



# INDICADORES DEL MES DE DICIEMBRE DE 2015

Enero 22, 2016



- Atención de quejas y orientaciones.
- Solicitudes de información.
- Difusión de materiales.
- Elaboración de materiales sobre grupos prioritarios especialmente vulnerables.
- Revista “Pro Personae”
- Acuerdos y/o convenios.
- Presentación de Obra de Teatro Guiñol.
- Boletines.
- Boletines publicados en medios de comunicación.
- Programa “Señal Humana”.
- Cursos taller, promedio de asistencia y horas persona de capacitación.
- Pláticas técnicas, promedio de asistencia y horas persona de capacitación.
- Ponencia.
- Diplomado.
- Cumplimiento al programa de capacitación.
- Inventario.
- Evaluación de Proveedores.
- Encuesta de Satisfacción Recursos Materiales.
- Control Presupuestal.
- Satisfacción de las y los usuarios en oficinas centrales y Visitadurías Regionales.





# VISITADURÍA GENERAL





# • ATENCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIONES





# Atención de quejas y orientaciones

Área	Quejas	Orientaciones	Total Asuntos	%
Oficinas centrales	53	137	190	40.08%
Visitaduría Metropolitana	0	8	8	1.69%
<b>SUBTOTAL Coordinación Jurídica Metropolitana</b>	<b>53</b>	<b>145</b>	<b>198</b>	<b>41.77%</b>
Tula	7	48	55	11.60%
Zacuatlipán	4	45	49	10.34%
Huejutla	13	28	41	8.65%
Tulancingo	3	34	37	7.81%
Tizayuca	4	28	32	6.75%
Ixmiquilpan	6	22	28	5.91%
Apan	5	14	19	4.01%
Tenango	2	11	13	2.74%
Jacala de Ledezma	1	1	2	0.42%
Visitaduría Móvil	0	0	0	0.00%
<b>SUBTOTAL Coordinación Jurídica Regional</b>	<b>45</b>	<b>231</b>	<b>276</b>	<b>58.23%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>376</b>	<b>474</b>	<b>100%</b>





# • COORDINACIÓN JURÍDICA METROPOLITANA

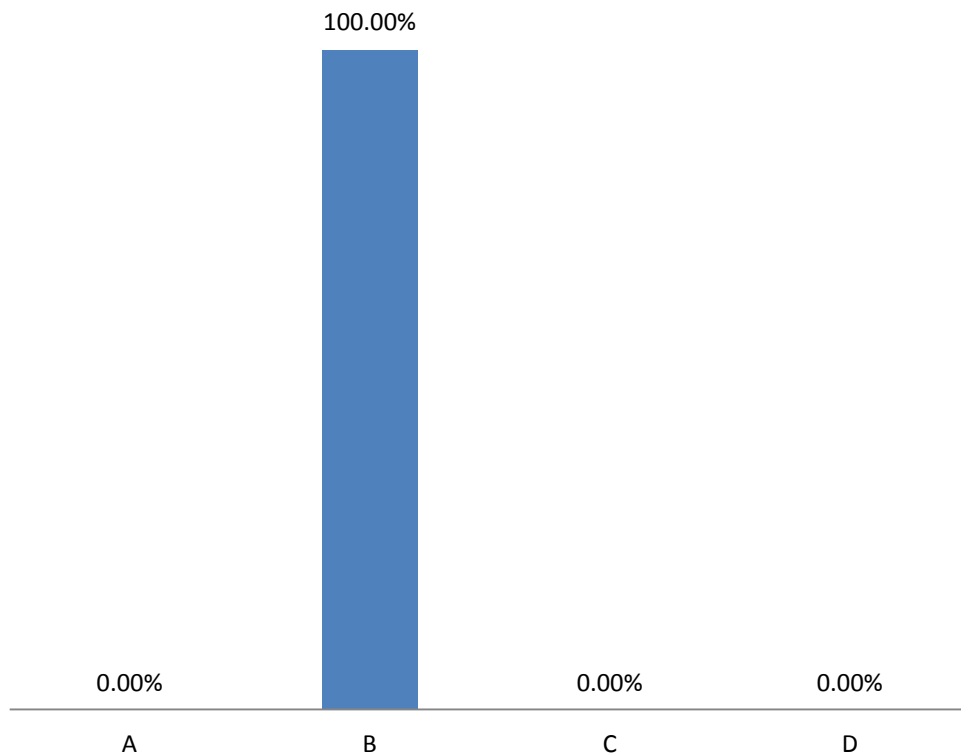




# Atención de quejas y orientaciones

## Visitaduría Metropolitana

INDICADOR		Parámetros Visitaduría Metropolitana	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	<b>A</b>	0	8
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	<b>B</b>	8	8
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	<b>C</b>	0	2
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	<b>D</b>	2	0



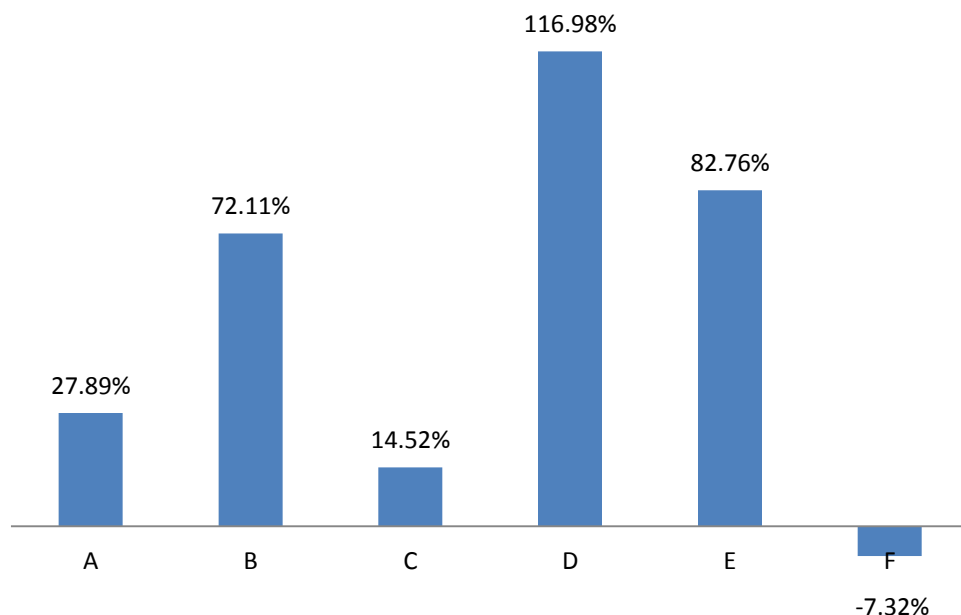
Visitaduría adscrita al Centro de Justicia para Mujeres del Estado de Hidalgo.



# Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Oficinas centrales	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	<b>A</b>	53	190
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	<b>B</b>	137	190
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	<b>C</b>	9	62
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	<b>D</b>	62	53
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>E</b>	53	29
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>F</b>	190	205

## 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



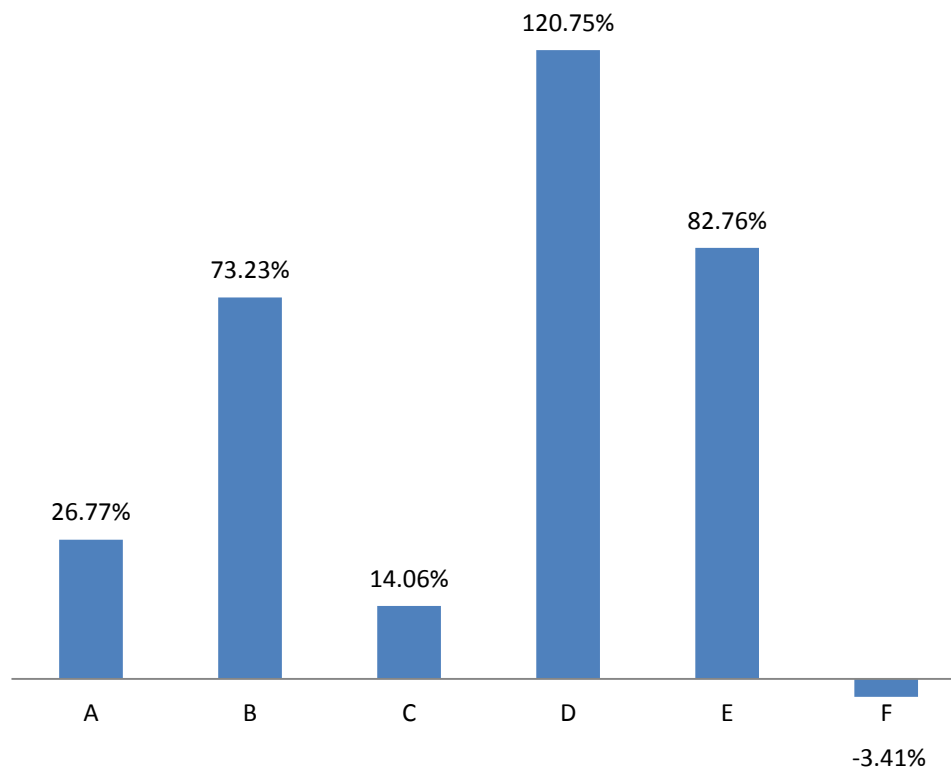




# Atención de quejas y orientaciones

## Coordinación Jurídica Metropolitana

INDICADOR		Parámetros Coordinación Jurídica Metropolitana	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	<b>A</b>	53	198
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	<b>B</b>	145	198
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	<b>C</b>	9	64
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	<b>D</b>	64	53
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>E</b>	53	29
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>F</b>	198	205





# • COORDINACIÓN JURÍDICA REGIONAL

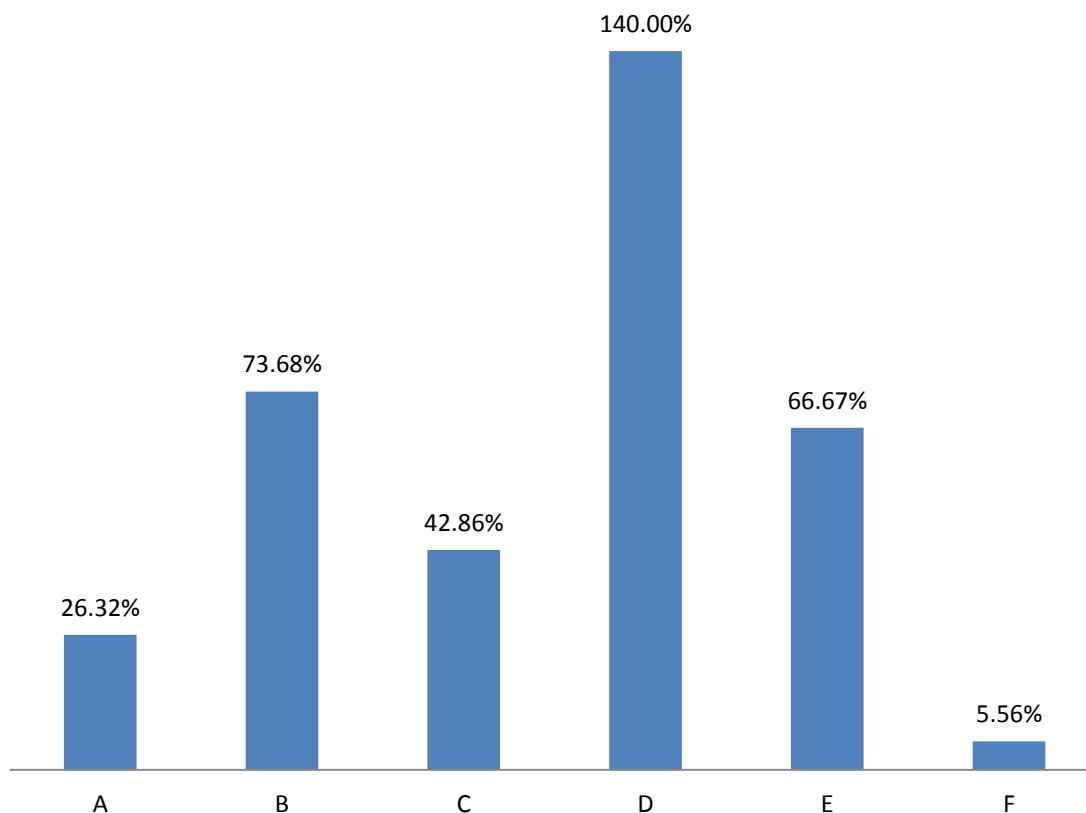




# Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Apan	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	<b>A</b>	5	19
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	<b>B</b>	14	19
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	<b>C</b>	3	7
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	<b>D</b>	7	5
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>E</b>	5	3
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>F</b>	19	18

Apan



## Municipios atendidos:

- Almoloya
- Apan
- Emiliano Zapata
- Tepeapulco
- Tlanalapa

Indicadores diciembre 2015

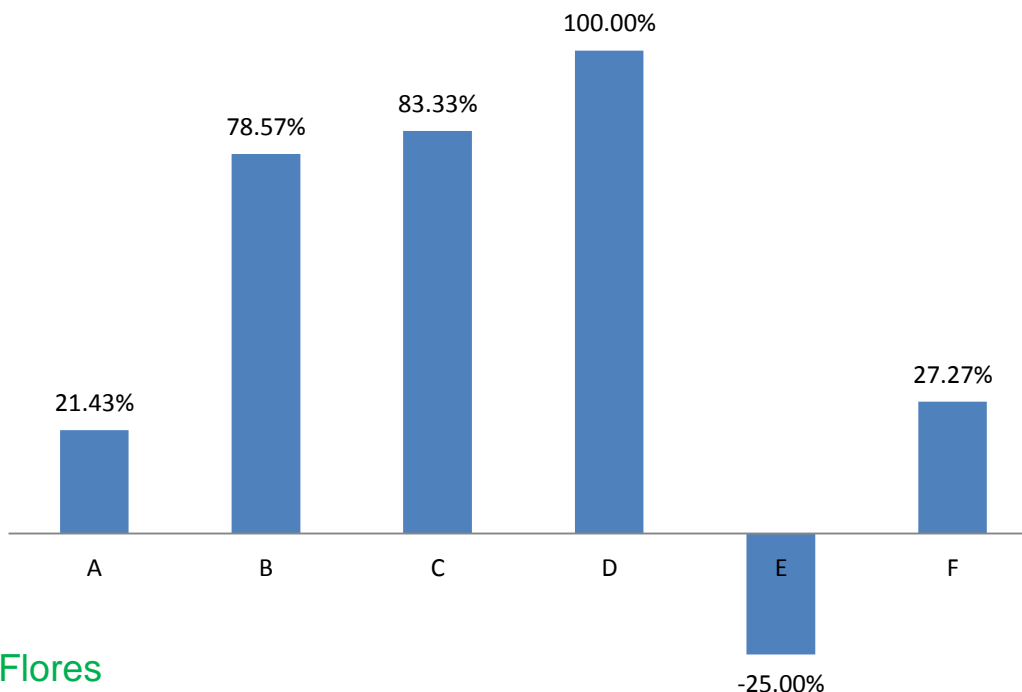




# Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Ixmiquilpan	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	<b>A</b>	6	28
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	<b>B</b>	22	28
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	<b>C</b>	5	6
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	<b>D</b>	6	6
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>E</b>	6	8
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>F</b>	28	22

## Ixmiquilpan



### Municipios atendidos:

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

Indicadores diciembre 2015

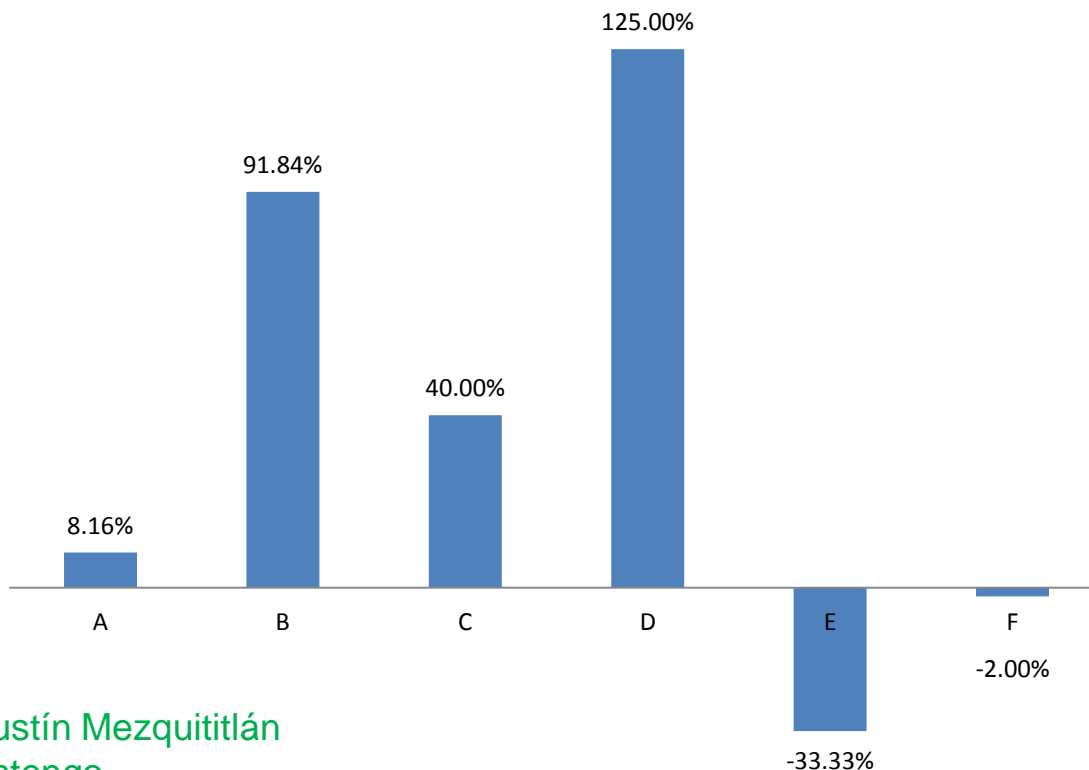




# Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Zacualtipán	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	<b>A</b>	4	49
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	<b>B</b>	45	49
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	<b>C</b>	2	5
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	<b>D</b>	5	4
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>E</b>	4	6
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>F</b>	49	50

## Zacualtipán



### Municipios atendidos:

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

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

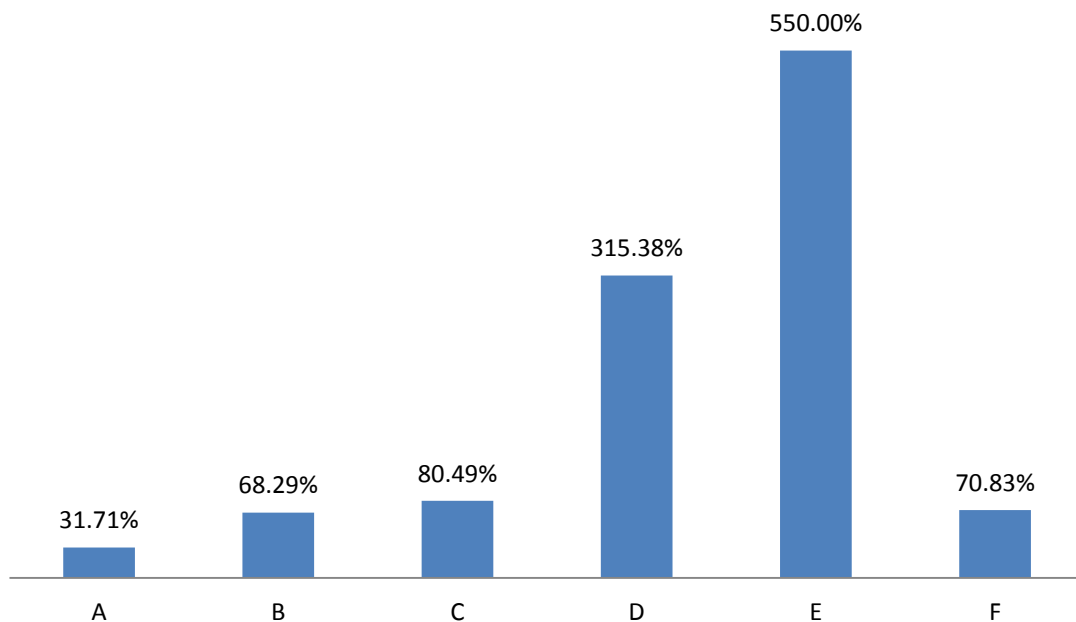
Indicadores diciembre 2015



# Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Huejutla	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	<b>A</b>	13	41
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	<b>B</b>	28	41
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	<b>C</b>	33	41
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	<b>D</b>	41	13
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>E</b>	13	2
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>F</b>	41	24

## Huejutla



### Municipios atendidos:

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

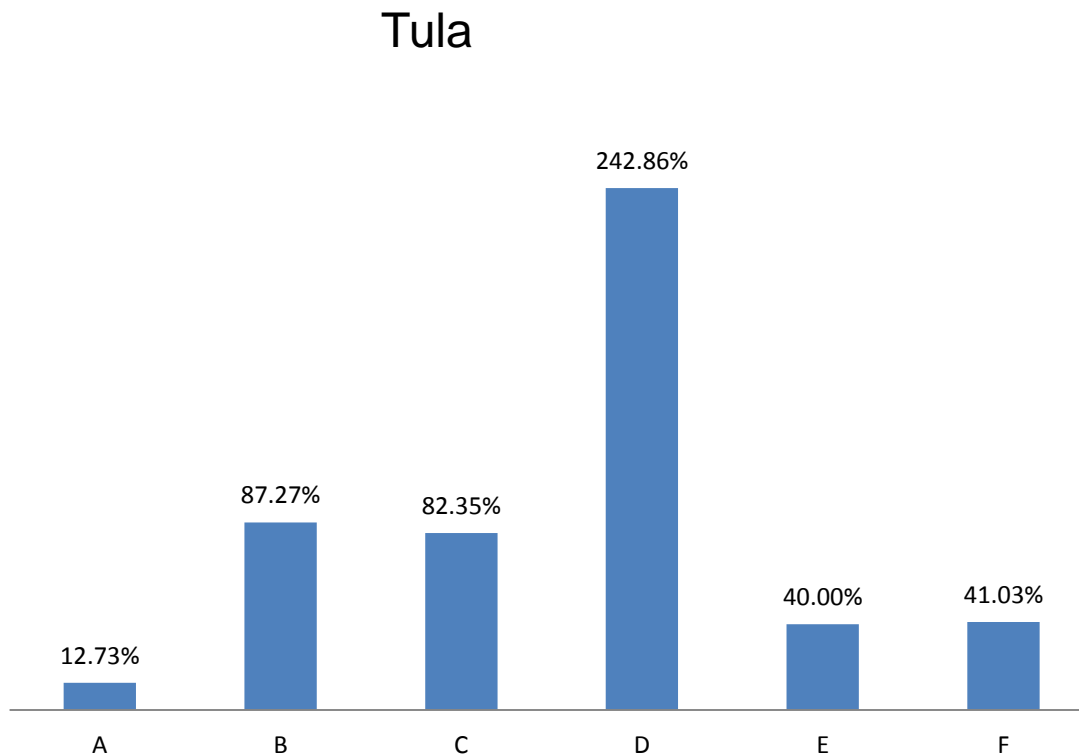
Indicadores diciembre 2015





# Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR	Parámetros Tula	Tula	
		A	B
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	<b>A</b>	7	55
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	<b>B</b>	48	55
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	<b>C</b>	14	17
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	<b>D</b>	17	7
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>E</b>	7	5
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>F</b>	55	39



## Municipios atendidos:

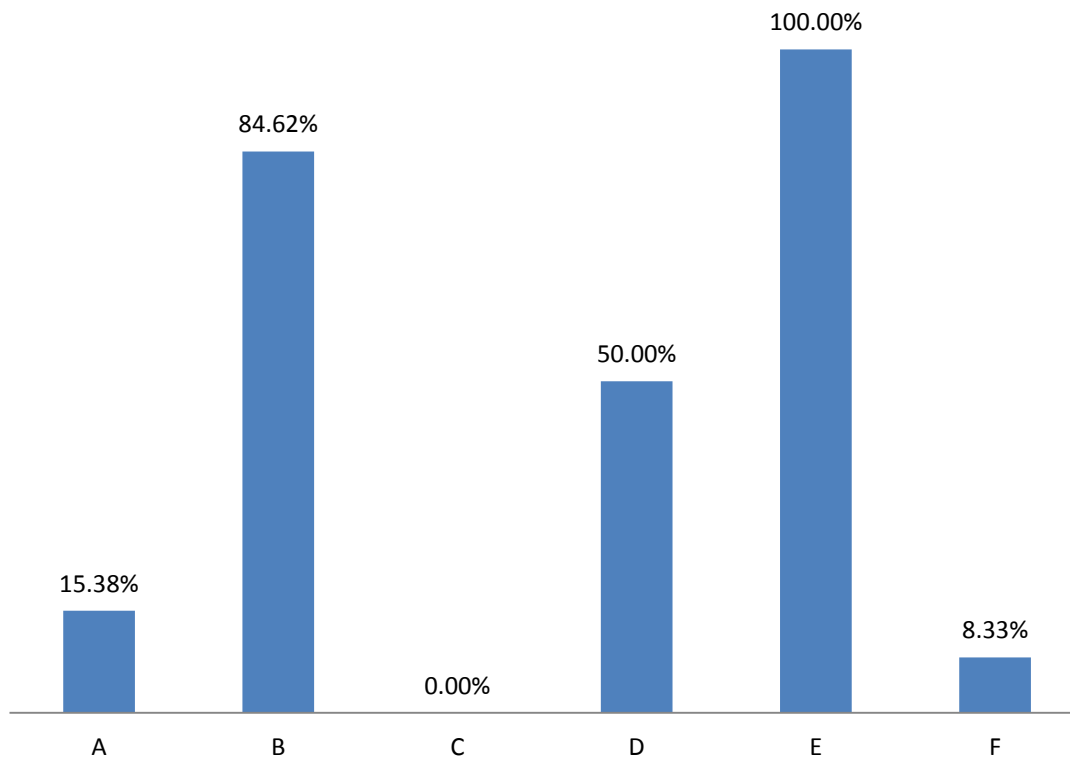
- Ajacuba
- Atitalaquia
- Atotonilco de Tula
- Chapantongo
- Mixquiahuala de Juárez
- Progreso de Obregón
- Tepeji del Río de Ocampo
- Tepetitlán
- Tetepango
- Tezontepec de Aldama
- Tlahuelilpan
- Tlaxcoapan
- Tula de Allende



# Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Tenango	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	<b>A</b>	2	13
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	<b>B</b>	11	13
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	<b>C</b>	0	1
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	<b>D</b>	1	2
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>E</b>	2	1
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>F</b>	13	12

## Tenango



### Municipios atendidos:

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

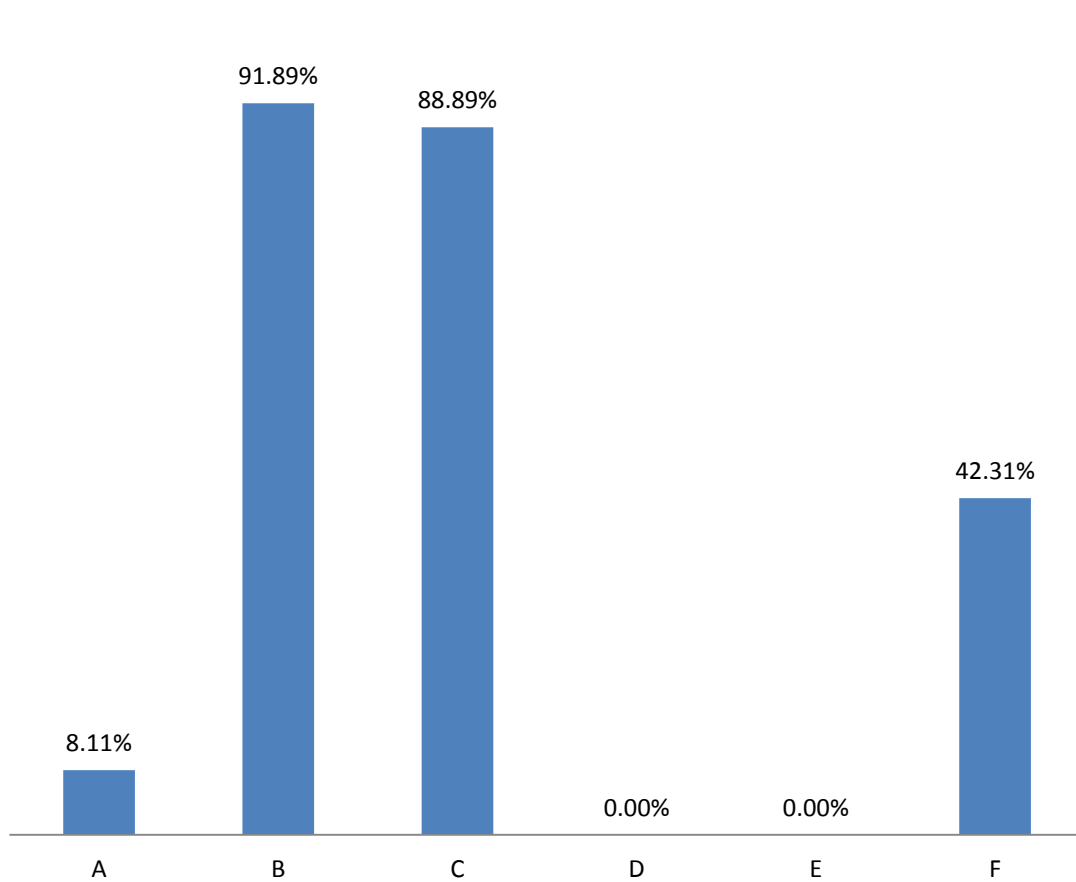




# Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Tulancingo	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	<b>A</b>	3	37
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	<b>B</b>	34	37
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	<b>C</b>	8	9
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	<b>D</b>		3
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>E</b>	3	0
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>F</b>	37	26

Tulancingo



## Municipios atendidos:

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

Indicadores diciembre 2015

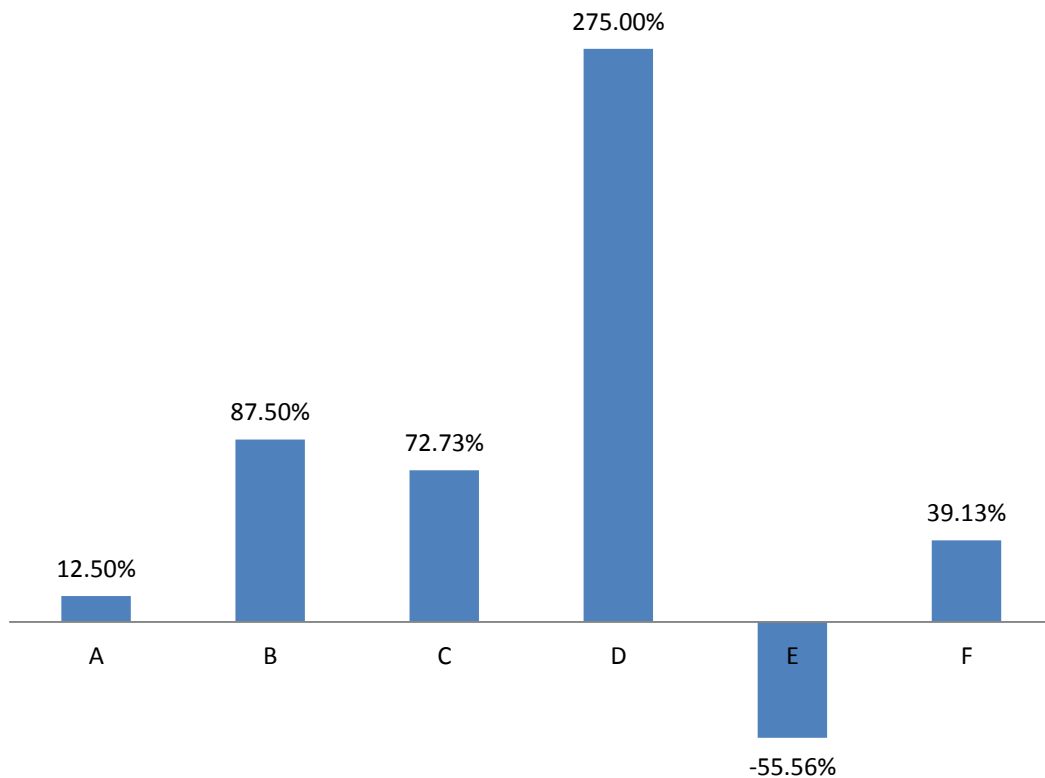




# Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Tizayuca	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	<b>A</b>	4	32
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	<b>B</b>	28	32
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	<b>C</b>	8	11
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	<b>D</b>	11	4
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>E</b>	4	9
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>F</b>	32	23

Tizayuca



## Municipios atendidos:

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

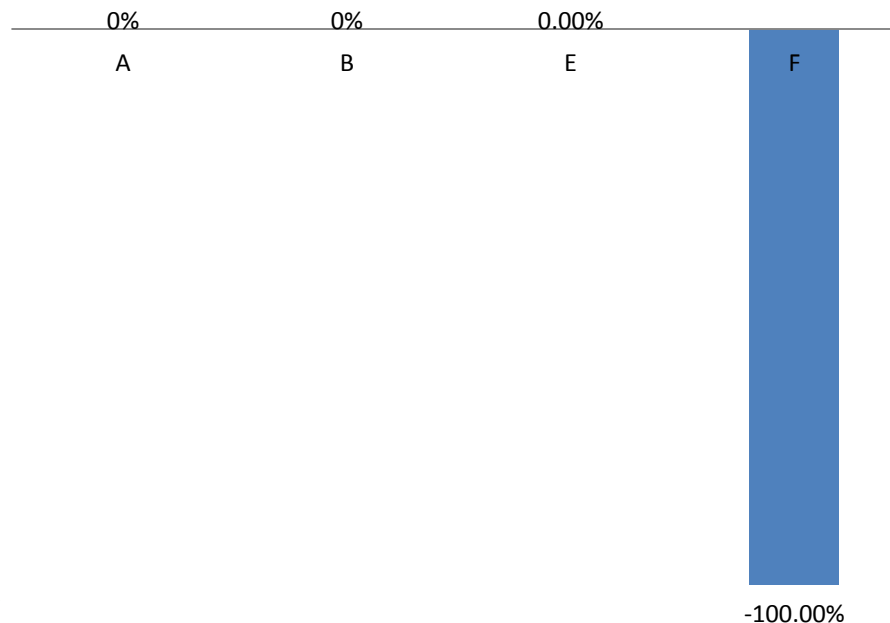




# Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Visitaduría Móvil	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	<b>A</b>	0	0
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	<b>B</b>	0	0
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>E</b>	0	0
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>F</b>	0	7

## Visitaduría Móvil



El indicador E y F solo es informativo, 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.

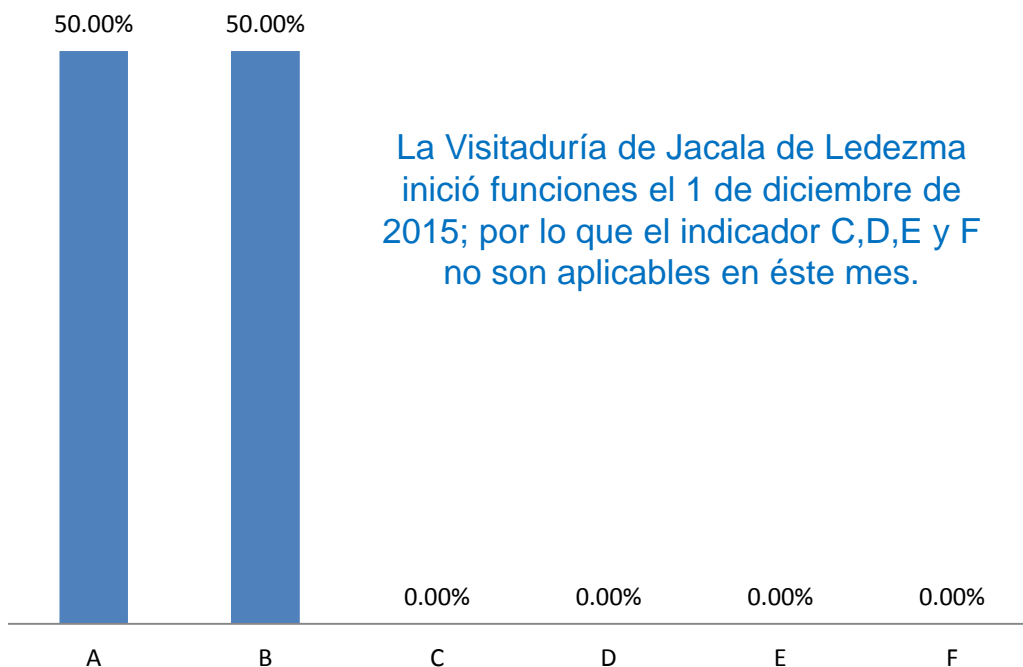
Los municipios visitados de acuerdo a la planeación de las actividades de la Ruta Hidalgo con Derechos fueron: San Agustín Tlaxiaca y Atotonilco el Grande.



# Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Jacala de Ledezma	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	<b>A</b>	1	2
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	<b>B</b>	1	2
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	<b>C</b>	0	0
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	<b>D</b>	0	1
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>E</b>	1	0
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>F</b>	2	0

## Jacala de Ledezma



### Municipios atendidos:

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

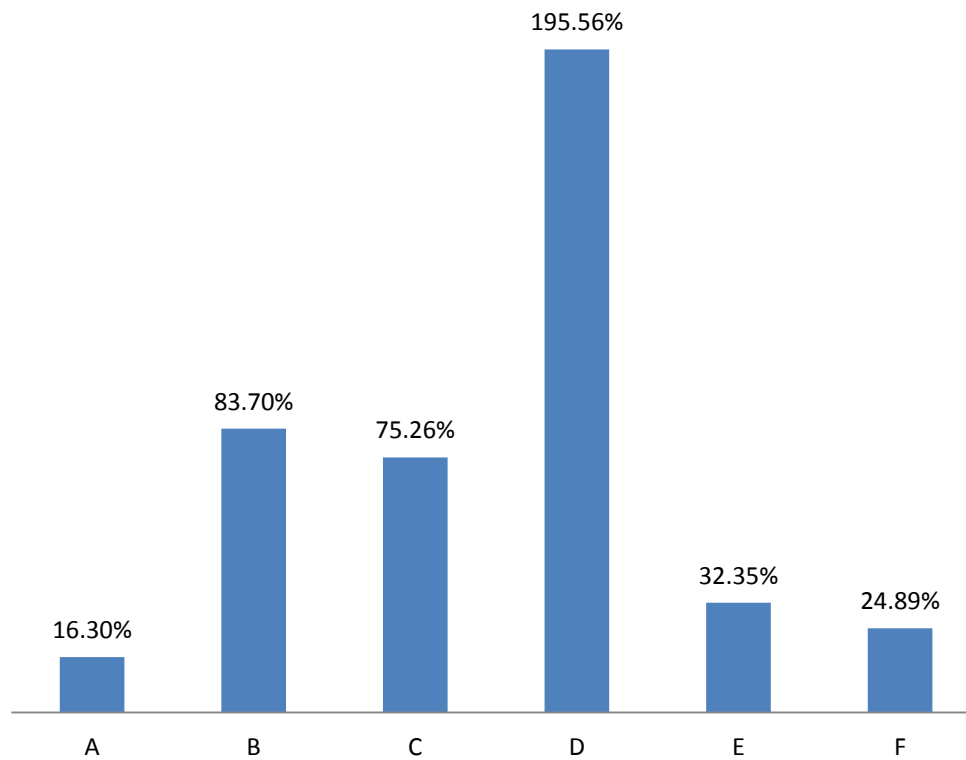




# Atención de quejas y orientaciones

## Coordinación Jurídica Regional

INDICADOR		Parámetros Coordinación Jurídica Regional	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	<b>A</b>	45	276
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	<b>B</b>	231	276
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES	<b>C</b>	73	97
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	<b>D</b>	88	45
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>E</b>	45	34
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>F</b>	276	221

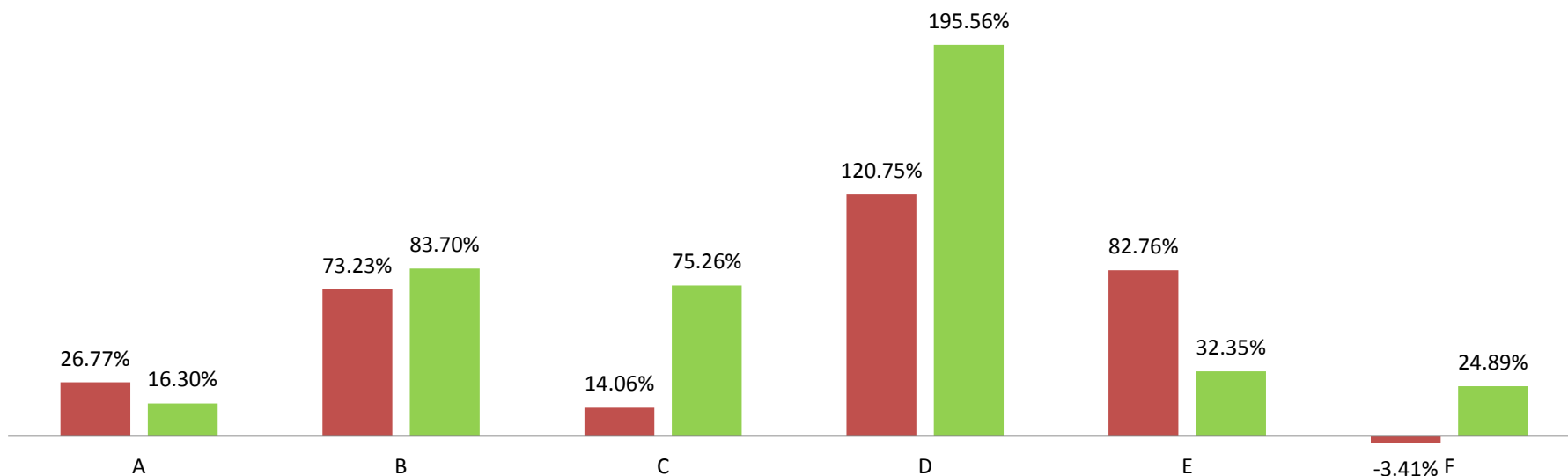




# Atención de quejas y orientaciones

## Comparativo

■ Coordinación Jurídica Metropolitana   ■ Coordinación Jurídica Regional



A: RELACIÓN ENTRE QUEJAS

B: RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES

C: QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES

D: RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS

E: QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR

F: ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR

Indicadores diciembre 2015





# SECRETARÍA EJECUTIVA

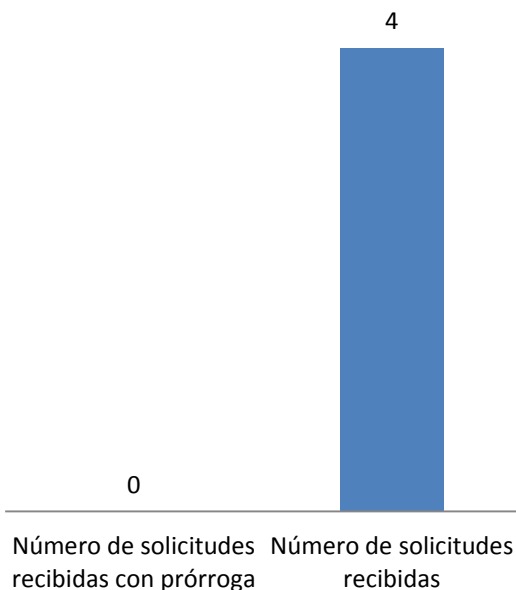


# • SOLICITUD DE INFORMACIÓN





# Número de solicitudes con prórroga



# Solicitud	Descripción de la solicitud
1	Quejas se han interpuesto en esta Comisión de Derechos Humanos por: desaparición forzada, tortura, ejecución arbitraria y desplazamiento
2	Cuántas recomendaciones ha emitido esta Comisión de Derechos Humanos por: desaparición forzada, tortura, ejecución arbitraria y desplazamiento
3	De las quejas interpuestas por desaparición forzada, tortura, ejecución arbitraria y desplazamiento; cuántas pasaron a ser recomendaciones y cuántas acuerdo de no responsabilidad.
4	Gastos efectuados por el Presidente de la CDHEH relativos a viajes al extranjero, durante el 2013, 2014 y 2015

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



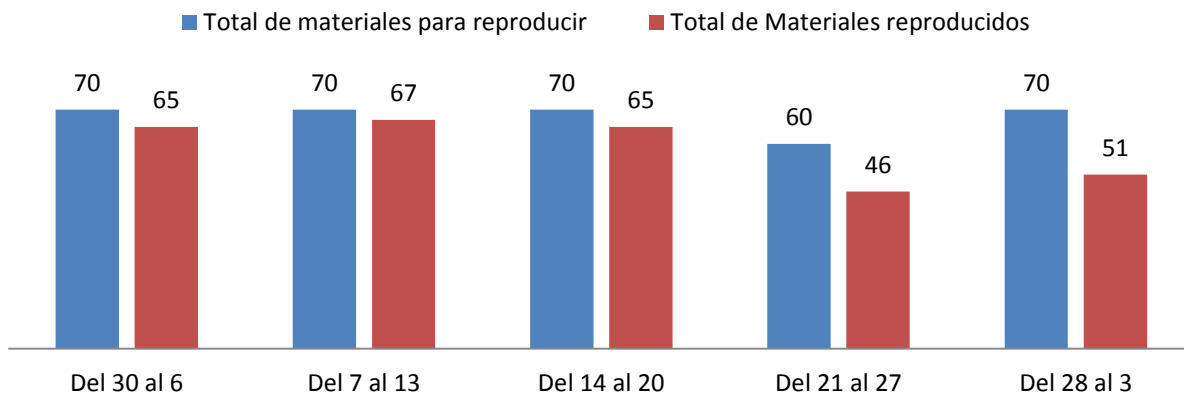
- **DIFUSIÓN DE MATERIALES**
- **ELABORACIÓN DE MATERIALES  
SOBRE GRUPOS PRIORITARIOS  
ESPECIALMENTE VULNERABLES**





# Difusión de materiales (del 30 de noviembre de 2015 al 3 de enero de 2016)

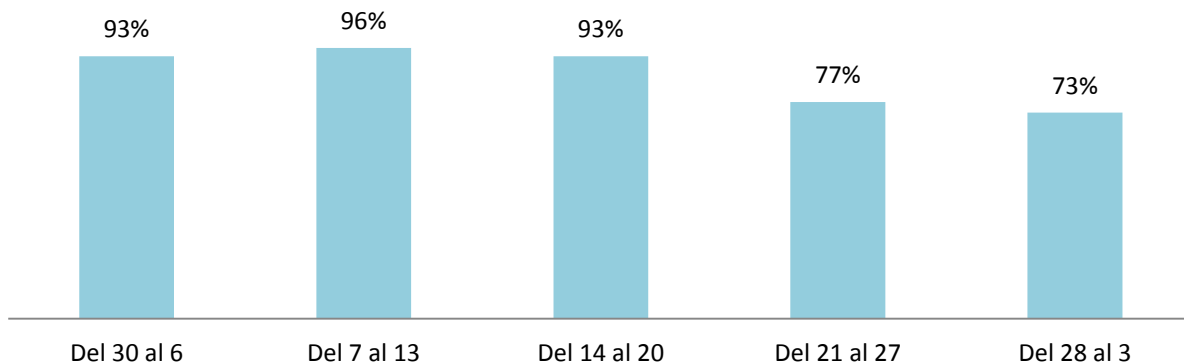
## Materiales de difusión



De 340  
materiales para  
reproducir, solo se  
transmitieron 294.

Indicador mensual  
del 86%

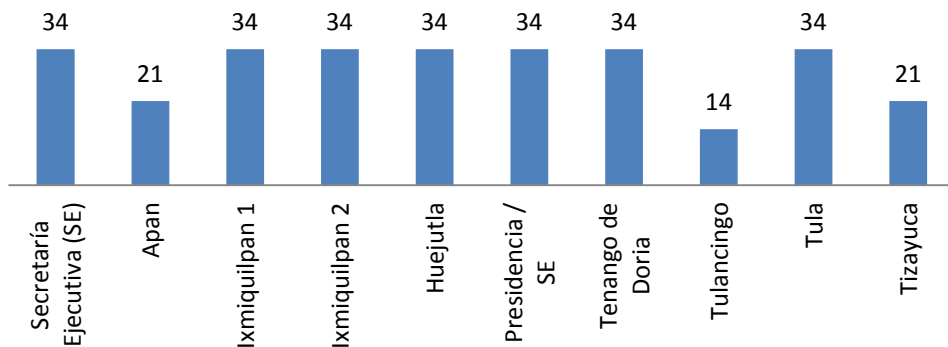
## % Cumplimiento semanal



Indicadores diciembre 2015



### Difusión de materiales por radiodifusora



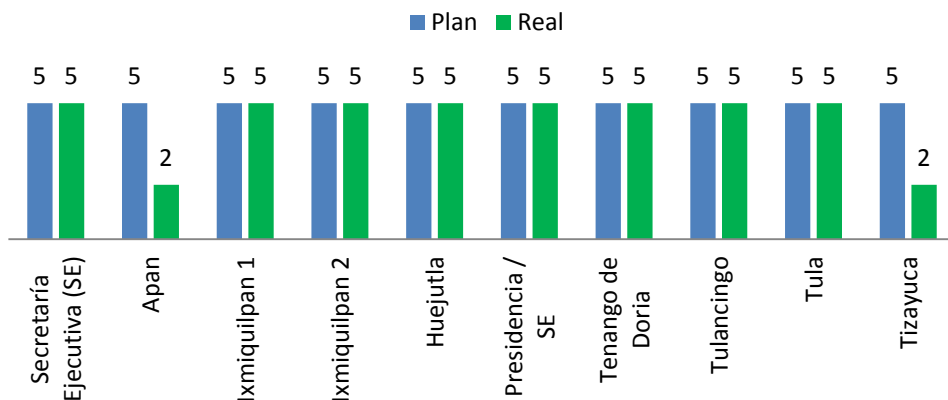
Se obtiene **un indicador mensual del 86%** debido a que:

- En Tulancingo no se transmitieron todos los materiales elaborados por ser colaboraciones cortas.

En la Visitaduría Regional de Tizayuca y Apan, se suspendieron transmisiones debido al periodo vacacional de las radiodifusoras.

Estas situaciones son completamente ajenas a la CDHEH.

### Programas de radio



→ **Total: 44**

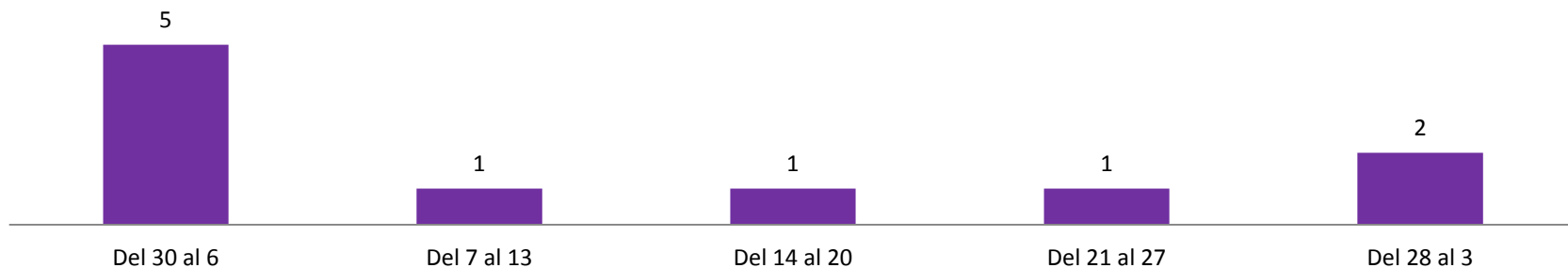


# Elaboración de materiales sobre grupos prioritarios especialmente vulnerables

(del 30 de noviembre de 2015 al 3 de enero de 2016)

Semana	Tema	Tema atendido de la Ley de DDHH
Del 30 al 6	Derechos de las personas con VIH / Sida	VIII. Portadores de VIH (4) / X. Igualdad entre hombres y mujeres (1)
Del 7 al 13	Celebrando tus derechos humanos	Igualdad entre hombres y mujeres (1)
Del 14 al 20	Migración y derechos humanos	VII. Miembros de pueblos y comunidades indígenas (1)
Del 21 al 27	Música y cine sobre derechos humanos	VI. Protección a la familia (1)
Del 28 al 3	El papel actual de las organizaciones de la sociedad civil	V. Personas con discapacidad (2)

## Materiales realizados sobre grupos prioritarios (semanal)





# Elaboración de materiales sobre grupos prioritarios especialmente vulnerables

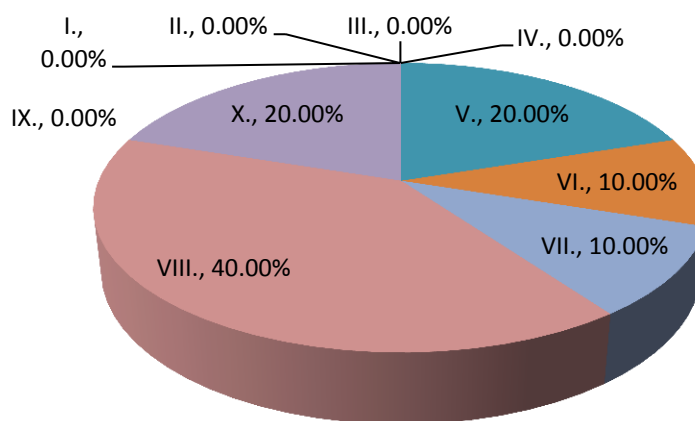
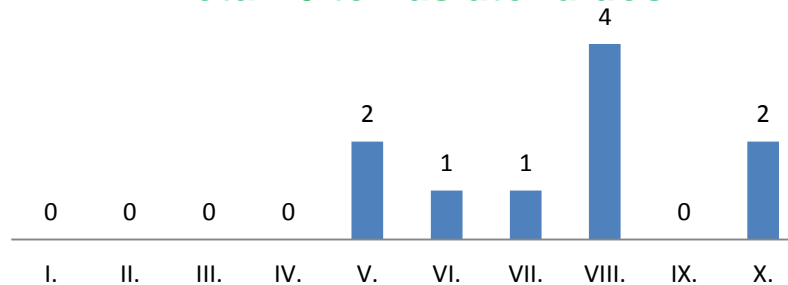
(del 30 de noviembre de 2015 al 3 de enero de 2016)

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: 6 temas atendidos

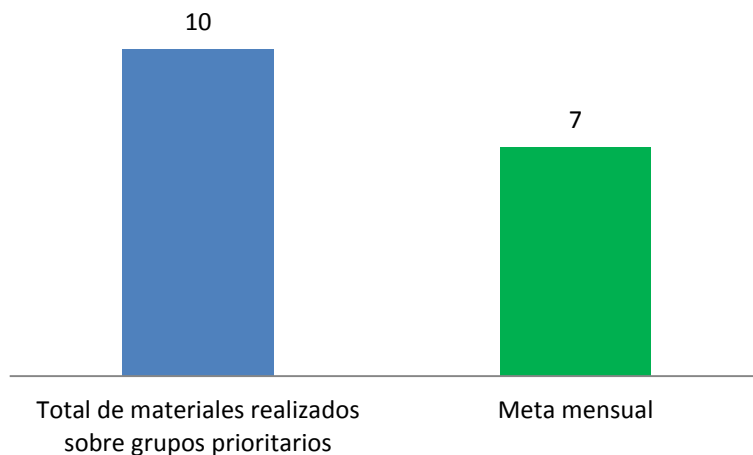




# Elaboración de materiales sobre grupos prioritarios especialmente vulnerables

(del 30 de noviembre de 2015 al 3 de enero de 2016)

## Indicador mensual



Los materiales planeados fueron 7 y los realizados fueron 10;  
obteniéndose un indicador mensual de 143%



# • REVISTA PRO PERSONAE







## PUBLICACIONES ANTERIORES

8ª edición

Publicada en febrero de 2015

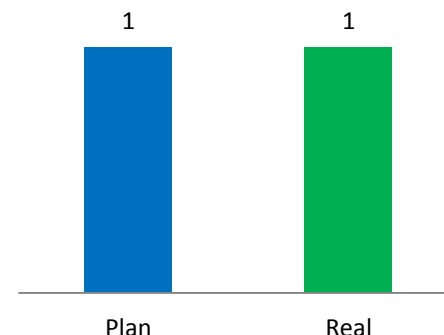


9ª edición

Publicada en julio de 2015



### Revista "Pro Personae"



Se cumplió con el indicador de la "Revista Pro Personae" mediante la publicación del número 10; la cual puede ser consultada en [www.cdhhgo.org](http://www.cdhhgo.org) y en <http://es.calameo.com/read/0011783515da5814c354d>





# • ACUERDOS Y/O CONVENIOS

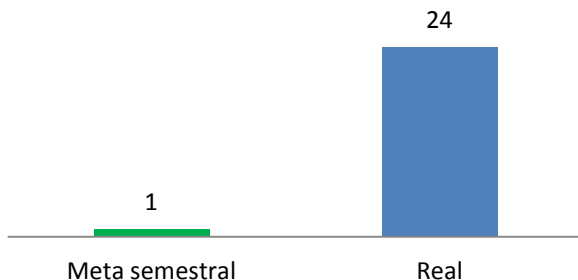




# Acuerdos y/o convenios (Julio a diciembre de 2015)

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CONVENIO (Indicar entre que instituciones se firmó y con qué objetivo)
26/06/2015	Convenio General de Colaboración, que celebra la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Hidalgo, cuyo propósito es conjuntar acciones, en el ámbito de sus respectivas competencias, para la recepción y tramitación de quejas. (Su recepción en la CDHEH fue el 19 de agosto de 2015)
27/06/2015	Convenio General de Colaboración, que celebra la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Hidalgo, en materia de Capacitación, Formación, Promoción y Divulgación, cuyo propósito es conjuntar acciones en el ámbito de sus respectivas competencias. (Su recepción fue el 19 de agosto de 2015).
19/11/2015	<p>Convenio General de Colaboración, celebrado entre la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Hidalgo y</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asociación de Mujeres Indígenas Yankuik Sitlali, A.C.,</li> <li>• Asociación Hidalguense Pro Niños Quemados Christian, A.C.,</li> <li>• Centro de Atención para Ancianos C.A.P.A., A.C.,</li> <li>• Centro de Atención a Niños con Lesión Cerebral Valeria, A.C.,</li> <li>• Centro de Rehabilitación Integral de Zimapán, A.C.,</li> <li>• Ciegos Fundación Hidalguense, A.C.,</li> <li>• Club Arco Iris Tiempos de Convivir, A.C.,</li> <li>• Consejo Hidalguense de Productores de Orégano y Plantas Aromáticas, A.C.,</li> <li>• Craniosinostosis México, A.C.,</li> <li>• Desarrollemos México, A.C.,</li> <li>• Envejeciendo Juntos, A.C.,</li> <li>• Fundación Apoteosis es Vivir en Plenitud, A.C.,</li> <li>• Fundación Axio, A.C.,</li> <li>• Fundación Brazos Firmes, A.C.,</li> <li>• Fundación Lazos de Poder, A.C.,</li> <li>• Lucha por la Dignidad de las Mujeres Marginadas, A.C.,</li> <li>• Metaeu Centro, A.C.,</li> <li>• Niños Unidos de Ixtlahuaca, A.C.,</li> <li>• Organización Smiles, A.C.,</li> <li>• Ser Mejor, Alianzas Estratégicas, A.C.,</li> <li>• Unión de Productores Agropecuarios y Servicios Valle del Hualtepec, A.C.,</li> <li>• Visión Indígena, A.C.,</li> </ul> <p>Cuyo propósito es conjuntar acciones, en el ámbito de sus respectivas competencias, para la promoción y defensa de los derechos humanos.</p>

**La meta semestral es de 1 acuerdo y/o convenio; se firmaron 24; obteniéndose un indicador de 2400%.**



**Indicadores diciembre 2015**





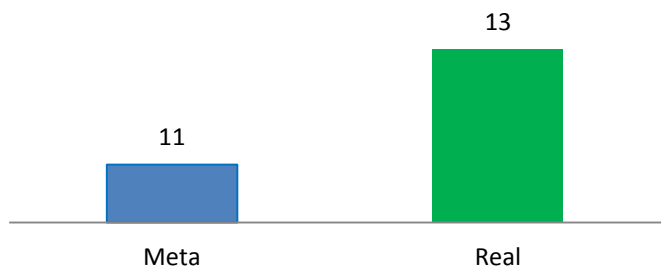
- **PRESENTACIÓN DE OBRA  
DE TEATRO GUIÑOL**





# Presentación de Obra de Teatro Guiñol

## Presentación de Obra de Teatro Guiñol

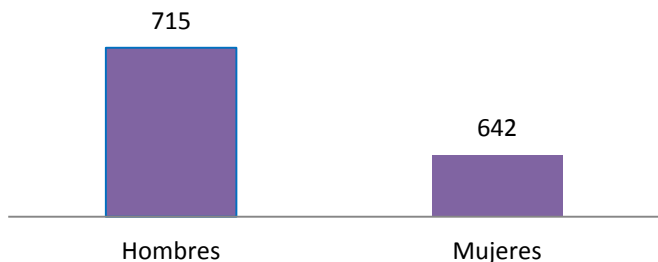


Se tiene como meta realizar 11 presentaciones de obra de teatro Guiñol y se realizaron 13, por lo que se obtiene un indicador del 118%.

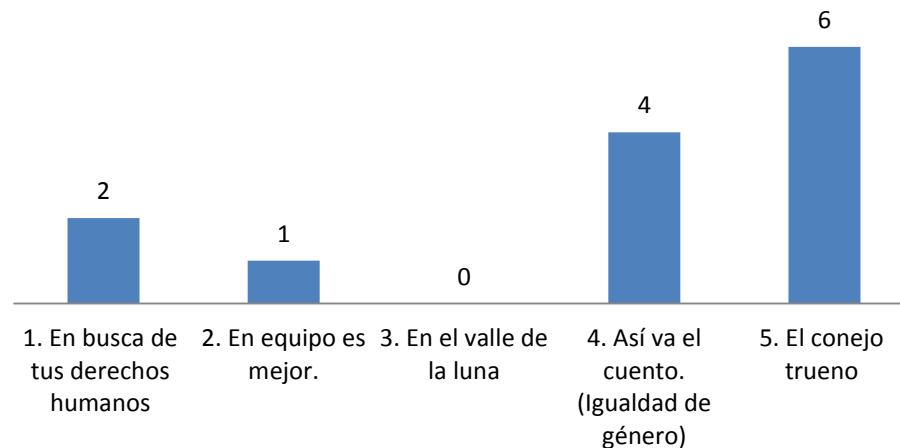
Se obtuvo un promedio de asistencia de 104 personas, considerando que se llevaron a cabo 13 presentaciones, con 1,357 asistentes.

Total de horas persona: 1,357

## Asistentes



## Obras de Teatro Guiñol por tema





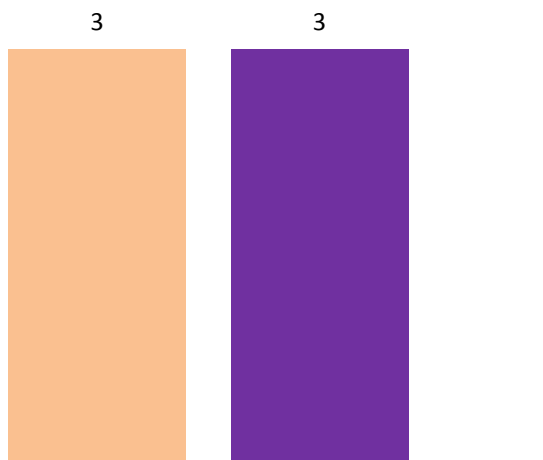
# • BOLETINES





## Boletines

■ Meta ■ Real



# Boletines

No.	Nombre del boletín
A	Reconocimiento Al Buen Policía 2015
2	Entrega de la Medalla al Mérito en la Promoción y Defensa de los Derechos Humanos 2015
3	Continua capacitación de Derechos Humanos en la Entidad

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	Meta	Real	Indicador
1	<p>Reconocimiento Al Buen Policía 2015</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Independiente</li> <li>Punto Por Punto</li> <li>Vía Libre</li> <li>Cursor En La Noticia</li> </ul>	4	4	100%
2	<p>Entrega de la Medalla al Mérito en la Promoción y Defensa de los Derechos Humanos 2015</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>News Hidalgo</li> <li>Punto Por Punto</li> <li>Agenda Hidalguense</li> <li>Cursor En La Noticia</li> </ul>	4	4	100%
3	<p>Continua capacitación de Derechos Humanos en la Entidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El Sol De Hidalgo (Publicación 1)</li> <li>El Sol De Hidalgo (Publicación 2)</li> <li>Capital</li> <li>Quadratín</li> </ul>	4	4	100%

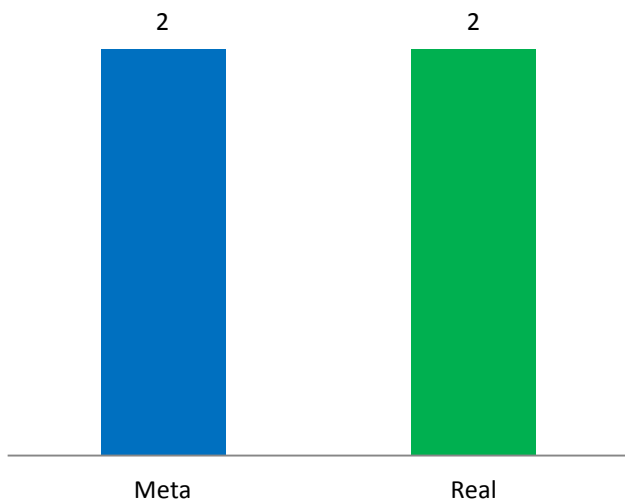
**De los 3 boletines establecidos como meta, se cumplió con las 4 publicaciones en los medios de comunicación de cada uno de ellos.**



# • PROGRAMA “SEÑAL HUMANA”



# Programa “Señal Humana”



Direcciones web:

- <https://www.youtube.com/watch?v=IZTCMwhF984>
- <https://www.youtube.com/watch?v=6VfFAZVGCSU>

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 diciembre 2015



Las Mejores  
Instituciones de Gobierno  
para Trabajar 2014  
México





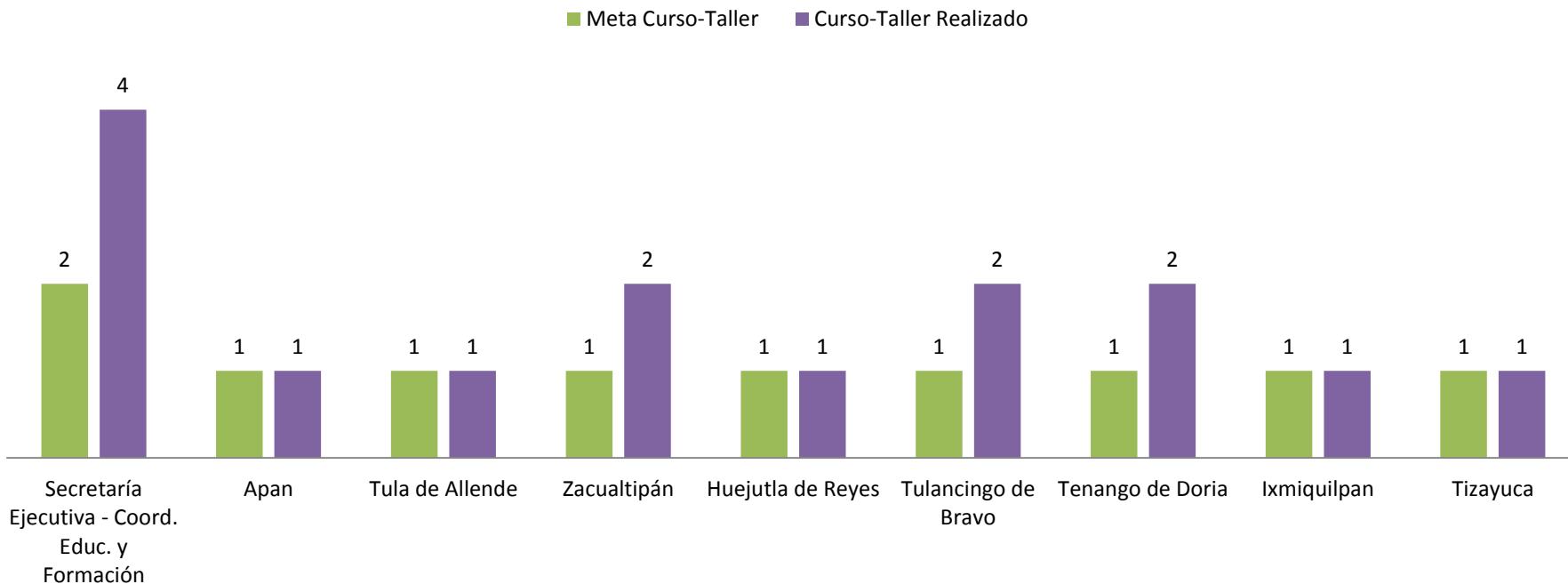
- **CURSOS TALLER**
- **PROMEDIO DE ASISTENCIA**
- **HORAS PERSONA**





# Cursos taller (Julio a diciembre de 2015)

Total: 26 cursos taller



Cumplimiento de metas:

- Superaron: Coordinación de Educación y Formación, Zacualtipán, Tulancingo y Tenango de Doria.
- Cumplieron: Apan, Tula, Huejutla, Ixmiquilpan y Tizayuca.



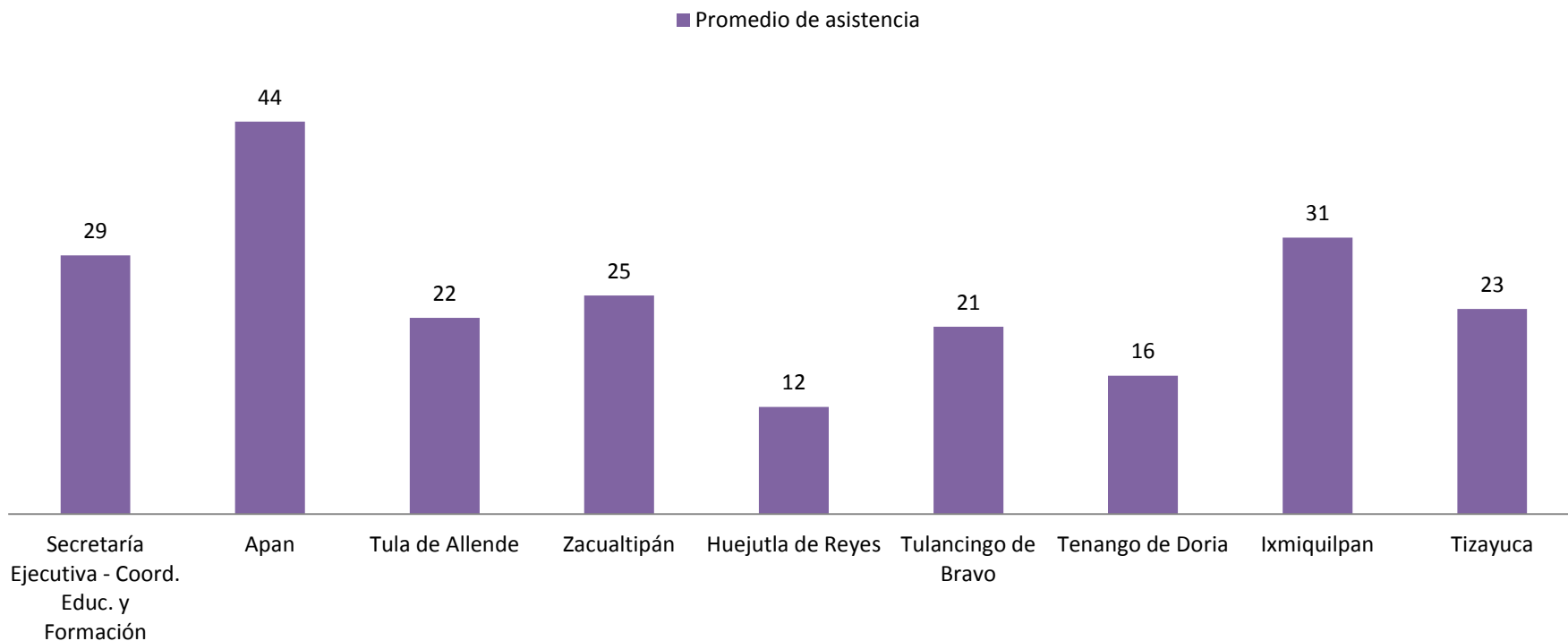
# Cursos taller (Julio a diciembre de 2015)

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

#	Personal	Horas de participación
1	Ana Laura López Tapia	2.5
2	Hugo Rubén Hernández Martínez	2.5
3	Yamilete Abigail Salinas Díaz	2
4	Saraí Fernández Franco	2
5	Pascual Mendoza Miguel	2
6	Karina Islas Márquez	2
7	Claudia Mejía Osorio	1.5
8	Laura Pérez Orta	1
9	Ismael Montaña Hernández	1
	<b>Total</b>	<b>16.5</b>



# Promedio de asistencia de Cursos taller



**Se obtuvo un promedio de asistencia de 25 personas, considerando que se llevaron a cabo 15 cursos taller, con 370 asistentes.**

**De los 370 asistentes, 247 fueron hombres y 123 mujeres.**



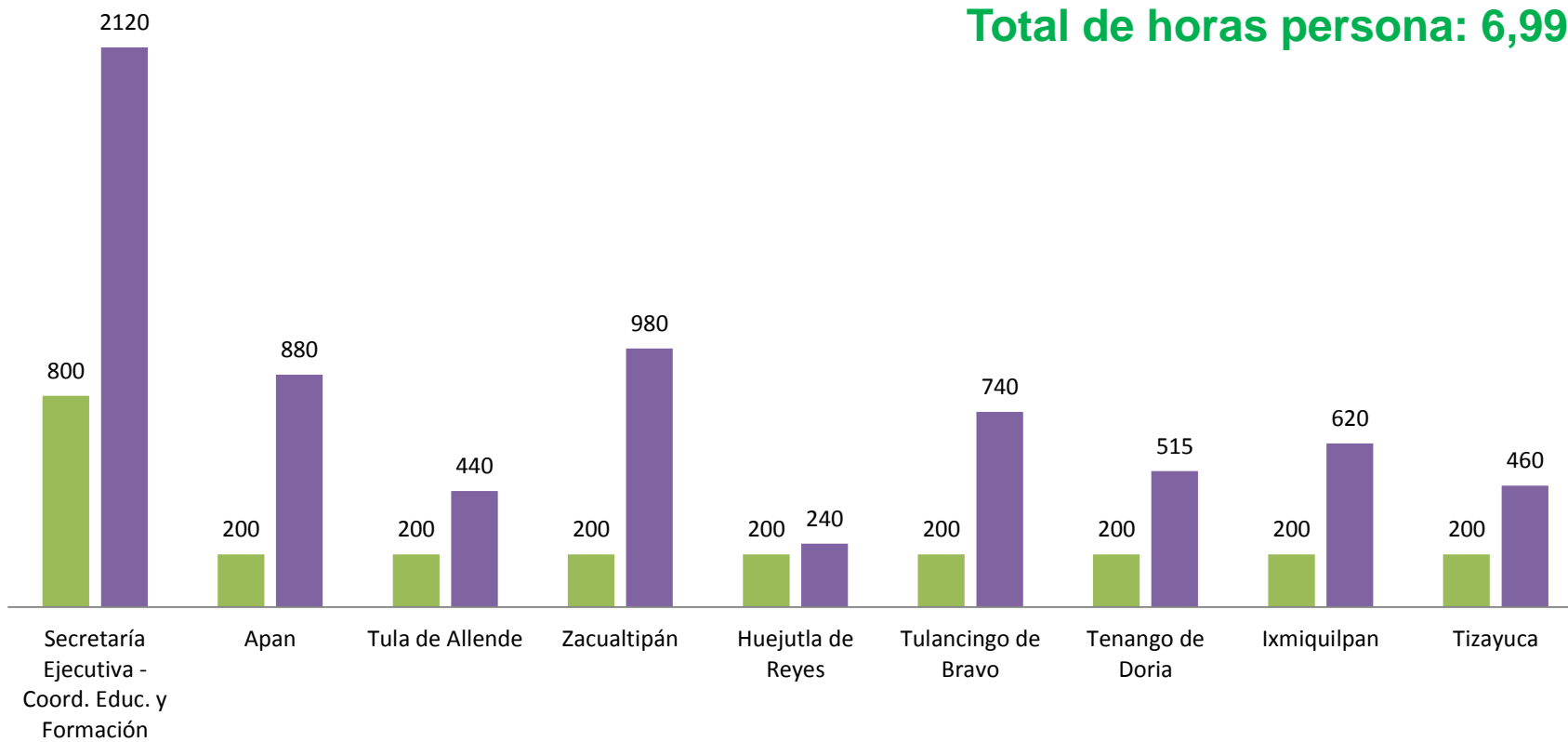




# Meta Horas Persona – Cursos taller

■ Meta Horas Persona ■ Horas Persona Real

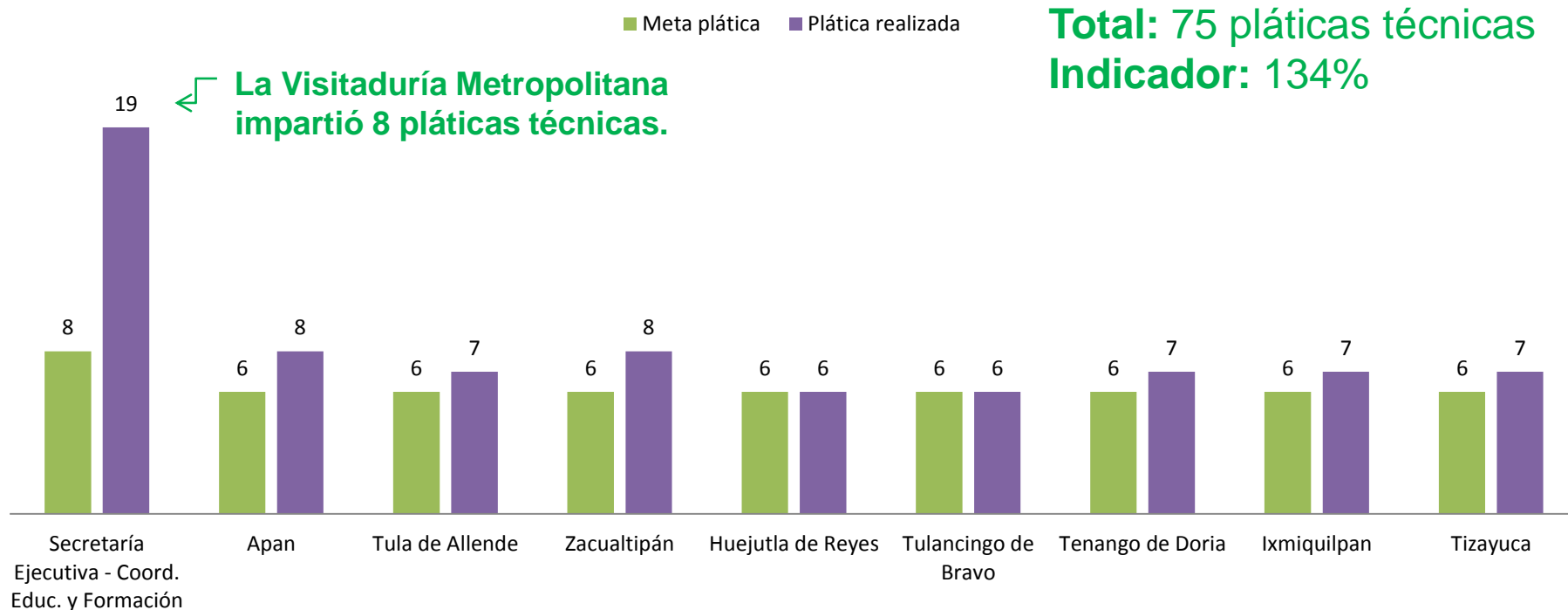
Se superó la meta en todas las áreas  
Total de horas persona: 6,995





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



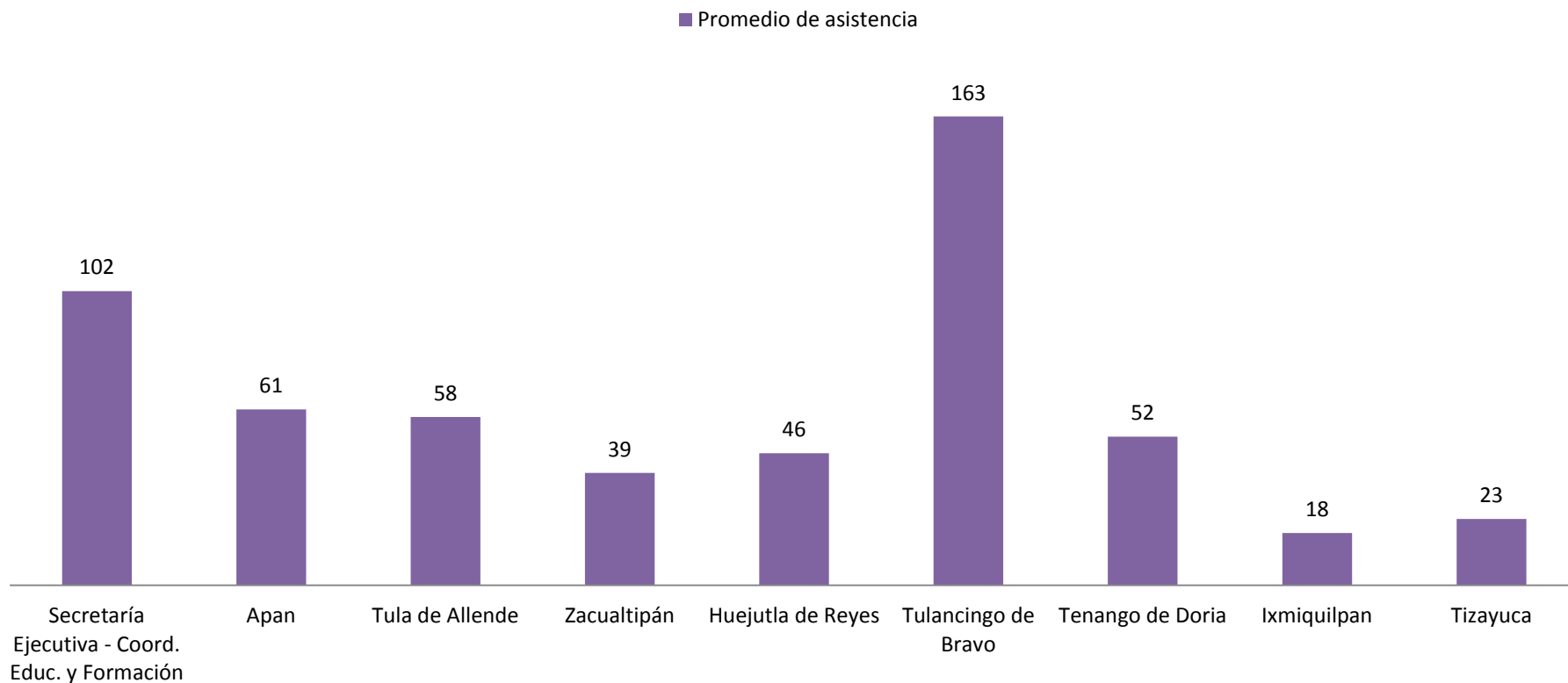


## Cumplimiento de metas:

- Superaron: Coordinación de Educación y Formación, Apan, Tula, Zacualtipán, Tenango de Doria, Ixmiquilpan y Tizayuca.
- Cumplieron: Huejutla y Tulancingo



# Promedio de asistencia de Pláticas Técnicas



**Se obtuvo un promedio de asistencia de 67 personas, considerando que se llevaron a cabo 75 pláticas técnicas, con 5,049 asistentes.**

**De los 5,049 asistentes, 2,558 fueron hombres y 2,491 mujeres.**



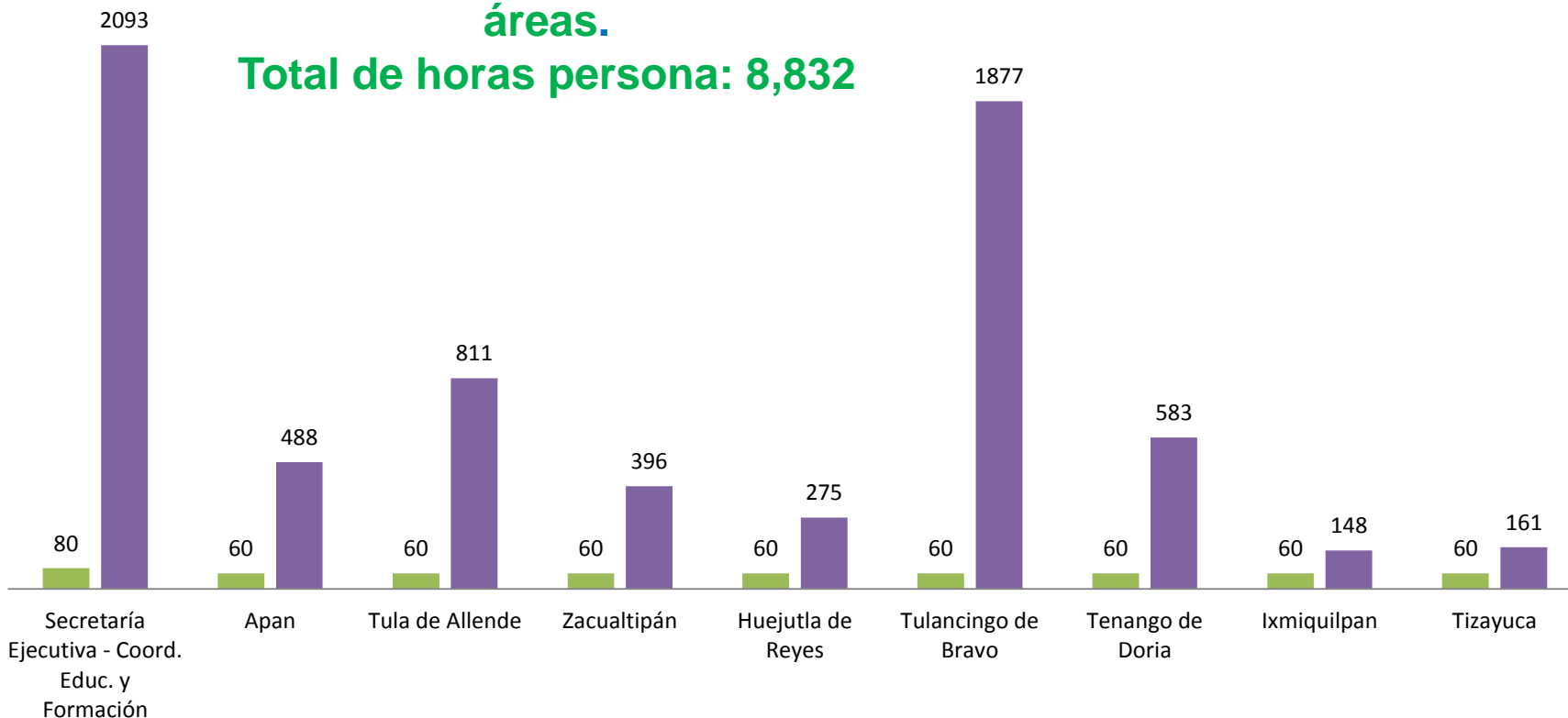


# Meta Horas Persona – Prácticas Técnicas

■ Meta Horas Persona ■ Horas Persona - Real

Se superó la meta en todas las áreas.

Total de horas persona: 8,832





# • PONENCIA





# Ponencia (Julio a diciembre de 2015)

■ Meta Ponencia ■ Ponencia realizada



Secretaría Ejecutiva - Coord. Educ. y Formación

**Nombre:** Derechos humanos y salud en Hidalgo.

**Dirigido a:** Público en general.

**Lugar y fecha:** Instalaciones del ICESA, UAEH, 16 de octubre del 2015.

**Duración:** 2 horas.

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



# • DIPLOMADO







■ Meta Diplomado ■ Diplomado realizado



Secretaría Ejecutiva - Coord. Educ. y Formación

**Nombre:** Diplomado en derechos humanos.

**Dirigido a:** Estudiantes de nivel licenciatura.

**Lugar y fecha:** Aula de capacitación de la Secretaría Ejecutiva, del 7 de agosto al 24 de octubre del 2015.

**Duración:** 120 horas.

**Total de participantes: 30 (22 mujeres y 8 hombres).**

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



Comisión de  
Derechos Humanos  
del Estado de Hidalgo

# DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Indicadores diciembre 2015



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			Instructor	
		Puestos que asisten	N° de Participantes	Duración en Horas	Interno	Externo
1	"Diplomado Virtual de Contabilidad Gubernamental"	Mandos medios y administrativos	2	140		X
2	Retroalimentación y/o uso de los Sistemas informáticos de la CDHEH: Sistema de Quejas y Orientaciones, Sistema Integral de Actividades y Sistema Integral de Archivo	Mandos medios	43	4.35	X	
3	"FORO Sobre el Derecho Humano al agua y sus problemáticas en el centro, norte y noroeste del país"	Mandos medios	2	18	X	

**Se cumplió con el programa de Capacitación al 100%.**

**Total:**

- **Horas persona de capacitación: 235**
- **Participantes: 47**



# Cumplimiento al Programa de Capacitación

## Horas - personas capacitación

Diplomado virtual (Plataforma del Sistema Nacional de Fiscalización, ASOFIS, CONAC).

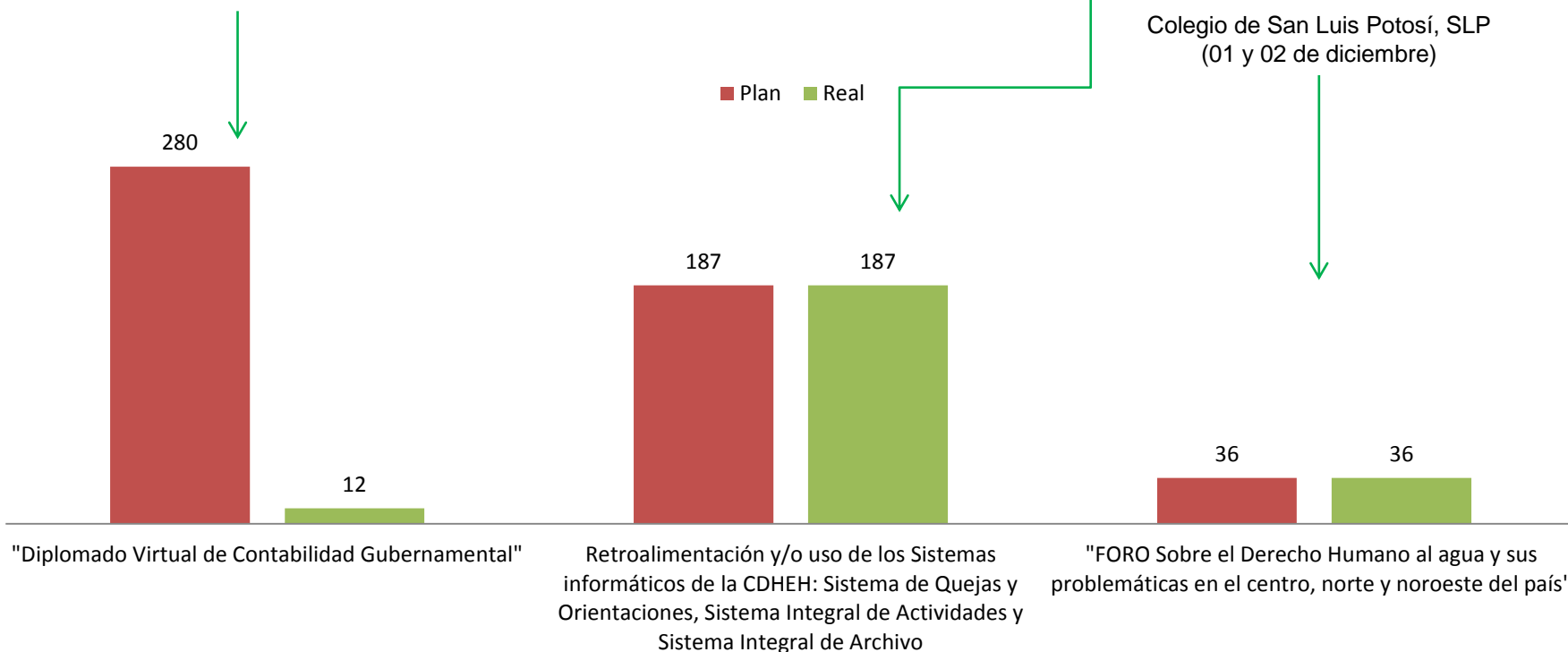
**Inició:** El 12 de octubre de 2015

**Concluye:** 7 de febrero de 2016

Aula de Capacitación de la Secretaría Ejecutiva (03 y 04 de diciembre)

Colegio de San Luis Potosí, SLP (01 y 02 de diciembre)

■ Plan ■ Real





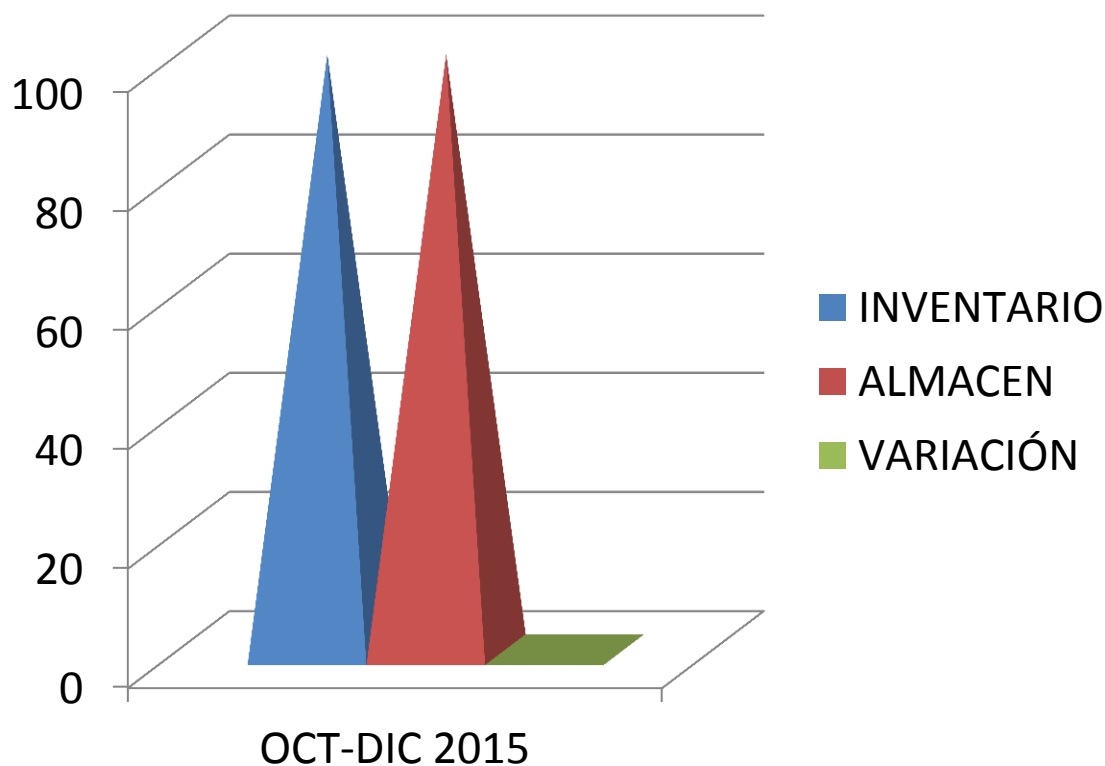
# • INVENTARIO



# Inventario (Octubre a diciembre de 2015)

RESULTADO= INVENTARIO VS ALMACEN = 100%

VARIACIÓN= 0%



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





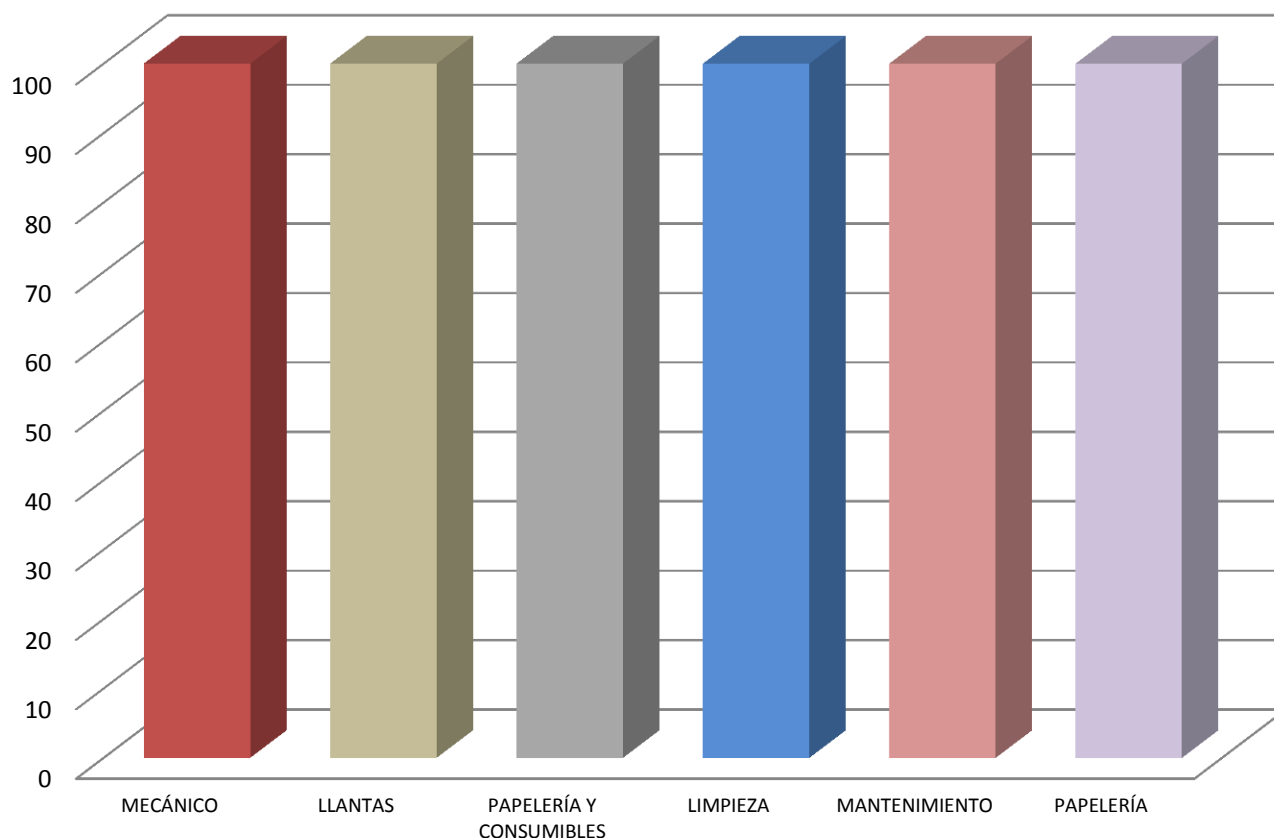
# • EVALUACIÓN DE PROVEEDORES





# Evaluación de Proveedores (Julio a diciembre de 2015)

## EVALUACIÓN DE PROVEEDORES JULIO A DICIEMBRE DE 2015



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

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





# • ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: Recursos Materiales y Servicios Generales



# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: Recursos Materiales y Servicios Generales (Octubre a diciembre de 2015)

## Calificación otorgada al personal de Recursos Materiales

■ Porcentaje

100



Excelente (5)

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

100



Si

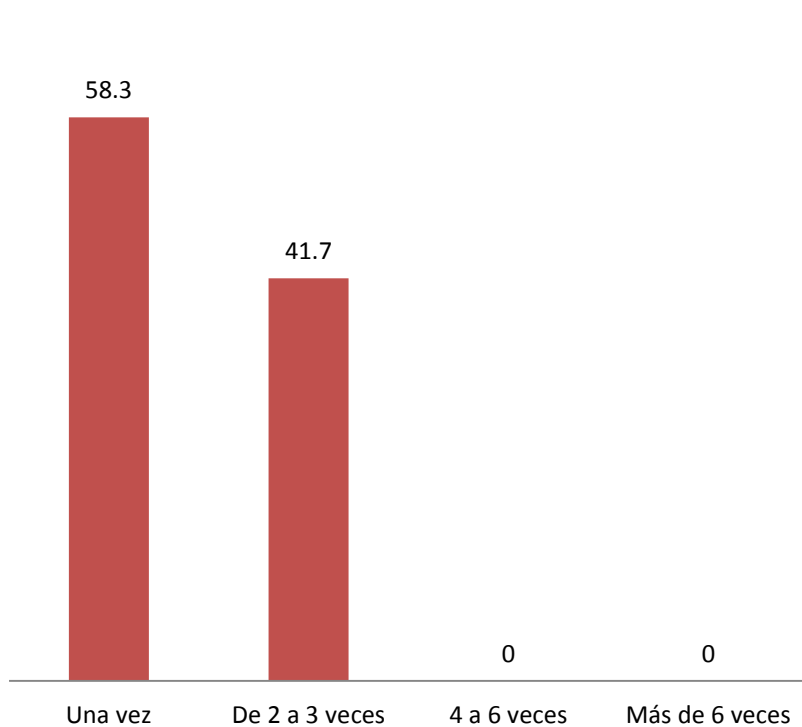
0

No

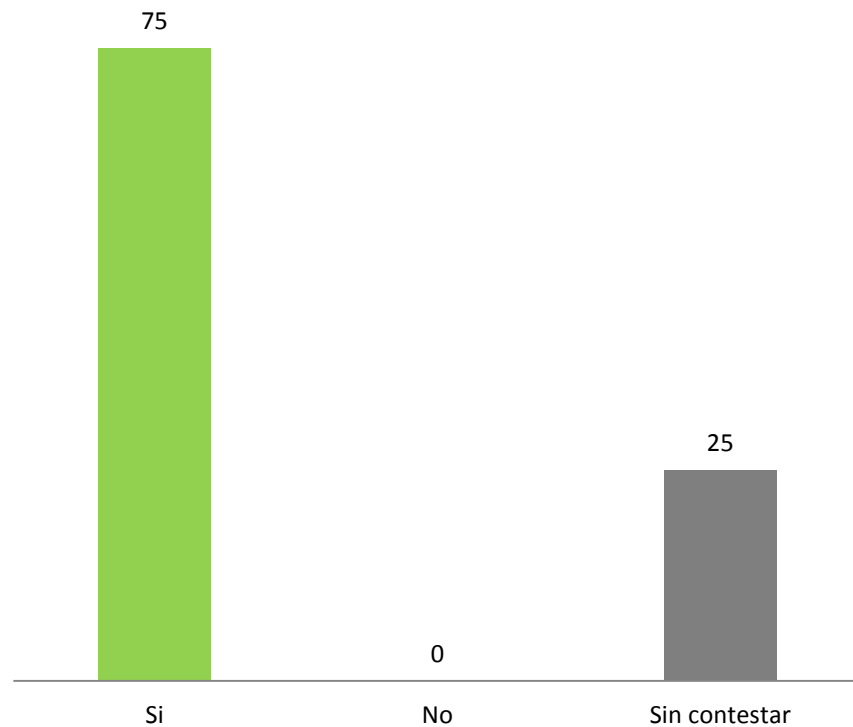


# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: Recursos Materiales y Servicios Generales (Octubre a diciembre de 2015)

## Solicitud de material por mes



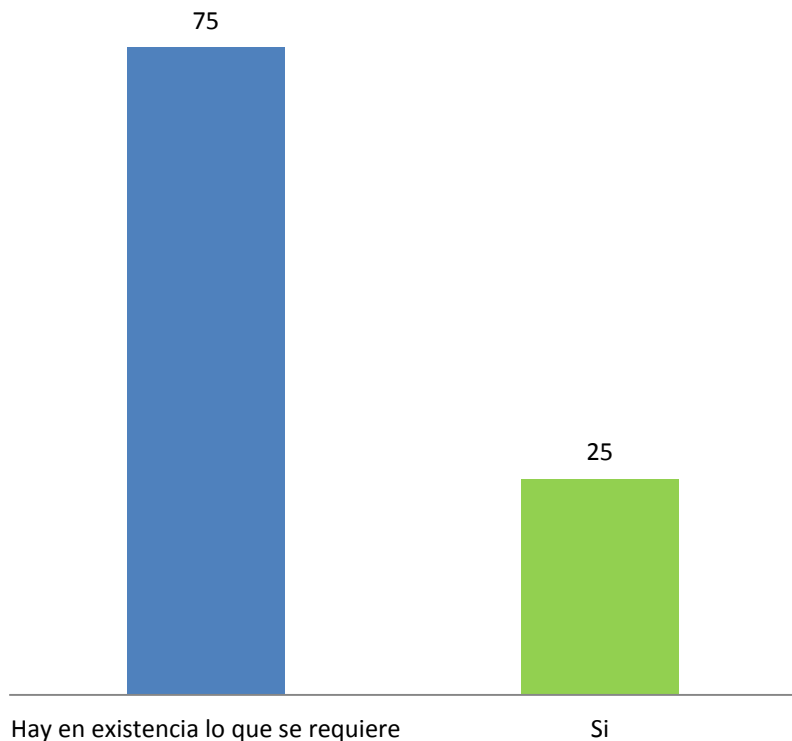
## Cuando solicita material ¿hay en existencia lo que requiere?



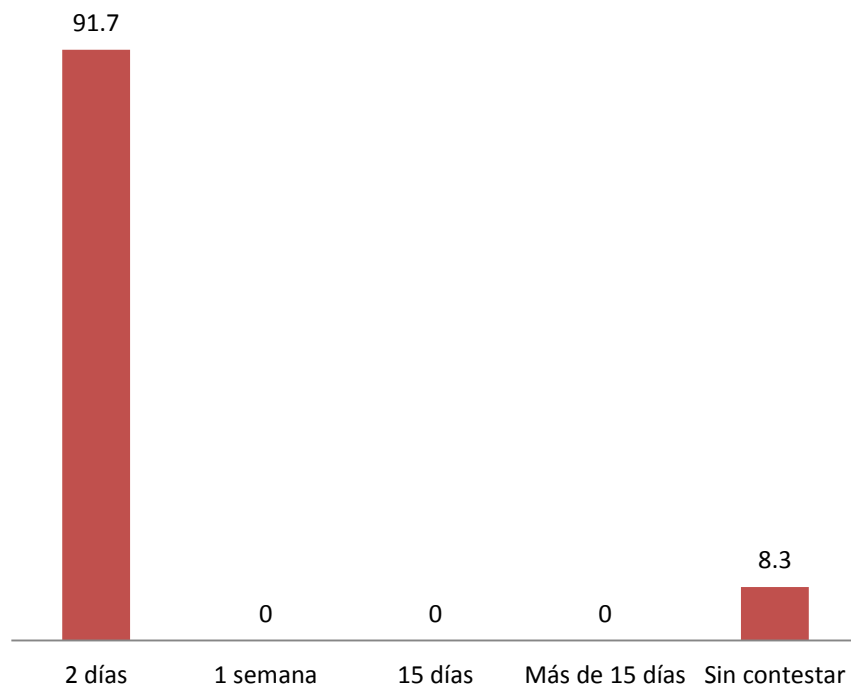


# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: Recursos Materiales y Servicios Generales (Octubre a diciembre de 2015)

## Existe disponibilidad para adquirir el material?



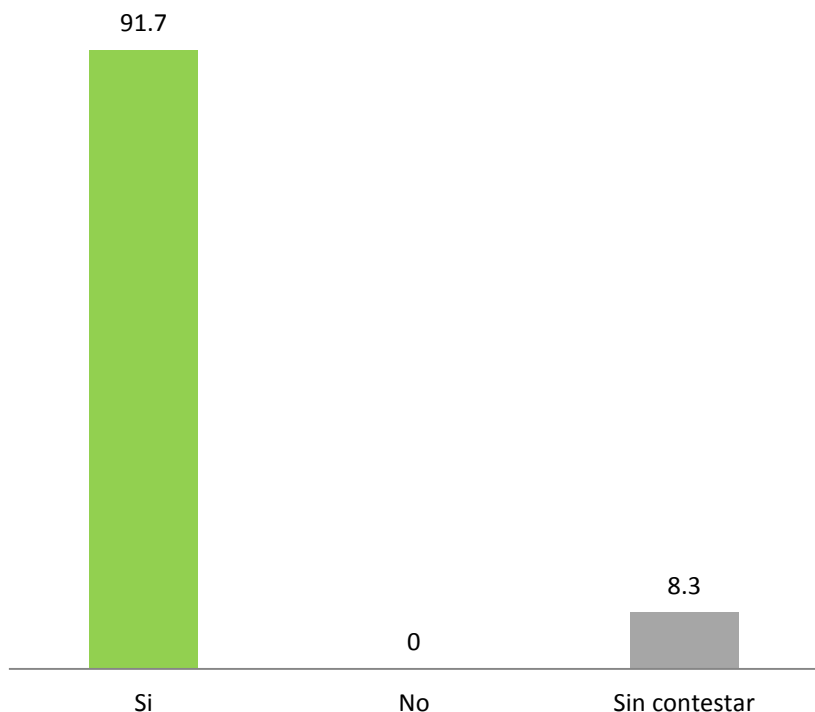
## Tiempo para suministrar el material



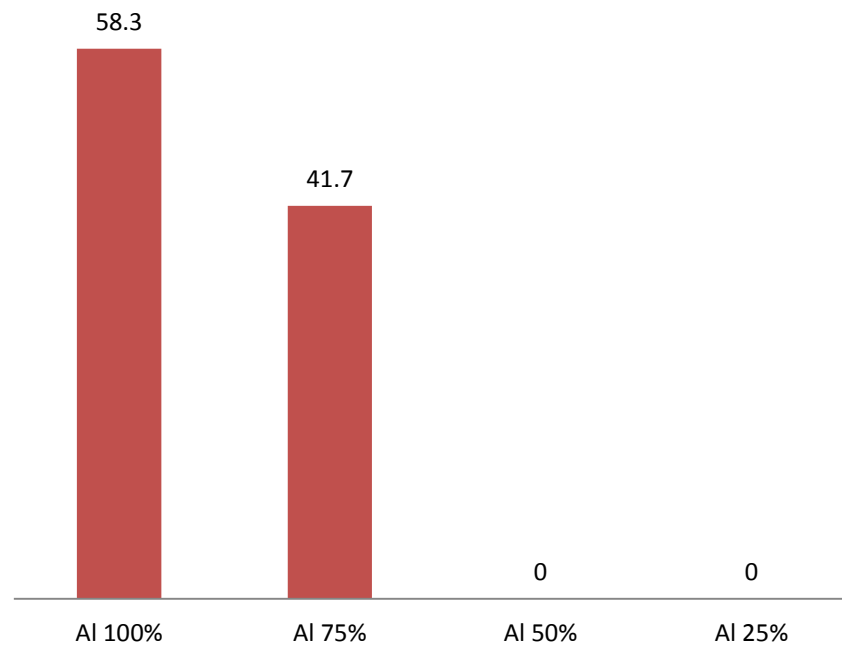


# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: Recursos Materiales y Servicios Generales (Octubre a diciembre de 2015)

¿El control de salida de material es ágil?



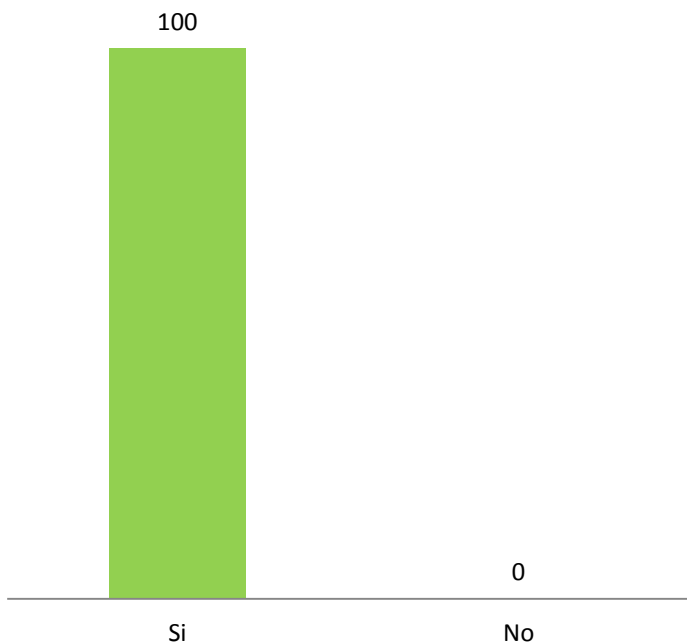
¿El usuario recibe todo lo que solicita?





# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: Recursos Materiales y Servicios Generales (Octubre a diciembre de 2015)

Los materiales son de  
buena calidad



## Comentarios

Trabajar diariamente como hasta ahora

Gracias

Los materiales son durables

Aprecia la gentileza del personal





# • CONTROL PRESUPUESTAL



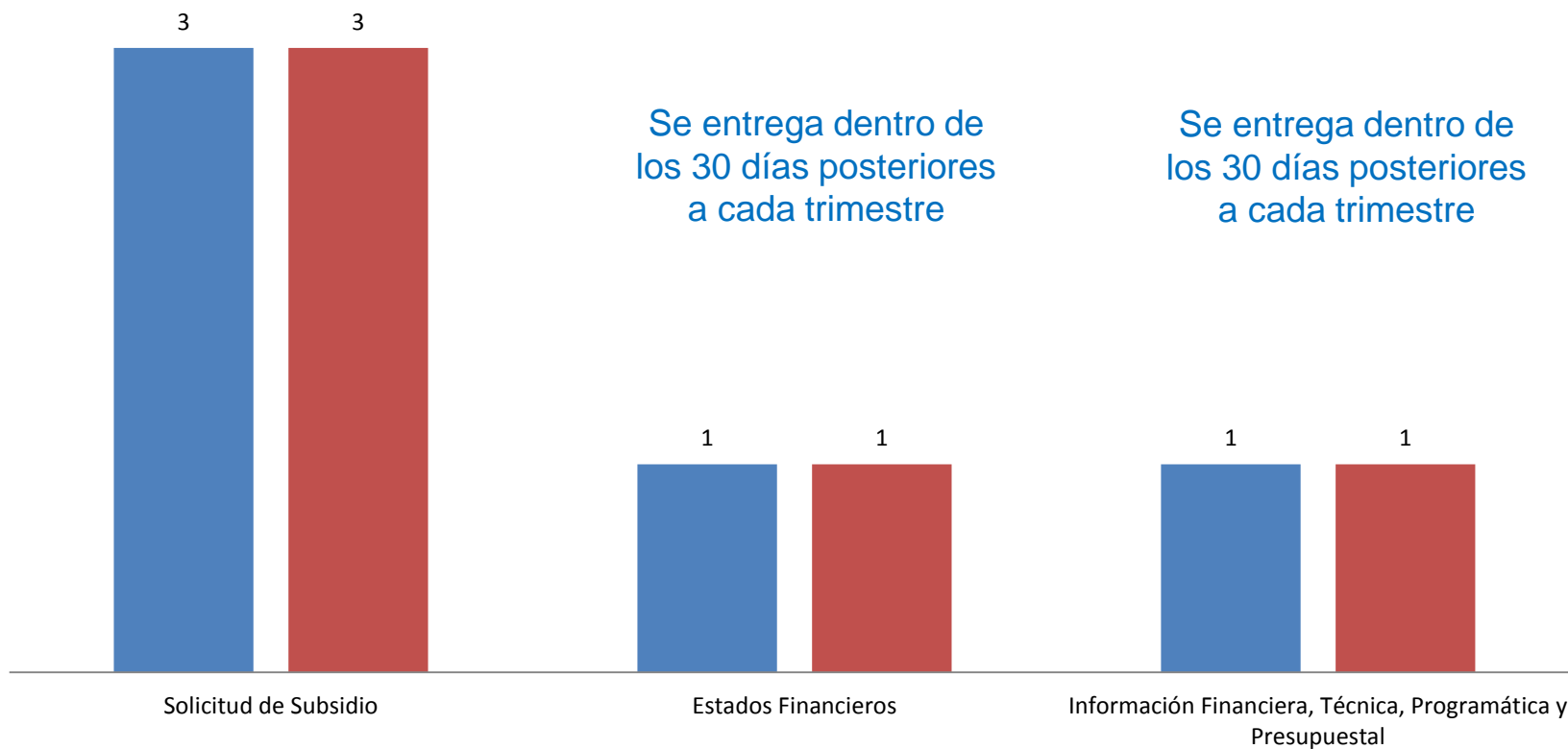




# Control Presupuestal (Octubre a diciembre de 2015)

La información fue entregada  
en tiempo y forma

■ Plan ■ Real





- **RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE USUARIAS Y USUARIOS EN LA COORDINACIÓN JURÍDICA METROPOLITANA Y REGIONAL**



# PONDERACIONES PARA EL CÁLCULO: Satisfacción de las y los usuarios

a) Ponderaciones de cada respuesta de las preguntas:

¿La o el abogado se mostró dispuesto a ayudarlo o ayudarla con su situación?	Valor asignado	Califique la atención del personal de recepción	Valor asignado
Nunca	0%	Mala	0%
		Regular	50%
Siempre	100%	Muy buena	100%

Califique la atención de la o el abogado:	Valor asignado	¿Quedó satisfecho con el servicio recibido?	Valor asignado	¿La o el abogado se comunicó de manera clara y fácil de entender?	Valor asignado	Califique la limpieza en las instalaciones.	Valor asignado
Mala	0%	No	0%	No entendí nada	0%	Inadecuadas	0%
Regular	50%			Regular	50%	Regular	50%
Muy buena	100%	Si	100%	Muy bien	100%	En buen estado	100%





# PONDERACIONES PARA EL CÁLCULO: Satisfacción de las y los usuarios

b) Ponderaciones de cada pregunta para obtener la calificación final de satisfacción:

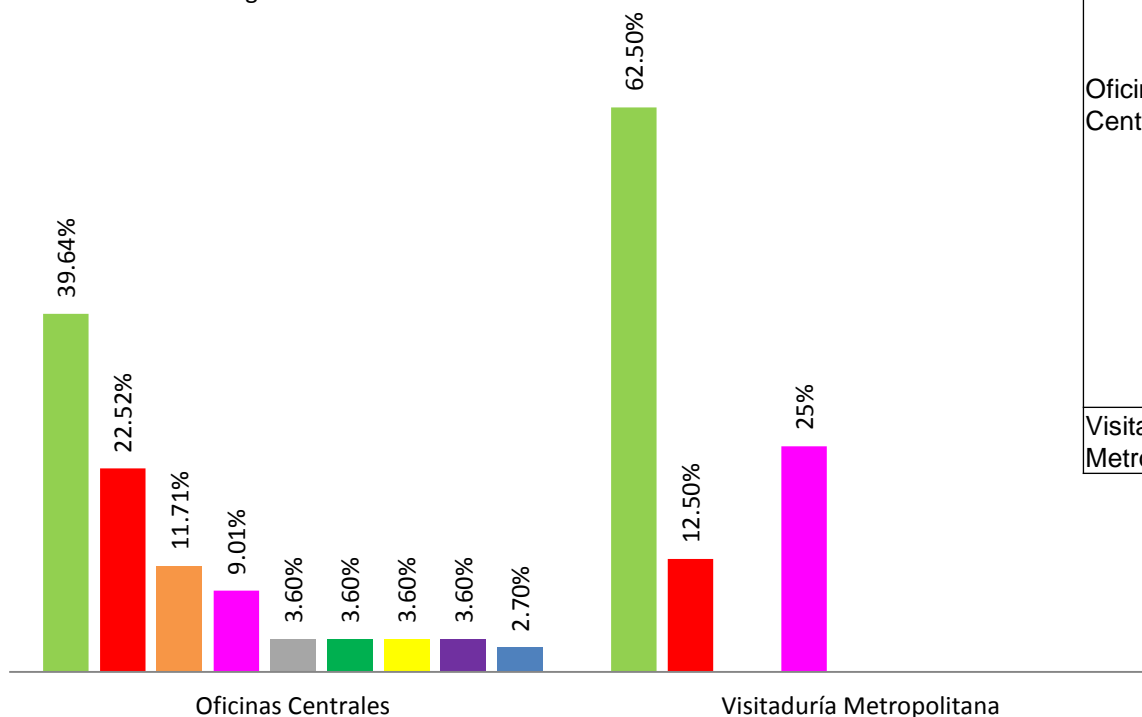
Pregunta	Valor asignado
Califique la atención de la o el abogado.	40%
¿Quedó satisfecho con el servicio recibido?	30%
¿La o el abogado se comunicó de manera clara y fácil de entender?	20%
Califique la limpieza en las instalaciones.	10%
<b>Total</b>	<b>100%</b>



# 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	Defensoría Pública
		Escuela
		Hospital psiquiátrico Villa Ocaranza
		Migración
		Tránsito Estatal
		Abogado
	Otro	Licenciado/a
		Necesidad personal
		Pasando frente a la oficina
		Personal
		Por visitas al centro de Pachuca
		Práctica profesional
Visitaduría Metropolitana	Institución Pública	Publicidad
		Sol de Hidalgo
		Tarjeta
Visitaduría Metropolitana	Institución Pública	CJMEH

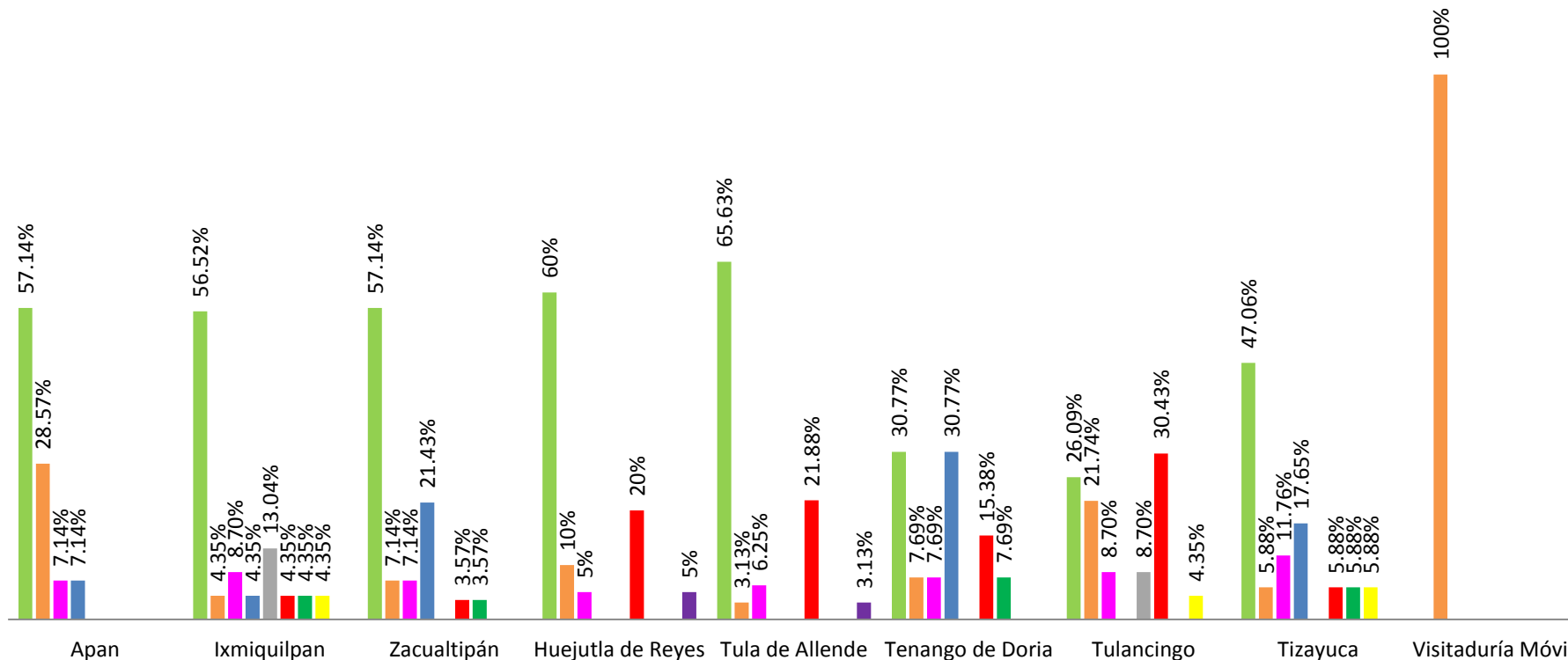


# Satisfacción de las y los usuarios

## ¿ Cómo se enteró de los servicios de esta Comisión?

### Coordinación Jurídica Regional

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





# Satisfacción de las y los usuarios

ÁREA	COMO SE ENTERÓ DE LA CDHEH	¿CUÁL?
Apan	Institución Pública	Policía
	Otro	Abogado/a
		Anuncio
		Justicia alternativa
Ixmiquilpan	Institución Pública	DIF
	Otro	Pasando frente a la oficina
Zacualtipán	Institución Pública	CNDH Presidencia Municipal
	Otro	Otra persona
Huejutla de Reyes	Institución Pública	Ministerio Público
	Otro	Preguntando Publicidad
Tula de Allende	Otro	Estudios Ubicación
Tenango de Doria	Institución Pública	No se indica
	Otro	Pasando frente a la oficina
Tulancingo	Institución Pública	SEP
	Otro	Estudios
		Otra persona
		Plática
Tizayuca	Institución Pública	CAASIM Presidencia Municipal
	Otro	Recomendación
Visitaduría Móvil	Otro	Ruta Hidalgo

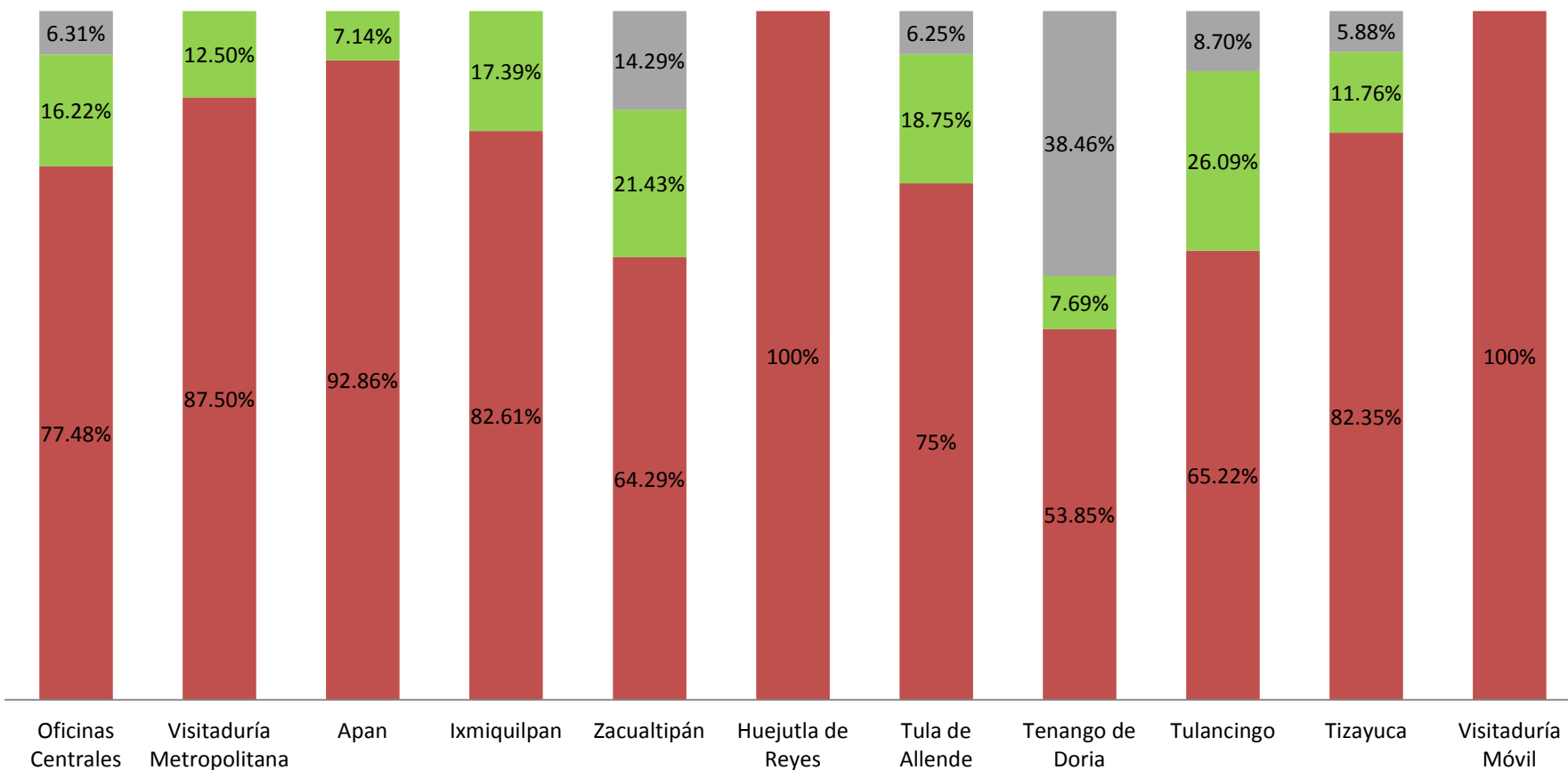




# Satisfacción de las y los usuarios

## ¿ Es la primera vez que acude a esta Comisión?

■ si ■ no ■ Sin contestar

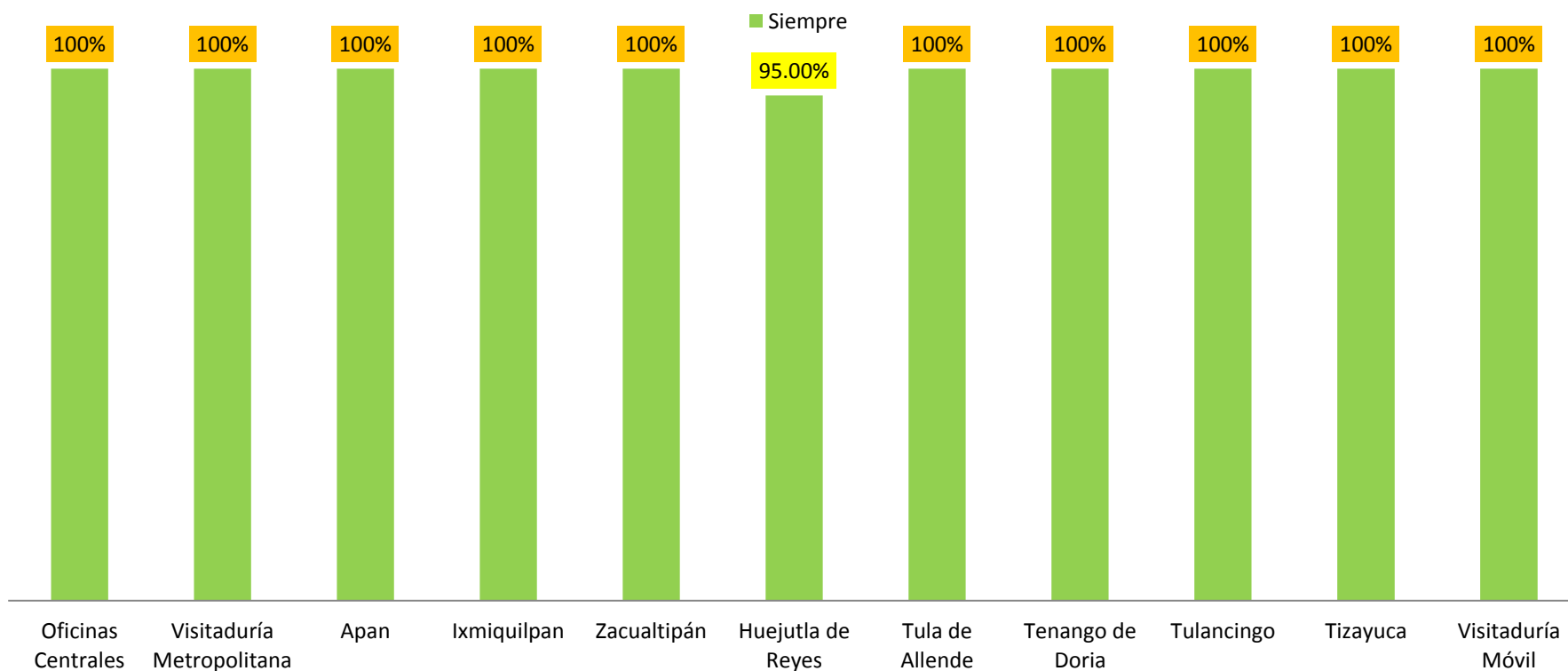






# Satisfacción de las y los usuarios

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



Se obtuvo una calificación mayor al 80% en todas las áreas de la CDHEH.  
Calificación mínima de 95.00% 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?.

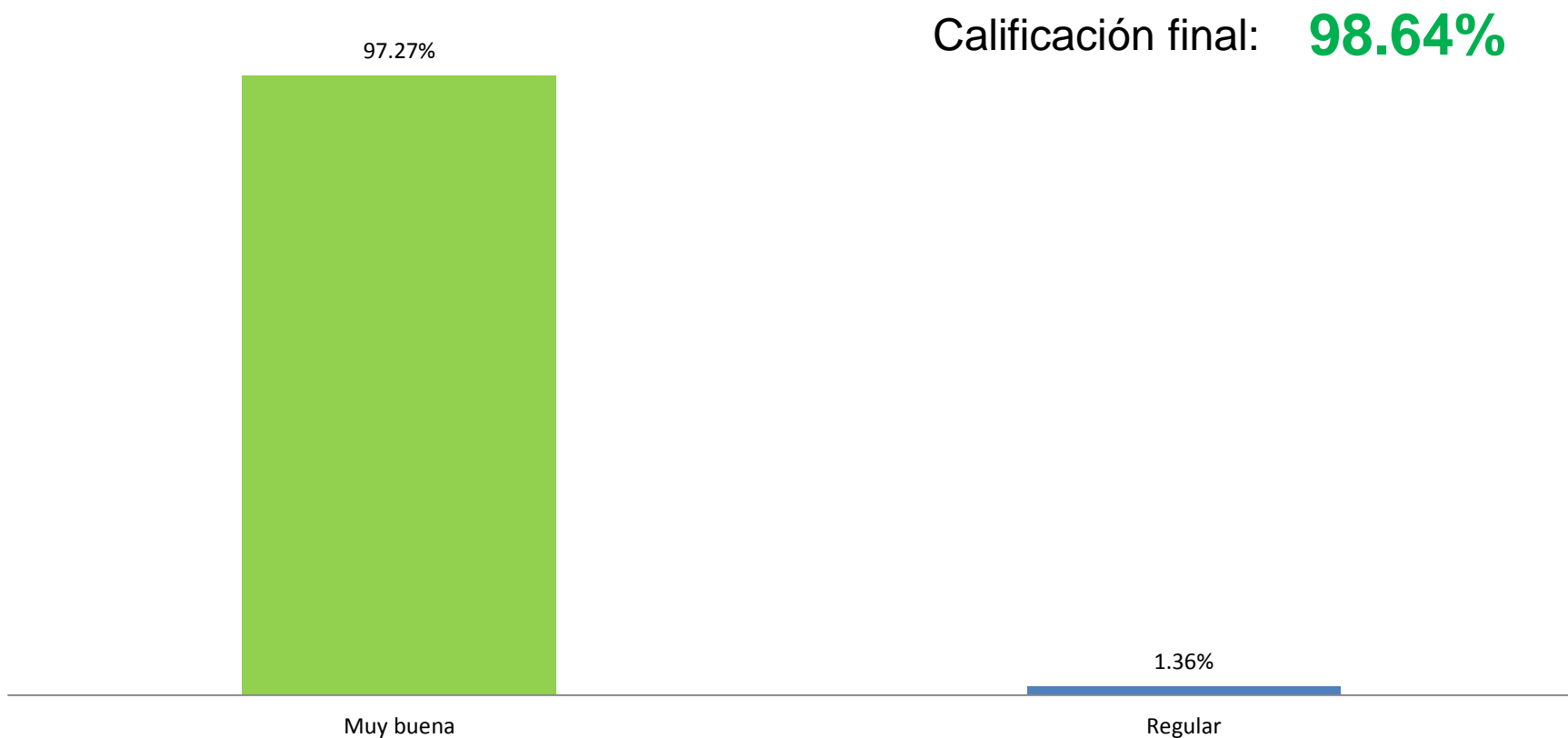
**Indicadores diciembre 2015**





# Satisfacción de las y los usuarios

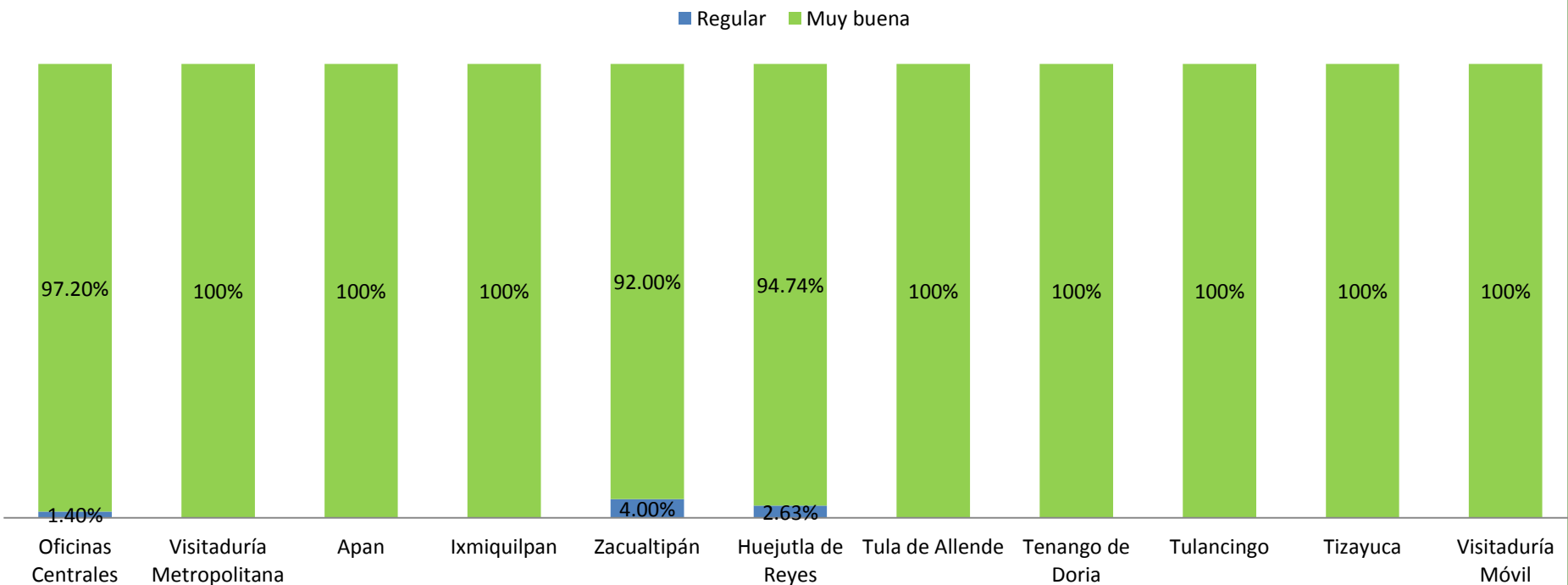
## Calificación de la atención del personal de recepción





# Satisfacción de las y los usuarios

## Calificación de la atención de la o el abogado



### Calificación por área:

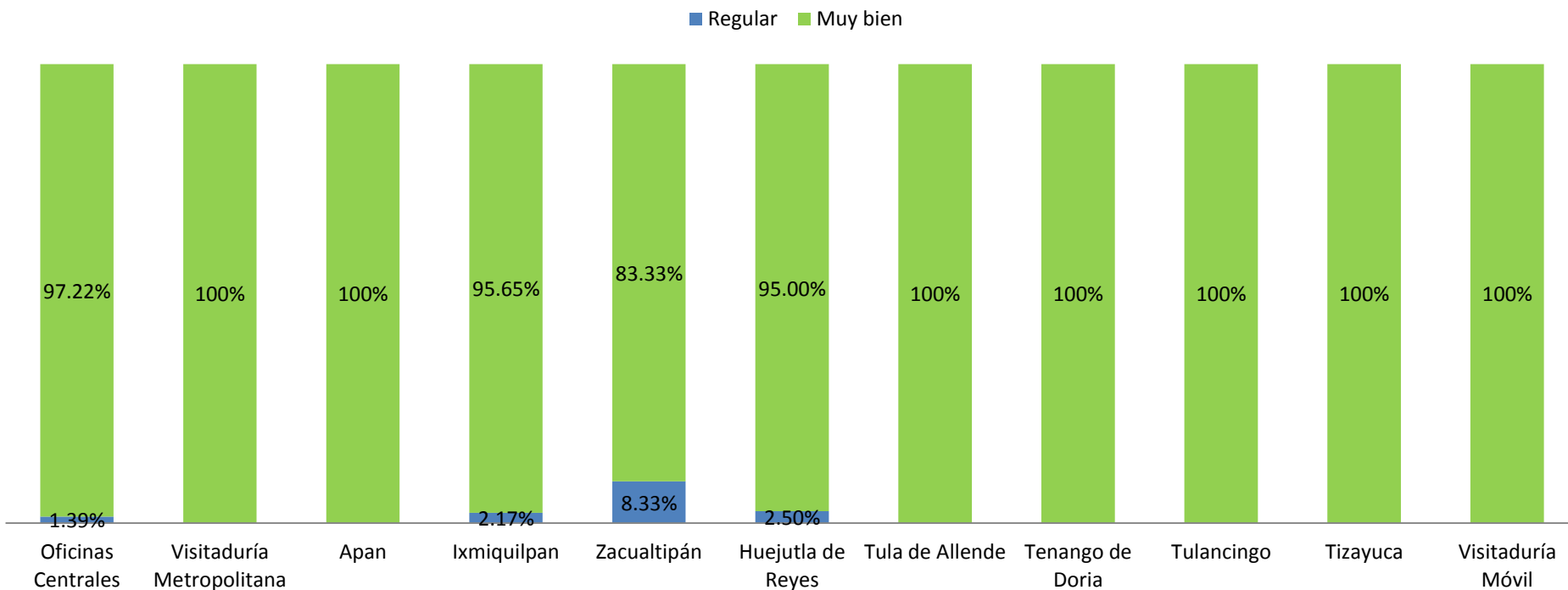
98.60%	100%	100%	100%	96.00%	97.37%	100%	100%	100%	100%	100%
--------	------	------	------	--------	--------	------	------	------	------	------

Se cumplió con la meta del 80% en todas las áreas de la CDHEH.  
Calificación mínima de 96.00 % 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:

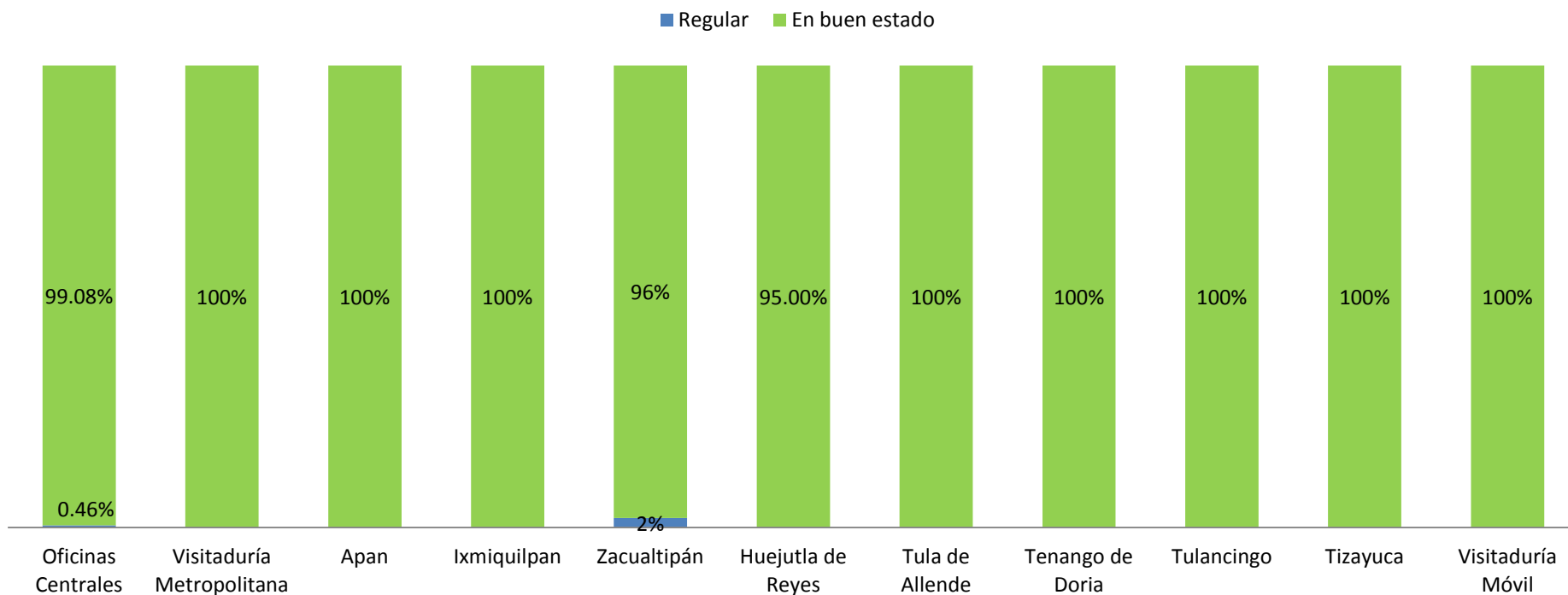
98.61%	100%	100%	97.83%	91.67%	97.50%	100%	100%	100%	100%	100%
--------	------	------	--------	--------	--------	------	------	------	------	------

Se obtuvo una calificación mayor del 80% en todas las áreas de la CDHEH.  
Calificación mínima de 91.00% y máxima de 100%.



# Satisfacción de las y los usuarios

## Calificación de la limpieza en las instalaciones



### Calificación por área:

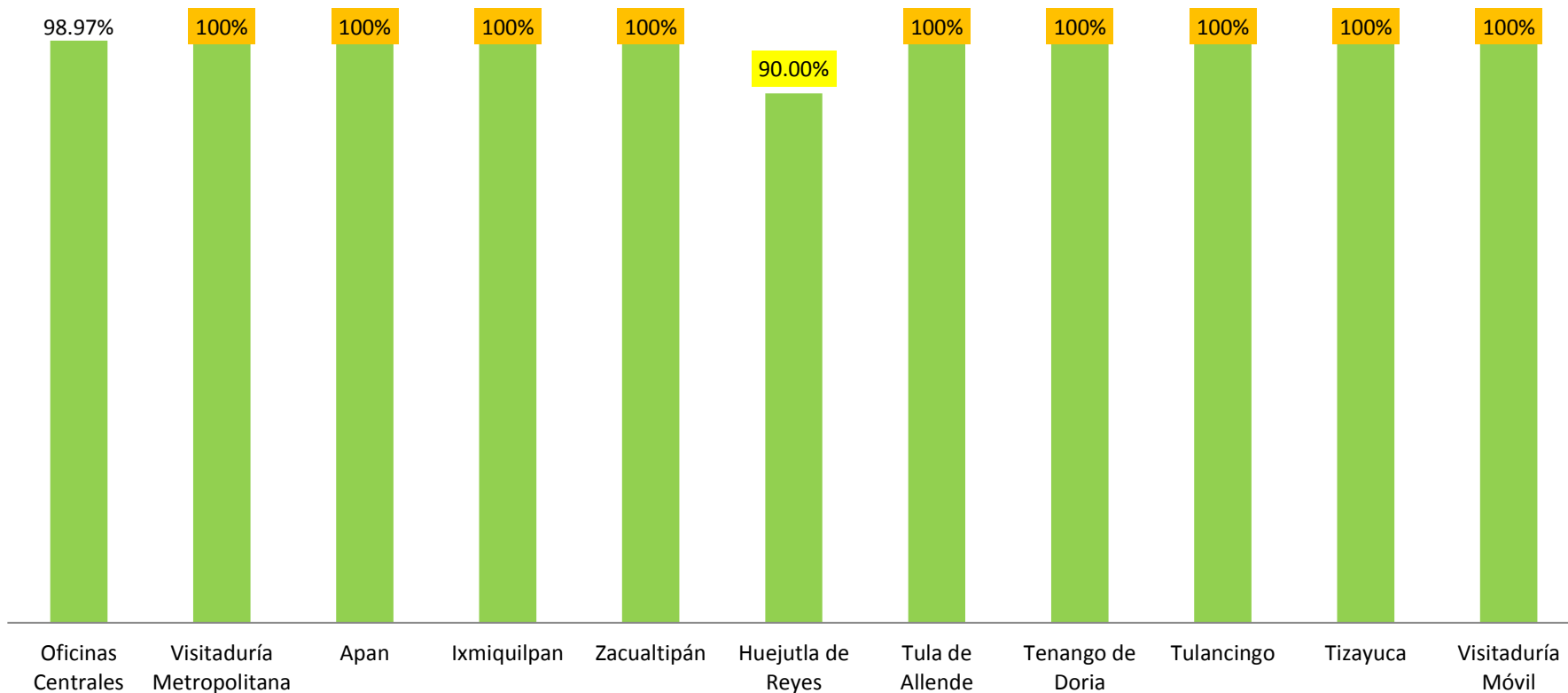
99.54%	100%	100%	100%	98.00%	95.00%	100%	100%	100%	100%	100%
--------	------	------	------	--------	--------	------	------	------	------	------

Se obtuvo una calificación mayor del 80% en todas las áreas de la CDHEH.  
Calificación mínima de 95.00% 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 90.00% 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 diciembre 2015**





# Satisfacción de las y los usuarios

## Comentarios

Oficinas Centrales	
Agradece por la atención proporcionada	Excelente disposición
Aprecia el profesionalismo del Lic. Ismael Montaña Hernández; agradece la atención recibida	La aclaración de dudas y el servicio fue eficiente; atendió el Lic. Pascual Mendoza Miguel
Aprecia la amabilidad del personal	La atención fue clara y precisa
Aprecia la amabilidad y disposición de la Lic. Adabella Roldán Fuentes y la Lic. María Margarita Camacho Arteaga	La atención fue con educación; atendieron: la Lic. Adabella Roldán Fuentes y la Lic. Karina Islas Márquez
Aprecia la atención y amabilidad del personal	La explicación fue clara
Aprecia que en la CDHEH ayuden a las personas	La Lic. Elizabeth Bardales Rivera fue muy clara
Atención rápida y eficiente	La Lic. Karina Islas Márquez fue respetuosa, paciente y clara
Buena atención	Las dudas fueron aclaradas
Buena atención de la Lic. Adabella Roldán Fuentes y la Lic. Saraí Fernández Franco	Queda satisfecha con la atención, agradece la atención de la Lic. María Margarita Camacho Arteaga
Buena atención, disposición y amabilidad de la Lic. Diana Gabriela Gascón Villagrán y la Lic. Elizabeth Bardales Rivera	Recibió buena explicación y orientación
Buena atención, información y educación del personal	Se proporcionó información precisa
Buena atención; el Lic. Ismael Montaña Hernández fue paciente y claro	
Buena explicación y aclaración de dudas	<b>Visitaduría Metropolitana</b>
Excelente atención	Las dudas fueron aclaradas



# Satisfacción de las y los usuarios

## Comentarios

<b>Apan</b>
Aprecia el buen trato de la Lic. Mayra Hernández Islas
Aprecia la amabilidad del personal
Buena atención
Buena atención y trato
Las dudas fueron aclaradas
Recibió buena atención y explicación
<b>Ixmiquilpan</b>
Agradece por la atención proporcionada
Aprecia la amabilidad del personal
Aprecia la eficacia del servicio
Atención agradable del Lic. Adderly Antonio Acosta Gutiérrez
Buena atención
Buena atención del Lic. Jesús Pérez Matías
Buena explicación y aclaración de dudas
Excelente atención
El Lic. Jesús Pérez Matías fue muy servicial y claro
La explicación del Lic. Jesús Pérez Matías fue muy buena
Las dudas fueron aclaradas
Recibió buena atención y explicación
Recibió buena explicación y orientación

<b>Zacualtipán</b>
Agradece por la atención proporcionada
Buena atención
Considera necesario hacer más difusión de la existencia de la Visitaduría en la región; para que la ciudadanía conozca su alcance
El Lic. Carlos Alberto Hernández Mérida fue amable y respetuoso
El usuario no llena la encuesta, tiene prisa en retirarse
La Lic. Elizabeth Olivares Sánchez es muy amable y atenta para realizar su trabajo
Las dudas fueron aclaradas
No contesta la encuesta, no entiende las preguntas
No contesta la encuesta, no ve la letra
<b>Huejutla de Reyes</b>
Aprecia la amabilidad del personal
Buena atención
El Lic. Vladimir Andrade Soto fue accesible y amable; el o la usuaria fue bien atendida
La explicación fue clara
Las dudas fueron aclaradas





# Satisfacción de las y los usuarios

## Comentarios

### Tula de Allende

Agradece a la Lic. Adriana Angélica Martínez Olguín; por darle el tiempo necesario y escuchar al usuario/a
Aprecia la amabilidad de la Lic. Adriana Angélica Martínez Olguín
Aprecia la amabilidad del personal
Buen trato y amabilidad en el servicio
Buena atención
Buena atención de la Lic. Maribel Olguín Juárez, la o el usuario le asigna un diez de calificación
Deja felicitaciones a la Lic. Adriana Angélica Martínez Olguín por su atención
El personal es muy bueno
El servicio es bueno y transparente
El servicio fue claro y explícito
El trato de la Lic. Adriana Angélica Martínez Olguín es excelente; queda agradecido/a con la Visitaduría
La explicación fue clara
La información proporcionada fue clara
La Lic. Adriana Angélica Martínez Olguín se mostró muy interesada en el problema; califica a la Visitaduría como altamente calificada
La Lic. Maribel Olguín Juárez fue muy amable y atenta; le agradecen el apoyo
La o el usuario queda complacido
La o el usuario, se siente mejor después de haber sido escuchado
Las dudas fueron aclaradas

### Tenango de Doria

Agradece por la atención proporcionada
Aprecia la amabilidad del Lic. Francisco Velasco Tolentino
Aprecia la amabilidad del personal
Buena atención
La Lic. Briseida Eugenia Martínez Rosales fue clara y concisa en su explicación; considera que las resoluciones que se determinan de los asuntos, son la adecuadas y certeras
No contesta la encuesta, la letra es muy pequeña
No contesta la encuesta, no lleva sus lentes
No contesta la encuesta, no sabe leer ni escribir

### Tulancingo

Agradece el excelente servicio y apoyo
Agradece la atención y apoyo
Agradece por la atención proporcionada
Aprecia la amabilidad del personal
Buen servicio por la forma de explicar
Buena atención
El Lic. Francisco Javier Damián Alvarado es muy buena persona
Excelente atención
Felicita al Lic. Octavio Romero Contreras por su profesionalismo y calidad humana
La explicación fue clara
La o el usuario confía en que la Visitaduría tomará las acciones necesarias para resolver su problema
Recibió buena atención y explicación
Se retiran satisfechos con la atención del Lic. Octavio Romero Contreras





# Satisfacción de las y los usuarios

## Calificación mensual

Pregunta	Oficinas Centrales	Visitaduría Metropolitana	Apan	Ixmiquilpan	Zacuatlipán	Huejutla de Reyes	Tula de Allende	Tenango de Doria	Tulancingo	Tizayuca	Móvil	PROMEDIO
Calificación de la atención del personal jurídico (40%)	39.44%	40%	40%	40%	38.40%	38.95%	40%	40%	40%	40%	39.44%	<b>39.66%</b>
Expectativas cumplidas (30%)	29.69%	30%	30%	30%	30%	27%	30%	30%	30%	30%	29.69%	<b>29.67%</b>
¿El personal jurídico se comunicó de manera clara y fácil de entender? (20%)	19.72%	20%	20%	19.57%	18.33%	19.50%	20%	20%	20%	20%	19.72%	<b>19.71%</b>
Limpieza de las instalaciones (10%)	9.95%	10%	10%	10%	9.80%	9.50%	10%	10%	10%	10%	9.95%	<b>9.93%</b>
<b>Total</b>	<b>98.81%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>99.57%</b>	<b>96.53%</b>	<b>94.95%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>98.81%</b>	<b>98.97%</b>

**CALIFICACIÓN PROMEDIO 98.97%**





# Satisfacción de las y los usuarios

## Calificación mensual

