas, podemos decir que lastimosamente han olvidado, sus bienes internos y los han reemplazado por los bienes externos: el dinero, el prestigio y el poder:

Así se corrompe una actividad. ¿Y saben cuándo se corrompe una sustancia? Cuando pierde su naturaleza y empieza a oler mal. Eso es corrupción: que algo pierde su naturaleza, que algo pierde la meta para la que servía, y empieza a oler mal.<sup>59</sup>

Y sin embargo, como lo afirma la misma Cortina, la sociedad civil tendría “...que complementarse con un Estado que fuera realmente el lugar de lo universal, el lugar de la justicia, el lugar de la solidaridad”.<sup>60</sup>

## ACD desde el *Corpus C*: la ciudadanía

Como ya se ha señalado, los enunciados del *Corpus C* se han clasificado en diez categorías. A través de ellas se articula el análisis. Pero antes es importante señalar cómo estas protestas dotaron a la ciudadanía de

---

59. Cortina, Adela. (2007). *Ética de los medios y construcción de la ciudadanía* [Ponencia]. Ecuador. <https://es.scribd.com/document/136642510/Adela-Cortina-Etica-de-Los-Medios-y-Construccion-de-La-Ciudadania>, 2.

60. *Ibídem*, 5.



un fuerte vínculo social, uniendo y poniendo en interacción distintos roles y fortaleciendo identidades. En relación con elementos teóricos mencionados, tienen aquí lugar constantemente relaciones de contrapoder, juegos de seducción —“para hacerse querer por el otro”— y juegos de persuasión —“para encontrar alianzas”—.<sup>61</sup> Esto en una doble vía, en interacción con el Estado y los conciudadanos y recurriendo muy a menudo a la carnavalización,<sup>62</sup> la que, como es de esperar, confiere presencia preponderante al humor, en búsqueda de la risa: (C46)<sup>63</sup> “SI ASÍ LUCHO POR MI PATRIA, IMAGÍNA TE POR LO NUESTRO, BEBÉ”, (C62) “NO NECESITO SEXO PORQUE EL GOBIERNO ME LA ENTIERRA DÍA A DÍA” o (C74a) “+ Perreo - Violencia”.

Para entender la trascendencia de la carnavalización en las interacciones de la ciudadanía en este caso y su relación con la inclusión social y el lenguaje claro, podemos poner en diálogo tres categorías planteadas por Bajtín acerca de la cultura cómica popular en el contexto del que extrae por primera vez el concepto:

1. Formas y rituales del espectáculo (festejos carnavalescos, obras cómicas representadas en las plazas públicas, etc.);
2. Obras cómicas verbales (incluso las parodias) de diversa naturaleza: orales y escritas, en latín o en lengua vulgar;
3. Diversas formas y tipos del vocabulario familiar y grosero (insultos, juramentos, lemas populares, etc.).<sup>64</sup>

---

61. Charaudeau, Patrick. (2009). Análisis del discurso e interdisciplinariedad en las ciencias humanas y sociales. En *El discurso y sus espejos*, de Luisa Puig. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

62. Bajtín, Mijaíl. (2003). *La cultura popular en la Edad Media y el Renacimiento*. Madrid: Alianza.

63. Los códigos C responden al Corpus C y remiten al Anexo 1, en donde se hallan todos los enunciados con su respectiva clasificación.

64. *Ibíd*em, 7.

Así mismo, nos son pertinentes cuatro características propias del Carnaval y la literatura:

1. La excentricidad: “...se comienza por invertir el orden jerárquico y todas las formas de miedo que esta entraña: veneración, piedad, etiqueta.” No hay cánones sociales como la edad o el género.
2. La familiaridad, ligada a la anterior “...permite abrirse (y expresarse en una forma concreta) a todo cuanto está normalmente reprimido en el hombre”.
3. Las desaveniencias: “Las relaciones familiares libres se comunican a todo”
4. La profanación: “los sacrilegios, todo un sistema de envilecimiento y de burlas carnalescas. Las inconveniencias relativas a las fuerzas genésicas de la tierra y del cuerpo”.<sup>65</sup>

Como es perceptible, surgen aquí significados como la libertad, la apertura, la ruptura, la franqueza, la familiaridad, la igualdad, lo público y el desvelamiento, entendido como la acción de sacar a la luz. Un ejercicio, en sí, contrario a la oscuridad, la hipocresía, la solemnidad, el artificio que precisamente caracterizan el discurso opuesto en este debate.

Es así que el concepto de carnavalización ilumina, e incluso colma de sentido, diversas actitudes de las interacciones ciudadanas en estas protestas. Son importantes los propósitos de la risa y de la profanación, al, por ejemplo, escribir mensajes y exhibirlos en partes “privadas” o “inconvenientes” del cuerpo, como senos (C52) y nalgas (C66); el tratar de tú a los dirigentes: (E39) “DUQUE, ¿ESTÁS AHÍ MI VIDA? ¿NOS ESCUCHAS? ¿NOS OYES?”; e insultar y caricaturizar a estos u otras instancias de poder mediante palabras o dibujos, cuestionando su actuar y exigiendo lo que es un derecho ciudadano: la rendición de cuentas, la vigilancia de la gestión: (E65) “SI MI MAMÁ SE QUEJA DE QUE NO HAGO NADA, NO ME

---

65. Bajtín, Mijail. (1971). *Carnaval y literatura*. Eco, 312-314.

IMAGINO A LA MAMÁ DE DUQUE” o (E67) “Min Agricultura / mejor córtese usted una güeva” [Imagen de un tiburón que lleva la pancarta].<sup>66</sup>

Los juegos de seducción y persuasión tienen lugar especialmente apelando a la opinión pública, pues al Gobierno, en este caso, si bien puede buscarse persuadirlo o seducirlo, en mayor medida se le habla en términos de cuestionamiento, ejerciendo contrapoder.

Por ello vamos a analizar las diez categorías en dos grupos diferenciados (aunque unos u otros cruzan las fronteras en las dos direcciones): aquellos dirigidos a la opinión pública, buscando su aceptación y adhesión, y aquellos dirigidos al Gobierno (Presidencia y entidades gubernamentales) cuestionándolos, haciéndoles exigencias o incluso retándolos.

### **a) Enunciados dirigidos a la opinión pública:**

- LP (Legitimar la Protesta), que evidencia una búsqueda de adhesión por parte de otros ciudadanos y grupos: (E69) “DISCULPE LAS MOLESTIAS / PERO NOS ESTÁN ASESINANDO”, (E56) “Disculpa que Mi protesta colapse tu tránsito,<sup>67</sup> pero tu indiferencia COLAPSA MI PAÍS”.
- SR (Significado de la Reforma), que controvierte la semántica de la Reforma al llamarla (E17) “atraco tributario”, al resignificarla a través de: (E34) “LA REFORMA TRIBUTARIA es HAMBRE Y MISERIA para el pueblo”, o bien al controvertir qué es lo que se debe reformar: (E70) “¡AHORA! / + QUE NUNCA EXIGIMOS UNA REFORMA EN EL COBRO DE DEUDAS CON EL ESTADO X LA USURA DIARIA DE LA TASA DE INTERÉS QUE PRODUCEN: ANSIEDAD, Y OTRAS ENFERMEDADES”.

---

**66.** En alusión a la resolución de este Ministerio con respecto a la pesca de tiburones. Al respecto es diciente el titular de RCN: *Desde hace años está autorizada la pesca del tiburón: MinAgricultura. Una resolución de la entidad permite la pesca y comercialización de 125 toneladas del animal* (Olaya, 2019). Como si fuese un argumento válido el que una práctica errónea se venga desarrollando desde tiempo atrás.

**67.** Sin coma en el original.

- sv (Significado de Vandalismo), que efectúa también esta lucha de significados con la palabra “vandalismo”, cuya semántica, como se sabe, fue ampliamente disputada, entre, por una parte, los medios de comunicación, en colaboración con el Estado, y, por otra, los ciudadanos en protesta. Mensajes sobresalientes al respecto son: (E77b) “VANDALISMO ES: Que un estudiante tenga que pagar por 20 años lo que un congresista se gana en un Mes”, o bien: (E7) “Cuando el rico roba se llama NEGOCIO. Cuando el pobre pelea por recuperarlo, se llama VANDALISMO!”
- psv (Protesta sin Violencia), en la que, o bien se busca pacificar: (E42) “NO TE CONVIERTAS EN UNA BESTIA PARA DERROTAR A OTRA”, o se pone en entredicho que la protesta implique —o merezca— necesariamente la violencia: (E95) “Amigo policía... Por favor no me mates / me preparo para ser la profe de tus hijos”.
- NP (No Polarización), en la que se discute si realmente estar en la protesta significa ser de izquierda: (E57) “A COLOMBIA LOS ÚLTIMOS<sup>68</sup> 200 AÑOS LA HAN<sup>69</sup> GOBERNADO 40 APELLIDOS Y EN 5 APELLIDOS HAY 12 PRESIDENTES. ¿Y LA CULPA ES DE LA IZQUIERDA?<sup>70</sup> AL PAÍS LE FALTA MÁS LECTURA Y PERIODISMO SERIO, ÉTICO Y NO LAMECULOS”, o bien se controvierte que, como se sugirió por parte de los medios, las marchas estaban teniendo apoyo de grupos guerrilleros o del gobierno de Venezuela: (E58) “ESTA MARCHA ESTÁ INFILTRADA / DE PERSONAS CON DIGNIDAD”.
- sp (Sí Polarización), con la que se afirma que la brecha consiste en la oposición entre derecha e izquierda y/o se vincula necesariamente a la derecha con el fascismo, el paramilitarismo o con el expresidente Álvaro Uribe: (E19) “EL QUE NO APOYA EL PARO APOYA EL PARA”; (E73b) “CON LA DERECHA SOLO PARA MASTURBAME / YO VOY AL PARO” o

---

68. En el original, sin tilde.

69. En el original, sin h.

70. En el original, sin ¿

(E51) “PROSPERIDAD “SOCIAL” / PARA’S GODOS” [Pancarta en un puente peatonal. Tres muñecos ahorcados pendiendo de él].

## b) Enunciados dirigidos al Estado

- NR (No a la Reforma), con mensajes que se niegan a aceptar la Reforma Tributaria propiamente dicha: (E10) “NO MÁS POLÍTICAS REGRESIVAS” e incluso toman el carácter de exigencia: (E20) “NO LO PEDIMOS / LO EXIGIMOS / NO A LA REFORMA”.
- DP (Derecho a la Palabra), con mensajes de insatisfacción por aspectos del gobierno distintos a la Reforma Tributaria y que denotan el acceso a la ocasión para tomar el Derecho a la Palabra (lo que se conecta con la hipótesis de legitimación, de Charaudeau, ver: Tabla 5). Estos son de gran interés por concitar las ideas de múltiples sectores como el de salud, educación (con docentes y estudiantes), comunidad LGBT, campesinos, indígenas, amas de casa, niños y personas de la tercera edad. Con esto se observa el afán de opinar y tratar de generar cambios en temas como: reformas a las pensiones, reformas laborales, reformas a la salud (y su baja calidad en acceso), salarios, contaminación, *fracking* y otros atentados al medio ambiente, desigualdad en la posesión de la tierra, asesinatos a líderes, falsos positivos, acuerdos de paz incumplidos, atentados económicos a los campesinos y a la agricultura (temas de importaciones), bajo acceso a la educación, usura en las deudas con estamentos del Estado o entidades financieras, votaciones que no conducen a ningún ejercicio democrático real, violencia por parte de la policía y el ESMAD, y, de manera muy central: corrupción: gran indignación con respecto a la falta de justicia y de castigo a los delitos que ella involucra. Algunos ejemplos de ello son: (E11) “PA’ SEMBRAR LA PAZ, HAY QUE AFLOJAR LA TIERRA!!!”, (E24) “Cuando la muerte existe la memoria Resiste/ A MÍ ME DUELEN LOS MUERTOS EN MI PAÍS” [Pancartas de dos jóvenes vestidas de negro y encadenadas], (E1a) “+ Educación / -Corrupción / No peajes en la ciudad”, (E35a) “SALARIO MÍNIMO DIGNO”.
- SM (Sin Miedo), que revisten cariz de reto al enfatizar ausencia de temor a la represión del Estado: (E25a) “NO PODRÁN GENERAR EL

PÁNICO SUFICIENTE PARA CALLARNOS A TODOS; (E55) EL MIEDO YA NO ES DEL PUEBLO SINO DE ELLOS”; (E101) “¿MIEDO? SOLO A LA CHANCLA de mi MAMÁ”, o bien: (E21) “GOBIERNO ASESINO. TE ESTAMOS MIRANDO”, mensaje que figura en una pancarta en donde dos grandes ojos aluden al Gran Hermano, en la novela de George Orwell (1984).

- NEYM (No Escucha o Miente), con mensajes que conllevan a la segunda hipótesis de Charaudeau: credibilidad (ver Tabla 5). Y la falta de credibilidad del Estado a los ojos de la ciudadanía vendría a ser una de las más graves debilidades de la comunicación entre estos interlocutores. Para este caso de estudio particular se agudiza con la sensación de incomunicación, de no ser escuchados. Algunos ejemplos son: (C40) “INDOLENTE” [Enorme mural, al lado multitud de marchantes], (C76) “¿DE QUÉ ME HABLAS, VIEJO? / LOS FALSOS POSITIVOS / REFORMA LABORAL Y PENSIONAL / LÍDERES SOCIALES ASESINADOS / DESEMPLEO / EDUCACIÓN / PROCESO DE PAZ / DESIGUALDAD / CORRUPCIÓN / PÉSIMO SISTEMA DE SALUD / BOMBARDEOS / DUQUE, DE ESTO TE HABLO”

## **Lenguaje Claro y honestidad: una propuesta de comunicación entre el Estado y la ciudadanía**

Tres de cada cuatro latinoamericanos tienen poca o ninguna confianza en sus gobiernos, y casi el 80 % cree que en todas las entidades públicas hay corrupción.<sup>71</sup> Esta desconfianza debilita el contrato social: el ciudadano piensa que no tiene que obedecer al Estado, porque a este no le importa su bienestar.

En el mismo sentido, una encuesta muestra la percepción de los colombianos sobre la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios del Estado, así como sus intereses, expectativas y necesidades respecto

---

71. Consultado en: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/43513-perspectivas-economicas-america-latina-2018-repensando-instituciones-desarrollo>

a la interacción que tienen con las entidades públicas.<sup>72</sup> El índice de percepción sobre la calidad y accesibilidad a trámites y servicios es de 61,7/100. Encontrando entre los motivos, que apenas el 71 % considera que las instituciones oficiales dan información clara.

Ya que el Estado se comunica con sus ciudadanos especialmente a través del lenguaje jurídico, en el presente apartado sustentamos que la desconfianza en las autoridades oficiales muchas veces se origina en el lenguaje oscuro que estas usan en sus textos (por ejemplo, en las leyes, como en el caso de estudio, objeto de este capítulo). Como consecuencia de la falta de claridad, la ciudadanía supone que los agentes públicos son deshonestos y, por tanto, se manifiesta en contra de esas políticas estatales confusas o contradictorias. Como resultado, la pérdida de legitimidad estatal afecta la convivencia y el bienestar general y, por ende, el propósito del Derecho.

En este acápite se muestra que el lenguaje jurídico oscuro produce desconfianza de los ciudadanos hacia el Estado; luego, que esa desconfianza se da por la percepción de deshonestidad que genera el que los mensajes no se comuniquen claramente. Y sin los lazos de confianza es improbable el progreso social.

## **El lenguaje jurídico oscuro produce desconfianza**

El Derecho corresponde a un sistema de normas jurídicas cuya finalidad es regular la convivencia social para lograr el bienestar de todos los individuos. Si la ciudadanía no alcanza ese bienestar, duda de la eficacia del Derecho para regular las relaciones sociales. A su vez, el Estado responsabiliza a la sociedad por incumplir las normas jurídicas. Ante esta mutua desconfianza, conviene preguntarse por el contenido de esas normas.

Los textos jurídicos se caracterizan por su amplia e innecesaria extensión, el abuso de las comas, las frases largas, los párrafos mal contruidos, las

---

72. Consultado en: <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Encuesta-de-Percepci%C3%B3n-Ciudadana.aspx>

oraciones complejas, los términos desconocidos, entre otros problemas del lenguaje que dificultan la comprensión.<sup>73</sup> Si las personas no entienden lo que se les pide hacer, no pueden cumplir los mandatos estatales. En ese caso, no tendría sentido que el Estado culpara a los individuos por la ineficacia del Derecho.

Más aún, habrá quienes aprovechen la oscuridad en el lenguaje para darles a los ciudadanos su propia interpretación del texto jurídico, acomodada a los intereses que defienden; es decir, con un sesgo probablemente ideológico, lo que provocará el descontento generalizado. O, incluso, los mismos ciudadanos —ante la sospecha que les genera la falta de claridad— desconfiarán de las intenciones del Estado y, en consecuencia, se opondrán a sus medidas por temor a verse afectados con ellas.

## El impacto de la honestidad en el lenguaje claro

La honestidad implica comunicarse de manera clara. Podríamos pensar en al menos cinco razones para concluir esto:<sup>74</sup>

- i. La persona honesta no dice lo que no cree sinceramente, con tal de lograr aprobación de los demás. Por el contrario, expresa con claridad su punto de vista, independientemente de la reacción de los otros, porque cree en los valores que defiende.
- ii. Como la persona honesta busca mostrar lo que realmente siente y piensa, habla directamente, sin rodeos y sin usar palabras vagas, ambiguas, en desuso o de difícil comprensión.
- iii. Cuando una persona es honesta, no usa términos inconsistentes o contradictorios con lo que efectivamente hará. En otras palabras, no miente porque, si lo hace, perderá la confianza de los demás.

---

73. López, Diego. (2018). *Manual de escritura jurídica*. Bogotá, Editorial Legis.

74. Álvarez, Javier. (2021). *Distingamos “sinceridad” y “honestidad”*. Gramática histórica del castellano.



- iv. Al expresarse con claridad, la persona honesta sabe recibir las críticas y es capaz de admitir los propios errores, por lo que está dispuesta a dialogar y a modificar sus creencias.
- v. Ya que la persona honesta hace lo que dice y acepta la responsabilidad de sus actos, su discurso debe ser muy claro para que podamos verificar la coherencia con la acción.

Podemos transpolar estas características a un Estado honesto, teniendo en cuenta que este se comunica con los ciudadanos principalmente a través de normas jurídicas. Así, con ellas, expresa claramente lo que va a hacer porque:

- i. Cree sinceramente que con sus acciones contribuirá al bienestar social, en términos de los valores constitucionales que defiende.
- ii. Sabe que, si usa términos vagos, ambiguos, en desuso o de difícil comprensión, la ciudadanía no entenderá lo que debe hacer ni por qué. Como consecuencia, las personas no podrán o no querrán cumplir los mandatos.
- iii. Es consciente de que si miente (expresa que hará una cosa, cuando realmente hará una muy distinta), perderá la confianza de la sociedad y, como consecuencia, no tendrá legitimidad.
- iv. Está dispuesto a conversar con la ciudadanía para recibir comentarios a las propuestas o decisiones que tome, y modificarlas si las críticas son convincentes.<sup>75</sup>
- v. Puede mostrar que sus acciones son coherentes con su discurso, no generando así falsas expectativas.

---

**75.** Como lo afirma Rosero (2021), a propósito de El lenguaje claro como herramienta para la participación e inclusión social, “el ejercicio de los derechos se encuentra ligado a la posibilidad de ser parte de la sociedad.” Por ello, “...la inclusión se considera un elemento necesario para que se pueda llevar a cabo una verdadera titularidad de la ciudadanía” (p. 94).

En lo anterior, podemos encontrar que la honestidad se evidencia con el uso de un lenguaje claro; a su vez, que el esfuerzo por comunicarse de una manera comprensible da muestras de querer ser transparente con el interlocutor, además de indicar un interés sincero en sus necesidades. Así, se fortalece la confianza.

## El impacto de la confianza en la convivencia

Los ciudadanos desconfían del gobierno cuando este no les informa claramente lo que está haciendo por ellos.<sup>76</sup> Y resulta que los lazos de confianza son fundamentales para construir comunidad, pues hay respeto a los compromisos que aportan al bien de todos. La honestidad y la confianza no son simples cuestiones de moralidad o del carácter esperado de los seres humanos en sus relaciones interpersonales; son cruciales para la economía y el progreso de un país.<sup>77</sup>

Se ha demostrado que cuando el Estado considera a la confianza como un objetivo de sus políticas públicas, los países aceleran su crecimiento. Por ejemplo, decisiones como invertir, emplear, producir, comprar o vender dependen de la confianza.<sup>78</sup> Creer en el Estado da estabilidad.

También se ha encontrado que la falta de confianza dificulta que los ciudadanos paguen impuestos, pues piensan que su dinero no será destinado efectivamente a suministrarles los servicios básicos, como la educación, la salud y la seguridad.<sup>79</sup> Y la misma desconfianza evitará que las personas utilicen los canales creados por el Estado para manifestar sus reclamos y exigir la protección de sus derechos.

En síntesis, cuando el Estado se comunica en lenguaje claro con los ciudadanos, estos perciben honestidad en sus gobernantes y en las instituciones.

---

76. Consultado en: <https://www.iadb.org/DIAConfianza>

77. Consultado en: <https://fee.org/articles/honesty-and-trust/>

78. Consultado en: <https://www.iadb.org/DIAConfianza>

79. Consultado en: <https://www.iadb.org/DIAConfianza>

Como consecuencia, se fortalece la confianza mutua y, así, es más probable que las personas reconozcan y cumplan las normas jurídicas. La claridad en la información debe ser un objetivo de toda política pública. Quien decide comunicarse de modo transparente, se obliga a expresarse de modo coherente: que su discurso corresponda con los valores que dice defender (los aceptados por la sociedad, es decir, los recogidos en su Constitución Política).

Por el contrario, si el Estado no quiere que la sociedad se oponga a unas normas que —al conocerlas— descubrirá el perjuicio que les ocasionará, intentará ser deshonesto ocultando o tergiversando la información que hay en ellas. Es ahí cuando creará conveniente usar un lenguaje oscuro: escribirá sus textos de manera extensa (para desanimar su lectura), recurrirá a palabras desconocidas, construirá oraciones complejas para dificultar su entendimiento, preferirá términos vagos o ambiguos o expresará valores compartidos (como “paz” o “solidaridad”) para lograr la adhesión a sus propuestas, aunque estas no sean un reflejo sincero de esos valores.

Pero la deshonestidad no será conveniente para esos intereses particulares, pues los ciudadanos se darán cuenta del engaño y evidenciarán la falta de claridad en el lenguaje para sustentar su desconfianza en el Estado. El efecto será el rechazo y el incumplimiento de las normas, con la consecuente pérdida de legitimidad estatal y la afectación al bienestar social.

## Conclusiones

La reacción de la sociedad a la falta de lenguaje claro en la propuesta de Reforma tributaria del 5 de abril de 2021 ilustra la necesidad de una comunicación comprensible por parte del Estado hacia sus ciudadanos para que estos perciban honestidad y, por tanto, confíen en él. En este sentido El ACD puede constituir un criterio de revisión para garantizar el lenguaje claro. Pues cabe preguntarse qué pasa con la comunicación

Estado-Ciudadanía y con la democracia si esa comunicación ya está minada por la desconfianza, gracias a la falta de honestidad que se esconde detrás de un lenguaje oscuro.

Las pancartas analizadas en el *Corpus C* muestran cómo la ciudadanía se da cuenta de esa obscuridad en el lenguaje: por ejemplo, con los mensajes que controvierten el significado que el gobierno da a la reforma (realmente no busca prosperidad social sino todo lo contrario); y con otros que indican que el presidente no escucha o que miente (así lo dicen expresamente, o a través de imágenes sobre los problemas del país que el primer mandatario parece no ver o no importarle porque la propuesta de reforma no aporta en su solución).

La ambigüedad y falta de transparencia se observa desde el mismo nombre dado a la Reforma Tributaria: “Ley de Solidaridad Sostenible”. Al usar la palabra “ley”, en vez de “proyecto de ley”, se quiere dar el mensaje de imposición para el bien de todos, y no de oportunidad para el debate; al decir “Solidaridad”, persigue la adhesión de los ciudadanos en términos de deber moral (un llamado a la colaboración con otros que lo necesitan: como los beneficiarios de ingreso *solidario* y familias en acción); y al agregar “sostenible” se recurre a una expresión relacionada con “mantener sin agotar recursos”, que se suele emplear para llamar al cuidado del medio ambiente, en un marco de peligro de autodestrucción. Estas palabras permiten construir un discurso de poder que camufla intenciones. Incluso, el mismo término “reforma” hace alusión a una “mejora”, cuando probablemente no lo es.

Además, el gobierno usó frases con connotaciones amenazantes (como “momentos angustiosos”, “evitar la incertidumbre financiera”, “existe un algo riesgo para la integridad de los ciudadanos”, “llegar rápidamente a un consenso es imperativo”, “la asistencia militar seguirá vigente en los centros urbanos”) que buscan incluso desanimar a los ciudadanos a ejercer el derecho a la protesta social.

En este sentido, encontramos que el Estado no dialoga con la sociedad; ni siquiera recurre a la persuasión (para encontrar alianzas en ella, en vez de

satisfacer intereses particulares) ni a la seducción (para “hacerse querer” o ganarse la confianza). Más bien, aprovechándose de la legitimación con que en principio cuenta, usa un discurso político donde la comunicación es entendida como un instrumento para manipular opiniones. Cree que la incomprensión es un arma, pues piensa que los receptores no tienen el conocimiento para desafiar el discurso o la información recibida; o que el que no entiende no es capaz de decirlo por temor a parecer poco inteligente. Pero en el caso ilustrado vemos que no fue así. Cuando los ciudadanos notan esa deshonestidad, lo expresan, y el sujeto hablante pierde credibilidad y legitimidad.

Hemos visto como también los ciudadanos perciben deshonestidad cuando el lenguaje se usa para enmascarar las causas. Por ejemplo, cuando el gobierno dice: “llenar los agujeros de las arcas públicas, que han aumentado por la emergencia sanitaria”, desconoce que dichos agujeros se deben también o sobre todo a otras circunstancias como la corrupción o los altos sueldos de ciertos funcionarios públicos. O cuando el gobierno (apoyado por los medios de comunicación) usa el término “vandalismo” para deslegitimar la protesta social, la ciudadanía reacciona a esto con frases como “cuando el rico roba, se llama negocio y cuando el pobre pelea por recuperarlo se llama vandalismo”. Incluso, la sociedad replantea el concepto al decir: “vandalismo es que un estudiante tenga que pagar por 20 años lo que un congresista gana en un mes”.

En el marco del caso que se ha planteado, este capítulo ha propuesto que dos elementos se interioricen en la cultura del lenguaje claro: el ACD y la honestidad. Vale admitir, en cuanto al papel del ACD, que ciertamente si la Ley hubiese tenido un nombre y definición totalmente transparentes, probablemente la población la habría rechazado. Pero el asunto es que cabe dudar bastante el hecho de que se hubiese podido presentar, porque justamente se usó la opacidad en el lenguaje como mecanismo para intentar su disfraz y aceptación (fenómeno que ocurre muy a menudo en Colombia y el mundo). Si el lenguaje claro estuviese garantizado, se dificultaría presentar discursos engañosos por parte del Estado a la ciudadanía. Para ello sirve el ACD, como forma de vigilar un estándar de cumplimiento. Por su parte, en cuanto a la honestidad,

el punto de que no se vuelva a presentar una ley como esa, pareciese ser algo que sale del alcance del lenguaje claro.

No obstante, pensemos, ¿qué pasaría si el discurso no pasa el examen del ACD? Habría que imponer este tipo de leyes por la fuerza, o, actuar de manera ética (siguiendo el valor de los bienes internos, de los que el texto habla). Y para las entidades del Estado la honestidad es un bien interno. Entonces el uso del lenguaje claro, vigilado, entre otros aspectos, por el ACD y el valor de la honestidad, evitaría problemas políticos y reacciones inesperadas, pues en el contexto del caso analizado, es notable que el malestar se exacerbó por el intento de timo del Estado y eso aumentó la vehemencia (lo cual es normal y hasta positivo), pero también la violencia de la reacción (lo cual es igualmente normal, pero peligroso).

La recomendación para el Estado es, entonces, que se comunique de manera clara y transparente; que siempre diga la verdad y de la manera más comprensible. Es notable que decir la verdad tendría detrás de sí todo un actuar ético, en las decisiones y en la gestión.

La claridad disminuye la posibilidad de que haya malentendidos, contrasentidos o desviaciones interpretativas. Y, para que esa verdad sea aceptada, el gobierno debe mostrar coherencia entre los valores constitucionales y las acciones que propone. Es importante, así, que le exijamos al Estado lo mismo que se le pide a los ciudadanos: que mejore sus competencias éticas (por ejemplo, en relación con impartir justicia y velar por la equidad) y comunicativas (por ejemplo, la habilidad para argumentar y reconocer múltiples perspectivas). De esta manera se muestra abierto al diálogo, en términos cercanos, para que las personas pueden ejercer su derecho a la participación.

Pretendemos que el análisis aquí ofrecido, así como las conclusiones, ya representen un aporte valioso para persuadir al Estado sobre la trascendencia que el lenguaje claro, en su comunicación con la ciudadanía, reviste para la paz, la democracia, la equidad y la justicia. Recalcamos que en esa comunicación el lenguaje claro supone no solamente el uso de contenidos y estructuras concretas, sino, en gran medida, honestidad.

De hecho, si el lenguaje que usa el Estado se emite con este prerrequisito: de honestidad, ya se habrá andado un largo trecho en esta importante práctica comunicativa.

Una propuesta que surge en este sentido y frente a este específico debate, es que se creen, difundan o mejoren espacios y canales (con el apoyo de las TIC's) para lograr comunicaciones claras y honestas; espacios de socialización, participación y consenso de las políticas públicas y sobre las consecuencias reales que estas implican para los ciudadanos.<sup>80</sup>

## Anexo 1

### El Corpus C

Fig.	Texto	Categoría
1a	+ Educación / -Corrupción / No peajes en la ciudad	DP
1b	NO MÁS IVA A la canasta familiar	NR
2	Nos Quitaron tanto Que acabaron Quitándonos el Miedo	SM / LP
3	SI UN PUEBLO PROTESTA Y MARCHA EN PLENA PANDEMIA ES PORQUE <sup>81</sup> SU GOBIERNO ES MÁS PELIGROSO QUE UN VIRUS / NO A LA REFORMA TRIBUTARIA.	LP / NR*
4a	LUCHÁ PORQUE NO TE FALTE NADA PORQUE A ALGUNOS LES FALTA TODO	LP
4b	Y SI EL PUEBLO NO TIENE PAZ EL GOBIERNO HIJUEPUTA TAMPOCO. ¡O LUCHAMOS O NOS MATAN!	LP
	[Señal de Prohibido con un cerdo de fondo, sangre derramándose detrás de él.]	
4c	Miedo Yo? Ni al Covid. Soy trabajador de SALUD y Hoy Defiendo a COLOMBIA NO al paquetazo de Duque. S.O.S. Colombia	SM / LP
	[Joven con uniforme del sector salud]	

**80.** Al respecto, consultar Arenas, Germán. (2021). *Lenguaje Claro. Movimiento Internacional y el proyecto latinoamericano*. Capítulo en el libro “Por el Derecho a Comprender: Lenguaje Claro”. Editora académica: Betsy Perafán Liévano. Ediciones Uniandes y Siglo del Hombre Editores. Bogotá.

**81.** En el original: POR QUÉ

Fig.	Texto	Categoría
5	SI USTEDES LOS JÓVENES NO ASUMEN LA DIRECCIÓN DE SU PROPIO PAÍS, NADIE VA A VENIR A SALVÁRSELO. ¡NADIE! Jaime Garzón	LP
6	¡EL PROFE LUCHANDO TAMBIÉN ESTÁ EDUCANDO!	lp
7	Cuando el rico roba se llama NEGOCIO. Cuando el pobre pelea por recuperarlo, se llama VANDALISMO!	sv
8	Hay Que Ser Muy Ciego Para <u>No</u> Notar Que Son Pistolas Vs. Ollas	LP
9	Ámense los unos a los otros [pancarta llevada por sacerdotes]	P
10	NO MÁS POLÍTICAS REGRESIVAS	nr
11	PA' SEMBRAR LA PAZ, HAY QUE AFLOJAR LA TIERRA!!!	DP
12	[puños levantados, —personas en arenga— grupo de campesinos: sombreros, ruanas]	DP
13	LES FALTARON <b>HUEVOS</b> PARA DIRIGIR EL PAÍS #28A	DP*
14	SIGUEN LAS MASACRES / NOS UNIMOS PARA DEFENDER LA VIDA [Símbolo del Partido de las FARC] <sup>82</sup>	DP
15	[Multitud enorme, al frente indígenas, banderas de Colombia ondeando, también bandera del movimiento LGBT]	DP
16	EL TERCER PICO AGRESIVO PORQUE VINO CON REFORMA TRIBUTARIA.	NR*
17	<b>NO AL ATRACO</b> TRIBUTARIO [Valla en un puente peatonal]	SR*
18	PREFIERO MORIR DE COVID-19 QUE SEGUIR MURIENDO DE HAMBRE.	DP
19	EL QUE NO APOYA EL PARO APOYA EL PARA [Fotos una al lado de otra, en blanco y negro de Álvaro Uribe Vélez —con el rótulo “Asesino”— y Duque —con el rótulo “Titere”—]	LP* / PP
20	NO LO PEDIMOS / LO EXIGIMOS / NO A LA REFORMA	NR

**82.** FARC es la misma sigla pero el nombre como movimiento político significa: Fuerza Alternativa Revolucionaria del Común (Farc). “El logo de su movimiento político: es una flor roja con una estrella de cinco puntas en el medio. En ese sentido, es similar a la del Partido Socialista y Obrero Español (psoe) y a la del Partido Socialista de Francia, que también incluye esta misma figura”. <https://www.eltiempo.com/politica/partidos-politicos/significado-del-logo-y-el-nombre-del-partido-politico-de-las-farc-126066>



Fig.	Texto	Categoría
21	GOBIERNO ASESINO / TE ESTAMOS MIRANDO [Imagen de dos grandes ojos, alusiva al Gran Hermano]	SM / LP*
22	VIVIR EN LA TIERRA MÁS RICA Y VER EL PODER EN LOS CEREBROS MÁS POBRES [Pequeñas banderas de Colombia a ambos lados]	dp
23a	SI AL <b>PARO</b> / NO AL DIS <b>PARO</b> [Pequeñas frases repitiendo NO + ESMAD]	LP
23b	MARCHO CON MI HIJA, POR LA VIDA DIGNA. YO TE APOYO A LUCHAR POR LO JUSTO. PARO NACIONAL. [Pequeña bandera de Colombia a un lado]	LP
24	Cuando la muerte existe la memoria Resiste A MÍ ME DUELEN LOS MUERTOS EN MI PAÍS [Pancartas de dos jóvenes vestidas de negro y encadenadas]	DP*
25a	NO PODRÁN GENERAR EL PÁNICO SUFICIENTE PARA CALLARNOS A TODOS.	SM /LP*
25b	MARCHO POR UNA COLOMBIA EN DONDE LAS RAZONES PARA QUEDARSE SEAN MÁS GRANDES.	DP
26	“Cuando la Tiranía se hace ley, la rebelión es Derecho” <sup>83</sup> (joven con máscara en tres franjas: bandera de Colombia)	DP
27a	YO MARCHO PORQUE ESTE GOBIERNO NO MARCHA [Imagen de la paloma de la paz llevando un cartel con este mensaje. Debajo de ella: ¿DE QUÉ ME HABLAS VIEJO?]	DP
27b	LA VIDA ES SAGRADA VIEJO	DP
28	¡YO MARCHO POR! / UNA EDUCACIÓN PÚBLICA Y DE CALIDAD / UN TRABAJO DIGNO Y UNA PENSIÓN JUSTA / ¡MARCHO CONTRA! / EL <b>ASESINATO</b> DE LÍDERES SOCIALES, INDÍGENAS, CAMPESINOS Y NIÑOS / LA <b>DESTRUCCIÓN</b> DE NUESTRA FLORA Y FAUNA / LA <b>INDIFERENCIA</b> DEL GOBIERNO ANTE LAS PROBLEMÁTICAS DEL PAÍS / LA <b>CORRUPCIÓN</b> Y LA PRIVATIZACIÓN	DP
29	<b>POLÍTICA DE MUERTE / PARACOS AL ACECHO</b> / + DE 650 LÍDERES ASESINADOS	DP

83. Frase atribuida a Simón Bolívar. La pancarta la muestra entre comillas, aunque no cita al autor.

Fig.	Texto	Categoría
30	SI NOS QUEDAMOS CALLADOS <b>NOS MATAN</b> Y SI HABLAMOS TAMBIÉN. ¡ENTONCES HABLAMOS!	LP
31	INDIFERENCIA [Enorme cartel sostenido por una mujer adulto mayor]	DP*
32	Licenciatura en Biología / al servicio de la nueva Sociedad [Imágenes de plantas y animales]	DP
33	AMO A MI PAÍS / ME AVERGÜENZO DE ESTE GOBIERNO [Pancarta en medio de enorme multitud]	DP
34	LA REFORMA TRIBUTARIA es HAMBRE Y MISERIA para el pueblo [Logo y nombre de ADE: Asociación Distrital de Trabajadores y Trabajadoras de la Educación]	SR
35a	SALARIO MÍNIMO DIGNO [Pancarta en medio de enorme multitud]	DP
35b	CONTRA EL GENOCIDIO DE LÍDERES SOCIALES [Pancarta en medio de enorme multitud]	DP
36a	NO TE OFENDE LA MISERIA, ¿PERO SÍ LA PROTESTA?	LP
36b	EL PUEBLO NO ERA ASÍ / EL PUEBLO NO ERA ASÍ / YO SÉ QUIÉN LO DAÑO / EL GOBIERNO OPRESOR [Cabeza de un marrano tachada]	LP / DP
37	6042 ¿Quién los mató?	DP
38a	NOS ROBARON HASTA EL MIEDO [En una camiseta]	SM / LP*
38b	DESEMPLEO / <b>108%</b>	DP
39	DUQUE, ESTÁS AHÍ MI VIDA? / NOS ESCUCHAS? / NOS OYES? Imagen del 2020	NEYM
40	INDOLENTE [Enorme mural, al lado multitud de marchantes]	NEYM / DP
41	CON ESTE GOBIERNO EL ABECEDARIO ES O-B-D-C	DP / LP
42	NO TE CONVIERTAS EN UNA BESTIA PARA DERROTAR A OTRA	P
43	DELE PA' FUERA MI LOCO / VACUNACIÓN MÁS IVA	DP

Fig.	Texto	Categoría
44	CON 17 AÑOS COLOMBIA ESTÁ MATANDO MIS SUEÑOS	DP
45	No les conviene Matarme / Le debo más de 220 millones a Colciencias / <b>POR BECAS ESTUDIANTILES DIGNAS</b>	DP*
46	SI ASÍ LUCHO POR MI PATRIA, IMAGÍNATE POR LO NUESTRO / BEBÉ	LP*
47	COLOMBIA CON <b>P</b> DE <b>PARO</b>	LP
48	NI MI EXCUÑADA LE DIJO TANTAS MENTIRAS A MI HERMANO COMO DUQUE AL PUEBLO	DP* / NR
49	Mi sueño es ser enfermero, pero esta reforma no nos deja soñar [palmas de las manos en rojo]	NR
50	YO NO ELEGÍ SER MAESTRO PARA VER MORIR A MIS ESTUDIANTES	LP
51	PROSPERIDAD “SOCIAL” / PARA’S GODOS [Pancarta en un puente peatonal. Tres muñecos ahorcados pendiendo de él]	NR / DP
52	@Hablemos de violación / EN COLOMBIA VIOLAN Y MATAN [segundo enunciado escrito en la piel del pecho de una joven, mostrando parcialmente sus senos]	DP*
53	YO APOYO LA PROTESTA / pero mi mamá no me deja salir [Cartel en la ventana de una casa]	LP*
54	<b>CAUCA</b> , CON “ <b>C</b> ” DE <b>CATATUMBO</b> / NO MÁS <b>OLVIDO</b> . POR EL RESPETO A LA <b>VIDA</b> .	DP
55	EL <b>MIEDO</b> YA NO ES DEL <b>PUEBLO</b> SINO DE <b>ELLOS</b>	SM / LP
56	Disculpa que Mi protesta colapse tu <u>tránsito</u> pero tu indiferencia COLAPSA <u>MI PAÍS</u>	lp
57	A COLOMBIA LOS ÚLTIMOS <sup>84</sup> 200 AÑOS LA HAN <sup>85</sup> GOBERNADO 40 APELLIDOS Y EN 5 APELLIDOS HAY 12 PRESIDENTES. ¿Y LA CULPA ES DE LA IZQUIERDA? <sup>86</sup> AL PAÍS LE FALTA MÁS LECTURA Y PERIODISMO SERIO, ÉTICO Y NO LAMECULOS.	DP / NP
58	ESTA MARCHA ESTÁ INFILTRADA / DE PERSONAS CON DIGNIDAD / ¡UN PUEBLO SIN PIERNAS PERO QUE CAMINA!	LP / NP

---

84. En el original, sin tilde.

85. En el original, sin h.

86. En el original, sin ¿

Fig.	Texto	Categoría
59	POR TI MAMITA... QUE TE LLAMARON A OPERAR CUANDO TE VELÁBAMOS. <sup>87</sup>	DP
60	SE METIERON CON LAS GENERACIONES QUE NO TIENEN NADA QUE PERDER. Ni [dibujo de una casa], Ni TRABAJO, Ni JUBILACIONES, NO TENEMOS NADA, ¿QUÉ MIEDO VA A HABER? <sup>88</sup>	DP / SM
61	Salario mínimo pa' presidente pa' que vea lo que se <b>SIENTE</b>	DP*
62	<b>NO NECESITO SEXO</b> PORQUE EL <b>GOBIERNO</b> ME LA <b>ENTIERRA</b> DÍA A DÍA.	DP*
63	[Imágenes de tumbas en París, atrás la Torre Eiffel. Bandera de Colombia ondeando. En las 8 Tumbas, respectivamente:] LÍDERES LGTBI / LÍDERES MINEROS / LÍDERES JUVENILES / LÍDERES SINDICALES / LÍDERES AMBIENTALES / LÍDERES ÉTNICOS / LÍDERES SOCIALES.	DP / LP
64	DE QUÉ ME SIRVEN <b>TANTOS</b> AÑOS DE <b>ESTUDIO</b> SI EL PACIENTE SE <b>MUERE</b> POR FALTA DE <b>INSUMOS</b>	DP
65	SI MI MAMÁ SE QUEJA DE QUE NO HAGO NADA, NO ME IMAGINO A LA MAMÁ DE <b>DUQUE</b>	DP*
66	[Mujer joven con pantalón que deja ver sus nalgas y en ellas escrito:] ABAJO URIBE	DP* PP
67	[Imagen de un tiburón que lleva la pancarta:] Min. Agricultura / mejor córtese usted una güeva	DP*
68	NO SOMOS DE IZQUIERDA / NO SOMOS COMUNISTAS / NO SOMOS TU ENEMIGO / SOMOS COLOMBIANOS INDIGNADOS CON UN GOBIERNO MENTIROSO [Imagen del presidente Duque con una nariz muy larga, sobre ella un enunciado:] GOBIERNO INCUMPLE PROMESAS DE CAMPAÑA [de la nariz penden 3 carteles:] CERO MERMELADA / NO FRACKING / MENOS IMPUESTOS, MÁS SALARIO	DP / LP* / NP
69	DISCULPE LAS MOLESTIAS / PERO NOS ESTÁN <b>ASESINANDO</b> [imagen de cerdo encorbatado y a su lado:] ¡De qué me hablas Viejo!!!	LP / NEYM
70	¡AHORA! / + QUE NUNCA <b>EXIGIMOS</b> UNA REFORMA EN EL COBRO DE DEUDAS CON EL ESTADO X LA <b>USURA</b> DIARIA DE LA TASA <sup>89</sup> DE INTERÉS QUE PRODUCEN: <b>ANSIEDAD, Y OTRAS ENFERMEDADES</b>	DP / SR

---

87. En el original, sin tilde.

88. En el original, sin ¿

89. En el original con z.

Fig.	Texto	Categoría
70	<b>GRITO</b> DE IMPOTENCIA X TODOS LOS <b>INOCENTES</b> ASESINADOS EN NUESTRO <b>PAÍS</b>	DP
71	SI LA NATURALEZA FUERA UN BANCO DE SARMIENTO ÁNGULO / YA LA HUBIÉRAMOS <sup>90</sup> SALVADO	DP*
72	CoLoMBia ES Mía y ME LA RESPETa! [Pintura salpicada con los colores de la bandera colombiana]	LP
73a	A <b>VOLDEMORT</b> LO DERROTARON <b>ESTUDIANTES</b> ORGANIZADOS	LP
73b	CON LA <b>DERECHA</b> SOLO PARA <b>MASTURBARME</b> / YO VOY AL PARO	DP / LP* / PP
74a	+ Perreo / - Violencia	LP*
74b	A.N.D.E.S. Asociación Nacional de Estudiantes de Secundaria [Logo de la asociación]	DP
75	NO MÁS <sup>91</sup> / CORRUPCIÓN / ASESINATOS / VIOLACIÓN DH / RECORTE PENSIONAL	DP
76	¿DE QUÉ ME HABLAS, VIEJO? / LOS FALSOS POSITIVOS / REFORMA LABORAL Y PENSIONAL / LÍDERES SOCIALES ASESINADOS / DESEMPLEO / EDUCACIÓN / PROCESO DE PAZ / DESIGUALDAD / CORRUPCIÓN / PÉSIMO SISTEMA DE SALUD / BOMBARDEOS / <b>DUQUE, DE ESTO TE HABLO</b>	NEYM / DP
77a	NINGUNA MUJER LE PARIÓ HIJOS A LA GUERRA	DP / LP
77b	VANDALISMO ES: Que un estudiante tenga que pagar por 20 años lo que un congresista se gana en un Mes	SV* / LP
77c	Hoy soy joven y puedo trabajar / Mañana seré vieja y querré descansar / <b>NO a la reforma Pensional de Duque y sus secuaces</b>	DP
77d	EL PUEBLO COLOMBIANO YA <u>NO</u> TIENE MIEDO	SM / LP
78	HARTOS DE <b>SOBREVIVIR</b> / QUEREMOS <b>VIVIR</b>	DP / LP
79a	POR NUESTROS MUERTOS NI UN MINUTO DE SILENCIO [La palabra “muertos” con manchas de sangre. Pancarta en medio de enorme multitud]	DP
79b	NO SOMOS VÁNDALOS, SOMOS ESTUDIANTES [Pancarta en medio de enorme multitud]	SV / LP
80	Soy el puño que se levanta, soy la voz que no se calla.	LP

---

90. En el original sin tildes.

91. En el original sin tilde.

Fig.	Texto	Categoría
81	YO NO QUIERO QUE ME REGALEN NADA. QUIERO QUE DEJEN DE ROBAR.	DP*
82	MI MADRE ME DIO [O en forma de corazón] la vida [escrito como onda de electrocardiograma] / <b>EL ESTADO</b> ME LA QUITA vida [símbolo del veneno y de la muerte]	DP / LP
83	El amor es el estado más puro de la resiliencia	LP
84	DE ESTO ESTAMOS HABLANDO / VIEJO [varias imágenes representando el asesinato de líderes sociales, el Estado representado por un soldado con la cara de la muerte, la palabra PENSIÓN e imágenes representando la corrupción, personas bajo una lluvia de misiles, pulmones contaminados, mujer llorando sangre, cerdo con aleta de tiburón arrellanándose en un pozo de líquido]	NEYM / DP
85	Y si Ahora Gritamos y Cantamos En Modo de Protesta ES Porque Preguntamos bien y nadie nos dio una <b>RESPUESTA</b>	LP
86	YO PUEDO SALVAR VIDAS PERO NI SIQUIERA TENEMOS JERINGAS EN EL HOSPITAL	DP*
87	EL ICETEX ME TIENE TAN ENDEUDADA QUE NO LES CONVIENE <b>DISPARARME</b>	DP / LP*
88	EN PARO SOMOS "DELINCUENTES" / EN ELECCIONES <u>CIUDADANOS</u>	DP*
89	QUE EL PRIVILEGIO <b>no</b> TE NUBLE LA EMPATÍA	LP*
90	mi mamá apoya el PARO por mi futuro! [niño ayudando a sostener la pancarta]	LP
91	Resucitaron Los falsos + [joven disfrazado de Jesús]	DP*
92	LA VAINA está TAN JODIDA QUE HASTA los INTROVERTIDOS ESTAMOS ACÁ	LP / DP
93	EL Gobierno ¡MIENTE! mejor que tu <b>Ex</b>	DP*
94	NOS QUISIERON ENTERRAR PERO ÉRAMOS <sup>92</sup> SEMILLAS	DP*
95	Amigo policía... Por favor no me mates / me preparo para ser la profe de tus hijos.	LP / P
96	Nos proponen <b>3 días sin IVA</b> pero llevamos más de un año sin Presidente.	DP*
97	El Poder es <b>peligroso</b> , Atrae a los peores y corrompe a los mejores	DP

---

92. En el original sin tilde.

Fig.	Texto	Categoría
98	SEÑOR PRESIDENTE / ME COLABORA CON LA SALIDA [flecha indicando la salida]	DP
99	MI MAMÁ HOY VIENE CONMIGO A CUIDARME DEL <b>ESMAD</b> [símbolo de la muerte]	LP
100	GOBIERNEN VAGOS!	DP*
101	¿MIEDO? SOLO A LA CHANCLA de mi MAMÁ	SM / LP
102	marícas pero no cobardes [letras en los colores del arcoíris, dibujos de nubes]	SM / LP
103	¿QUÉ cosecha UN PAÍS QUE SIEMBRA CUERPOS?	DP
104	SALGO A MARCHAR PORQUE LOS ADULTOS NO SABEN VOTAR [pancarta sostenida por un niño]	LP / DP*
105	ES DE MI AGRADO INFORMARLES QUE LA <b>REFORMA TRIBUTARÍA</b> CAERÁ.	NR

*Nota:* Se buscó conservar al máximo el uso original de mayúsculas y minúsculas y, en la mayoría de los casos se mantuvo el énfasis dado a algunas palabras mediante el color rojo, en este caso se muestra mediante la negrilla.

Referencias

Actualícese Video. (2021, 21 de septiembre). Reforma tributaria o Ley de Inversión Social: debilidades que presenta. *Actualícese*.

Álvarez, Javier. (2021). *Distingamos “sinceridad” y “honestidad”*. Gramática histórica del castellano.

Anaya, Inmaculada. (2014). El análisis del discurso protocolario: elaboración y conceptualización. *Estudios Filológicos*, n.º 54: 7-29.

Arciniegas, Yurany. (2021, 6 de mayo). Algunas de las razones por las que continúan las protestas en Colombia. *France24*.

Ávila, Ariel. (2020, 3 de marzo). Las malas noticias para el presidente Iván Duque. *El País*.

Bajtín, Mijail. (1971). Carnaval y literatura. *ECO*.

- . (2003). *La cultura popular en la Edad Media y el Renacimiento*. Madrid: Alianza.
- Burbano, María del Cielo. (2016). *Carnavalización del fascismo en tres tiempos. Una interpretación de tres películas de Federico Fellini* [Trabajo de Grado de Maestría. Instituto Caro y Cuervo]. Bogotá: Seminario Andrés Bello.
- Campus Unisabana. (2021). El Abc de la portesta ciudadana, un entendimiento entre la libertad y la responsabilidad. *Campus Unisabana. Portal de Noticias*.
- Charaudeau, Patrick. (2009). Análisis del discurso e interdisciplinariedad en las ciencias humanas y sociales. En *El discurso y sus espejos*, de Luisa Puig. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- CNN Español. (2021, 10 de mayo). Cronología de las protestas de 2021 en Colombia. *CNN Español*.
- Cortina, Adela. (2007). *Ética de los medios y construcción de la ciudadanía* [Ponencia]. Ecuador. <https://es.scribd.com/document/136642510/Adela-Cortina-Etica-de-Los-Medios-y-Construccion-de-La-Ciudadania>.
- . (s.f.). *Ética, ciudadanía y modernidad* [Conferencia]. <https://www.insumisos.com/lecturasinsumisas/Ciudadania%20y%20modernidad.pdf>.
- El Espectador. (2021, 23 de julio). La Ley de Inversión Social tiene más de política que de económica. *El Espectador*.
- El Nuevo Siglo. (2021, 15 de septiembre). Colombia, primer país con reforma fiscal y social en pandemia. *El Nuevo Siglo*.
- El Tiempo. (2021, 29 de abril). Duque anuncia que no retira la reforma tributaria.
- . (2021, 2 de mayo). Duque anuncia que militares saldrán a las calles. *El Tiempo*.
- Herrera, Sebastián. (2021, 30 de abril). Ingreso Solidario: qué le pasaría y por qué caducaría si no se aprueba la reforma tributaria. *as*.



López, Diego. (2018). *Manual de escritura jurídica*. Bogotá, Editorial Legis.

Ministerio de Educación Nacional. (2021). *Guía de Orientación Saber Pro 2021*. chrome-extension://efaidnbmninnibpcajpcglclefindmkaj/https://www2.icfes.gov.co/documents/39286/2165188/Guía+de+orientación+módulos+genéricos+Saber+Pro+2021.pdf/7644bfc8-18d4-0ba2-0d96-e066f-d156609?version=1.0&t=1647753163604.

Morin, Edgar. (2003). *Introducción al pensamiento complejo*. Barcelona, Gedisa.

Murillo, Santiago. (2021, 24 de abril). Presidente Duque, aquí está la plata de la tributaria.

Olaya, Marta. (2019, 29 de octubre). Desde hace años está autorizada la pesca del tiburón: MinAgricultura. *RCN Radio*.

Portafolio. (2021, 30 de abril). Duque está 'dispuesto a sustituir' puntos de la reforma tributaria. *Portafolio*.

Quesada, Juan Diego. (2021, 2 de mayo). Duque cede a las protestas y retira la reforma tributaria de Colombia. *El País*.

Real Academia Española. (s.f.). *Ley (Def. 3)*. <https://dle.rae.es/ley>.

----- (s.f.). *Reforma (Def 2)*. <https://dle.rae.es/reforma>.

----- (s.f.). *Sostenible (Def. 2)*. <https://dle.rae.es/sostenible?m=form>.

Rosero, Mónica. (2021). El lenguaje claro como herramienta para la participación e inclusión social. En *Por el derecho a comprender. Lenguaje claro*, de Betsy Perafán, 91-115. Bogotá: Siglo del hombre.

Van-Dijk, Teun. (2016). Análisis Crítico del Discurso. *Revista Austral de Ciencias Sociales*, n.º 30: 203-222.

Villabona, Jairo. (2021, 25 de marzo). Colombia, un paraíso fiscal para los ricos. *Periódico UNAL*.

Wilk-Racieska, Joanna. (2014). *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*. 20, n.º 2: 1249-1265.



# **Las Tic's como estrategia de fortalecimiento de la competencia de comunicación efectiva y clara**

---

Juan Fernando Arenas  
Claudia Escandón

## **Introducción**

En el mundo en general estamos experimentando una transformación derivada de la aplicación de las tecnologías de información a la mayoría de servicios, productos y comercialización. El derecho y la educación no son ajenos a esto. Desde hace ya varias décadas en el ejercicio de nuestra profesión, se ha incrementado el uso de tecnologías en la mayoría de las áreas, las firmas de abogados, las relaciones con el Estado y en la administración de justicia.

En la educación jurídica, podríamos decir que aún conservamos métodos de enseñanzas tradicionales permeados de a poco, por algunas tecnologías de información. Algunas universidades se han preocupado por cómo se enseña y se aprende el derecho, y de esta forma mejorar el ejercicio de la profesión, pero las innovaciones se han concentrado en definir competencias, alinear currículos, estrategias pedagógicas y métodos de evaluación.

A su vez, desde la academia hay una preocupación por la transformación digital del derecho, pero se ha concentrado en mejorar el desempeño y trayectoria laboral de nuestros futuros egresados y prepararlos para los retos en su ejercicio. Por lo tanto, la incorporación de tecnología está orientada a un aspecto más instrumental que un facilitador de la misma educación.

Por otro lado, vemos como otros programas implementan cada vez más el uso de tecnologías de la información como un recurso para la enseñanza y no solo pensando en la formación para el trabajo. En ese sentido, la pregunta que nos planteamos para este capítulo fue ¿para qué incorporar las Tic's en nuestros cursos de derecho?

Para abordar este interrogante, tuvimos tres visiones o posibles respuestas. La primera, enfocada a las necesidades de formación para el trabajo, teniendo en cuenta lo que requieren actualmente los futuros empleadores. La segunda, pensada más en los estudiantes y sus nuevas formas de aprendizaje, pues hay una constante preocupación por capturar su atención. Y una tercera, pensada en los resultados de aprendizajes, específicamente en los que se derivan de la competencia de una comunicación efectiva y clara, buscando nuevas metodologías que permitan acercar la conversación jurídica a nuestros estudiantes y posteriormente a los ciudadanos en general.

A pesar de los cambios en el ejercicio del derecho, con la automatización de algunos trámites y la eficiencia que trae la tecnología, el lenguaje sigue siendo un instrumento imprescindible para la prestación de los servicios jurídicos. Este lenguaje se reconoce como especializado, pero

no exclusivo de quienes ya son abogados en ejercicio, pues quienes inician sus estudios y en general, todos los ciudadanos, se enfrentarán al uso de palabras y conceptos exclusivos del derecho, pero también con palabras del lenguaje común que se definen de manera técnica para algunas áreas del derecho, tal vez estas últimas las más complejas para quienes inician sus estudios.

De esta manera, el fortalecimiento de la competencia transversal de comunicación oral y escrita, que desarrolla la habilidad de comunicar apropiadamente las ideas, de acuerdo al cumplimiento de los propósitos y en función de un auditorio específico, no debe dejarse a un lado a pesar de los cambios que ha traído la tecnología, por el contrario, debemos pensarnos en cómo ésta, puede ser una estrategia para fortalecerla.

En distintos ámbitos de las universidades se están desarrollando iniciativas de innovación, los profesores estamos en esa tarea constante, en la actualización y adaptación de nuestros cursos a las nuevas dinámicas. Muchas veces estas mejoras, solo trascienden a los resultados de nuestros estudiantes, por lo tanto, no se comparten experiencias con el resto de la comunidad educativa, este artículo tiene como principal objetivo compartir algunas herramientas tecnológicas que pueden contribuir a aclarar el lenguaje en nuestros cursos, y a su vez, que nuestros estudiantes se preocupen por implementar un lenguaje claro en el futuro ejercicio profesional.

Las tecnologías de información están al servicio de todos en este momento, debemos pensarnos entonces en uso con sentido, no solo como un fin en ella misma o pensando en hacer más entretenidas nuestras clases. Para esto, en una primera parte de este capítulo contextualizamos la relación entre las Tic's y la educación legal, para posteriormente relacionarlas con el lenguaje jurídico claro, de tal manera que al finalizar podamos plantear algunas estrategias pedagógicas mediadas por la tecnología, que faciliten y mejoren el uso de un lenguaje jurídico claro en nuestros estudiantes de derecho y futuros abogados.

## Tecnologías de la información y educación legal

En estos tiempos complejos, de cambios y nuevos contextos sociales, el derecho y la educación son algunas de las áreas en permanente cambio y mejoramiento, en búsqueda de dar respuesta a las nuevas necesidades y desafíos. La educación jurídica, vive entonces en una continua transformación, pues su preocupación es formar abogados y abogadas que puedan entender las nuevas realidades sociales, además de ser la herramienta para garantizar unas competencias y resultados de aprendizaje.

Desde ya hace varias décadas, las tecnologías de la información y comunicación, de ahora en adelante Tic's,<sup>1</sup> han ido conquistando espacios de nuestra sociedad, unos en mayor medida que otros. En nuestro campo profesional, de la educación legal, se ha venido incorporando de forma tímida algunas herramientas facilitadoras en la planeación curricular y la enseñanza del derecho, partiendo de reconocer la necesidad de adaptar el ejercicio profesional a estos nuevos tiempos, en los que la labor de litigantes, jueces y profesores se facilita y optimiza con el uso de aplicativos y herramientas digitales. Podemos enunciar ejemplos que pueden parecer muy básicos, pero que poco a poco fueron significando un avance, como lo son el uso del correo electrónico, *power point*, repositorios de lecturas, bases de datos, infografías, etc.

Pese a la incorporación de dichas herramientas, en muchos escenarios de la educación legal siguen prevaleciendo metodologías discursivas, basadas en la recopilación y memorización de información, para nuestro caso, artículos, conceptos legales, teorías, normas etc., pues tradicionalmente la docencia en el derecho, se ha manifestado en clases magistrales, es

---

1. Benfeld E., Johann S. *Profesión legal y tecnologías de la información y las comunicaciones: Una discusión necesaria*. "Las tecnologías de la información y comunicación comprenden un conjunto de elementos conexos entre sí de naturaleza material (dispositivos electrónicos) e inmaterial (programas informáticos), que posibilitan el suministro e intercambio de información mediante la telecomunicación de recursos —preeminentemente digitales— que permiten el procesamiento, gestión y almacenamiento de gran cantidad de información en un breve espacio de tiempo (profesión legal y tecnologías de la información)".

decir, explicaciones orales del profesor remitiéndose a los códigos u obras doctrinales, dirigidas a estudiantes pasivos, es decir, que solo escuchan y “memorizan”. (Batista, 2010, pp. 4-7)

Frente a este tipo de educación, algunas universidades han diseñado o reformado sus programas en derecho, dotándolos de una innovación de la cual carecen los modelos tradicionales. Las innovaciones pasan por currículos que se concentran en materias específicas de la transformación digital en el área jurídica, como *LegalTech*, *Legal Design*, contratos inteligentes, IoT, justicia digital, transformación digital para abogados, etc. Así mismo, se ha innovado en los métodos de enseñanza y evaluación, ejemplos de ellos son la enseñanza virtual, mixta (blended), el uso de herramientas o aplicativos como *Canva*, *Kahoot*, *Miro* y general todas las herramientas tecnológicas que tienen como objetivo facilitar la enseñanza y el aprendizaje.<sup>2</sup> En cuanto a los métodos de evaluación innovadores, pero que no implican uso de Tic's, tenemos el aprendizaje basado en problemas (PBL), método de casos, aprendizaje basado en proyectos, entre otros.

Teniendo en cuenta lo anterior, nos preguntamos por las razones que motivan estas innovaciones en la educación legal. Para dar respuesta, en primer lugar, podemos centrarnos en los cambios en el ejercicio de nuestra profesión, específicamente los que se han generado en torno a la transformación digital. Entre algunos ejemplos podemos observar, la modernización del Estado incorporando plataformas para la atención al ciudadano para trámites administrativos y jurisdiccionales, la elaboración de contratos inteligentes, la toma de decisiones a través de inteligencia artificial, los documentos de créditos electrónicos, entre otros. La educación ha reconocido, que la tecnología se ha vuelto necesaria para la práctica profesional, y gracias a esto, los servicios jurídicos son más eficientes, más transparentes, más baratos y accesibles a los ciudadanos, por lo tanto, no podemos estar al margen (Bonilla, 2020, p. 3).

---

2. Al respecto ver <https://www.ambitojuridico.com/noticias/tecnologia/educacion-y-cultura/educacion-y-tecnologia-de-la-mano>

Sin embargo, la formación para el trabajo no solo se puede basar en las necesidades del mercado laboral, esto es, las expectativas de los empleadores, como el Estado, las empresas o las firmas de abogados. Actualmente, los abogados no solo generan relaciones con sus posibles empleadores, el uso de redes sociales como canales de expresión y de plataformas virtuales como elementos para interacción con los clientes nos está llevando a dialogar estrechamente con otras profesiones<sup>3</sup> como la ingeniería, el diseño y la administración. Al respecto, podemos tener en cuenta la siguiente reflexión en la que se analiza qué debemos procurar en la enseñanza del derecho, sobre todo en la discusión constante entre la teoría y la práctica:

“La educación jurídica debe generar la capacidad de revelar las posibilidades y capacidades de los abogados con respecto a la sociedad y el mundo natural en el que habitan (...) debe preguntarse y promover formas de entender el discurso y la práctica jurídicos que permitan comprender el papel que debe tener el abogado, por ejemplo, el papel que tiene con respecto al Estado de derecho en el que mora, el reconocimiento y protección de la naturaleza, la materialización de los derechos de los pobres y el desarrollo del pensamiento crítico”<sup>4</sup>

En segundo lugar, se puede justificar esta transformación, como una respuesta a la preocupación por la calidad y por garantizar el aprendizaje. En esta respuesta, el protagonista es el estudiante de derecho, pues los profesores nos hemos preocupado por innovar nuestras metodologías,

---

3. Al respecto, columna de Daniel: “Si bien el modelo de educación tradicional actual de nuestro país, reitero, ha permitido el surgimiento de abogados técnicos de alta calidad y ha llevado a los estudiantes a pensar como abogados, considero que su falta de evolución también ha dado como resultado un retroceso en la educación de nuevos profesionales. Por un lado, los abogados se están formando únicamente como expertos legales, pero no se les está enseñando conocimiento en manejo de proyectos, programación de servicios, administración de negocios, inteligencia artificial, entre otras áreas –aunque hay facultades que tienen módulos económicos y financieros–, lo que genera que los estudiantes no aborden los problemas desde distintas perspectivas o con una óptica integral. Por otro lado, se limita el desarrollo de la profesión al conocimiento de la colección de reglas y principios del Derecho, ignorando el surgimiento de nuevas disciplinas jurídicas en las que existe una interacción entre la ley y la tecnología”.

4. Educación jurídica e innovación: un ensayo crítico.



con la expectativa de cumplir de manera eficaz los objetivos de aprendizaje y que, de esta forma, al culminar el paso por la universidad, se logren las competencias definidas para ejercer la profesión jurídica.

En este punto, es necesario cuestionarnos sí, la incorporación de tecnologías y sobre todo estrategias pedagógicas mediadas por Tic's, pueden facilitar y mejorar los resultados de aprendizaje, de la tal manera que nuestros estudiantes, futuros abogados, adquieran destrezas y habilidades para resolver problemas jurídicos, pero en especial, y en lo que nos concentraremos en el desarrollo de esta capítulo, para comunicarse efectivamente y de forma clara con los ciudadanos y con sus colegas, abogados y no abogados.

Para dar una respuesta debemos tener en cuenta que las Tic's sí favorecen la construcción de estrategias pedagógicas por parte de los profesores, pero si no hay una reflexión innovadora de la necesidad y las razones por las cuales las estamos introduciendo en nuestros currículos y cursos, no necesariamente van a generar unos resultados de aprendizajes y unas competencias, (Cicero, 2018). Las Tic's en sí mismas favorecen la autonomía del estudiante, pues ayuda a que el aprendizaje sea auto gestionado, pero no adquieren un valor, si quienes diseñamos las estrategias no se lo agregamos. El propósito es lograr una alineación entre su incorporación y las competencias de nuestro oficio, los objetivos de nuestras materias y los contenidos temáticos de estas.

Si estamos reconociendo cambios en el ejercicio profesional, debido a la tecnología, podríamos considerar que también se debería redefinir las habilidades y destrezas. Para afrontar estos nuevos retos, las universidades y programas de derecho deben entonces preguntarte ¿qué requieren los futuros abogados para trabajar en una sociedad caracterizada por el cambio, la inmediatez y la eficiencia que trae la tecnología al servicio del derecho y de otras profesiones?

La reflexión en torno a este interrogante ya se viene dando por algunas universidades, sin embargo, en nuestra opinión, hay unas competencias transversales que se pueden adaptar a los cambios que están enfrentando

nuestros egresados. Puntualmente la competencia de comunicarse de forma efectiva y clara, y que, a través de la tecnología, puedan optimizar la comprensión de los destinatarios de nuestros mensajes. En concreto el interrogante que nos podríamos hacer y que abordaremos más adelante, es ¿qué estrategias mediadas por Tic's podemos incorporar para que los abogados se comuniquen efectivamente en la era digital?

## **Lenguaje Claro a través de las tecnologías de la información**

Tradicionalmente los productos generados del ejercicio del derecho, tales como los contratos, demandas, conceptos, respuestas a derechos de petición, entre otros, están pensados para ser consumidos por otros actores dentro del ámbito del derecho. Sin embargo, se ha perdido de vista que en una gran mayoría de ocasiones los usuarios o consumidores son personas que, si bien requieren de este producto, no tienen una educación o conocimiento siquiera superficial sobre el derecho. Esta aseveración no es una novedad, como tampoco lo es asegurar que muchos textos jurídicos son de difícil lectura y comprensión.

El problema hasta aquí planteado, y que no es nuevo para quienes venimos trabajando en fortalecer el derecho a comprender, lo podemos ejemplificar en los contratos, donde se busca mitigar el riesgo derivado de la negociación, pero se pierde en el camino el mensaje para las partes y al final no es muy claro las obligaciones que están adquiriendo y los detalles de la negociación (Vega Sainz, 2020). Este ejemplo encuentra justificación en un estudio realizado por la International Association for Contract & Commercial Management (IACCM), donde se concluyó que 9 de cada 10 administrados encuentran los contratos difíciles de leer y de entender (International Association for Contract & Commercial Management, 2015). Un análisis similar, se puede encontrar en un estudio reciente realizado por *Visual Capitalist*, donde se evidenció que se requeriría un promedio de 250 horas para leer de forma íntegra todos los

documentos de términos y condiciones necesarios para acceder a los diferentes servicios online tradicionales: Spotify, Facebook, Instagram, Twitter, entre otros (LePan, 2021).

Esta tendencia de generar productos de difícil comprensión para el ciudadano común ha venido cambiando con el pasar de los años, en parte por la aplicación de conceptos y herramientas de otras disciplinas en el derecho, y también por la creciente demanda de productos que sean comprensibles para quienes realmente son sus usuarios. Parte del cambio de dicha tendencia se ha generado gracias al lenguaje claro, que busca dotar de una mejor redacción dichos textos, con el fin de permitir el entendimiento de los mismos por parte de los destinatarios. En otras palabras, un texto está escrito en lenguaje claro cuándo “su redacción, su estructura y su diseño son tan transparentes que los lectores a los que se dirige pueden encontrar lo que necesitan, entender lo que encuentran y usar esa información”. (International Plain Language Federation, 2021)

Autores como Vitetta (2022) reafirman la importancia del lenguaje claro al resaltar que:

El lenguaje claro es una técnica lingüística necesaria para favorecer que la ley sea conocida por todos. La difusión de las corrientes que bregan por hacer accesible a la ciudadanía el derecho es fundamental para que los operadores jurídicos se convenzan de que es beneficioso expresarse mejor, considerando quién es el destinatario de sus textos (p. 388).

El lenguaje claro puede ser complementado con herramientas que permitan potenciar sus efectos. Tal es el caso del *Design Thinking*, el cual es un proceso de innovación donde se une el conocimiento y un entendimiento del contexto/entorno, para encontrar soluciones creativas que respondan a la realidad (Latorre *et al.*, 2020). Es decir, se trata de un proceso donde el usuario es el protagonista, pues se busca que la solución propuesta pueda resolver de forma efectiva el problema que presenta. Este proceso ha sido caracterizado por autoras como Margaret Hagn de la siguiente manera:<sup>5</sup>

---

5. <https://lawbydesign.co/>

1. Descubrir: Se realiza un primer borrador de las posibles necesidades del usuario, lo que permite concretar cuál es el problema que se pretende solucionar. Esta etapa debe estar caracterizada por un protagonismo del usuario, no se trata de generar una herramienta en concordancia con los deseos y necesidades del diseñador de esta, sino tomando en cuenta el punto de vista del usuario.
2. Sintetizar: Una vez se recopile la información, se debe empezar a catalogar y etiquetar con el fin de conservar los datos que puedan ser de utilidad y desechar aquellos de menos relevancia. La conclusión de esta etapa debería arrojar unas primeras luces sobre lo que debe y no debe hacer la solución.
3. Construir: Seleccionar las ideas que podrían dar una solución al problema y que puedan ser objeto de prototipación, es decir la construcción de un borrador de la solución.
4. Testar: Realizar pruebas para medir la idoneidad de la solución prototipada. La idoneidad solo puede ser medida si se realizan las pruebas en los sujetos que tienen el problema y están buscando una solución. Cabe recalcar que con el *Design Thinking* se busca llegar a soluciones que realmente respondan a las necesidades del usuario.
5. Evolucionar: Las necesidades de los diferentes usuarios están en constante cambio y en esa misma sintonía deben estar las soluciones. En consecuencia, aplicar el *Design Thinking* para la creación de herramientas implica adoptar la idea que deben estar en constante evolución para resolver las problemáticas de contextos y usuarios cambiantes.

En el momento que se aplican las etapas descritas para la solución de problemas en el ámbito legal, pasamos a denominar dicho proceso como *Legal Design Thinking*. Es decir, implementar la innovación en el derecho. En otras palabras, como bien lo define Pose Vidal es: “una metodología que ayuda a los juristas a encontrar soluciones de problemas a través de la creatividad” (2019).

Frente a este concepto, nos centraremos en su importancia dentro de la educación de los estudiantes de derecho y en su utilidad como medio para dotar de un lenguaje claro a las soluciones que ofrecen normalmente

los profesionales jurídicos, y que tienen por público objetivo usuarios no abogados.

En consecuencia, podemos observar el *Legal Design Thinking* desde dos (2) perspectivas:

Docencia universitaria	Parte de la competencia de comunicación oral y escrita
Uso de herramientas por parte de los docentes que faciliten el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje por parte de los estudiantes.	Fortalecimiento de la competencia de comunicación oral y escrita de los estudiantes.

## Desde la docencia universitaria

Aplicar el *Design Thinking* en la docencia universitaria implica, entre otras cosas, identificar al estudiante como un **usuario**, entender sus necesidades y su contexto, para así entregar una solución que logre solventar dichas necesidades. Esto tiene un grado de complejidad alto, más no imposible, pues se pueden agrupar estudiantes con necesidades, contextos y tipos de aprendizajes similares. Por ejemplo, algunos estudiantes entienden de mejor manera la información cuándo se presente de forma visual, mientras que otros las prefieren de forma verbal. De la misma manera, algunos estudiantes afianzan lo aprendido al interactuar con los demás, mientras que otros lo hacen de mejor manera de forma individual (Universidad Icesi, 2017).

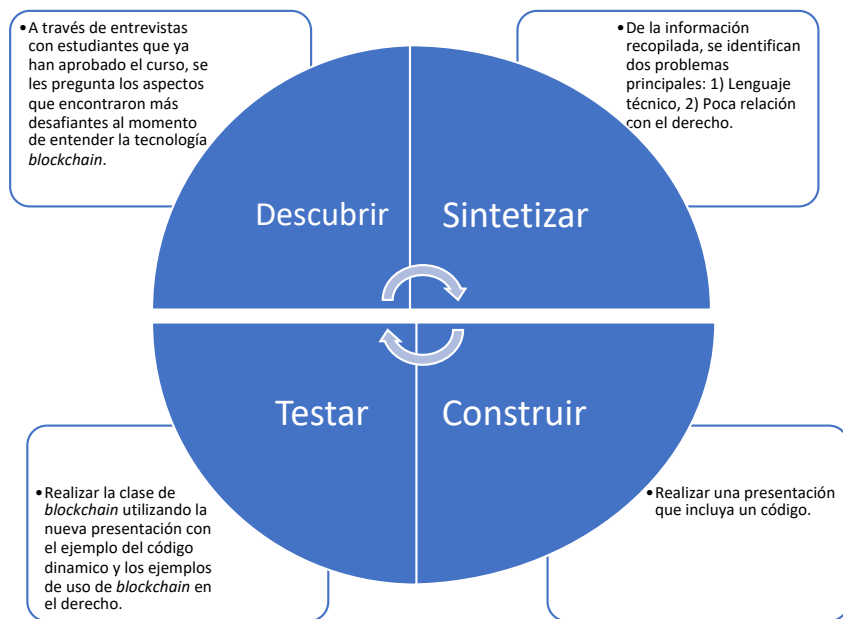
Para validar la utilidad de este método en el ámbito universitario, proponemos realizar la siguiente dinámica: Uso del *Design Thinking* para introducir el tema de *Blockchain*<sup>6</sup> a estudiantes de derecho que cursan la materia denominada *Legaltech*, donde se busca entender el impacto que ha tenido y tendrá la transformación digital en el ejercicio del derecho.

---

6. Base de datos distribuida, esto es, descentralizada u operada desde diferentes puntos, servidores o nodos de una red, cuyos fundamentos técnicos se anclan en la llamada tecnología de registros distribuidos (Barrio, 2019).

**Figura 1**

Modelo Legal Design Thinking



Fuente: elaboración propia.

## Como parte de la competencia de comunicación oral y escrita

La Universidad Icesi, tiene dentro de algunos de sus cursos una competencia de comunicación oral y escrita, la cual es: Elaborar materiales comunicativos (textos orales y escritos, conjuntos de datos, audiovisuales, entre otros) utilizando adecuadamente los criterios y técnicas propios del formato en que se elaboran, según el auditorio y el propósito comunicativo. Teniendo como fundamento la competencia descrita, cobra especial relevancia el concepto de *Legal Design Thinking*, pues como se mencionó en líneas previas, puede ser aplicado para dotar de diseño<sup>7</sup> a

7. Traducir los términos legales en un lenguaje amable y cercano con los usuarios.

los documentos jurídicos con el fin de convertirlos en un material acorde a su público objetivo, para que así cumplan con su propósito comunicativo.

Esto implica introducir elementos que en principio parecen ajenos al derecho en las diferentes clases tradicionales. Tomemos como ejemplo la clase de contratación, donde normalmente el objetivo de aprendizaje es conocer, comprender e interpretar para su aplicación a situaciones concretas los más importantes contratos típicos y atípicos, del derecho civil y comercial.

Si quisiéramos aplicar el diseño a dicha clase, tendríamos que iniciar entendiendo que el contrato es una herramienta que permite recoger las negociaciones de dos partes dotándola de efectos jurídicos. Es decir, crea obligaciones para las partes quienes, por supuesto, son los más interesados en conocer los pormenores de dicho contrato. En consecuencia, como bien indica Vega Sainz (2020): “Los contratos no deberían solo ser redactados, sino diseñados para que sus verdaderos usuarios puedan darles un uso real y útil” (p. 307).

Para poder cumplir con el propósito indicado por Vega, es imprescindible en primer lugar entender el concepto de contrato y saber cómo aplicarlo en casos concretos, como por ejemplo podría ser la compra de un *Iphone* (contrato de compraventa). En otras palabras, cualquier tipo de competencia en comunicación oral y escrita mediada por el diseño, debe apalancarse en una base de conocimiento sólida. No se puede transformar en gráficas, infografías y diagramas aquello que no entiendo. En conclusión, introducir este tipo de competencias no puede en ningún caso significar un descuido o distanciamiento de los conceptos, teorías y demás conocimientos necesarios para el estudiante de derecho en formación.

Habiendo realizado la aclaración anterior, validemos de qué manera podría incluirse el diseño. Por ejemplo, se han venido utilizando diferentes tipos de herramientas, que van desde las más sencillas: tamaño de letra, tipografía y espacio en blanco; hasta las que requieren un mayor grado de desarrollo en competencias de diseño, pero que pueden ser realizadas por estudiantes de derecho, como: diagramas, líneas de tiempo, gráficos e iconos. Entonces se podría, por ejemplo, al momento de validar

técnicas de redacción de contratos, no solo ver lo relativo a cláusulas y su contenido jurídico, sino también conocer las herramientas descritas anteriormente y aplicarlas en dicha redacción, incluyendo entonces en un contrato de mutuo, una línea temporal que indique claramente los plazos a cumplir por parte del deudor.

Introducir *Legal Design Thinking* para fortalecer la competencia de comunicación oral y escrita debería ser una obligación para los programas de derecho. No solo porque responde a la necesidad de competencia interdisciplinarias en la educación legal, sino porque es beneficioso para los destinatarios de los textos y debería ser la respuesta natural a un contexto dinámico y cambiante donde el derecho también debe ajustarse. Para ello no se debe pensar en una electiva sino en una competencia transversal a todo el plan de estudios del programa (Murray, 2021).

Ahora bien, una vez enunciado y explicado las dos perspectivas desde las cuales se puede observar el *Legal Design Thinking*, es pertinente adentrarnos en lo referente a algunos ejemplos de herramientas que se pueden encontrar en el ecosistema y que nos pueden ayudar en la labor docente.

Para diferentes autores la clave está en el cumplimiento de tres requisitos por parte de estas herramientas, y son: la factibilidad, la accesibilidad y la flexibilidad. Este concepto es de gran importancia pues nos ayudará a medir los diferentes aplicativos que pueden propender por la aplicación del *Legal Design Thinking* en la educación de los estudiantes de derecho. Joaquín Santuber (2020) define estos requisitos de la siguiente manera:

- Factibilidad: De nada me sirve una herramienta que por su complejidad técnica no puede ser utilizada sino por expertos en temas de programación o diseño. Esto no significa que debe ser fácil, solo que debería poder ser utilizada por cualquier persona con un mínimo de entrenamiento.
- Accesibilidad: Debe ser *open source*, es decir, de uso libre por parte de la comunidad. En lo posible que se trata de una herramienta libre que elimine las barreras de entrada y de uso por parte los potenciales usuarios.



- Flexibilidad: Debe adaptarse a diferentes situaciones. Es decir, debería poder ser utilizada tanto en ambientes de educación netamente virtuales, así como en ambientes híbridos o presenciales.

Pondremos a prueba estos enunciados al estudiar a fondo una herramienta utilizada regularmente al momento de aplicar *Legal Design Thinking* en el aula de clase, la cual se denomina *Marvel App*.

*Marvel App* permite el diseño de prototipos de forma sencilla y por prototipos hacemos referencia a cualquier tipo de representación de una idea. Es decir, la aplicación facilita la realización de gráficos y borradores de soluciones interactivas. En otras palabras, sus funciones se pueden resumir en las siguientes:

1. Creación de maquetas, sitios web y prototipos de aplicaciones.
2. Interacciones realistas de los usuarios con los prototipos diseñados.
3. Herramientas que asisten al creador en la realización de los diseños. Además, permite generar códigos al instante de CSS, Swift y XML.
4. Funciones de colaboración que permiten un acceso simultaneo de varios usuarios, lo que permite modificaciones en tiempo real.

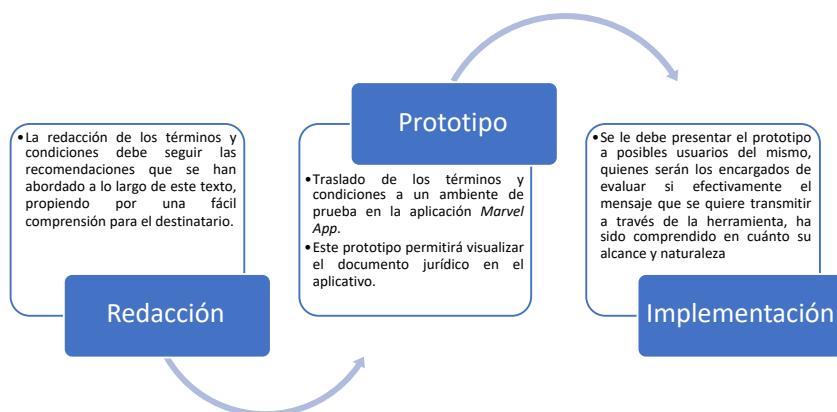
En este caso encontramos que la aplicación es:

- Factible: Dado que puede ser utilizada por usuarios que no sean expertos en programación, por lo que estudiantes de derecho y docentes podrían utilizarlas.
- Accesible: Pues no requiere ningún tipo de pago para el acceso a funciones básicas del aplicativo.
- Flexible: Se puede utilizar en cualquier ambiente de educación y además puede ser utilizado para diferentes tipos actividades.

Así que, si le pidiéramos a nuestros estudiantes del curso de contratación electrónica que redactaran un contrato de términos y condiciones para un aplicativo, y que utilizaran *Marvel App* para el prototipado, podrían hacer lo siguiente:

**Figura 2**

Secuencia del desarrollo de un prototipo

*Fuente:* elaboración propia.

En conclusión, el derecho no es ajeno a la necesidad que tienen sus usuarios de contar con productos legales entendibles y “digeribles”. Esto ha propiciado cambios en las diferentes facultades de derecho, introduciendo conceptos y herramientas de otras disciplinas, tal como el *Legal Design Thinking*, que han permitido fortalecer las competencias de comunicación y han dotado a los docentes de opciones al momento de formar a los nuevos abogados, teniendo en cuenta las diferentes formas de aprendizaje de los estudiantes.

## **Estrategias para fortalecer la comunicación clara a través de las tecnologías de la información**

Se puede argumentar que una de las causas de que el lenguaje jurídico siga considerándose como oscuro, ambiguo y de difícil comprensión, es la réplica de los métodos de enseñanza del derecho, que se ha preocupado siempre por un aprendizaje reproductivo<sup>8</sup> y dogmático. Los profesores

---

8. Que reproduce esquemas imperantes y espera la repetición de estos por parte de los estudiantes en sus actividades evaluativas.

nos centramos en definiciones, teorías, normas y demás categorías, que durante la carrera los estudiantes difícilmente comprenden pero que terminan replicando cuando están en el ejercicio profesional.

Centrándonos en la enseñanza y su relación con el lenguaje jurídico, es necesario preocuparnos porque el profesor y el estudiante de derecho estén en una misma sintonía, es decir, que el proceso de comunicación no solo se base en la transmisión de un contenido, sino en la adquisición de competencias que se han definido para cada curso del programa. La competencia transversal de comunicación efectiva, clara y comprensiva, debería estar en cada una de las materias, y esto no implica que el profesor cambie el significado de su curso, sino que, a través de la innovación, genere nuevas formas de transmisión del conocimiento (González y Castillo, 2017).

No podemos perder de vista que el proceso de enseñanza-aprendizaje implica una constante actualización, pues las necesidades de los estudiantes cambian en congruencia con los cambios de la sociedad. Así pues, y en búsqueda de una educación de calidad, se ha hecho esencial la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en dicho proceso.

La incorporación de las nuevas tecnologías en el proceso de enseñanza-aprendizaje, puede ser una buena herramienta que, en primer lugar, genere un acercamiento de los docentes y estudiantes, dado los nuevos hábitos sociales que esos estudiantes han adquirido, incluso a estos últimos los llaman como la “generación digital”.<sup>9</sup> En segundo lugar, porque las competencias digitales se han convertido en una necesidad para el

---

9. Al respecto ver: Sánchez-Barrueco, María-Luisa, y José Ramón Canedo Arrillaga. Innovación pedagógica en Derecho de la Unión Europea mediante el uso de las TIC's: algunas herramientas. En Canedo Arrillaga, M.P. y Gordillo L.I., *Los perfiles del jurista del siglo xxi*. Thomson Reuters-Aranzadi, 2016, pp.177-201. Está acostumbrado al flujo rápido de datos y a la instantaneidad, presenta habilidades destacadas para la búsqueda de datos y la asimilación de nuevas aplicaciones. Sin embargo, necesita entrenamiento en el filtrado y procesado de la información. Prefiere lo visual al texto y presenta una tolerancia reducida al «aburrimiento», que genera pérdida de atención y desconexión con el desarrollo de la clase. Presenta además cierta dependencia de las redes sociales, que utiliza asiduamente para el ocio y entretenimiento, obviando su aplicación para el aprendizaje.

ejercicio de la profesión y, en tercer lugar, porque facilitan el aprendizaje, debido a que involucra principalmente al estudiante, su autonomía, y una metodología activa, facilitando la apropiación por sí mismos de conceptos y contenidos propios de la materia, así como la evaluación de su progreso (Sánchez *et al.*, 2016).

Esta idea es tan valiosa, que ya ha sido abordada por entidades como La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OECD), quienes propusieron competencias y estándares con respecto a las TIC's desde la dimensión pedagógica (Leyva *et al.*, 2018).

En desarrollo de la idea anterior se han pronunciado varios autores quienes han resaltado la importancia que tiene la implementación de instrumentos digitales en la educación, no solo porque permiten un mayor acercamiento con los estudiantes y su contexto actual, sino porque también los prepara por un mundo que se encuentra en un constante proceso de cambio y digitalización. Tal es el caso de Cabrera y Ochoa, quienes indican que:

Se requiere de una educación activa, en la que los estudiantes tengan oportunidad de emplear conocimientos para desarrollar destrezas y habilidades que demanda la sociedad actual. Estas destrezas y habilidades, desde luego, no pueden desarrollarse al margen de las herramientas digitales. Varios estudios empíricos han demostrado que la integración de estos recursos a los procesos de enseñanza-aprendizaje contribuyen significativamente a reducir la brecha digital. (2021, p. 276)

Ahora, como hemos dicho en capítulos anteriores, esta incorporación no puede hacerse solo para tener un curso atractivo, motivador o que mejore la experiencia de un estudiante. Tampoco puede hacerse, solo con la finalidad de formar futuros profesionales con habilidades tecnológicas para el trabajo, porque si relacionamos esto con el lenguaje, tenemos que evidenciar otras problemáticas que no hacen parte de este capítulo, esto es lo práctico, corto y simbólico que debe ser la comunicación a través de medios digitales. El lenguaje jurídico tradicional

parece entrar en conflicto con estos nuevos medios, que se caracterizan por su velocidad y brevedad, en el que no hay cabida para el lenguaje complejo del Derecho.

Entonces, ¿cómo podemos introducir las TIC's en nuestras clases para que realmente fortalezcan competencias transversales? Para responder este interrogante, retomaremos algo que ya habíamos adelantado, al plantear la necesidad de alinear competencias, contenidos y herramientas tecnológicas. En esta parte, queremos ocuparnos de la competencia de comunicación efectiva, y específicamente con la intención de aquella que se preocupe por el componente de lenguaje claro en el derecho.

Con este fin, en un primer momento podemos sugerir cómo guía la siguiente pregunta: ¿la herramienta tecnológica permite evidenciar los preconceptos que tienen los estudiantes de ciertos términos jurídicos? Esto principalmente, porque muchas palabras del derecho tienen un significado técnico en nuestra área, pero en otros contextos pueden tener otro, ejemplo arbitraje, autos, oficio, demanda, entre otros. En un segundo momento preguntarnos si ¿la herramienta tecnológica facilita la comunicación entre profesor y estudiante? Esto porque durante la clase, muchos estudiantes se sienten limitados para interactuar de forma abierta. Teniendo en cuenta esto, a continuación, proponemos y hacemos una categorización de las diferentes herramientas tecnológicas y una descripción de algunas de ellas que pueden fortalecer esta competencia, así como sus ventajas respecto a la aclaración del lenguaje.

Las herramientas tecnológicas han sido clasificadas por la doctrina de la siguiente manera (Cabrera y Ochoa, 2021):

- Interna: Son realizadas directamente por el docente y en general no dependen exclusivamente de *software* de terceros. Tal es el caso de las trivias, los casos, los foros, entre otros.
- Externa: Aquellas que dependen de *software* y/o aplicativos de terceros y que en muchos casos implican un pago por su uso, lo cual representa una barrera de entrada para su adopción y masificación.

A continuación, plantearemos algunas herramientas, tanto internas como externas, que pueden cumplir con el objetivo planteado:

## **Evaluación de preconceptos a través de encuestas digitales**

Las encuestas digitales, en una sesión de clase presencial o virtual, permiten al profesor hacer una evaluación formativa del grupo y a los estudiantes una autoevaluación de algunos conceptos o términos que se abordaran en la clase. Con esta herramienta se pueden crear preguntas con respuestas cerradas o abiertas, al inicio de un tema nuevo para detectar el grado de conocimiento previo entre los estudiantes, y que ellos mismos evalúen los resultados que se dan al interior del grupo, posteriormente cuestionar sobre por qué se dieron algunas respuestas y reflexionar sobre esto.

*Google Forms:* Permite planificar eventos, enviar encuestas, hacer preguntas a los alumnos y/o recopilar otros tipos de información de forma fácil y eficiente.

## **Cápsulas de videos o podcast**

La grabación de videos cortos o audios tipo podcast por parte del profesor, previamente a la clase o al finalizar esta, puede servir como glosario de algunos términos jurídicos que usamos a diario y que ayudan a aquellos estudiantes que sienten temor de plantear preguntas durante el desarrollo de la clase.

*Flipgrid:* Es una herramienta gratuita de *Microsoft* que nos permite subir videos y que ofrece muchas posibilidades dentro del aula. Es una plataforma de aprendizaje social que, entre otras cosas, permite crear debates en clase. El profesorado se sirve de los diferentes temas que se ofrecen en la plataforma para proponerlos en el aula y los estudiantes intervienen grabándose en pequeños videos y exponiendo su opinión. De esta forma, el alumnado adquiere diferentes habilidades como hablar en público y dar voz a sus ideas de una manera diferente.

## Presentaciones interactivas

Este tipo de herramientas permiten generar una mayor participación del estudiante, pues cambia su rol de mero espectador, al de participante activo dentro del desarrollo de la clase. El docente a través de estas presentaciones realiza preguntas, encuestas y lluvia de ideas sobre conceptos o temas específicos, lo que le permite conocer de primera mano si se están cumpliendo o no, con los resultados de aprendizaje esperados y sino poder realizar los cambios necesarios.

*Mentimeter*: Se trata un *software as a service* (SaaS),<sup>10</sup> donde se permite crear presentaciones interactivas agregando preguntas, encuestas, cuestionarios, diapositivas, imágenes, entre otras cosas. Lo que hace realmente interesante a esta plataforma es que promueve la participación de todos los estudiantes dado que tiene las siguientes características (Hernández Yáñez, 2022):

- Facilidad de uso y acceso.
- Anonimato en las respuestas, lo que elimina o por lo menos disminuye el factor timidez al momento de participar.
- Bidireccionalidad pues se establece una clase de conversación dinámica entre el docente y los alumnos.

## Creación de contenidos

La creación de contenidos es uno de los mayores retos a los que se enfrenta los docentes y el que podría tener mayor relación con la competencia de comunicación efectiva. No se trata en ningún caso de perder de vista los objetivos de aprendizaje y transformar la clase exclusivamente

---

**10.** El *software* como servicio (SaaS) permite a los usuarios conectarse a aplicaciones basadas en la nube a través de Internet y usarlas. SaaS ofrece una solución de software integral que se adquiere de un proveedor de servicios en la nube mediante un modelo de pago por uso. Usted alquila el uso de una aplicación para su organización y los usuarios se conectan a ella a través de Internet, normalmente con un explorador web.

en un tema lúdico, pero la inclusión de videos, gráficos, infografías, fotografías y aplicativos puede comunicar de forma más eficiente conceptos y teorías que por su nivel de complejidad y tecnicismo pueden ser difíciles de explicar por parte del docente y difíciles de apropiar por parte del estudiante.

*Explain Everything*: permite crear videos explicativos a partir de apuntes. Se podrá insertar PDF's, imágenes, videos, dibujar y escribir, mientras se desarrolla la clase. Todo lo anterior se graba en un video que puede ser compartido de forma posterior con los estudiantes.

## Conclusiones

Incorporar las TIC's a los cursos de derecho en las diferentes universidades no es un tema superficial, todo lo contrario, se trata de dar respuesta a un elemento que ya juega un rol importante en la sociedad. Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ya hacen parte de la cotidianidad de una mayoría de ciudadanos, sin importar su nivel educativo y/o profesión, por lo que negar su utilidad e importancia únicamente retrasaría una transformación inevitable y desconectaría paulatinamente a los estudiantes del contenido y las metodologías tradicionales utilizadas por sus docentes.

La carrera de Derecho no es ajena a este planteamiento, todo lo contrario, es una de las que requiere con mayor premura la implementación de estas nuevas herramientas. La prontitud anotada obedece a dos motivos principales, explicados a detalle en este texto, que son: (1) La introducción y fortalecimiento de competencias de oralidad en los estudiantes de derecho, específicamente las relacionadas con lenguaje claro; (2) Uso de instrumentos por parte de los docentes que faciliten el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje por parte de los estudiantes.

El primer motivo planteado tiene gran relación con los productos jurídicos que generan los abogados y los que se espera que estructuren



los estudiantes una vez se gradúen. Cabe recordar que gran parte de los documentos redactados por profesionales del derecho tienen por público objetivo personas sin educación legal, por lo que debería ser una obligación que dichos documentos se realicen con un lenguaje sencillo y comprensible para estos usuarios, objetivo que solo se puede cumplir en la medida que las facultades de derecho incluyan en su malla curricular, de forma transversal, competencias relacionadas con la oralidad y el lenguaje claro. Ya exploramos en este texto, que uno de los conceptos que puede ser de utilidad en esta meta es el de *Legal Design Thinking*.

El segundo motivo está relacionado con el provecho que pueden extraer los docentes de derecho de estas plataformas y nuevos mecanismos, con el fin de mejorar o generar nuevas metodologías de enseñanza. Esto puede ser de gran utilidad, teniendo en cuenta la dificultad que representa algunos conceptos teóricos para los estudiantes de derecho y las diferentes formas de aprendizaje. Las presentaciones interactivas y las plataformas de creación de contenido pueden ser aliadas interesantes para mejorar la transmisión de conocimientos, donde se pueda conectar de una mejor manera con las nuevas generaciones. Autores como Molinero y Chávez (2019) han realizado estudios que refuerzan esta conclusión, encontrando que al utilizar herramientas tecnológicas en clase se involucra a los estudiantes en su formación, se mejora el proceso de enseñanza-aprendizaje, y adicionalmente se aumenta su espacio social.

Finalmente, lograr la correcta implementación de las TIC's en nuestros cursos de derecho y superar los diferentes desafíos que se anteponen, nos llevará a un enorme avance, no solo jurídico, sino como sociedad, puesto tendríamos docentes ajustados a las nuevas realidades y herramientas, y abogados capaces de crear, a través del *Legal Design Thinking* por ejemplo, documentos e instrumentos comprensibles para sus usuarios, lo que debería redundar en ciudadanos más conscientes de las obligaciones y derechos que adquieren o ya poseen.

## Bibliografía

- Bonilla Maldonado, Daniel. (2020). Educación jurídica e innovación tecnológica: un ensayo crítico. *Revista Direito GV* 16 n.º 1: 3- 18. <https://www.scielo.br/j/rdgv/a/XrTM5vMdpPch54ZXD3tywJF/?lang=es>
- Batista, Alejandro. (2010). *Derecho 2.0. el lugar de la tecnología en la formación de los operadores jurídicos*. SEDICI Universidad Nacional de La Plata, 4-7. [https://repositoriosdigitales.mincyt.gob.ar/vufind/Record/SEDICI\\_52e900c902697052844acd85c2cd4f2d](https://repositoriosdigitales.mincyt.gob.ar/vufind/Record/SEDICI_52e900c902697052844acd85c2cd4f2d)
- Blanco Escandón, Celia. (s.f.). Consideraciones sobre el léxico jurídico en la era cibernética. *Revista en el acero de la biblioteca jurídica virtual* n.º 32: 451 <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/juridica/issue/view/654>
- Sánchez, María Luisa, y Canedo Arrillaga, José Ramón. (2016). Innovación pedagógica en Derecho de la Unión Europea mediante el uso de las TIC's: algunas herramientas. En Canedo Arrillaga, M.P. y Gordillo, L.I. *Los perfiles del jurista del siglo xxi*. Thomson Reuters-Aranzadi, 177-201.
- Benfeld E., Johann S. (2020). Profesión legal y tecnologías de la información y las comunicaciones: una discusión necesaria. *Revista chilena de derecho y tecnología* 9. n.º 2: 5-31. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0719-5842020000200005](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-5842020000200005)
- Cicero, Nidia. (2018). Innovar la enseñanza del derecho ¿Solo se trata de tecnologías de la información y comunicación? *Revista pedagógica universitaria y didáctica del derecho* 5 n.º 2: 91-110. <https://pedagogia-derecho.uchile.cl/index.php/RPUD/article/view/51976>
- Ruelas Monjardín, Ana Luz. (2019). Metodología jurídica digital: conceptualización y problemáticas para su construcción. *Derecho y cambio social* 55: 716-751. [file:///D:/usuarios/1116237750/Downloads/Dialnet-MetodologiaJuridicaDigital-6967882%20\(2\).pdf](file:///D:/usuarios/1116237750/Downloads/Dialnet-MetodologiaJuridicaDigital-6967882%20(2).pdf)
- González Bello, Edgar y Navarro Castillo, Adolfo. (2017). La enseñanza universitaria en derecho con el uso didáctico de las TIC. *Revista de investigación en Derecho, Criminología y Consultoría Jurídica* / Benemérita

- Universidad Autónoma de Puebla, México n.º 20: 23-36 file:///D:/usuarios/1116237750/Downloads/Dialnet-EnseñanzaUniversitariaEnDerechoConElUsoDidactico-6622325%20(2).pdf
- Ámbito jurídico. (2018, 11 de noviembre). Educación y tecnología: de la mano. <https://www.ambitojuridico.com/noticias/tecnologia/educacion-y-cultura/educacion-y-tecnologia-de-la-mano>
- Acevedo, Daniel. (2018). *Tecnología, Derecho y la transformación de esta profesión: ¿por dónde empezar?* (I), Ámbito jurídico, <https://www.ambitojuridico.com/noticias/columnista-online/tic/>
- Cabrera Calle, Darío y Ochoa Encalada, Sergio. (2021, 1 de julio). Herramientas tecnológicas y educación activa: Aprendizajes y experiencias desde una perspectiva docente. *Episteme Koinonia* 4, n.º 8: 265. <https://doi.org/10.35381/e.k.v4i8.1356>
- Hernández Yáñez, Luis, (2022). (ed). *Jornada Aprendizaje Eficaz con TIC en la UCM*. Madrid: Ediciones Complutense.
- Latorre Cosculluela, Cecilia., Vázquez Toledo, Sandra., Rodríguez Martínez, Ana., y Liesa Orús, Marta. (2020, 10 de diciembre). Design Thinking: creatividad y pensamiento crítico en la universidad. *Revista Electrónica de Investigación Educativa* 22. <https://doi.org/10.24320/redie.2020.22.e28.2917>
- Leyva López, Hermelinda Patricia, Pérez Vera, Monserrat Gabriela y Pérez Vera, Sandra Mercedes. (2018, 28 de junio). *Google Forms* en la evaluación diagnóstica como apoyo en las actividades docentes. Caso con estudiantes de la Licenciatura en Turismo / *Google Forms* in the diagnostic evaluation as support in the teaching activities. Case Students Bachelor of Tourism». *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo* 9, n.º 17: 84-111. <https://doi.org/10.23913/ride.v9i17.374>
- Vega Sainz, José A. (2020, 26 de junio). Legal Design Thinking, visuales en los contratos y su validez legal. *Revista Jurídica Austral* 1, n.º 01: 303-18. <https://doi.org/10.26422/RJA.2020.0101.veg>
- Vitetta, Mariano. (2022, 20 de junio). El lenguaje claro en la doctrina jurídica: conveniencia de su aplicación en un supuesto de comunicación

entre especialistas. *Revista Jurídica Austral* 3, n.º 01: 367-90. <https://doi.org/10.26422/RJA.2022.0301.vit>

International Plain Language Federation. (2021, 22 de diciembre). *Plain Language - International Plain Language Federation*. <https://www.iplfederation.org/plain-language/>

LePan, N. (2021, 25 de enero). *Visualizing the Length of the Fine Print, for 14 Popular Apps*. Visual Capitalist. <https://www.visualcapitalist.com/terms-of-service-visualizing-the-length-of-internet-agreements/>

# ¿Y si lo dibujo?

---

## **El Pensamiento Visual como herramienta de Aprendizaje y Comunicación aplicado al Derecho Privado**

Eliana Romero Vivas<sup>1</sup>

---

1. Mi nombre es Eliana Romero y mi pasión es la educación. Desde pequeña siempre tuve una tendencia a expresarme a través del dibujo. En aquella época no tenía claro la conveniencia ni el propósito de esta actividad, no fue hasta muchos años después que logro unir los puntos. Soy abogada de la Universidad Católica de Colombia. Soy estudiante y candidata a Doctora en derecho de la Universidad de Los Andes, Colombia, Magister en derecho privado de la Universidad de los Andes y Especialista en derecho de los negocios internacionales de la misma universidad. Profesora de cátedra de la materia de Propiedad y derechos reales de la Universidad de Los Andes.

## Introducción: ¿Y si la oportunidad de tu vida está a un dibujo de distancia?

Por aquel tiempo trabajaba como profesora asistente de mi mentor —un profesor de mucha sabiduría y conocimiento en la facultad— cuando me asignó el tema de explicar qué era una sociedad comercial, no estaba muy emocionada. No obstante, organicé con esmero un mapa mental para enseñarle a arquitectos, ingenieros, artistas entre otros, lo que era una sociedad comercial. —¿No quieres que te permita usar mis diapositivas? — me dijo mi mentor cuando le insinué el uso del mapa— No señor— le contesté. La clase resultó muy bien y en la siguiente volví a dibujar en vivo un mapa mental sobre el contrato de franquicia.

Al terminar el semestre me sorprendió con la noticia de que había una oportunidad de dictar una clase o cátedra, y me dijo que si me interesaba yo podría dictarla; creo que el lector puede adivinar cuál fue mi respuesta.

Después de un tiempo mi mentor me dijo que me había dado la oportunidad porque sabía que era capaz de explicar y dar a entender un tema, y que para este propósito siguiera haciendo mis “árboles” o mapas mentales.

La verdad, creo que me dio este trabajo, no porque yo contara con la experiencia para hacerlo, sino porque vio en mi la voluntad o el compromiso de ayudar a otros a **entender**; esta es mi motivación máxima. Sin dudarlo, ante el reto de dictar una clase de derecho privado, comprendí que el **dibujo** —esa actividad que realizó desde niña— era el camino para hacerlo. Gracias a mi mentor Mauricio Rengifo hoy y siempre.

## Dictar clase y la filosofía docente

La labor docente que realizo tiene una estrecha relación con el lenguaje claro, esto en el sentido que para mí —tal como lo expresa el pedagogo Héctor Ruiz— *enseñar es ayudar a entender*, en concreto en el área del derecho civil privado.

De esta manera, los procesos de aprendizaje de mi clase buscan, de alguna manera, seguir dos premisas:

- El estudiante que ha aprendido comprende los temas propuestos (entender a través del pensamiento visual)<sup>2</sup>
- El estudiante que ha aprendido también es capaz de evocar la información (memorizar o memorización en la memoria de largo plazo con la ayuda del pensamiento visual)

En últimas, el estudiante respecto del objeto de estudio será capaz de comprenderlo y recordarlo —con suerte— dentro de un largo periodo de tiempo, o lo que yo llamo “aprender para la vida”.

El propósito de este escrito es compartir con el lector cómo la herramienta del pensamiento visual o dibujo, puede contribuir en los procesos de aprendizaje y comprensión entre otros.

En la primera parte abordaré el tema de cómo aprendemos con nuestro cerebro y en concreto, *cómo ayuda el dibujo a comprender*; en la segunda se hablará del *dibujo y sus beneficios* o el fenómeno de *drawing effect*. En la última parte compartiré cómo implemento la metodología concretamente, a la clase que dicto y que recibe el nombre de derecho de propiedad o bienes.

## Cómo ayuda el dibujo a comprender

### Cómo aprendemos con el cerebro

Al investigar en otros campos acerca de la pedagogía —v.gr. neurobiología, psicología del aprendizaje y la neuropedagogía— he encontrado que el “gran protagonista” del aprendizaje es el **cerebro**. Por ende, es relevante

---

2. Para efectos de este escrito, el pensamiento visual se entiende como el proceso de expresar las ideas en un medio físico, en concreto la expresión de ideas a través del dibujo.

conocer las particularidades de este órgano y cómo influye en el tan anhelado aprendizaje.<sup>3</sup> Según autores como Tony Buzan y la matemática PhD Hazel Wagner<sup>4</sup> el cerebro aprende principalmente a través de:

- palabras clave o ideas clave
- imágenes
- asociaciones con otra información
- analogías y metáforas

Siguiendo con el tema del cerebro y su implicación en el proceso de aprendizaje, quisiera ilustrar un poco dos cuestiones, explicados por el experto Héctor Ruiz Martín:<sup>5</sup> *¿cómo aprende el cerebro?*; ¿cómo ingresamos información a nuestra memoria de largo plazo? Estos temas en concreto, se relacionan con el tema central del pensamiento visual, al avalar el uso del dibujo en los procesos cognitivos.

Si tuviera que describir qué es aprender, diría que es la forma mediante la cual comprendo el mundo y hago sentido de lo que me rodea. De esta manera, se puede decir que, en esta vida, todos los seres humanos somos ***aprendices constantes***.

Es aquí en donde entra en escena la memoria. La memoria es un *conjunto de facultades* que hacen posible el aprendizaje de un popurrí de detalles o habilidades (amarrarse los zapatos, las causas de la Primera Guerra Mundial, quién es mi madre...). No obstante, lo fascinante de la memoria es que no podemos hablar de *una* memoria, sino de varias clases de memorias (conjunto de habilidades) (Ruiz Martín, 2021, p. 18) de las que dependemos para hacer sentido de nuestra realidad.

---

3. Este es, por así decirlo, la consigna de la relativamente joven neuropedagogía. Algunos de sus exponentes son Francisco Mora (España) y Héctor Ruiz (España).

4. Wagner, Hazel. (s.f.). *Want to learn better? Start mind mapping*. TEDxNaperville. <https://www.youtube.com/watch?v=5nTuScU70As>

5. Ruiz Martín, Héctor. (2021). *Aprendiendo a aprender: mejora tu capacidad de aprender descubriendo cómo aprende tu cerebro*. Ed. Vergara.



En concreto, en el aprendizaje de la información o el conocimiento son necesarias dos memorias: *la memoria de trabajo y la memoria a largo plazo*.

### **a) Memoria de trabajo: la puerta de acceso al conocimiento**

La memoria de trabajo es el “espacio mental” donde situamos aquella información a la que estamos prestando atención en *cada momento* (Ruiz Martín, 2021, p. 19). Diría que es el espacio mental del AHORA, tanto como si le pregunto al lector ¿en qué piensas? o le pido que piense en un simio verde, los dos casos requieren que traigamos una información determinada al momento presente; esa es la función de la memoria de trabajo. No obstante, su *capacidad es limitada* a número pequeño de información (se puede manipular cada vez entre 4 o 7 datos, pero no mucho más) y no se puede abusar tampoco de sus recursos limitados, limitación relacionada con el fenómeno conocido como la **Teoría de la carga cognitiva**.

La Teoría de la carga cognitiva presupone que hay ciertos tipos de esfuerzos mentales que diezman o “gastan” los recursos o capacidad de atención de nuestra memoria de trabajo. En este sentido, por ejemplo, si voy a aprender el alfabeto griego, la gran dificultad del tema mismo me deja el cerebro “frito” después de unas horas de estudiar el tema (carga cognitiva intrínseca). Ahora bien, si resulta que para aprenderlo lo asocio con imágenes cotidianas y lo dibujo en un cuaderno (es decir, manipulo la información y le doy significado) estoy hablando de un gasto de recursos gracias a una *carga cognitiva relevante*. Pero el peor escenario sería aquel, en el que mientras leo sobre el alfabeto también reviso las redes sociales (carga cognitiva ajena).

Según esta teoría, para el aprendizaje es necesario un uso sabio de los recursos energéticos y atencionales, buscando evitar a toda costa su “malgaste” en distracciones (e.g. navegar el internet, ver videos en youtube, chatear...).

De esta manera, dado lo limitada de nuestra memoria de trabajo, lo que he concluido es que, hay que aprovechar los recursos atencionales de mis estudiantes y por ello, construir o explicar el conocimiento de forma

gradual, con un número limitado de conceptos en cada sesión, acompañados siempre de ayudas visuales especiales.<sup>6</sup> Comprendí que algo más debía ser empleado, es allí, cuando identifiqué al dibujo como un gran aliado. En palabras de C. Gallo (2016a): “successful educators have learned that a combination of pictures and words facilitates learning much more than words could do on their own” (p. 127).

En concreto, al emplear los dibujos como ayuda visual se obtienen grandes beneficios: de una parte, se alivia o se hace mucho más llevadera la carga intrínseca de un tema (e.g. los elementos de la posesión explicados con el dibujo de una montaña); y de otra, ayuda a mantener la atención del estudiante, ya que el cerebro mantiene su enfoque si tiene algo que observar,<sup>7</sup> disminuyendo así, el nivel de distracción en la clase.

## **b) Memoria a largo plazo: ¿Qué significa memorizar algo?**

Si bien es necesaria la primera interacción o encuentro con la información a través de la memoria de trabajo, ello no garantiza el hecho mismo de un verdadero aprendizaje: el que perdura en el tiempo. ¿Puede por ejemplo el lector recordar y dibujar un billete de \$10.000<sup>8</sup> de memoria? Lo más probable es que no, y la razón es que, a pesar de interactuar con la información (e.g. ver muy seguido el billete al pagar), ¡ello no garantiza que la hayamos retenido! Es decir, por más que hemos visto cientos de veces el billete de \$10.000, esa interacción no garantiza *per se* que lo recordemos al detalle.

En este mismo sentido, le pido al lector cuestionarse si por el hecho de leer un contenido, ¿ya se puede inferir que se ha aprendido? Esta es

---

6. “The more visual the input becomes, the more likely it is to be recognized and recalled”.  
Dr. John Medina.

7. A nivel neurobiológico las imágenes estimulan el córtex visual, mientras que las analogías y metáforas estimulan otras regiones como el córtex somato sensorial (Gallo, p. 130. Storryteller’s).

8. En el caso de Colombia, pero puede cambiarse el ejemplo por algún billete muy común en el país respectivo del lector.

una pregunta en apariencia simple pero capciosa... la respuesta es que se necesita *algo más*.

Diferentes expertos de técnicas de aprendizaje (v.gr. Tony Buzan, Matteo Salvo, Jim Kwik) sostienen que es necesario superar el papel de aprendiz pasivo y sustituirlo por una actitud de **interacción genuina** con la información (aprendizaje activo). Por ejemplo, *uno de los métodos más potentes y efectivos para anclar información en nuestra memoria es*, según Ruiz Martín (2020), **establecer conexiones con la información previa o existente**. Cuando establecemos dichas conexiones, estamos realizando *procesos de pensamiento* (aprendizaje activo), en donde se atribuye un **significado personal a la información**, acción acuñada como ELABORAR. Un ejemplo muy sencillo de elaboración sería, memorizar la palabra “naranja” vinculándola con un jugo de naranja que probé y que me pareció muy amargo o si lo asocio con el título del texto “Sácale jugo a tu día” de Mark Batterson.

En conclusión, aquello en lo que pensamos con cierto grado de profundidad —es decir, atribuyendo un significado— tiene vocación de ser entendido con más claridad y además memorizado. Pero en este sentido, *¿qué se entiende entonces por memorizar?*

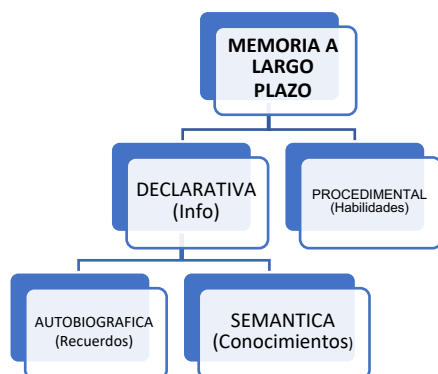
**Memorizar** un conocimiento consiste en el hecho de que éste *accede a nuestra memoria de largo plazo*. De ahí que, para comprobar si memorizamos, debemos pasar “una prueba de fuego”: ¿podemos recuperar (evocar) esa información en cualquier momento? Un ejemplo sería, si aprendí los días de la semana en francés a principio de año, pero al tratar de recitarlos de memoria en junio, no recuerdo ninguno. En este caso, se puede concluir que el conocimiento no llegó a *anclarse* en mi memoria de largo plazo, porque no lo pude evocar o rescatar de mi banco de recuerdos después de un tiempo.

Esta es una experiencia muy común, que nos puede haber pasado en algún momento o en muchos momentos. No obstante, hay esperanza: EVOCAR depende de crear “buenas pistas” para recordar; es decir, dejarle a nuestro cerebro *post-its* mentales vibrantes, que le ayuden a recordar

(estas pistas son conocidas como **referencias semánticas**, en la neurobiología). En el caso de la palabra “naranja” si deseo recordarla a largo plazo dejo pistas útiles a mi cerebro v.gr. la imagen del libro “sácale jugo a tu día”.

Nuestra capacidad de recordar a largo plazo está íntimamente vinculada a la **memoria declarativa**, que precisamente se compone por las **redes de asociaciones** que hemos creado y alimentado a lo largo de la vida.

### Esquema



Fuente: elaboración propia tomado de (Héctor Ruiz, p. 23).

- **La memoria declarativa: la llave maestra al banco de memorias**

Dentro de la memoria declarativa, se debe reconocer que la llave de acceso a nuestro banco de información es la **memoria semántica**. Según Collins y Quillian (1969) esta memoria “está organizada como una biblioteca de todo tipo, con categorías o nódulos interrelacionados que representan rasgos o conceptos específicos, los que su vez están conectados con otros” (Buzan, 2019, p. 114).

En consecuencia, “para que la información se recuerde de manera eficiente tiene que **recopilarse y conectarse** de alguna forma” (Buzan, 2019, p. 115). En este caso, la palabra “mamífero” (que aprendí en algún momento), la relaciono con conceptos como: leche, de fuente animal o

humana y consumo. Ello constituye un entramado (o red semántica) de asociaciones singularísimas de cada individuo, en este caso es la red de un individuo llamado Eliana Romero, pero cuyo contenido puede variar de una persona a otra.

La llave maestra no sólo para ingresar sino recuperar o realmente recordar (evocar) eficientemente la información es realizar acciones “que implican dar sentido a lo que aprendemos” (Ruiz Martín, 2021, p. 74). Una de las formas o estrategias<sup>9</sup> es la **codificación dual** o la actividad de usar imágenes en el aprendizaje o la comunicación del conocimiento.

Por ello, en cuanto elaboramos o atribuimos sentido a una información a través del *dibujo*, estamos contribuyendo a la **memorización y a la evocación**. Esto ocurre porque se aprovecha al máximo a la memoria semántica, cuando se vincula un nuevo conocimiento (día lunes o “lundi” en francés) a un concepto ya establecido en la memoria semántica (la imagen de una “luna”, ya que para mí *lundi* y luna suenan similar). De esta forma, se establece un “gancho asociativo” entre uno y otro concepto y, por tanto, se establece un **patrón organizativo**, que hace más fácil encontrar ese “archivo” en la biblioteca de redes semánticas (es como si pones una marquilla o un *tag* que identifica la información en tu biblioteca de conocimientos). En concreto, al tratar de recordar el día lunes en francés, me basta con traer a la mente una vibrante imagen de la luna (*lundi* y luna para mí suenan muy similar y por eso los vinculé) para recordar la palabra “lundi” y rescatarla de mi memoria. Un consejo muy práctico para la memoria es: cuantos más ganchos sensoriales (visual, emotivo, sonoro...) mayor recordación o evocación de la información.<sup>10</sup>

En conclusión, el aprendizaje ocurre gracias a la memoria. Concretamente se involucran dos tipos: la memoria de trabajo y la de largo plazo. La memoria de trabajo hace posible ese acercamiento inicial con la información,

---

9. Estas estrategias se conocen como **Estrategias de estudio elaborativo**, y son ejemplo: a) las auto explicaciones; b) la interrogación elaborativa; c) la codificación dual; y d) los ejemplos concretos.

10. Teoría del Velcro: hermanos Heath.

por eso es vital la atención en el momento en que se entre en contacto con dicha información. De su parte, la memoria de largo plazo se cimienta sobre la memoria semántica que se compone de un banco de red de asociaciones, que de ser vinculadas al nuevo conocimiento producen alta posibilidad de evocación o memorización. El dibujo, no obstante, contribuye con estas dos fases: permite captar la atención durante el aprendizaje y es también estrategia de estudio elaborativo y de mnemotecnia.<sup>11</sup>

## El lenguaje claro y el dibujo

### Barreras del aprendizaje

Aunque en el fondo, todo ser humano desee aprender —ya que es un propósito válido y dignificante— hay circunstancias que lo dificultan. Quisiera hablar tres cuestiones problemáticas que dificultan el aprendizaje: el problema atencional, la perplejidad que produce el pensamiento lineal y la maldición del conocimiento.

#### a) Por favor, ¡presta atención!

En la época actual el bombardeo de información es una constante. Estamos ante una auténtica sobreexposición a una cantidad estrafalaria y desbordada de datos, fenómeno acuñado como “infobesidad”.<sup>12</sup> Vivimos en una era de flujo de información prescindible y desechable. Cognitivamente implica que con tantos datos a disposición, en muchos casos, resulta normal y hasta necesario, no reparar a profundidad en algunos de ellos, y simplemente se pasa a descartarlos luego de ojearlos (e.g. hacer *scroll* al muro de Facebook para pasar a otra actividad luego).

---

11. Es el procedimiento de asociación mental para facilitar el recuerdo de alguna información o dato.

12. Cantidad desbordada de información según los autores Akoun, Boukobza, Pailleau.

El déficit atencional es, sin duda alguna, otro de los problemas más graves de la sociedad actual. Ahora mismo, la atención es considerada un recurso preciado pero finito, esto si se tiene en cuenta que somos una sociedad sobreestimulada,<sup>13</sup> y, por tanto, dispersa.<sup>14</sup>

En el derecho privado, en concreto, concurren la complejidad de los temas y la infobesidad respecto de la información (algunos textos relevantes de materias como obligaciones llegan a tener hasta ¡900 páginas!). En este contexto el profesor debe “ingeniárselas” para captar lo más posible, la escurridiza atención del alumnado, convirtiéndose en una especie de “malabarista” pedagógico para lograr tal fin.

### **b) El paradigma del pensamiento lineal**

El autor Matteo Salvo (2016) define el pensamiento lineal en clave del contexto educativo “En el colegio, las informaciones nos vienen dadas en forma de **textos escritos** en líneas más o menos apretadas, aprendemos conceptos de **enumeraciones y listas** y, al final, acabamos por considerar que ese modo de procesar la información es el único que funciona” (p. 27). (Énfasis propio)

La escritura lineal (de margen a margen) ha sido el modo imperante de toma de apuntes. En consecuencia, el lenguaje escrito se ha impuesto al uso del lenguaje visual como herramienta de toma de apuntes y de comunicación. A continuación, expondré de forma breve algunas de las críticas expuestas por Tony Buzan a la metodología del pensamiento lineal en un capítulo entero de su obra (Buzan y Buzan, 1996).

Primero, si el lenguaje escrito (o de uso exclusivo de palabras) es el modo imperante, por qué a pesar de su implementación, se suscitan tantos problemas en los procesos de pensamiento: no hay motivación al tomar

---

13. La razón es atribuible a estímulos como internet, redes sociales, *whatsapp* entre muchos otros.

14. Por ende al comunicar se debe propender por aligerar la masa de información y simplificar lo más posible, para evitar la sobrecarga cognitiva y el temido agotamiento o burn out (akoun, boukoba... p. 12).

apuntes; la solución de problemas es difícil; y, hay escasa o nula retención de las notas. Una de las razones según Buzan, pareciera ser que la escritura lineal hace uso de una fracción del potencial del cerebro: sólo se implica al lado izquierdo del cerebro dedicado al lenguaje.

El problema radica en que cuando se toman apuntes lineales, casi siempre, se está realizando un ejercicio mecánico de escritura, en el que no se reflexiona sobre el contenido y éste pasa a quedar en el olvido en la libreta que lo contiene. Entonces, cuando escribimos “ríos de tinta” en forma de texto estamos simplemente *tomando apuntes*.<sup>15</sup> Tomar notas —dice Tony Buzan (1996)— es diferente a *preparar notas*: tomar notas responde a un ejercicio mecánico de escritura, mientras que prepararlas requiere de **pensar y reflexionar**.<sup>16</sup> Dos cosas muy distintas. En la práctica escolar, tomar notas es la actividad de copiar en mi cuaderno la mayoría de cosas que diga el profesor durante la clase, sin reparar en el contenido. Cuando hago un resumen de la misma clase, diseñando un mapa mental por ejemplo, estoy reflexionando la información (preparar notas): qué dibujos asocio con qué concepto, qué palabra clave expresa la idea...

Por ello, desde la neurobiología se pone en duda a la escritura lata como estrategia eficaz para producir el aprendizaje. De esta forma lo entiende Ruiz “...podemos deducir que aquellas estrategias de aprendizaje que no impliquen dar SENTIDO a lo que se estudia resultarán muy poco eficaces. Por ejemplo, copiar apuntes, aunque sea para que luzcan más limpios, no servirá de nada si no **reflexionamos** sobre lo que estamos copiando” (p. 73) (Énfasis añadido). En conclusión, para lograr el aprendizaje no basta con escribir y re escribir una información, ya que en palabras de Buzan “nuestro cerebro se desconecta y se va a dormir”. Tristemente hay que reconocer que estamos sumidos en un sistema de toma de apuntes que

---

15. La toma de apuntes está generalizada en todos los sistemas y culturas del mundo, bien escriban de izquierda a derecha o en forma vertical, sigue siendo escritura lineal (e.g. en el caso de la escritura del árabe que es de derecha a izquierda).

16. Las estrategias elaborativas —dibujar o la codificación dual; la interrogación elaborativa; los ejemplos y analogías— son formas de pensar y reflexionar la información según Héctor Ruiz.



¡promueve el aburrimiento cerebral! Por eso no nos sentimos motivados sino más bien abrumados en situaciones como tomar apuntes de una clase muy larga o al ver una diapositiva sobrecargada de texto.

Otro grave problema de la linealidad es que representa una pérdida importante de recursos (Buzan y Buzan, 1996, p. 74). Esto porque: primero, hacemos un ejercicio de escritura extensivo y demandante; luego, lleva a releer sendos textos, en un intento desesperado por “embutir” el conocimiento en el cerebro; por último, al no producir quizá los resultados esperados (i.e. de aprender o recordar o entender) nuestra confianza y concentración puede verse reducida. En la práctica estaremos perdiendo bastante tiempo tomando y releiendo textos largos, que poco o nada pueden contribuir con memorizar la información consignada, porque la técnica desconoce las formas de aprender de nuestro cerebro (i.e. asociaciones, color, dibujos, palabras clave...).<sup>17</sup>

### **c) La maldición del conocimiento**

Como si los anteriores obstáculos no fueran suficientes, *la cereza del pastel* que dificulta, en muchos casos, la posibilidad de procesos de comunicación en un lenguaje claro que genere comprensión, es la figura conocida como *la maldición del conocimiento*.

*La maldición del conocimiento* pone de presente la relativa ineptitud de un sujeto: el sujeto que comunica. Esta dificultad se define así: “en cuanto sabemos algo, nos cuesta recordar cómo eran las cosas cuando no lo sabíamos” (Heath y Heath, 2007, p. 30).

Se usa el término “maldición” porque al dominar un tema *creemos* que los demás también lo entienden con el mismo grado de claridad que nosotros lo hacemos. En algunas ocasiones, cuanto más conocimiento adquirimos, pareciera que más nos alejamos del propósito de comunicar claramente, propósito guía de los buenos comunicadores.

---

17. Matteo Salvo, p. 20.

Al estar tan inmersos en áreas del conocimiento podemos adquirir “malos hábitos” comunicativos, olvidando los desequilibrios de la información: lo que yo sé, puede que los demás no lo dominen o no lo entiendan de la misma manera.<sup>18</sup> En ese caso, “cuando un director general habla sobre ‘liberar el valor del accionariado’ está escuchando una melodía en la cabeza que sus empleados no pueden oír” (Heath y Heath, 2007, p. 33).



### Ilustración 1.

Cortocircuito en la comunicación. Fuente: Obra Rafa Vivas.

Este “cortocircuito” en la comunicación se extiende a diversos contextos: entre directores generales y ejecutivos, **profesores y alumnos**, políticos y potenciales votantes, y también entre escritores y lectores. Pero una estrategia para conjurar la maldición es modificar la forma en que se presenta la idea. Los hermanos Heath (2007) proponen preguntarse al querer transmitir un mensaje claramente: ¿esta idea es concreta?; ¿esta idea es simple? (p. 34). Un caso de una idea bien transmitida en clave de lenguaje claro, sería la propuesta de John F. Kennedy en 1961 de “mandar a un hombre a la luna y que regrese sano y salvo antes del final de la

---

**18.** Esta situación me generaba gran angustia en el pregrado, en donde cada profesor de derecho civil, por lo general, siempre asumía que un tema concreto ya era dominado con suficiencia y, por tanto, debía pasar al siguiente, sin considerar que un poco de contexto nunca sobra en el aprendizaje.

década". Touché: es una idea simple (idea concisa de que el hombre vaya y vuelva) y también concreta (imagen mental del hombre aterrizando en la luna). Según los autores, un mensaje formulado en clave de simplicidad y concreción es un mensaje claro o efectivo.

En últimas, el *dibujo* es una herramienta de comunicación que también cumple con las cualidades del lenguaje claro, ya que simplifica y da concreción a un mensaje. Una muestra de su uso sería: contar la anécdota de John F. Kennedy con una imagen evocadora y vívida de una caminata lunar puesta en una diapositiva, para reforzar el mensaje que se pretende transmitir.

Mi gran motivación y esperanza al enseñar técnicas de pensamiento visual, es que cuando adquirimos la habilidad de ser buenos traductores visuales, nos convertimos en unos habilidosos comunicadores y ¡ningún conocimiento, por complejo que sea, se nos resistirá!

## **El dibujo o pensamiento visual como herramienta de lenguaje claro**

### **a) Lo “simplejo”: el conjuro al tedio de lo complejo**

En el contexto, tanto social como laboral, debemos ser capaces de expresar mensajes de forma efectiva; es decir, de forma clara. Las áreas de experticia y de especialización del conocimiento hacen que interactuemos con información densa y compleja. Un concepto complejo, significa que está compuesto por varios elementos o capas (e.g. para entender la figura de la posesión regular se debe entender elementos como la buena fe y el justo título). Por ende, si no tenemos cuidado en la forma como transmitimos conceptos complejos, el mensaje puede no ser entendido.

La buena noticia es que herramientas del pensamiento visual como el *sketchnoting*,<sup>19</sup> permiten simplificar la complejidad, lo que se conoce como hacer algo “simplejo”.<sup>20</sup> Este concepto ha sido trasplantado de la ingeniería y la neurociencia y “hace referencia al arte de convertir en **sencillas, legibles y comprensibles** las cosas complejas” (Akoun *et al.*, 2019, p. 14) (Énfasis mío). Se puede definir también en términos de “una cosa compleja cuya complejidad ha sido deconstruida de una forma que pueda explicarse de manera simple” (Akoun *et al.*, 2019) (Énfasis propio).

Lo fascinante es que, lo “simplejo” no implica, por tanto, quitarle la complejidad intrínseca a una información sino hacerla más “digerible”, más asimilable, aminorando así la posibilidad de ocurrencia de una sobrecarga cognitiva. Al usar el dibujo como herramienta estamos contribuyendo a conservar la esencia del lenguaje claro: que nuestro interlocutor entienda lo que queremos comunicar.

La imagen como instrumento de aprendizaje, simplifica los procesos cognitivos ya que tiene la capacidad de transmitir un mensaje de forma inmediata (60000 veces más rápido que la palabra) o en 13 milisegundos según Potter *et al.*, (2013). Aunado a ello, si bien el lenguaje verbal y/o escrito, es valiosísimo; tiene sus limitaciones como herramienta de comunicación. Mientras que la imagen es una forma de comunicación casi universal —e.g. las señales para los baños— las palabras se enfrentan a diversas barreras que dificultan su comprensión. Algunos de estos obstáculos son: las diferencias en el idioma, las diferencias culturales, el uso de lenguajes hiper especializados o *jargons*. Por ende, cuando nos valemos también de las imágenes podemos conjurar dichas dificultades y transmitir un mensaje de forma clara y sencilla a —casi— cualquier público.

---

19. “El *sketchnoting* no es más que una manera de tomar apuntes en formato visual, una forma creativa de tomar notas y de organizar la información. Es una herramienta de pensamiento visual que permite transformar todo tipo de información: videos, textos, conferencias, cursos... Mediante una representación gráfica que combina *texto e imágenes en una sola página*” (Akoun *et al.*, 2019, p. 8).

20. (Akoun *et al.*, p. 14).

**b) La alfabetización visual (visual literacy)**

De la misma forma en que se reconoce la importancia de la alfabetización convencional (i.e. la enseñanza de la lectura y la escritura de un lenguaje). Sunny Brown afirma que es necesaria también la alfabetización visual o capacidad comunicativa a través del dibujo y los esquemas, como forma de progreso y desarrollo del máximo potencial de los individuos.

La misma autora (p. 5) lo explica en los siguientes términos (traducción propia):

**Tabla 1**  
Diferencias alfabetización convencional vs. Visual

ALFABETIZACION (Literacy)		ALFABETIZACION VISUAL	
Habilidad de		Habilidad de	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar</li><li>• Entender</li><li>• Interpretar</li><li>• Crear</li><li>• Comunicar</li><li>• Calcular</li></ul>	HABILIDADES DESARROLLADAS CON RELATIVA SUFICIENCIA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar</li><li>• Entender</li><li>• Interpretar</li><li>• Crear</li><li>• Comunicar</li><li>• Calcular</li></ul>	<div>HABILIDADES DESARROLLADAS CON RELATIVA SUFICIENCIA</div> <div>HABILIDADES MUY POCO O NADA DESARROLLADAS</div>
Usando <b>materiales escritos e impresos</b> en diferentes contextos.		Usando <b>materiales visuales</b> en diferentes contextos.	

*Fuente:* elaboración propia. Tomado de Brown.

El declive observado en las habilidades de alfabetización visual se puede explicar por el relativo abandono de estas prácticas, después de segundo o tercero de primaria, en donde la estructura educativa nos anima a dejar el color y el dibujo, para pasar a prácticas “más serias”. A partir de ahí, la escritura lineal es la forma —casi que— única para la toma de apuntes y el uso de colores monótonos como el negro y el azul se establece como código de color para escribir. En conclusión, hemos

desarrollado con mucha más suficiencia competencias escritas y orales, dejando de lado las visuales. No obstante, se está gestando paulatinamente una revolución del pensamiento, enfocado en el reconocimiento de la relevancia del color, el dibujo y la emotividad como elementos comunicativos y de aprendizaje.

## El dibujo y sus beneficios

En esta segunda parte quiero compartir la figura del *Drawing effect* o los beneficios particulares que trae el dibujo en términos de aprendizaje, memorización y comunicación de ideas.

### ***The drawing effect* (Efectos del dibujo desde la neurobiología)**

#### **a. Una navaja suiza del pensamiento llamada dibujo**

Como punto de partida me gustaría que se entendiera el dibujo como “marcas espontáneas que nos ayudan a pensar mejor” según Sunny Brown. En este sentido, el dibujo o garabateo o *doodle*, tiene un propósito más bien instrumental: ayuda a procesos mentales, bien sea de comprensión, de generación de ideas, de comunicación de las mismas, de resolución de problemas entre otras. Constituye en sí mismo un lenguaje, entendido como el **lenguaje visual**<sup>21</sup> que es “la combinación de palabras,

---

21. El lenguaje pictórico ha sido el lenguaje por excelencia de la humanidad. Desde el origen de la humanidad, el hombre aprendió a dibujar primero que a escribir. Es decir, el hombre primitivo desarrolló sus primeros trazos que luego se convertirían en la base de los primeros caracteres del alfabeto. De ello dan cuenta las *pinturas rupestres*, encontradas en cavernas y cuevas de la antigüedad (e.g. la cueva de Altamira hace 73.000 años) y estudiadas por arqueólogos y lingüistas modernos. ¡Nuestra forma de expresión primigenia ha sido el dibujo! (Vivas, 2021).

imágenes y formas para comunicar, entender y generar innovación alrededor de un concepto” (Brown, p. 73). El dibujo no puede equipararse al arte, ya que nos lleva a realizar procesos espontáneos, enmarañados que no requieren de habilidad artística ni belleza, sino poner “en blanco y negro” o en físico las ideas que tenemos en la cabeza.

### **b. El dibujo y la recordación**

El dibujo tiene múltiples ventajas, entre ellas su valía como herramienta de recordación. Un uso práctico, del que todos fuimos testigos, es el dado en la educación primaria, en la que se acostumbra a acompañar texto con dibujos para mejorar el aprendizaje y la retención de los números y la enseñanza de la lecto-escritura. El orador Carmine Gallo señala que la causa de esta ventaja es el fenómeno de *Picture Superiority Effect* o PSE (Gallo, 2016a, p. 126), que significa la superioridad de la imagen como instrumento mnemotécnico. Es decir, “es más probable que los conceptos se recuerden cuando se representan en forma de imágenes, que si se hace sólo como texto” y añade “Las imágenes se graban en nuestros cerebros con mayor riqueza y son más fáciles de recordar” (Gallo, 2016, p. 245). El PSE<sup>22</sup> establece que, cuando una palabra está acompañada de una imagen se retiene hasta un 65 % más de la información según el científico John Medina.

Esta comprobación científica me resultó muy importante, no obstante, quería seguir reforzando el argumento de la utilidad del dibujo en la mnemotecnia, y así encontré la **Codificación Visual**. De acuerdo a ella, el incremento en la capacidad de recordar, se da por la acción misma, de que cuando acompañamos un texto con un “dibujito”, el concepto se guarda en “dos archivos” distintos dentro del cerebro. El concepto de PSE, quedará mejor grabado en nuestra memoria si dibujamos una USB con las letras PSE en su interior. Como hemos asociado concepto e imagen, la información quedará archivada en la parte verbal de nuestro cerebro y también en la visual del mismo, por lo que habrá un aprendizaje reforzado

---

22. Respecto a la valía de las imágenes en la educación Gallo concluye “*Successful educators have learned that a combination of pictures and words facilitates learning much more than words could do on their own*” (Gallo, 2016a, p. 127).

con menos probabilidad de olvido y mucha probabilidad de recordación o recuperación posterior. Además, cabe resaltar que biológicamente nuestro cerebro está constituido por un porcentaje mayoritario de 75 % de células encargadas del procesamiento visual, aunado a que una sola imagen según Uri Hasson puede activar 30 millones de neuronas del córtex visual (Gallo, 2016a, p. 127).

La actividad de dibujar tiene además una carga emotiva o emocional que conlleva a la recordación, soportada por la teoría de las **Experiencias emotivas** o *Emotionally Charged experience*. Se dice que, cuando el individuo experimenta sucesos que generan en él una carga emocional importante —ira, alegría, entusiasmo— la amígdala, que es una pequeña glándula del cerebro con forma de cacahuete secreta *dopamina*, haciendo que este recuerdo se imprima en nuestro cerebro. En concreto, la experiencia sensible y creativa de dibujar hará que el estudiante desarrolle emociones, que imprimen un recuerdo indeleble de este suceso. En muchas ocasiones, es de satisfacción, aumento de autoestima y autoconfianza, y en otras, puede implicarse la frustración tal vez. Sin importar cual sea, el estudiante no quedará indiferente ante esta metodología y su cerebro tampoco, ya que experiencias de este tipo construyen sobre todo **motivación** y la motivación bien direccionada al logro de un objetivo: el aprendizaje.

El dibujo como actividad genera diversos estímulos: sensoriales y emocionales principalmente, lo que genera un aprendizaje más robusto. Entre más “ganchos” mejor; es decir, en la práctica *el buen profesor* debe crear momentos que tengan **un gancho** visual, emotivo, verbal, sensorial..., todo lo que más pueda (teoría del velcro). (Heath y Heath, 2007, p. 125)

El dibujo y la metodología de pensamiento visual puede cumplir con este propósito al permitirnos integrar nuestras habilidades manuales, creativas, intelectuales y la emoción al proceso de aprendizaje.



## Las herramientas del pensamiento visual: creando y adaptando un lenguaje personal

El pensamiento visual constituye una auténtica forma de adaptación y apropiación del lenguaje al presentar formas de codificación de significados (conceptos, ideas...) traducidos a un lenguaje visual (dibujos o *doodles*). Empleando las diversas herramientas de las que se hablará en este acápite, se están realizando actividades de *Elaboración*: reflexión sobre la información, toma de decisiones ejecutivas (decidir el color, el dibujo asociado...) y atribución de significados. Actividades todas, en las que es palpable la gran implicación del sujeto del conocimiento.

### a. La asociación

La asociación es un *vínculo* que se establece entre una imagen y una palabra o concepto. Este es uno de los pilares mismos del pensamiento visual, porque es una vinculación singularísima, ya que depende de cada persona según sus experiencias. En este sentido, por ejemplo, si estoy escribiendo sobre la semana santa puedo asociarlo con un dibujo o imagen de un conejo de pascua; para otra persona, puede ser una cruz; para otra, fiesta y vacaciones y así sucesivamente.

Además de ser una experiencia subjetiva, es una forma de hacer sentido de la realidad que nos rodea. Por ende, el proceso de crear asociaciones, involucra al pensamiento crítico y el aprendizaje activo; es decir, es una auténtica estrategia de *Elaboración*. Cada persona dependiendo de sus experiencias va a crear una red de asociaciones singularísimas —memoria semántica—, que constituye la forma en que un individuo da sentido al mundo a través de la lógica y el lenguaje (Buzan, 2019, p. 115), en concreto que tenga sentido para mí —el sujeto que aprende—.

La asociación tiene además como ventaja, su gran versatilidad y portabilidad.<sup>23</sup> En concreto, una imagen (i.e. un lápiz), puede ser “reciclada” y

---

23. Este efecto es acuñado como *Temporary binding* según Kate Hayward.

empleada como **Herramienta de comunicación de un concepto/idea** en diferentes contextos —educación, cálculo, finanzas, arte...—. Por ello es una herramienta flexible de comunicación, que permite un uso diverso, que no se adscribe a un área única de conocimiento.<sup>24</sup>

## **b. Analogía y metáforas visuales**

Las analogías y metáforas además de ser recursos literarios también pueden ser usados como recursos visuales. De esta manera, lo que se busca es dar concreción a ideas y conceptos abstractos. “Algunos experimentos sobre la memoria humana han demostrado que es más fácil recordar los sustantivos concretos y fácilmente visualizables (bicicleta o aguacate) que abstractos (justicia o personalidad)”. (Heath y Heath, 2007, p. 121)

En mi práctica docente las metáforas visuales han resultado una herramienta infalible que aporta a los estudiantes la posibilidad de establecer una conexión del conocimiento nuevo con elementos que les son familiares. Dichas metáforas son muy valiosas porque activan nuestro *neo córtex*, al llevarlo a establecer conexiones con conocimientos previos que reposan en nuestro cerebro. De esta forma, se establece una potente ancla que hace que el conocimiento perdure en la memoria de largo plazo.

## **c. Color**

El color es una fuente maravillosa de aprendizaje. En sí mismo es una herramienta de atención y recordación. Cuando vemos una información en color distinto, el cerebro la identifica como información relevante, que destaca y es digna de atención (alerta visual o *visual cue*).

Esta teoría fue investigada en 1933 por la psiquiatra y pediatra alemana Hedwig Von Restorff. A través de un experimento pudo demostrar que los participantes recordaban mucho mejor aquellos objetos que destacaban de los demás. En concreto, un ejemplo puede ser una lista

---

24. Draw like a child see as a master TED talk. <https://www.youtube.com/watch?v=ZA92l6KwuT4&t=788s->

de frutas en la que el sustantivo naranja está escrito en color naranja; es mucho más probable que se recuerde esta fruta dentro de la lista de compras. Este fenómeno es conocido como “efecto de aislamiento” o *efecto Von Restorff* (Buzan, 2019, p. 39). En últimas, ¡El cerebro nota y recuerda aquello disruptivo!

Respecto del efecto de aislación o aislamiento señala Salvo (2016): “nuestra mente, en cambio, registra todo aquello que es particular o extraño: esta *forma de escribir que sobresale* de la normalidad es mucho *más fácil de memorizar*” (p. 68). Lo mismo aplica para las imágenes o dibujos que acompañen una información “para hacer que las imágenes atraigan la atención es necesario que sean de varios colores y no monocromáticas” según Salvo (2016, p. 75).

El color también puede utilizarse como código personal para el aprendizaje, estableciendo así un aprendizaje y recordación reforzada. En este sentido, por ejemplo, podemos estudiar en geografía un río llamado “río amarillo”, y una forma efectiva de recordarlo es escribir su nombre en amarillo o dibujar una corriente de color amarillo. Todas estas decisiones de escogencia de colores, por ejemplo, constituyen decisiones ejecutivas que serán más fácilmente recordadas (estrategia de *Elaboración*).<sup>25</sup>

El color se caracteriza por relacionarse con el lado derecho del cerebro y las palabras con el izquierdo. De esta forma, cuando ponemos color a los apuntes estamos involucrando ambos hemisferios (Buzan, 2019, p. 38) generando, por tanto, una auténtica sinergia.<sup>26</sup>

---

25. Estos procesos que contribuyen a activar la atención del individuo y moverlo a procesos de aprendizaje activo (Salvo, 2016, p. 53) son opuestos al modo tradicional, monocromático de tomar apuntes: “Es una elección consciente que requiere atención. Resulta, en cambio, completamente distinto tomar apuntes con el sistema tradicional” (Salvo, 2016).

26. Entre los efectos del color están (Buzan, 2019): Capturar la atención; Mejorar la comprensión; Motivar; Alentar a una comunicación dinámica; Incrementar el procesamiento y almacenamiento mental de imágenes.

#### d. Taquigrafía visual

Todo lo anteriormente expuesto nos lleva a determinar que el sujeto que se implica de forma activa con la información, a través del pensamiento visual, crea una forma singularísima de usar el lenguaje visual a la que le atribuye significados determinados. Esto es lo que se podría llamar una suerte de “taquigrafía visual” según Buzan.<sup>27</sup>

La taquigrafía que era un lenguaje de símbolos para la toma de notas de las secretarías hace algunos años, es una analogía muy apropiada para hacer referencia a la construcción de un **lenguaje visual individual** (los *emojis* son un ejemplo de este uso). En la práctica visual el individuo vincula las imágenes a unos significados determinados pero flexibles. Es decir, puedo dibujar una manzana y escribir “vida sana” o lo mismo escribir “pecado original” (un símbolo en contextos diversos, que representa distintos conceptos). Todo depende de mis necesidades comunicativas.

La herramienta de expresión del lenguaje visual se conoce como **Alfabeto visual**, que es una compilación de formas básicas (i.e. punto, línea, triángulo, círculo...), que permiten dibujar cualquier figura. Emplear dicho alfabeto “permite un enorme rango de comunicación a nuestra disposición” (Brown, p. 48). Para poder ser un mejor comunicador el individuo va mejorando su habilidad y crea una biblioteca visual o “conjunto de dibujos que constituyen el repertorio de dibujos ‘que sabemos hacer’” (Salomón, p. 97). La idea es adquirir la habilidad comunicativa a través de la habilidad de realización de dibujos simples o *doodles*.

---

27. En un primer momento, la mente organiza durante toda la vida una biblioteca de imágenes, cuyo insumo son las imágenes percibidas en la cotidianidad y las traduce en un sistema de representaciones visuales (Salomón, 2019, p. 170). Entonces, el proceso de construcción de un lenguaje visual singular se nutre de las imágenes percibidas por nuestro cerebro y guardadas allí.



## **La aplicación concreta de la metodología: retos metodológicos de la enseñanza de un curso de derecho civil-privado**

### **a. El problema de la complejidad y lo abstracto**

El dictar un curso de derecho privado supone dos retos: complejidad de la información y lo abstracto de la misma. En esta área del conocimiento que comprende diversas materias (i.e. propiedad, obligaciones, contratos, responsabilidad) tenemos sendos tratados (¡obras hasta de 900 hojas!) y unas cuantas clases para enseñar lo más relevante. En el derecho privado los conceptos son complejos porque se componen de varias capas, que si no se construyen en la mente de los estudiantes de forma gradual pueden causar confusión y no conducir a un verdadero aprendizaje de los mismos.

Como consecuencia de la cantidad de conocimientos que comprende una materia de derecho privado, por lo general pasan dos cosas: un atraso cognitivo y una alta tasa de olvido. El atraso cognitivo hace referencia a que la cantidad de información es excesiva y, por tanto, el cerebro se siente abrumado. La tasa de olvido por su parte, significa que el estudiante repasa o “refresca” los conocimientos para un momento específico —la evaluación del semestre— y luego la olvida al considerarse prescindible si sirvió para el propósito de la evaluación. Como ya he expresado en este texto, el antídoto propuesto ha sido la metodología del pensamiento visual, por considerar que el dibujo tiene dos cualidades: es simplejo y es concreto.

### **b. El primer día de clase: desafiando el *statu quo***

La metodología que propongo tiene como fin:

- Desafiar la escritura lineal
- Filtrar mejor la información relevante
- Convertirse en un protagonista del aprendizaje
- Crear recordación en la memoria de largo plazo

En este sentido, procedo a explicarles que la estructura o pensamiento lineal (texto de margen a margen) es la forma tradicional a través de la cual hemos aprendido a tomar apuntes e interactuar con la información y que este paradigma va a ser desafiado, una y otra vez a lo largo del semestre.

Además, dejo claro al estudiante que debe abandonar (un poco) al computador como su escudo, para conectarse con actividades más introspectivas y orgánicas como la de dibujar o crear en un papel o *Ipad* usando su mano dominante. Esta práctica es imprescindible para establecer nuevas conexiones neuronales y estimular vínculos entre el ojo, el cerebro, la mano y el corazón en un fenómeno innovador e incipiente en la pedagogía, que se ha denominado Pedagogía positiva (Akoun *et al.*, 2019).

Las herramientas de la clase son:

- Dibujo (no arte)
- Micropuntas o esferos de colores (diferentes del azul oscuro y el negro)
- Plumones Pelikan de 12
- Hojas blancas
- Disposición y creatividad
- Un libro recomendado: Tony Buzan, Mapas mentales.

Al terminar mi intervención las preocupaciones de algunos estudiantes siempre son las mismas: ¿y si no dibujo? ¿Y si no tengo talento? ¿y si no hago cosas bonitas? Acto seguido pongo de presente que: primero, el dibujo es una herramienta o instrumento y el estudiante no requiere de virtuosidad artística; y, segundo, todos somos capaces del pensamiento visual, ya que basta con tener una mente abierta, un cerebro, un par de ojos y una mano dominante.

### **c. La metodología aplicada en el aula**

El elemento fundante de la metodología es el aprendizaje activo, en donde el estudiante es protagonista e interactúa con la información enseñada. La **mentalidad de crecimiento** anima a procesos de aprendizaje que se construyen de *forma gradual o escalonada*, en donde el estudiante

se hace consciente de que quizá aún no es lo suficientemente bueno en el pensamiento visual, pero que conforme sigue practicando adquiere mejores resultados. Es decir, no se está condicionado al don o habilidad innata (mentalidad fija) sino que se puede mejorar paulatinamente.

Para construir productos de pensamiento visual (esquemas, *sketchnoting*, diagramas, mapas mentales...) se debe partir de un insumo. El pensamiento visual exige, un alto grado de **filtración y edición** de la información. Es decir, si pretendo diseñar, por ejemplo, un mapa mental, no puedo incluir en mi representación oraciones completas del contenido. Un mapa, por ejemplo, se basa en el equilibrio entre las imágenes y las palabras clave.

Sobre esta base, la primera estrategia que se aprende en el curso es la de *Curation*. La estrategia es propuesta por la autora Sunni Brown (2015) y “consiste en identificar o diferenciar entre la información muy relevante y la descartable, dentro de un texto” (p. 118). Así por ejemplo, en un texto de pensamiento visual y *curation* destacaremos las palabras con mayor significación o *content words* y descartaremos los artículos y los conectores. La idea es que el estudiante aprenda a agudizar su habilidad auditiva y visual, para identificar aquellas palabras muy, muy relevantes de un tema para luego trasladarlas a sus esquemas como insumos.

Durante el semestre se realizan los siguientes trabajos:

1. Esquema comparativo de bienes inmuebles por adhesión vs. Por destinación
2. Esquema de clasificación de bienes
3. Esquema de clasificación y comparación de los bienes públicos
4. Ejercicio de tres metáforas visuales de posesión
5. Ejercicio imita mi mapa mental<sup>28</sup> sobre título y modo

---

**28.** La herramienta de los mapas mentales consiste en esquemas, en los que la información parte desde una imagen central y se desarrolla a través de ramas (IBO) y subramas que parten de dicha imagen. De esta forma, un mapa mental maestro que sintetice lo más relevante de la clase, es el producto o trabajo final esperado en la clase. Elaborar un buen mapa requiere del balance adecuado entre imágenes y texto, apropiación y edición del conocimiento y establecimiento de procesos asociativos entre las categorías de la información.



6. Ejercicio alimenta mi mapa mental sobre el modo de la prescripción
7. Mapa mental final o mapa maestro sobre la construcción narrativa individual de la materia

## Testimonio de Isabella

Soy Isabella Cardozo estudiante de derecho de tercer semestre y tuve la oportunidad de haber cursado la clase: “Propiedades y Derechos reales” de la maestra Eliana durante el periodo de 2022-1. Esta clase fue memorable para mí, ya que tuve la oportunidad de apreciar un conjunto de métodos dinámicos que salieron de lo convencional. Esta metodología me permitió concebir el derecho desde una nueva mirada, desde el espectro visual, lo cual suena impensable; sin embargo, mediante la enseñanza de estrategias innovadoras fue posible.

Mediante la creación de esquemas y metáforas, logré transformar ese conocimiento que aparentaba ser confuso en uno claro y preciso. Para finalizar, resaltó que la clase deja a los estudiantes estrategias bastante útiles para digerir y procesar conocimientos tanto a largo plazo como a corto plazo.

## Evidencias de la aplicación de las estrategias

A continuación, referencio dos ejercicios muy interesantes, implementados en la clase. El primero consiste en la elaboración de metáforas visuales. Para ello, se le propone al estudiante realizar tres metáforas visuales sobre el tema de posesión. Allí debe relacionar conceptos complejos del tema (e.g. agregación de posesiones) con elementos gráficos que hagan sentido (una escalera, una operación matemática...) y texto breve (información escrita relevante pero mínima).

El siguiente es un mapa mental maestro. Este es un ejercicio de gran valía, ya que implica un trabajo elaborativo profundo y muy personal de parte del estudiante. La actividad tiene como consigna diseñar un mapa holístico (maestro) con la narrativa de lo entendido de la materia, pero siguiendo

las leyes del mapeo. Este ejercicio es la última etapa en el proceso de adquisición y afinamiento de la habilidad de comunicación y traducción visual, por ello es reflejo del progreso individual entendido como una mejora gradual (mentalidad de crecimiento). (Dweck, pp. 184-200)

Los resultados de estas actividades siempre me maravillan y me conmueven.

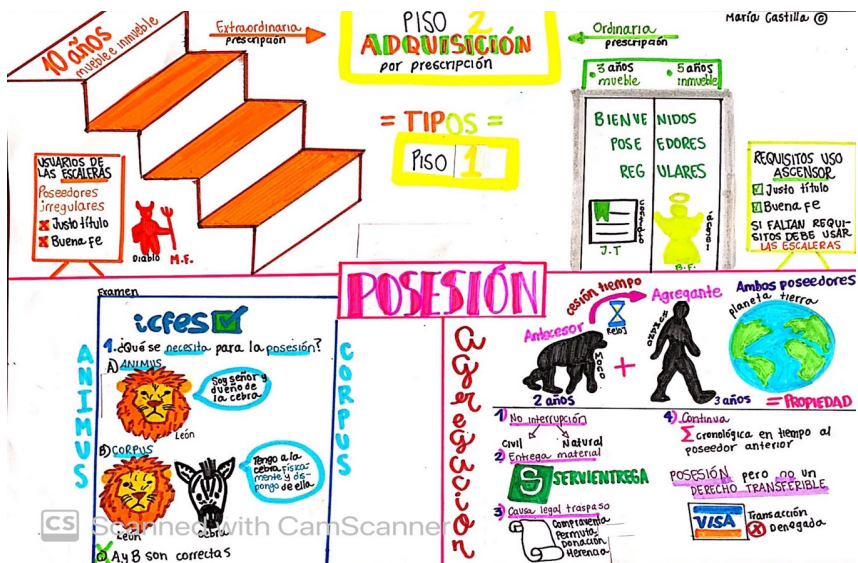


Ilustración 4.

Metáforas sobre posesión.

Fuente: estudiante María Castilla (autora).



*Fuente:* María Castilla (autora).

El dibujo o estrategia de pensamiento visual constituye una herramienta comunicativa muy relevante, que nos permite transmitir mensajes claros de forma que sean entendidos fácilmente (en mi caso como docente de derecho de propiedad). De esta manera, solventamos barreras como el déficit atencional, el paradigma del pensamiento lineal y la “maldición del conocimiento”. De igual manera, al emplear el dibujo estaremos sacando provecho de la biología de nuestro cerebro (The drawing effect)

estimulando el aprendizaje, la memorización y la generación creativa de soluciones.

Ahora, querido lector te pregunto: ¿por qué no te animas y dibujas esa idea que tienes rondando en tu cabeza?

## Bibliografía

Akoun, A., Boukobza, P., y Pailleau, I. (2019). *Sketchnoting: pensamiento visual para ordenar ideas y fomentar la creatividad*. Barcelona: Gustavo Gili.

Brown, S. (2015). *The Doodle Revolution Unlock the Power to Think Differently*. Penguin Publishing.

Buzan, T. (2019). *Mapas Mentales*. Bogotá D.C.: Paidós Empresa.

Buzan, T., y Buzan, B. (1996). *El libro de los mapas mentales*. Urano.

Dweck, C. (s.f.). *Mindset: the new psychology of success*. New York: Ballantine Books.

Gallo, C. (2016a). *The storyteller's secret: from TED speakers to business legends*. New York: St. Martin's Griffin.

Gallo, C. (2016). *Hable como en TED*. Bogotá D.C.: Conecta.

Giraldo Bustamante, C. J., & Lozano Rodríguez, E. (2021). La dogmática: la forma de simplificar la realidad y poder explicarla a otros. En E. Lozano Rodríguez & A. Barreto Roza (Eds.), *Metodologías de investigación jurídica: Experiencias y desafíos del oficio de investigar en derecho*. Bogotá: Universidad de Los Andes

Heath, C., y Heath, D. (2007). *Ideas que pegan*. Bogotá D.C.: Ediciones de la U.

Potter, Wibble, Hagmann, y McCourt. (2013). Detecting meaning in RSVP at 13 ms per picture. *Attention Perception & Psychophysics*.

Ruiz Martín, H. (2021). *Aprendiendo a aprender: mejora tu capacidad de aprender descubriendo cómo aprende tu cerebro*. Barcelona: Vergara.

Salomón, F. (2019). *Mejor dilo con monos: cómo vencer corajudamente el miedo al dibujo y explicar exitosamente tus ideas*. Santiago de Chile: mejordiloconmonos crowdfunding.

Salvo, M. (2016). *Acelera tu mente con los mapas mentales*. Milano: Gribaudo.

Velásquez Jaramillo, L. G. (2019). *Bienes (14a Ed.)*. Bogotá D.C.: Ibáñez.

Vivas, R. (2021). *Visual thinking works: cómo lograr lo que te propongas con dibujos*. Barcelona: Lunwerg Editores.



# Desafíos de la ciudadanía en la era del gobierno digital

---

María Betulia Pedraza<sup>1</sup>

Andy Benzo<sup>2</sup>

## Introducción

La comunicación estatal dirigida a los ciudadanos comporta diversos matices que en la actualidad han cobrado un valor muy relevante. Antes de la pandemia del COVID-19, los esfuerzos estatales estaban encaminados a clarificar el contenido de los documentos que los usuarios debían diligenciar, así como las informaciones relacionadas con disposiciones

---

1. Investigadora postdoctoral María Zambrano, Ministerio de Universidades, financiado por la Unión Europea-Next Generation E.U., grupos de investigación Neolcyt y Lexicografía i Diacronia, Departamento de Filología Española, Universitat Autònoma de Barcelona. <https://orcid.org/0000-0002-7018-1068>. E-mail: MariaBetulia.Pedraza@uab.cat

2. Abogada y traductora legal, dirige Juris Mentis, taller de traducción (San Diego, EE. UU). E-mail: andybenzo@jurismentis.com

adoptadas en los sectores más cercanos a la vida de las personas.<sup>3</sup> Al tiempo, muchos gobiernos estaban iniciando su tránsito al universo digital. Todos estos procesos de digitalización se vieron acelerados debido al confinamiento, al tiempo que las consecuencias para el usuario, que no estaba preparado para acudir a los portales digitales, no se hicieron esperar. Este trabajo busca ofrecer algunas pistas sobre los desafíos de los usuarios cuando acceden o intentan acceder a los servicios institucionales utilizando plataformas o portales digitales, y también da cuenta de lo que precisa saber el gobierno de cara a mejorar la prestación de sus servicios.

## **El usuario de la administración pública**

Preguntarse sobre quiénes son los usuarios de la administración pública es fundamental, si lo que se busca es democratizar la información institucional y lograr que la ciudadanía realice de manera efectiva sus trámites. Su caracterización puede tener dos perspectivas: una, desde la mirada de la administración estatal (también las empresas y compañías que ofrecen servicios públicos) y, otra, desde los ciudadanos. En este sentido, la prestación de servicios digitales conlleva, en principio, para el conjunto de las instituciones, tener claridad meridiana sobre cuál es el perfil que han de atender. Su configuración debe responder a parámetros relacionados con la suficiencia en varios marcos: lingüístico (en lengua general y lengua especializada, con los matices de alfabetización correspondientes), trámite, digital, funcionamiento administrativo, además de otros aspectos de vital importancia como el marco cultural, social, edad, de género.

Todo ello en su conjunto constituye un insumo determinante para llevar a cabo el proceso de transición de la administración física a la digital.

---

3. Pedraza (2019) brinda una aproximación a los sectores de la administración pública que tienen mayor impacto en la vida de los usuarios teniendo en cuenta un marco de contraste diatópico de su nomenclatura.



Es evidente que los grandes tropiezos suscitados en este cambio de modelo han tenido como epicentro el desconocimiento del verdadero destinatario de los servicios administrativos; en otras palabras, se asume al usuario como uno solo homogéneo, receptor, sin interlocución, pasivo frente a la comunicación institucional. Por el contrario, se trata de un sujeto con competencias diversas y desarrollos educativos, lingüísticos, sociales y culturales particulares, con plena capacidad de interlocución. El siguiente gráfico muestra las características aquí mencionadas:

**Figura 1**

Características de usuario



*Fuente:* elaboración propia.

Según lo anterior, para el conjunto de las instituciones, una tarea inaplazable es reconocer la pluralidad de sus usuarios, lo que a su vez implica el reconocimiento de sus fortalezas y competencias, pero, muy especialmente, de sus necesidades y limitaciones de cara al acceso de los servicios que brinda la administración tanto en los medios físicos como a través de medios digitales. En este sentido, contar con datos fiables sobre los rasgos de la población en cuanto a sus competencias

en la lengua utilizada por la administración,<sup>4</sup> competencia terminológica, competencias digitales, conectividad a internet, lugar de residencia (urbano/rural), preferencia y facilidad/dificultad para realización de trámites (oficinas físicas y/o entornos digitales) son los insumos más importantes para diseñar acciones que mejoren la experiencia de usuario.

Como se ha mencionado, el usuario de la administración pública es de carácter colectivo, heterogéneo y, desde el punto de vista comunicativo, es solo un destinatario, mas no un interlocutor. Sin embargo, la irrupción de las tecnologías de la información ha propiciado un cambio de visión donde el ciudadano adquiere un rol activo en el circuito de la comunicación. Esto ha acarreado un cambio significativo en la forma como las instituciones comunican, además de la reflexión que se ha suscitado en cuanto a la necesidad de que la administración no solo informe (rol pasivo del receptor), sino que realmente comunique (rol activo del receptor) dada la exigencia de comunicar y no solo de informar. Por esta razón, las comunicaciones oficiales dirigidas a los ciudadanos presentan, o deberían presentar, un matiz dialógico que dé cuenta del interés por el interlocutor. Lo anterior ha dado cabida a lo que se ha denominado *personalización* de la comunicación administrativa desarrollada en entornos digitales.

La heterogeneidad del usuario de los entes oficiales no solo tiene que ver con las diferencias existentes entre los receptores y sus competencias conceptuales, léxicas y terminológicas en el ámbito administrativo. Esa diversidad se enmarca, también, en los planos cultural, lingüístico y étnico. Pedraza (2019) abordó la diversidad lingüística de América y la complejidad que representa en los países donde confluyen distintos grupos humanos con diferentes lenguas y construcciones culturales. Este panorama, de por sí variado, constituye sin duda unos de los mayores retos para las Administraciones de los estados plurilingües y pluriétnicos. Al respecto, la autora (Pedraza 2016, p. 720) alude a los desafíos que

---

4. Los países plurilingües y pluriétnicos tienen retos aún mayores en lo que respecta a la configuración de los usuarios de los servicios de la administración. Los gobiernos deben tener en cuenta sus realidades lingüísticas, culturales, sociales y de territorio dentro del ejercicio de caracterización de usuarios, de modo que los servicios administrativos puedan responder con eficiencia.

deben asumir los estados y los gobiernos cuando se trata de acercar la administración a los ciudadanos de los pueblos originarios:

Este desafío advierte sobre la necesidad de hacer comprensible la normatividad propia de la gestión pública condensada en los documentos de su actuación. La comprensión de las normas supone que el ciudadano sea competente en la lengua en que están escritas, además de comprender el estatus terminológico desde donde se escriben. Por cierto, estatus casi nunca comprensible para el ciudadano corriente.

La ausencia de datos sobre las particularidades de los usuarios de los servicios administrativos constituye uno de los campos de investigación por explorar. Proyectos como el adelantado por la compañía Prodigioso Volcán ya ha abonado el camino. En su estudio denominado “¿Son claros los trámites digitales?” (2022) brinda una panorámica sobre las necesidades, las dificultades y los desafíos a los que se enfrentan los usuarios en España cuando realizan trámites.

Su metodología, replicable en otros lugares, se basa en el análisis de 40 trámites digitales según el tipo de administración a la que corresponde, estatal, autonómica o local, y en la aplicación de una encuesta orientada al ciudadano que tuvo en cuenta datos demográficos como el sexo, el nivel socioeconómico, la edad, la ubicación geográfica, la discapacidad y sus tipos. Las preguntas de la encuesta se dividen en tres bloques: cómo buscar un trámite, sistemas de identificación digital con los que cuenta el usuario y la experiencia frente al trámite.

## **Los inmigrantes digitales**

La llegada de las tecnologías disruptivas ha significado un cambio en la forma de pensar el mundo y de hacer la vida diaria. Este cambio no ha llegado de la misma manera para todas las personas y ha supuesto la segregación de la población según el grado de apropiación de las tecnologías digitales. Las generaciones jóvenes son los llamados nativos digitales y en términos generales presentan mayor facilidad para interactuar

en estos entornos; al menos lo hacen con aplicaciones como *Tiktok*, *Instagram* o *Facebook*, pero desconocen cómo llenar un formulario o hacer una gestión *online*.

En el caso de las generaciones de mayor edad, muchos llegan a aprender y, con frecuencia presentan alguna resistencia para hacerlo, ellos son los llamados inmigrantes digitales. Pese a ello, la *European Anti-Poverty Network* (2021) muestra en su estudio, que no basta con poseer las habilidades para navegar con fluidez en internet, la confluencia de factores como el lugar de residencia (urbano/rural), contar con un equipo de cómputo, el acceso a internet, el desarrollo de competencias digitales son aspectos que pueden determinar lo que constituye un nativo digital.

En términos generales, se define como inmigrante aquella persona que llega a un país o región diferente del que procede con el fin de establecerse temporal o definitivamente (DLE, 2022). Según la definición ofrecida, los inmigrantes digitales son aquellas personas que se adaptan a las nuevas tecnologías de la misma manera que un inmigrante se adapta a su nuevo lugar con los pros y los contras que emigrar supone. No es fácil ser inmigrante; diversos estudios muestran la fuerte implicación y afectación, positiva o negativa, de las esferas vitales de la persona (Achotegui, 2009). Los ámbitos cognitivo, conceptual, lingüístico, cultural y social son algunos, quizá más relevantes, en donde la adaptación y el desarrollo de nuevas competencias es una necesidad. Si bien estos ámbitos se ven involucrados en la inmigración física, también lo hacen en la inmigración digital.

En el entono digital, las generaciones de inmigrantes han tenido que adaptarse a la tecnología para poder acceder a estas nuevas formas de interacción. No es una adaptación fácil y constituye un aprendizaje continuo. A diferencia de los nativos digitales que han nacido con la tecnología y la manejan sin problema, el inmigrante está obligado a aprender el *idioma digital* que domina todas las formas de comunicación. Este panorama conlleva la obligación por parte del Estado de proporcionar asistencia a este sector de la población para que pueda hacer efectivos derechos como el acceso a la información y a la participación en la vida

social. La limitada o inexistente competencia digital es quizá una de las mayores barreras que la ciudadanía encuentra cuando requiere realizar sus trámites.

El apartado que se introduce a continuación se extrajo de una denuncia que se *viralizó* en 2022 y que muestra las dificultades a las que se enfrentan los ciudadanos de un rango de edad avanzado cuando necesitan interactuar en los entornos digitales. Como se lee, el usuario debe transitar por varios caminos sinuosos que van desde la comprensión del contenido de los documentos administrativos, no solo del plano lingüístico en cuanto a su desciframiento, sino también a las acciones que debe realizar después de comprender su contenido. De manera simultánea, y con el objeto de finalizar con éxito la diligencia, debe dar cuenta de sus competencias digitales.

“Yo he tenido problemas con algún formulario. Empiezas a rellenarlo, te quedas bloqueado... Son muy enrevesados los pasos. Igual no acabo de entenderlo muy bien y he tenido que llamar a algún amigo para que me ayude. Por miedo a lo mejor retrocedes, cortas y ahí te quedas, sin hacer el trámite”. La ‘obligatoriedad’ de realizar cierto papeleo a través de internet y la misión imposible de conseguir cita presencial, empeora las cosas (RTVE, 2022).

El denunciante es el creador de la campaña *soy mayor, no idiota*. Su campaña ha buscado la simplificación de las interfaces para los trámites bancarios y de la humanización del trato de las entidades financieras. Este testimonio es solo una muestra de lo que se podría denominar exclusión financiera debido a la digitalización. Además de los obstáculos que tiene la accesibilidad a las interfaces de los bancos, se suma la escasa atención del personal en las oficinas lo que ha agudizado la deshumanización de los servicios bancarios. Si bien este caso resulta emblemático, quizá por el despliegue que tuvo en los medios de comunicación en España, no es único ni sucede solo en el sector de la banca.

Denuncias sobre las dificultades para realizar trámites en las webs de las administraciones públicas españolas se conocen con más frecuencia

y quienes denuncian son usuarios diversos que muestran su inconformismo no solo por la opacidad de los contenidos de las interfaces, sino también por la ausencia de servicios presenciales. A propósito, conviene repasar lo que se concibe como modelo de atención ciudadana y la trascendencia que tiene la prestación de servicios en la presencialidad:

Los servicios presenciales forman parte del modelo de atención ciudadana integral, proactivo, personalizado, ágil y sostenible con visión omnicanal, desde el diseño a la prestación del servicio, que queremos lograr. Una de las claves de este modelo es la manera como nos acercamos y acompañamos la ciudadanía en este contexto, cada vez más digital, que implica, por un lado, una nueva manera de hacer, prestar y acceder a los servicios públicos y, de la otra, una brecha digital que puede ser de diferentes tipos (económica, social, de conectividad, territorial, de competencias, etc.) (traducido por *SoftCatalà*) (Manzano-Peláez, 2022).

El acompañamiento al usuario que lo requiera es una de las claves para que la transición hacia los servicios administrativos digitales sea lo menos traumática posible. Es claro que la implementación del gobierno digital ha traído consigo una serie de desafíos para una mayoría importante de los ciudadanos y también para las instituciones. En principio, ha supuesto un cambio de paradigma del modelo de comunicación donde se partía del hecho de la existencia de alguien (persona) que respondiera al usuario, así la respuesta constituyera un verdadero silencio administrativo.

Si bien, alguien responde, ya no es una persona, pero sí un *chatbot* programado con una serie de respuestas que, en teoría, atienden a las preguntas más frecuentes de los usuarios. Pese a la intención de que la presencia administrativa se asuma omnipresente por estar en la *web* y de los esfuerzos que la inteligencia artificial-AI ha realizado por programar estas herramientas, aún resulta insuficiente para un usuario que apenas está llegando al universo de lo digital o que, simplemente, no llegará por diversas razones.

Entre los principales motivos que limitan la accesibilidad sobresalen los relacionados con la alfabetización digital y terminológica, así como la

claridad sobre los trámites. Además de estos factores o competencias, se suman la falta de dispositivos, celulares, tabletas, computadores, así como la falta de conectividad a una red de internet, e incluso la falta de energía eléctrica. Todo en su conjunto ofrece pistas valiosas para configurar el perfil del usuario neófito de los servicios estatales digitales, en otras palabras, al inmigrante digital.

## **La brecha digital**

Al abordar la brecha digital, es necesario considerar dos precisiones terminológicas tendentes a distinguir entre el acceso digital y el uso digital. Contar con un equipo/dispositivo y con conectividad que permitan navegar por los entornos virtuales no garantiza la realización de trámites en portales creados para ese fin. En otras palabras, el usuario puede contar con un dispositivo, pero no necesariamente saber cómo usarlo en procura de acceder a un servicio de la administración.

El acceso a la información pública es vital para que los ciudadanos puedan participar y sean miembros activos de una sociedad. El Estado, como ente administrador, necesita de su participación activa (como ciudadanos entendemos las personas que habitan un país, independientemente de su estado legal); esto supone un relacionamiento horizontal basado en la comunicación clara.

La pandemia puso de manifiesto la necesidad de acceder remotamente a casi todo (compra de artículos de primera necesidad, trámites, atención médica, etc.); al tiempo develó la profunda brecha digital y lingüística presente en gran parte de la sociedad que limitó una accesibilidad efectiva. Es sabido que las nuevas generaciones son nativos de la era digital, al menos en lo que respecta a la edad y al manejo de aplicaciones y redes sociales, pero las generaciones anteriores son inmigrantes digitales que se adaptan en mayor o menor medida a las nuevas reglas de comunicación digital.

Sin embargo, hay un porcentaje de la población a la cual la digitalización de las comunicaciones no ha llegado. Es por esto, por lo que es necesario que, a través de su administración pública, el Estado se comunique con todos, brindando posibilidades de acceso digital a aquellos que no lo tienen o, aunque sea, facilitando acompañamiento de personal capacitado y, desde luego, con el empleo de un lenguaje accesible que permita comprender con facilidad la información gubernamental.

En el ámbito hispánico, el estudio realizado por la Fundación Foessa y Cáritas España (2022) muestra el aumento de la brecha digital durante el periodo de pandemia, especialmente entre las personas mayores de 65 años. Los investigadores han llamado a este fenómeno la *desconexión digital o nuevo analfabetismo del siglo XXI* que ha agudizado la situación de las personas que ya estaban en riesgo de exclusión. Sin duda, los datos arrojados por el estudio mencionado son reveladores y dan cuenta de las graves consecuencias de la falta de acceso al universo digital en lo que respecta a la materialización de derechos y de la obtención de unos mínimos de calidad de vida. En este sentido, la brecha que se abre entre una sociedad digitalizada y una sociedad que no lo es, se agranda cada día.

El acceso a la tecnología digital no es igual para todos. Esto planteó un problema especialmente durante la pandemia, donde se notó la desigualdad entre los ciudadanos que podían acceder a esta tecnología y los que no. Frente a esta situación de desigualdad, el Estado debe implementar medidas que ayuden en el mejoramiento de las capacidades digitales de la población que acusa mayores necesidades. Prodigioso Volcán (2022) señala que, de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística – INE, la brecha digital en la ruralidad se debe, especialmente, a la falta de competencias para acceder y navegar y no a la falta de internet.

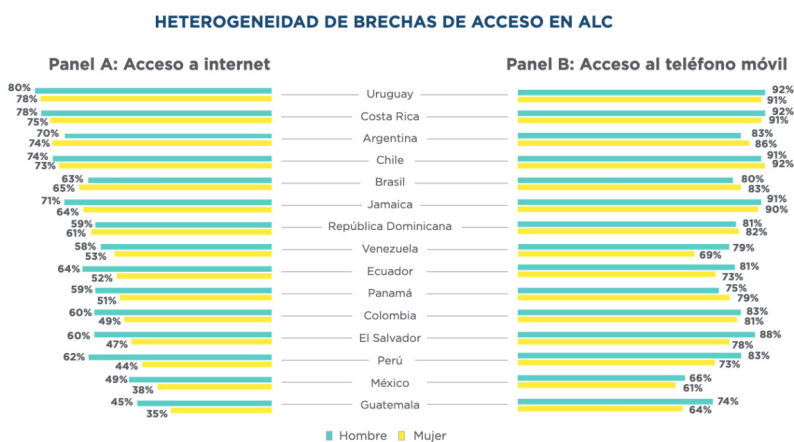
Galeano y Pla (2021) y Martínez, Palma y Velásquez (2020) analizan la situación de América Latina y el Caribe frente a las implicaciones de la revolución digital y sus consecuencias con vistas al aumento de la desigualdad que ya existía antes de la pandemia. Una de las conclusiones relevantes de sus estudios muestra la importancia de contar con un



dispositivo que permita el acceso a internet y con ello a los servicios institucionales. El Banco Interamericano de Desarrollo - BID (2022) llevó a cabo un diagnóstico de la situación y los resultados muestran un panorama retador para la implementación real del gobierno en línea desde la perspectiva de género. El gráfico que se muestra en seguida indica la brecha de género relacionada con el acceso a las tecnologías digitales en América Latina y el Caribe:

**Figura 2**

Heterogeneidad de brechas de acceso en ALC



**Notas:** Cálculos en base a la encuesta Gallup 2017-2018. <https://theinclusiveinternet.eiu.com/>  
**Fuente:** EIU (2019).

*Fuente:* BID.

Pero el problema no es solo lo digital, sino también la lengua de la administración. Pedraza (2019) aborda sus complejidades y los retos para su comprensión indicando que la primera gran barrera que tienen los usuarios es el lenguaje utilizado en la comunicación administrativa. Esto sumado a la digitalización de los servicios sin marco pedagógico alguno lo que hizo fue agrandar la brecha conceptual que ya existía y ahora tiene el matiz digital que ha llevado a su agravamiento y profundización.

## El modelo comunicativo estatal tradicional

La comunicación administrativa ha sido objeto de análisis y reflexión de diversos autores que han encaminado sus cuestionamientos sobre la estructura comunicativa, el contenido comunicado y los roles que desempeñan los implicados. Duarte *et al.* (2002, p. 11) proponen una serie de rasgos propios del lenguaje administrativo a partir de los cuales buscan formular su definición. Las características propuestas forman parte de los elementos del modelo de comunicación general y que los autores plantean el siguiente modelo entre administraciones y ciudadanía:

- a. Los comunicantes: un ciudadano y un funcionario o dos funcionarios; a menudo, personas que no se conocen o que tienen una relación laboral (en el caso de los funcionarios, se trata de comunicantes especializados en la materia; en el caso de los ciudadanos, no necesariamente).
- b. El nivel de formalidad (o tenor interpersonal): tono formal como norma, con ciertas variaciones de intensidad (mes o menos solemne o impersonal según el caso).
- c. La materia objeto de comunicación (denominada también campo): la actividad administrativa como gestión de unos intereses colectivos en aplicación de un marco legal y con un carácter técnico.
- d. El canal de comunicación (o modo): a menudo escrito (por su mencionada eficacia oficial, generalmente dependiente de la documentación escrita), pero también oral (a menudo para cumplir una función informativa).
- e. La situación. El contexto físico y temporal: habitualmente las dependencias de la Administración y su horario laboral.

De los elementos del modelo comunicativo de Duarte *et al.* (2002) destacan varios aspectos. Uno tiene que ver con el numeral d) el canal de comunicación o modo que incluye las dos formas tradicionales de

comunicación de la administración pública, la oral y la escrita. Esto lleva a afirmar que, para el momento de la publicación de Duarte, no se contemplaba aún la irrupción de la comunicación digital. Otro aspecto relevante es el que aborda el numeral e) *la situación* que toma en consideración el esquema tradicional donde sucede el intercambio comunicativo entre las instituciones y los usuarios, destacando el horario de atención y las instalaciones de las oficinas. Es claro que aún no se contempla la experiencia de la realización de trámites telemáticos y de atención digital.

Sarmiento (2005, p. 25) presenta una conclusión sobre lo que es la lengua de la administración pública acuñando las características de la comunicación:<sup>5</sup>

(...) podemos concluir que la lengua de la Administración es una realidad de percepción pasiva, ajena al circuito verbal de la comunicación que se da en la lengua común y, además, es un código elaborado, prefijado, que el ciudadano en cuanto hablante ha de aprender, lo cual le acarrea una pérdida mayor del control verbal.

En el sentido de lo que plantea Duarte *et al.* (2002), Castellón Alcalá (2006, p. 189) ofrece las principales características del lenguaje utilizado en la administración pública refiriéndose a cuestiones como su naturaleza, la prescripción implícita del contenido textual y su carácter instruccional.

Frente a los discursos científico-técnicos, los cuales se elaboran para explicar la realidad, para dar cuenta de fenómenos observables, los textos administrativos se construyen con otra orientación. Así, lo que la aparta del lenguaje especializado es que mientras el discurso científico-técnico observa, describe, los textos administrativos en cambio no son descriptivos sino prescriptivos. Los órganos administrativos formulan sus mensajes con carácter normativo, regulador; a través de ellos se pretende intervenir en la realidad y conformarla de acuerdo con unos principios políticos, económicos, sociales, etc.

---

5. Sarmiento (2005) propone cuatro rasgos del lenguaje administrativo desde la perspectiva del ciudadano, los cuales muestran su carácter pasivo en la interacción con la administración: la pérdida del control verbal por parte del receptor; el ciudadano está como copartícipe, no como productor; circuito verbal de información más que circuito de comunicación y la ausencia de reciprocidad.

Por esa orientación para la acción, se les incluye entre los mensajes que contienen “instrucciones”.

Estos rasgos advierten, una vez más, las dificultades que presenta el intercambio comunicativo entre las personas y la Administración y que Sarmiento (2005) había propuesto en virtud del rol pasivo del ciudadano o administrado. El modelo comunicativo de la administración omnicanal, todavía mejorable en cuanto a su capacidad de respuesta oportuna y la calidad de la información transmitida, se puede simplificar así:

**Tabla 1**  
Generalidades del modelo comunicativo administración-ciudadanía

Generalidades del modelo comunicativo administración-ciudadanía	
Canal	Punto de encuentro
Oral	Oficina/atención telefónica (orientación limitada por el contenido de los documentos)
Escrito	Documentos administrativos (opacos) sin posibilidad de orientación
Digital	Ventanilla única/ <i>chatbots</i> (documentación opaca sin posibilidad de orientación)

*Fuente:* elaboración propia.

## El trámite ¿digital o deshumanizado?

La relación entre administraciones y ciudadanía ha tenido como punto de encuentro el trámite (Pedraza, 2019); indudablemente, constituye uno de los mayores desafíos desde la perspectiva del usuario, dadas las exigencias conceptuales (lingüísticas y administrativas) y procedimentales que implican su realización. A este respecto, la realización de trámites es la materialización de la comunicación entre instituciones y ciudadanos. Si el proceso es fluido dará cuenta de que el procedimiento es comprendido por el usuario, así como el contenido de la comunicación administrativa; pero si no, es indicativo de que el procedimiento o algunos de sus pasos

o el contenido mismo no son claros. De cualquier modo, todo ello puede llevar al usuario a desistir de su realización, lo que trae consigo frustración y desconfianza en las instituciones por falta de claridad, accesibilidad o disponibilidad de medios electrónicos.

Los esfuerzos de las administraciones deberán concentrarse en varios frentes que aún siguen pendientes como es el caso de la simplificación de trámites y el acompañamiento a los usuarios que lo requieran recurriendo a personal que asista al ciudadano, al tiempo que lleva a cabo procesos de alfabetización. En muchos casos, los trámites realizados en línea dejan a muchos usuarios por fuera, impotentes, sin posibilidad de réplica, ni de solicitud de ayuda. Sin duda, el modelo de la administración digital trae consigo un cambio donde la presencia de la administración física desaparece paulatinamente y es reemplazada por herramientas digitales.

Las personas acusan un proceso paulatino de deshumanización de los servicios, donde en medio de una avalancha de competencias nuevas por desarrollar, deben habituarse a una nueva realidad, la de los *chatbots* o la de las líneas de ayuda que siempre están ocupadas, peor aún mantienen al usuario por varios minutos incluso en situaciones de urgencia para que elija opciones que con frecuencia no guardan relación con lo que necesita. Desde luego, esto mismo ocurre en las interfaces digitales, donde una primera ventana inunda toda la pantalla ocultando todo el contenido para aceptar la política de *cookies*.

## **Transformación digital de los Estados**

Las iniciativas tendientes a la modernización en la prestación de servicios institucionales han tenido como punto de partida la implementación de portales digitales. Pese a la intención de mejorar el acceso de la ciudadanía, los resultados no han sido positivos del todo y aún falta un camino largo por recorrer. En muchos casos, solo se realizó la migración de la información presente en los entornos físicos a los entornos digitales, con todos los problemas de oscuridad léxica y de complejidad

de los trámites. Es evidente que el cambio de paradigma generado por las tecnologías disruptivas llegó a empresas e instituciones, pero en la misma medida al grueso de la ciudadanía, con todos su grupos etarios, educativos, sociales y culturales. Falta aún mucho trabajo relacionado con la alfabetización digital que permita estar preparados para la comunicación con máquinas, con *chatbots*.

La transformación digital supone no solo que las instituciones se digitalicen y, en teoría, estén omnipresentes en la red y, por ende, en la vida de (algunas) personas. Lo que en realidad supone, es el reconocimiento de las características de la población que debe realizar trámites en los portales, apps y páginas webs institucionales y que presentan unas competencias individuales que en ocasiones impiden acceder a las interfaces. La digitalización debe ser amigable y solidaria en función de reducir la brecha digital. Aquí la cuestión central regresa al punto de partida, el usuario. Su caracterización es determinante para *humanizar* la transición digital tanto de los contenidos desde la perspectiva lingüística (la comprensión del contenido puede resultar compleja debido a la oscuridad léxica presente), como desde su accesibilidad. Los datos arrojados por los ejercicios de caracterización posibilitan el reconocimiento de las limitaciones y barreras de los usuarios para el acceso a las webs, portales y aplicativos de instituciones y empresas para la realización de trámites, punto central de la relación ciudadanía-administración.

## Accesibilidad, inclusión y derechos ciudadanos

En el derecho romano, la voz *persona* se refería a un sujeto en particular. No todos los hombres eran personas o sujetos de derecho. Para ser considerada persona, jurídicamente hablando, se debía reunir tres requisitos: ser libre, ser padre de familia o *Pater familias*, ser ciudadano romano (Vidal Ramírez, 2020). Ser persona, en Roma, otorgaba la capacidad jurídica, entendiendo como tal a la aptitud de ser titular de derechos y contraer obligaciones. La ciudadanía romana era muy importante, pero no todos alcanzaban ese estatus. La ciudadanía era un privilegio de unos pocos.

Solo los ciudadanos romanos gozaban del derecho de participar en la vida pública, es decir, de votar y formar parte del gobierno. Cuando una persona perdía ese estado de ciudadanía se la consideraba un muerto civil. La muerte civil era entonces concebida como el cese de participación en los derechos civiles, por tanto, la persona deja de existir, aunque se encuentre físicamente viva.

Esta ficción jurídica de la muerte civil la podemos extrapolar y aplicarla hoy a las personas que no pueden participar ni acceder a los documentos que la administración pública exige que realicen, o a los documentos necesarios para reclamar un derecho. Estas personas se encuentran al margen de la sociedad, no solo porque no acceden a la tecnología que da lugar a estos trámites, sino que además en caso de que accedan no los pueden comprender. En esta era tecnológica, el derecho a acceder a internet es tan importante como el derecho a comprender. Al ciudadano que se le solicita realizar trámites a través de portales digitales cuando no cuenta con ningún dispositivo para poder llevarlos a cabo, o ni siquiera tiene acceso a la red, se le está tratando como a una persona ajena a la sociedad, marginalizada por no contar con acceso a la comunicación digital.

El Estado crea un estado marginal para estos individuos al no proveer los medios necesarios para tener una comunicación sin barreras. Los derechos del individuo están siendo disminuidos al no poder participar del universo digital que nos rodea y en el que vivimos. Decía Rousseau (2007) respecto del contrato social: “Que el pacto social establece entre sus ciudadanos una igualdad tal, que se comprometen bajo las mismas condiciones y, por tanto, que deben gozar de los mismos derechos” (p. 62). El derecho a participar es un derecho fundamental de la vida ciudadana. Es necesario que el gobierno se comunique con sus ciudadanos en igualdad de condiciones.

Este derecho exige que las personas tengan acceso a espacios tecnológicos, ya sea por medio de bibliotecas con computadoras, redes de internet gratuitas en parques, bibliotecas con internet móviles para los lugares que se encuentran apartados. Es necesario que la administración planee y ejecute de modo que ningún ciudadano quede marginado del

conocimiento y acceso a la información. Una administración pública colaborativa y una ciudadanía informada son esenciales para el desarrollo democrático de un país.

## **Las interfaces de usuario**

La falta de conocimiento para desenvolverse en las interfaces de las webs y portales, así como los problemas de diseño son los generadores de apatía para la interacción en línea. No basta con la pretensión de poner en línea los contenidos; es necesario ajustarlos a las necesidades de información y de competencias reales de los usuarios. Si se tienen en cuenta estas condiciones, se podría hablar con toda seguridad de accesibilidad. Para conseguirla, se podría implementar la generación de espacios físicos, parques, bibliotecas, estaciones de transporte, que les permita acceder a los entornos digitales con acompañamiento que, a su vez, constituya un escenario para lograr la alfabetización digital y la alfabetización terminológica.

El estado exige una serie de requerimientos y debe proveer los mecanismos suficientes para que el usuario adquiera las competencias necesarias y pueda cumplir con los deberes ciudadanos.

Estas competencias guardan relación con las destrezas en entornos digitales y con el manejo de la terminología específica administrativa (comprensión del contenido de las interfaces de usuario y documentos administrativos). Además, el estado tiene la obligación de brindar interfaces amigables y accesibles, dos características fundamentales para que el usuario pueda acceder con mayor facilidad. Desde luego, esto significa, en principio, un cambio de paradigma en cuanto al contenido y la presentación de la comunicación estatal.

A tal efecto, es necesario que las instituciones tengan claro que no solo es transferir a un entorno digital las informaciones que se tenían en físico, incluso con todos los vicios de oscuridad y opacidad semántica



presentes, sino que conlleva una modelación de las interfaces de usuario y un mayor esfuerzo a la hora de planificar para clarificar los contenidos, dado que el usuario deberá valerse solo al momento de enfrentarse al trámite. En conclusión, no es suficiente con que las oficinas estatales mencionen que dentro de sus iniciativas tienen el lenguaje claro o la lectura fácil; es necesario que haya una implementación real de estrategias que se vean reflejadas en los niveles de satisfacción de servicio de la comunidad y en el incremento de su nivel de confianza institucional.

## **Desafíos de la implementación del lenguaje claro a luz de los entornos digitales**

Conforme a la Federación Internacional del Lenguaje Claro (International Plain Language Federation) “Una comunicación está en lenguaje claro si su redacción, su estructura y su diseño tienen la claridad suficiente para permitir a los destinatarios encontrar con facilidad lo que necesitan, comprender lo que encuentran y usar esa información”. En el caso de los entornos digitales, se plantea la comunicación teniendo en cuenta el diseño, tanto como la escritura. El diseño digital debe llevar una lógica visual que demanda espacio entre los párrafos para facilitar la localización de la información. El tamaño de la letra se debe incrementar para que se pueda leer cómodamente.

Sin embargo, lo que generalmente se ve en los entornos digitales es el mismo formato oscuro e incomprensible de los documentos que antes estaban en papel trasladado a la pantalla digital. Si no se planea una comunicación clara para el trámite administrativo, el usuario inmigrante digital está imposibilitado de realizar ninguna operación en entorno digital.

La comunicación digital conlleva en su creación la utilización de hipervínculos. Estos enlaces deberían estar detallados respecto de adónde conducen y la razón por la que van allí. Lo que generalmente encontramos

en los documentos es un “presione aquí”, sin más explicación. Si a eso le sumamos que, a veces, estos enlaces están rotos o no se encuentran disponibles, se agrega otra capa de dificultad a la ya difícil tarea que tiene el inmigrante digital de poder realizar los trámites en las webs o portales administrativos.

El derecho de comprender va de la mano del derecho de participar. No se puede participar de lo que no se entiende. Y hemos visto cómo muchos de los documentos emitidos por la administración pública son difíciles de entender para una persona con capacidades lingüísticas limitadas. Para poder cumplir con sus obligaciones y ejercer sus derechos, la información proveniente de la administración pública debe ser accesible.

El lenguaje claro siempre se orienta hacia el usuario. En toda la literatura existente sobre el lenguaje claro comprobamos que los autores coinciden que la comunicación tiene siempre al destinatario en mente. Según Maaß (2019a) y Maaß y Rink (2019b) las características de accesibilidad necesarias de un texto desde el punto de vista del usuario son las siguientes:

- Accesible: que puedan acceder fácilmente
- Perceptible: que utilice los sentidos
- Comprensible: que lo pueda entender fácilmente
- Recordable: que evoque otras instancias de conocimiento
- Aceptable: que el usuario acepte dicha información y finalmente,
- Accionable: que el usuario actúe sobre dicha información.

Maaß (2019) distingue cuatro características importantes en el lenguaje claro y el lenguaje fácil y que se extienden al estilo que deben emplear las interfaces de usuario. Según la autora, los textos tienen que ser:

- Perceptibles
- Comprensibles
- Aceptables
- No estigmatizantes.

## La vulnerabilidad digital

Las tecnologías disruptivas han influido profundamente en la forma cómo se da la relación entre los entes administrativos y la ciudadanía. El modelo comunicativo cambió y en, teoría, se buscaba que hubiera una verdadera horizontalidad. Sin embargo, la realidad es otra y cada vez con mayor frecuencia el descontento aumenta dada la falta de respuesta oportuna e incluso la ausencia de respuesta.<sup>6</sup>

Como se mencionó, la pandemia aceleró el tránsito de los gobiernos físicos a los gobiernos en línea. En este propósito de la digitalización algunos estados estaban más adelante que otros; algunos ya gozaban de las ventajas que brindaba la interoperabilidad, la accesibilidad de la red y de los dispositivos, pero otros no. Muchos se olvidaron de las necesidades de la población frente a los trámites y la pedagogía fue escasa o inexistente.

Estas demandas se traducen en conocer el funcionamiento del gobierno digital, así como el acceso a las plataformas y aplicativos para realizar diligencias y trámites y saber qué esperar de las instituciones como respuesta.

En principio, se necesita que los gobiernos no solo se ocupen de digitalizar documentos y de tratar de establecer un intercambio con el ciudadano. También se precisa instrucción suficiente para que los usuarios adquieran una verdadera competencia que les permita interactuar en un entorno digital. En este sentido, el *empoderamiento digital* de los usuarios se refiere a la eliminación de la brecha existente y a mejorar

---

6. En España, con la pandemia del covid-19, la implementación de la cita previa se convirtió en un requisito para el acceso a cualquier trámite presencial. Las citas previas se realizan en su mayoría a través de canales digitales y los tiempos cada vez se extienden más. La gravedad de las consecuencias de la cita previa ya se han documentado. En *Es de justicia (blog de Derecho Administrativo y Urbanismo)*, Diego Gómez Fernández aborda el problema que ha traído la cita previa y el detrimento de derechos fundamentales de los ciudadanos. La entrada al blog se puede consultar en <https://www.derechoadministrativo-urbanismo.es/post/la-cita-previa-obligatoria-en-las-administraciones-p%C3%BAblicas>

las competencias en el acceso a las nuevas tecnologías, lo que a su vez se traduce en inclusión social y participación ciudadana.

## Alfabetización digital

Ahora no solo es el fenómeno del lenguaje especializado utilizado en la comunicación de la administración, también alcanza el dominio de las competencias que tienen los usuarios para desenvolverse en los entornos digitales. No se trata solo de abrir una cuenta de correo electrónico, o saber ingresar las redes sociales e interactuar en ellas; se trata en principio, de que las personas pierdan el temor a la utilización de internet, y luego ya vendría lo demás. Pero en ese “lo demás” viene el enorme desafío de realizar trámites en línea, que supone, además de tener una cuenta de correo, estar dispuesto a comprender todo lo habilitado en las interfaces de usuario.

La digitalización de los gobiernos y de los trámites ha significado un reto para todos, esto significa ser competentes en entornos digitales, es decir, combatir el *ciberanalfabetismo*. Esto supone capacitar tecnológicamente a la ciudadanía, lo que a su vez refiere a

La habilidad de encontrar, usar y comunicar la información disponible en Internet, y con ello la capacidad de generar nueva información creando, adaptando y compartiendo nuevo conocimiento en múltiples formatos. Esto requiere integrar habilidades instrumentales, como la de la gestión de la información, y habilidades estratégicas como el pensamiento crítico. (Educared, 2018)

Lo anterior alude a conocer nuevas formas de identificación y autenticación de la persona para la realización de trámites y, en general, para relacionarse con la Administración. Un ejemplo de ello es el *certificado electrónico* utilizado para la realización de trámites en línea.<sup>7</sup>

---

7. En España según la normativa impuesta por la Ley 39/2015 los trámites deberán realizarse a través de medios telemáticos.

La agenda digital para Europa contiene siete campos de actuación prioritarios en procura de fomentar el uso de las TIC (Munuera, 2016, p. 5):

1. Crear un mercado único digital.
2. Mejorar las condiciones marco para la interoperabilidad entre productos y servicios de las TIC.
3. Fomentar la confianza y la seguridad en Internet.
4. Garantizar la oferta de un acceso a Internet mucho más rápido.
5. Estimular la inversión en investigación y desarrollo.
6. Fomentar la alfabetización, la capacitación y la inclusión digital.
7. Aplicar las TIC para abordar retos sociales tales como el cambio climático, los costes crecientes de la atención sanitaria y el envejecimiento de la población.

En España, en la Ley 39/2015 del 1 de octubre de 2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, publicada en el Boletín Oficial del Estado (BOE, 2015, p. 3), es indiscutible la importancia de incorporar las nuevas tecnologías de la información al funcionamiento de la actividad de las administraciones públicas:

Porque una Administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico no sólo sirve mejor a los principios de eficacia y eficiencia, al ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados. En efecto, la constancia de documentos y actuaciones en un archivo electrónico facilita el cumplimiento de las obligaciones de transparencia, pues permite ofrecer información puntual, ágil y actualizada a los interesados.

Esta ley establece una serie de regulaciones frente a las nuevas formas de relación entre los ciudadanos y la administración, y destaca la novedad de la incorporación del certificado digital como una de las estrategias para facilitar la realización de trámites y, en general, el

acercamiento y la confiabilidad entre ambas partes. Se trata de un nuevo punto de partida determinado por la obligatoriedad de relacionarse de otra manera con el ciudadano. Este marco supone el surgimiento de una nueva necesidad: familiarizarse con los nuevos procedimientos digitales. Para lograr tal adaptación, se precisa la participación de los gobiernos en el proceso de enseñar a las personas los mecanismos para que la transición del entorno físico al entorno digital sea lo menos traumática posible. Resulta, entonces, necesario generar dinámicas de divulgación de las nuevas formas de relación administración-ciudadano. Esto resulta fundamental para lograr la reducción de la burocracia que buscan los estados, facilitando el acceso a los servicios y generando una percepción positiva en el usuario.

Ahora bien, esta política de digitalización de los trámites se ha convertido en uno de los pilares para eliminarlos y forma parte de la implementación del gobierno electrónico, dado que ambas prácticas, conjuntamente, procuran acercarse a las necesidades de la población, desde luego, esta cercanía comporta mayor nivel de empatía con los organismos prestadores de servicios, bien sea estatales o privados, como es la banca.

En el caso de Colombia, la eliminación de trámites ha derivado en la simplificación de las diligencias y en el acercamiento amigable al conjunto de la administración, especialmente para quienes tienen acceso a internet y están familiarizados con su uso. Tal es el caso de las autenticaciones de documentos en notarías y la posibilidad de apostillarlos en línea sin necesidad de ir a las oficinas del Ministerio de Relaciones Exteriores. Otro ejemplo de simplificación y digitalización, aupado por la pandemia, es el de autorizar pruebas y exámenes de diagnóstico a través de los canales digitales dispuestos por las instituciones prestadoras de servicios de salud. Sin embargo, para la obtención de la autorización se le pide al usuario acudir a una oficina física.

Varias condiciones son necesarias para que esta facilitación de los trámites sea eficiente. Una tiene que ver con la necesidad de alfabetizar al usuario común en el ámbito de la administración pública y, otra tiene que ver con el acceso a las herramientas tecnológicas y el conocimiento

de su manejo. Esto conlleva un verdadero ejercicio pedagógico por parte del Estado, dado que deberá suplir dos grandes campos que no se han tenido debidamente en cuenta. Por un lado, instruir a los ciudadanos en lo que respecta al quehacer de la administración y su relación directa con el usuario, quien percibe la labor de las instituciones con distanciamiento y la considera ineficiente; percepciones a las que subyace una sensación de agresión a sus derechos e injusticia estatal.

Por otro lado, la masificación de la iniciativa de gobierno en línea que, si bien se ha presentado como una solución alternativa para muchas deficiencias en la realización de trámites, no deja de ser el privilegio de una minoría. Esto se debe a que no todas las personas tienen las competencias necesarias para el ingreso a los aplicativos de estas plataformas, entre las que se destacan: tener una cuenta de correo electrónico, contar con los programas del equipo de cómputo que incluyan un lector de archivos en PDF, tener un usuario y una contraseña.

Así las cosas, facilitar los trámites a través de las iniciativas del gobierno en línea no es sencillo de implementar. Hay un camino por recorrer en el proceso de alfabetización sobre el funcionamiento del gobierno electrónico, que precisará implementar mecanismos de comunicación, tales como talleres de consultas y dudas, enseñar sobre el acceso a la red y a las instituciones para realizar trámites en digital, agentes e informadores que orienten a los usuarios, entre otros.

## **Alfabetización terminológica**

Ya se han mencionado distintas aristas del complejo desafío tecnológico al que deben enfrentarse los inmigrantes digitales; ahora conviene referirse a los retos que trae la comprensión del léxico especializado presente en el contenido de los documentos administrativos, en la interacción oral y en las interfaces de los portales institucionales. El conjunto de las instituciones debe tener como principio de la comunicación legal su precisión terminológica. El rigor de la elección léxica y de los significados

que se transmiten es garantía de transparencia por parte de los entes y, al tiempo, generador de confianza en la ciudadanía.

Este panorama contempla la necesidad de que el usuario cuente con un caudal léxico mínimo (competencia terminológica) que le permita comprender el contenido especializado que no es posible simplificar o *traducir* por parte de los responsables de la comunicación administrativa. La exigencia conceptual para comprender los textos orales y escritos supone para la ciudadanía, además de la obligación de ampliar su dominio léxico de la lengua común, la de aumentar y configurar su competencia terminológica que le brinde la posibilidad de comprender contenidos de mayor complejidad, para el caso que nos ocupa, los provenientes de la administración pública.

Las limitaciones léxico-semánticas de los hablantes cuando enfrentan contenidos especializados se pueden aliviar con el diseño de estrategias pedagógicas y de materiales que procuren el fortalecimiento de sus competencias. De momento, se conocen las iniciativas orientadas a los funcionarios para la clarificación y simplificación del lenguaje administrativo,<sup>8</sup> pero en menor proporción los destinados a la población en general.

En cuanto a recursos especializados y con un público objetivo destacan el *Corpus Panhispánico de la Administración Pública* – CorpusPAP <https://www.corpuspap.com/> y el *Diccionario Panhispánico de la Administración Pública* – DiPAP <https://www.corpuspap.com/diccionario/>. Esta última herramienta aporta elementos que aclara la oscuridad semántica y proporciona información teórica adecuada para el usuario. Esto significa que el hablante, además de poder ampliar su dominio léxico de la lengua común, puede configurar un acervo terminológico que le permita la comprensión de textos que comporten mayor exigencia lingüística.

---

8. La Escola d'Administració Pública de Catalunya ofrece diversos cursos de formación entre ellos el *Curs de redacció en llenguatge planer per als editors web i de xarxes socials de la Generalitat*. Para más información consultar <https://eapc.gencat.cat/ca/Formacio/formacio-per-a-ladministracio-de-la-generalitat/>



Además de la alfabetización y del diseño de herramientas terminológicas, otro aspecto de importancia es el intento de normalización de la nomenclatura de este ámbito de especialidad, dado que este tipo de léxico algunas veces puede presentar características distintivas de las variedades objeto de estudio. Además, hay que recordar que el objetivo es que el usuario esté en capacidad de abordar el contenido semántico de esta nomenclatura. Esto supone que el hablante comprenda los alcances que tiene esta terminología en el plano discursivo, así como en las actuaciones que se dan en el plano institucional y gubernamental, especialmente en lo que respecta a los entornos digitales donde el nivel de exigencia es mayor y demanda un nivel de suficiencia lingüística superior.

## Conclusiones

Las tecnologías disruptivas han traído un cambio de paradigma en la forma en que se lleva la vida en la actualidad. Los cambios promovidos desde esta perspectiva han tocado todos los aspectos de la vida humana, en especial, las comunicaciones. Esto significa que la relación que establecen las personas con otras y con las instituciones se ha ido transformando también. La transición se venía realizando poco a poco y dependía en gran medida de la intención estatal de procurar servicios digitales que, en teoría, mejorarán la experiencia de los usuarios al realizar los trámites.

Sin embargo, la llegada del COVID-19 llevó a que de manera vertiginosa y, en muchos casos, caótica, los gobiernos se volcaran al universo digital con la esperanza de satisfacer las necesidades de los usuarios confinados. Fue aquí justamente donde la cara cruda de las barreras de conectividad y las deficiencias en las competencias digitales fueron dramáticamente visibles. La pobreza digital suscitada, con frecuencia, en la pobreza monetaria, mostró la imposibilidad de que las personas pudieran acceder a servicios básicos y con ello a sus derechos.

Desde luego, esta situación no solo fue producto de la falta de conectividad o de contar con un dispositivo que permitiera el acceso; se trató también de estar en capacidad de comprender lo que estaba dispuesto en las interfaces de usuario, muchas veces una copia de baja calidad de lo que normalmente el usuario encontraba en las oficinas físicas o en los documentos y procesos administrativos *in situ*.

Indudablemente, este panorama constituye una radiografía de la realidad de los usuarios y de los desafíos que ellos enfrentan, pero también de las oportunidades de mejora que los estados y sus instituciones tienen delante. A lo ya mencionado, la caracterización del usuario es a todas luces el punto de partida para la creación de herramientas digitales amigables desde distintas perspectivas. Es evidente que, si no se cambia la forma de comunicación, el Estado está condenando a los inmigrantes digitales a una marginación perpetua y un aislamiento cívico, que no solo va en detrimento de la idea de un estado republicano, sino que también va en detrimento de los derechos de los propios ciudadanos.

## Referencias

Achotegui Loizate, Joseba. (2009). *Migración y salud mental. El síndrome del inmigrante con estrés crónico y múltiple (síndrome de Ulises)*, Barcelona, Universidad de Barcelona.

Banco Interamericano de Desarrollo–BID. (2022). *¿Desigualdades en el mundo digital? Brechas de género en el uso de las TIC*: [https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Desigualdades\\_en\\_el\\_mundo\\_digital\\_Brechas\\_de\\_g%C3%A9nero\\_en\\_el\\_uso\\_de\\_las\\_TIC.pdf](https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Desigualdades_en_el_mundo_digital_Brechas_de_g%C3%A9nero_en_el_uso_de_las_TIC.pdf)

Boletín Oficial del Estado Ley 39/2015. (2015, 1 de octubre). Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Castellón Alcalá, Heraclia. (2006). Empleos actuales del lenguaje administrativo. Enfoques recientes de estudio. *Revista de Llengua i Dret*, n.º 46, Barcelona: 189.

- Real Academia Española. (2022). *Diccionario de la Lengua Española*, <https://dle.rae.es/>
- Duarte I Montserrat, Carles. (2002). El llenguatge administratiu i jurídic: la necessitat d'un nou pas endavant. En *Revista de Llengua i Dret*, n.º 38, diciembre: Barcelona, 11.
- Educared. (2018).
- European Anti-Poverty Network. (2021). *Poverty and Social Exclusion in Europe*. Key findings and recommendations based on the 2021 Poverty watches, Brussels Europa Antipoverty Network.
- Asociación Internacional del Lenguaje Claro (International Plain Language Asociation). (2022). <https://plainlanguagenetwork.org/plain-language/que-es-el-lenguaje-claro/>
- Fundación Foessa. (2022). *Evolución de la cohesión social y consecuencias de la Covid-19 en España*, <https://www.caritas.es/producto/evolucion-de-la-cohesion-social-y-consecuencias-de-la-covid-19-en-espana/>
- Galeano Alfonso, Silvana y Pla Jéscica Lorena. (2021). *Clases sociales y brechas digitales en el contexto de la pandemia de Covid-19*.
- Gómez, Diego. (2022). *Es de justicia (blog de Derecho Administrativo y Urbanismo)*, Vigo, <https://www.derechoadministrativoyurbanismo.es/post/la-entrada-sobre-la-cita-obligatoria-en-las-aapp-premiada-en-los-blogs-jur%C3%ADdicos-de-oro-2022>
- Instituto Nacional de Estadística – INE. (2022). *Población que usa Internet (en los últimos tres meses). Tipo de actividades realizadas por Internet*. España, <https://www.ine.es/>
- Maaß, Christiane. (2019). *Easy Language–Plain Language–Easy Language Plus*. Berlin: Frank & Timme.
- Manzano-Peláez, Ester. (2022). *Acompanyant la ciutadania en un context digital*. Escola d'Administración Pública de Catalunya, Barcelona. <https://eapc.blog.gencat.cat/2022/12/02/accompanyant-la-ciutadania-en-un-nou-context-digital-ester-manzano-pelaez/>

- Munuera Gomez, M. Pilar. (2016). Agenda Digital: E-Servicios Sociales. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, n.º 16 (diciembre): 27- 46. <https://doi.org/10.24965/gapp.v0i16.10362>.
- Pedraza Pedraza, María Betulia. (2019). *Democratización de la lengua de la administración pública retos de una propuesta lexicográfica digital panhispánica*. Universitat Autònoma de Barcelona, <https://www.tdx.cat/handle/10803/667363>
- Pedraza Pedraza, María Betulia. (2019). *Corpus Panhispánico de la Administración Pública – CorpusPAP* <https://www.corpuspap.com/>
- Pedraza Pedraza, María Betulia. (2019) *Diccionario Panhispánico de la Administración Pública – DiPAP* <https://www.corpuspap.com/diccionario/>
- Pedraza Pedraza, María Betulia. (2016). Democratización del léxico de especialidad y política lingüística panhispánica: Retos de una propuesta lexicográfica en la administración pública. En *El diccionario en la encrucijada: de la sintaxis y la cultura al desafío digital*. España: Escuela Universitaria de Turismo Altamira y Asociación Española de Lexicografía Hispánica, p. 476.
- Prodigioso Volcán. (2022). *¿Son claros los trámites digitales? Estudio preliminar sobre la digitalización de nuestras administraciones*. Madrid.
- Rousseau. (2007). *El contrato Social*, Espasa Calpe, 12º. Edición, p. 62.
- Radio Televisión Española – RTVE. (2022). ‘Soy mayor, no idiota’, la iniciativa que reclama a los bancos una atención presencial y más humana para los mayores. <https://www.rtve.es/noticias/20220117/soy-mayor-no-idiota-reclama-atencion-presencial-bancos/2258480.shtml>
- Sarmiento González, Ramón. (2005). El lenguaje de la Administración. En *Revista de Lengua i Dret*, n.º 43, Barcelona, 14, 21, 25.
- Vidal Ramírez, Fernando. (2020). *Del Ius Romano a los derechos humanos de la convención americana*. p. 15.

# **Estrategia de comunicación para la gente en las entidades del Distrito Capital- Programa de formación en lenguaje claro desde la Veeduría Distrital**

---

Martha Pilar Méndez Bautista<sup>1</sup>

---

1. Lingüista de formación. Investigadora y profesora universitaria. Magister en lingüística aplicada y especializada en didáctica de las lenguas modernas. Experta en educación virtual y en el diseño, la ejecución y la evaluación de programas de formación y currículos para programas universitarios. Auditora en *e-learning* y consultora independiente en innovación y proyectos educativos. Actualmente, líder de la estrategia de comunicación para la gente en la Veeduría Distrital.

## Introducción

Como ciudadanos y ciudadanas de este país tenemos el derecho a recibir información del Estado de manera simple, clara y directa que responda a nuestras necesidades y expectativas relacionadas con nuestros derechos y deberes. Esto nos lleva a considerar el lenguaje como el instrumento de comunicación entre el Estado y la ciudadanía que nos facilita la participación en toma de decisiones informadas que afectan directamente nuestras vidas y la del país.

Nuestra Constitución Política de Colombia de 1991 nos da la posibilidad de participar y ejercer el control social a la gestión pública. En su Artículo 270, determina que “La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”. En cumplimiento de lo anterior, mediante la promoción de un gobierno abierto, los procesos de gobernanza y gestión preventiva, y la vinculación de la ciudadanía a lo público —a manera de fortalecimiento del control ciudadano— se busca la transparencia, la eficiencia de la gestión pública y la confianza de la ciudadanía en las instituciones.

Como entidad de control preventivo, nosotros Veeduría Distrital nos hemos propuesto ser un enlace entre la Administración Distrital y la ciudadanía. Desarrollamos nuestra visión teniendo como foco la ciudadanía y nos orientamos a fortalecer la transparencia y a aportar al mejoramiento de la gestión pública distrital mediante varias acciones de acompañamiento a las entidades distritales. (Decreto Ley 1421 de 1993 “Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá” y dota al Distrito Capital de los instrumentos que le permitan cumplir las funciones y el Acuerdo 24 de 1993, modificado por el Acuerdo 207 de 2009. Artículo 1º, donde se expresa que la Veeduría es un órgano de control y vigilancia de la Administración, que goza de autonomía administrativa y presupuestal).

Dentro de estas acciones, se encuentra la *Estrategia de Comunicación para la Gente* que desde 2016 promueve el mejoramiento del acceso a

la información pública y la interacción con los bogotanos a través de un lenguaje claro, cercano a la gente. Buscamos que la comunicación del Estado sea entendible y útil para la ciudadanía teniendo en cuenta el Proyecto de Inversión 1035 (plan de inversión distrital), referido a la Transparencia, derecho de acceso a la información pública y medidas anticorrupción.

De ahí que, desde la Veeduría Distrital consideremos la necesidad de brindar herramientas prácticas a las entidades para que mejoren su comunicación con la ciudadanía, contribuyan al goce efectivo del derecho de acceso a la información en lenguaje claro y comprensible sobre toda la comunicación que se brinda con relación a los programas, trámites, servicios que ofrecen y aún, la rendición de cuentas. Estas herramientas contemplan la formación en lenguaje claro para las personas vinculadas a la Administración Distrital.

Por esto, desde la Veeduría Distrital y sus acciones de control preventivo, construimos y aplicamos la *Estrategia Comunicación para la Gente* con base en la Guía de Lenguaje Claro para servidores públicos del Departamento Nacional de Planeación - DNP publicada en julio de 2015. Le hemos dado continuidad desde entonces, a través de la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos de la Entidad.

La *Estrategia de Comunicación para la Gente* comprende un programa de formación y de acompañamiento técnico a las entidades distritales que buscan fortalecer sus procesos de comunicación con la ciudadanía y con sus grupos de interés. Nos hemos constituido en el referente distrital para todos los aspectos relacionados con lenguaje claro en las comunicaciones de la Administración Distrital con la ciudadanía.

Este capítulo está enfocado en las acciones de formación planteadas desde la *Estrategia de Comunicación para la Gente* que la Veeduría Distrital ofrece a las entidades del distrito: sensibilización en lenguaje claro y glosario de términos administrativos como herramientas para fomentar la transparencia, el control por parte de la ciudadanía y el mejoramiento de la gestión pública mediante el uso de un lenguaje claro para la audiencia.

En su primera parte, definimos el lenguaje claro y consideramos la normatividad que le da soporte. En la segunda, exponemos la estrategia de comunicación para la gente, sus hitos y la metodología aplicada para acompañar a las entidades distritales en sus procesos de interacción con la ciudadanía desde 2016 mediante la formación de su talento humano. En la tercera sección, detallamos el programa de formación en lenguaje claro para las entidades del distrito: sensibilización en lenguaje claro y la construcción colectiva de un glosario de términos administrativos comunes en las entidades distritales. Finalmente, mostraremos la importancia que tienen estas acciones de formación en las entidades del distrito participantes de esta estrategia.

## Lenguaje claro

El lenguaje claro es definido como el lenguaje que busca comunicar información relevante para la ciudadanía o los usuarios de forma fácil, directa, transparente, simple y eficaz. (Documento CONPES 3785 de 2013). De acuerdo con el Departamento Nacional de Planeación-DNP, el lenguaje claro es “una comunicación útil, eficiente y transparente” (2015, p. 21) y tiene alcance a todo tipo de comunicación ya sea escrita, verbal o visual.

El lenguaje claro es una forma de comunicación precisa y orientada a la gente, es decir que responde a las características y perfil de quien recibe la comunicación para que, según el *Plain Language Action and Information Network* – PLAIN<sup>2</sup> como lo referencia la Guía de Lenguaje claro para servidores públicos de Colombia del DNP, esta encuentre la información, la entienda y la pueda utilizar para satisfacer sus necesidades.

Artículos de la Carta Magna, leyes, decretos, resoluciones, documentos del Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES), y en una última circular emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública

---

2. *Plain Language Action and Information Network* – PLAIN. Comunidad americana de empleados federales preocupados por una comunicación clara desde el gobierno para la ciudadanía.



(DAFP) en el marco del Lenguaje claro para la ciudadanía, entre otros, sustentan el lenguaje claro y dan la orientación de los aspectos a tener en cuenta al momento de implementarlo en las comunicaciones y ámbitos del Estado. En la tabla 1, se presenta la normatividad relacionada al lenguaje claro.

**Tabla 1**

Normatividad Lenguaje Claro

NORMA	REFERENCIA
Constitución Política de Colombia	Artículos 2 y 9 relacionados con los fines del Estado en función de los intereses generales.
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
CONPES 3649 de marzo de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
CONPES 3654 de abril de 2010	Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a la Ciudadanía.
CONPES 3785 de 2013	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano.
Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
Ley 1757 de 2015	Estatuto de la participación democrática. Artículo 49 sobre Principios y elementos del proceso de Rendición de Cuentas en lenguaje comprensible y Artículo 50 relacionado con la Obligatoriedad de la Rendición de cuentas a la ciudadanía.
Proyecto de Ley 063 de 2018 o Ley de Lenguaje Claro	Modificación de la Ley 1712 de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
Decreto 847 de 2019. Alcaldía Mayor de Bogotá	Artículo 10. Estrategia de lenguaje claro. Las entidades distritales deberán implementar una estrategia de lenguaje claro en todos los canales de interacción, comunicaciones y actos administrativos.
Ley 2052 de 2020	Artículo 28 de la Ley antitrámites relacionado con la incorporación del lenguaje claro en esquemas y procedimientos de las Entidades según lo dicte el Gobierno Nacional.
Resolución 455 de 2021-agosto 24	Política de Simplificación Administrativa.
Circular No. 100-010-2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública	Directrices para fomentar el lenguaje claro desde las entidades hacia la ciudadanía.

*Fuente:* elaboración propia.

## Estrategia de comunicación para la gente

Desde 2016, nosotros Veeduría Distrital, como ente de control preventivo diseñamos la Estrategia de comunicación para la gente para apostarle a la eficiencia de la Administración Distrital a través de la mejora de la comunicación con la ciudadanía, la disminución de la exclusión social y los aportes a la transparencia de las acciones públicas. Nuestra meta es generar capacidades en las entidades para mejorar la comunicación con la ciudadanía y demás grupos de valor mediante el desarrollo de diversas actividades en el marco del lenguaje claro.

Nuestra *Estrategia de comunicación para la gente* está enmarcada en la Política Pública de Transparencia y en nuestros planes de acción de cada año para dar continuidad a las acciones adelantadas con las Entidades Públicas Distritales desde inicios de la estrategia. Comprende tres campos: el acompañamiento técnico a las entidades para la traducción a lenguaje claro de documentos de alta demanda ciudadana, los laboratorios de simplicidad y la formación de servidores y colaboradores de la Administración distrital. A continuación, hacemos una breve presentación sobre el acompañamiento técnico en lenguaje claro y los laboratorios de simplicidad para dedicar un apartado completo a la formación del talento humano de las entidades del distrito en temas de lenguaje claro, objetivo de este capítulo.

### Acompañamiento técnico a las entidades para la traducción a lenguaje claro de documentos

A través de esta acción, acompañamos a las diversas entidades de la Administración Distrital en la revisión y ajustes en lenguaje claro en documentos de alta demanda ciudadana con el fin de que estos le sean accesibles, entendibles y útiles. Dentro de la tipología de los documentos traducidos se puede mencionar: manuales de servicio a la ciudadanía, respuestas a PQRS, formatos para la ciudadanía, cartas de trato digno, preguntas frecuentes, plantillas de respuestas, portafolio de servicios, cartillas ABC, entre otros.

Como lo recomienda el DNP, para la simplificación de documentos a lenguaje claro y el acompañamiento técnico tenemos en cuenta el contenido, la forma y el diseño del documento para que la información sea más clara y precisa, y pueda ser entendida y utilizada para satisfacer la necesidades de la ciudadanía.

Con relación al contenido, consideramos si la redacción de ideas centrales e información incluida es relevante al perfil de la audiencia, si se utilizan oraciones cortas con estructuras simples y palabras de fácil comprensión para el lector. Sobre la estructura, revisamos la organización del texto de forma tal que tenga una secuencia lógica y este acorde al objetivo del mismo; se considera la organización por capítulos, párrafos, oraciones que faciliten la comprensión del texto, entre otros. En cuanto al diseño, se determina si el documento necesita o contiene ayudas visuales que faciliten la lectura del texto e indican la información más relevante; se recomienda el uso de encabezados, negrilla, cursivas, viñetas, entre otros recursos.

### **Laboratorios de simplicidad de la *Estrategia de comunicación para la gente***

Los Laboratorios de simplicidad son una metodología diseñada por el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación - DNP para traducir a lenguaje claro y sencillo los documentos que contienen información pública. Esto con el fin de optimizar las comunicaciones con la gente y facilitar su comprensión y aprovechamiento por parte de la ciudadanía.

Estos laboratorios de simplicidad de la Veeduría Distrital han sido realizados mediante acompañamiento al equipo especializado de las entidades del distrito que tienen a cargo la escritura de los documentos y un grupo de usuarios potenciales de ese documento, quienes en conjunto realizan un ejercicio de prueba de lectura del documento original, proponen una simplificación en contenido, estructura y diseño si es necesario y recomiendan ajustes para que sea mucho más entendible de acuerdo a su perfil.

## Hitos de la Estrategia de comunicación para la gente

A lo largo de la aplicación de nuestra *Estrategia de comunicación para la gente*, hemos logrado acciones significativas en esa labor de acompañamiento a las entidades distritales para que sus comunicaciones con la ciudadanía estén dadas en lenguaje claro.

Como respuesta a las necesidades de las entidades del distrito con relación a la formación de su talento humano en lenguaje claro ofertamos talleres de sensibilización y talleres especializados en lenguaje claro, acción iniciada desde la creación de la Estrategia. Desde 2021, incluimos seminarios web especializados a los que invitamos servidores y colaboradores públicos y grupos de interés de la Administración distrital, tales como observatorios ciudadanos, agremiaciones y ciudadanos de diversas localidades.

Otra acción realizada dentro de la Estrategia es la incorporación de un glosario de términos administrativos de uso común de las entidades del distrito y que aparecen en los documentos de impacto en la ciudadanía.

En la tabla 2, se resumen los hitos de la *Estrategia de comunicación para la gente* entre los años 2016-2022 I.

**Tabla 2**  
Hitos de la Estrategia de comunicación para la gente 2016-2022 I

AÑO	HITOS	RESULTADOS	No. BENEFICIADOS
2016	• Diseño y aplicación de la estrategia de comunicación para la gente.	• Traducción a lenguaje claro	11 entidades distritales/30 documentos
	• Presentación de la estrategia a entidades miembros de la red distrital de Quejas y Reclamos.	• Laboratorios de simplicidad	11 entidades distritales

AÑO	HITOS	RESULTADOS	No. BENEFICIADOS
2017	• Aplicación de la estrategia y la metodología.	• Traducción a lenguaje claro	12 entidades distritales/39 documentos
		• Laboratorios de simplicidad	12 entidades distritales
		• Sensibilización en lenguaje claro	258 servidores públicos
		• Acompañamiento técnico	12 entidades distritales
2018	• Aplicación de la estrategia y la metodología.	• Laboratorios de simplicidad y talleres de lenguaje claro	25 entidades distritales
		• Traducción a lenguaje claro	17 entidades distritales/26 documentos
		• Acompañamiento técnico	17 entidades distritales
		• Sensibilización sobre lenguaje en claro	480 servidores y colaboradores públicos.
2019	• Aplicación de la <i>estrategia de comunicación para la gente</i>	• Traducciones a lenguaje claro	11 entidades distritales/25 documentos
		• Con entidades: Talleres de lenguaje claro	11 entidades
		• Con ciudadanía: Jornadas locales para socialización sobre lenguaje claro	10 localidades
	• Adhesión a la Red de lenguaje claro Colombia como única entidad del Distrito	• No aplica	No determinado- servidores y ciudadanía

AÑO	HITOS	RESULTADOS	No. BENEFICIADOS
2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicación de la estrategia y la metodología de traducción de documentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Traducción a lenguaje claro</li> <li>Acompañamiento técnico a traducción de documentos</li> <li>Talleres de lenguaje claro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>11 entidades distritales/63 documentos</li> <li>11 entidades</li> <li>21 entidades distritales/ 43 talleres</li> </ul>
2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicación de la estrategia y la metodología de traducción de documentos.</li> <li>Ampliación de acciones en la <i>estrategia de comunicación para la gente</i>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Talleres de lenguaje claro especializados</li> <li>Traducción a lenguaje claro:</li> <li>50 documentos</li> <li>Acompañamiento técnico para traducción de documentos</li> <li>Sensibilización en temas de lenguaje claro</li> <li>Construcción del glosario colaborativo de términos administrativos comunes</li> <li>Webinar Lenguaje claro, lenguaje comprensible para la gente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>31 entidades distritales, 20 alcaldías locales, 1entidad de orden nacional (Policía Nacional)/80 talleres.</li> <li>18 entidades del distrito</li> <li>18 entidades del distrito</li> <li>1.270 servidores y colaboradores públicos/21 entidades</li> <li>21 entidades</li> <li>164 servidores y colaboradores públicos</li> </ul>
2022-I	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicación de la estrategia y la metodología de traducción de documentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Traducción a lenguaje claro: 40 documentos</li> <li>Acompañamiento técnico a entidades distritales</li> <li>Talleres especializados en lenguaje claro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>13 entidades distritales</li> <li>13 entidades distritales</li> <li>886 servidores y colaboradores públicos/ 30 entidades</li> </ul>

AÑO	HITOS	RESULTADOS	No. BENEFICIADOS
	• Ampliación de acciones en la <i>estrategia de comunicación para la gente</i> .	• Construcción del glosario colaborativo de términos administrativos comunes versión 2	29 entidades distritales
		• Webinar Lenguaje Claro del Estado en sus comunicaciones	464 servidores y colaboradores públicos

*Fuente:* elaboración propia con base en reportes de lenguaje claro de la Veeduría Distrital.

**Metodología de aplicación de la *Estrategia de comunicación para la gente***

La estrategia de comunicación para la gente se ejecuta en varias etapas que se inician con la socialización de la Estrategia, las convocatorias para postulación de documentos a ser simplificados en lenguaje claro y las formaciones en modo taller para continuar con las acciones de revisión, simplificación de documentos y ejecución de los talleres con las entidades interesadas, y la publicación de los términos del glosario colaborativo.

**Tabla 3**  
Etapas de la Estrategia de comunicación para la gente

ETAPAS	ACCIÓN
1. Socialización de la estrategia	Presentación de la estrategia y metodología a las entidades de la Administración pertenecientes a la Red de Quejas y Reclamos del Distrito.
2. Convocatoria para postulación de documentos para traducir a lenguaje claro.	Priorización, por parte de las entidades del distrito, de documentos según su alto uso, su duración en el tiempo y la necesidad de eficiencia y recomendaciones de la ciudadanía. Acompañamiento técnico a la traducción.
3. Convocatoria para solicitud de formación de acuerdo a las necesidades de las entidades del distrito.	Oferta de talleres especializados en lenguaje claro.

ETAPAS	ACCIÓN
4. Convocatoria para postulación de términos a ser incluidos en el glosario colaborativo.	Recepción y revisión de lenguaje claro de los términos propuestos.
5. Cierre de convocatorias.	Consolidación de información a manera de inventario de documentos postulados, formación solicitada y términos del glosario.
6. Agendamiento y realización de las sesiones de formación en lenguaje claro.	Realización de los talleres especializados según solicitud de las entidades.
7. Aprobación de documentos y términos postulados al glosario.	Confirmación a cada entidad postulante sobre la aceptación de los documentos y términos.
7.1. Prueba de lectura por parte de la Veeduría distrital y simplificación de los documentos en lenguaje claro.	Aplicación de la metodología del semáforo de la comprensión (metodología propia de la Veeduría Distrital).
7.2. Pruebas de lectura y ajustes a los términos postulados al glosario en el marco del lenguaje claro.	Aplicación de la metodología del semáforo de la comprensión (metodología propia de la Veeduría Distrital).

*Fuente:* elaboración propia con base en los informes de lenguaje claro de la Veeduría Distrital.

A través de las reuniones de los nodos intersectoriales de la Red de quejas y reclamos donde participan delegados de las diferentes entidades distritales establecemos agenda, necesidades y productos en común acuerdo relacionados con lenguaje claro. Realizamos dos convocatorias al año tanto para postulación de documentos para traducción a lenguaje claro y acompañamiento técnico como para solicitudes de talleres de formación.

## Programa de formación en lenguaje claro

Nuestro programa de formación está dado en modalidad de talleres de sensibilización y temas especializados en lenguaje claro y se ha venido



ampliando incluyendo seminarios web con expertos para atender las necesidades puntuales manifestadas por las entidades de la Administración distrital. A esto se suma, la construcción colaborativa de un glosario de términos comunes.

## **Talleres de lenguaje claro**

Estos talleres abordan el lenguaje claro en la comunicación escrita, verbal y no verbal y tienen como objetivo principal sensibilizar a los servidores públicos y personas interesadas en temas de lenguaje claro, además de desarrollar en ellos habilidades de comunicación con la gente.

Se ofertan en dos convocatorias semestrales donde las entidades manifiestan su necesidad de capacitarse para aplicar lenguaje claro a sus comunicaciones con la ciudadanía y grupos de valor y apropiarse de la metodología para la traducción de documentos diseñada por la Veeduría Distrital.

Los talleres tienen modalidad virtual para dar mayor alcance y cobertura a las entidades del distrito con respecto al número de participantes. Su metodología es reflexiva-participativa donde desarrollamos actividades para la apropiación de los conceptos, la estrategia de comunicación en lenguaje claro y las recomendaciones a seguir para hacer de las comunicaciones con la ciudadanía un proceso que le permita a esta encontrar, entender y usar la información dada por las entidades.

La reflexión crítica surge a partir de casos reales presentados dentro de los temas planteados y tomamos la experiencia de los participantes y sus necesidades de capacitación. Igualmente, tenemos en cuenta sus presaberes y prácticas. Todas las actividades están enmarcadas en los pasos para escribir un texto en lenguaje claro: organizar, escribir, revisar y validar determinados por el DNP en la Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia (2015).

A través de los talleres de lenguaje claro, desde la Veeduría Distrital creamos un espacio de comunicación con las entidades para dar a conocer varios aspectos, tales como:

- El marco normativo que le da soporte al lenguaje claro y el Servicio a la ciudadanía para garantizar sus derechos y deberes de la ciudadanía.
- Los beneficios de usar lenguaje claro en la comunicación con la ciudadanía.
- Las herramientas y los pasos para escribir en Lenguaje Claro a través de reflexiones sobre las prácticas de comunicación que se tiene al interior de las entidades.
- Recomendaciones relacionadas con los protocolos de servicio y respuestas dadas por las entidades a la ciudadanía para que se use el lenguaje claro.
- Pautas para la comunicación escrita, verbal y no verbal en lenguaje claro facilitando que el ciudadano o ciudadana encuentre la información que necesita, la entienda y la pueda usar para satisfacer sus necesidades.
- Pautas para comunicarse de manera clara generando empatía por la ciudadanía.

En la tabla 4, a manera de ejemplo presentamos los tipos de talleres ofertados a las entidades distritales.

**Tabla 4**  
Tipo de Talleres de lenguaje claro ofertados desde 2021 a 2022-I

TALLER	OBJETIVO	CONTENIDOS
¿Cómo escribir en lenguaje claro? -Fundamentación	Sensibilizar a los servidores públicos y personas interesadas en usar el lenguaje claro en las comunicaciones entre el Estado y la ciudadanía.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conceptos básicos de la escritura y lenguaje claro.</li><li>• Pasos del proceso de escritura.</li><li>• Reflexiones sobre la estructura, diseño, contenido y audiencia de un texto.</li></ul>

TALLER	OBJETIVO	CONTENIDOS
Producción de textos en lenguaje claro	Desarrollar habilidades lingüísticas y comunicativas a través de la producción de textos escritos en un lenguaje claro.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos básicos de coherencia y cohesión textual.</li> <li>• Tipología textual.</li> <li>• Textos expositivos.</li> <li>• Textos argumentativos.</li> <li>• Reflexiones sobre comunicación virtual de forma clara y precisa.</li> </ul>
Redacción de Textos administrativos y legales en lenguaje claro	Desarrollar habilidades y reflexionar sobre las prácticas en la redacción de documentos de tipo administrativo-legal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto, características y tipología de documentos administrativo-legales.</li> <li>• Reflexión sobre prácticas de escritura y el lenguaje claro.</li> </ul>
Hablando claro: Comunicación verbal y empática	Contribuir a desarrollar en los servidores públicos una comunicación eficaz y eficiente en la atención al ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos e interacciones entre lenguaje verbal y no verbal.</li> <li>• Comunicación corporal.</li> <li>• Habilidades sociales: empatía.</li> </ul>

*Fuente:* elaboración propia según propuesta para desarrollo de la Estrategia de comunicación para la gente 2020-2022

A primer semestre de 2022, hemos ejecutado alrededor de 180 talleres con 52 entidades distritales y los 5 centros de gestión de la Veeduría Distrital, Alcaldías Locales y la Policía Nacional, sumando más de 1.870 servidores y colaboradores públicos capacitados en temas de lenguaje claro. Lo anterior, se interpreta como un cubrimiento amplio de la población que está al servicio de la ciudadanía y, por ende, como un aumento de la eficiencia de las entidades con relación a la transparencia, la oportunidad y la calidad en las comunicaciones con la ciudadanía.

## **Glosario colaborativo de términos administrativos-legales en lenguaje claro**

En articulación entre el Grupo de Control Preventivo de la Delegada para Atención de Quejas y Reclamos y las entidades distritales, en el marco de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, hemos construido un glosario de términos de uso frecuente en textos administrativos y legales que aparecen en los documentos de impacto en la ciudadanía.

Los elementos incluidos en el glosario son: término, descripción, temática, ejemplo e ilustración. Establecimos 4 tipos de temáticas para los términos dentro del glosario y así facilitar su clasificación y localización. Estas son:

- Administrativa: para todo lo relacionado a los procesos de la gestión pública.
- Misional: incluye a todos los servicios y productos para los grupos de valor y externos a la entidad.
- Tributaria: tiene que ver con las contribuciones e impuestos obligatorios
- Asistencial: referido a los apoyos en el servicio de salud.

Al crear un glosario colaborativo de términos administrativos-legales se establece una referencia común para el vocabulario utilizado en todas las entidades. Este glosario será de libre acceso para los servidores y colaboradores públicos previo registro y se busca con esto que lo utilicen, lo apropien como una herramienta de consulta para fortalecer el lenguaje claro en los procesos y acciones del Estado-Ciudadanía.

Podemos encontrar este glosario en la página web de la Red de Quejas y Reclamos, módulo de lenguaje claro en <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co:82/>

Los elementos incluidos en el glosario son: término, descripción, temática, ejemplo e ilustración. Establecimos categorías de los términos dentro del glosario para facilitar su clasificación y localización. Ejemplos de estos pueden ser vistos en: [https://issuu.com/reddistritaldequejasyreclamos/docs/glosario\\_segunda\\_edicio\\_n](https://issuu.com/reddistritaldequejasyreclamos/docs/glosario_segunda_edicio_n) donde se encuentran más de

70 términos administrativos propuestos como construcción colectiva por alrededor de 45 entidades del distrito y la Veeduría Distrital.

En la siguiente imagen, ilustramos algunos apartados de nuestro glosario:

### Imagen 1

Carátula



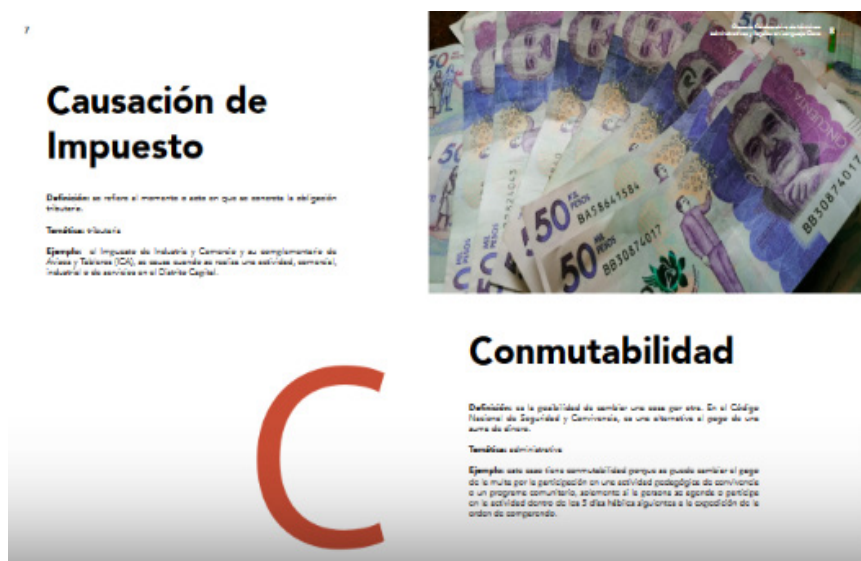
*Fuente:* tomado del Glosario: Términos administrativos y legales en lenguaje claro (2a ed.) desde [https://issuu.com/reddistritaldequejasyreclamos/docs/glosario\\_segunda\\_edicio\\_n](https://issuu.com/reddistritaldequejasyreclamos/docs/glosario_segunda_edicio_n)

### Imagen 2



*Fuente:* tomado del Glosario: Términos administrativos y legales en lenguaje claro (2a ed.) desde [https://issuu.com/reddistritaldequejasyreclamos/docs/glosario\\_segunda\\_edicio\\_n](https://issuu.com/reddistritaldequejasyreclamos/docs/glosario_segunda_edicio_n)

Imagen 3



Fuente: tomado del Glosario: Términos administrativos y legales en lenguaje claro (2a ed.) desde [https://issuu.com/reddistritaldequejasyreclamos/docs/glosario\\_segunda\\_edicio\\_n](https://issuu.com/reddistritaldequejasyreclamos/docs/glosario_segunda_edicio_n)

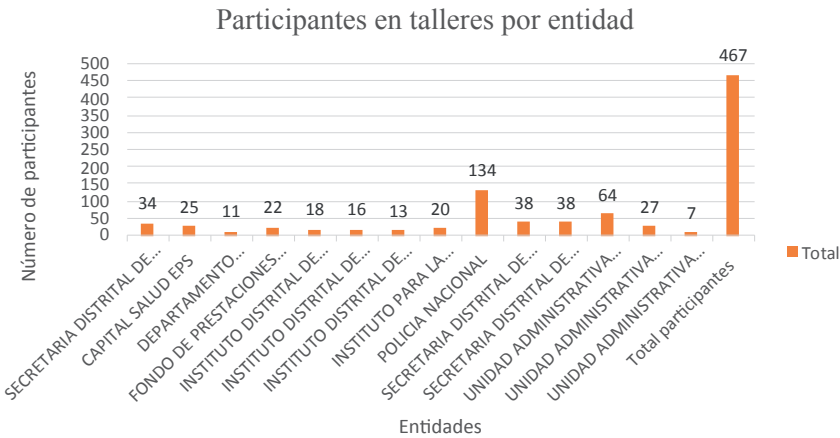
## Importancia de la formación en lenguaje claro en las entidades distritales

Para determinar la importancia de la formación en lenguaje claro de la Veeduría Distrital a las entidades de la Administración Distrital, mediante los talleres realizados ente 2021 y 2022-I, hemos tenido en cuenta: a) el número de entidades que participan en los talleres de lenguaje claro, b) el número de servidores y colaboradores públicos pertenecientes a esas entidades que participan en la formación que ofertamos y c) el tipo de taller solicitado por las entidades del distrito.

A continuación, se presentan las gráficas correspondientes al número de participantes en los talleres de lenguaje claro por entidad desde 2021-I a 2022-II.

Gráfica 1

Número de participantes en talleres por entidad 2021-I



Fuente: elaboración propia.

Esta primera gráfica muestra que de un total de 467 servidores y colaboradores capacitados en lenguaje claro por la Veeduría Distrital en 2021-I y pertenecientes a 14 entidades, el mayor número corresponde a la Policía Nacional con el 29 % (134), le sigue la Unidad Administrativa especial de Catastro Distrital con 64 participantes en talleres que corresponden al 14 % de la población capacitada junto con la Secretaria Distrital de Movilidad y la Secretaria Distrital de Ambiente cada una con 38 participantes (8 %). Las demás entidades distritales se mantienen entre un 8 % a 4 %.

**Gráfica 2**

Número de participantes en talleres por entidad 2021-II

**Fuente:** elaboración propia.

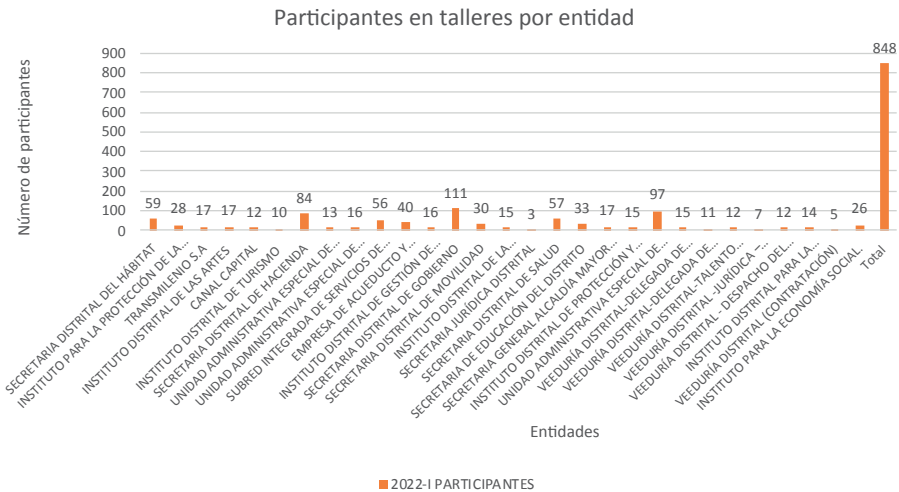
Esta gráfica 2 evidencia que de un total de 1.104 servidores y colaboradores de 39 entidades distritales capacitados en lenguaje claro por la Veeduría Distrital en 2021-II, el mayor número pertenece a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (76). Las Alcaldías locales de San Cristóbal y Usme, así como la Veeduría Distrital tienen un número importante de servidores y colaboradores que recibieron capacitación en lenguaje claro (68 cada una), lo que representa el 6,2 % de la población participante en los talleres realizados por la Veeduría.

De la misma manera, la Secretaría de Integración Social logró capacitar en lenguaje claro a 58 de sus servidores y colaboradores, dando un porcentaje considerable (5,3 %) dentro de la población participante de nuestros talleres de formación. Es de anotar que la Secretaría de Movilidad y la Orquesta Filarmónica de Bogotá con 40 y 46 servidores y colaboradores participantes en los talleres, lo que suma más de un 8 % del total de la población formada en lenguaje claro de estas dos entidades. Le siguen otras entidades con porcentajes significativos de participantes tales como la Unidad Administrativa especial de Catastro Distrital con el 4,1 % de participantes (45).



### Gráfica 3

Número de participantes en talleres por entidad 2022-I



Fuente: elaboración propia.

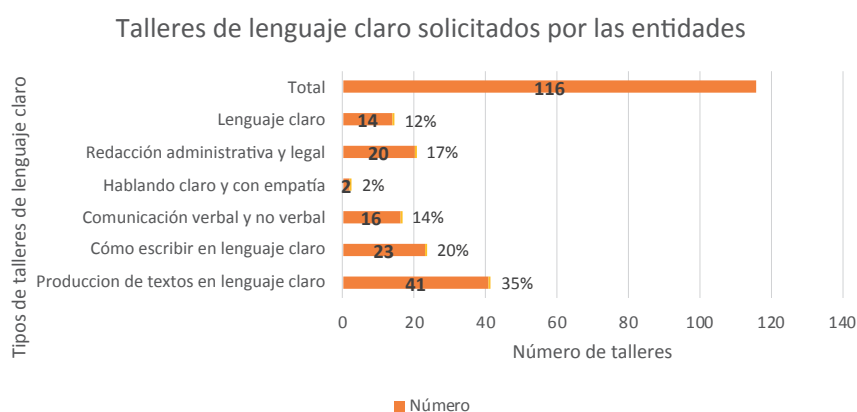
En la gráfica anterior, podemos ver que en el periodo de 2022-I, un grupo de 848 servidores y colaboradores públicos de un total de 29 entidades participaron en la formación en lenguaje claro. Dentro de este grupo, destacamos a la Secretaria Distrital de Gobierno que cuenta con 111(13,1 %) servidores capacitados este primer semestre del año. La Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital logró la capacitación de 97 de sus servidores y la Secretaria Distrital de Hacienda 84, lo que consideramos aumentará la eficiencia de las entidades con respecto al servicio a la ciudadanía. Las demás entidades participantes mantienen un número de servidores y colaboradores que va entre 40 y 16, lo que muestra esfuerzos y preocupación por formarse en lenguaje claro y poder así mejorar la comunicación entre el Estado y la ciudadanía.

Si tenemos en cuenta los números de participantes y de entidades que se suman a las acciones de la Veeduría Distrital, podemos determinar el grado de interés, la preocupación y la necesidad de las entidades distritales por mejorar su servicio a la ciudadanía desde una comunicación clara y así lograr una eficiente gestión administrativa.

La siguiente gráfica muestra el tipo de talleres en lenguaje claro que las entidades distritales han solicitado y han recibido como parte de la formación desde la Veeduría Distrital. Estos talleres atienden las necesidades al interior de su gestión para el servicio a la ciudadanía para lograr comunicaciones efectivas y concretas.

#### Gráfica 4

Talleres de lenguaje claro solicitados por las entidades del Distrito



**Fuente:**

Del total de talleres realizados (116) entre 2021 y 2022-I, el de *Producción de textos en lenguaje claro* (35 %) es el que más ha sido solicitado para resolver inquietudes manifestadas por las entidades acerca de la coherencia y cohesión textual, la tipología textual y cómo escribir textos expositivos y argumentativos para que sean concretos y precisos.

Le sigue con 20 %, el taller de *Cómo escribir en lenguaje claro* cuyo objetivo es brindar conceptos básicos de la escritura y lenguaje claro y sus pasos en el proceso de escritura desde la estructura, diseño y contenido tendiendo como centro la audiencia de esa comunicación.

En contraste, los talleres sobre *Comunicación verbal y no verbal* y *Redacción administrativa y legal en lenguaje claro* ocupan el tercer lugar

con un promedio de 16 %. Estos responden a las expectativas de los participantes sobre una comunicación eficaz y eficiente en la atención al ciudadano y habilidades y reflexiones sobre las prácticas en la redacción de documentos de tipo administrativo-legal al interior de las entidades.

Es importante anotar que el taller de *Lenguaje claro* ha sido solicitado por algunas entidades como inicio del proceso de formación a los servidores y colaboradores públicos tiene como objetivo sensibilizar a los participantes de la importancia de comunicarse con la ciudadanía con lenguaje concreto y cotidiano. Igualmente, el taller *Hablando claro y con empatía*, que incluimos en este período 2022-I, responde a necesidades particulares de dos entidades del distrito para fortalecer sus canales de atención presencial, de acuerdo con la argumentación dada por el referente de servicio a la ciudadanía en dichas entidades.

Con relación al glosario de términos administrativos-legales, consideramos el número de entidades participantes en el trabajo colaborativo y el número de términos postulados para su publicación en cada categoría para determinar la importancia dada por las entidades distritales a esta acción de la Veeduría Distrital, desde la Red Distrital de Quejas y Reclamos. En la tabla 5 podemos visualizar el número de contribuciones en cada categoría de acuerdo al número de entidades participantes en este ejercicio de construcción colectiva del glosario.

**Tabla 5**

Contribuciones al glosario

No. Entidades participantes	Categorías	No. Términos publicados
29	Administrativa	40
11	Misional	26
2	Tributaria	2
3	Asistencial	2
Total: 45		Total: 70

Fuente: elaboración propia.

La respuesta positiva que nos han dado las entidades del distrito ante las convocatorias para los talleres de lenguaje claro y la postulación de términos administrativos-legales para el glosario, nos permite darle continuidad a nuestra *Estrategia de Comunicación para la gente* con relación a la propuesta de formación orientada hacia el talento humano a cargo del servicio a la ciudadanía, especialmente, y ejercer control preventivo acompañando a las entidades de la Administración Distrital en estos procesos de eficiencia institucional, transparencia y garantía de los derechos de acceso a la información que tiene la ciudadanía.

## Conclusiones

El acompañamiento a las entidades del distrito en temas relacionados con el lenguaje claro ofrecido mediante nuestros procesos de formación en modalidad de talleres responde a las necesidades de cada una de ellas en su gestión de servicio a la ciudadanía.

Las entidades han realizado un proceso de cualificación de su talento humano para atender los requerimientos ciudadanos usando lenguaje claro y aplicando criterios de oportunidad, calidad y calidez.

El número de servidores públicos capacitados en lenguaje claro entre el 2021 y el 2022-I se traduce en logros relacionados con el control preventivo, ya que fortalece la transparencia de la información hacia la ciudadanía y aporta al mejoramiento de la gestión pública en cada una de las entidades del distrito.

El glosario de términos administrativos-legales, como ejercicio de construcción colectiva con 70 entradas y participación de 45 entidades del gobierno distrital, muestra la relevancia que tienen nuestras acciones dentro de la *Estrategia de comunicación de la gente* para la Administración distrital.

Nuestros procesos de formación dentro de la aplicación de la *Estrategia de comunicación para la gente* fortalecen la transparencia de la información hacia la ciudadanía y aporta al mejoramiento de la gestión pública distrital.

## Bibliografía

Constitución Política de Colombia. (1991, 7 de julio). [Const]. Art. 270. Colombia.

Departamento Nacional de Planeación. (2013, 9 de diciembre). *Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano*. (Documento CONPES 3785 de 2013). Bogotá D.C., Colombia: DNP. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/CONPES%203785%20de%202013.pdf>

Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2015). *Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia*. 21. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

Secretaría Distrital de Planeación. (2022). *Guía de Lenguaje Claro e Incluyente: mirada poblacional-diferencial y de género*. [https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/20220621\\_guia\\_lenguaje\\_claro\\_incluyente.pdf](https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/20220621_guia_lenguaje_claro_incluyente.pdf)

Plain Language. (2023). PLAIN. <https://www.plainlanguage.gov/about/definitions/>

Veeduría Distrital. (2022). *Informe de la Estrategia de comunicación para la gente*. [Documento interno 2021-2022-I]. Bogotá.



# Propuesta de comunicación clara por parte de la JEP para las víctimas del conflicto armado

---

María Paula Valcárcel Parrado<sup>1</sup>

## Introducción

Este capítulo se deriva de mi tesis para obtener el título de Magister en Derecho, Gobierno y Gestión de la Justicia de la Universidad de los Andes. Cuando trabajé como practicante *ad honorem* en la Jurisdicción Especial para la Paz (JEP), una de mis labores era proyectar las respuestas escritas a las solicitudes de acreditación de víctimas. Mi labor consistía en leer la solicitud y revisar la documentación allegada por la o las víctimas que querían acreditar su calidad ante la JEP. Luego, debía verificar que

---

1. Abogada con énfasis en Gobierno, Políticas públicas y Gestión Pública y Magister en Derecho, Gobierno y Gestión de la Justicia de la Universidad de los Andes.

la solicitud de acreditación de la calidad de víctima cumpliera con lo dispuesto en la Ley 1922 de 2018. Es decir, debía confirmar que el solicitante haya presentado prueba de su condición de víctima, relatando las razones por las cuales se considera víctima, y especificado al menos la época y el lugar de los hechos victimizantes (Art. 3).<sup>2</sup>

En caso de que hiciera falta algún documento para poder acreditarse como víctima ante la JEP, me correspondía proyectar un oficio a través del cual se le pedía la información y/o la prueba faltante al solicitante. En caso de que la solicitud estuviera completa, yo proyectaba el auto a través del cual se reconocía o negaba la solicitud de acreditación de víctima. Al redactar estos documentos escritos debía usar como guía respuestas anteriores a solicitudes de víctimas. En las respuestas se usaba un lenguaje técnico-jurídico bajo el entendido de que la JEP es una institución estatal cuyos pronunciamientos debían ser formales sin consideración del destinatario. Esta situación me resultó problemática porque, si bien las respuestas debían ser ajustadas a cada solicitud, se usaba un lenguaje que podía ser comprensible para un público con conocimientos y formación jurídica pero engorrosa y difícil de comprender para el público en general, en especial, para víctimas del conflicto armado.

Las respuestas a las solicitudes de acreditación de víctima van dirigidas de manera principal a la persona o grupo de personas que tienen interés en ser acreditadas como víctimas al interior de la JEP. Estas solicitudes no siempre son tramitadas con apoyo de un asesor jurídico que pueda explicar la respuesta en términos simples a los interesados. De hecho, según la Ley 1922 de 2018 las personas no requieren abogado para hacer

---

2. Ley 1922 de 2018. Artículo 3. Después de la recepción de un caso o grupo de casos [...] una persona que manifiesta ser víctima de un delito y que desea participar en las actuaciones, deberá presentar prueba siquiera sumaria de su condición, tal como el relato de las razones por las cuales se considera víctima, especificando al menos la época y el lugar de los hechos victimizantes. Las respectivas Salas o Secciones de primera instancia tramitarán las peticiones, de acuerdo con el tipo de proceso. En la oportunidad procesal correspondiente, la Sala o Sección dictará una decisión motivada, reconociendo o no la acreditación, susceptible de los recursos ordinarios, por la víctima o quien la represente. *Parágrafo.* A quien acredite estar incluido en el Registro Único de Víctimas, no se le podrá controvertir su condición de tal.



la solicitud de acreditación de víctimas a la JEP ni para interponer el recurso en contra de la decisión sobre el reconocimiento de la calidad de víctima.<sup>3</sup> Es importante mencionar que la JEP se dirige a un público amplio y sus procesos son de interés nacional por ser el mecanismo de justicia transicional por el que Colombia optó tras la firma del Acuerdo de Paz entre el Gobierno Nacional y las FARC-EP de 2016. Por lo tanto, el lenguaje empleado por la JEP debería ser lo suficientemente claro para que el público en general pueda comprenderlo.

Las víctimas tienen un papel central en la JEP porque esta jurisdicción tiene por objeto administrar justicia transicional para garantizarles justicia, verdad y reparación.<sup>4</sup> Cuando se reconoce la calidad de víctima en la JEP, se garantiza su participación en la jurisdicción.<sup>5</sup> Esta participación equitativa e incluyente de las víctimas es un principio rector del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición (SIVJRNR) que se concreta a través de diversos mecanismos y escenarios, tales como:

- La participación en mesas temáticas y foros regionales y locales;
- La presentación de informes ante la Sala de Reconocimiento de Verdad, de Responsabilidad y de Determinación de los hechos y conductas;<sup>6</sup>
- Ser oídas en los supuestos de priorización y selección de casos;<sup>7</sup>
- Su reconocimiento como interviniente especial;

---

3. Congreso de la República. (2018, 18 de julio). *Por medio del cual se adoptan unas reglas de procedimiento para la jurisdicción especial para la paz*. [Ley 1922 de 2018]. Artículo 3.

4. Congreso de la República. (2017, 4 de abril). *Por medio del cual se crea un título de disposiciones transitorias de la Constitución para la terminación del conflicto armado y la construcción de una paz estable y duradera y se dictan otras disposiciones*. [Acto legislativo 01 de 2017].

5. Congreso de la República. (2018, 18 de julio). *Por medio del cual se adoptan unas reglas de procedimiento para la jurisdicción especial para la paz*. [Ley 1922 de 2018]. Artículo 3.

6. *Ibídem*. Art. 27D. núm. 1.

7. *Ibídem*. Art. 27D. núm. 2.

- La facultad para aportar pruebas;<sup>8</sup>
- La presentación de observaciones a las versiones voluntarias y recibir copia del expediente;<sup>9</sup>
- La participación en las audiencias públicas de reconocimiento de verdad y responsabilidad;<sup>10</sup>
- La presentación de observaciones finales sobre todos los aspectos concernientes a la resolución de conclusiones de las audiencias públicas de reconocimiento;<sup>11</sup>
- La presentación de observaciones sobre los proyectos restaurativos por la persona compareciente.<sup>12</sup>

Estos beneficios ejemplifican las importantes implicaciones que tiene para ser acreditado como víctima ante la JEP una persona que ha sufrido afectaciones por el conflicto armado colombiano. De este modo, el lenguaje claro usado por la JEP en las respuestas a las solicitudes de acreditación de víctima es un presupuesto para que las víctimas del conflicto armado comprendan sus derechos. La JEP cuenta con un *Protocolo de Servicio al ciudadano* cuyo objetivo es “establecer lineamientos de atención a las víctimas del conflicto armado, los comparecientes, terceros y ciudadanos en general, a través de orientaciones y asesorías individuales y colectivas con **información clara, sencilla y oportuna** sobre la competencia y funcionamiento de la JEP, para mejorar y fortalecer continuamente la gestión e imagen institucional, así como los escenarios para su participación”.<sup>13</sup> [Negritas fuera del texto original]

---

8. *Ibídem*. Art. 27D. núm. 4.

9. *Ibídem*.

10. *Ibídem*. Art. 27D. núm. 5.

11. *Ibídem*.

12. *Ibídem*. Art. 27D. núm. 6.

13. *Protocolo de Servicio al ciudadano* (2020).

Sin embargo, en la encuesta sobre calidad del servicio de la JEP en el primer semestre de 2020, de 89 personas encuestadas, el 29 % consideró que la información suministrada por la JEP no fue clara. Al preguntar ¿qué fue lo que más le gustó de nuestro servicio?, únicamente el 9 % de los encuestados indicaron que el lenguaje claro.<sup>14</sup> En la misma encuesta, pero del segundo semestre de 2020, el 23 % de los encuestados manifestó expresamente que la información suministrada no fue clara. De hecho, únicamente el 10 % de los encuestados indicó que lo que más le gustó del servicio de la JEP fue el lenguaje claro.<sup>15</sup> En esa misma línea, en la encuesta sobre calidad del servicio de la JEP realizada en el periodo comprendido entre el 6 de abril y el 31 de julio de 2021, el 12 % de las personas encuestadas (de un total de 286 encuestados) consideraron que la información suministrada no fue clara. En esa encuesta, al preguntar por sugerencias para mejorar los servicios de la JEP, el 43% de las personas encuestadas sugirieron mejoras relacionadas con el lenguaje claro.<sup>16</sup>

Por las razones mencionadas, este capítulo desarrolla la problemática de la falta de lenguaje claro en las respuestas escritas de la JEP a las solicitudes de acreditación de víctimas. Esta investigación se centra en el estudio de lenguaje claro escrito<sup>17</sup> en las respuestas de la JEP a las solicitudes de acreditación de víctimas. El Acto Legislativo 01 de 2017<sup>18</sup> dispone que las normas que rigen la JEP deben garantizar el principio

---

**14.** Jurisdicción Especial para la Paz [JEP]. (2020). *Presentación resultados encuesta de percepción del servicio por el periodo 29 de junio al 28 de agosto de 2020*.

**15.** Jurisdicción Especial para la Paz [JEP]. (2020). *Presentación resultados encuesta de percepción del servicio por el periodo 1 de julio al 7 de diciembre de 2020*.

**16.** Jurisdicción Especial para la Paz [JEP]. (2021). *Presentación resultados encuesta de percepción del servicio por el periodo 6 de abril al 31 de julio de 2021*.

**17.** Es importante tener en cuenta que el lenguaje claro también se predica del mensaje oral, aunque esta investigación se enfoca en el lenguaje claro del mensaje escrito.

**18.** Acto Legislativo 01 de 2017 “Por medio del cual se crea un título de disposiciones transitorias de la Constitución para la terminación del conflicto armado y la construcción de una paz estable y duradera y se dictan otras disposiciones”

de centralidad de las víctimas.<sup>19</sup> Por lo tanto, todas las actuaciones de la JEP deben enfocarse en las víctimas y cada comunicación debe estar especialmente diseñada para que el mensaje les llegue de forma explícita, inteligible y eficaz y puedan ejercer sus derechos. Que el mensaje sea comprensible para las víctimas es un presupuesto necesario para que, en la práctica, ellas sean el centro del SIVJRNR.

La falta de lenguaje claro en las respuestas escritas de la JEP a las solicitudes de acreditación de víctima impacta sus derechos porque (i) afecta el goce efectivo del derecho de acceso a la información clara, (ii) amenaza la garantía del acceso a la justicia e (iii) impone una carga inadmisibles para las víctimas del conflicto armado. Para demostrarlo, primero se expondrá la metodología de la investigación; segundo, se explicará el marco teórico; tercero, se presentarán y analizarán los hallazgos; cuarto, se desarrollará cómo la falta de lenguaje claro en las respuestas a las solicitudes de acreditación de víctima impacta sus derechos; quinto, se presentarán las conclusiones y, por último, se expondrán las recomendaciones.

## Metodología

Como parte de esta investigación, es relevante identificar si las respuestas escritas por parte de la JEP a las solicitudes de acreditación de víctimas emplean un lenguaje claro y son comprensibles para sus destinatarios. Para ello, se emplearon dos herramientas metodológicas cuyo objetivo principal fue identificar el uso de lenguaje claro en las respuestas de la JEP desde cinco categorías de análisis: (i) claridad del mensaje, (ii) utilidad

---

**19.** Las normas que regirán la Jurisdicción Especial de Paz, incluirán garantías procesales, sustanciales, probatorias y de acceso, encaminadas a que las víctimas puedan satisfacer sus derechos a la verdad, justicia y reparación en el marco de la JEP con medidas diferenciales y especiales para quienes se consideren sujetos de especial protección constitucional. Igualmente, deberán garantizar los principios de tratamiento penal especial condicionado a la garantía de los derechos de las víctimas, centralidad de las víctimas, integralidad, debido proceso no regresividad en el reconocimiento de derechos y enfoque diferencial y de género. (Acto legislativo 01, 2017, Art.12)

de la información y audiencia, (ii) terminología, (iv) claridad visual y (v) gastos de recursos temporales y económicos.

La primera de estas herramientas metodológicas fue el examen de indicadores en cinco documentos a los que se logró tener acceso, los cuales responden a solicitudes de acreditación de víctimas.<sup>20</sup> Para ello se usó una matriz en la que se revisó el atributo de mayor o menor uso del lenguaje claro desde cuatro dimensiones, las cuales fueron: (i) claridad del mensaje, (ii) utilidad de la información y audiencia, (iii) terminología y (iv) claridad visual. Cada una de esas dimensiones tuvo unos indicadores para determinar si la respuesta escrita se ajustaba o no a esa dimensión del lenguaje claro escrito.<sup>21</sup>

Los indicadores y dimensiones seleccionados para evaluar el mayor o menor uso de lenguaje claro de los documentos fueron obtenidos de literatura que desarrolla las características recomendadas para que un texto emplee el lenguaje claro. Estos textos son: *Manual de Escritura jurídica*<sup>22</sup> que brinda recomendaciones para la redacción de oraciones, la composición de párrafos y la selección y uso de palabras; *Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia*<sup>23</sup> que especifica cómo escribir en lenguaje claro un documento y *10 pasos para comunicarse en*

---

**20.** Estos 5 documentos correspondían a dos categorías de respuesta: (i) oficio en el que se solicita más información y/o documentos requeridos para su acreditación y (ii) auto mediante el cual se acredita o niega reconocimiento de la calidad de víctima ante la JEP.

**21.** Los documentos analizados corresponden a los siguientes macrocasos: (i) Caso 02: “Situación territorial de los municipios de Ricaurte, Tumaco y Barbacoas (Nariño)”. Auto 009 del 3 de marzo de 2021; (ii) Caso 03: “Asesinatos y desapariciones forzadas presentados como bajas en combate por agentes del Estado”. Auto CDG - 031 del 5 de octubre de 2020, (iii) Caso 03: “Asesinatos y desapariciones forzadas presentados como bajas en combate por agentes del Estado”. Oficio en respuesta a comunicación de solicitud de acreditación de víctima de 2020. (iv) Caso 05: “Prioriza situación territorial en la región del norte del Cauca y el sur del Valle del Cauca”. Auto 65 del 2 de marzo de 2022 y (v) Caso 06: “Victimización de miembros de la Unión Patriótica”. Auto AT 090 del 12 de octubre de 2021.

**22.** López Medina, Diego. (2018). Manual de escritura jurídica. ISBN E-BOOK: 978-958-767-7713.

**23.** Departamento Nacional de Planeación [DNP]. (2015). Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia.

*lenguaje claro*<sup>24</sup> que describe los principales aspectos que debe tener en cuenta un servidor público para construir documentos comprensibles para el ciudadano. Esta herramienta metodológica se aplicó junto con una persona sin conocimientos técnico-jurídicos para evitar sesgos en el análisis de los textos.

La segunda de las herramientas metodológicas fue la entrevista, cuyo objetivo fue identificar si a los destinatarios de la respuesta a las solicitantes de acreditación de víctimas les fue comprensible el documento y si tuvieron que gastar recursos para su entendimiento. Para ello, se entrevistaron dos grupos poblacionales; por un lado, a personas que solicitaron ser acreditadas como víctimas ante la JEP (con o sin apoyo de un abogado) y, por otro lado, a abogados que han apoyado dichas solicitudes o que han sido asignados por el Sistema Autónomo de Asesoría y Defensa (SAAD) de la JEP para representar a víctimas acreditadas. Las preguntas de las entrevistas responden a las cinco categorías antes mencionadas del lenguaje claro.<sup>25</sup> Se lograron realizar 10 entrevistas a personas que solicitaron ser acreditadas como víctimas ante la JEP (con o sin apoyo de un abogado) y 3 entrevistas a abogados que apoyan el proceso de acreditación de víctimas.<sup>26</sup>

Esta investigación es de índole epistemológico-empírico, por lo que la muestra que es objeto de investigación no pretende ser representativa de toda la población que ha solicitado ser acreditada como víctima ante la JEP ni de todas las respuestas escritas que ha brindado la JEP. El sustento empírico de esta investigación consiste en ejemplos de una situación en la JEP que tiene implicaciones directas sobre las víctimas para que

---

24. Departamento Nacional de Planeación [DNP]. (s.f.). *10 pasos para comunicarse en lenguaje claro*.

25. (i) claridad del mensaje, (ii) utilidad de la información y audiencia, (ii) terminología, (iv) claridad visual y (v) gastos de recursos temporales y económicos.

26. El número de entrevistas realizadas correspondió al universo al cual se tuvo acceso. Para acceder a las poblaciones objeto de estudio, se enviaron 23 correos a organizaciones y colectivos de abogados.

los hallazgos y las conclusiones de la investigación tengan incidencia en la realidad.<sup>27</sup>

Como resultado de los hallazgos de esta investigación se emiten algunas recomendaciones a la JEP sobre el lenguaje en las respuestas escritas a las solicitudes de acreditación de víctima. Para ejemplificar las recomendaciones, se traduce a lenguaje claro un documento de respuesta de la JEP a las solicitudes de acreditación de víctima. La respuesta traducida a lenguaje claro fue sometida a prueba. Para ello, se le pidió a (i) una víctima del conflicto armado, a (ii) la misma persona sin conocimientos jurídicos con la que se aplicó la matriz de indicadores y a (iii) una persona de la tercera edad que tampoco conoce de derecho que leyeran el nuevo documento traducido a lenguaje claro e indicaran si es más comprensible y si mejora en comparación a como estaba escrito originalmente.

## Marco teórico

En esta investigación se entiende por lenguaje claro un estilo de comunicación simple y eficiente que ayuda a las personas a comprender con facilidad el mensaje escrito. El lenguaje claro podría y debería predicarse de todo tipo de comunicación en consideración al público al que se dirige, sin importar el medio o canal por el que el emisor transmita el mensaje al receptor. Sin embargo, este trabajo de investigación se centra en el lenguaje claro escrito. El lenguaje claro en la elaboración de textos se puede definir como:

Estilo de escritura y presentación textual con el que se elaboran los documentos producidos por hablantes de distintas entidades públicas y privadas del país, orientado a la transmisión transparente y efectiva de la información. Se caracteriza por organizar los contenidos y las estructuras de manera concreta y precisa, y por orientar el diseño

---

27. Marradi, A., Archenti, N. y Piovani, J. (2007). *Metodología de las ciencias sociales*.

para la fácil lectura y comprensión, además de un uso correcto, eficaz y eficiente por parte de los ciudadanos.<sup>28</sup>

Por eso, el lenguaje claro:

Debe tender a la sencillez estructural del documento y a la presentación directa del contenido, [también] se debe acompañar de elementos que contribuyan a la interpretación textual y apelen a la percepción visual del usuario, tales como: propiedades tipográficas, uso de colores, tamaños, entre otros. Ahora, toda esta construcción debe orientarse hacia el lector de manera que sus acciones de búsqueda, comprensión y uso del material consultado sean exitosas.<sup>29</sup>

Una vez demarcado el concepto de *lenguaje claro* que rige la presente investigación, se procede con la exposición y análisis de hallazgos de las herramientas metodológicas y con el desarrollo de los argumentos.

## Presentación y análisis de hallazgos

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a partir de las herramientas metodológicas de investigación. La investigación se centró en cinco categorías de análisis o variables, las cuales fueron: (i) claridad del mensaje, (ii) utilidad de la información y audiencia, (ii) terminología, (iv) claridad visual y (v) gastos de recursos temporales y económicos. Se proceden a presentar los hallazgos de cada una de las categorías de análisis:

### a. Claridad del mensaje

Esta categoría de análisis indaga si los documentos de respuesta a las solicitudes de acreditación de víctima fueron comprensibles para sus

---

28. Bejarano, D. y Bernal, J. (2021). La definición de lenguaje claro a partir de unas breves consideraciones lingüísticas. En Betsy Perafán Liévano (Ed.) *Por el derecho a comprender. Lenguaje claro* (pp. 23-48). Bogotá. Universidad de los Andes, Siglo del Hombre Editores.

29. *Ibídem*.



destinatarios. Es decir, si la respuesta responde a la solicitud, si es claro lo que se le solicita a la víctima, si es fácil encontrar la respuesta dentro del documento, si una vez terminado de leer el escrito las personas identifican sus derechos y cuáles pasos siguen.

Para la mayoría de los receptores de la comunicación no es claro el mensaje de la respuesta (8 de 10 entrevistados). Varios de los solicitantes de acreditación de víctima afirmaron que su solicitud no fue resuelta, que no fue claro si debían allegar o no más documentos para ser acreditados como víctimas ante la JEP, que no fue fácil encontrar la respuesta a su solicitud dentro del documento y que no entendieron los pasos a seguir y sus derechos una vez leyeron el escrito:

- “No entendí la respuesta para nada. A uno le envían una respuesta en la que nombran un montón de gente y es muy difícil encontrarse. La respuesta no es clara”
- “Yo tuve que escudriñar el documento para encontrar mi nombre. Ahí había muchos nombres. Solo dice algo general que no se acreditó”
- “Uno ve ese formato y se pregunta ¿eso qué es?, ¿con qué se come?”

Dos de las personas entrevistadas manifestaron que sí habían comprendido el mensaje. Una de estas personas atribuyó haber comprendido la respuesta gracias a su experiencia con este tipo de procesos, indicó: “como llevo tanto tiempo en este proceso, ya conozco cómo ver esos documentos”. Sin embargo, el mismo entrevistado afirmó que pudo entender el documento por su experiencia pero que “hay partes difíciles”. La otra persona dijo que había entendido la respuesta porque previamente tuvo que viajar a Bogotá y asistir a la JEP para que le explicaran; allí le expusieron los detalles del documento y por eso “cuando recibí la respuesta ya sabía lo que decía porque ya me lo habían explicado presencialmente en la JEP”.

Por otro lado, se entrevistaron abogados que han apoyado las solicitudes de acreditación o que han sido asignados por el SAAD de la JEP para representar a víctimas acreditadas. Cuando se les preguntó si la solicitud fue resuelta indicaron que:

- “Sí pero no detalla bien las razones de la decisión. Por víctima son dos párrafos y no se entra a profundidad de las razones por las cuales se niega la solicitud de acreditación de algunos miembros del núcleo familiar”

Los abogados entrevistados coincidieron en que la respuesta es comprensible para abogados, pero no para víctimas:

- “Es entendible para abogados, pero para las víctimas es más difícil. Aunque no siempre es claro para mí”
- “Como abogado sí, pero si fuera una víctima, no. Una víctima no tiene cómo ilustrarse o entender puntualmente por qué no fueron tenidas en cuenta sus consideraciones”
- “Para nosotros es más fácil como abogados, pero para las víctimas no. A veces no entienden las razones de las decisiones [las víctimas] porque solo es un párrafo el que se refiere a ellos y quedan con dudas. Casi nunca entienden”

Los abogados también señalaron que no es fácil encontrar la respuesta a la solicitud dentro del documento:

- **“Nos toca leer todas las decisiones que nos llegan al correo para verificar qué es de las víctimas que nosotros representamos** y luego poderles traducir y comunicarles a ellos el mensaje. Nunca recibimos un correo específico para nuestras solicitudes de acreditación. [...]” [énfasis propio]
- “Hay un problema mayor y es que le notifican de todo el auto a la víctima, pero hay mucha información de muchas víctimas y **puede que sea más difícil encontrar la información. No hay índice de víctimas**, entonces es más difícil encontrar la información” [énfasis propio]
- **“Hay muchas víctimas en un mismo auto. Toca buscar a la víctima concreta** dentro de todo el auto para saber qué fue lo que dijo la JEP sobre esa víctima. Me toca siempre con Ctrl+F para agilizar la búsqueda. **Una persona que tenga acceso al documento impreso**

**o que no sabe cómo buscar en el documento por Ctrl+F debe leer toda la decisión”** [énfasis propio]

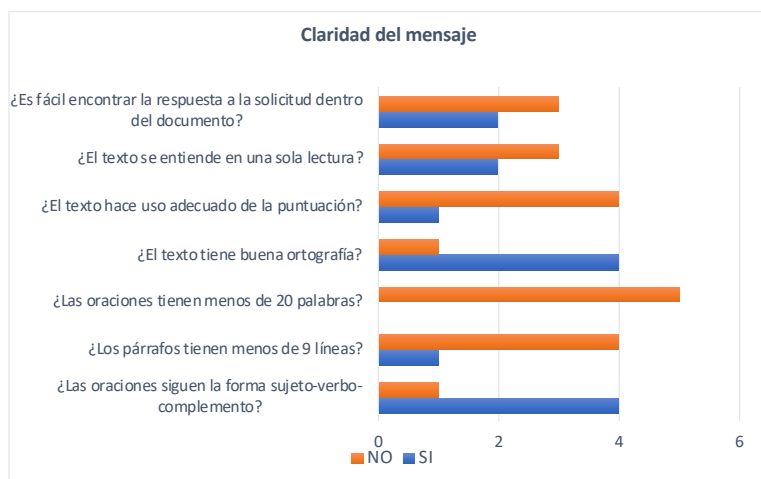
Los abogados entrevistados también coincidieron en que no son claros los pasos a seguir en la respuesta:

- “No son claros los pasos a seguir. En los documentos de respuesta se usa un lenguaje oscuro entonces siempre quedan muchas dudas. Nosotros [...] **le pedimos una reunión al despacho del macrocaso para que nos explicaran, pero se negaron** en darnos la reunión porque los asuntos de pedagogía se daban a través de otros espacios dispuestos por la JEP” [énfasis propio]
- “No, pero lo que hacemos para que las víctimas sepan los pasos a seguir y sus derechos son capacitaciones para que conozcan qué implica ser acreditado”

Ahora bien, al aplicar la metodología de revisión de indicadores sobre *claridad del mensaje*, se halló lo siguiente (ver Figura 1):

### Gráfica 1

Claridad del mensaje



Fuente: elaboración propia.

Es de notar que en la mayoría de los documentos analizados no es fácil encontrar la respuesta. Por ejemplo, en el primer documento analizado que corresponde al oficio de la JEP, la respuesta a la inquietud concreta de la víctima está en la última página de un total de 12 páginas. Las primeras 11 páginas contienen información que no se solicitó y puede ser innecesaria. La persona sin conocimientos previos en derecho que leyó este documento para hacer el estudio de indicadores (en adelante, el tercero), se mostró cansada de leer toda la información de las primeras 11 páginas que no resultaba determinante para el caso particular.

Cuando se analizaron los demás documentos correspondientes a los autos, el tercero tuvo que releer algunos apartes de difícil comprensión por la forma compleja en la que están redactados los documentos de la JEP. La indebida puntuación fue una falla común en la mayoría de los documentos revisados (4 de 5). Las oraciones son largas (154 palabras a 200 palabras) y hay párrafos unioracionales. También se identificaron textos en los que no se hacía uso adecuado de las tildes, aunque, por lo general, la ortografía es correcta. Por último, se identificó que las respuestas no siempre responden a la totalidad de las inquietudes o solicitudes de la víctima y hay puntos que sencillamente la JEP no responde o no aborda en la respuesta. En síntesis, las herramientas metodológicas aplicadas en esta investigación muestran que no hay *claridad del mensaje* en las respuestas escritas a las solicitudes de acreditación de víctima.

## **b. Utilidad de la información y audiencia**

Esta categoría de análisis pretende identificar si las personas que reciben la respuesta a la solicitud de acreditación de víctima pueden usar la información. Es decir, si la respuesta tiene o no en cuenta la audiencia a la cual se dirige de tal forma que la información sea necesaria y útil para los receptores del mensaje. Las personas entrevistadas que solicitaron ser acreditadas como víctimas ante la JEP indicaron que no fue útil la información porque al terminar de leer el documento no sabían

los pasos a seguir, las implicaciones de la respuesta ni sus derechos. Es decir, no sabían cómo usar esa información:

- “No toda la información fue útil porque hay cosas que uno no entiende. **Hay palabras, artículos o leyes que solo entienden abogados**” [énfasis propio]

Además, un factor común en las entrevistas realizadas fue que el documento contenía información adicional innecesaria al poner en el auto a través del cual se acredita o niega la acreditación de víctima a varias personas por hechos diferentes. Para los solicitantes, “el resto de las personas es innecesario”, “son innecesarios los nombres de las demás personas por hechos que nosotros no conocíamos. La respuesta debería ser solo para nosotros que hicimos la solicitud para que sea más clara”.

Los abogados entrevistados también señalaron que en las respuestas hay información innecesaria y que no es útil:

- “No, hay información sobre las leyes o artículos que es engorrosa leer”
- “Al inicio de los autos la JEP hace una labor, aparentemente de pedagogía, en la que explica qué es la JEP, lo que puede ser importante, pero lo complejo es que si es una acreditación pensada para las víctimas el **lenguaje tiene que ser pensado para las víctimas**. Esos párrafos iniciales están escritos en lenguaje muy técnico. Entonces, si lo mantienen como está, eso sobra. Pero si quieren explicarle eso a las víctimas deben cambiar el lenguaje” [énfasis propio]

Al aplicar la metodología de revisión de indicadores sobre *utilidad de información*, se halló lo siguiente (ver Figura 2):

## Gráfica 2

### Utilidad de información y audiencia



Fuente: elaboración propia.

En los textos analizados se evidenció que todos contienen información adicional, sin embargo, solo en dos de los textos esta información fue más breve para evitar que se torne innecesaria. En los documentos sí se identifica a quién va dirigido, especialmente, en el oficio a través del cual se pide más información al solicitante de la acreditación porque está especialmente dirigido para esa persona. En un auto analizado solo se acreditó a una víctima por unos hechos victimizantes. Eso hizo que el auto fuese el más concreto de todos los revisados y que la explicación sobre la decisión fuese más específica para el caso de la víctima. Además, es el único auto analizado en el que se incluyó la narración de la víctima de los hechos, por lo que las razones de la decisión sobre el caso concreto son más completas y mejor fundamentadas. En los demás autos, se dedicaron en promedio dos párrafos por víctima y no se desarrolla el motivo detallado de la decisión. Adicionalmente, en los demás autos analizados se incluyen varias víctimas por diferentes hechos, lo que hace que no sea útil para las víctimas la información de las demás personas.

En suma, las herramientas metodológicas aplicadas en esta investigación muestran que las respuestas no cumplen a cabalidad con la variable de *utilidad de la información y audiencia* porque hay información que es innecesaria para las víctimas y que no siempre es de su interés como

personas que desconocen o información que no solicitaron y que ocupa la mayor parte de la respuesta. Además, la forma como están redactados la mayoría de los documentos dificulta la comprensión para las víctimas, lo que implica que el texto no está especialmente pensado para ellas. En todos los documentos analizados y como lo indicaron las personas entrevistadas, se agrega demasiada información jurídica en lenguaje oscuro o técnico, lo que dificulta la real comprensión de la respuesta.

### c. Terminología

Esta categoría de análisis identifica si la respuesta escrita a las solicitudes de acreditación de víctima usa términos o palabras conocidas para la audiencia y si, en caso de hacer uso de palabras técnicas jurídicas, se explican en términos sencillos para las personas. Aquellos que han solicitado directamente ser acreditados como víctimas ante la JEP (con o sin apoyo de un abogado) indicaron que en la respuesta recibida hay palabras desconocidas para ellos:

- “Las palabras no son claras para uno. **Son términos para abogados** y uno como persona normalita no entiende” [énfasis propio]
- “A veces no se entienden los términos porque uno no entiende esas palabras extrañas, **son términos que van dirigidos a abogados**” [énfasis propio]

Cuando se les preguntó si las palabras extrañas o que no conocían fueron explicadas mencionaron que no:

- “No fueron explicadas y me quedé sin entender”
- “No, el documento no explica nada. **Cuando yo recibía correos, yo no entendí nada y quedaba en el limbo.** A ese mismo correo yo hacía requerimientos de que por favor fueran más específicos y me explicarían porque yo no entendía y nunca me respondían” [énfasis propio]

Incluso, una persona entrevistada llamó la atención sobre las siglas y contracciones que se usan en los documentos:

- “No, ellos usan muchas siglas que yo no entendí nunca. **Me tocaba buscar en todo el documento larguísimo en cuál parte explicaban esa sigla**, pero no siempre lo encontré. Deberían decir qué significa siempre” [énfasis propio]

Los abogados entrevistados también señalaron que el lenguaje es muy técnico, va dirigido a personas con conocimiento o formación jurídica y no a las víctimas:

- “Creemos que debe ser un **lenguaje más pensado en las víctimas** que son los que están pidiendo la acreditación, que en los abogados que ya tenemos ese tecnicismo más interiorizado” [énfasis propio]
- “Son decisiones y palabras que solo entienden los abogados. Es complejo para las víctimas. Hay quienes nos piden que les expliquen lo abogados porque no entendieron nada. Otros sí entienden más fácil”

Al aplicar la metodología de revisión de indicadores sobre *terminología*, se halló lo siguiente (ver Figura 3):

**Gráfica 3**  
Terminología



Fuente: elaboración propia.

En ningún documento analizado se incorpora glosario y se hace uso seguido de tecnicismos y latinajos que no siempre son necesarios y pueden



reemplazarse por términos ordinarios o sencillos. Por ejemplo, se emplean términos como *prima facie*, *modus operandi*, taxativo, avocar, fáctica, cúmulo, aunado, entre otros. Los términos técnicos del área no siempre son explicados y, cuando los explican, lo hacen a través de notas de pie citando leyes o partes de sentencias, lo cual puede no ser claro. Es de destacar que la mayoría de los documentos sí explican las siglas que usan. Sin embargo, cuando el documento es largo, al tercero tuvo que devolverse para recordar nuevamente el significado de siglas. En todo caso, se encontró un documento con varias siglas que no fueron explicadas y es común que en los documentos se refieran a C.P. sin explicar que se refiere a la Constitución Política.

En síntesis, las herramientas metodológicas aplicadas en esta investigación muestran que la *terminología* empleada en las respuestas escritas a las solicitudes de acreditación de víctima es difícil de comprender. Tanto para las víctimas como para abogados entrevistados, el lenguaje usado es dirigido para personas con conocimientos jurídicos. Esta situación fue ratificada con el análisis de indicadores en las respuestas escritas a las solicitudes de acreditación de víctima.

#### d. Claridad visual

A través de esta categoría se evalúa si el tamaño de la letra, el diseño y la organización del documento facilitó su comprensión. También se revisa la extensión de la respuesta y si el documento usó dibujos, gráficos o tablas para explicar la información. Los solicitantes de acreditación de víctimas en general indicaron que el tamaño de la letra de la respuesta no les dificulta leer el texto. Sin embargo, indican que el diseño y la organización no facilitan la comprensión:

- “No, eso hay que tomarle una captura y acercarlo. La verdad desgasta la vista. De comprender tampoco, porque como le digo no personalizan a cada víctima. **Ellos mandan un formato extenso como quien dice: Búsquese usted, lea usted y entienda lo que deba entender**” [énfasis propio]

Las personas indicaron que el documento no usó dibujos, gráficos o tablas para explicarles mejor la información:

- “No, el texto tenía solo resoluciones, letras, artículos y ya. A mí me parece que deberían llamar a las víctimas, que deberían tener como esa exclusividad, como esa empatía. Como decir: mire yo soy de la JEP, le voy a ayudar con su proceso y estoy revisando su solicitud. Le voy a mandar una información que dice esto y esto y si tiene dudas puede comunicarse a este número. Eso es lo que yo quiero”
- “Creo que sí debería tener eso porque así sería práctico para muchas personas de diferentes edades. Por ejemplo, para mi mamá que ya tiene 63 años es muy difícil entender en ese mundo de letras”

Al preguntarles a los solicitantes cómo le había parecido la extensión del documento indicaron que es demasiado largo:

- “Súper largo, yo quedé en la misma. Ellos [la JEP] **deben ser más concretos**, dar una información más asertiva a las víctimas, no hacer las cosas como por salir del paso. Porque si yo no me tomo la tarea de buscar mi nombre en todo ese documento, no entiendo nada. [...]” [énfasis propio]
- “Es demasiado largo, la verdad era muy largo. **Uno quiere algo conciso y concreto, pueden ser 2 páginas claras.** Un montón de páginas y letras que uno no entiende nada, lleno de palabras, leyes y artículos que uno queda en blanco. Son documentos de 53 páginas que es mucho para leer y es difícil por los términos y las leyes” [énfasis propio]
- “Yo quiero que la JEP sea más clara y piense que no somos personas súper estudiadas, sino **que sean más breves y claras en las respuestas. Que sean puntos concretos con lo que necesitan** y no se extiendan tanto en las respuestas” [énfasis propio]

Los abogados que fueron entrevistados también indicaron que la respuesta a las solicitudes de acreditación “son documentos largos” y no hacen uso de herramientas visuales que faciliten la comprensión de la información:

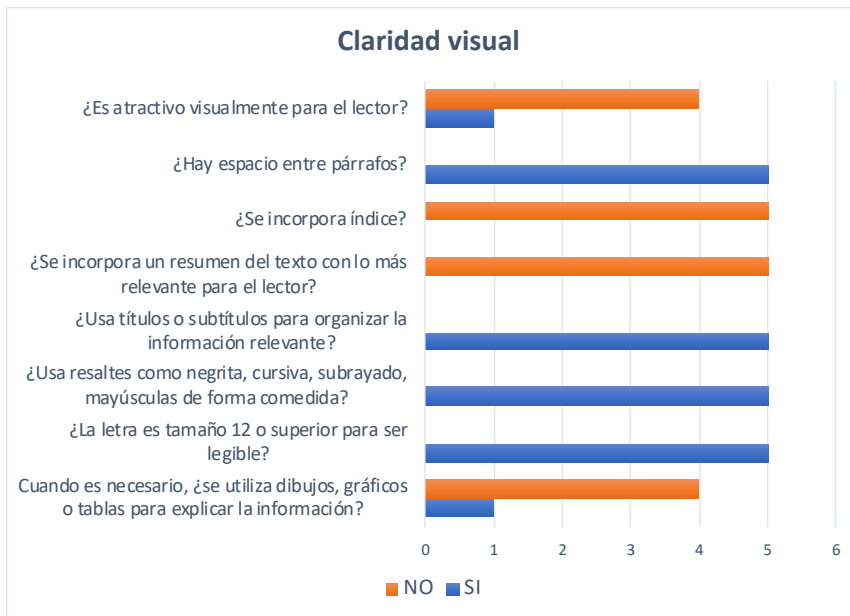
- “El lenguaje técnico dificulta que sean decisiones concretas y a veces esos tecnicismos sobre la explicación de lo que es la JEP hace más extensa la decisión”

- “Nunca usan. Yo creo que los documentos de acreditación deberían tener estos insumos y más porque en estos documentos suelen acreditar a muchas víctimas por varios hechos. Eso visualmente sería mucho más claro y comprensible si se explicara gráficamente”

Al aplicar la metodología de revisión de indicadores sobre *claridad visual*, se halló lo siguiente (ver Figura 5):

#### Gráfica 4

Claridad Visual



Fuente: elaboración propia.

Es de destacar positivamente que todos los textos analizados emplean títulos y subtítulos para organizar la información. Así mismo, hacen uso de herramientas tipográficas como negrita y cursiva para resaltar la información y emplean fuentes tamaño 12 puntos o superior para ser legible. Además, los documentos dejan espacio entre párrafos, aunque hubo partes en un auto en las que no se dejaba. No obstante, ningún

documento analizado incorpora índice o un resumen del texto con lo más importante para el lector.

Por último, la mayoría de los documentos no emplean herramientas visuales como dibujos, gráficos o tablas para explicar la información. Se encontró solo un documento (un auto) en el que se empleó una herramienta visual para explicar información que ya había sido desarrollada en el texto. La infografía empleada en este auto facilita la comprensión de los derechos de las víctimas y le permitió al tercero que leyó el documento concretar qué era lo importante que debía saber sobre esa sección del documento (ver Figura 6).

Este auto citó los derechos de las víctimas y para traducirlos a un lenguaje más claro escribió: “Así las cosas, cuando dichas víctimas en el marco de su autonomía decidan acreditarse en el Caso No. 02, tendrán derecho a:”

### Imagen 1

Derechos de las víctimas acreditadas – Caso 002



**Fuente:** Jurisdicción Especial para la paz [JEP]

Pese a que este es un ejemplo positivo de cómo la JEP puede presentar la información de forma concisa, concreta y agradable visualmente; solo se encontró una ayuda visual en un documento. En los otros cuatro documentos, no se emplearon herramientas visuales, aunque se hubiese podido usar la misma infografía en todas las respuestas. Esto hace que, al analizar de forma integral todos los documentos, cuatro respuestas no resulten atractivas visualmente porque solo emplean texto en prosa.

Por consiguiente, las herramientas metodológicas aplicadas en esta investigación muestran que las respuestas no cumplen a cabalidad con la variable de *claridad visual*. Las personas entrevistadas no perciben la respuesta de forma atractiva visualmente y aunque la JEP emplea herramientas para organizar la información y tiene infografías para presentar el contenido de forma amigable, no lo usa en todos los documentos. Lo que muestra que esto depende de la persona que redacte el documento y puede variar entre despachos.

### **e. Gasto de recursos temporales y económicos**

Esta categoría busca identificar si las personas que solicitan ser acreditadas como víctimas deben incurrir en gastos de recursos económicos y de tiempo para comprender el mensaje. Es decir, si deben hacer un esfuerzo cuando el documento no está escrito en lenguaje claro que supone gastos para los solicitantes.

Al indagar si tuvieron que leer más de una vez la respuesta recibida para comprenderla, mencionaron que sí. Por ejemplo:

- “Sí, porque era tanta información que yo releía para tratar de entender. **Aunque releí el documento no lo entendí.** No hay nada más difícil que uno relea y no entienda. **Eso lo frustra a uno.** Uno se pregunta ¿por qué no entiendo?” [énfasis propio]

En igual sentido, algunas personas han tenido que solicitar apoyo de otras personas para comprender la respuesta recibida:

- “Yo le tengo que pedir ayuda a mi hija, lo leo con ella y buscamos entenderlo así”
- “Le tengo que tomar pantallazo y se lo mando al abogado para que me explique”
- “Me he puesto en contacto con una señora que sabe del tema y que me podía ayudar a entender la respuesta. Cuando tenía abogado, el abogado nos explicaba muy bien y en términos claros para nosotros, no como para abogados sino con términos fáciles. Cuando tuvimos que renunciar a él porque no teníamos dinero, ahí fue más complicado entender”

La mayoría de los entrevistados indicó que no ha acudido a otro texto para comprender la respuesta recibida o para entender alguna palabra o frase (9 de 10). La razón principal es que no tienen el tiempo o les ha dado pereza. Una persona indicó “yo he buscado leyes en internet para tratar de comprender. Así logré entender algunas cosas, pero no todo”.

Las personas han tenido que solicitar nuevamente lo mismo a la JEP, también han pedido explicación de la respuesta y los pasos que seguían:

- “Yo he enviado correos [a la JEP] pidiendo que sean más específicos y que me explicaran y nunca me responden”
- “Cuando ya estaba acreditada **hice solicitudes para saber qué pasos seguían, pero esa solicitud fue hace más de un año y la JEP no me ha dado respuesta.** Entonces, estar acreditado no sirve de nada porque la JEP no responde mis preguntas” [énfasis propio]
- “Yo **he mandado muchos correos a la JEP y no me responden.** Antes recibíamos las comunicaciones por nuestro abogado, pero cuando no pudimos seguir pagándolo dejamos de recibir respuesta. Desde que el abogado envió la comunicación a la JEP informándole que no seguiría representándonos dejamos de recibir cualquier comunicación de la JEP. **Yo un día llamé a la JEP y me indicaron que no había problema si seguía sin un abogado, pero desde entonces no recibimos nada. Yo incluso descargué el formato de internet en el que explican cómo acreditarse como víctima de la JEP,** entonces yo mandé los documentos

que dicen en el formato y me responden que no. **He mandado los documentos como 3 o 4 veces y sigo sin entender.** Yo pongo mi número de teléfono en el formulario para acreditarse como víctima, pero **nunca me llaman para explicarme.** Yo he llamado a la JEP, pero lo difícil es que ellos no tienen un registro de cuando la persona llama y siempre **me toca volver a contar toda mi historia desde el inicio a muchas personas,** pero no he conseguido la acreditación; **de verdad, no entiendo por qué no, si he mandado todo lo que dice el formulario de acreditación**” [énfasis propio]

- “[...]He hecho muchos intentos por comunicarme con la JEP y ha sido en vano, no dan resultados. **Yo he mandado nuevamente los documentos,** pero no he tenido ninguna respuesta” [énfasis propio]

Las personas entrevistadas que han solicitado ser acreditadas como víctimas ante la JEP han tenido que incurrir en gastos para comprender la respuesta:

- “Sí, **yo pagué a dos abogados para que me ayuden** en la JEP, pero ellos no me responden. No sé qué hacer porque el abogado no me responde ni llamadas, ni nada [...]” [énfasis propio]
- “En donde yo vivía, **yo pagaba a una tramitadora.** Ella también es víctima y sabe mucho, entonces varias personas le pagamos a ella y ella se encarga de todo y nos explica en qué va nuestro caso y recibe los correos y nos explica” [énfasis propio]
- “Mucho gasto de tiempo porque tuve que releer y releer. También tuve que pagarle al abogado para que él nos explicara todas las comunicaciones de la JEP y se encargara de los trámites porque nosotros no entendíamos cómo hacerlos. **Nosotros hicimos el esfuerzo para pagarle y fueron casi 3.000.000 de pesos,** pero se nos volvió más difícil porque después ya tocaba pagarle 5.000.000 de pesos y yo no podía. Por eso ya no tenemos abogado y la comunicación es difícil, no he podido acreditar a toda la familia” [énfasis propio]

Una persona entrevistada contó que estaba muy desorientada y no entendía cómo hacer para ser acreditada. Así que decidió tomar sus

ahorros y viajar hasta Bogotá D.C, es decir, tuvo que incurrir en gastos de tiempo y dinero para trasladarse hasta las instalaciones de la JEP para pedir explicación:

- “Tuve mucha suerte porque me atendieron sin cita. En la JEP me explicaron todo. Un fiscal [...] me dijo que podía preguntar cómo acreditarme por correo, pero **yo preferí gastar mis ahorros para viajar a Bogotá** y me sirvió. Si yo no hubiera viajado hasta Bogotá, la respuesta hubiera sido más demorada y seguramente no habría entendido”. [énfasis propio]

Esta entrevista es muy oportuna a los fines de esta investigación porque es un claro ejemplo de lo que pasa cuando la JEP le explica a la persona qué es la acreditación, qué se necesita, cómo se hace y cuál es la respuesta que va a recibir:

- “Yo me presenté en las instalaciones y fueron amables, Allí me dijeron qué documentos necesitaban. En la JEP una abogada me ayudó a diligenciar el formulario, me explicó todo, mis derechos y que me iban a mandar la respuesta. Cuando recibí la respuesta yo entendía todo porque era lo mismo que la doctora en la JEP me había explicado. Fue una bendición que a mí la doctora me lo había explicado antes de recibir la respuesta, entonces el documento ya era más claro”

Esta persona indicó que, aunque el documento de respuesta era largo, solo habían acreditado a su familia, entonces fue fácil encontrarse. Además, ya sabía lo que tenía que decir el documento gracias a la explicación que le dieron cuando fue presencialmente a la JEP; eso hizo que la respuesta fuera clara. Este caso de éxito en la comprensión del mensaje no es el común denominador en las personas que buscan ser acreditadas como víctimas ante la JEP, como se ha evidenciado con las entrevistas hechas a solicitantes de acreditación y a abogados. Por ejemplo:

- “Hay víctimas que entienden, pero son personas que, por lo general, ya entienden la lógica de los procesos jurídicos porque han estado en varios por sus hechos victimizantes. Pero esa no es la mayoría de las víctimas que representamos. Es como si les dijeran “esta es



la respuesta y mire a ver cómo resuelve” y creo que esa no es la directiva que se debería manejar”

De hecho, los abogados entrevistados señalaron que ellos tienen que explicarles la respuesta de la JEP a las víctimas:

- “Sí les tengo que explicar la respuesta. También hemos hecho capacitaciones para que las víctimas sepan las consecuencias de ser acreditados y entiendan mejor la respuesta. Los representantes nos volvemos mediadores porque somos puentes entre la JEP y las víctimas y no siempre debería ser así en temas de acreditación, cuando los abogados son opcionales”
- “Sí, hay algunas que nos piden que les expliquemos la respuesta porque no entienden nada”
- “La JEP debería hacer un ejercicio más explicativo para las víctimas tanto cuando recién presentan la solicitud diciéndoles los tiempos para responderles, como cuando les piden más documentos. Una víctima que no tiene abogado queda como loca porque no entiende del todo la información, porque la JEP no da muchas herramientas en el documento para comprenderlo del todo”

Además, los abogados indicaron que dada la falta de claridad en las respuestas a veces hay demoras y reprocesos en las solicitudes de acreditación. También han tenido que solicitar nuevamente lo mismo a la JEP:

- “En la respuesta de acreditación decía que reconocían personería jurídica a los abogados que aparecen en el Anexo 1. Pero cuando revisamos ese Anexo 1 no estaba en el documento. Entonces tuvimos que pedirselo a la JEP, pero no pudimos acceder a ese anexo porque tiene reserva. Quedamos sin saber a quiénes les habían reconocido personería”
- “La comunicación era difícil y casi no responden en la JEP. Ha sido muy engorroso para las víctimas”

- “Este año [2022] me pidieron un documento que faltaba para acreditar una víctima. Yo les dije que ya había mandado ese documento y me dijeron que no. Entonces tuve que reenviar el correo en el que mostraba que ya había mandado ese documento en el 2018. **Son 4 años y siguen sin acreditar esa víctima y vuelven a pedir documentos que ya tienen**” [énfasis propio]
- “La comunicación con la jurisdicción es compleja, incluso nos tocó entutelarlos”

Por último, las entrevistas a los abogados también evidenciaron el gasto de tiempo que demanda preguntar aspectos que no son claros de la respuesta y las implicaciones de tener que enviar los documentos más de una vez a distintas salas de la JEP:

- “**Hay una mayor carga para las víctimas** porque a ellas les piden acreditarse muchas veces. [...] todo eso, **toca mandarlo muchas veces** porque la JEP no tiene organizada la información. Se supone que solo se necesita ser acreditado como víctima por la sala de reconocimiento, pero **la sala de definición nos ha pedido mandar nuevamente los documentos para ser acreditados y nos toca volver a mandar los poderes especiales**. [...] hemos encontrado víctimas que están reconocidas como tal por una sala y cuando van a la otra sala piden ser acreditadas como víctimas otra vez como si fuera una jurisdicción diferente. **Ha sido muy complejo la acreditación de las víctimas, la verdad, y eso toma mucho tiempo**” [énfasis propio]
- “El tiempo es muy largo porque mientras responden, mientras se subsanan solicitudes y **se aclaran dudas...** Además, varía según despachos. El tiempo debe ser homogenizado” [énfasis propio]

En síntesis, las víctimas tienen que incurrir en gastos temporales y económicos para comprender la respuesta brindada por la JEP a su solicitud de acreditación de víctima.

Al analizar los hallazgos obtenidos, se evidencia que la JEP no hace uso de lenguaje claro en las respuestas escritas a las solicitudes de acreditación de víctima. Para las víctimas solicitantes es complejo comprender

el curso de sus derechos y los pasos a seguir porque no hay claridad del mensaje, la información no siempre es útil, no se tiene en cuenta la audiencia y sus condiciones particulares al momento de redactar las respuestas, la terminología usada es compleja y no hay claridad visual en los documentos. Se evidenció que los autos que deciden sobre la acreditación de las víctimas están redactados de diferentes formas entre macrocasos, es decir, hay disparidad en la forma de escribir entre despachos de la JEP.

Con este panorama, se procede a desarrollar cómo la falta de lenguaje claro en las respuestas escritas de la JEP a las solicitudes de acreditación de víctima (i) afecta el goce efectivo del derecho de acceso a la información de las víctimas; (ii) amenaza la garantía del derecho al acceso a la justicia e (iii) impone una carga inadmisibles para ellas.

## **Afectación al goce efectivo del derecho de acceso a la información**

La falta de lenguaje claro por parte de la JEP en las respuestas escritas a las solicitudes de acreditación de víctima afecta el goce efectivo del derecho al acceso a la información. Cuando una persona solicita ser acreditada como víctima ante la JEP está ejerciendo el derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.<sup>30</sup>

---

30. En tal sentido, la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” consagra que: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos (Art. 1).

La Corte Constitucional Colombiana (ccc) ha determinado que el derecho fundamental de petición supone las siguientes obligaciones para la autoridad que recibe la solicitud: (i) la petición debe ser resuelta de fondo, **de manera clara**, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado; (ii) la respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, que debe ser lo más corto posible; (iii) la respuesta no implica aceptación de lo solicitado; (iv) la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea no la exonera del deber de responder; y (v) ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado.<sup>31</sup>

La ccc ha dispuesto que el derecho fundamental de petición configura una herramienta determinante para la protección de otras garantías constitucionales como son el derecho a la información contenido en el artículo 74 de la Constitución Política de Colombia (cp), el acceso a documentos públicos, la libertad de expresión y el ejercicio de la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones que los afectan.<sup>32</sup> Al hacer una interpretación sistemática de la Constitución, la ccc ha determinado que existe una relación entre el derecho de petición y el de acceso a la información<sup>33</sup>. La JEP produce información cuando responde las solicitudes de acreditación de víctima.

Cuando las personas solicitan ser acreditadas como víctimas, esperan recibir información en las que se les comunique si son o no acreditadas (a través de auto) o si hace falta algún documento para continuar con el análisis (a través de oficio). La información que produce la JEP al responder las solicitudes de acreditación de víctima es de carácter público. La Ley

---

31. Corte Constitucional de Colombia [ccc]. (5 de noviembre de 2014). Sentencia T-828 de 2014. [M.P: Ortiz, G.] y ccc. (27 de febrero de 2001). Sentencia T-249 de 2001. [M.P: Hernández, J.].

32. Corte Constitucional de Colombia [ccc]. (28 de julio de 2017). Sentencia T-487 de 2017 [M.P: Rojas, A.]; ccc. (5 de noviembre de 2014). Sentencia T-828 de 2014. [M.P: Ortiz, G.]; [ccc]. (1 de agosto de 2002). Sentencia T-596 de 2002. [M.P: Cepeda, M.] y [ccc]. (3 de abril de 2000). Sentencia T-377 de 2000. [M.P: Martínez, A.].

33. Corte Constitucional de Colombia [ccc]. (28 de julio de 2017). Sentencia T-487 de 2017 [M.P: Rojas, A.] y ccc. (5 de noviembre de 2014). Sentencia T-828 de 2014.

1712 de 2014 entiende por información pública “toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera o controle en su calidad de tal”.<sup>34</sup> La JEP es un sujeto obligado porque las disposiciones de la Ley 1712 son aplicables a “toda entidad pública, incluyendo las pertenecientes a todas las Ramas del Poder Público, en todos los niveles de la estructura estatal, central o descentralizada por servicios o territorialmente, en los órdenes nacional, departamental, municipal y distrital”.<sup>35</sup> Por lo tanto, la información que genera la JEP al responder las solicitudes de acreditación de víctima debe ajustarse a lo ordenado por la Ley 1712 de 2014:

En ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información, toda persona puede conocer sobre la existencia y **acceder** a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados. [...] El derecho de acceso a la información genera la obligación correlativa de [...] responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y **accesible** a las solicitudes de acceso, lo que a su vez conlleva la obligación de producir o capturar la información pública.<sup>36</sup> [Negritas fuera del texto original]

Al interpretar el derecho de acceso a la información deben aplicarse varios principios, dentro de los cuales se encuentra el *principio de la calidad de la información* que implica lo siguiente:

Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, **procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella**, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.<sup>37</sup> [Negritas fuera del texto original]

---

34. Congreso de la República. (6 de marzo de 2014). *Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*. [Ley 1712 de 2014]. Art. 6 Lit. b.

35. *Ibídem*. Art. 5. Lit. a.

36. *Ibídem*. Art. 4.

37. *Ibídem*. Art. 3.

Se hace notorio que los ciudadanos tienen el derecho de obtener una respuesta de las entidades que brinde información accesible y procesable. La respuesta con esas características es un presupuesto para adquirir el conocimiento necesario para ejercer otros derechos. Cuando se responde una solicitud de acreditación de víctima a un ciudadano, la información debe permitirle conocer a detalle las razones por las cuales fue o no acreditado, comprender qué documentos hacen falta (de haberlos), cuáles son sus derechos o los pasos que siguen tras su petición. “El sujeto requiere de un permanente procesamiento de información para la toma de las decisiones que materializan su libertad”.<sup>38</sup> Entonces, es fundamental que la información sea comprensible para las personas con el objetivo de que conozcan sus derechos y puedan tomar decisiones libres. Por eso, el acceso a la información es un derecho fundamental sin el cual no pueden satisfacerse otros.<sup>39</sup>

Según la Real Academia Española (RAE), se entiende por accesible “una idea o un escrito, comprensible o inteligible”.<sup>40</sup> Cuando la respuesta a la solicitud de acreditación de víctimas no es clara, accesible, comprensible, procesable ni inteligible, los ciudadanos no pueden disponer a plenitud de la información. La falta de lenguaje claro se vuelve una barrera para que los solicitantes de acreditación de víctima accedan a la información y puedan gozar de ese derecho fundamental. No basta con responder la solicitud de acreditación de víctima para garantizar el derecho de acceso a la información, es necesario que la información sea asimilable. Eso quiere decir que los ciudadanos deberían poder encontrar lo que

---

38. Pulido, N., Arce, J. y Silva, A. (2013). *El derecho a la información en Colombia: una aproximación al estado de la información desde el derecho y los archivos*. Equidad Desarrollo. <https://doi.org/10.19052/ed.2313>

39. Loreti, D. (1995). *El derecho a la información. Relación entre medios, público y periodistas*. Editorial Paidós. Barcelona.

40. Real Academia Española [RAE]. (2005). *Diccionario panhispánico de dudas. Accesible*. <https://www.rae.es/dpd/accesible>

necesitan, entender lo que encuentran y usar esa información. Como destacaron Poblete y Fuenzalida:<sup>41</sup>

Los estándares actuales de transparencia implican [...] que se debe avanzar hacia el cumplimiento del derecho que poseen los ciudadanos a acceder a la información del Estado. [...] no es suficiente dar acceso a la información, ya que esta debe ser comprendida. Por lo tanto, se actualiza el sentido del derecho a comprender.

En la encuesta de percepción del servicio hecha a través de la página web de la JEP entre el 6 de abril y el 31 de julio de 2021 a 286 usuarios que fueron atendidos por diferentes canales de atención,<sup>42</sup> se preguntó a los encuestados “¿la información suministrada por la JEP fue oportuna?”. El 14 % de los encuestados (40 personas), respondió que “no”. De estas personas, 33 respondieron que se debe a:

- a. La demora en la respuesta (73 %);
- b. La falta de comunicación y notificación de trámites judiciales (15 %);
- c. La falta de utilización de un lenguaje claro en las respuestas** e información no detallada ni actualizada (12 %).

En esa misma encuesta se les preguntó a los ciudadanos si la información suministrada por la JEP fue clara. El 12 % de los encuestados (34 personas) respondieron que “no”. De estas personas, 24 basaron su respuesta en las siguientes razones:

- a. Demora en la respuesta (50 %)
- b. Dificultad para entender las respuestas suministradas (8 %)

---

**41.** Poblete, C. y Fuenzalida, P. (2018). Una mirada al uso de lenguaje claro en el ámbito judicial latinoamericano. *Revista de Llengua i Dret, Journal of Language and Law*, n.º. 69, pp. 119-138. <https://doi.org/10.2436/rld.i69.2018.3051>, p. 135

**42.** Jurisdicción Especial para la Paz [JEP]. (2021). *Presentación resultados encuesta de percepción del servicio por el periodo 6 de abril al 31 de julio de 2021*.

- c. Falta de claridad en el lenguaje utilizado (8 %)
- d. La JEP no cuenta con toda la información de lo ocurrido (8 %)
- e. Otras razones relacionadas con la falta de información y la dificultad para navegar la página web (26 %)

Únicamente el 18 % de los encuestados consideró que es utilizado un lenguaje claro cuando se les preguntó qué fue lo que más les gustó del servicio prestado por la JEP. De hecho, cuando se indagó por posibles sugerencias de los ciudadanos encuestados para mejorar los servicios prestados por la JEP, el 43 % de las personas seleccionaron la opción “otros”; dentro de las respuestas sugirieron mejoras relacionadas con el lenguaje claro.<sup>43</sup> Esta encuesta también fue realizada en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 7 de diciembre de 2020. En esa encuesta el 23 % de los encuestados manifestó expresamente que la información suministrada no fue clara. Además, únicamente 13 personas indicaron que lo que más les gusto del servicio prestado por la JEP era el lenguaje claro.<sup>44</sup>

Los hallazgos de estas encuestas muestran que la falta de lenguaje claro es un problema latente en la JEP. En efecto, las respuestas a las solicitudes de acreditación de víctima emplean un lenguaje oscuro que afecta la comprensión del mensaje por parte de los destinatarios.

En resumen, cuando la respuesta a la solicitud de acreditación de víctima dificulta la fácil comprensión de la información por parte de los ciudadanos, como se evidenció en los resultados de las entrevistas, se está afectando su derecho de acceso a la información. Por lo que la falta de lenguaje claro en las respuestas escritas de la JEP a las solicitudes de acreditación de víctima incide en el goce efectivo del derecho al acceso a la información de las víctimas.

---

43. *Ibídem.*

44. Jurisdicción Especial para la Paz [JEP]. (2020). *Presentación resultados encuesta de percepción del servicio por el periodo 1 de julio al 7 de diciembre de 2020.*



## Amenaza a la garantía del derecho al acceso a la justicia

La falta de lenguaje claro por parte de la JEP amenaza la garantía del derecho al acceso a la justicia. Conforme al artículo 229 de la Constitución Política de Colombia (1991) “se garantiza el derecho de toda persona para acceder a la administración de justicia. La ley indicará en qué casos podrá hacerlo sin la representación de abogado”. El acceso a la justicia se ha entendido jurisprudencialmente como un derecho fundamental,<sup>45</sup> en especial, respecto de grupos en situación de vulnerabilidad, pues, el “acceso a la justicia no es [...] sólo acceso a la prestación jurisdiccional, sino asimismo **acceso al derecho**”.<sup>46</sup>

Este derecho de rango constitucional ha sido desarrollado en la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH) a partir de un análisis integrado de los artículos 8, 25 y 1.1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos. La Corte IDH ha dispuesto que el acceso a la justicia se entiende:

Como una ‘norma imperativa de Derecho Internacional’, [que] no se agota ante el hecho de que se tramiten los respectivos procesos internos, sino que exige que el Estado garantice que estos aseguren, en un tiempo razonable, la satisfacción de los derechos que tienen las partes en el mismo.<sup>47</sup>

---

45. Corte Constitucional de Colombia [ccc]. (5 de noviembre de 2014). Sentencia T-828 de 2014. [M.P: Ortiz, G.] y [ccc]. (9 de mayo de 2013). Sentencia C-274 de 2013 [M.P: Calle, M.].

46. Cançado, A. (2012). *El derecho de acceso a la justicia en su amplia dimensión*. Santiago de Chile. Editorial Librotecnia.

47. Ibáñez, J. (2014). Artículo 89. Garantías judiciales. En C. Steiner y P. Uribe (Editores). *Convención Americana sobre Derechos Humanos. Comentario*. Santiago, Fundación Konrad Adenauer Stiftung, p. 213.

Así pues, “los Estados **no deben imponer trabas** a las personas que acudan a los jueces o tribunales en busca de que sus derechos sean determinados o protegidos”<sup>48</sup> [Negritas fuera del texto original].

Por lo tanto, el derecho de acceso a la justicia es un derecho fundamental y consiste en que toda persona pueda acceder sin trabas a la administración de justicia para satisfacer sus derechos: Acceder implica comprender. Solo cuando se comprende, los ciudadanos pueden conocer el alcance de sus derechos y exigir su respeto y garantía ante cualquier instancia de la administración de justicia.<sup>49</sup>

La comunicación clara es importante en escenarios jurídicos porque “todo el mundo terminará siendo, en algún momento, enunciador y receptor de alguna forma de prosa jurídica en defensa de sus intereses y derechos”.<sup>50</sup> Existe una falsa idea de que el lenguaje jurídico es especializado y técnico, es decir, que es un tecnolecto entendido como:

las características del habla de una ciencia, de una técnica o de un oficio. Recibe también el nombre de lengua de especialidad. Estas variedades se generan en la necesidad experimentada por las disciplinas científicas y técnicas de crear un léxico propio dotado de univocidad y precisión que evite la ambigüedad y la vaguedad. [...] Cada tecnolecto posee una terminología propia, es decir, un conjunto de términos con sentido específico **no definidos por el uso común sino por los especialistas de cada ciencia.**<sup>51</sup>

Sin embargo, conforme lo establece el artículo 28 del Código Civil “las palabras de la ley se entenderán en su sentido natural y obvio, según el uso general de las mismas palabras [...]”. Únicamente se le puede dar

---

48. *Ibídem.*

49. Felstiner, W., Abel, R. y Sarat, A. (1981). Origen y transformación de los conflictos: reconocimiento, acusación y reclamación. En M. García. (Ed) *Sociología jurídica: Teoría y sociología del Derecho en Estados Unidos*. Bogotá. Universidad Nacional de Colombia, pp. 39-67.

50. López Medina, Diego. (2018). *Manual de escritura jurídica*. ISBN E-BOOK: 978-958-767-771-3.

51. Muñoz, S. (2017). *Libro de estilo de la justicia*. Real Academia Española y Consejo General del Poder Judicial. Madrid. p. 3.

a las palabras un sentido diferente a aquel natural y obvio, “cuando el legislador las haya definido expresamente para ciertas materias”.<sup>52</sup> Entonces “que el derecho tenga parcialmente un léxico especializado no significa que sea un tecnolecto”.<sup>53</sup> Es decir que “el lenguaje del derecho debe ser, fundamentalmente, lenguaje ordinario”.<sup>54</sup>

El lenguaje jurídico ha de ser principalmente el común para que los ciudadanos puedan comprender el mensaje y conocer el alcance de sus derechos. Eso no significa que el derecho no tenga palabras técnicas propias del entorno jurídico. De hecho, el artículo 29 del Código Civil dictamina que “las palabras técnicas de toda ciencia o arte, se tomarán en el sentido que les den los que profesan la misma ciencia o arte; a menos que aparezca claramente que se han tomado en sentido diverso”. En caso de que sea necesario referirse a un término propio del entorno jurídico porque así fue previsto por el legislador, es importante explicar su significado al receptor del mensaje. Cuando el mensaje es comprensible, puede facilitarse de forma significativa el acceso a la justicia.<sup>55</sup>

El lenguaje claro es una herramienta para el acceso a la justicia porque cuando las personas conocen sus derechos y saben cómo exigirlos se apropian de esos derechos. Ese apoderamiento implica que los miembros de una sociedad reconocen, identifican y son capaces de pedir a las autoridades que garanticen y respeten sus derechos.<sup>56</sup>

La claridad en el lenguaje tiene un sentido transformador en la sociedad. Facilita la comunicación entre personas, elimina las barreras que

---

52. Código Civil Colombiano. [Ley 84 de 1873]. Artículo 28.

53. López Medina, Diego. (2018). *Manual de escritura jurídica*. ISBN E-BOOK: 978-958-767-771-3.

54. *Ibídem*.

55. Carretero, C. y Fuentes, J. (2020). El acceso a la justicia a través de la claridad del lenguaje jurídico. *The Clarity Journal*. Clarity. International Association promoting plain legal language. Number 82, 24-26.

56. Felstiner, W., Abel, R. y Sarat, A. (1981). Origen y transformación de los conflictos: reconocimiento, acusación y reclamación. En M, García. (Ed) *Sociología jurídica: Teoría y sociología del Derecho en Estados Unidos*. Bogotá. Universidad Nacional de Colombia, pp. 39-67.

evitan la comprensión y contribuye a que los seres humanos puedan identificarse como iguales. Del mismo modo, **permite la defensa y el reconocimiento autónomo de los derechos fundamentales, pues desliga el acceso a la justicia de las condiciones económicas y el nivel de educación**, entre otros factores determinantes.<sup>57</sup> [Negritas fuera del texto original]

Además, según Poblete *et al.*:<sup>58</sup>

Concebimos [el lenguaje claro] como una puerta de entrada a la democracia: todos deben tener acceso a los textos redactados por las autoridades, y este acceso no es [...] solo un acto físico de estar disponibles en un lugar, sino que significa el acceso a la comunicación con alguien. Por tanto, pasa necesariamente porque esos textos estén escritos en lenguaje claro, dado el derecho a comprenderlos del ciudadano.

En igual sentido, la falta de lenguaje claro en las comunicaciones dirigidas a ciudadanos supone una barrera para el acceso a la justicia en igualdad de condiciones, “si algunas personas pueden entender el lenguaje jurídico y algunas personas no, no hay igualdad ante la ley, sino privilegios a quienes sí pueden comprenderlo”. En las entrevistas hechas a víctimas y a abogados se reconoció que algunas personas entienden la respuesta recibida a su solicitud de acreditación de víctima porque ya están familiarizados con ese tipo de procesos y con el lenguaje que se usa. Por ejemplo, una víctima mencionó que comprendió el mensaje porque “como llevo tanto tiempo en este proceso, ya conozco cómo ver esos documentos” y un abogado señaló que “hay víctimas que entienden, pero son personas que, por lo general, ya entienden la lógica de los procesos jurídicos porque han estado en varios por sus hechos victimizantes. Pero esa no es la mayoría de las víctimas que representamos”.

---

57. Rosero, M. (2021). El lenguaje claro como herramienta para la participación e inclusión social. En Betsy Perafán. (Ed.). *Por el derecho a comprender. Lenguaje claro*, p. 91. Bogotá. Universidad de los Andes, Siglo del Hombre Editores.

58. Poblete, C. y Fuenzalida, P. (2018). *Una mirada al uso de lenguaje claro en el ámbito judicial latinoamericano*. *Revista de Lengua i Dret, Journal of Language and Law*, n.º 69. p. 123.

Por eso, la implementación de lenguaje claro posibilita el real acceso a la justicia pues no excluye a quien no lo entiende.<sup>59</sup> En su lugar, el lenguaje claro está pensado para que el público en general pueda comprender el mensaje sin considerar sus condiciones particulares y, en consecuencia, puedan acceder a la justicia. De este modo, puede obrarse conforme a lo indicado por una víctima entrevistada: “Yo quiero que la JEP sea más clara y **piense que no somos personas súper estudiadas**, sino que sean más breves y claras en las respuestas” [Énfasis propio].

La relación intrínseca entre lenguaje claro y acceso a la justicia ha justificado la adopción de políticas tendientes a la implementación de lenguaje claro en otros países como Inglaterra, Australia, Estados Unidos, Canadá, Nueva Zelanda y Suecia.<sup>60</sup> Por ejemplo:

En Suecia existe la convicción de que, para el buen funcionamiento de la democracia y para la seguridad jurídica, es esencial que las autoridades públicas se comuniquen de manera clara y comprensible con los ciudadanos, de modo que estos les entiendan. Se considera que esta comprensión constituye una condición para que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos fundamentales, para que quieran participar en la vida política, para que tengan confianza en las autoridades y acaten sus decisiones. Por si esto fuera poco, se considera además que una comunicación eficaz ahorra tiempo y dinero.<sup>61</sup>

Bajo esa lógica, en Colombia, el expresidente Juan Manuel Santos señaló en un discurso a la Nación del 9 de diciembre de 2013 que: “lo que queremos con la política de lenguaje claro es, tal como lo dice su nombre, que toda la información al ciudadano esté en lenguaje claro. [...] No más

---

59. Feito, M. (2019). *La violencia implícita del lenguaje jurídico: un obstáculo en el camino al acceso a la justicia*.

60. Poblete, C. y Fuenzalida, P. (2018). Una mirada al uso de lenguaje claro en el ámbito judicial latinoamericano. *Revista de Llengua i Dret, Journal of Language and Law*, n.º 69.

61. Strandvik, I. (2011). La modernización del lenguaje jurídico en Suecia: ¿enseñanzas aplicables a otras tradiciones? En Montolío, Estrella (ed.). *Hacia la modernización del discurso jurídico*. Barcelona: Universitat de Barcelona. p. 131.

palabras rebuscadas. [...] Nuestro primer propósito es servir al ciudadano y para eso tenemos que ser claros, sencillos”.<sup>62</sup>

Según Carretero (2018):<sup>63</sup>

Algo compartido en los diferentes países en los que se lucha por un discurso jurídico más claro, es la idea de que un Derecho comprensible y una tutela realmente efectiva por parte de los tribunales necesitan, de forma imprescindible, la claridad en su expresión. En especial, en todas aquellas comunicaciones que tengan al ciudadano como destinatario.

Como pudo apreciarse en el análisis de resultados, los receptores de la respuesta a las solicitudes de acreditación de víctima no terminan de comprender sus derechos y cuáles son los pasos que siguen cuando terminan de leer el documento, por ejemplo, no pueden identificar los recursos que proceden en contra de la decisión de acreditación. Es decir, no hay un real acceso a la justicia porque no comprenden la respuesta. En consecuencia, la falta de lenguaje claro por parte de la JEP en las respuestas escritas a las solicitudes de acreditación de víctima amenaza la efectiva garantía del derecho fundamental al acceso a la justicia.

## **Imposición de carga inadmisibile para las víctimas del conflicto armado**

La falta de lenguaje claro por parte de la JEP impone una carga inadmisibile para las víctimas del conflicto armado en la comprensión del curso de sus derechos. Como se evidenció con las entrevistas a solicitantes de acreditación de víctimas ante la JEP y a abogados que apoyan estos procesos, los ciudadanos que reciben una respuesta escrita a sus solicitudes

---

62. Santos, J. (2013). *Experiencias de gestión de la Administración Pública colombiana*. Discurso 9 de diciembre de 2013. Minuto 17.

63. Carretero, C. (2018). *La importancia e influencia del uso del lenguaje claro en el ámbito jurídico*. p. 4.

de acreditación de víctimas tienen que gastar recursos tanto temporales como económicos para comprender la respuesta.

Según la Ley 1922 de 2018, la acreditación de la calidad de víctima por la JEP es una de las garantías para su participación. Cuando una persona solicita ser acreditada como víctima, “la Sala o Sección dictará una decisión motivada, reconociendo o no la acreditación, susceptible de los recursos ordinarios, por la víctima o quien la represente”.<sup>64</sup> Por lo tanto, la respuesta que reconoce o no la acreditación debe ser suficiente para que el solicitante conozca los motivos por los cuales se decidió reconocerle o no su calidad de víctima. Es necesario que el solicitante identifique el motivo de la decisión para poder participar a plenitud en el proceso, para gozar de sus derechos y para, de ser necesario, poder interponer el recurso de apelación. La respuesta debe otorgarle todas las herramientas necesarias para que el solicitante identifique sus derechos y conozca los pasos a seguir; es decir, la respuesta debería permitirle al solicitante comprender su contenido.

Por otro lado, según la Ley 1922 de 2018:

Las víctimas podrán participar en los momentos establecidos para ello en la presente ley, por (i) **sí mismas**, o por medio de: (ii) apoderado de confianza; (iii) apoderado designado por la organización de víctimas; (iv) representante común otorgado por el Sistema Autónomo de Asesoría y Defensa administrado por la Secretaría Ejecutiva de la JEP; (v) de manera subsidiaria a las anteriores, apoderado que designe el sistema de defensa pública.<sup>65</sup> [Negritas fuera del texto original]

Así pues, las víctimas no deben tener un abogado para hacer la solicitud de acreditación. Es potestativo contar con un abogado para acceder a la JEP. De este modo, la respuesta a la solicitud de acreditación de víctima debe estar escrita en un lenguaje lo suficientemente comprensible para cualquier persona sin importar su situación económica y educativa,

---

64. Congreso de la República. (18 de julio de 2018). *Por medio del cual se adoptan unas reglas de procedimiento para la jurisdicción especial para la paz*. [Ley 1922 de 2018]. Artículo 3.

65. *Ibidem*. Artículo 2.

de forma que la víctima (como principal destinataria de la respuesta) pueda encontrar lo que necesita, entender lo que encuentra y usar esa información. Cuando los solicitantes deben hacer un esfuerzo mayor para encontrar la respuesta a su solicitud dentro del documento, para entender e intentar descifrar lo que encuentran y para usar esa información, están asumiendo una carga mayor a la que en principio deberían tener.

La carga que el solicitante tiene incluye indagar qué es la JEP y para qué le sirve, revisar qué es la acreditación de víctima, averiguar qué se necesita para ser acreditado en la JEP, revisar los requisitos particulares para acreditarse en cada macrocaso, diligenciar el formulario de acreditación, narrar los hechos victimizantes, reunir el material probatorio para demostrar los hechos, demostrar la calidad de víctima directa o la relación de parentesco con la víctima directa, manifestar expresamente la voluntad de querer ser acreditado como víctima en la JEP, hacer un poder especial a su apoderado de confianza (de tenerlo), enviar la solicitud con todos los documentos y esperar el documento de respuesta en el que pueden solicitarle alguna aclaración o documentos adicionales (mediante oficio) o el auto en el que se decide reconocerle o no su calidad de víctima. Cuando el lenguaje usado en la respuesta supone un mayor desgaste para el solicitante porque se requieren más horas y energía para comprender lo que se le comunica, hay una mayor carga administrativa.<sup>66</sup>

El solicitante de acreditación de víctima, como protagonista de este proceso, debería poder tomar decisiones de forma autónoma con el contenido de la respuesta. Cuando la respuesta no está escrita en lenguaje claro, el destinatario del documento debe gastar tiempo y dinero para solicitar apoyo de otras personas, buscar en otros documentos, releer la respuesta, trasladarse a las instalaciones de la JEP, enviar correos y hacer llamadas para pedir explicación (muchas veces sin recibir respuesta), contratar abogados o tramitadores, radicar más de una vez la misma solicitud o documentos, entre otras cargas; está asumiendo un mayor desgaste procesal para alcanzar el fin perseguido, como se

---

66. Roseth, B., Reyes, A. y Santiso, C. (2018). *Wait No More: Citizens, Red Tape, and Digital Government*. Washington, D. C. Banco Interamericano de Desarrollo.



demonstró con los resultados de las entrevistas. Entonces, la falta de claridad en la respuesta “puede llevar a las personas a emprender acciones y procedimientos adicionales o innecesarios, lo cual aumenta la carga administrativa”.<sup>67</sup> Cuando el solicitante debe emprender una serie de acciones encaminadas a la comprensión del documento, está asumiendo una carga mayor a lo dispuesto por la Ley 1922 de 2018, es decir, una carga no admisible.

La mayor carga para los solicitantes implica, en términos de Herd y Moynihan,<sup>68</sup> que los ciudadanos deben incurrir en *costos de aprendizaje* para conocer si son elegibles para el servicio, comprender el proceso y los trámites necesarios para acceder a este. Además, deben asumir los *costos de cumplimiento*, relacionados con seguir los procesos y las regulaciones establecidas para acceder al servicio, como llenar el formulario, proporcionar documentación y completar los requisitos. Así mismo, pueden incurrir en *costos psicológicos* como las emociones que los ciudadanos experimentan cuando leen la respuesta a su solicitud, pero no es clara y no la entienden. Por ejemplo, una de las víctimas entrevistadas indicó que “era tanta información que yo releía para tratar de entender. Aunque releí el documento no lo entendí. **No hay nada más difícil que uno relea y no entienda. Eso lo frustra a uno. Uno se pregunta ¿por qué no entiendo?**” [Énfasis propio].

La mayor carga puede tener un efecto en los derechos ciudadanos básicos, así como también en el deseo y la capacidad de ejercer efectivamente esos derechos.<sup>69</sup> De hecho, reducir los costos y cargas para el ciudadano es una de las razones por las que la *Guía de lenguaje claro para servido-*

---

67. Cuesta, A., Reyes, A. y Roseth, B. (2019). *La importancia de ser claro. Programa de Lenguaje Claro: evidencia en la reducción de la carga administrativa en Colombia*. Banco Interamericano de Desarrollo. p. 7.

68. Herd, P. y Moynihan, D. (2018). *Administrative Burden: Policymaking by Other Means*. Nueva York, NY. Russell Sage Foundation.

69. Moynihan, D. y Herd, P. (2010). Red Tape and Democracy: How Rules Affect Citizenship Rights. *The American Review of Public Administration* 40(6):654 – 70

*res públicos de Colombia*<sup>70</sup> establece que se requiere el uso de lenguaje claro en las comunicaciones del Estado. La mayor carga que tienen las víctimas al tener que emprender acciones adicionales para comprender la respuesta a su solicitud de acreditación de víctimas es contraria a la Estrategia de Lenguaje Claro del DNP y no responde al CONPES 3785 de 2013 en el que se establece que el lenguaje claro es una de las prioridades de la administración y es uno de los principios orientadores de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano. La implementación de lenguaje claro hace parte de los compromisos adquiridos por el país con la iniciativa *Open Government Partnership* para garantizar la claridad, utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia de la información que se le ofrece a los ciudadanos.<sup>71</sup> Por lo tanto, la falta de lenguaje claro en las respuestas escritas a las solicitudes de acreditación de víctima supone una carga inadmisibles para las víctimas del conflicto armado.

## Conclusiones

En conclusión, la falta de lenguaje claro por parte de la JEP en las respuestas escritas a las solicitudes de acreditación de víctima impacta sus derechos. Como consecuencia de la afectación al derecho de acceso a la información, de la amenaza al derecho de acceso a la justicia y la imposición de una carga inadmisibles para las víctimas del conflicto armado, no se está garantizando el principio de centralidad de las víctimas. Como

---

70. Departamento Nacional de Planeación [DNP]. (2015). *Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia*.

71. Consejo Nacional de Política Económica y Social [CONPES]. (2013) Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano. [CONPES 3785 de 2013] Departamento Nacional de Planeación [DNP].

ya fue desarrollado, este principio rige íntegramente el SIVJNR.<sup>72</sup> De esta forma, cuando la JEP no emplea lenguaje claro en las respuestas escritas a las solicitudes de acreditación no es coherente con el mandato que ubica a las víctimas en el centro del SIVJNR. Este principio implica que los documentos que responden a las solicitudes de acreditación de víctima deben escribirse con el objetivo de que la persona o personas a las cuales se dirige puedan comprenderlo sin importar sus conocimientos jurídicos, su nivel educativo y/o su nivel socioeconómico.

Es un mandato constitucional que la JEP garantice la centralidad de las víctimas para que puedan gozar efectivamente sus derechos a la verdad, justicia y reparación. “Uno de los fines esenciales del Estado es garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos. Esto implica que debe transmitir de forma clara y efectiva la información sobre sus programas, trámites y servicios”.<sup>73</sup> Además, como ya se destacó, Colombia cuenta con una serie de políticas públicas que instan a las entidades del Estado, incluida la JEP, a usar el lenguaje claro (CONPES 3785 de 2013 y la Estrategia de Lenguaje Claro del DNP). La JEP debe implementar un lenguaje comprensible en las respuestas escritas a las solicitudes de acreditación de víctima que les permita (i) encontrar fácilmente lo que necesitan, (ii) comprender lo que encuentran y (iii) usar esa información. La implementación de lenguaje claro en la JEP es el presupuesto para la garantía de los demás derechos de las víctimas. Entonces, se configura un derecho a comprender que permite la garantía de los demás derechos de las víctimas en la JEP.

---

**72.** Congreso de la República. (4 de abril de 2017). *Por medio del cual se crea un título de disposiciones transitorias de la Constitución para la terminación del conflicto armado y la construcción de una paz estable y duradera y se dictan otras disposiciones*. [Acto legislativo 01 de 2017]. Artículo 12.

**73.** Departamento Nacional de Planeación [DNP]. (s.f.). *10 pasos para comunicarse en lenguaje claro*.

## Recomendaciones

La JEP debe implementar el lenguaje claro en todas las respuestas escritas a las solicitudes de acreditación de víctima, en especial, por la complejidad de los hechos de los casos que son de su competencia y por el volumen de información que deben manejar. En atención al papel fundamental que tiene la JEP para la sociedad colombiana, por ser el mecanismo de justicia transicional en Colombia tras la firma de los Acuerdos de Paz, es necesario implementar un lenguaje comprensible para las víctimas.

La JEP debe tener como premisa principal que las víctimas son las protagonistas de todo el SIVJRNR. Por lo tanto, los textos que produce la JEP deben estar escritos en un lenguaje comprensible. Conforme a la investigación teórico-práctica aquí desarrollada, se recomienda a la JEP que al responder las solicitudes de acreditación de víctimas:

- Se enfoque en el público al que va dirigido;
- Responda al requerimiento de forma principal y concisa;
- Use gráficos, dibujos o tablas que faciliten la comprensión del mensaje. Estos gráficos deben estar especialmente diseñados para el destinatario de la respuesta;
- La información adicional necesaria debe ser redactada en términos simples o presentada a través de ayudas visuales como gráficos;
- No incluir información adicional innecesaria;
- Implemente un lenguaje común y explique los términos jurídicos que sean necesarios;
- Incluya un glosario en el documento con la definición de los términos principales del texto;
- Defina siempre el significado de todas las siglas que aparecen en el texto. La lista de siglas debería incluirse en el glosario para que las víctimas sepan a cuál sección del documento acudir cuando hayan olvidado el significado de alguna sigla;

- Incorpore un resumen del texto con lo más relevante para el lector;
- Incorpore un índice,
- Cuando se trate de un auto:
  - » Se sugiere promulgar un auto de acreditación de la calidad de víctima por cada solicitante o grupo familiar.
  - » En caso de que no sea posible implementar la anterior sugerencia por el volumen de información y de gestión documental, se recomienda hacer un índice con el nombre de todas las víctimas de las que trata el auto. Esto, con el objetivo de que la persona pueda ubicarse más fácilmente dentro del documento. Otra sugerencia es notificarle el auto a la víctima junto con un breve párrafo explicativo de la decisión sobre su caso particular.
- Redacte párrafos que en promedio tengan 9 líneas;
- Escriba oraciones que tengan menos de 20 palabras.

Para ejemplificar estas recomendaciones, se tradujo a lenguaje claro un oficio a través del cual la JEP respondió a una víctima del conflicto armado que solicitó ser acreditada junto con dos familiares. Este documento corresponde a uno de los textos analizados para el estudio de indicadores de lenguaje claro (ver Anexo 1 con el texto original del oficio de la JEP). El oficio que contiene la respuesta a la solicitud de acreditación de víctima fue traducido a lenguaje claro de conformidad con los hallazgos y recomendaciones de esta investigación (ver Anexo 2). El “antes” y el “después” de la respuesta a la solicitud de acreditación de víctima fue presentada a una víctima del conflicto armado, al tercero sin conocimientos previos en derecho con quien se aplicó la matriz de indicadores de lenguaje claro y a una persona de 65 años. Los siguientes fueron sus comentarios:

La víctima del conflicto armado mencionó que “está muy bien redactado y es más claro que hacen falta documentos de cada persona. Está súper bien sacado el nuevo documento. Me impresiona que dice lo mismo en muchas menos páginas”.

El tercero sin conocimientos jurídicos dijo que “me gusta mucho el diseño, los colores, es muy clara la información. La columna del lado derecho deja claro qué documentos se deben anexar y es fácil recordarlos. Me da emoción el interés y la importancia que se les transmite a las víctimas. [...] Es más claro para una persona como yo que no sabe nada de derecho. No me cansé al leerlo en comparación al primer documento súper largo. [...] Al leerlo no siento que es una respuesta más, sino que hay esmero de la JEP en responderme”.

La persona de 65 años que tampoco tiene conocimientos en derecho, mencionó lo siguiente al comparar en “antes” y el después” de la respuesta de la JEP a la solicitud de acreditación de víctima: “El documento viejo [el original] lo enreda mucho a uno, toca releerlo para poderlo entender bien. Me gustó demasiado el nuevo. Se entiende qué es lo que la JEP quiere hacer con las víctimas. La mayoría son personas que no han estudiado mucho y así la gente entiende qué es lo que el gobierno quiere hacer con ellos”.

El documento traducido a lenguaje claro es una propuesta a la JEP de cómo podrían diseñarse las respuestas a solicitudes de acreditación de víctima. En términos prácticos, la comunicación escrita de la JEP debe ser lo suficientemente clara para que el mensaje llegue de forma explícita, es decir, sea inteligible y eficaz. Aunque estas recomendaciones se centran en las respuestas escritas a las solicitudes de acreditación de víctima, pueden extenderse a todas las comunicaciones de la JEP. La comunicación pensada en las víctimas con el objetivo de que puedan comprender aquello que la JEP quiere transmitirles, supone un cambio cultural en la JEP donde lo complejo deje de estar sobrevalorado. Este cambio de paradigma implica “utilizar un estilo sencillo, claro y directo; centrarse en el propósito comunicativo de lo que se dice o escribe con el fin de simplificar los trámites”.<sup>74</sup> Al hacer uso del lenguaje claro se facilitaría el goce efectivo del derecho de acceso a la información de los ciudadanos,

---

74. Poblete, C. y Fuenzalida, P. (2018). Una mirada al uso de lenguaje claro en el ámbito judicial latinoamericano. *Revista de Llengua i Dret, Journal of Language and Law*, n.º 69, pp. 119-138

se promovería la garantía del acceso a la justicia, no se impondría una carga inadmisibles para las víctimas y se facilitaría la comprensión del curso de los derechos de las víctimas del conflicto armado colombiano.

## Referencias

- Bejarano, D. y Bernal, J. (2021). La definición de lenguaje claro a partir de unas breves consideraciones lingüísticas. En B. Perafán Liévano (Ed.) *Por el derecho a comprender. Lenguaje claro*. pp. 23-48. Bogotá. Universidad de los Andes, Siglo del Hombre Editores, <http://dx.doi.org/10.15425/2017.367>
- Cançado, A. (2012). *El derecho de acceso a la justicia en su amplia dimensión*. Santiago de Chile. Editorial Librotecnia.
- Carretero, C. y Fuentes, J. (2020). El acceso a la justicia a través de la claridad del lenguaje jurídico. *The Clarity Journal*. Clarity. International Association promoting plain legal language. Number 82, 24-26. ISSN 2378-2056. [https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/53904/webClarity\\_82\\_2020.pdf?sequence=-1&isAllowed=y](https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/53904/webClarity_82_2020.pdf?sequence=-1&isAllowed=y)
- Carretero, C. (2018). *La importancia e influencia del uso del lenguaje claro en el ámbito jurídico*, p. 4. <http://urbeetius.org/wp-content/uploads/2020/07/Cristina-Carretero-Pensamiento-Penal.pdf>
- Código Civil Colombiano. [Ley 84 de 1873]. Artículos 28 y 29.
- Congreso de la República. (18 de julio de 2018). *Por medio del cual se adoptan unas reglas de procedimiento para la jurisdicción especial para la paz*. [Ley 1922 de 2018]. Artículos 3, 27D.
- Congreso de la República. (4 de abril de 2017). *Por medio del cual se crea un título de disposiciones transitorias de la Constitución para la terminación del conflicto armado y la construcción de una paz estable y duradera y se dictan otras disposiciones*. [Acto legislativo 01 de 2017]. Artículo 12.

Congreso de la República. (30 de junio 2015). *Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*. [Ley 1755 de 2015]. Artículo 1.

Congreso de la República. (6 de marzo de 2014). *Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*. [Ley 1712 de 2014]. Artículos 3, 4, 5 y 6.

Corte Constitucional de Colombia [ccc]. (28 de julio de 2017). Sentencia T-487 de 2017 [M.P: Rojas, A.].

Corte Constitucional de Colombia [ccc]. (5 de noviembre de 2014). Sentencia T-828 de 2014. [M.P: Ortiz, G.].

Corte Constitucional de Colombia [ccc]. (9 de mayo de 2013). Sentencia C-274 de 2013 [M.P: Calle, M.].

Corte Constitucional de Colombia [ccc]. (1 de agosto de 2002). Sentencia T-596 de 2002. [M.P: Cepeda, M.].

Corte Constitucional de Colombia [ccc]. (27 de febrero de 2001). Sentencia T-249 de 2001. [M.P: Hernández, J.].

Corte Constitucional de Colombia [ccc]. (3 de abril de 2000). Sentencia T-377 de 2000. [M.P: Martínez, A.].

Consejo Nacional de Política Económica y Social [CONPES]. (2013). *Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano*. [CONPES 3785 de 2013] Departamento Nacional de Planeación [DNP].

Constitución Política de Colombia [CP]. (1991). Artículos 23 y 229.

Cuesta, A., Reyes, A. y Roseth, B. (2019). *La importancia de ser claro. Programa de Lenguaje Claro: evidencia en la reducción de la carga administrativa en Colombia*. Banco Interamericano de Desarrollo. <http://dx.doi.org/10.18235/0001683>



Departamento Nacional de Planeación [DNP]. (2015). *Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia*. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

Departamento Nacional de Planeación [DNP]. (s.f.). *10 pasos para comunicarse en lenguaje claro*. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/10%20PASOS.pdf>

Feito, M. (2019). *La violencia implícita del lenguaje jurídico: un obstáculo en el camino al acceso a la justicia*. <http://www.pensamientopenal.com.ar/system/files/2019/09/doctrina48053.pdf>

Felstiner, W., Abel, R. y Sarat, A. (1981). Origen y transformación de los conflictos: reconocimiento, acusación y reclamación. En M. García. (Ed) *Sociología jurídica: Teoría y sociología del Derecho en Estados Unidos*. Bogotá. Universidad Nacional de Colombia, pp. 39-67.

Herd, P. y Moynihan, D. (2018). *Administrative Burden: Policymaking by Other Means*. Nueva York, NY. Russell Sage Foundation.

Ibáñez, J. (2014). Artículo 89. Garantías judiciales. En C. Steiner y P. Uribe (Editores). *Convención Americana sobre Derechos Humanos. Comentario*. Santiago, Fundación Konrad Adenauer Stiftung, pp. 207-254.

International Plain Language Working Group [IPLWG] (s.f.) *Plain Language Definitions*. <https://www.iplfederation.org/plain-language/>

Jurisdicción Especial para la Paz [JEP]. (2020). *Presentación resultados encuesta de percepción del servicio por el periodo 29 de junio al 28 de agosto de 2020*. <https://www.jep.gov.co/ServicioAlCiudadano/Encuestas/Informe%20encuesta%20de%20percepci%C3%B3n%20-%20I%20Semestre%20de%202020.pdf>

Jurisdicción Especial para la Paz [JEP]. (2020). *Presentación resultados encuesta de percepción del servicio por el periodo 1 de julio al 7 de diciembre de 2020*. <https://www.jep.gov.co/ServicioAlCiudadano/Encuestas/Informe%20encuesta%20de%20percepcio%CC%81n%20-%20II%20Semestre%20de%202020.pdf>

- Jurisdicción Especial para la Paz [JEP]. (2021). *Presentación resultados encuesta de percepción del servicio por el periodo 6 de abril al 31 de julio de 2021*. <https://www.jep.gov.co/ServicioAlCiudadano/Encuestas/Informe%20encuesta%20de%20percepcio%CC%81n%20-%20I%20Semestre%20de%202021.pdf>
- Loreti, D. (1995). *El derecho a la información. Relación entre medios, público y periodistas*. Editorial Paidós. Barcelona.
- López Medina, Diego. (2018). *Manual de escritura jurídica*. ISBN E-BOOK: 978-958-767-771-3.
- Marradi, A., Archenti, N. y Piovani, J. (2007). *Metodología de las ciencias sociales*. (1.a ed.) Emecé Editores. Buenos Aires. ISBN: 978-950-04-2868.
- Muñoz, S. (2017). *Libro de estilo de la justicia*. Real Academia Española y Consejo General del Poder Judicial. Madrid. p. 3.
- Moynihan, D. y Herd, P. (2010). Red Tape and Democracy: How Rules Affect Citizenship Rights. *The American Review of Public Administration* 40(6):654 – 70.
- Plain Language Association International [PLAIN] (s.f.). *¿Qué es el lenguaje claro?* <https://plainlanguagenetwork.org/plain-language/que-es-el-lenguaje-claro/>
- Poblete, C. y Fuenzalida, P. (2018). Una mirada al uso de lenguaje claro en el ámbito judicial latinoamericano. *Revista de Llengua i Dret, Journal of Language and Law*, n.º 69, pp. 119-138. <https://doi.org/10.2436/rld.i69.2018.3051>
- Pulido, N., Arce, J. y Silva, A. (2013). *El derecho a la información en Colombia: una aproximación al estado de la información desde el derecho y los archivos*. Equidad Desarrollo. <https://doi.org/10.19052/ed.2313>
- Real Academia Española [RAE]. (2005). *Diccionario panhispánico de dudas. Accesible*. <https://www.rae.es/dpd/accesible>
- Rosero, M. (2021). El lenguaje claro como herramienta para la participación e inclusión social. En B, Perafán. (Ed.). *Por el derecho a comprender*.

*Lenguaje claro*. pp. 91–113. Bogotá. Universidad de los Andes, Siglo del Hombre Editores, 2021. <http://dx.doi.org/10.15425/2017.367>

Roseth, B., Reyes, A. y Santiso, C. (2018). *Wait No More: Citizens, Red Tape, and Digital Government*. Washington, D. C. Banco Interamericano de Desarrollo.

Santos, J. (2013). *Experiencias de gestión de la Administración Pública colombiana*. Discurso 9 de diciembre de 2013. Minuto 17. [https://www.youtube.com/watch?v=5i81KBU98\\_M](https://www.youtube.com/watch?v=5i81KBU98_M)

Strandvik, I. (2011). La modernización del lenguaje jurídico en Suecia: ¿enseñanzas aplicables a otras tradiciones? En Montolío, Estrella (ed.). *Hacia la modernización del discurso jurídico*. Barcelona: Universitat de Barcelona. p. 131.



# Anexo 1

---

## Documento original de la JEP: Oficio en respuesta a una solicitud de acreditación de víctima<sup>1</sup>

Bogotá D.C., miércoles -----

Para responder a este oficio cite:

Señora

**NOMBRE DE LA “PERSONA A”**

Dirección Teléfono

Ciudad y departamento

**Asunto:** Respuesta a comunicación radicada con el No. #####

Respetada “Persona A”:

Mediante la Secretaría Ejecutiva de la Jurisdicción Especial para la Paz (en adelante JEP), la Sala de Reconocimiento de Verdad, de Responsabilidad y de Determinación de los Hechos y Conductas (en adelante “Sala de Reconocimiento” o “SRVR”) de esta Jurisdicción recibió la comunicación suscrita por usted en la que solicita lo siguiente:

---

1. Los nombres de las víctimas y demás personas fueron reemplazados.

1. Sean reconocidas como víctimas dentro del proceso mis hijos “Persona B”, “Persona C” y la suscrita “Persona A”.

Para darle respuesta a su solicitud, me permito responderle en el siguiente sentido.

### **Estado actual caso 03:**

A través del Auto No. 005 del 17 de julio de 2018, la Sala de Reconocimiento de la JEP, decidió avocar conocimiento del Caso No. 003, a partir del Informe No. 5 presentado por la Fiscalía General de la Nación, denominado “Muertes ilegítimamente presentadas como bajas en combate por agentes del Estado”.

Para avocar este caso, tal y como se describe en detalle en el citado Auto 005, la Sala siguió los siguientes pasos de la metodología aprobada y apropiada a través de las normas constitucionales y legales de creación y reglamentación de la Jurisdicción: *agrupación, concentración y priorización*:

Primero, la fase denominada **agrupación**, a través de la cual se construyen y delimitan universos provisionales de casos competencia de la SRVR. Para esto, a partir de la información recibida hasta el 17 de julio de 2018, la Sala agrupó, entre otros, el caso relativo a lo que el Informe No. 5 de la Fiscalía General de la Nación (en adelante FGN) denomina “muertes ilegítimamente presentadas como bajas en combate por agentes del Estado”. Lo anterior, teniendo en cuenta que la mayoría (más del 90 %) de los miembros de la Fuerza Pública que se han acogido voluntariamente a la JEP, presuntamente habrían participado en este tipo de hechos.

Posteriormente, en una segunda fase denominada **concentración**, que procede sobre aquellos casos o situaciones ya agrupados en la fase anterior y respecto de los cuales se cuenta con información que permita tanto un análisis en clave de patrones como la identificación detallada de posibles responsables, la Sala procedió a estudiar la información relativa a la posible participación de miembros de la Fuerza Pública. En relación con este caso particular, la Sala contó con información suficiente que le permitió concentrar su trabajo.

Concluido este proceso de análisis, la SRVR pudo observar que cuatro de las ocho divisiones del Ejército Nacional (Primera, Segunda, Cuarta y Séptima) concentraron cerca del 60 % de los casos e involucraron a personas con posiciones de mando y altos rangos en la organización militar que pudieron haber tenido un rol determinante en los hechos.

Por último y como tercer paso, una vez concentrados los casos y situaciones, procede la tercera fase que es de **priorización**, que implicó la aplicación de criterios de carácter estratégico que le permitieron a la SRVR determinar el orden de gestión de los casos, así como la asignación diferenciada de recursos. Entre otros casos y situaciones, el caso de las muertes ilegítimamente presentadas como muertes en combate presuntamente cometidas por miembros de la Fuerza Pública cumplió satisfactoriamente los criterios de priorización por las siguientes razones (extracto tomado en su literalidad del Auto 005 del 17 de julio de 2018):

- a. Cumple satisfactoriamente el criterio subjetivo de impacto relativo a la vulnerabilidad de las víctimas. El Informe No. 5 de la Fiscalía General de la Nación a la Jurisdicción Especial para la Paz sobre “muertes ilegítimamente presentadas como bajas en combate por agentes del Estado” identifica un total de 2.248 víctimas entre 1988 y 2014, de las cuales el 48 % fueron hombres jóvenes entre los 18 y 30 años. En el universo de víctimas allí analizado, el 45 % se dedicaba a labores de campo y el 30 % a actividades productivas informales en las ciudades, lo que denota una situación de vulnerabilidad económica que pudo haber sido aprovechada por quienes intervinieron en los hechos victimizantes. Los perfiles de las víctimas de este tipo de hechos incluyen defensores de los derechos humanos; sindicalistas; defensores de los derechos de las mujeres, las víctimas y las minorías; lesbianas, gays, bisexuales y transgénero; personas con discapacidad física o mental [1] y adolescentes entre otros.
- b. Cumple satisfactoriamente el criterio subjetivo de impacto relativo a la afectación de sujetos colectivos, porque según Naciones Unidas, “[l]as estadísticas compiladas por los grupos indígenas muestran que durante ese período fueron asesinados 1.007 miembros de

su comunidad, 115 supuestamente por las fuerzas estatales” [2]. Aunque esta cifra no está verificada judicialmente, sí da muestra de la posible afectación de pueblos étnicos víctimas de este tipo de hechos.

- c. Cumple satisfactoriamente el criterio subjetivo de impacto relativo a la representatividad de los responsables, porque la Fiscalía General de la Nación ha indicado en el Informe No. 5 que hay cerca de 2.100 procesos judiciales por casos asociados a ese tipo de conductas”, en los que se investiga la responsabilidad de oficiales activos o en retiro que alcanzaron el grado de Coronel e incluso General.
- d. Cumple satisfactoriamente el criterio objetivo de impacto relativo a la gravedad de los hechos, porque el Consejo de Estado calificó la práctica de las ejecuciones extrajudiciales encubiertas como muertes en combate por miembros de la Fuerza Pública, como “una práctica sistemática y generalizada en materia de violaciones graves a derechos humanos”.
- e. Cumple satisfactoriamente el criterio objetivo de impacto relativo a la magnitud de la victimización, en primer lugar, porque la Fiscalía General de la Nación ha identificado 2.248 víctimas entre 1988 y 2014, concentrándose el 59.3 % entre 2006 y 2008. La magnitud de la victimización también se evidencia de la dispersión geográfica de este tipo de hechos. Según la Fiscalía General de la Nación, estos hechos se extendieron a por lo menos 27 departamentos del país y la mayoría de los casos se concentraron en nueve de ellos. Además, la Fiscal de la Corte Penal Internacional ha dicho que la Fiscalía en Colombia “ha identificado al menos cinco casos potenciales relacionados con falsos positivos presuntamente cometidos por miembros de once brigadas, que actúan en cinco divisiones de las fuerzas armadas colombianas, entre 2002 y 2010”. [5] Dado que el Ejército Nacional cuenta con un total de ocho divisiones con jurisdicción sobre todo el territorio nacional, resulta de una amplia extensión territorial que este tipo de hechos involucre unidades de cinco de estas divisiones.



- f. Cumple satisfactoriamente el criterio objetivo de impacto relativo a la representatividad de los hechos, porque en palabras del Relator Especial de Naciones Unidas sobre las ejecuciones extrajudiciales, sumarias o arbitrarias, Philip Alston: “[l]a dinámica fáctica de estos casos está bien documentada, por lo que sólo será necesario aquí delinear las pautas generales comunes a todos los departamentos del país. En algunos casos, un “reclutador” pagado (un civil, un miembro desmovilizado de un grupo armado o un ex militar) atrae a las víctimas civiles a un lugar apartado engañándolas con un señuelo, por lo general la promesa de un trabajo. (...) En otros casos, las fuerzas de seguridad sacan a las víctimas de sus hogares o las recogen en el curso de una patrulla o de un control de carretera”. [6] Estos son solo algunas de las modalidades que Naciones Unidas ha encontrado reiteradas en el territorio nacional y que permiten una identificación preliminar de un *modus operandi* relacionado con patrones, lo que es suficiente para ilustrar la representatividad de los hechos sin perjuicio de la posterior valoración y prueba judicial que corresponda.
- g. Cumple satisfactoriamente el criterio complementario relativo a la disponibilidad de la información, porque se cuenta con el informe del Secretario Ejecutivo de la JEP con información judicial de alrededor de 1.944 miembros de la Fuerza Pública acogidos a la JEP, el Informe No. 5 del Fiscal General de la Nación a la JEP denominado muertes ilegítimas presentadas como bajas en combate por agentes del Estado, el informe del CINEP con las publicaciones de Noche y Niebla, y la base de datos de la Coordinación.
- h. Colombia, Europa y Estados Unidos allegada a la Secretaría Ejecutiva de la JEP. Del total de miembros de la Fuerza Pública acogidos a la JEP, alrededor de un 90 % fueron procesados o condenados por delitos contra la vida por actos relacionados con ejecuciones extrajudiciales. La Sala de Reconocimiento cuenta con acceso a las piezas judiciales de cada una de esas personas sometidas, lo que da un cúmulo amplio de información por analizar.

Una vez avocado el Caso 03 por medio del Auto 05 de 2018, el equipo que instruye el caso diseñó una estrategia de investigación que responde a los fines propios de este instrumento de justicia transicional, a partir de las lecciones aprendidas a nivel nacional e internacional y de la recepción de los informes de las entidades públicas y de las organizaciones. Como parte de esta estrategia, la Sala de Reconocimiento procedió a realizar un análisis profundo de la información relacionada con los hechos que componen el Caso 03, emanada de la jurisdicción ordinaria y de las fuentes de información ya referidas, especialmente los informes presentados por las organizaciones de víctimas y de derechos humanos. Desde el punto de vista de la información obtenida de la justicia ordinaria, esta información corresponde a: i) piezas procesales, ii) expedientes judiciales y iii) resoluciones de conflicto de competencias del Consejo Superior de la Judicatura.

Gracias a esta exploración inicial del cúmulo de información recibida relacionada con posibles muertes ilegítimamente presentadas como bajas en combate cometidas por agentes del Estado que ocurrieron por causa, con ocasión o en relación directa o indirecta con el conflicto armado, se hizo una primera identificación de unidades militares y regiones de mayor relevancia, de acuerdo con los siguientes criterios: (i) la determinación de número de hechos y su representatividad frente al universo total y (ii) el impacto de la unidad militar en el fenómeno.

Las Unidades Militares y regiones identificadas fueron:

1. Batallón de Artillería No. 2 (La Popa) – Primera División, Décima Brigada Blindada – Región del Norte del Cesar.
2. Brigada Móvil 15 - Segunda División y Batallón No. 15, Francisco de Paula Santander, Segunda División – Región del Catatumbo.
3. Grupo Gaula Casanare – Brigada 16, Cuarta División – Departamento del Casanare.
4. Batallón de Artillería No. 4, “Jorge Eduardo Sánchez”, Séptima División – Región del Oriente Antioqueño.

5. Batallón de Infantería No. 21, “Batalla del Pantano de Vargas” la Brigada 7, Cuarta División – Departamento del Meta.
6. Batallón de Infantería No. 27, “Magdalena” la Brigada 9 – Departamento del Huila.

Realizado este análisis, y según el procedimiento definido en la Ley 1922 de 2018, se procedió a la citación de los comparecientes que integraron esas seis (6) unidades militares a versión voluntaria, según lo establecido en el artículo 27A de esta Ley. Esta es la etapa en la cual se encuentra en este momento el Caso. A la fecha, se han llevado a cabo ### versiones voluntarias de comparecientes acogidos ante esta Jurisdicción y que integraron esas seis (6) unidades militares.

### **Participación de las víctimas en el caso 03**

La centralidad de las víctimas debe orientar todas las actuaciones de la JEP, entre otras, el proceso de construcción dialógica de la verdad y la justicia restaurativa, tal como se establece en el artículo transitorio 12 del Acto Legislativo 01 de 2017 y en los artículos 1 y 27 de la Ley 1922 de 2018. El artículo 1º citado, por su parte, consagra los principios de efectividad de la justicia restaurativa y procedimiento dialógico, en virtud de los cuales se establece que el procedimiento, en casos de reconocimiento de la verdad, tendrá un carácter dialógico o deliberativo, con participación de las víctimas y los comparecientes a la JEP.

La Corte Constitucional, al abordar el derecho de las víctimas a participar en los procesos judiciales en el marco de su revisión del Proyecto de Ley Estatutaria de la Administración de Justicia en la JEP, estableció que, “[e]l derecho de las víctimas a la participación en los procesos judiciales es un eje central de la legitimidad de los mismos, especialmente en procesos relacionados con graves violaciones a los derechos humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario. El derecho a la participación en los procesos judiciales es una expresión de los derechos constitucionales al debido proceso y al acceso a la administración de justicia (arts. 29 y 229 C.P.)”.

En este sentido y en relación con los procedimientos que se siguen ante la Sala de Reconocimiento, la Ley 1922 de 2018 determinó que “[e]n el marco de los principios de la justicia restaurativa, la Sala garantizará el debido proceso de las partes, el derecho al acceso a la justicia y a la participación de las víctimas desde un enfoque territorial, de género y étnico-racial” [8], todo ello, acorde con los principios de centralidad y participación de las víctimas, también reconocidos en el literal a) del artículo 4 del Acuerdo 001 de 2018, por medio del cual se adopta el Reglamento General de la Jurisdicción Especial para la Paz.

Como uno de los mecanismos establecidos en la Ley 1922 de 2018 para garantizar la participación de las víctimas se encuentra el procedimiento de acreditación previsto en el artículo 3, en el que se establece que una persona que manifiesta ser víctima de un delito y que desea participar en las actuaciones y por ende ser acreditada, deberá presentar prueba siquiera sumaria de su condición ante la Sala o Sección respectiva de la JEP. Todo esto después de la recepción de un caso o grupo de casos o una vez la Sala de Reconocimiento contraste los informes.

De conformidad con lo establecido en el artículo transitorio 12 del Acto Legislativo 01 de 2017, se deberá garantizar la participación efectiva de las víctimas en la JEP con “(...) los derechos que da la calidad de interviniente especial según los estándares nacionales e internacionales sobre garantías procesales, sustanciales, probatorias, acceso a un recurso judicial efectivo y demás derechos aplicables”. De esta forma, el acto de acreditación de la condición de víctima ante la JEP le otorga, al mismo tiempo, la calidad de interviniente especial, garantizando así que tendrá las facultades necesarias para participar de manera efectiva en las actuaciones de la JEP.

Aunado a lo anterior, el artículo 27D de la Ley 1922 de 2018 por su parte señala que las víctimas con interés directo y legítimo tendrán los siguientes derechos ante la Sala de Reconocimiento: (i) presentar informes por medio de las organizaciones de víctimas, indígenas, negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras y *Rrom* y de derechos humanos, de conformidad con el literal c) del numeral 48 del punto 5 del Acuerdo

Final; (ii) ser oídas en los supuestos de priorización y selección de casos. Respecto de la garantía de priorización, las víctimas podrán participar con observaciones a través de sus organizaciones; (iii) aportar pruebas y, con posterioridad a la recepción de versiones voluntarias, presentar observaciones a estas y recibir copia del expediente; (iv) asistir a la audiencia pública de reconocimiento y dentro de los 15 días hábiles posteriores, presentar observaciones finales escritas sobre todos los aspectos concernientes a la Resolución de Conclusiones; (v) presentar observaciones en relación con los proyectos restaurativos presentados por la persona compareciente; (vi) las víctimas de violencia basada en género, incluyendo aquellas de violencia sexual, tienen derecho a no ser confrontadas con su agresor. De los derechos enlistados en el artículo 27D, los dos primeros y el último no surgen en virtud de la acreditación, lo que sí ocurre con los demás derechos descritos.

### **Acreditación de las víctimas ante la SRVR**

La Sala de Reconocimiento recuerda que el trámite de acreditación de víctimas puede darse en cualquier momento del proceso. Para ello, los solicitantes deben cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 3 de la Ley 1922 de 2018. Estos son: “(a) manifestación por parte de la víctima de su calidad y de su voluntad de participar en las actuaciones ante la JEP, y, (b) presentación de prueba siquiera sumaria de su condición, tal como el relato de las razones por las cuales se considera víctima, especificando al menos la época y el lugar de los hechos victimizantes” [9].

La Sala de Reconocimiento a su vez, mediante Auto del 7 de febrero de 2019, desarrolló cada uno de estos requisitos. A continuación, se transcriben algunos extractos de dicho Auto con el propósito de brindar mayor claridad:

#### **a. Manifestación por parte de la víctima de su calidad y de su voluntad de participar en las actuaciones ante la JEP:**

La Sala, al examinar el cumplimiento de los requisitos de acreditación, lo primero que debe hacer es revisar que exista una manifestación de voluntad de la víctima de participar en las actuaciones que se adelanten

ante la JEP, de la que trata el artículo 3 de la Ley 1922 de 2018. La Sala podrá entender como manifestación de la voluntad de la víctima de participar en la JEP, el poder conferido por ella a su abogado para actuar en su nombre y representación en todas las actuaciones que se surtan ante la JEP. (negrilla fuera de texto)

De acuerdo con el artículo 9 de la Ley 1922 de 2018 “(...) las actuaciones y procedimientos que adelanten las Salas y Secciones de la JEP podrán realizarse de manera escrita u oral”. En ese sentido, la Sala entiende que la manifestación de voluntad de participar en las actuaciones ante la JEP podrá hacerse de manera oral, como por ejemplo durante la recepción de los informes”.

#### **b. Presentación de prueba siquiera sumaria de su condición de víctima:**

La Corte Constitucional al analizar el párrafo 1 del artículo 15 del Proyecto de Ley Estatutaria de Administración de Justicia de la JEP, el cual señala que “(...) en la Jurisdicción Especial para la Paz servirá como medio de prueba de la condición de víctima, el reconocimiento que de ella se hubiese hecho administrativamente, su inclusión en bases de datos, y el otorgamiento de asilo o refugio por una nación extranjera por motivos relacionados directamente con el conflicto armado” [10], estableció que “(...) el no reconocimiento administrativo no excluye *prima facie* la condición de víctima que puede ostentar por el hecho del conflicto, y cuya demostración tiene una amplia libertad probatoria y sumaria, como lo ha expuesto la jurisprudencia de esta Corte”. (negrilla fuera de texto)

Ahora bien, en los casos en los que la solicitud sea presentada por una víctima que haya sufrido una afectación personal indirecta, la prueba de su calidad debe demostrar, además, su “interés directo y legítimo” para actuar en el caso sobre el cual pretenda ser acreditada. En este sentido, la Corte Constitucional al analizar la expresión “interés directo y legítimo” contenida en el artículo 15 del Proyecto de Ley Estatutaria de Administración de Justicia de la JEP, concluyó que el concepto de víctima “(...) no es un concepto restrictivo que se agote en la persona directamente afectada con el daño antijurídico real, concreto y específico causado,

sino que constituye un concepto amplio que se extiende también a sus familiares o seres más allegados, especialmente en casos de homicidio y desaparición forzada, que está definido en función del concepto de daño, y que puede ser individual o colectivo”. (negrilla fuera de texto) [11]

En los casos donde la solicitud provenga de una persona que sufrió la afectación personal de manera indirecta, la Sala deberá verificar que exista prueba de: (A) la existencia del hecho que originó su victimización y, (B) el vínculo existente entre la víctima que sufrió la afectación personal de manera directa y la víctima solicitante de la acreditación. Los siguientes son parámetros que la Sala considera pueden servir de guía para la verificación de estos requisitos:

- a. Para verificar la existencia del hecho, la Sala admitirá, entre otros:
  - (i) “(...) el relato de las razones por las cuales se considera víctima, especificando al menos la época y el lugar de los hechos victimizantes (...)”, de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1922 de 2018; (ii) recorte de prensa, informe de institución estatal, intergubernamental o no gubernamental o pieza procesal que demuestre que el hecho referenciado en su solicitud existió, tomando en cuenta el principio de libertad probatoria; y (iii) los informes presentados ante la Sala y sus anexos. La SRVR valorará los relatos presentados siempre velando porque no se le impongan a la víctima exigencias probatorias innecesarias.
- b. Para verificar el vínculo existente entre la víctima que ha sufrido una afectación personal directa y la víctima solicitante de la acreditación, el solicitante podrá, entre otras, anexar copia simple de registros civiles de nacimiento de la víctima directa o el solicitante (cuando se desee probar parentesco por consanguinidad); copia simple de declaración extrajuicio donde conste la calidad de compañera permanente (cuando se desee probar parentesco por afinidad) o pieza procesal que acredite este vínculo; en el caso de las personas nacidas antes de 1936, la prueba de la fe de bautismo; declaración extrajuicio cuando se trate de algún dependiente de la persona que sufrió la afectación de manera directa. (negrilla fuera de texto)

De acuerdo con el artículo 3 de la Ley 1922 de 2018, los requisitos anteriormente mencionados son concurrentes. Asimismo, el legislador y la jurisprudencia de la Corte Constitucional establecen respecto de la verificación de cumplimiento de estos requisitos libertad probatoria y, en uno en particular la posibilidad de aportar prueba sumaria. Por esto, en la valoración del cumplimiento de estos requisitos se debe verificar que los documentos aportados cumplan con el objetivo que el legislador ha establecido para cada uno de ellos sin importar, si con un mismo medio de prueba se pueden dar por cumplidos todos los requisitos.

De igual manera, como señala el artículo 2 de la Ley 1922 de 2018: “Las víctimas podrán participar en los momentos establecidos para ello en la presente ley, por (i) sí mismas, o por medio de: (ii) apoderado de confianza; (iii) apoderado designado por la organización de víctimas; (iv) representante común otorgado por el Sistema Autónomo de Asesoría y Defensa administrado por la Secretaría Ejecutiva de la JEP; (v) de manera subsidiaria a las anteriores, apoderado que designe el sistema de defensa pública”. Para esto, cabe recordar que dicha representación se materializa a través de poder especial debidamente otorgado para actuar en su nombre y representación ante todas las Salas y secciones de esta Jurisdicción.

A la fecha, la Sala de Reconocimiento ha acreditado ### víctimas en el marco del Caso 03 denominado “Muertes ilegítimamente presentadas como bajas en combate por agentes del Estado”.

### **La competencia de la Fiscalía General de la Nación**

Adicionalmente, considero pertinente informarle sobre la competencia de la Fiscalía General de la Nación. Así pues, de acuerdo con el artículo 5° del Acto Legislativo 01 de 2017, la JEP

“administrará justicia de manera transitoria y autónoma y conocerá de manera preferente sobre todas las demás jurisdicciones y de forma exclusiva de las conductas cometidas con anterioridad al primero de diciembre de 2016, por causa, con ocasión o en relación directa o indirecta con el conflicto armado, por quienes participaron en el



mismo, en especial respecto a conductas consideradas graves infracciones al Derecho Internacional Humanitario o graves violaciones de los derechos humanos”.

Sin embargo, conforme al punto 5, numeral 48, literal j del Acuerdo Final, la Fiscalía General de la Nación deberá continuar con las investigaciones hasta el día en que la Sala de Reconocimiento anuncie públicamente que en tres meses entregará al Tribunal para la Paz la resolución de conclusiones. A partir de ese momento, la Fiscalía y cualquier órgano investigador perderá competencia sobre las investigaciones que esté realizando que se refieran a hechos y conductas competencia de la JEP y deberá remitirlas a la Sala. En este sentido, teniendo en cuenta que la Sala de Reconocimiento no ha anunciado la emisión de la resolución de conclusiones, la Fiscalía General de la Nación continúa teniendo competencia para investigar los hechos aludidos por usted en su solicitud.

### **Caso particular**

Con relación a su solicitud, la Sala revisó la documentación allegada. En relación con la “persona C” su documentación ya está completa y será acreditada como víctima. Frente a “persona A” y “persona B” le solicito allegar la siguiente documentación pendiente para continuar con el trámite de acreditación:

1. Declaración de vínculo de afinidad entre la “persona A” con “persona D”. En específico, copia simple de declaración extrajuicio donde conste la calidad de compañera permanente.
2. Respecto al registro civil de nacimiento de “persona B”, esta sala nota que “persona D” no aparece como padre en el documento. Por eso, para acreditar el vínculo de “persona B” con “persona D” le solicitamos allegue cualquier otro documento en el que conste su relación de parentesco.

La Sala de Reconocimiento resalta que la documentación anterior que sustenta el cumplimiento de los requisitos del artículo 3 de la Ley 1922 de 2018, puede ser allegada en cualquier momento a la JEP al correo

info@jep.gov.co con el propósito de que esta Sala pueda continuar con el estudio de los requisitos para la acreditación de su calidad de víctima dentro del Caso No. 003. Al ser reconocidos como víctimas dentro del proceso, la Sala procederá a asignarles un abogado del Sistema Autónomo de Asesoría y Defensa (SAAD) para la representación de sus intereses ante esta jurisdicción y participar dentro de los trámites que adelanta la JEP. Además, podrán acceder a la información con que cuente esta jurisdicción como parte de las declaraciones en el marco del caso 03.

Con base en todo lo expuesto, el Despacho considera haber ofrecido una respuesta clarificadora y útil a su solicitud, enmarcada en las reglas de competencia establecidas legalmente.


Atentamente,

NOMBRE

“Cargo” de la Sala de Reconocimiento de Verdad,  
de Responsabilidad y Determinación de los Hechos y Conducta

# Anexo 2

## Documento traducido a lenguaje claro: Oficio en respuesta a una solicitud de acreditación de víctima<sup>1</sup>



PARA LA PAZ

BOGOTÁ D.C. | FECHA DEL DOCUMENTO

### Respuesta a Solicitud de Acreditación de Víctimas

Para responder a este oficio cite:

**Sr(a). Persona A**

Dirección, teléfono, ciudad y departamento.  
Respuesta a comunicación radicada con el No. #####

La Sala de Reconocimiento de Verdad, de Responsabilidad y Determinación de los Hechos y Conductas - SRVR de la JEP recibió su solicitud de acreditación de víctima en la que solicitó reconocer la calidad de víctima de:

- Nombre de la Persona A
- Nombre de la Persona B
- Nombre de la persona C

La "persona C" será acreditada como víctima porque ya se cumplieron todos los requisitos. Hacen falta documentos para continuar con el proceso de acreditación de "A" y "C".


**Caso de la JEP en la que se acreditarán:**

**Caso 03 - Asesinatos y desapariciones forzadas presentados como bajas en combate por agentes del Estado.**

A través del caso 03, conocido como el de 'falsos positivos', la SRVR avanza en el esclarecimiento y juzgamiento de los crímenes cometidos por los agentes de Estado que habrían presentado a más 6.400 colombianos como guerrilleros dados de baja en combate cuando no lo eran.

**Estado Actual del Caso 03:**

Se han priorizado los hechos ocurridos en seis zonas del país: Antioquia, la Costa Caribe, Norte de Santander, Huila, Casanare y Meta.	### víctimas acreditadas en el caso 03	### versiones voluntarias de comparecientes
--	---	--



**Faltan Documentos**

**1** Copia simple de declaración extrajudicial donde conste la calidad de compañera permanente. Este documento servirá para demostrar el vínculo de afinidad entre la "persona A" con la "persona D". Puede solicitarse ante cualquier notaría y no se requiere abogado.

**2** Cualquier documento en el que conste la relación de parentesco entre "persona B" con "persona D". En el registro civil de nacimiento de la "persona B" no pudo identificarse la relación con la "Persona D".

Enviar los documentos a:  
**info@jep.gov.co**

Fuente: jep.gov.co

1. Diseño gráfico elaborado con apoyo de Juan Felipe Molano Ramírez, abogado con opción en arquitectura de la Universidad de los Andes. 2022.



# Otros libros

---

**La responsabilidad civil extracontractual. Noción, función y elementos**

Luis Felipe Giraldo Gómez

DOI: <https://doi.org/10.18046/EUI/tirant.2023.1>

**El cambio social y los tribunales. Opciones en el conjunto de herramientas de los activistas para la promoción y defensa de los derechos**

Mónica Roa y Barbara Klugman

DOI: <https://doi.org/10.18046/EUI/aceh.10.2019>

**Perspectivas de género en la educación superior: una mirada latinoamericana**

Isabel C. Jaramillo Sierra y Lina F. Buchely (comp.)

DOI: <https://doi.org/10.18046/EUI/ee.12.2020>

**Constitución y jurisprudencia. Balances y perspectivas de la construcción de un Estado social y democrático de derecho en Colombia**

Yesid Echeverry Enciso (ed.)

DOI: <https://doi.org/10.18046/EUI/escr.19.2019>



Este libro se terminó de editar en marzo de 2025. En su preparación, realizada desde la Editorial Universidad Icesi, se emplearon tipos Fira Sans en 10/14 y 9,2/13.



La Red de Lenguaje Claro de Colombia promueve, difunde y facilita el uso del lenguaje claro. Una de las formas de difusión es a través de la creación de conocimiento, y como resultado de un proceso de investigación y divulgación, presentamos esta segunda publicación. En esta se reúnen estrategias de diversas entidades públicas y privadas que han trabajado para implementar el lenguaje claro.

A través de reflexiones sobre la centralización del receptor y el concepto de comprensión, así como análisis prácticos y casos de estudio, el libro ofrece un panorama integral sobre los desafíos y avances en la promoción del lenguaje claro. Desde la educación jurídica hasta la digitalización de los servicios gubernamentales, los autores abordan cómo el uso de tecnologías visuales y nuevas herramientas puede mejorar la accesibilidad y la transparencia en la comunicación pública.

Este libro es un recurso esencial para quienes buscan transformar la manera en que se comunican las instituciones con los ciudadanos, haciendo realidad el derecho a comprender.

