



INDICADORES DEL MES DE JUNIO DE 2016

Julio 14, 2016





- Atención de quejas y orientaciones.
- Solicitudes de información.
- Difusión de materiales.
- Elaboración de materiales sobre grupos prioritarios especialmente vulnerables.
- Acuerdos y/o convenios.
- Presentación de Obra de Teatro Guiñol.
- Boletines.
- Boletines publicados en medios de comunicación.
- Programa “Señal Humana”.
- Cursos taller, promedio de asistencia y horas persona de capacitación.
- Pláticas técnicas, promedio de asistencia y horas persona de capacitación.
- Ponencia.
- Cumplimiento al programa de capacitación.
- Inventario.
- Evaluación de Proveedores.
- Encuesta de Satisfacción Recursos Materiales.
- Control Presupuestal.
- 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 | 1 | 14 | 15 | 2.45% |
| Visitaduría Metropolitana | 57 | 199 | 256 | 41.76% |
| SUBTOTAL Visitaduría Jurídica Metropolitana | 58 | 213 | 271 | 44.21% |
| Tula | 17 | 71 | 88 | 14.36% |
| Zacualtipán | 3 | 45 | 48 | 7.83% |
| Tizayuca | 17 | 29 | 46 | 7.50% |
| Huejutla | 10 | 27 | 37 | 6.04% |
| Tulancingo | 6 | 30 | 36 | 5.87% |
| Ixmiquilpan | 4 | 25 | 29 | 4.73% |
| Tenango | 2 | 26 | 28 | 4.57% |
| Apan | 5 | 10 | 15 | 2.45% |
| Jacala de Ledezma | 8 | 4 | 12 | 1.96% |
| Visitaduría Móvil | 1 | 2 | 3 | 0.49% |
| SUBTOTAL Visitaduría Jurídica Regional | 73 | 269 | 342 | 55.79% |
| TOTAL | 131 | 482 | 613 | 100% |

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

Indicadores junio 2016





• VISITADURÍA JURÍDICA METROPOLITANA

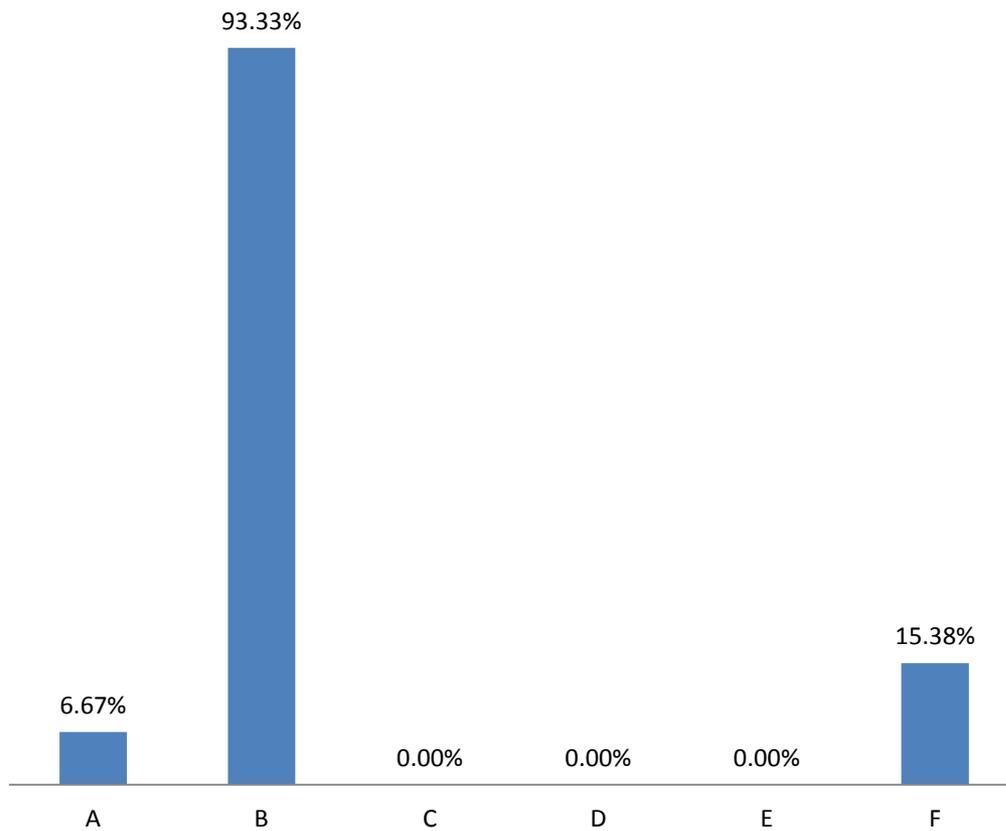




Atención de quejas y orientaciones

| | | 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 | 13 |

Visitaduría Metropolitana



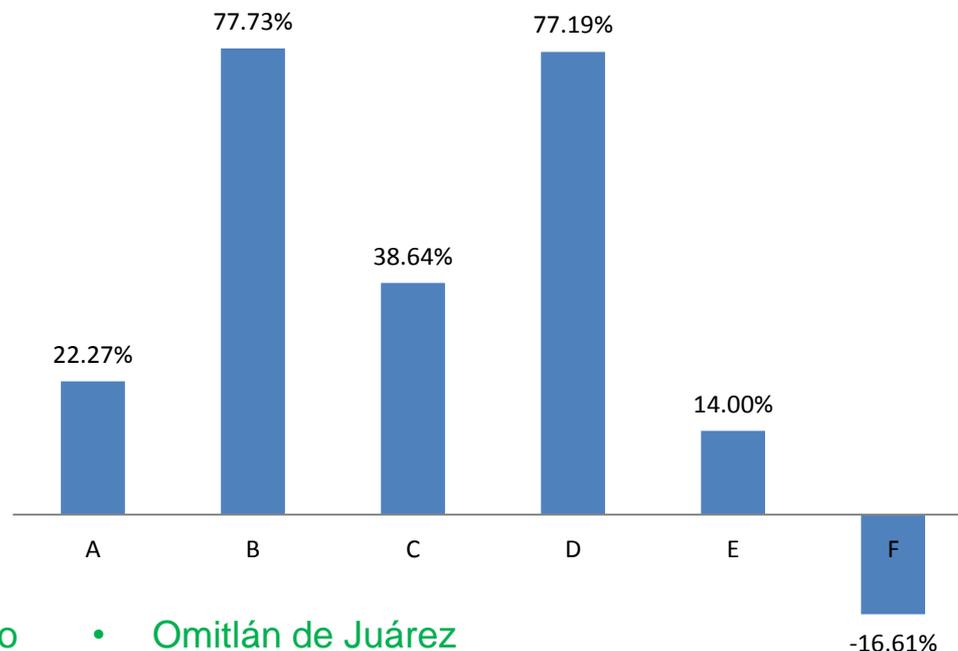
Visitaduría adscrita al Centro de Justicia para Mujeres del Estado de Hidalgo.



Atención de quejas y orientaciones

| INDICADOR | | Parámetros Oficinas centrales | |
|---|----------|----------------------------------|-----|
| RELACIÓN ENTRE QUEJAS | A | 57 | 256 |
| RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES | B | 199 | 256 |
| QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES | C | 17 | 44 |
| RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS | D | 44 | 57 |
| QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR | E | 57 | 50 |
| ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR | F | 256 | 307 |

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 junio 2016

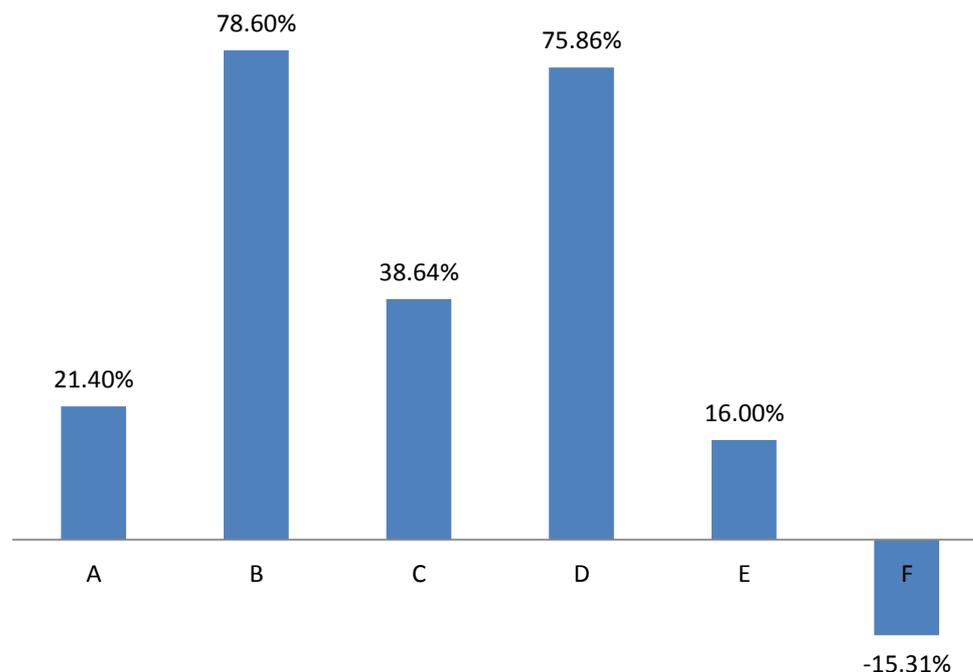




Atención de quejas y orientaciones

Visitaduría Jurídica Metropolitana

| INDICADOR | | Parámetros Visitaduría Jurídica Metropolitana | |
|---|----------|--|-----|
| RELACIÓN ENTRE QUEJAS | A | 58 | 271 |
| RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES | B | 213 | 271 |
| QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES | C | 17 | 44 |
| RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS | D | 44 | 58 |
| QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR | E | 58 | 50 |
| ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR | F | 271 | 320 |





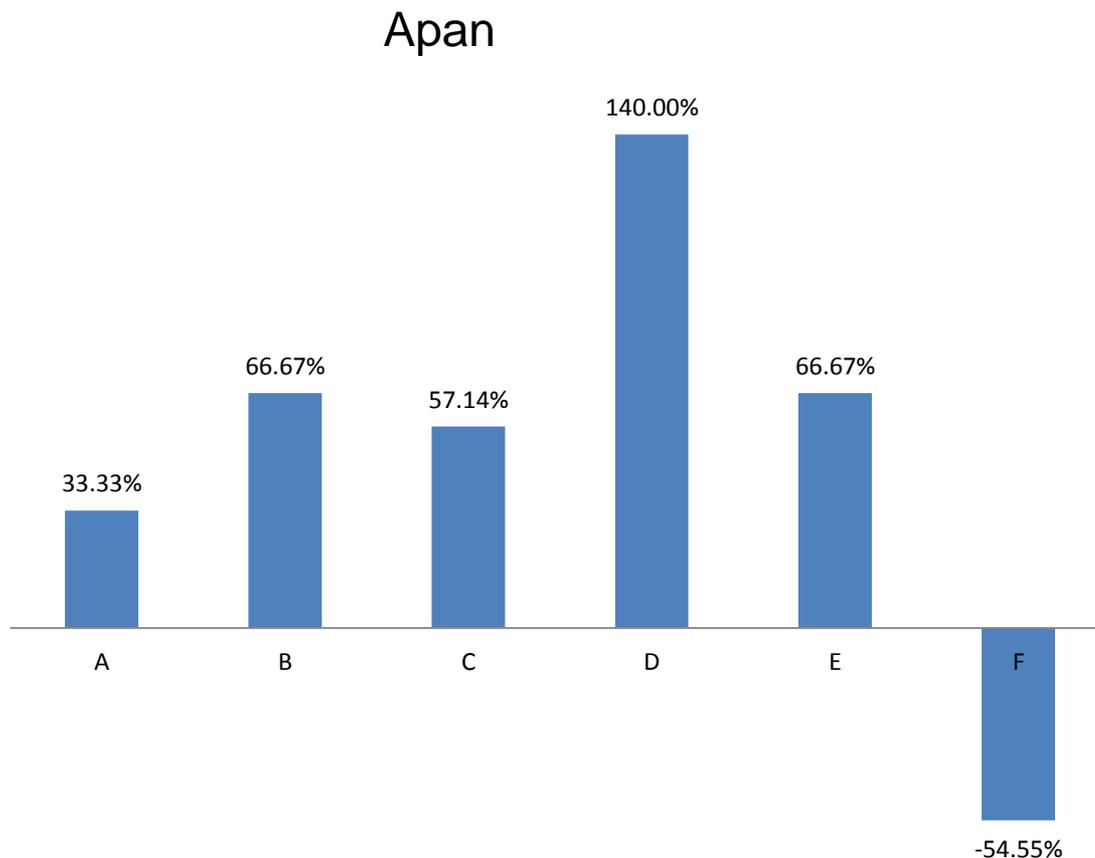
• VISITADURÍA JURÍDICA REGIONAL





Atención de quejas y orientaciones

| INDICADOR | | Parámetros Apan | |
|---|----------|-----------------|----|
| RELACIÓN ENTRE QUEJAS | A | 5 | 15 |
| RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES | B | 10 | 15 |
| 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 | 5 |
| QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR | E | 5 | 3 |
| ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR | F | 15 | 33 |



Municipios atendidos:

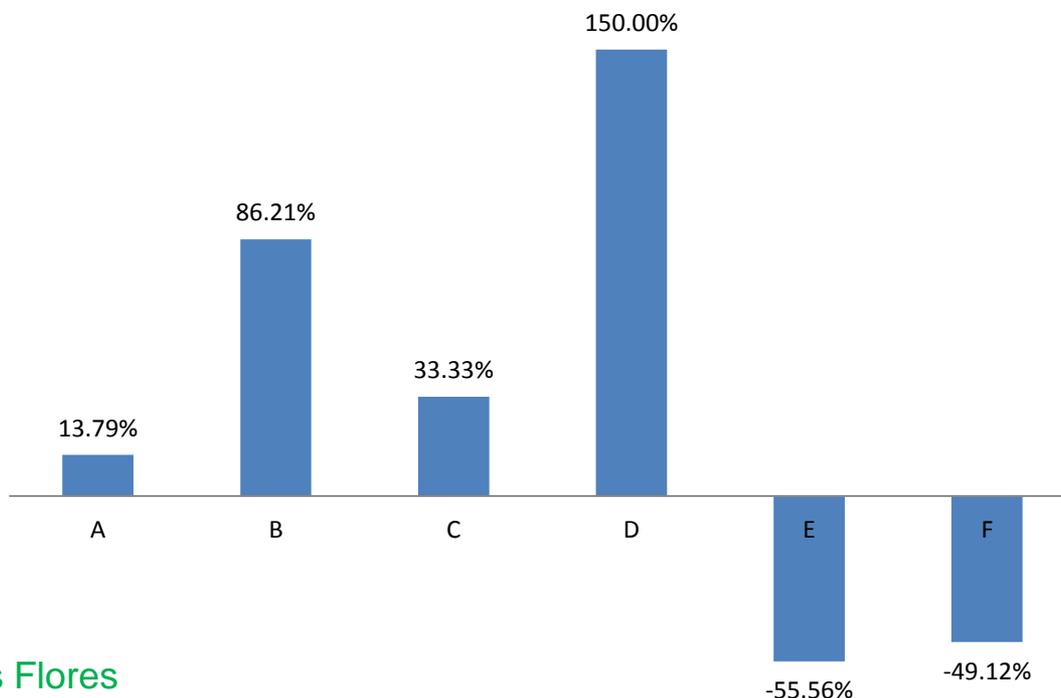
- Almoloya
- Apan
- Emiliano Zapata
- Tepeapulco
- Tlanalapa



Atención de quejas y orientaciones

| INDICADOR | | Parámetros Ixmiquilpan | |
|---|----------|---------------------------|----|
| RELACIÓN ENTRE QUEJAS | A | 4 | 29 |
| RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES | B | 25 | 29 |
| QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES | C | 2 | 6 |
| RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS | D | 6 | 4 |
| QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR | E | 4 | 9 |
| ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR | F | 29 | 57 |

Ixmiquilpan



Municipios atendidos:

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

Indicadores junio 2016

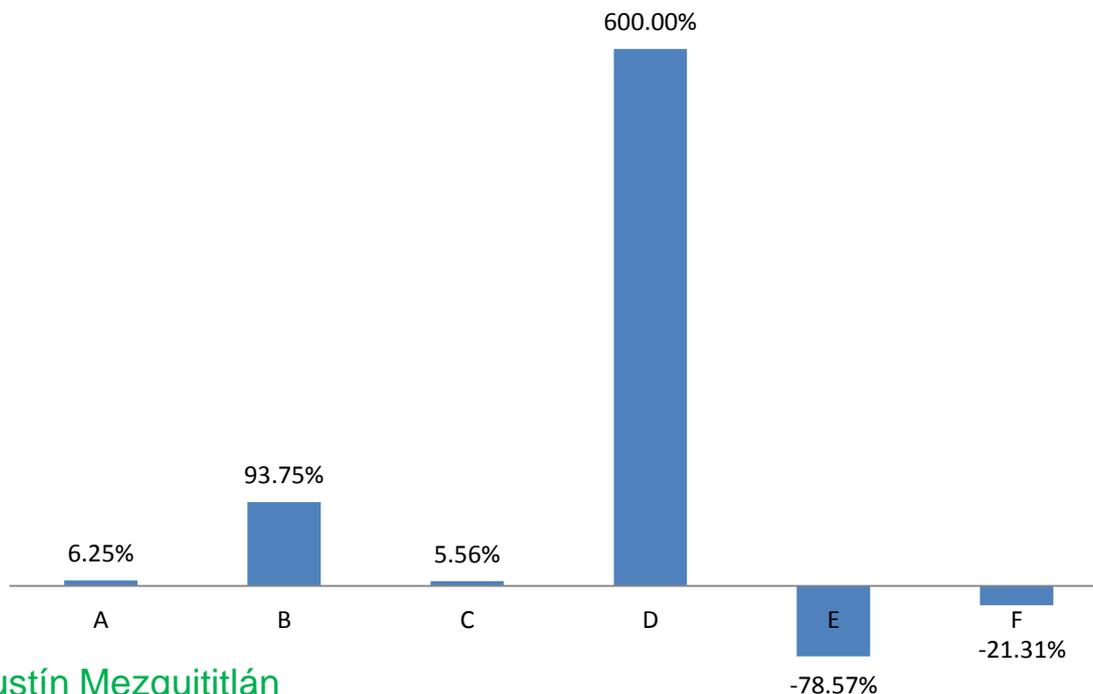




Atención de quejas y orientaciones

| INDICADOR | | Parámetros Zacualtipán | |
|---|----------|---------------------------|----|
| RELACIÓN ENTRE QUEJAS | A | 3 | 48 |
| RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES | B | 45 | 48 |
| QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES | C | 1 | 18 |
| RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS | D | 18 | 3 |
| QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR | E | 3 | 14 |
| ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR | F | 48 | 61 |

Zacualtipán



Municipios atendidos:

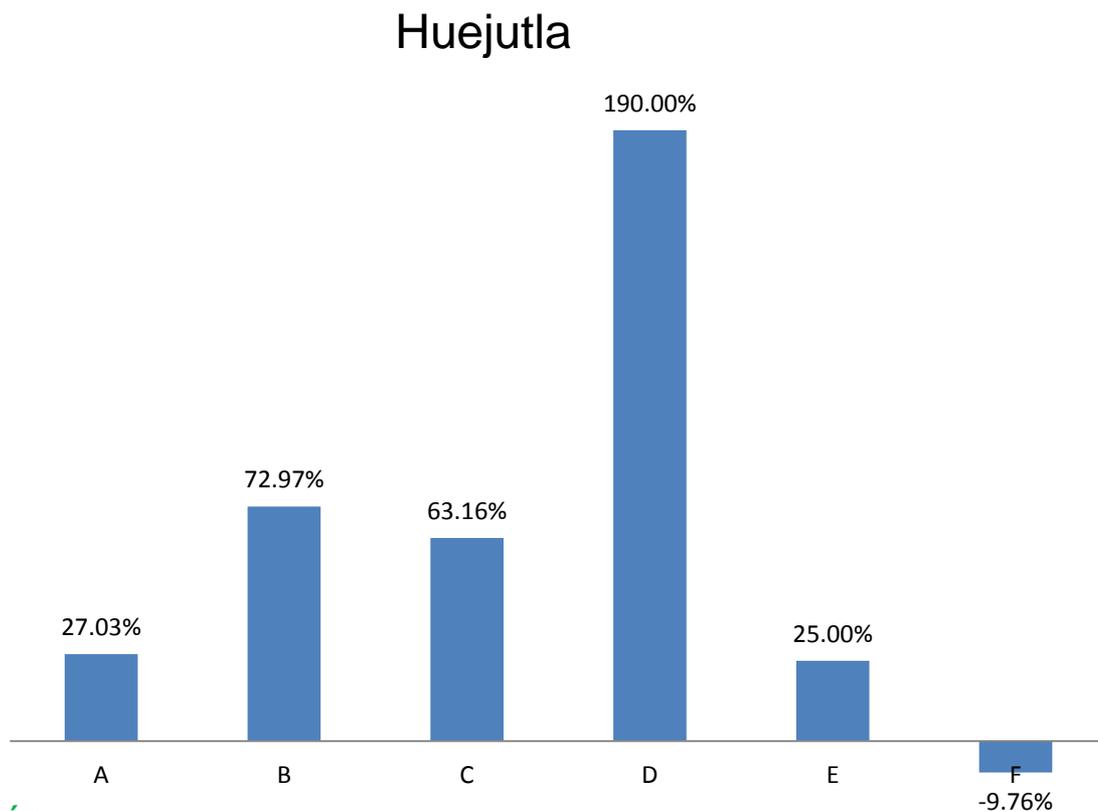
- Juárez Hidalgo
- Eloxochitlán
- Lolotla
- Metztlán
- Molango de Escamilla

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



Atención de quejas y orientaciones

| INDICADOR | | Parámetros Huejutla | |
|---|----------|---------------------|----|
| RELACIÓN ENTRE QUEJAS | A | 10 | 37 |
| RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES | B | 27 | 37 |
| QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES | C | 12 | 19 |
| RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS | D | 19 | 10 |
| QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR | E | 10 | 8 |
| ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR | F | 37 | 41 |



Municipios atendidos:

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

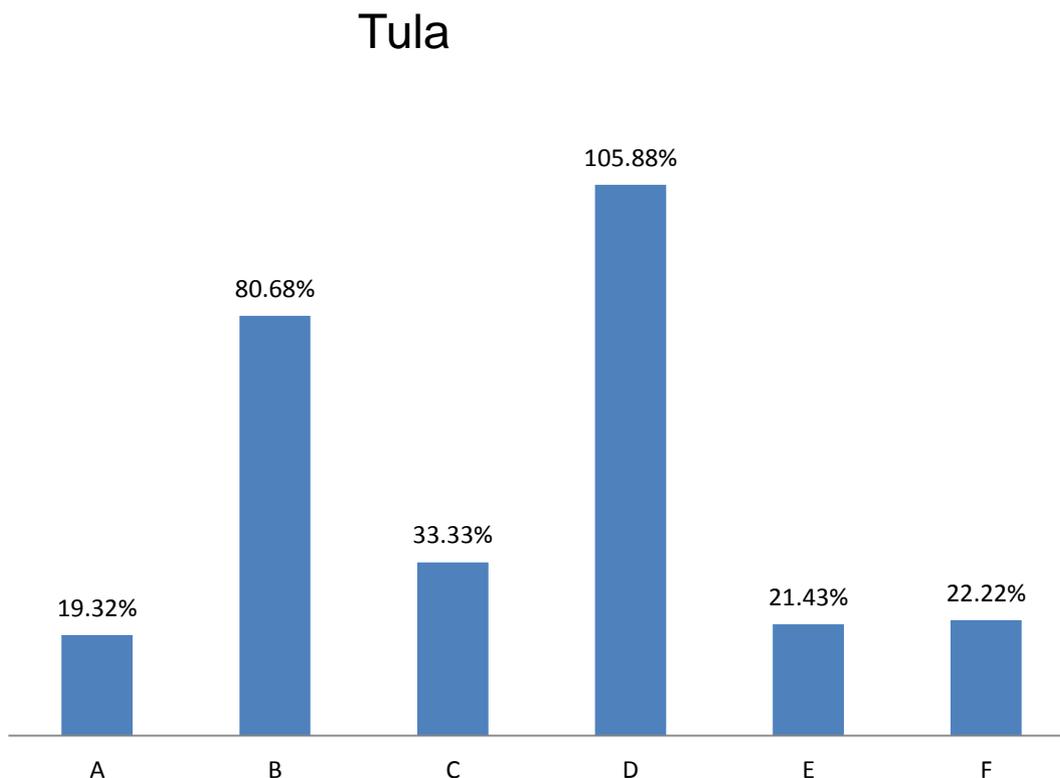
Indicadores junio 2016





Atención de quejas y orientaciones

| INDICADOR | | Parámetros Tula | |
|---|----------|--------------------|----|
| RELACIÓN ENTRE QUEJAS | A | 17 | 88 |
| RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES | B | 71 | 88 |
| QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES | C | 6 | 18 |
| RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS | D | 18 | 17 |
| QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR | E | 17 | 14 |
| ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR | F | 88 | 72 |



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 junio 2016

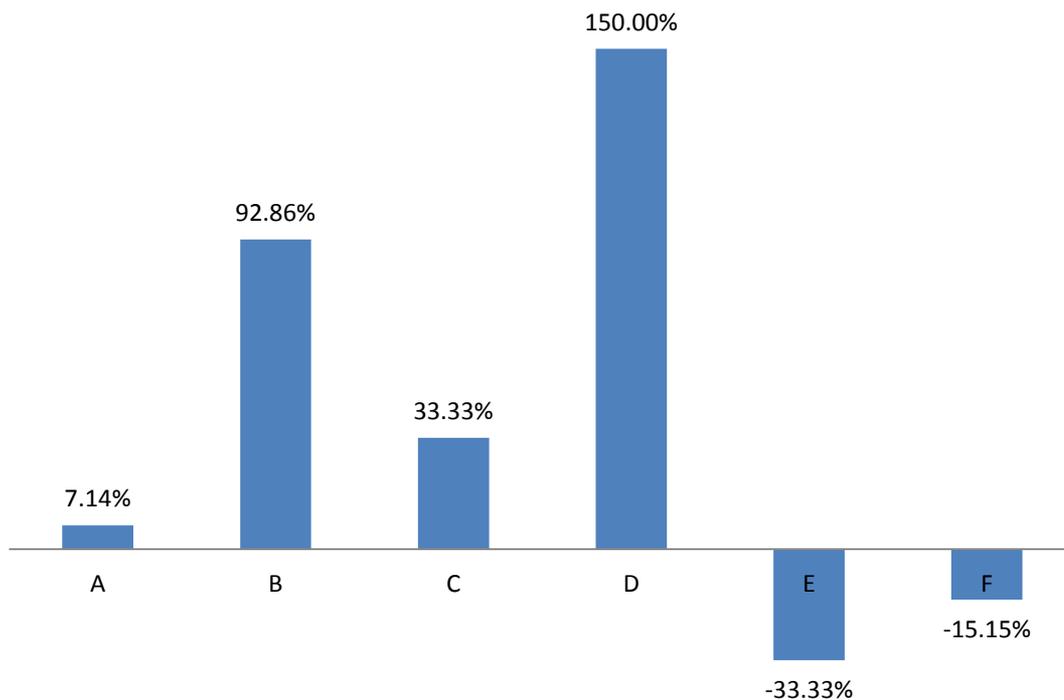




Atención de quejas y orientaciones

| INDICADOR | | Parámetros Tenango | |
|---|----------|--------------------|----|
| RELACIÓN ENTRE QUEJAS | A | 2 | 28 |
| RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES | B | 26 | 28 |
| 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 | 2 |
| QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR | E | 2 | 3 |
| ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR | F | 28 | 33 |

Tenango



Municipios atendidos:

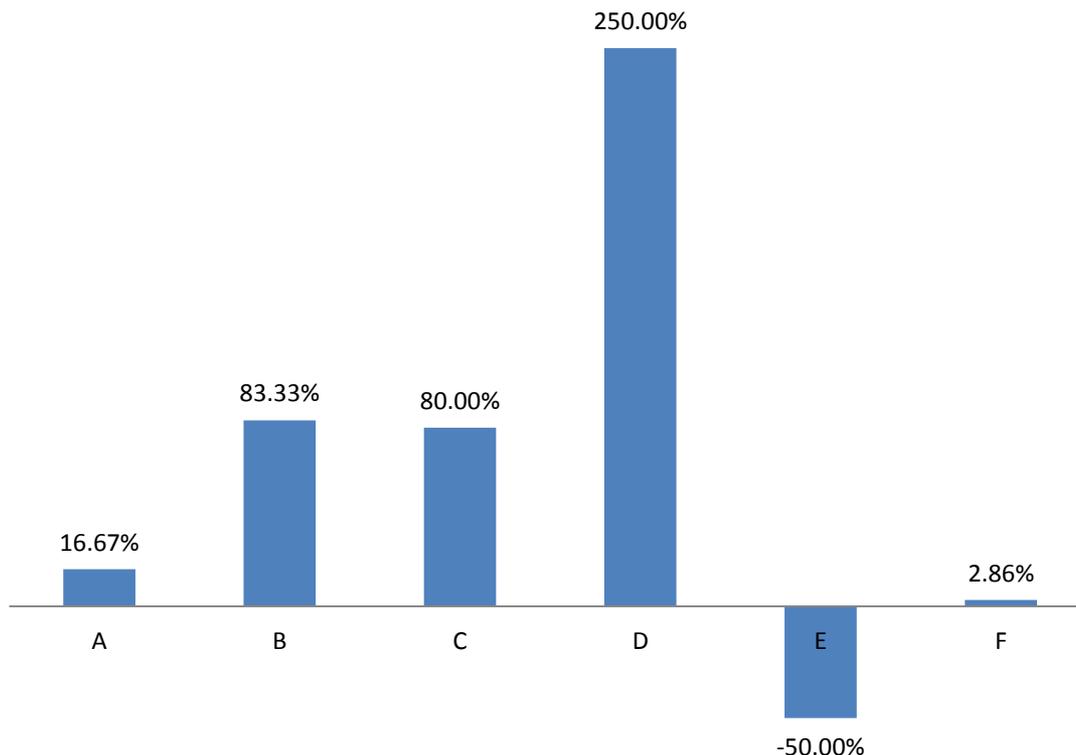
- Agua Blanca de Iturbide
- Huehuetla
- Metepec
- San Bartolo Tutotepec
- Tenango de Doria



Atención de quejas y orientaciones

| INDICADOR | | Parámetros Tulancingo | |
|---|----------|--------------------------|----|
| | | | |
| RELACIÓN ENTRE QUEJAS | A | 6 | 36 |
| RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES | B | 30 | 36 |
| QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES | C | 12 | 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 | 12 |
| ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR | F | 36 | 35 |

Tulancingo



Municipios atendidos:

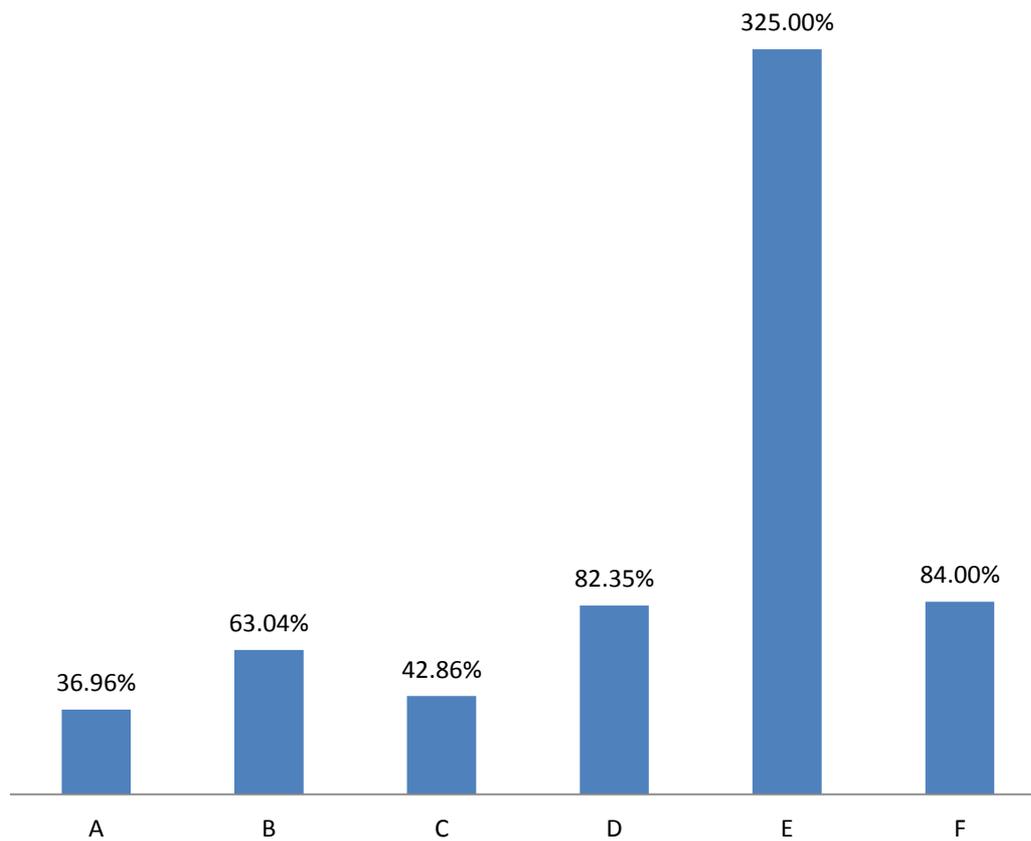
- Acatlán
- Acaxochitlán
- Cuautepec de Hinojosa
- Santiago Tulantepec de Lugo Guerrero
- Singuilucan
- Tulancingo de Bravo



Atención de quejas y orientaciones

| INDICADOR | | Parámetros Tizayuca | |
|---|----------|------------------------|----|
| RELACIÓN ENTRE QUEJAS | A | 17 | 46 |
| RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES | B | 29 | 46 |
| QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES | C | 6 | 14 |
| RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS | D | 14 | 17 |
| QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR | E | 17 | 4 |
| ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR | F | 46 | 25 |

Tizayuca



Municipios atendidos:

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

Indicadores junio 2016

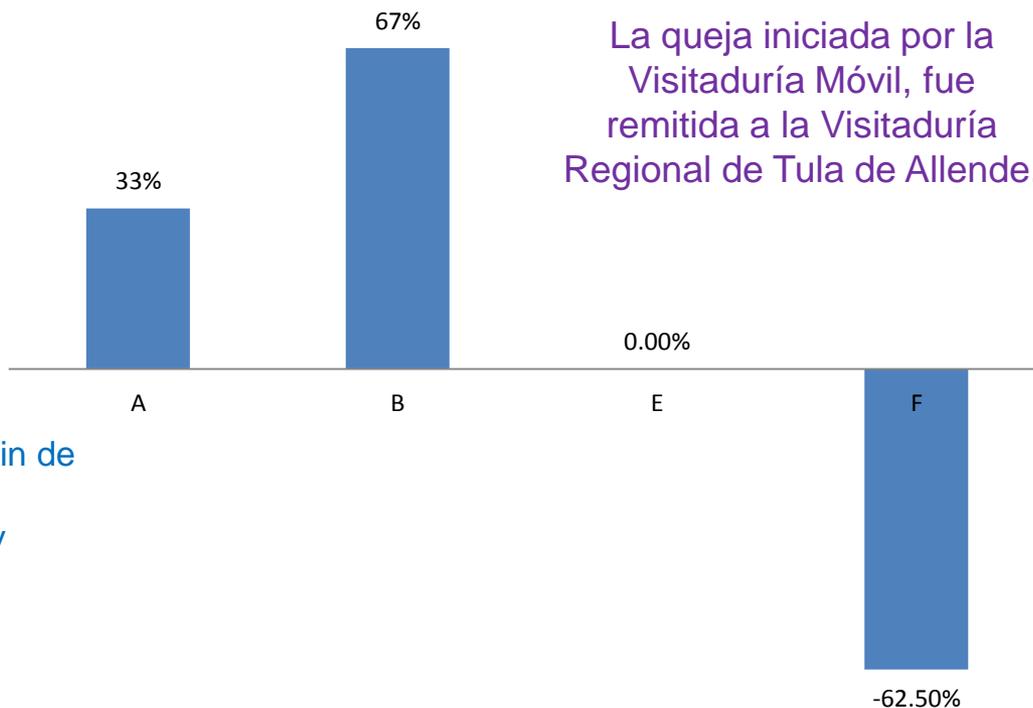




Atención de quejas y orientaciones

| INDICADOR | | Parámetros Visitaduría Móvil | | |
|---|----------|------------------------------------|--|---|
| RELACIÓN ENTRE QUEJAS | A | 1 | | 3 |
| RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES | B | 2 | | 3 |
| 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 | 3 | | 8 |

Visitaduría Móvil



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.

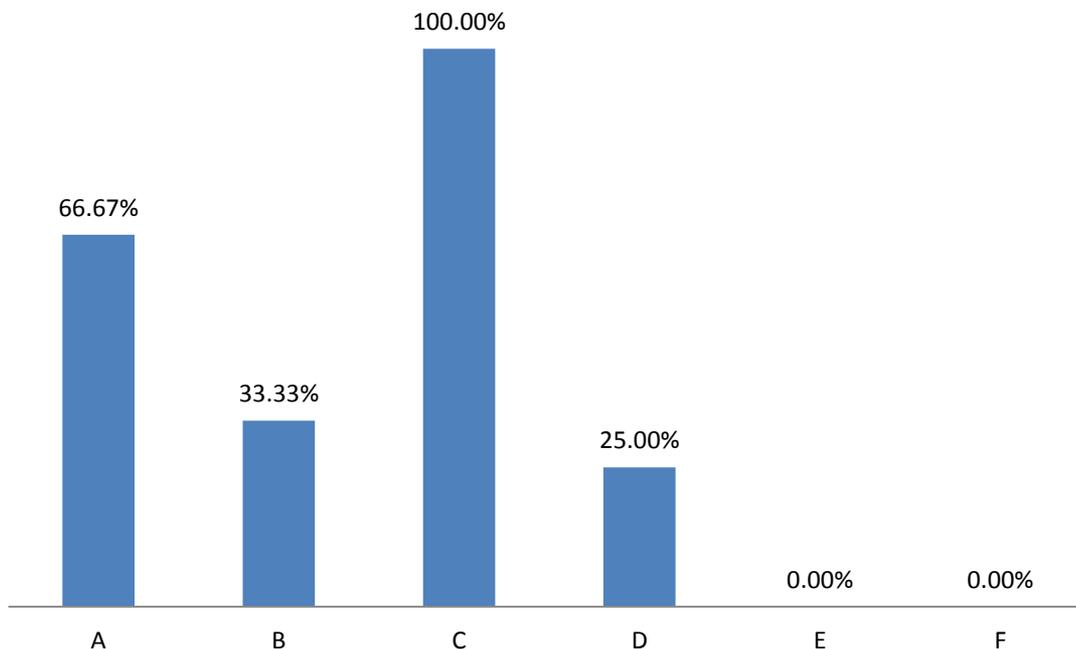
Los municipios visitados de acuerdo a la planeación de las actividades de la Ruta Hidalgo con Derechos fueron: Santiago de Anaya, Tepetitlán, Chapulhuacán, Villa de Tezontepec y Ajacuba.



Atención de quejas y orientaciones

| INDICADOR | | Parámetros Jacala de Ledezma | | |
|---|----------|------------------------------|--|----|
| RELACION ENTRE QUEJAS | A | 8 | | 12 |
| RELACION ENTRE ORIENTACIONES | B | 4 | | 12 |
| QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES | C | 2 | | 2 |
| RELACION ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS | D | 2 | | 8 |

Jacala de Ledezma



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

Municipios atendidos:

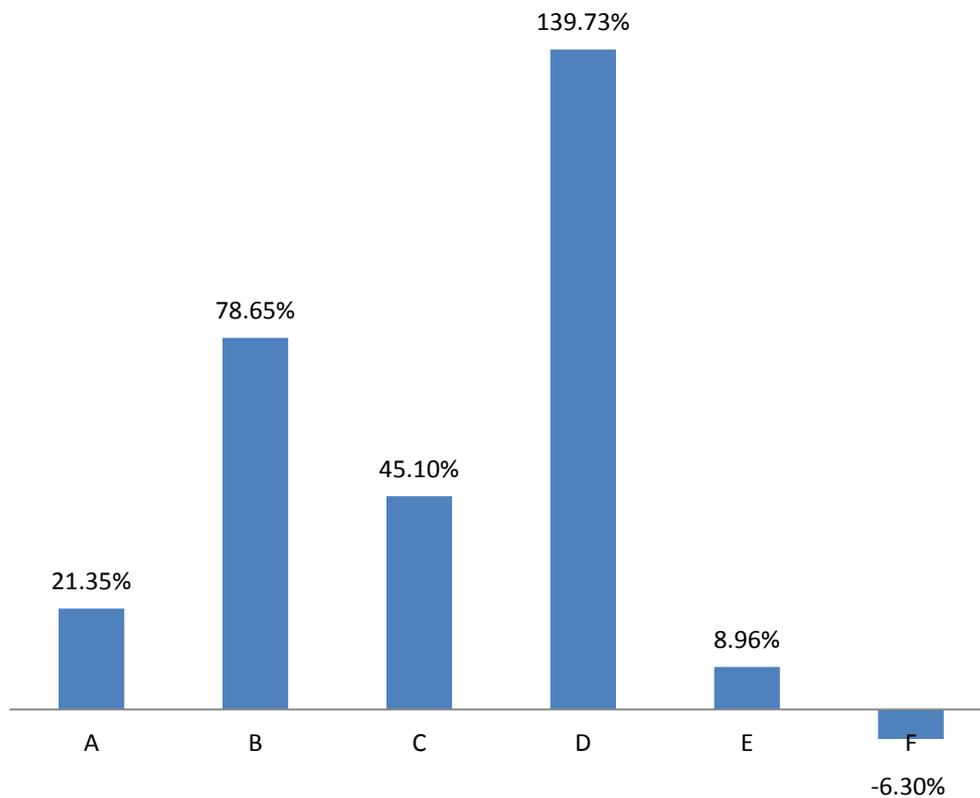
- Chapulhuacán
- Jacala de Ledezma
- La Misión
- Pacula
- Pisaflores



Atención de quejas y orientaciones

Visitaduría Jurídica Regional

| INDICADOR | | Parámetros Visitaduría Jurídica Regional | |
|---|----------|--|-----|
| RELACIÓN ENTRE QUEJAS | A | 73 | 342 |
| RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES | B | 269 | 342 |
| QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES | C | 46 | 102 |
| RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS | D | 102 | 73 |
| QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR | E | 73 | 67 |
| ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR | F | 342 | 365 |

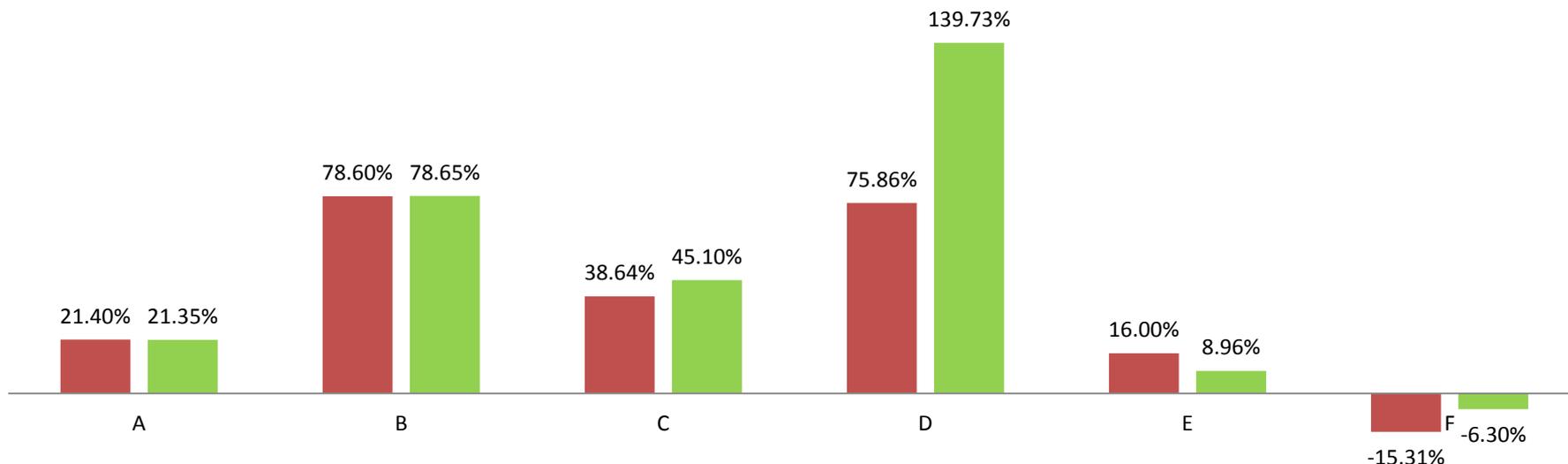




Atención de quejas y orientaciones

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





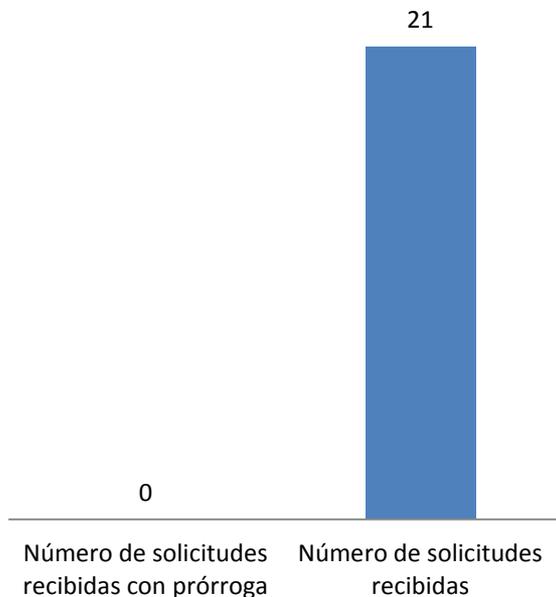
SECRETARÍA EJECUTIVA



• SOLICITUD DE INFORMACIÓN



Número de solicitudes con prórroga



| # Solicitud | Descripción de la solicitud |
|-------------|---|
| 1 a la 15 | La misma persona en 15 folios diferentes solicitó lo mismo: Quejas desglosadas 2009 - 2015 en contra de policías. |
| 16 | Quejas en contra de funcionarios adscritos a funcionarios de la PGJ especificando síntesis de la queja, folio, determinación y expediente. |
| 17 | Quejas por despido laboral 2010 - 2015 por embarazo, maternidad o paternidad reciente. |
| 18 | De las quejas presentadas por solicitar prueba de embarazo en la contratación laboral, ¿cuántas se conciliaron y en cuantas hubo recomendación? |
| 19 | De las quejas presentadas por despido laboral (2010 - 2015) por embarazo, ¿cuántas concluyeron en resolución por disposición? |
| 20 | Respecto del Presidente, ¿cuándo tomó posesión?, ¿cuándo concluye? y ¿cuánto gana? |
| 21 | Datos sobre el foro Derechos de los Pueblos Indígenas |

Se recibieron 21 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**

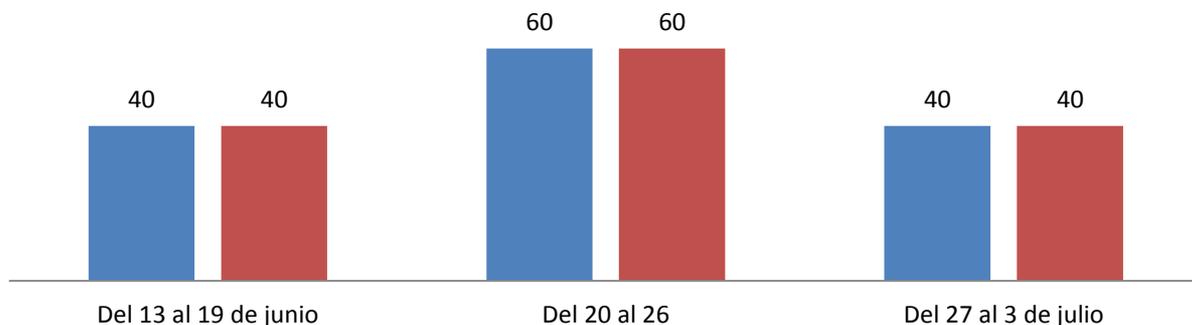




Difusión de materiales (del 13 de junio al 3 de julio de 2016)

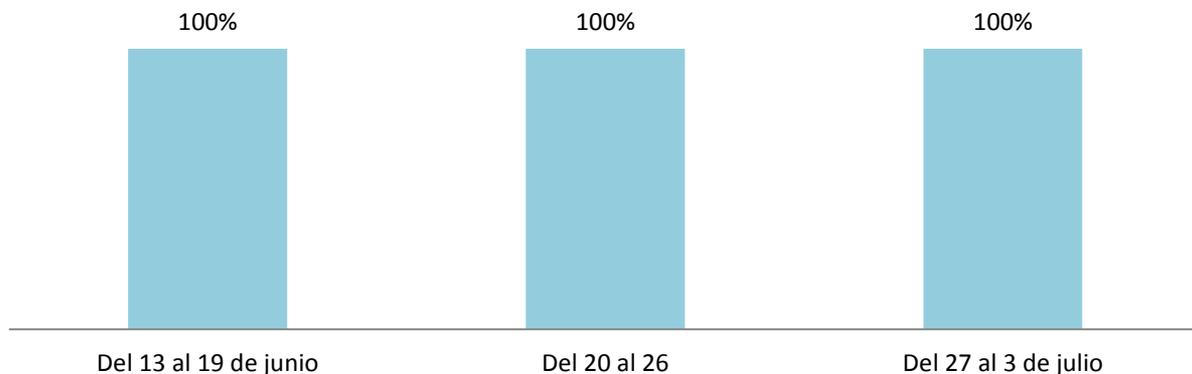
Materiales de difusión

■ Total de materiales para reproducir ■ Total de Materiales reproducidos



Se transmitieron los 140
materiales programados
para reproducir.

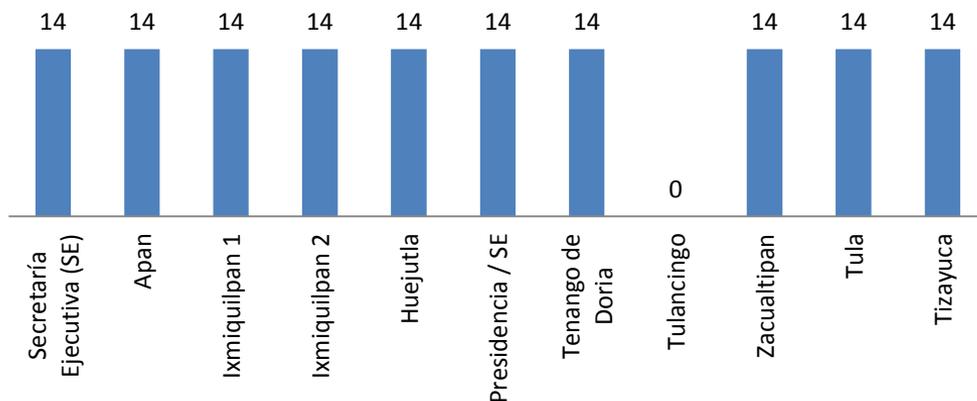
% Cumplimiento semanal



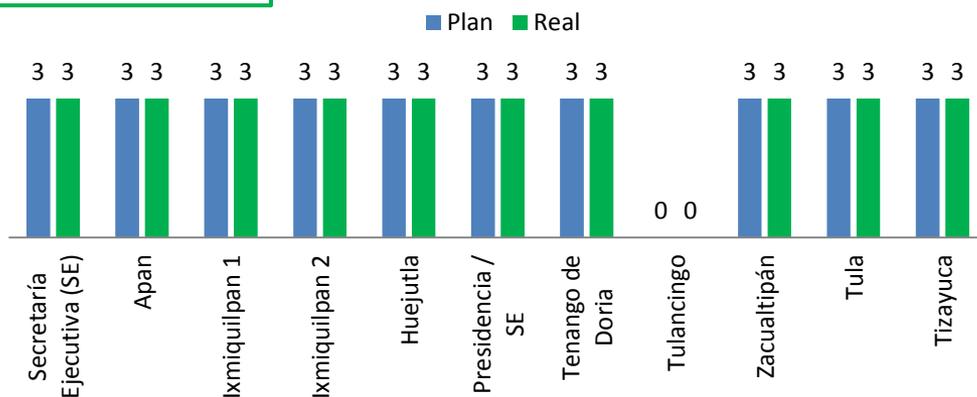


Difusión de materiales (del 13 de junio al 3 de julio de 2016)

Difusión de materiales por radiodifusora



Programas de radio



Se obtiene **un indicador mensual del 100%**:

- Es importante resaltar que:
 - la Visitaduría de Tulancingo estará al aire a partir del mes de julio de 2016 por lo que no se considera para el cálculo del indicador del mes de junio.
 - Se reincorpora la Visitaduría de Zacualtipán para la transmisiones de radio
 - Durante este mes solo se transmitieron 3 semanas debido a la "Veda electoral" que abarcó hasta la segunda semana de Junio; ésta situación es completamente ajena a la CDHEH.

→ Total: 30



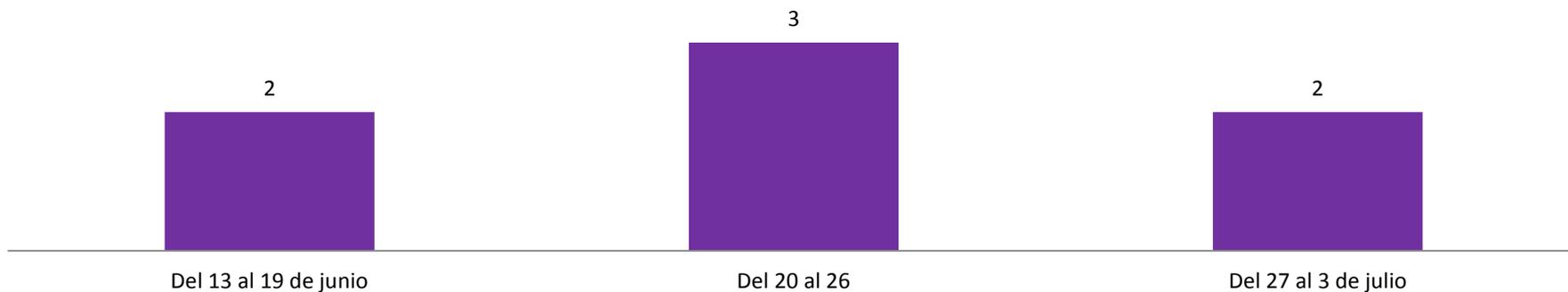


Elaboración de materiales sobre grupos prioritarios especialmente vulnerables

(del 13 de junio al 3 de julio de 2016)

| Semana | Tema | Tema atendido de la Ley de DDHH |
|-----------------------|--|--|
| Del 13 al 19 de junio | Derechos de las personas con discapacidad y su inclusión | V. Personas con discapacidad (2) |
| Del 20 al 26 | Prevención de delitos electorales | VI. Protección a la familia (2) // X. Igualdad entre hombres y mujeres (1) |
| Del 27 al 3 de julio | Deporte y derechos humanos | III. Niñez (2) |

Materiales realizados sobre grupos prioritarios (semanal)





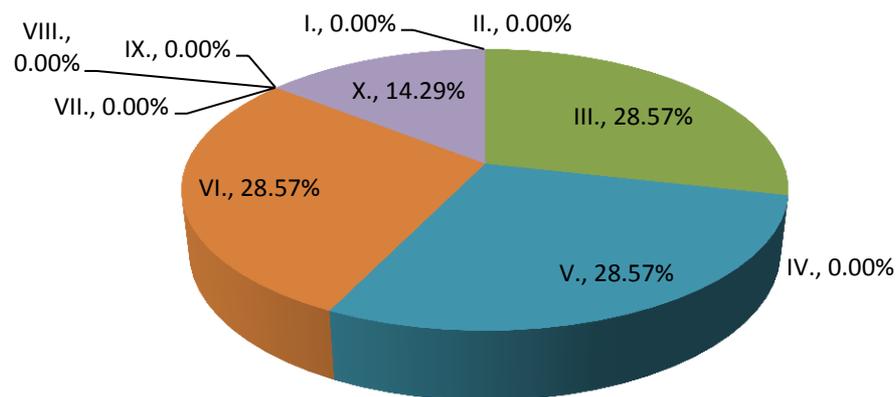
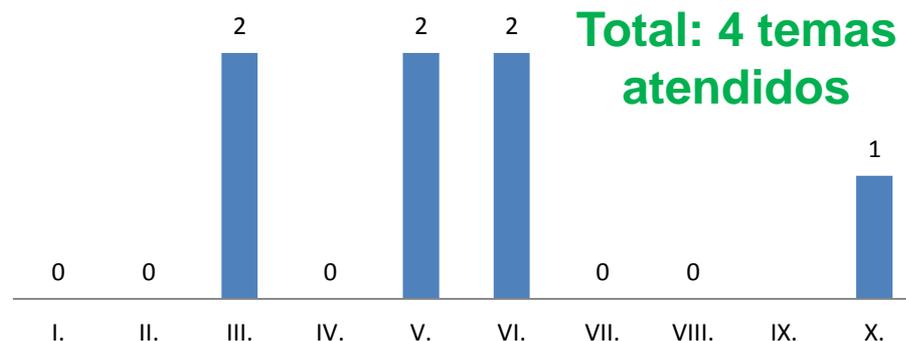
Elaboración de materiales sobre grupos prioritarios especialmente vulnerables

(del 13 de junio al 3 de julio de 2016)

Temas contenidos en los programas de promoción y difusión, en atención prioritaria a grupos especialmente vulnerables (Capítulo XV de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Hidalgo)

- I. Defensores civiles de los derechos humanos y combate a la discriminación
- II. Víctimas del delito
- III. Niñez
- IV. Personas adultas mayores
- V. Personas con discapacidad
- VI. Protección a la familia
- VII. Miembros de pueblos y comunidades indígenas
- VIII. Portadores de VIH
- IX. Personas discriminadas por su preferencia sexual
- X. Igualdad entre hombres y mujeres

Número de materiales por tema

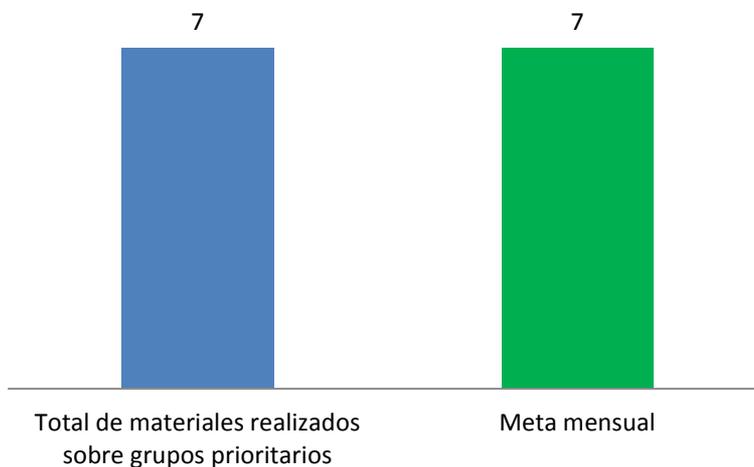




Elaboración de materiales sobre grupos prioritarios especialmente vulnerables

(del 13 de junio al 3 de julio de 2016)

Indicador mensual



Los materiales planeados y realizados fueron 7; obteniéndose un indicador mensual de 100%

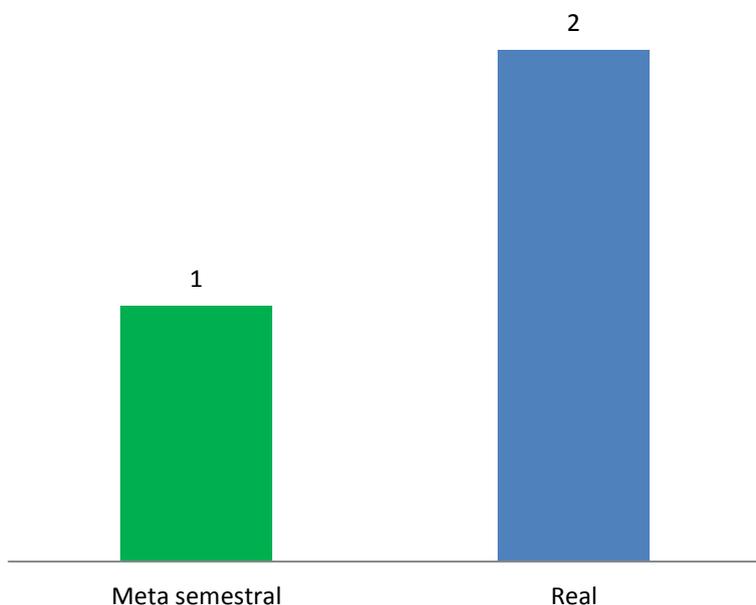


• ACUERDOS Y/O CONVENIOS





Acuerdos y/o convenios (Enero a junio de 2016)



| FECHA | DESCRIPCIÓN DEL ACUERDO / CONVENIO |
|------------|--|
| 17/06/2016 | Convenio General de Colaboración para la Capacitación, Formación, Promoción y Divulgación en materia de Derechos Humanos. Instituciones firmantes: Comisión Nacional de los Derechos Humanos y Comisión de Derechos Humanos del Estado de Hidalgo. |
| 17/06/2016 | Convenio General de Colaboración para la Tramitación de Quejas. Instituciones firmantes: Comisión Nacional de los Derechos Humanos y Comisión de Derechos Humanos del Estado de Hidalgo. |

Se tiene como meta firmar un acuerdo y/o convenio al semestre y se firmaron 2; por lo que se obtiene un indicador de 200%



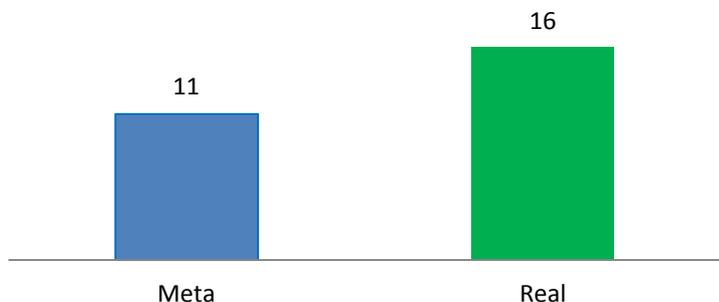


- **PRESENTACIÓN DE OBRA
DE TEATRO GUIÑOL**



Presentación de Obra de Teatro Guiñol

Presentación de Obra de Teatro Guiñol

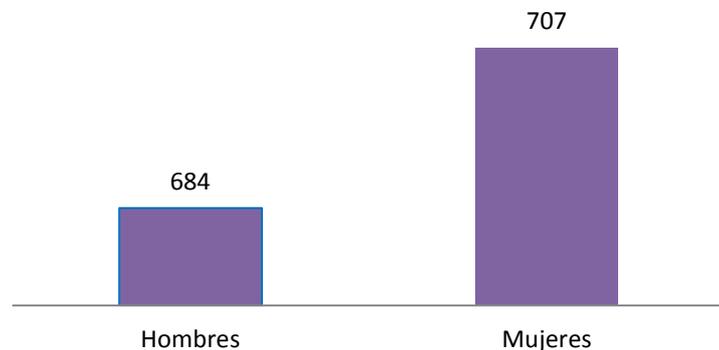


Se tiene como meta realizar 11 presentaciones de obra de teatro Guiñol, y se realizaron 16, por lo que se obtiene un indicador del 145%.

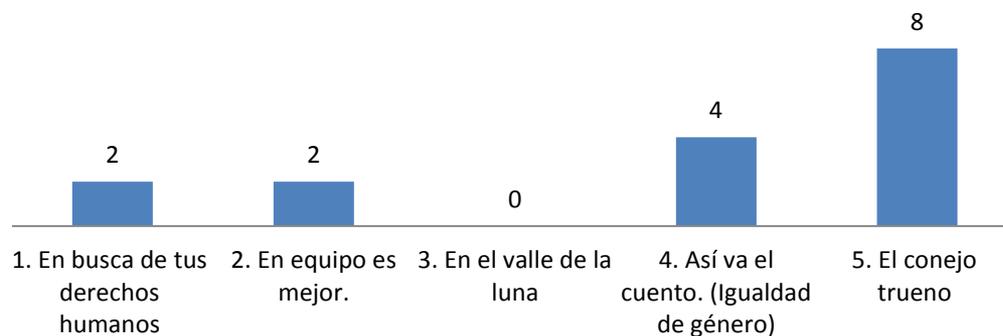
Se obtuvo un promedio de asistencia de 87 personas, considerando que se llevaron a cabo 16 presentaciones, con 1,391 asistentes.

Total de horas persona: 1,391

Asistentes



Obras de Teatro Guiñol por tema



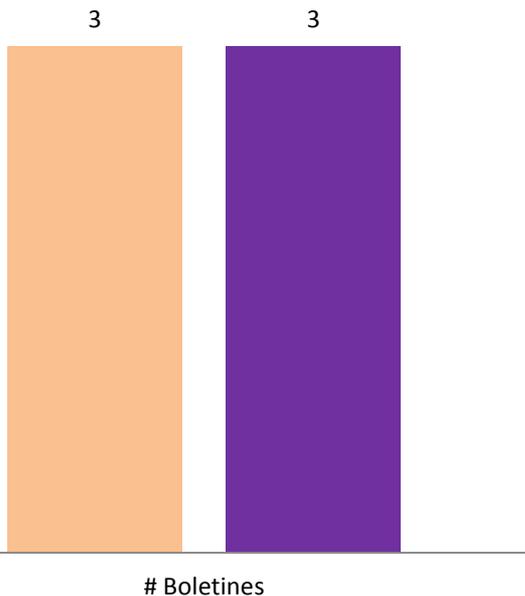


• BOLETINES





■ Meta ■ Real



| No. | Nombre del boletín |
|-----|---|
| 1 | Reconocen a la CDHEH en GPTW (Great Place to Work) |
| 2 | Capacitación en Derechos Humanos |
| 3 | Continúan pláticas sobre prevención de la violencia |

Se tiene como meta generar 3 boletines, mismos que se elaboraron, por lo que se obtiene un indicador del 100%.



• 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>Reconocen a la CDHEH en GPTW (Great Place to Work)</p> <ul style="list-style-type: none"> El Sol de Hidalgo El Sol de Tulancingo Crónica El Independiente | 4 | 4 | 100% |
| 2 | <p>Capacitación en Derechos Humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> Capital El Sol de Hidalgo El Sol de Tulancingo News Hidalgo | 4 | 4 | 100% |
| 3 | <p>Continúan pláticas sobre prevención de la violencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Capital El Sol de Hidalgo El Sol de Tulancingo Crónica | 4 | 4 | 100% |

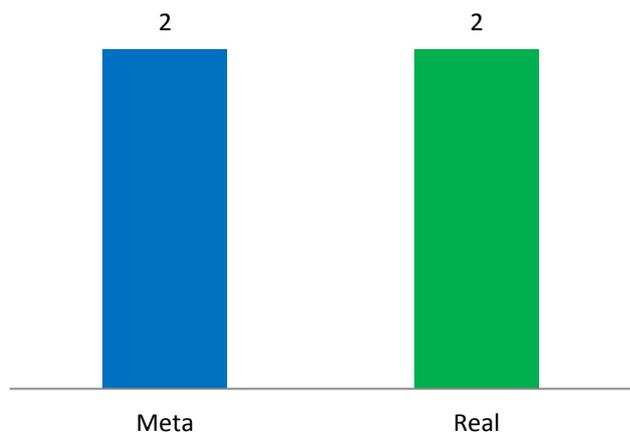
De los 3 boletines establecidos como meta, se cumplió con las 4 publicaciones en los medios de comunicación de cada uno de ellos.



• PROGRAMA “SEÑAL HUMANA”



Programa “Señal Humana”



Direcciones web:

- www.youtube.com/watch?v=qvNrhdJtQjE
- www.youtube.com/watch?v=lvjoeig7us0

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 junio 2016



Las Mejores
Instituciones de Gobierno
para Trabajar 2014
México





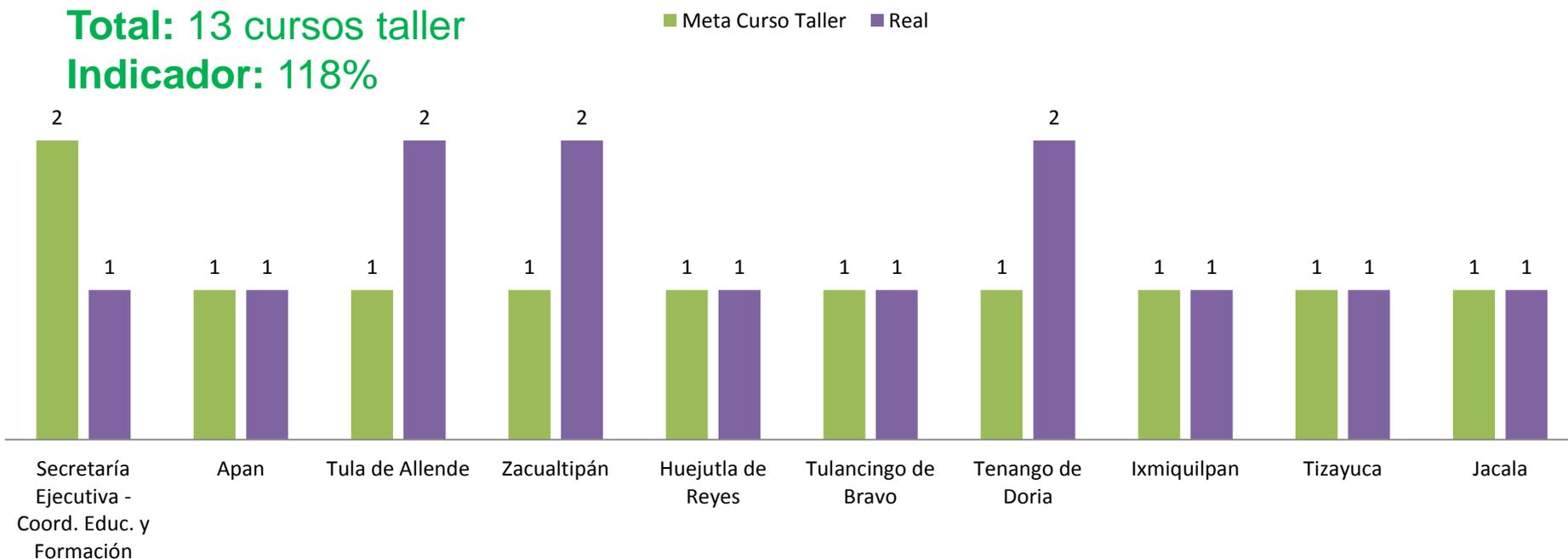
- **CURSOS TALLER**
- **PROMEDIO DE ASISTENCIA**
- **HORAS PERSONA**





Cursos taller (Enero a junio de 2016)

Total: 13 cursos taller
Indicador: 118%



Cumplimiento de metas:

- **Superaron:** Tula, Zacualtipán y Tenango de Doria.
- **Cumplieron:** Apan, Huejutla, Tulancingo, Ixmiquilpan, Tizayuca y Jacala.
- **La Coordinación de Educación y Formación no cumplió con el indicador semestral, debido a la cancelación de un curso taller por la Presidencia de Pachuca Hidalgo, situación ajena a la CDHEH.**





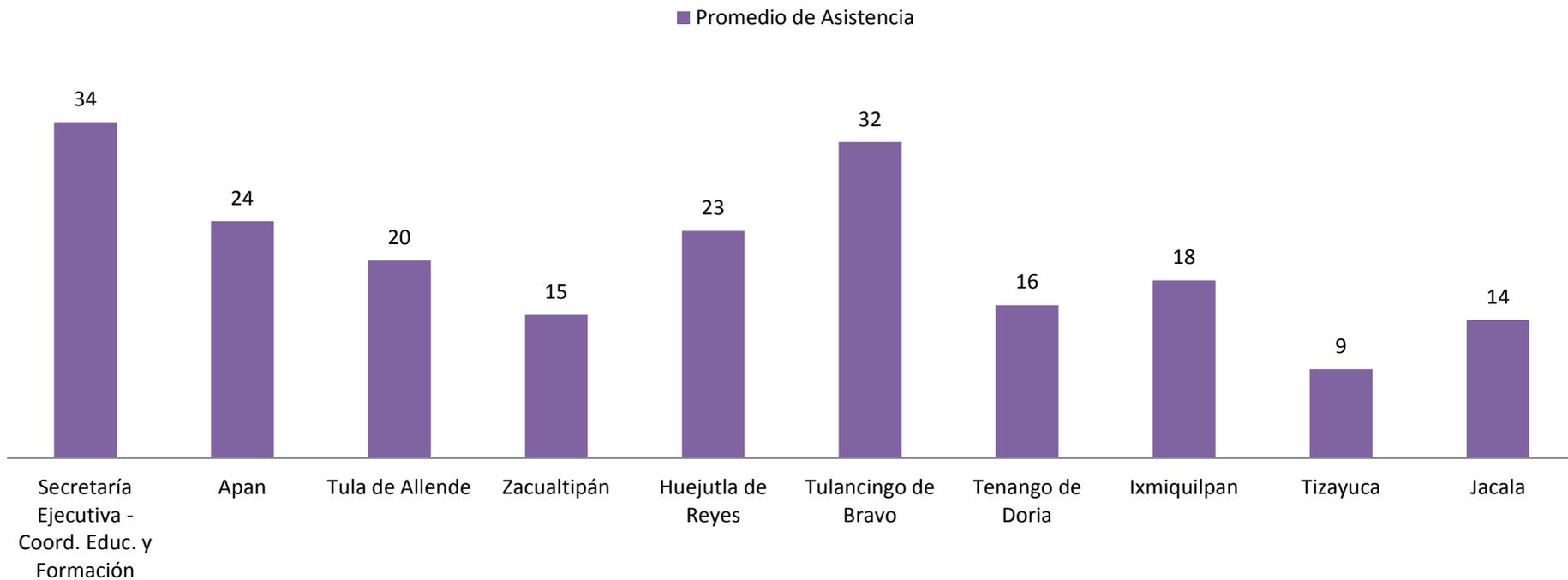
Cursos taller (Enero a junio de 2016)

Personal de la Visitaduría Jurídica Metropolitana que participó en los Cursos – Taller, en apoyo a la Secretaría Ejecutiva:

| # | Personal | Horas de participación |
|---|---------------------------|------------------------|
| 1 | Elizabeth Bardales Rivera | 2.5 |
| 2 | Claudia Mejía Osorio | 1.5 |
| 3 | Alán Aguilar Ángeles | 1 |
| | Total | 5 |



Promedio de asistencia de Cursos taller



Se obtuvo un promedio de asistencia de 20 personas, considerando que se llevaron a cabo 13 cursos taller, con 254 asistentes.

De los 254 asistentes, 120 fueron hombres y 134 mujeres.

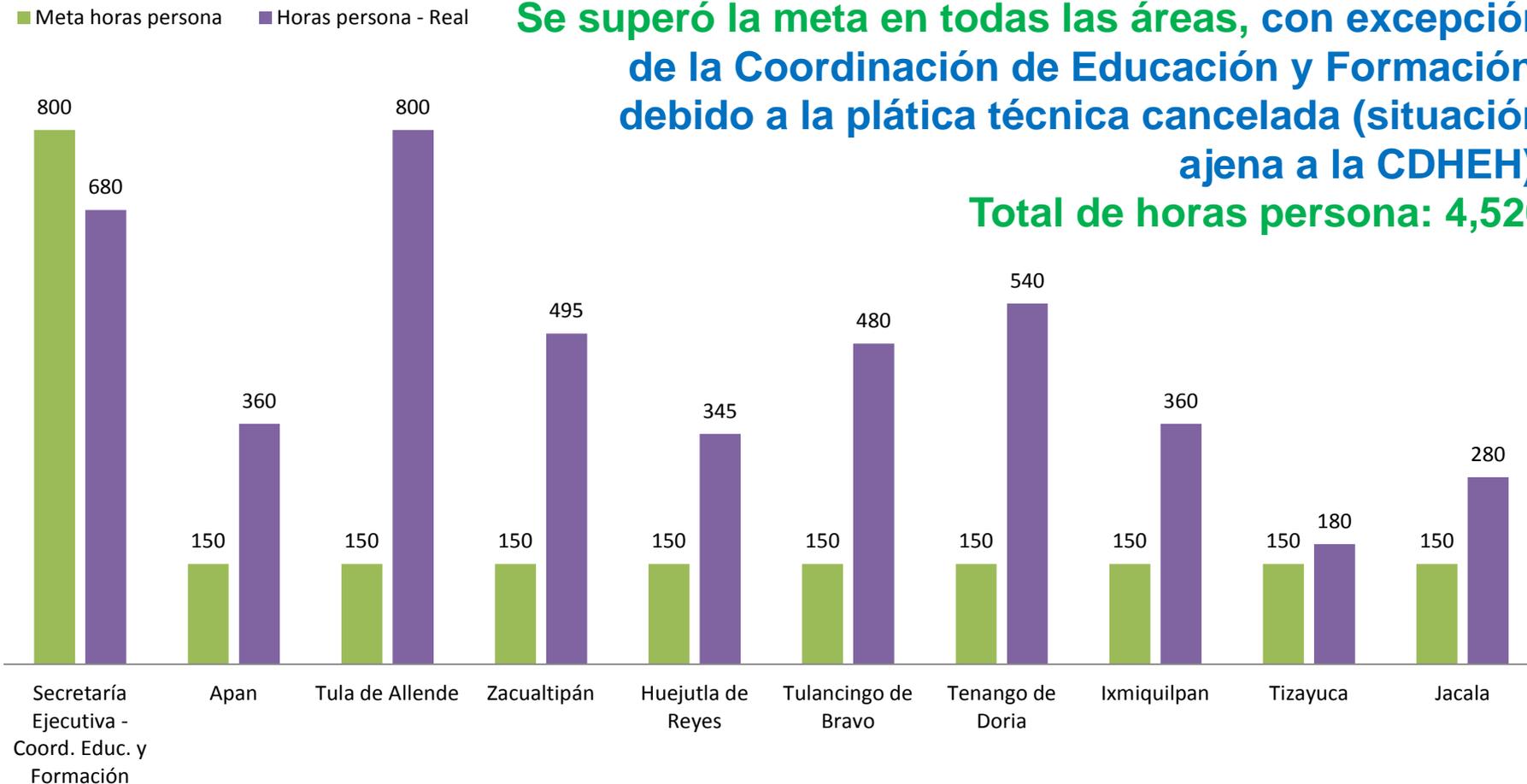




Meta Horas Persona – Cursos taller

Se superó la meta en todas las áreas, con excepción de la Coordinación de Educación y Formación, debido a la plática técnica cancelada (situación ajena a la CDHEH).

Total de horas persona: 4,520



Durante el mes de junio de 2016, se actualiza el Anexo I. Matriz de Indicadores de Objetivos de Calidad y Procesos; y se determina la duración de los cursos taller de 15 horas (por lo menos) y 150 horas ser humano.



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

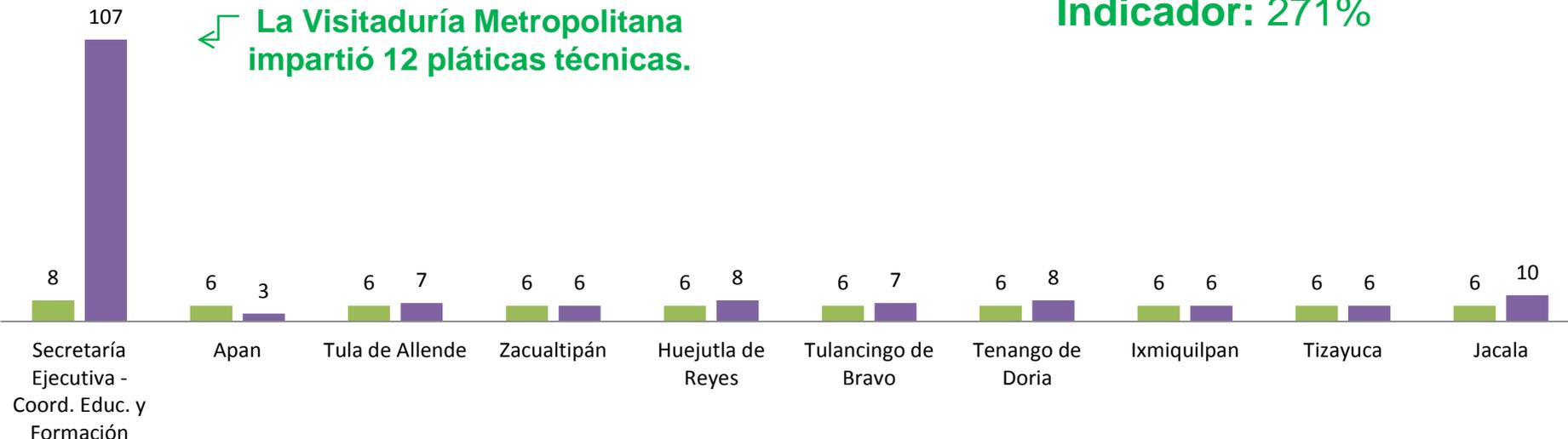




■ Meta Plática ■ Plática Realizada

Total: 168 pláticas técnicas
Indicador: 271%

↙ La Visitaduría Metropolitana impartió 12 pláticas técnicas.



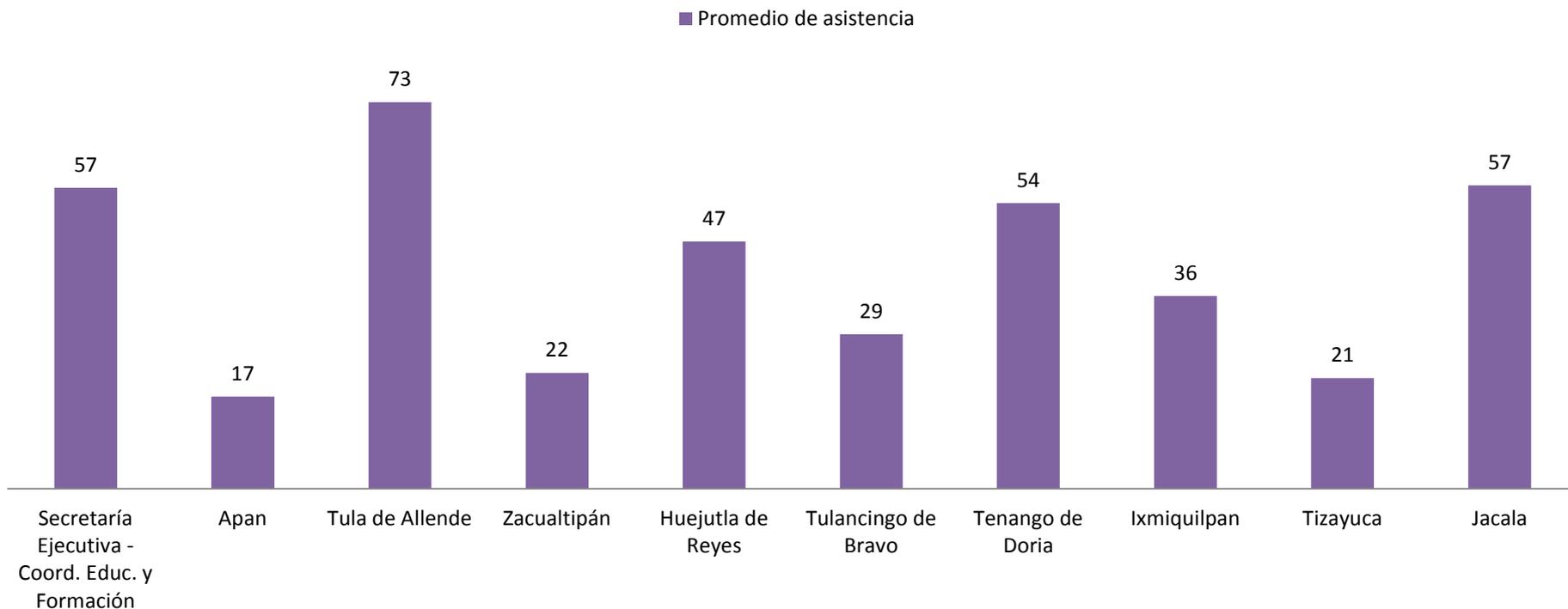
Cumplimiento de metas:

- **Superaron:** Coordinación de Educación y Formación, Tula, Huejutla, Tulancingo, Tenango de Doria y Jacala.
- **Cumplieron:** Zacualtípán, Ixmiquilpan y Tizayuca.
- **Cumplimiento parcial justificado:** La Visitaduría de Apan cumplió de manera parcial con el indicador mensual debido a la falta de personal (justificación autorizada por el Presidente del SGC).





Promedio de asistencia de Pláticas Técnicas



Se obtuvo un promedio de asistencia de 52 personas, considerando que se llevaron a cabo 168 pláticas técnicas, con 8,684 asistentes.

8,684 asistentes, 4,130 fueron hombres y 4,554 mujeres.

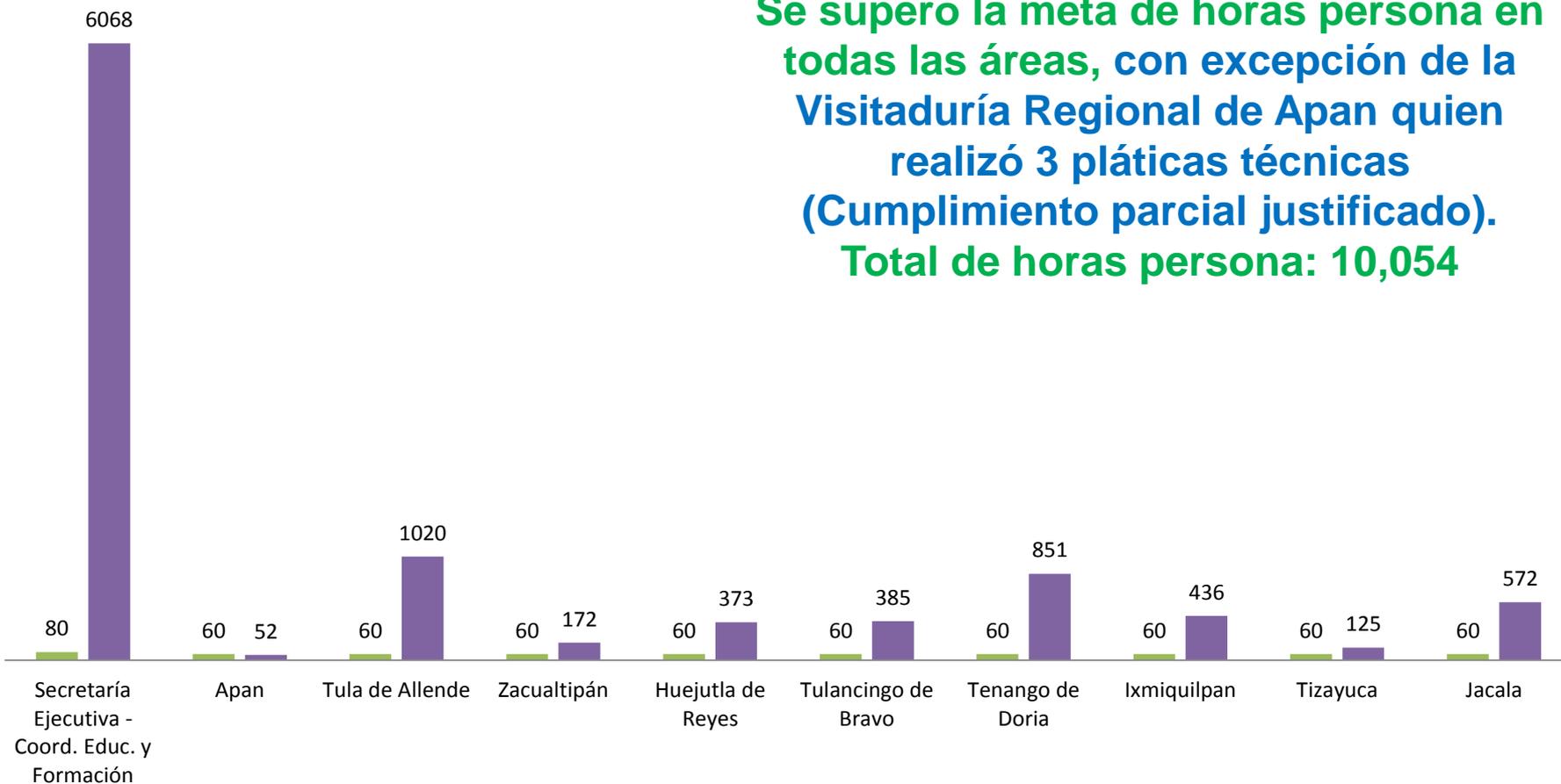




Meta Horas Persona – Pláticas Técnicas

■ Meta Horas Persona ■ Horas Persona-Real

Se superó la meta de horas persona en todas las áreas, con excepción de la Visitaduría Regional de Apan quien realizó 3 pláticas técnicas (Cumplimiento parcial justificado).
Total de horas persona: 10,054





• PONENCIA





Ponencia (Enero a junio de 2016)

■ Meta Ponencia ■ Ponencia realizada



Secretaría Ejecutiva - Coord. Educ. y Formación

Nombre: Derechos humanos y Nuevo Sistema de Justicia Penal.

Dirigido a: Personas que ejercen el periodismo.

Lugar y fecha: Salón Veravia, Pachuca de Soto Hgo., 5 de mayo de 2016.

Duración: 2 horas.

Se cumplió con la meta de impartir una ponencia, por lo que se obtiene un indicador del 100%.



Comisión de
Derechos Humanos
del Estado de Hidalgo

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Indicadores junio 2016



Las Mejores
Instituciones de Gobierno
para Trabajar 2014
México





- **CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA DE
CAPACITACIÓN**



Cumplimiento al Programa de Capacitación

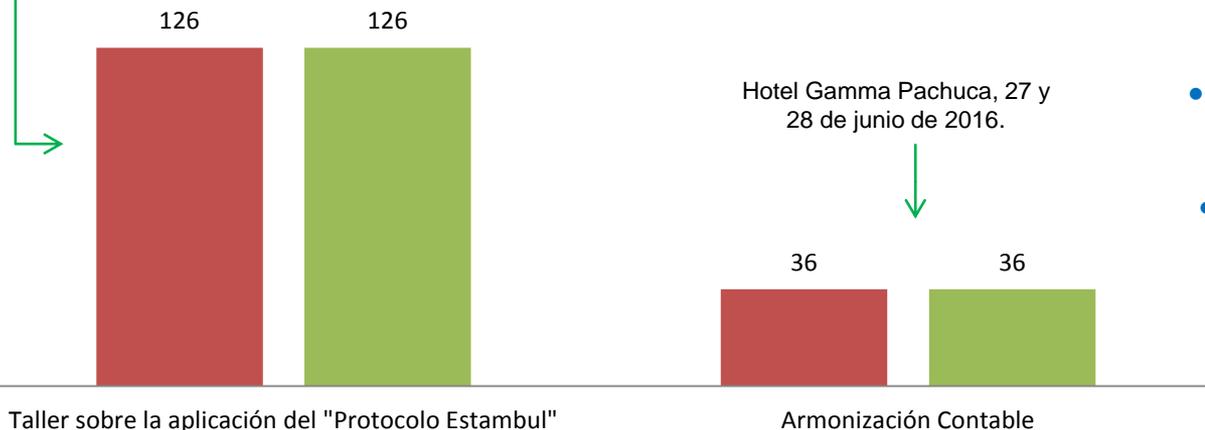
Horas - personas capacitación

| No. | Curso | Plan | | | Prioridad A=Alta M=Media B=Baja | Instructor | |
|-----|---|---------------------|---------------------|-------------------|--|------------|---------|
| | | Puestos que asisten | N° de Participantes | Duración en Horas | | Interno | Externo |
| 1 | Taller sobre la aplicación del "Protocolo Estambul" | Mandos Medios | 9 | 14 | A | | X |
| 2 | Armonización Contable | Mandos Medios | 3 | 12 | A | | X |

Hotel Royal Pedregal, CDMX,
29 y 30 de junio de 2016.

Horas persona de Capacitación

■ Plan ■ Real



Se cumplió con el programa de Capacitación al 100%.

Total:

- Horas persona de capacitación: 162
- Participantes: 12



• INVENTARIO

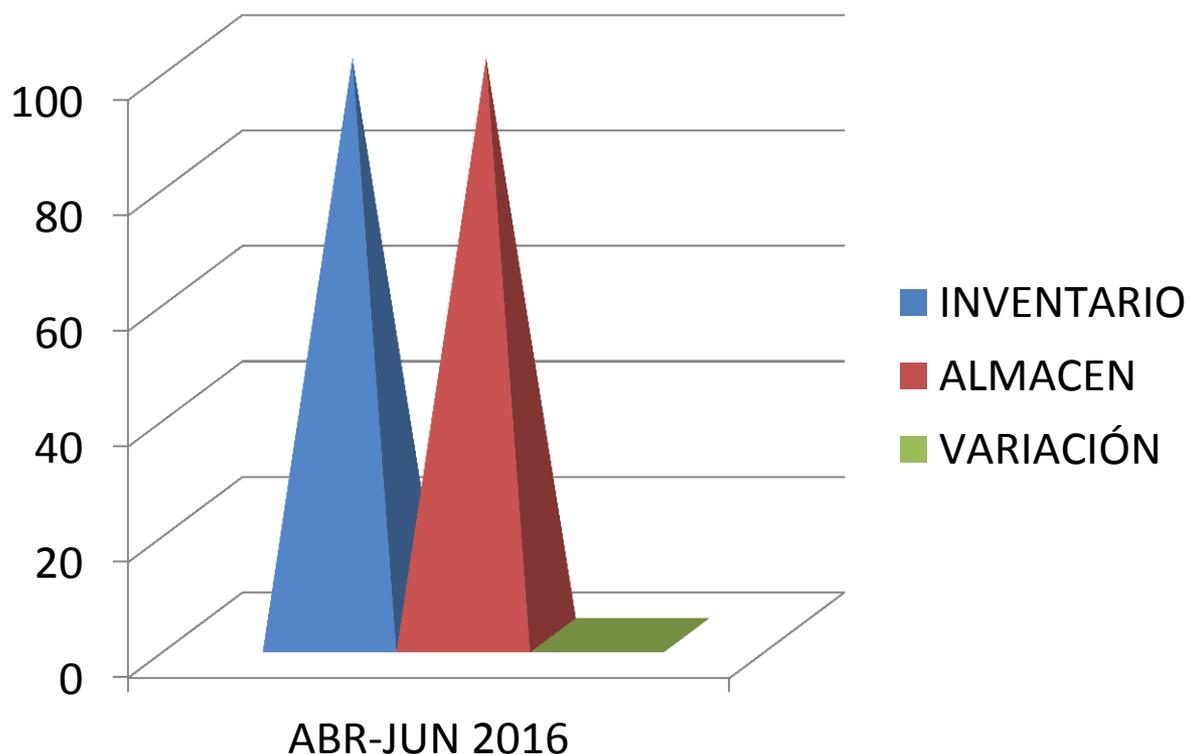




Inventario (Abril a junio de 2016)

RESULTADO= INVENTARIO VS ALMACEN = 100%

VARIACIÓN= 0%



Se realizó la consulta de las existencias en la base de datos del programa ASPEL SAE y se comparó con los productos que se tienen físicamente en el almacén y no se encontraron diferencias.



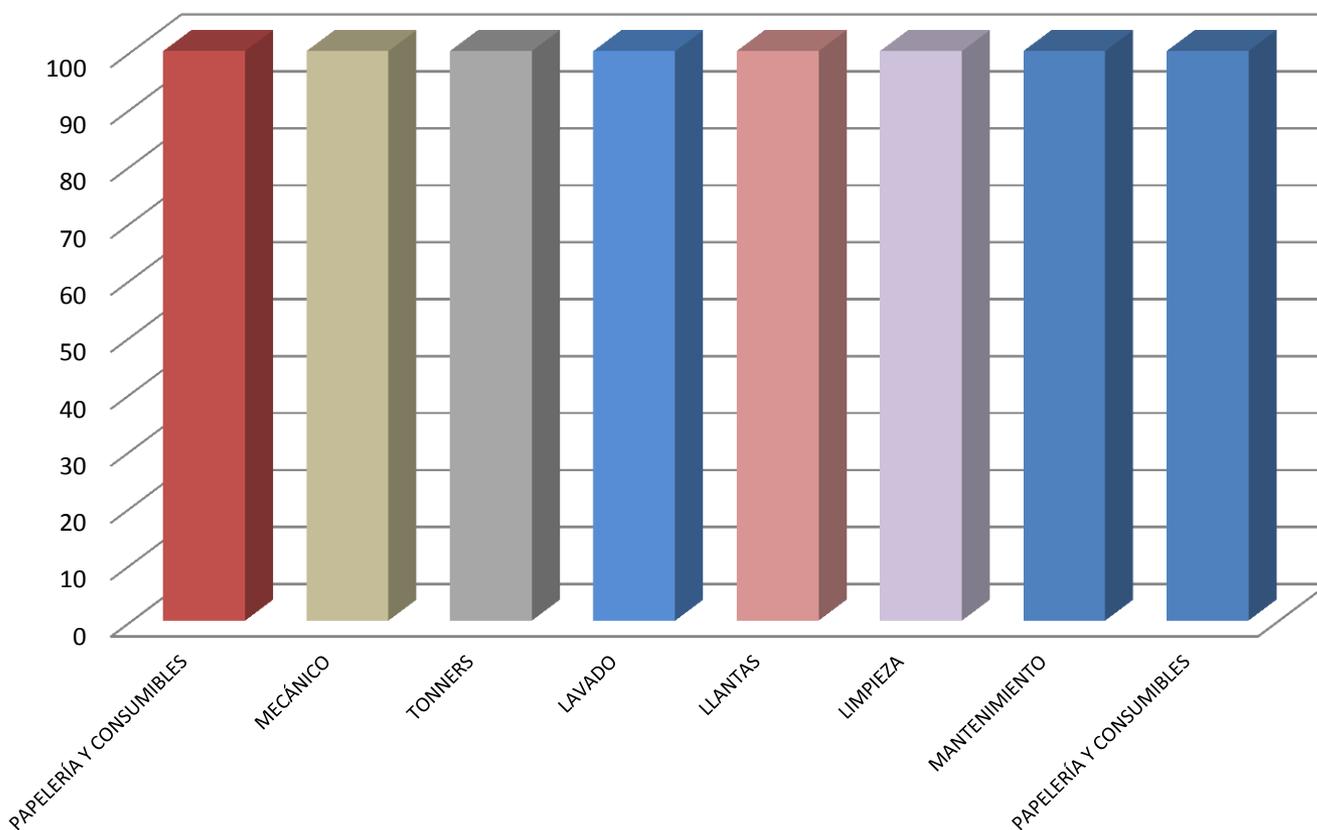
• EVALUACIÓN DE PROVEEDORES





Evaluación de Proveedores (Enero a junio de 2016)

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES ENERO - JUNIO 2016



Los proveedores obtuvieron una calificación de 100; por lo que fueron considerados como confiables.

Los criterios a valorar fueron (calidad, cantidad y tiempo de entrega).





• ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: Recursos Materiales y Servicios Generales





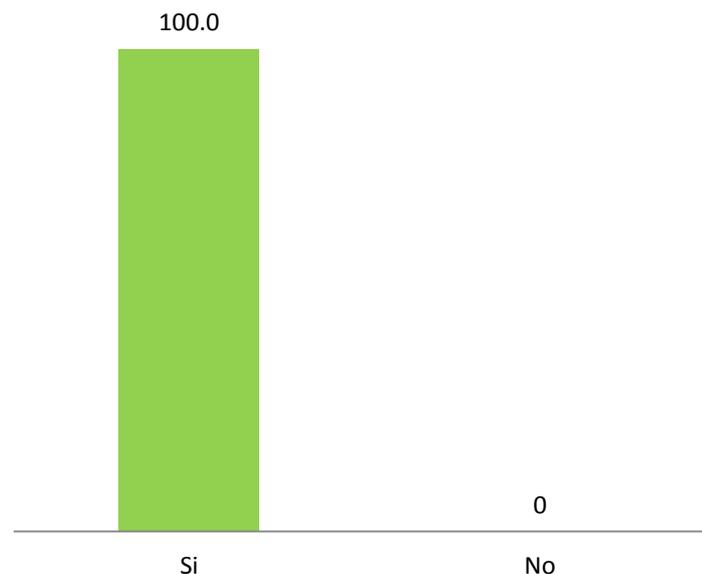
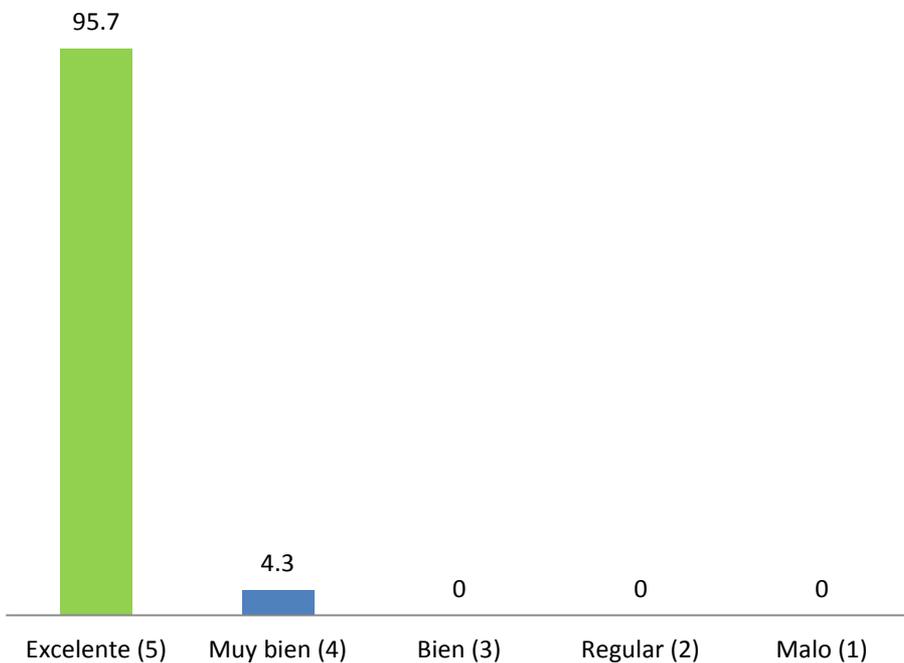
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: Recursos Materiales y Servicios Generales (Abril a junio de 2016)



Calificación otorgada al personal de Recursos Materiales



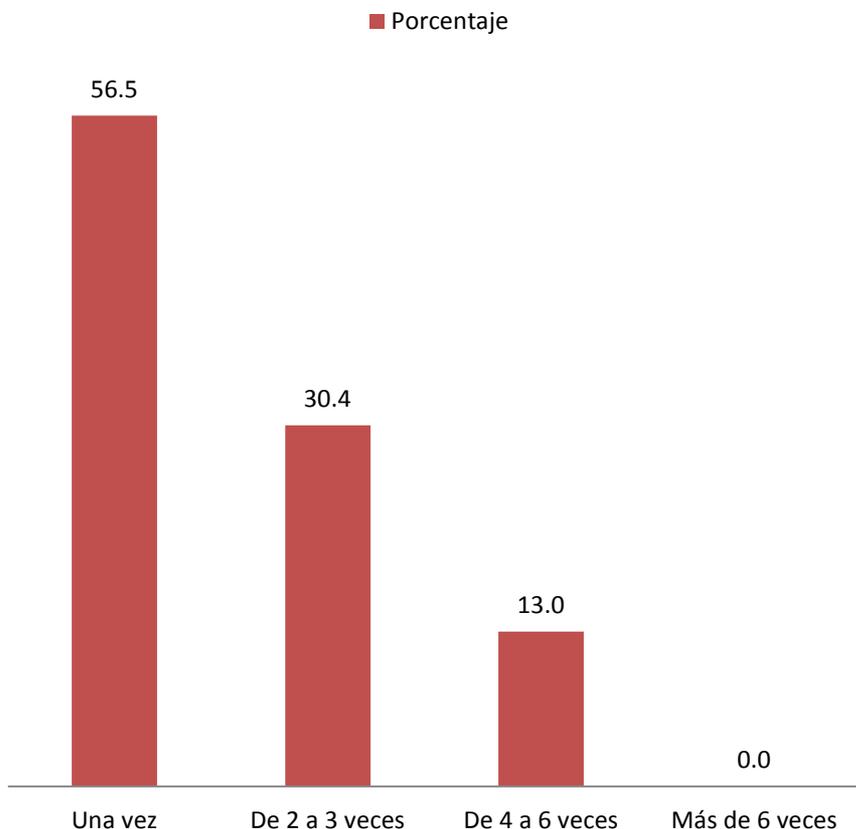
¿El personal de la CDHEH conoce el procedimiento para solicitar el material?



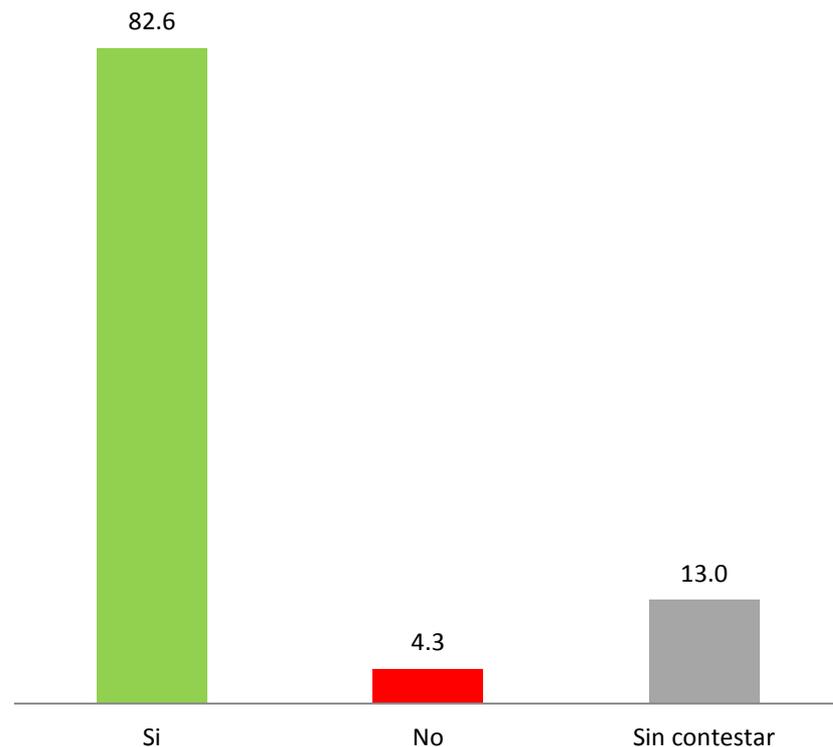


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: Recursos Materiales y Servicios Generales (Abril a junio de 2016)

Solicitud de material por mes



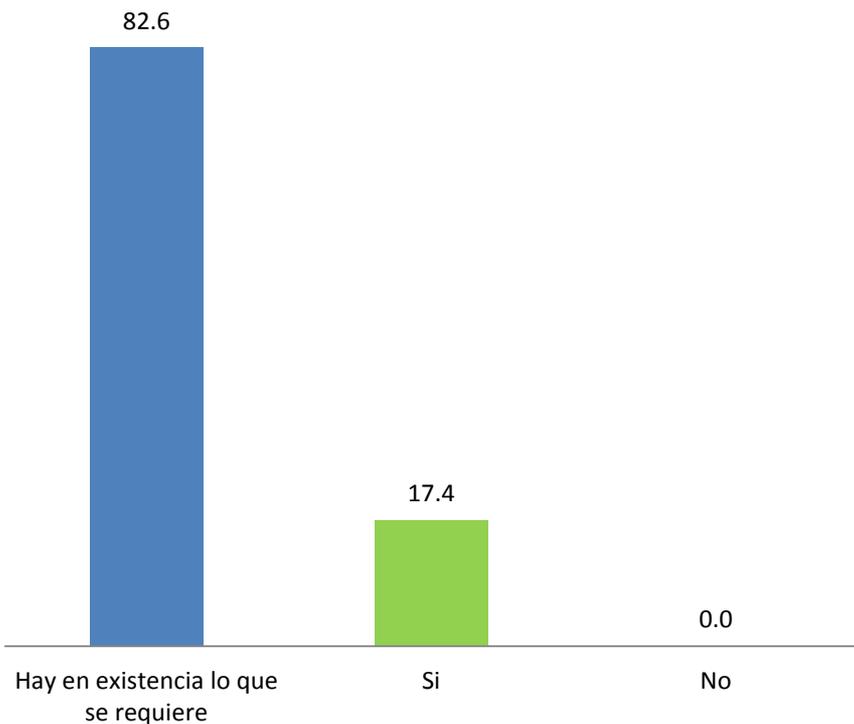
Quando solicita material ¿hay en existencia lo que requiere?



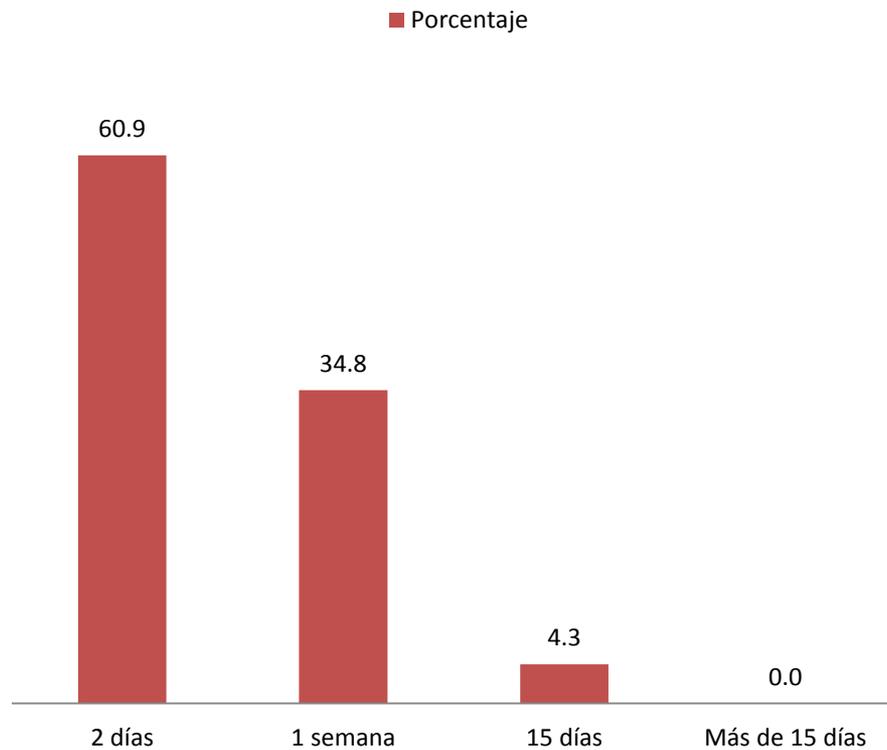


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: Recursos Materiales y Servicios Generales (Abril a junio de 2016)

Existe disponibilidad para adquirir el material?



Tiempo para suministrar el material

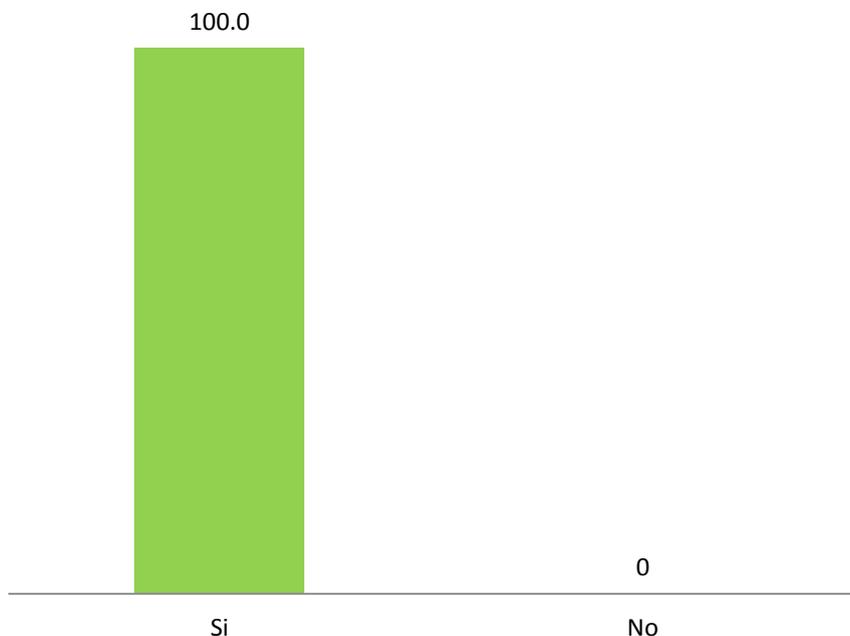




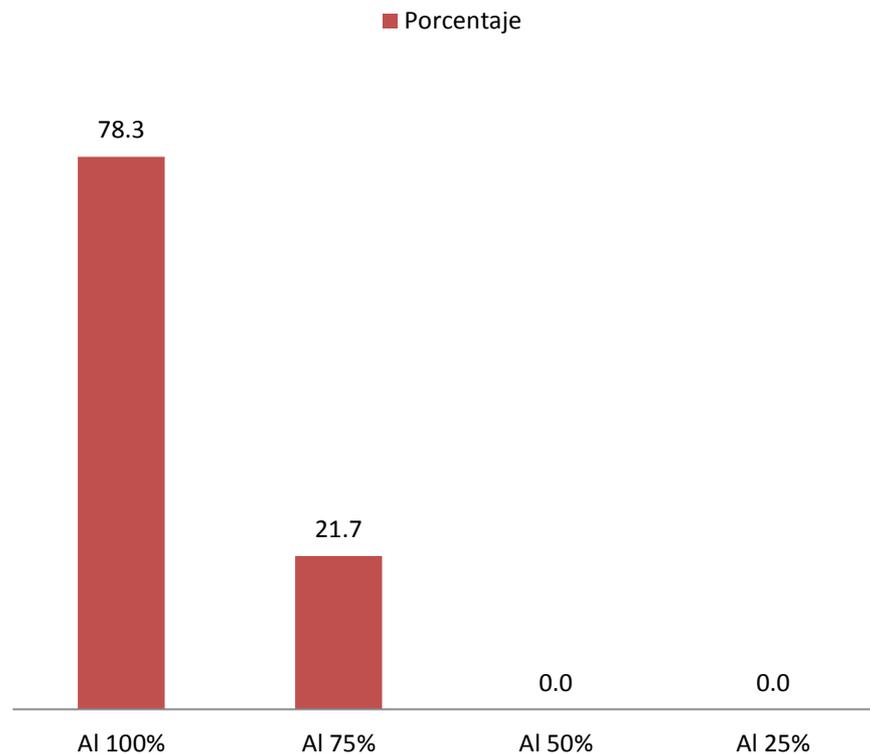
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: Recursos Materiales y Servicios Generales (Abril a junio de 2016)



¿El control de salida de material es ágil?



¿El usuario recibe todo lo que solicita?

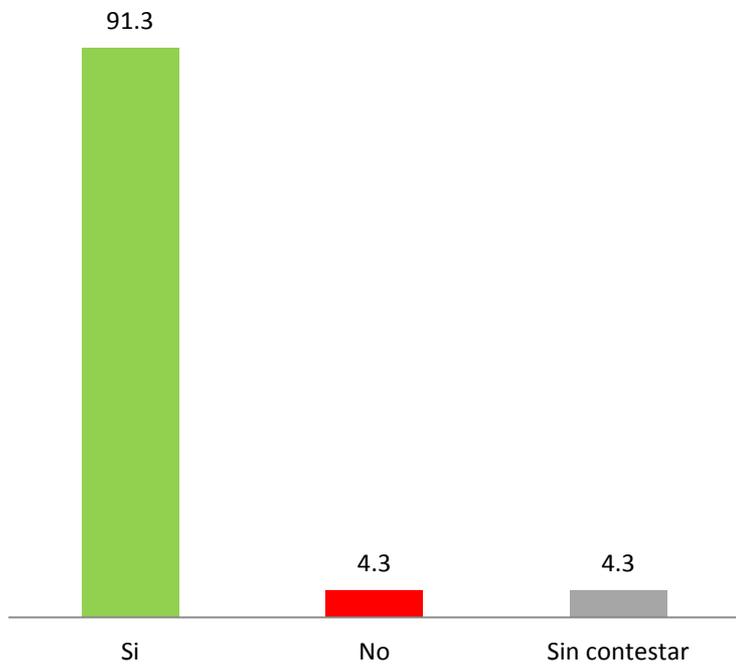




ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: Recursos Materiales y Servicios Generales (Abril a junio de 2016)



Los materiales son de buena calidad



| Comentarios |
|---|
| Se brinda un excelente servicio en almacén |
| Se agradece el apoyo y la entrega oportuna del material. Los son de calidad |
| Muy buen servicio, rápido y eficiente |
| El personal menciona que los artículos se rompen, sin especificar qué material. |
| Indica que el personal fue muy amable |
| Los materiales son entregados a tiempo |
| Los materiales son duraderos |



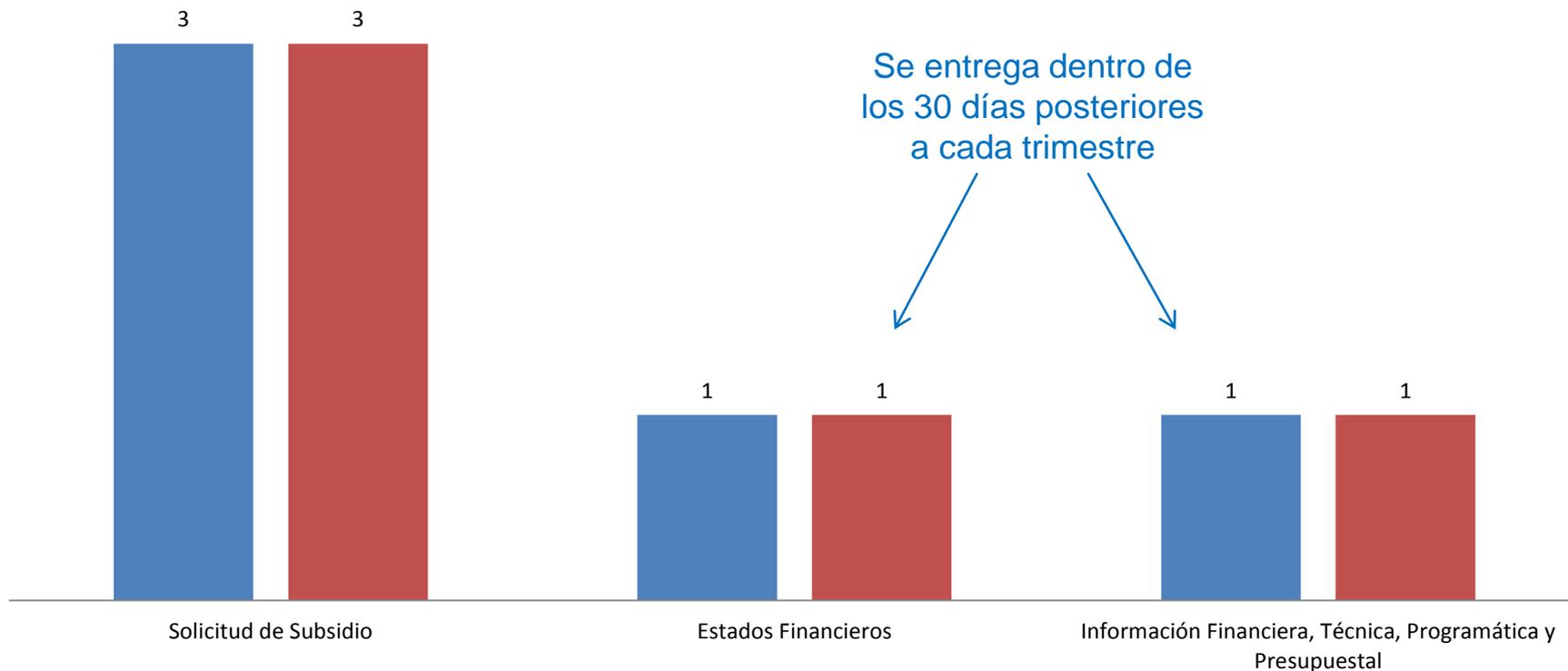
• CONTROL PRESUPUESTAL





La información fue entregada
en tiempo y forma

■ Plan (2° Trimestre) ■ Real





- **RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE USUARIAS Y USUARIOS EN LA VISITADURÍA 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% |



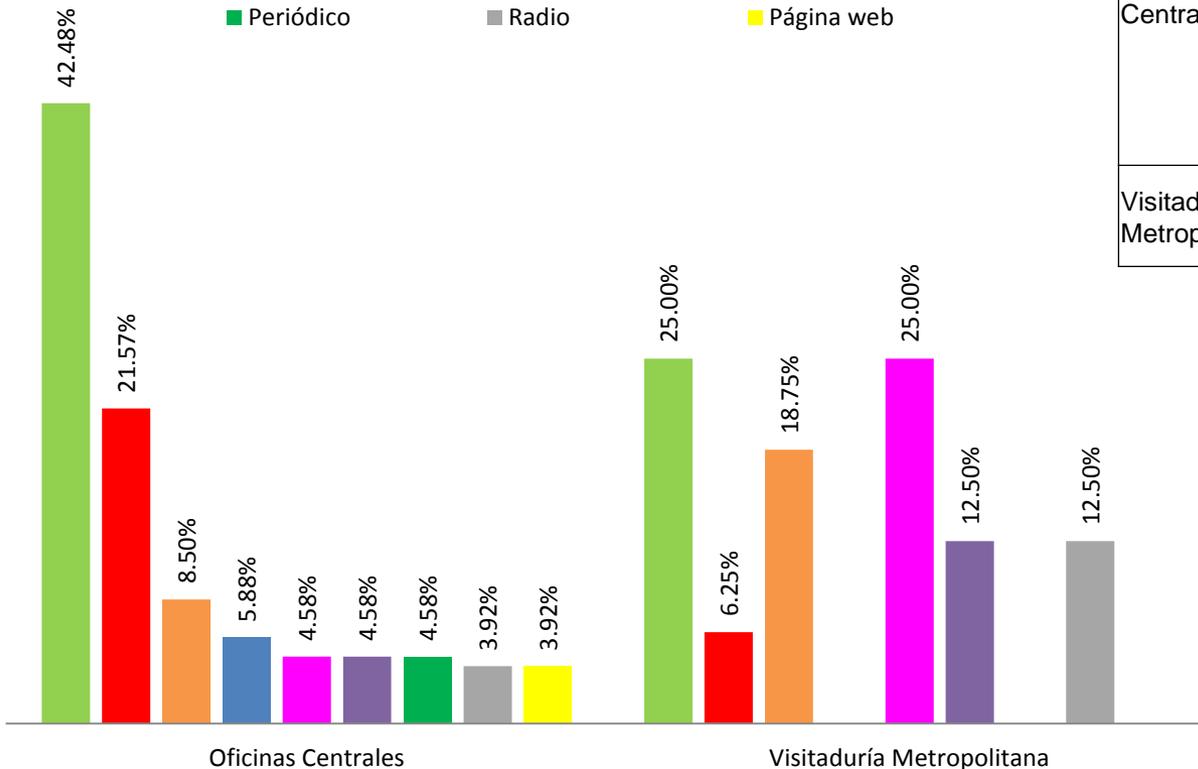


Satisfacción de las y los usuarios

¿Cómo se enteró de los servicios de esta Comisión?

Visitaduría Jurídica Metropolitana

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



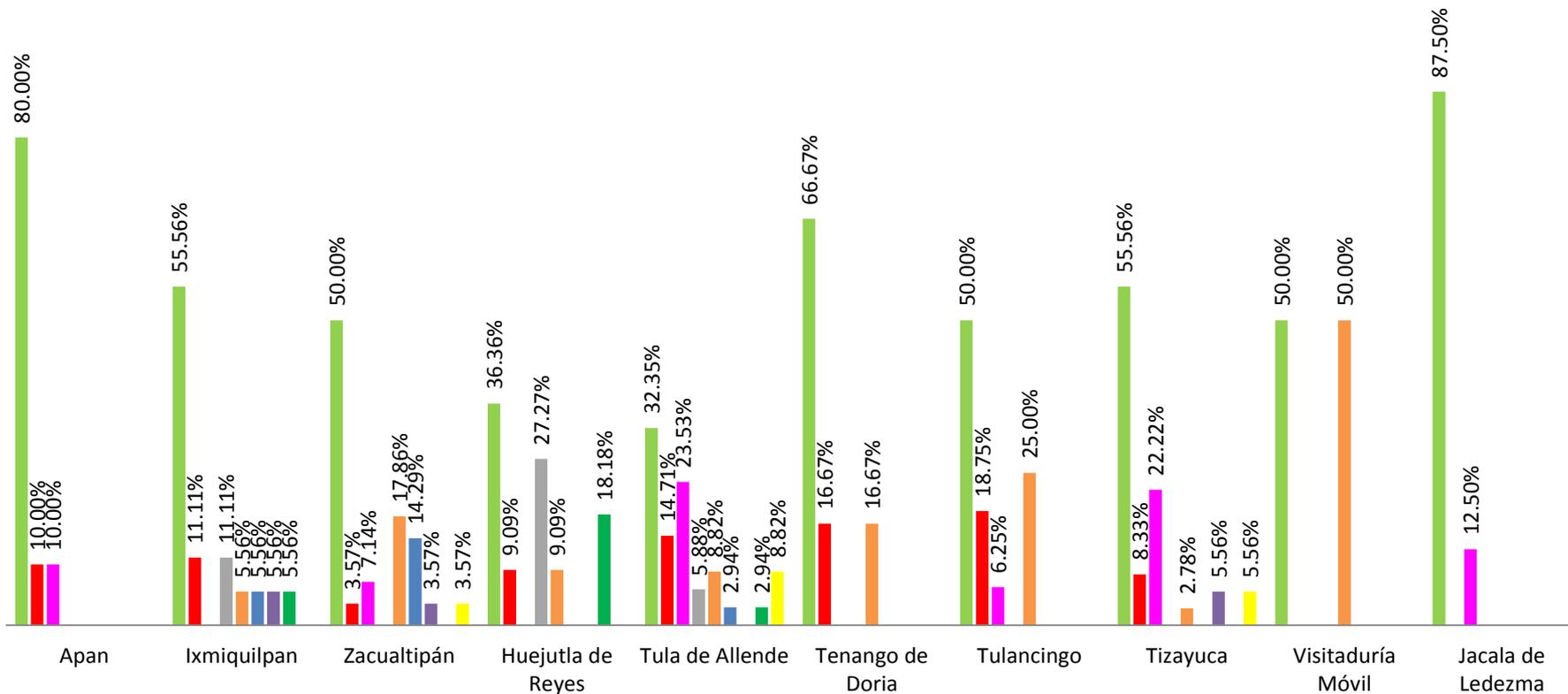
| ÁREA | COMO SE ENTERÓ DE LA CDHEH | ¿CUÁL? |
|---------------------------|----------------------------|---------------------------------------|
| Oficinas Centrales | Institución Pública | Defensoría |
| | | Defensoría del Trabajo / Procuraduría |
| | | Gobierno |
| | Otro | Caminaba por la calle |
| | | Personalmente |
| | | Camina por la calle |
| Preguntando | | |
| Visitaduría Metropolitana | Institución Pública | Conocimientos |
| | | Conoce a la CDHEH |
| | Otro | CJMEH |
| | | IHM |
| | | Psicóloga |



¿ Cómo se enteró de los servicios de esta Comisión?

Visitaduría Jurídica Regional

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





Satisfacción de las y los usuarios

| ÁREA | COMO SE ENTERÓ DE LA CDHEH | ¿CUÁL? |
|---------------------------|----------------------------|---------------------------------------|
| Oficinas Centrales | Institución Pública | Defensoría |
| | | Defensoría del Trabajo / Procuraduría |
| | | Gobierno |
| | Otro | Caminaba por la calle |
| | | Personalmente |
| | | Camina por la calle |
| Preguntando | | |
| Visitaduría Metropolitana | Institución Pública | CJMEH |
| | | IHM |
| | Otro | Psicóloga |
| Apan | Institución Pública | No se indica |
| Ixmiquilpan | Otro | Esposo/a |
| Zacualtipán | Otro | Ya ha acudido |
| | | En Pachuca |
| | Institución Pública | Ya conoce a la CDHEH |
| Huejutla | Otro | Amigos |

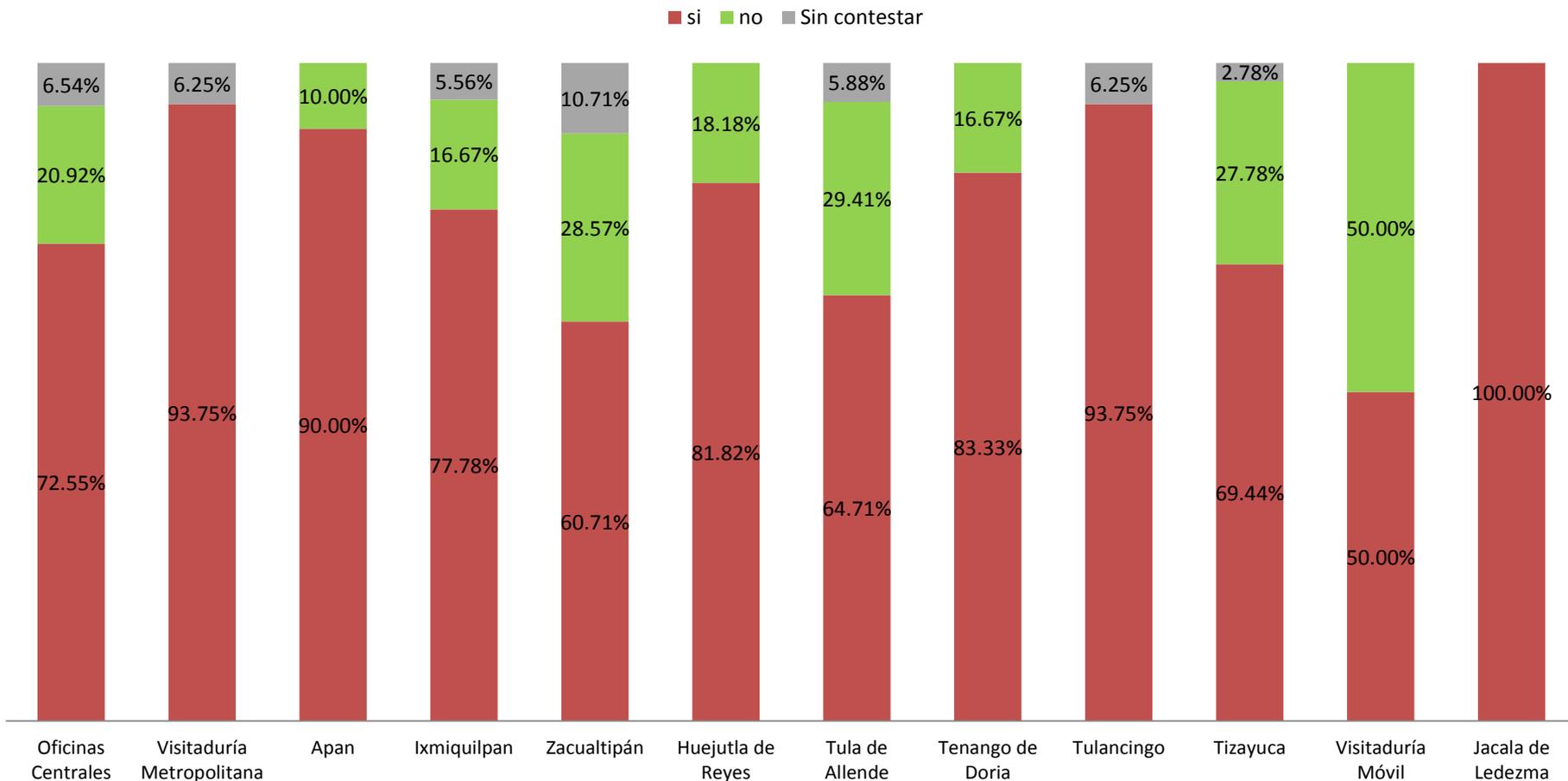
| ÁREA | COMO SE ENTERÓ DE LA CDHEH | ¿CUÁL? |
|-------------------|----------------------------|------------------------------------|
| Tula de Allende | Institución Pública | Candidato/a a Presidencia CDHEH |
| | | MP Federal |
| | | Policía de Tula |
| | Otro | Presidencia Municipal |
| | | Profeco |
| Tenango de Doria | Otro | Diligencia |
| Tulancingo | Institución Pública | Por la ubicación |
| | | Conciliadora |
| | Otro | Vecino |
| Tizayuca | Institución Pública | Telesecundaria 118 |
| | | Caminaba por la calle |
| | Otro | Ubicación |
| Visitaduría Móvil | Institución Pública | Vive cerca |
| | | Escuela |
| | | Instituto Municipal de las Mujeres |
| | | Ministerio Público |
| | | Municipio |
| Jacala de Ledezma | Otro | SEDENA |
| Jacala de Ledezma | Institución Pública | Seguridad Pública |
| | | No se indica |
| Jacala de Ledezma | Institución Pública | SEP |





Satisfacción de las y los usuarios

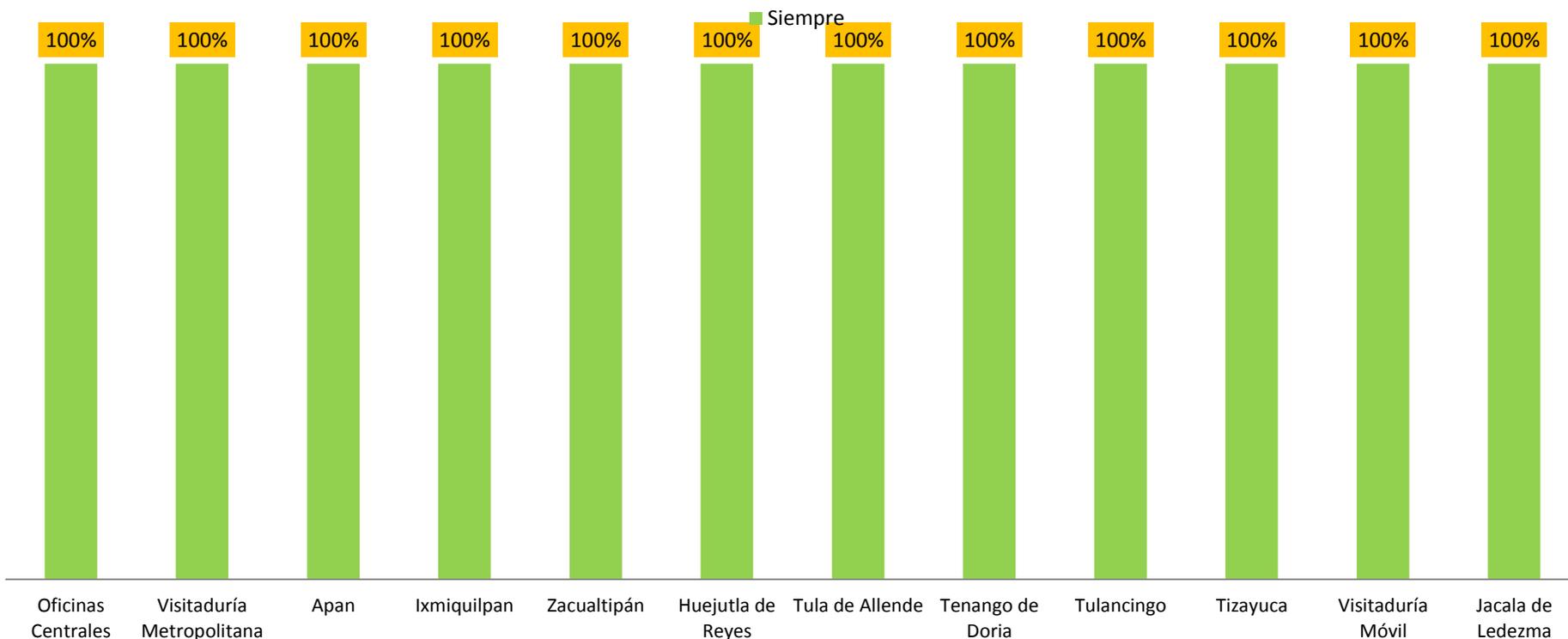
¿ Es la primera vez que acude a esta Comisión?





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 del 100% en todas las áreas.

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?.

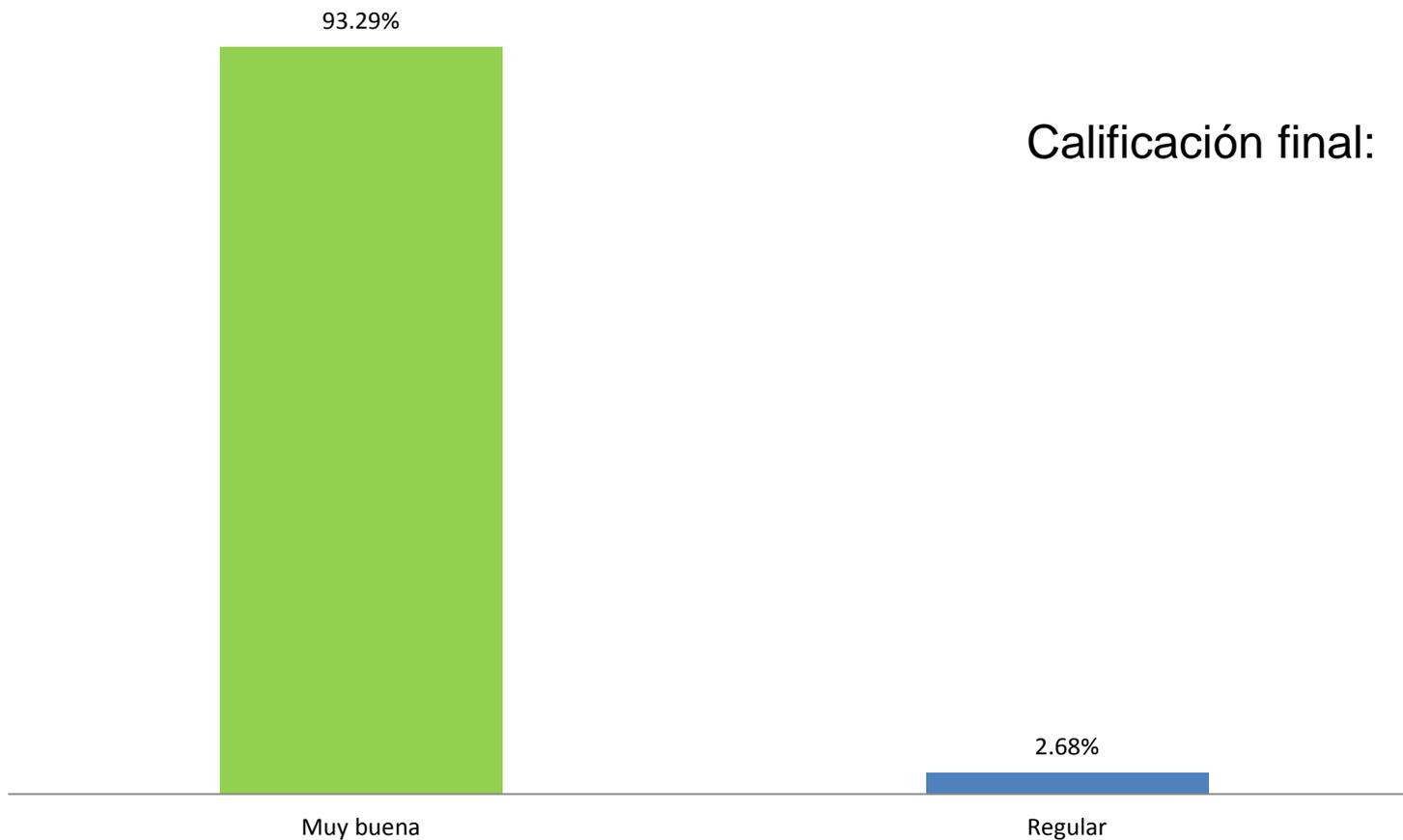
Indicadores junio 2016





Satisfacción de las y los usuarios

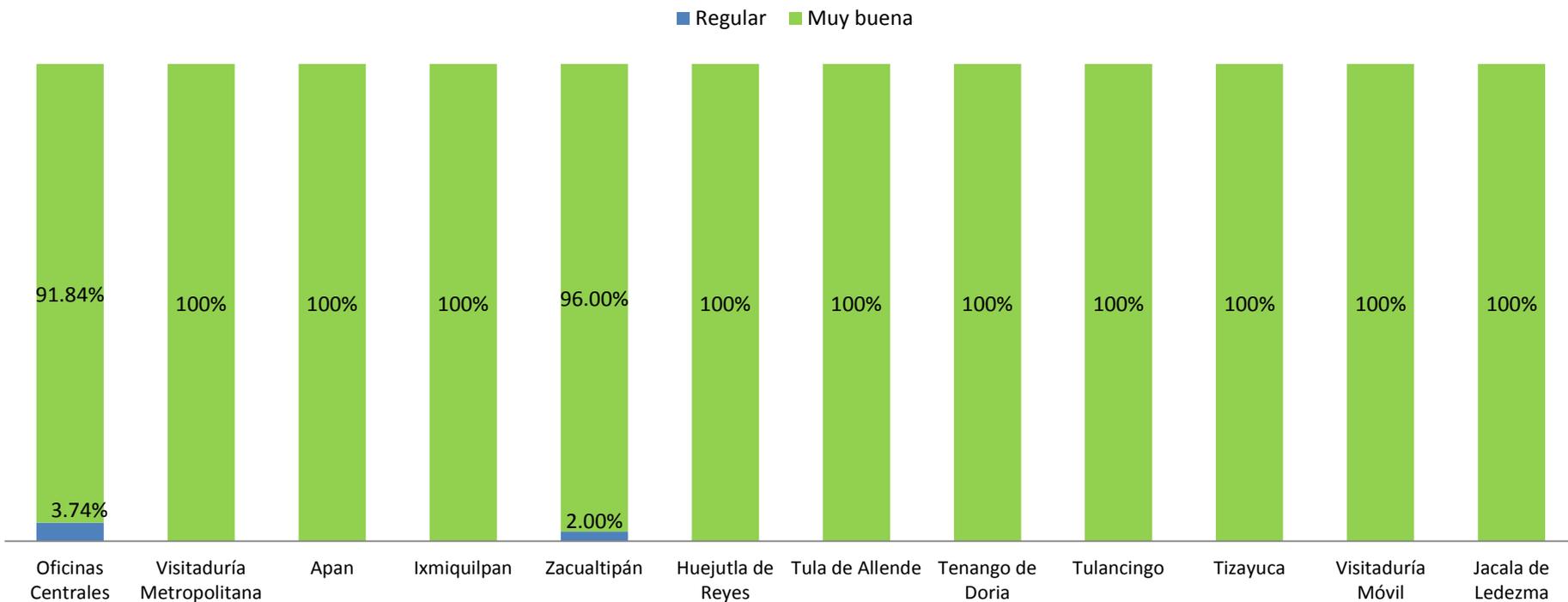
Calificación de la atención del personal de recepción





Satisfacción de las y los usuarios

Calificación de la atención de la o el abogado



Calificación por área:

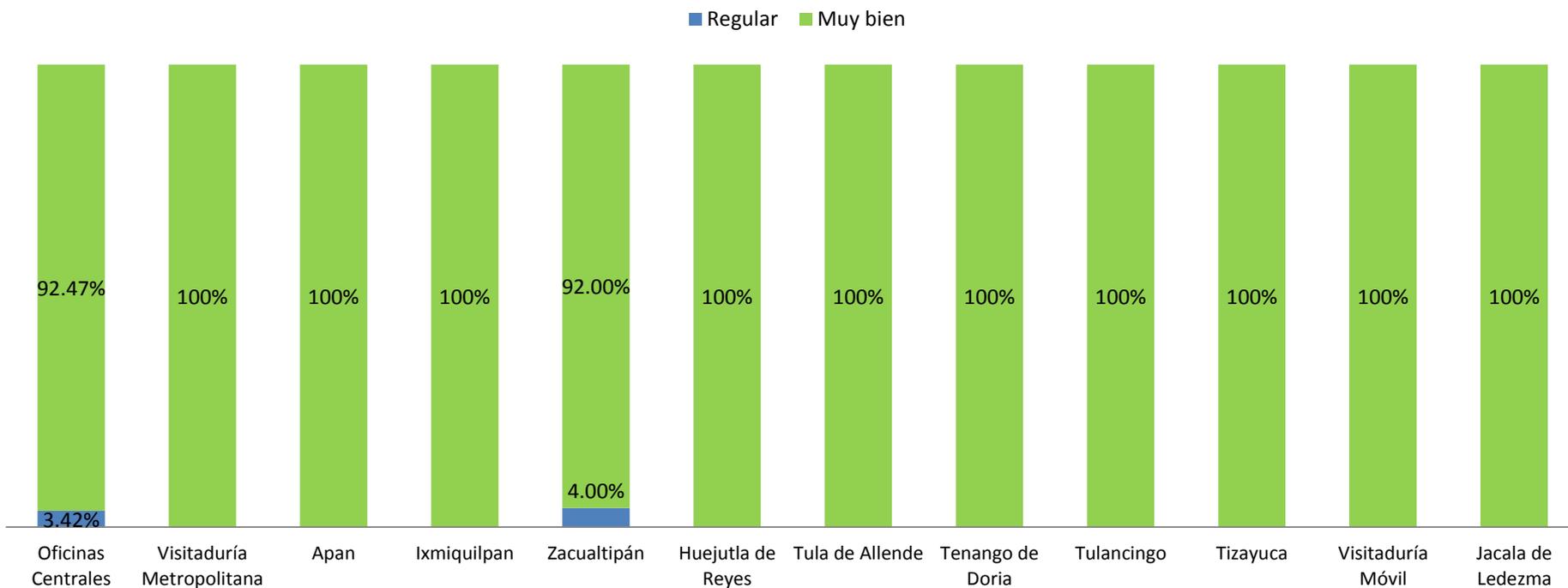


Se cumplió con la meta del 80% en todas las áreas de la CDHEH.
Calificación mínima de 95.58% y máxima de 100%.

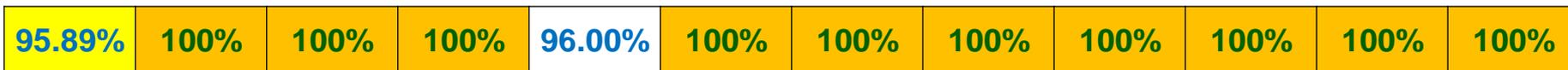


Satisfacción de las y los usuarios

¿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 95.89% y máxima de 100%.

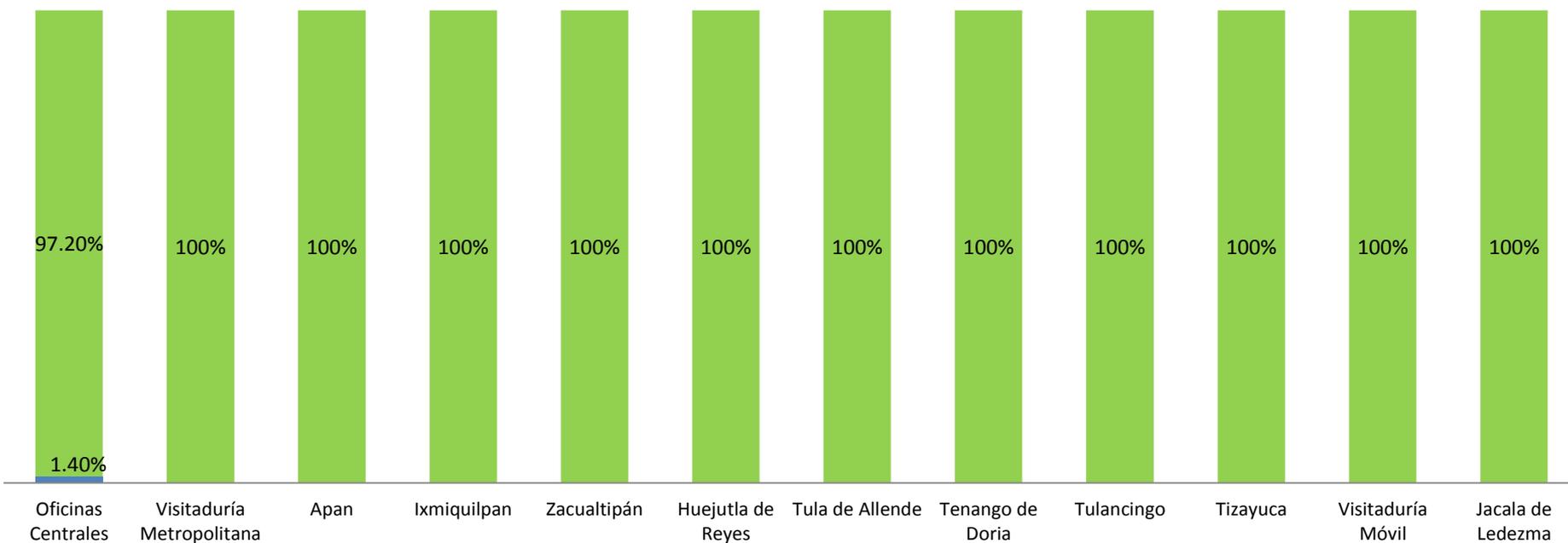




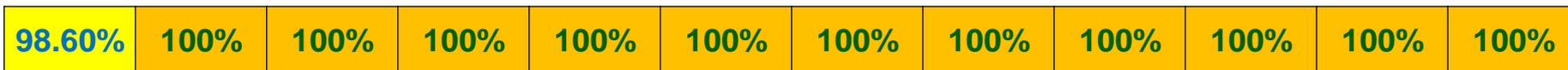
Satisfacción de las y los usuarios

Calificación de la limpieza en las instalaciones

■ Regular ■ En buen estado



Calificación por área:



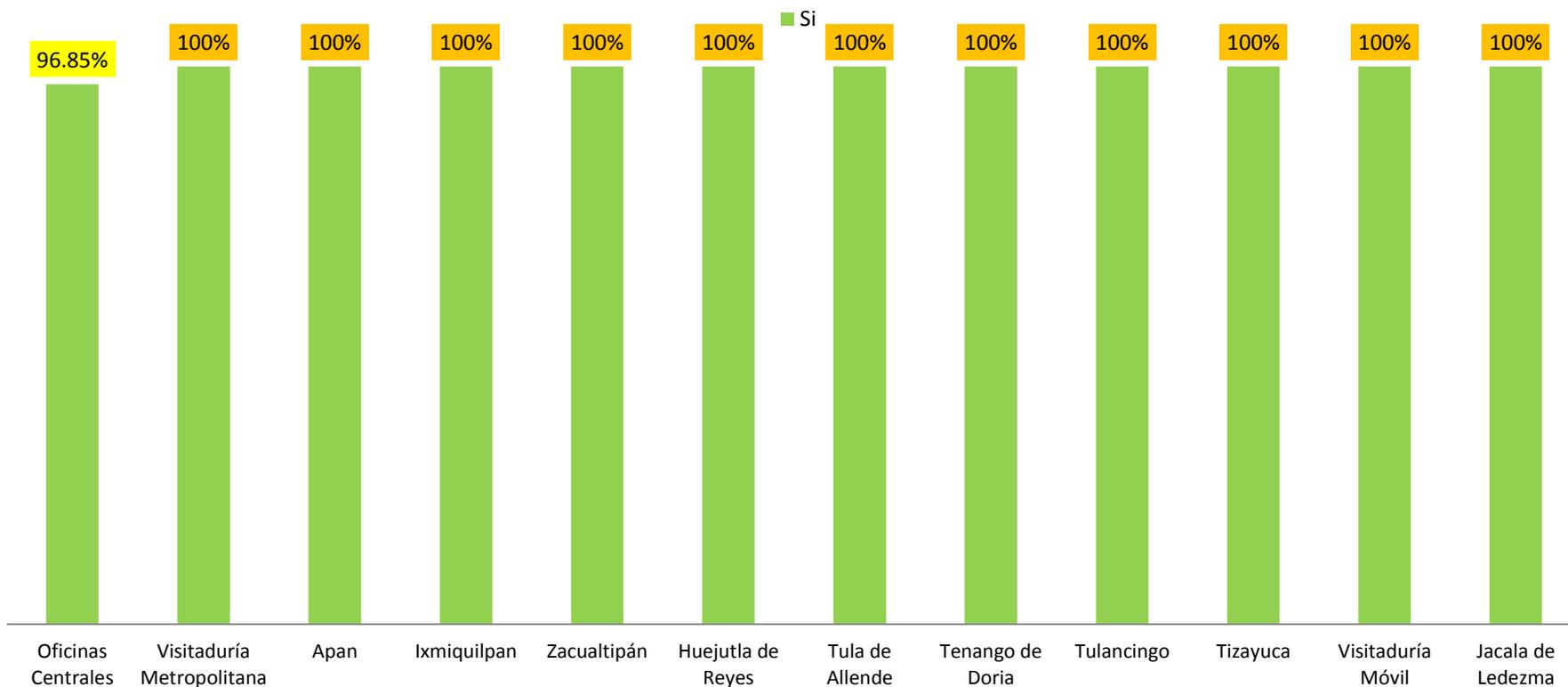
Se obtuvo una calificación mayor del 80% en todas las áreas de la CDHEH.
Calificación mínima de 98.60% y máxima de 100%.





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 96.85% 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 junio 2016





Satisfacción de las y los usuarios

Comentarios

Oficinas Centrales

Muy buena atención

La atención del personal es muy buena; atendió la Lic. Diana Gabriela Gascón Villagrán y la Lic. Elizabeth Bardales Rivera

La atención fue exacta y rápida

Las dudas de la o el usuario fueron aclaradas

El personal fue muy atento

La Lic. Elizabeth Bardales Rivera es una excelente abogada

La explicación fue clara

Muy buena atención y explicación por parte del Lic. Ismael Montaña Hernández

La atención fue rápida y clara

Excelente atención

La o el usuario no queda satisfecha (asunto laboral). Atención de la Lic. Diana Karina Zacatenco Luna, 06 de junio de 2016, 17:29 horas

Agradece la atención recibida

La o el usuario se retira satisfecho con la atención

La atención fue con profesionalismo

Aprecia la amabilidad del personal

Indica que la CDHEH no puede intervenir; pero agradece la atención

La Lic. Diana Gabriela Gascón Villagrán y el Lic. Alán Aguilar Ángeles son buenas personas

La o el usuario no queda satisfecho con la atención, indica que no se puede hacer nada por el caso. (Atendió el Lic. Pascual Mendoza Miguel, 14 de junio de 2016, 12:17 horas

La o el usuario recibió la información adecuada

Buena atención, claridad y respeto

El servicio fue muy eficiente, profesional y cómodo; atendió la Lic. Karina Islas Márquez

La Lic. Claudia Mejía Osorio fue muy explícita y amable

La Lic. Ana Laura López Tapia se mostró interesada en el problema de la o el usuario; la califica como eficiente y con valores

Excelente atención de la Lic. María Margarita Camacho Arteaga

La Lic. Irma Mejía Barrón fue atenta y amable

La o el usuario no quedó satisfecho con el servicio recibido; indica que no hubo un apoyo real (incompetencia). Atendió la Lic. María Margarita Camacho Arteaga, 23 de junio de 2016, 11:59 horas

La Lic. Elizabeth Bardales Rivera es muy amable

Excelente atención de la Lic. Elizabeth Bardales Rivera. Felicidades

La atención es excelente y completa, Gracias. Atendió la Lic. Karina Islas Márquez

La Lic. Diana Gabriela Gascón Villagrán y el Lic. Ismael Montaña Hernández fueron atentos y amables

Agradece infinitamente al Lic. Hugo Rubén Hernández Martínez por haber aclarado las dudas, hacerlo/a sentir en confianza y con valor, minimizando la angustia de la o el usuario

La Lic. Adabella Roldán Fuentes y el Lic. Alán Aguilar Ángeles son muy atentos

El servicio fue amable y eficaz

Visitaduría Metropolitana

La usuaria fue canalizada





Satisfacción de las y los usuarios

Comentarios

Huejutla de Reyes

La o el usuario recibió buena atención por parte del Lic. Aurelio Vega Aquino
El personal sabe escuchar
La Lic. Cristhyan Monserrat Vargas Ruíz es buena en su trabajo
Agradece la atención recibida
La Lic. Cristhyan Monserrat Vargas Ruíz es buena persona y muestra disposición para ayudar
La o el usuario se retira satisfecho con la atención
Buena atención

Tula de Allende

El personal es muy eficiente y amable; la explicación fue clara
La Lic. Maribel Olguín Juárez le inspiró confianza a la o el usuario
Aprecia la amabilidad del personal
La Lic. Maribel Olguín Juárez es muy buena; su explicación fue clara
La Lic. Adriana Angélica Martínez Olguín mostró interés en el problema; se mantuvo en constante comunicación y ayudó mucho a la o el usuario
Felicidades a la Lic. Maribel Olguín Juárez por su atención
Buena información y orientación
El Lic. Julio Bladimir Sebastián León aclaró muchas dudas
Las dudas de la o el usuario fueron aclaradas
La explicación fue clara
La Lic. Maribel Olguín Juárez prestó atención, respondió y aclaró las dudas de la o el usuario; excelente atención
La o el usuario se retira satisfecho con la atención
El Lic. Julio Bladimir Sebastián León proporciona un trato humano, amable y profesional; explicó con mucha paciencia y claridad
Existe la disposición para apoyar y aclarar las dudas de las y los usuarios
Buena atención
El personal plantea distintas formas de solucionar el problema de manera eficaz
La Lic. Adriana Angélica Martínez Olguín explicó con claridad y veracidad; fue muy amable
La Lic. Maribel Olguín Juárez proporcionó muy buena atención, información clara y puntual

Apan

La explicación fue clara
La Lic. Mayra Hernández Islas explica muy bien
Las dudas de la o el usuario fueron aclaradas

Ixmiquilpan

Agradece la atención recibida
La atención del Lic. Jesús Pérez Matías fue muy buena; la explicación fue clara
Muy bien atendido por el Lic. Jesús Pérez Matías
Las dudas de la o el usuario fueron aclaradas
Aprecia el trato amable, directo y la disponibilidad del Lic. Adderly Antonio Acosta Gutiérrez; la o el usuario fue escuchado y canalizado
Aprecia la amabilidad del personal
La explicación fue clara
A la o el usuario le agrado la amabilidad con la que fue recibido

Zacualtipán

La explicación fue clara
El Lic. Carlos Alberto Hernández Mérida es atento y paciente; sabe escuchar atentamente
La Lic. Elizabeth Olivares Sánchez explicó muy bien
Agradece la atención recibida
La o el usuario no puede contestar la encuesta, no indica el porqué
La o el usuario no desea contestar la encuesta
Aprecia la amabilidad del personal
Las dudas de la o el usuario fueron aclaradas
Muy buena atención y con respeto
Muy buena atención
El Lic. Ángel Calixto Santos fue muy amable
El Lic. Ángel Calixto Santos fue atento y amable
Buena atención



Satisfacción de las y los usuarios

Comentarios

| |
|---|
| Tenango de Doria |
| La Lic. Briseida Eugenia Martínez Rosales fue muy amable |
| Aprecia la amabilidad del personal |
| Tulancingo |
| Excelente atención |
| La atención del Lic. Sergio García Martínez fue clara y sencilla; las dudas fueron aclaradas |
| El Lic. Sergio García Martínez es una persona accesible; su explicación fue amable |
| El Lic. Sergio García Martínez proporcionó muy buena atención, exacta y explícita; aclaró las dudas |
| La o el usuario se retira satisfecho con la atención |
| La explicación fue clara |
| Buena atención y disposición |
| La atención del Lic. Sergio García Martínez fue clara y entendible, con sencillez y de manera servicial |
| Aprecia la amabilidad del personal |
| El Lic. Francisco Javier Damián Alvarado es un funcionario joven, atento, educado y con disposición; se comunica de manera clara y entendible; la agradecen el apoyo y atención |
| Las dudas de la o el usuario fueron aclaradas |
| Agradece la atención recibida |

| |
|---|
| Tizayuca |
| Muy buena atención |
| Buena atención |
| La atención fue con respeto |
| El trato fue eficiente y profesional de la Lic. Gabriela Hernández Sánchez |
| Respuesta rápida y efectiva del Lic. Edén Antonio Rodríguez Islas |
| El personal de la Visitaduría es muy eficiente |
| Aprecia la amabilidad del personal |
| La Lic. Gabriela Hernández Sánchez atención muy bien; la o el usuario se retira contento y agradecido |
| La explicación fue clara |
| El Lic. Edén Antonio Rodríguez Islas fue muy amable |
| El Lic. Edén Antonio Rodríguez Islas fue atento en todo momento |
| Aprecia la disposición del personal |
| Atención eficaz |
| Visitaduría Móvil |
| La explicación fue clara |
| Jacala de Ledezma |
| El Lic. Otoniel Martínez Rubio es atento, educado y respetuoso |
| Aprecia la amabilidad del personal |
| Buena atención |
| Muy buena atención |
| El Lic. Otoniel Martínez Rubio fue amable y estuvo siempre dispuesto a ayudar |
| Las dudas de la o el usuario 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%) | 38.23% | 40% | 40% | 40% | 39.20% | 40% | 40% | 40% | 40% | 40% | 40% | 40% | 39.79% |
| Expectativas cumplidas (30%) | 29.06% | 30% | 30% | 30% | 30% | 30% | 30% | 30% | 30% | 30% | 30% | 30% | 29.92% |
| ¿El personal jurídico se comunicó de manera clara y fácil de entender? (20%) | 19.18% | 20% | 20% | 20% | 19.20% | 20% | 20% | 20% | 20% | 20% | 20% | 20% | 19.86% |
| Limpieza de las instalaciones (10%) | 9.86% | 10% | 10% | 10% | 10% | 10% | 10% | 10% | 10% | 10% | 10% | 10% | 9.99% |
| Total | 96.32% | 100% | 100% | 100% | 98.40% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 99.56% |

CALIFICACIÓN PROMEDIO 99.56%



Satisfacción de las y los usuarios

Calificación mensual

