

## INDICADORES DE RESULTADOS

LA CDHEH MIDE LOS INDICADORES DE RESULTADOS DE MANERA MENSUAL, TRIMESTRAL, SEMESTRAL Y ANUAL, DE ACUERDO A LOS OBJETIVOS Y PROCESOS ESTABLECIDOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001-2008 , ASÍ MISMO LOS RESULTADOS SE ANALIZAN DE MANERA SEMESTRAL A TRAVÉS DE LA REVISIÓN POR LA PRESIDENCIA Y DE MANERA ANUAL MEDIANTE LA EVALUACIÓN INSTITUCIONAL, MISMA QUE ES COMPARADA CON EJERCICIOS ANTERIORES, GENERÁNDOSE MINUTAS DE TRABAJO A FIN DE DETERMINAR COMPROMISOS Y ACUERDOS POR CADA UNA DE LAS ÁREAS.

NOTA: EL INDICADOR QUE SE ADJUNTA AL PRESENTE, CORRESPONDE AL MES DE DICIEMBRE DE 2016, EN VIRTUD DE QUE LOS INDICADORES CORRESPONDIENTES AL SEGUNDO SEMESTRE, AL ANUAL Y A LA EVALUACIÓN INSTITUCIONAL, A LA FECHA SE ENCUENTRAN EN PROCESO DE ELABORACIÓN.

**“Bajo protesta de decir verdad declaramos que los Estados Financieros y sus Notas son razonablemente correctos y responsabilidad del emisor”**



---

LIC. JOSÉ ALFREDO SEPÚLVEDA FAYAD  
PRESIDENTE



---

M.A. LEON MAXIMILIANO HERNÁNDEZ VALDÉS  
DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



# INDICADORES DEL MES DE DICIEMBRE DE 2016

Enero 20, 2017





- 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 y Servicios Generales.
- Control Presupuestal.
- Satisfacción de las y los usuarios en la Visitaduría Jurídica Metropolitana y Regional.





# VISITADURÍA GENERAL





# • ATENCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIONES





# Atención de quejas y orientaciones

Área	Quejas	Orientaciones	Total Asuntos	%
Oficinas centrales	48	180	228	44.97%
Visitaduría Metropolitana	0	4	4	0.79%
<b>SUBTOTAL Visitaduría Jurídica Metropolitana</b>	<b>48</b>	<b>184</b>	<b>232</b>	<b>45.76%</b>
Tula de Allende	6	58	64	12.62%
Ixmiquilpan	7	31	38	7.50%
Zacualtipán de Ángeles	4	33	37	7.30%
Huejutla de Reyes	10	25	35	6.90%
Tulancingo de Bravo	4	30	34	6.71%
Apan	7	19	26	5.13%
Tizayuca	8	15	23	4.54%
Tenango de Doria	1	15	16	3.16%
Jacala de Ledezma	1	1	2	0.39%
Visitaduría Móvil	0	0	0	0.00%
<b>SUBTOTAL Visitaduría Jurídica Regional</b>	<b>48</b>	<b>227</b>	<b>275</b>	<b>54.24%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>411</b>	<b>507</b>	<b>100%</b>

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

**Indicadores diciembre 2016**





# • VISITADURÍA JURÍDICA METROPOLITANA

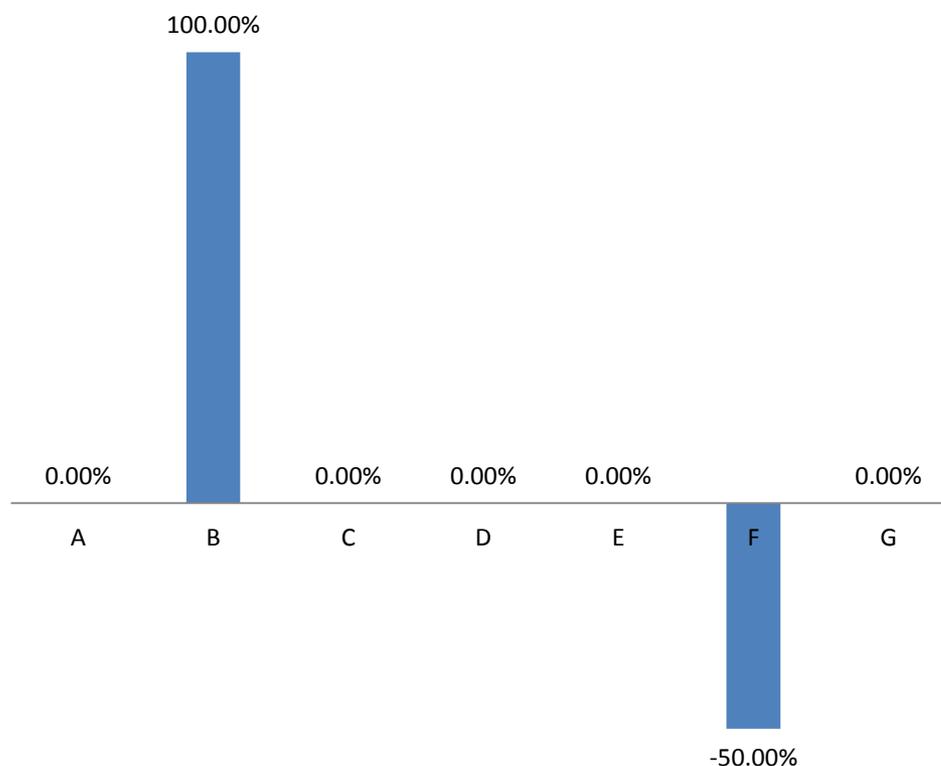




# Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Visitaduría Metropolitana adscrita al CJMEH	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	<b>A</b>	0	4
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	<b>B</b>	4	4
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES (QUEJAS INICIADAS AL 31 DE JULIO DE 2016)	<b>C</b>	0	0
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	<b>D</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>	4	8
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 4 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES (QUEJAS INICIADAS A PARTIR DEL 1 DE AGOSTO DE 2016)	<b>G</b>	0	0

## Visitaduría Metropolitana adscrita al Centro de Justicia para Mujeres

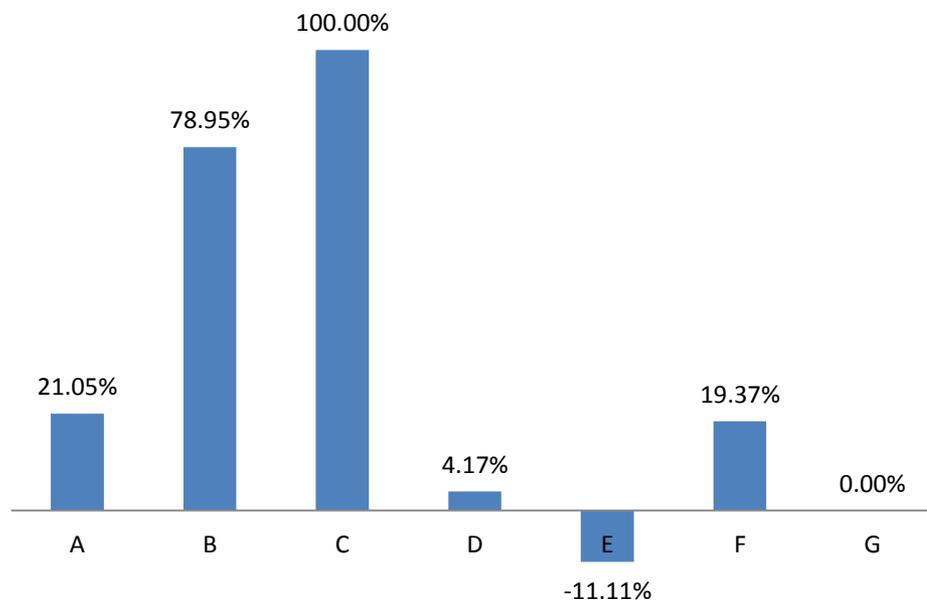




# Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Visitaduría Jurídica Metropolitana (Oficinas centrales)	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	<b>A</b>	48	228
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	<b>B</b>	180	228
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES (QUEJAS INICIADAS AL 31 DE JULIO DE 2016)	<b>C</b>	2	2
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	<b>D</b>	2	48
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>E</b>	48	54
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>F</b>	228	191
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 4 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES (QUEJAS INICIADAS A PARTIR DEL 1 DE AGOSTO DE 2016)	<b>G</b>	0	0

Visitaduría Jurídica Metropolitana  
(Oficinas centrales)



## Municipios atendidos:

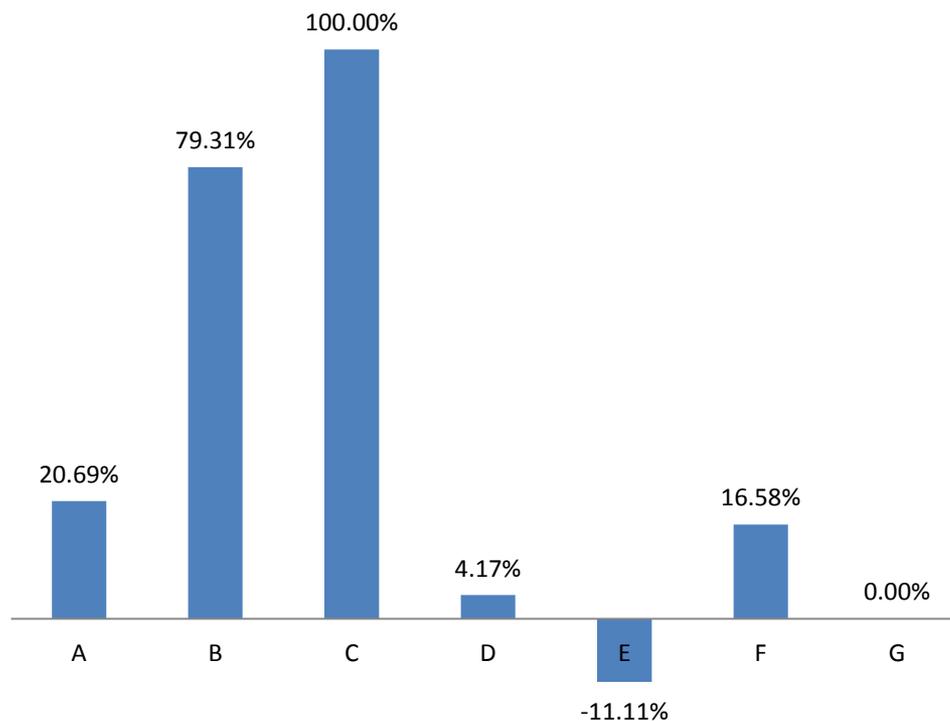
- Actopan
- Atotonilco El Grande
- El Arenal
- Epazoyucan
- Francisco I. Madero
- Huasca de Ocampo
- Mineral del Chico
- Mineral del Monte
- Mineral de la Reforma
- Omitlán de Juárez
- Pachuca de Soto
- San Agustín Tlaxiaca
- San Salvador
- Zempoala



# Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR	Parámetros Visitaduría Jurídica Metropolitana (concentrado)	
	A	B
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	48	232
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	184	232
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES (QUEJAS INICIADAS AL 31 DE JULIO DE 2016)	2	2
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	2	48
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	48	54
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	232	199
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 4 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES (QUEJAS INICIADAS A PARTIR DEL 1 DE AGOSTO DE 2016)	0	0

Visitaduría Jurídica Metropolitana  
(Concentrado)





# • VISITADURÍA JURÍDICA REGIONAL

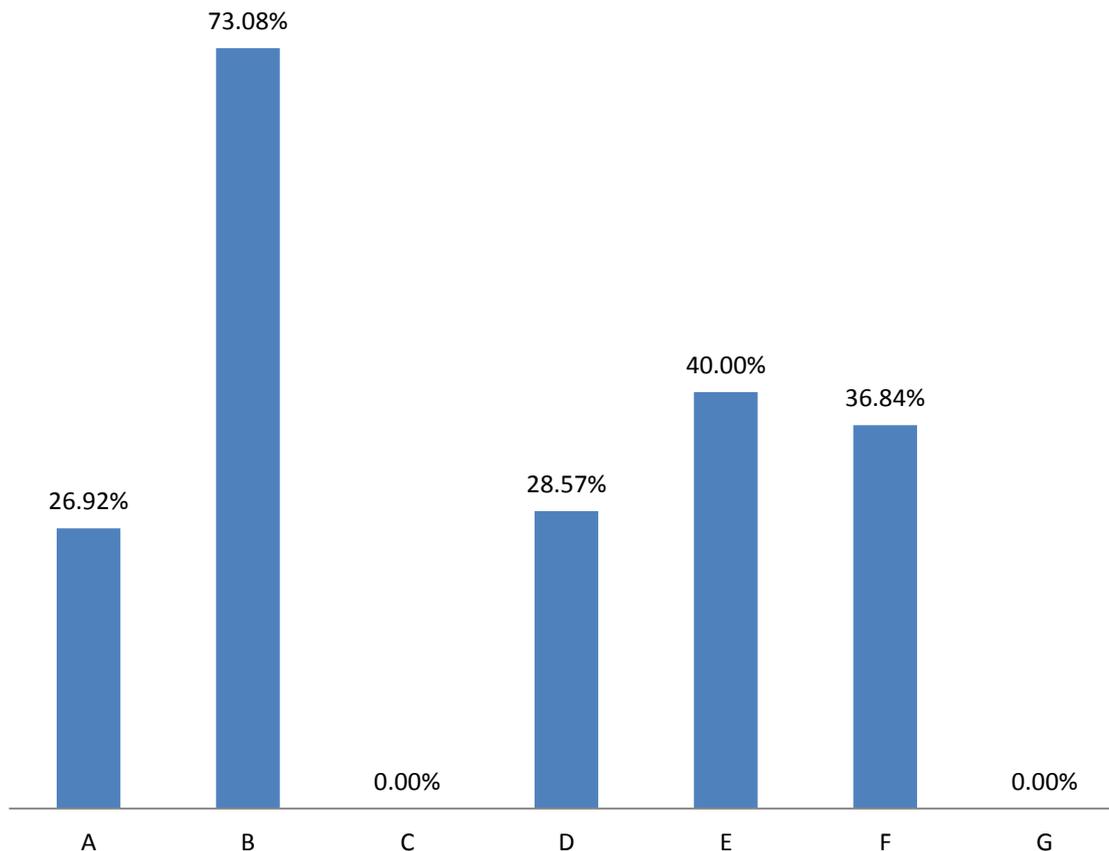




# Atención de quejas y orientaciones

Apan

INDICADOR		Parámetros Apan	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	<b>A</b>	7	26
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	<b>B</b>	19	26
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES (QUEJAS INICIADAS AL 31 DE JULIO DE 2016)	<b>C</b>	0	2
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	<b>D</b>	2	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>	26	19
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 4 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES (QUEJAS INICIADAS A PARTIR DEL 1 DE AGOSTO DE 2016)	<b>G</b>	0	0



## Municipios atendidos:

- Almoloya
- Apan
- Emiliano Zapata
- Tepeapulco
- Tlanalapa

Indicadores diciembre 2016

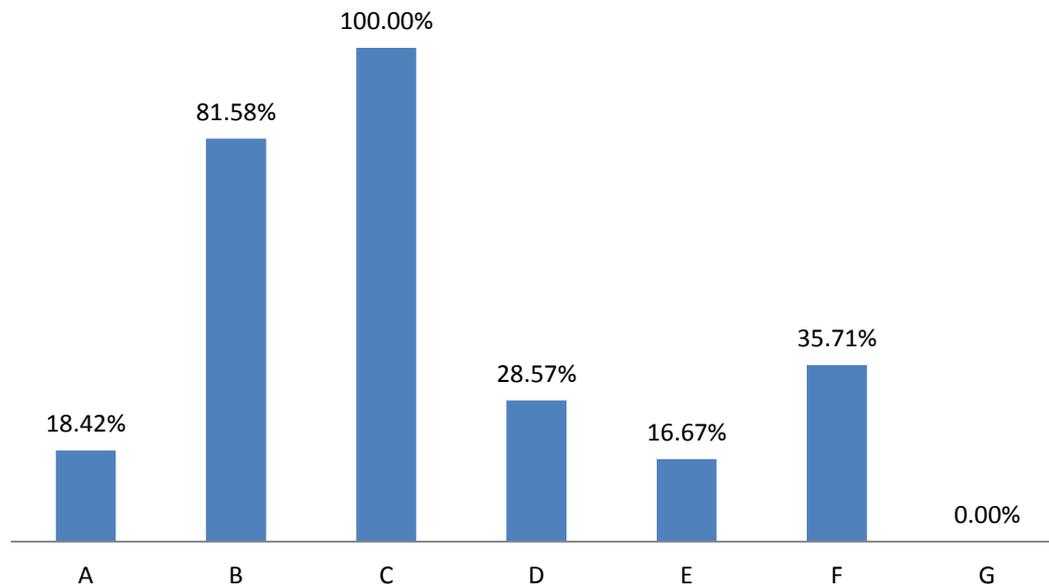




# Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR	Parámetros Ixmiquilpan	
	A	B
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	7	38
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	31	38
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES (QUEJAS INICIADAS AL 31 DE JULIO DE 2016)	2	2
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	2	7
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	7	6
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	38	28
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 4 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES (QUEJAS INICIADAS A PARTIR DEL 1 DE AGOSTO DE 2016)	0	0

Ixmiquilpan



## Municipios atendidos:

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

Indicadores diciembre 2016

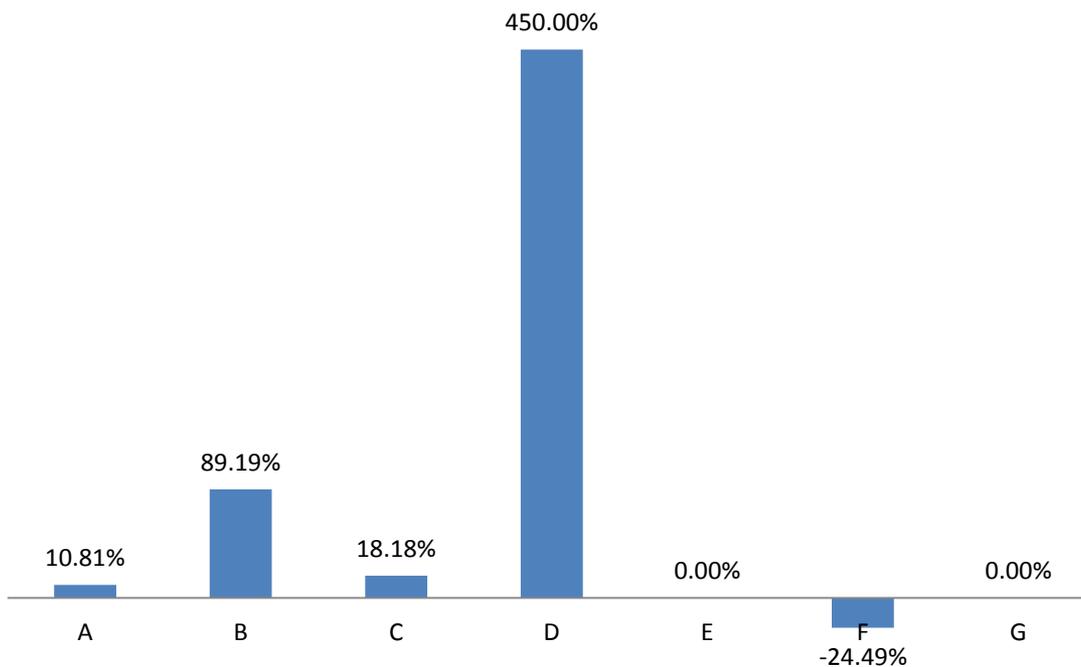




# Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR	Parámetros Zacualtipán de Ángeles	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	<b>A</b>	4   37
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	<b>B</b>	33   37
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES (QUEJAS INICIADAS AL 31 DE JULIO DE 2016)	<b>C</b>	2   11
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	<b>D</b>	18   4
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>E</b>	4   4
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>F</b>	37   49
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 4 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES (QUEJAS INICIADAS A PARTIR DEL 1 DE AGOSTO DE 2016)	<b>G</b>	0   7

## Zacualtipán de Ángeles



### Municipios atendidos:

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

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

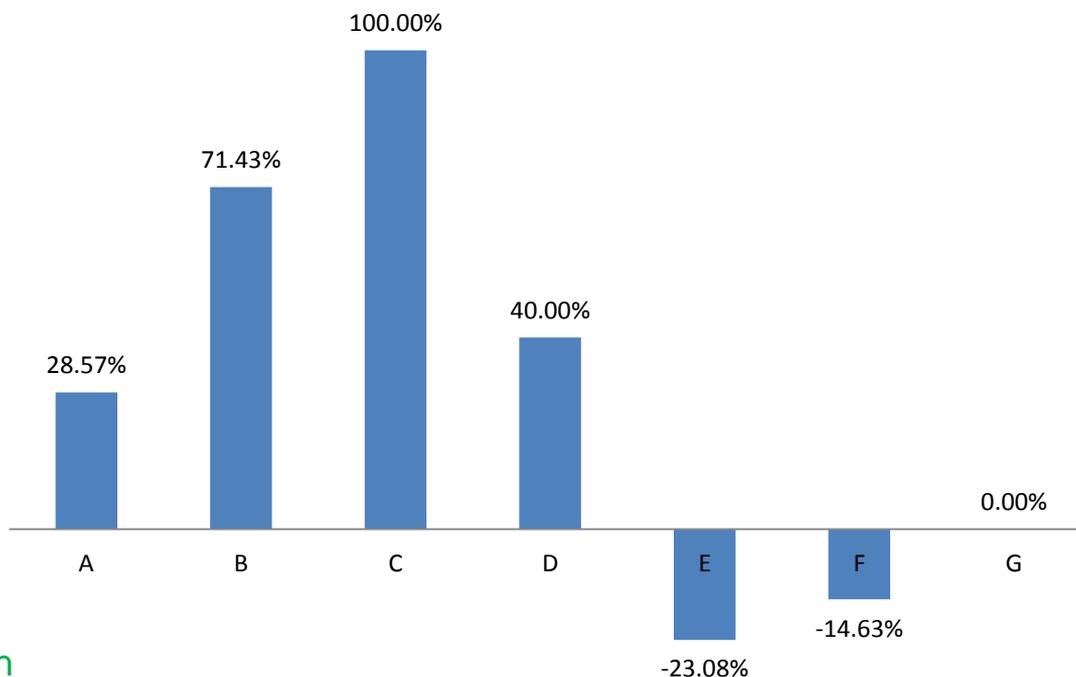
Indicadores diciembre 2016



# Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Huejutla de Reyes	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	<b>A</b>	10	35
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	<b>B</b>	25	35
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES (QUEJAS INICIADAS AL 31 DE JULIO DE 2016)	<b>C</b>	4	4
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	<b>D</b>	4	10
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>E</b>	10	13
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>F</b>	35	41
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 4 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES (QUEJAS INICIADAS A PARTIR DEL 1 DE AGOSTO DE 2016)	<b>G</b>	0	0

Huejutla de Reyes



## Municipios atendidos:

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

Indicadores diciembre 2016

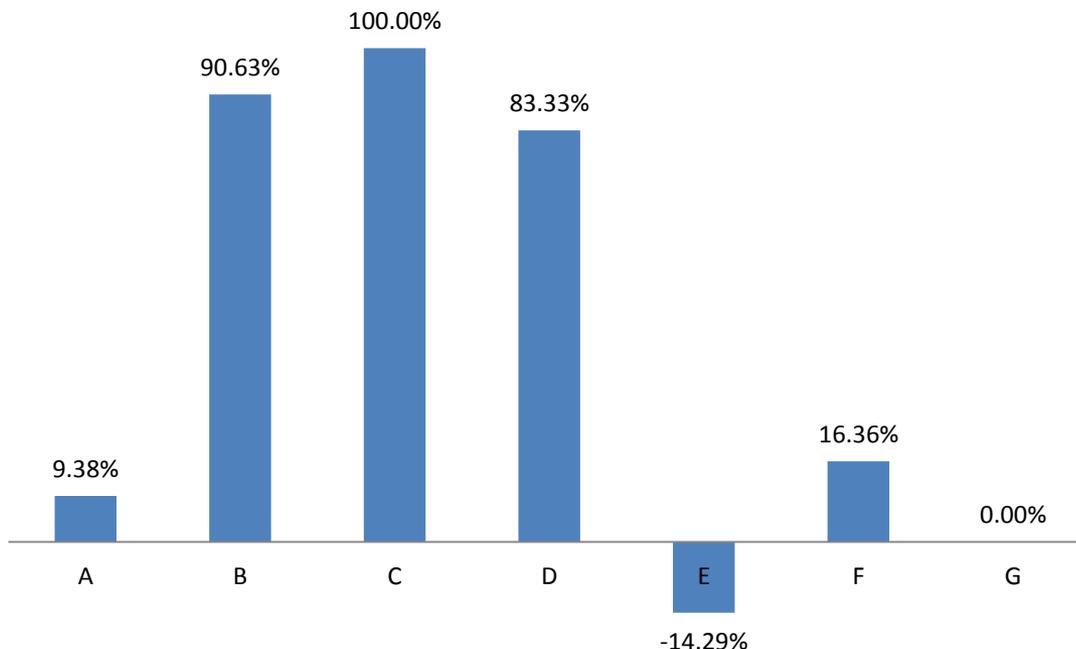




# Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Tula de Allende	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	<b>A</b>	6	64
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	<b>B</b>	58	64
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES (QUEJAS INICIADAS AL 31 DE JULIO DE 2016)	<b>C</b>	5	5
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	<b>D</b>	5	6
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>E</b>	6	7
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>F</b>	64	55
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 4 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES (QUEJAS INICIADAS A PARTIR DEL 1 DE AGOSTO DE 2016)	<b>G</b>	0	0

## Tula de Allende



### Municipios atendidos:

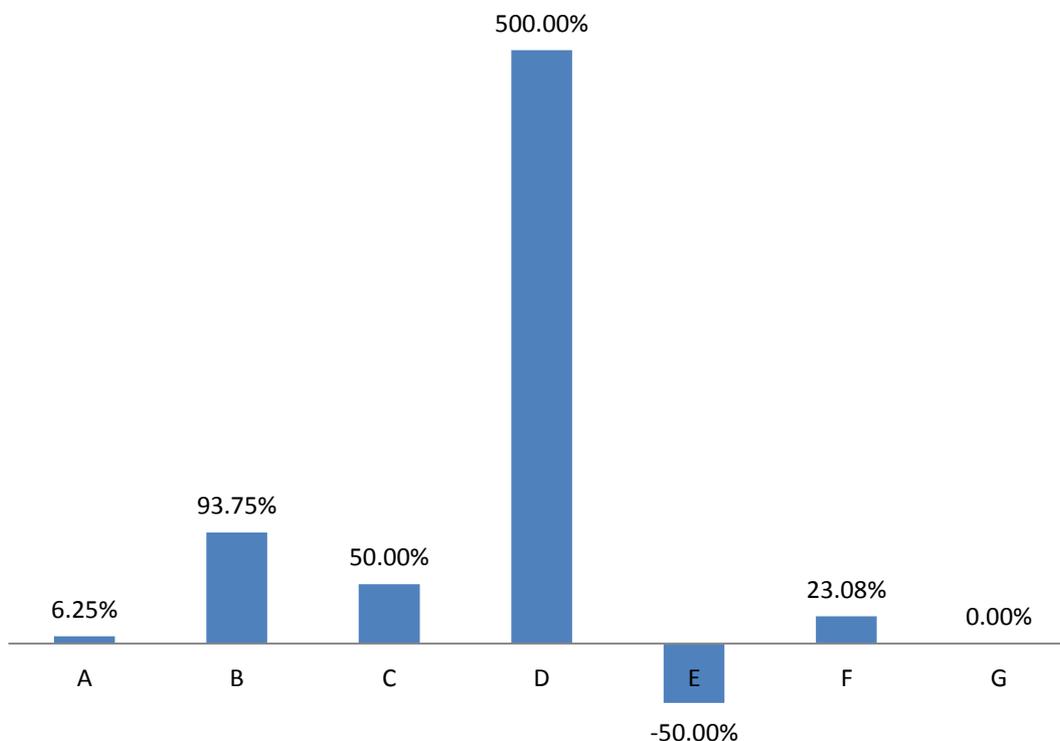
- Ajacuba
- Atitalaquia
- Atotonilco de Tula
- Chapantongo
- Mixquiahuala de Juárez
- Progreso de Obregón
- Tepeji del Río de Ocampo
- Tepetitlán
- Tetepango
- Tezontepec de Aldama
- Tlahuelilpan
- Tlaxcoapan
- Tula de Allende



# Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Tenango de Doria	
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	<b>A</b>	1	16
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	<b>B</b>	15	16
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES (QUEJAS INICIADAS AL 31 DE JULIO DE 2016)	<b>C</b>	2	4
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	<b>D</b>	5	1
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>E</b>	1	2
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	<b>F</b>	16	13
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 4 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES (QUEJAS INICIADAS A PARTIR DEL 1 DE AGOSTO DE 2016)	<b>G</b>	0	1

## Tenango de Doria



### Municipios atendidos:

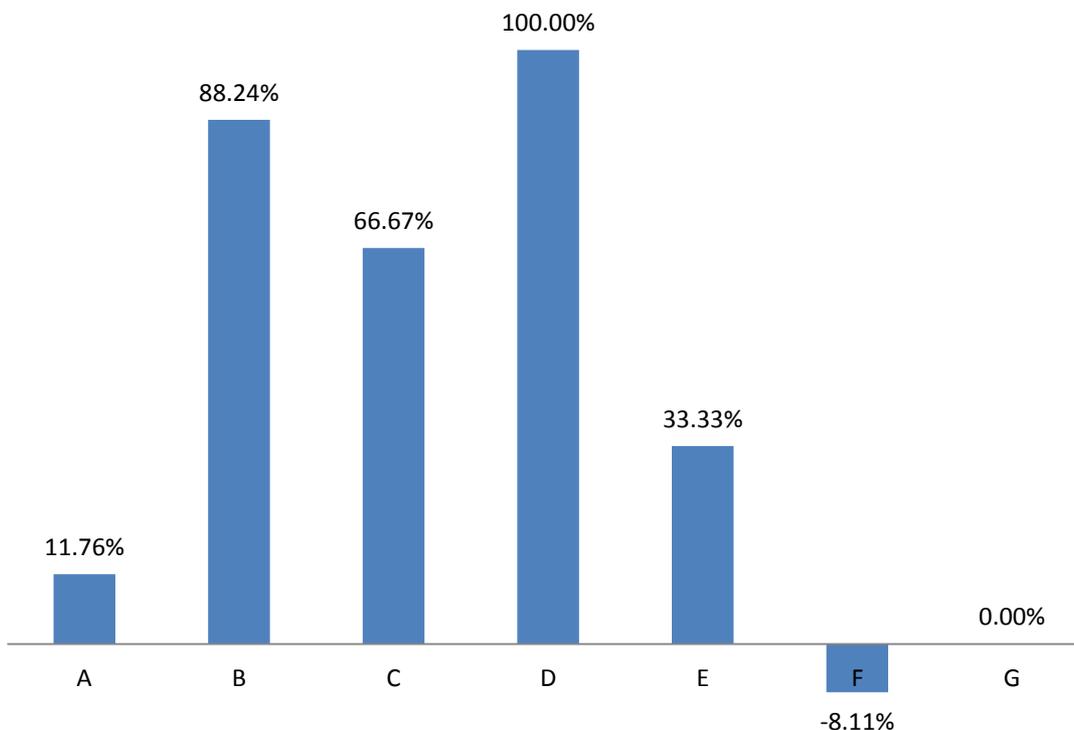
- Agua Blanca de Iturbide
- Huehuetla
- Metepec
- San Bartolo Tutotepec
- Tenango de Doria



# Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR	Parámetros Tulancingo de Bravo		
	A	B	C
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	4		34
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	30		34
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES (QUEJAS INICIADAS AL 31 DE JULIO DE 2016)	2		3
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	4		4
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	4		3
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	34		37
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 4 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES (QUEJAS INICIADAS A PARTIR DEL 1 DE AGOSTO DE 2016)	0		1

Tulancingo de Bravo



## Municipios atendidos:

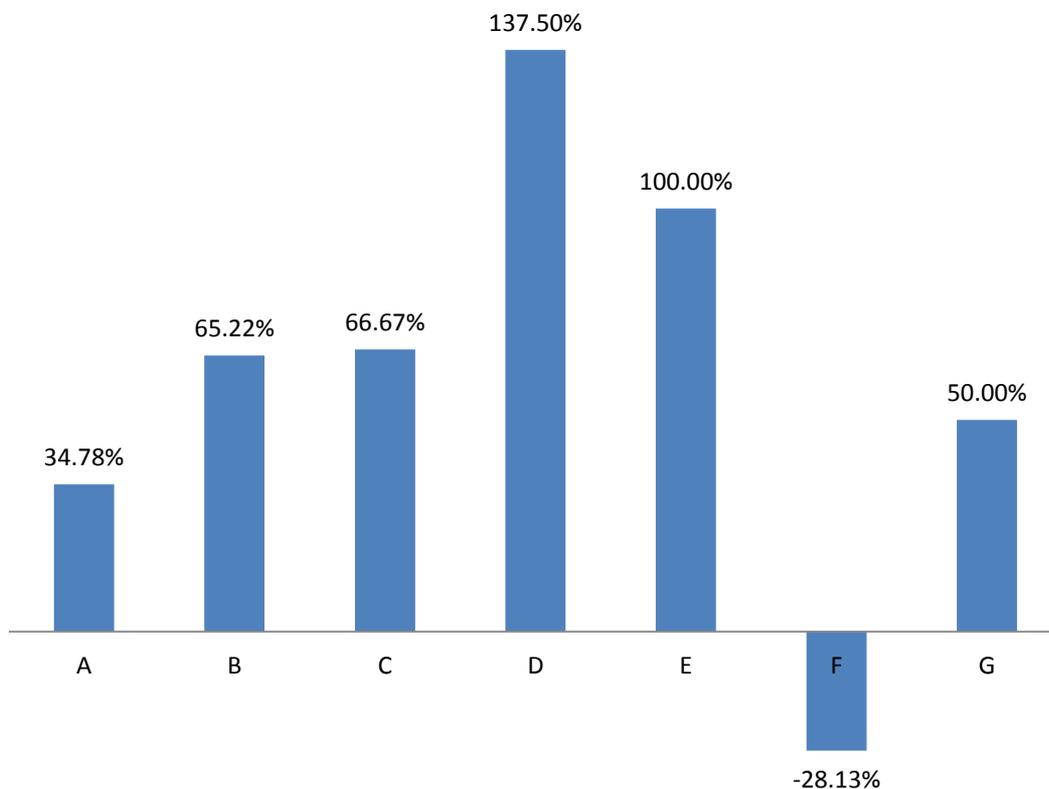
- Acatlán
- Acaxochitlán
- Cuauhtepic de Hinojosa
- Santiago Tulantepec de Lugo Guerrero
- Singuilucan
- Tulancingo de Bravo



# Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR	Parámetros Tizayuca		
	A	B	C
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	8		23
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	15		23
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES (QUEJAS INICIADAS AL 31 DE JULIO DE 2016)	6		9
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	11		8
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	8		4
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	23		32
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 4 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES (QUEJAS INICIADAS A PARTIR DEL 1 DE AGOSTO DE 2016)	1		2

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 CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES (QUEJAS INICIADAS AL 31 DE JULIO DE 2016)	<b>C</b>	No aplica	No aplica
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	<b>D</b>	No aplica	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	0
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 4 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES (QUEJAS INICIADAS A PARTIR DEL 1 DE AGOSTO DE 2016)	<b>G</b>	No aplica	No aplica

## Visitaduría Móvil (Regional)

0%	0%	0.00%	0.00%
A	B	E	F

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.

No se programaron actividades con la Ruta Hidalgo con Derechos por lo que no se proporcionó atención a la ciudadanía a través de la Visitaduría Móvil.

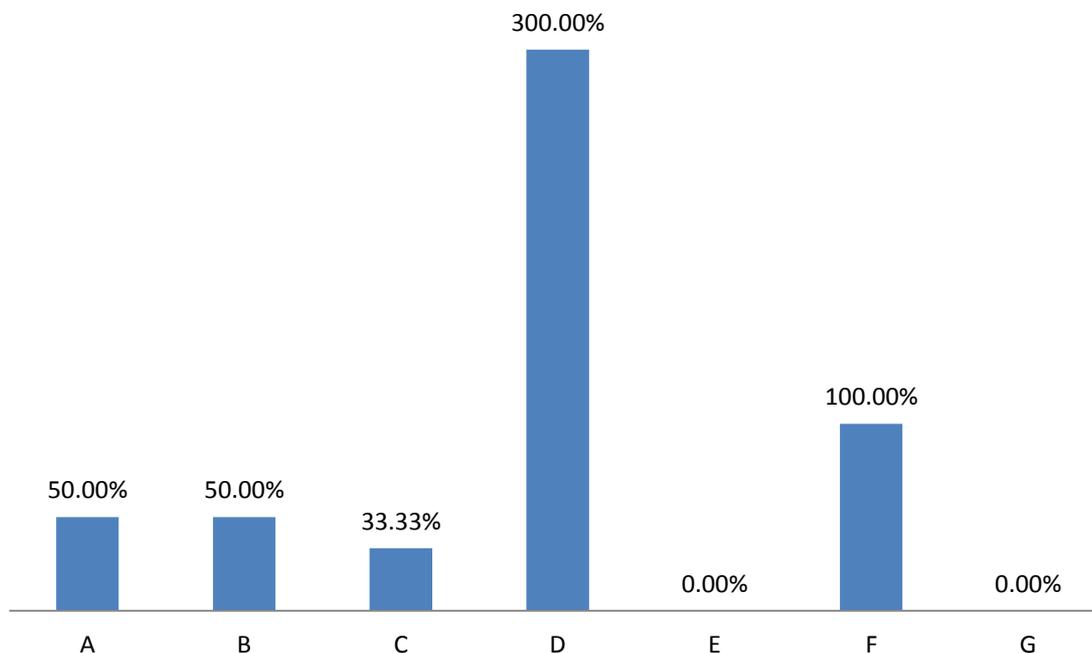




# Atención de quejas y orientaciones

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 (QUEJAS INICIADAS AL 31 DE JULIO DE 2016)	<b>C</b>	1	3
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	<b>D</b>	3	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	1
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 4 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES (QUEJAS INICIADAS A PARTIR DEL 1 DE AGOSTO DE 2016)	<b>G</b>	0	0

Jacala de Ledezma



## Municipios atendidos:

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

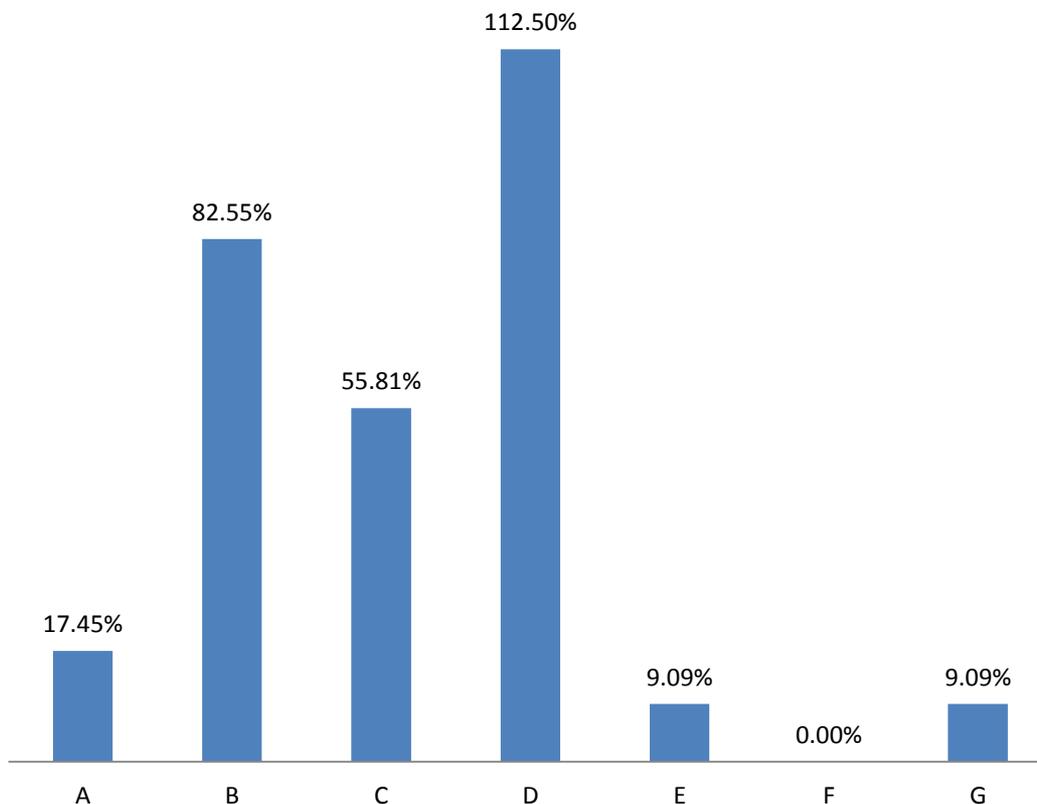
La Visitaduría de Jacala de Ledezma inició actividades el 1 de diciembre de 2015; por lo que el indicador E y F ya son aplicables en este mes.



# Atención de quejas y orientaciones

INDICADOR		Parámetros Visitaduría Jurídica Regional	
		A	B
RELACIÓN ENTRE QUEJAS	A	48	275
RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES	B	227	275
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES (QUEJAS INICIADAS AL 31 DE JULIO DE 2016)	C	24	43
RELACIÓN ENTRE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES Y QUEJAS INICIADAS	D	54	48
QUEJAS INICIADAS EN EL MES VS QUEJAS INICIADAS EN EL MES AÑO ANTERIOR	E	48	44
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES VS ASUNTOS ATENDIDOS EN EL MES AÑO ANTERIOR	F	275	275
QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 4 MESES /TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS EN EL MES (QUEJAS INICIADAS A PARTIR DEL 1 DE AGOSTO DE 2016)	G	1	11

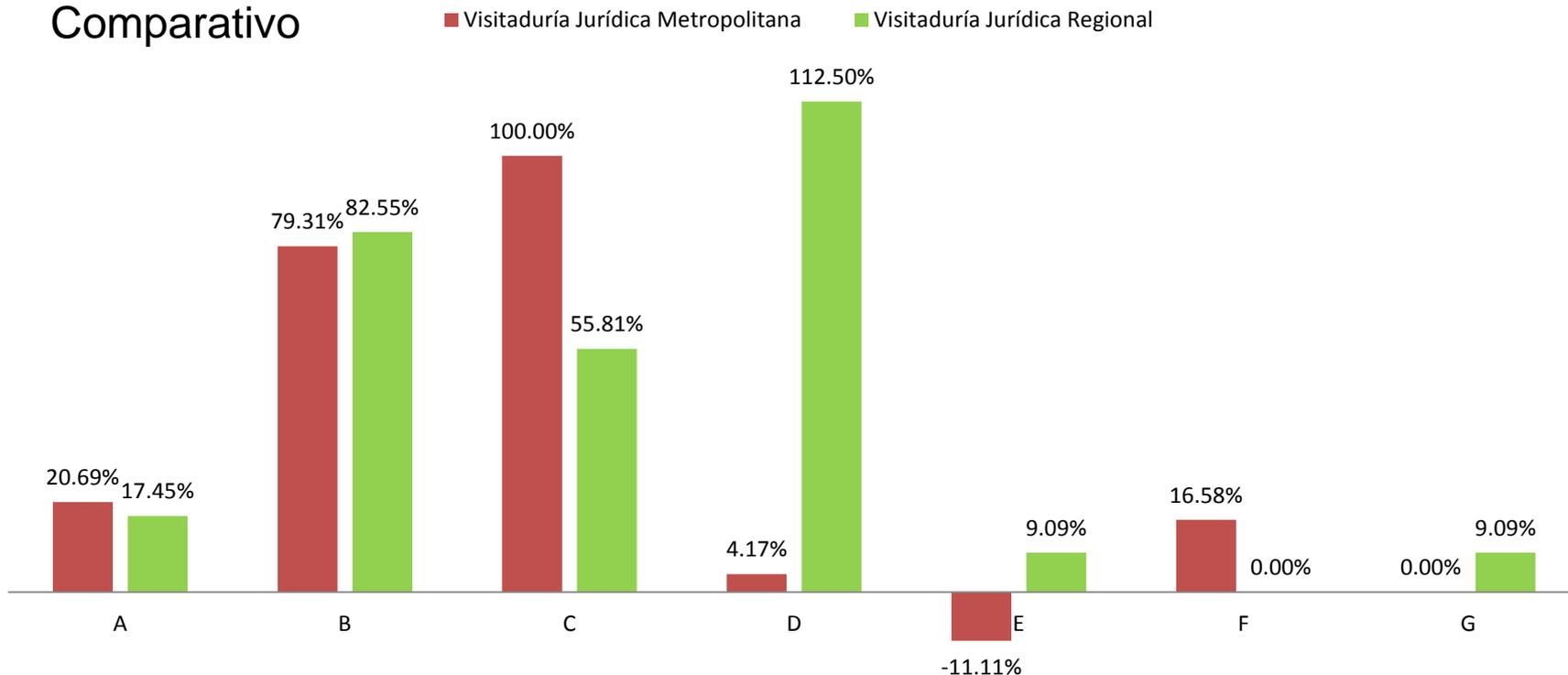
## Visitaduría Jurídica Regional (Concentrado)





# Atención de quejas y orientaciones

## Comparativo



A: RELACIÓN ENTRE QUEJAS

B: RELACIÓN ENTRE ORIENTACIONES

C: QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 6 MESES (Quejas iniciadas al 31 de julio de 2016)

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

G: QUEJAS CONCLUIDAS POSTERIOR A 4 MESES (Quejas iniciadas a partir del 1 de agosto de 2016)

Indicadores diciembre 2016





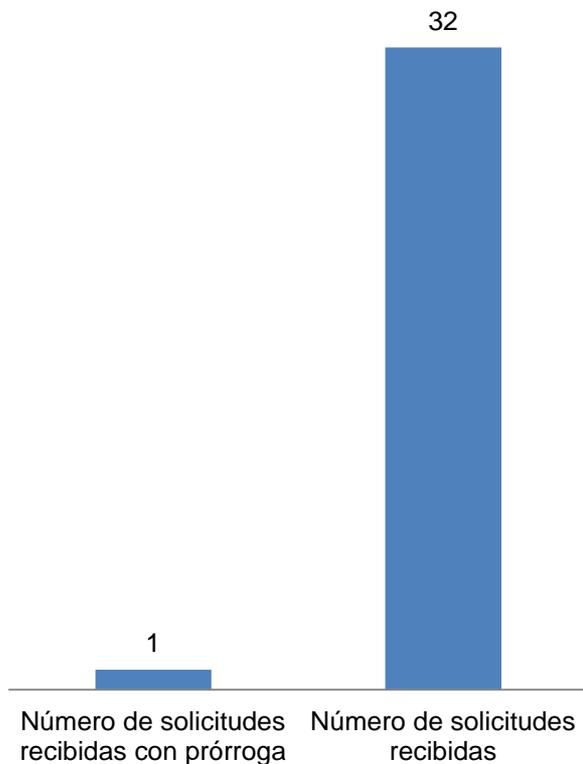
# SECRETARÍA EJECUTIVA



# • SOLICITUD DE INFORMACIÓN



# Número de solicitudes con prórroga



# Solicitud	Descripción de la solicitud
1	Quejas de personas acusadas, procesadas, juzgadas por peligro de contagio, año y motivo de la queja. Sexo de los afectados, de que municipio son, se emitieron recomendaciones.
2 y 3*	Salario neto y bruto del titular de la Comisión.
4	Quejas por tortura, tratos crueles, inhumanos o degradantes durante traslado a centros penitenciarios. De 1994 - 2016.
5 y 6*	Recomendaciones por tortura, tratos crueles, inhumanos o degradantes durante traslado a centros penitenciarios. De 1994 - 2016.
7	Acuerdos de no responsabilidad por tortura, tratos crueles, inhumanos o degradantes durante traslado a centros penitenciarios. De 1994 - 2016. Informar los motivos
8	Estudio técnico y dictamen de la queja en contra de un servidor público expediente CDHEH/OCI/002/2015
9 al 31*	Solicito información acerca del Distribuidor Vial de la estación Bojay ubicado en Atitalaquia, Hidalgo.
32**	Gastos efectuados por el Presidente de la CDHEH. Viajes: Fechas, lugares, costos y objetivo del viaje.

**Se recibieron 32 solicitudes de información; se requirió prórroga en una; se obtiene un indicador mensual de 3.13%.**

Nota:

\* Solicitudes con una descripción idéntica pero con folio distinto; por lo que requiere una atención personalizada.

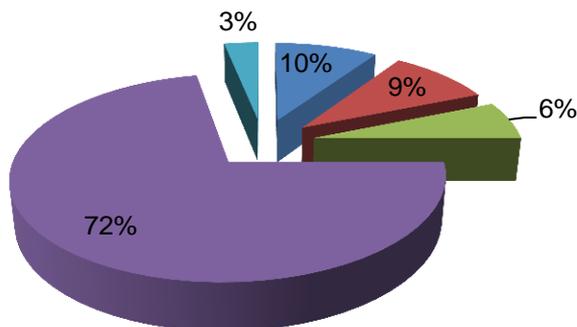
\*\* Solicitud con prórroga.





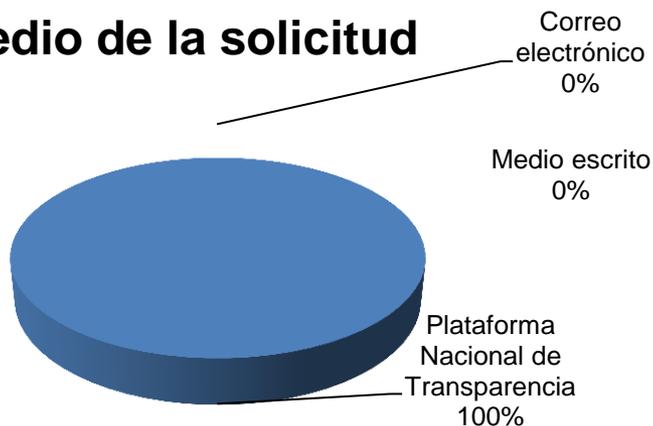
# Número de solicitudes con prórroga

## Clasificación de la solicitud de acuerdo a su contenido



- Quejas de diversos años desglosadas por hechos violatorios y autoridades involucradas.
- Gastos y presupuesto de la CDHEH.
- Recomendaciones desglosadas por hechos violatorios y autoridades involucradas.
- Incompetencia.
- Acuerdos de No Responsabilidad.

## Medio de la solicitud





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

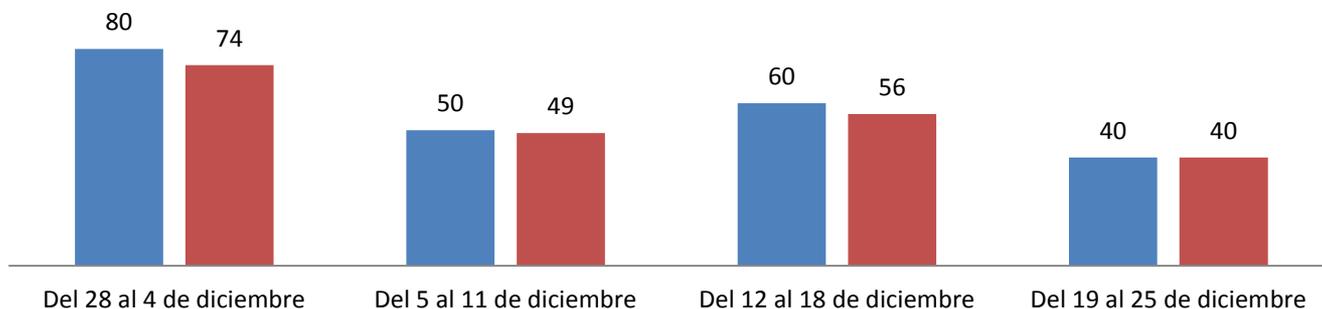




# Difusión de materiales (del 28 de noviembre al 25 de diciembre de 2016)

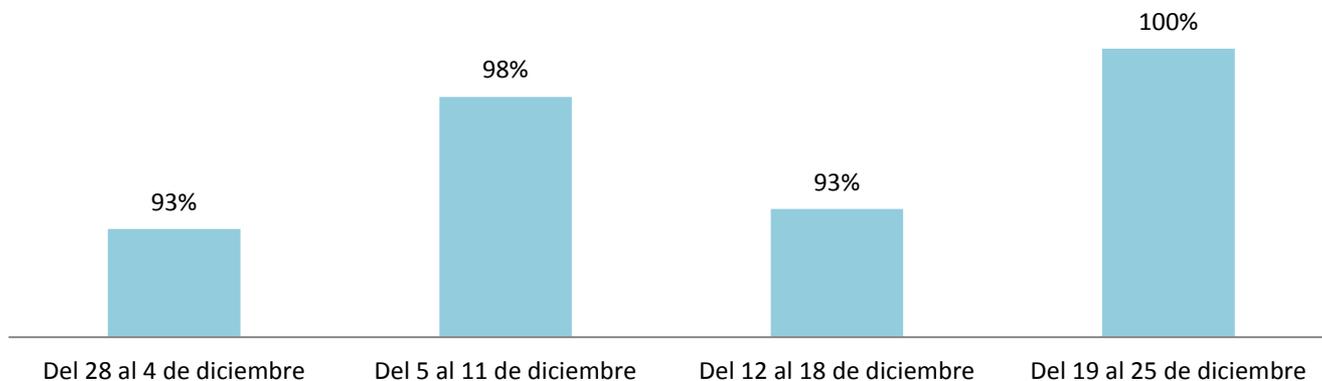
## Materiales de difusión

■ Total de materiales para reproducir ■ Total de Materiales reproducidos



**Se transmitieron 219  
materiales de los 230  
materiales  
programados para  
reproducir.**

## % Cumplimiento semanal

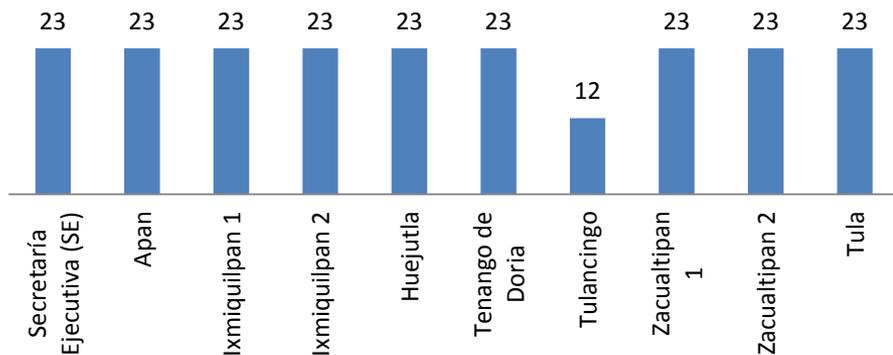


**Indicadores diciembre 2016**





### Difusión de materiales por radiodifusora

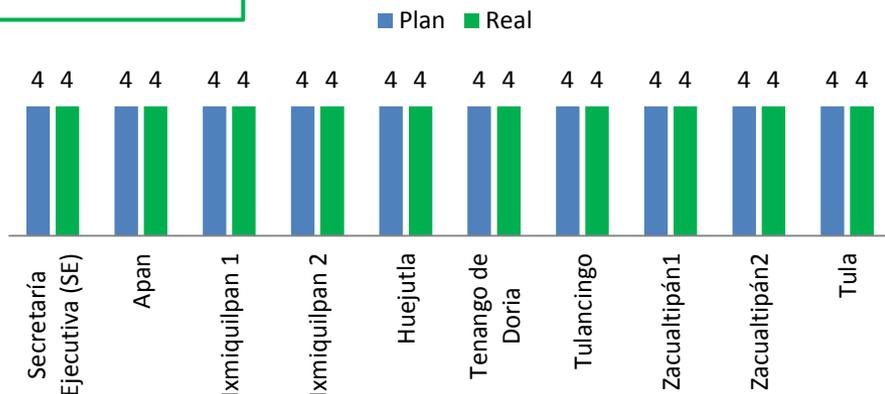


Se obtiene **un indicador mensual del 95%**

Es importante resaltar que:

- La Visitaduría de Tulancingo no transmite todos los materiales elaborados por ser colaboraciones cortas.
- El programa “Tus Derechos Humanos” se baja del aire debido a la Veda Electoral Extraordinaria, reanudándose las transmisiones hasta el mes de enero de 2017. Por lo anterior, la difusión de los materiales de esta radiodifusora no se considera para el cálculo del indicador.

### Programas de radio



**Total: 40**



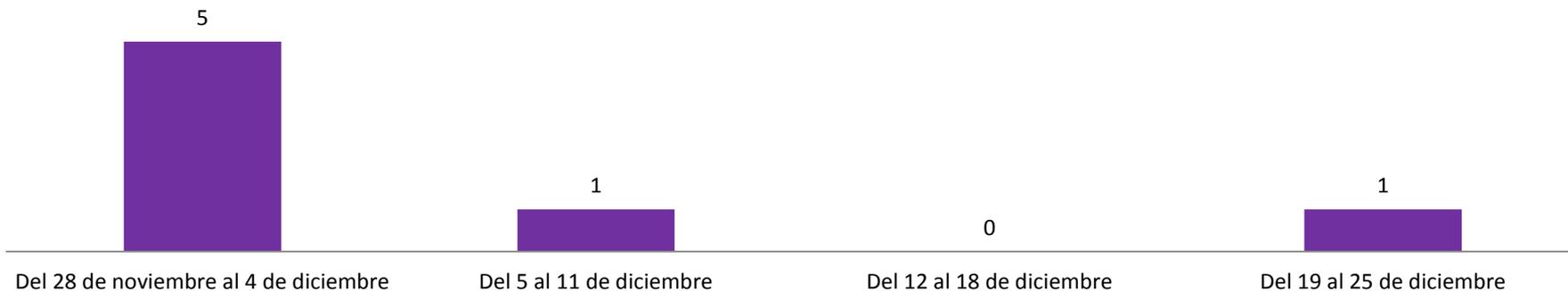


# Elaboración de materiales sobre grupos prioritarios especialmente vulnerables

(del 28 de noviembre al 25 de diciembre de 2016)

Semana	Tema	Tema atendido de la Ley de DDHH
Del 28 de noviembre al 4 de diciembre	Día Mundial contra el VIH / SIDA	II. Víctimas del delito (1) VIII. Portadores de VIH (4)
Del 5 al 11 de diciembre	¿Qué son los derechos humanos?	III. Niñez (1)
Del 12 al 18 de diciembre	Discriminación	
Del 19 al 25 de diciembre	Solidaridad humana	III. Niñez (1)

## Materiales realizados sobre grupos prioritarios (semanal)





# Elaboración de materiales sobre grupos prioritarios especialmente vulnerables

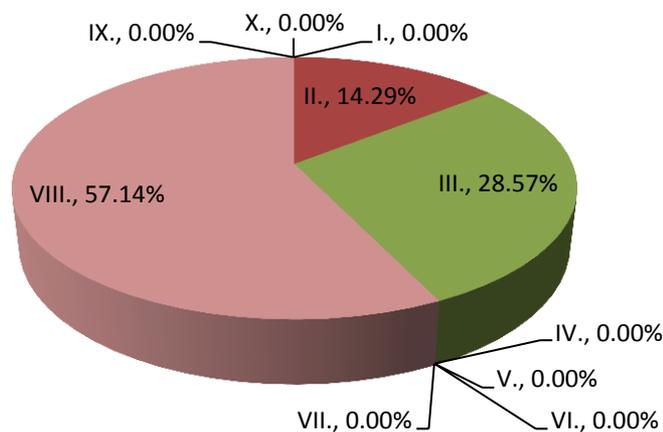
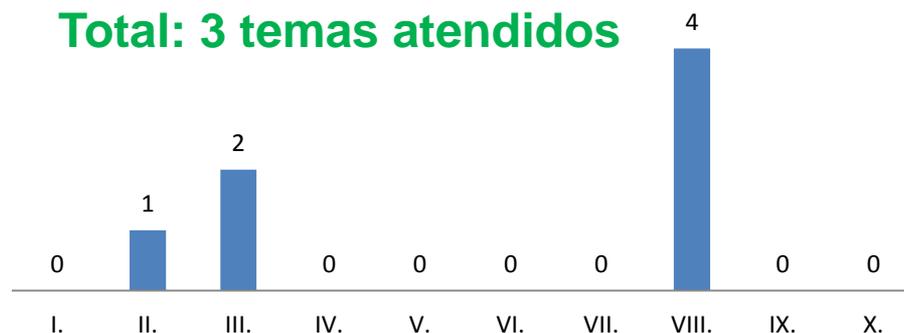
(del 28 de noviembre al 25 de diciembre de 2016)

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: 3 temas atendidos

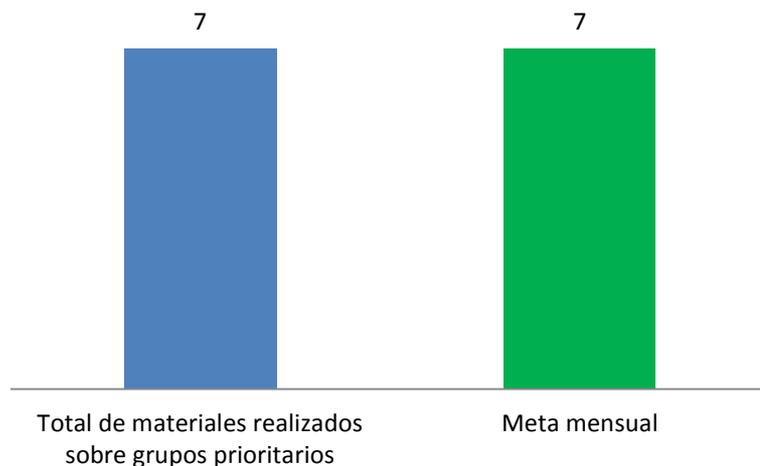




# Elaboración de materiales sobre grupos prioritarios especialmente vulnerables

(del 28 de noviembre al 25 de diciembre de 2016)

## Indicador mensual



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

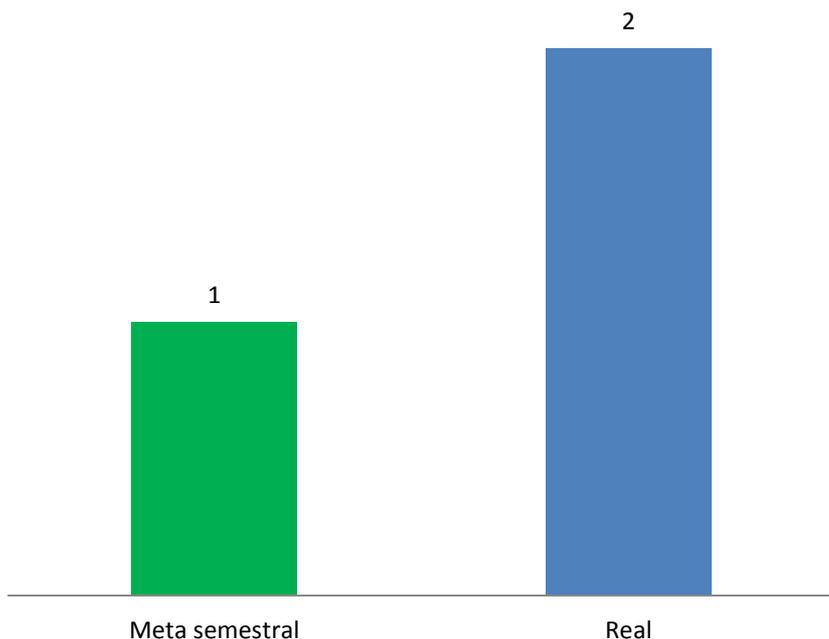


# • ACUERDOS Y/O CONVENIOS





# Acuerdos y/o convenios (Julio a diciembre de 2016)



FECHA	DESCRIPCIÓN DEL ACUERDO / CONVENIO
30/09/2016.	Convenio entre la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Hidalgo y el Consejo Nacional de Fomento Educativo (CONAFE) Delegación Hidalgo, para la conformación de una alianza por la educación comunitaria, con el objetivo de promover la capacitación de las y los profesores del CONAFE en materia de derechos humanos.
21/10/2016.	Convenio General de Colaboración entre la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Hidalgo y el Centro de Justicia para Mujeres del Estado de Hidalgo, con el objeto de fomentar los derechos humanos.

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





# • REVISTA PRO PERSONAE



## PUBLICACIONES ANTERIORES

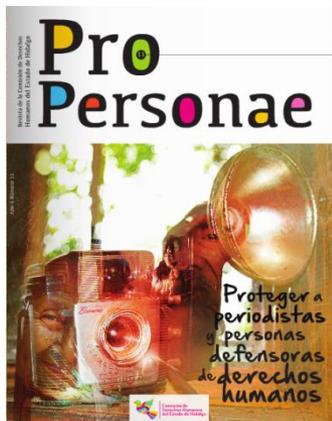
10ª edición

Publicada en septiembre de 2015

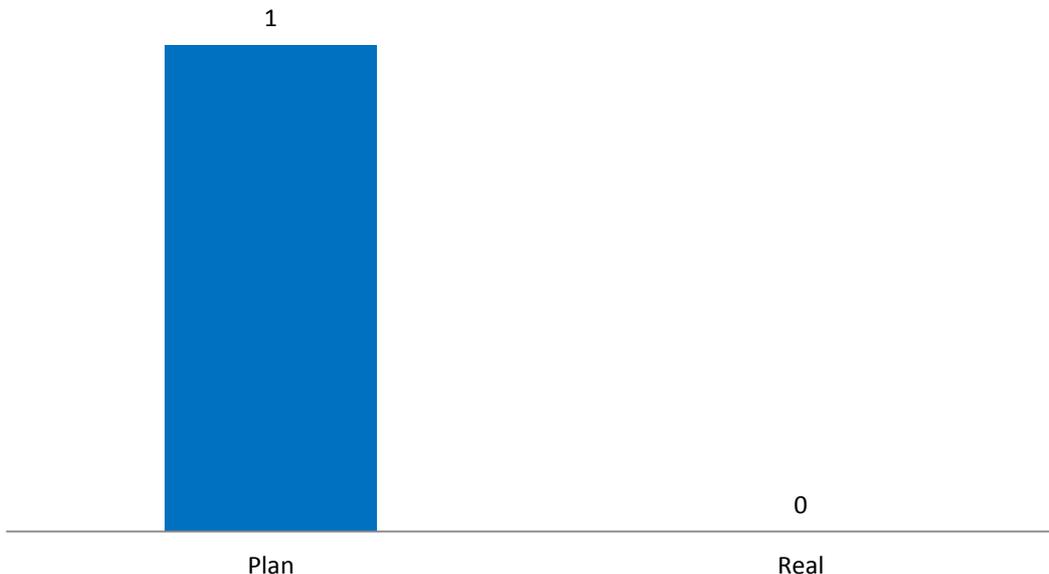


11ª edición

Publicada en agosto de 2016



## Revista "Pro Personae"



Debido a ajustes en el diseño de la revista, se aplaza su publicación para el mes de febrero de 2017.

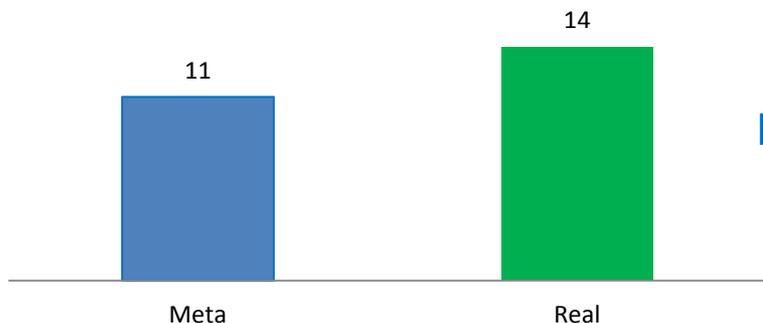


- **PRESENTACIÓN DE OBRA  
DE TEATRO GUIÑOL**



# Presentación de Obra de Teatro Guiñol

## Presentación de Obra de Teatro Guiñol

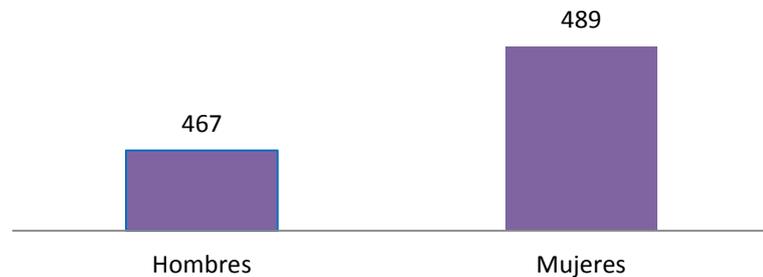


Se tiene como meta realizar 11 Presentaciones de Obra de Teatro Guiñol, y se realizaron 14, por lo que se obtiene un indicador del 127%.

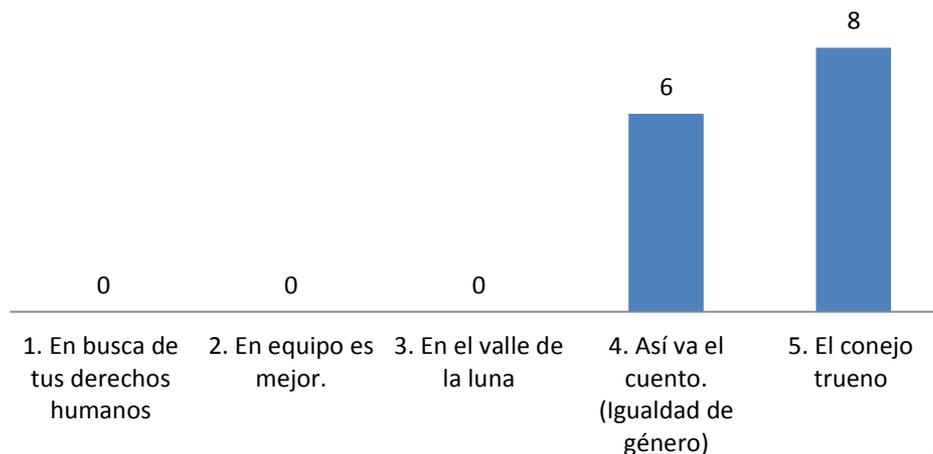
Se obtuvo un promedio de asistencia de 68 personas, considerando que se llevaron a cabo 14 presentaciones, con 956 asistentes.

Total de horas persona: 956

## Asistentes



## Obras de Teatro Guiñol por tema

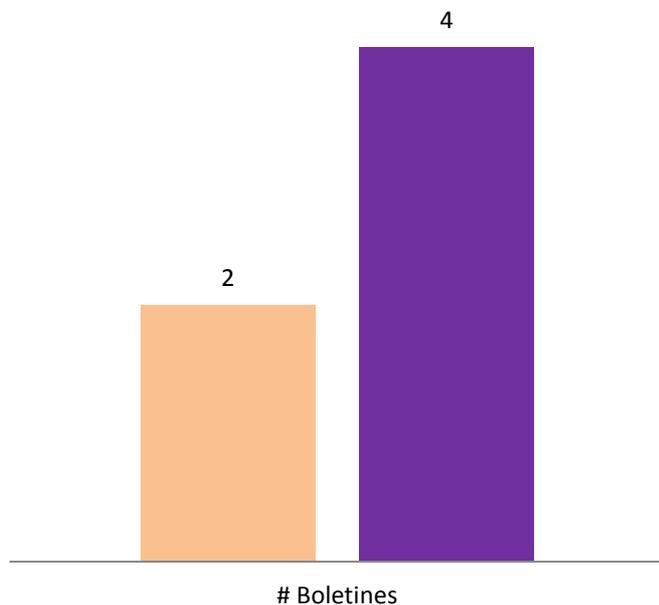




# • BOLETINES



■ Meta ■ Real



No.	Nombre del boletín
1	Concluye Ruta Hidalgo con Derechos
2	Presidente de la CDHEH rinde su Tercer Informe de Actividades
3	Asociación Civil "Ciegos Fundación Hidalguense" recibe Medalla al Mérito en la Promoción y Defensa de los Derechos Humanos
4	CDHEH entrega "Reconocimiento al Buen Policía 2016"

**Se tiene como meta generar 2 boletines y se elaboraron 4, por lo que se obtiene un indicador del 200%.**



# • BOLETINES PUBLICADOS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN



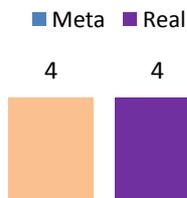


# Boletines publicados en medios de comunicación

## No. Nombre del boletín

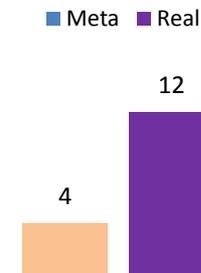
## Indicador

- 1 Concluye Ruta Hidalgo con Derechos
1. Plaza Juárez
  2. News Hidalgo
  3. Punto Por Punto
  4. Vía Libre



100%

- 2 Presidente de la CDHEH rinde su Tercer Informe de Actividades
1. Capital
  2. Crónica
  3. Uno Más Uno
  4. Síntesis
  5. Milenio
  6. El Independiente
  7. El Sol de Hidalgo
  8. Hidalgo Sports
  9. Agenda Hidalguense
  10. Vía Libre
  11. La Verdad Hidalgo
  12. Portal Congreso Local



300%



# Boletines publicados en medios de comunicación

## No. Nombre del boletín

## Indicador

3	<p>Asociación Civil "Ciegos Fundación Hidalguense" recibe Medalla al Mérito en la Promoción y Defensa de los Derechos Humanos</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plaza Juárez</li> <li>2. Síntesis</li> <li>3. El Sol de Hidalgo</li> </ol>	<p>■ Meta ■ Real</p> <p>4      3</p>	75%
4	<p>CDHEH entrega "Reconocimiento al Buen Policía 2016"</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Sol de Hidalgo</li> <li>2. El Sol de Hidalgo / Regional</li> <li>3. El Sol de Tulancingo</li> <li>4. News Hidalgo</li> </ol>	<p>■ Meta ■ Real</p> <p>4      4</p>	100%

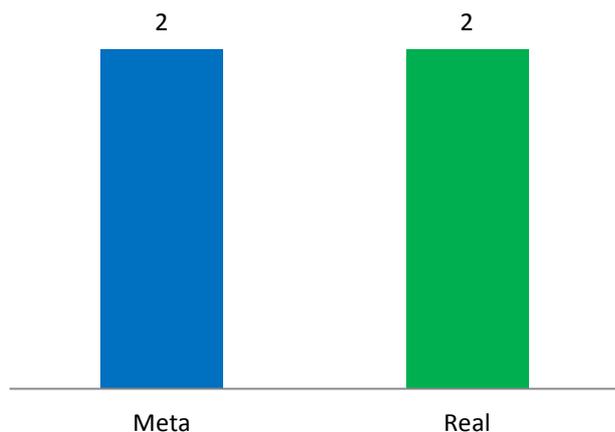
**De los 2 boletines establecidos como meta, se cumplió con las 4 publicaciones en los medios de comunicación de cada uno de ellos.**



# • PROGRAMA “SEÑAL HUMANA”



# Programa “Señal Humana”



Direcciones web:

- [www.youtube.com/watch?v=cV9oDV38ZcA](http://www.youtube.com/watch?v=cV9oDV38ZcA)
- [www.youtube.com/watch?v=lfZSj3MHQcc](http://www.youtube.com/watch?v=lfZSj3MHQcc)

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



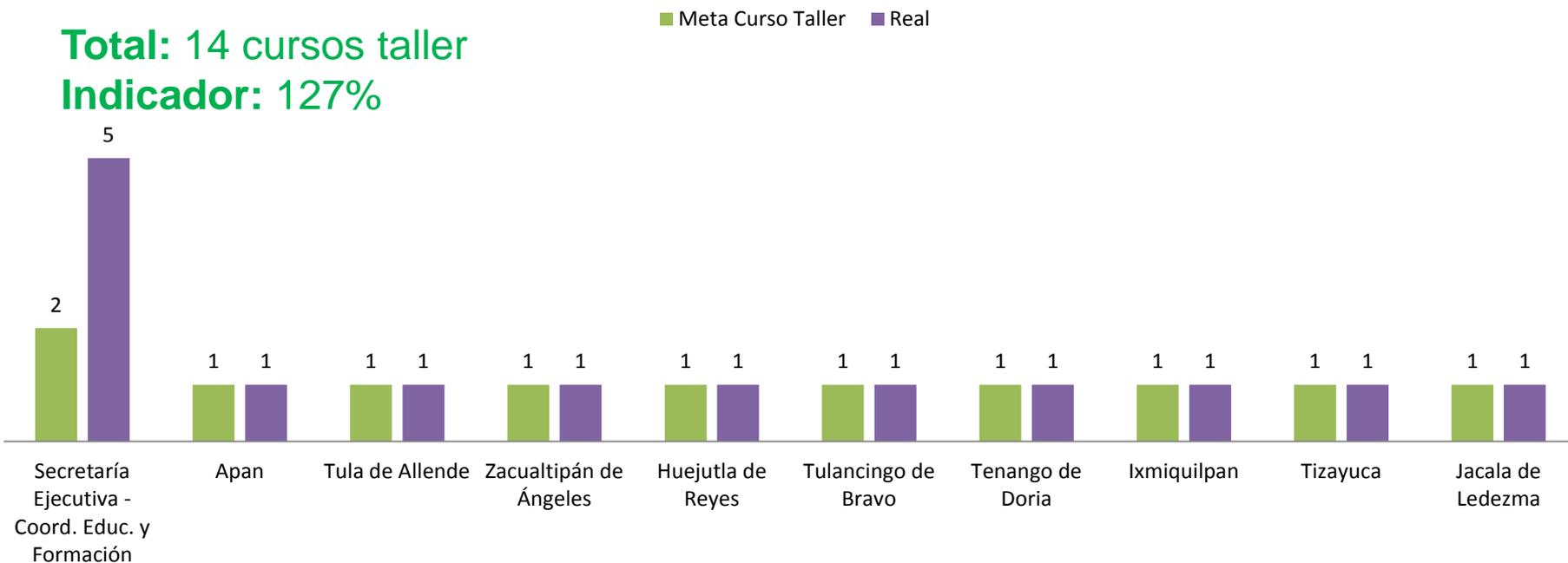
- **CURSOS TALLER**
- **PROMEDIO DE ASISTENCIA**
- **HORAS PERSONA**





# Cursos taller (Julio a diciembre de 2016)

**Total: 14 cursos taller**  
**Indicador: 127%**



Cumplimiento de metas:

- **Superaron:** Coordinación de Educación y Formación.
- **Cumplieron:** Apan, Tula de Allende, Zacualtipán de Ángeles, Huejutla de Reyes, Tulancingo de Bravo, Tenango de Doria, Ixmiquilpan, Tizayuca y Jacala de Ledezma.



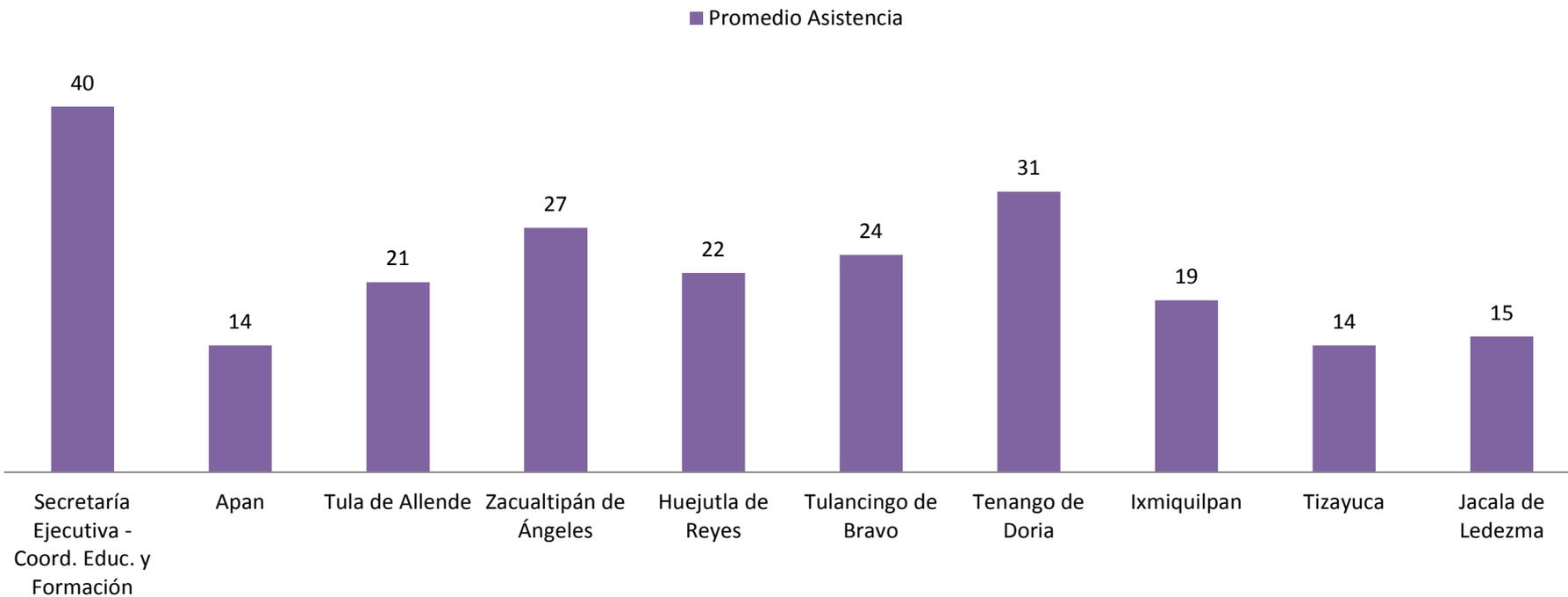
# Cursos taller (Julio a diciembre de 2016)

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

#	Personal	Horas de participación
1	Ana Laura López Tapia	6
2	Karina Islas Márquez	6
3	Pascual Mendoza Miguel	6
4	Elizabeth Bardales Rivera	3
5	Claudia Mejía Osorio	3
6	Ismael Montaña Hernández	3
7	Yamilete Abigail Salinas Díaz	2
8	Laura Pérez Orta	2
	<b>Total</b>	<b>31</b>



# Promedio de asistencia de Cursos taller



**Se obtuvo un promedio de asistencia de 28 personas, considerando que se llevaron a cabo 14 cursos taller, con 389 asistentes.**

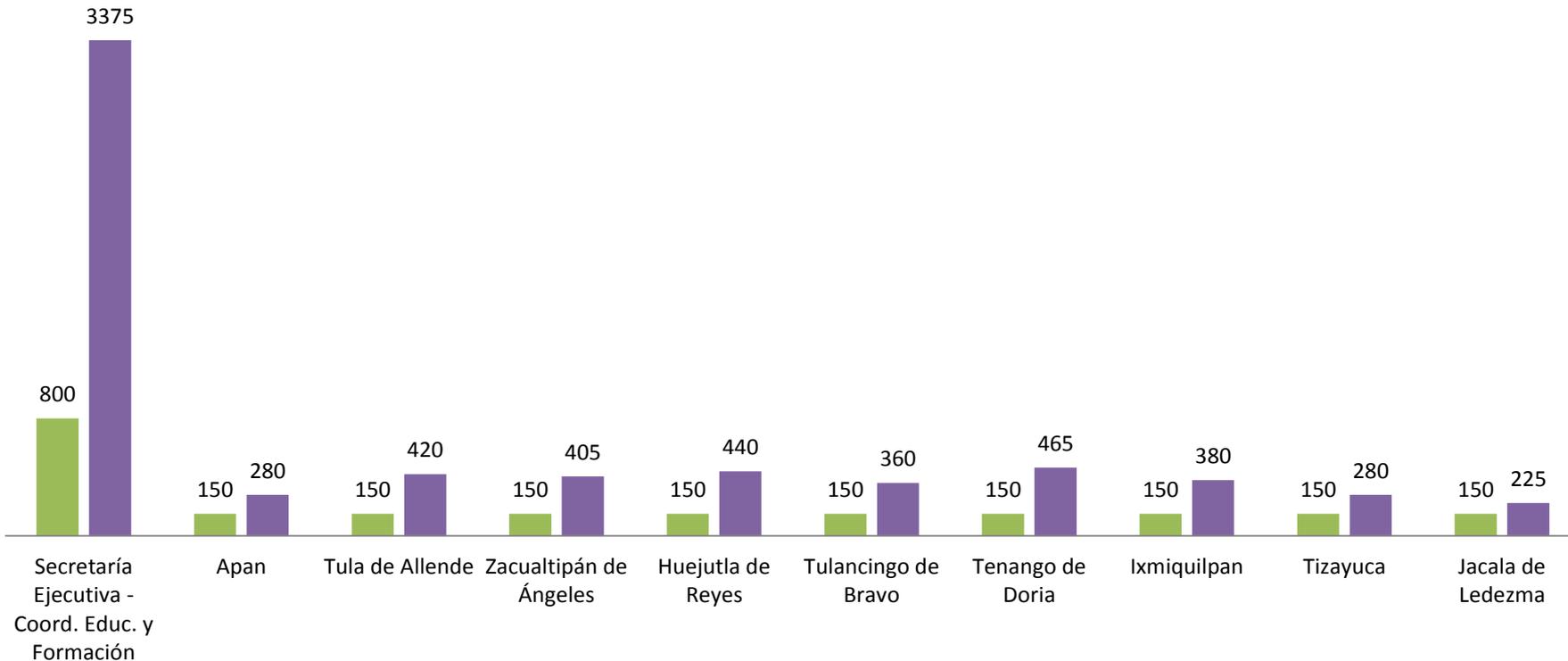
**De los 389 asistentes, 261 fueron hombres y 128 mujeres.**



# Meta Horas Persona – Cursos taller

Se superó la meta en todas las áreas.  
Total de horas persona: 6,630

■ Meta horas persona ■ Horas Persona - Real





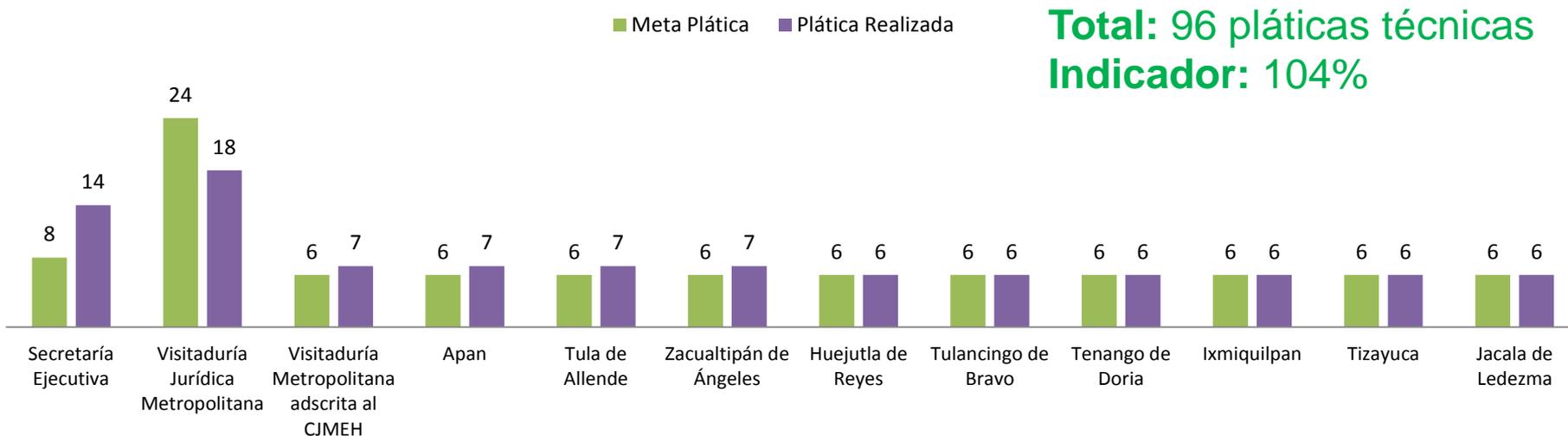
# SECRETARÍA EJECUTIVA Y VISITADURÍAS REGIONALES





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





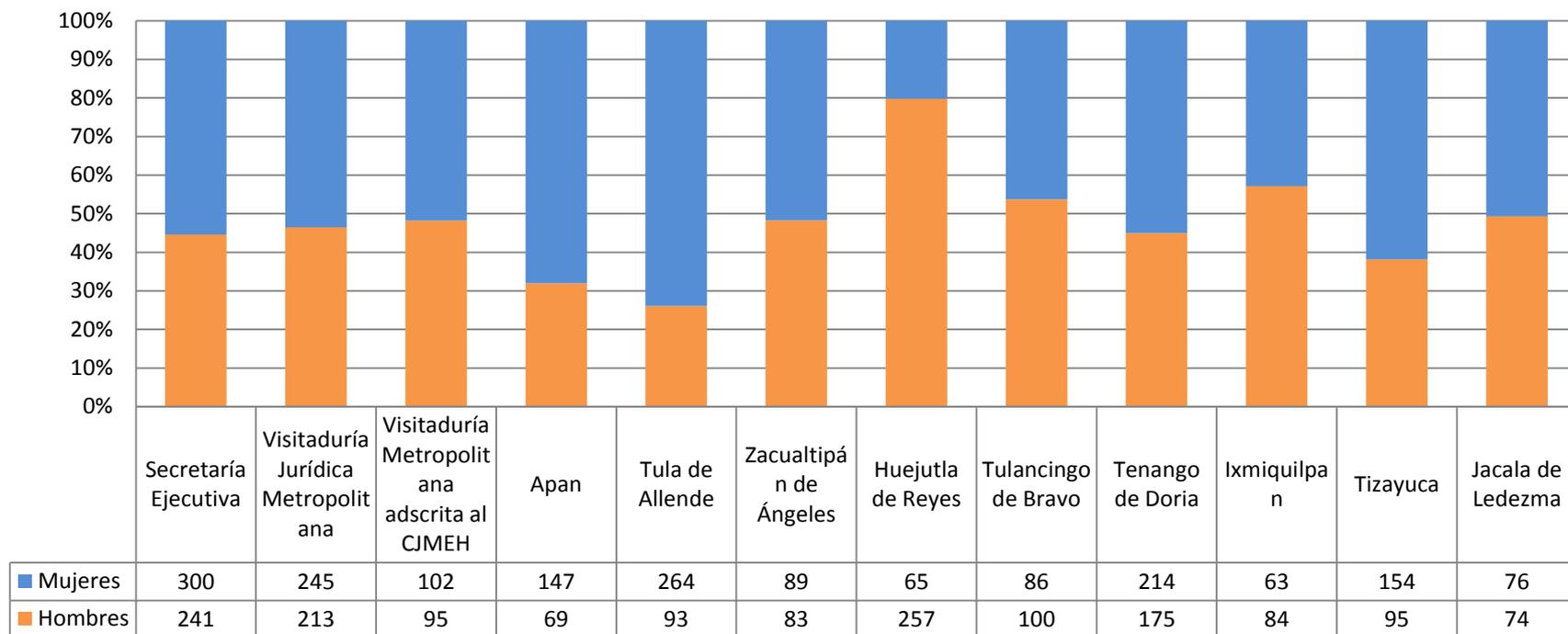
## Cumplimiento de metas:

- **Superaron:** Secretaría Ejecutiva, Visitaduría Metropolitana (Adscrita al CJMEH), Apan, Tula de Allende y Zacualtipán de Ángeles
- **Cumplieron:** Huejutla de Reyes, Tulancingo de Bravo, Tenango de Doria, Ixmiquilpan, Tizayuca y Jacala de Ledezma.
- **Cumplimiento parcial justificado:** La Visitaduría Jurídica Metropolitana cumplió de manera parcial con el indicador mensual debido a la cancelación de seis pláticas técnicas por parte del personal de la institución convocante; situación completamente ajena al actuar de la CDHEH.





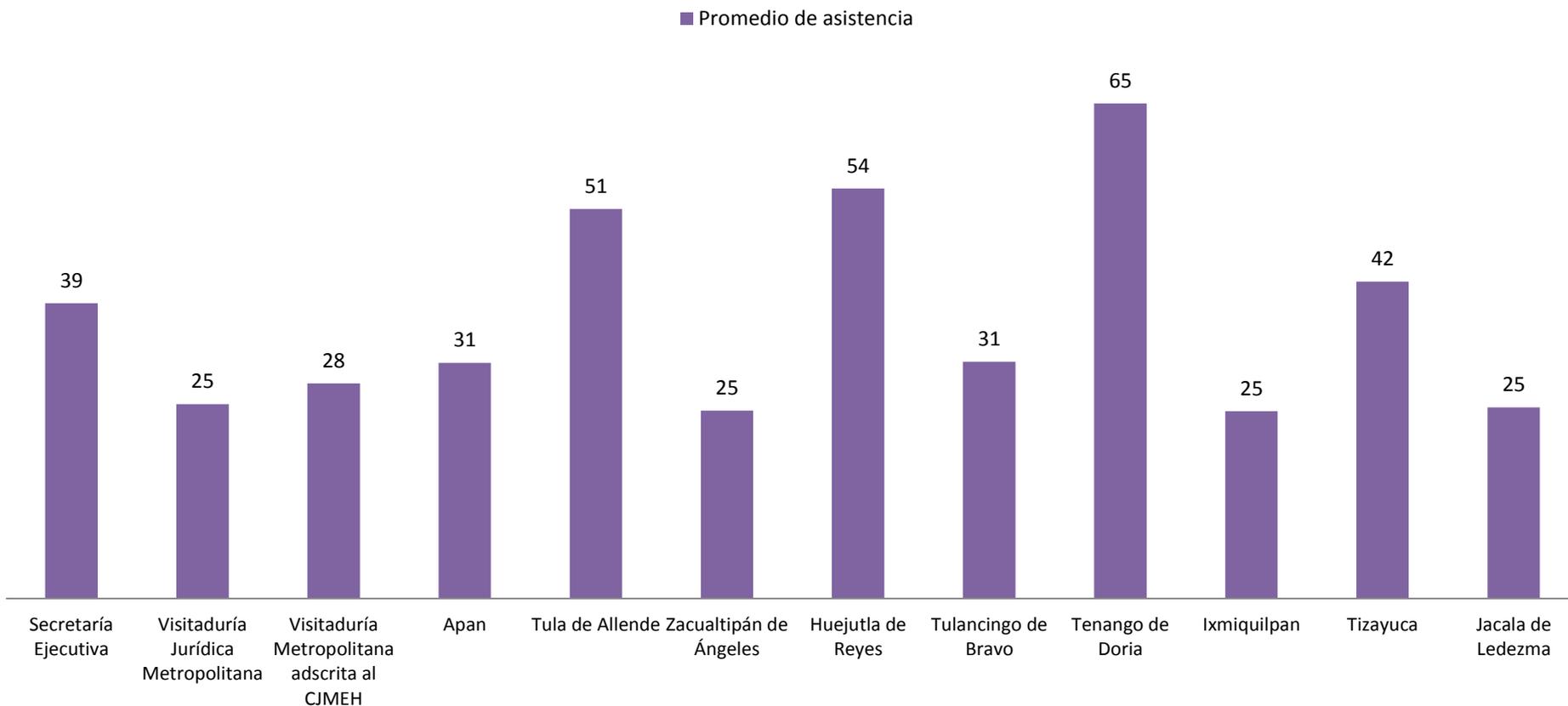
## Personas con información de derechos humanos por género (Pláticas técnicas)



**3,384 asistentes, 1,579 fueron hombres y 1,805 mujeres.**



# Promedio de asistencia Pláticas Técnicas



**Se obtuvo un promedio de asistencia de 35 personas, considerando que se llevaron a cabo 96 pláticas técnicas, con 3,384 asistentes.**

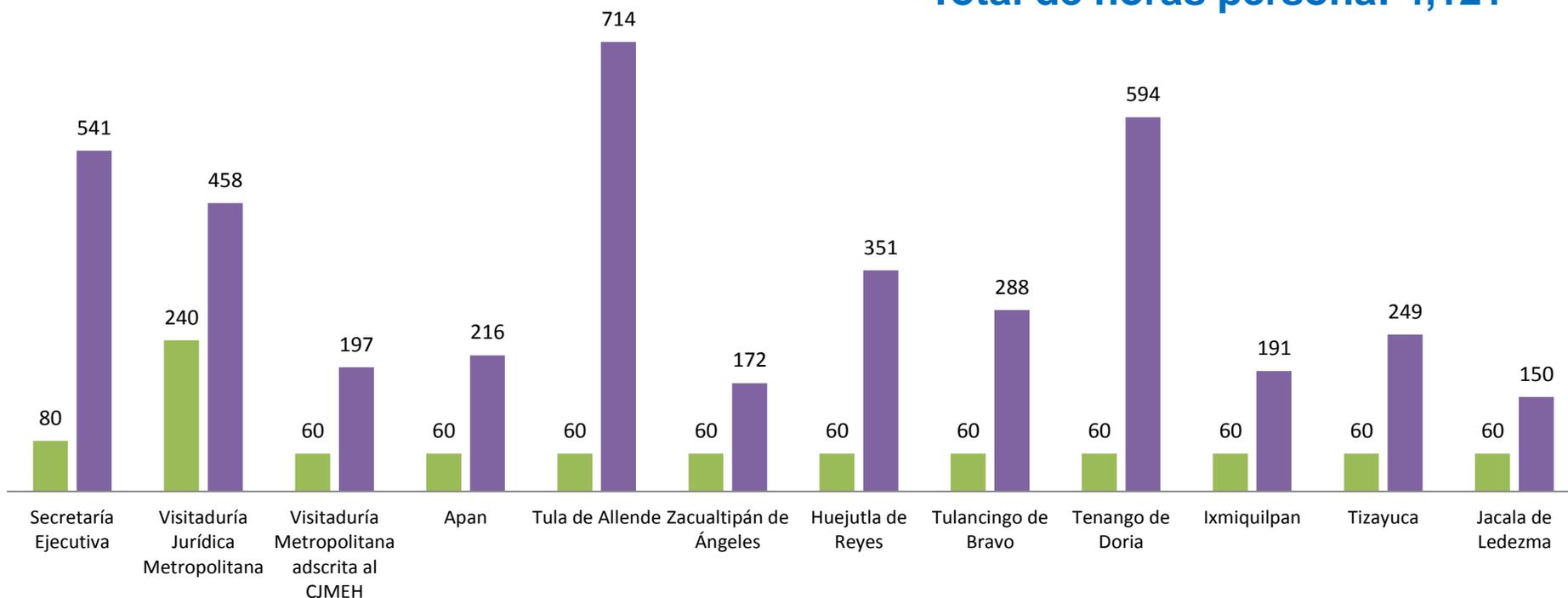




# Pláticas Técnicas Meta Horas Persona

■ Meta Horas Persona ■ Horas Persona-Real

Se superó la meta de horas  
persona en todas las áreas.  
Total de horas persona: 4,121



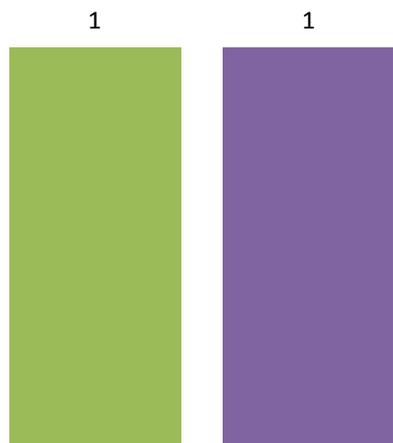


# • PONENCIA



# Ponencia (Julio a diciembre de 2016)

■ Meta Ponencia ■ Ponencia realizada



Secretaría Ejecutiva - Coord. Educ. y Formación

**Nombre:** Derechos de los pacientes.

**Dirigido a:** Estudiantes de enfermería de ICESA-UAEH.

**Lugar y fecha:** 29 de septiembre del 2016 en las instalaciones de ICESA-UAEH.

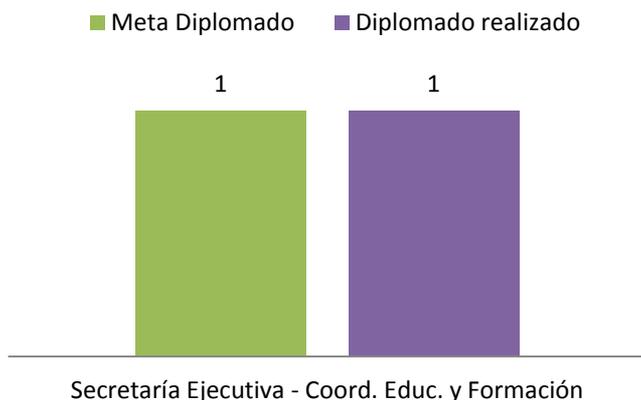
**Duración:** 2 horas.

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

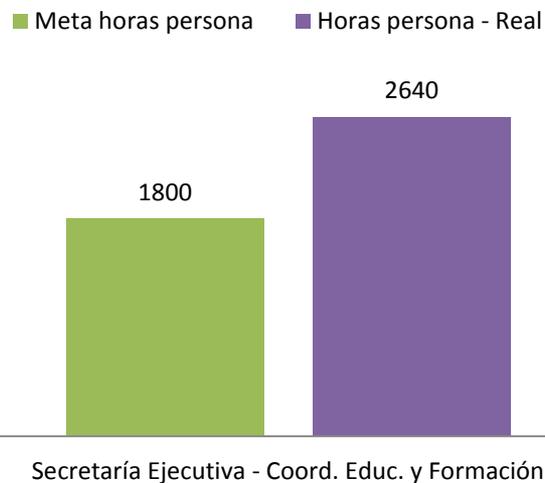


# • DIPLOMADO





**Nombre:** Diplomado en derechos humanos.  
**Dirigido a:** Profesoras y profesores de educación básica.  
**Lugar y fecha:** Aula de capacitación de la Secretaría Ejecutiva de la CDHEH, del 5 de agosto al 28 de octubre del 2016.  
**Duración:** 120 horas.



**Total de participantes: 22  
(17 mujeres y 5 hombres).**

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



Comisión de  
Derechos Humanos  
del Estado de Hidalgo

# DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Indicadores diciembre 2016





- **CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA DE  
CAPACITACIÓN**



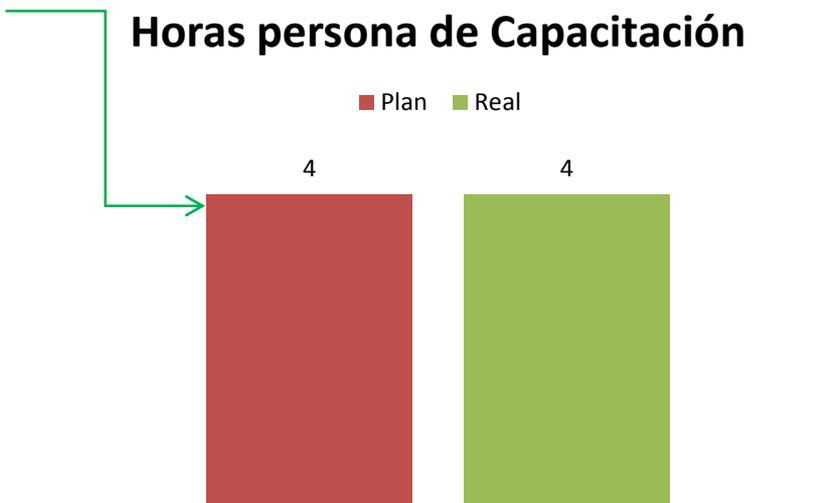
# Cumplimiento al Programa de Capacitación

## 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	Timbrado de Nómina y Complemento de Nómina	Mandos Medios	2	2	A		A

Auditorio del Colegio de Bachilleres  
del Estado de Hidalgo (COBAEH),  
06 de diciembre de 2016

### Horas persona de Capacitación



Timbrado de Nómina y Complemento de Nómina

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

**Total:**

- **Horas persona de capacitación: 4**
- **Participantes: 2**



# • INVENTARIO

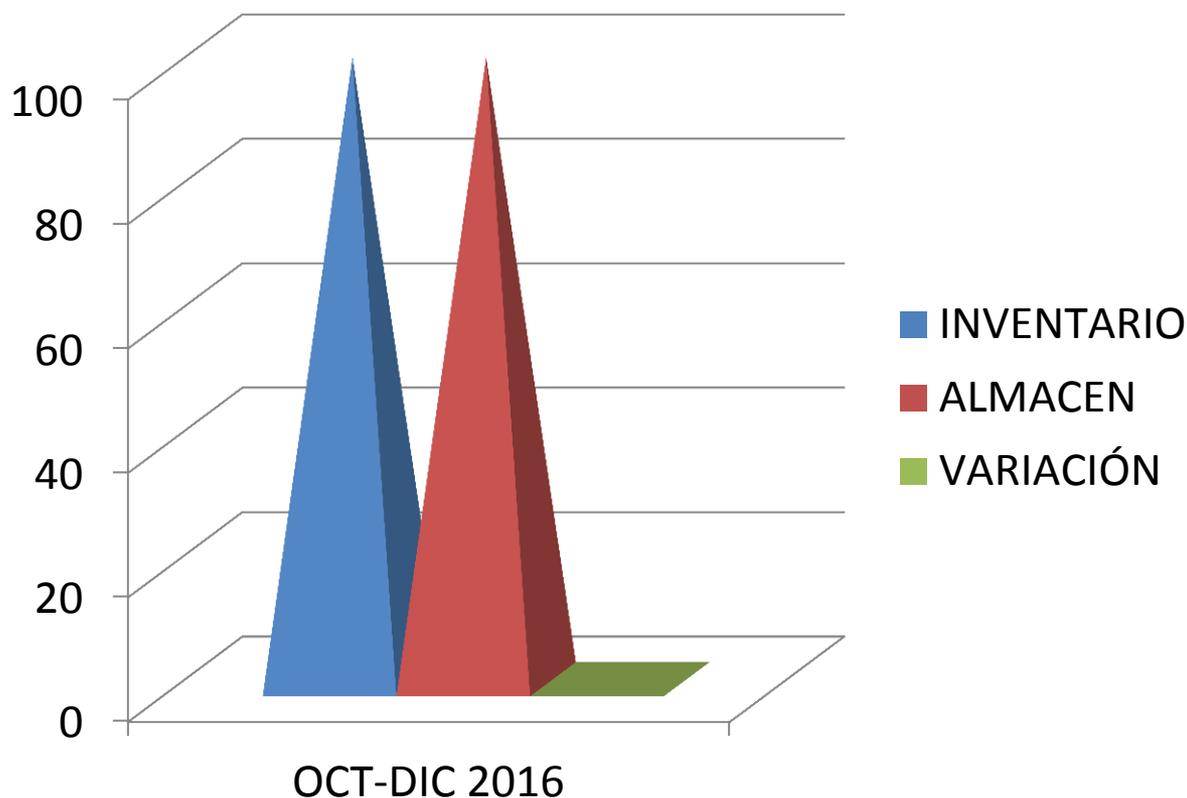




# Inventario (Octubre a diciembre de 2016)

RESULTADO= INVENTARIO VS ALMACEN = 100%

VARIACIÓN= 0%



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



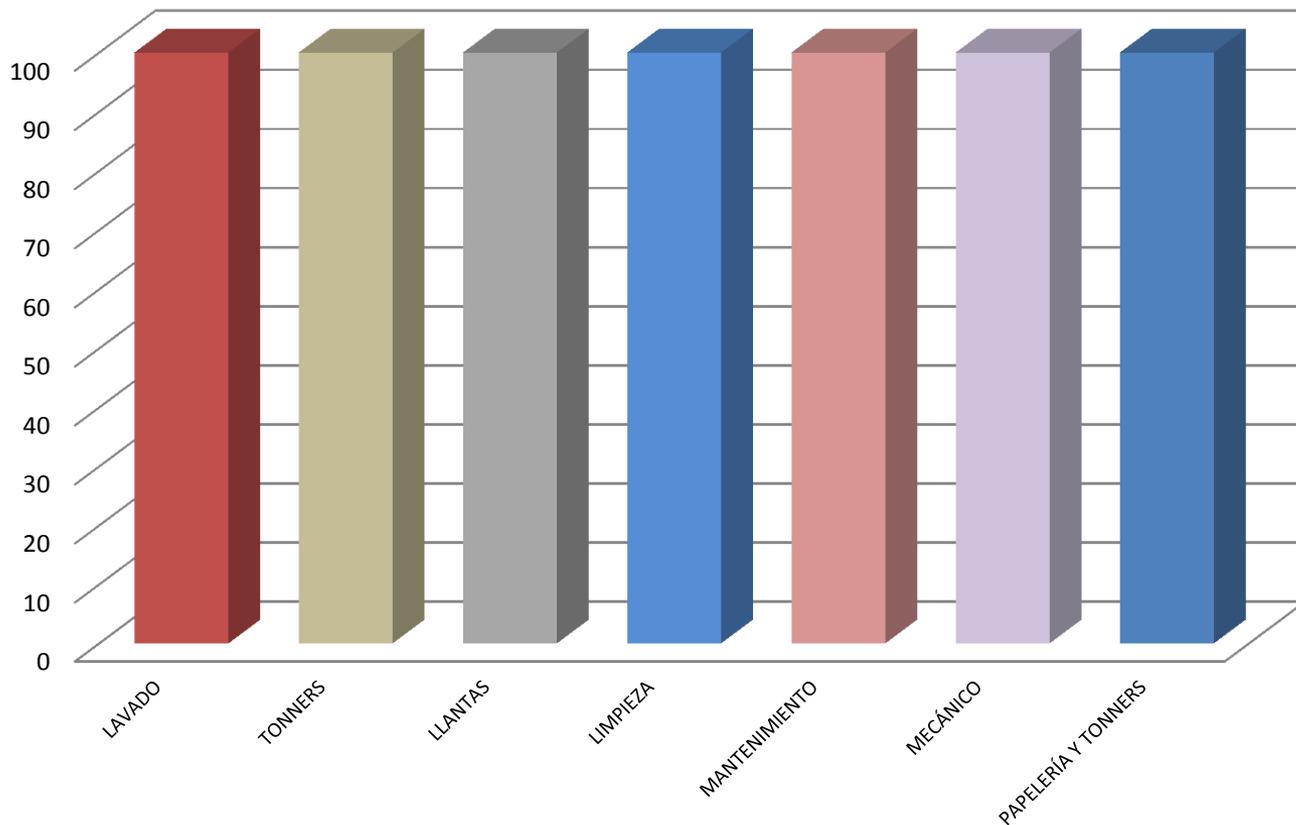
# • EVALUACIÓN DE PROVEEDORES





# Evaluación de Proveedores (Julio a diciembre de 2016)

## EVALUACIÓN DE PROVEEDORES JULIO A DICIEMBRE DE 2016



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

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

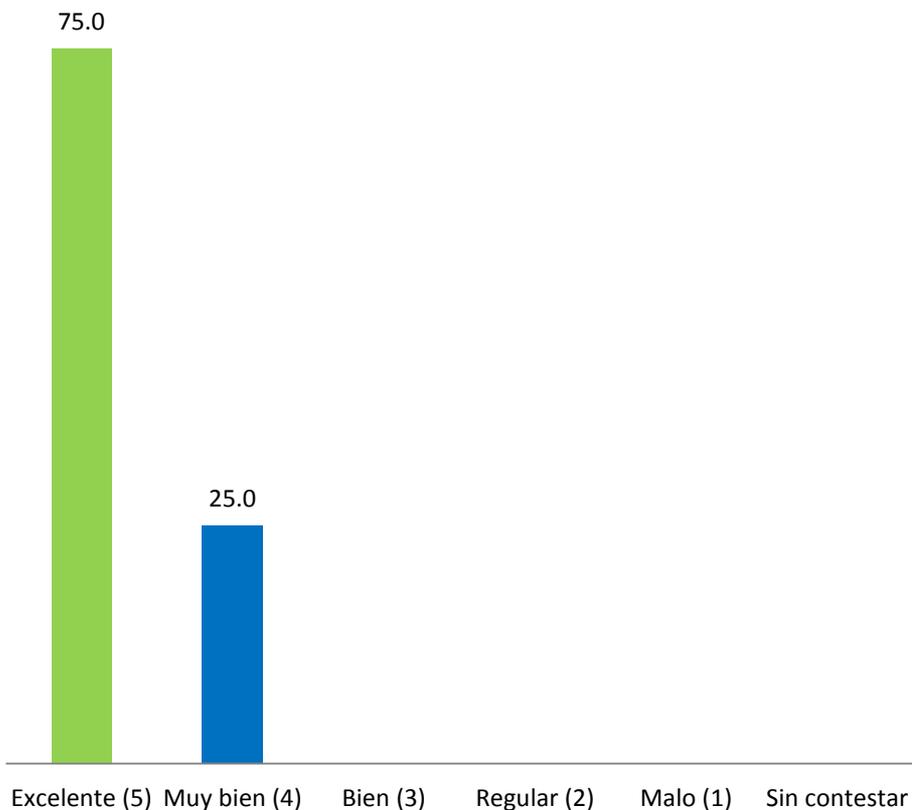


# • ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: Recursos Materiales y Servicios Generales

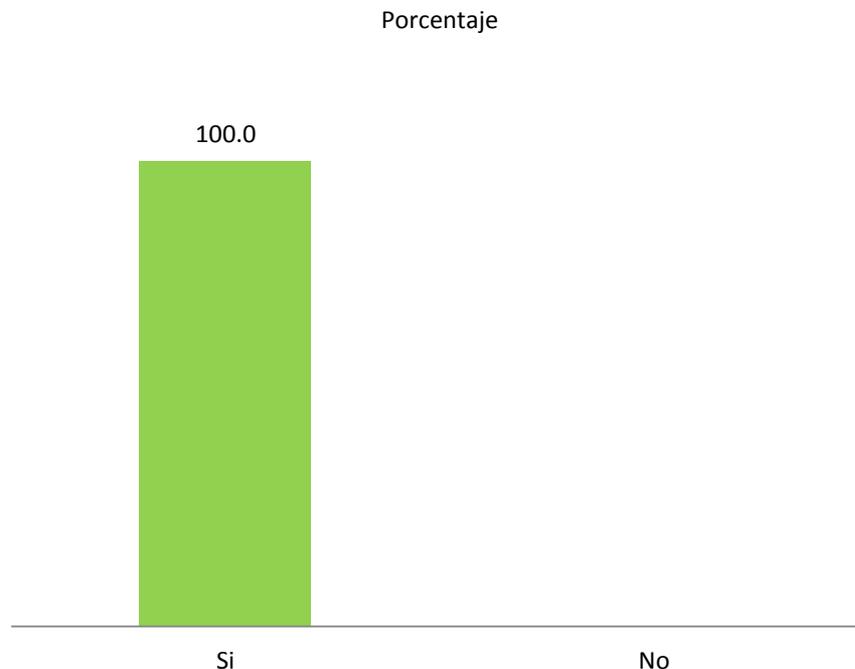


# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: Recursos Materiales y Servicios Generales (Octubre a diciembre de 2016)

## Calificación otorgada al personal de Recursos Materiales



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

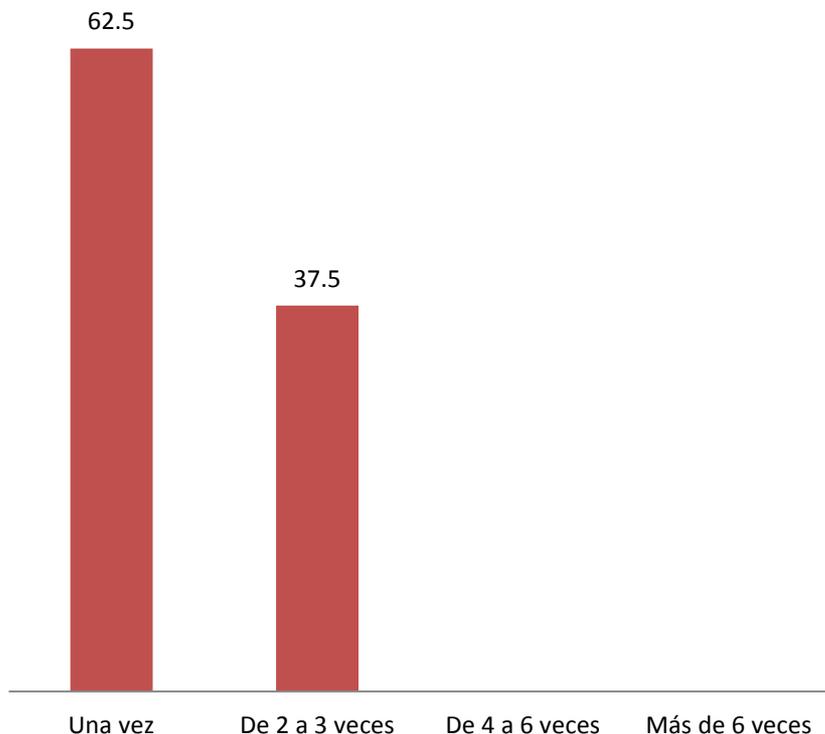




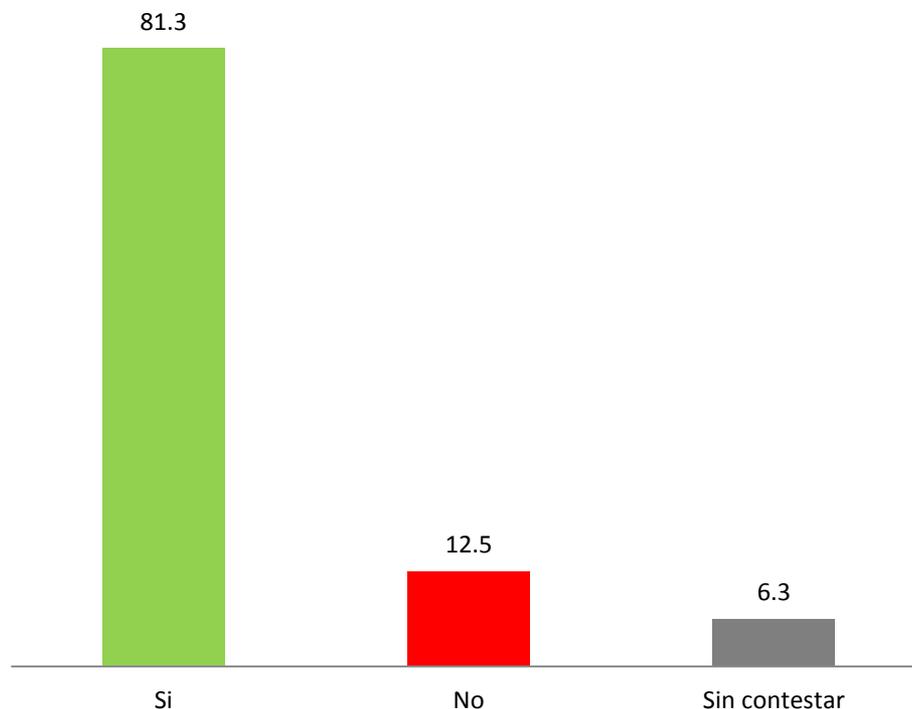
# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: Recursos Materiales y Servicios Generales (Octubre a diciembre de 2016)

## Solicitud de material por mes

■ Porcentaje



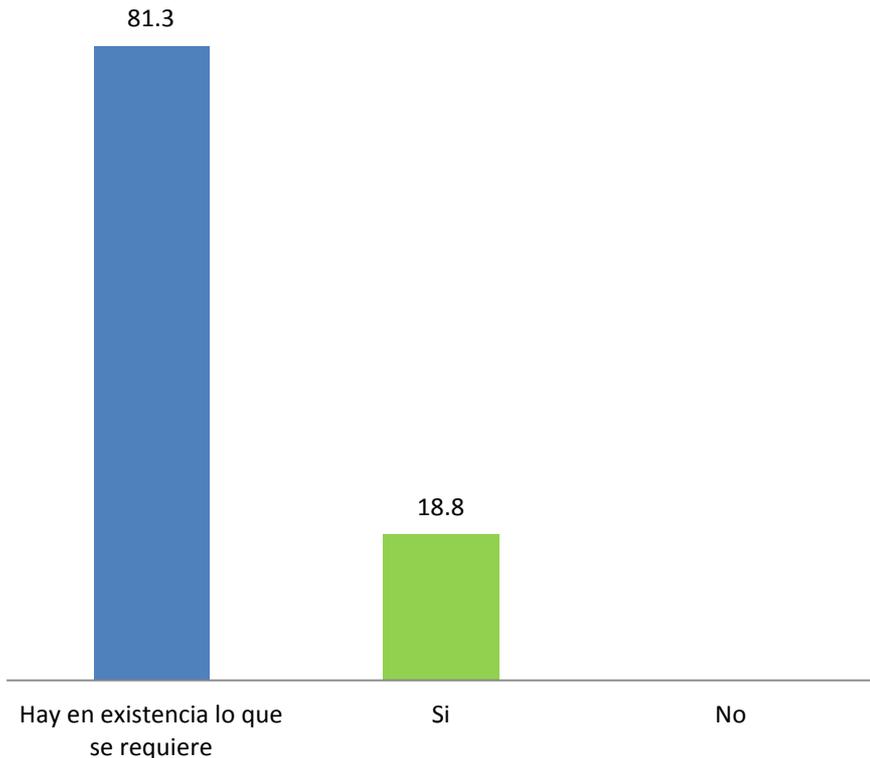
## Cuando solicita material ¿hay en existencia lo que requiere?



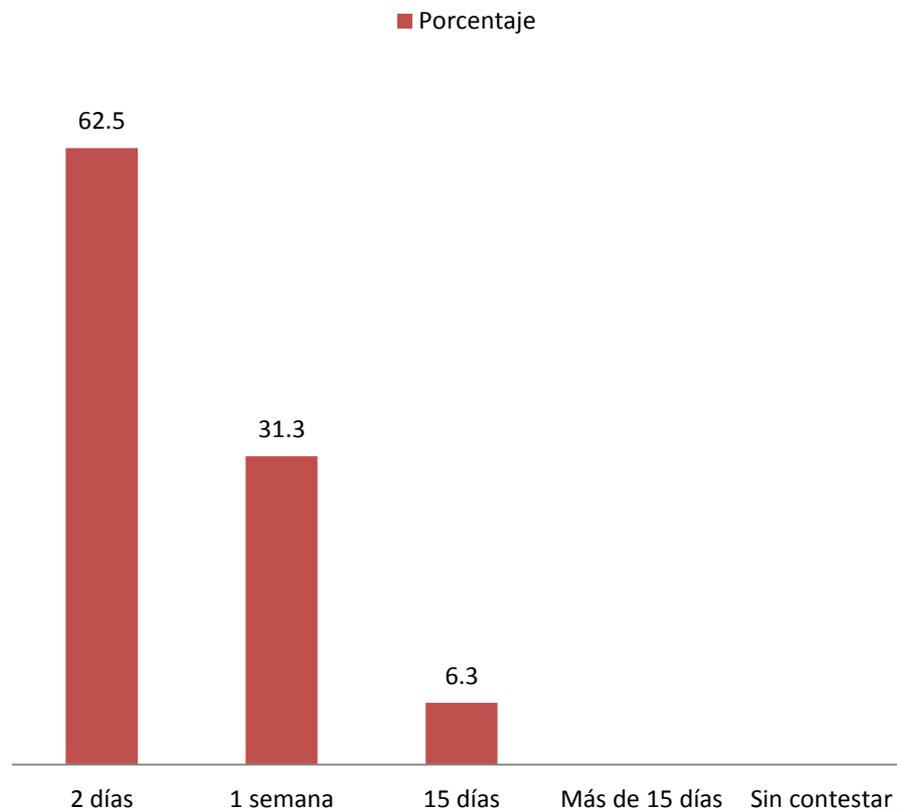


# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: Recursos Materiales y Servicios Generales (Octubre a diciembre de 2016)

## Existe disponibilidad para adquirir el material?



## Tiempo para suministrar el material



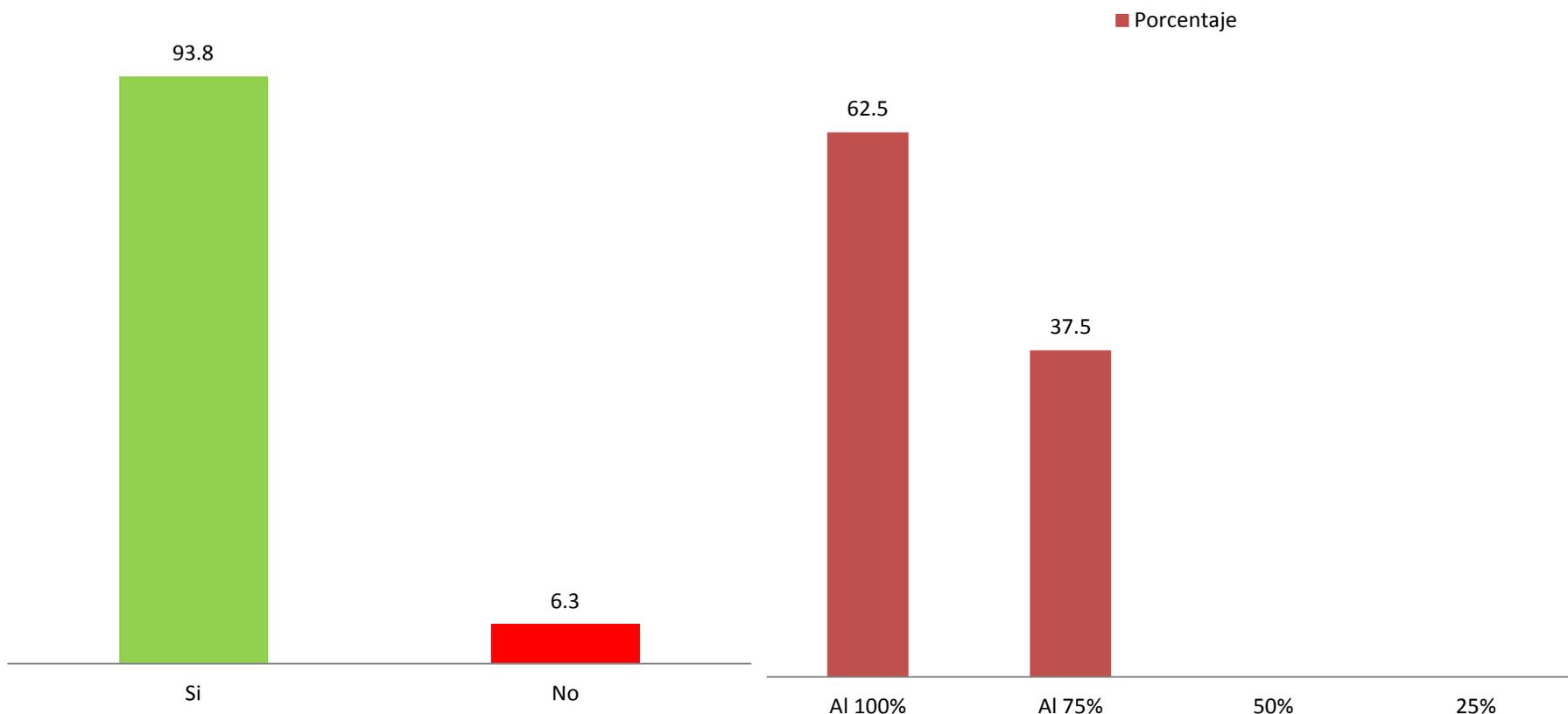


# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: Recursos Materiales y Servicios Generales (Octubre a diciembre de 2016)



¿El control de salida de material es ágil?

¿El usuario recibe todo lo que solicita?





# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: Recursos Materiales y Servicios Generales (Octubre a diciembre de 2016)



Los materiales son de  
buena calidad

100.0



Si

No

## Comentarios

Gracias

Los materiales son de calidad

Nada que mejorar, es muy buena la atención





# • CONTROL PRESUPUESTAL

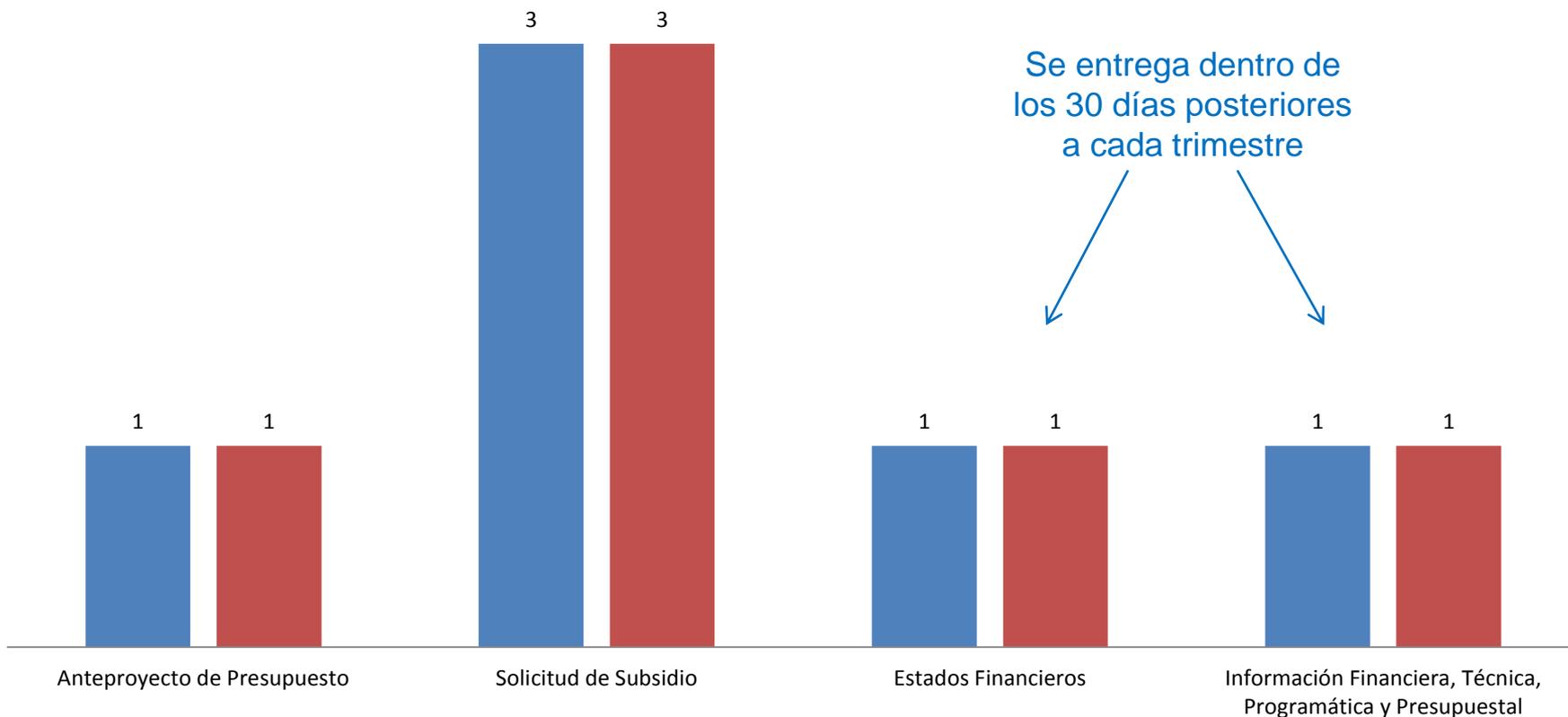




# Control Presupuestal (Octubre a diciembre de 2016)

La información fue entregada  
en tiempo y forma

■ Plan (4to. Trimestre) ■ Real





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





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

a) Ponderaciones de cada respuesta de las preguntas:

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

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





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

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

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

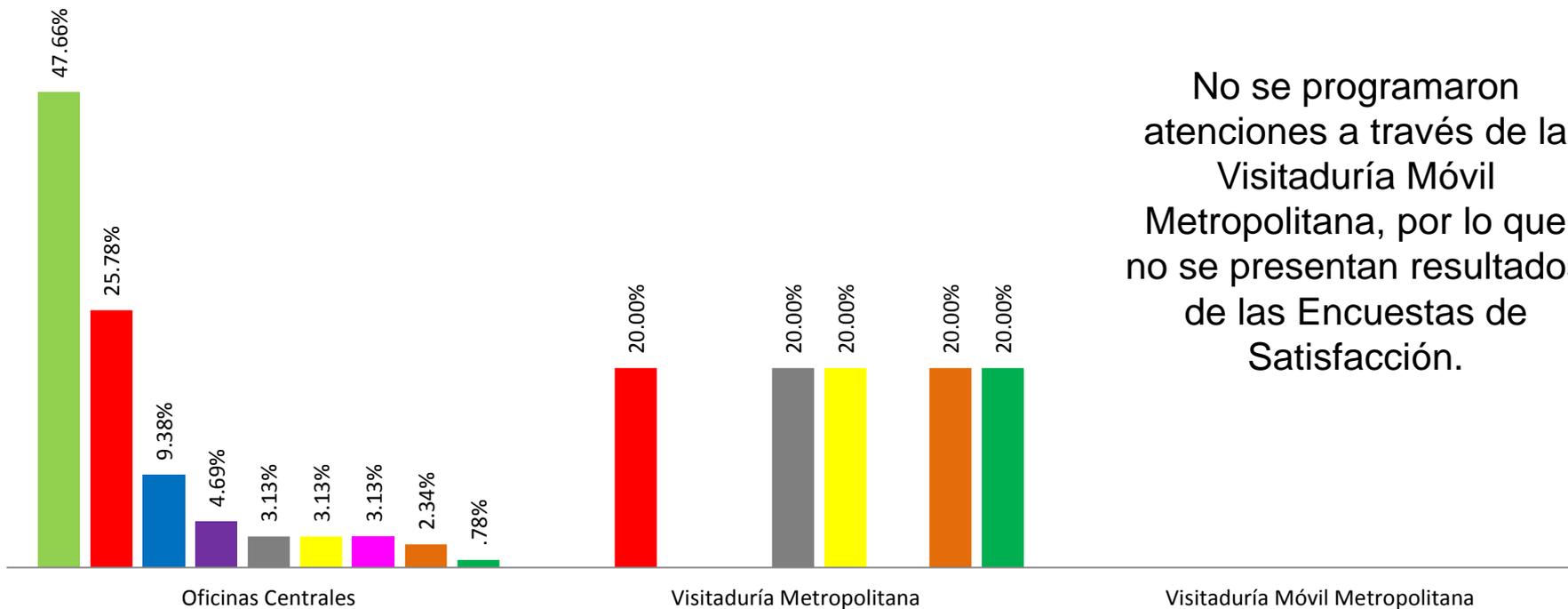


# Satisfacción de las y los usuarios

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

### Visitaduría Jurídica Metropolitana

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



No se programaron atenciones a través de la Visitaduría Móvil Metropolitana, por lo que no se presentan resultados de las Encuestas de Satisfacción.



# 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	DIF México
		Procuraduría Agraria
		Secretaría de Relaciones Exteriores
		Secretaría de Salud de Hidalgo
		SEDENA
	Otro	Comentarios
		Pase por la oficina
		Por mi misma
		Preguntado llegué aquí
		Una persona
		Visita a la escuela de mi hija (18 de marzo)
		Ya conocía a la CDHEH
		Ya sabía dónde esta ubicada la CDHEH
		Visitaduría Metropolitana

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.



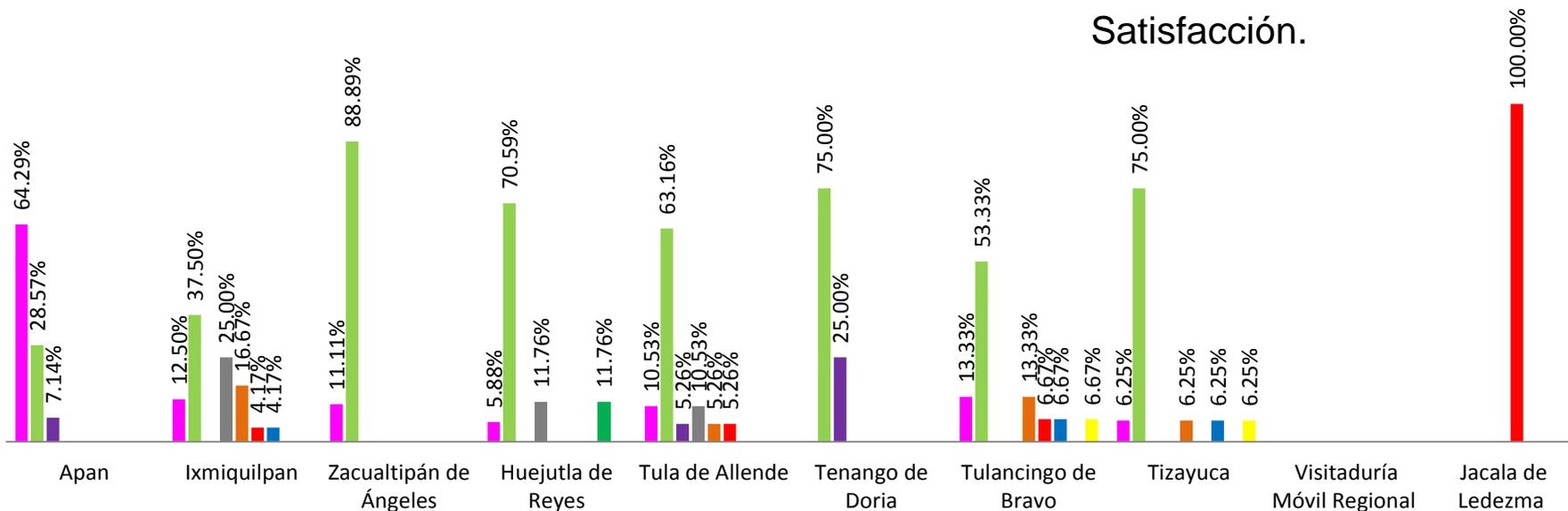


## ¿ Cómo se enteró de los servicios de esta Comisión?

### Visitaduría Jurídica Regional

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

No se programaron atenciones a través de la Visitaduría Móvil Regional, por lo que no se presentan resultados de las Encuestas de Satisfacción.





# Satisfacción de las y los usuarios

¿ Cómo se enteró de los servicios de esta Comisión?

## Visitaduría Jurídica Regional

ÁREA	CÓMO SE ENTERÓ DE LA CDHEH	¿CUÁL?
Apan	Institución Pública	Apan
		Presidencia Municipal
		Subprocuraduría
		Transporte Público
Ixmiquilpan	Institución Pública	CRIRH
		Presidencia Municipal
	Otro	CNDH
		Preguntando. Profesor(a)
Zacualtipán de Ángeles	Institución Pública	Presidencia Municipal
Tula de Allende	Institución Pública	Secretaría de Seguridad Pública TEPEJÍ
Tulancingo de Bravo	Institución Pública	DIF
	Otro	Instalaciones
Tizayuca	Otro	Plática

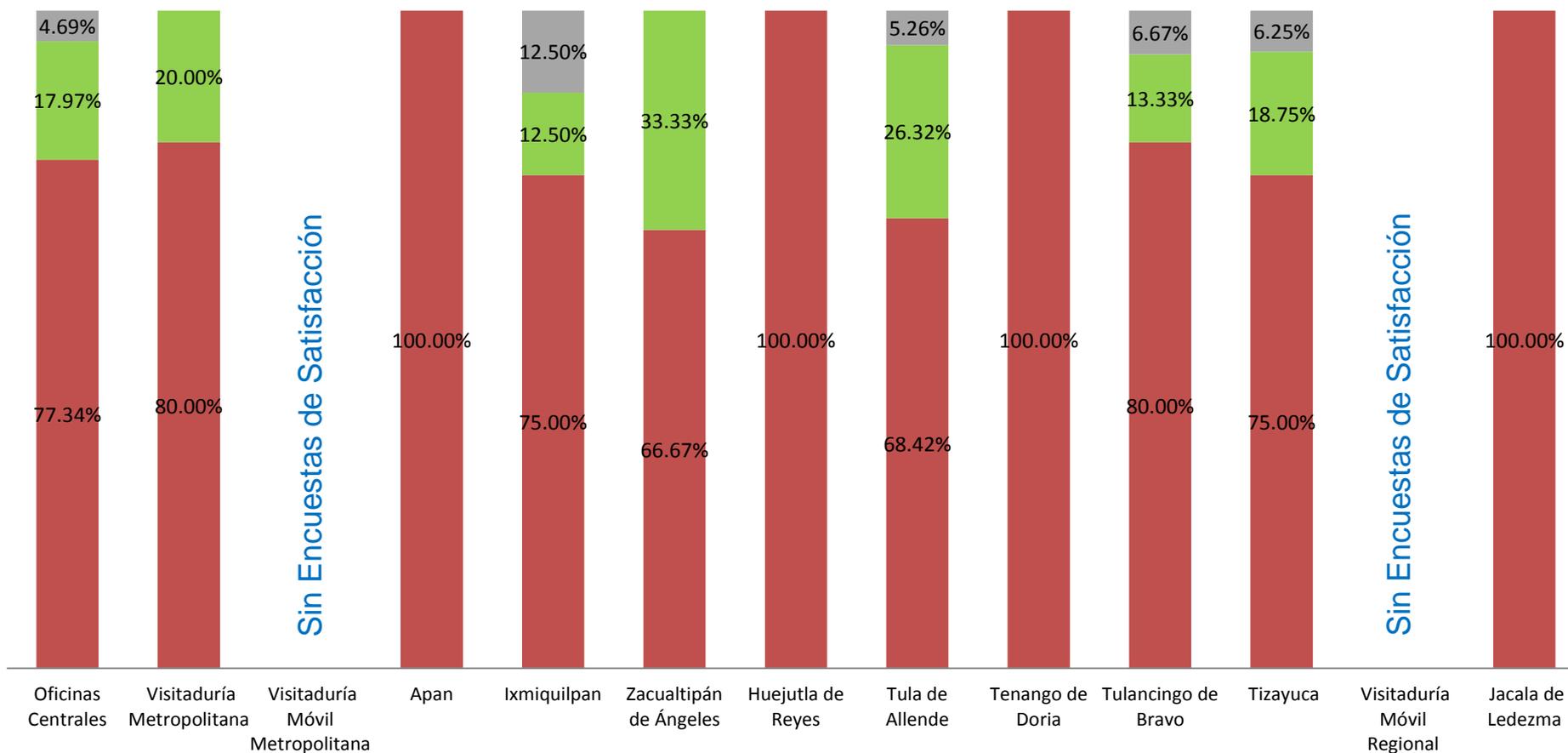
Nota: En la tabla se describe la institución pública u otro medio por el cual la o el usuario se enteró de los servicios de la CDHEH; sin embargo, es importante indicar que éstas pueden o no coincidir con la gráfica, debido a que la o el usuario pudo haber descrito correctamente o no, la “institución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



# Satisfacción de las y los usuarios

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

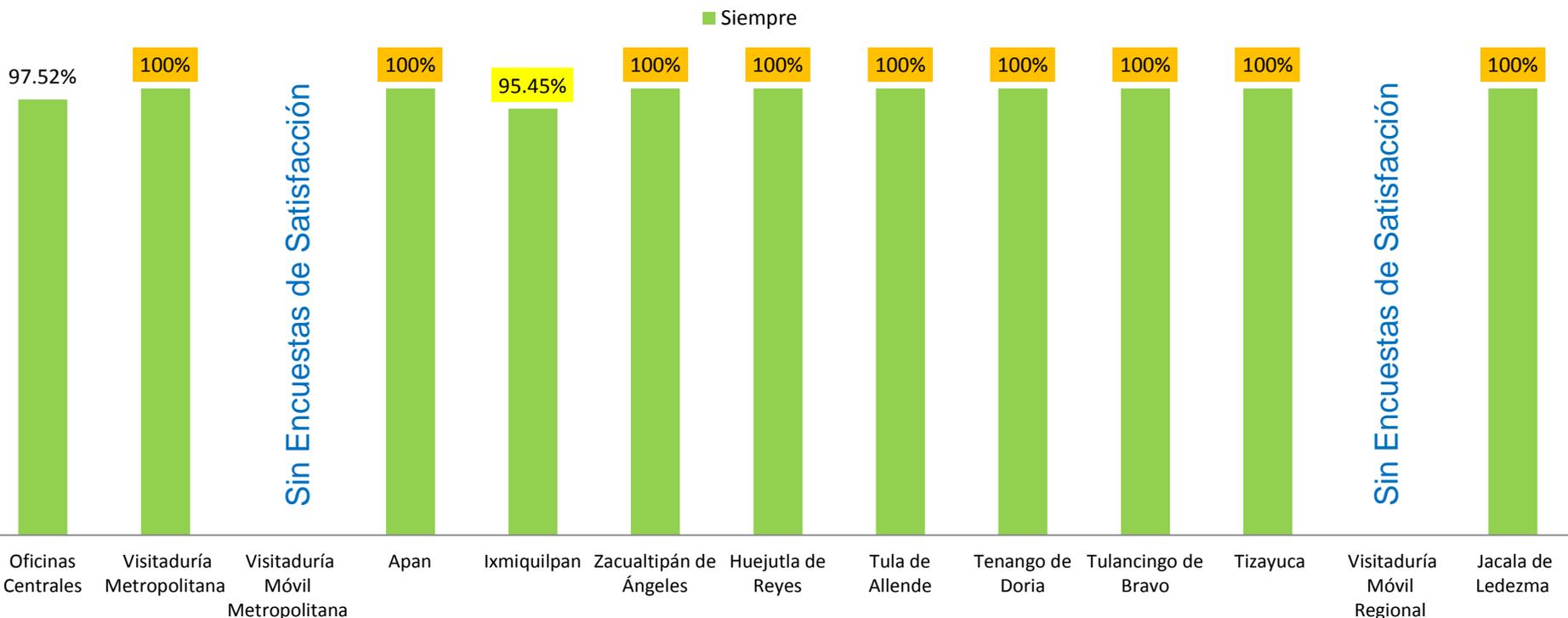
■ si ■ no ■ Sin contestar





# Satisfacción de las y los usuarios

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



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

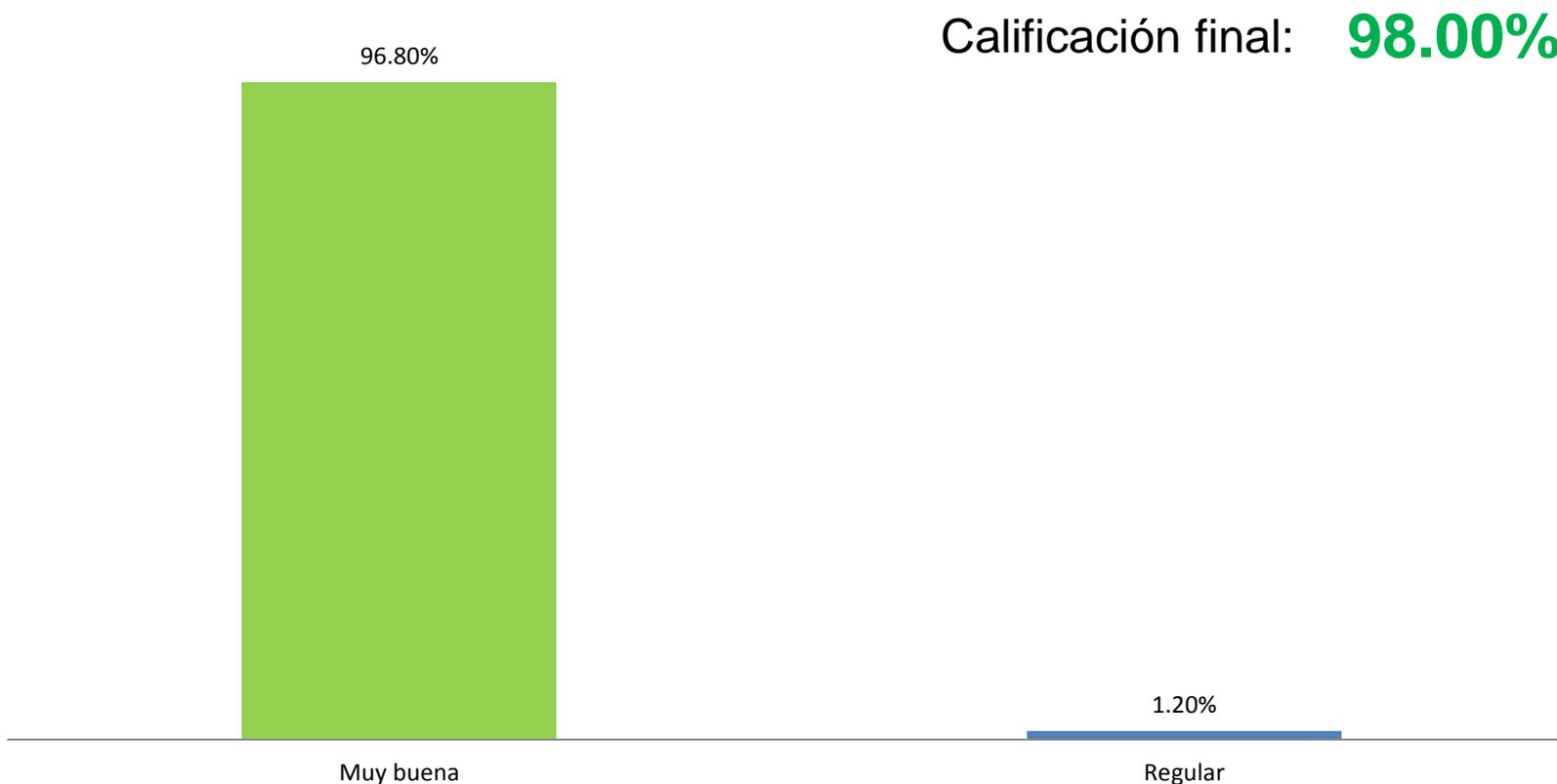
**Indicadores diciembre 2016**





# Satisfacción de las y los usuarios

## Calificación de la atención del personal de recepción

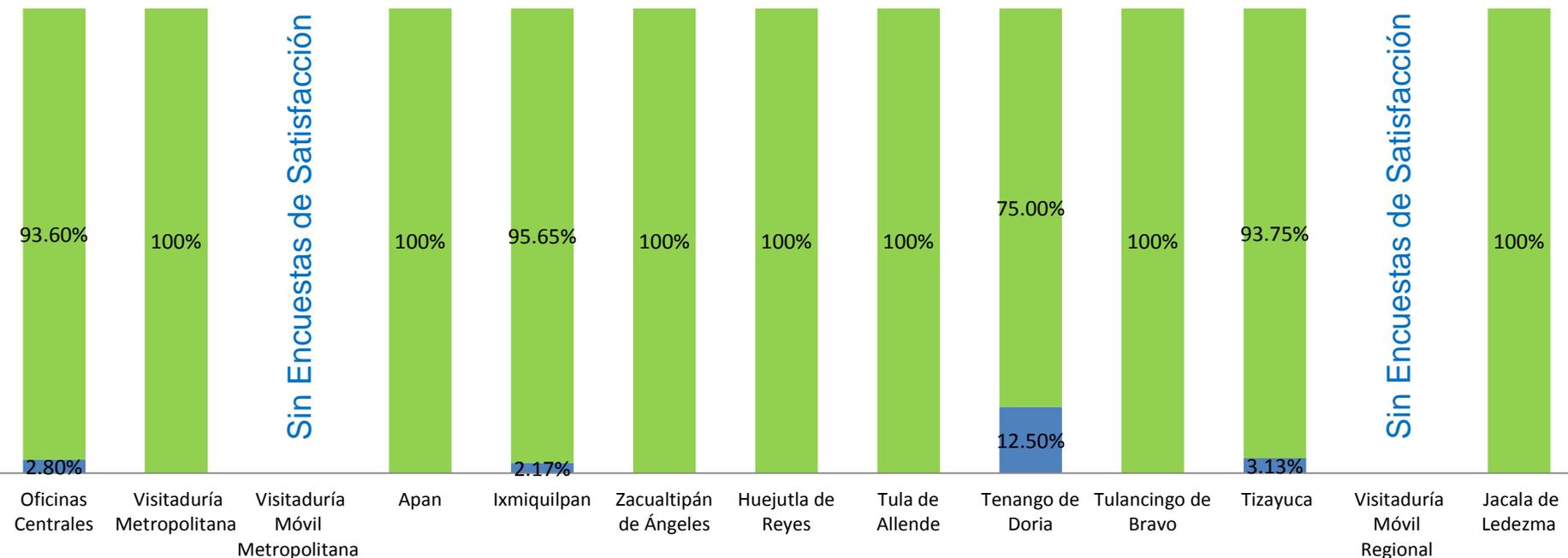




# Satisfacción de las y los usuarios

## Calificación de la atención de la o el abogado

■ Regular ■ Muy buena



### Calificación por área:



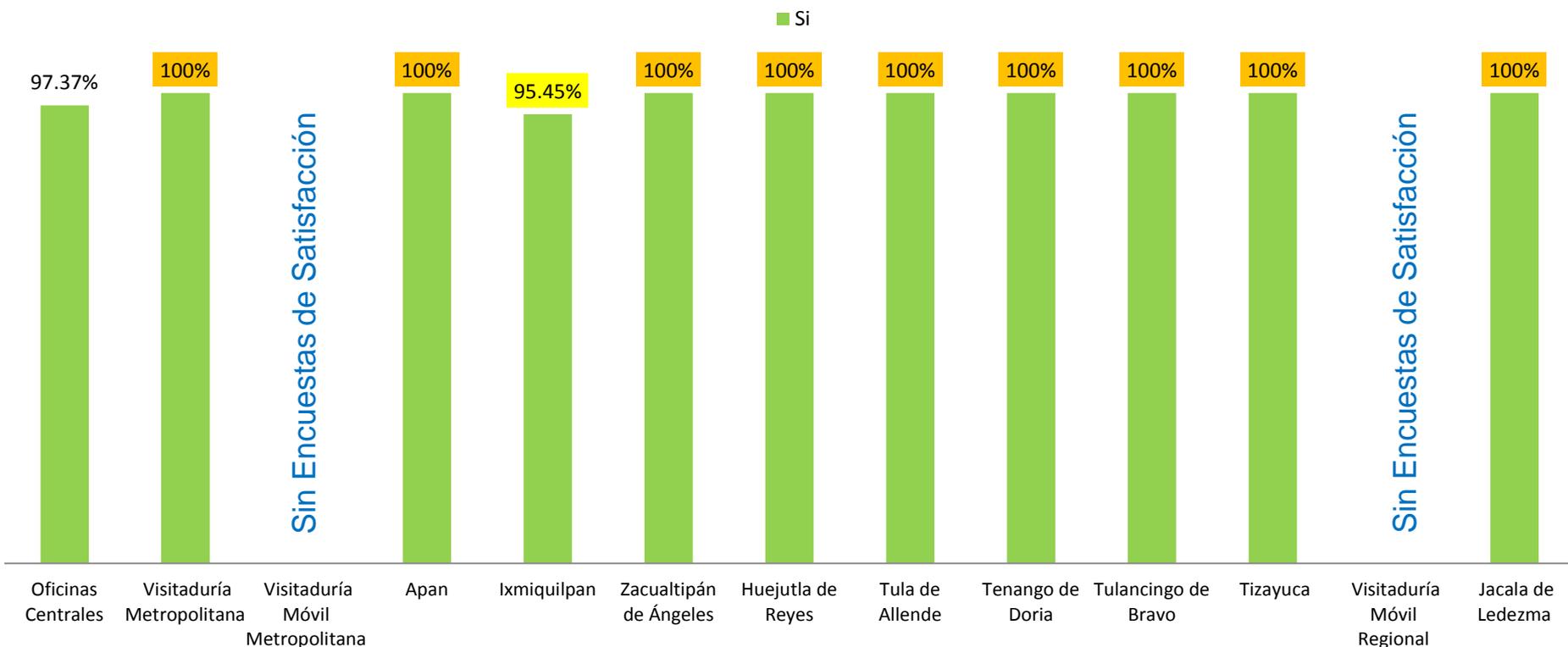
Se cumplió con la meta del 80% en todas las áreas de la CDHEH.  
Calificación mínima de 87.50% y máxima de 100%.





# 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 95.45% 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?.

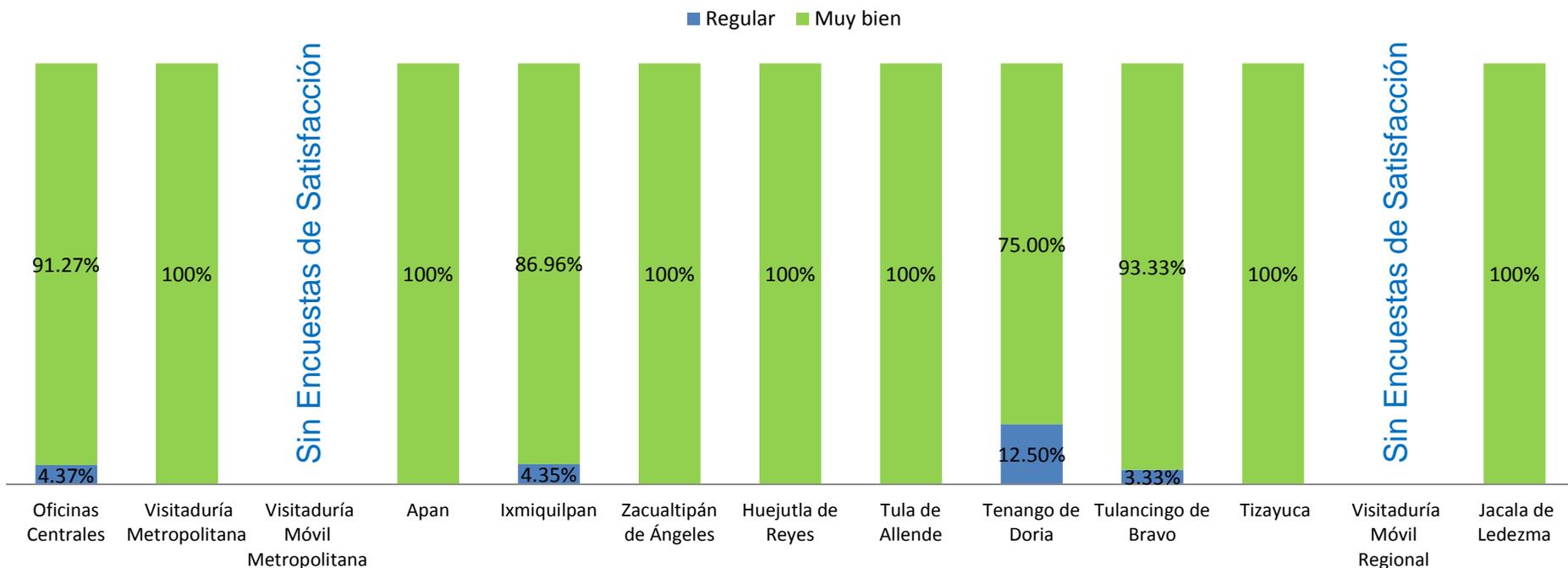
**Indicadores diciembre 2016**





# Satisfacción de las y los usuarios

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



Calificación por área:

95.63%	100%	No aplica	100%	91.30%	100%	100%	100%	87.50%	96.67%	100%	No aplica	100%
--------	------	-----------	------	--------	------	------	------	--------	--------	------	-----------	------

Se obtuvo una calificación mayor del 80% en todas las áreas de la CDHEH.

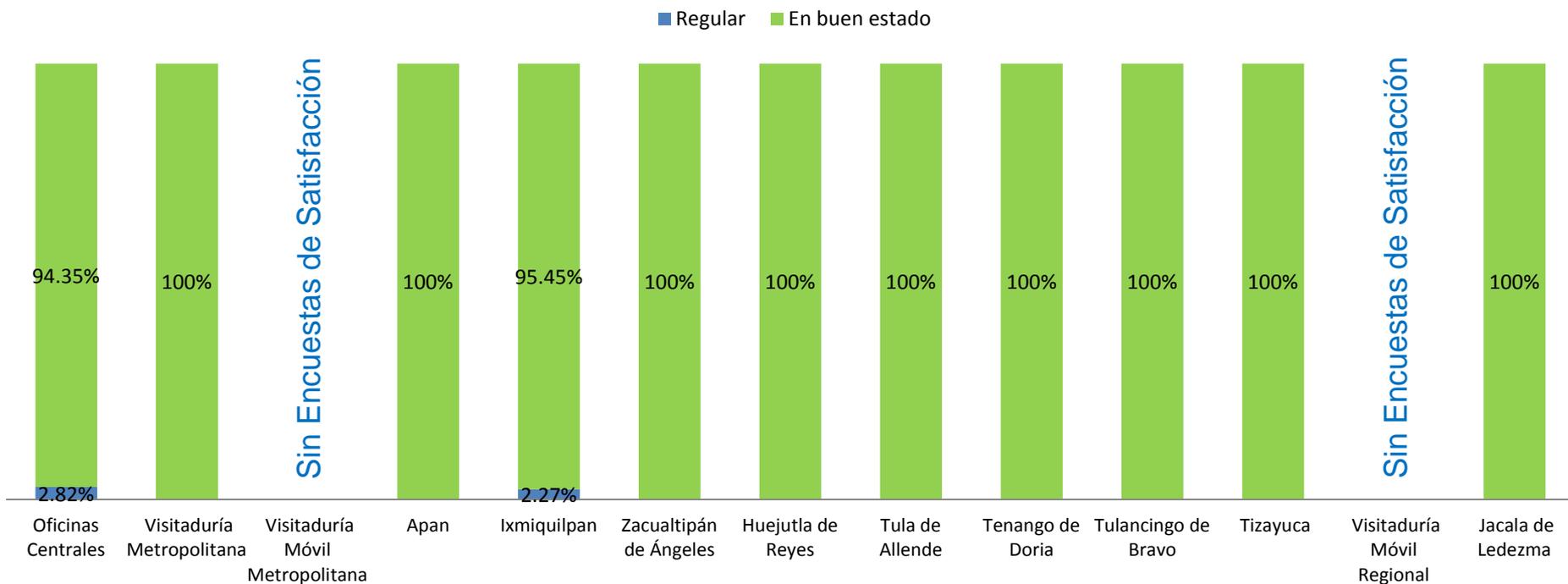
Calificación mínima de 87.50% y máxima de 100%.





# 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 97.18% y máxima de 100%.





# Satisfacción de las y los usuarios

## Comentarios

Oficinas Centrales
Fui orientada y apoyada al momento
Agradezco la atención, la explicación y orientación
Atención rápida; van al punto a fin de resolver
Muy buena atención
La o el usuario comenta que "quedó igual" en cuanto a la atención. Atendió la Lic. María Margarita Camacho Arteaga, 02 de diciembre de 2016, 10:33 horas
Me canalizaron al lugar correcto
Todo bien
El personal estuvo interesado en ayudar a resolver mi problema
Es la primera vez que visito las instalaciones y los felicito por la buena atención que da todo el personal
Satisfecho con la atención y servicio
Me dio solución
Excelente atención
Nos apoyó a hacer un escrito a Obras Públicas
Me dijo los procedimientos a seguir; me resolvió claramente mis dudas, de forma rápida y ética
Muy bien atendidos e informados
Es de suma importancia saber que existe personal para este o estos problemas "Derechos Humanos"
El Lic. Hugo Rubén Hernández Martínez nos dio una excelente atención, Felicidades
El personal está muy calificado
Aprecia la atención, dedicación y apoyo del Lic. Alán Aguilar Ángeles

Oficinas Centrales
Me orientaron sobre lo que debía hacer; me ayudaron
La Lic. Irma Mejía Barrón dio un buen servicio, es clara y cortés
Me indicó a donde acudir, me aclaró todas las dudas
Nos asesoró en el problema, nos indicó lo que teníamos que hacer
La Lic. Ana Laura López Tapia me atendió profesionalmente
Orientación clara, salí de dudas
Aprecia el profesionalismo del personal; indica que el personal está humanamente calificado. Atendió la Lic. Adabella Roldán Fuentes y la Lic. Irma Mejía Barrón
Resolvieron todas las dudas
La Lic. Elizabeth Bardales Rivera me atendió muy bien
Se nos explico a detalle, la atención fue buena
Me brindo mucha información
Me explicó muy bien, muy buena atención
La o el usuario se encontraba desorientado
Explicó lo que tengo que hacer, buen trato
Turnaron una queja a la dependencia, atendieron muy amablemente mi queja
Me dijeron las opciones que debo de seguir, aclaré mis dudas
Me dio información a dónde acudir, me aclararon las dudas
Les pido que esta queja no quede en el aire por ser un servidor público de quién me estoy quejando. Gracias
La Lic. Elizabeth Bardales Rivera me explico muy bien; las dudas fueron aclaradas. Fue muy buena atención de la abogada y de la Lic. Diana Gabriela Gascón Villagrán
El Lic. Alán Aguilar Ángeles fue muy claro en su orientación, mis dudas fueron aclaradas



# Satisfacción de las y los usuarios

## Comentarios

### Oficinas Centrales

La Lic. Elizabeth Bardales Rivera en todo momento me puso atención y contestó mis preguntas. Me gustaría que los integrantes de esta Comisión apoyaran al 100% a todas las personas que acuden a poner su queja, para que su situación no quede impune, "gracias".

La o el usuario indica "el servicio es regular, no comprendo muy bien a la Institución". Atendió el Lic. Ismael Montaña Hernández, 15 de diciembre de 2016, 10:54 horas

Las palabras de la Lic. Irma Mejía Barrón son muy claras y entendibles; son muy amables, gracias por todo

Me dio asesoramiento; buena atención

La Lic. Karina Islas Márquez, con base a mi situación su recomendación fue la idónea y acertada. El asesoramiento cumplió mis expectativas; agradecimiento y felicitación por su trabajo

Me enviaron a la CONDUSEF; la orientación fue adecuada y oportuna; buen servicio prestado por parte del Lic. Alán Aguilar Ángeles, ¡Felicidades!

La Lic. María Margarita Camacho Arteaga fue amable y tiene excelente conocimiento del tema

La o el usuario indica que fue orientado; en la pregunta ¿sus dudas fueron aclaradas? Menciona que "poco", "mas o menos". Atendió la Lic. Elizabeth Bardales Rivera, 16 de diciembre de 2016, 12:47 horas

Aclararon mis dudas y me canalizaron con la Institución pertinente; gracias por la atención

La o el usuario indica " No solucionó mis dudas, la Lic. no me ayudó mucho", Atendió la Lic. Ana Laura López Tapia, 19 de diciembre de 2016, 10:37 horas

### Oficinas Centrales

Tengo mejor conocimiento, la información es buena, correcta y clara

La forma de explicar, despejar ciertas dudas, todo estuvo bien, sigan ayudando

Resolví mi problema, dan solución. Excelente

La o el usuario comenta: "no solucionó el problema, no dan soluciones por eso hay impunidad". Atendió el Lic. Ismael Montaña Hernández, 21 de diciembre de 2016, 10:16 horas

Me pareció muy buena la información y agradecemos las aclaraciones

Gracias por su ayuda

Me atendió y me explicó bien

### Visitaduría Metropolitana

Sin Comentarios



# Satisfacción de las y los usuarios

## Comentarios

Apan
Me orientó muy bien y me dijo que hacer
Si entendí, explicó bien
Me atendió bien, contestó mis preguntas y resolvió mis dudas
La Lic. Mayra Islas Hernández nos atendió muy bien; nos ayudó mucho
Nos atendió muy bien, muy buen trato, explica con claridad
El Lic. Adderly Antonio Acosta Gutiérrez fue muy claro en su orientación
Muy buena atención, trato y disponibilidad
Ixmiquilpan
La o el usuario queda satisfecho con el servicio porque iniciará pronto la atención de su asunto.
La o el usuario no llena la encuesta debido a que distingue la letra
La o el usuario queda satisfecho con el servicio porque nos recibió amablemente
La o el usuario queda satisfecho con el servicio; el Lic. Edén Antonio Rodríguez Islas explica muy bien y tiene mucha paciencia. Gracias por su labor.
El Lic. Edén Antonio Rodríguez Islas me atendió de buena forma, fue muy amable
El Lic. Edén Antonio Rodríguez Islas se mostró muy atento; me proporcionó apoyo y me inspiró seguridad y confianza.

Ixmiquilpan
El Lic. Jesús Pérez Matías explicó ampliamente mi problema y derechos. Por la excelente explicación, trato y la confianza que se brinda, se siente uno fortalecido y animado para salir del problema.
Mis dudas fueron aclaradas para poder tomar una decisión; fue muy claro lo que dijo.
Muy buena atención del Lic. Edén Antonio Rodríguez Islas; fue respetuoso y aclaró todas las dudas, fortaleciendo la confianza para regresar nuevamente.
El Lic. Edén Antonio Rodríguez Islas es excelente persona; fue claro y preciso en la atención y orientación.
Muy buena atención, trato y disponibilidad
El Lic. Jesús Pérez Matías nos atendió bien; buena orientación. Es un buen abogado y muy amable, se le agradece.
Amabilidad y buena atención; todo se aclaró
Me ayudaron y orientaron muy bien. Recibí la ayuda necesaria. Agradece muchísimo la atención y ayuda que brinda el Lic. Jesús Pérez Matías. La o el usuario se retira contento porque existen lugares como éste en donde nos ayudan, sobre todo en mi caso porque se trata de la educación de mi hijo; mil gracias, siga ayudando a las personas que lo necesitan
Me tranquilicé un poco porque el personal me escuchó con atención
Me resolvió mis dudas. Buena atención
Me aclararon muchas dudas; ahora se que es lo que procede conforme a mis derechos.



# Satisfacción de las y los usuarios

## Comentarios

### Zacualtipán de Ángeles

Muy buena la atención, el trato y la disponibilidad  
Me orientaron claramente; gracias por la atención  
Es bueno tener este tipo de oficinas porque sabemos a dónde acercarnos para que no violen nuestros derechos.  
Resolvieron mis dudas y me orientaron  
Recibí la orientación adecuada; resolvieron mi problema  
Lic. Elizabeth Olivares Sánchez resolvió todas las preguntas que le hice; explica muy bien

### Huejutla de Reyes

La Lic. Cristhyan Montserrat Vargas Ruíz fue muy linda al atenderme  
Me atendió muy amable  
Excelente atención y coherencia en resolver mis dudas y quejas  
Muy buena atención.  
Desconocía muchas cosas, entendí bien los comentarios  
Agradezco la atención, explicación y orientación del Lic. Aurelio Vega Aquino  
Muy buena atención, el trato y la disponibilidad

### Tula de Allende

Resolvió el problema  
El personal me orientó en relación al procedimiento legal de mi asunto en particular  
Muy buena atención.  
La Lic. Adriana Angélica Martínez Olguín fue muy amable y explicó muy bien; felicito al gobierno por el servicio  
Se recibió apoyo, atención y orientación  
La Lic. Adriana Angélica Martínez Olguín es excelente persona y muy clara  
Agradezco a la Lic. Adriana Angélica Martínez Olguín por escucharme y orientarme  
Es muy amable la Lic. Adriana Angélica Martínez Olguín  
Felicidades a la Lic. Maribel Olguín por su trato, su capacidad de explicación y orientación para obtener resultados favorables  
Muy buena atención, el trato y la disponibilidad  
Me brindaron información clara y concisa para poder consultar al Juez Conciliador de Atitalaquia  
Me siento apoyado [(a) por la Institución; gracias su ayuda en todo momento  
La Lic. Maribel Olguín Juárez fue muy clara y me oriento muy bien

### Tenango de Doria

Muy buena atención, el trato y la disponibilidad





# Satisfacción de las y los usuarios

## Comentarios

<b>Tulancingo de Bravo</b>
El Lic. Sergio García Martínez fue muy atento; me oriento y elaboró mi queja
El Lic. Sergio García Martínez fue muy atento y bueno; nos explicó sobre los derechos que tenemos
Muy buena atención.
La orientación recibida fue muy clara
Muy buena atención, el trato y la disponibilidad
Agradezco la atención, la explicación y orientación
La asesoría que me dieron es buena
Agradezco al Lic. Sergio García Martínez por la asesoría y orientación; valoro el trato recibido, su cordialidad y respeto
Me sentí muy bien orientada y atendida respecto a las dudas que tenía
El servicio es bueno, las explicaciones del Lic. Sergio García Martínez son claras y está dispuesto a apoyar por cualquier medio

<b>Tizayuca</b>
Me indicó a que institución acudir; me orientaron de forma adecuada
La explicación fue clara; buena orientación
Agradezco la atención, la explicación y orientación
El Lic. Juan Canales Espinoza , respondió a todas mis dudas, fue amable, claro y eficiente
<b>Jacala de Ledezma</b>
Sin Comentarios



# 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%)	38.56%	40.00%	No aplica	40.00%	39.13%	40.00%	40.00%	40.00%	35.00%	40.00%	38.75%	No aplica	40.00%	39.22%
Quedó satisfecho con el servicio recibido (30%)	29.21%	30.00%	No aplica	30.00%	28.64%	30.00%	30.00%	30.00%	30.00%	30.00%	30.00%	No aplica	30.00%	29.80%
¿La o el abogado se comunicó de manera clara y fácil de entender? (20%)	19.13%	20.00%	No aplica	20.00%	18.26%	20.00%	20.00%	20.00%	17.50%	19.33%	20.00%	No aplica	20.00%	19.47%
Califique la limpieza de las instalaciones (10%)	9.72%	10.00%	No aplica	10.00%	9.77%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	No aplica	10.00%	9.95%
<b>Total</b>	<b>96.62%</b>	<b>100%</b>	<b>No aplica</b>	<b>100%</b>	<b>95.80%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>92.50%</b>	<b>99.33%</b>	<b>98.75%</b>	<b>No aplica</b>	<b>100%</b>	<b>98.45%</b>

**CALIFICACIÓN PROMEDIO 98.45%**





# Satisfacción de las y los usuarios

## Calificación mensual

