

# **Encuesta para que los Organismos Garantes puedan identificar los recursos que han generado para el uso del lenguaje ciudadano**

**Fecha de aplicación: 29 de junio al 11 de agosto de 2022**

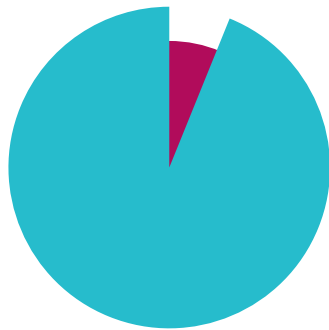
## Introducción

En cumplimiento al Programa de Trabajo de la Comisión de Vinculación, Promoción, Difusión y Comunicación Social del SNT, en su Eje B *Difusión colaborativa para comunicar* y Línea de acción número 4 *“Promover la utilización del lenguaje ciudadano en las resoluciones y en los trabajos del Sistema Nacional de Transparencia para que la población comprenda sus beneficios concretos y los vea reflejados en la mejora de su calidad de vida”*, y con la finalidad de determinar el conocimiento y uso del lenguaje ciudadano en los Organismos Garantes, e invitarles a utilizar o en su caso, reforzar el tema; se determinó aplicar, una encuesta electrónica dirigida a todas las entidades.

En el presente documento se reflejan los resultados obtenidos de la participación de las 32 entidades federativas y del INAI.

## 1. ¿En el Órgano Garante, el personal hace uso del lenguaje ciudadano?

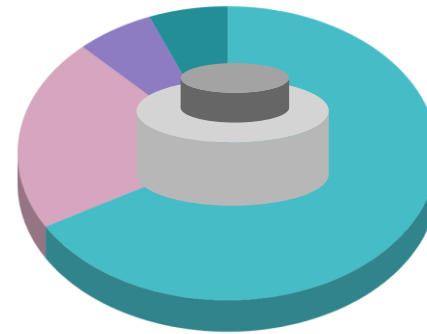
33 Respuestas



**93.9% SI**      **6.1% NO**

## 2. ¿De qué forma aplican el lenguaje ciudadano?

33 Respuestas



**21.21%**      **Verbal**

**6.06%**      **Escrito**

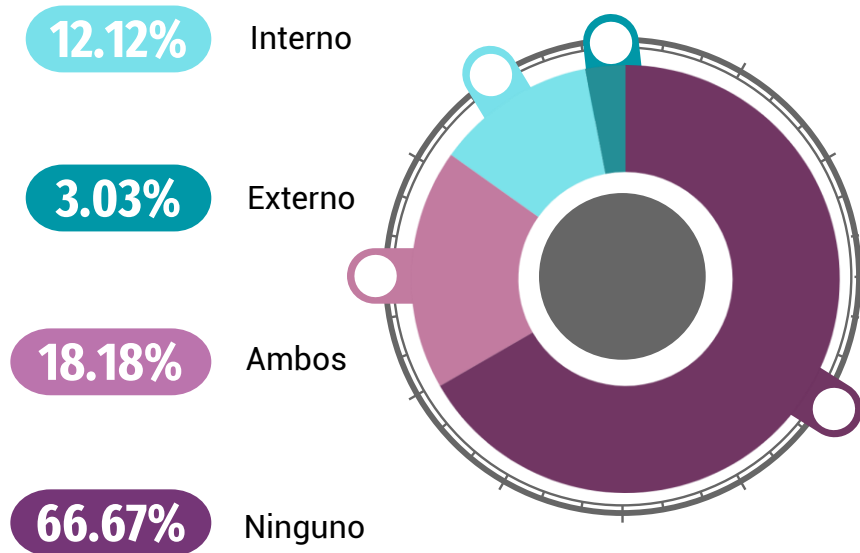
**15%**      **Visual**

**66.67%**      **Todos**

**6.06%**      **No se aplica**

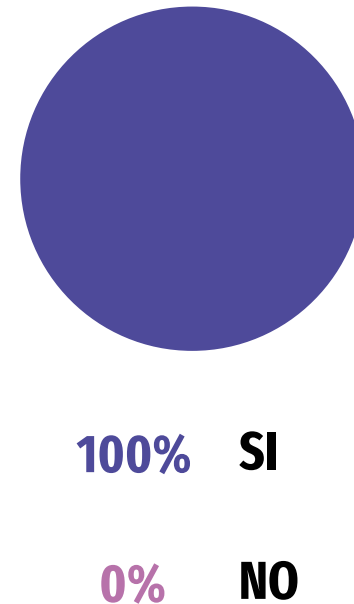
### 3. ¿Cuentan con algún documento interno, externo o ambos para la aplicación del lenguaje ciudadano?

33 Respuestas



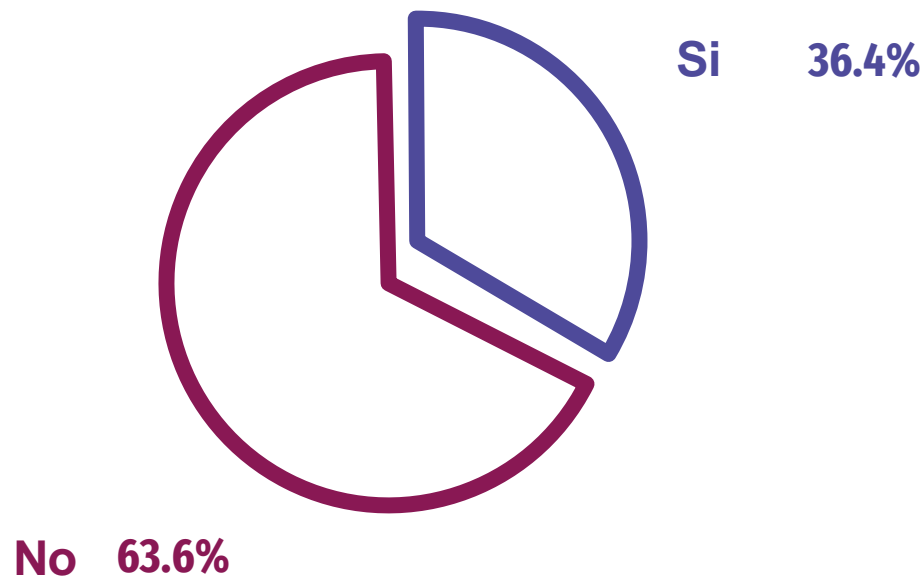
### 4. ¿Encuentra algún beneficio o utilidad en la aplicación del lenguaje ciudadano?

33 Respuestas



## 5. El Organismo Garante, ¿lleva a cabo constante capacitación para reforzar el tema?

33 Respuestas



## 6. ¿Qué estrategias utilizan para informar y actualizar a su personal respecto al uso del lenguaje ciudadano?

### Estrategias visuales

- Circulación de material al respecto.
- Carteles al interior.
- Mediante avisos por correo electrónico y los boletines en la página oficial del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

### Capacitación

- Concientización continua de la importancia del tema; talleres de redacción de resoluciones con enfoque ciudadano.
- Se realiza una inducción al ingreso del personal y posteriormente, se llevan sesiones periódicas para el uso correcto del lenguaje ciudadano.
- Mediante capacitación y actualización, constante a los servidores públicos, áreas del organismo garante y al personal, sobre el "Manual de Lenguaje Claro y Sencillo".
- Se promueve por medio de pláticas para que se implemente un lenguaje ciudadano, sin perder la formalidad, la importancia de ciudadanizar los derechos de acceso a la información y la debida protección a los datos personales; cursos para la implementación de lenguaje incluyente y no sexista.
- Sensibilización al personal para atender de manera clara y sin tecnicismos, se procura utilizar el lenguaje ciudadano en todos los documentos que se emiten.
- Reuniones de trabajo periódicamente entre todas las áreas del Instituto respecto al tema.
- Se participa y se difunde al personal del Instituto a través de la Coordinación de Capacitación los talleres, cursos y demás foros en los que se aborda esta temática.

### Otros

- Socialización con el personal.
- Homologación de criterios.

## 7. ¿Podría ejemplificar dentro de la institución en qué documentos se aplica el lenguaje ciudadano?

### Documentos

- Resoluciones y respuestas a solicitudes de información.
- Comunicados oficiales.
- Publicaciones oficiales.
- Presentaciones, informes, determinaciones, acuerdos, formatos de trámites y servicios, documentos administrativos como oficios, circulares y notas informativas, lineamientos; editorial gráfico.
- Formatos para solicitudes de acceso y ARCO.

### Actividades

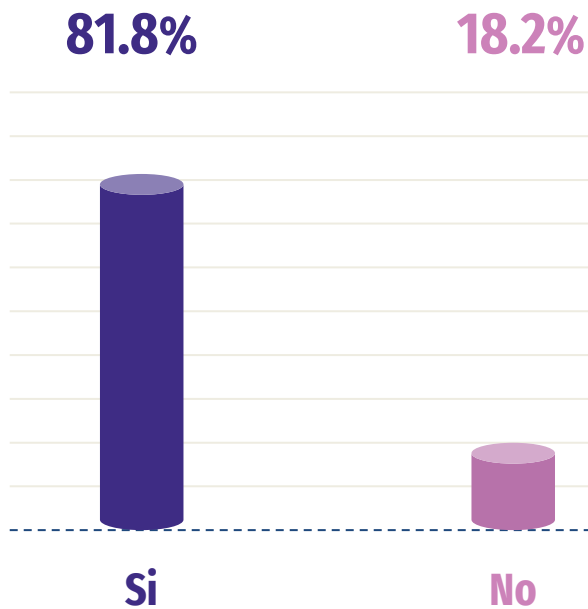
- Cursos de capacitación impartidos a los diversos sectores de la sociedad en ese lenguaje sencillo, acorde a la edad del público que se dirige.
- Capacitaciones a los sujetos obligados.
- Campañas institucionales y comunicados de las sesiones del Consejo General donde se presente, redacte y resuma el caso del solicitante.
- Creación de espacio en el portal institucional dirigido a sectores minoritarios (comunidad menonita o raramuri), aunado a materiales para grupos con discapacidad auditiva y visual.
- Asesorías a ciudadanos que las requieren haciendo uso del lenguaje ciudadano.

### Socializar

- Infografías, boletines y guías que se emiten y difunden en redes sociales sobre estadísticas, datos de recursos, capacitación, fechas relevantes, etc., en la página web se está buscando comunicar a las personas lo que necesitan saber, de una forma clara, directa y sencilla.
- Carteles.

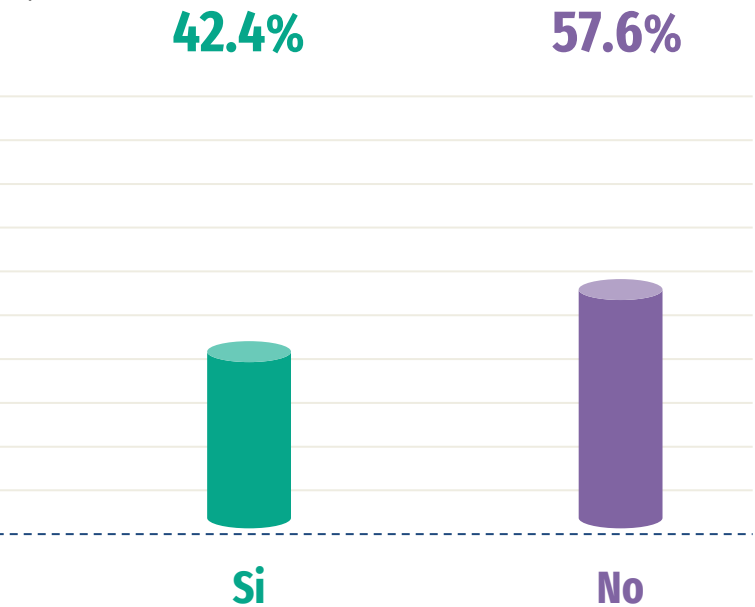
## 8. ¿Emplean este tipo de lenguaje en todos sus instrumentos de difusión e informativos?

33 Respuestas



## 9. ¿La totalidad de los documentos oficiales son redactados considerando el lenguaje ciudadano?

33 Respuestas





## 10. ¿Qué áreas de oportunidad consideran que tienen en el tema?



### Llevar

a cabo la sustanciación de los procedimientos de los institutos de transparencia en Lenguaje Ciudadano así como documentos técnicos y en lenguaje jurídico.



### Las Resoluciones

de medios de impugnación, resoluciones emitidas en recursos de revisión, denuncias/quejas, acuerdos e instrumentos de Difusión en Lenguaje Ciudadano. En materia de verificación, contar con documentos en lenguaje sencillo, que permita la publicación de las obligaciones con lenguaje dirigido a ellos.



### Total

aplicación del lenguaje ciudadano en la totalidad de documentación emitida y lograr que el 100% del personal cuente con las herramientas para utilizarlo de forma periódica.



### Sensibilización

sobre Lenguaje Ciudadano en el ejercicio del derecho de acceso a la información, protección de datos personales y rendición de cuentas.



### Difusión

del uso de lenguaje ciudadano hacia los sujetos obligados, de manera que éstos hagan uso del mismo.



### Incentivar

la formulación de normativa Institucional sobre Lenguaje Ciudadano, donde se estructure de manera amplia el tema; creación de un documento rector que concentre directrices para el uso de este Lenguaje en conjunto con el área jurídica.

## 10. ¿Qué áreas de oportunidad consideran que tienen en el tema?



### Motivar

el uso del Lenguaje Ciudadano beneficiando a cualquier persona sin importar su edad o grado escolar en la comprensión de los derechos tutelados por Organismos Garantes, al igual que en la totalidad de documentación emitida a la sociedad.



### Implementar

la utilización del lenguaje ciudadano en todas las acciones del instituto, así como formalizar su uso por medio de unos lineamientos generales, en donde se estructure de manera amplia el tema.



### Elaborar

documentos, manuales y guías sobre lenguaje inclusivo y ciudadano que tengan el propósito de llegar a todos los sectores de la población.



### Brindar

herramientas al personal sobre Lenguaje Ciudadano que puedan usar de forma periódica como: Manual o guía sobre las pautas a seguir de Lenguaje Ciudadano para todos los servidores públicos.



### Institucionalizar

la implementación del Lenguaje Ciudadano en la Comisión, a través de una ruta de trabajo en tres vertientes: capacitación del personal, metodología de aplicación y formalización de su uso. En una segunda etapa, elaborar y ejecutar un programa de difusión, y promoción entre sujetos obligados, con el propósito de impulsar su adopción por parte de éstos.

## Conclusiones

1.

El 94% de las respuestas indican que en el Órgano Garante se hace uso del lenguaje ciudadano. El 6% restante, se traduce a 2 en los que no se aplica.

2.

Del total de organismos que lo aplican, 22 lo hacen de forma verbal, escrita y visual. 7 lo hacen únicamente de manera verbal y 2 de forma escrita.

3.

22 de los organismos que aplican el lenguaje ciudadano, no cuentan con una guía interna o externa para hacerlo.

4.

En 21 entidades, no se lleva a cabo capacitación constante al personal para el uso del lenguaje en cuestión.

5.

En 19 organismos, no se redacta la totalidad de sus documentos haciendo uso de este lenguaje.

