



INDICADORES DEL MES DE OCTUBRE DE 2016

Noviembre 11, 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	37	223	260	40.56%
Visitaduría Metropolitana	0	21	21	3.28%
SUBTOTAL Visitaduría Jurídica Metropolitana	37	244	281	43.84%
Tula	16	89	105	16.38%
Huejutla	10	53	63	9.83%
Zacualtipán	6	34	40	6.24%
Ixmiquilpan	10	27	37	5.77%
Tulancingo	9	23	32	4.99%
Apan	2	22	24	3.74%
Tizayuca	6	18	24	3.74%
Tenango	3	19	22	3.43%
Jacala de Ledezma	3	5	8	1.25%
Visitaduría Móvil	0	5	5	0.78%
SUBTOTAL Visitaduría Jurídica Regional	65	295	360	56.16%
TOTAL	102	539	641	100%

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

Indicadores octubre 2016





• VISITADURÍA JURÍDICA METROPOLITANA

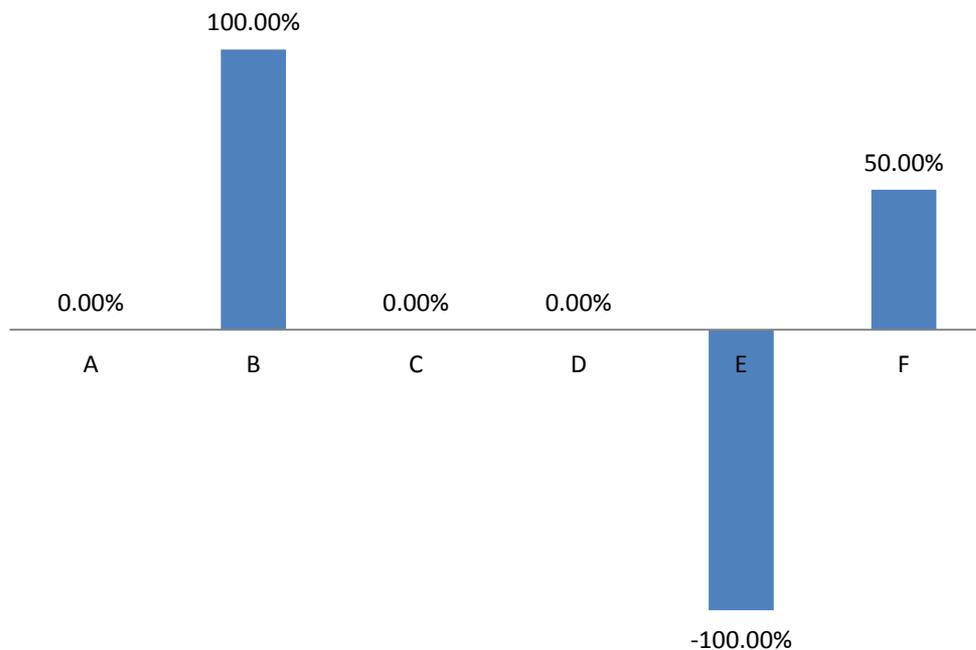




Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Visitaduría Metropolitana	
RELACION ENTRE QUEJAS	A	0	21
RELACION ENTRE ORIENTACIONES	B	21	21
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	0	1
RELACION ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	1	0
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	21	14

Visitaduría Metropolitana adscrita al Centro de Justicia para Mujeres

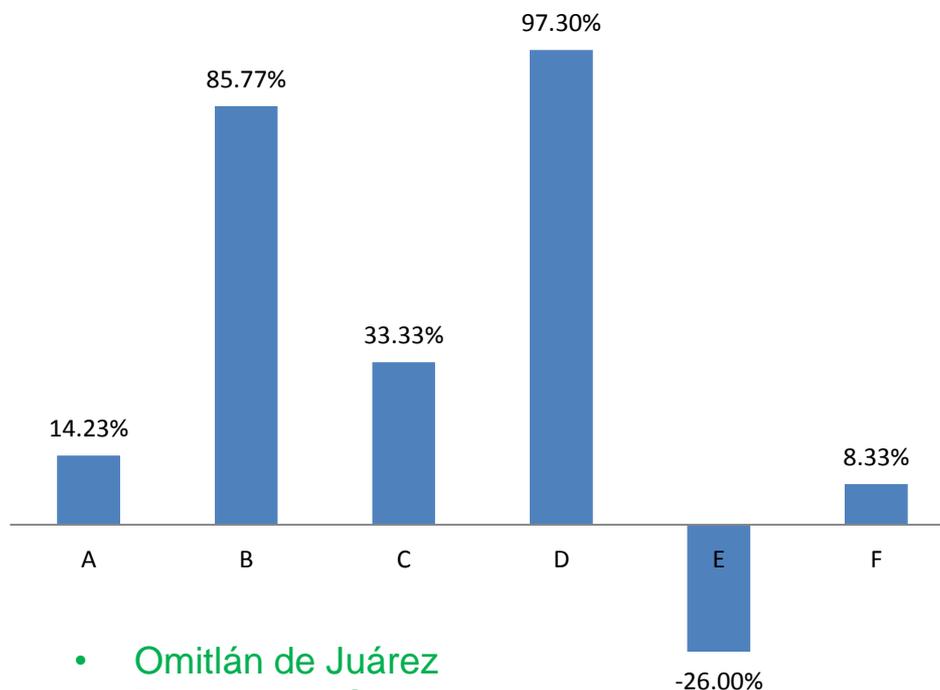




Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Oficinas centrales	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	37	260
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	223	260
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	12	36
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	36	37
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	37	50
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	260	240

Visitaduría Jurídica Metropolitana (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

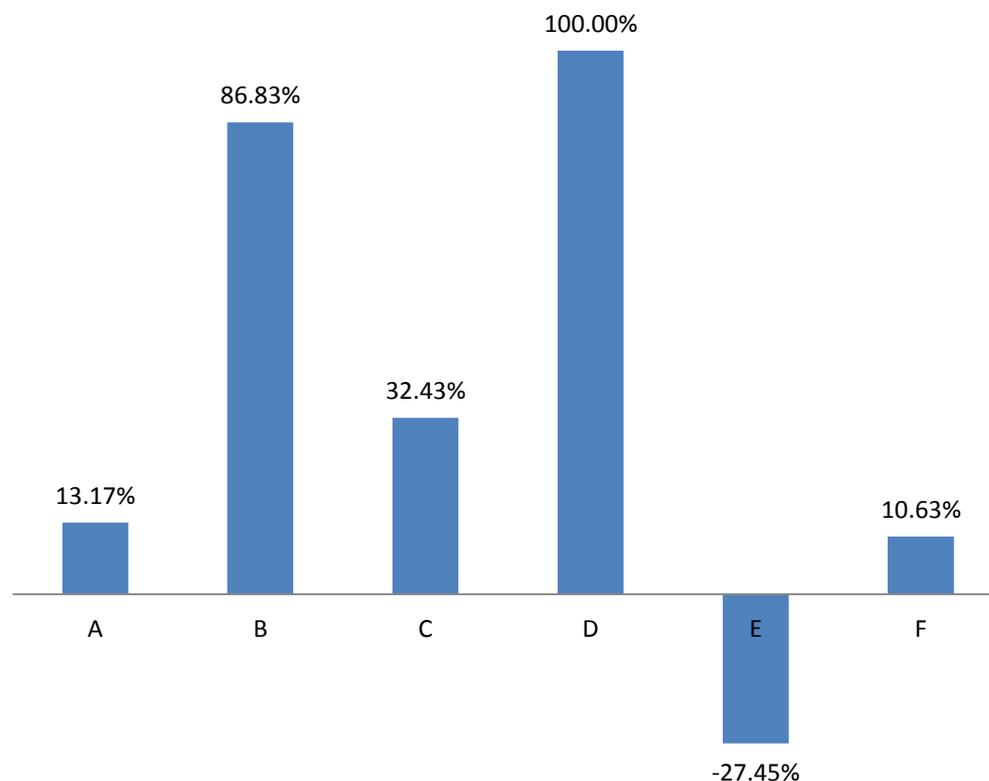




Atención de quejas y orientaciones

Visitaduría Jurídica Metropolitana (Concentrado)

INDICADOR		Parámetros Visitaduría Jurídica Metropolitana	
RELACION ENTRE QUEJAS	A	37	281
RELACION ENTRE ORIENTACIONES	B	244	281
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	12	37
RELACION ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	37	37
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	37	51
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	281	254





• VISITADURÍA JURÍDICA REGIONAL

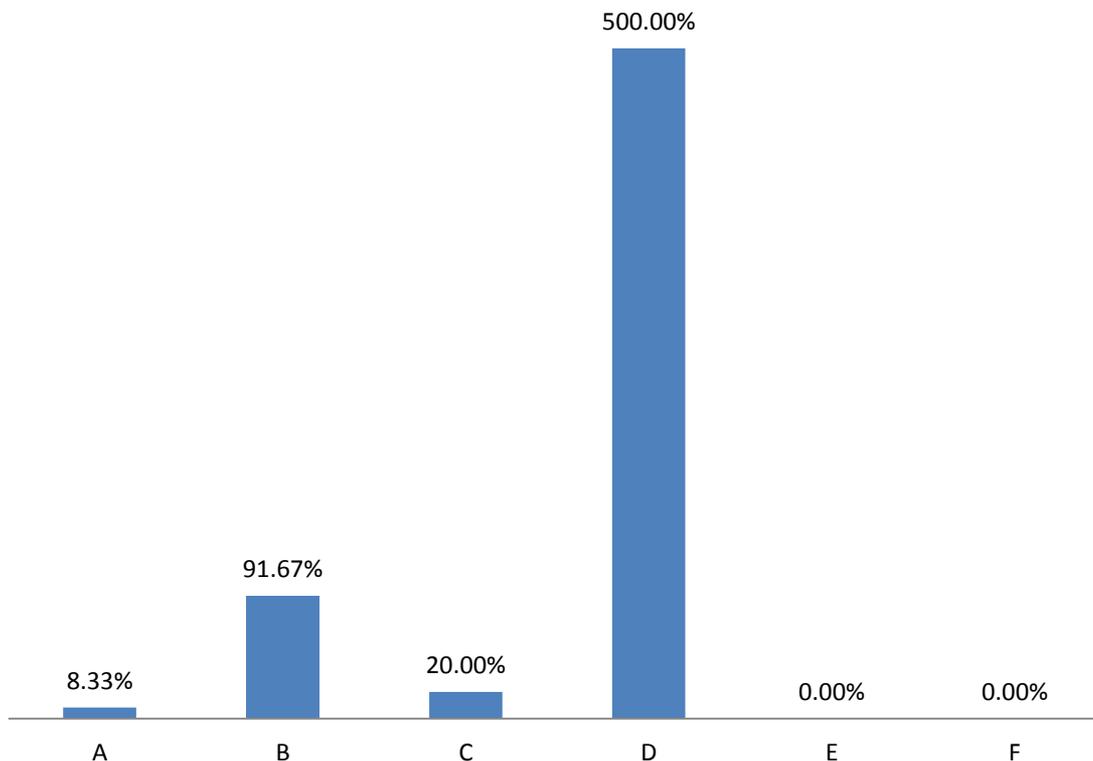




Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Apan	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	2	24
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	22	24
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	2	10
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	10	2
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	2	2
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	24	24

Apan



Municipios atendidos:

- Almoloya
- Apan
- Emiliano Zapata
- Tepeapulco
- Tlanalapa

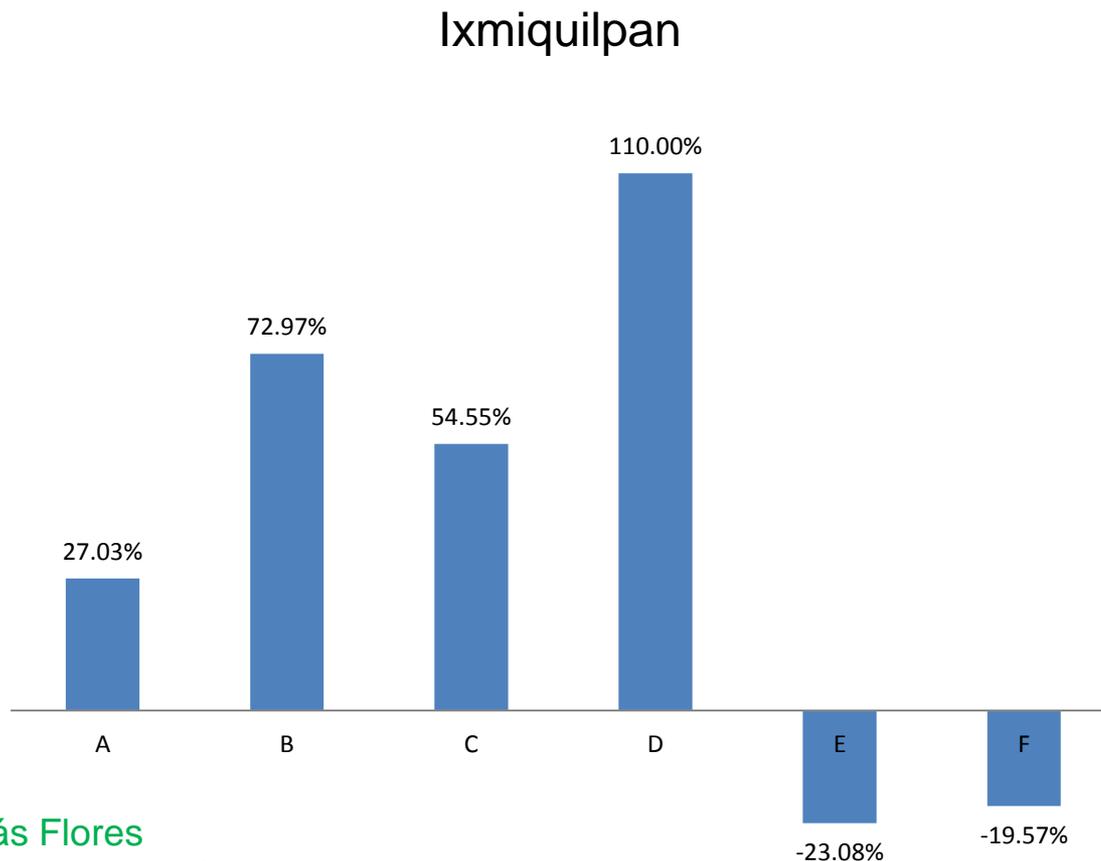
Indicadores octubre 2016





Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Ixmiquilpan	
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	6	11
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	11	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	37	46



Municipios atendidos:

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

Indicadores octubre 2016

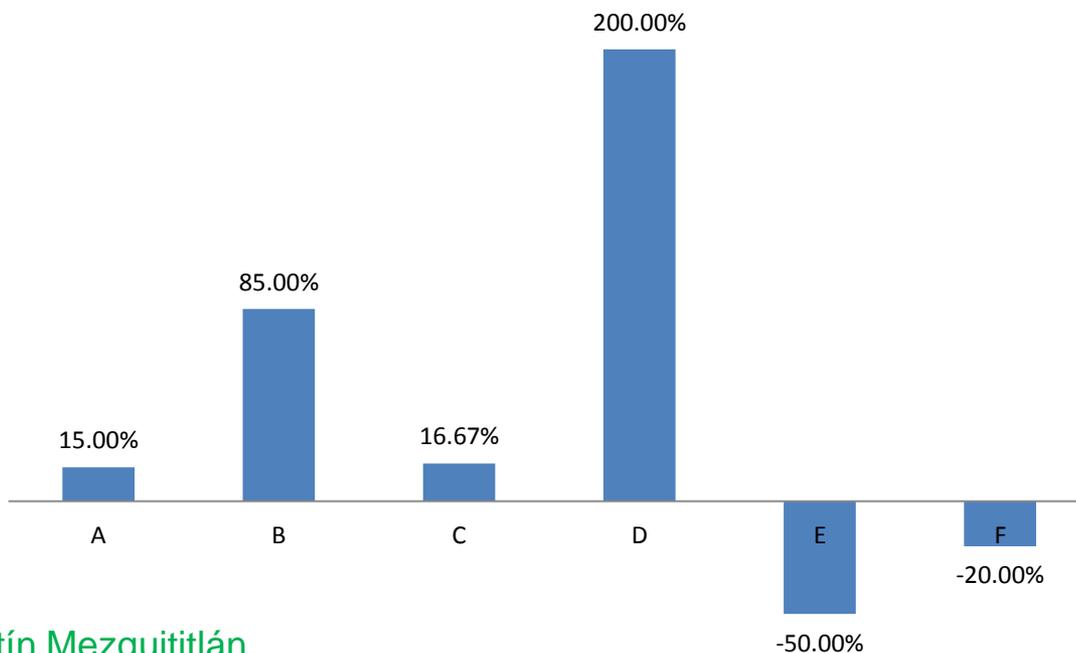




Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Zacualtipán	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	6	40
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	34	40
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	2	12
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	12	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	40	50

Zacualtipán de Ángeles



Municipios atendidos:

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

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

Indicadores octubre 2016

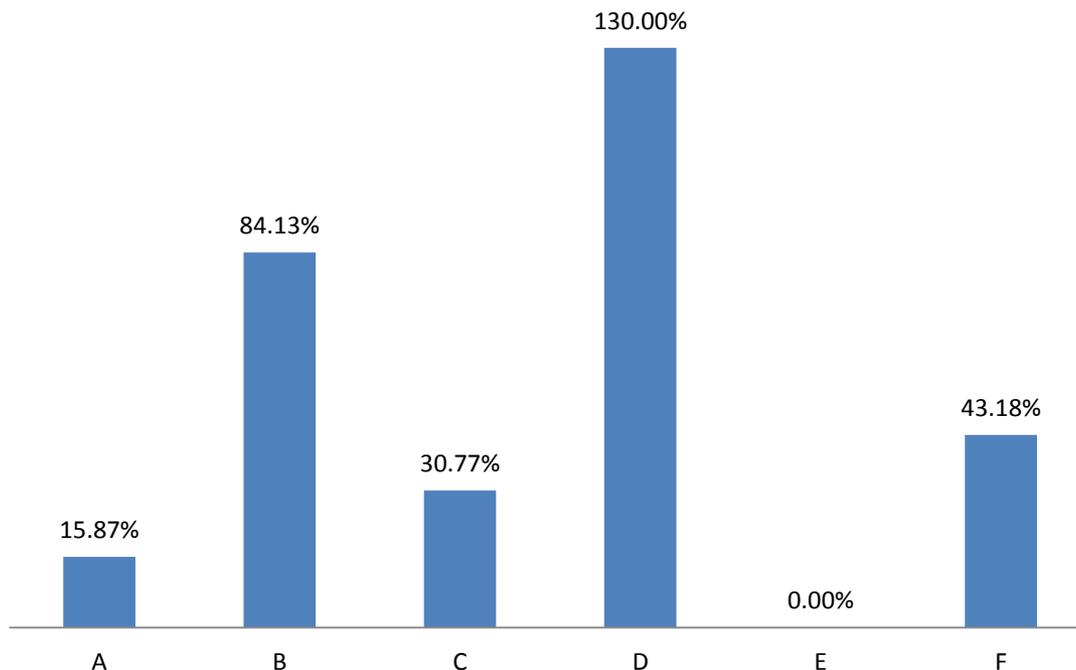




Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Huejutla	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	10	63
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	53	63
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	4	13
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	13	10
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	10	10
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	63	44

Huejutla de Reyes



Municipios atendidos:

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

Indicadores octubre 2016

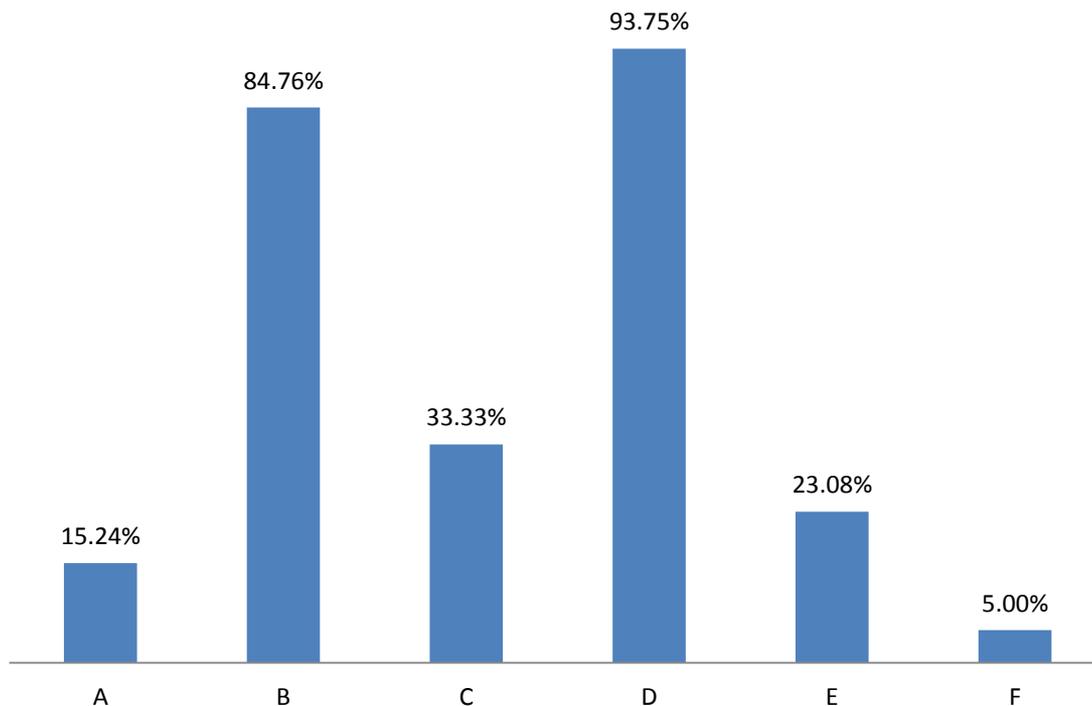




Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Tula	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	16	105
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	89	105
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	5	15
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	15	16
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	16	13
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	105	100

Tula de Allende



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

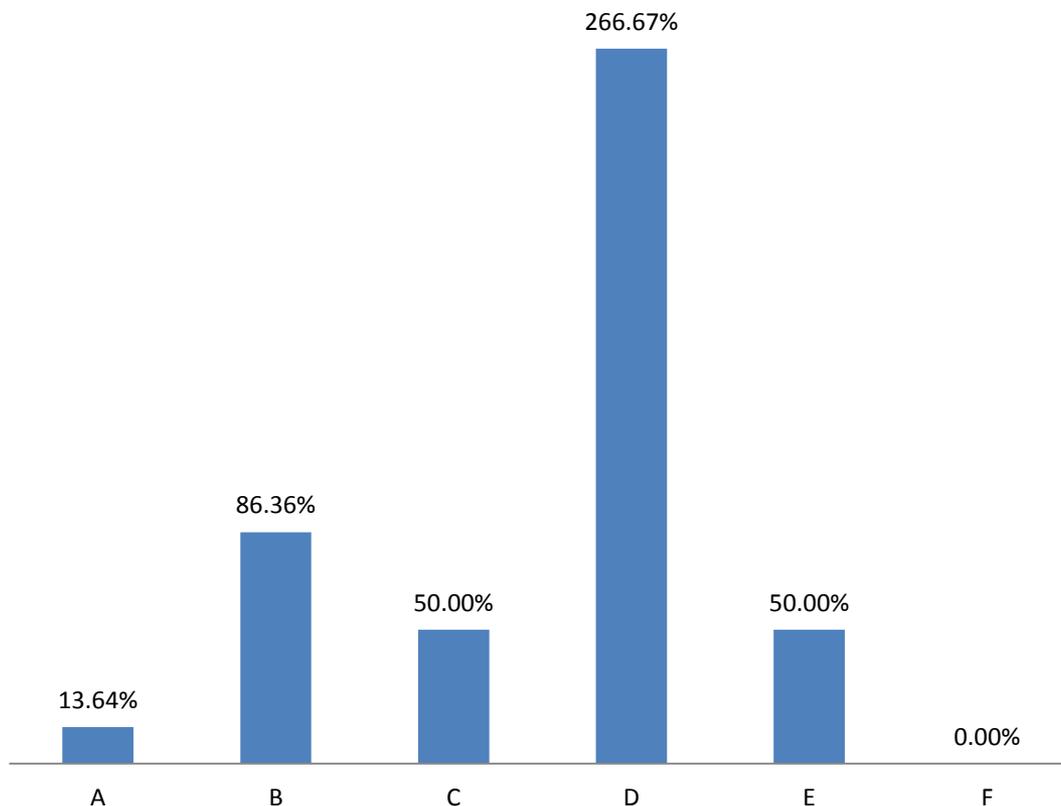




Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Tenango	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	3	22
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	19	22
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	4	8
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	8	3
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	3	2
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	22	22

Tenango de Doria



Municipios atendidos:

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

Indicadores octubre 2016

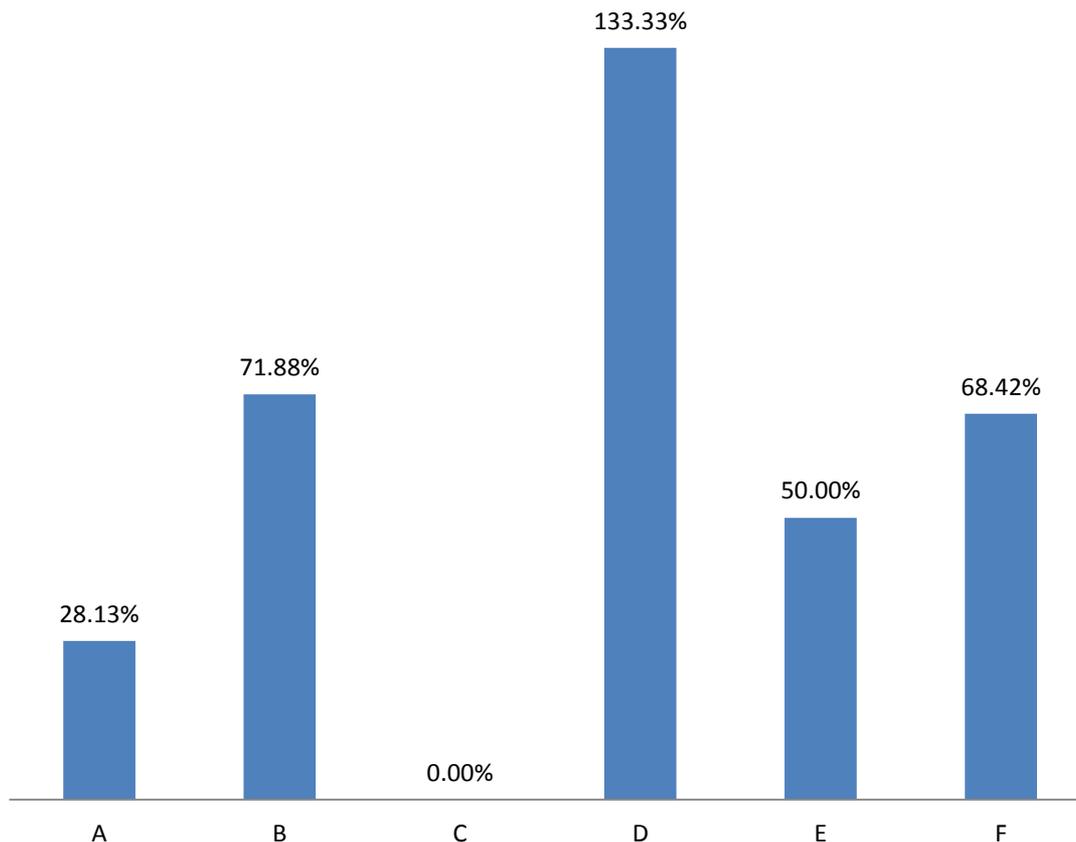




Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Tulancingo	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	9	32
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	23	32
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	0	12
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	12	9
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	9	6
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	32	19

Tulancingo de Bravo



Municipios atendidos:

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

Indicadores octubre 2016

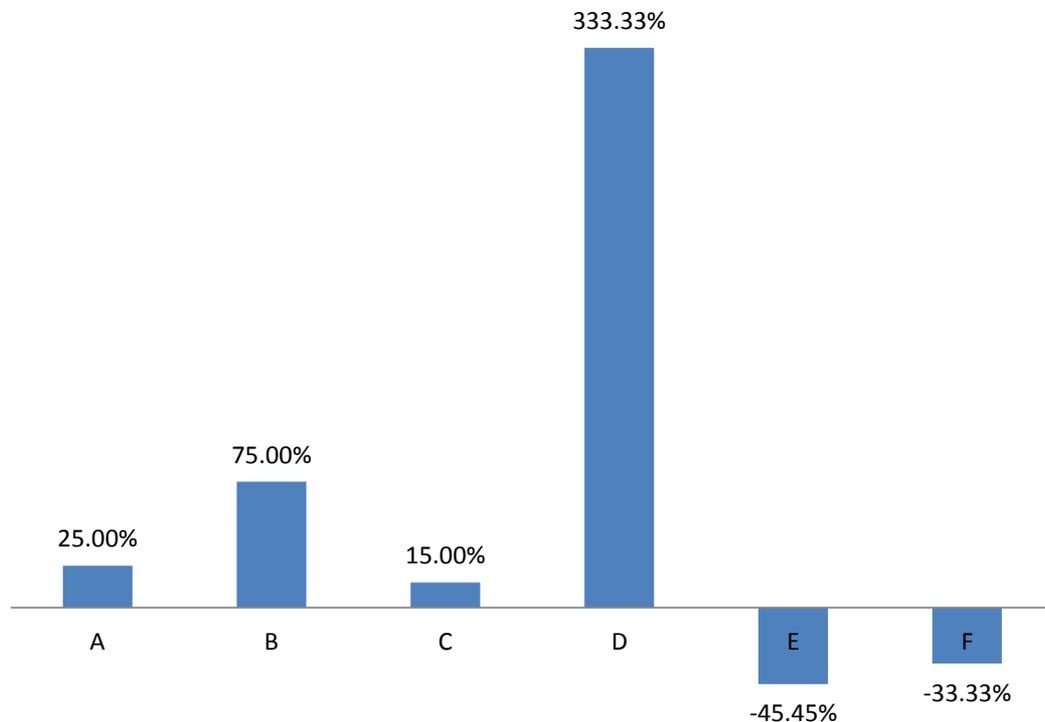




Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Tizayuca	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	6	24
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	18	24
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	3	20
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	20	6
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	6	11
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	24	36

Tizayuca



Municipios atendidos:

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





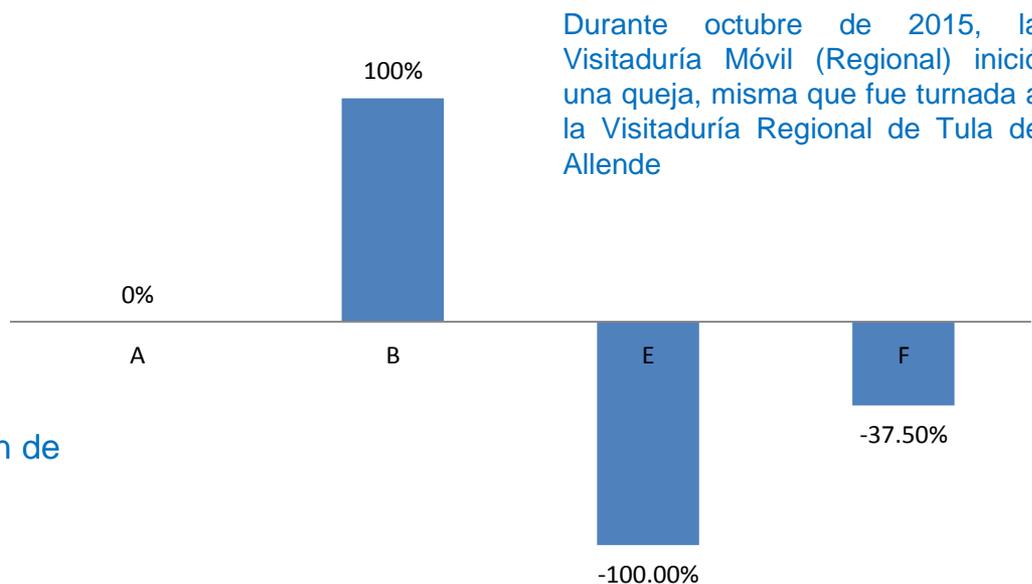
Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Visitaduría Móvil	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	0	5
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	5	5
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	0	1
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	5	8

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: Tasquillo, Mineral del Chivo, Almoloya y Mineral del Monte.

Visitaduría Móvil (Regional)

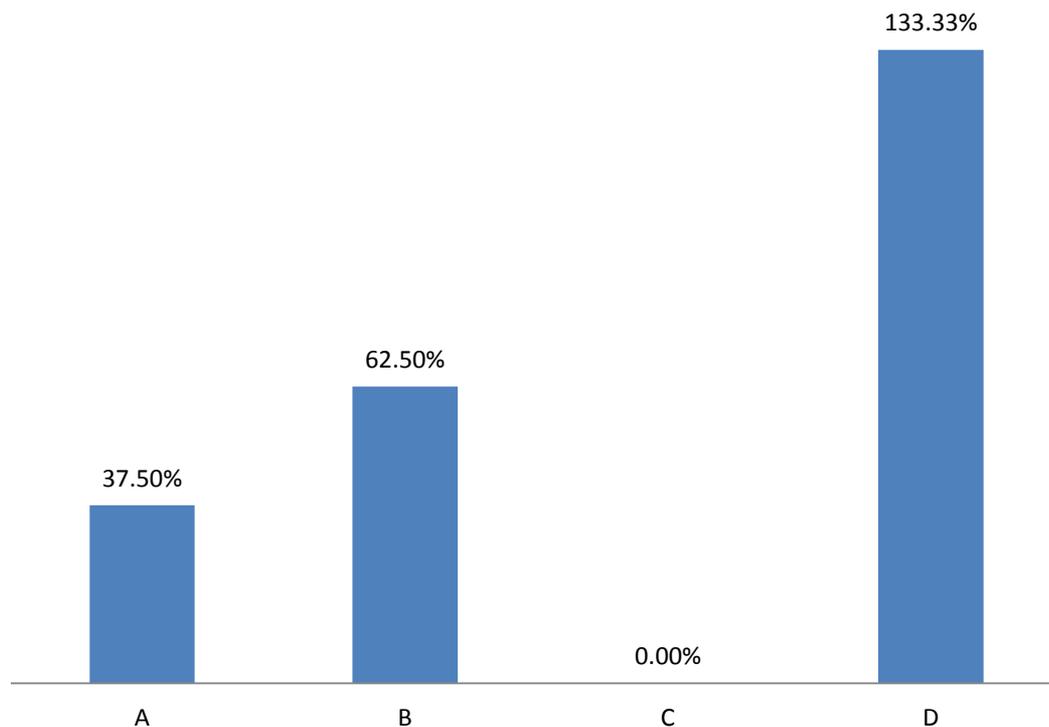




Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Jacala de Ledezma	
RELACION ENTRE QUEJAS	A	3	8
RELACION ENTRE ORIENTACIONES	B	5	8
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	0	4
RELACION ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	4	3

Jacala de Ledezma



Municipios atendidos:

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

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

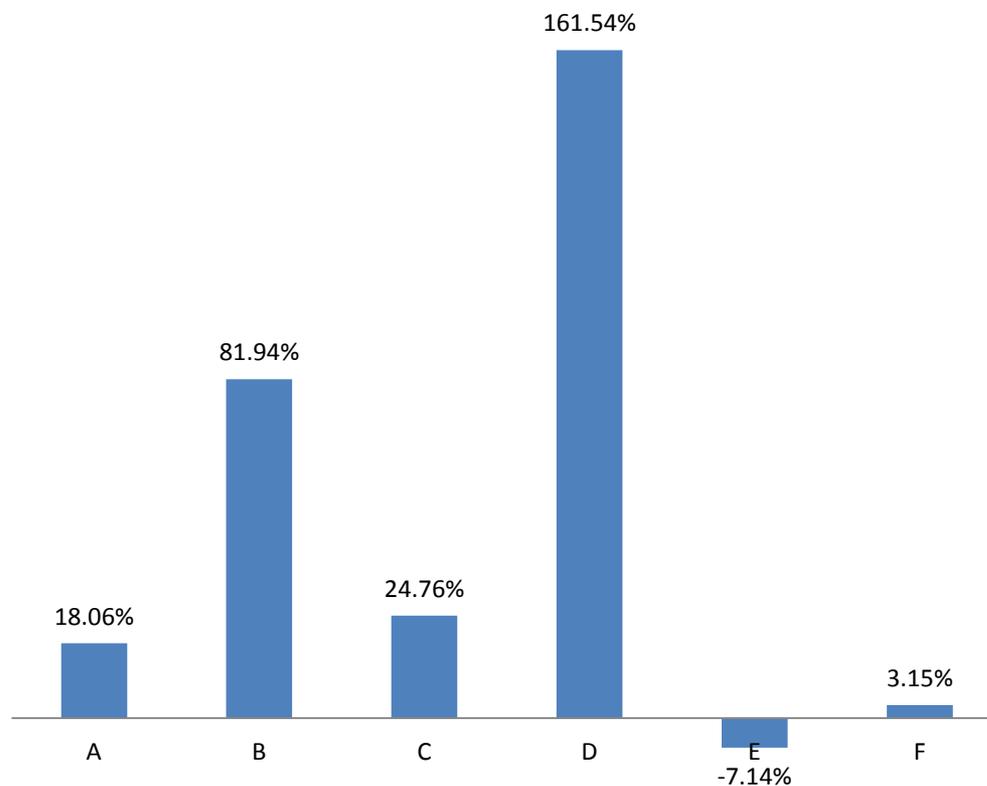




Atención de quejas y orientaciones

Visitaduría Jurídica Regional (Concentrado)

INDICADOR		Parámetros Visitaduría Jurídica Regional	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	65	360
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	295	360
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	C	26	105
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	105	65
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	65	70
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	360	349

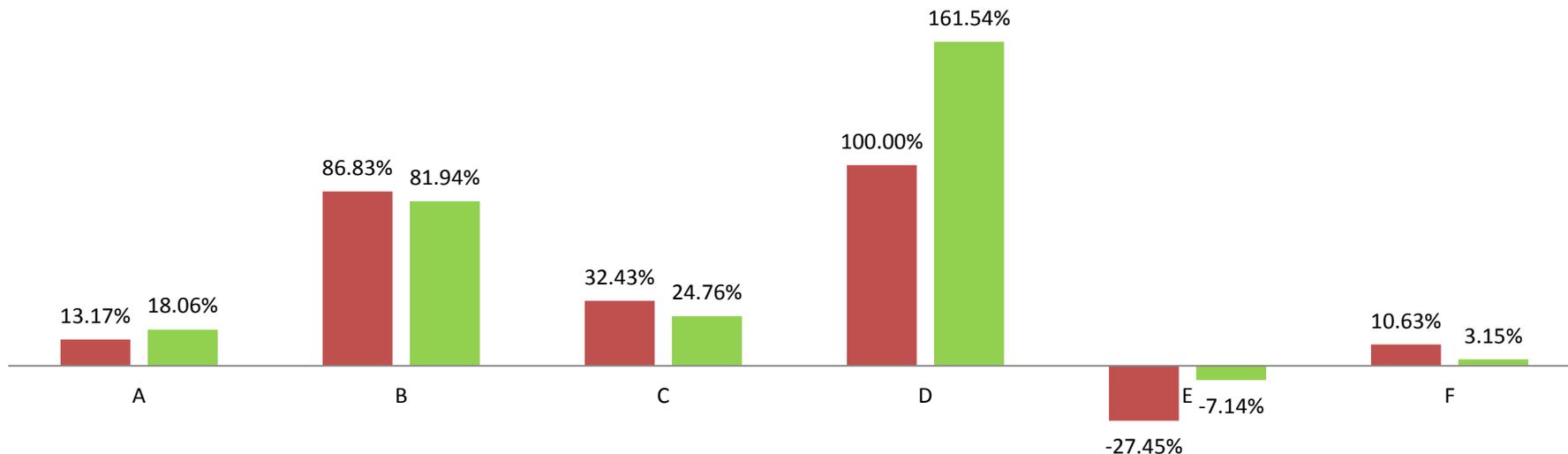




Atención de quejas y orientaciones

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





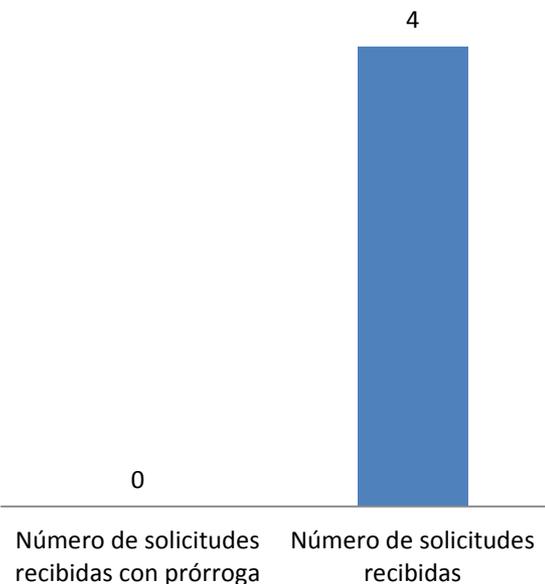
SECRETARÍA EJECUTIVA



• SOLICITUD DE INFORMACIÓN



Número de solicitudes con prórroga



# Solicitud	Descripción de la solicitud
1	Pidió información estadística sobre trata de personas.
2	Recomendaciones y estado de cumplimiento en el gobierno de Francisco Olvera
3	Referencia estadística de quejas 2012 - 2016 en relación con autoridades municipales (San Bartolo Tutotepec, Tenango de Doria, Metepec, Agua Blanca, Acaxochitlán).
4	Estadísticas sobre bullying, atención a víctimas de bullying, deserción por bullying.

Se recibieron 4 solicitudes de información; no se requirió prórroga en ninguna; se obtiene un indicador mensual de 0%.



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

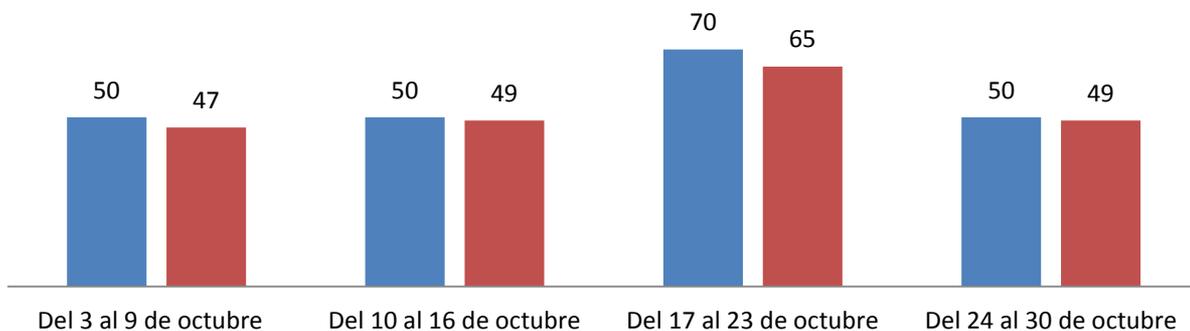




Difusión de materiales (del 3 al 30 de octubre de 2016)

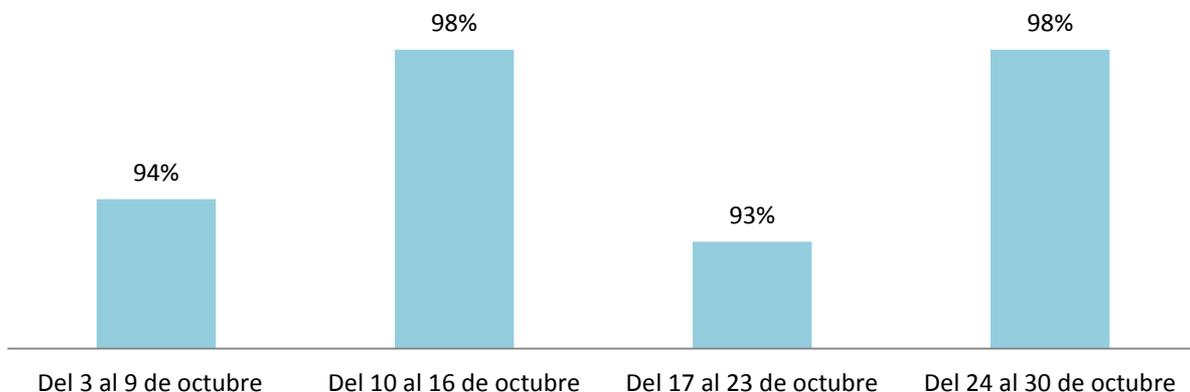
Materiales de difusión

■ Total de materiales para reproducir ■ Total de Materiales reproducidos



Se transmitieron 210
materiales de los 220
materiales programados
para reproducir.

% Cumplimiento semanal



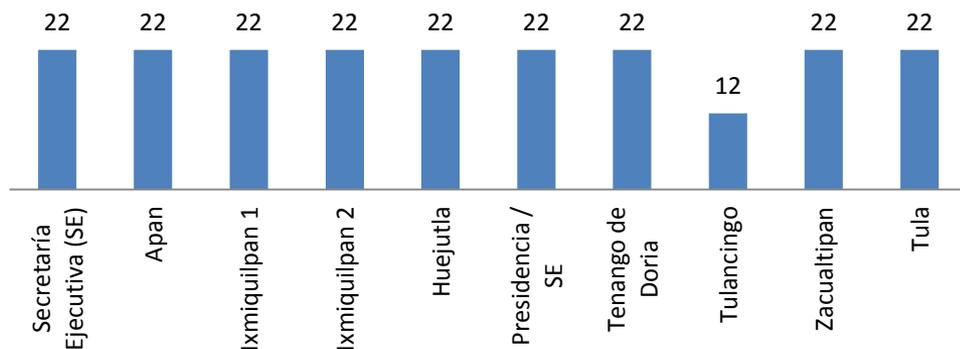
Indicadores octubre 2016





Difusión de materiales (del 3 al 30 de octubre de 2016)

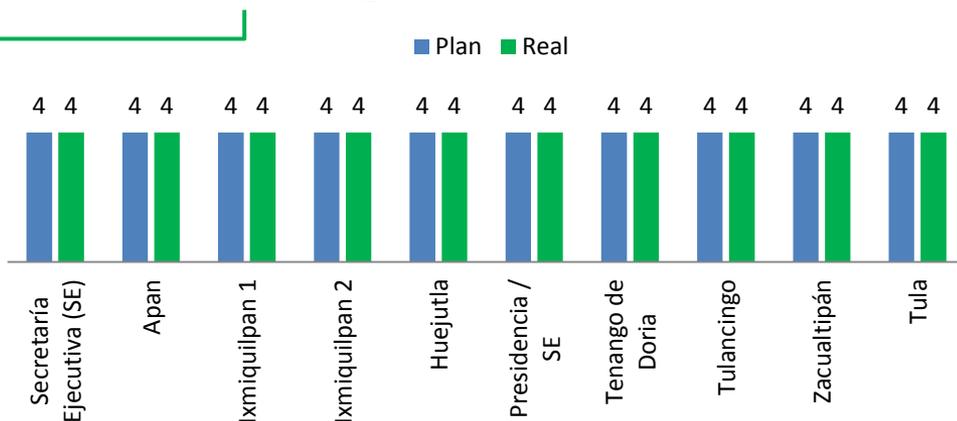
Difusión de materiales por radiodifusora



Se obtiene **un indicador mensual del 95%:**

- Es importante resaltar que:
 - La Visitaduría de Tulancingo no transmite todos los materiales elaborados por ser colaboraciones cortas.

Programas de radio



→ **Total: 40**



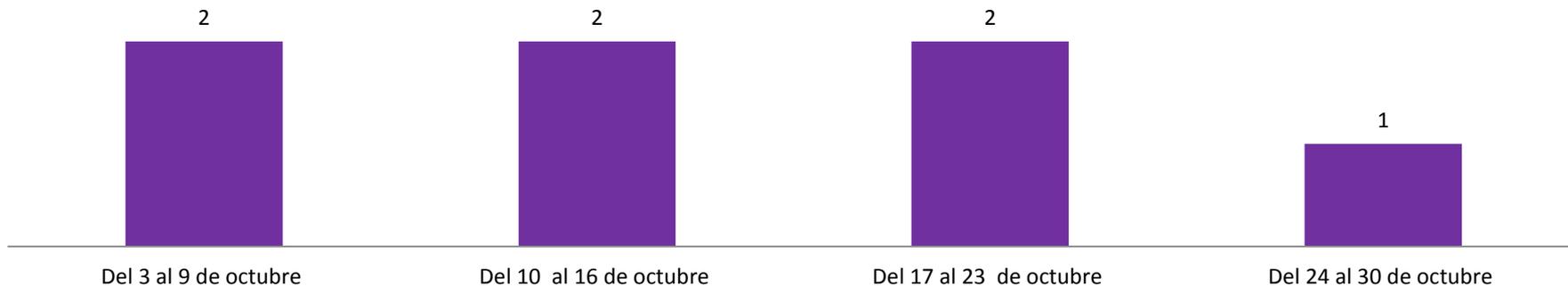


Elaboración de materiales sobre grupos prioritarios especialmente vulnerables

(del 3 al 30 de octubre de 2016)

Semana	Tema	Tema atendido de la Ley de DDHH
Del 3 al 9 de octubre	Derecho al juego, deporte y recreación. Día internacional de las personas de la tercera edad	I. Defensores civiles de los derechos humanos y combate a la discriminación (1) IV. Personas adultas mayores (1)
Del 10 al 16 de octubre	Planeación familiar y día internacional de la niña	III. Niñez (1) VI. Protección a la familia (1)
Del 17 al 23 de octubre	Derechos de los pueblos y comunidades indígenas	VII. Miembros de pueblos y comunidades indígenas (2)
Del 24 al 30 de octubre	Honestidad y responsabilidad en el gobierno	I. Defensores civiles de los derechos humanos y combate a la discriminación (1)

Materiales realizados sobre grupos prioritarios (semanal)





Elaboración de materiales sobre grupos prioritarios especialmente vulnerables

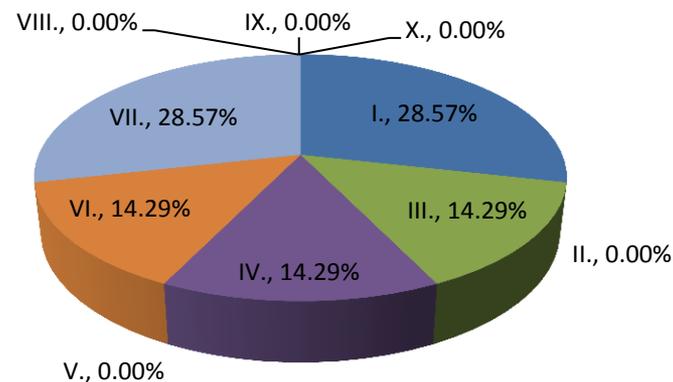
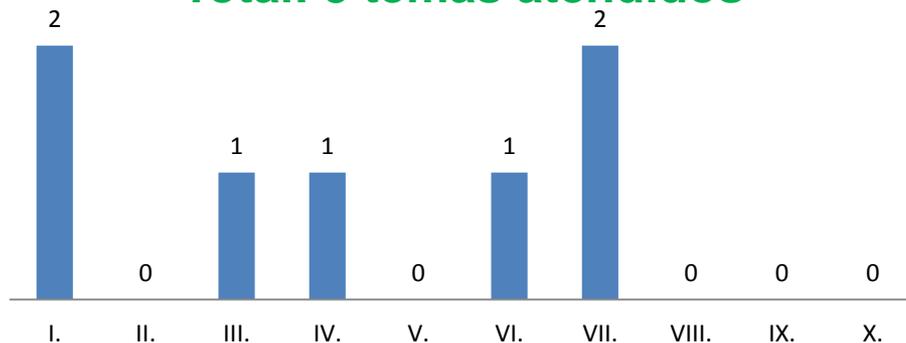
(del 3 al 30 de octubre de 2016)

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

Total: 5 temas atendidos

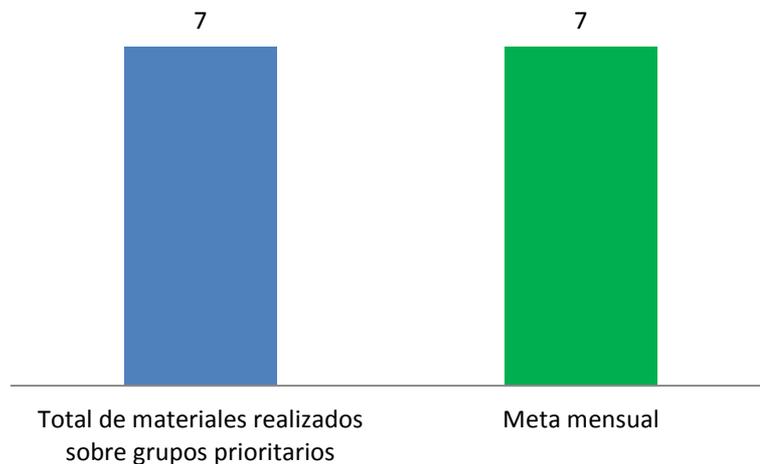




Elaboración de materiales sobre grupos prioritarios especialmente vulnerables

(del 3 al 30 de octubre de 2016)

Indicador mensual



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





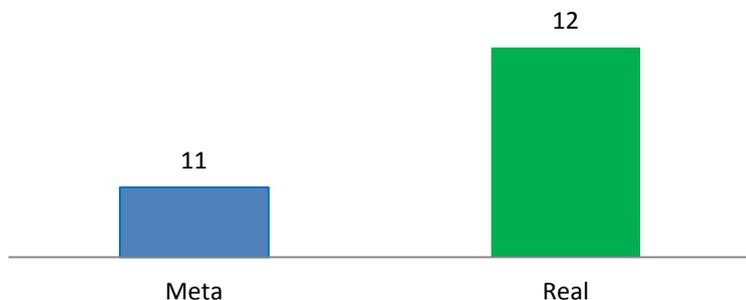
- **PRESENTACIÓN DE OBRA
DE TEATRO GUIÑOL**





Presentación de Obra de Teatro Guiñol

Presentación de Obra de Teatro Guiñol

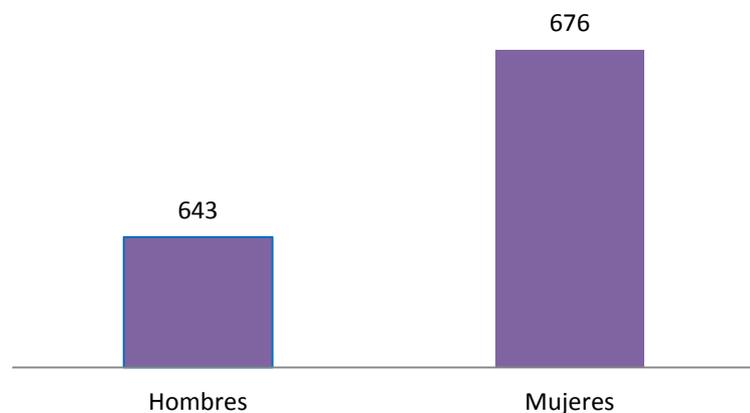


Se tiene como meta realizar 11 Presentaciones de Obra de Teatro Guiñol, y se realizaron 12, por lo que se obtiene un indicador del 109%.

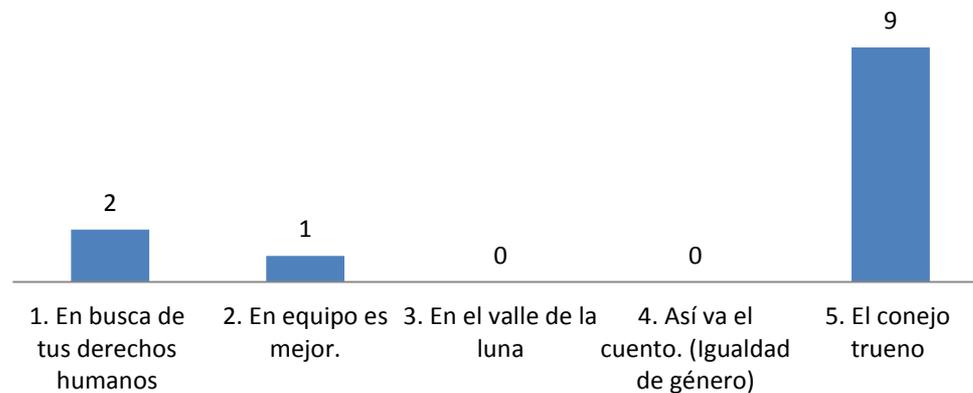
Se obtuvo un promedio de asistencia de 110 personas, considerando que se llevaron a cabo 12 presentaciones, con 1,319 asistentes.

Total de horas persona: 1,319

Asistentes



Obras de Teatro Guiñol por tema



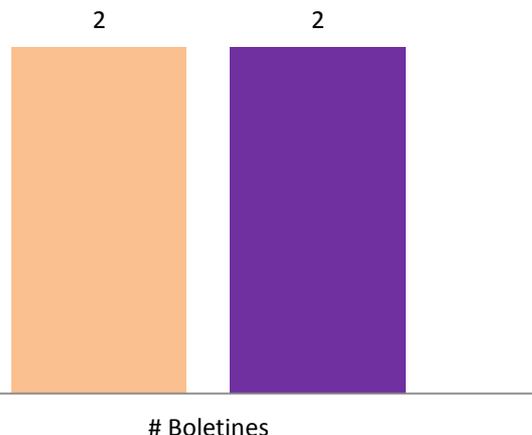


• BOLETINES



Boletines

■ Meta ■ Real



No.	Nombre del boletín
1	CDHEH informa al pueblo HÑAHÑU sobre sus Derechos Humanos
2	CDHEH brinda Conferencia "Derechos de los Pacientes"

Se tiene como meta generar 2 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

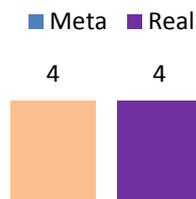
No. Nombre del boletín

Indicador

CDHEH informa al pueblo HÑAHÑU sobre sus Derechos Humanos

1

- Plaza Juárez
- Notiradar
- Miled Hidalgo
- Zunoticia



100%

CDHEH brinda Conferencia “Derechos de los Pacientes”

2

- News Hidalgo
- Notiradar
- Miled Hidalgo



75%

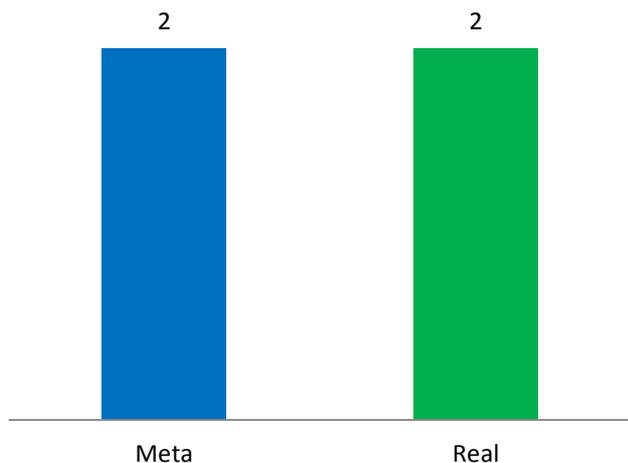
De los 2 boletines establecidos como meta, solo en uno de ellos se cumplió con las 4 publicaciones en los medios de comunicación; situación fuera del alcance de la Coordinación de Comunicación Social de la CDHEH, debido a que es decisión del medio de comunicación elegir la información que publica a través de sus diferentes plataformas.



• PROGRAMA “SEÑAL HUMANA”



Programa “Señal Humana”



Direcciones web:

- www.youtube.com/watch?v=c6cdIY6Qbzw
- www.youtube.com/watch?v=uDvO1YRhh7Y

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 octubre 2016



Las Mejores
Instituciones de Gobierno
para Trabajar 2014
México





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

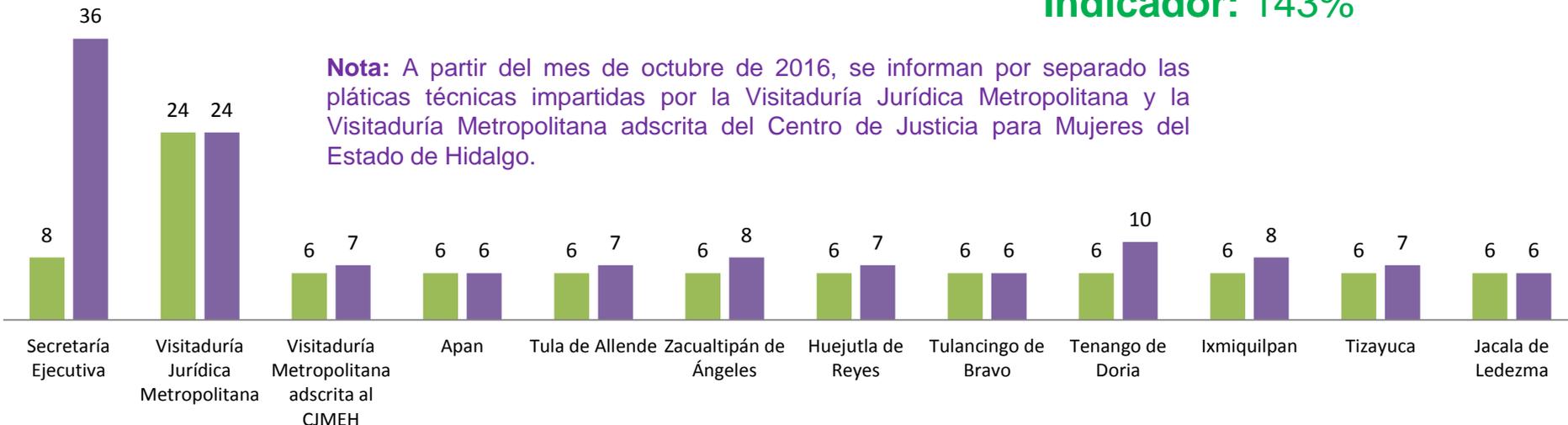




■ Meta Plática ■ Plática Realizada

Total: 132 pláticas técnicas
Indicador: 143%

Nota: A partir del mes de octubre de 2016, se informan por separado las pláticas técnicas impartidas por la Visitaduría Jurídica Metropolitana y la Visitaduría Metropolitana adscrita del Centro de Justicia para Mujeres del Estado de Hidalgo.

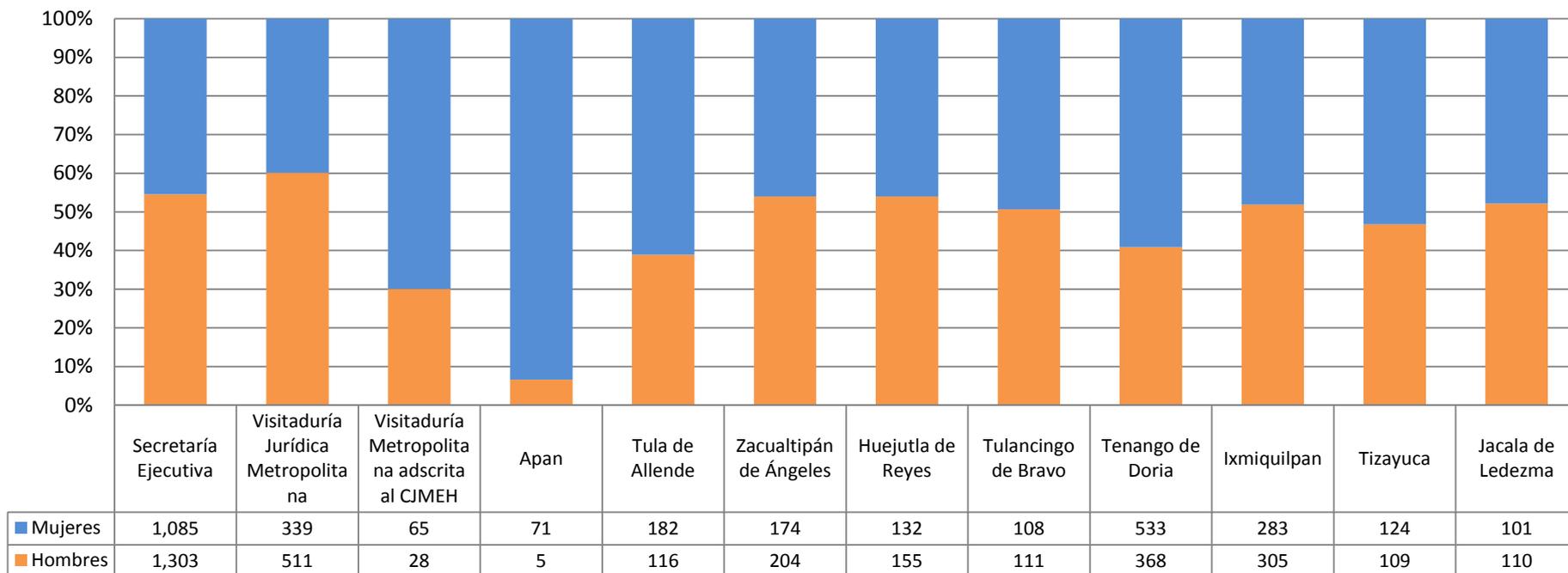


Cumplimiento de metas:

- **Superaron:** Secretaría Ejecutiva, Visitaduría Metropolitana (Adscrita al CJMEH), Tula de Allende, Zacualtipán de Ángeles, Huejutla de Reyes, Tenango de Doria, Ixmiquilpan y Tizayuca
- **Cumplieron:** Visitaduría Jurídica Metropolitana, Apan, Tulancingo de Bravo y Jacala de Ledezma.



Personas con información de derechos humanos por género (Pláticas técnicas)

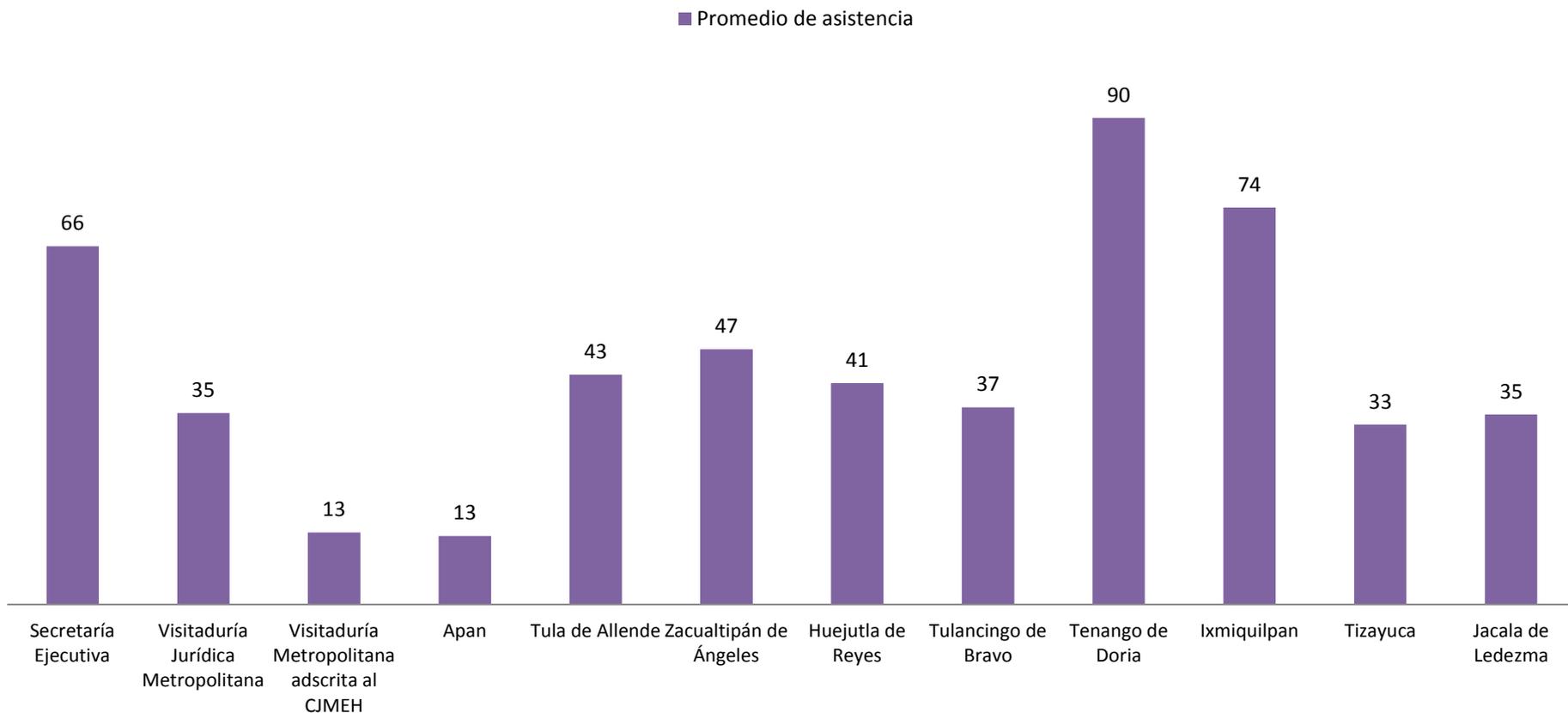


6,522 asistentes, 3,325 fueron hombres y 3,197 mujeres.





Promedio de asistencia Pláticas Técnicas



Se obtuvo un promedio de asistencia de 49 personas, considerando que se llevaron a cabo 132 pláticas técnicas, con 6,522 asistentes.

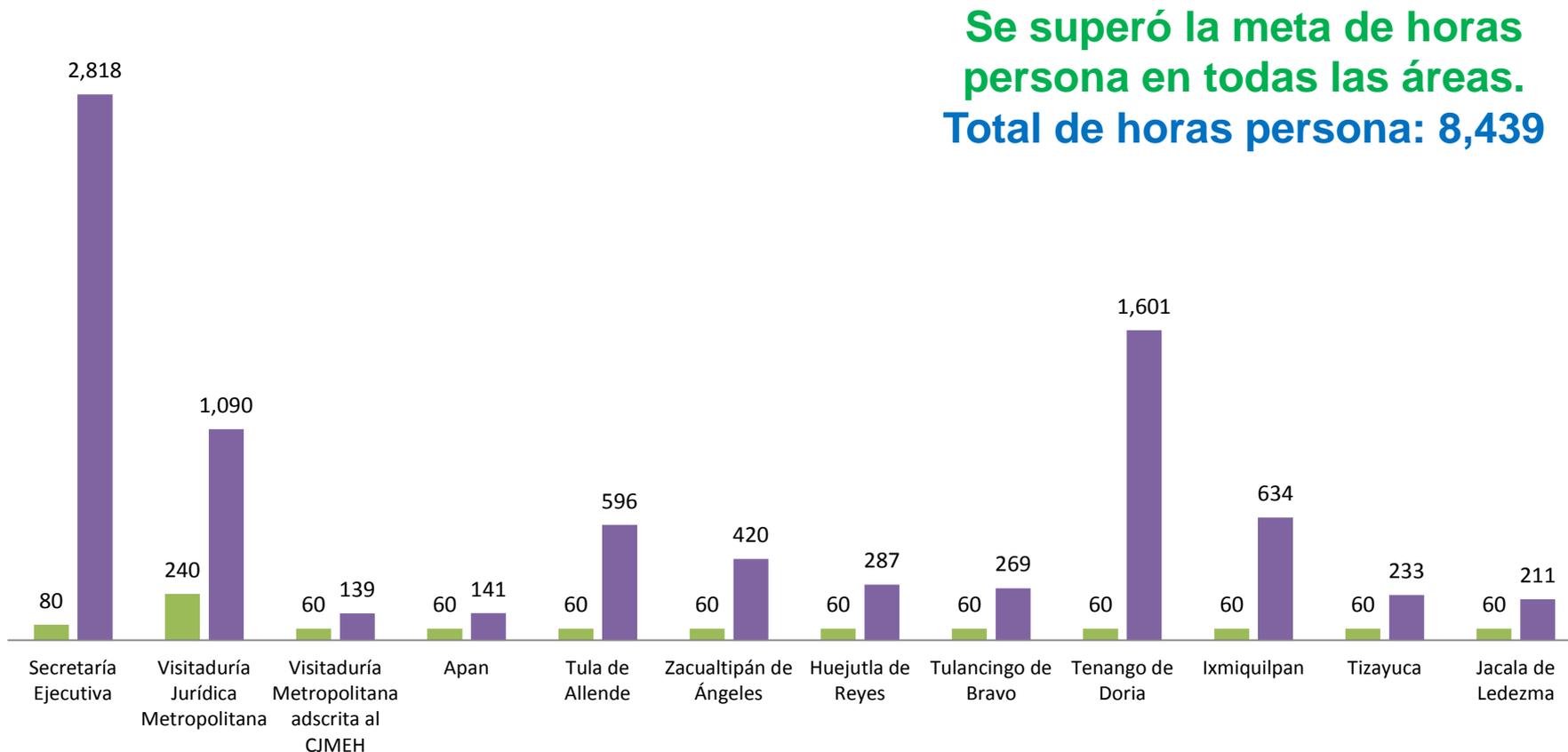




Pláticas Técnicas

Meta Horas Persona

■ Meta Horas Persona ■ Horas Persona-Real





Comisión de
Derechos Humanos
del Estado de Hidalgo

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Indicadores octubre 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	Nº de Participantes	Duración en Horas		Interno	Externo
1	Actualización de la Nueva Ley de Transparencia	Mandos Medios	22	10	A		X
2	Segundo Encuentro Nacional para la Promoción y Fortalecimiento de los Programas Estatales de Derechos Humanos	Mandos Medios	2	10	A		X
3	Curso de Nuevos CFDI's de Nómina para 2017	Mandos Medios	2	10	A		X

Aula de Capacitación de la Secretaría Ejecutiva (18 y 19 de Octubre)

Horas persona de Capacitación

Se cumplió con el programa de Capacitación al 100%.



Total:

- **Horas persona de capacitación: 260**
- **Participantes: 26**



- **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:

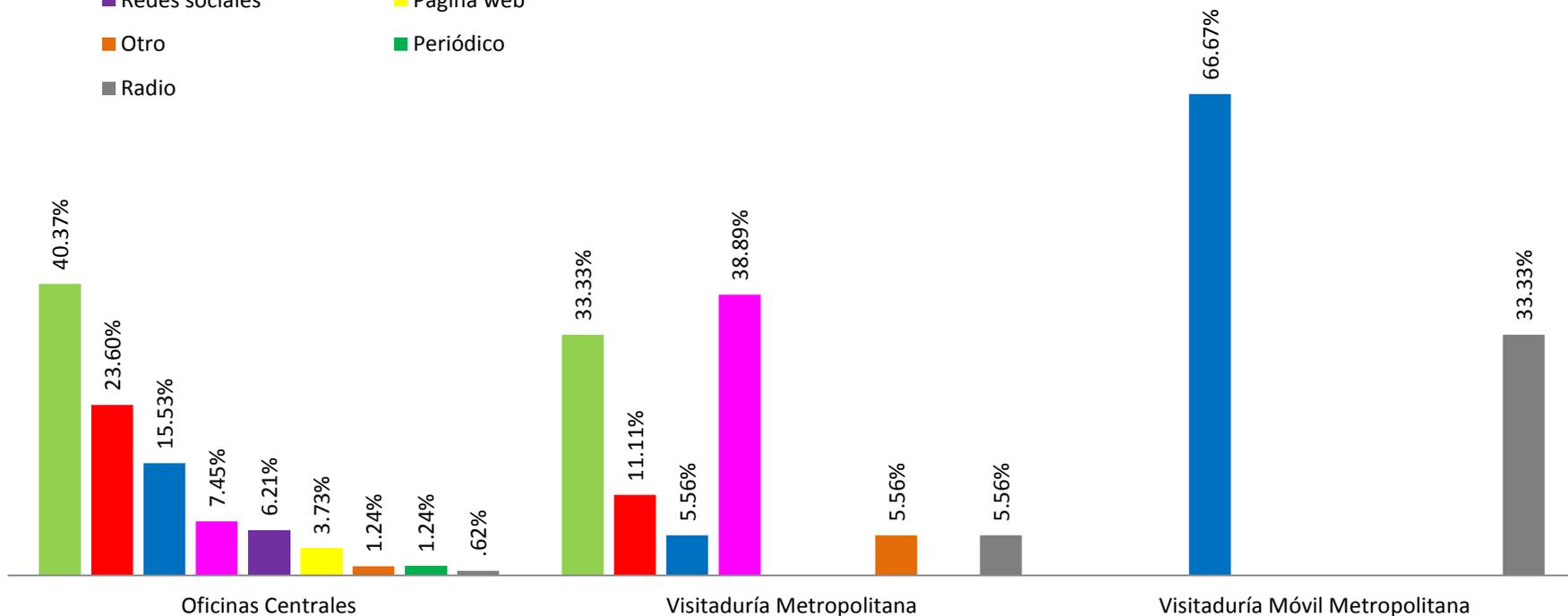
Pregunta	Valor asignado
Califique la atención de la o el abogado.	40%
¿Quedó satisfecho con el servicio recibido?	30%
¿La o el abogado se comunicó de manera clara y fácil de entender?	20%
Califique la limpieza en las instalaciones.	10%
Total	100%



¿ Cómo se enteró de los servicios de esta Comisión?

Visitaduría Jurídica Metropolitana

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



Se integra la Visitaduría Móvil Metropolitana a fin de acercar los servicios de la CDHEH a la ciudadanía.



Satisfacción de las y los usuarios

¿Cómo se enteró de los servicios de esta Comisión?

Visitaduría Jurídica Metropolitana

ÁREA	CÓMO SE ENTERÓ DE LA CDHEH	¿CUÁL?
Oficinas Centrales	Institución Pública	Ejercito Mexicano
		Escuela
		Procuraduría
		Procuraduría General de Justicia
		SEP
	Otro	Abogado/a
		Creación de la Comisión
		Me dijo una persona
Visitaduría Metropolitana	Institución Pública	Pase por aquí
		Soy de Pachuca
Visitaduría Móvil Metropolitana	Institución Pública	Centro de Justicia para Mujeres del Estado de Hidalgo
		Justicia Alternativa
Visitaduría Móvil Metropolitana	Institución Pública	Por Unidad Móvil
		Ruta Hidalgo

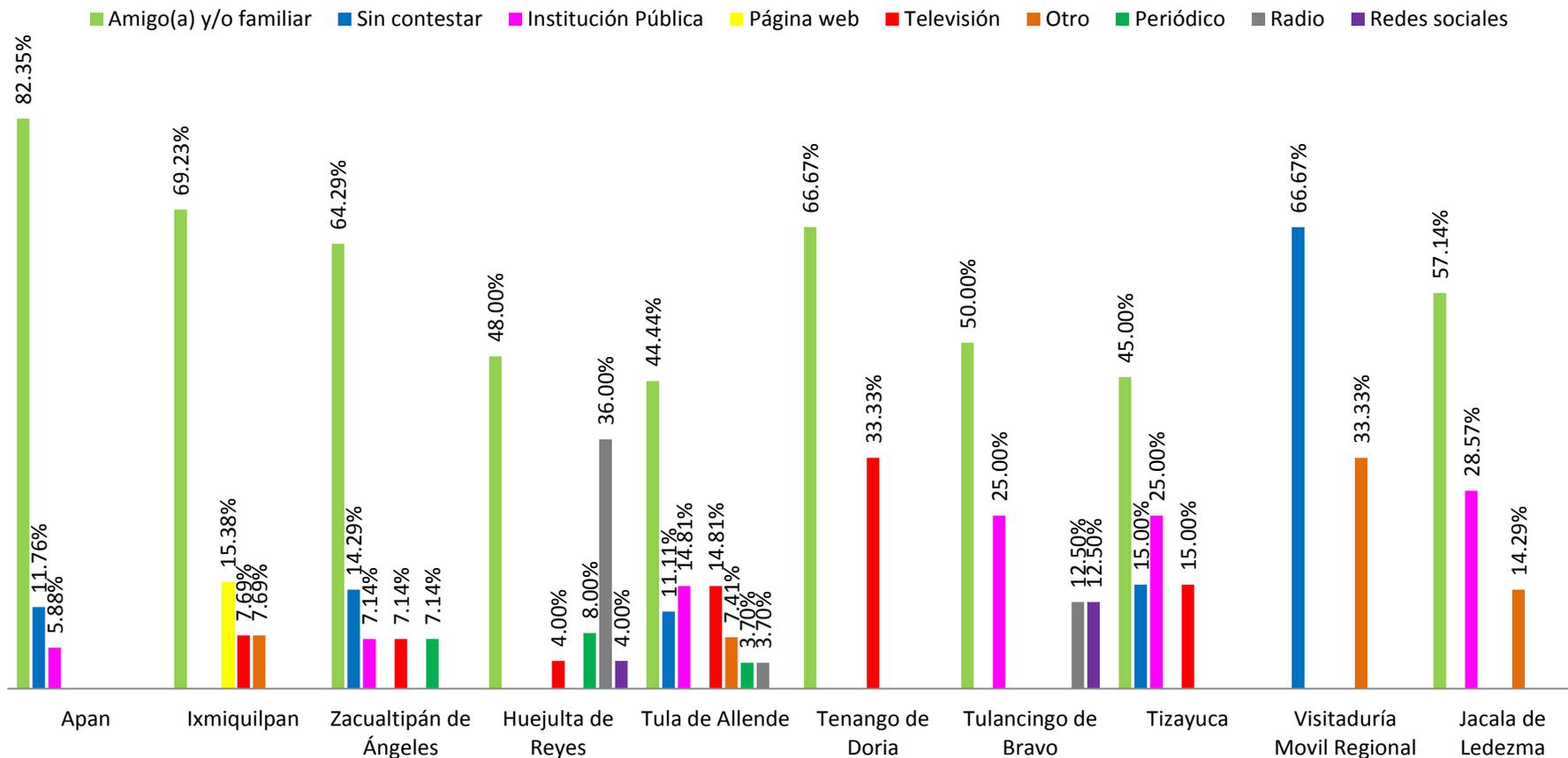
Nota: En la tabla se describe la institución pública u otro medio por el cual la o el usuario se enteró de los servicios de la CDHEH; sin embargo, es importante indicar que éstas pueden o no coincidir con la gráfica, debido a que la o el usuario pudo haber descrito correctamente o no, la “institución pública” u “otro medio” con relación a la respuesta elegida.





¿ Cómo se enteró de los servicios de esta Comisión?

Visitaduría Jurídica Regional





Visitaduría Jurídica Regional

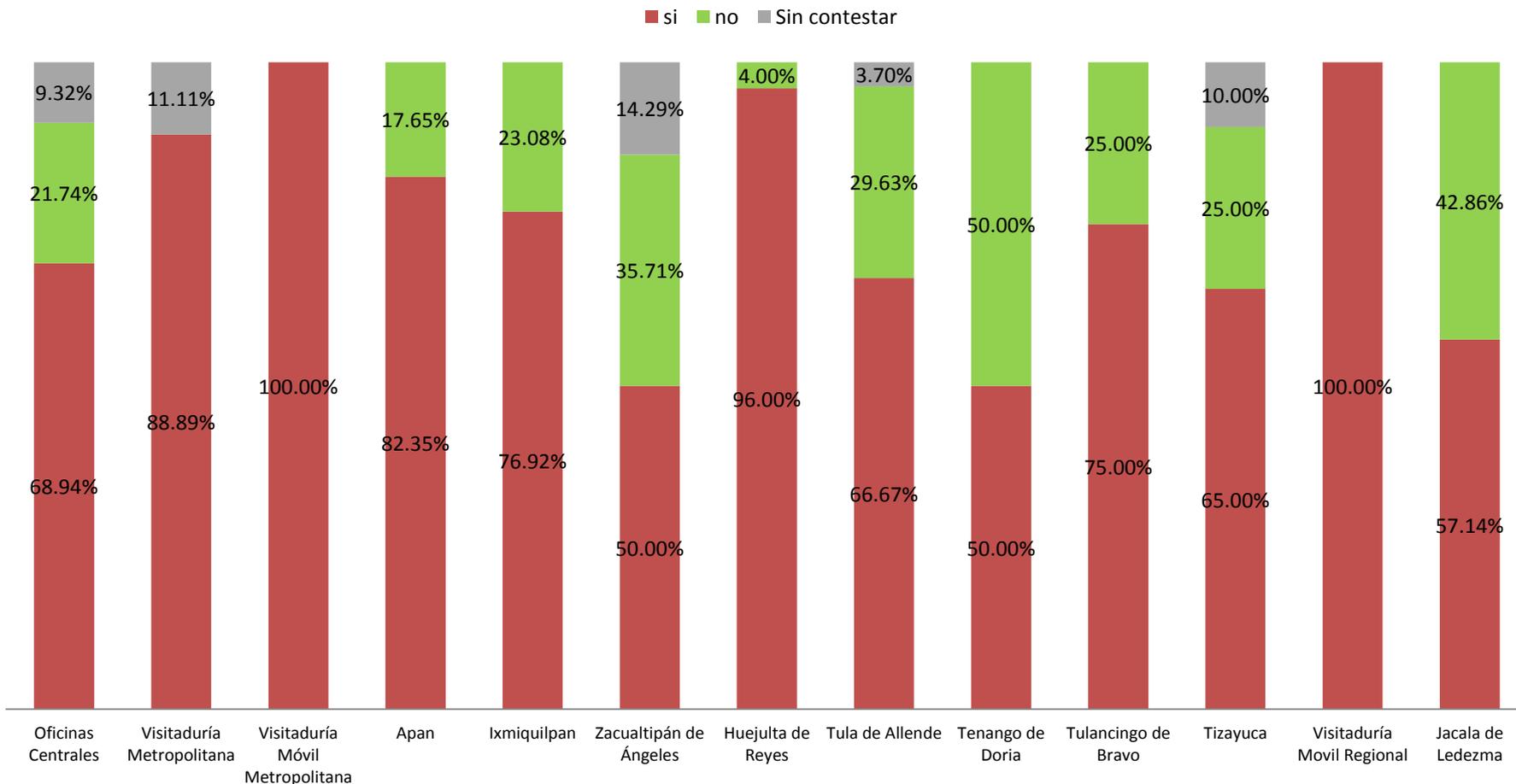
ÁREA	CÓMO SE ENTERÓ DE LA CDHEH	¿CUÁL?
Apan	Institución Pública	Instituto Hidalguense de las Mujeres
	Otro	Plática
Ixmiquilpan	Otro	Comité de agua
Tula de Allende	Institución Pública	Justicia Alternativa
		SSAH
	Otro	Amigo/a
		Asociación Escuela
		Directivo USAER 32
	Licenciado/a	
	Me citaron	
Tulancingo de Bravo	Institución Pública	Justicia Alternativa
Tizayuca	Institución Pública	Instituto Hidalguense de las Mujeres
		Justicia Alternativa
	Otro	Amigo/a
Visitaduría Móvil Regional	Institución Pública	Ruta Hidalgo
	Otro	Pase por aquí
Jacala de Ledezma	Institución Pública	Escuela
		SEP
	Otro	Dependencia de gobierno





Satisfacción de las y los usuarios

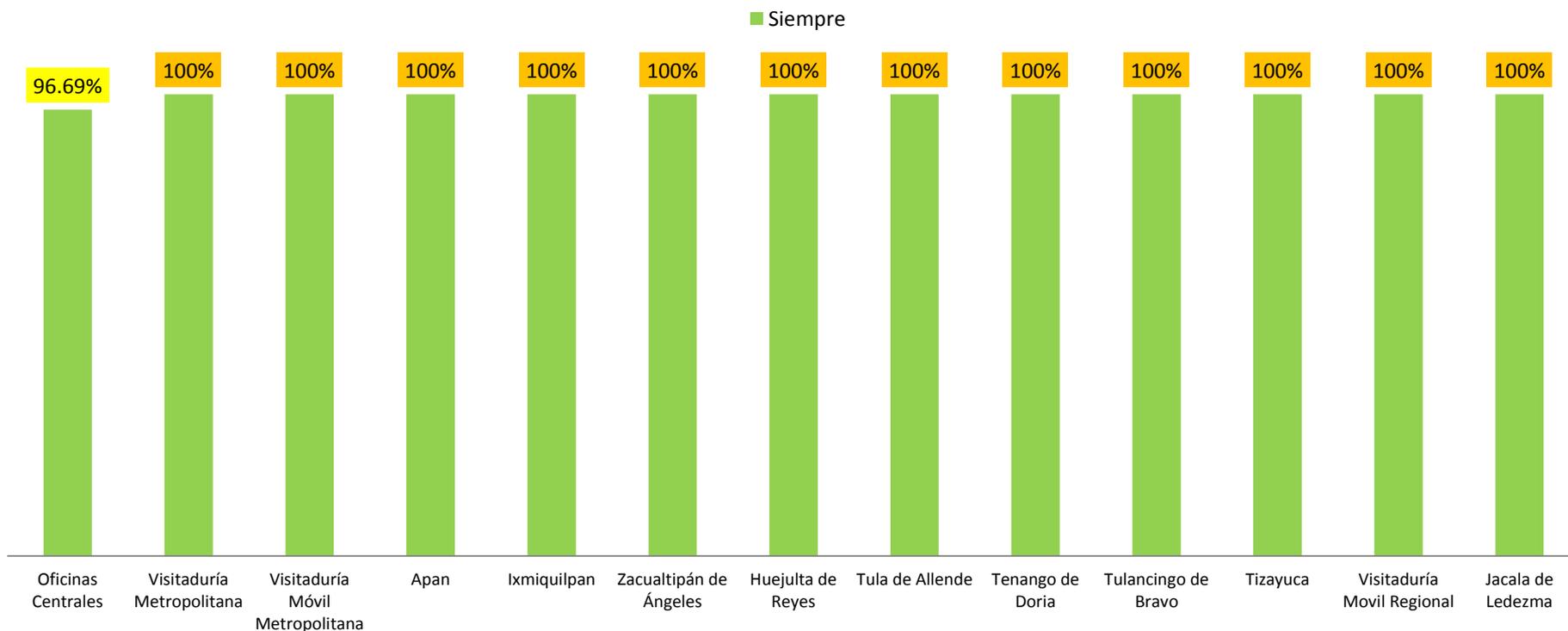
¿ Es la primera vez que acude a esta Comisión?





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 mínima de 96.69% 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?.

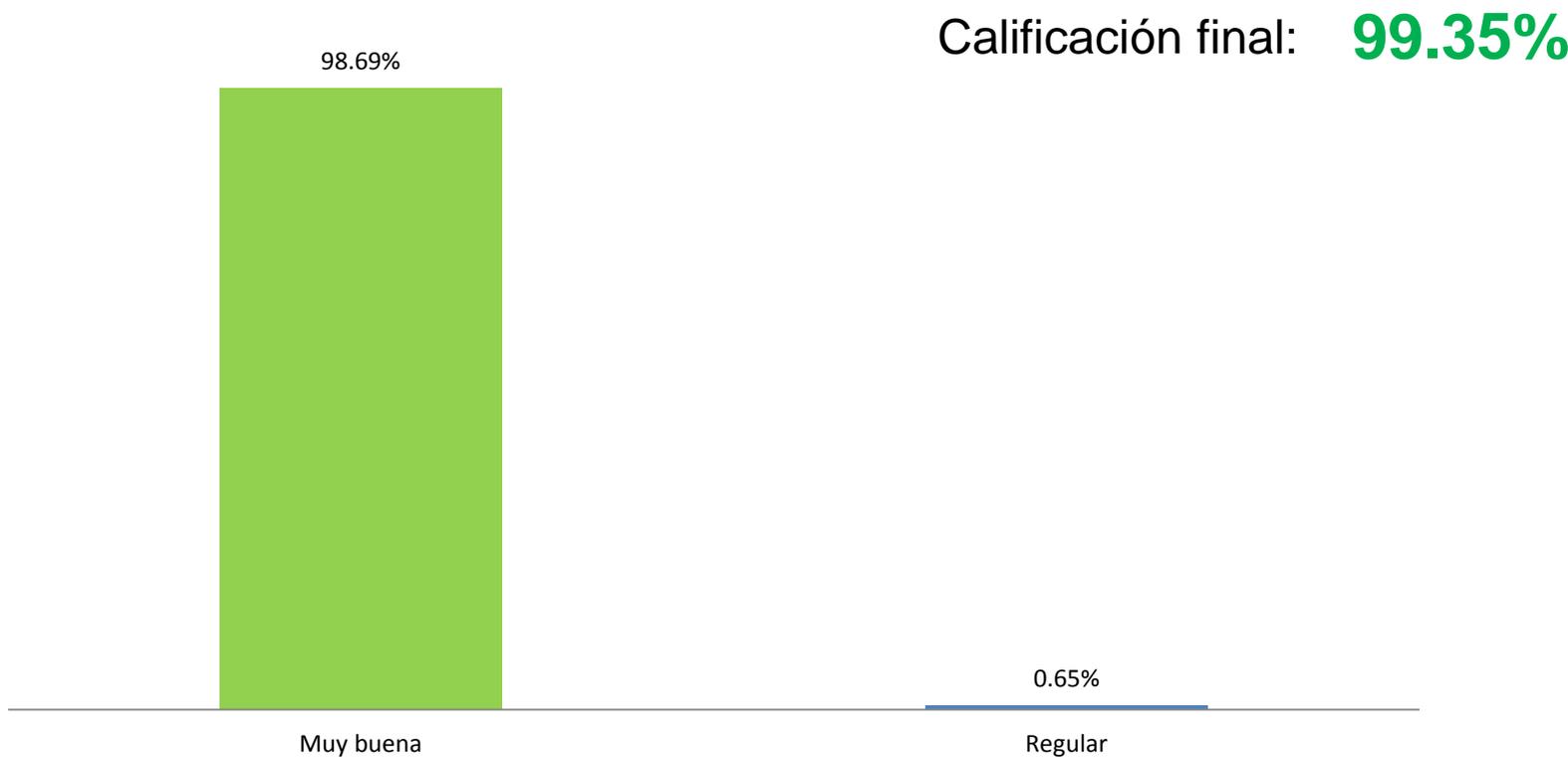
Indicadores octubre 2016





Satisfacción de las y los usuarios

Calificación de la atención del personal de recepción

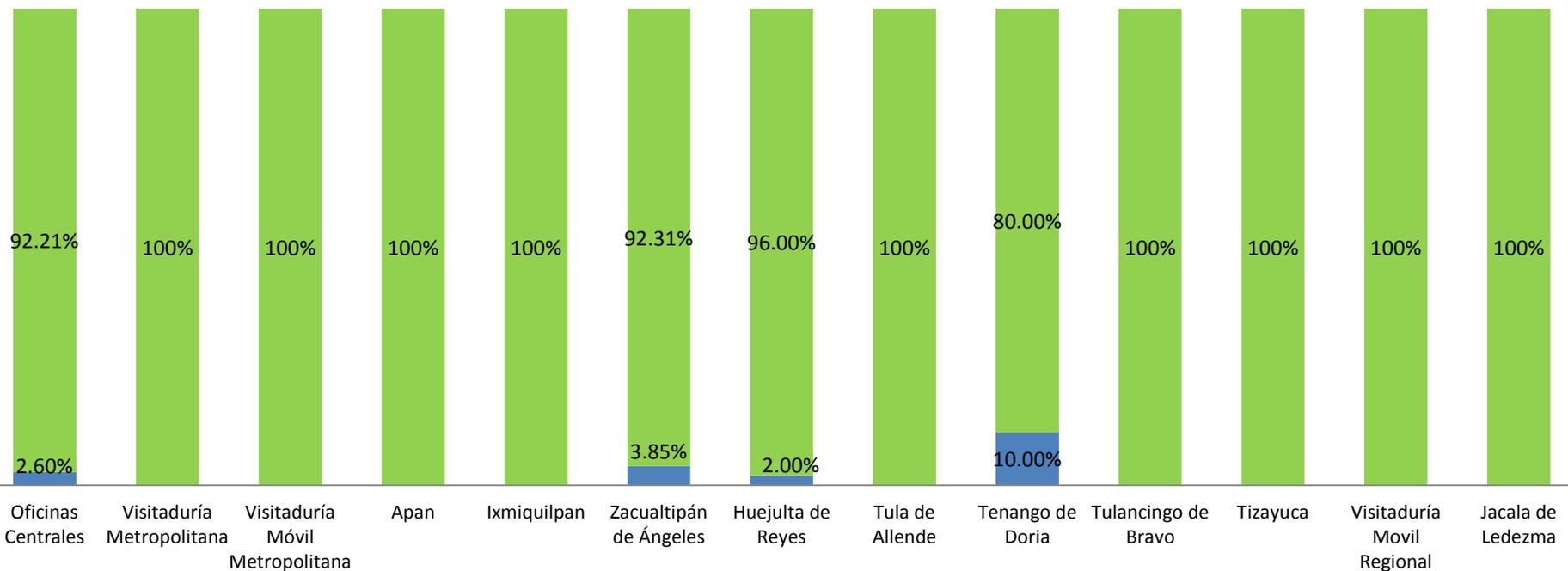




Satisfacción de las y los usuarios

Calificación de la atención de la o el abogado

■ Regular ■ Muy buena



Calificación por área:



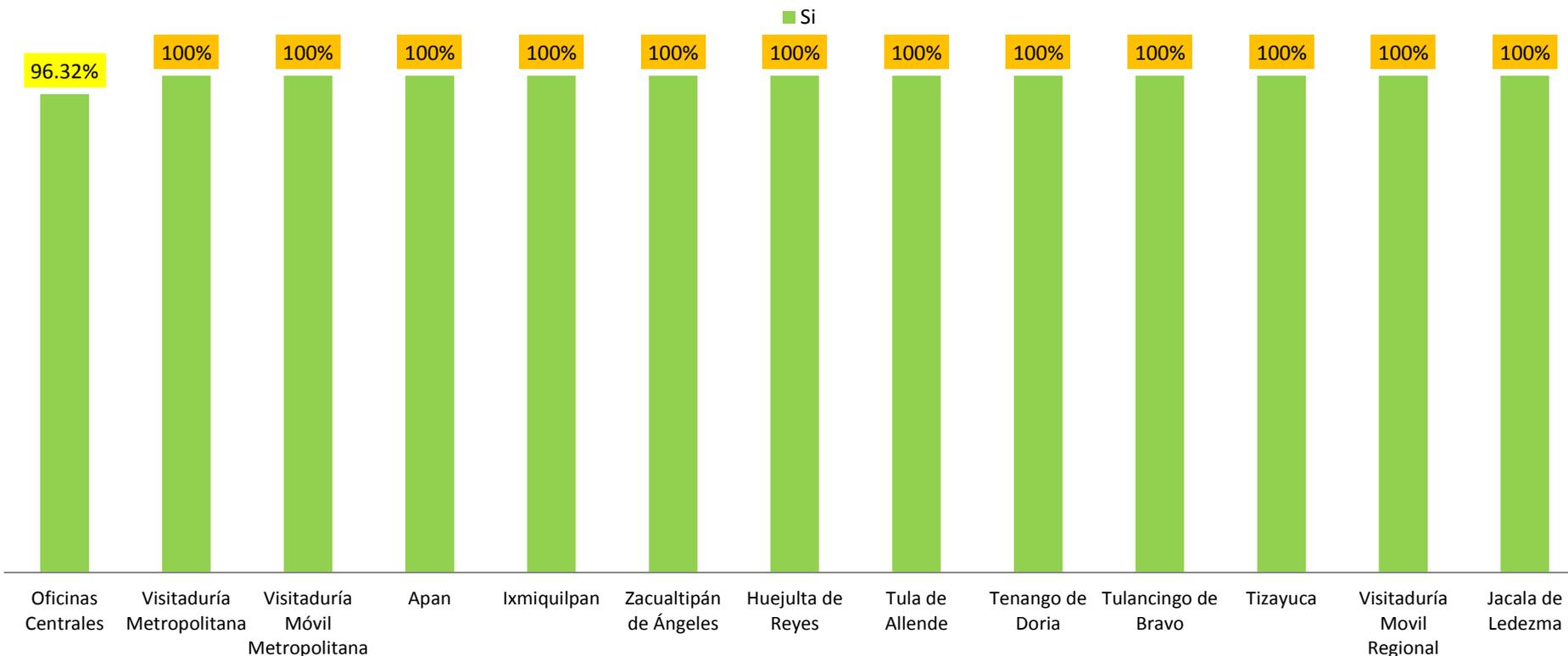
Se cumplió con la meta del 80% en todas las áreas de la CDHEH.
Calificación mínima de 90.00% y máxima de 100%.





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 96.32% 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 octubre 2016

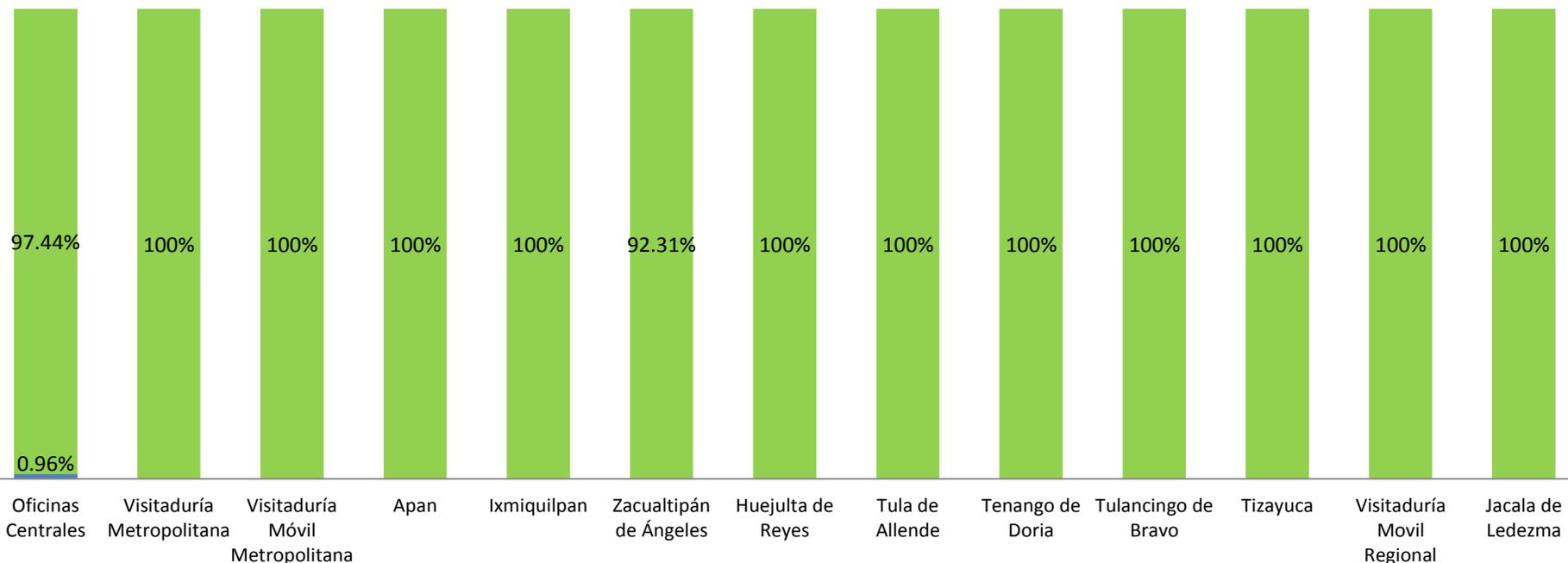




Satisfacción de las y los usuarios

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

■ Regular ■ Muy bien



Calificación por área:

98.40%	100%	100%	100%	100%	92.31%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
--------	------	------	------	------	--------	------	------	------	------	------	------	------

Se obtuvo una calificación mayor del 80% en todas las áreas de la CDHEH.
Calificación mínima de 92.31% y máxima de 100%.

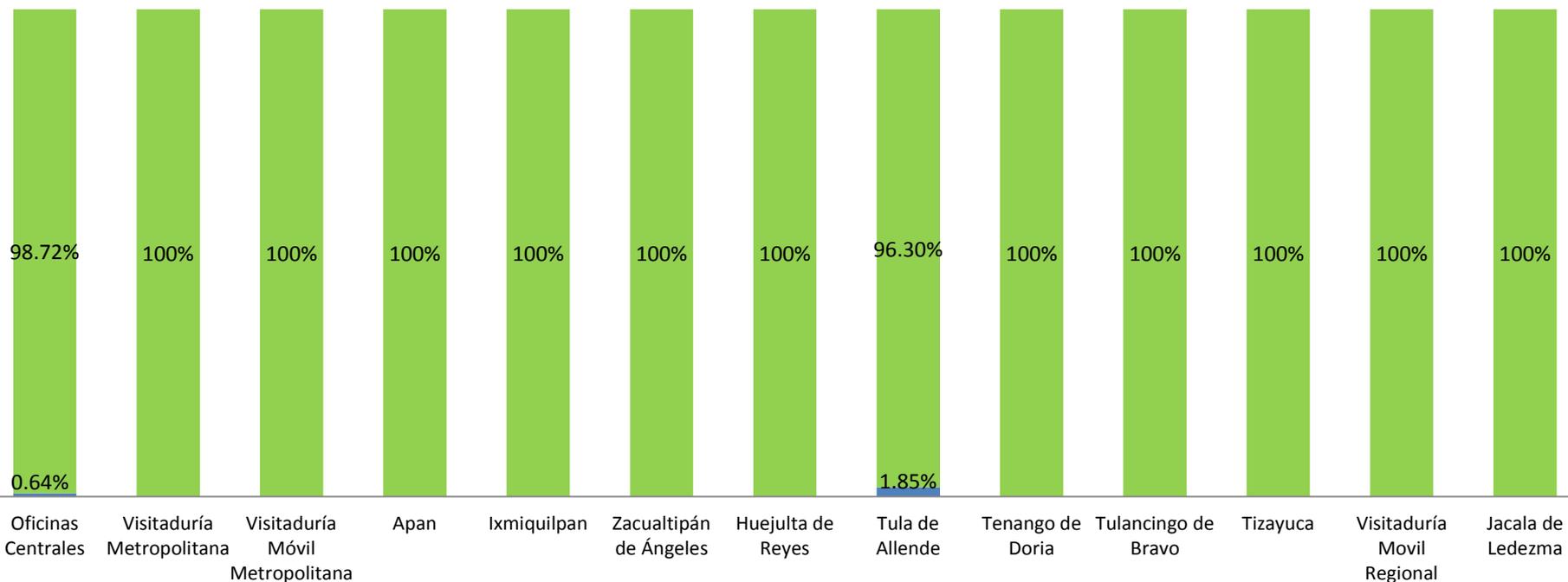




Satisfacción de las y los usuarios

Calificación de la limpieza en las instalaciones

■ Regular ■ En buen estado



Calificación por área:

99.36%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98.15%	100%	100%	100%	100%	100%
--------	------	------	------	------	------	------	--------	------	------	------	------	------

Se obtuvo una calificación mayor del 80% en todas las áreas de la CDHEH.
Calificación mínima de 98.15% y máxima de 100%.



Satisfacción de las y los usuarios

Calificación mensual

Pregunta	Oficinas Centrales	Visitaduría Metropolitana	Visitaduría Móvil Metropolitana	Apan	Ixmiquilpan	Zacualtipán de Ángeles	Huejutla de Reyes	Tula de Allende	Tenango de Doria	Tulancingo de Bravo	Tizayuca	Visitaduría Móvil Regional	Jacala de Ledezma	PROMEDIO
Califique la atención de la o el abogado (40%)	37.92%	40.00%	40.00%	40.00%	40.00%	38.46%	39.20%	40.00%	36.00%	40.00%	40.00%	40.00%	40.00%	39.35%
Quedó satisfecho con el servicio recibido (30%)	28.90%	30.00%	30.00%	30.00%	30.00%	30.00%	30.00%	30.00%	30.00%	30.00%	30.00%	30.00%	30.00%	29.92%
¿La o el abogado se comunicó de manera clara y fácil de entender? (20%)	19.68%	20.00%	20.00%	20.00%	20.00%	18.46%	20.00%	20.00%	20.00%	20.00%	20.00%	20.00%	20.00%	19.86%
Califique la limpieza de las instalaciones (10%)	9.94%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	9.81%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	9.98%
Total	96.43%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	96.92%	99.20%	99.81%	96.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.11%

CALIFICACIÓN PROMEDIO	99.11%
------------------------------	---------------



Satisfacción de las y los usuarios

Calificación mensual

