



INDICADORES DEL MES DE AGOSTO DE 2016

Septiembre 15, 2016





- Atención de quejas y orientaciones.
- Solicitudes de información.
- Difusión de materiales.
- Elaboración de materiales sobre grupos prioritarios especialmente vulnerables.
- Revista Pro Personae.
- Presentación de Obra de Teatro Guiñol.
- Boletines.
- Boletines publicados en medios de comunicación.
- Programa “Señal Humana”.
- Pláticas técnicas, promedio de asistencia y horas persona de capacitación.
- Cumplimiento al programa de capacitación.
- Ambiente laboral.
- 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	230	274	39.60%
Visitaduría Metropolitana	0	14	14	2.02%
SUBTOTAL Visitaduría Jurídica Metropolitana	44	244	288	41.62%
Huejutla	11	60	71	10.26%
Tula	9	62	71	10.26%
Zacualtipán	10	56	66	9.54%
Tulancingo	11	45	56	8.09%
Tizayuca	11	32	43	6.21%
Tenango	5	31	36	5.20%
Apan	2	24	26	3.76%
Ixmiquilpan	3	20	23	3.32%
Visitaduría Móvil	0	8	8	1.16%
Jacala de Ledezma	2	2	4	0.58%
SUBTOTAL Visitaduría Jurídica Regional	64	340	404	58.38%
TOTAL	108	584	692	100%

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

Indicadores agosto 2016





• VISITADURÍA JURÍDICA METROPOLITANA

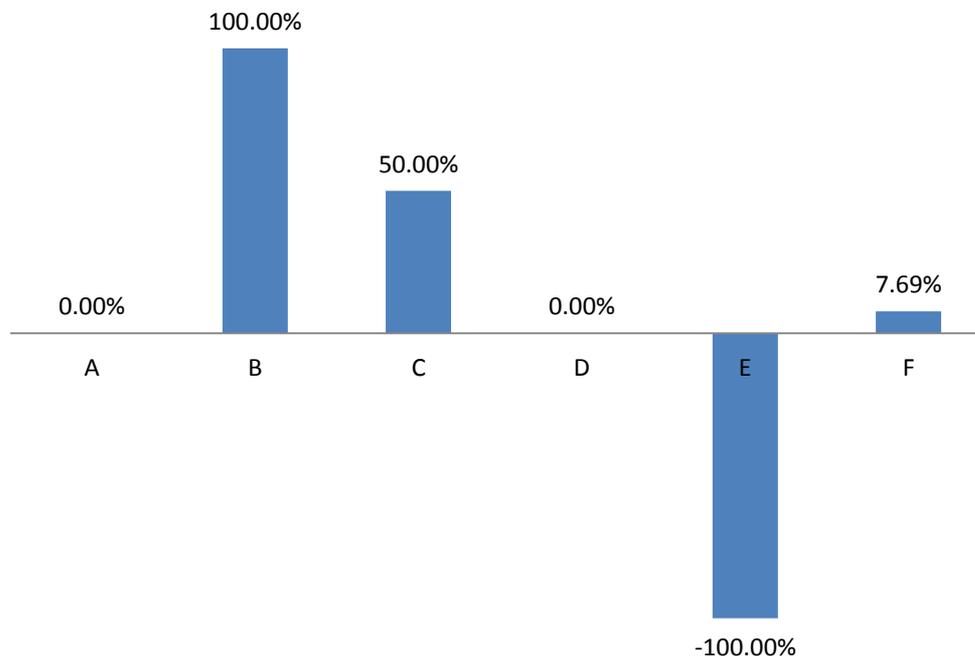




Atención de quejas y orientaciones

		Parámetros Visitaduría Metropolitana	
RELACION ENTRE QUEJAS	A	0	14
RELACION ENTRE ORIENTACIONES	B	14	14
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	1	2
RELACION ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	2	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	14	13

Visitaduría Metropolitana



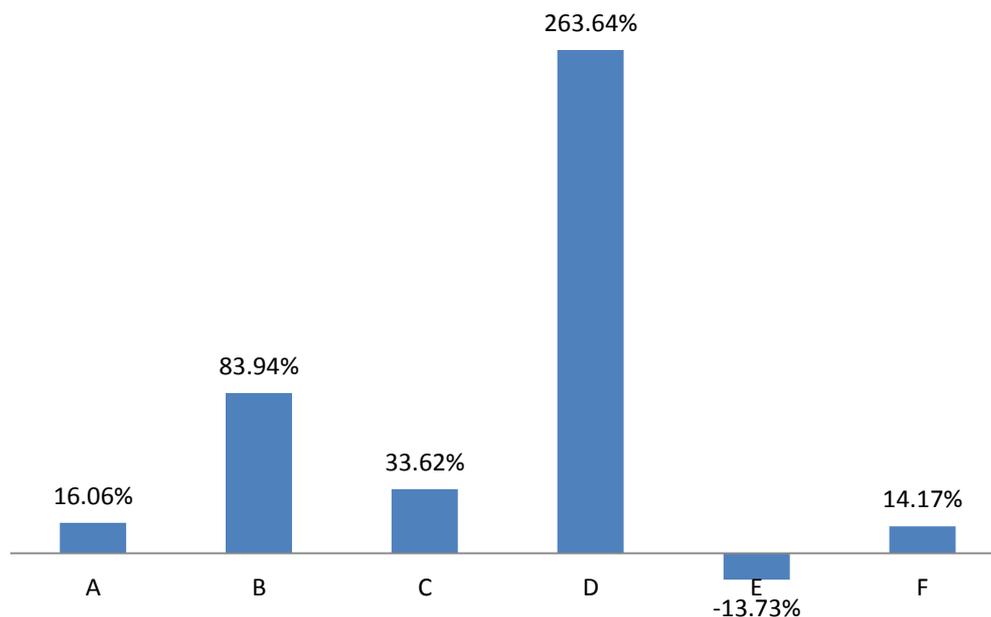
Visitaduría adscrita al Centro de Justicia para Mujeres del Estado de Hidalgo.



Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Oficinas centrales	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	44	274
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	230	274
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	39	116
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	116	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	274	240

Oficinas centrales



Municipios atendidos:

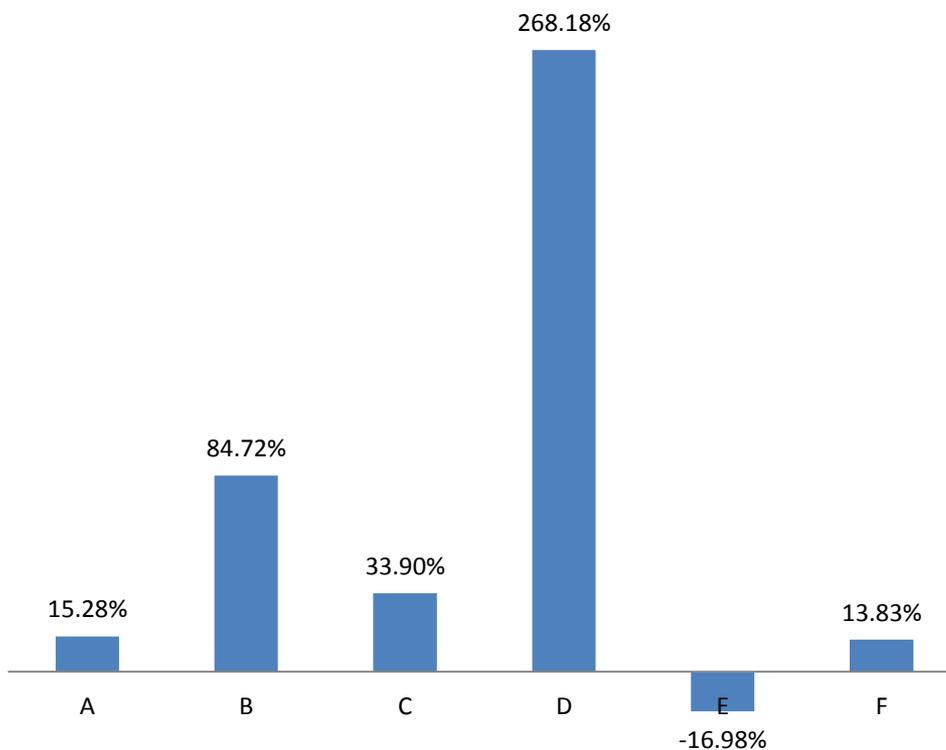
- Actopan
- Atotonilco El Grande
- El Arenal
- Epazoyucan
- Francisco I. Madero
- Huasca de Ocampo
- Mineral del Chico
- Mineral del Monte
- Mineral de la Reforma
- Omitlán de Juárez
- Pachuca de Soto
- San Agustín Tlaxiaca
- San Salvador
- Zempoala



Atención de quejas y orientaciones

Visitaduría Jurídica Metropolitana

INDICADOR		Parámetros Visitaduría Jurídica Metropolitana	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	44	288
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	244	288
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	40	118
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	118	44
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	44	53
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	288	253





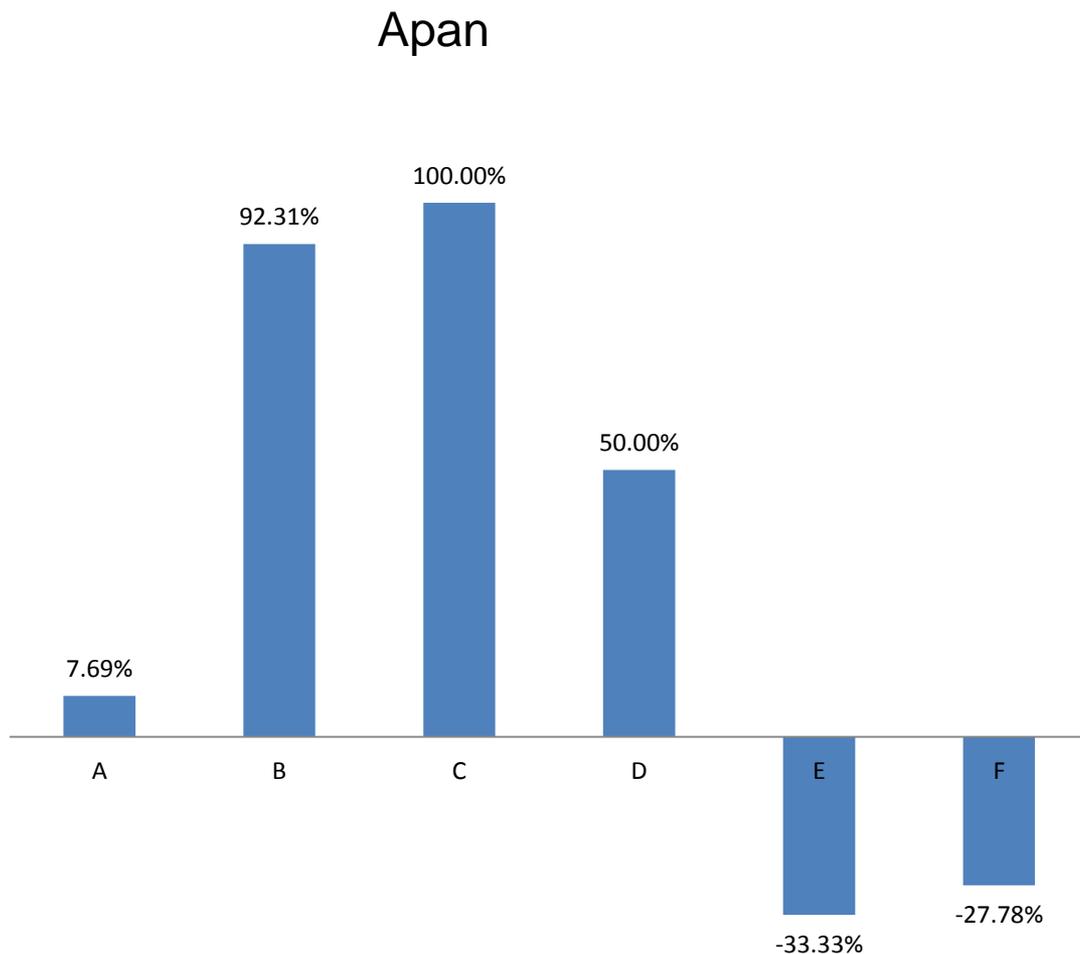
• VISITADURÍA JURÍDICA REGIONAL





Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Apan	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	2	26
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	24	26
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	1	1
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	1	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	26	36



Municipios atendidos:

- Almoloya
- Apan
- Emiliano Zapata
- Tepeapulco
- Tlanalapa

Indicadores agosto 2016

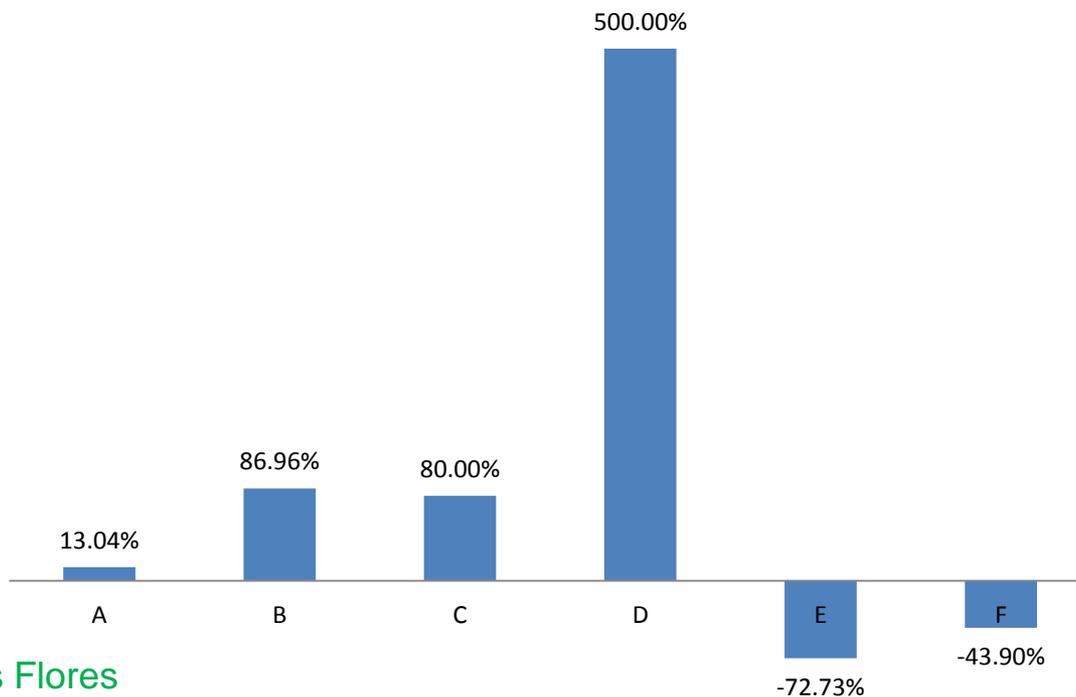




Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Ixmiquilpan	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	3	23
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	20	23
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	3
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	3	11
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	23	41

Ixmiquilpan



Municipios atendidos:

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

Indicadores agosto 2016

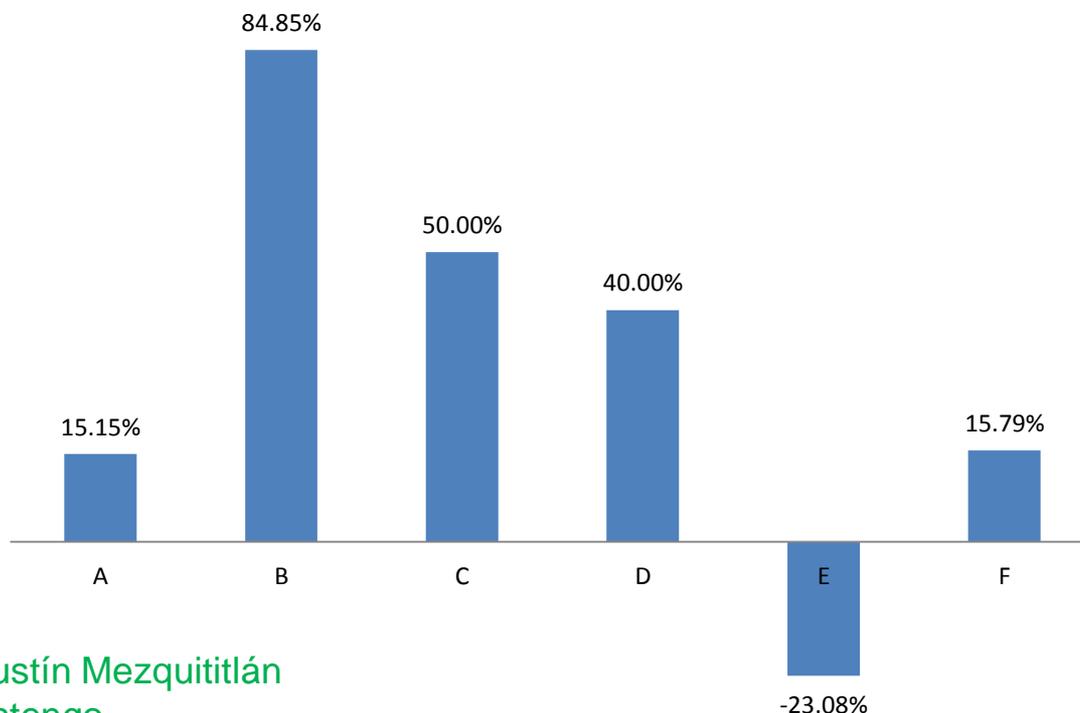




Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Zacualtipán	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	10	66
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	56	66
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	2	4
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	4	10
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	10	13
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	66	57

Zacualtipán



Municipios atendidos:

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

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

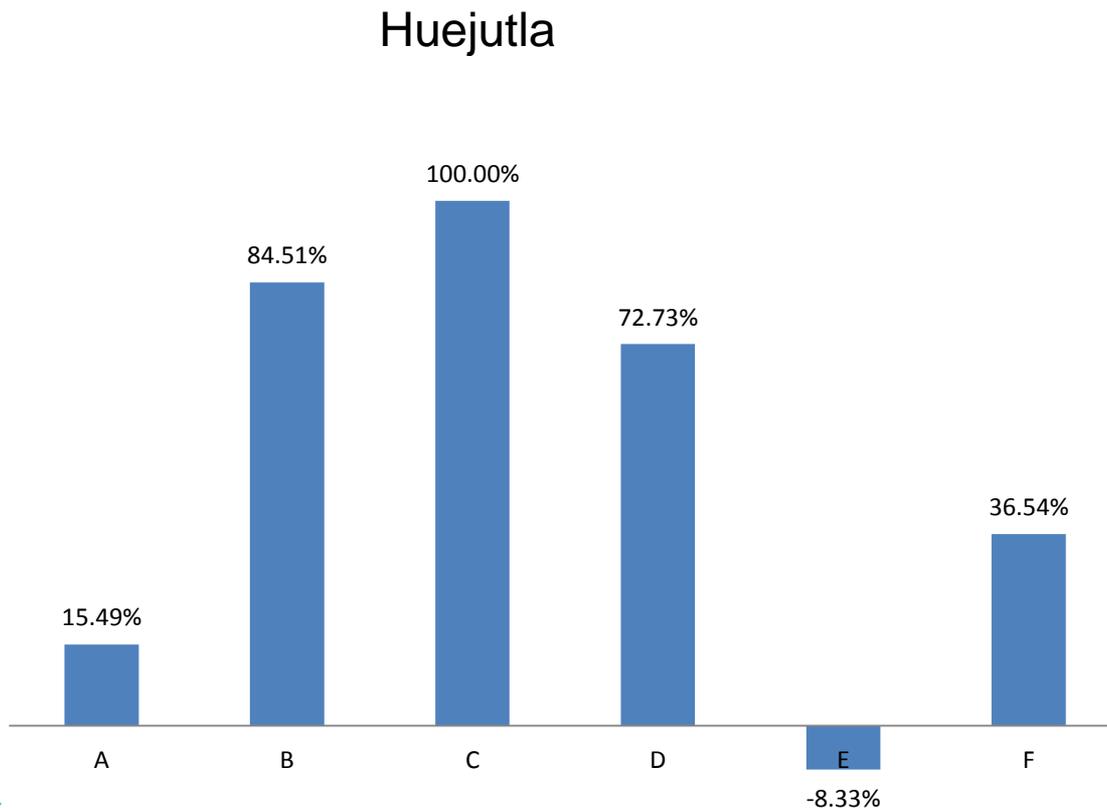
Indicadores agosto 2016





Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Huejutla	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	11	71
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	60	71
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	8	8
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	8	11
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	11	12
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	71	52



Municipios atendidos:

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

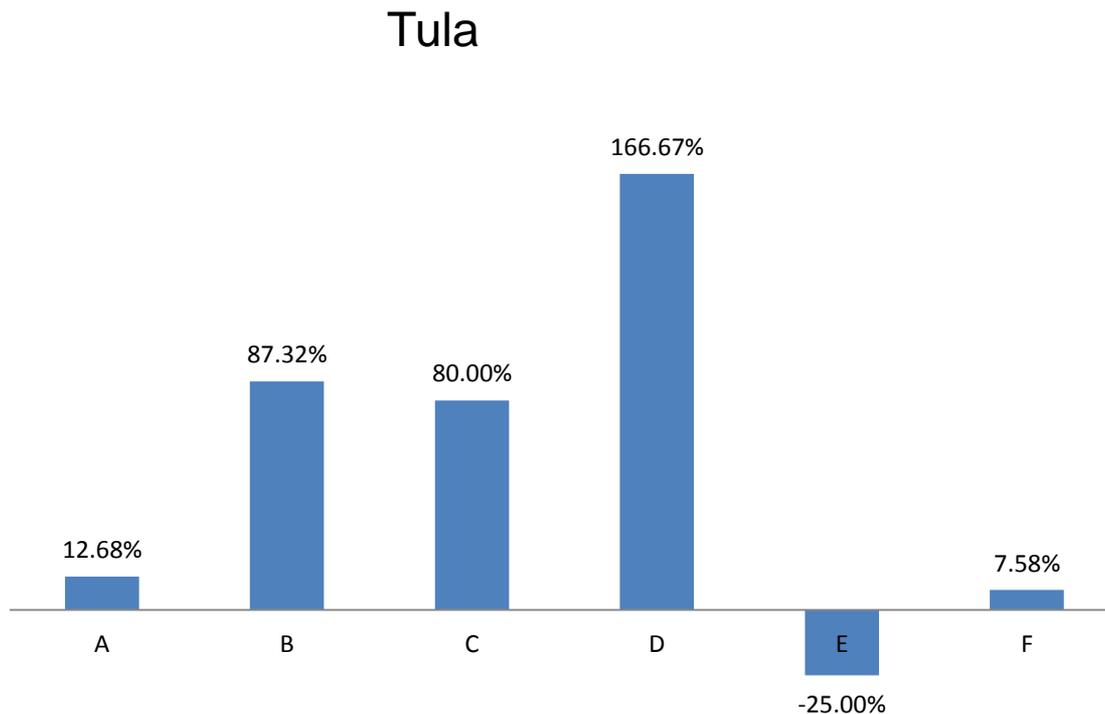
Indicadores agosto 2016





Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Tula	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	9	71
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	62	71
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	9
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	9	12
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	71	66



Municipios atendidos:

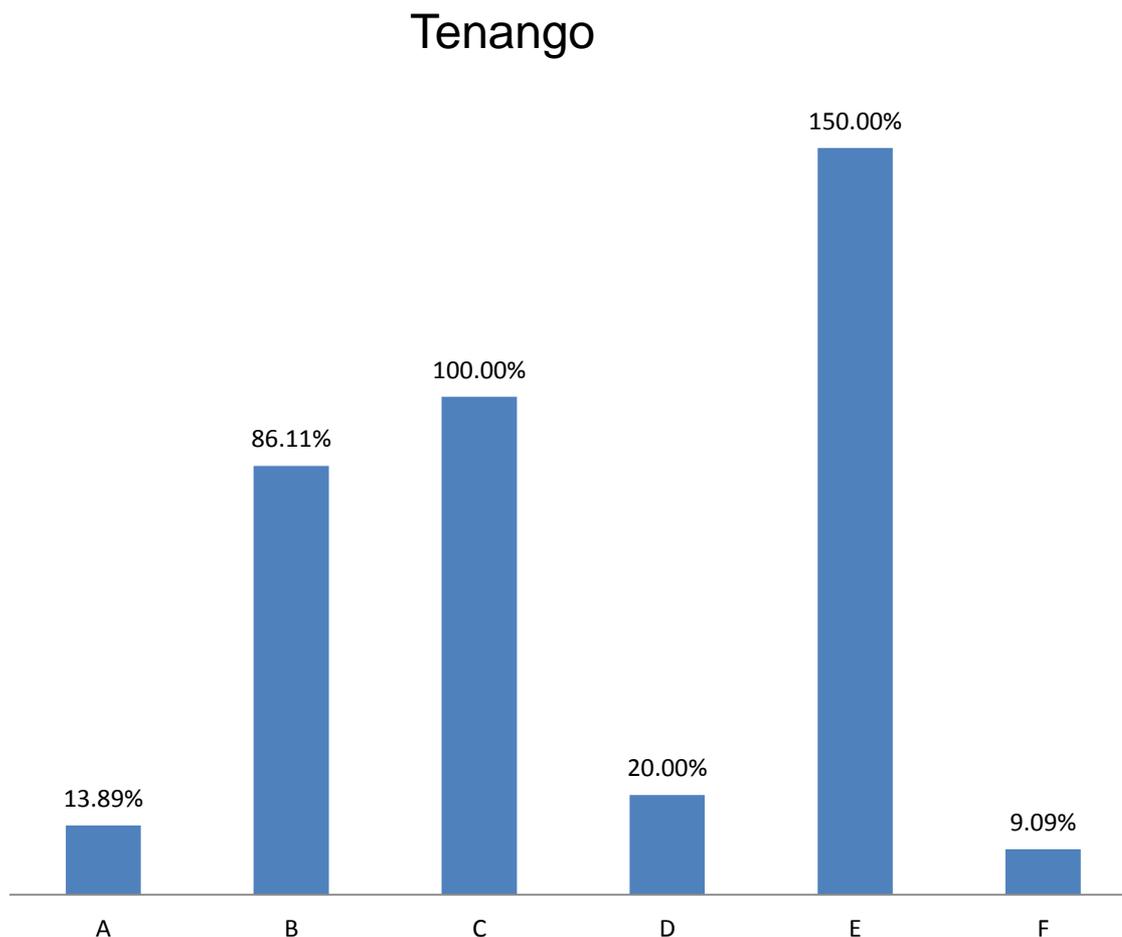
- Ajacuba
- Atitalaquia
- Atotonilco de Tula
- Chapantongo
- Mixquiahuala de Juárez
- Progreso de Obregón
- Tepeji del Río de Ocampo
- Tepetitlán
- Tetepango
- Tezontepec de Aldama
- Tlahuelilpan
- Tlaxcoapan
- Tula de Allende





Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Tenango	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	5	36
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	31	36
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	1	1
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	1	5
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	5	2
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	36	33



Municipios atendidos:

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

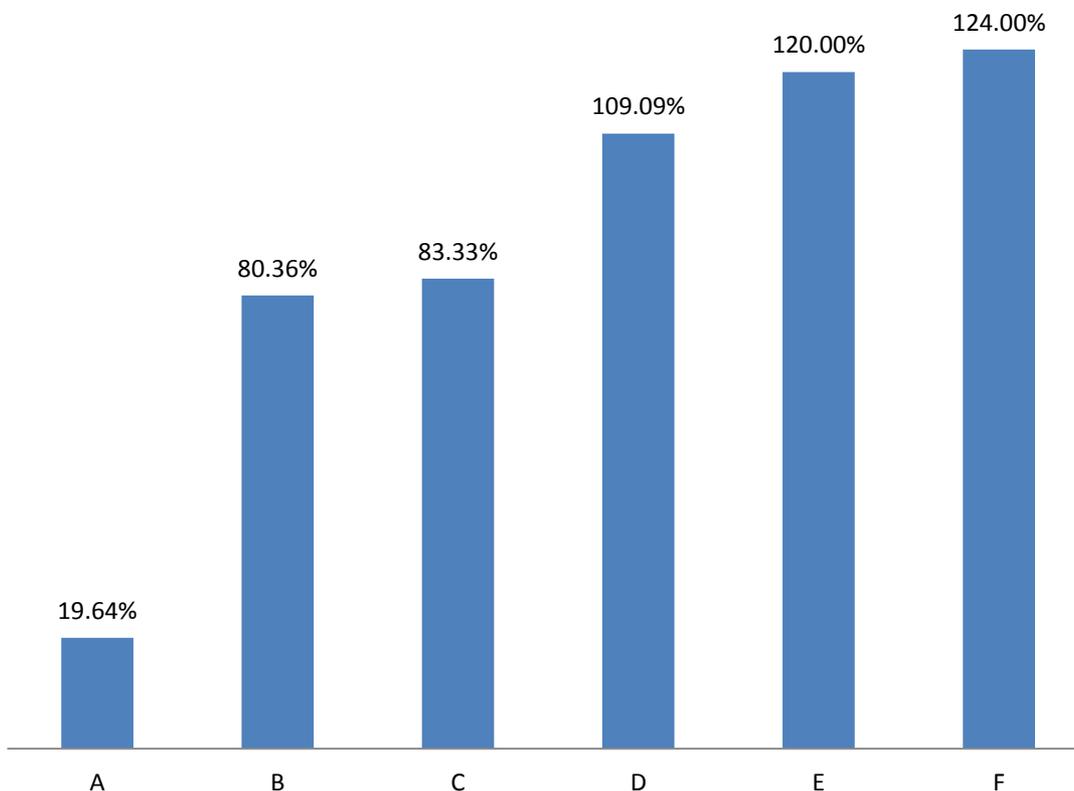
Indicadores agosto 2016



Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Tulancingo	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	11	56
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	45	56
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	10	12
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	12	11
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	11	5
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	56	25

Tulancingo



Municipios atendidos:

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

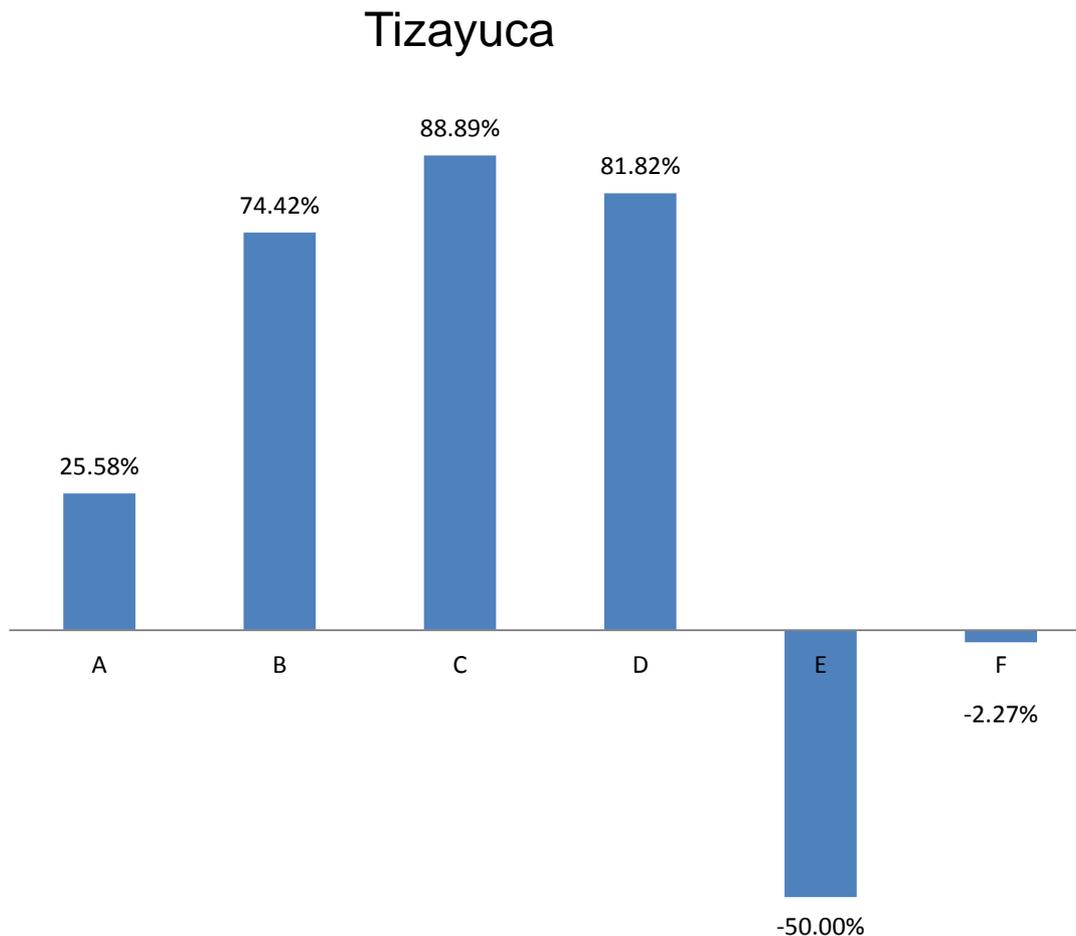
Indicadores agosto 2016





Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Tizayuca	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	11	43
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	32	43
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	8	9
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	9	11
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	11	22
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	43	44



Municipios atendidos:

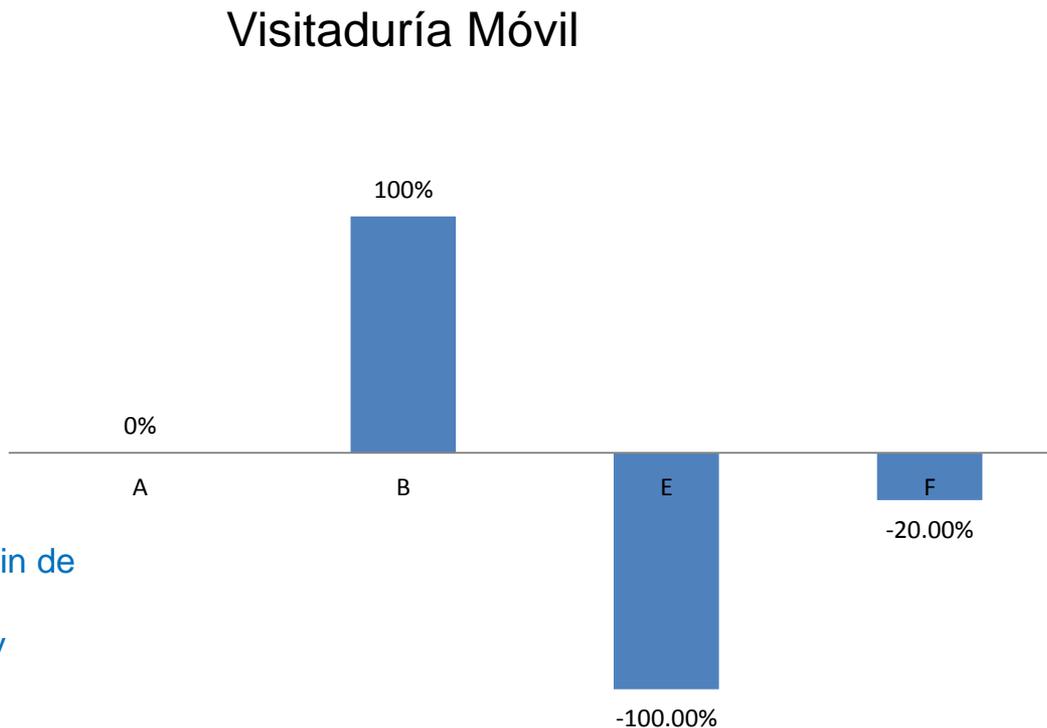
- Tizayuca
- Tolcayuca
- Villa de Tezontepec
- Zapotlán de Juárez



Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Visitaduría Móvil	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	0	8
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	8	8
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	0	1
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	8	10

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.

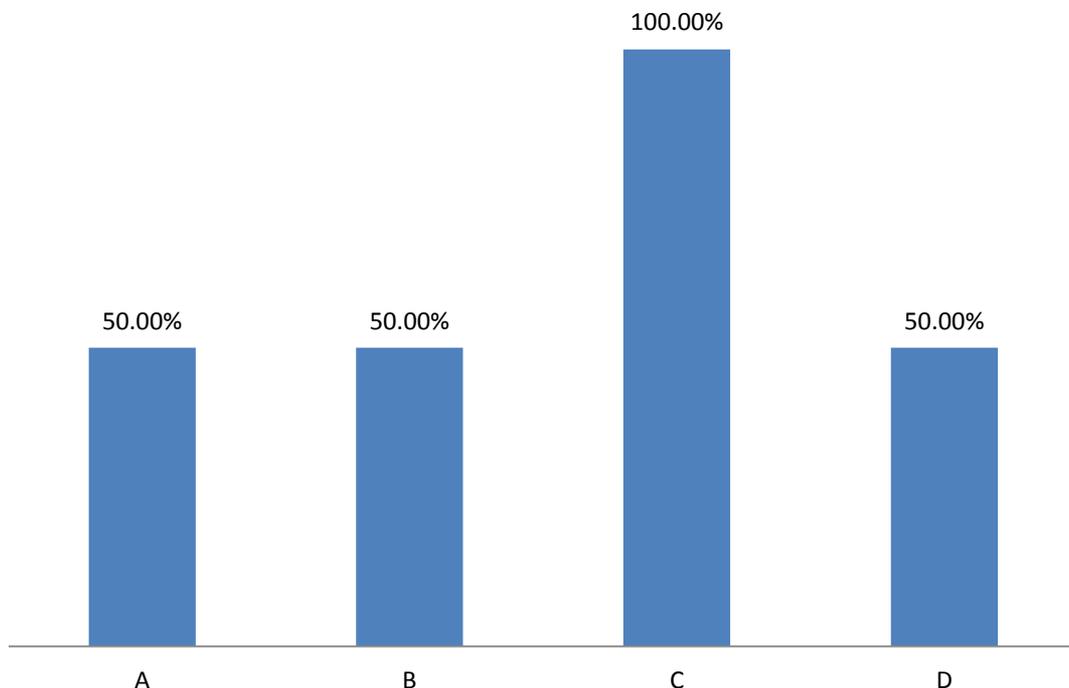
Los municipios visitados de acuerdo a la planeación de las actividades de la Ruta Hidalgo con Derechos fueron: Zacualtipán de Ángeles.



Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Jacala de Ledezma	
RELACION ENTRE QUEJAS	A	2	4
RELACION ENTRE ORIENTACIONES	B	2	4
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	1	1
RELACION ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	1	2

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:

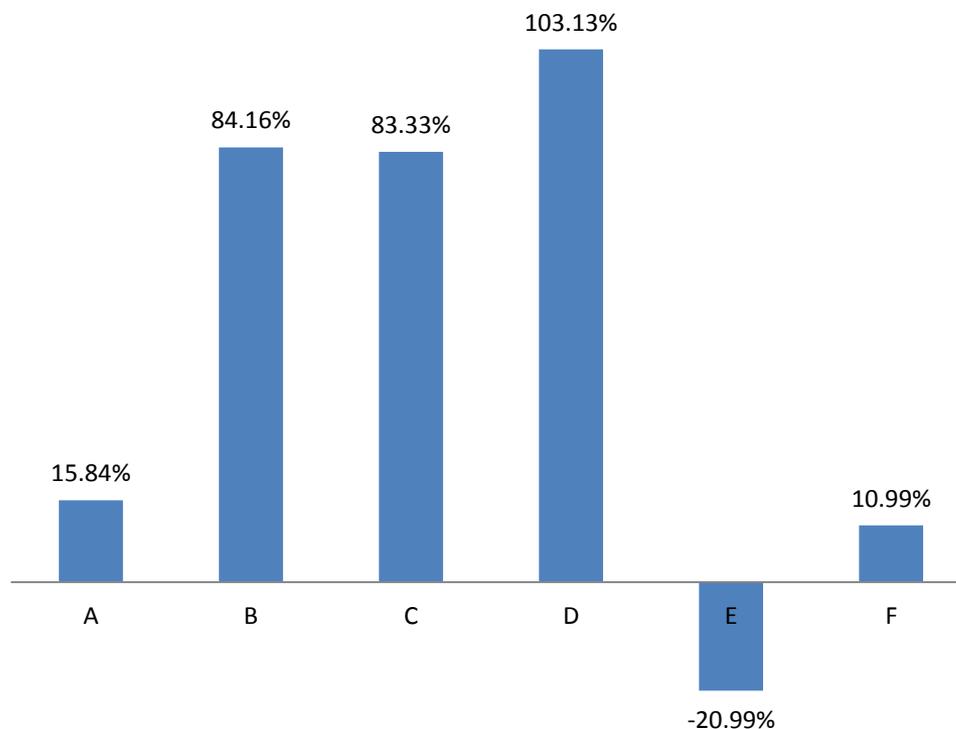
- Chapulhuacán
- Jacala de Ledezma
- La Misión
- Pacula
- Pisaflores



Atención de quejas y orientaciones

Visitaduría Jurídica Regional

INDICADOR		Parámetros Coordinación Jurídica Regional	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	64	404
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	340	404
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	55	66
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	66	64
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	64	81
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	404	364

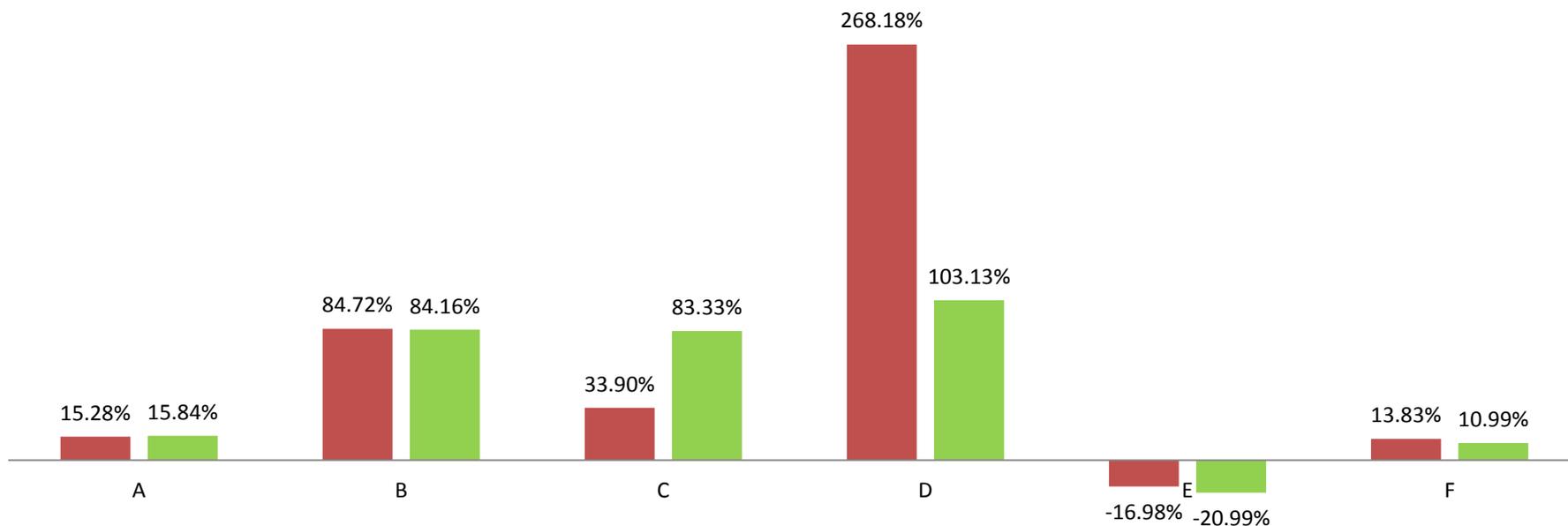




Atención de quejas y orientaciones

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



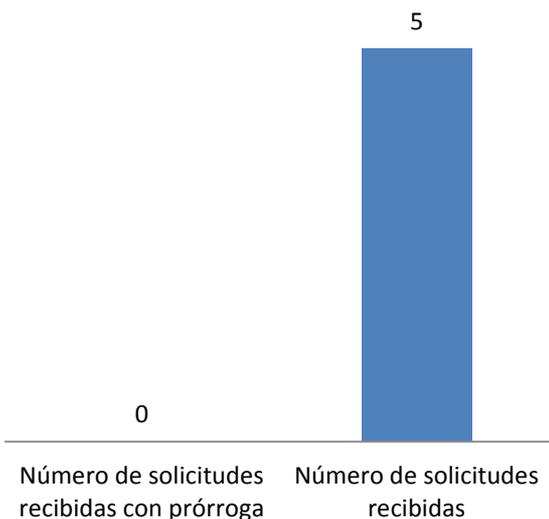
• SOLICITUD DE INFORMACIÓN





Número de solicitudes con prórroga

# Solicitud	Descripción de la solicitud
1	La o el peticionario formuló un cuestionario relacionado con el área de Archivo de este Organismo
2	Versión pública de las últimas 3 propuestas de solución emitidas a la Secretaría de Educación Pública, Seguridad Pública y Salud.
3	Número de quejas y recomendaciones del 1° enero del 2014 al primer semestre del 2016 por presuntas violaciones relacionadas con DESCA
4	Quejas recibidas de 2011 a 2015 desglosadas por agravio, municipio, autoridad, sexo y edad de quien promueve.
5	Quejas recibidas de 2011 a 2015 desglosadas por agravio, municipio, autoridad, sexo y edad de quien promueve.



Se recibieron 5 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**

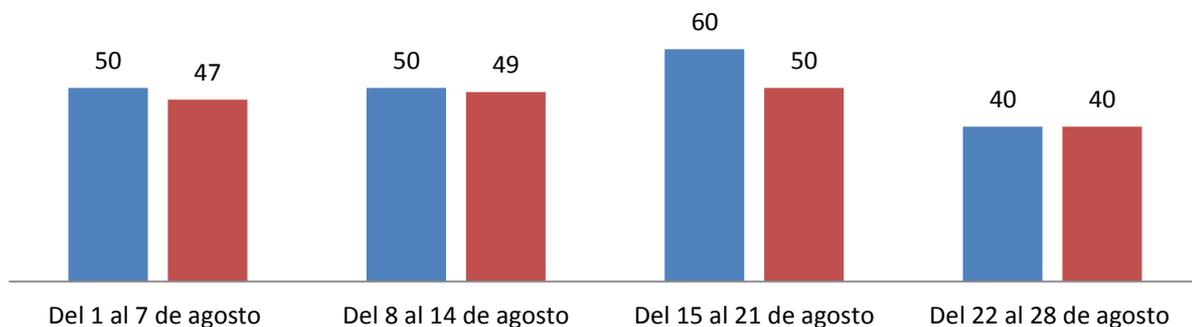




Difusión de materiales (del 1 al 28 de agosto de 2016)

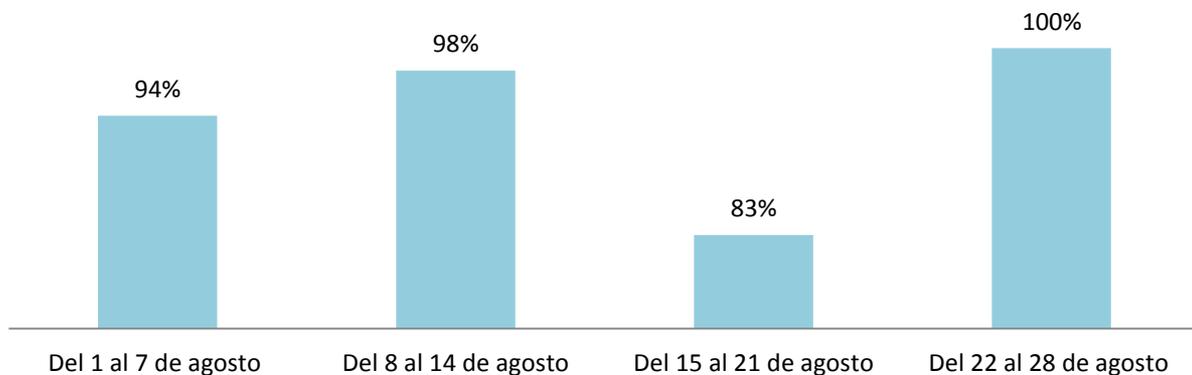
Materiales de difusión

■ Total de materiales para reproducir ■ Total de Materiales reproducidos



Se transmitieron 186
materiales de los 200
materiales programados
para reproducir.

% Cumplimiento semanal



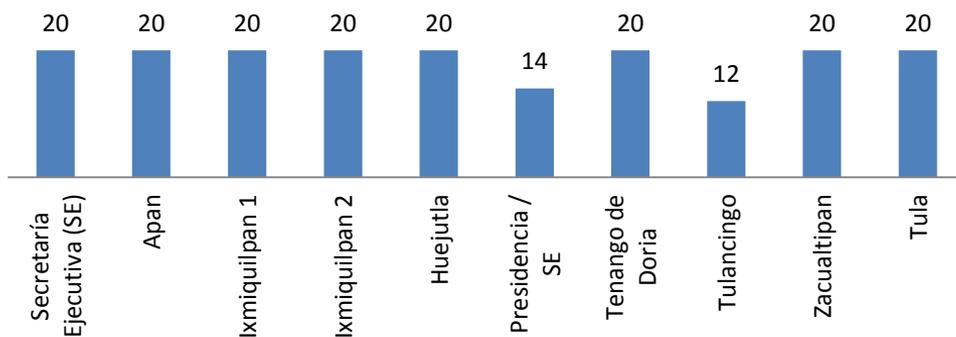
Indicadores agosto 2016





Difusión de materiales (del 1 al 28 de agosto de 2016)

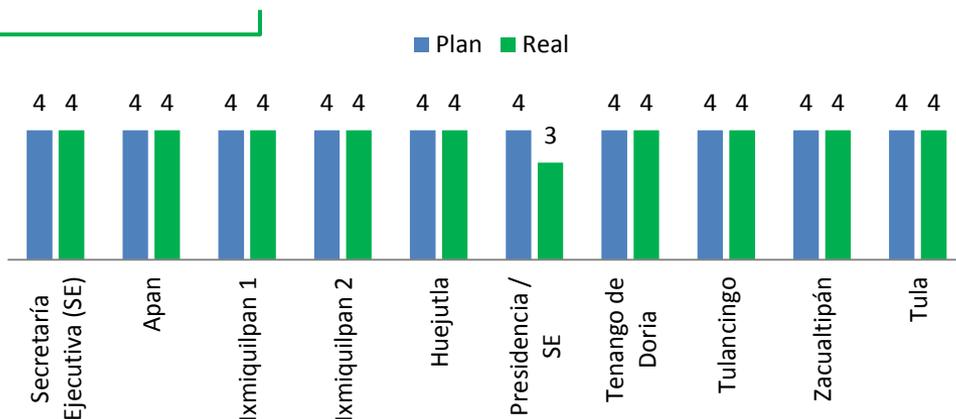
Difusión de materiales por radiodifusora



Se obtiene **un indicador mensual del 93%:**

- Es importante resaltar que:
 - La Visitaduría de Tulancingo no transmite todos los materiales elaborados por ser colaboraciones cortas.
 - El programa que no se transmitió por Presidencia corresponde a la fecha del Informe del Gobernador del Estado.

Programas de radio



Total: 39

Además, la Visitaduría de Tizayuca ha salido del aire de forma definitiva, debido a que el equipo y mobiliario de RADIO DIF Tizayuca fue otorgado en donación a la Universidad Tecnológica del Valle de México (UTVAM).



Elaboración de materiales sobre grupos prioritarios especialmente vulnerables

(del 1 al 28 de agosto de 2016)

Semana	Tema	Tema atendido de la Ley de DDHH
Del 1 al 7 de agosto	Cuidado del autoestima	I. Defensores civiles de los derechos humanos y combate a la discriminación (1) X. Igualdad entre hombres y mujeres (1)
Del 8 al 14 de agosto	Importancia de la alfabetización	I. Defensores civiles de los derechos humanos y combate a la discriminación (1) X. Igualdad entre hombres y mujeres (1)
Del 15 al 21 de agosto	Derecho al medio ambiente	I. Defensores civiles de los derechos humanos y combate a la discriminación (1)
Del 22 al 28 de agosto	Derecho a la información	I. Defensores civiles de los derechos humanos y combate a la discriminación (1) VI: Protección a la familia (1)

Materiales realizados sobre grupos prioritarios (semanal)





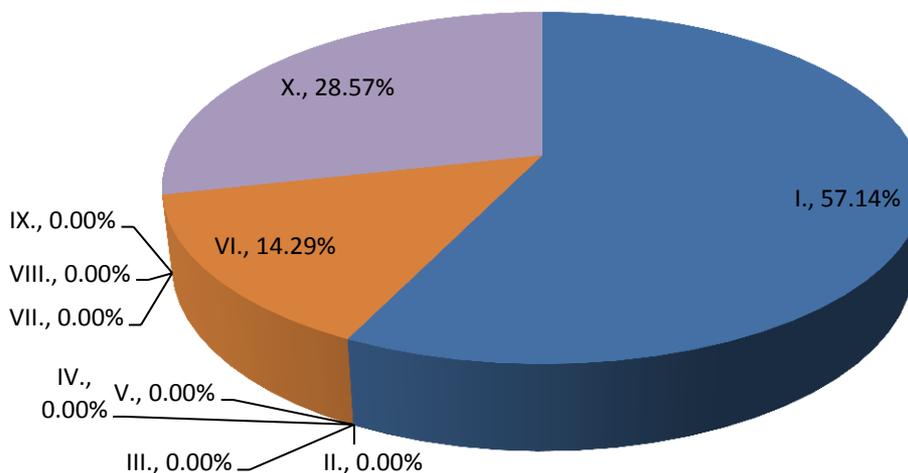
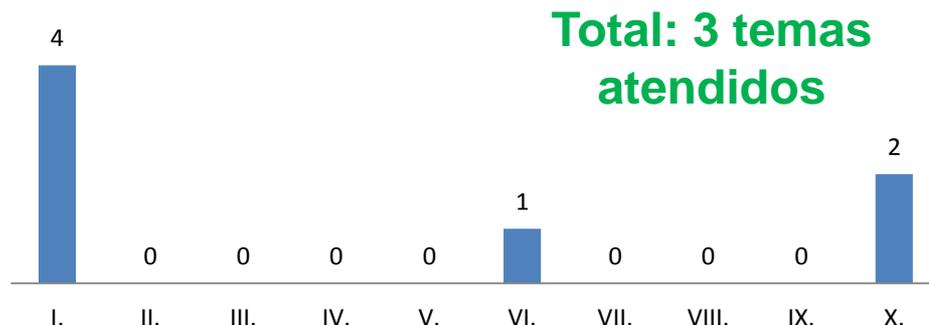
Elaboración de materiales sobre grupos prioritarios especialmente vulnerables

(del 1 al 28 de agosto 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

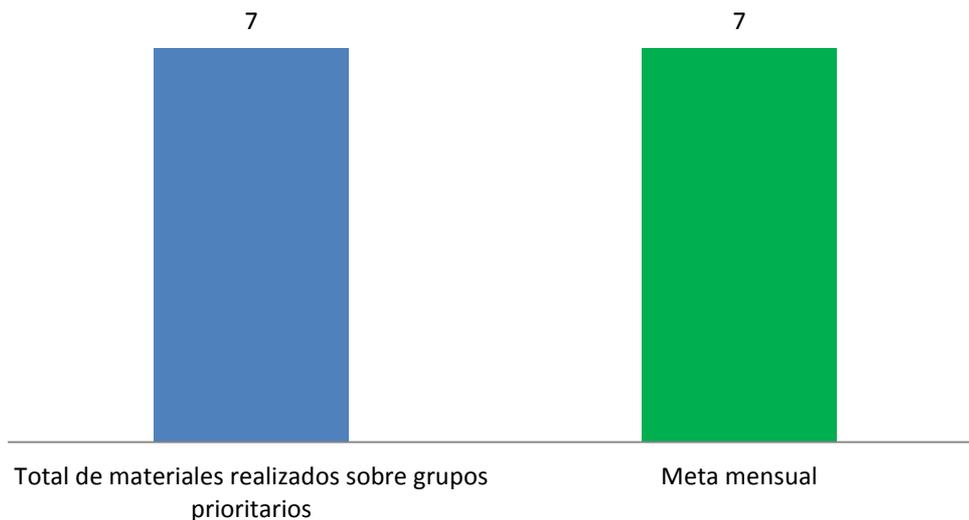




Elaboración de materiales sobre grupos prioritarios especialmente vulnerables

(del 1 al 28 de agosto de 2016)

Indicador mensual



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



• REVISTA PRO PERSONAE





PUBLICACIONES ANTERIORES

9ª edición

Publicada en junio de 2015

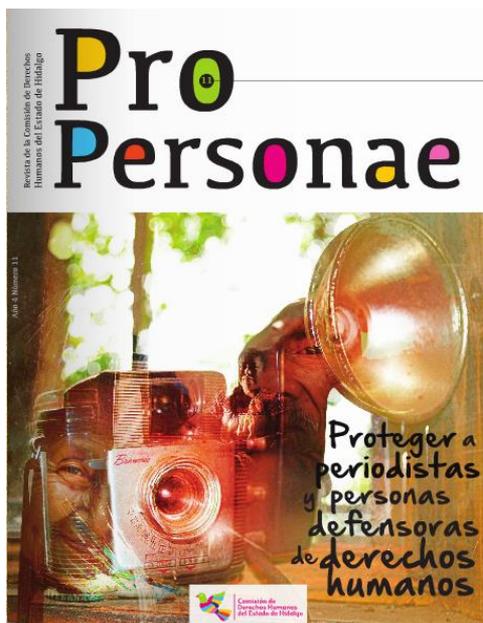


10ª edición

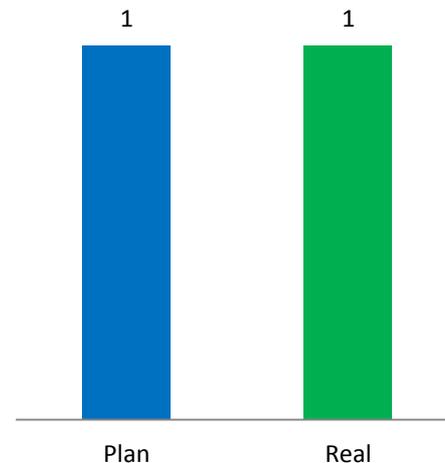
Publicada en septiembre de 2015



11ª edición
Publicada en agosto de 2016



Revista "Pro Personae"



Se cumplió con el indicador de la “Revista Pro Personae” mediante la publicación del número 11; la cual puede ser consultada en www.cdhhgo.org y en <http://es.calameo.com/read/0011783513c44e7dac59f>

Indicadores agosto 2016



Las Mejores
Instituciones de Gobierno
para Trabajar 2014
México





- **PRESENTACIÓN DE OBRA
DE TEATRO GUIÑOL**



Presentación de Obra de Teatro Guiñol

Presentación de Obra de Teatro Guiñol

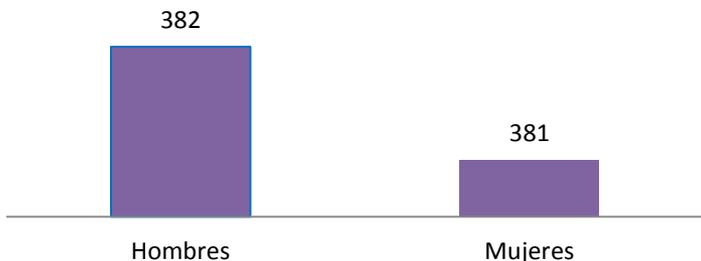


Se tiene como meta realizar 11 presentaciones de obra de teatro Guiñol, mismas que se realizaron, por lo que se obtiene un indicador del 100%.

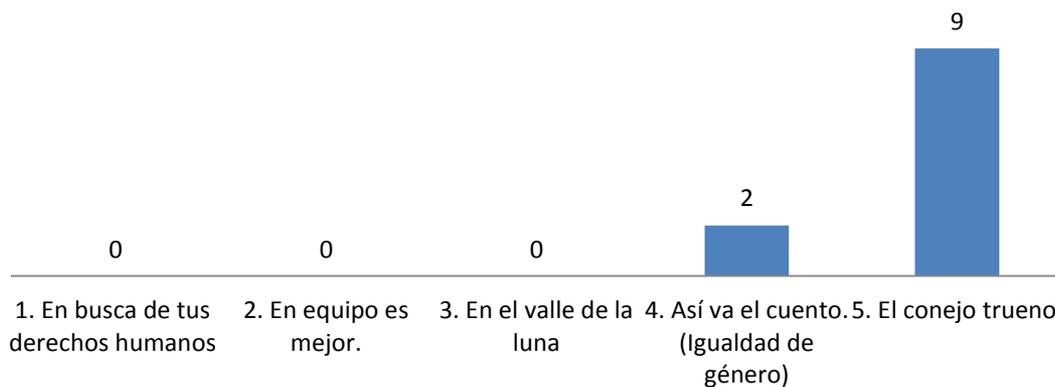
Se obtuvo un promedio de asistencia de 69 personas, considerando que se llevaron a cabo 11 presentaciones, con 763 asistentes.

Total de horas persona: 763

Asistentes



Obras de Teatro Guiñol por tema



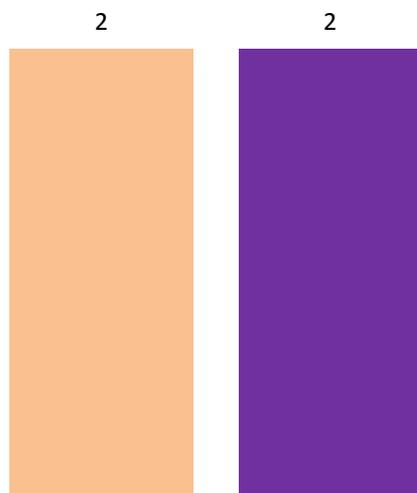


• BOLETINES





■ Meta ■ Real



Boletines

No.	Nombre del boletín
1	Conferencia “Poblaciones Africanas y Afrodescendientes en México: Pasado y Presente”.
2	Hay nuevo Visitador de la CDHEH.

Se tiene como meta generar 2 boletines, mismos que se elaboraron, por lo que se obtiene un indicador del 100%.

Nota: A partir del mes de agosto de 2016, se actualiza la meta de 3 a 2 Boletines.

Indicadores agosto 2016





• BOLETINES PUBLICADOS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN





Boletines publicados en medios de comunicación

No. Nombre del boletín

Indicador

No.	Nombre del boletín	Indicador
1	<p>Conferencia “Poblaciones Africanas y Afrodescendientes en México: Pasado y Presente”</p> <ul style="list-style-type: none"> • News Hidalgo • Notiradar • Cursor en la Noticia • Informativo Hidalguense 	<p>■ Meta ■ Real</p> <p>4 4</p>  <p>100%</p>
2	<p>Hay nuevo Visitador de la CDHEH</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Sol de Hidalgo • El Sol de Tulancingo • El Sol de Hidalgo / Edición regional • Criterio 	<p>■ Meta ■ Real</p> <p>4 4</p>  <p>100%</p>

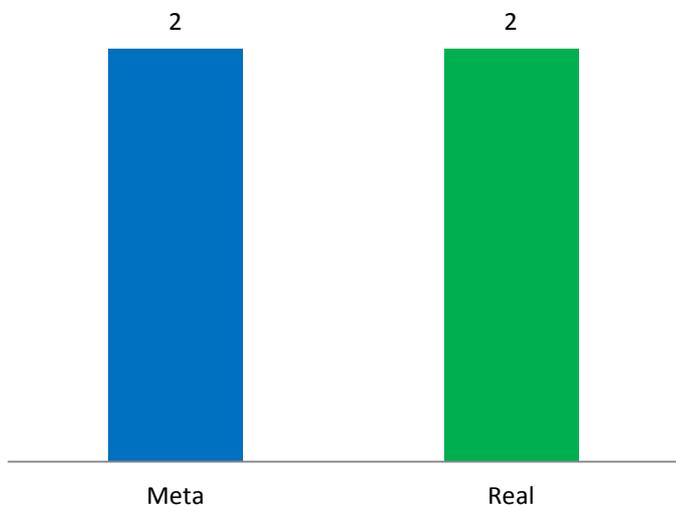
De los 2 boletines establecidos como meta, se cumplió con las 4 publicaciones en los medios de comunicación de cada uno de ellos.



• PROGRAMA “SEÑAL HUMANA”



Programa “Señal Humana”



Direcciones web:

- www.youtube.com/watch?v=KFSop8mA-6s
- www.youtube.com/watch?v=3ZfyN-dVr7k

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 agosto 2016



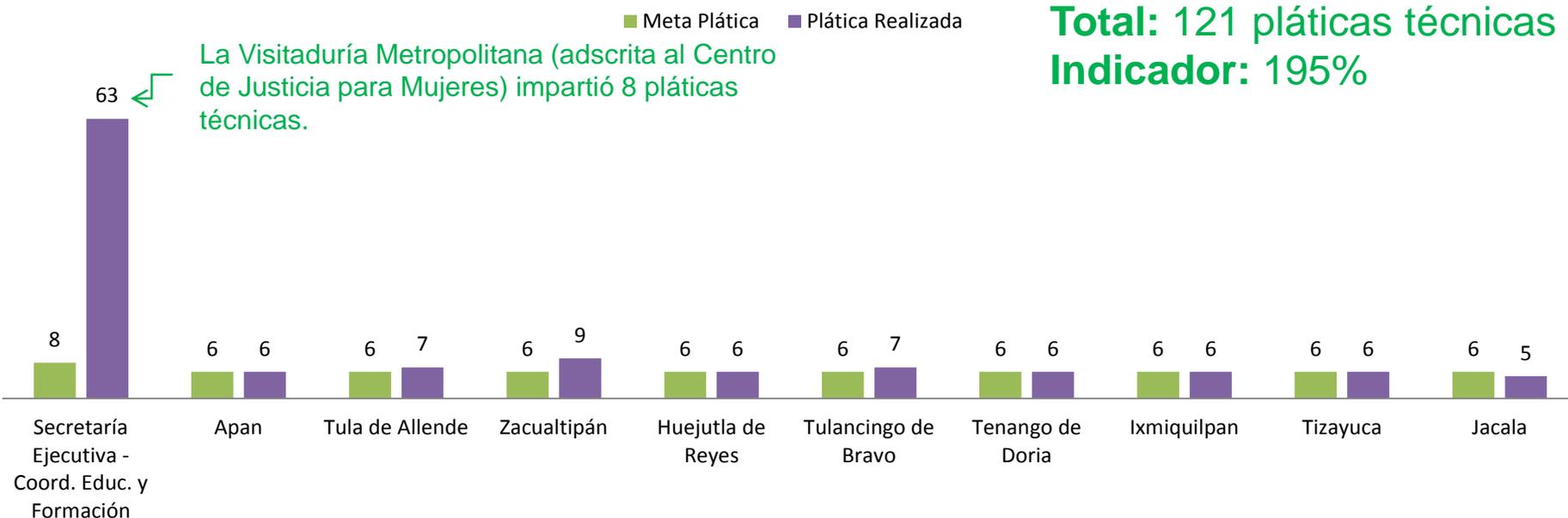
Las Mejores
Instituciones de Gobierno
para Trabajar 2014
México





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





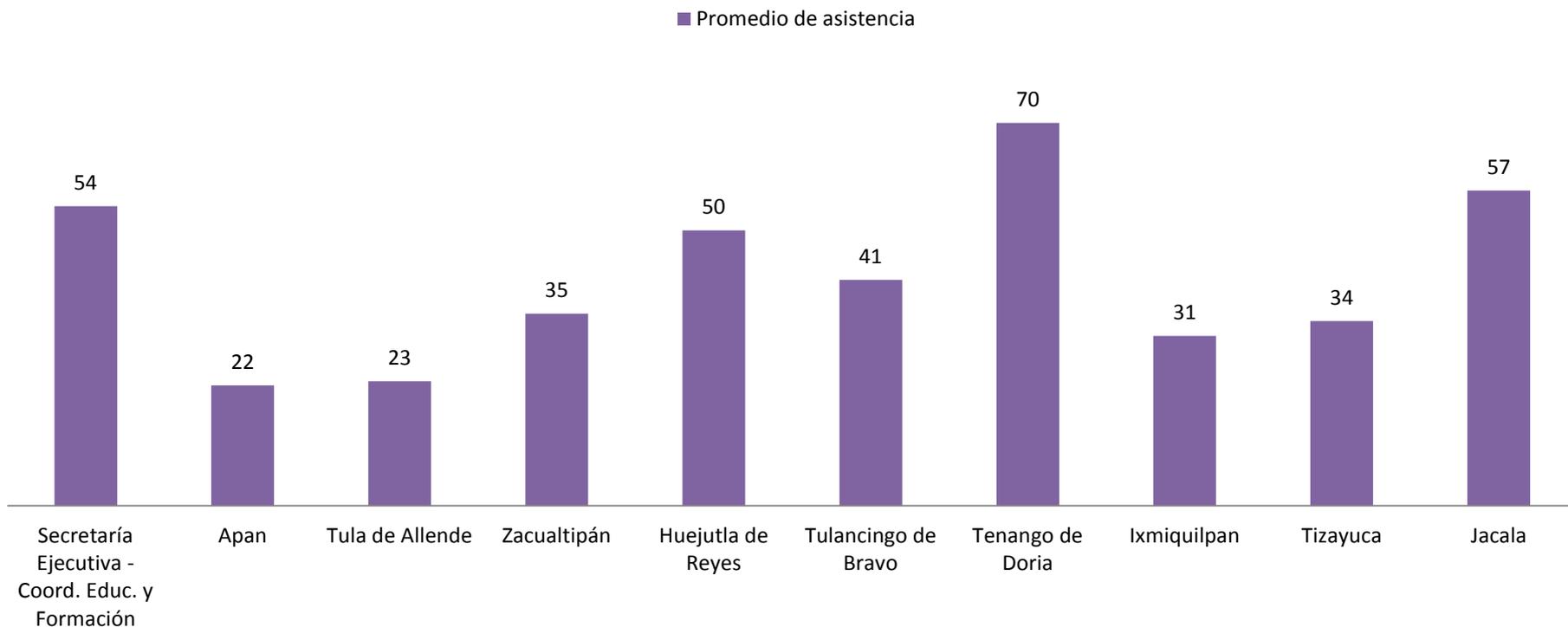
Total: 121 pláticas técnicas
Indicador: 195%

Cumplimiento de metas:

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



Promedio de asistencia de Pláticas Técnicas



Se obtuvo un promedio de asistencia de 47 personas, considerando que se llevaron a cabo 121 pláticas técnicas, con 5,705 asistentes.

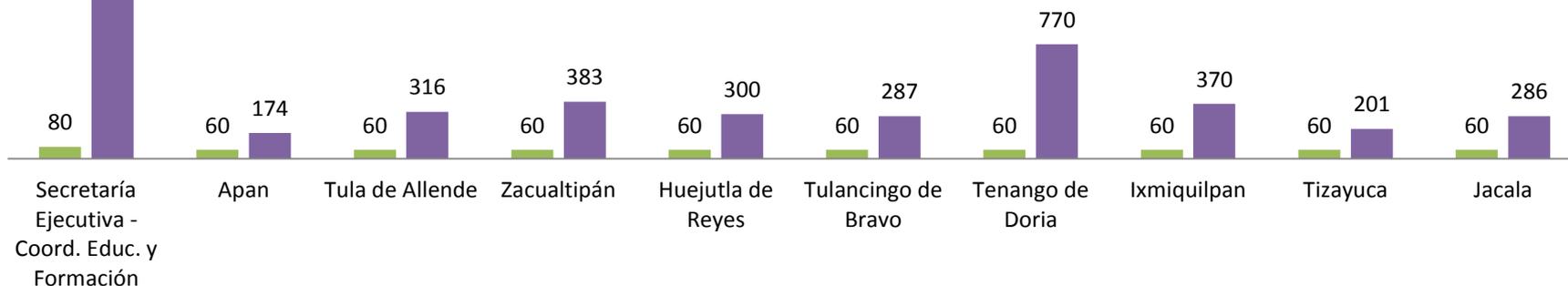
5,705 asistentes, 2,483 fueron hombres y 3,222 mujeres.



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 Jacala se impartieron 5 pláticas de las 6 programadas (Cumplimiento parcial justificado).
Total de horas persona: 6,553





DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



- **CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA DE
CAPACITACIÓN**

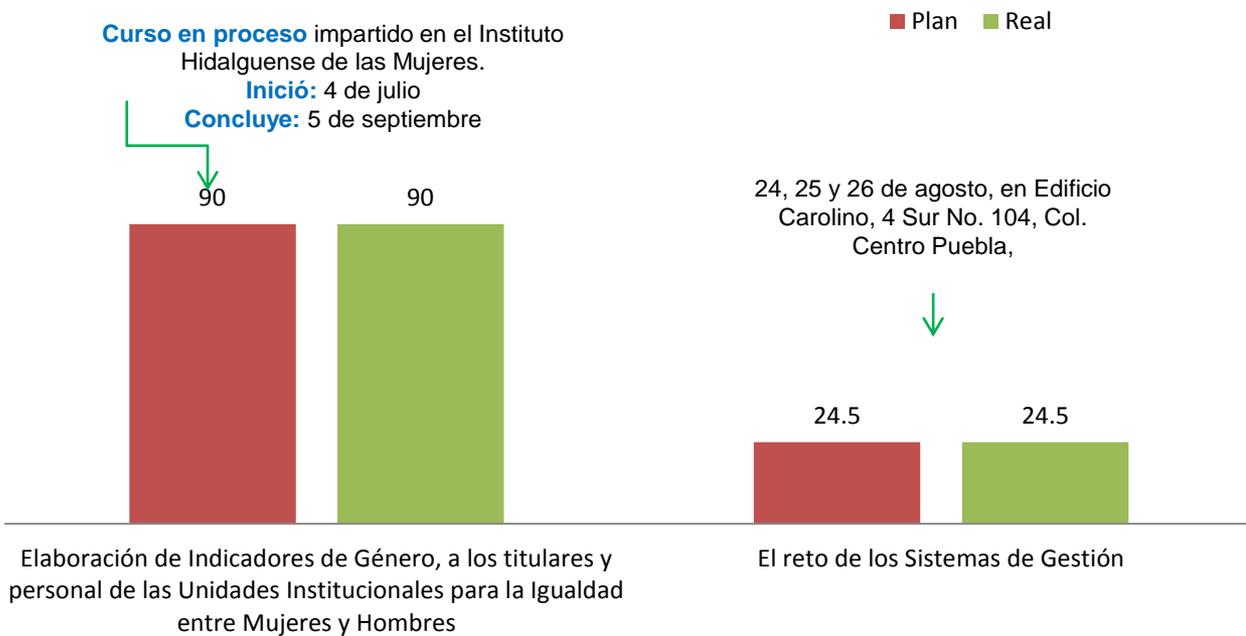


Cumplimiento al Programa de Capacitación

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	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
2	El reto de los Sistemas de Gestión	Mando Medio	1	24.5	A		X

Horas persona de Capacitación



Se cumplió con el programa de Capacitación al 100%.

Total:

- Horas persona de capacitación: 114.5
- Participantes: 4



• AMBIENTE LABORAL





El 15 de agosto de 2016, inició la aplicación de la Encuesta para la evaluación del ambiente laboral en la CDHEH.

Propósito de la encuesta: Evaluar el grado de satisfacción del personal con su espacio de trabajo y la relación Empleado/a - Jefe/a Superior; a fin de permitir expresar las ideas y sentimientos de manera objetiva y anónima, así como promover un mejor lugar para trabajar en la CDHEH.

Aspectos de medición:

- Alineación estratégica
- Comunicación Institucional
- Liderazgo, Compromiso y Orgullo
- Motivación y Reconocimiento
- Equidad de género e Inclusión
- Reclutamiento, selección y contratación de personal
- Capacitación y Desarrollo
- Evaluación del Desempeño
- Procesos de Soporte

Escala de medición: 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre y 5. Siempre

Actualmente los resultados se encuentran en etapa de análisis, cuyos resultados se mostrarán en la presentación de septiembre de 2016.



- **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%

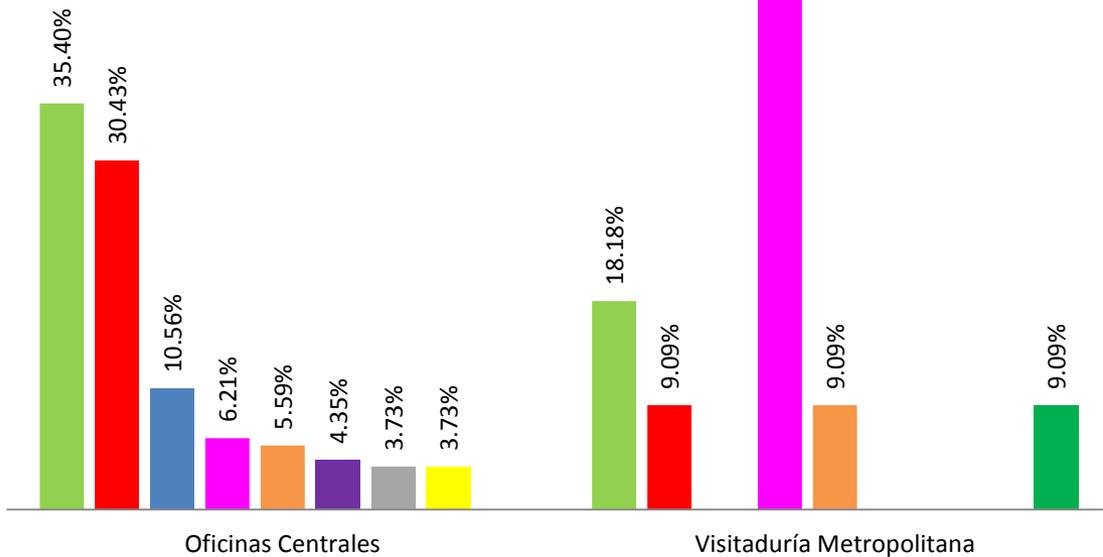
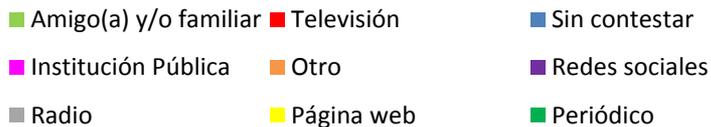




Satisfacción de las y los usuarios

¿Cómo se enteró de los servicios de esta Comisión?

Coordinación Jurídica Metropolitana

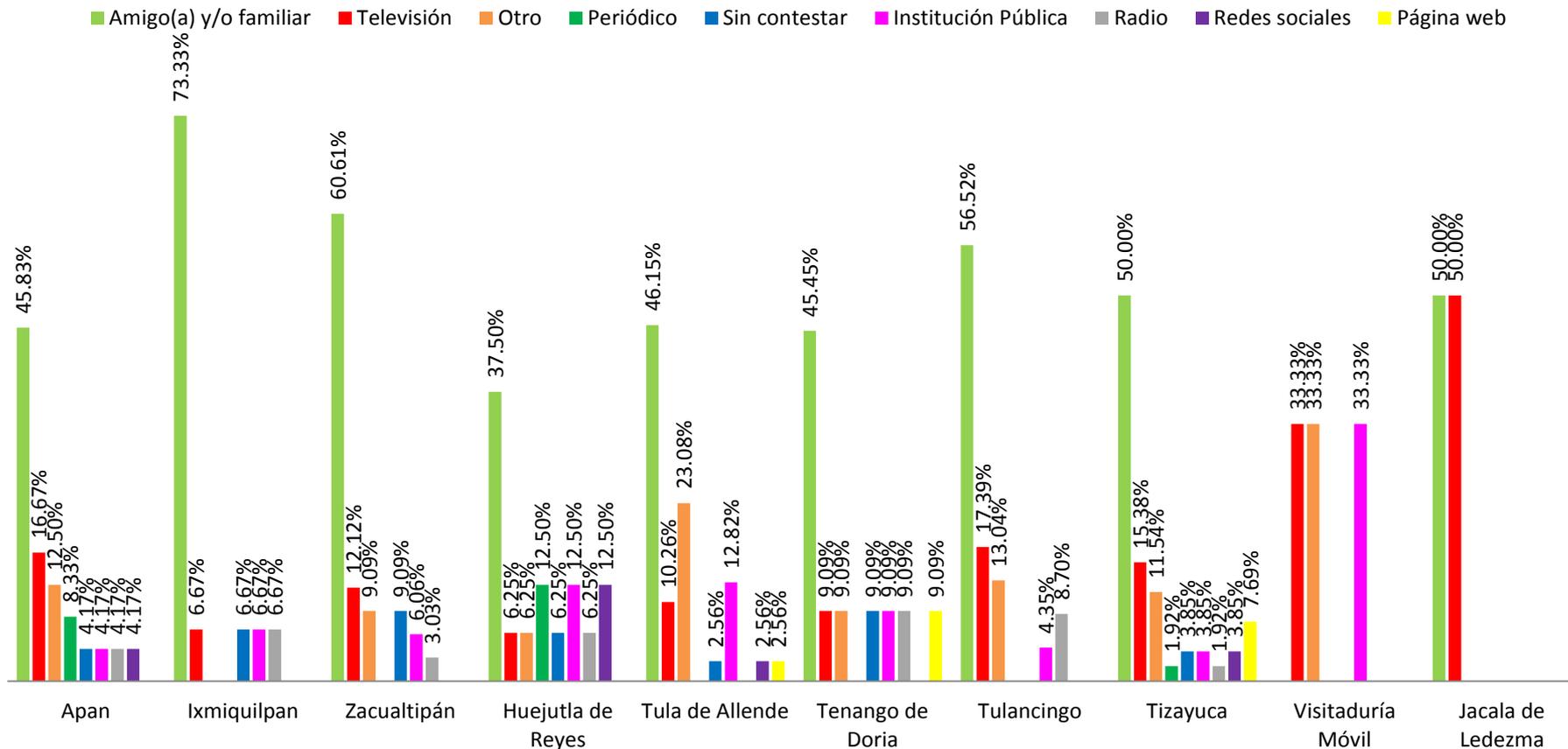


ÁREA	COMO SE ENTERÓ DE LA CDHEH	¿CUÁL?
Oficinas Centrales	Institución Pública	CNDH
		IHM
		Procuraduría
		Secretaría de Relaciones Exteriores
		Seguridad Pública Municipal
		SEP
		SEP
	Otro	Conoce a la CDHEH
		Logo de la CDHEH
		Pasaba por la calle
		Policía
		Preguntando
		Tarjeta
		Vio la oficina
Visitaduría Metropolitana	Institución Pública	CJMEH
	Otro	Vecino/a



¿ Cómo se enteró de los servicios de esta Comisión?

Coordinación Jurídica Regional





Satisfacción de las y los usuarios

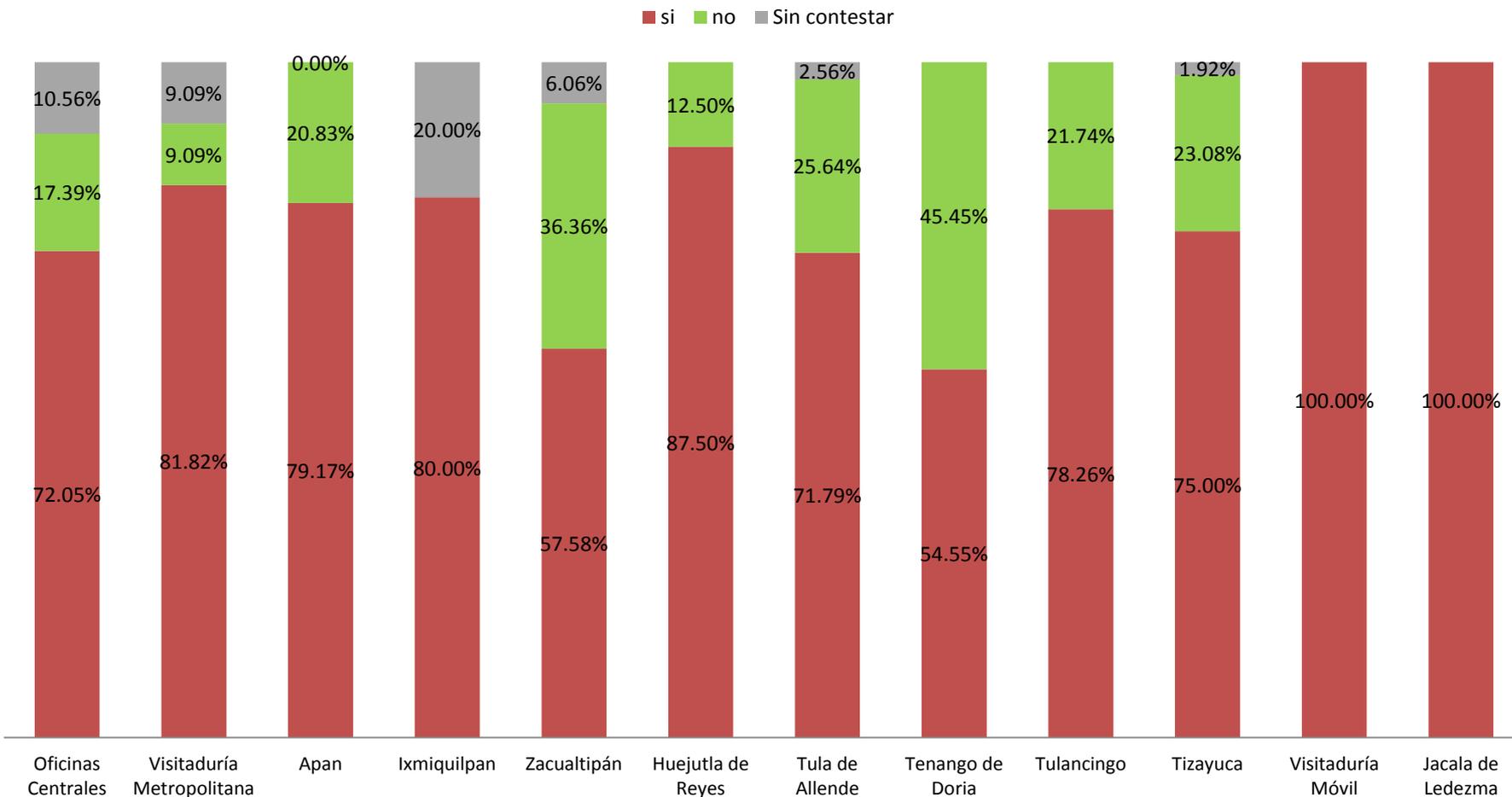
ÁREA	COMO SE ENTERÓ DE LA CDHEH	¿CUÁL?
Apan	Institución Pública	Presidencia Municipal
	Otro	Capacitador/a Voluntario/a Cartel en Presidencia
Ixmiquilpan	Institución Pública	No se indica
Zacualtipán	Institución Pública	No se indica
	Otro	Anuncio Personalmente
Tula de Allende	Institución Pública	Juzgado de Tula
		Presidencia Municipal
		Secretaría de Seguridad Municipal
	Otro	Asesoría
		Conoce a la CDHEH
		Doctor Pasaba por la calle Preguntando
Tenango de Doria	Institución Pública	Ministerio Público
	Otro	Abogado/a Anuncio

ÁREA	COMO SE ENTERÓ DE LA CDHEH	¿CUÁL?	
Tulancingo	Institución Pública	No se indica	
	Otro	Módulo de DDHH Propaganda Ya había acudido	
		Institución Pública	Conciliación DDHH DIF
Tizayuca	Otro	Abogado/a Anuncio Pasaba por la calle Plática Un/a conocido/a	
		Institución Pública	Presidencia Municipal
	Visitaduría Móvil	Institución Pública	Presidencia Municipal
		Otro	No se indica



Satisfacción de las y los usuarios

¿ Es la primera vez que acude a esta Comisión?



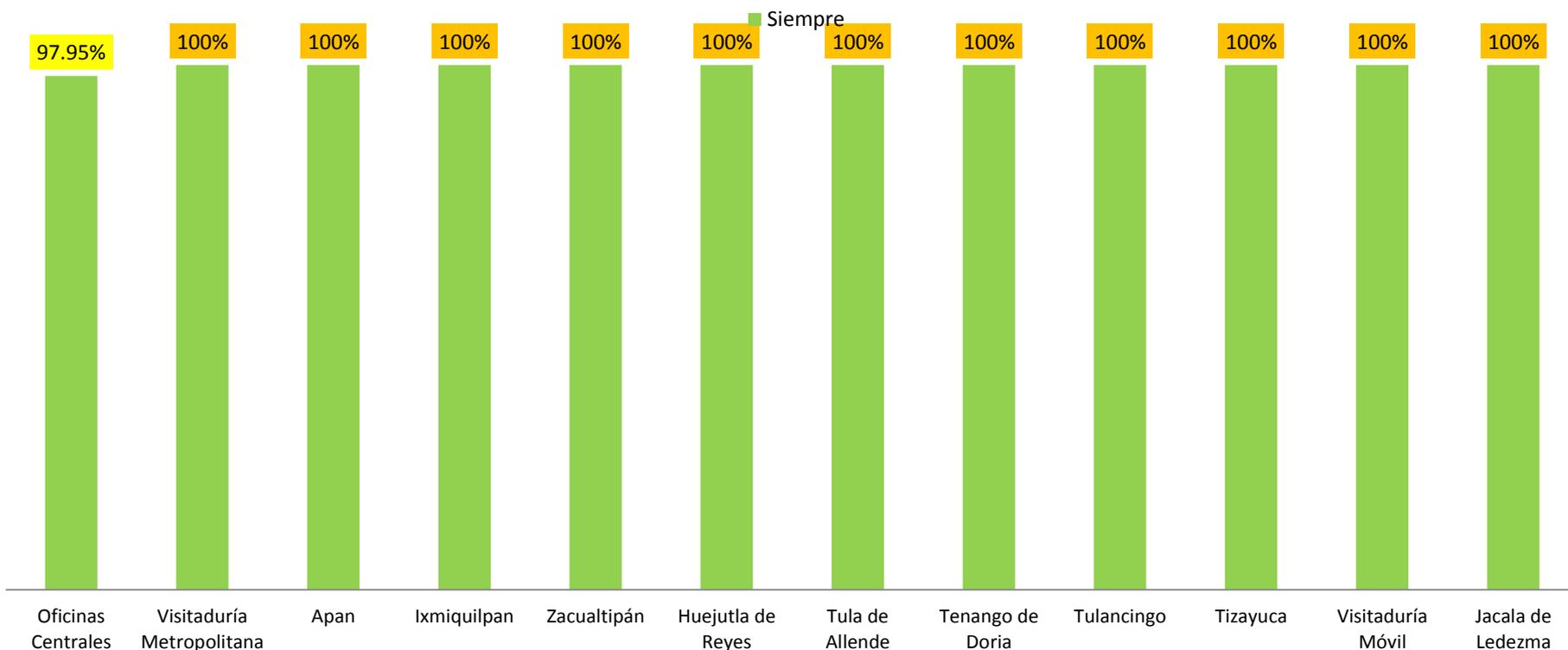
Indicadores agosto 2016





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 97.95% 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?.

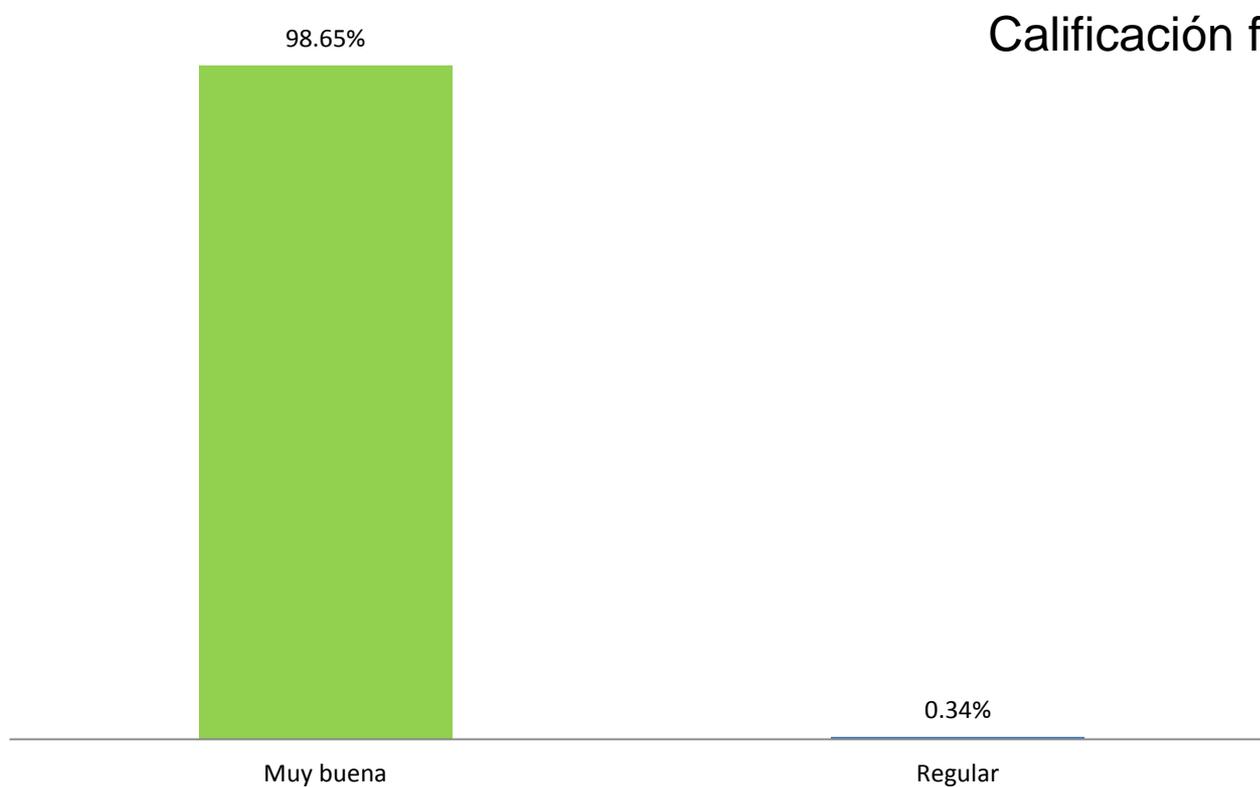
Indicadores agosto 2016





Satisfacción de las y los usuarios

Calificación de la atención del personal de recepción



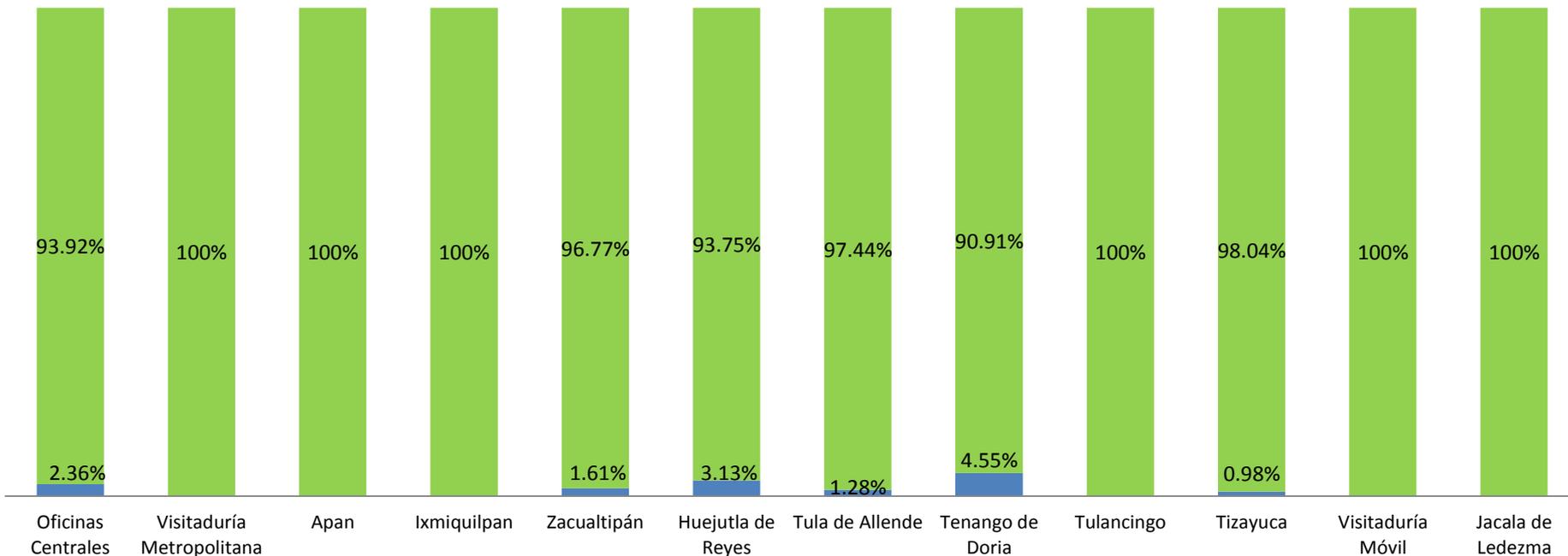
Calificación final: **98.99%**



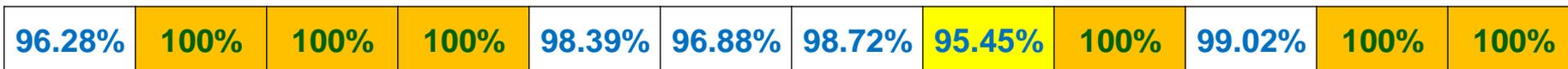
Satisfacción de las y los usuarios

Calificación de la atención de la o el abogado

■ Regular ■ Muy buena



Calificación por área:



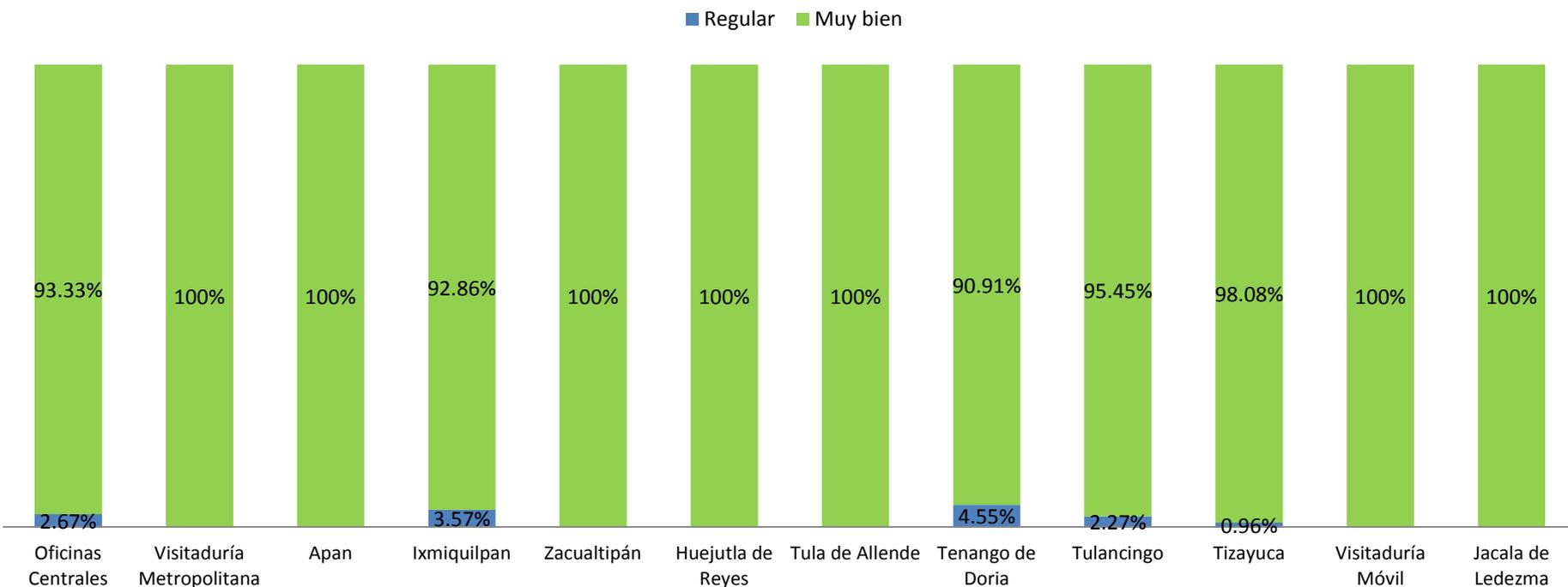
Se cumplió con la meta del 80% en todas las áreas de la CDHEH.
Calificación mínima de 95.45% y máxima de 100%.





Satisfacción de las y los usuarios

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



Calificación por área:

96.00%	100%	100%	96.43%	100%	100%	100%	95.45%	97.73%	99.04%	100%	100%
--------	------	------	--------	------	------	------	--------	--------	--------	------	------

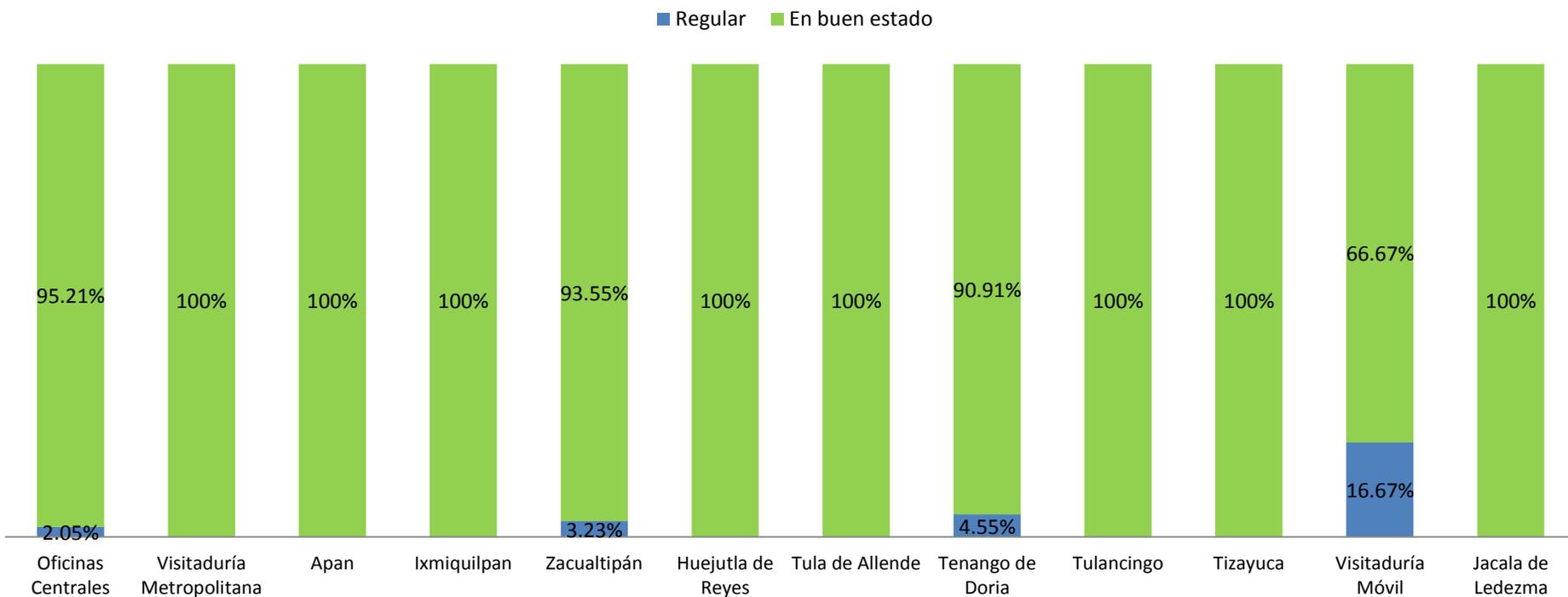
Se obtuvo una calificación mayor del 80% en todas las áreas de la CDHEH.
Calificación mínima de 95.45% y máxima de 100%.



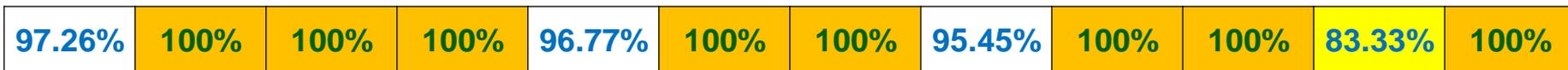


Satisfacción de las y los usuarios

Calificación de la limpieza en las instalaciones



Calificación por área:



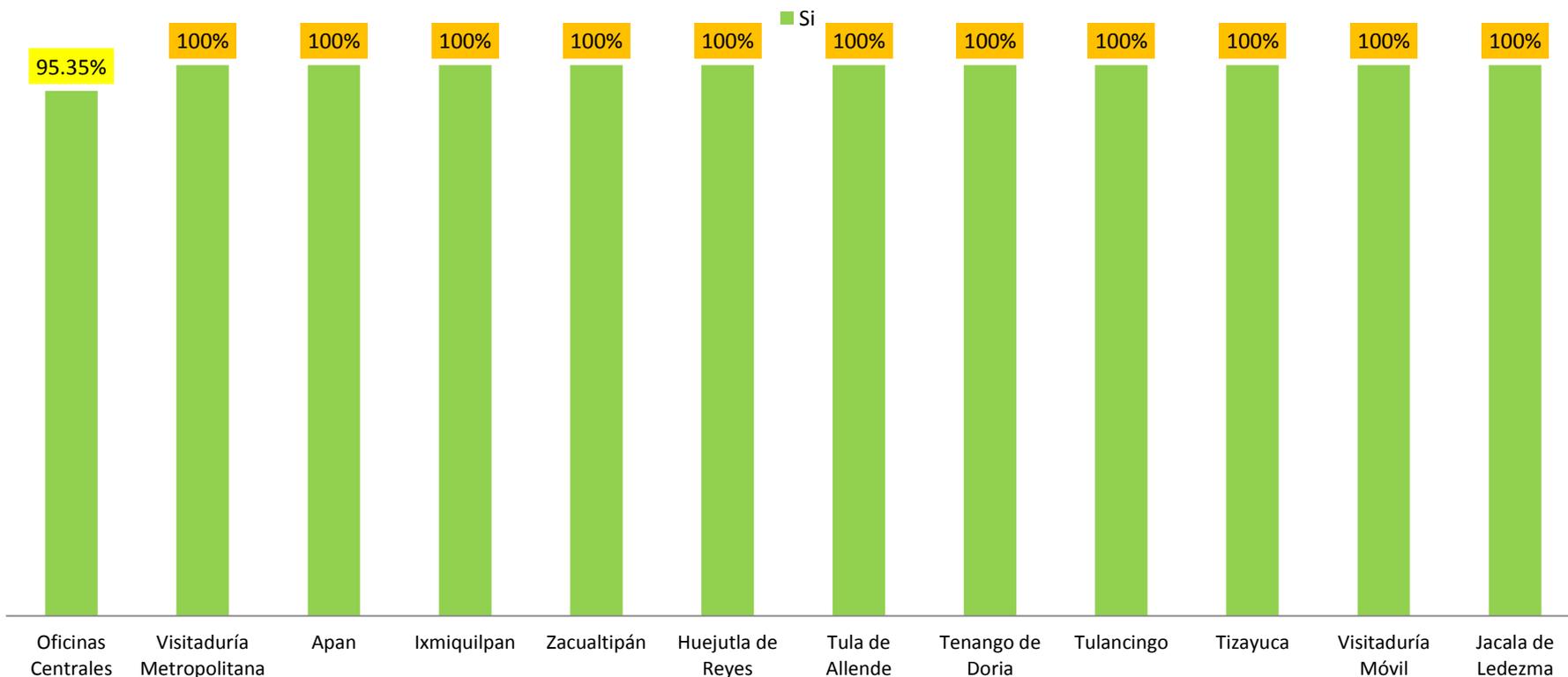
Se obtuvo una calificación mayor del 80% en todas las áreas de la CDHEH.
Calificación mínima de 83.33% y máxima de 100%.





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 95.35% 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 agosto 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%)	38.51%	40%	40%	40%	39.35%	38.75%	39.49%	38.18%	40%	39.61%	40%	40%	39.49%
Expectativas cumplidas (30%)	28.60%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	29.88%
¿El personal jurídico se comunicó de manera clara y fácil de entender? (20%)	19.20%	20%	20%	19.29%	20%	20%	20%	19.09%	19.55%	19.81%	20%	20%	19.74%
Limpieza de las instalaciones (10%)	9.73%	10%	10%	10%	9.68%	10%	10%	9.55%	10%	10%	8.33%	10%	9.77%
Total	96.04%	100%	100%	99.29%	99.03%	98.75%	99.49%	96.82%	99.55%	99.42%	98.33%	100%	98.89%

CALIFICACIÓN PROMEDIO 98.89%





Satisfacción de las y los usuarios

Calificación mensual

