



**CNDH**

M É X I C O

**Presentación Gráfica**

**ABRIL 2017**

# COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

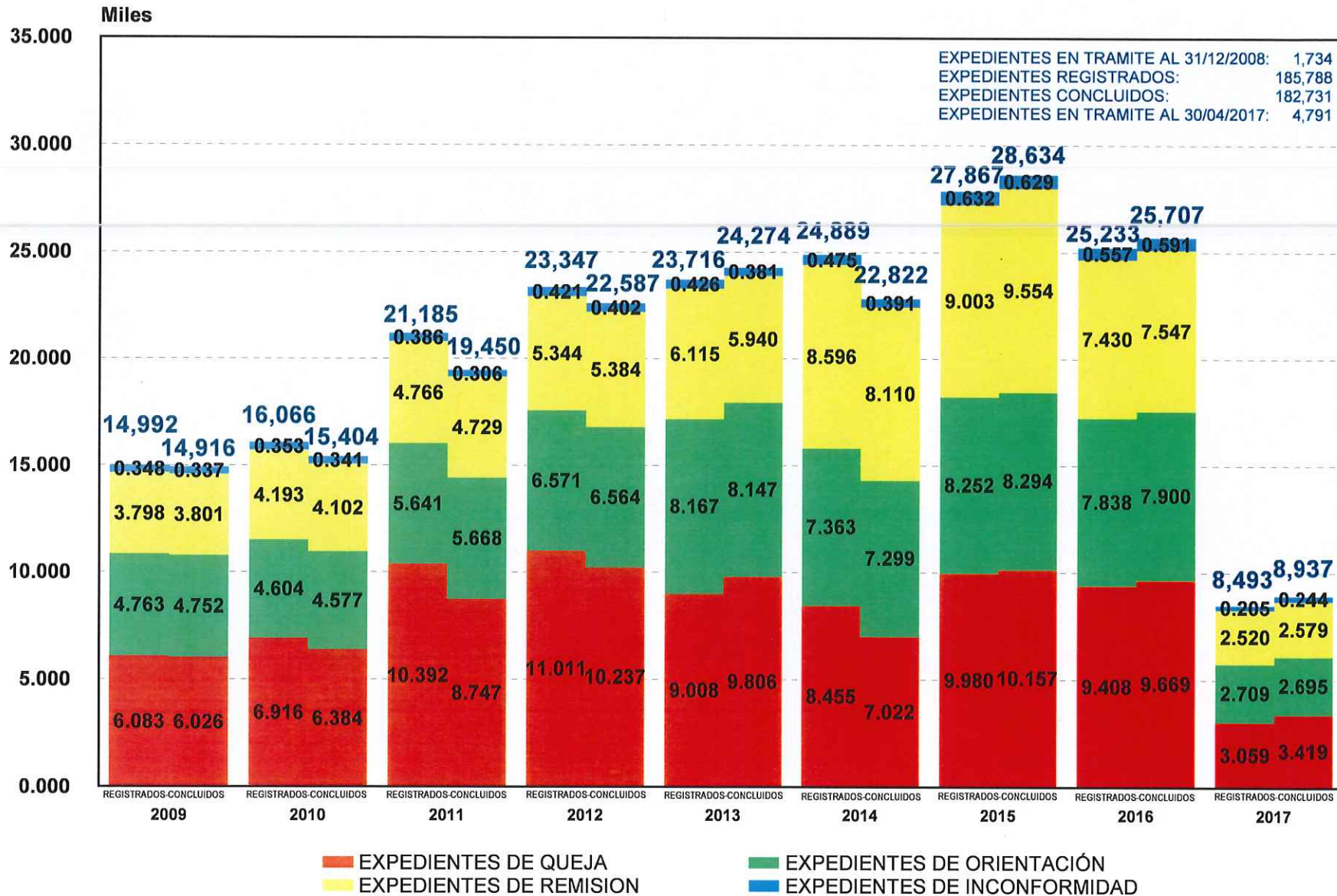
## ÍNDICE DE LÁMINAS

Expedientes registrados y concluidos de 2009 a 2017 (quejas, orientaciones directas, remisiones e inconformidades) .....	1	Inicio – conclusión de inconformidades de 2009 a 2017 .....	14
Agraviados atendidos en los expedientes registrados periodo Enero - Abril 2017 .....	2	Inicio – conclusión de inconformidades 2017 .....	15
Expedientes de queja registrados y concluidos 2009 - 2011 .....	3	Expedientes de inconformidad concluidos y en trámite 2017 .....	16
Expedientes de queja registrados y concluidos 2012 – Abril 2017 .....	4	Expedientes de transparencia registrados, concluidos y en trámite 2017 ..	17
Expedientes de queja registrados, concluidos y en trámite 2017 .....	5	Principales motivos de conclusión en los expedientes de transparencia 2017 .....	18
Expedientes de queja concluidos y en trámite 2017 .....	6	Curso de los expedientes de transparencia en trámite Abril 2017 .....	19
Autoridades señaladas con mayor frecuencia en los expedientes de queja registrados y sus agraviados en el mes de Abril 2017 .....	7	Servicios proporcionados por la Dirección de Atención al Público edificio sede y por la del Centro Histórico 2017 .....	20
Autoridades señaladas con mayor frecuencia en los expedientes de queja concluidos en el mes de Abril 2017 .....	8	Calidad de la atención proporcionada por la Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia a quienes acuden a las instalaciones de la Comisión Nacional 2017 .....	21
Principales violaciones a derechos humanos señaladas en los expedientes de queja registrados en el mes de Abril 2017 .....	9	Análisis comparativo de asuntos atendidos en la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de 2000 al mes de Abril 2017 .....	22
Principales violaciones a derechos humanos señaladas en los expedientes de queja concluidos en el mes de Abril 2017 .....	10	Expedientes de queja de agraviados registrados y concluidos por género en el mes de Abril 2017 .....	23
Inicio – conclusión de orientaciones directas 2017 .....	11	Actividades de capacitación, promoción y participantes en el mes de Abril 2017 .....	24
Inicio – conclusión de remisiones 2017 .....	12	Relación de las comunicaciones recibidas por caso en el mes de Abril 2017 .....	25
Expedientes de orientación y de remisión tramitados en el mes de Abril 2017 .....	13		





## Expedientes registrados y concluidos de 2009 a 2017 (quejas, orientaciones directas, remisiones e inconformidades)

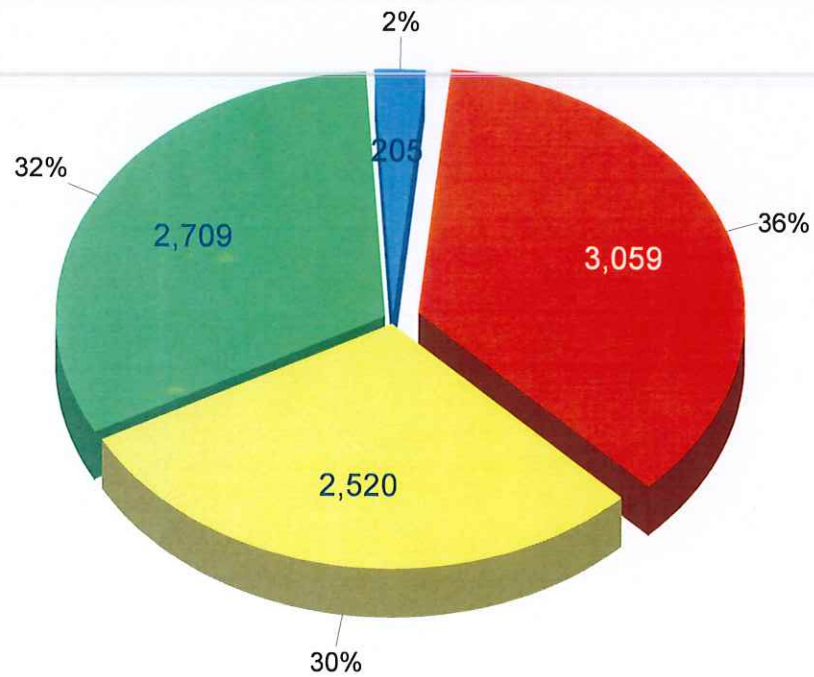




## Agraviados atendidos en los expedientes registrados periodo Enero - Abril 2017

TOTAL DE EXPEDIENTES: 8,493

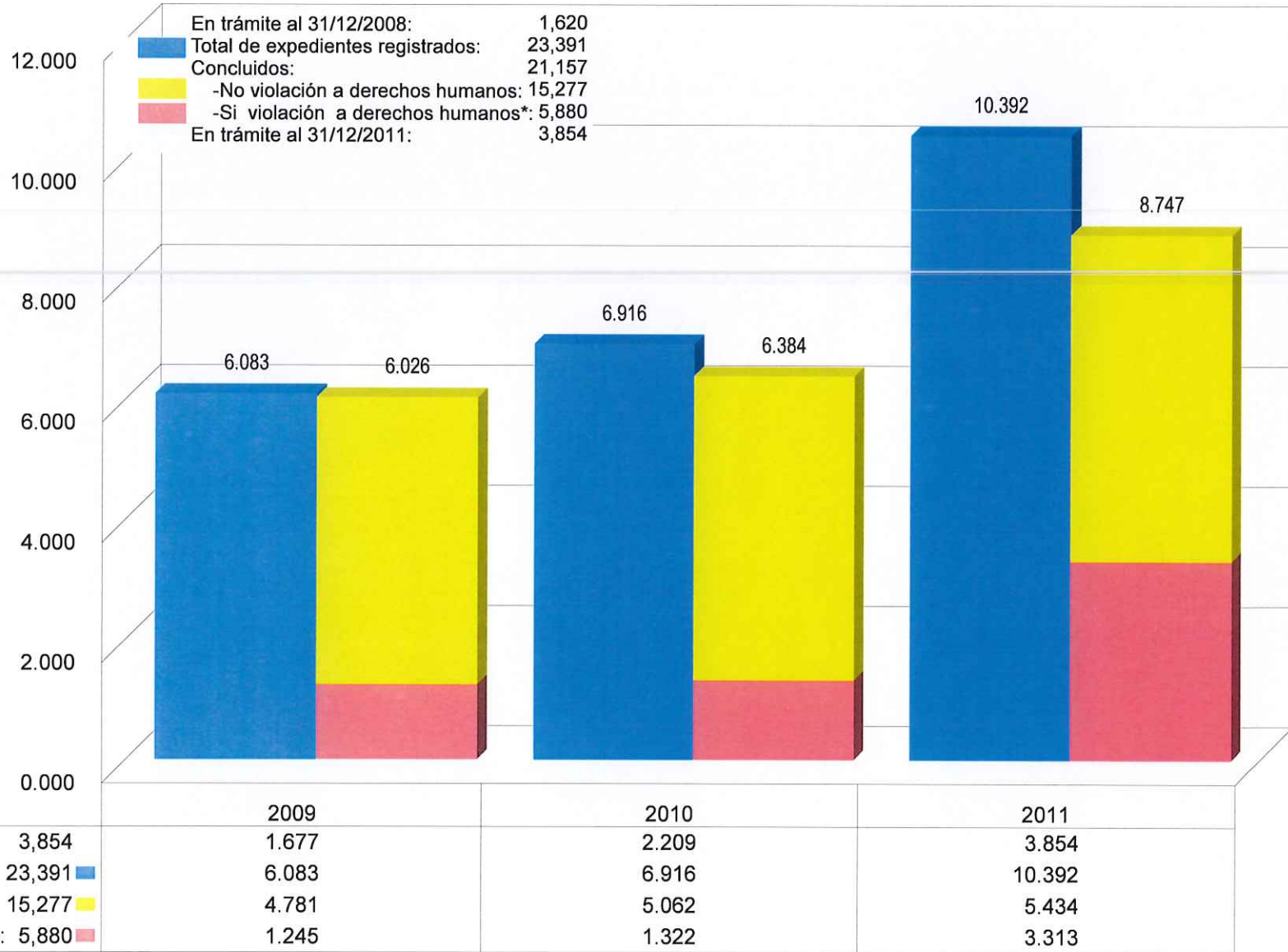
TOTAL DE AGRAVIADOS: 17,461



QUEJAS INCONFORMIDADES ORIENTACIONES DIRECTAS REMISIONES



## Expedientes de queja registrados y concluidos 2009 a 2011

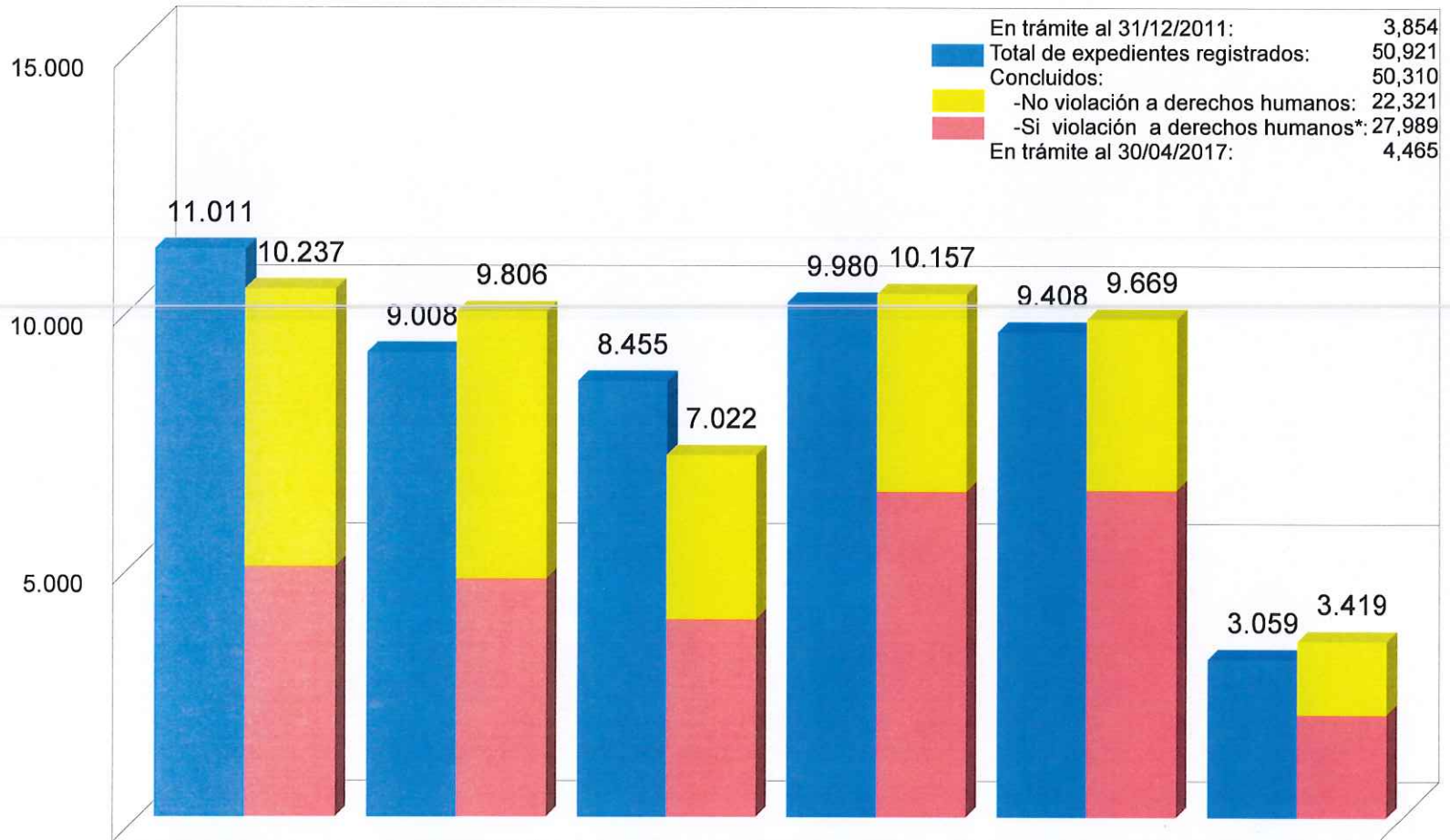


\* Causas de conclusión consideradas: Recomendación, conciliación y resuelto durante el trámite respectivo.





## Expedientes de queja registrados y concluidos 2012 - Abril 2017



En trámite al 31/12/2011: 3,854  
 Total de expedientes registrados: 50,921  
 Concluidos: 50,310  
 -No violación a derechos humanos: 22,321  
 -Si violación a derechos humanos\*: 27,989  
 En trámite al 30/04/2017: 4,465

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
En trámite:	4,465	4.628	3.830	5.263	5.086	4.825
Registrados: 50,921	11.011	9.008	8.455	9.980	9.408	3.059
No violación: 22,321	5.381	5.188	3.187	3.831	3.313	1.421
Si violación: 27,989	4.856	4.618	3.835	6.326	6.356	1.998

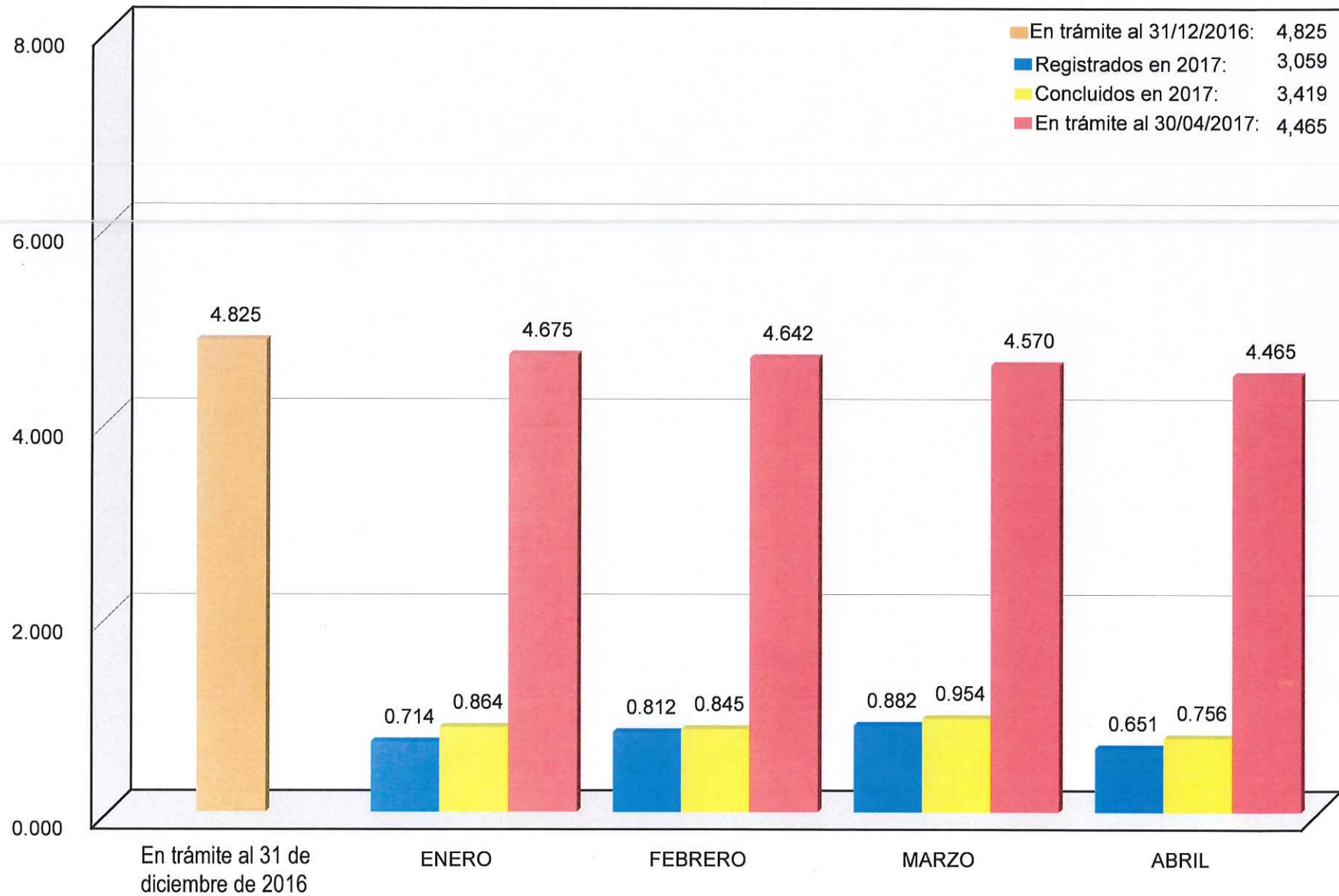
\* Causas de conclusión consideradas: Recomendaciones, conciliaciones, por no existir materia\*\* y resuelto durante el trámite respectivo.

Nota: Estas causas corresponden a expedientes de violaciones a derechos humanos. Todas las causas de conclusión se deben a acciones emprendidas por ésta Comisión Nacional ante las autoridades violatorias.

\*\* Para seguir conociendo del expediente de queja, en virtud de que la autoridad tomó las medidas para resolver la violación a los derechos humanos.

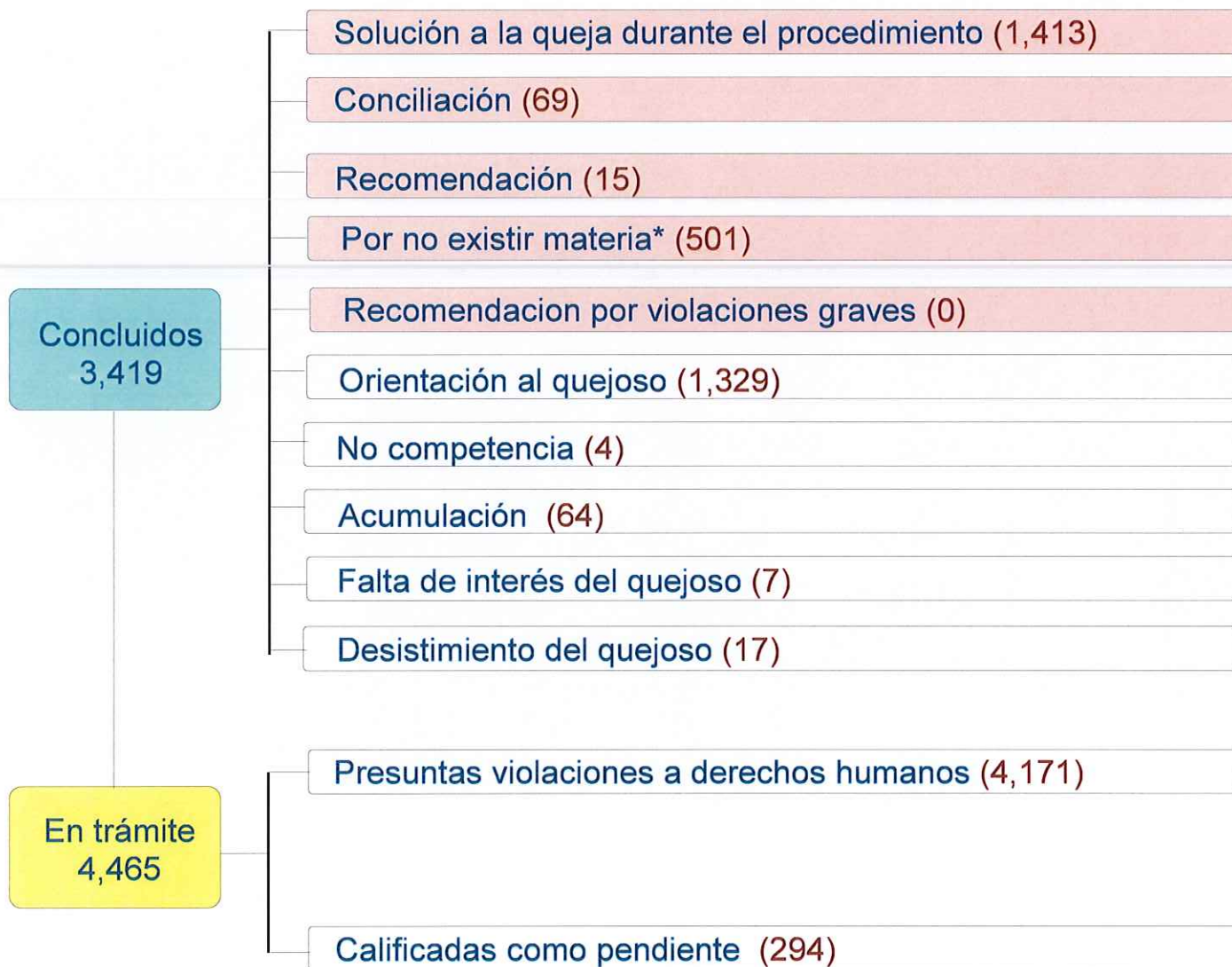


## Expedientes de queja registrados, concluidos y en trámite 2017





## Expedientes de queja concluidos y en trámite 2017

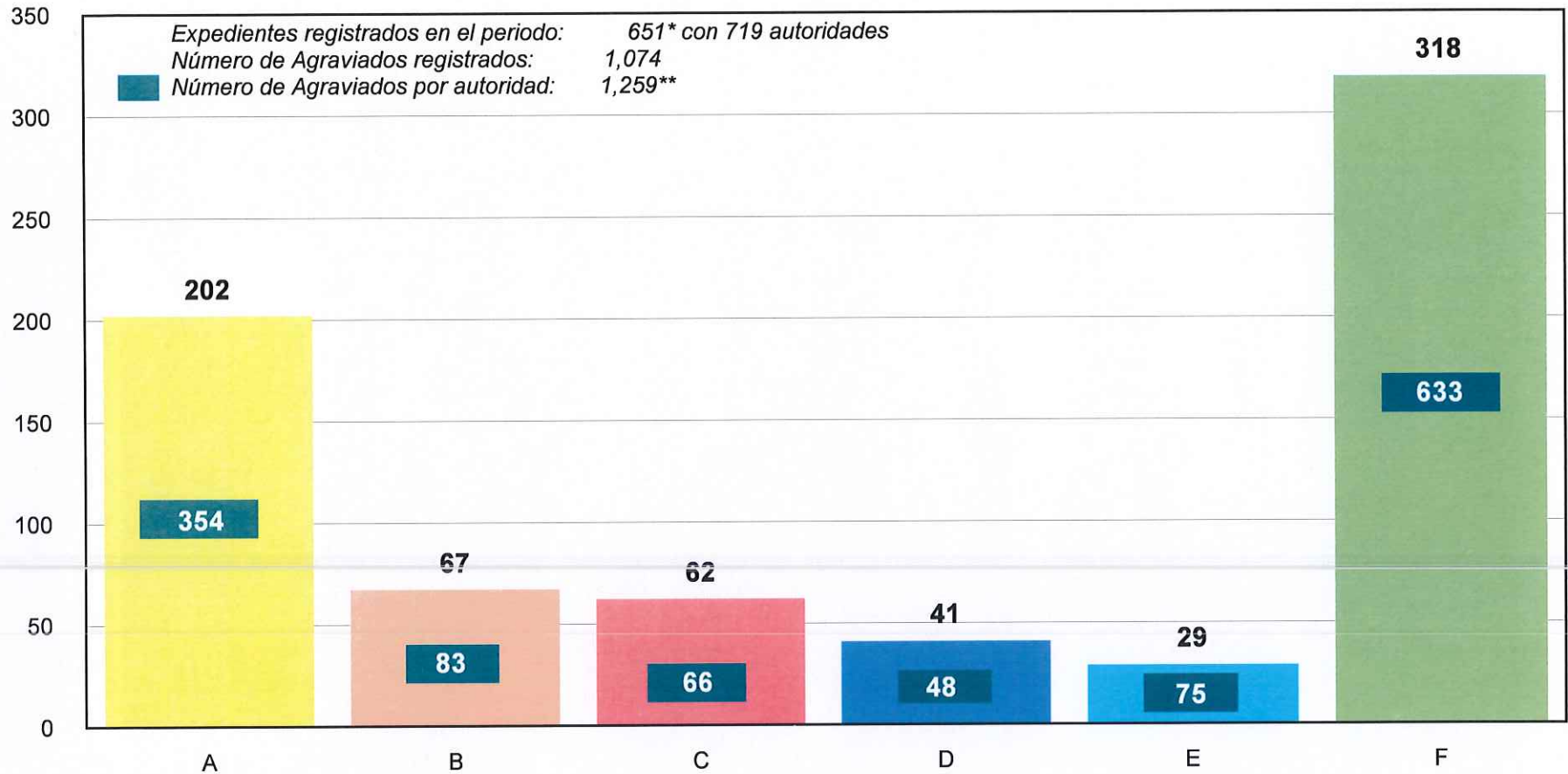


\* PARA SEGUIR CONOCIENDO DEL EXPEDIENTE DE QUEJA, EN VIRTUD DE QUE LA AUTORIDAD TOMÓ LAS MEDIDAS PARA RESOLVER LA VIOLACIÓN A LOS DERECHOS HUMANOS.





## Autoridades señaladas con mayor frecuencia en los expedientes de queja registrados y sus agraviados Abril 2017

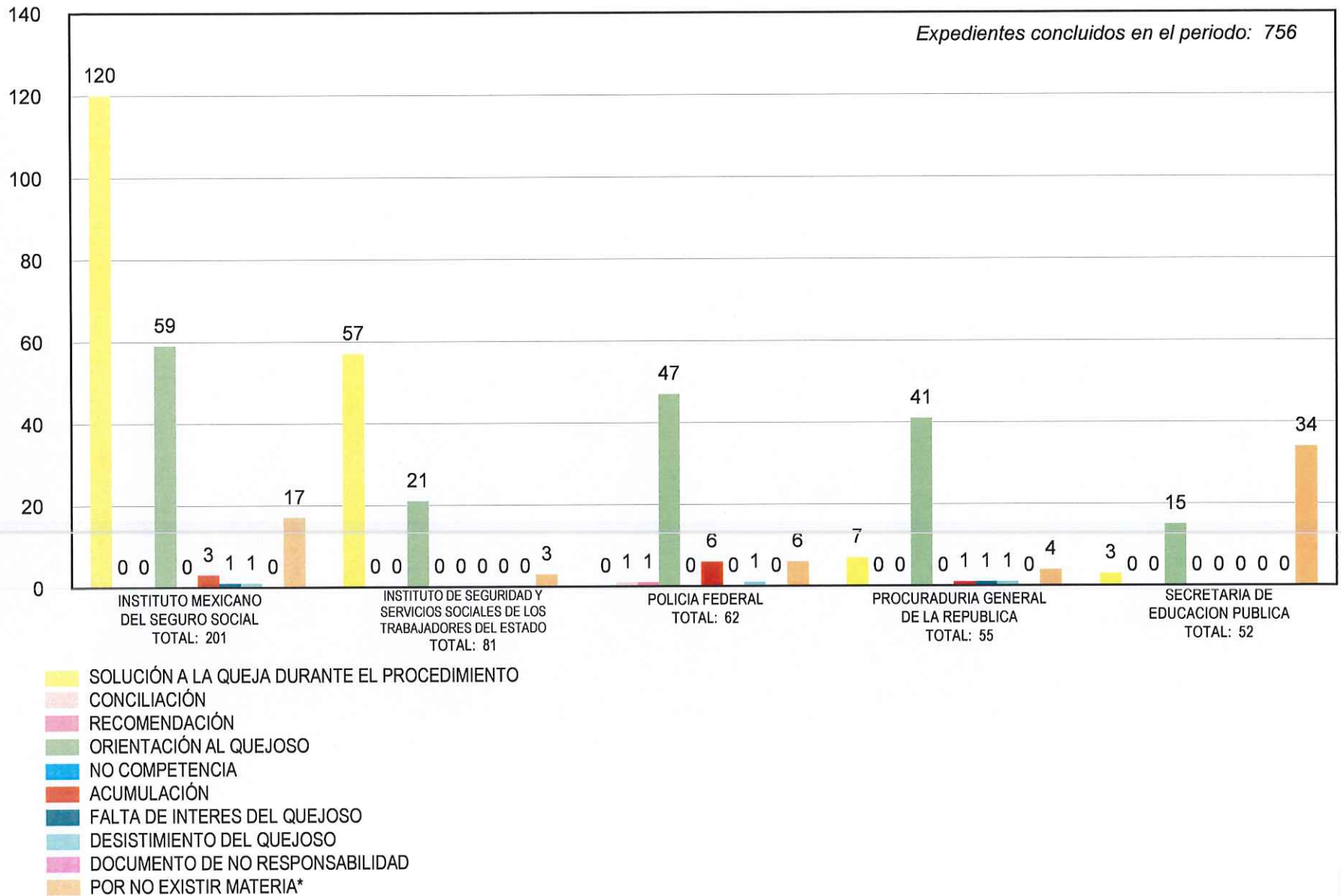


- A INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
- B INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO
- C SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
- D ÓRGANO ADMINISTRATIVO DESCONCENTRADO PREVENCIÓN Y READAPTACIÓN SOCIAL DE LA SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN
- E INSTITUTO NACIONAL DE MIGRACIÓN DE LA SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN
- F OTRAS AUTORIDADES (95 DIFERENTES)

\* UN EXPEDIENTE DE QUEJA PUEDE TENER MAS DE UNA AUTORIDAD  
\*\* 185 AGRAVIADOS SE ENCUENTRAN CON 2 O MAS AUTORIDADES



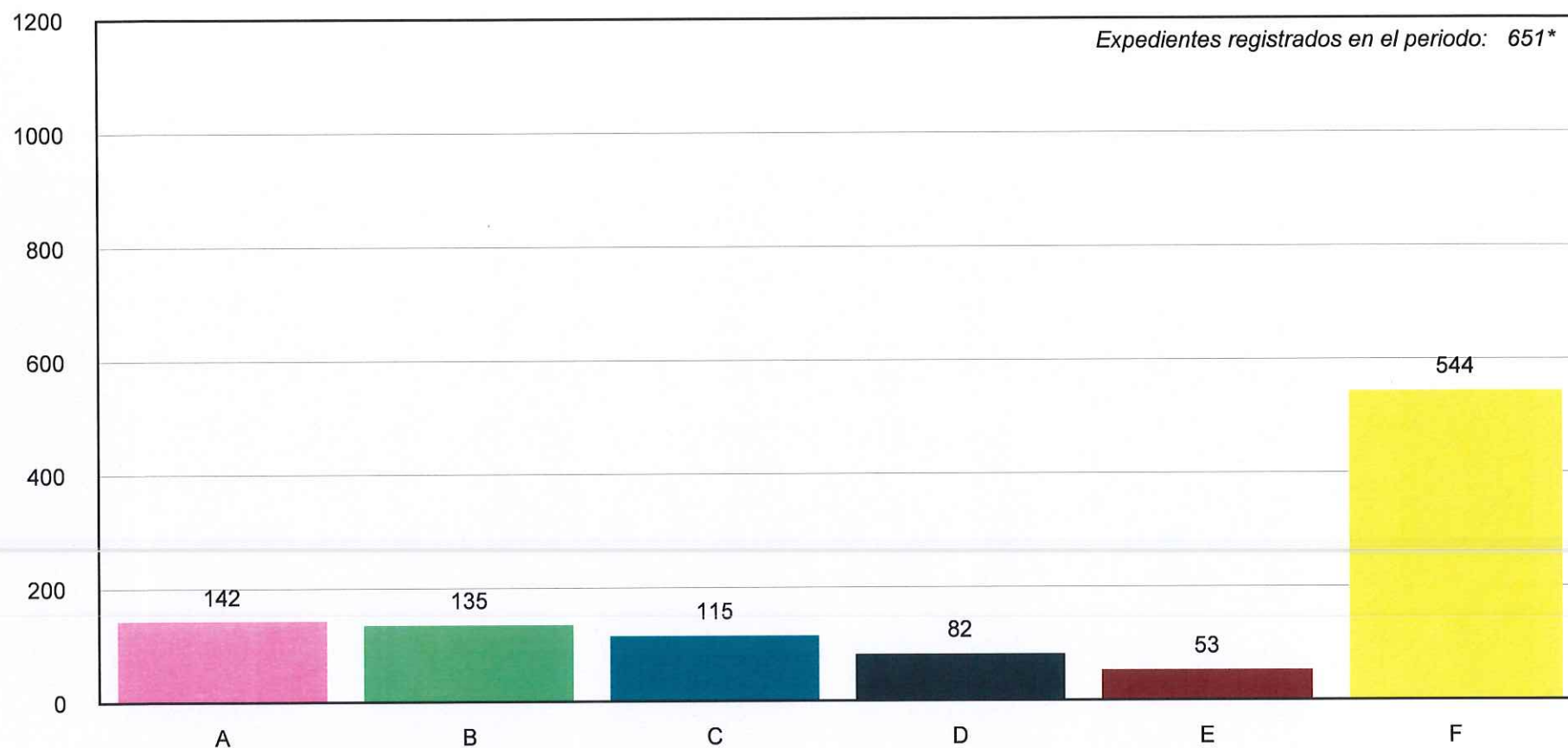
## Autoridades señaladas con mayor frecuencia en los expedientes de queja concluidos Abril 2017



\* PARA SEGUIR CONOCIENDO DEL EXPEDIENTE DE QUEJA, EN VIRTUD DE QUE LA AUTORIDAD TOMÓ LAS MEDIDAS PARA RESOLVER LA VIOLACIÓN A LOS DERECHOS HUMANOS.



## Principales violaciones a derechos humanos señaladas en los expedientes de queja registrados Abril 2017



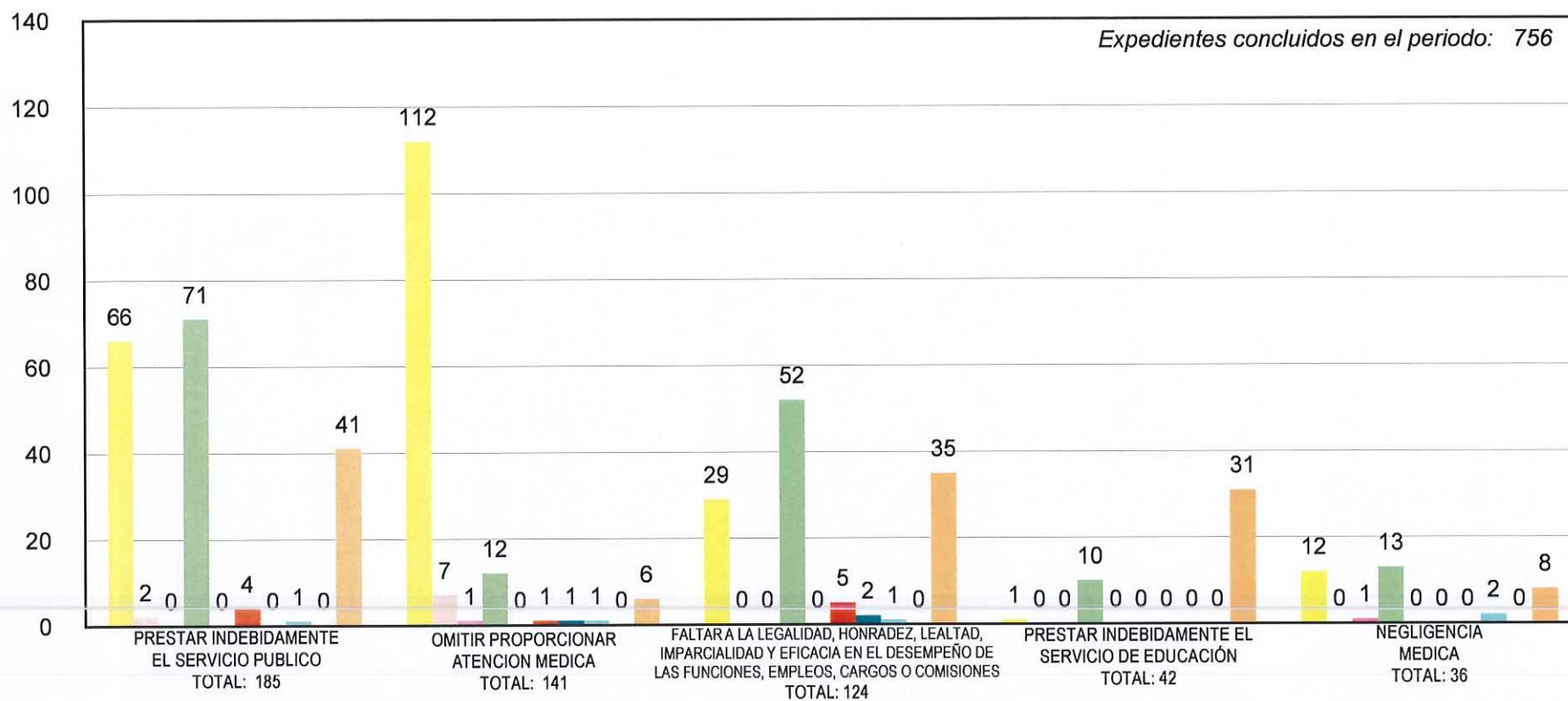
- A PRESTAR INDEBIDAMENTE EL SERVICIO PUBLICO
- B OMITIR PROPORCIONAR ATENCION MEDICA
- C FALTAR A LA LEGALIDAD, HONRADEZ, LEALTAD, IMPARCIALIDAD Y EFICACIA EN EL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES, EMPLEOS, CARGOS O COMISIONES
- D OBSTACULIZAR O NEGAR LAS PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL A QUE SE TIENE DERECHO
- E PRESTAR INDEBIDAMENTE EL SERVICIO DE EDUCACIÓN
- F OTRAS VIOLACIONES (83 DIFERENTES)

\* UN EXPEDIENTE DE QUEJA PUEDE TENER MAS DE UNA VIOLACIÓN





## Principales violaciones a derechos humanos señaladas en los expedientes de queja concluidos Abril 2017

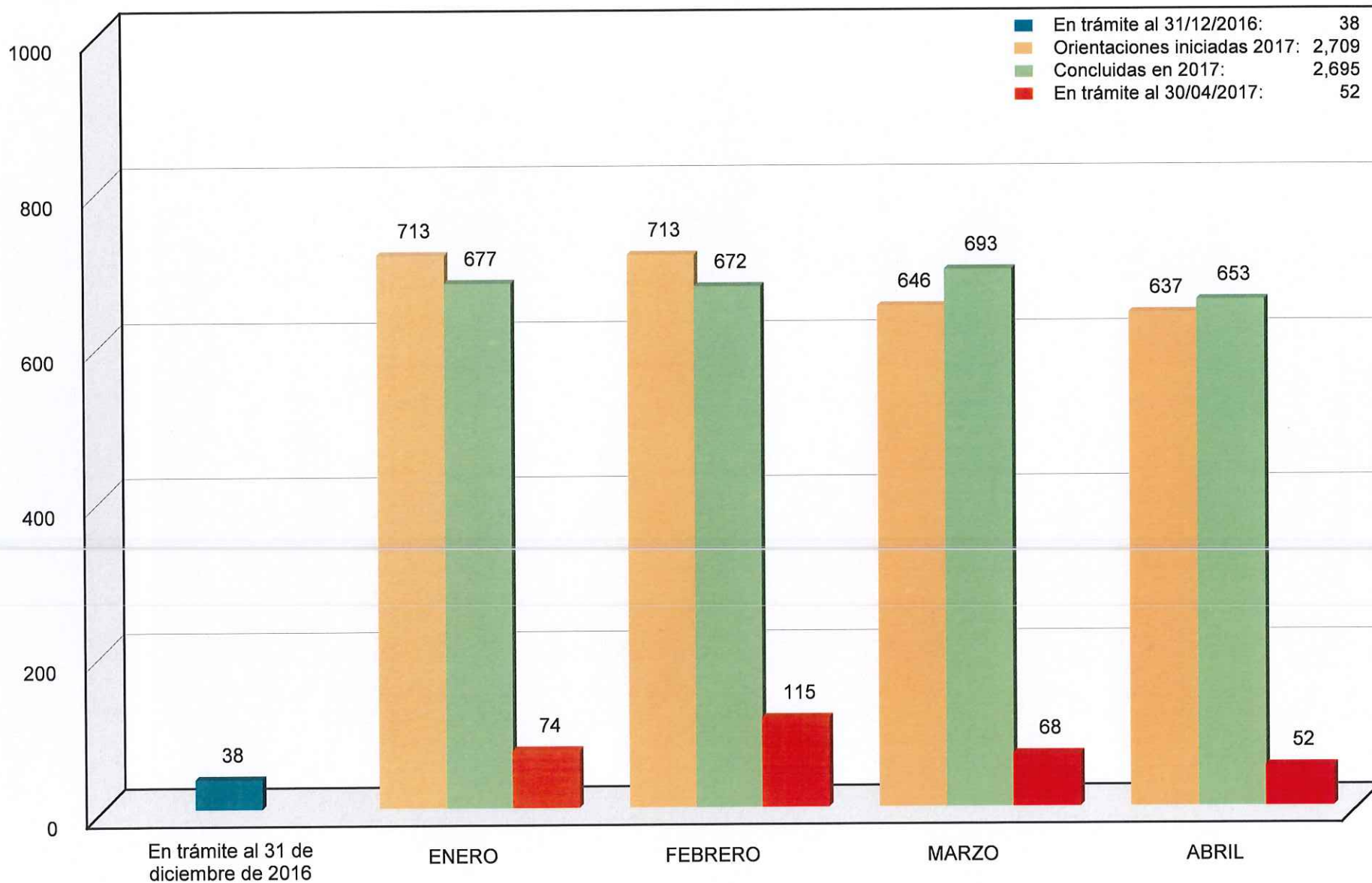


- SOLUCIÓN A LA QUEJA DURANTE EL PROCEDIMIENTO
- CONCILIACIÓN
- RECOMENDACIÓN
- ORIENTACIÓN AL QUEJOSO
- NO COMPETENCIA
- ACUMULACIÓN
- FALTA DE INTERES DEL QUEJOSO
- DESISTIMIENTO DEL QUEJOSO
- DOCUMENTO DE NO RESPONSABILIDAD
- POR NO EXISTIR MATERIA\*

\* PARA SEGUIR CONOCIENDO DEL EXPEDIENTE DE QUEJA, EN VIRTUD DE QUE LA AUTORIDAD TOMÓ LAS MEDIDAS PARA RESOLVER LA VIOLACIÓN A LOS DERECHOS HUMANOS.

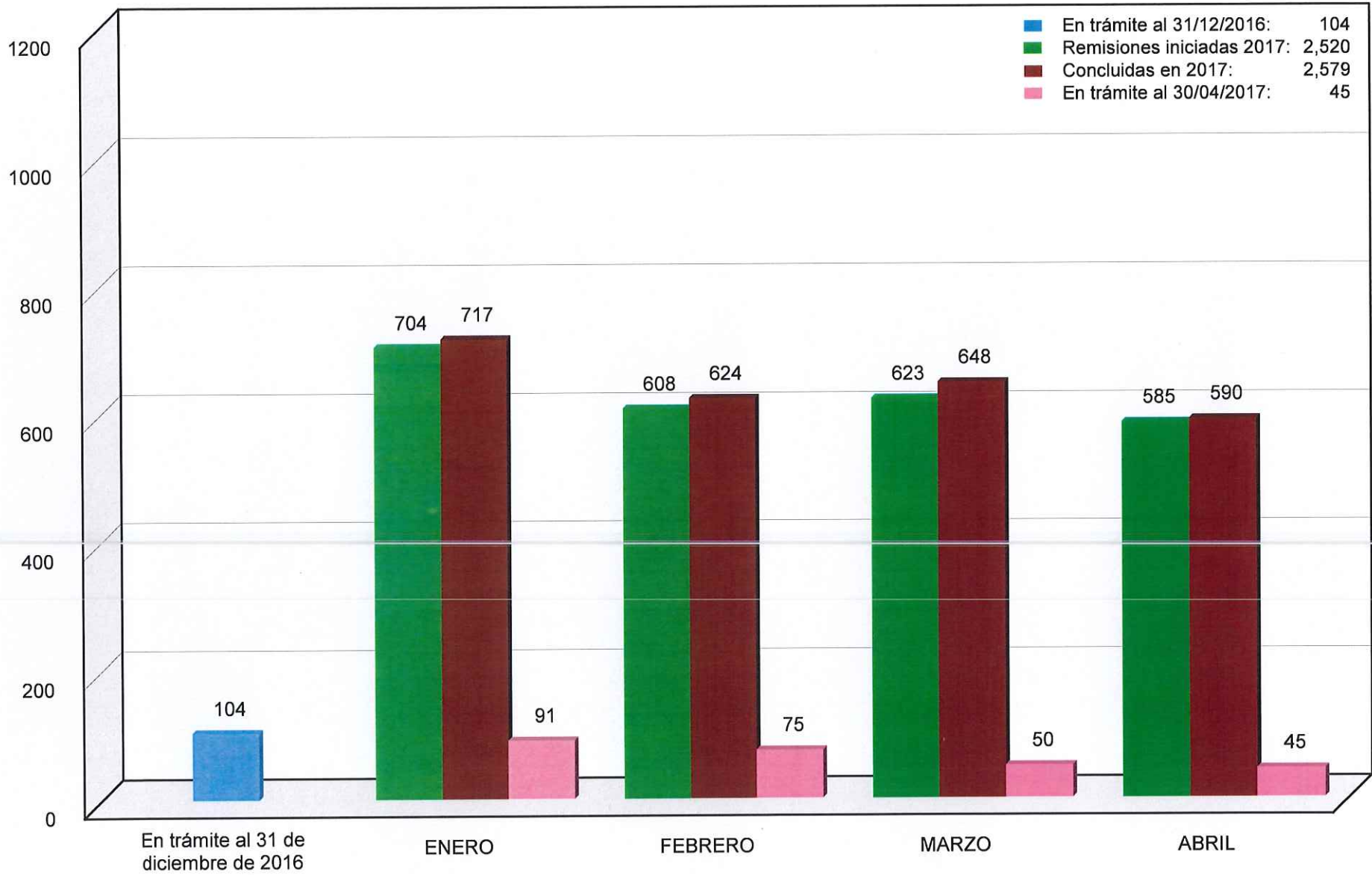


## Inicio - conclusión de orientaciones directas 2017





## Inicio - conclusión de remisiones 2017







## Expedientes de orientación y de remisión tramitados Abril 2017

### ORIENTACIONES

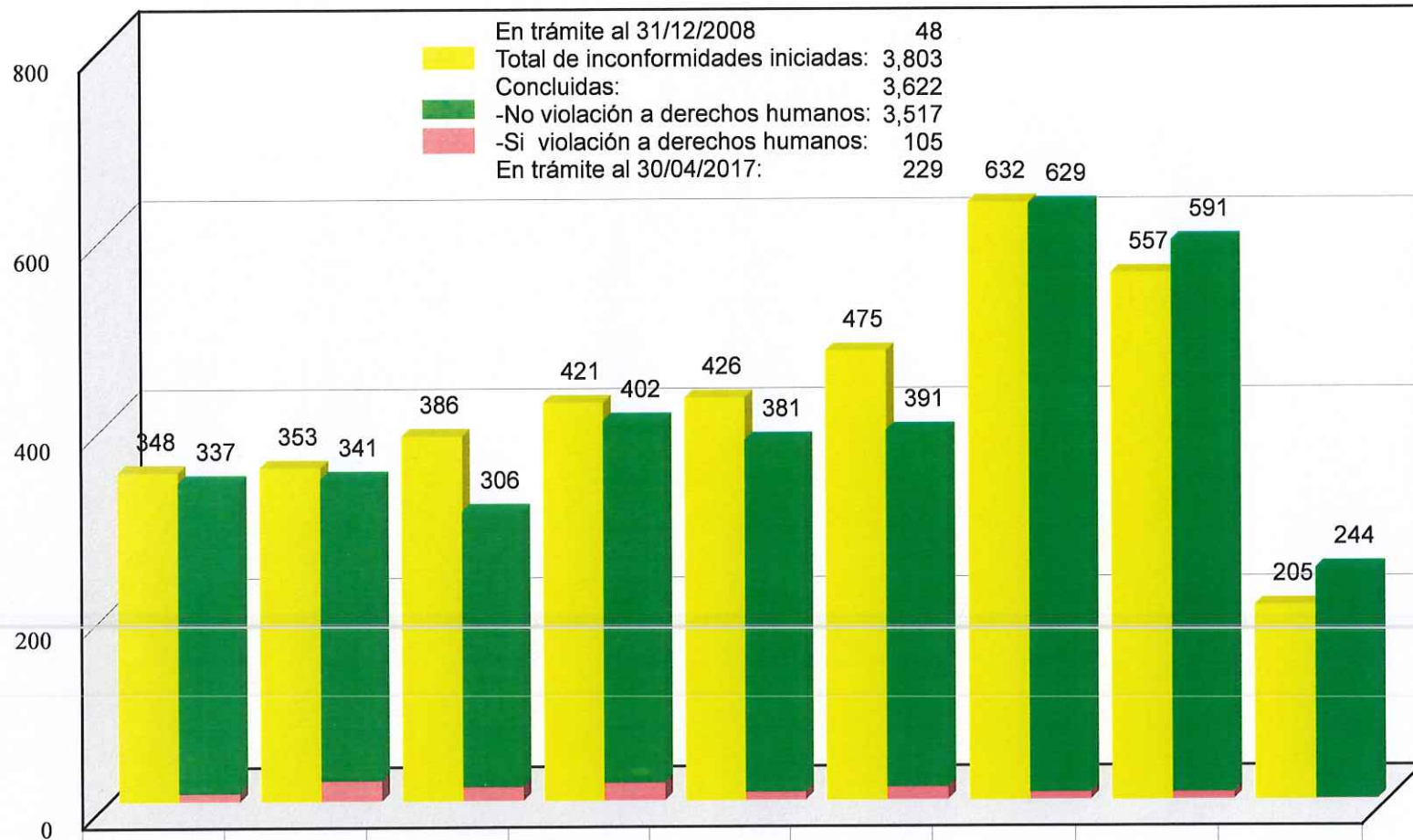
VISITADURÍA	EN EL PERIODO	EN EL EJERCICIO
PRIMERA	25	165
SEGUNDA	22	133
TERCERA	132	458
CUARTA	98	399
QUINTA	21	85
SEXTA	248	920
D.G.Q.O.T	107	535
<b>TOTAL</b>	<b>653</b>	<b>2,695</b>

### REMISIONES

VISITADURÍA	EN EL PERIODO	EN EL EJERCICIO
PRIMERA	93	578
SEGUNDA	64	302
TERCERA	45	195
CUARTA	88	294
QUINTA	106	295
SEXTA	89	427
D.G.Q.O.T.	105	488
<b>TOTAL</b>	<b>590</b>	<b>2,579</b>



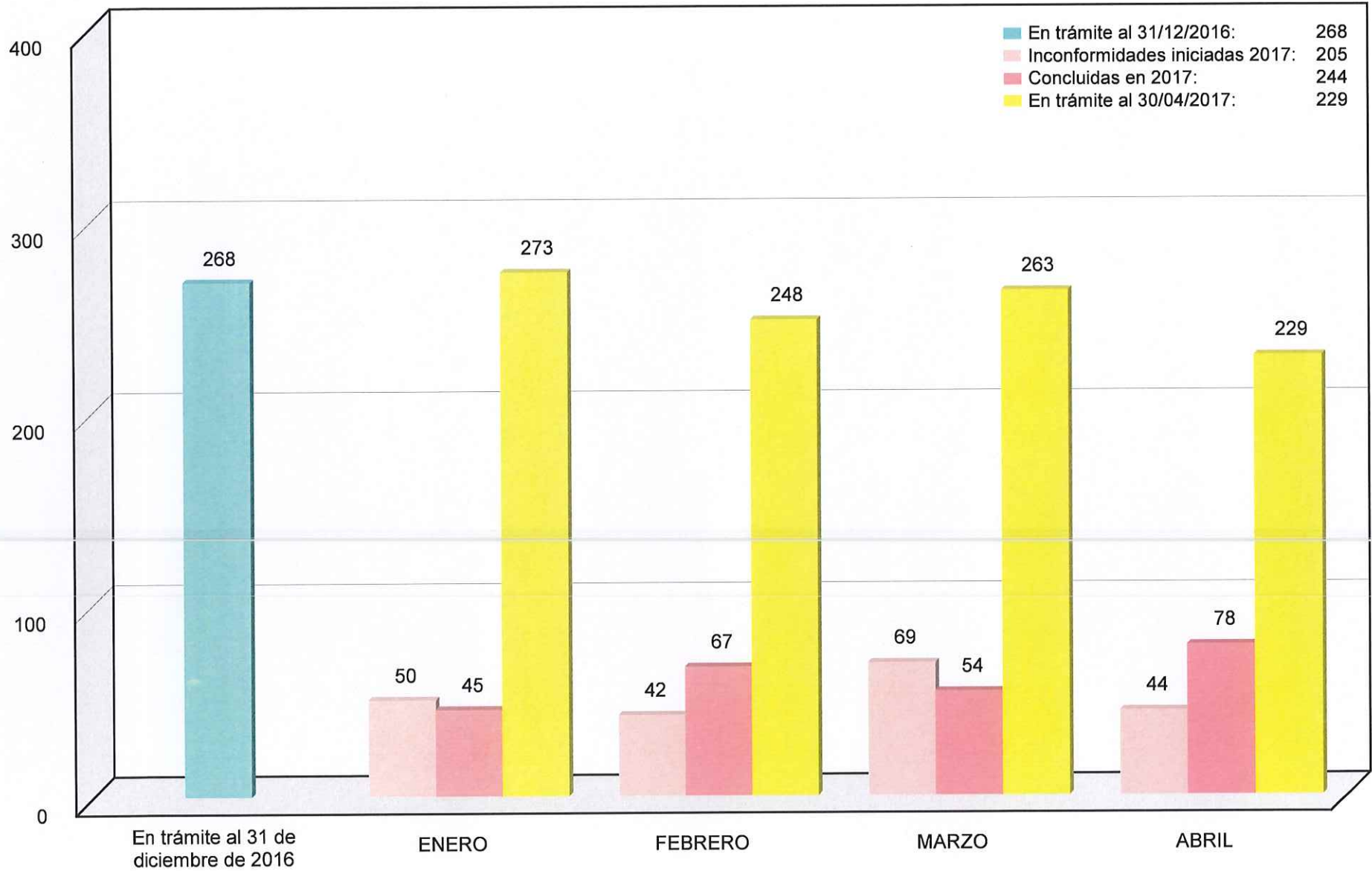
## Inicio - conclusión de inconformidades de 2009 a 2017



	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	
En trámite:	229	59	71	151	170	215	299	302	268	229
Iniciadas:	3,803	348	353	386	421	426	475	632	557	205
No violación:	3,517	328	319	291	383	372	377	621	583	243
Si violación:	105	9	22	15	19	9	14	8	8	1



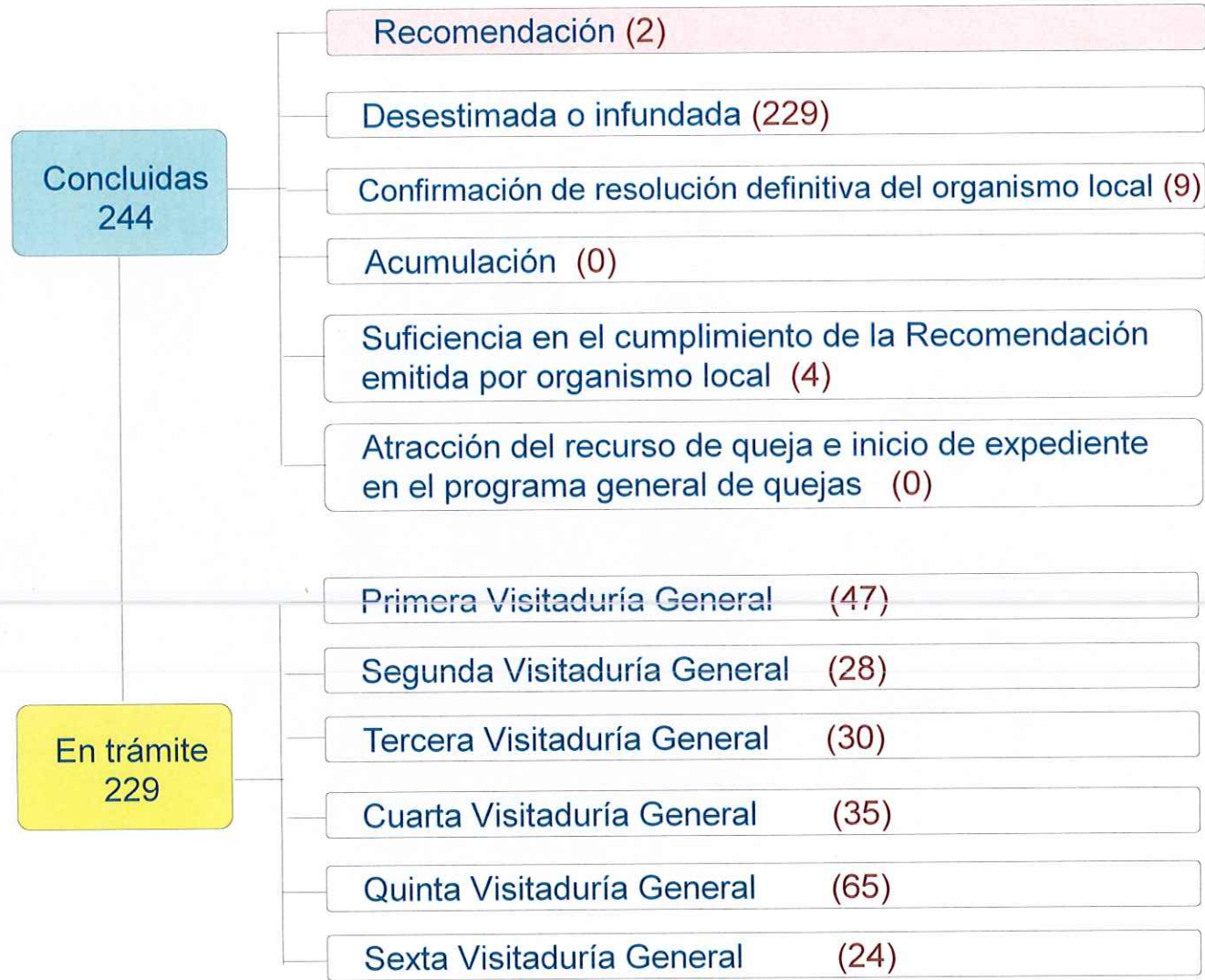
## Inicio - conclusión de inconformidades 2017





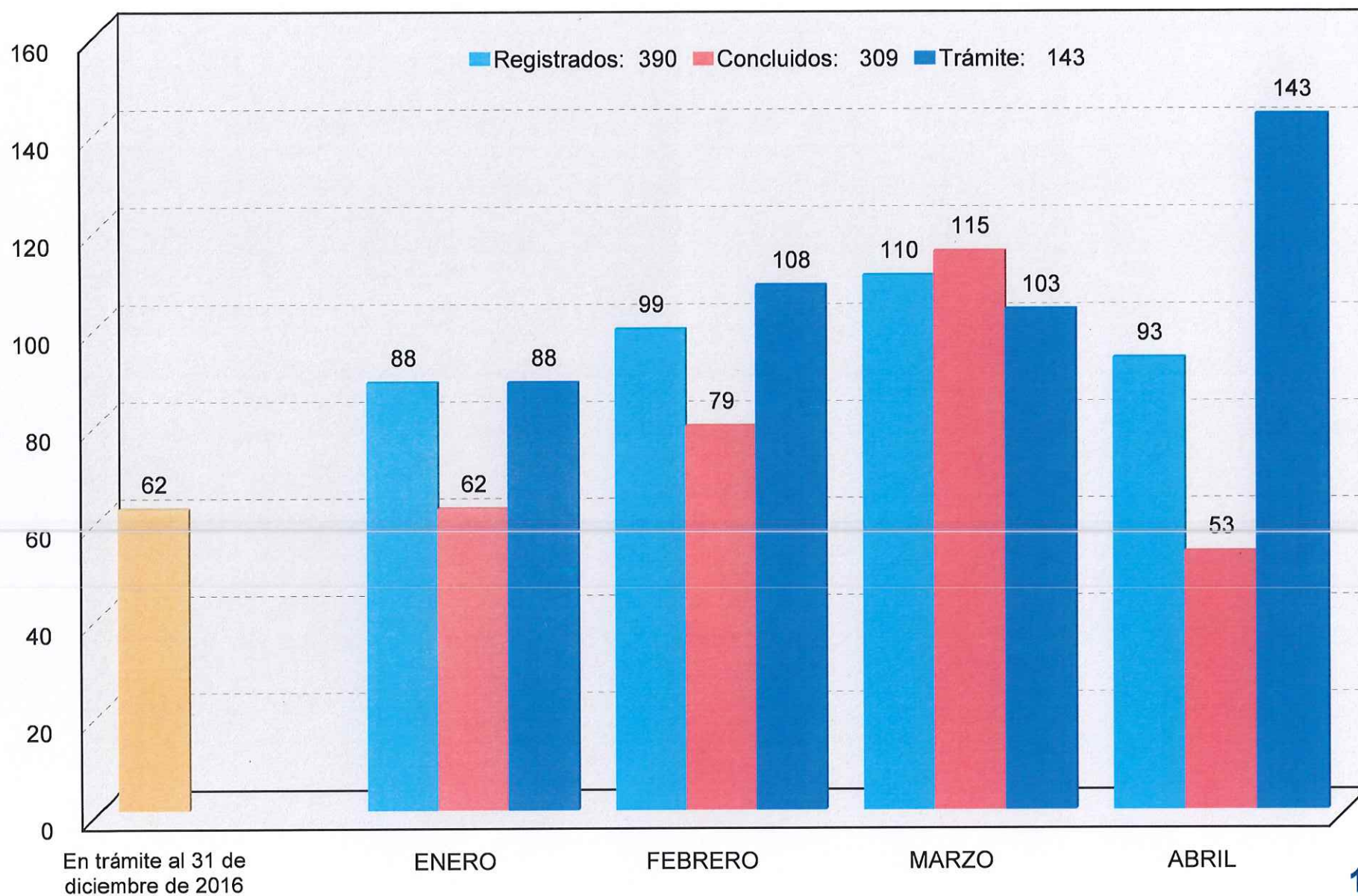


## Expedientes de inconformidad concluidos y en trámite 2017



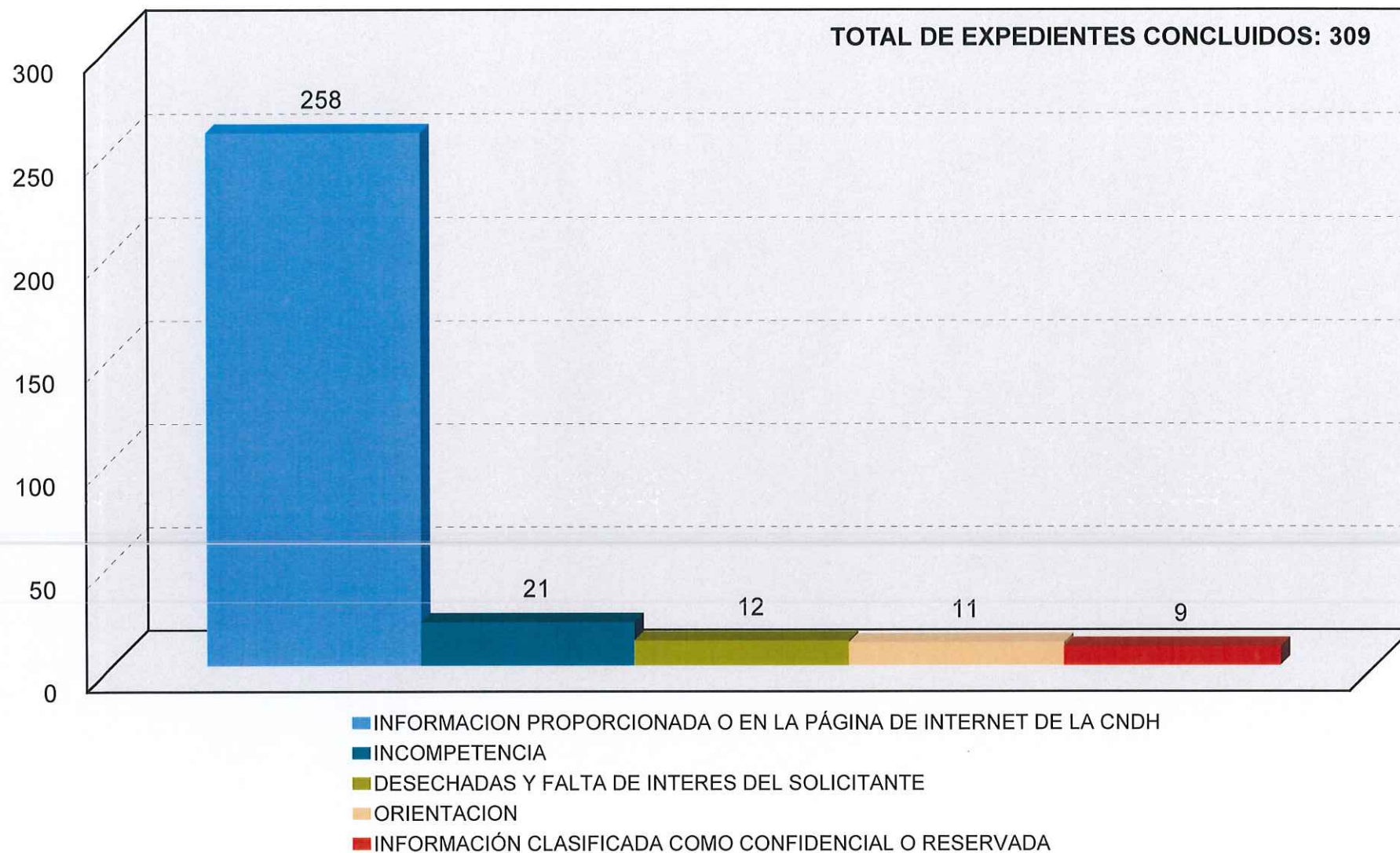


## Expedientes de transparencia registrados, concluidos y en trámite 2017





## Principales motivos de conclusión en los expedientes de transparencia 2017



\*UN EXPEDIENTE PUEDE TENER MAS DE UN MOTIVO DE CONCLUSIÓN.  
FOLIO PNT 47/2017 Y 66/2017 (DOS CAUSALES).

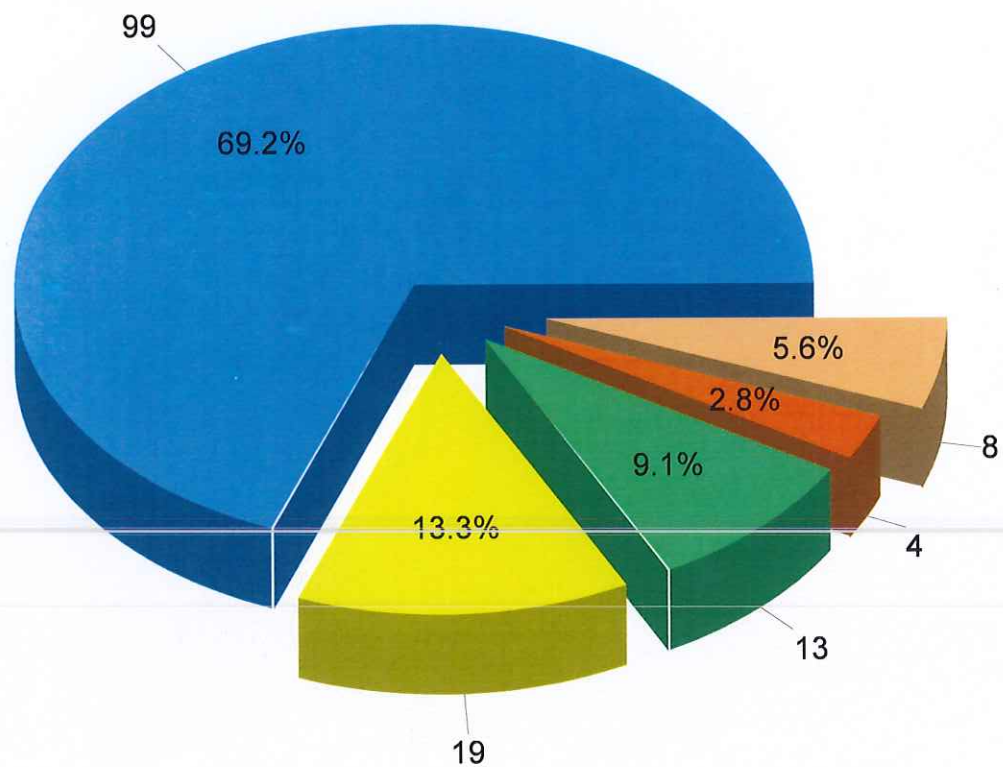




## Curso de los expedientes de transparencia en trámite

Abril 2017

**Total: 143**



■ EN ANALISIS DE LA UNIDAD RESPONSABLE ■ AMPLIACION  
■ EN PAGO ■ ACLARACION  
■ PUESTA A DISPOSICION



# COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS, ORIENTACIÓN Y TRANSPARENCIA

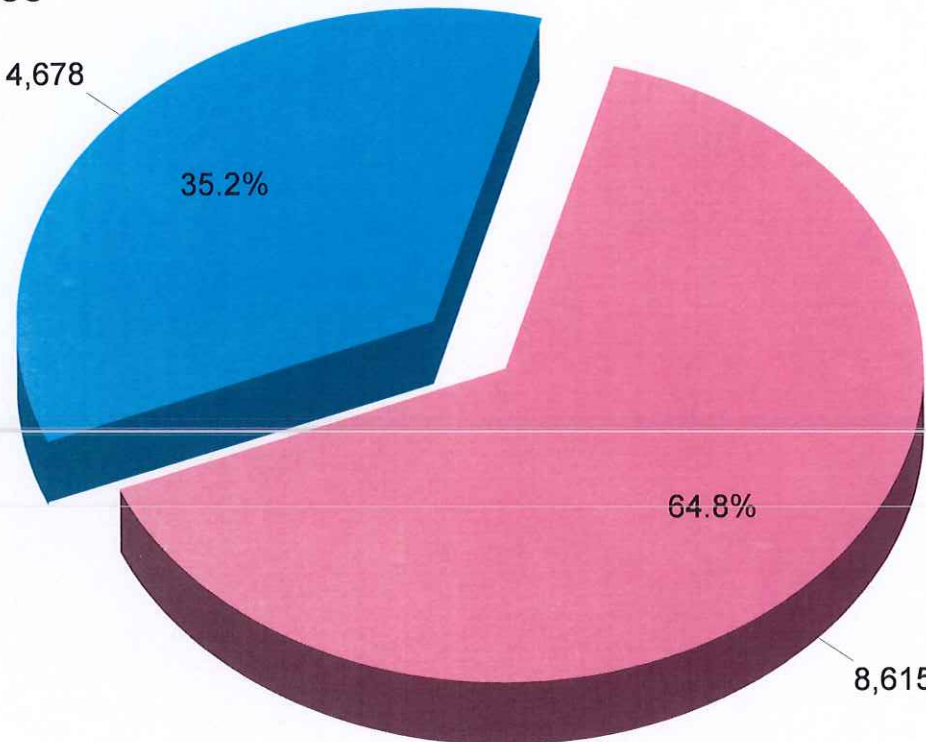
SERVICIOS PROPORCIONADOS POR LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL PÚBLICO EDIFICIO SEDE Y POR LA DEL CENTRO HISTÓRICO  
EJERCICIO 2017

ATENCIÓN DE SERVICIOS  
A USUARIOS\*

4,678

35.2%

**Total: 13,293**



8,615

ATENCIÓN DE SERVICIOS  
VÍA TELEFÓNICA

\* UN USUARIO PUEDE TENER MAS DE UN SERVICIO.

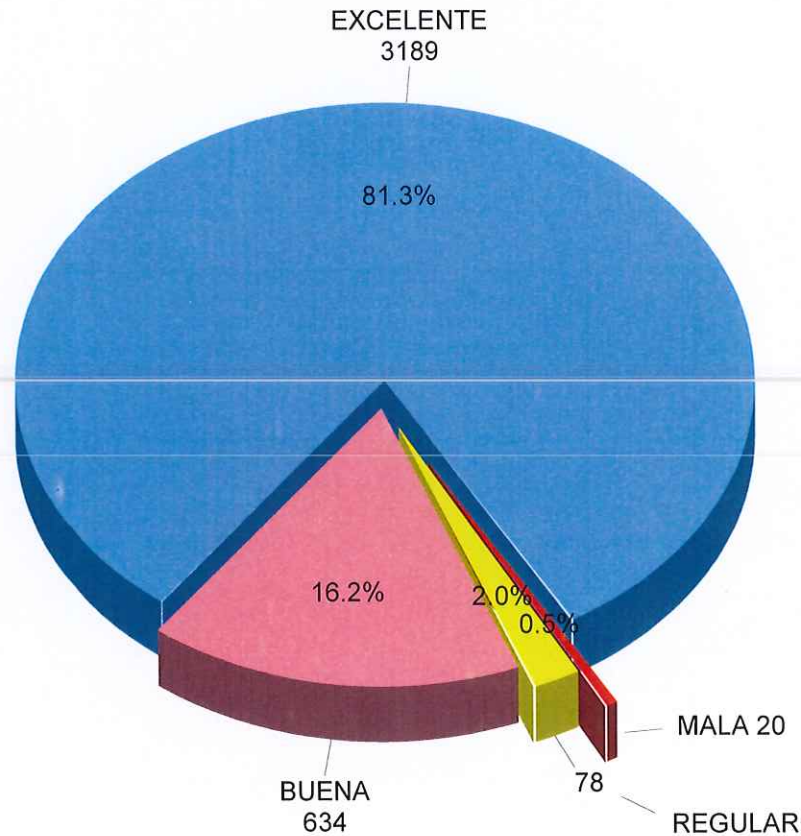


# COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

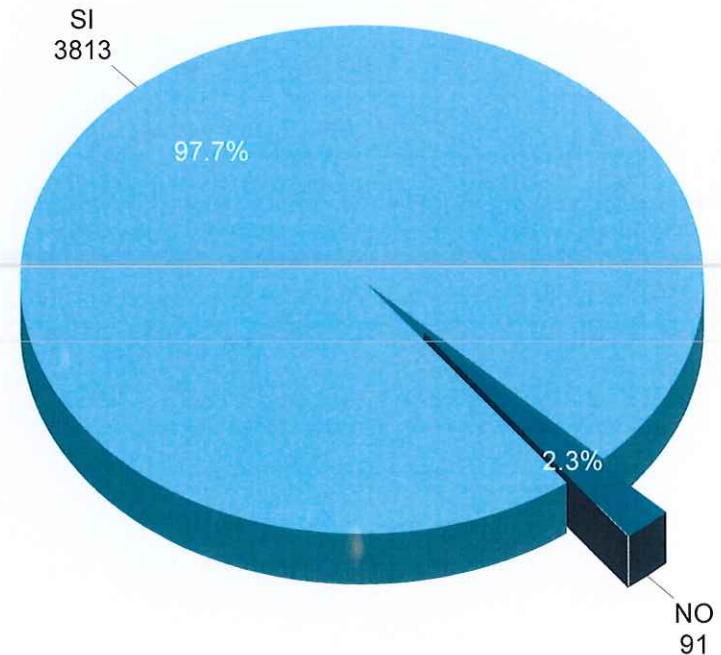
## DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS, ORIENTACIÓN Y TRANSPARENCIA

### CALIDAD DE LA ATENCIÓN PROPORCIONADA ENERO - ABRIL 2017

OPINION DEL QUEJOSO:  
¿LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL ABOGADO FUE?  
TOTAL : 3,921



OPINION DEL QUEJOSO:  
¿DE TENER UN PROBLEMA NUEVAMENTE, ACUDIRÍA A ESTA  
COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS?  
TOTAL : 3,904

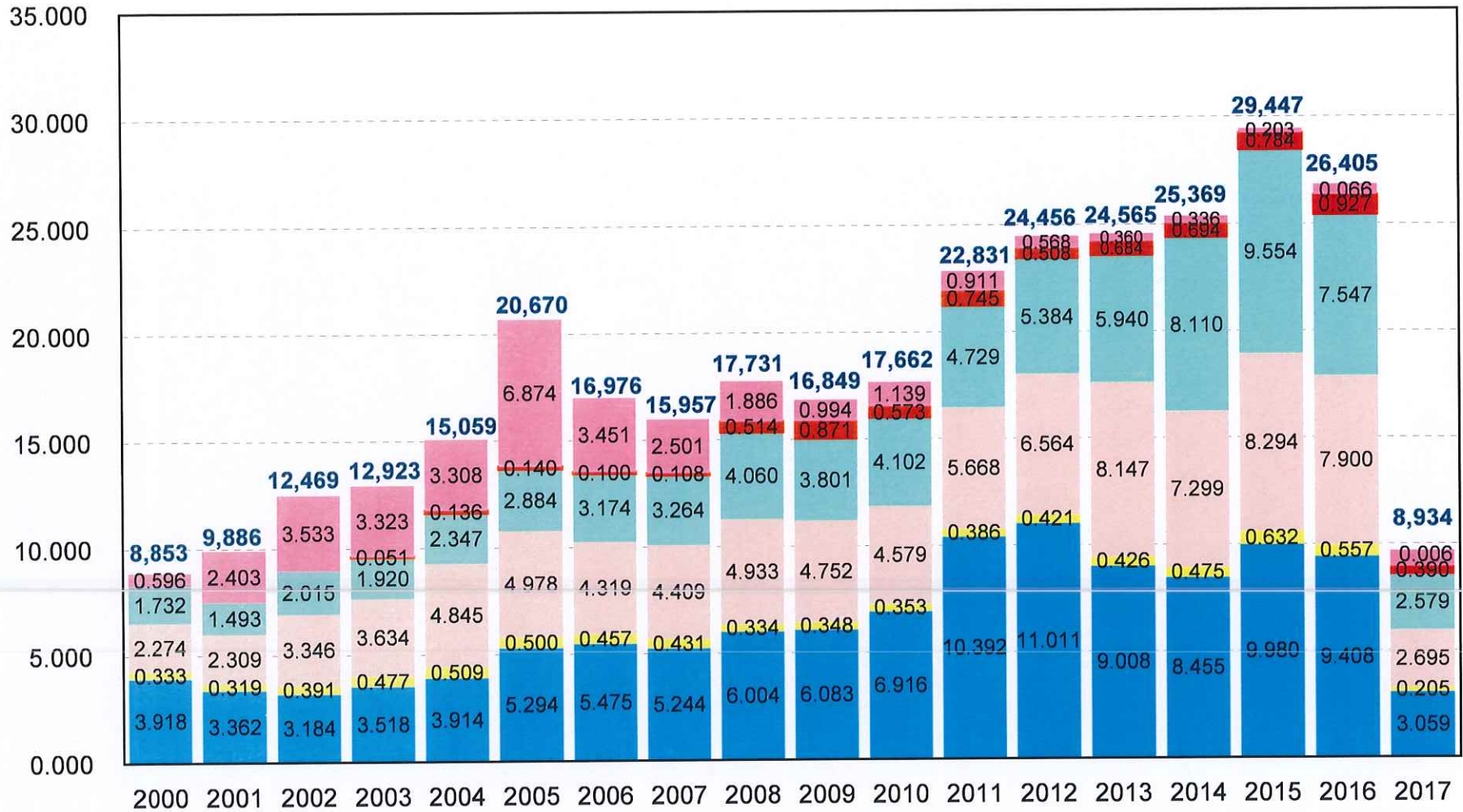


SOLO SE TOMA LA OPINIÓN DE LOS QUE CONTESTARON LA ENCUESTA.





## Análisis comparativo de asuntos atendidos en la C.N.D.H. 2000 - Abril 2017



- EXPEDIENTES DE QUEJA (REGISTRADOS)
- EXPEDIENTES DE INCONFORMIDAD (REGISTRADOS)
- EXPEDIENTES DE ORIENTACIÓN (CONCLUIDOS)
- EXPEDIENTES DE REMISIÓN (CONCLUIDOS)
- EXPEDIENTES DE TRANSPARENCIA (REGISTRADOS)
- REMISIONES VÍA OFICIO DE PRESENTACIÓN (DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS, ORIENTACIÓN Y TRANSPARENCIA) (CONCLUIDOS)

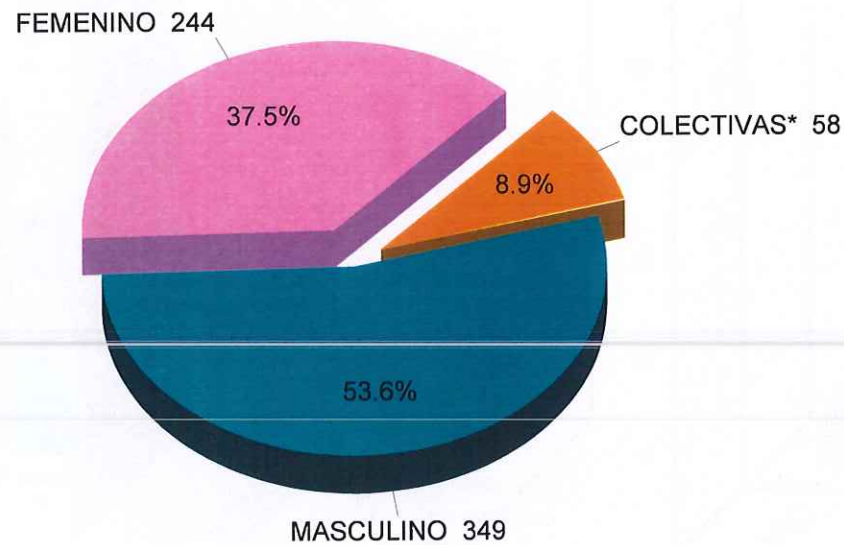


# COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

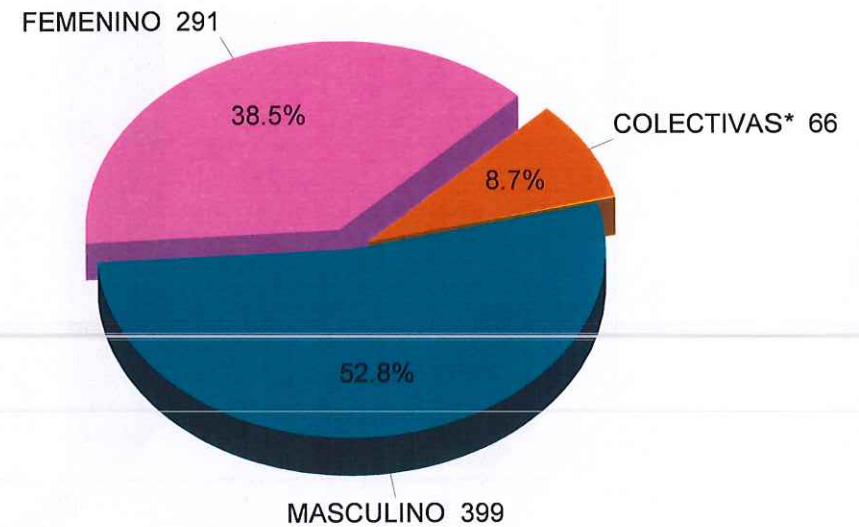
## Expedientes de queja registrados y concluidos por género

ABRIL 2017

QUEJAS REGISTRADAS POR GÉNERO  
TOTAL: 651



QUEJAS CONCLUIDAS POR GÉNERO  
TOTAL: 756

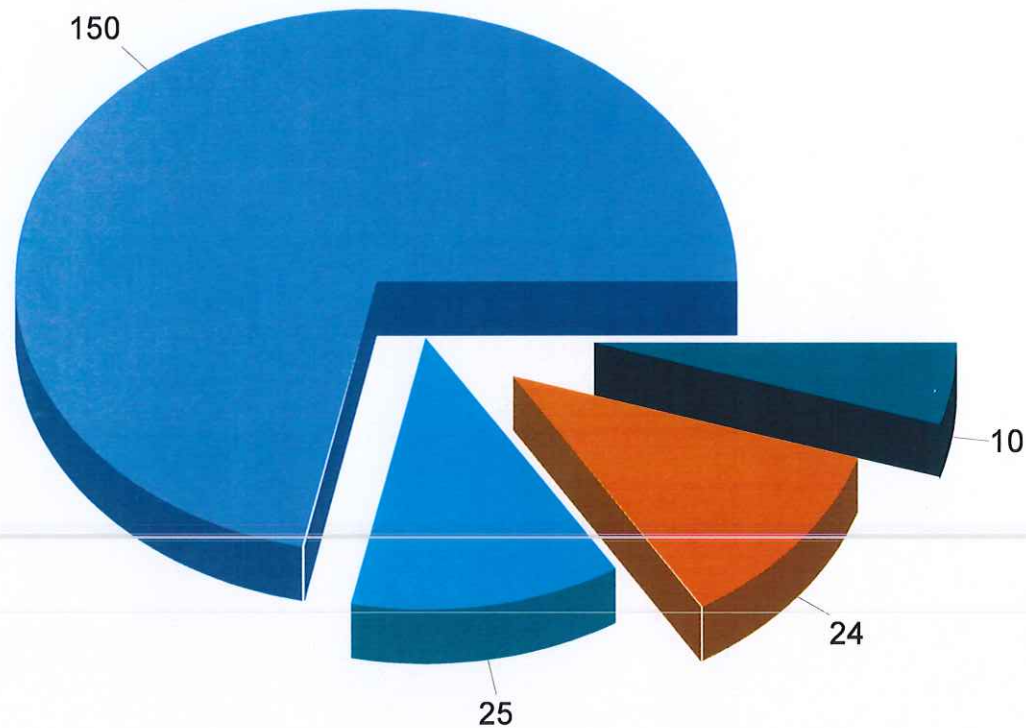


\* 2 O MÁS PERSONAS.



## Relación de las comunicaciones recibidas por caso Abril 2017

**Total: 209**



- COMUNIDAD EL OJITE , OAXACA
- COMUNEROS Y POBLADORES DE ARANTEPACUA, MICHOACAN
- VERÓNICA Y ERICK IVÁN RAZO CASALES
- OTROS