



INDICADORES DEL MES DE JULIO DE 2016

Agosto 12, 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	44	204	248	42.61%
Visitaduría Metropolitana	1	10	11	1.89%
SUBTOTAL Visitaduría Jurídica Metropolitana	45	214	259	44.50%
Tula	14	58	72	12.37%
Zacuatlipán	7	54	61	10.48%
Tulancingo	7	37	44	7.56%
Huejutla	4	37	41	7.04%
Tenango	4	29	33	5.67%
Tizayuca	7	23	30	5.15%
Ixmiquilpan	11	15	26	4.47%
Apan	2	12	14	2.41%
Jacala de Ledezma	0	2	2	0.34%
Visitaduría Móvil	0	0	0	0.00%
SUBTOTAL Visitaduría Jurídica Regional	56	267	323	55.50%
TOTAL	101	481	582	100%

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

Indicadores julio 2016





• VISITADURÍA JURÍDICA METROPOLITANA

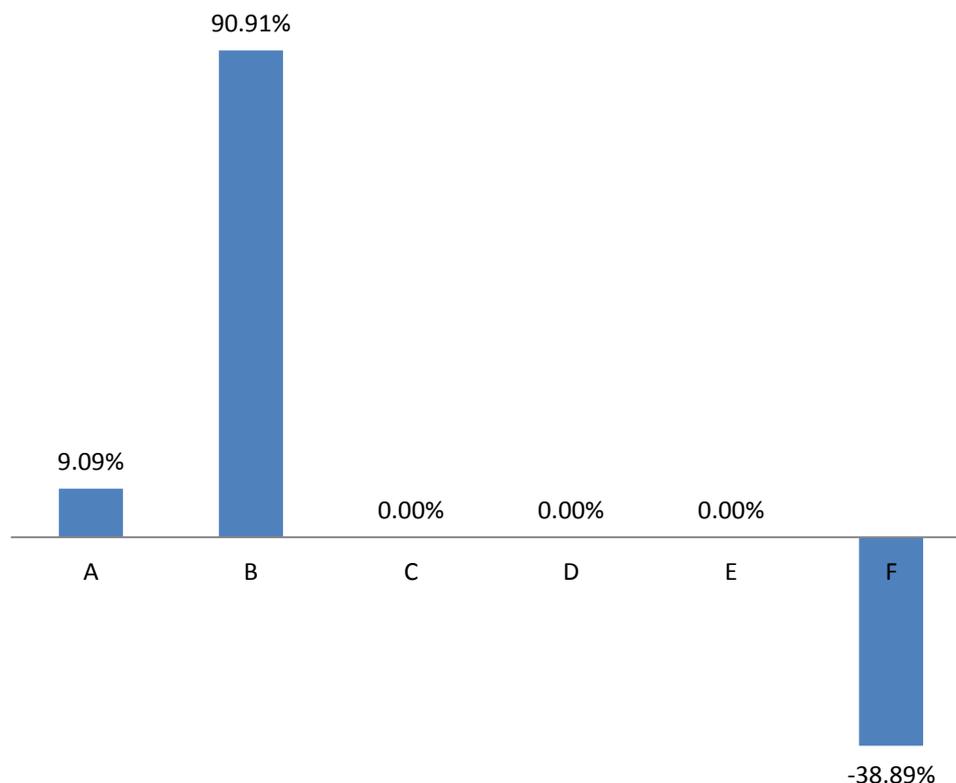




Atención de quejas y orientaciones

		Parámetros Visitaduría Metropolitana	
RELACION ENTRE QUEJAS	A	1	11
RELACION ENTRE ORIENTACIONES	B	10	11
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	11	18

Visitaduría Metropolitana



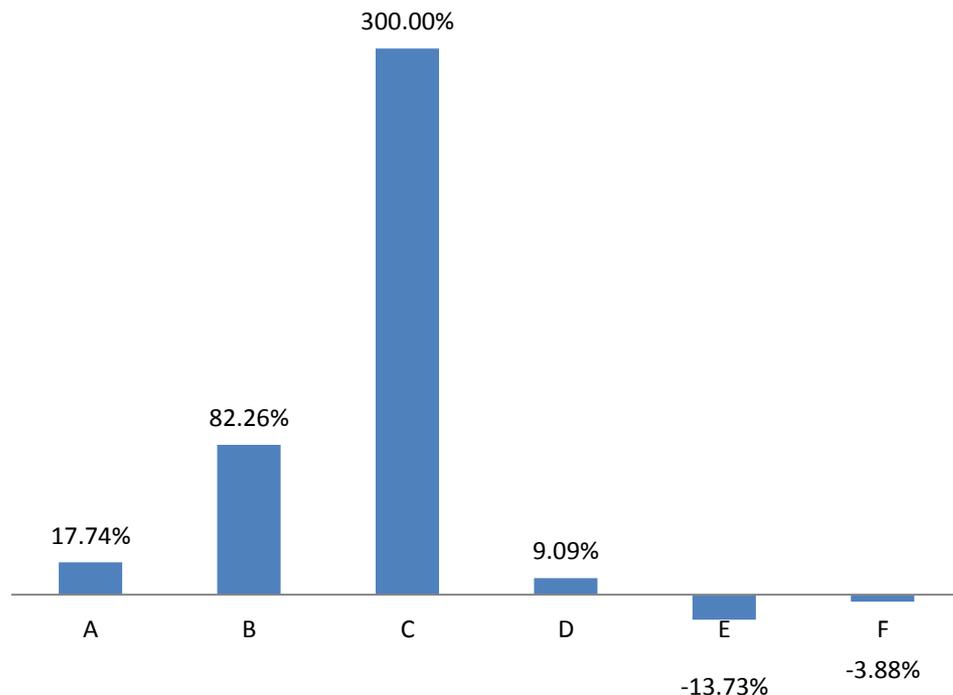
Visitaduría adscrita al Centro de Justicia para Mujeres del Estado de Hidalgo.



Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Oficinas centrales	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	44	248
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	204	248
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	12	4
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	4	44
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	44	51
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	248	258

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 julio 2016

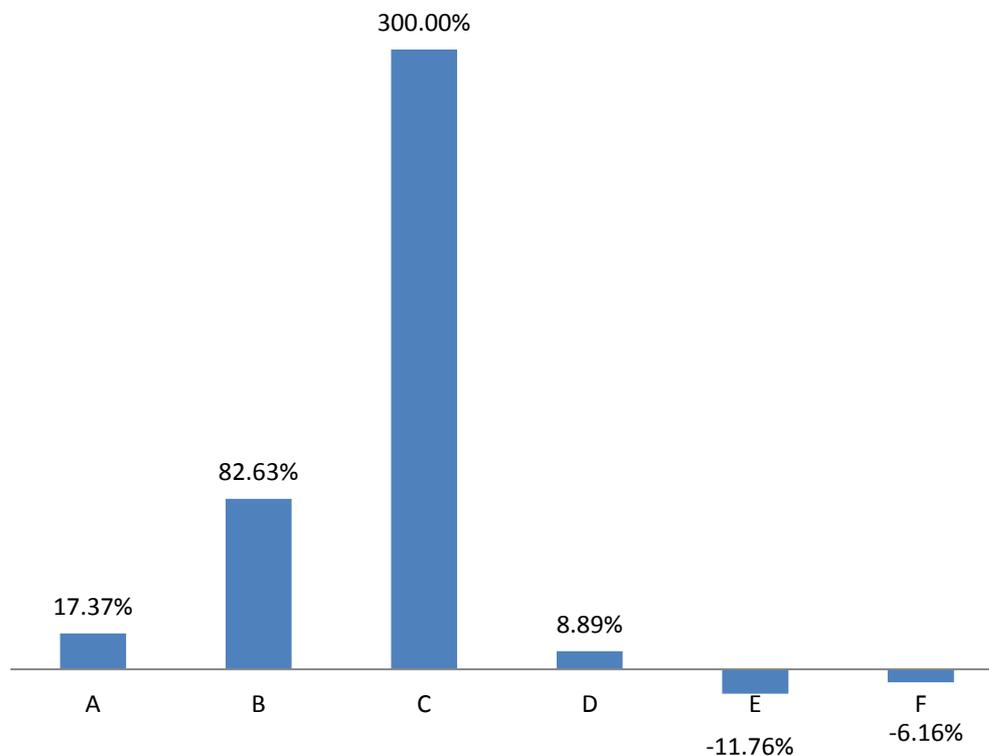




Atención de quejas y orientaciones

Visitaduría Jurídica Metropolitana

INDICADOR		Parámetros Visitaduría Jurídica Metropolitana	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	45	259
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	214	259
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	12	4
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	4	45
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	45	51
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	259	276





• VISITADURÍA JURÍDICA REGIONAL

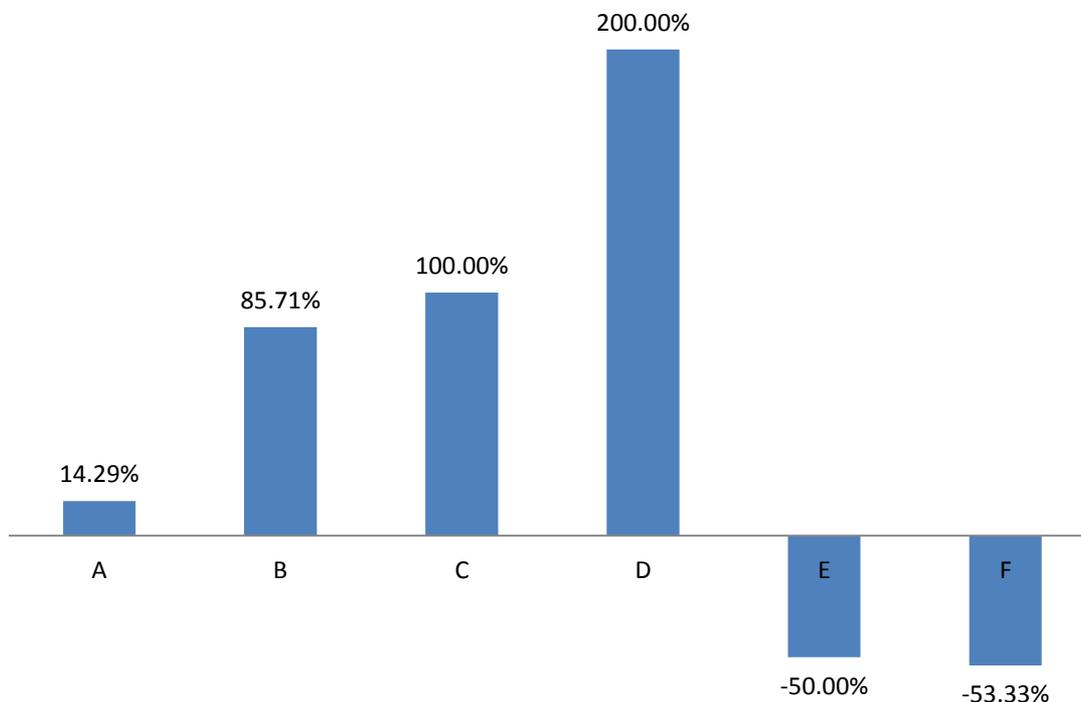




Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Apan	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	2	14
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	12	14
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	4	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	4
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	14	30

Apan



Municipios atendidos:

- Almoloya
- Apan
- Emiliano Zapata
- Tepeapulco
- Tlanalapa

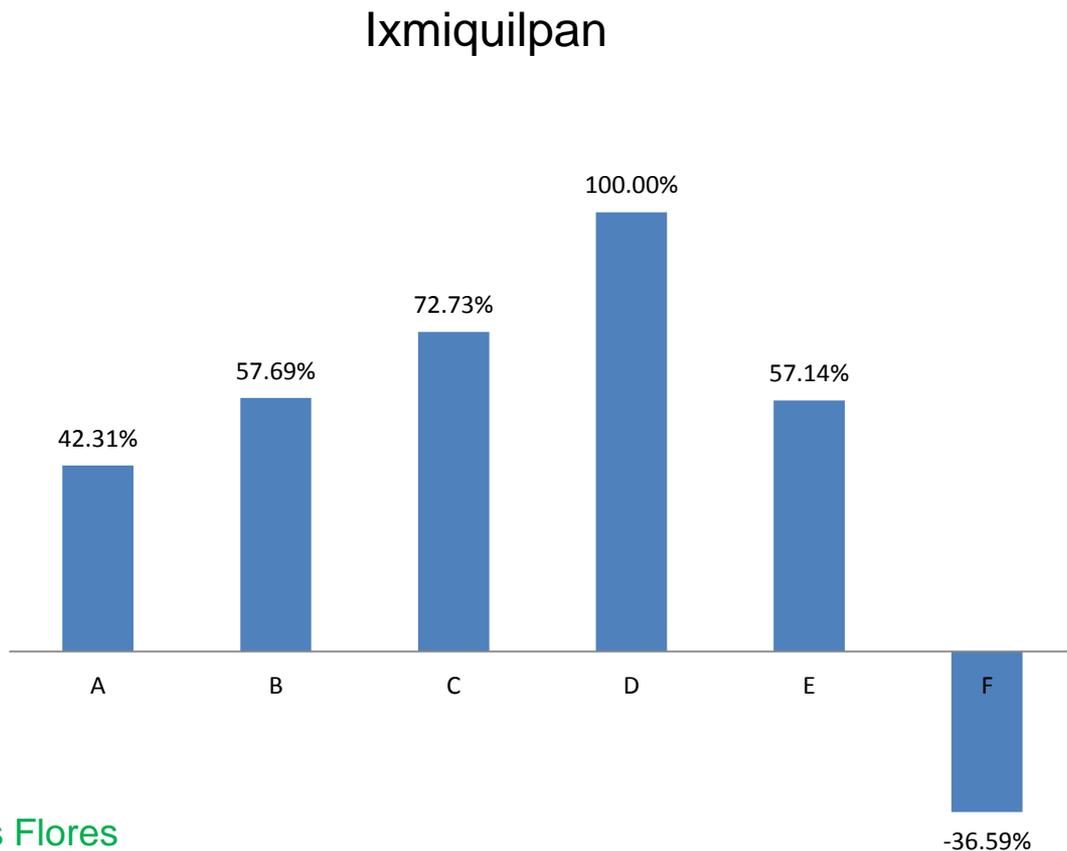
Indicadores julio 2016





Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Ixmiquilpan	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	11	26
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	15	26
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	8	11
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	11	11
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	11	7
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	26	41



Municipios atendidos:

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

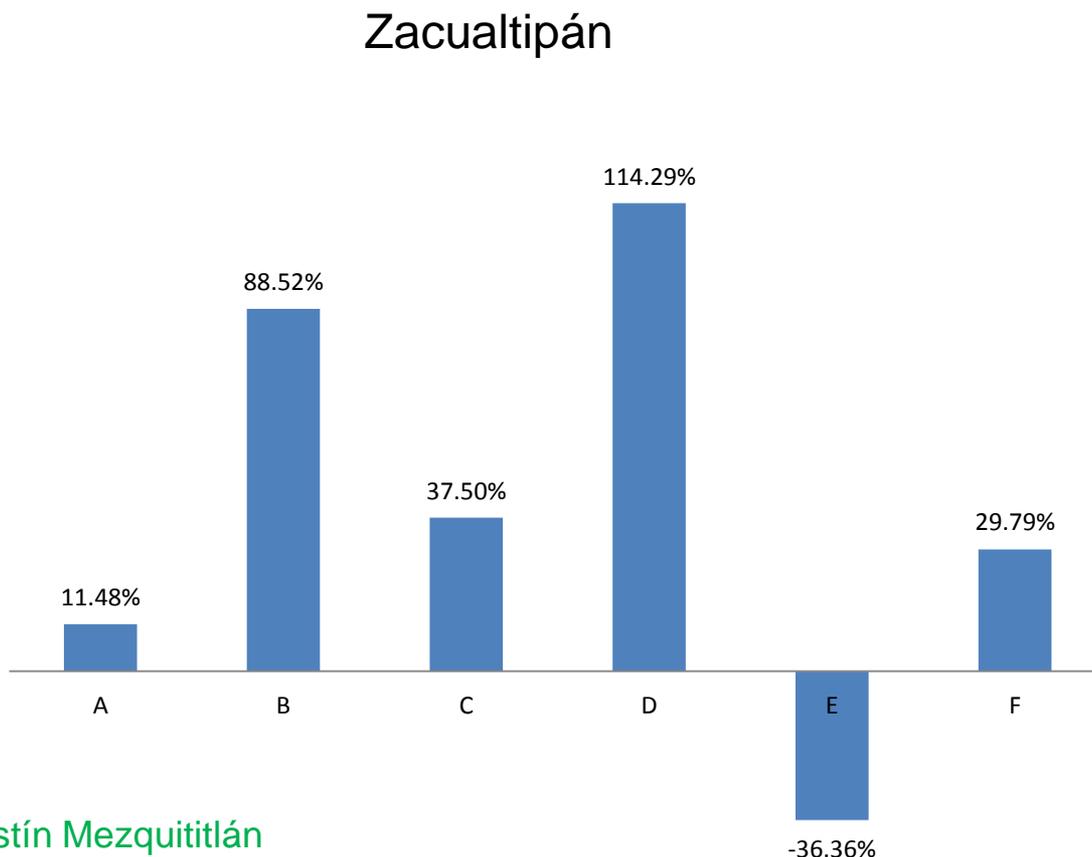
Indicadores julio 2016





Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Zacualtipán	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	7	61
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	54	61
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	3	8
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	8	7
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	7	11
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	61	47



Municipios atendidos:

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

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

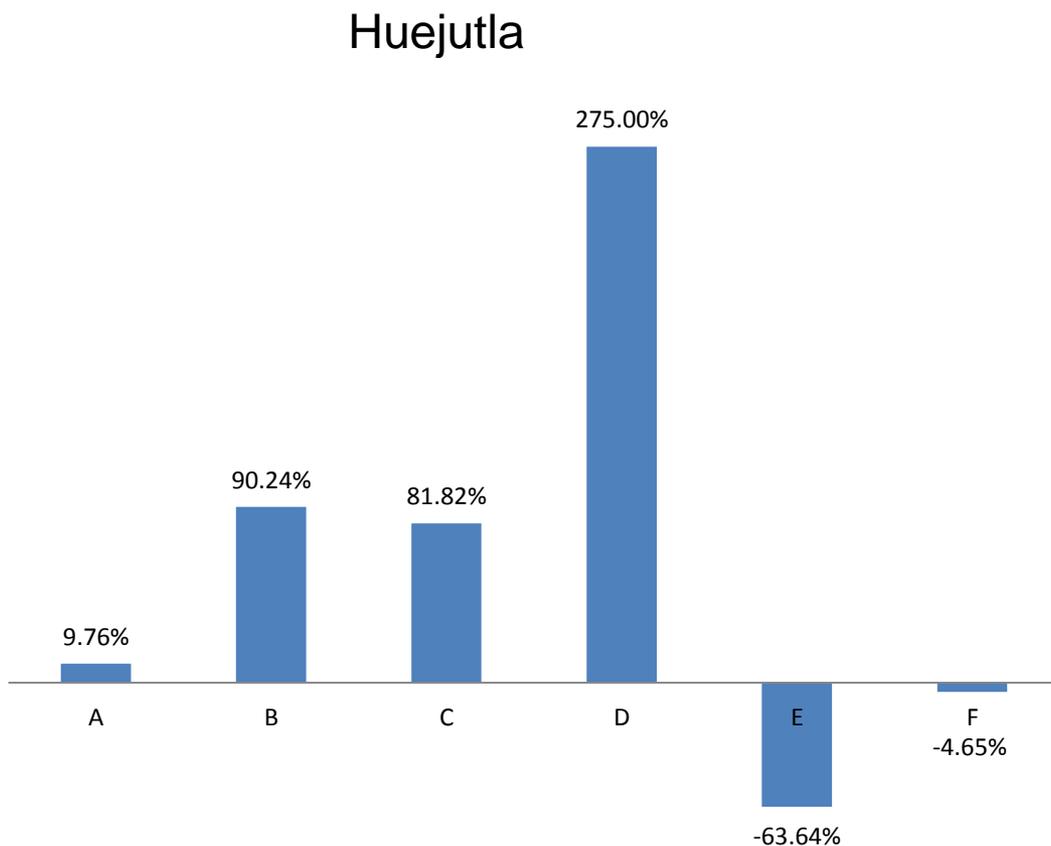
Indicadores julio 2016





Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Huejutla	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	4	41
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	37	41
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	9	11
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	11	4
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	4	11
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	41	43



Municipios atendidos:

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

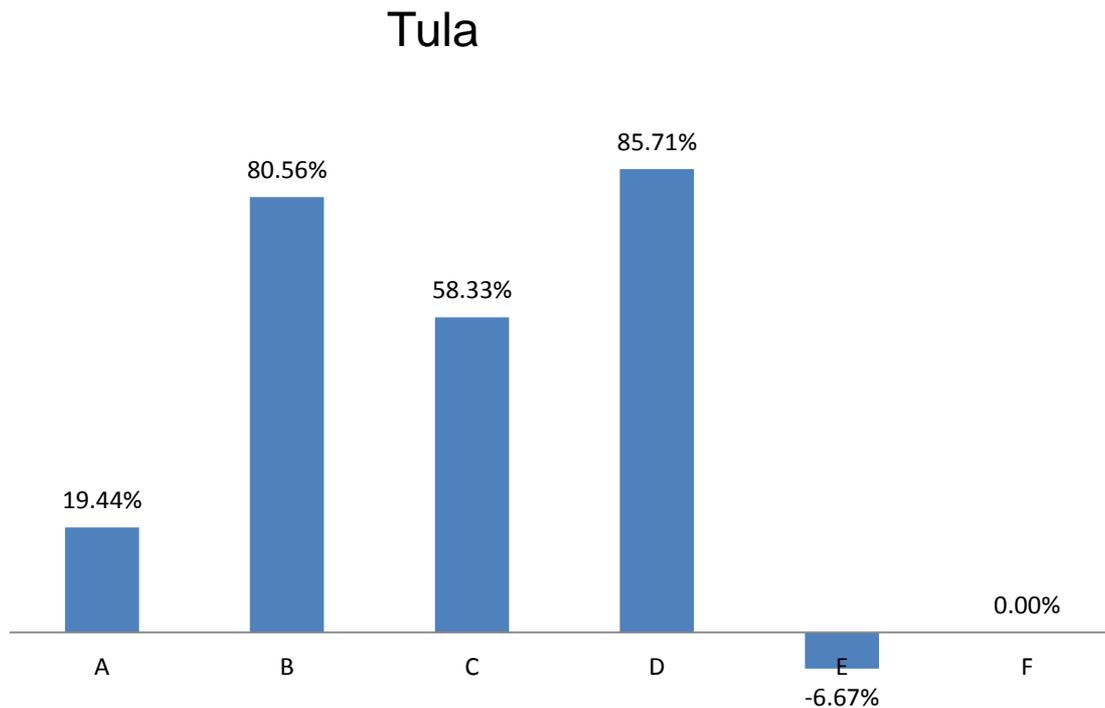
Indicadores julio 2016





Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Tula	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	14	72
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	58	72
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	7	12
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	12	14
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	14	15
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	72	72



Municipios atendidos:

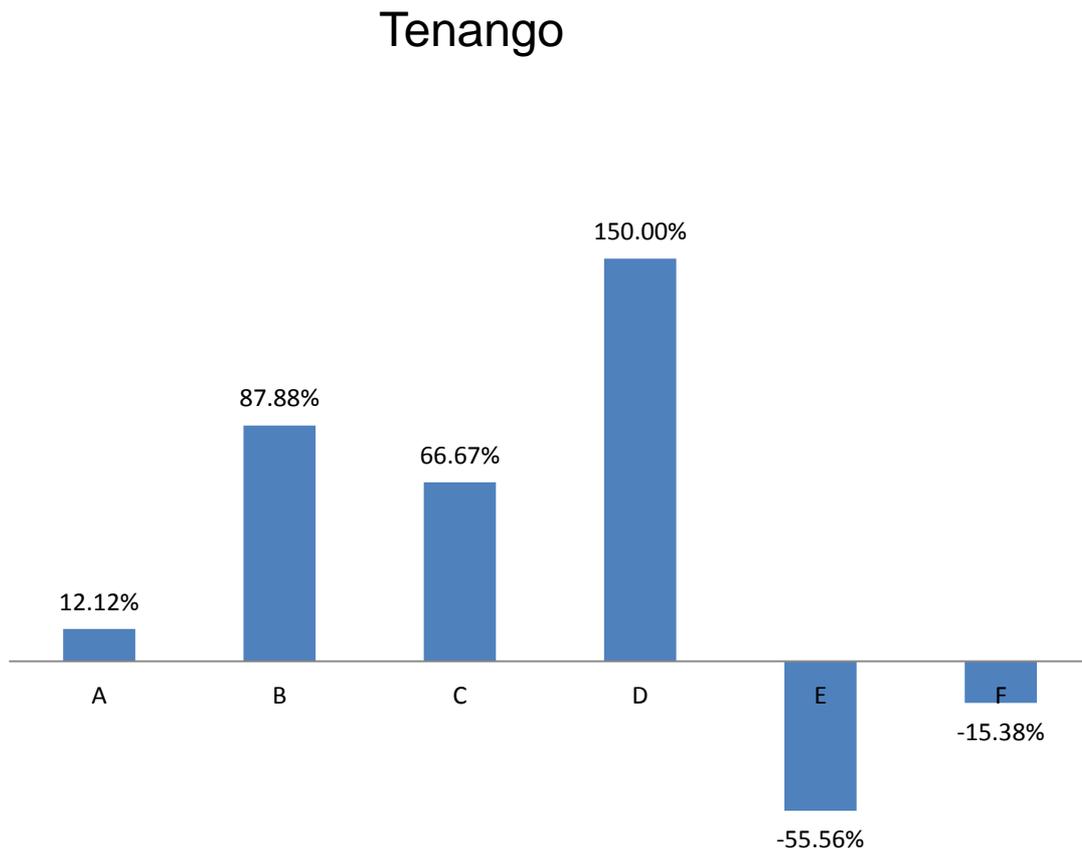
- Ajacuba
- Atitalaquia
- Atotonilco de Tula
- Chapantongo
- Mixquiahuala de Juárez
- Progreso de Obregón
- Tepeji del Río de Ocampo
- Tepetitlán
- Tetepango
- Tezontepec de Aldama
- Tlahuelilpan
- Tlaxcoapan
- Tula de Allende





Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Tenango	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	4	33
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	29	33
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	4	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	33	39



Municipios atendidos:

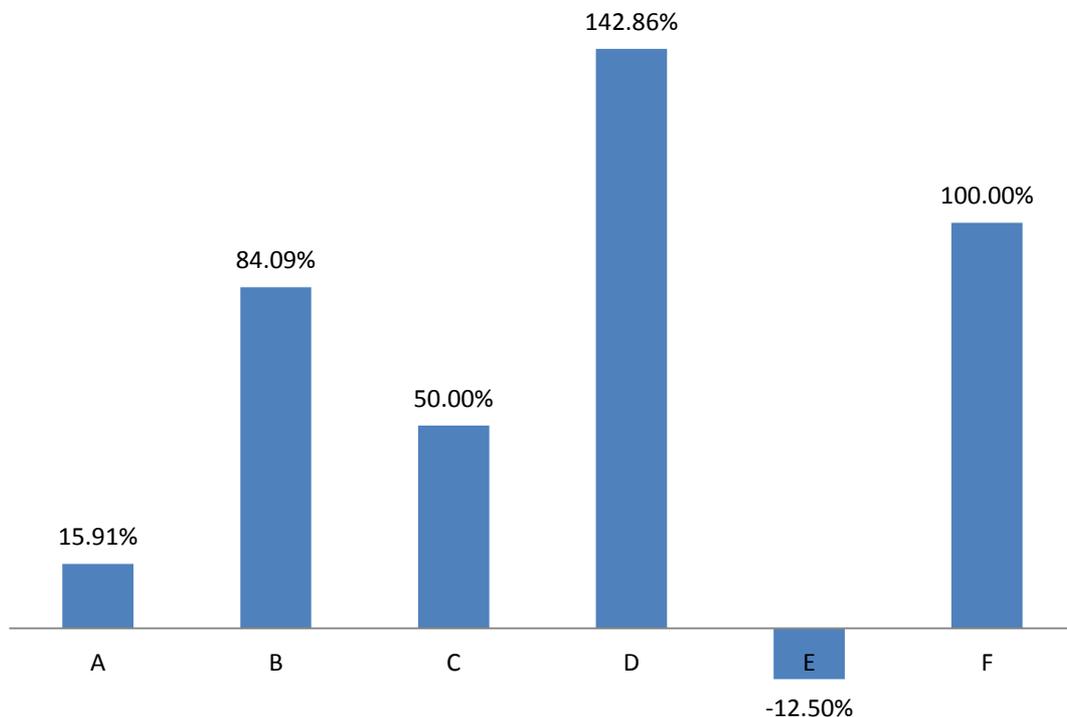
- Agua Blanca de Iturbide
- Huehuetla
- Metepec
- San Bartolo Tutotepec
- Tenango de Doria



Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Tulancingo	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	7	44
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	37	44
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	5	10
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	10	7
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	7	8
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	44	22

Tulancingo



Municipios atendidos:

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

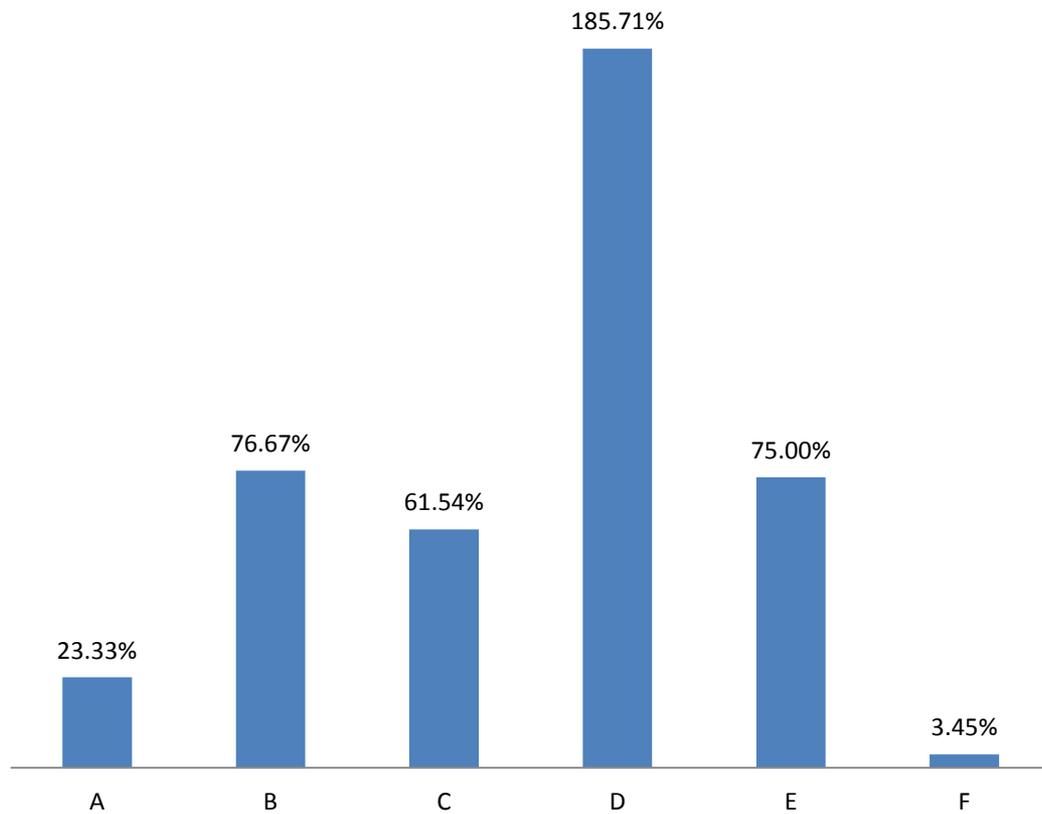




Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Tizayuca	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	7	30
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	23	30
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	8	13
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	13	7
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	7	4
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	30	29

Tizayuca



Municipios atendidos:

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



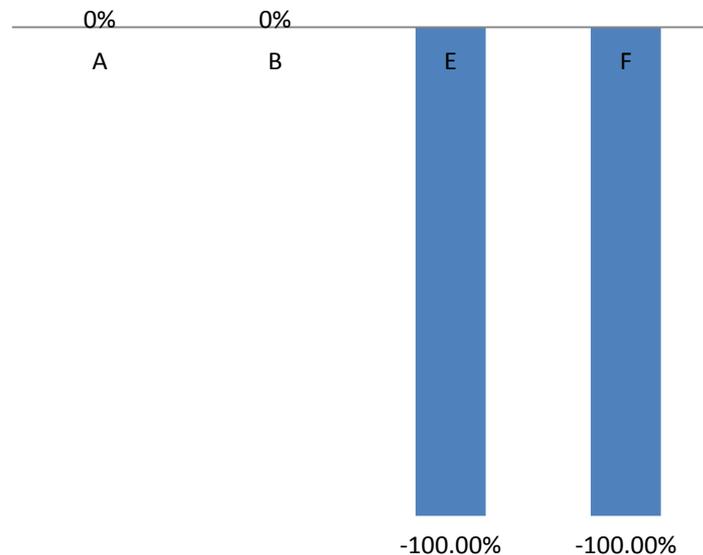


Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Visitaduría Móvil	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	0	0
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	0	0
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	0	2
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	0	6

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



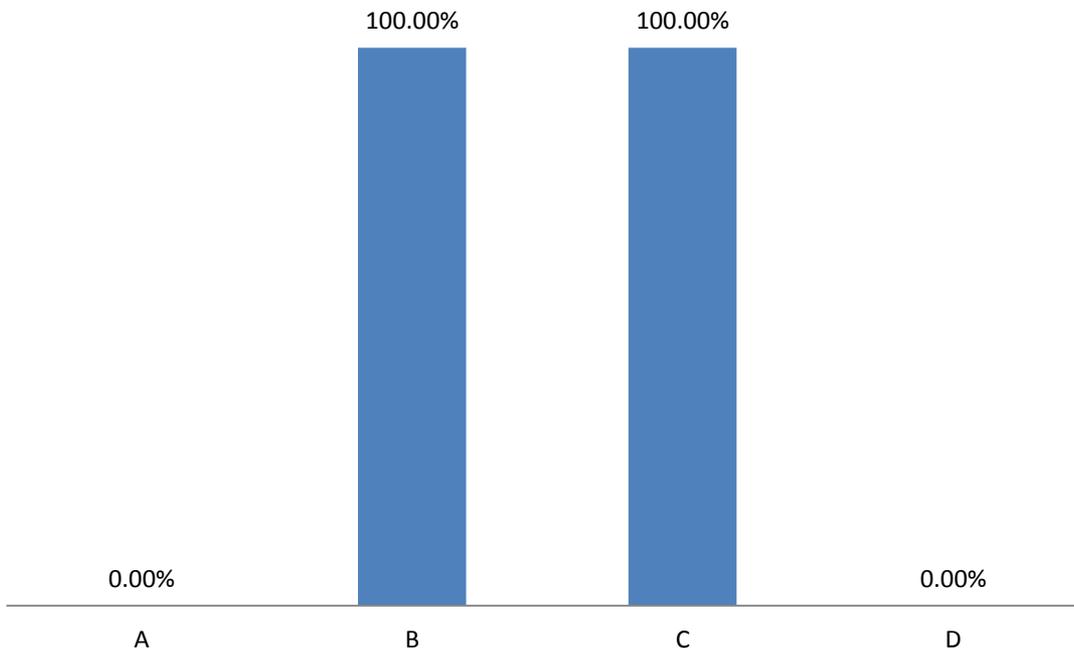
La Visitaduría Móvil no muestra registro de orientaciones y quejas durante el mes de junio de 2016, debido a que la unidad móvil se mantuvo en reparación, por lo cual no fue posible que acudiera a los municipios a brindar la atención correspondiente.



Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Jacala de Ledezma		
RELACION ENTRE QUEJAS	A	0		2
RELACION ENTRE ORIENTACIONES	B	2		2
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		0

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

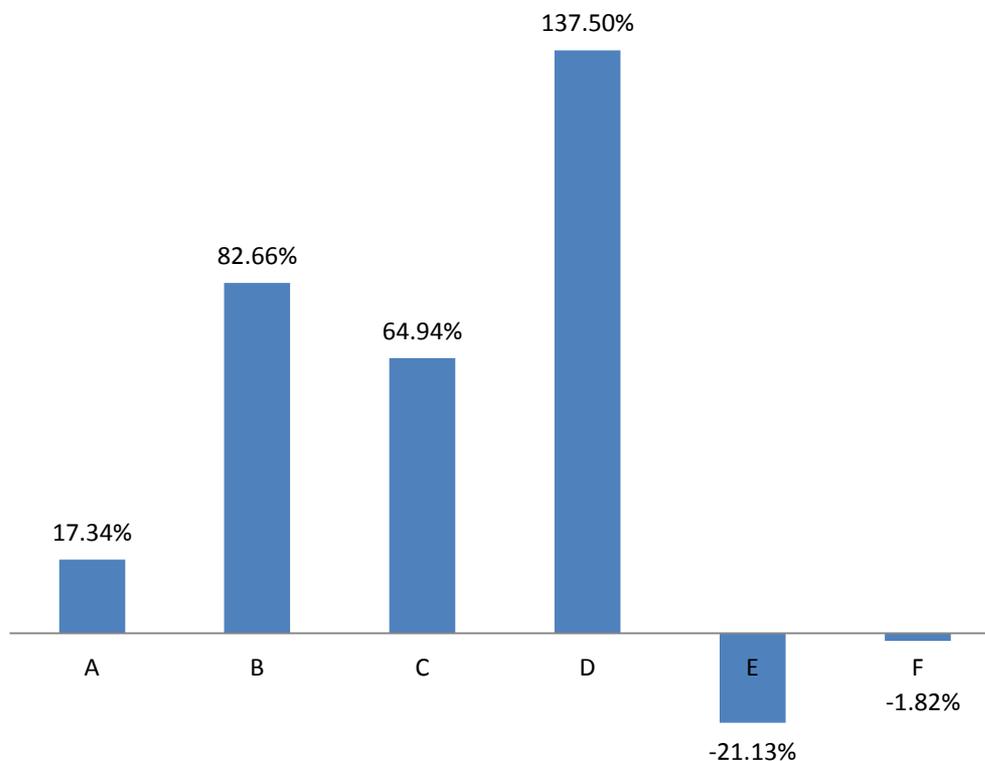




Atención de quejas y orientaciones

Visitaduría Jurídica Regional

INDICADOR		Parámetros Coordinación Jurídica Regional	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	56	323
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	267	323
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	50	77
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	77	56
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	56	71
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	323	329

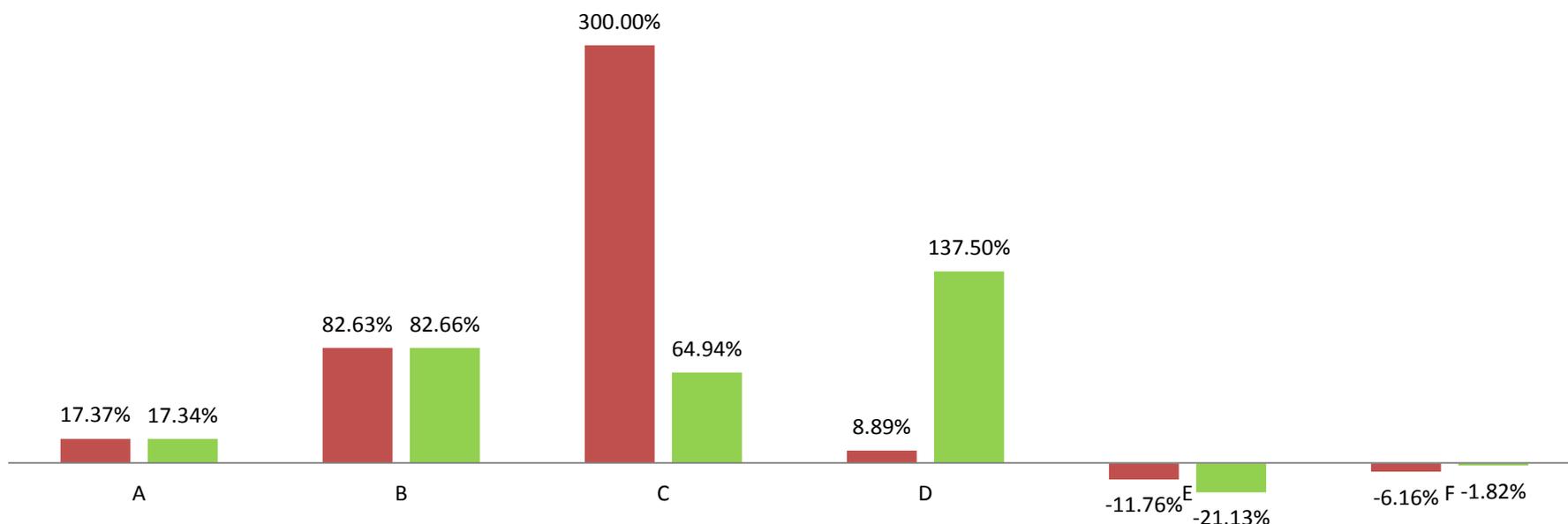




Atención de quejas y orientaciones

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

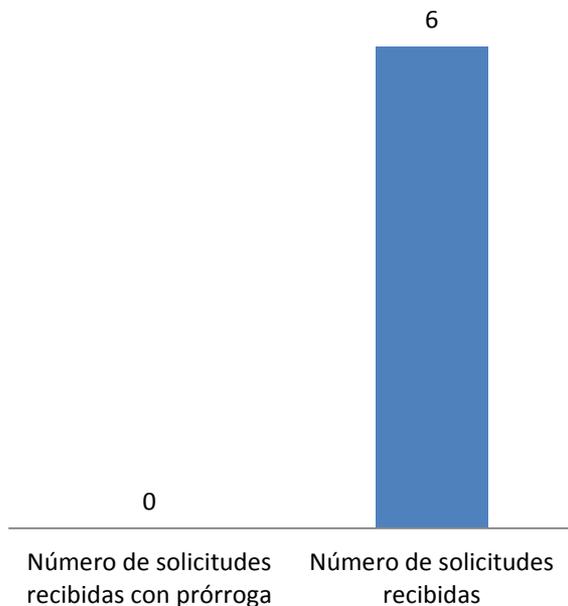


• SOLICITUD DE INFORMACIÓN





Número de solicitudes con prórroga



# Solicitud	Descripción de la solicitud
1	¿Cuántas quejas de violencia contra periodistas han recibido desde el 1 de enero de 2010 hasta 01 de junio de 2016?
2	Número de casos de violación a derechos humanos en Hidalgo durante el año 2012
3	Denuncias realizadas por la población de Hidalgo respondidas de manera satisfactoria
4	Remuneraciones del personal
5	Cuántas denuncias por desaparición forzada y tortura se han presentado de 2010 a la fecha
6	Nombre de los resguardantes de la unidad 809 de policía estado de hidalgo o quienes rondan por la zona de Tecozautla cerca del Balneario Spa El Geiser

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



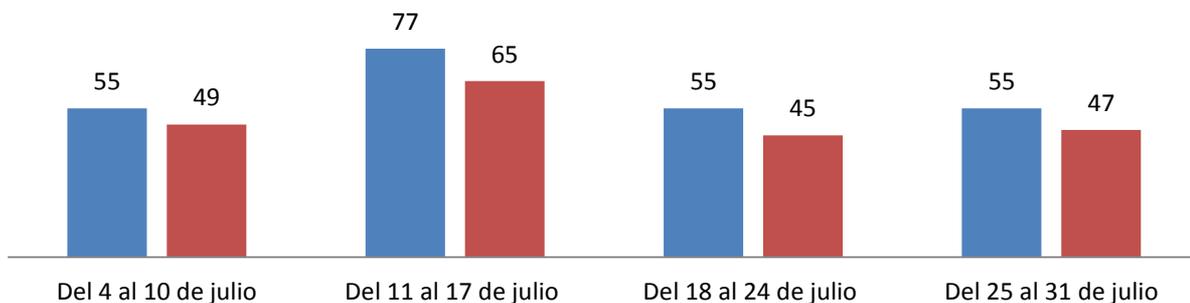
- **DIFUSIÓN DE MATERIALES**
- **ELABORACIÓN DE MATERIALES
SOBRE GRUPOS PRIORITARIOS
ESPECIALMENTE VULNERABLES**





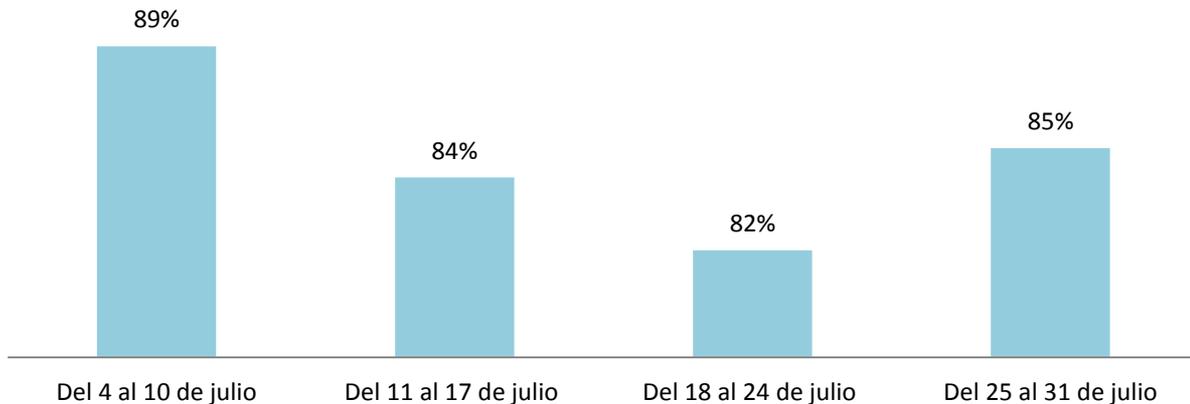
Materiales de difusión

■ Total de materiales para reproducir ■ Total de Materiales reproducidos



**Se transmitieron 206
materiales de los 242
materiales programados
para reproducir.**

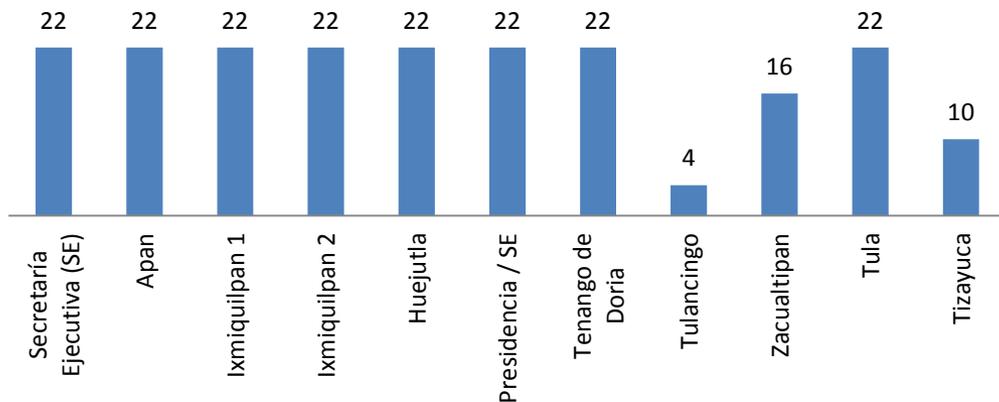
% Cumplimiento semanal





Difusión de materiales (del 4 al 31 de julio de 2016)

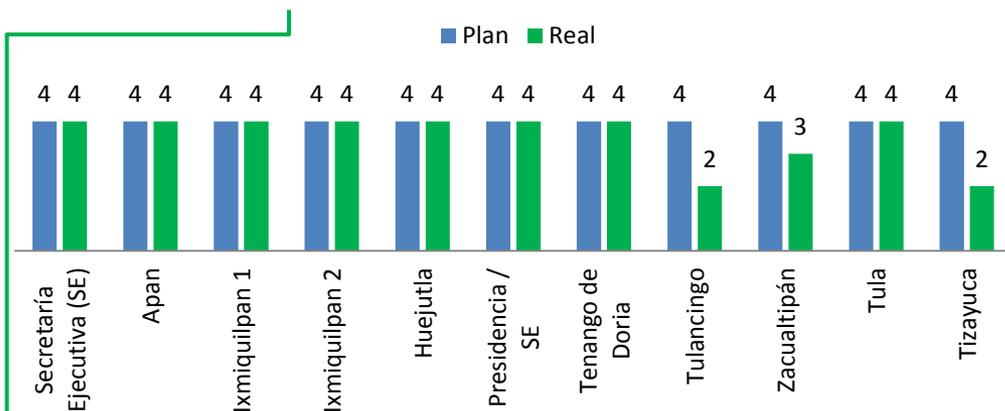
Difusión de materiales por radiodifusora



Se obtiene **un indicador mensual del 85%:**

- Es importante resaltar que:
 - La Visitaduría de Tulancingo no transmite todos los materiales elaborados por ser colaboraciones cortas.
 - La Visitaduría de Tizayuca no transmitió dos programas debido a fallas en la red de internet de la estación de radio.
 - La Visitaduría de Zacuaitipán no transmitió uno de los programas debido al periodo vacacional.

Programas de radio



➔ **Total: 39**





Elaboración de materiales sobre grupos prioritarios especialmente vulnerables

(del 4 al 31 de julio de 2016)

Semana	Tema	Tema atendido de la Ley de DDHH
Del 4 al 10 de julio	Estrés laboral	I. Defensores civiles de los derechos humanos y combate a la discriminación (1)
Del 11 al 17 de julio	Prevención del embarazo en jóvenes y adolescentes	VI. Protección a la familia (1) X. Igualdad entre hombres y mujeres (1)
Del 18 al 24 de julio	Adicciones	I. Defensores civiles de los derechos humanos y combate a la discriminación (1) III. Niñez (1)
Del 25 al 31 de julio	Prevención del delito	II. Víctimas del delito (1) X. Igualdad entre hombres y mujeres (1)

Materiales realizados sobre grupos prioritarios (semanal)





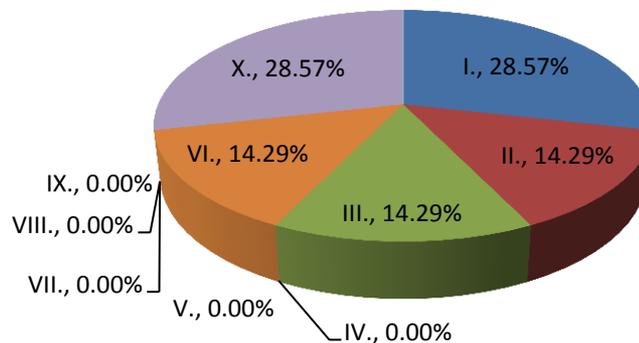
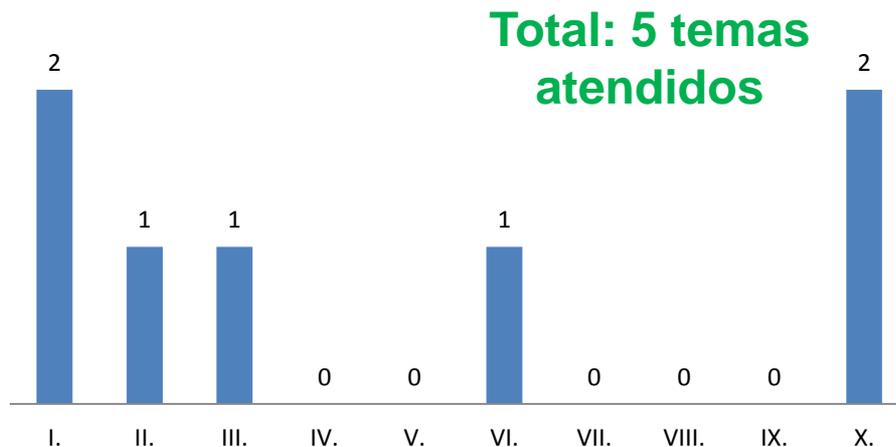
Elaboración de materiales sobre grupos prioritarios especialmente vulnerables

(del 4 al 31 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

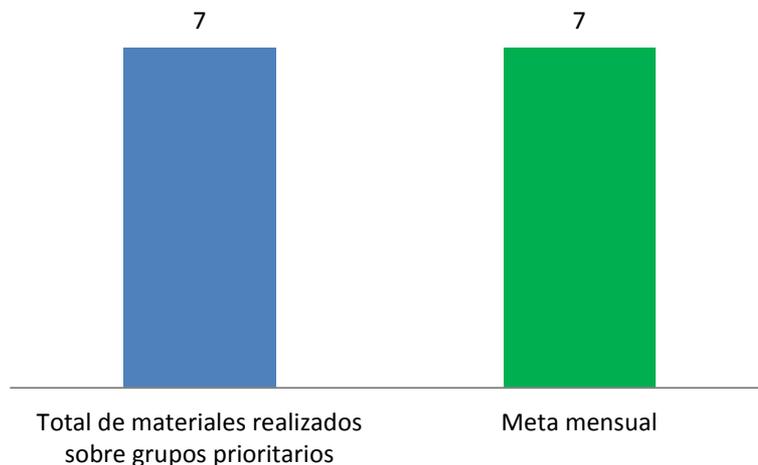




Elaboración de materiales sobre grupos prioritarios especialmente vulnerables

(del 4 al 31 de julio de 2016)

Indicador mensual



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

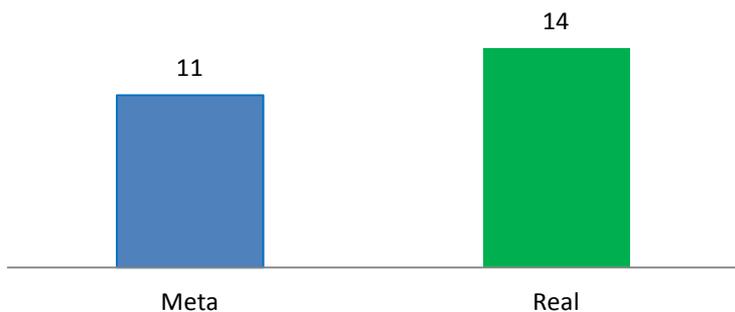


- **PRESENTACIÓN DE OBRA
DE TEATRO GUIÑOL**



Presentación de Obra de Teatro Guiñol

Presentación de Obra de Teatro Guiñol



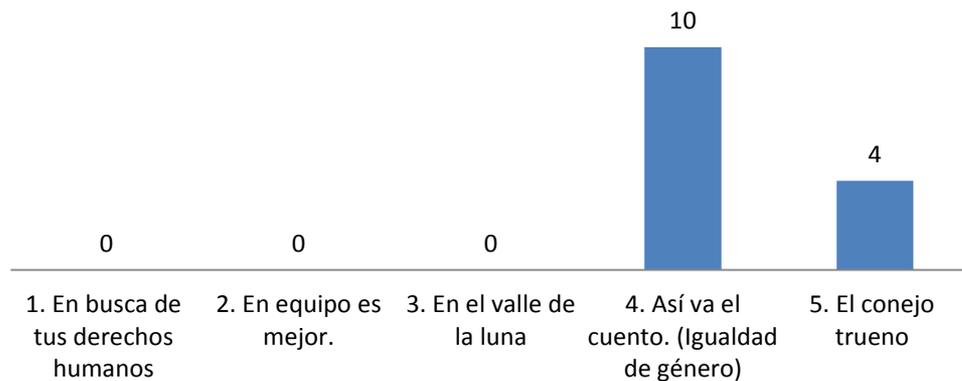
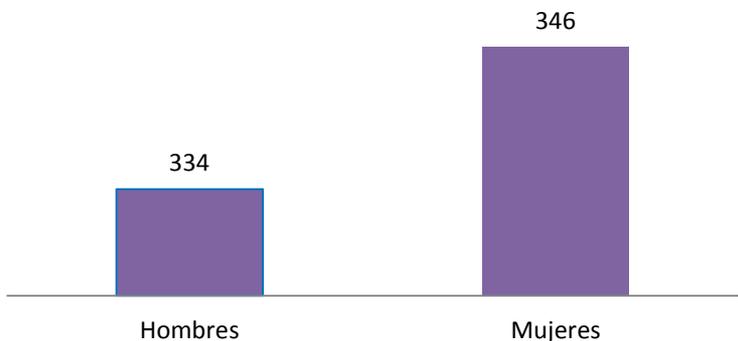
Se tiene como meta realizar 11 presentaciones de obra de teatro Guiñol, y se realizaron 14, por lo que se obtiene un indicador del 127%.

Se obtuvo un promedio de asistencia de 49 personas, considerando que se llevaron a cabo 14 presentaciones, con 680 asistentes.

Total de horas persona: 680

Obras de Teatro Guiñol por tema

Asistentes





• BOLETINES





■ Meta ■ Real



No.	Nombre del boletín
1	CDHEH presenta exposición "Lo de Candela, Afrodescendientes en México"
2	Participa en diplomado en DDHH
3	Visitaduría de Apan realiza acciones de promoción y difusión

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

No.	Nombre del boletín	Meta	Real	Indicador
1	<p>CDHEH presenta exposición "Lo de Candela, Afrodescendientes en México".</p> <ul style="list-style-type: none"> El Sol de Hidalgo El Sol de Tulancingo Crónica El Independiente 	4	4	100%
2	<p>Participa en diplomado en DDHH</p> <ul style="list-style-type: none"> Quadratin El Sol de Hidalgo El Sol de Tulancingo News Hidalgo 	4	4	100%
3	<p>Visitaduría de Apan realiza acciones de promoción y difusión</p> <ul style="list-style-type: none"> El Sol del Altiplano 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.

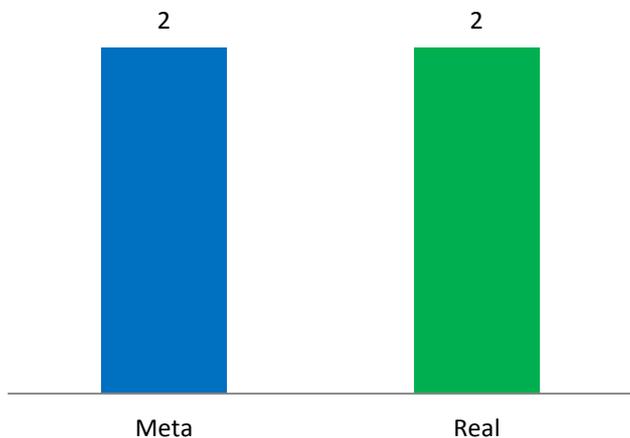




• PROGRAMA “SEÑAL HUMANA”



Programa “Señal Humana”



Direcciones web:

www.youtube.com/watch?v=vTYym_A-KRI

www.youtube.com/watch?v=RdfMfyxp1EM

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

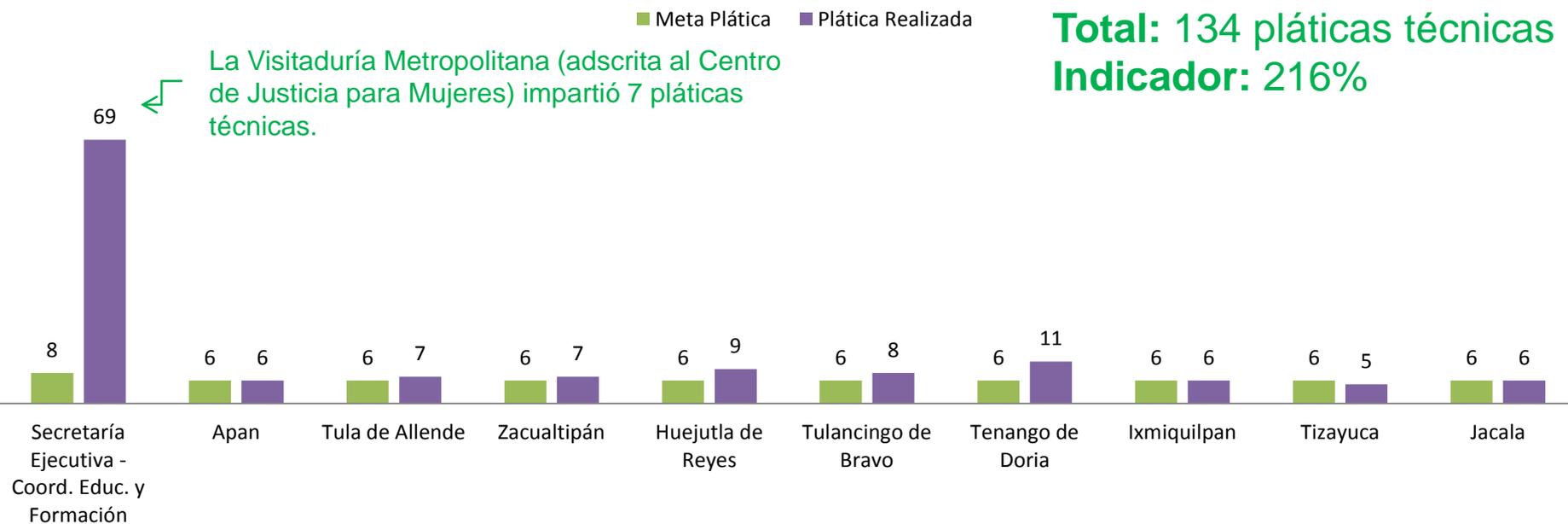


SECRETARÍA EJECUTIVA Y VISITADURÍAS REGIONALES





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



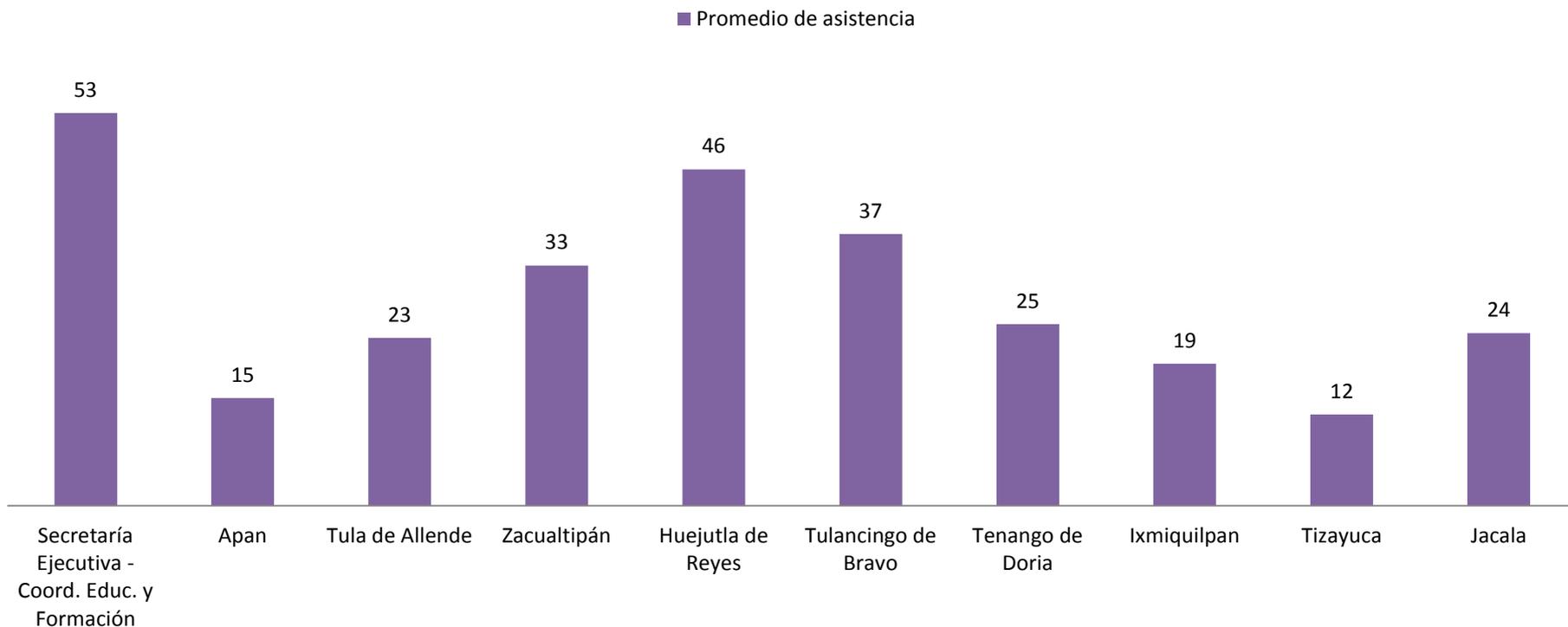
Total: 134 pláticas técnicas
Indicador: 216%

Cumplimiento de metas:

- **Superaron:** Coordinación de Educación y Formación, Tula, Zacualtipán, Huejutla, Tulancingo y Tenango de Doria.
- **Cumplieron:** Apan, Ixmiquilpan y Jacala.
- **Cumplimiento parcial justificado:** La Visitaduría de Tizayuca cumplió de manera parcial con el indicador mensual debido a la cancelación de una plática técnica por parte del DIF Tizayuca.



Promedio de asistencia de Pláticas Técnicas



Se obtuvo un promedio de asistencia de 41 personas, considerando que se llevaron a cabo 134 pláticas técnicas, con 5,465 asistentes.

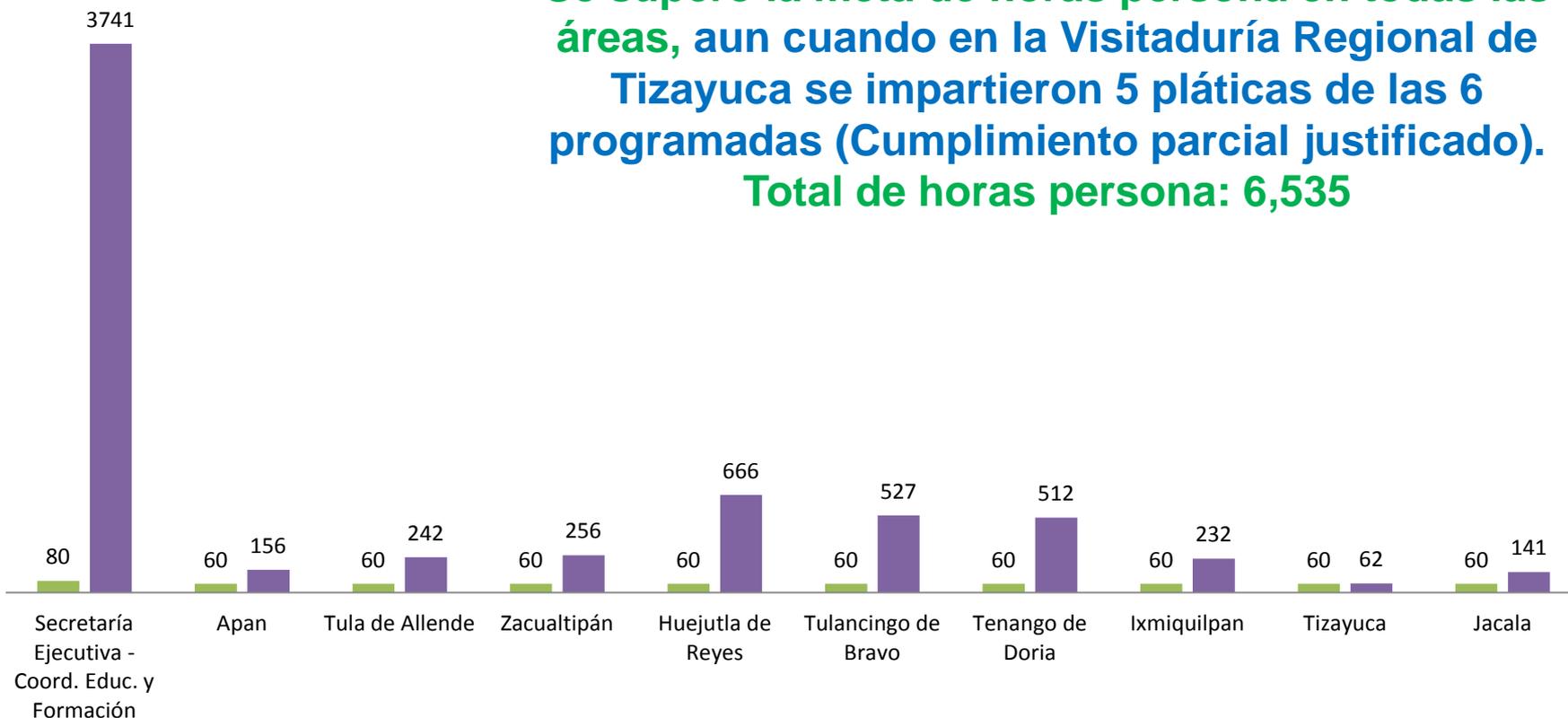
5,465 asistentes, 2,698 fueron hombres y 2,767 mujeres.



Meta Horas Persona – Pláticas Técnicas

■ Meta Horas Persona ■ Horas Persona-Real

Se superó la meta de horas persona en todas las áreas, aun cuando en la Visitaduría Regional de Tizayuca se impartieron 5 pláticas de las 6 programadas (Cumplimiento parcial justificado).
Total de horas persona: 6,535





DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



- **CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA DE
CAPACITACIÓN**

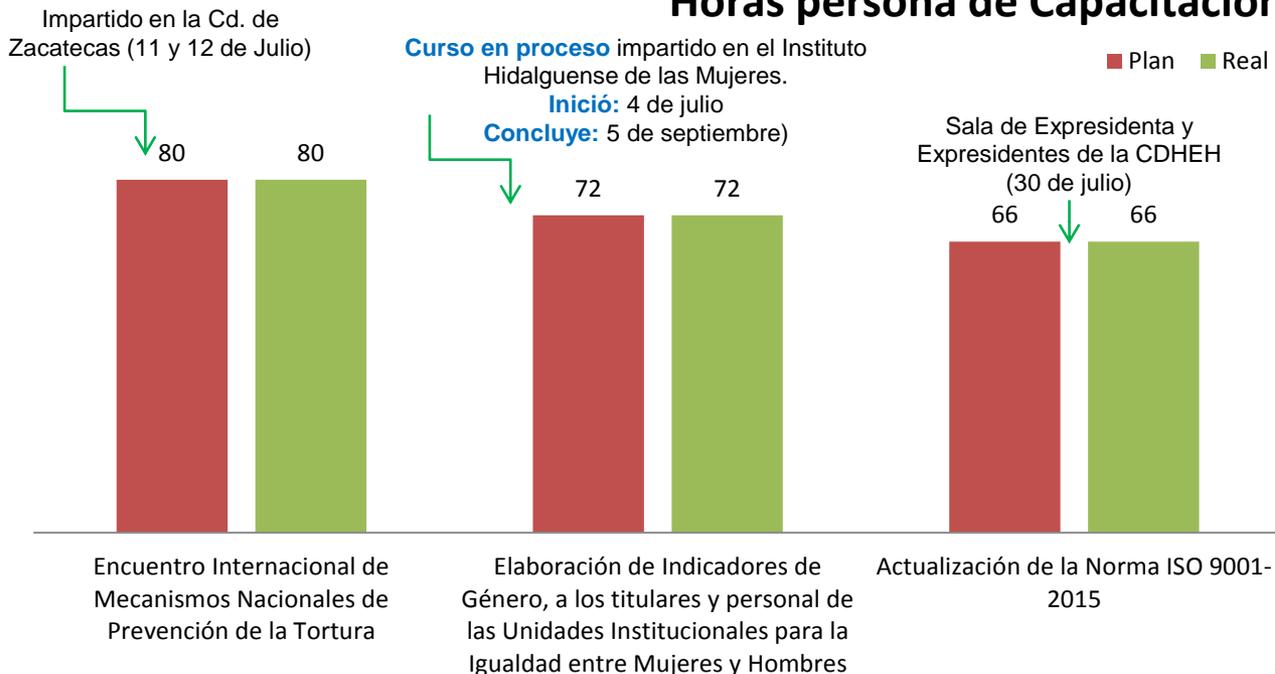


Cumplimiento al Programa de Capacitación

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	Encuentro Internacional de Mecanismos Nacionales de Prevención de la Tortura	Mandos Medios	5	16	A		X
2	Elaboración de Indicadores de Género, a los titulares y personal de las Unidades Institucionales para la Igualdad entre Mujeres y Hombres	Mandos Medios	3	60	A		X
3	Actualización de la Norma ISO 9001-2015	Mandos Medios	11	6	A		X

Horas persona de Capacitación



Se cumplió con el programa de Capacitación al 100%.

Total:

- Horas persona de capacitación: 218
- Participantes: 19



- **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%

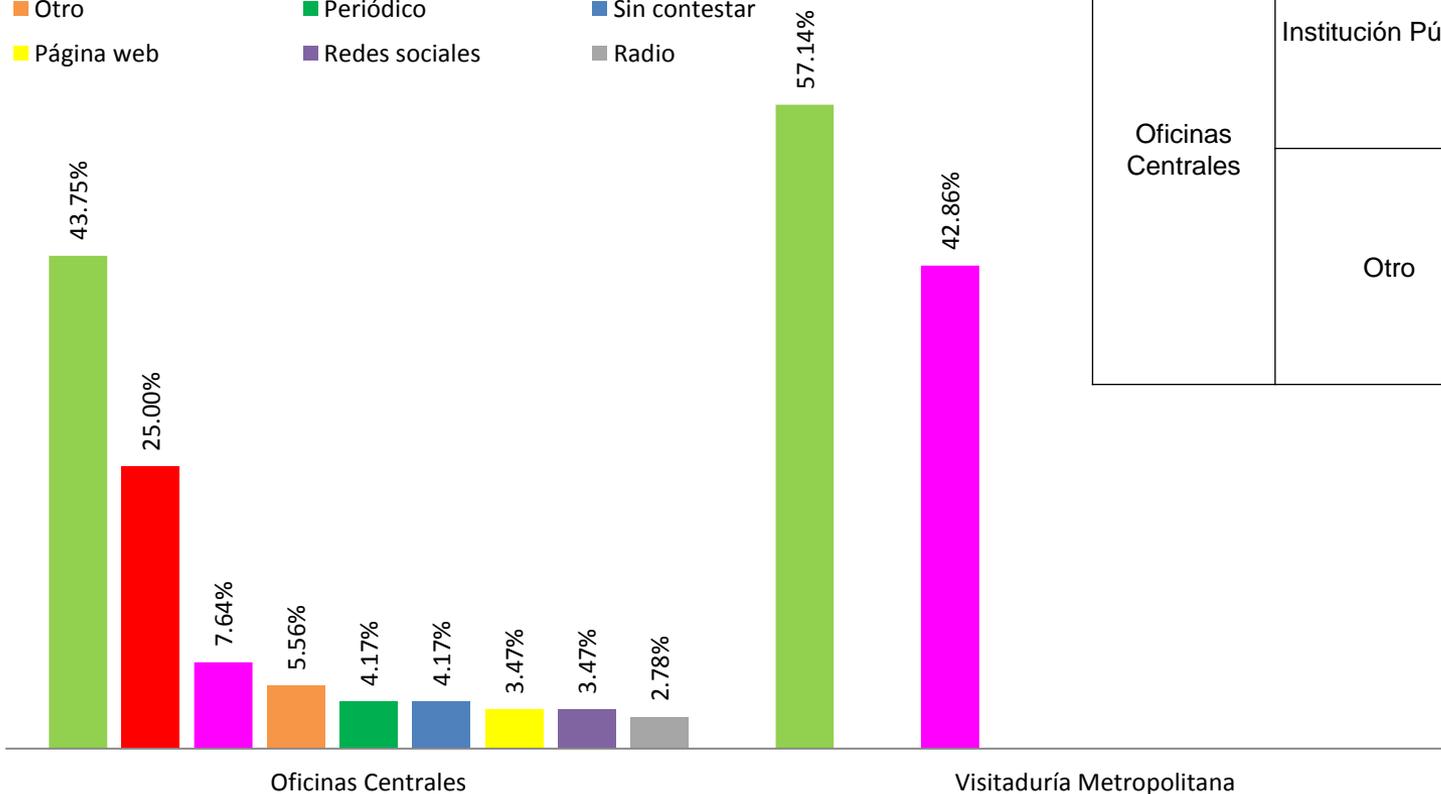
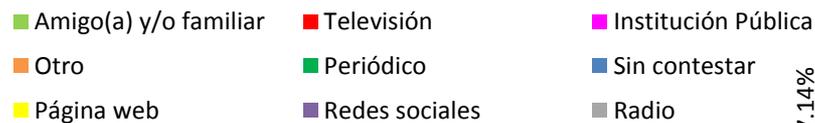




Satisfacción de las y los usuarios

¿Cómo se enteró de los servicios de esta Comisión?

Visitaduría Jurídica Metropolitana



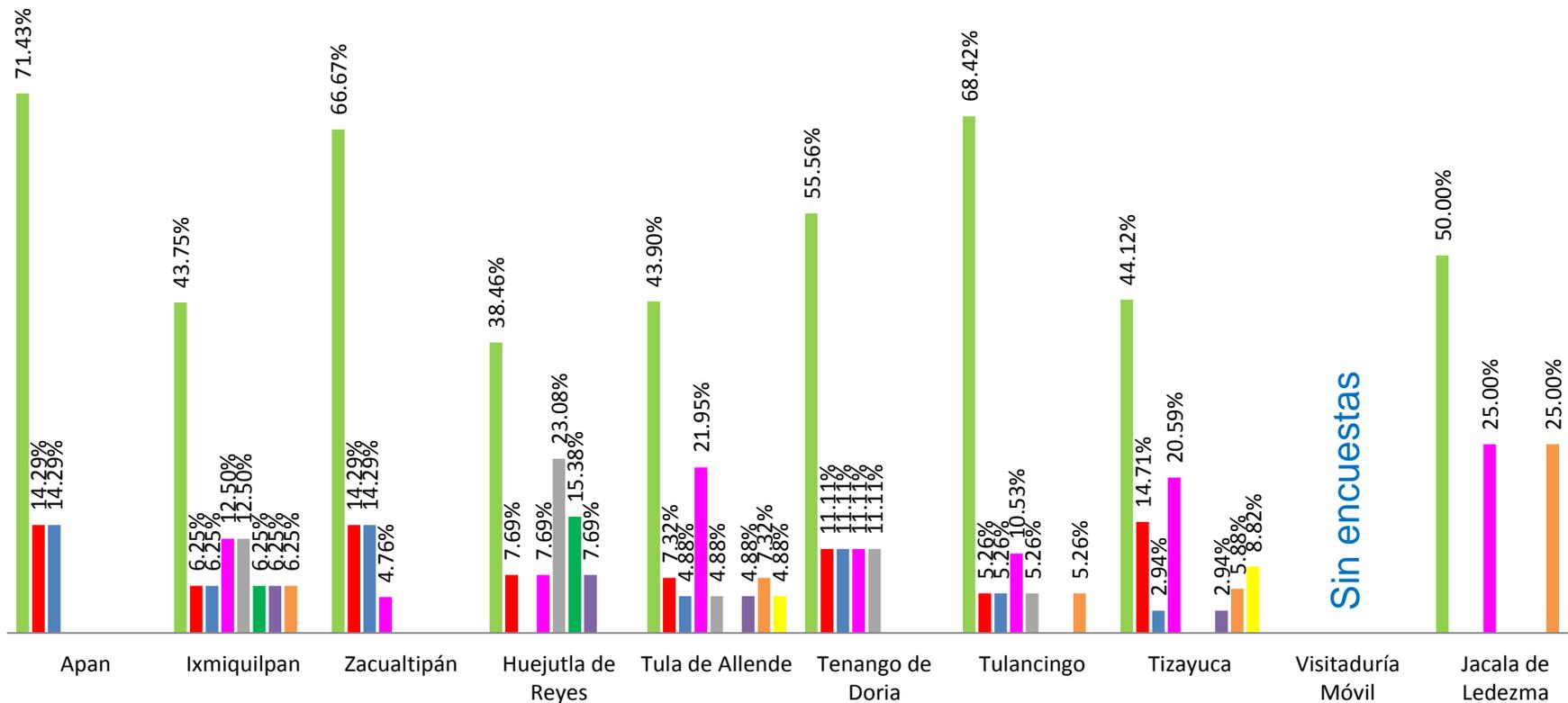
ÁREA	COMO SE ENTERÓ DE LA CDHEH	¿CUÁL?	
Oficinas Centrales	Institución Pública	CAIC	
		CDHEH	
		CNDH	
		Gobierno	
		PGJ	
		SEPH	
		SSH	
		Otro	Anuncio
			Conoce a la CDHEH
	Jefe/a		
	Pasaba por la calle		
	Personalmente		
	Público		
	Sabe que existe		



¿ Cómo se enteró de los servicios de esta Comisión?

Visitaduría Jurídica Regional

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





Satisfacción de las y los usuarios

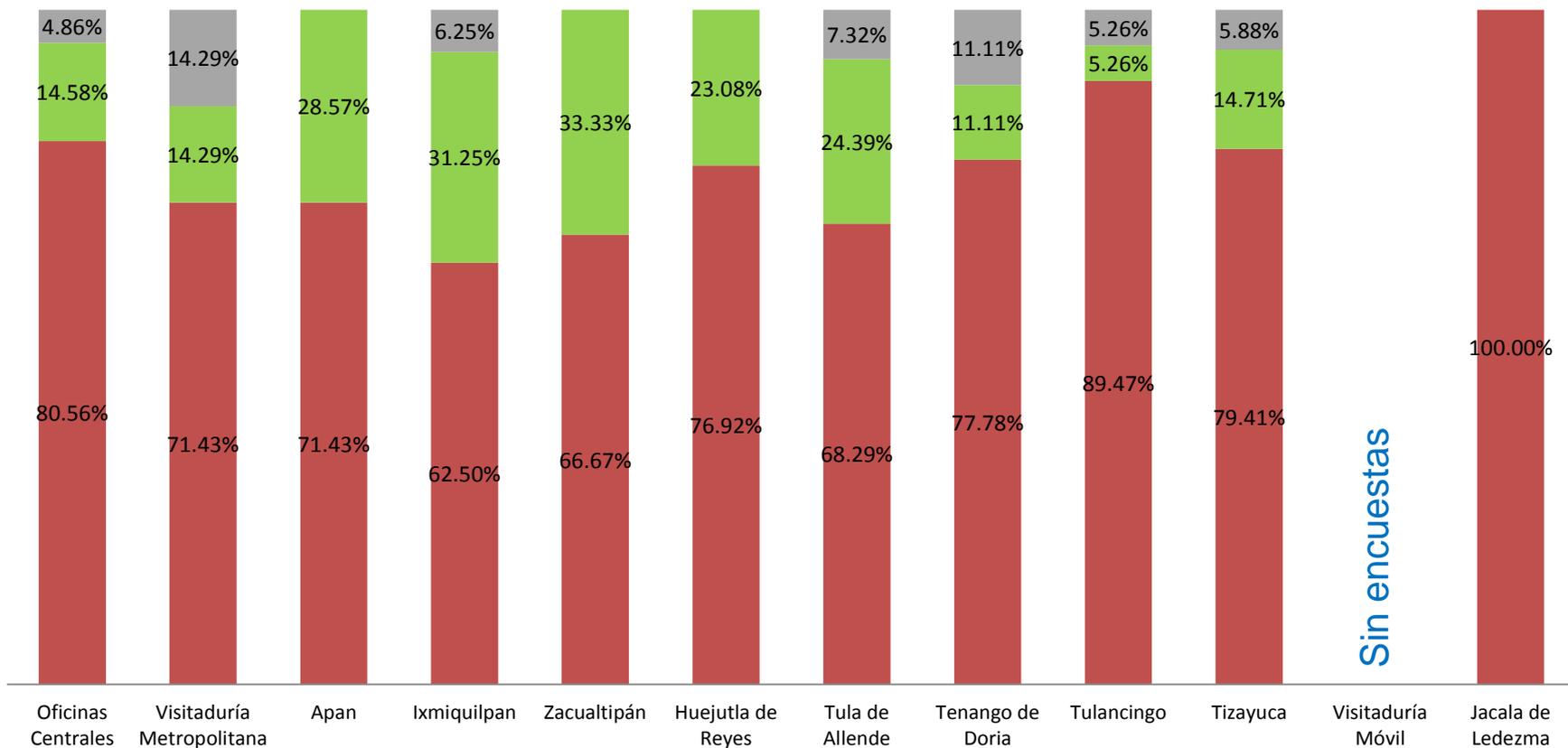
ÁREA	COMO SE ENTERÓ DE LA CDHEH	¿CUÁL?
Ixmiquilpan	Institución Pública	CRIHR
	Otro	Documento
Zacualtipán	Institución Pública	Visitaduría Regional de Zacualtipán
Huejutla de Reyes	Institución Pública	Presidencia Municipal
Tula de Allende	Institución Pública	C-4
		Escuela
		Institución de Pachuca
	Ministerio Público	
Otro	Citatorio	
	Personalmente	
	Solicitud de Informe	
Tulancingo	Institución Pública	Instancia de la Mujer
	Otro	Vive cerca
Tizayuca	Institución Pública	Justicia Alternativa
		Dependencia estatal y municipal
		SSP
Otro	Conoce a la CDHEH	
Jacala de Ledezma	Institución Pública	No se indica
	Otro	Conoce a la CDHEH



Satisfacción de las y los usuarios

¿ Es la primera vez que acude a esta Comisión?

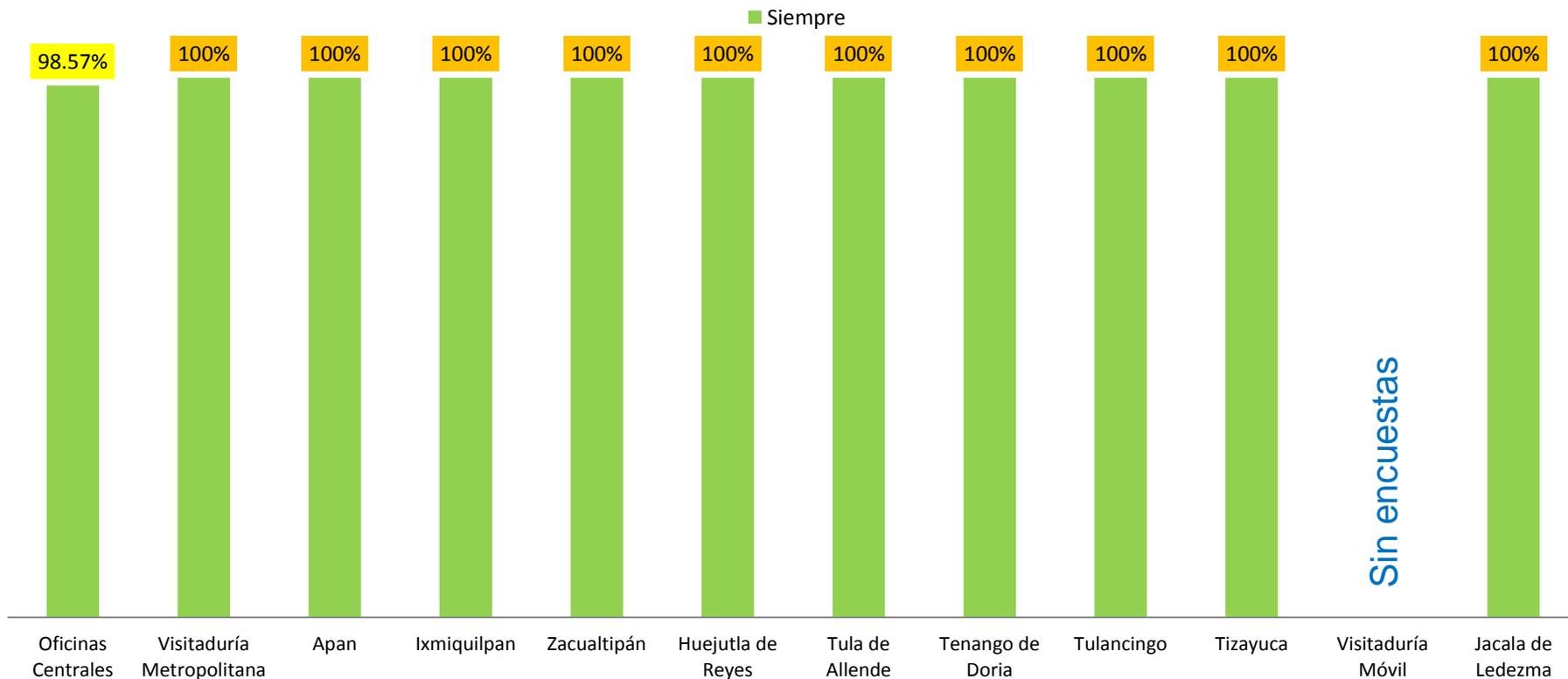
■ si ■ no ■ Sin contestar





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 98.57% 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?.

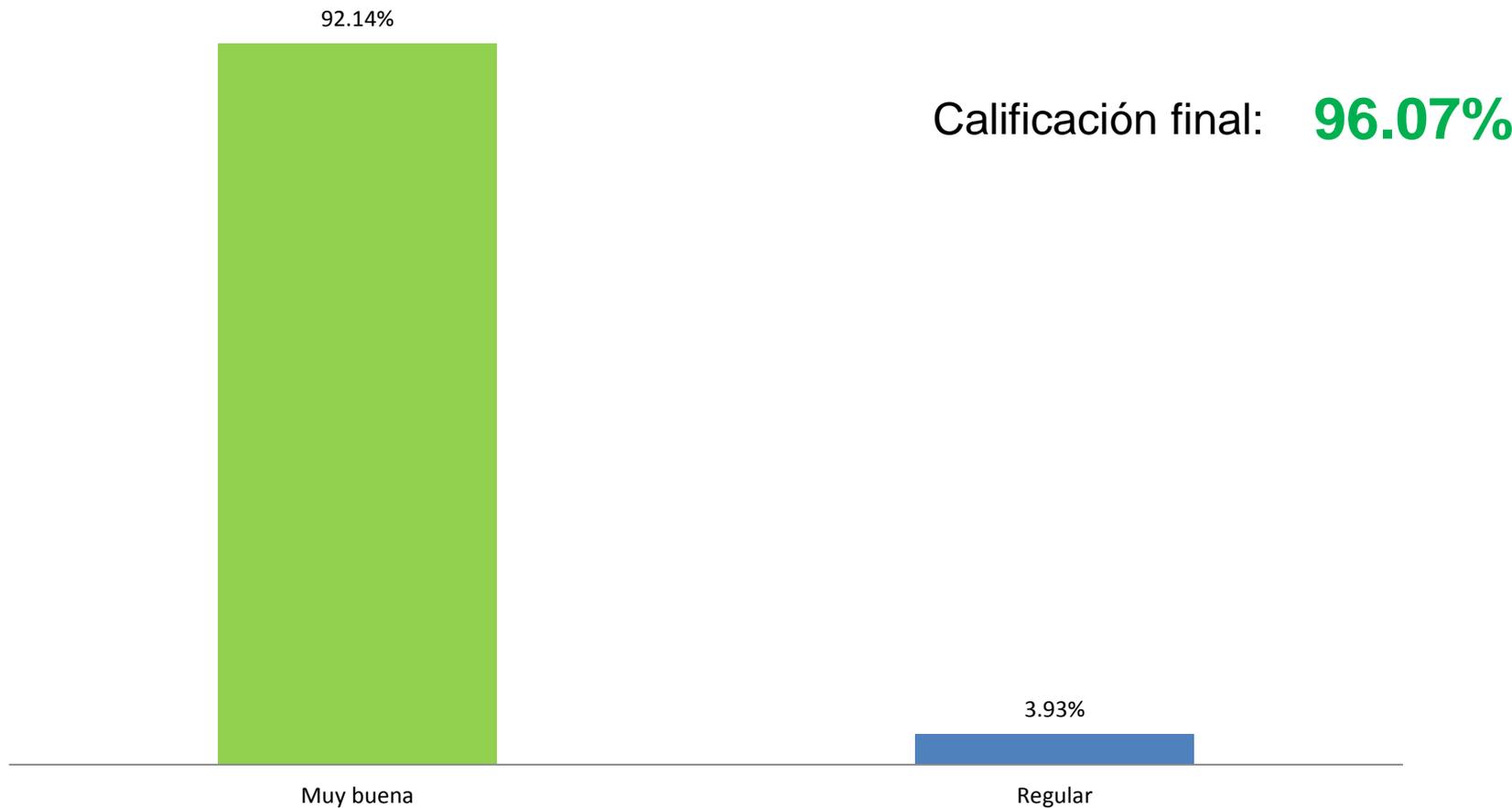
Indicadores julio 2016





Satisfacción de las y los usuarios

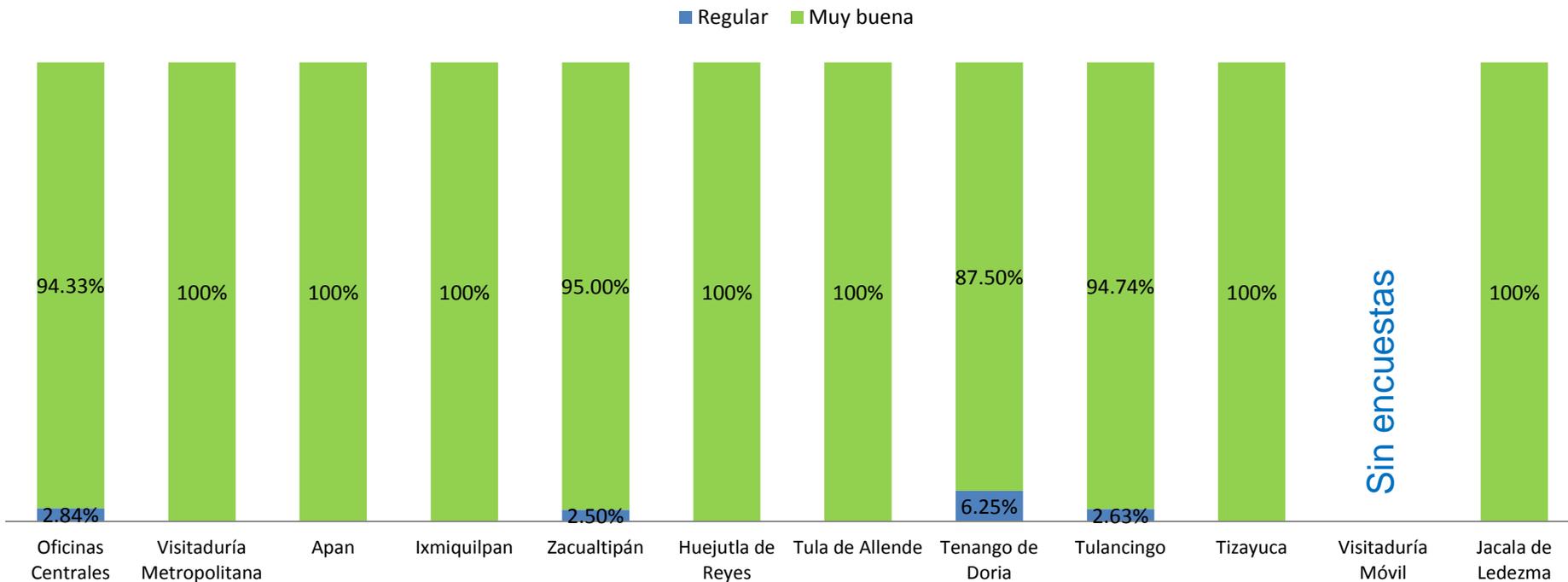
Calificación de la atención del personal de recepción





Satisfacción de las y los usuarios

Calificación de la atención de la o el abogado



Calificación por área:

97.16%	100%	100%	100%	97.50%	100%	100%	93.75%	97.37%	100%	No aplica	100%
--------	------	------	------	--------	------	------	--------	--------	------	-----------	------

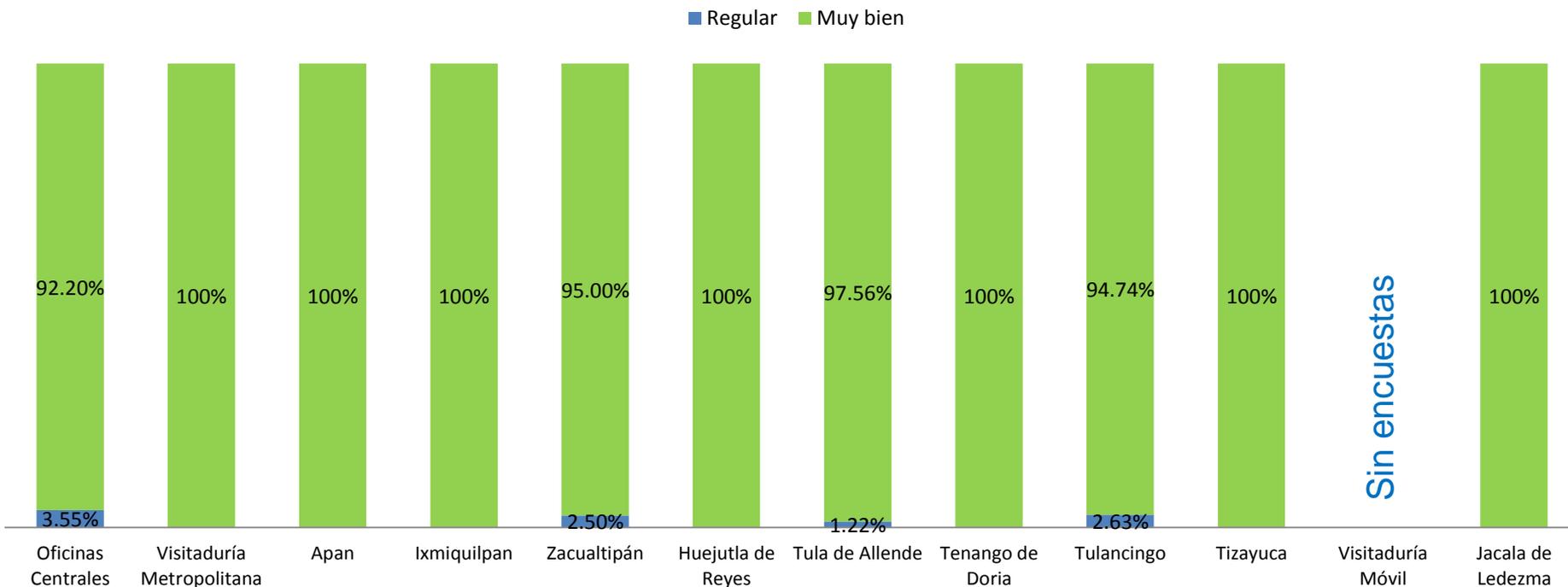
Se cumplió con la meta del 80% en todas las áreas de la CDHEH.
Calificación mínima de 93.75% y máxima de 100%.





Satisfacción de las y los usuarios

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



Calificación por área:

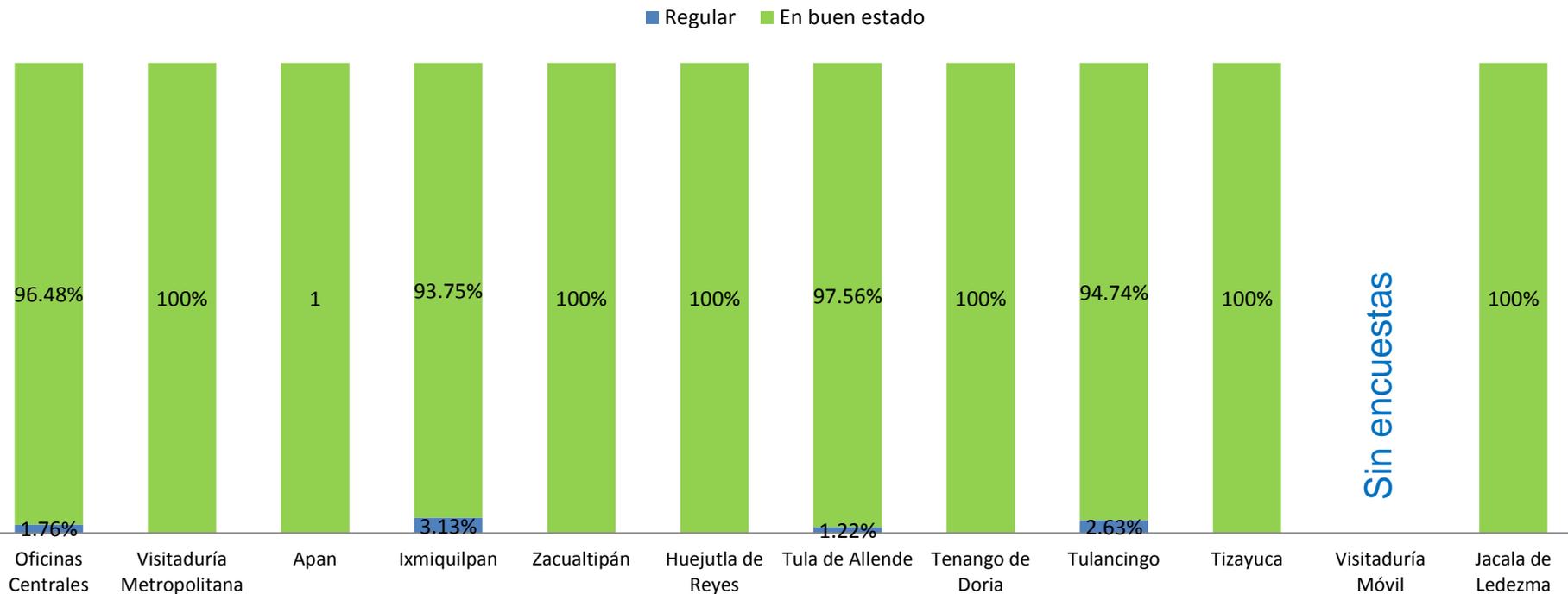


Se obtuvo una calificación mayor del 80% en todas las áreas de la CDHEH.
Calificación mínima de 95.74% y máxima de 100%.



Satisfacción de las y los usuarios

Calificación de la limpieza en las instalaciones



Calificación por área:



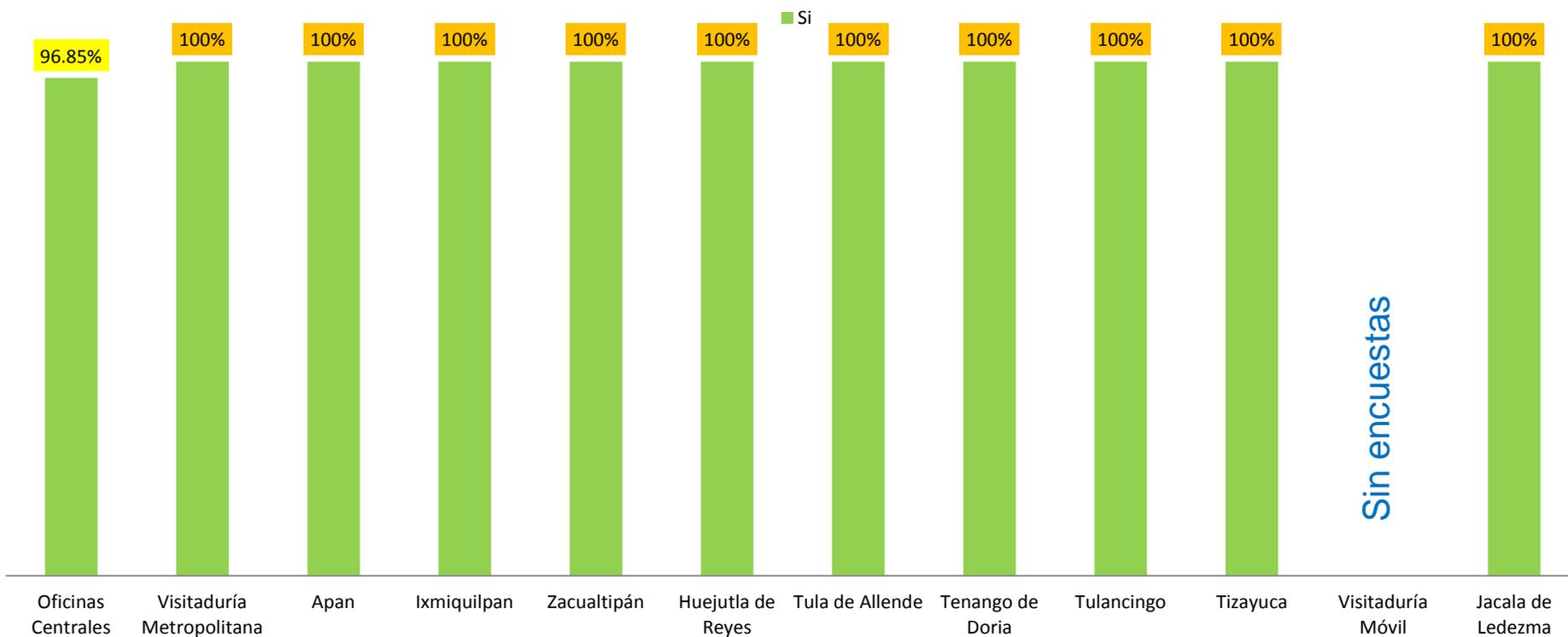
Se obtuvo una calificación mayor del 80% en todas las áreas de la CDHEH.
Calificación mínima de 98.88% y máxima de 100%.





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 julio 2016





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%)	38.87%	40%	40%	40%	39.00%	40%	40%	37.50%	38.95%	40%	No aplica	40%	39.48%
Expectativas cumplidas (30%)	29.06%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	No aplica	30%	29.91%
¿El personal jurídico se comunicó de manera clara y fácil de entender? (20%)	19.15%	20%	20%	20%	19.50%	20%	19.76%	20%	19.47%	20%	No aplica	20%	19.81%
Limpieza de las instalaciones (10%)	9.82%	10%	10%	9.69%	10%	10%	9.88%	10%	9.74%	10%	No aplica	10%	9.92%
Total	96.89%	100%	100%	99.69%	98.50%	100%	99.63%	97.50%	98.16%	100%	No aplica	100%	99.12%

CALIFICACIÓN PROMEDIO 99.12%

Debido a que durante el mes de julio no se proporcionaron atenciones a través de la Visitaduría Móvil; no se considera a esta Visitaduría para la obtención de la calificación final.



Satisfacción de las y los usuarios

Calificación mensual

