



INDICADORES DEL MES DE ABRIL DE 2016

Mayo 13, 2016



- Atención de quejas y orientaciones.
- Solicitudes de información.
- Difusión de materiales.
- Elaboración de materiales sobre grupos prioritarios especialmente vulnerables.
- Revista “Pro Personae”.
- Presentación de Obra de Teatro Guiñol.
- Boletines.
- Boletines publicados en medios de comunicación.
- Programa “Señal Humana”.
- Pláticas técnicas, promedio de asistencia y horas persona de capacitación.
- Cumplimiento al programa de capacitación.
- Satisfacción de las y los usuarios en oficinas centrales y Visitadurías Regionales.



VISITADURÍA GENERAL





• ATENCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIONES





Atención de quejas y orientaciones

Área	Quejas	Orientaciones	Total Asuntos	%
Oficinas centrales	59	241	300	43.42%
Visitaduría Metropolitana	2	8	10	1.45%
SUBTOTAL Visitaduría Jurídica Metropolitana	61	249	310	44.86%
Tula	20	71	91	13.17%
Zacualtipán	9	58	67	9.70%
Huejutla	14	37	51	7.38%
Tulancingo	9	37	46	6.66%
Tizayuca	17	25	42	6.08%
Ixmiquilpan	11	24	35	5.07%
Tenango	3	22	25	3.62%
Apan	2	11	13	1.88%
Jacala de Ledezma	0	6	6	0.87%
Visitaduría Móvil	0	5	5	0.72%
SUBTOTAL Visitaduría Jurídica Regional	85	296	381	55.14%
TOTAL	146	545	691	100%

Las áreas correspondientes a cada Visitaduría Jurídica, han sido ordenadas de mayor a menor con relación a la columna "Total de asuntos".

Indicadores abril 2016





• VISITADURÍA JURÍDICA METROPOLITANA

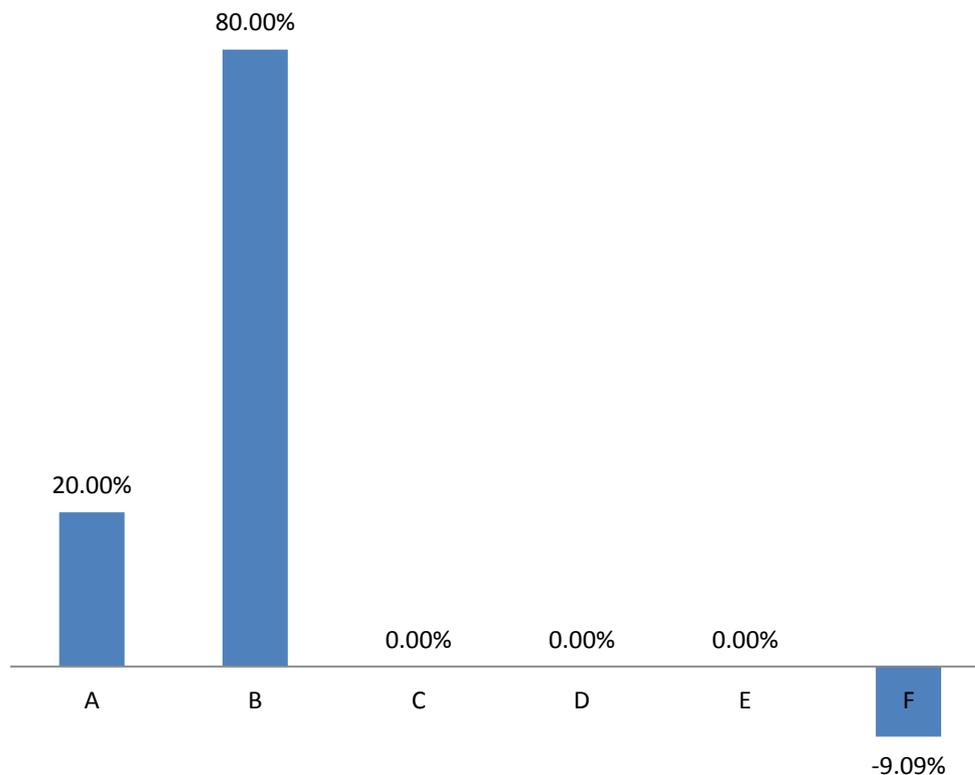




Atención de quejas y orientaciones

		Parámetros Visitaduría Metropolitana	
RELACION ENTRE QUEJAS	A	2	10
RELACION ENTRE ORIENTACIONES	B	8	10
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	0	0
RELACION ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	0	2
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	2	0
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	10	11

Visitaduría Metropolitana



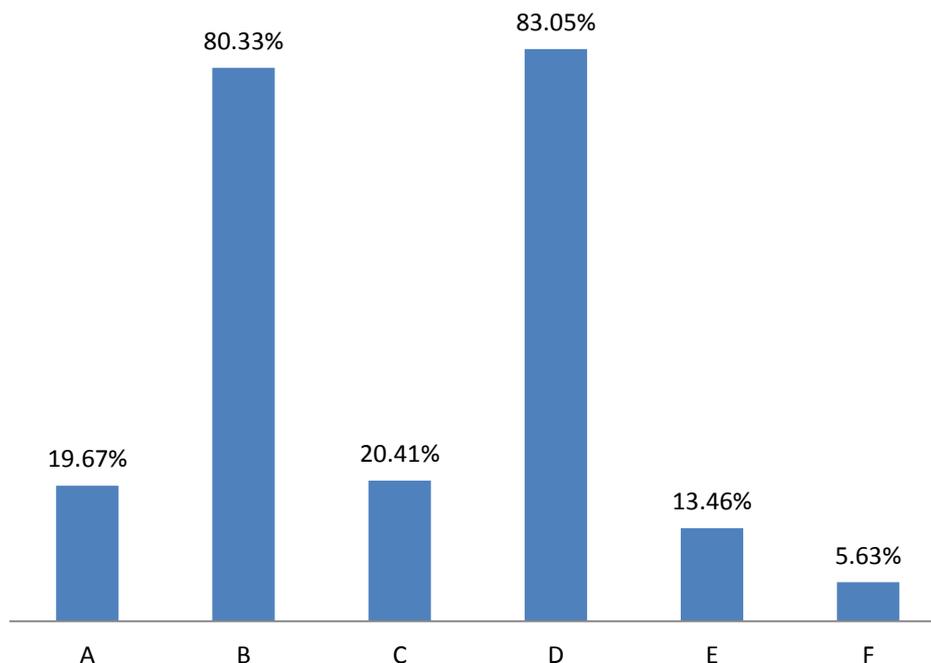
Visitaduría adscrita al Centro de Justicia para Mujeres del Estado de Hidalgo.



Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Oficinas centrales	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	59	300
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	241	300
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	10	49
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	49	59
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	59	52
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	300	284

Oficinas centrales



Municipios atendidos:

- Actopan
- Atotonilco El Grande
- El Arenal
- Epazoyucan
- Francisco I. Madero
- Huasca de Ocampo
- Mineral del Chico
- Mineral del Monte
- Mineral de la Reforma
- Omitlán de Juárez
- Pachuca de Soto
- San Agustín Tlaxiaca
- San Salvador
- Zempoala

Indicadores abril 2016

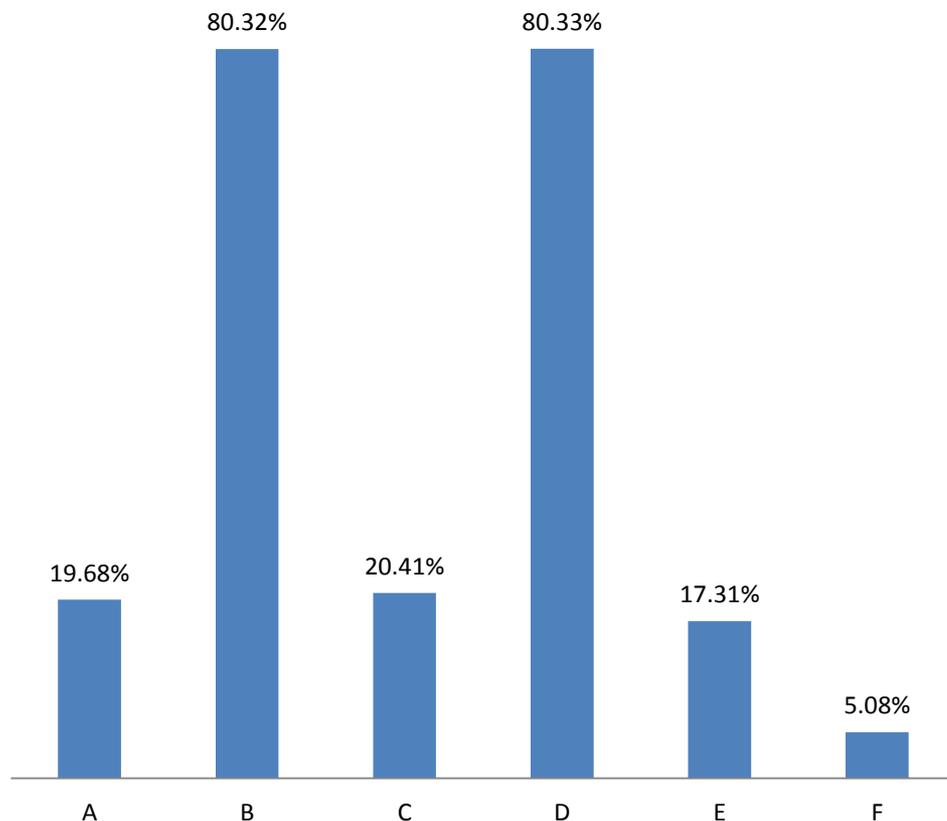




Atención de quejas y orientaciones

Visitaduría Jurídica Metropolitana

INDICADOR		Parámetros Visitaduría Jurídica Metropolitana	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	61	310
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	249	310
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	10	49
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	49	61
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	61	52
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	310	295





• VISITADURÍA JURÍDICA REGIONAL

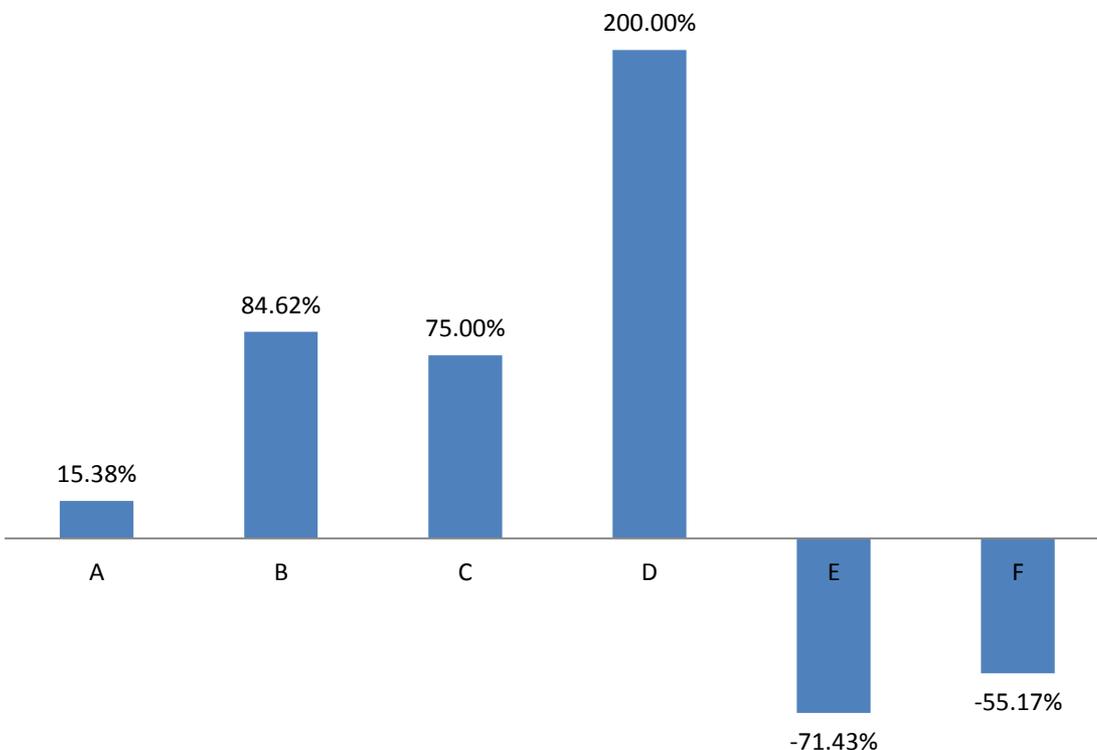




Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR	Parámetros Apan	Parámetros Apan	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	2	13
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	11	13
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	3	4
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	4	2
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	2	7
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	13	29

Apan



Municipios atendidos:

- Almoloya
- Apan
- Emiliano Zapata
- Tepeapulco
- Tlanalapa

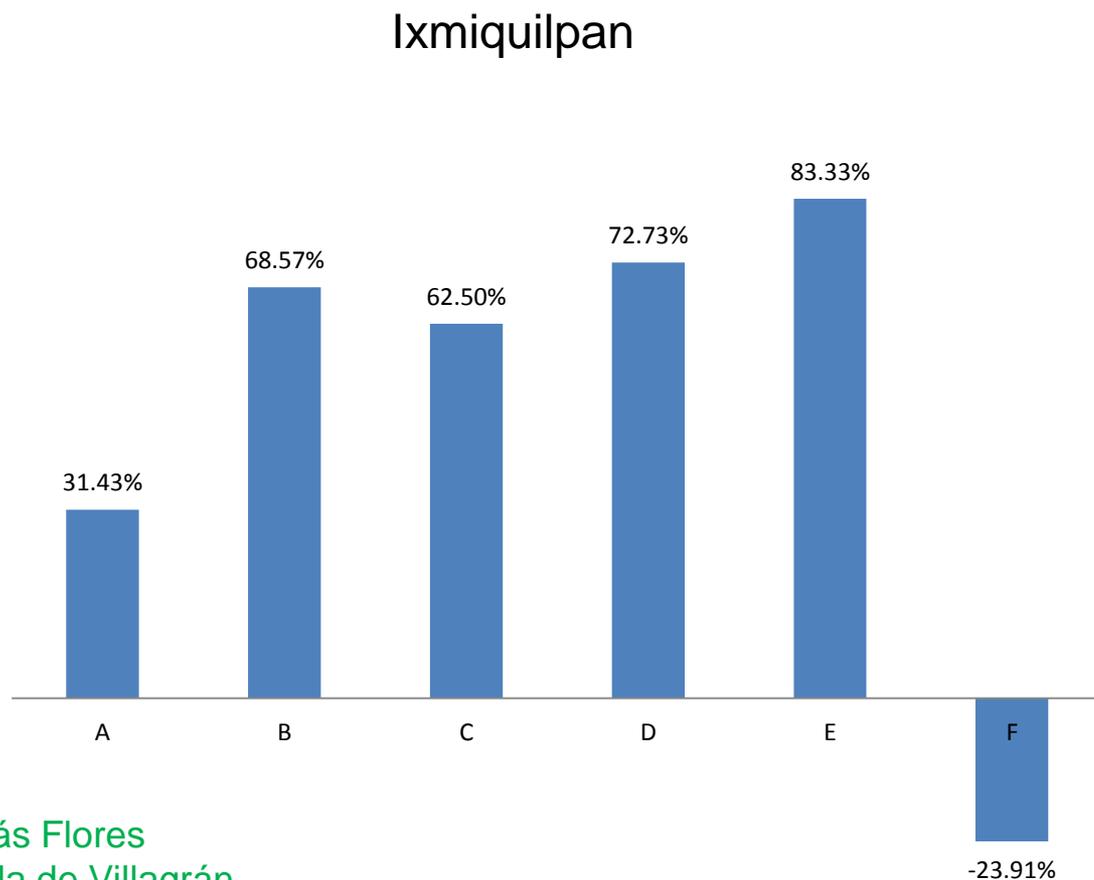
Indicadores abril 2016





Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Ixmiquilpan	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	11	35
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	24	35
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	5	8
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	8	11
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	11	6
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	35	46



Municipios atendidos:

- Alfajayucan
- Cardonal
- Chilcuautla
- Huichapan
- Ixmiquilpan
- Nicolás Flores
- Nopala de Villagrán
- Santiago de Anaya
- Tasquillo
- Tecozautla
- Zimapán

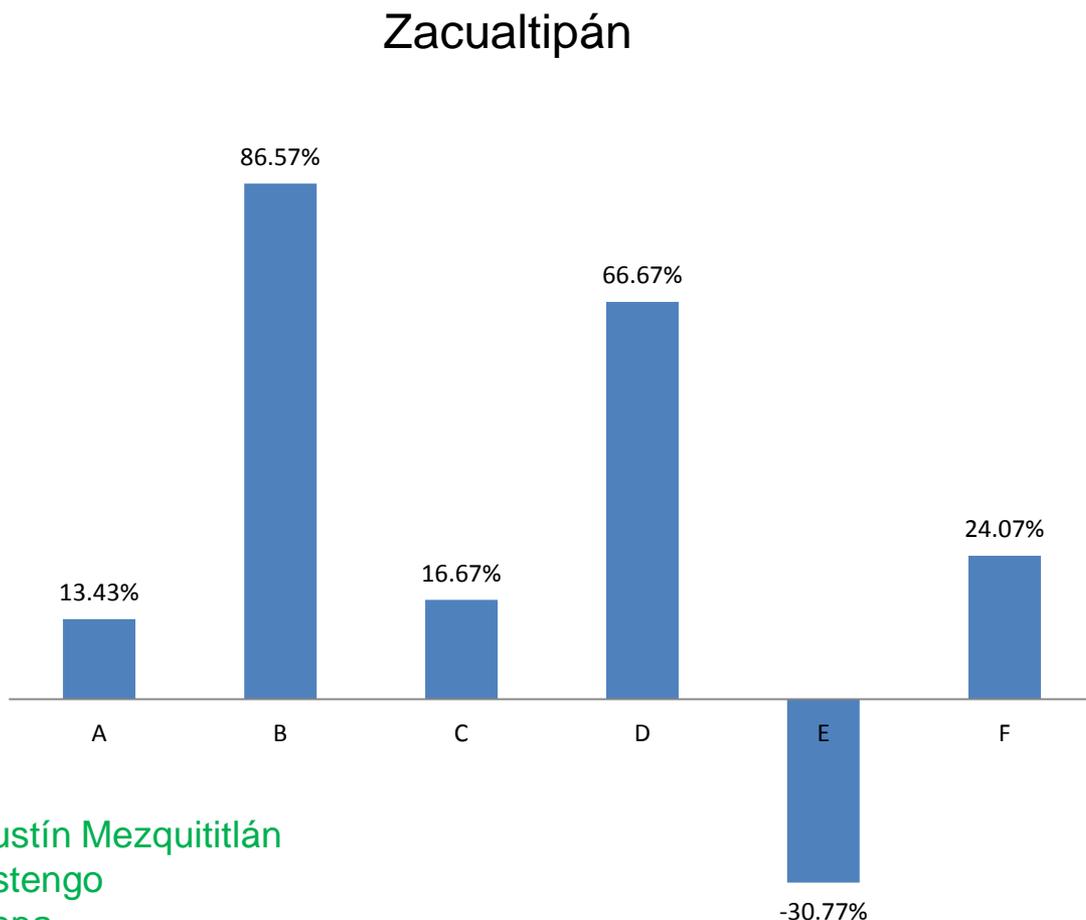
Indicadores abril 2016





Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Zacualtipán	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	9	67
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	58	67
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	1	6
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	6	9
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	9	13
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	67	54



Municipios atendidos:

- Juárez Hidalgo
- Eloxochitlán
- Lolotla
- Metztlán
- Molango de Escamilla

- San Agustín Mezquitalán
- Tlanguistengo
- Tlahuiltepa
- Xochicoatlán
- Zacualtipán

Indicadores abril 2016

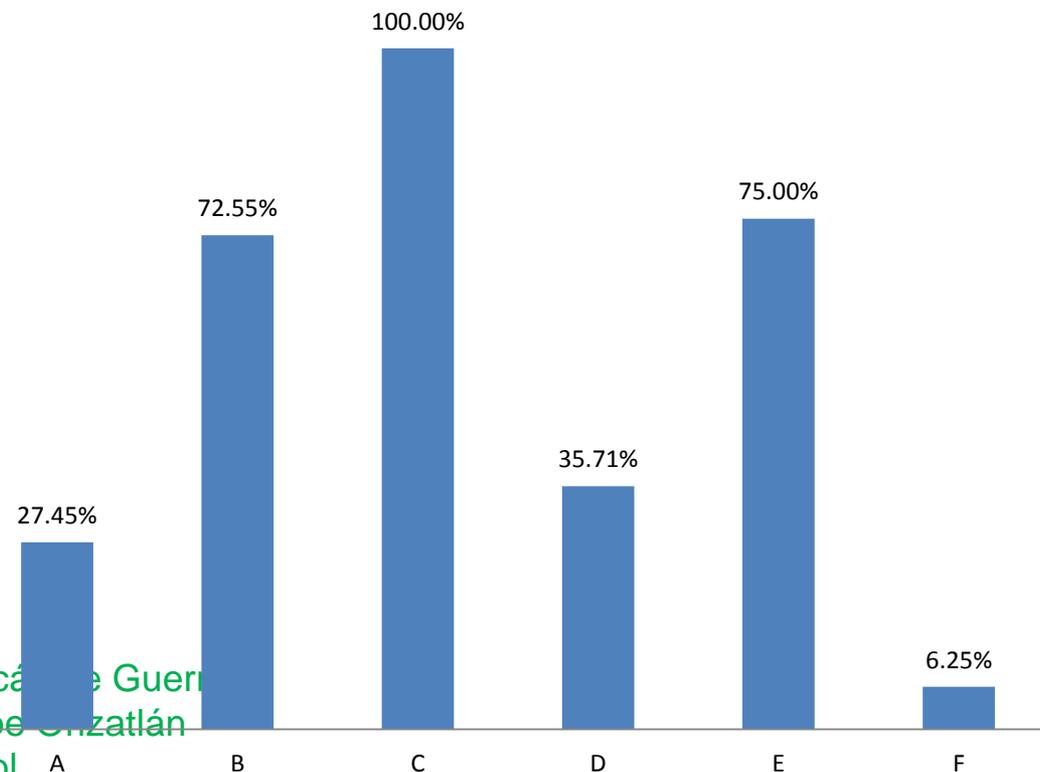




Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Huejutla	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	14	51
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	37	51
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	5	5
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	5	14
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	14	8
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	51	48

Huejutla



Municipios atendidos:

- Atlapexco
- Calnali
- Huautla
- Huazalingo
- Huejutla de Reyes
- Jaltocán
- Tepehuacán de Guerrero
- San Felipe Orizatlán
- Tlanchinol
- Xochiatipan
- Yahualica

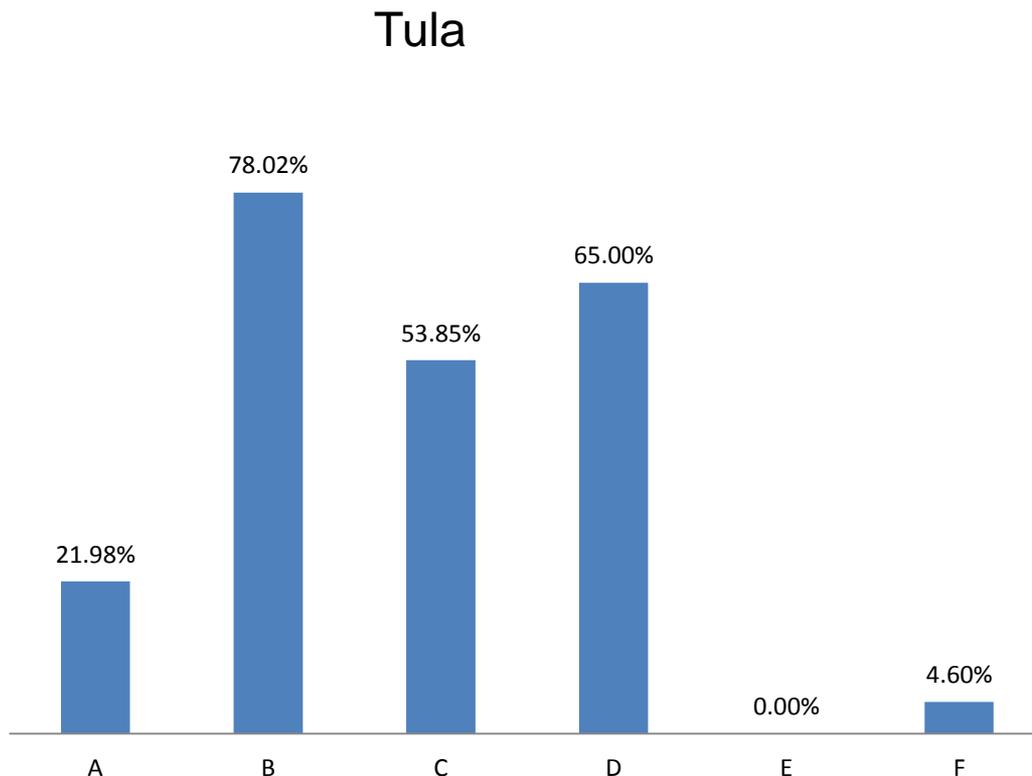
Indicadores abril 2016





Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Tula	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	20	91
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	71	91
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	7	13
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	13	20
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	20	20
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	91	87



Municipios atendidos:

- Ajacuba
- Atitalaquia
- Atotonilco de Tula
- Chapantongo
- Mixquiahuala de Juárez
- Progreso de Obregón
- Tepeji del Río de Ocampo
- Tepetitlán
- Tetepango
- Tezontepec de Aldama
- Tlahuelilpan
- Tlaxcoapan
- Tula de Allende

Indicadores abril 2016

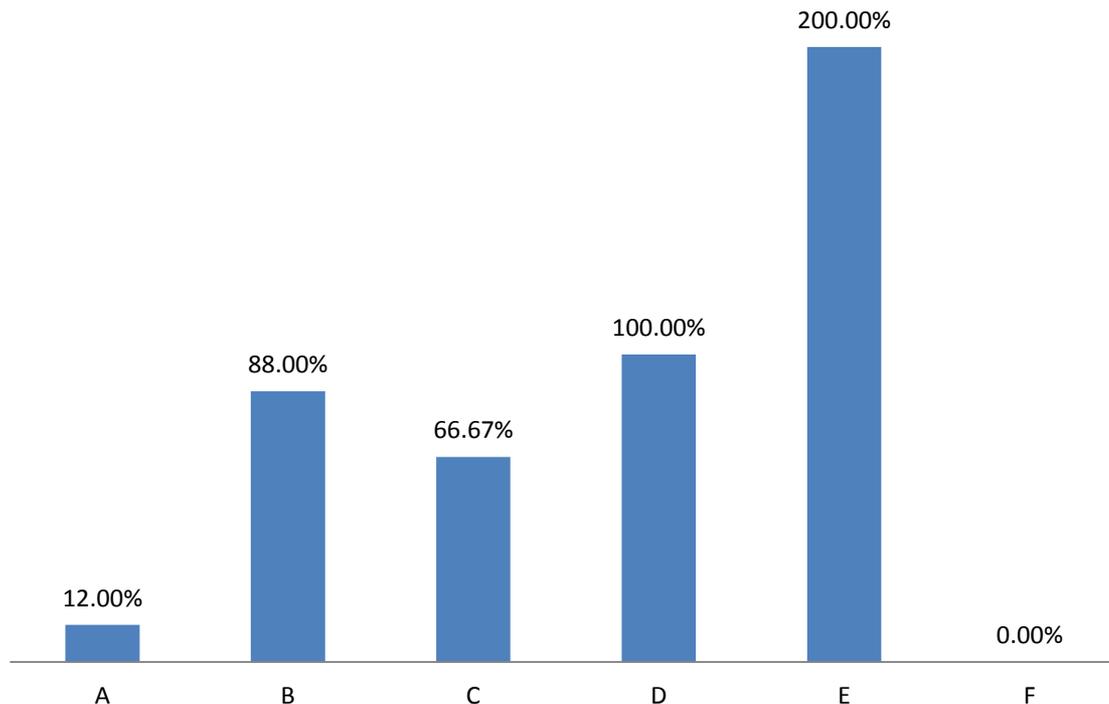




Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Tenango	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	3	25
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	22	25
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	2	3
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	3	3
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	3	1
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	25	25

Tenango



Municipios atendidos:

- Agua Blanca de Iturbide
- Huehuetla
- Metepec
- San Bartolo Tutotepec
- Tenango de Doria

Indicadores abril 2016

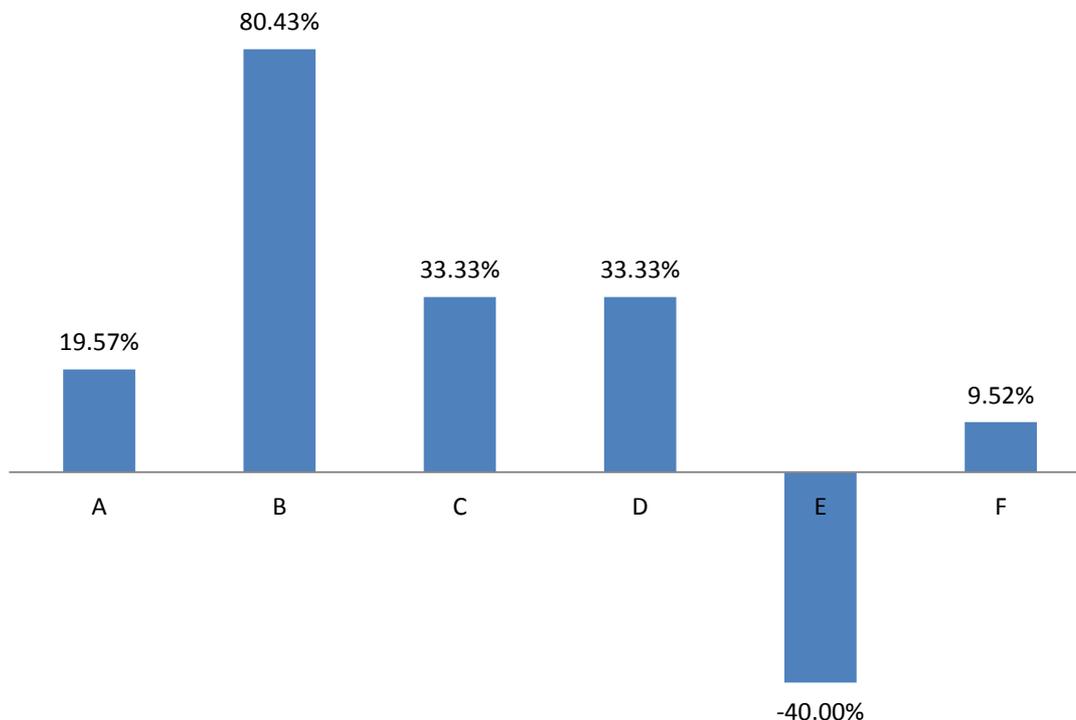




Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Tulancingo	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	9	46
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	37	46
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	1	3
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	3	9
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	9	15
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	46	42

Tulancingo



Municipios atendidos:

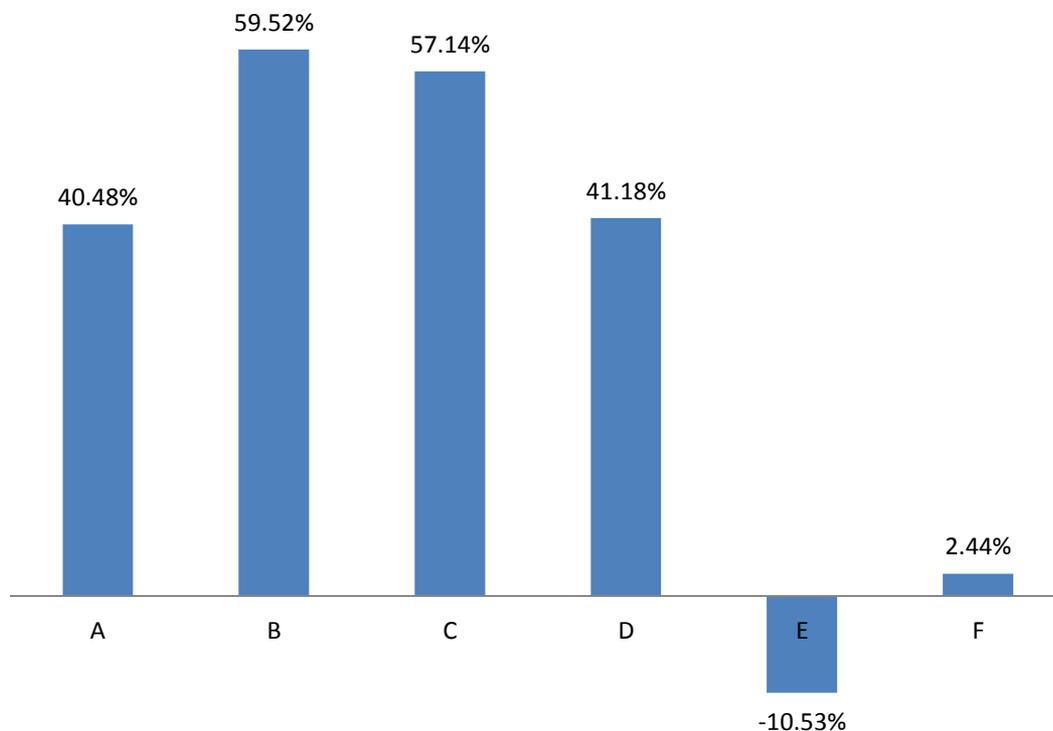
- Acatlán
- Acaxochitlán
- Cuauhtepic de Hinojosa
- Santiago Tulantepec de Lugo Guerrero
- Singuilucan
- Tulancingo de Bravo



Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Tizayuca	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	17	42
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	25	42
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	4	7
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	7	17
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	17	19
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	42	41

Tizayuca



Municipios atendidos:

- Tizayuca
- Tolcayuca
- Villa de Tezontepec
- Zapotlán de Juárez



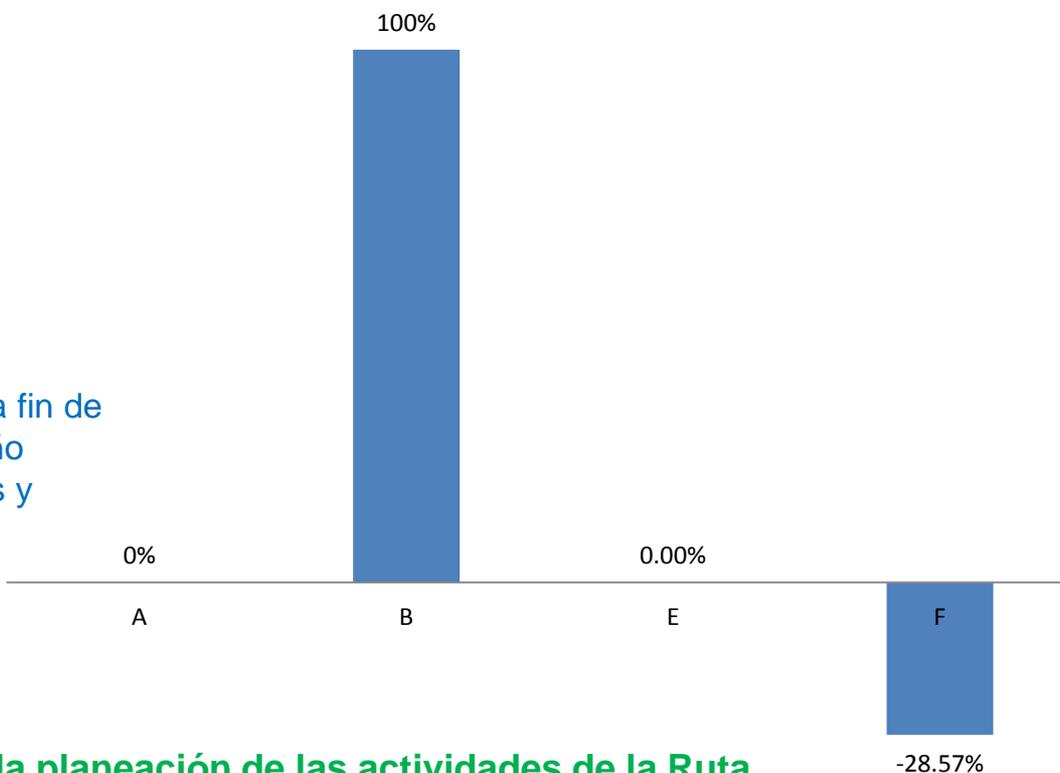


Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Visitaduría Móvil	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	0	5
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	5	5
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	0	0
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	5	7

El indicador E y F solo son informativos, a fin de comparar el mes actual con el mes del año anterior, en relación a las quejas iniciadas y asuntos atendidos del mes año anterior, respectivamente.

Visitaduría Móvil



Los municipios visitados de acuerdo a la planeación de las actividades de la Ruta Hidalgo con Derechos fueron: Mineral de la Reforma, Xochicoatlán y Zempoala.

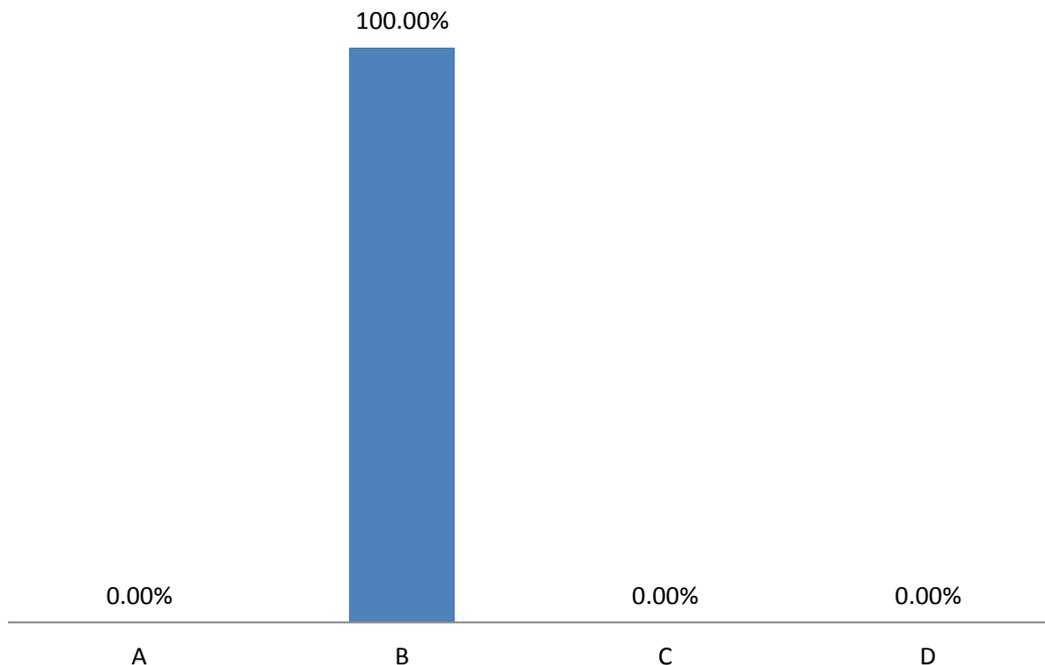




Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Jacala de Ledezma	
RELACION ENTRE QUEJAS	A	0	6
RELACION ENTRE ORIENTACIONES	B	6	6
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	0	0
RELACION ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	0	0

Jacala de Ledezma



Municipios atendidos:

- Chapulhuacán
- Jacala de Ledezma
- La Misión
- Pacula
- Pisaflores

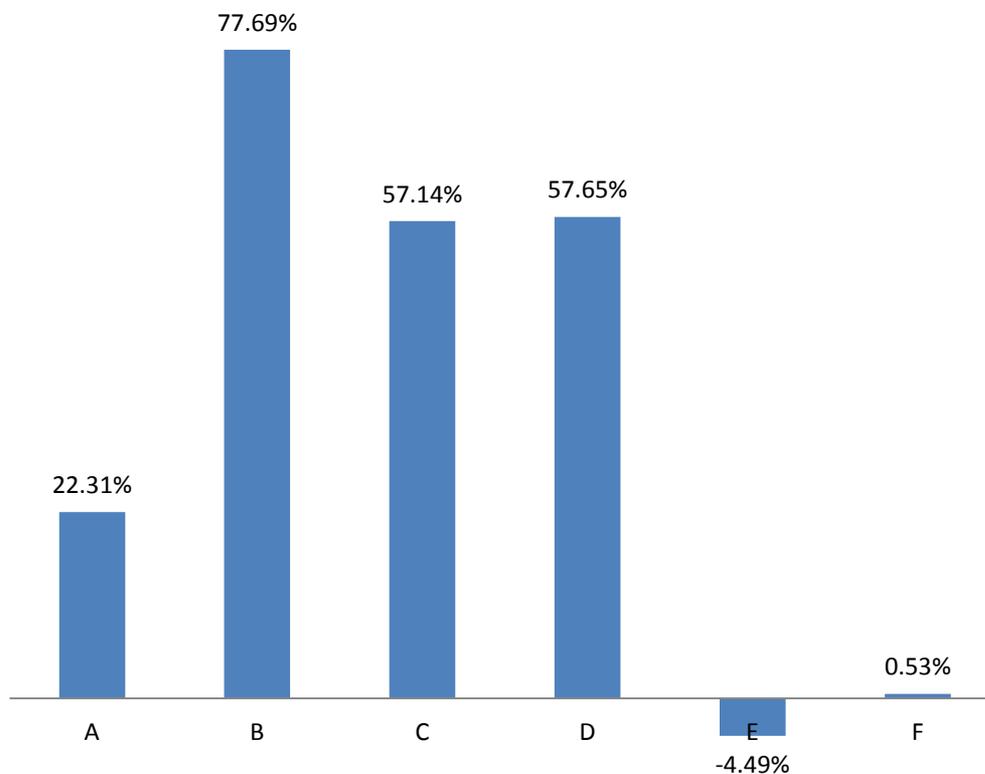
La Visitaduría de Jacala de Ledezma inició actividades el 1 de diciembre de 2015; por lo que el indicador C y D solo son informativos; y el indicador E y F no son aplicables en este mes.



Atención de quejas y orientaciones

Visitaduría Jurídica Regional

INDICADOR		Parámetros Visitaduría Jurídica Regional	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	85	381
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	296	381
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	28	49
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	49	85
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	85	89
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	381	379

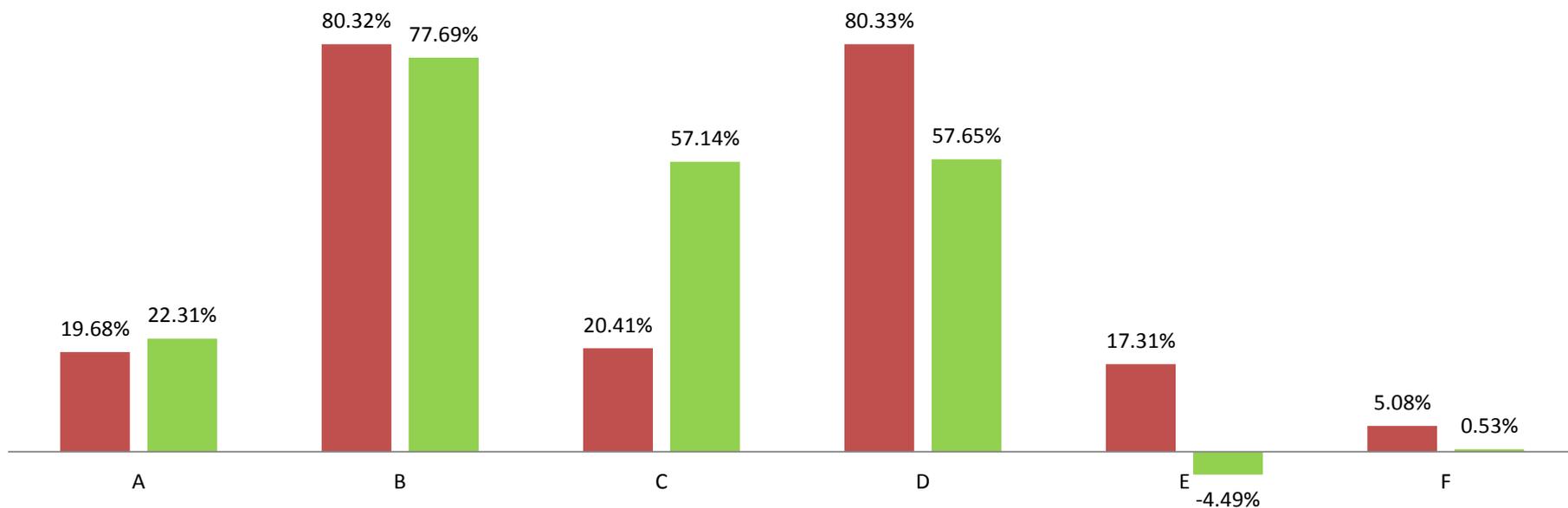




Atención de quejas y orientaciones

Comparativo

■ Visitaduría Jurídica Metropolitana ■ Visitaduría Jurídica Regional



A: RELACIÓN ENTRE QUEJAS

B: RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES

C: QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES

D: RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS

E: QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR

F: ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR





SECRETARÍA EJECUTIVA



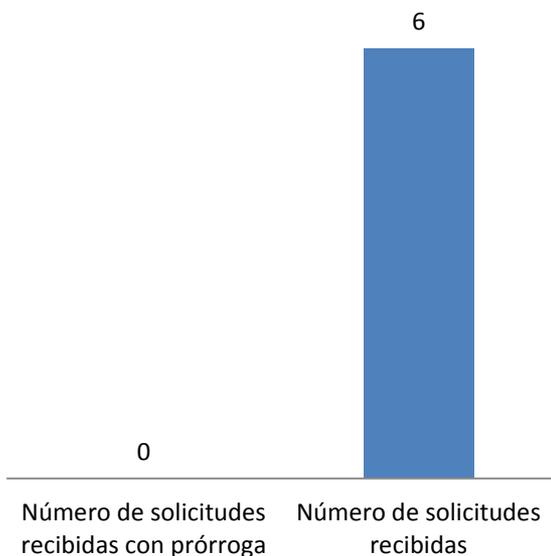
• SOLICITUD DE INFORMACIÓN





Número de solicitudes con prórroga

# Solicitud	Descripción de la solicitud
1	Quejas interpuestas ante CDHEH por tortura, ejecución arbitraria y desplazamiento 1994 - 2015
2	Recomendaciones emitidas por desaparición forzada, tortura, ejecución arbitraria, desplazamiento 1994 - 2015
3	De las quejas (1994 - 2015) por tortura, desaparición forzada y desplazamiento, ¿cuántas llegaron a recomendación o a propuestas de solución?
4	Quejas desagregadas contra órganos de la policía desde que se creó la CDHEH
5	Número de indígenas presos, de ellos cuántos tuvieron intérprete, número de mujeres indígenas presas por interrumpir embarazo.
6	Quejas iniciadas contra agentes de investigación al momento de la ejecución de una orden de aprehensión



Se recibieron 6 solicitudes de información; no se requirió prórroga en ninguna; se obtiene un indicador mensual de 0%.





- **DIFUSIÓN DE MATERIALES**
- **ELABORACIÓN DE MATERIALES
SOBRE GRUPOS PRIORITARIOS
ESPECIALMENTE VULNERABLES**





Difusión de materiales

(Del 28 de marzo al 1 de mayo de 2016)

En cumplimiento al artículo 41, párrafo segundo, Base III, Apartado C de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y Tercer párrafo del Art. 126 del Código Electoral del Estado de Hidalgo; el indicador de objetivo de calidad y de proceso de la CDHEH denominado “Difusión de materiales”, quedará suspendido durante el tiempo que comprendan las campañas electorales locales, hasta la conclusión de la respectiva jornada electoral (del 01 de abril hasta las 00:01 hrs. del 06 de junio de 2016).



Elaboración de materiales sobre grupos prioritarios especialmente vulnerables

(Del 28 de marzo al 1 de mayo de 2016)

En cumplimiento al artículo 41, párrafo segundo, Base III, Apartado C de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y Tercer párrafo del Art. 126 del Código Electoral del Estado de Hidalgo; el indicador de objetivo de calidad y de proceso de la CDHEH denominado **“Elaboración de materiales sobre grupos prioritarios especialmente vulnerables”**, quedará suspendido durante el tiempo que comprendan las campañas electorales locales, hasta la conclusión de la respectiva jornada electoral (del 01 de abril hasta las 00:01 hrs. del 06 de junio de 2016).



• REVISTA PRO PERSONAE





En cumplimiento al artículo 41, párrafo segundo, Base III, Apartado C de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y Tercer párrafo del Art. 126 del Código Electoral del Estado de Hidalgo; el indicador de objetivo de calidad y de proceso de la CDHEH denominado “Revista Pro Persona”, quedará suspendido durante el tiempo que comprendan las campañas electorales locales, hasta la conclusión de la respectiva jornada electoral (del 01 de abril hasta las 00:01 hrs. del 06 de junio de 2016).



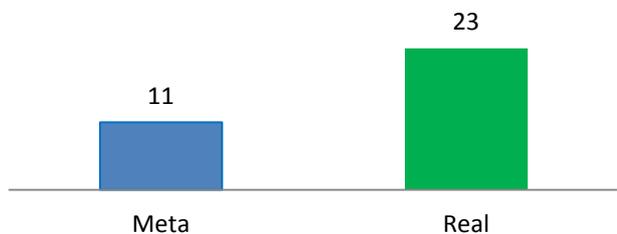
- **PRESENTACIÓN DE OBRA
DE TEATRO GUIÑOL**





Presentación de Obra de Teatro Guiñol

Presentación de Obra de Teatro Guiñol

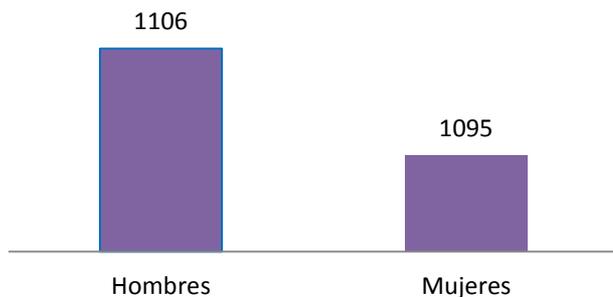


Se tiene como meta realizar 11 presentaciones de obra de teatro Guiñol, y se realizaron 23, por lo que se obtiene un indicador del 209%.

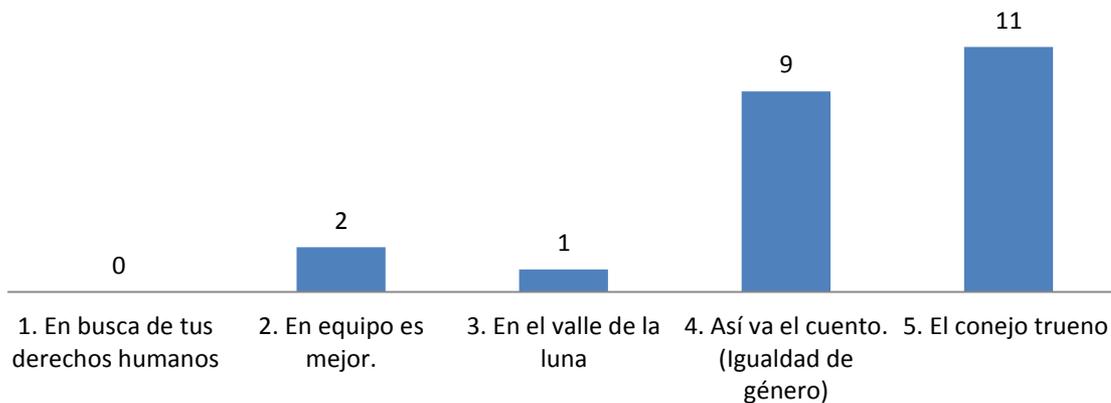
Se obtuvo un promedio de asistencia de 96 personas, considerando que se llevaron a cabo 23 presentaciones, con 2,201 asistentes.

Total de horas persona: 2,201

Asistentes



Obras de Teatro Guiñol por tema





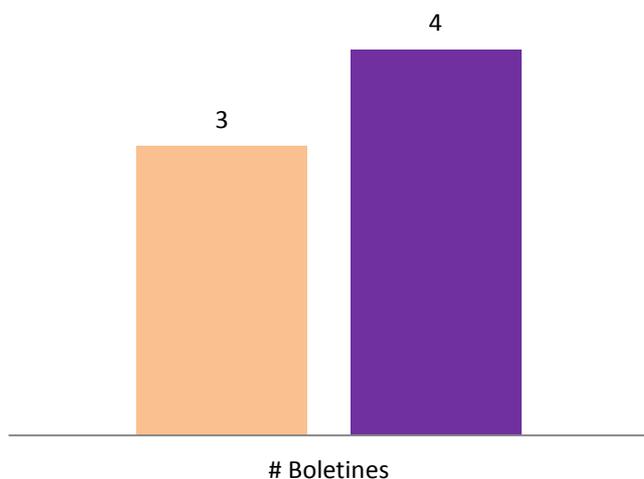
• BOLETINES





Boletines

■ Meta ■ Real



No.	Nombre del boletín
1	Invitación al "Foro para Periodistas"
2	Capacitación en regiones de Apan.
3	Imparten capacitación en región Tula
4	Comparten derechos y responsabilidades de niñas y niños

Se tiene como meta generar 3 boletines, y se elaboraron 4, por lo que se obtiene un indicador del 133%.



• BOLETINES PUBLICADOS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN





Boletines publicados en medios de comunicación

No. Nombre del boletín

Indicador

No.	Nombre del boletín	Meta	Real	Indicador
1	<p>Invitación al "Foro para Periodistas"</p> <ul style="list-style-type: none"> Independiente Punto por punto Agenda hidalguense El Sol de Hidalgo 	4	4	100%
2	<p>Capacitación en regiones de Apan.</p> <ul style="list-style-type: none"> Criterio Quadratin Agenda hidalguense El Sol de Hidalgo 	4	4	100%
3	<p>Imparten capacitación en región Tula</p> <ul style="list-style-type: none"> Criterio Quadratin La neta El Sol de Hidalgo 	4	4	100%



Boletines publicados en medios de comunicación

No. Nombre del boletín

Indicador

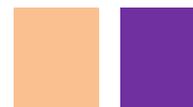
Comparten derechos y responsabilidades de niñas y niños

■ Meta ■ Real

4

4

4 Criterio
Quadratin
Chic (revista)
News Hidalgo



100%

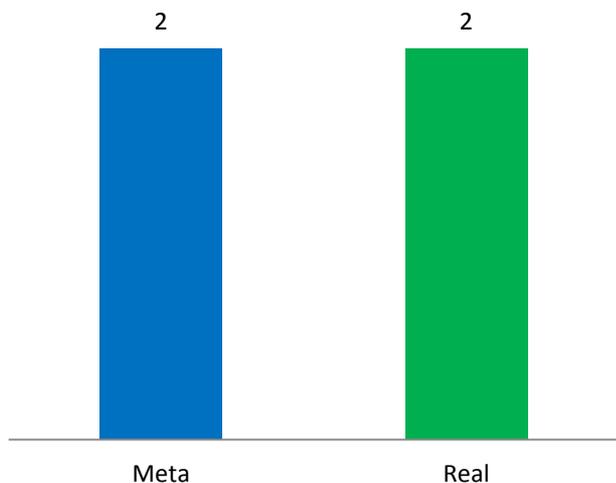
De los 3 boletines establecidos como meta, se cumplió con las 4 publicaciones en los medios de comunicación de cada uno de ellos.



• PROGRAMA “SEÑAL HUMANA”



Programa “Señal Humana”



Direcciones web:

- www.youtube.com/watch?v=l3YfHQXOTig
- www.youtube.com/watch?v=8L-bKwK5MT4

Se tiene como meta hacer 2 producciones del programa “Señal Humana”, mismas que fueron realizadas, por lo que se obtiene un indicador del 100%.



Comisión de
Derechos Humanos
del Estado de Hidalgo

SECRETARÍA EJECUTIVA Y VISITADURÍAS REGIONALES

Indicadores abril 2016



Las Mejores
Instituciones de Gobierno
para Trabajar 2014
México





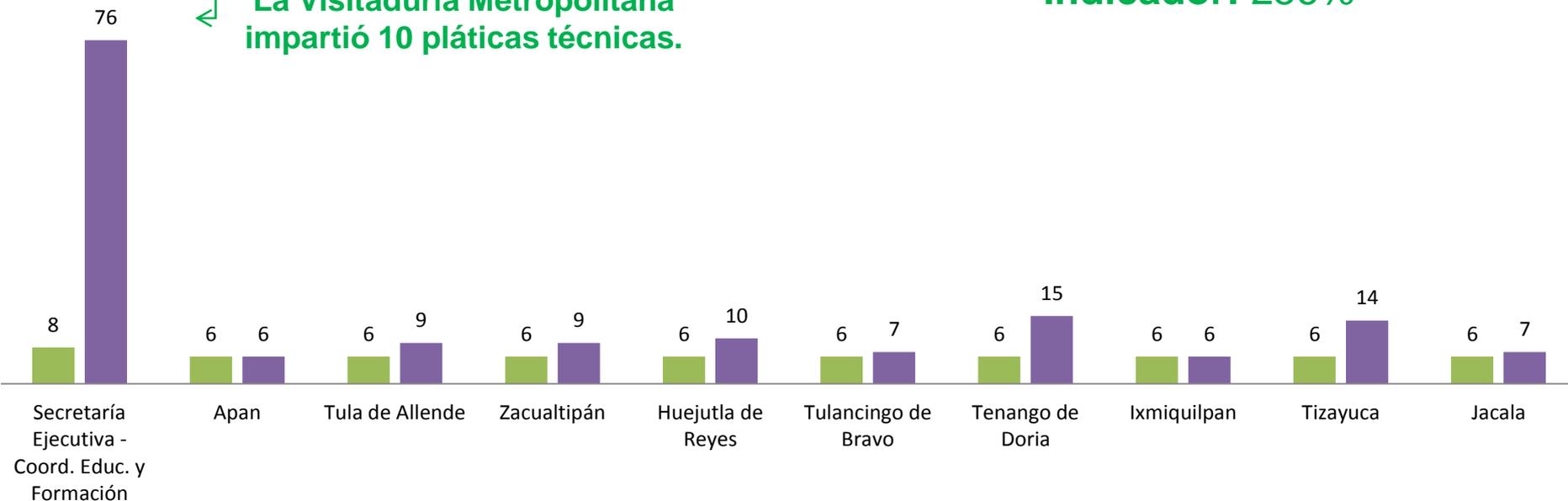
- **PLÁTICAS TÉCNICAS**
- **PROMEDIO DE ASISTENCIA**
- **HORAS PERSONA**



■ Meta Plática ■ Plática Realizada

Total: 159 pláticas técnicas
Indicador: 256%

↙ La Visitaduría Metropolitana impartió 10 pláticas técnicas.

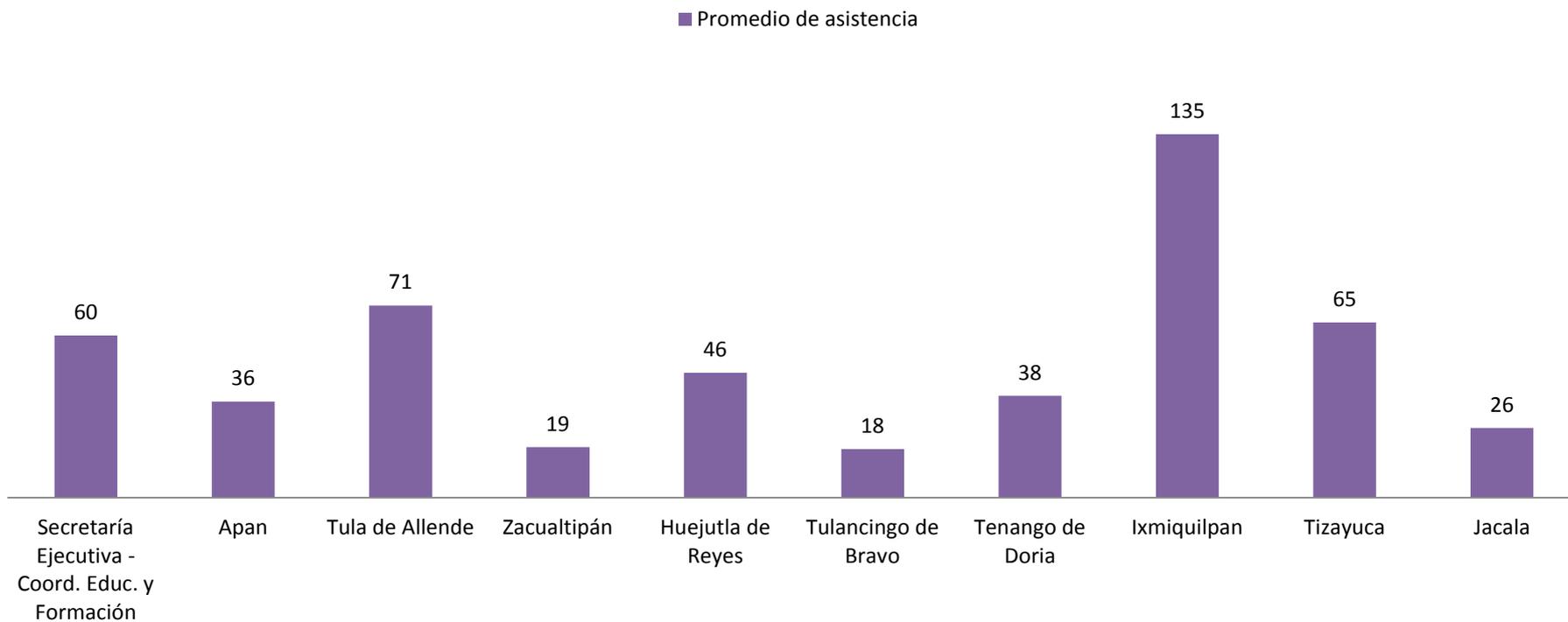


Cumplimiento de metas:

- **Superaron:** Coordinación de Educación y Formación, Tula, Zacualtipán, Huejutla, Tulancingo, Tenango de Doria, Tizayuca y Jacala.
- **Cumplieron:** Apan e Ixmiquilpan.



Promedio de asistencia de Pláticas Técnicas



Se obtuvo un promedio de asistencia de 54 personas, considerando que se llevaron a cabo 159 pláticas técnicas, con 8,630 asistentes.

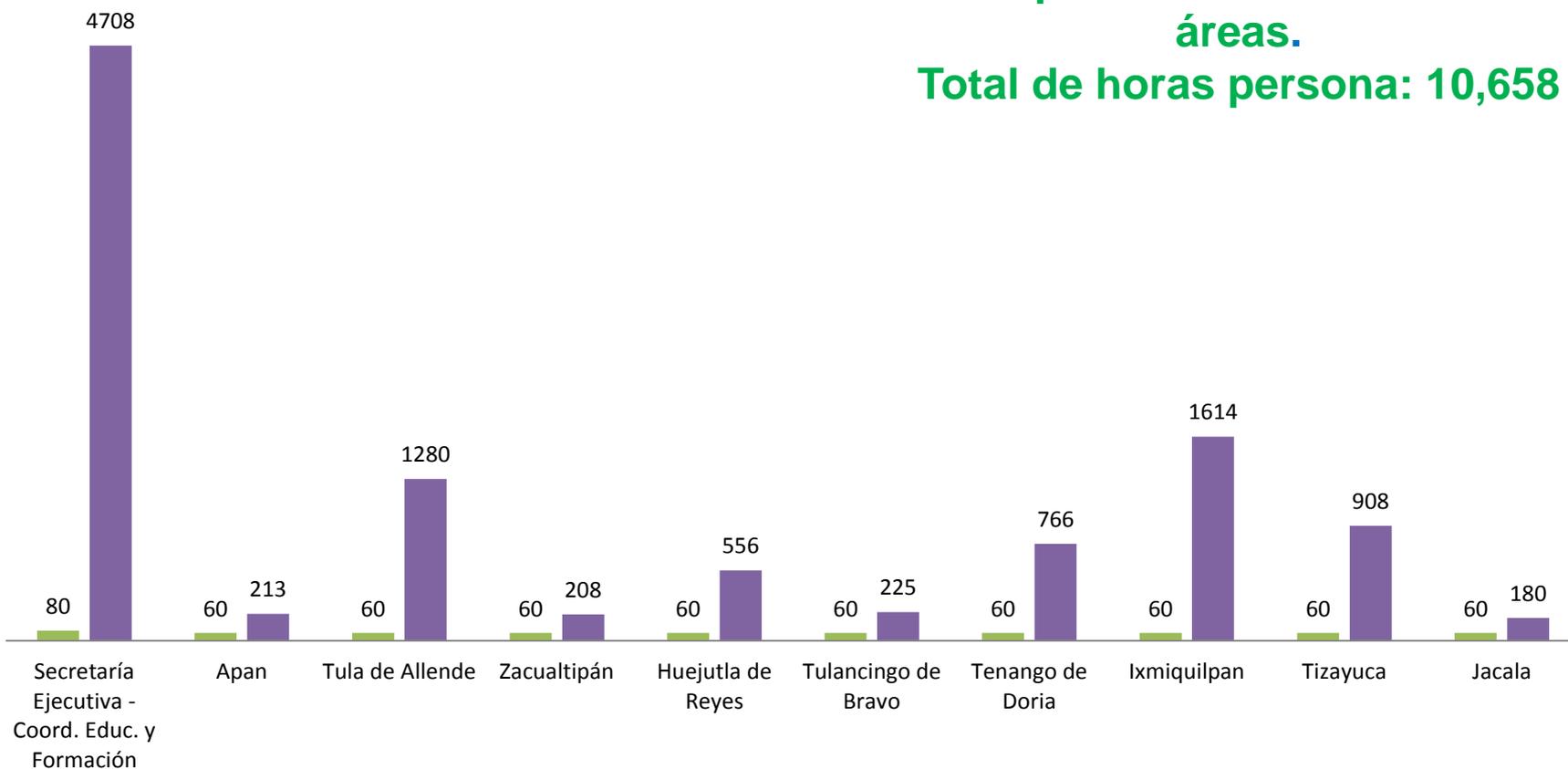


Meta Horas Persona – Pláticas Técnicas

■ Meta Horas Persona ■ Horas Persona-Real

Se superó la meta en todas las áreas.

Total de horas persona: 10,658





Comisión de
Derechos Humanos
del Estado de Hidalgo

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Indicadores abril 2016



Las Mejores
Instituciones de Gobierno
para Trabajar 2014
México





- **CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA DE
CAPACITACIÓN**



Cumplimiento al Programa de Capacitación

Horas - personas capacitación

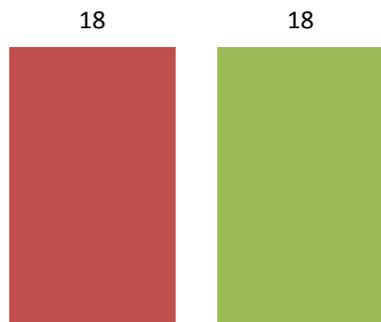
No.	Curso	Plan			Prioridad A=Alta M=Media B=Baja	Instructor	
		Puestos que asisten	N° de Participantes	Duración en Horas		Interno	Externo
1	2º Simposio de Archivos "Visión Archivística ante los retos sociales y tecnológicos: Prospectivas de los archivos"	Mandos Medios	1	18	A		X
2	CFDI y Timbrado de Nómina	Mandos Medios	2	3	A		X

Cubo de la Biblioteca "Francisco Orozco
Muños, los días 14 y 15 de abril.



Horas persona de Capacitación

■ Plan ■ Real



2º Simposio de Archivos "Visión Archivística ante los retos sociales y tecnológicos: Prospectivas de los archivos"

Auditorio "Ing. Andrés Manuel del
Río", Centro Minero, 28 de abril



CFDI y Timbrado de Nómina

Se cumplió con el programa de Capacitación al 100%.

Total:

- **Horas persona de capacitación: 24**
- **Participantes: 3**





- **RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE USUARIAS Y USUARIOS EN LA COORDINACIÓN JURÍDICA METROPOLITANA Y REGIONAL**



PONDERACIONES PARA EL CÁLCULO: Satisfacción de las y los usuarios

a) Ponderaciones de cada respuesta de las preguntas:

¿La o el abogado se mostró dispuesto a ayudarlo o ayudarla con su situación?	Valor asignado	Califique la atención del personal de recepción	Valor asignado
Nunca	0%	Mala	0%
		Regular	50%
Siempre	100%	Muy buena	100%

Califique la atención de la o el abogado:	Valor asignado	¿Quedó satisfecho con el servicio recibido?	Valor asignado	¿La o el abogado se comunicó de manera clara y fácil de entender?	Valor asignado	Califique la limpieza en las instalaciones.	Valor asignado
Mala	0%	No	0%	No entendí nada	0%	Inadecuadas	0%
Regular	50%			Regular	50%	Regular	50%
Muy buena	100%	Si	100%	Muy bien	100%	En buen estado	100%





PONDERACIONES PARA EL CÁLCULO: Satisfacción de las y los usuarios

b) Ponderaciones de cada pregunta para obtener la calificación final de satisfacción:

Pregunta	Valor asignado
Califique la atención de la o el abogado.	40%
¿Quedó satisfecho con el servicio recibido?	30%
¿La o el abogado se comunicó de manera clara y fácil de entender?	20%
Califique la limpieza en las instalaciones.	10%
Total	100%

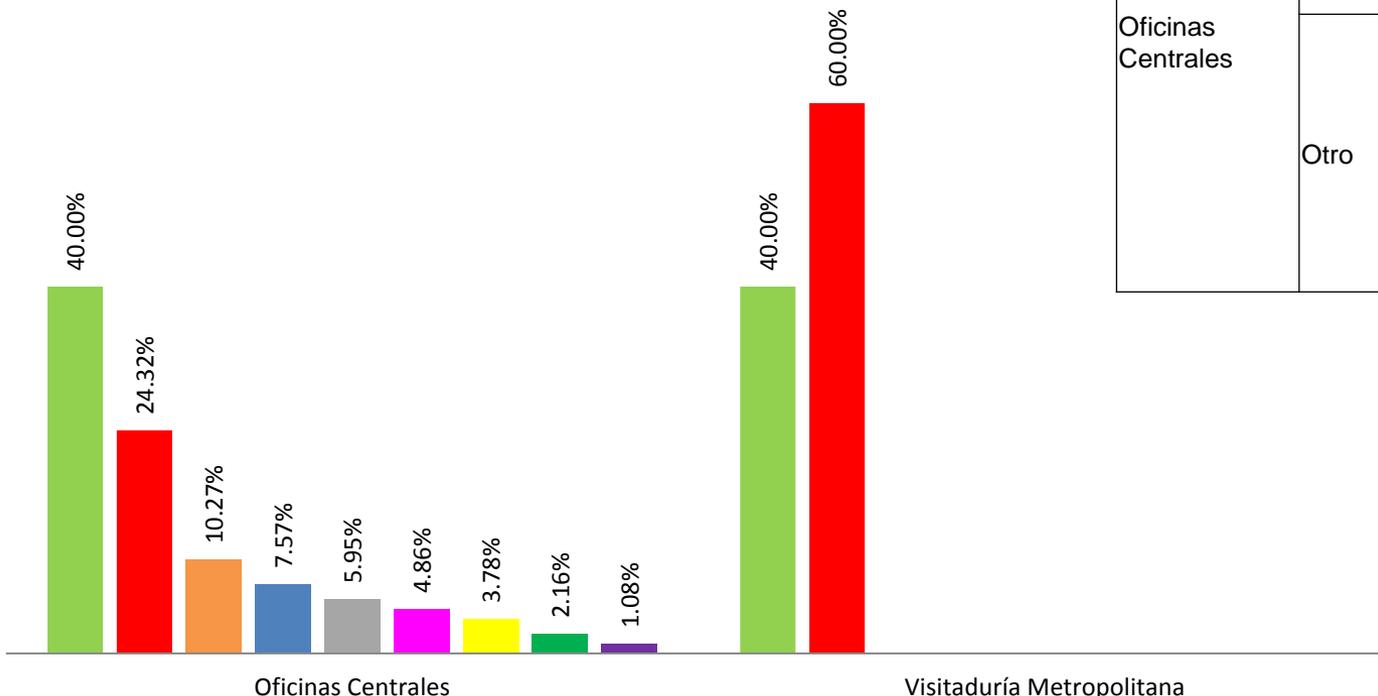
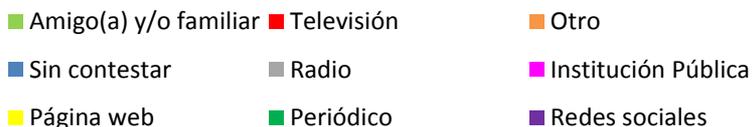




Satisfacción de las y los usuarios

¿Cómo se enteró de los servicios de esta Comisión?

Visitaduría Jurídica Metropolitana



ÁREA	COMO SE ENTERÓ DE LA CDHEH	¿CUÁL?
Oficinas Centrales	Institución Pública	CNDH
		Defensoría Pública
		DIF
		Procuraduría General de Justicia
		Secretaría del Trabajo
		Abogado/a
	Otro	Anuncio
		Asesoría Jurídica
		Conoce a la CDHEH
		Grupo Beta
	Pasaba por la calle	
	Vive cerca	

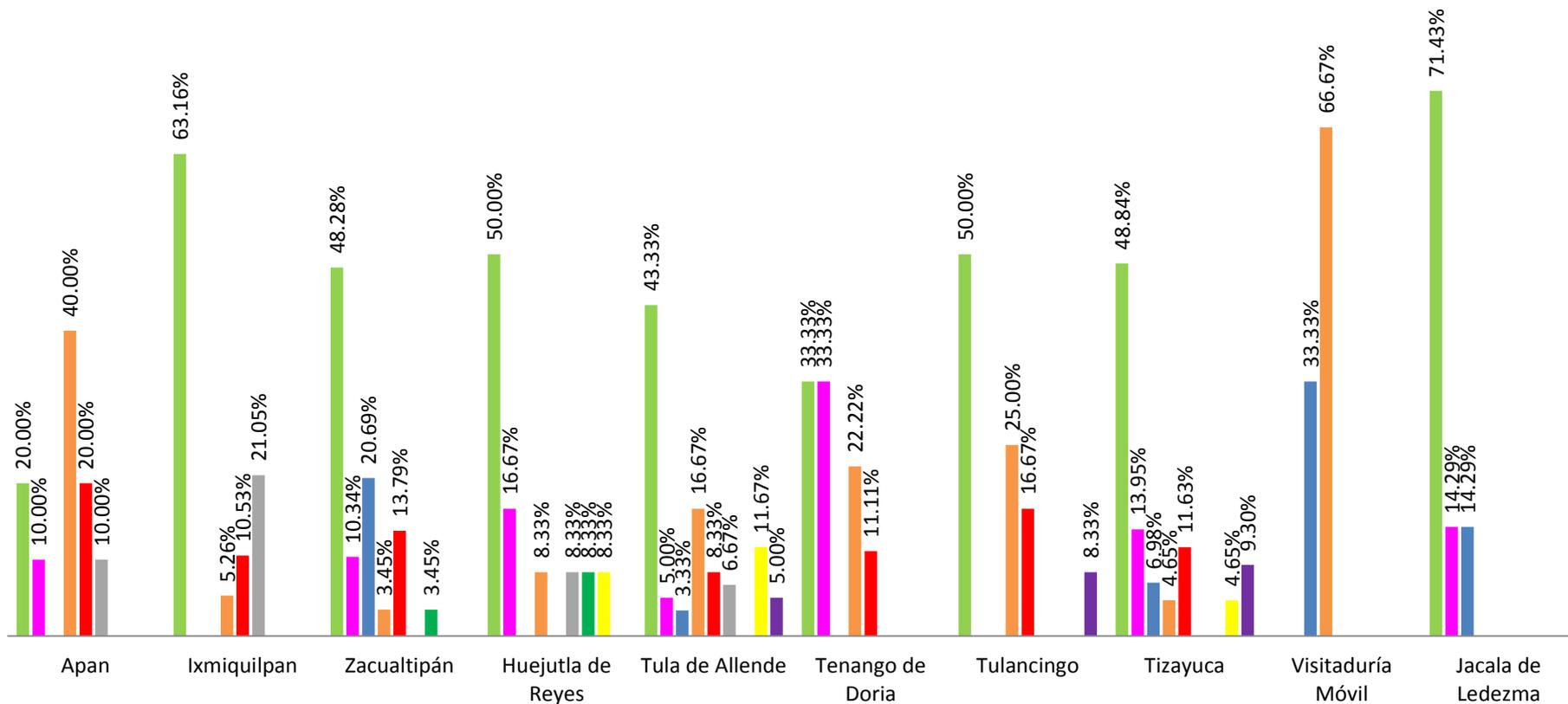




¿ Cómo se enteró de los servicios de esta Comisión?

Visitaduría Jurídica Regional

Amigo(a) y/o familiar Institución Pública Sin contestar Otro Televisión Radio Periódico Página web Redes sociales





Satisfacción de las y los usuarios

ÁREA	COMO SE ENTERÓ DE LA CDHEH	¿CUÁL?
Apan	Institución Pública	Conciliador Municipal Justicia Alternativa
	Otro	Docente Por la ubicación
Ixmiquilpan	Otro	Conciliador Público
Zacualtipán	Institución Pública	Presidencia Municipal
	Otro	No se indica
Huejutla de Reyes	Institución Pública	SEP
	Otro	Publicidad
Tula de Allende	Institución Pública	Centro de Salud
		Escuela
		Presidencia Municipal
		SEP
	Otro	Anuncio
		Asesoría Jurídica
		Citatorio
		Pasaba por la calle
		Publicidad
		Regidor
Servidor/a Público/a		
Ubicación		
Conoce la ubicación		

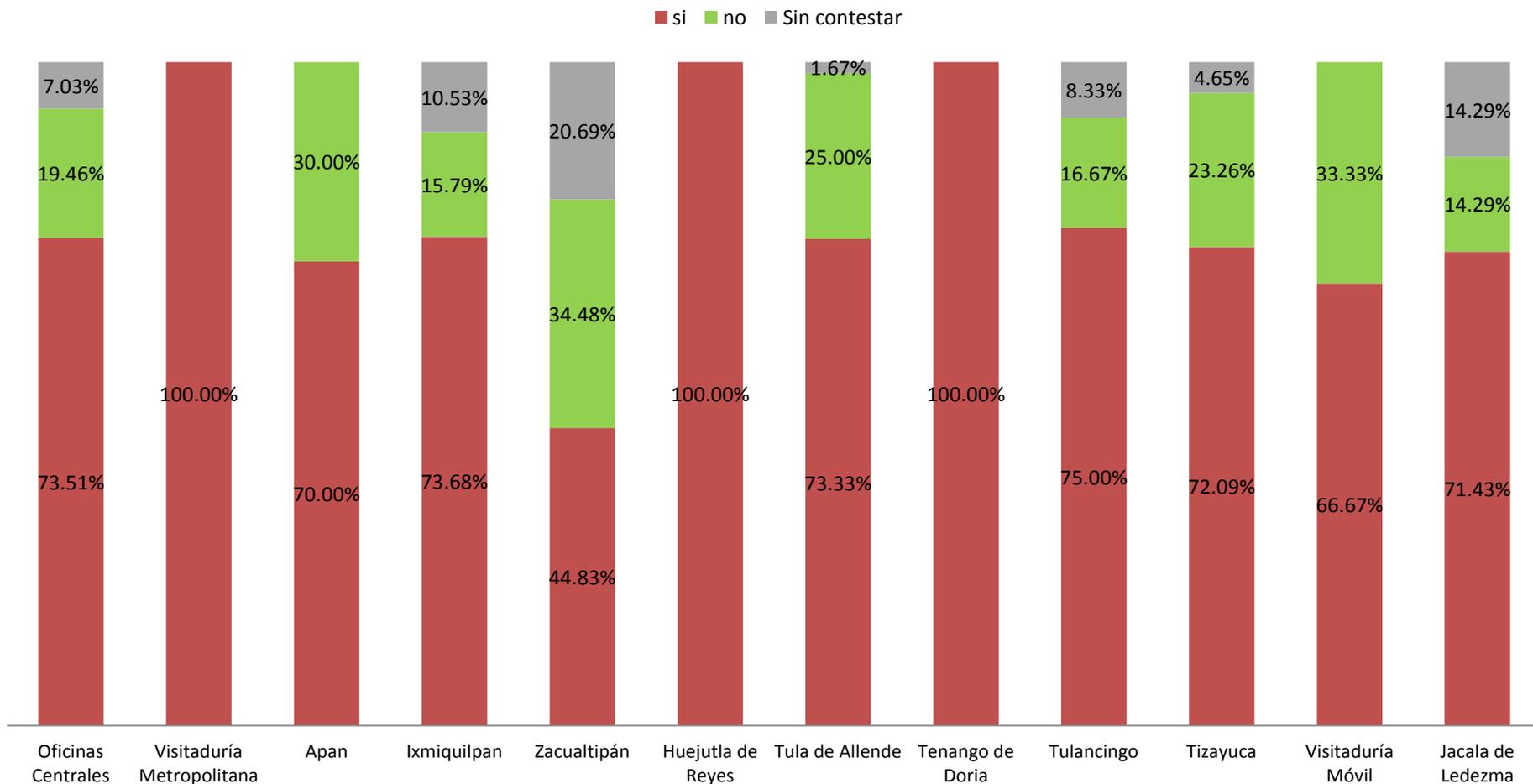
ÁREA	COMO SE ENTERÓ DE LA CDHEH	¿CUÁL?
Tenango de Doria	Institución Pública	Delegado/a
		DIF Juez de San Bartolo
	Otro	Letrero Pasaba por la calle
Tulancingo	Otro	Pasaba por la calle
		Rótulo Ya había acudido
Tizayuca	Institución Pública	Jurídico
		Justicia Alternativa Procuraduría
	Otro	Publicidad Queja
Visitaduría Móvil	Otro	No se indica
Jacala de Ledezma	Institución Pública	Delegado/a





Satisfacción de las y los usuarios

¿ Es la primera vez que acude a esta Comisión?

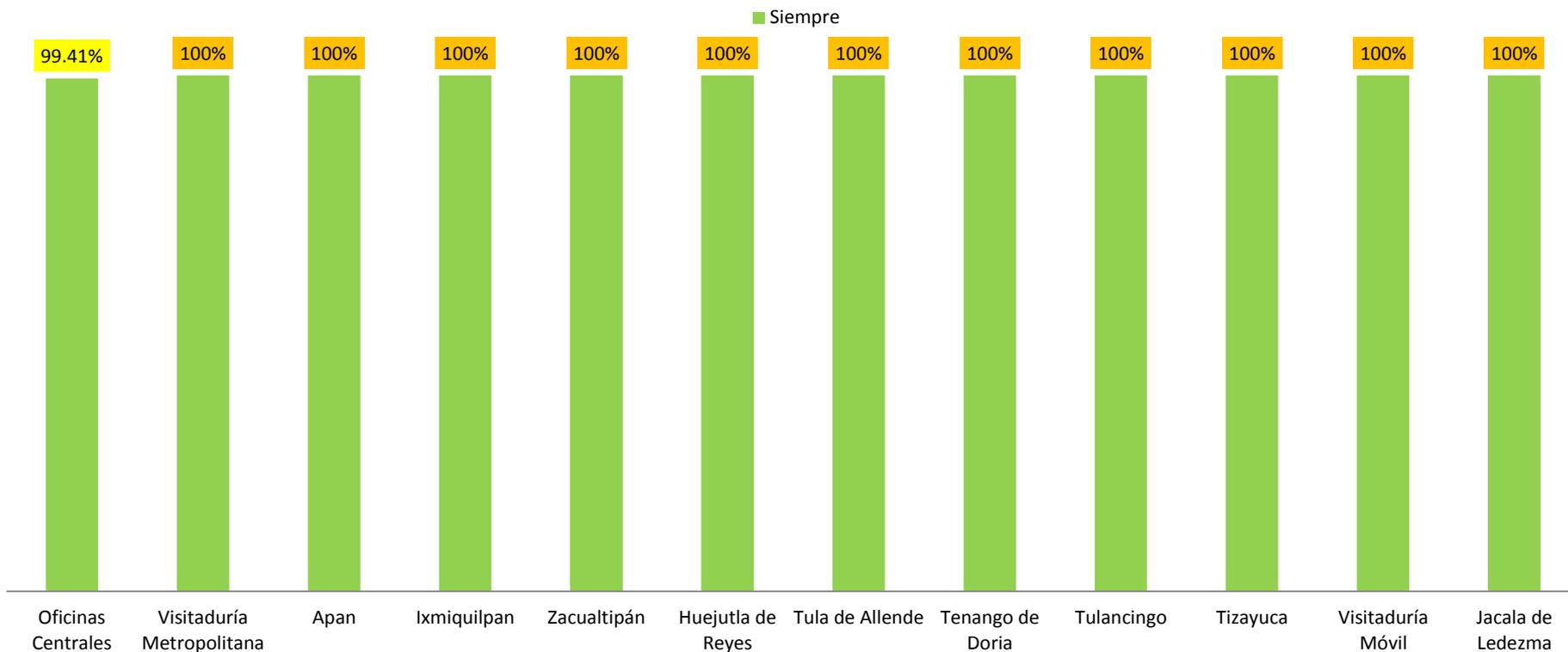


Indicadores abril 2016



Satisfacción de las y los usuarios

¿La o el abogado se mostró dispuesto a ayudarla o ayudarlo con su situación?



Se obtuvo una calificación mayor al 80% en todas las áreas de la CDHEH.
Calificación mínima de 99.41 y máxima de 100%.

Nota: Los resultados mostrados en la gráfica corresponden a la respuesta “Siempre” de la pregunta ¿La o el abogado se mostró dispuesto a ayudarla o ayudarlo con su situación?.

Indicadores abril 2016





Satisfacción de las y los usuarios

Calificación de la atención del personal de recepción

95.98%



Muy buena

Calificación final: **97.70%**

1.72%



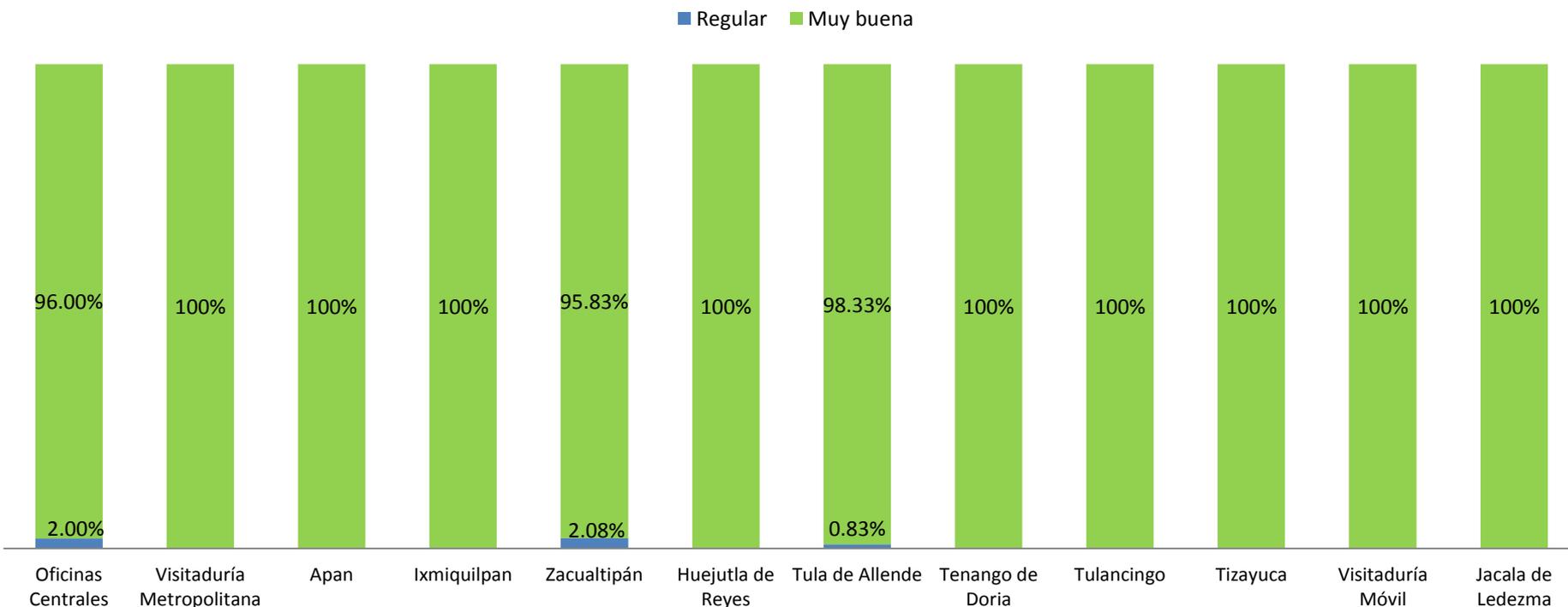
Regular





Satisfacción de las y los usuarios

Calificación de la atención de la o el abogado



Calificación por área:

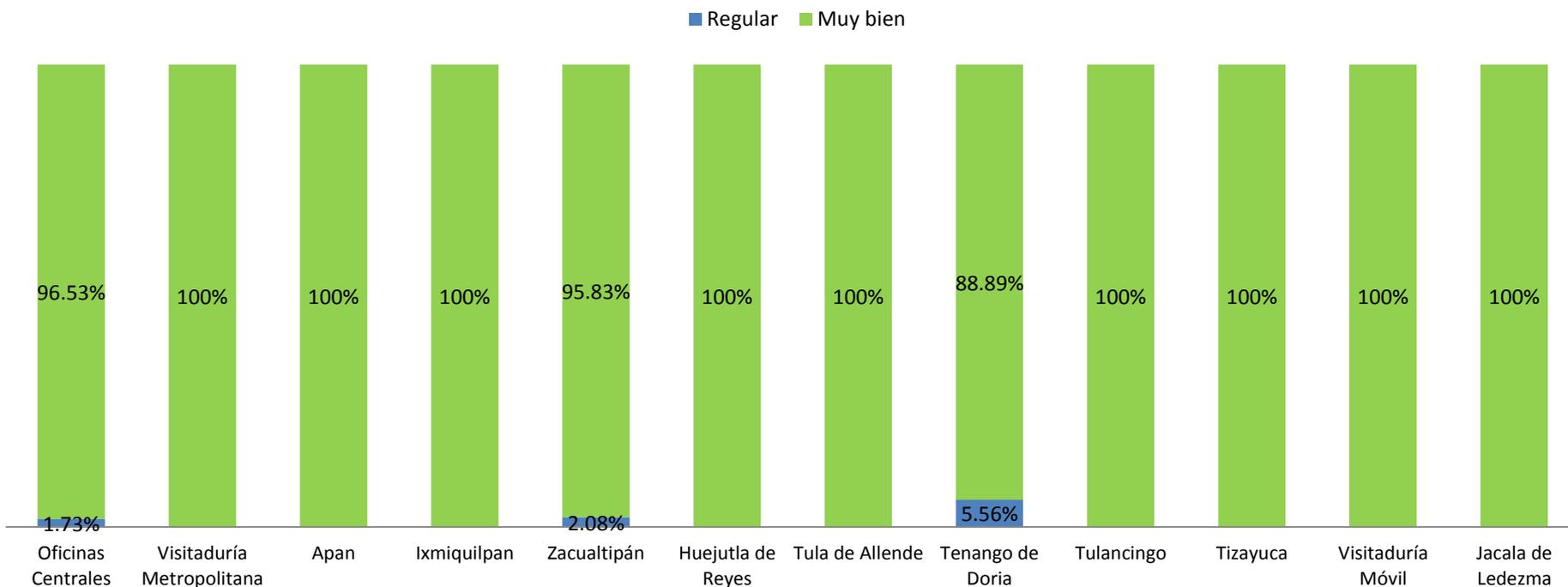
98.00%	100%	100%	100%	97.92%	100%	99.17%	100%	100%	100%	100%	100%
--------	------	------	------	--------	------	--------	------	------	------	------	------

Se cumplió con la meta del 80% en todas las áreas de la CDHEH.
Calificación mínima de 97.92 % y máxima de 100%.



Satisfacción de las y los usuarios

¿La o el abogado se comunicó de manera clara y fácil de entender?



Calificación por área:

98.27%	100%	100%	100%	97.92%	100%	100%	94.44%	100%	100%	100%	100%
--------	------	------	------	--------	------	------	--------	------	------	------	------

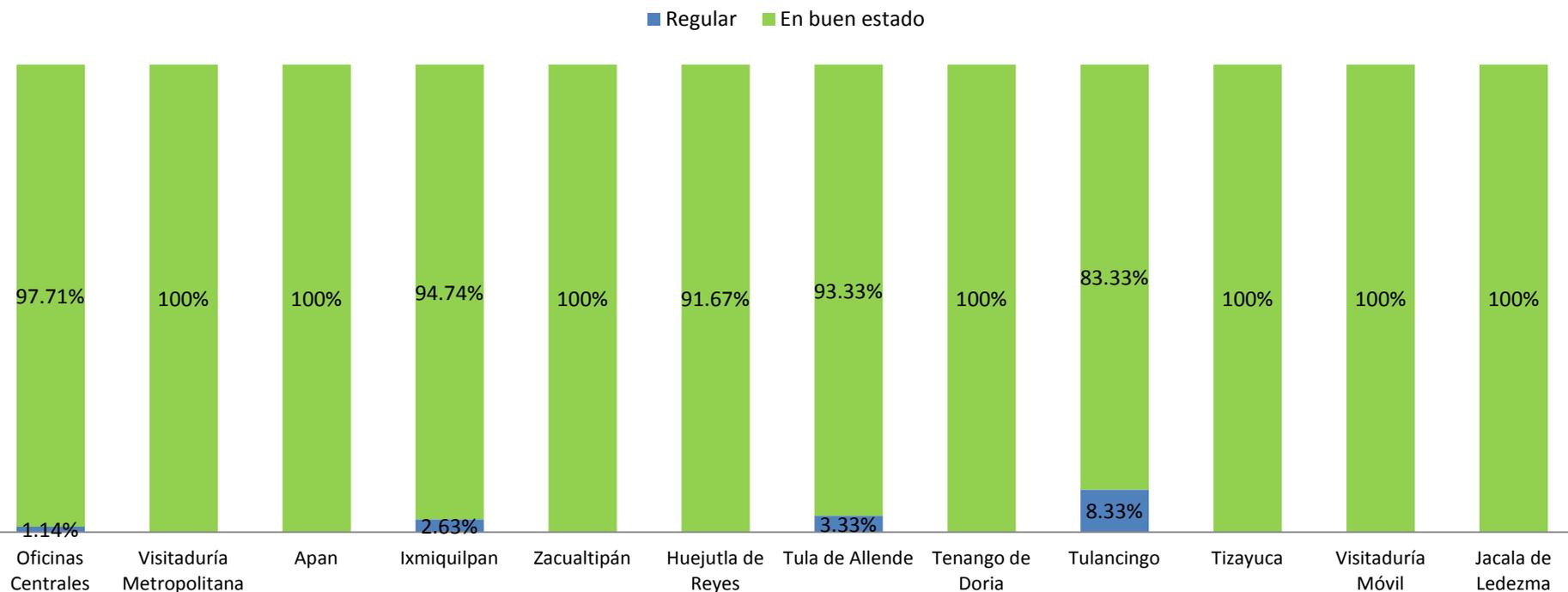
Se obtuvo una calificación mayor del 80% en todas las áreas de la CDHEH.
Calificación mínima de 94.44% y máxima de 100%.





Satisfacción de las y los usuarios

Calificación de la limpieza en las instalaciones



Calificación por área:

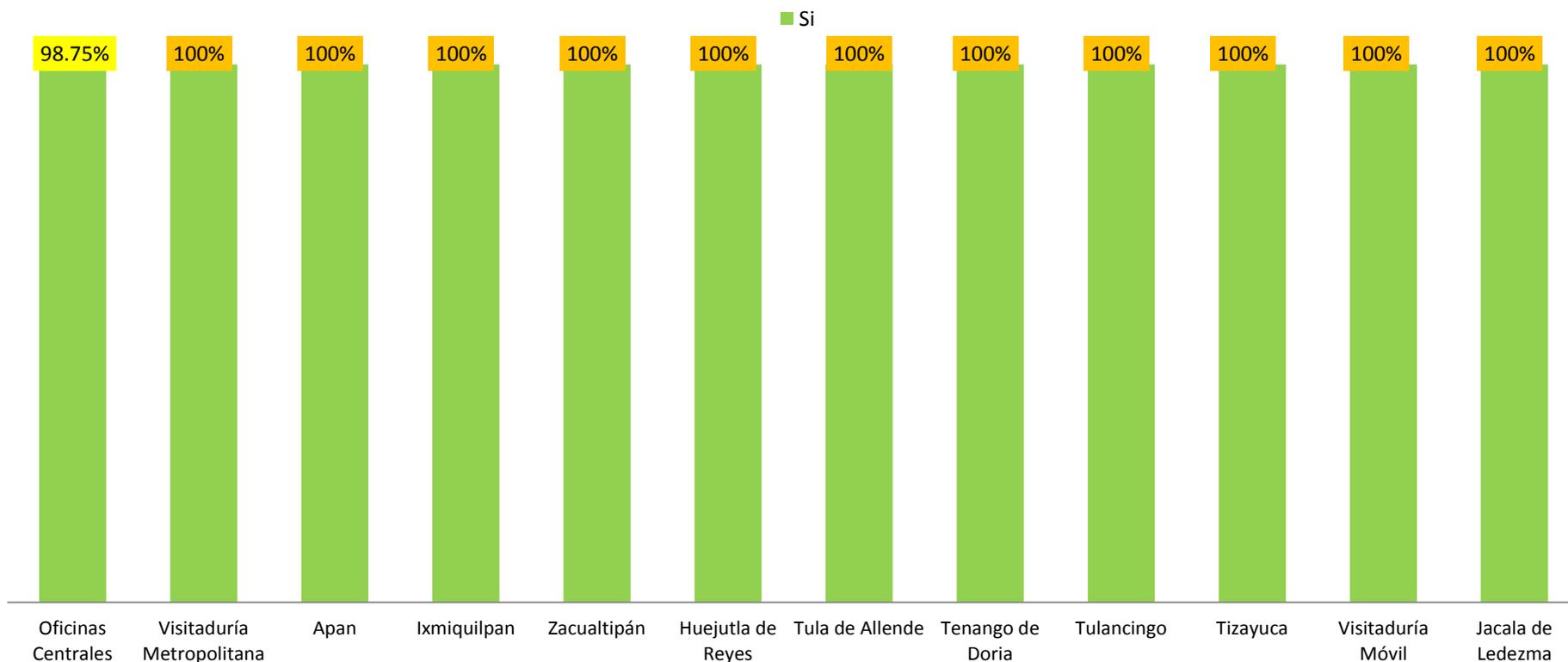
98.86%	100%	100%	97.37%	100%	91.67%	96.67%	100%	91.67%	100%	100%	100%
--------	------	------	--------	------	--------	--------	------	--------	------	------	------

Se obtuvo una calificación mayor del 80% en todas las áreas de la CDHEH.
Calificación mínima de 91.67% y máxima de 100%.



Satisfacción de las y los usuarios

¿Quedó satisfecho/a con el servicio recibido?



Las calificaciones superaron el 80% en todas las áreas de la CDHEH.
Calificación mínima de 98.75% y máxima de 100%.

Nota: Los resultados mostrados en la gráfica corresponden a la respuesta “Si” de la pregunta ¿Quedó satisfecho/a con el servicio recibido?.

Indicadores abril 2016





Satisfacción de las y los usuarios

Comentarios

Oficinas Centrales
Bendiciones para el Lic. Hugo Rubén Hernández Martínez
Buena atención
Las dudas fueron aclaradas
Agradece la atención recibida
Felicidades al Lic. Hugo Rubén Hernández Martínez
La explicación fue clara
El Lic. Ismael Montaña Hernández es muy amable y sencillo
El o la usuaria menciona que no todas sus dudas fueron aclaradas, indica que tuvo miedo (sin especificar quién). Atendió el Lic. Pascual Mendoza Miguel, 5 de abril de 2016, 12:40 horas.
La o el usuario se sintió escuchado
Excelente atención de la C. Verónica Vanesa Saucedo Peña y el Lic. Hugo Rubén Hernández Martínez
La CDHEH proporciona un servicio de calidad
La atención fue eficiente
Las palabras que utilizó el personal fueron entendibles
Excelente atención y seguimiento de la Lic. Karina Islas Márquez
Aprecia la disposición del personal
La atención fue eficaz
Aprecia el profesionalismo y ética del personal
El o la usuaria está satisfecha con la atención e interés mostrado
El personal mostró interés en el asunto
La atención de la Lic. Diana Gabriela Gascón Villagrán y del Lic. Ismael Montaña Hernández fue amable y atenta
El o la usuario califica la atención como regular, sin disposición para ayudar y no quedó satisfecho con el servicio; indica que no obtuvo respuesta favorable. Atendió la Lic. Diana Karina Zacatenco Luna, 19 de abril de 2016, 12:36 horas.
La explicación de la Lic. Elizabeth Bardales Rivera fue muy clara; la atención fue rápida

La Lic. Elizabeth Bardales Rivera escuchó atentamente y le dio la seguridad a la o el usuario
La atención fue rápida
Felicidades al Lic. Pascual Mendoza Miguel por el buen trabajo y atención
La Lic. María Margarita Camacho Arteaga es buena persona y muy profesional
La Lic. María Margarita Camacho Arteaga tiene la actitud para apoyar
Aprecia la amabilidad del personal
Aprecia el buen trato y amabilidad de la Lic. Adabella Roldán Fuentes y la Lic. Elizabeth Bardales Rivera; indica que las instalaciones son limpias
La atención es de calidad
Atención justa; la explicación fue clara
El o la usuaria indica que el personal de recepción estaba distraída viendo un video en su celular. Atendió la Lic. Adabella Roldán Fuentes, 27 de abril de 2016, 9:59 horas
La C. Verónica Vanesa Saucedo Peña y el Lic. Pascual Mendoza Miguel fueron amables y proporcionaron un buen trato
Bendiciones para la CDHEH, y continúen realizando su labor de protección a los derechos humanos
La Lic. Diana Gabriela Gascón Villagrán y el Lic. Hugo Rubén Hernández Martínez fueron muy amables
Excelente atención
La atención fue amable y educada
Felicidades a todo el personal de la CDHEH
Visitaduría Metropolitana
Sin comentarios

Indicadores abril 2016





Satisfacción de las y los usuarios

Comentarios

Apan
Las dudas fueron aclaradas. Se le apoya en el llenado de la encuesta (no sabe leer)
Buena atención
La explicación fue clara
Excelente atención del personal
Ixmiquilpan
Muy buena atención
La o el usuario recibió un excelente trato, muy humano, amable y cordial por parte del Lic. Jesús Pérez Matías
Buen recibimiento de parte del personal; sigan trabajando y mejorando
Buena atención
La o el usuario se va contento con la atención del Lic. Jesús Pérez Matías
Aprecia la amabilidad del personal
Gracias al Lic. Adderly Antonio Acosta Gutiérrez por su apoyo
Gracias al Lic. Jesús Pérez Matías por su amabilidad y atención
La o el usuario se sintió escuchado
Excelente trato

Zacualtipán
La Lic. Elizabeth Olivares Sánchez fue muy amable, dispuesta a ayudar y a atender con gran entusiasmo
No completa la encuesta, ya que no distingue la letra
Muy buena atención
El Lic. Carlos Alberto Hernández Mérida fue muy claro, preciso y amable
Recibió buenas atenciones del personal de la Visitaduría; tienen buen corazón
La explicación fue clara
Las dudas fueron aclaradas
Buena atención
No completa la encuesta, tiene prisa
No completa la encuesta, no la entiende
La o el usuario quedó satisfecho con la atención de la Lic. Elizabeth Olivares Sánchez; la atención fue gratuita y de muy buena manera
Huejutla de Reyes
Las dudas fueron aclaradas
Muy buena atención
La explicación fue clara
La atención fue eficiente. Gracias
Excelente atención. Gracias





Satisfacción de las y los usuarios

Comentarios

Tula de Allende

Agradece la atención recibida

Gracias a la Lic. Maribel Olguín Juárez, por el tiempo, la valiosa información y por despejar las dudas

Aprecia la ética y profesionalismo del personal; agradece el apoyo del Lic. Julio Bladimir Sebastián León. Bendiciones para el personal

La atención del Lic. Julio Bladimir Sebastián León fue clara; gracias por el apoyo

La atención fue clara y muy grata; el Lic. Julio Bladimir Sebastián León fue muy amable y servicial

Agradece a la Lic. Adriana Angélica Martínez Rosales, por su ayuda y todas las gestiones realizadas

La Lic. Maribel Olguín Juárez es muy accesible, explica muy bien cada duda y proporciona un excelente trato

La explicación fue clara

Muy buena atención

Excelente atención

Las dudas fueron aclaradas

La atención de la Lic. Adriana Angélica Martínez Olguín fue clara y precisa; la atención fue con respeto y amabilidad; Gracias

Existió un diálogo abierto

La atención de la Lic. Maribel Olguín Juárez fue buena y amable; su explicación fue clara

A la o el usuario le gustó como fue atendido

Excelente trato; las dudas fueron aclaradas

Buena atención

Agradece el tiempo y disposición de la Lic. Maribel Olguín Juárez; su atención fue amable y respetuosa

Agradece el trato y confianza por parte de la Lic. Maribel Olguín Juárez

Agradece la amabilidad de la Lic. Maribel Olguín Juárez; y por aclarar las dudas

Que exista más personal con la facultad para prestar la atención a toda persona que lo necesite

Promover desde la Visitaduría que las escuelas proporcionen información en contra de la violencia escolar

Agradece a la Lic. Maribel Olguín Juárez; es agradable saber que una persona puede ser escuchada antes de ser juzgada por su situación personal

Aprecia la amabilidad del personal

La Lic. Maribel Olguín Juárez está muy preparada y es muy amable

La Lic. Maribel Olguín Juárez es muy capaz; su atención ha sido clara y entendible; agradece la explicación proporcionada

La explicación del Lic. Julio Bladimir Sebastián León explicó paso a paso, con amabilidad y educación

La atención de la Lic. Maribel Olguín Juárez fue excelente; trato respetuoso y amable

La Lic. Maribel Olguín Juárez es muy capaz, fue muy amable y servicial

Aprecia el compromiso de la Lic. Maribel Olguín Juárez

Felicidades al personal, sigan dando una excelente atención

Tenango de Doria

A la o el usuario le gustó la explicación y atención del Lic. Francisco Velasco Tolentino

Atención de calidad

La Lic. Briseida Eugenia Martínez Rosales es muy amable; su explicación fue clara

La Lic. Briseida Eugenia Martínez Rosales es accesible y comprensible





Satisfacción de las y los usuarios

Comentarios

Tulancingo

Buena atención

Las dudas fueron aclaradas

Aprecia la amabilidad del personal

Buen servicio, excelente atención y claridad

El Lic. Sergio García Martínez es muy eficiente

El Lic. Octavio Romero Contreras es muy amable y respetuoso; su explicación fue clara

Agradece la atención recibida

Tizayuca

El Lic. Edén Antonio Rodríguez Islas fue honesto y amable

Aprecia la amabilidad del personal

Muy buena atención

La o el usuario se queda con las expectativas de que su asunto será resuelto

No completa la encuesta, el o la usuaria no sabe leer ni escribir

La explicación fue clara

El Lic. Edén Antonio Rodríguez Islas se dirigió en todo momento con amabilidad, fue claro y conciso

El personal sabe escuchar

No completa la encuesta, no ve la letra

Agradece la atención recibida

Buena atención

La o el usuario se sintió apoyado

Las dudas fueron aclaradas

El Lic. Edén Antonio Rodríguez Islas fue muy amable

La Lic. Gabriela Hernández Sánchez se expresó de manera clara y entendible

Visitaduría Móvil

Sin comentarios

Jacala de Ledezma

La atención del Lic. Otoniel Martínez Rubio fue buena y su explicación clara

No completa la encuesta, el o la usuaria no sabe leer ni escribir

Las dudas fueron aclaradas

Buena atención

Agradece la atención recibida





Satisfacción de las y los usuarios

Calificación mensual

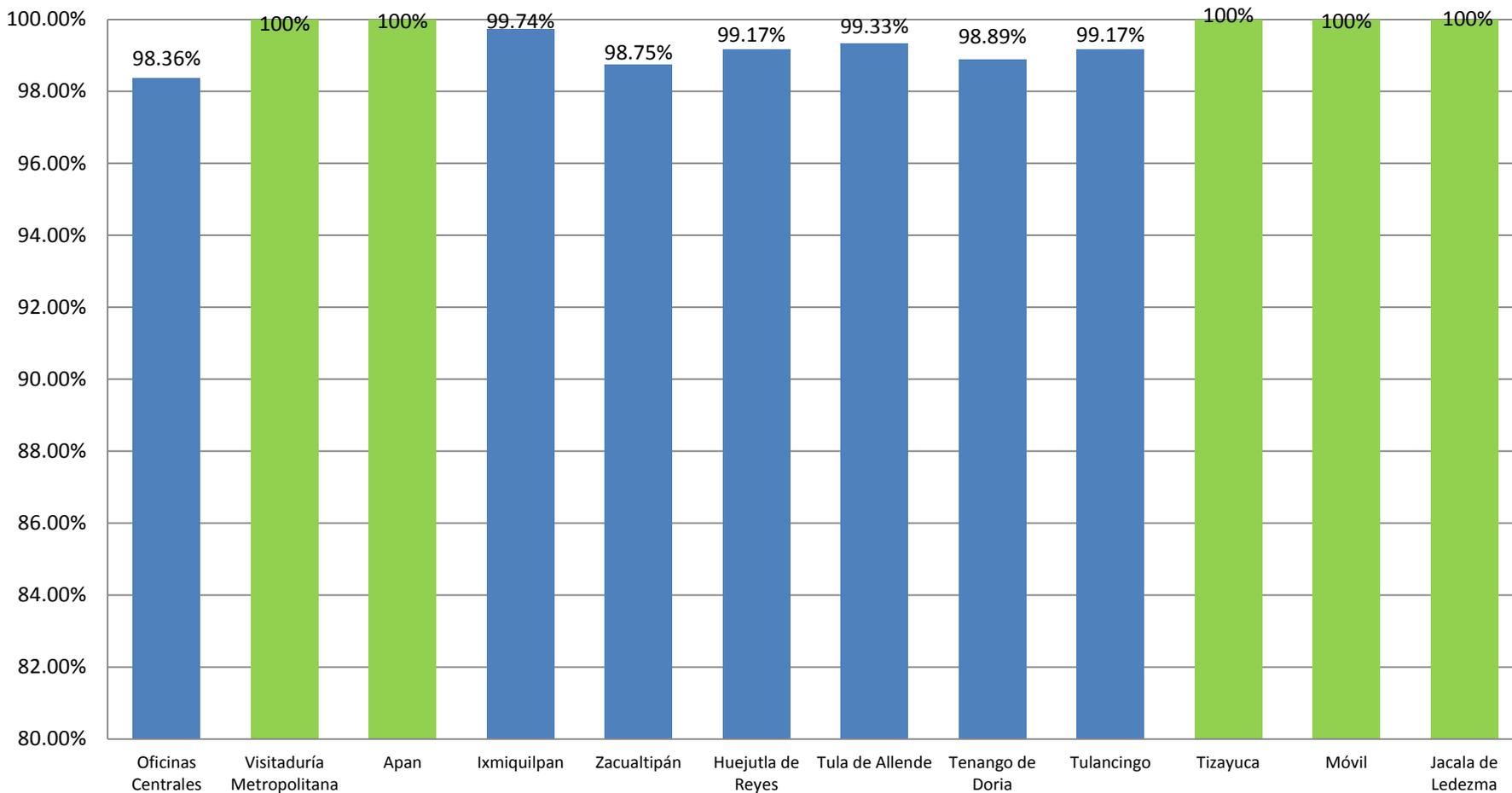
Pregunta	Oficinas Centrales	Visitaduría Metropolitana	Apan	Ixmiquilpan	Zacualtipán	Huejutla de Reyes	Tula de Allende	Tenango de Doria	Tulancingo	Tizayuca	Móvil	Jacala de Ledezma	PROMEDIO
Calificación de la atención del personal jurídico (40%)	39.20%	40%	40%	40%	39.17%	40%	39.67%	40%	40%	40%	40%	40%	39.84%
Expectativas cumplidas (30%)	29.63%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	29.97%
¿El personal jurídico se comunicó de manera clara y fácil de entender? (20%)	19.65%	20%	20%	20%	19.58%	20%	20%	18.89%	20%	20%	20%	20%	19.84%
Limpieza de las instalaciones (10%)	9.89%	10%	10%	9.74%	10%	9.17%	9.67%	10%	9.17%	10%	10%	10%	9.80%
Total	98.36%	100%	100%	99.74%	98.75%	99.17%	99.33%	98.89%	99.17%	100%	100%	100%	99.45%

CALIFICACIÓN PROMEDIO 99.45%



Satisfacción de las y los usuarios

Calificación mensual



Indicadores abril 2016

