



INDICADORES DEL MES DE MAYO DE 2016

Junio 14, 2016



- Atención de quejas y orientaciones.
- Solicitudes de información.
- Difusión de materiales.
- Elaboración de materiales sobre grupos prioritarios especialmente vulnerables.
- 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	69	197	266	40.74%
Visitaduría Metropolitana	1	14	15	2.30%
SUBTOTAL Coordinación Jurídica Metropolitana	70	211	281	43.03%
Tula	15	75	90	13.78%
Zacualtipán	6	58	64	9.80%
Huejutla	6	47	53	8.12%
Tulancingo	11	35	46	7.04%
Tizayuca	18	28	46	7.04%
Tenango	3	26	29	4.44%
Ixmiquilpan	8	13	21	3.22%
Apan	4	9	13	1.99%
Visitaduría Móvil	0	5	5	0.77%
Jacala de Ledezma	2	3	5	0.77%
SUBTOTAL Coordinación Jurídica Regional	73	299	372	56.97%
TOTAL	143	510	653	100%

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

Indicadores mayo 2016





• VISITADURÍA JURÍDICA METROPOLITANA



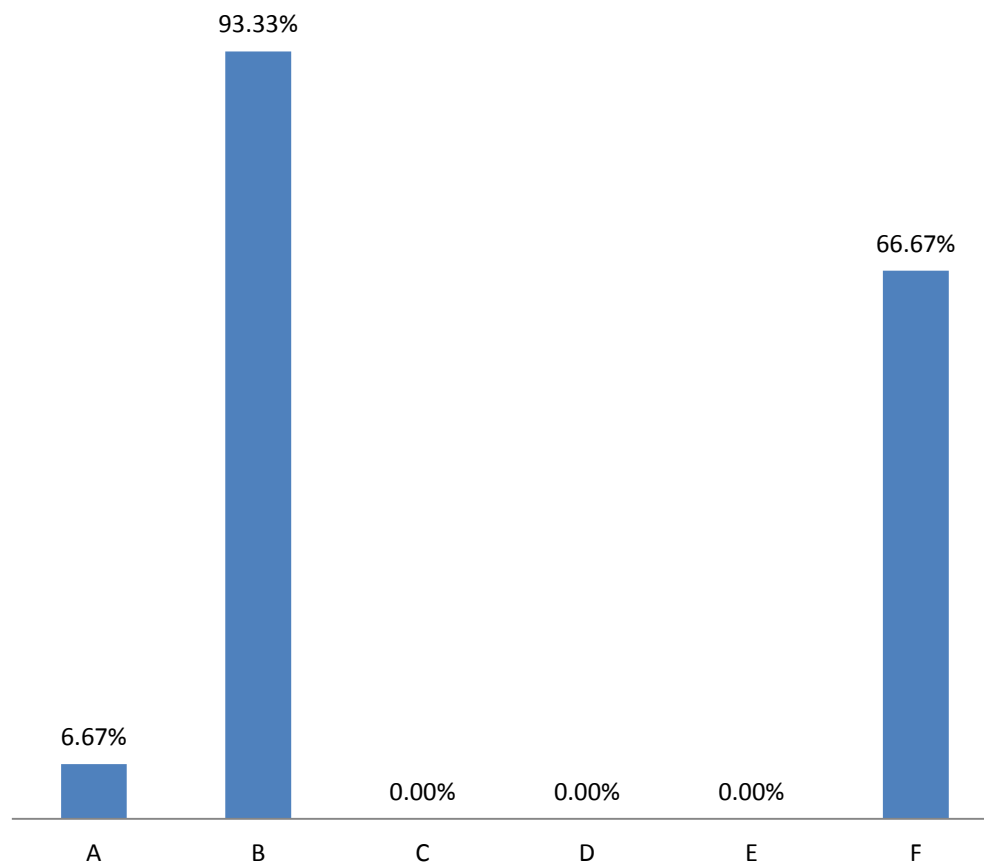


Atención de quejas y orientaciones

		Parámetros Visitaduría Metropolitana	
RELACION ENTRE QUEJAS	A	1	15
RELACION ENTRE ORIENTACIONES	B	14	15
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	1
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	1	0
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	15	9

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

Visitaduría Metropolitana

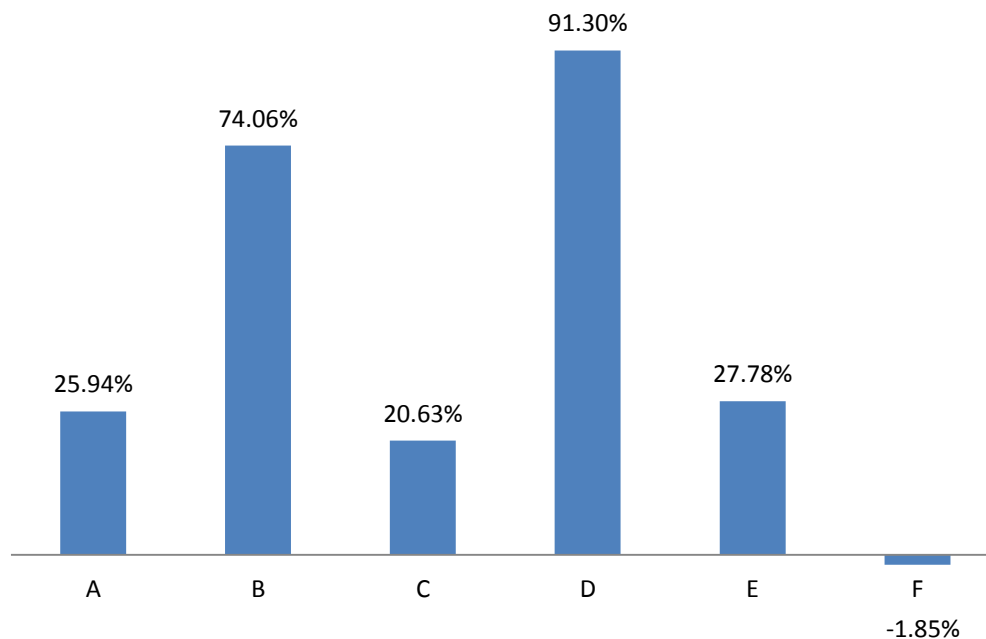




Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Oficinas centrales	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	69	266
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	197	266
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	13	63
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	63	69
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	69	54
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	266	271

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

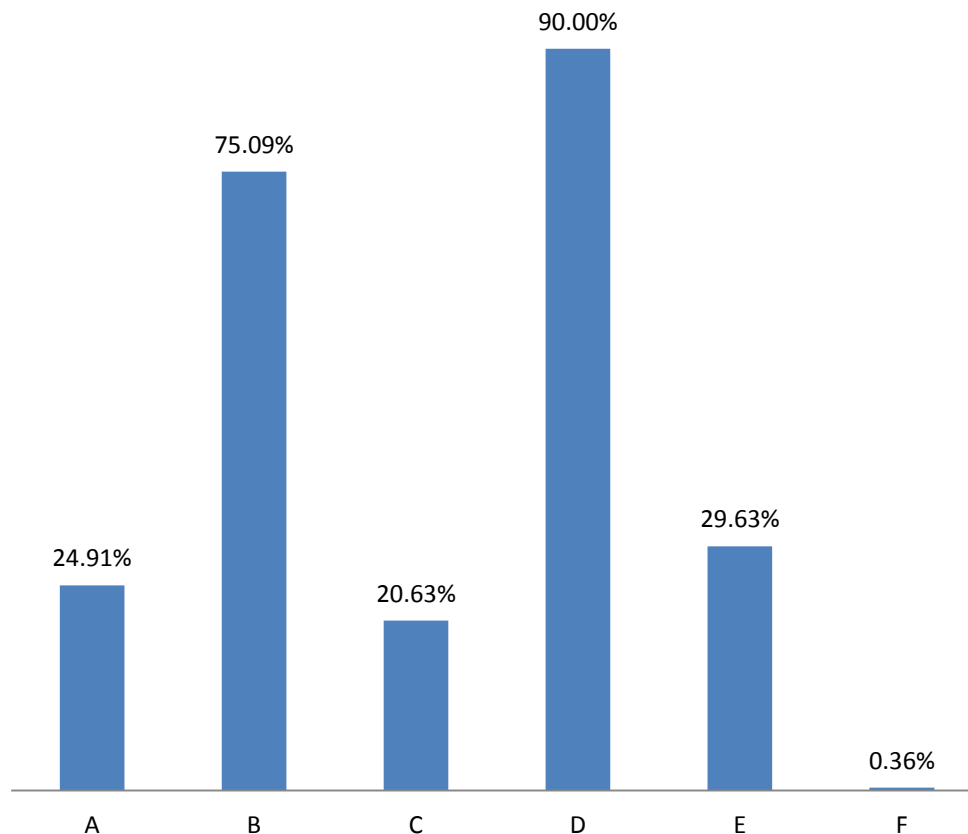




Atención de quejas y orientaciones

Visitaduría Jurídica Metropolitana

INDICADOR		Parámetros Coordinación Jurídica Metropolitana	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	70	281
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	211	281
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	13	63
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	63	70
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	70	54
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	281	280



Indicadores mayo 2016





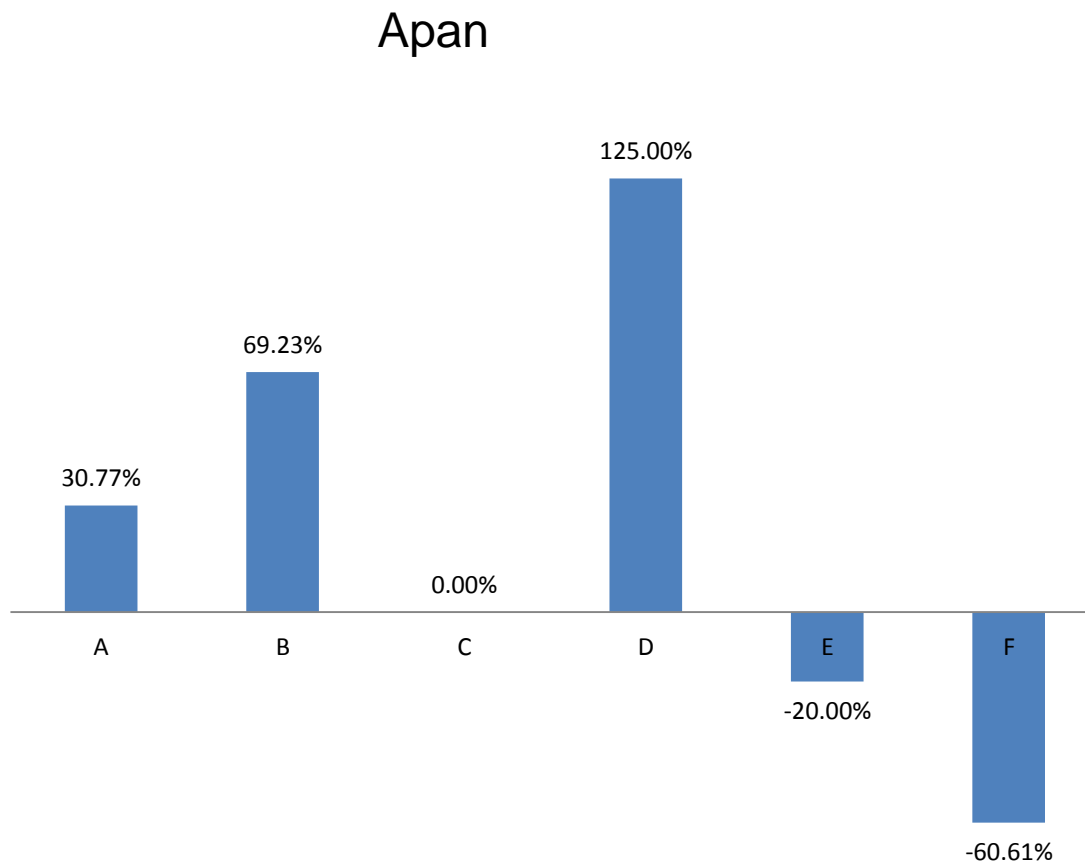
• VISITADURÍA JURÍDICA REGIONAL





Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Apan	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	4	13
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	9	13
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	0	5
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	5	4
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	4	5
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	13	33



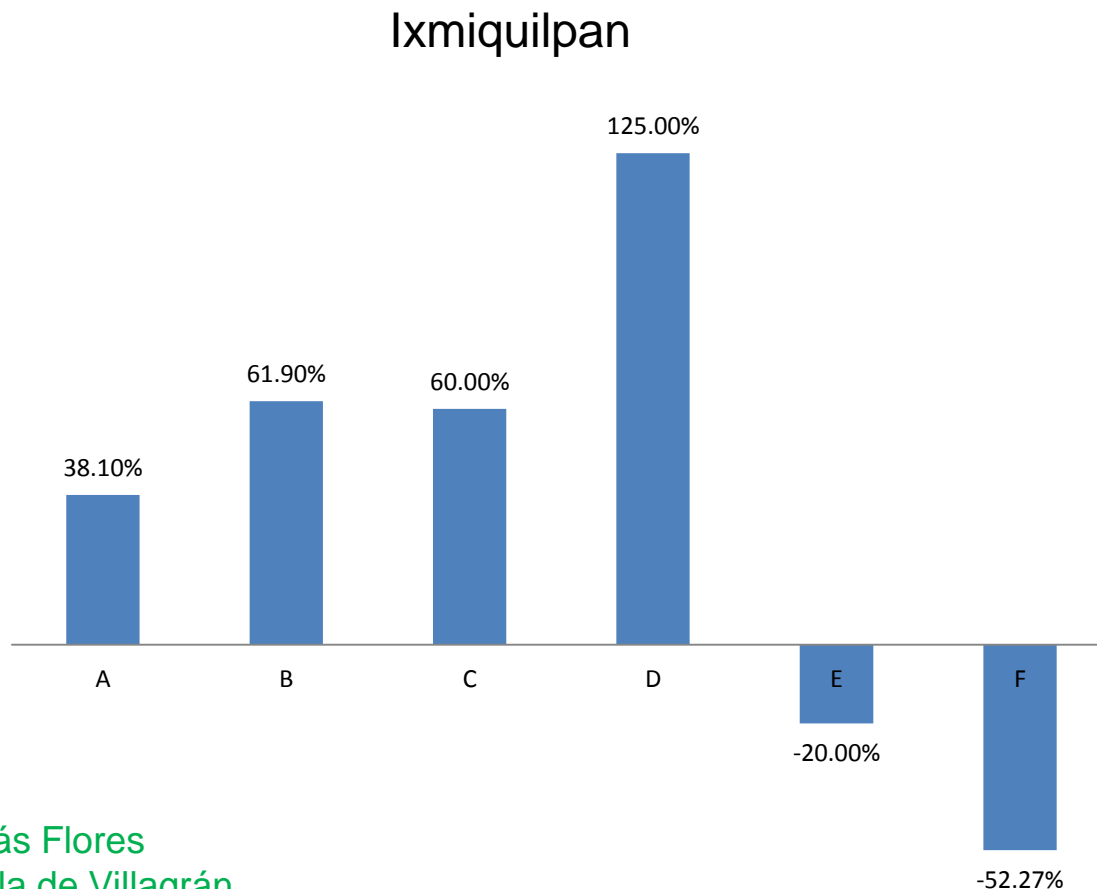
Municipios atendidos:

- Almoloya
- Apan
- Emiliano Zapata
- Tepeapulco
- Tlanalapa



Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Ixmiquilpan	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	8	21
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	13	21
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	6	10
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	10	8
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	8	10
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	21	44



Municipios atendidos:

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

Indicadores mayo 2016

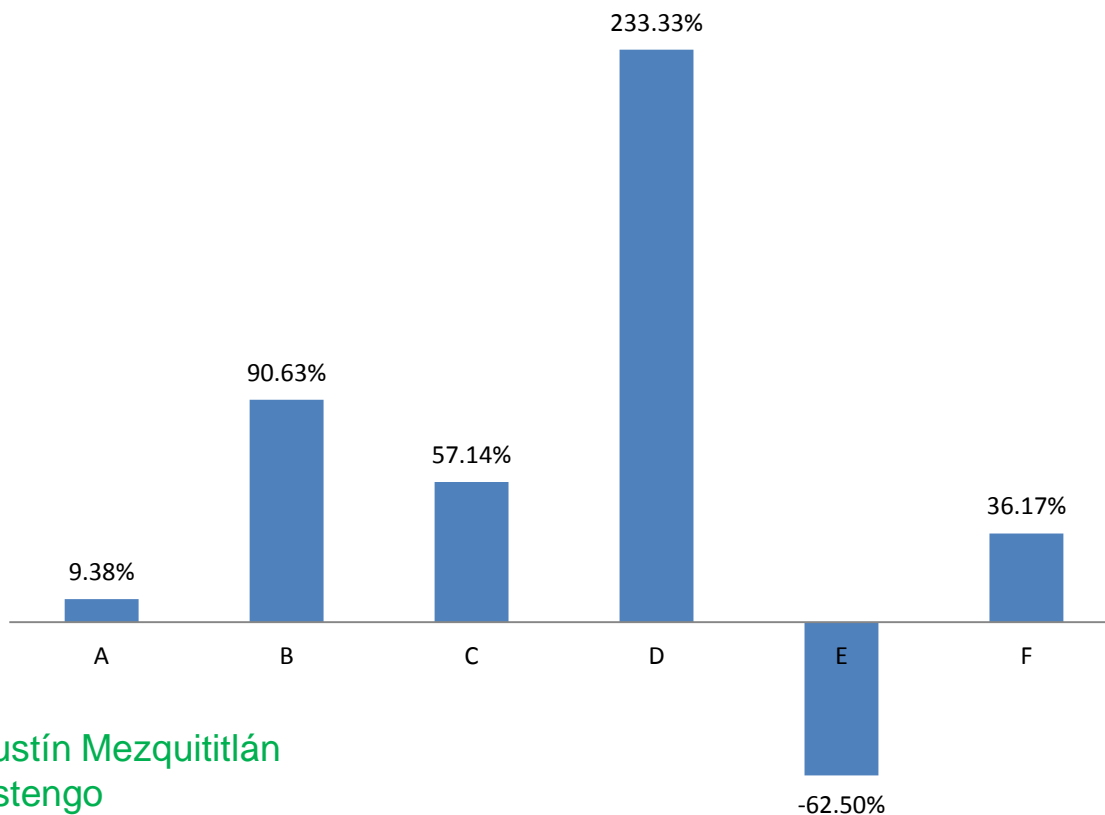




Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Zacualtipán	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	6	64
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	58	64
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	8	14
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	14	6
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	6	16
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	64	47

Zacualtipán



Municipios atendidos:

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

- San Agustín Mezquitlán
- Tlanguistengo
- Tlahuiltepa
- Xochicoatlán
- Zacualtipán

Indicadores mayo 2016

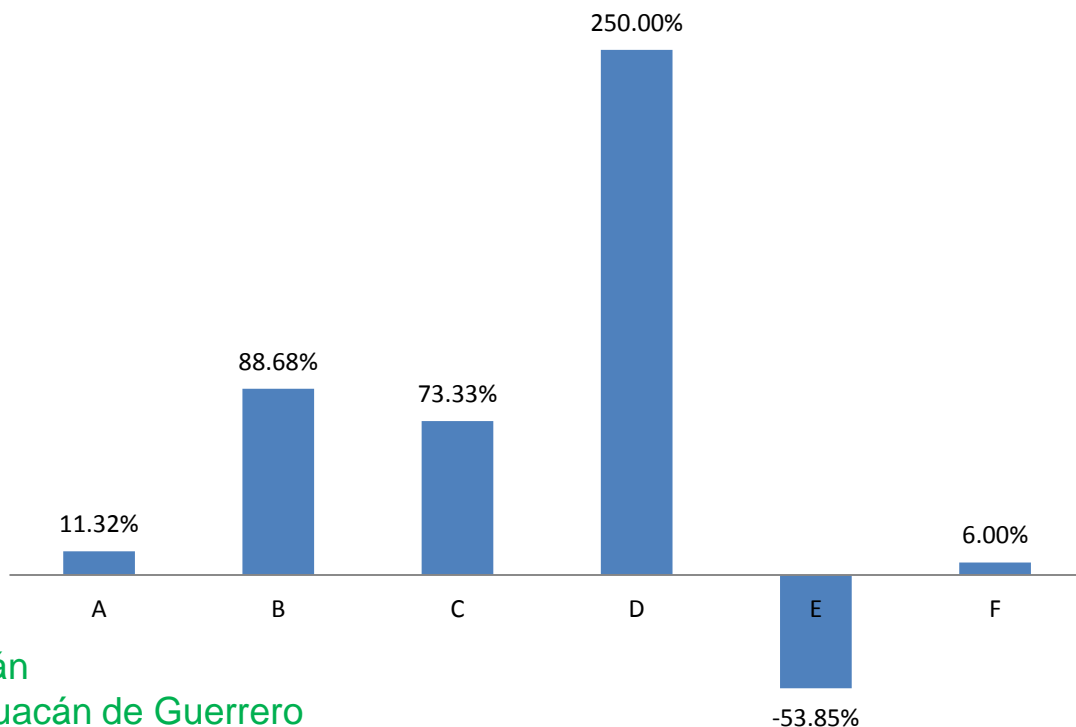




Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Huejutla	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	6	53
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	47	53
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	11	15
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	15	6
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	6	13
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	53	50

Huejutla



Municipios atendidos:

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

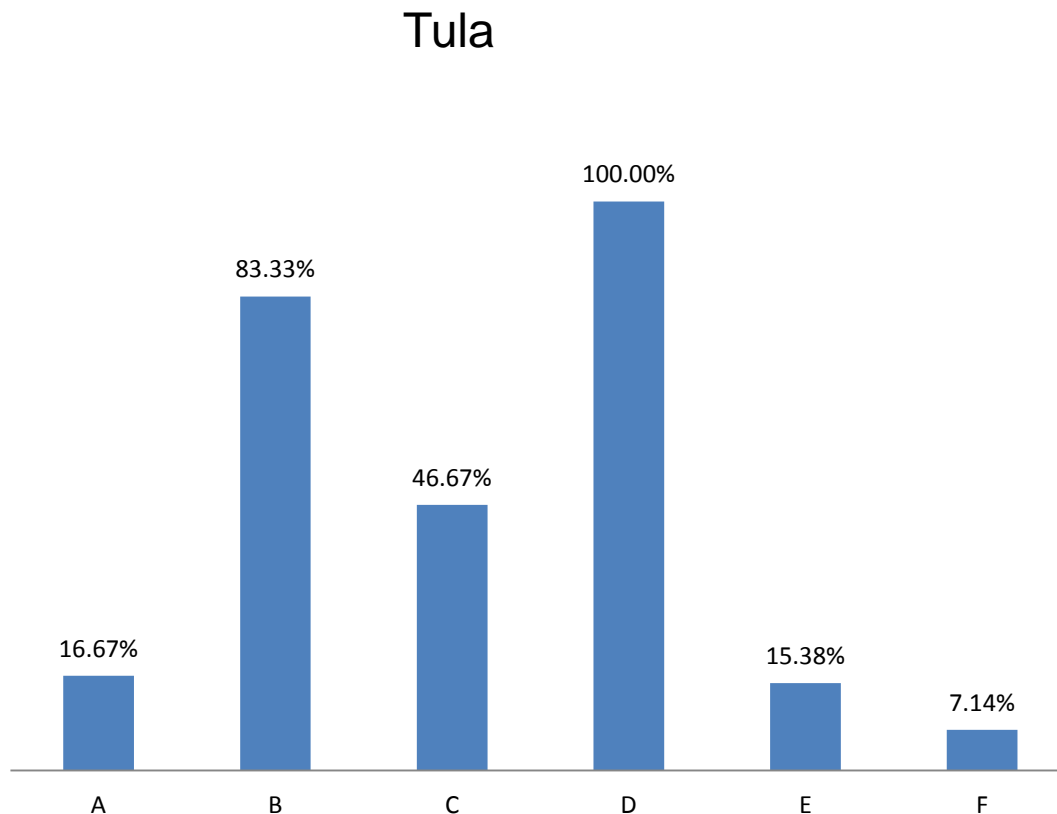
Indicadores mayo 2016





Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Tula	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	15	90
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	75	90
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	7	15
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	15	15
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	15	13
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	90	84



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

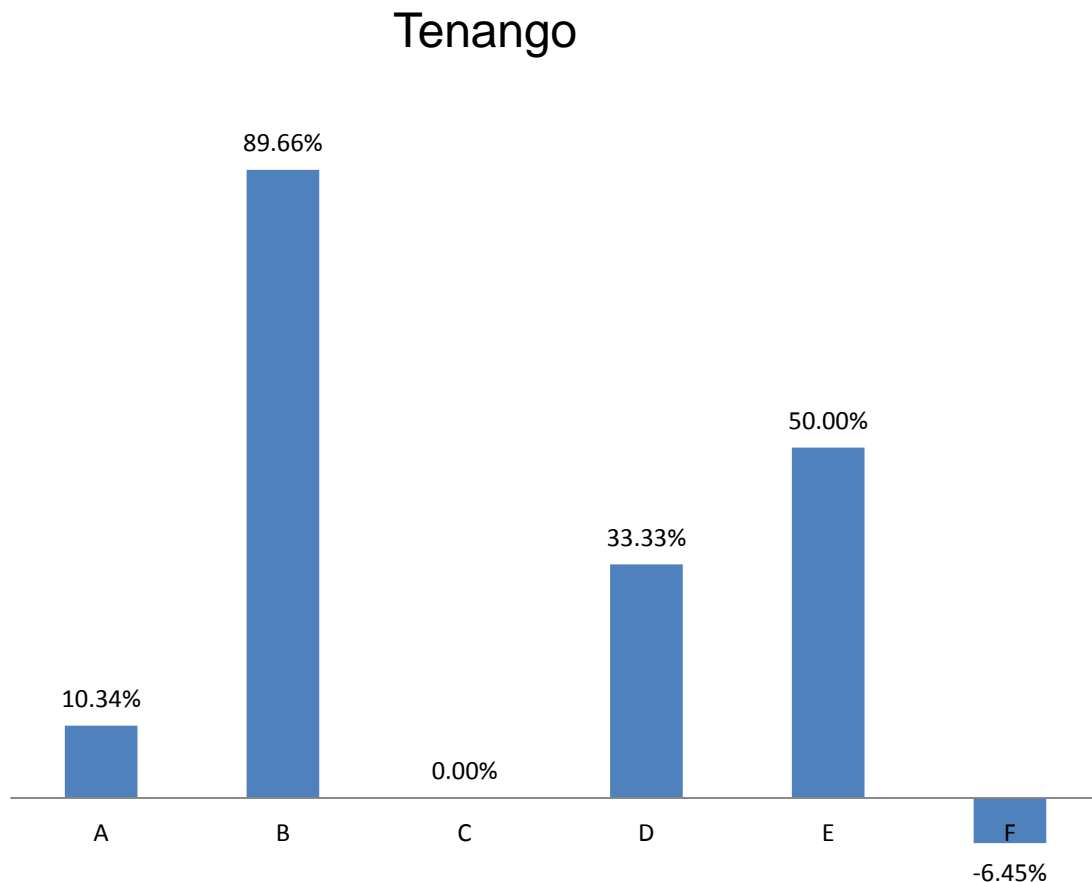
Indicadores mayo 2016





Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Tenango	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	3	29
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	26	29
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	0	1
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	1	3
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	3	2
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	29	31



Municipios atendidos:

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

Indicadores mayo 2016

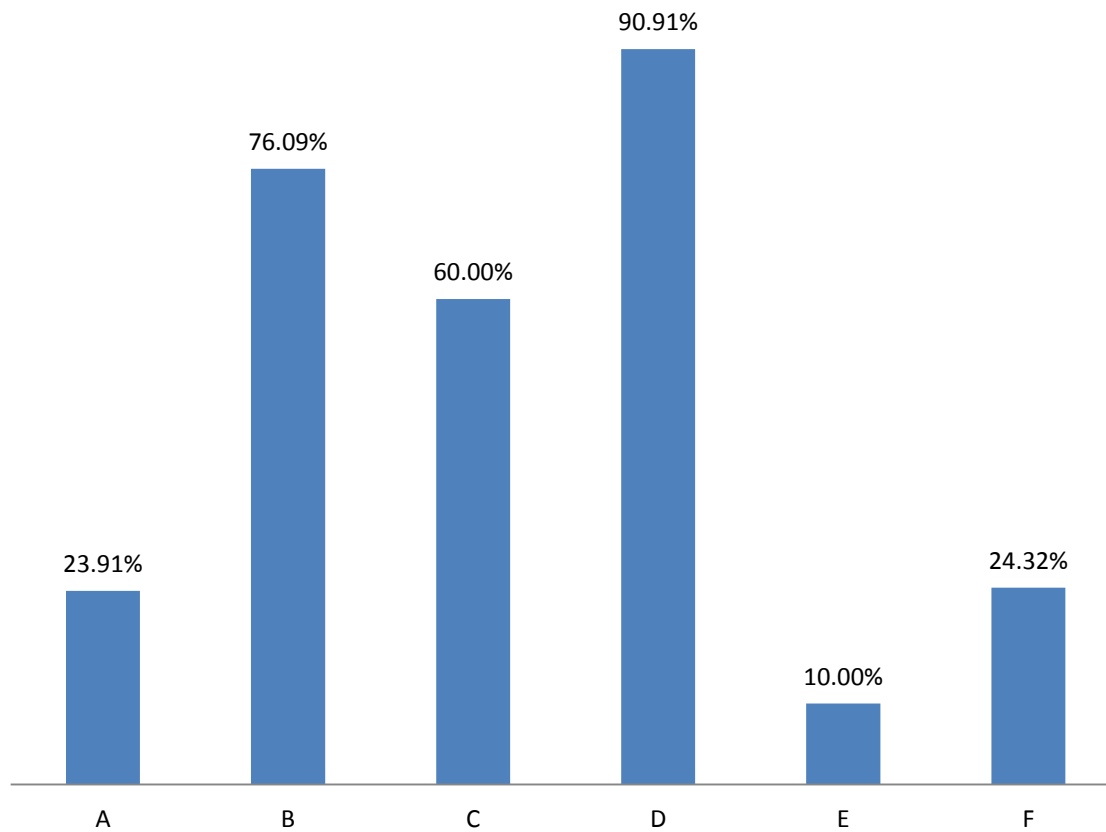




Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Tulancingo	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	11	46
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	35	46
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	6	10
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	10	11
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	11	10
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	46	37

Tulancingo



Municipios atendidos:

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

Indicadores mayo 2016

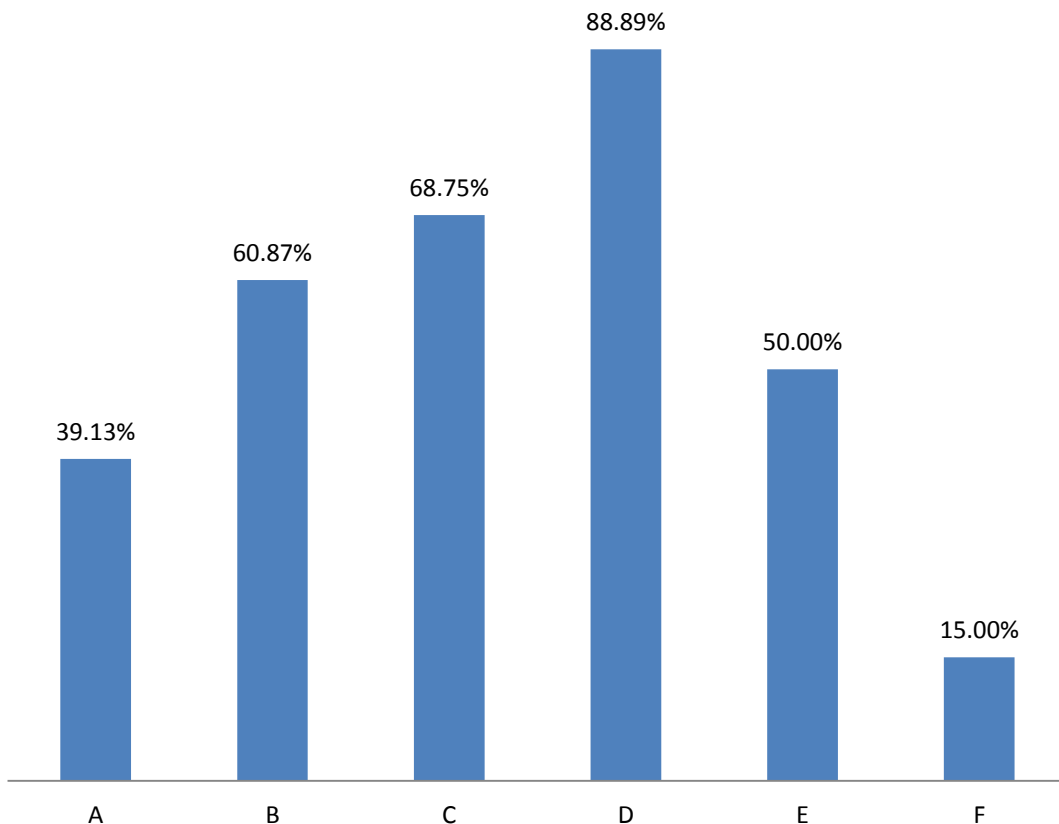




Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Tizayuca	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	18	46
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	28	46
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	11	16
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	16	18
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	18	12
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	46	40

Tizayuca



Municipios atendidos:

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

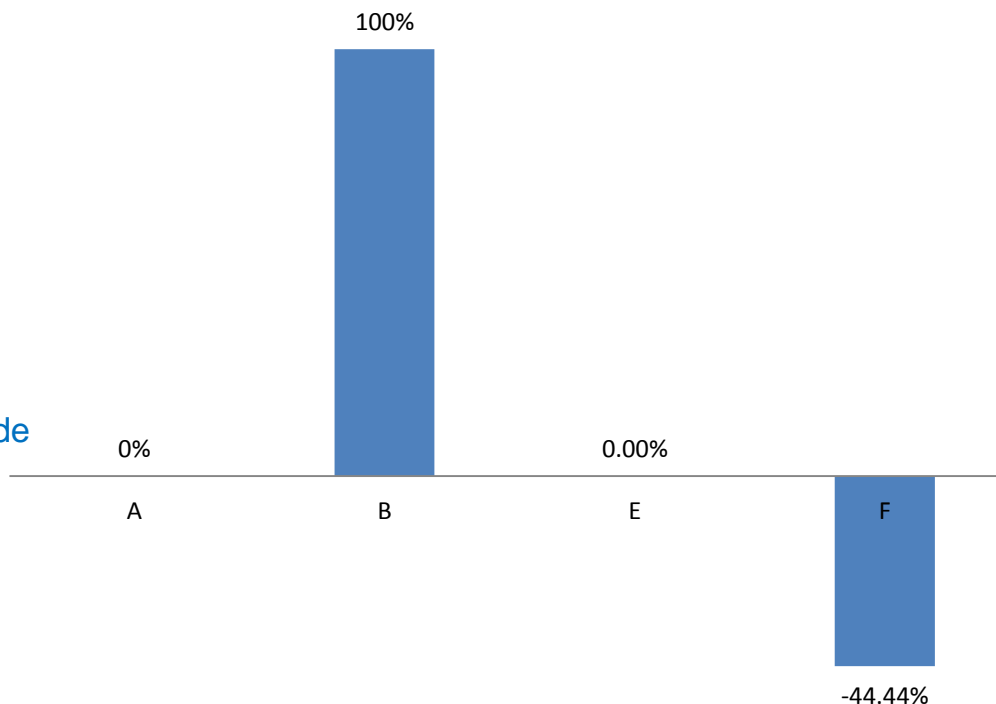


Atención de quejas y orientaciones

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	9

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



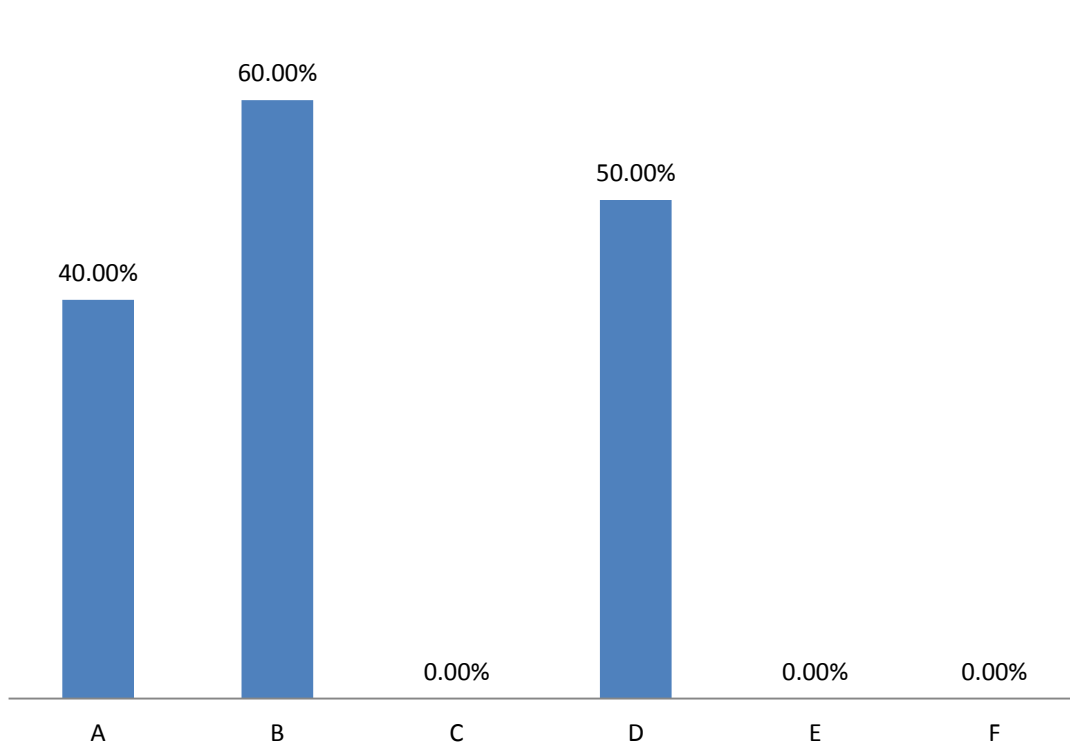
Los municipios visitados de acuerdo a la planeación de las actividades de la Ruta Hidalgo con Derechos fueron: San Felipe Orizatlán y Huazalingo.



Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Jacala de Ledezma		
RELACION ENTRE QUEJAS	A	2		5
RELACION ENTRE ORIENTACIONES	B	3		5
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	0		1
RELACION ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	1		2

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.

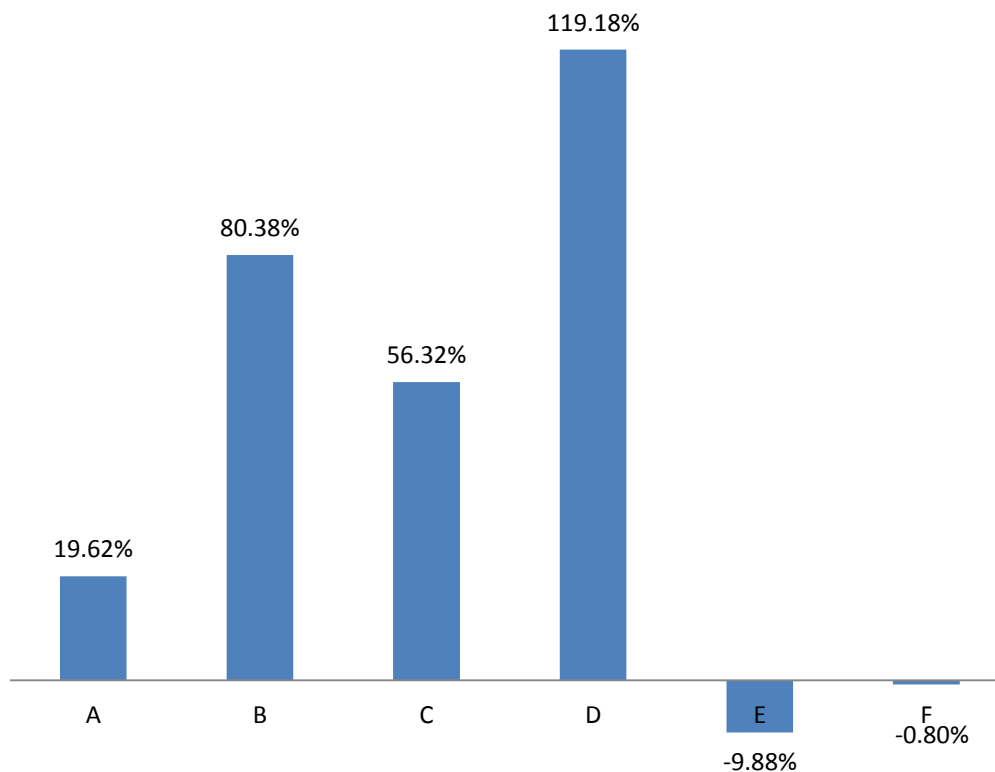




Atención de quejas y orientaciones

Visitaduría Jurídica Regional

INDICADOR		Parámetros Coordinación Jurídica Regional	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	73	372
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	299	372
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	49	87
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	87	73
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	73	81
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	372	375

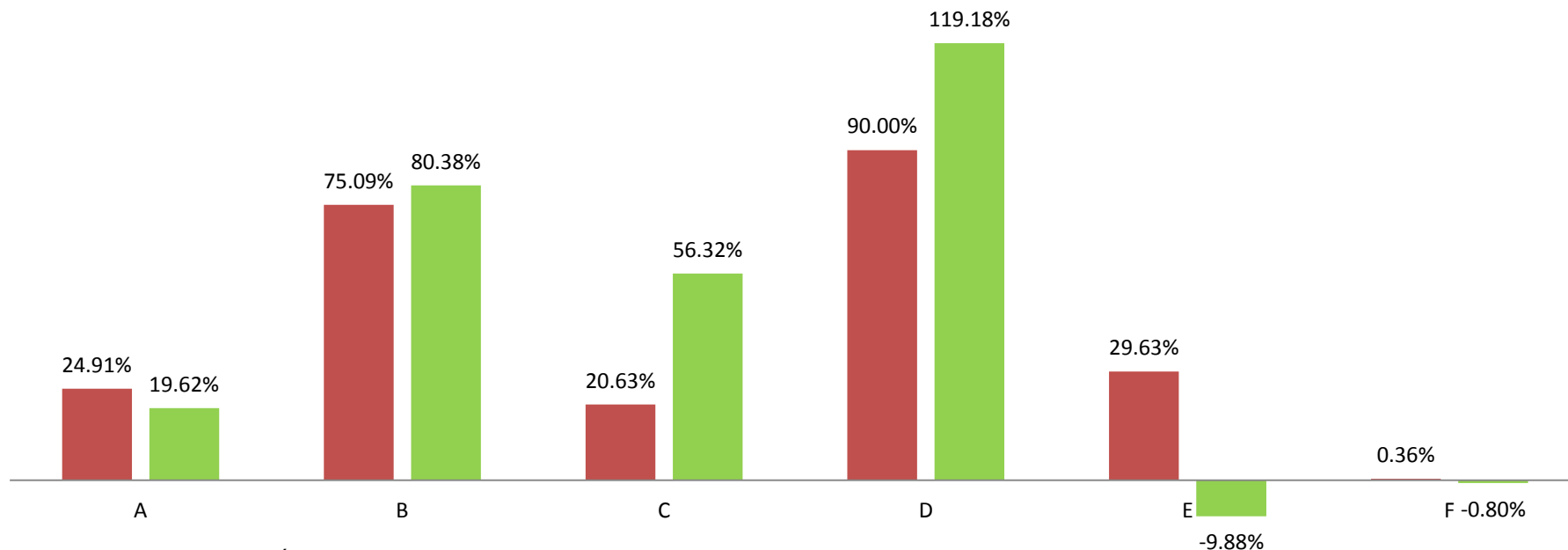




Atención de quejas y orientaciones

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

Indicadores mayo 2016





SECRETARÍA EJECUTIVA

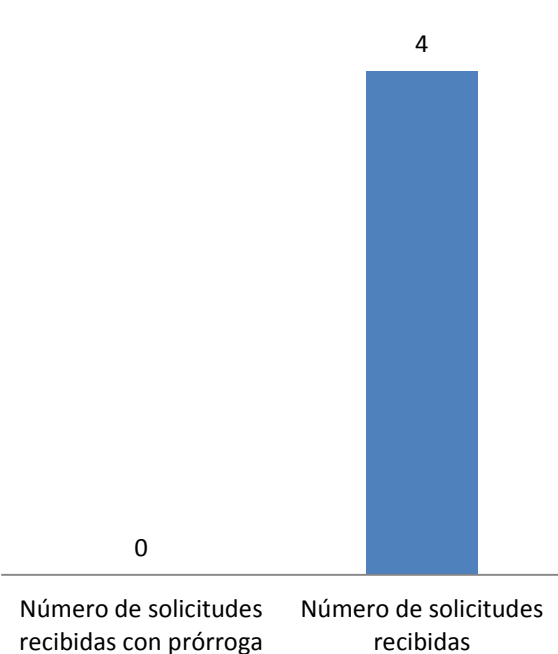


• SOLICITUD DE INFORMACIÓN





Número de solicitudes con prórroga



# Solicitud	Descripción de la solicitud
1	Quejas por violaciones a derechos humanos cometidas por policías con desglose de datos.
2	Número de quejas desde que inició su gestión el actual presidente, así como recomendaciones emitidas.
3	Quejas de indígenas sobre su proceso legal por falta de intérprete.
4	Denuncias por desaparición forzada y tortura de 2010 a la fecha.

Se recibieron 4 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 2 de mayo al 6 de junio 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 horas. del 06 de junio de 2016).



Elaboración de materiales sobre grupos prioritarios especialmente vulnerables

(Del 2 de mayo al 6 de junio 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 horas. del 06 de junio de 2016).



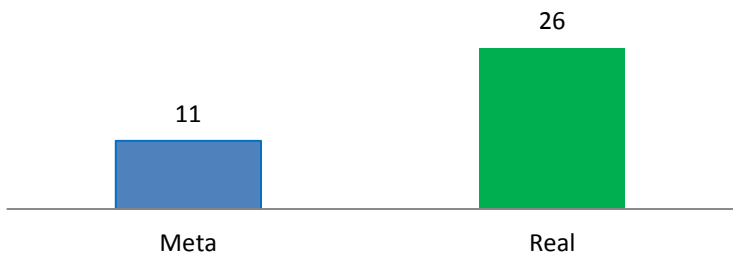


- **PRESENTACIÓN DE OBRA
DE TEATRO GUIÑOL**



Presentación de Obra de Teatro Guiñol

Presentación de Obra de Teatro Guiñol

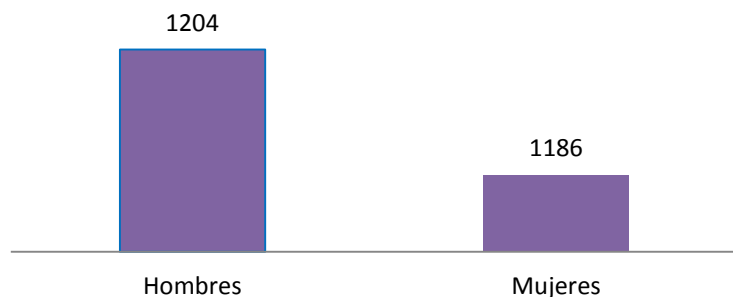


Se tiene como meta realizar 11 presentaciones de obra de teatro Guiñol, y se realizaron 26, por lo que se obtiene un indicador del 236%.

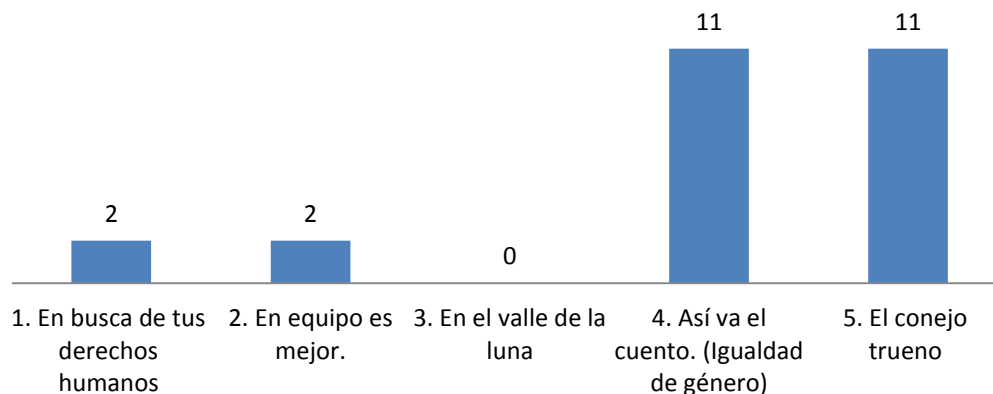
Se obtuvo un promedio de asistencia de 92 personas, considerando que se llevaron a cabo 26 presentaciones, con 2,390 asistentes.

Total de horas persona: 2,390

Asistentes



Obras de Teatro Guiñol por tema





• BOLETINES





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 **“Boletines”**, quedará suspendido durante el tiempo que comprendan las campañas electorales locales, hasta la conclusión de la respectiva jornada electoral (aplica hasta las 00:01 horas. del 06 de junio de 2016).



• BOLETINES PUBLICADOS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN





Boletines publicados en medios de comunicación

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 **“Boletines publicados en medios de comunicación”**,_quedará suspendido durante el tiempo que comprendan las campañas electorales locales, hasta la conclusión de la respectiva jornada electoral (aplica hasta las 00:01 horas del 06 de junio de 2016).

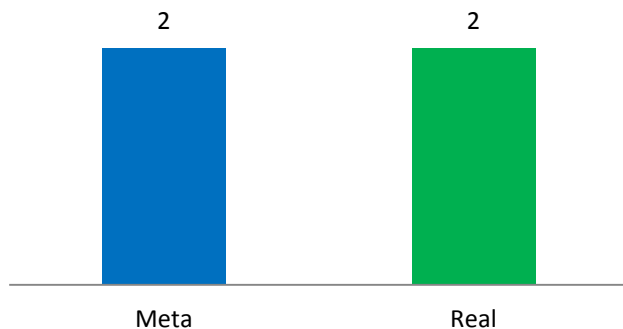




• PROGRAMA “SEÑAL HUMANA”



Programa “Señal Humana”



Direcciones web:

- www.youtube.com/watch?v=bUQ_aTa1Sns
- www.youtube.com/watch?v=OKS8TmDgXml

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

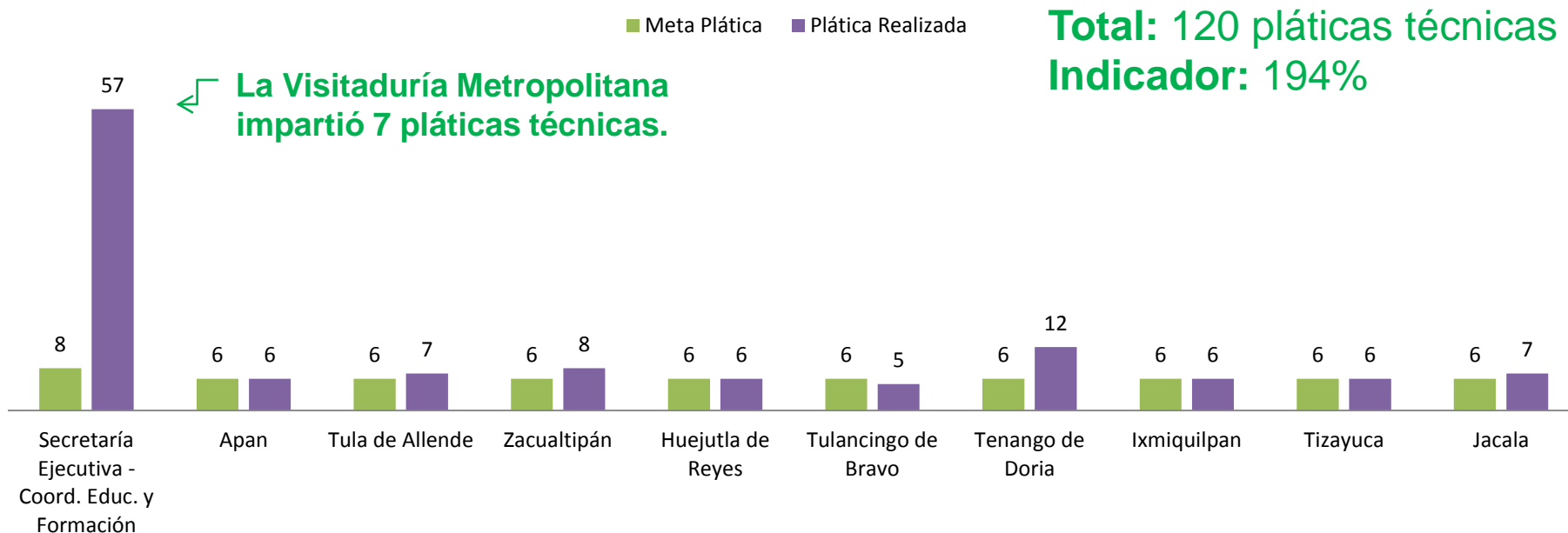


SECRETARÍA EJECUTIVA Y VISITADURÍAS REGIONALES





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

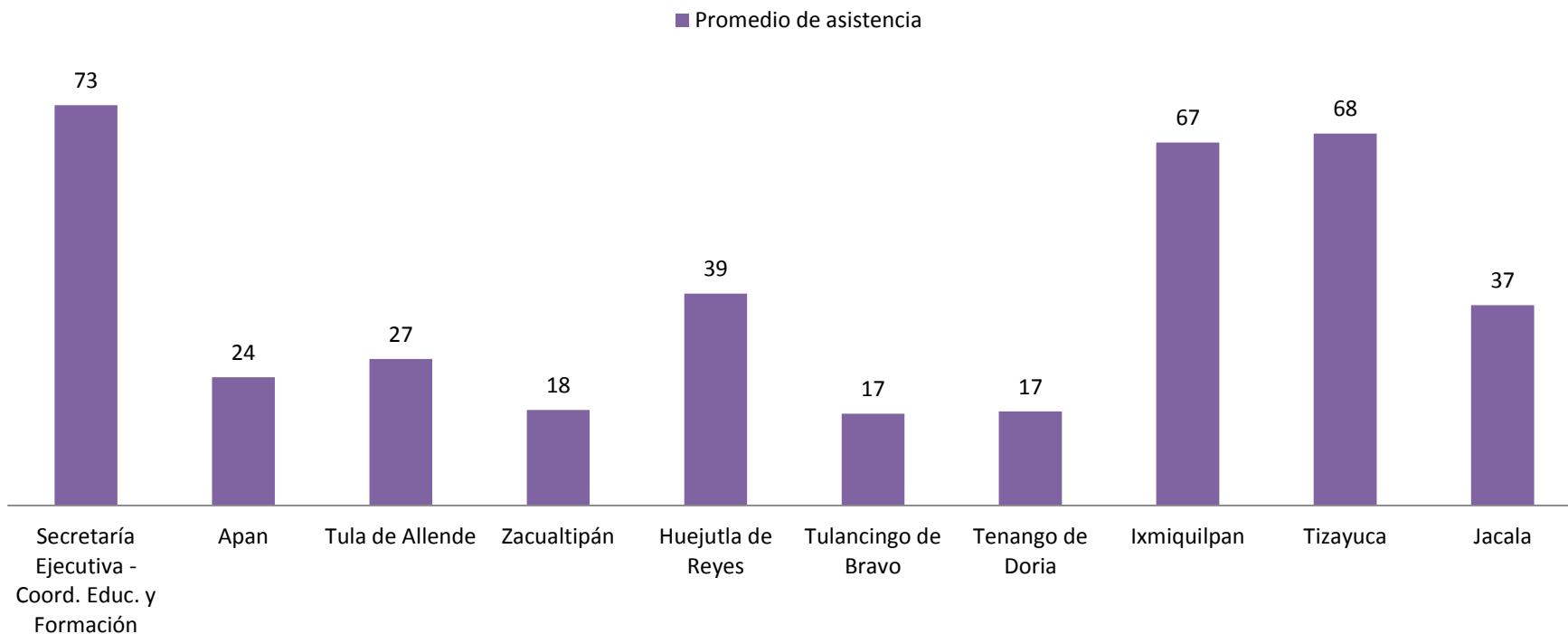


Cumplimiento de metas:

- **Superaron:** Coordinación de Educación y Formación, Tula, Zacualtipán, Tulancingo, Tenango de Doria y Jacala.
- **Cumplieron:** Apan, Huejutla, Ixmiquilpan y Tizayuca.
- La Visitaduría de Tulancingo no cumplió con el indicador mensual debido a que fueron canceladas 2 pláticas por la institución solicitante, situación ajena a la CDHEH.



Promedio de asistencia de Pláticas Técnicas



Se obtuvo un promedio de asistencia de 52 personas, considerando que se llevaron a cabo 120 pláticas técnicas, con 6,238 asistentes.

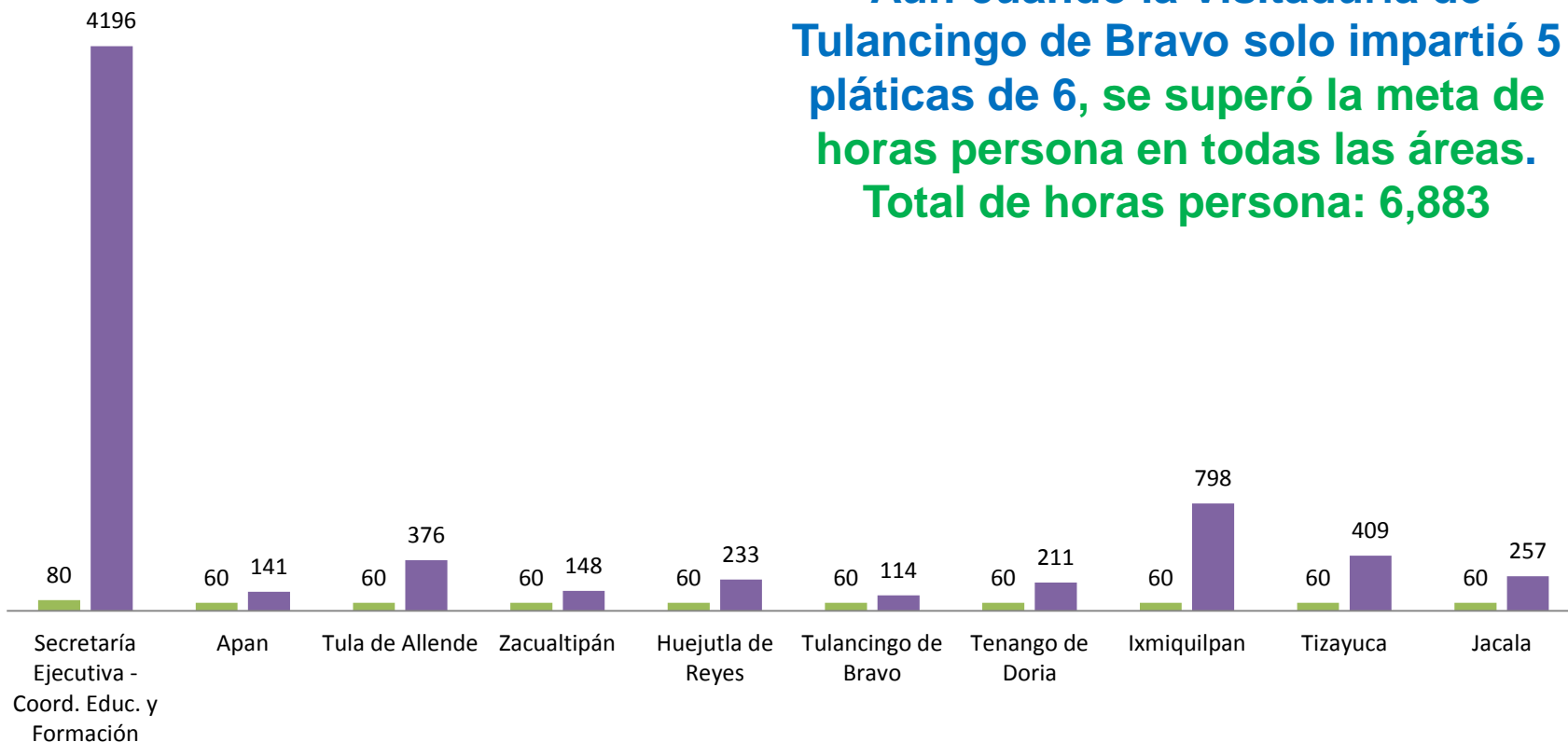
6,238 asistentes, 3,186 fueron hombres y 3,052 mujeres.





Meta Horas Persona – Prácticas Técnicas

■ Meta Horas Persona ■ Horas Persona-Real



Aún cuando la Visitaduría de Tulancingo de Bravo solo impartió 5 prácticas de 6, se superó la meta de horas persona en todas las áreas. Total de horas persona: 6,883





DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



- **CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA DE
CAPACITACIÓN**



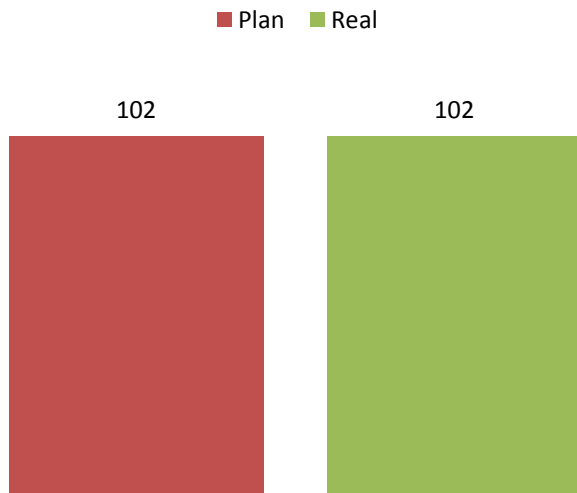
Cumplimiento al Programa de Capacitación

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	Conferencia "Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad"	Mandos Medios	34	3	A		X

Se llevó a cabo el 31 de mayo de 2016, en el Auditorio "Jesús Ángeles Contreras" Tribunal Superior de Justicia.

Horas persona de Capacitación



Se cumplió con el programa de Capacitación al 100%.

Total:

- **Horas persona de capacitación: 102**
- **Participantes: 34**

Conferencia "Convencion sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad"



- **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%



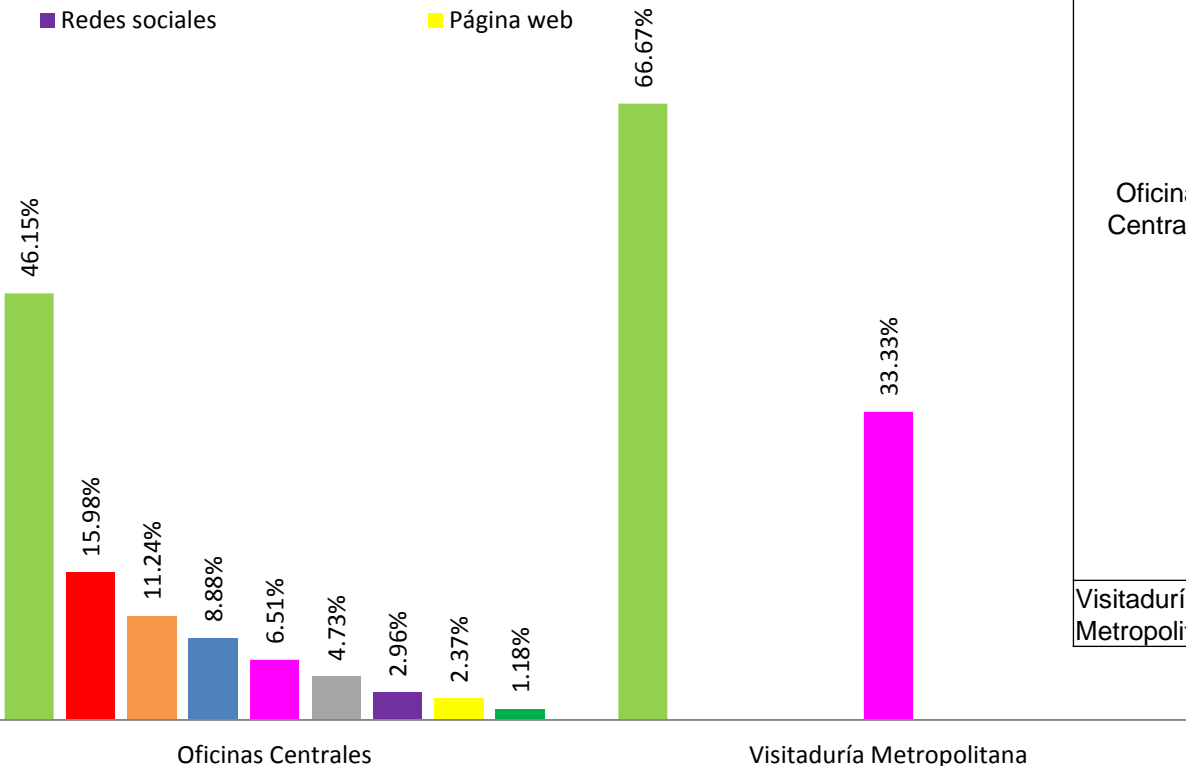


Satisfacción de las y los usuarios

¿Cómo se enteró de los servicios de esta Comisión?

Visitaduría Jurídica Metropolitana

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



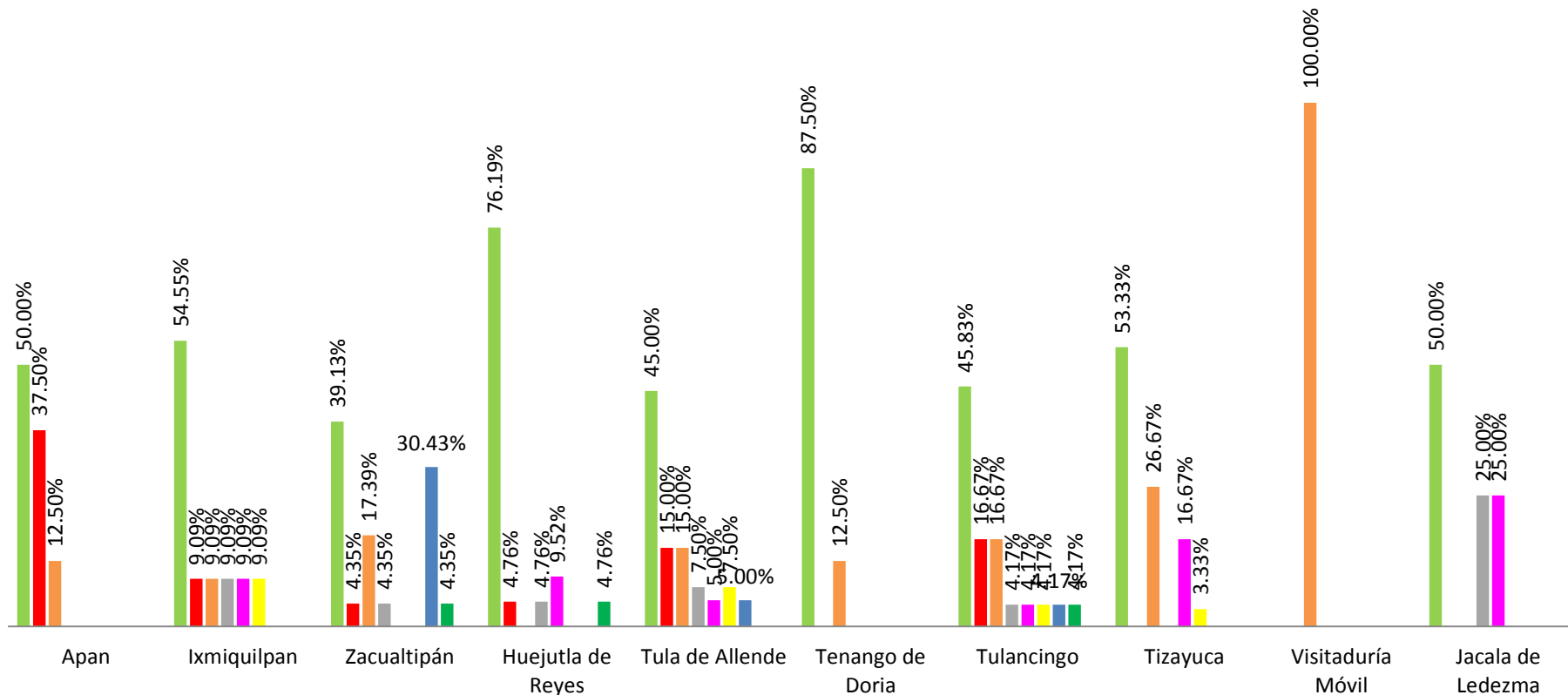
ÁREA	COMO SE ENTERÓ DE LA CDHEH	¿CUÁL?
Oficinas Centrales	Institución pública	DIF
		IMSS
		Instituciones educativas
		Ministerio Público
		Presidencia Municipal
		Seguro público
		Universidad
	Otro	Abogado/a
		Anuncio
		Camionetas
		Conoce a la CDHEH
		Diario en línea Voz Pópuli
		En el trabajo
		Pasaba por la calle
Visitaduría Metropolitana	Institución pública	No se indica



¿Cómo se enteró de los servicios de esta Comisión?

Visitaduría Jurídica Regional

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





Satisfacción de las y los usuarios

ÁREA	COMO SE ENTERÓ DE LA CDHEH	¿CUÁL?
Apan	Otro	Anuncio
Ixmiquilpan	Institución pública	No se indica
	Otro	Pasaba por la calle
Zacualtipán	Otro	Presidencia Municipal
		Acudió a Pachuca
		Anuncio
		Pasaba por la calle
Huejutla de Reyes	Institución pública	Presidencia Municipal
Tula de Allende	Institución pública	Instancia de la mujer, Atotonilco
		Instancia de la mujer, Atotonilco
		Justicia Alternativa
		Seguridad Pública Municipal
	Otro	Abogado/a
		Preguntando
		Vive cerca
		Ya había acudido antes

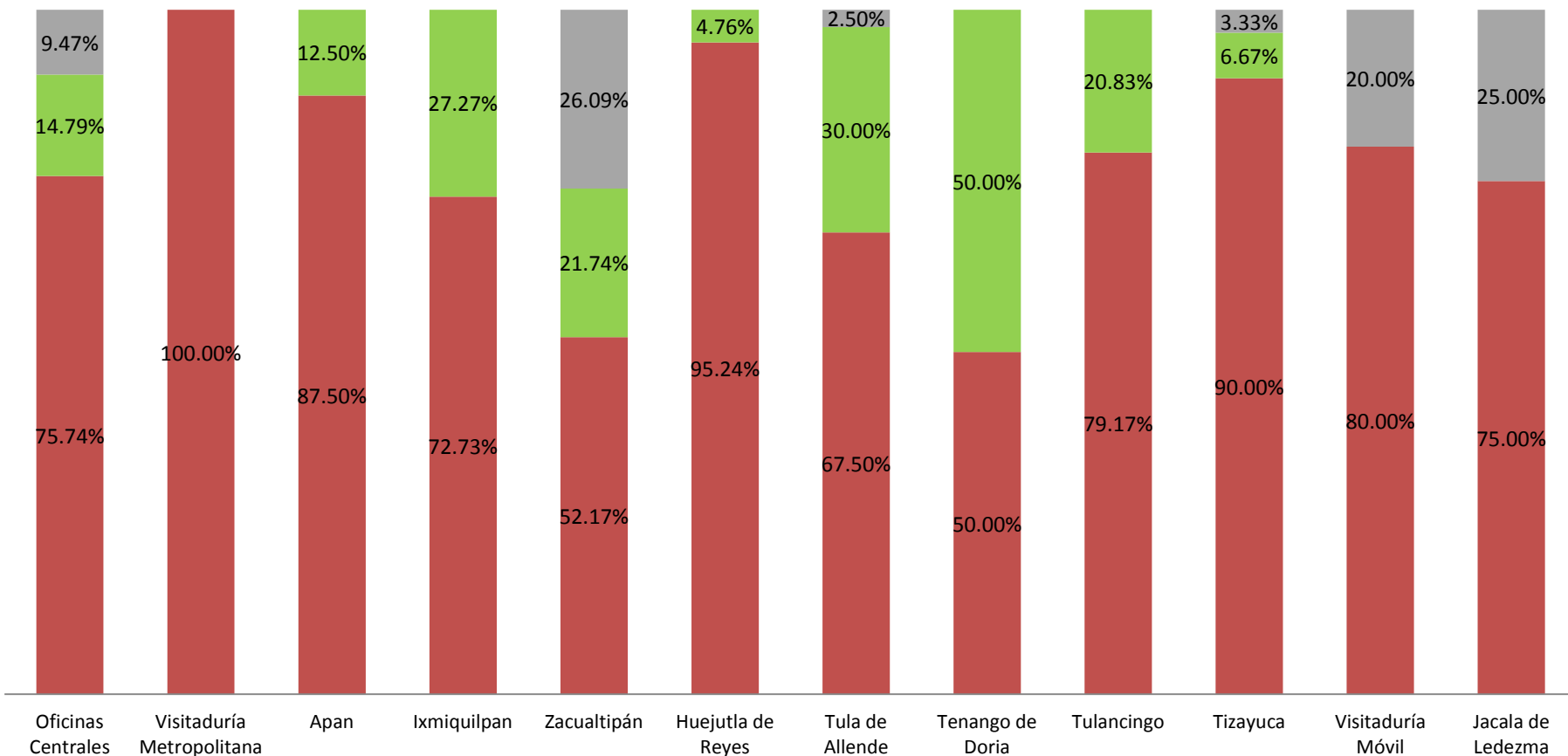
ÁREA	COMO SE ENTERÓ DE LA CDHEH	¿CUÁL?
Tenango de Doria	Otro	Pasaba por la calle
Tulancingo	Otro	Institución pública
		Compañero/a de trabajo
		REPAEVE (Prevención, Atención y Erradicación de la Violencia Escolar en el Estado)
		Vive cerca
		Ya había acudido antes
Tizayuca	Institución pública	No se indica
		Conciliador
	Otro	Folleto
Visitaduría Móvil	Otro	Madre
Visitaduría Móvil	Otro	Ruta Hidalgo con Derechos
Jacala de Ledezma	Institución pública	No se indica



Satisfacción de las y los usuarios

¿ Es la primera vez que acude a esta Comisión?

■ si ■ no ■ Sin contestar



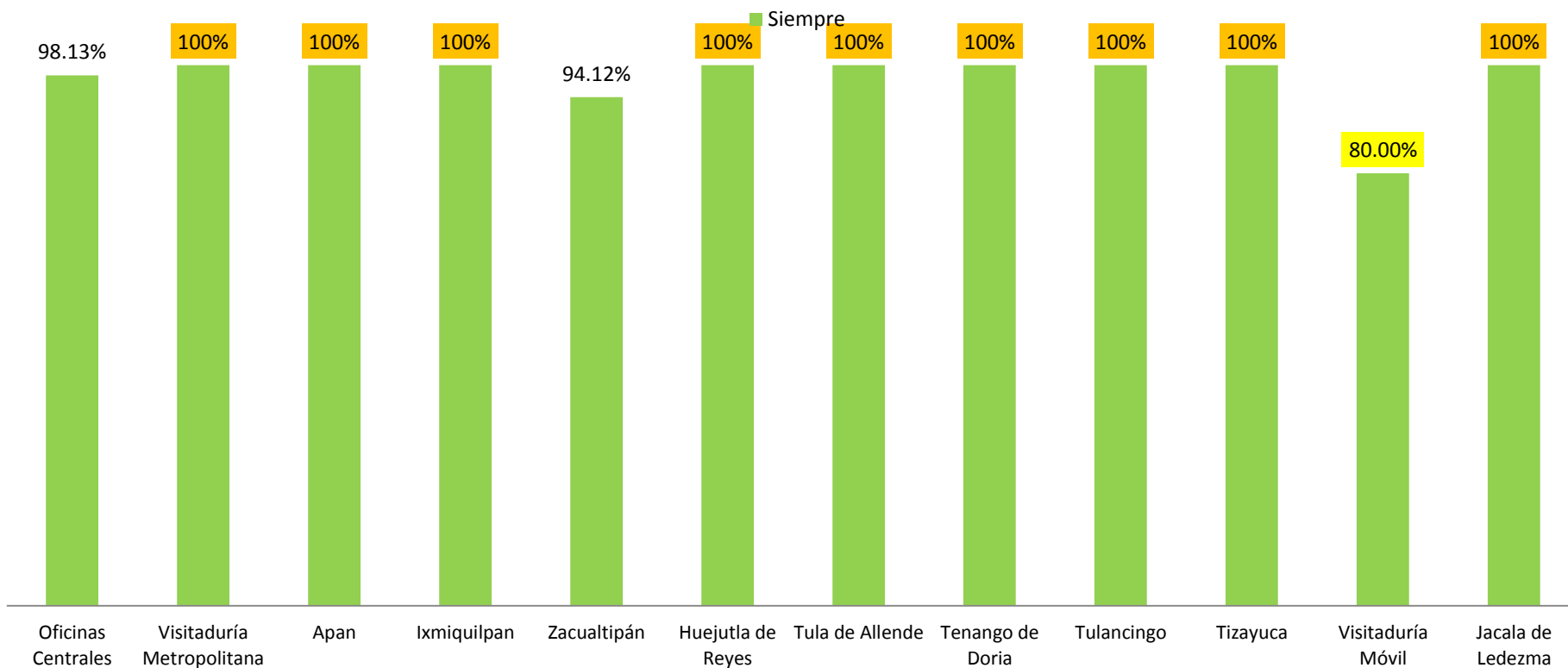
Indicadores mayo 2016





Satisfacción de las y los usuarios

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



Se cumplió con la meta del 80% en todas las áreas de la CDHEH.
Calificación mínima de 80% 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 mayo 2016





Satisfacción de las y los usuarios

Calificación de la atención del personal de recepción

93.17%



Muy buena

Calificación final: **96.28%**

3.11%

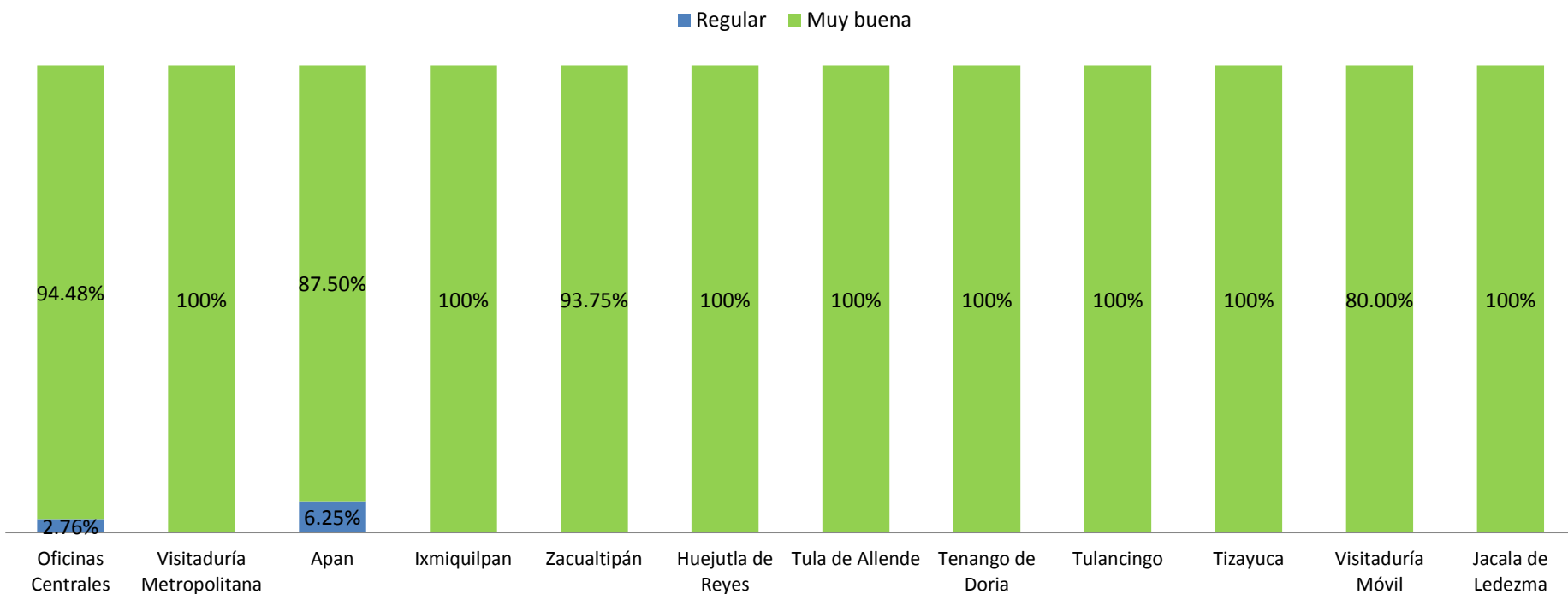


Regular

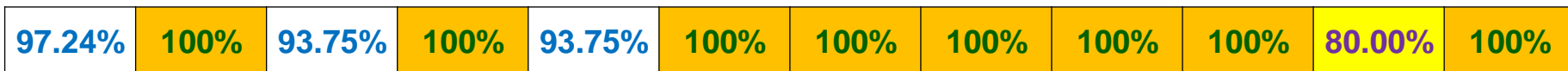


Satisfacción de las y los usuarios

Calificación de la atención de la o el abogado



Calificación por área:

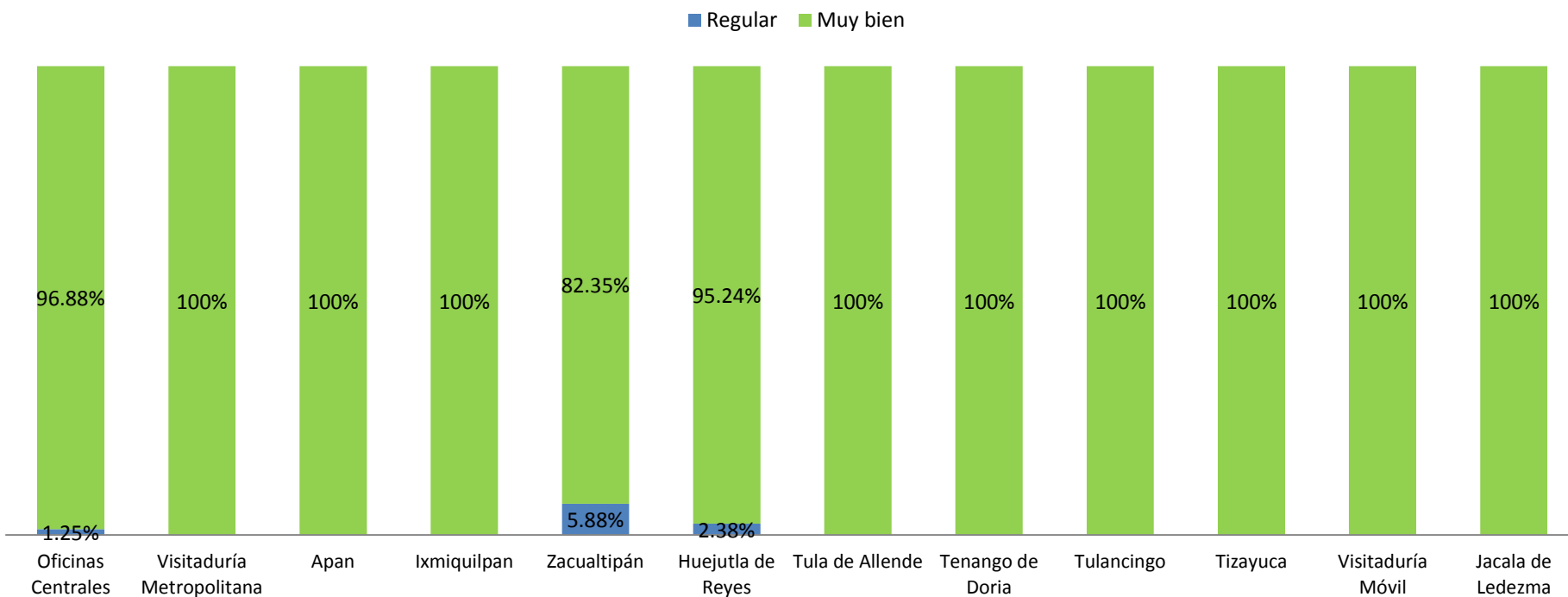


Se cumplió con la meta del 80% en todas las áreas de la CDHEH.
Calificación mínima de 80% y máxima de 100%.

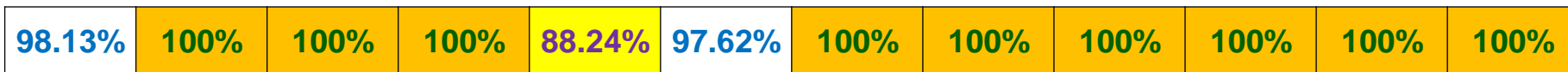


Satisfacción de las y los usuarios

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



Calificación por área:



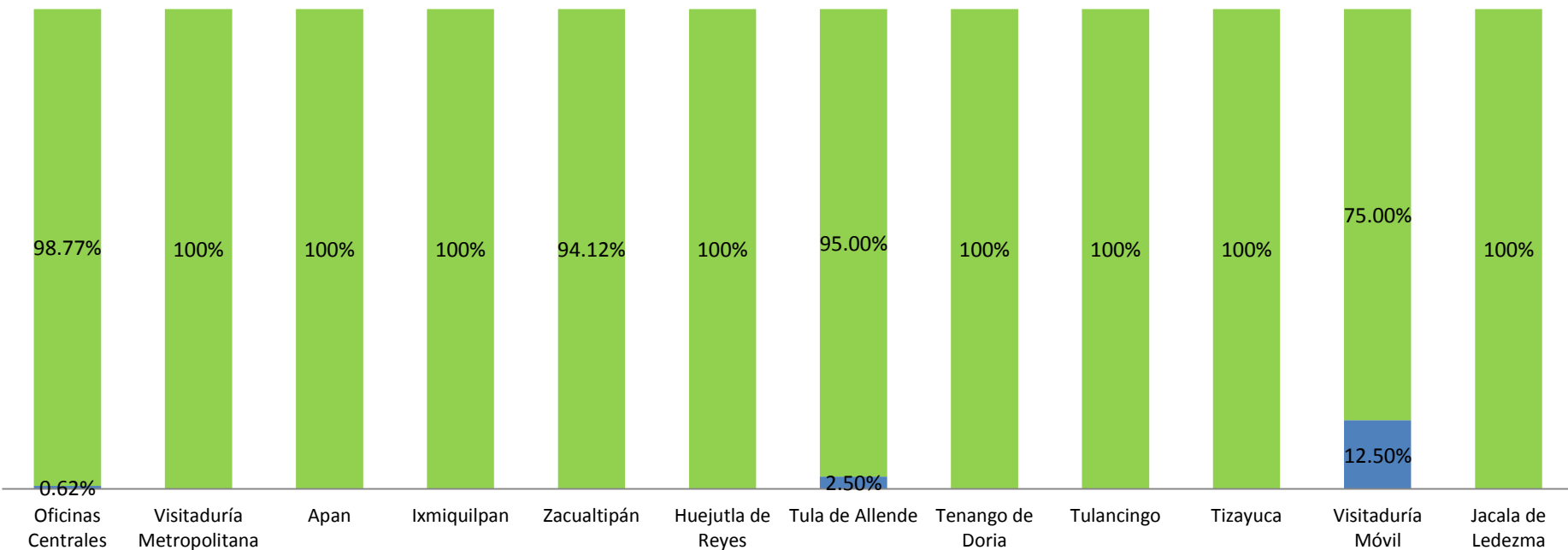
Se obtuvo una calificación mayor del 80% en todas las áreas de la CDHEH.
Calificación mínima de 88.24% y máxima de 100%.



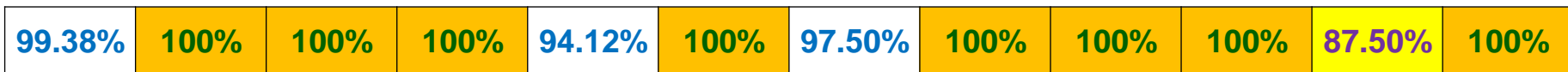
Satisfacción de las y los usuarios

Calificación de la limpieza en las instalaciones

■ Regular ■ En buen estado



Calificación por área:



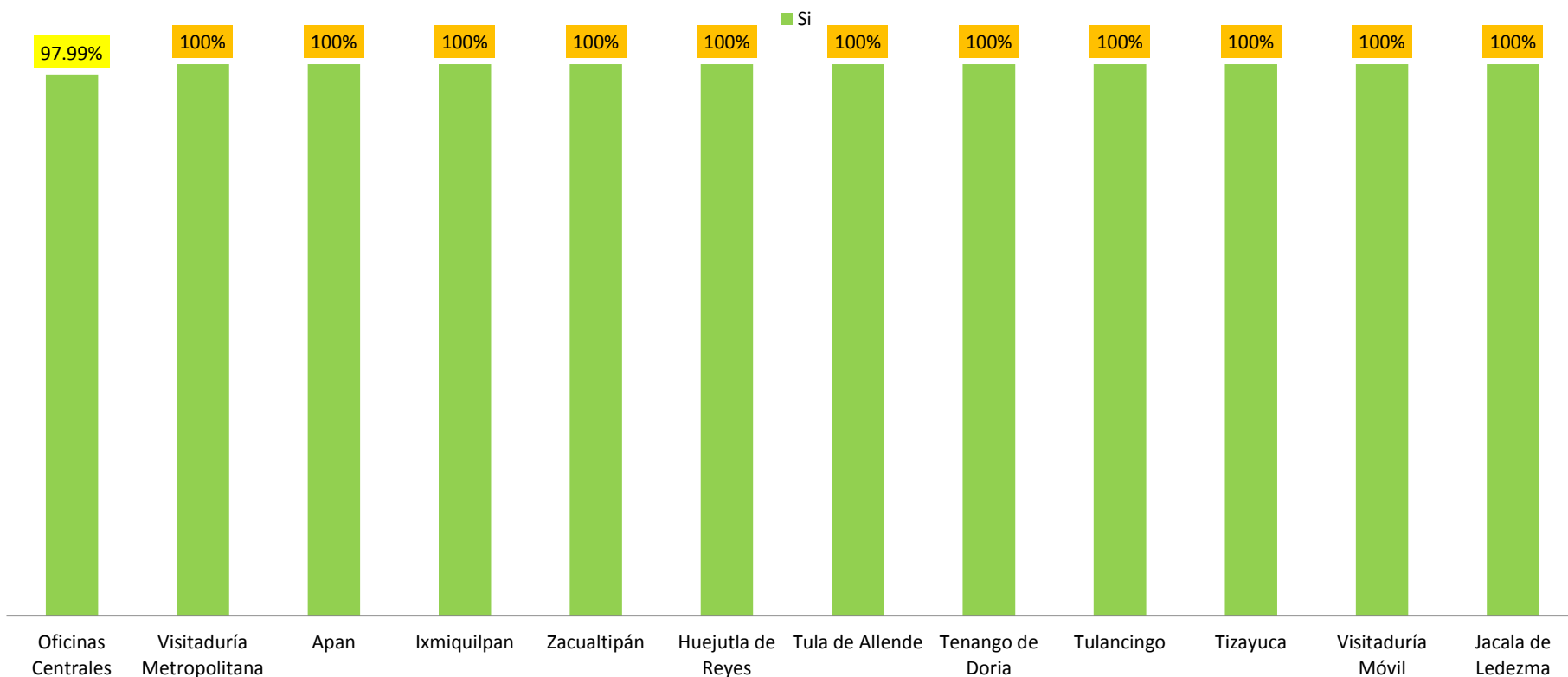
Se obtuvo una calificación mayor del 80% en todas las áreas de la CDHEH.
Calificación mínima de 87.50% y máxima de 100%.





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 97.99% 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 mayo 2016





Satisfacción de las y los usuarios

Comentarios

Oficinas Centrales
Agradece la atención y ayuda de la Lic. Claudia Mejía Osorio. Felicidades
Agradece la ayuda recibida
Agradecen la atención y el tiempo del Lic. Alán Aguilar Ángeles
Aprecia la amabilidad del personal
Aprecia la atención y rapidez
Aprecia la disposición del personal
Aunque la o el usuario no obtuvo lo que esperaba, se retira contento con la atención recibida
Bendiciones al personal de la CDHEH
Buena atención
El espacio para la atención de las y los usuarios son muy pequeños (oficina del Lic. Hugo Rubén Hernández Martínez)
El Lic. Alán Aguilar Ángeles es muy amable, claro y preciso; le proporcionó una buena atención
El Lic. Alán Aguilar Ángeles es una persona muy amable y humana
El Lic. Hugo Rubén Hernández Martínez fue muy específico
El Lic. Ismael Montaña Hernández es una excelente persona
El o la usuaria se retira molesta. Atendió la Lic. María Margarita Camacho Arteaga, el 12 de mayo de 2016, 9:26 horas
El personal es bueno
El personal fue muy amable y profesional, atendió la Lic. Adabella Roldán Fuentes y la Lic. Diana Karina Zacatenco Luna
Excelente atención
Excelente atención de la Lic. María Margarita Camacho Arteaga
Existe la disposición del personal para atender
Felicitaciones a la Lic. Karina Islas Márquez, es muy buena
Gracias por escuchar a las personas necesitadas
La atención fue oportuna, gracias
La atención de la Lic. Adabella Roldán Fuentes, así como del Lic. Pascual Mendoza Miguel fue excelente

La atención de la Lic. Karina Islas Márquez fue amable y con respeto
La atención de la Lic. Karina Islas Márquez fue atenta y respetuosa
La atención de la Lic. Karina Islas Márquez fue respetuosa
La atención del Lic. Pascual Mendoza Miguel fue agradable y profesional
La atención fue rápida
La atención fue satisfactoria
La atención proporcionada fue con respeto
La explicación fue clara
La Lic. Diana Gabriela Gascón Villagrán y la Lic. Elizabeth Bardales Rivera fueron muy amables
La Lic. Elizabeth Bardales Rivera fue muy clara; el personal es humano, escuchan, atienden y buscan solución
La Lic. Irma Mejía Barrón está muy bien capacitada
La o el usuario agradece la atención e información proporcionada para hacer valer sus derechos
La o el usuario califica como insatisfecho por el servicio recibido; indica que no encontró solución a su problemática. Atendió e Lic. Ismael Montaña Hernández (25 de mayo de 2016, 13:43 horas)
La o el usuario califica sus dudas como no aclaradas e insatisfecho con el servicio recibido, ya que le dijeron que en 8 días volviera. Atendió el Lic. Hugo Rubén Hernández Martínez. Menciona además que existió falta de ética por parte del personal de recepción. Atendió la Lic. Adabella Roldán Fuentes. Fecha de atención: 24 de mayo de 2016, 12:30 horas
La o el usuario se retira molesto, no completa la encuesta. Atendió la Lic. Ana Laura López Tapia (25 de mayo de 2016, 14:17 horas)
Las dudas fueron aclaradas
Promover la difusión de los derechos humanos
Se va desmoralizada, recibió una respuesta negativa a su asunto. Atendió la Lic. Elizabeth Bardales Rivera, el 4 de mayo de 2016, 13:46 horas
Servicio perfecto



Satisfacción de las y los usuarios

Comentarios

Visitaduría Metropolitana
Agradece la atención proporcionada
Buena atención
La o el usuario recibió un servicio y explicación completa
La o el usuario recibió varias opciones para atender su asunto
Apan
La información proporcionada es clara y brindan una atención adecuada
La Lic. Mayra Hernández Islas tiene un buen carácter
Las dudas fueron aclaradas
Ixmiquilpan
Agradece la atención proporcionada
El Lic. Adderly Antonio Acosta Gutiérrez es muy amable y da una buena atención
El Lic. Adderly Antonio Acosta Gutiérrez es un buen abogado. Gracias
El trato fue atento y cordial
La atención del Lic. Adderly Antonio Acosta Gutiérrez fue perfecta, nunca dejó a la o el usuario con dudas
La atención fue específica y adecuada
La explicación fue clara

Zacualtipán
Excelente atención
La explicación fue clara
La o le usuario quedó satisfecho con la información brindada
Las dudas fueron aclaradas
Le gustó la atención del Lic. Ángel Calixto Santos, debería haber más personas como él en la CDHEH
Le mostraron muchas opciones para la resolución de su asunto
Muy buena atención
Muy buena atención y apoyo
No contesta la encuesta, la letra es pequeña
No contesta la encuesta, tiene prisa
Huejutla de Reyes
Aprecia la amabilidad del personal
Buena atención
Continuar promoviendo la mejora en la atención
La explicación fue clara
Las dudas fueron aclaradas
Muy buena atención y amable



Satisfacción de las y los usuarios

Comentarios

Tula de Allende

Agradece a la Visitaduría, se agilizó su proceso de averiguación previa ante el Ministerio Público

Agradece la atención de la Lic. Maribel Olguín Juárez, el trato fue grato

Agradece la atención proporcionada

Aprecia la amabilidad del personal

Buena atención

El Lic. Julio Bladimir Sebastián León es muy claro

El personal es amable y claro; las instalaciones son cómodas y limpias

El personal es muy atento; las instalaciones están en orden y limpias

El personal justificó el motivo por el cuál se tardaron en atender a la o el usuario; se quedaron satisfechos con el servicio

El personal mostró interés y atendió la situación

El trato de la Lic. Maribel Olguín Juárez fue amistoso, su explicación clara y precisa

La atención fue satisfactoria

La explicación fue clara

La Lic. Adriana Angélica Martínez Olguín fue muy amable y paciente; Muchas gracias por su atención y por ser comprensiva

La Lic. Maribel Olguín Juárez es una excelente profesionista

La o el usuario indica que pudo interponer la queja y no le pusieron pretextos

La o el usuario recibió una buena atención de la Lic. Maribel Olguín Juárez; su explicación fue detallada

Las dudas fueron aclaradas

Muy buen servicio; el personal es muy amable

Proporcionaron la atención e información necesaria

Tenango de Doria

Atención adecuada y con disponibilidad para ayudar

Buena atención

Las dudas fueron aclaradas

Se promueve el sentido humanista

Tulancingo

Agradece la atención del Lic. Octavio Romero Contreras

Agradece la atención del Lic. Octavio Romero Contreras y del Lic. Sergio García Martínez; su explicación fue amable y respetuosa

El Lic. Francisco Javier Damián Alvarado es muy buena persona y amable

El Lic. Francisco Javier Damián Alvarado es muy eficiente

El Lic. Francisco Javier Damián Alvarado fue muy amable y claro

El Lic. Sergio García Martínez fue muy amable y mostró interés en el problema

Gracias por poner la Visitaduría al alcance la de ciudadanía

La atención fue buena, oportuna y específica

La atención fue muy buena y clara

La atención fue satisfactoria

La información proporcionada fue concisa

La o el usuario se sintió escuchado

Las dudas fueron aclaradas

Muy buena atención y respuesta inmediata





Satisfacción de las y los usuarios

Comentarios

Tizayuca
A la o el usuario le gustó como fue atendido por la Lic. Gabriela Hernández Sánchez. Gracias
Agradece la atención proporcionada
Aprecia la amabilidad del personal
Buen trato
Buena atención
El Lic. Edén Antonio Rodríguez Islas fue muy amable
El Lic. Edén Antonio Rodríguez Islas fue muy buen abogado y asesor
El personal fue amable, eficiente y explícito
La atención fue satisfactoria
La atención y orientación fue adecuada
La explicación fue clara
La Lic. Gabriela Hernández Sánchez es muy buena persona
Magnífica atención de la Lic. Gabriela Hernández Sánchez

Visitaduría Móvil
Aprecia la amabilidad y profesionalismo del personal
Buena atención
Jacala de Ledezma
Agradece la atención proporcionada
Las dudas fueron aclaradas



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%)	38.90%	40%	37.50%	40%	37.50%	40%	40%	40%	40%	40%	32.00%	40%	38.82%
Expectativas cumplidas (30%)	29.40%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	29.95%
¿El personal jurídico se comunicó de manera clara y fácil de entender? (20%)	19.63%	20%	20%	20%	17.65%	19.52%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	19.73%
Limpieza de las instalaciones (10%)	9.94%	10%	10%	10%	9.41%	10%	9.75%	10%	10%	10%	8.75%	10%	9.82%
Total	97.85%	100%	97.50%	100%	94.56%	99.52%	99.75%	100%	100%	100%	90.75%	100%	98.33%

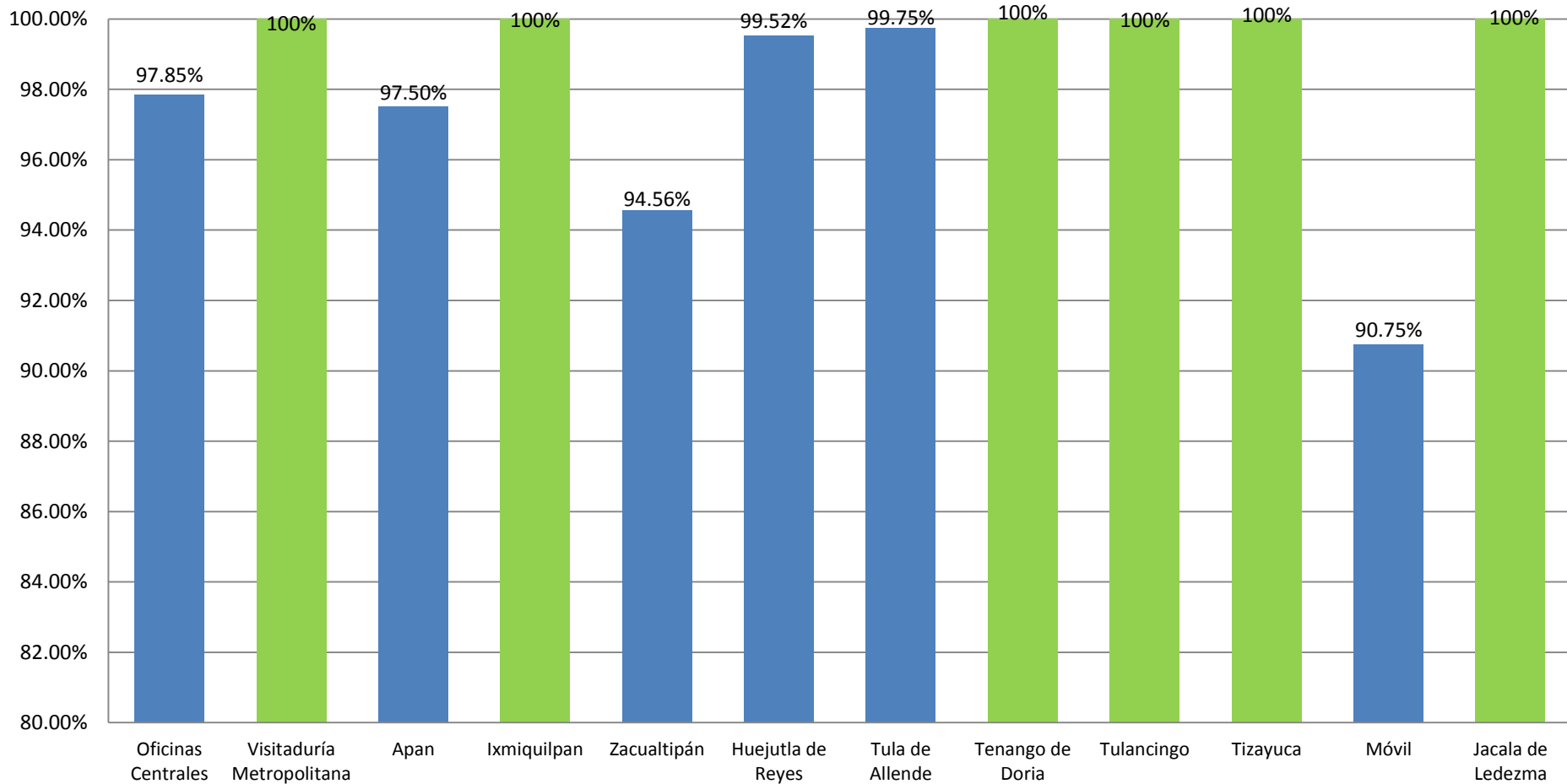
CALIFICACIÓN PROMEDIO 98.33%





Satisfacción de las y los usuarios

Calificación mensual



Indicadores mayo 2016

