



**CNDH**

M É X I C O

Presentación Gráfica

**DICIEMBRE 2019**

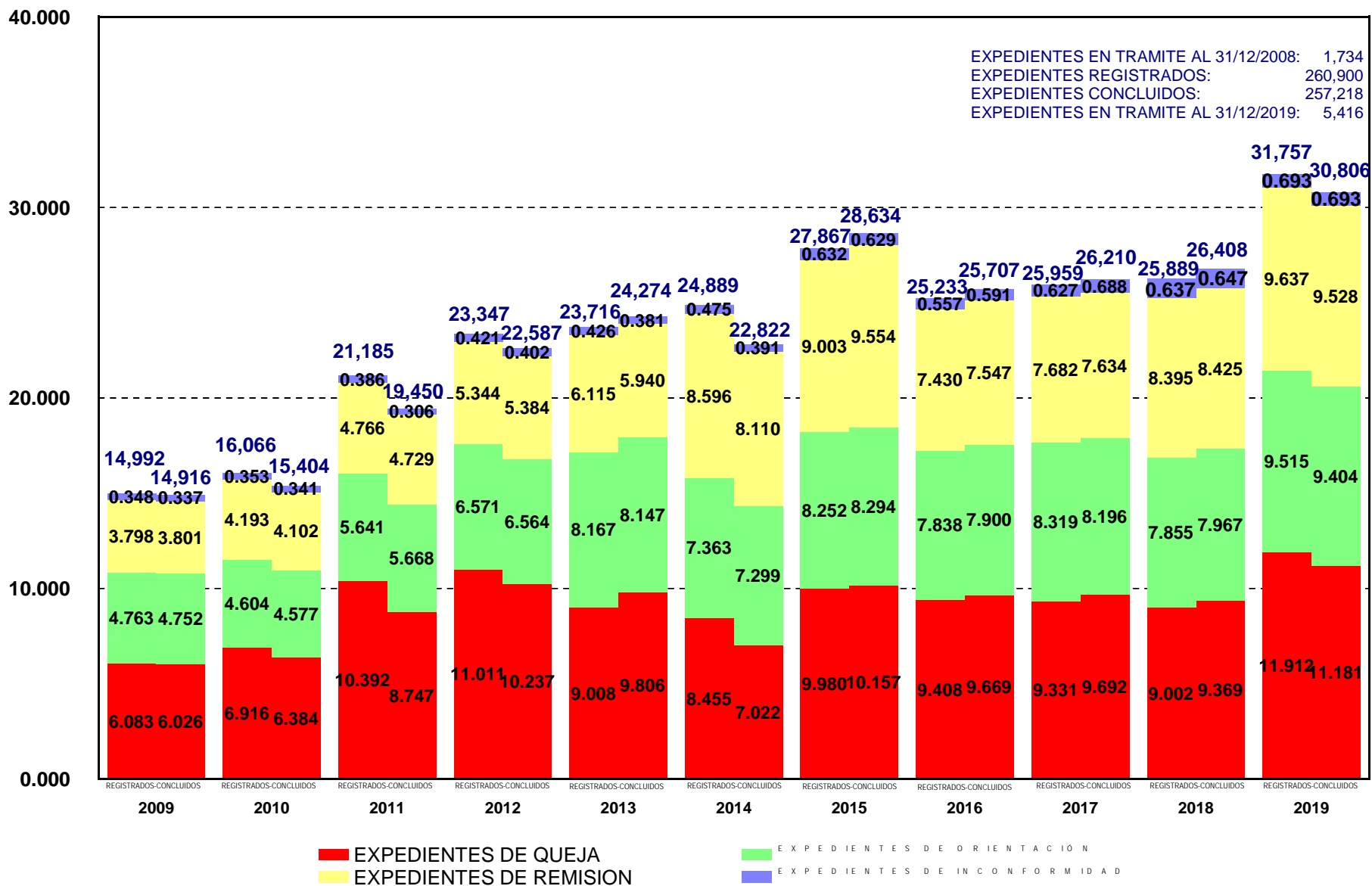
# COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

## ÍNDICE DE LÁMINAS

Expedientes registrados y concluidos de 2009 a 2019 (quejas, orientaciones directas, remisiones e inconformidades) .....	1	Inicio – conclusión de inconformidades de 2009 a 2019 .....	14
Agraviados atendidos en los expedientes registrados periodo Enero – Diciembre 2019 .....	2	Inicio – conclusión de inconformidades 2019 .....	15
Expedientes de queja registrados y concluidos 2009 - 2011 .....	3	Expedientes de inconformidad concluidos y en trámite 2019 .....	16
Expedientes de queja registrados y concluidos 2012 – Diciembre 2019 .....	4	Expedientes de transparencia registrados, concluidos y en trámite 2019 ..	17
Expedientes de queja registrados, concluidos y en trámite 2019 .....	5	Principales motivos de conclusión en los expedientes de transparencia 2019 .....	18
Expedientes de queja concluidos y en trámite 2019 .....	6	Curso de los expedientes de transparencia en trámite Diciembre 2019 ....	19
Autoridades señaladas con mayor frecuencia en los expedientes de queja registrados y sus agraviados en el mes de Diciembre 2019 .....	7	Servicios proporcionados por la Dirección de Atención al Público edificio Jorge Carpizo y por la del Centro Histórico 2019 .....	20
Autoridades señaladas con mayor frecuencia en los expedientes de queja concluidos en el mes de Diciembre 2019 .....	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 2019 .....	21
Principales violaciones a derechos humanos señaladas en los expedientes de queja registrados en el mes de Diciembre 2019 .....	9	Análisis comparativo de asuntos atendidos en la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de 2000 al mes de Diciembre 2019 .....	22
Principales violaciones a derechos humanos señaladas en los expedientes de queja concluidos en el mes de Diciembre 2019 .....	10	Expedientes de queja registrados y concluidos por género en el mes de Diciembre 2019 .....	23
Inicio – conclusión de orientaciones directas 2019 .....	11	Actividades de capacitación, promoción y participantes en el mes de Diciembre 2019 .....	24
Inicio – conclusión de remisiones 2019 .....	12	Relación de las comunicaciones recibidas por caso en el mes de Diciembre 2019 .....	25
Expedientes de orientación y de remisión tramitados en el mes de Diciembre 2019 .....	13		



## Expedientes registrados y concluidos de 2009 a 2019 (quejas, orientaciones directas, remisiones e inconformidades)

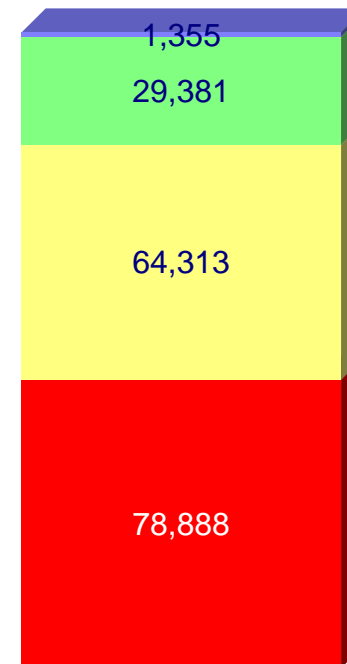
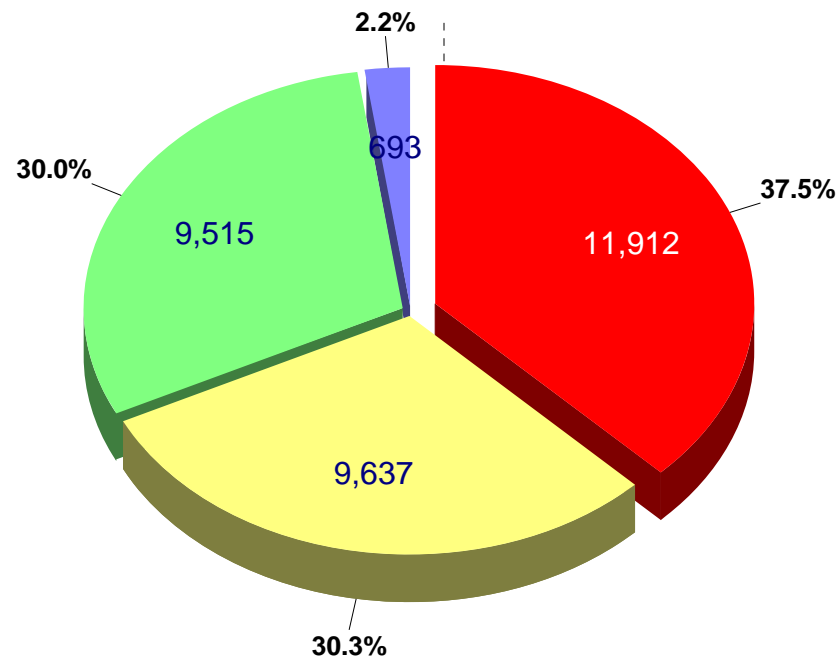




## Agraviados atendidos en los expedientes registrados periodo Enero - Diciembre 2019

**TOTAL DE EXPEDIENTES: 31,757**

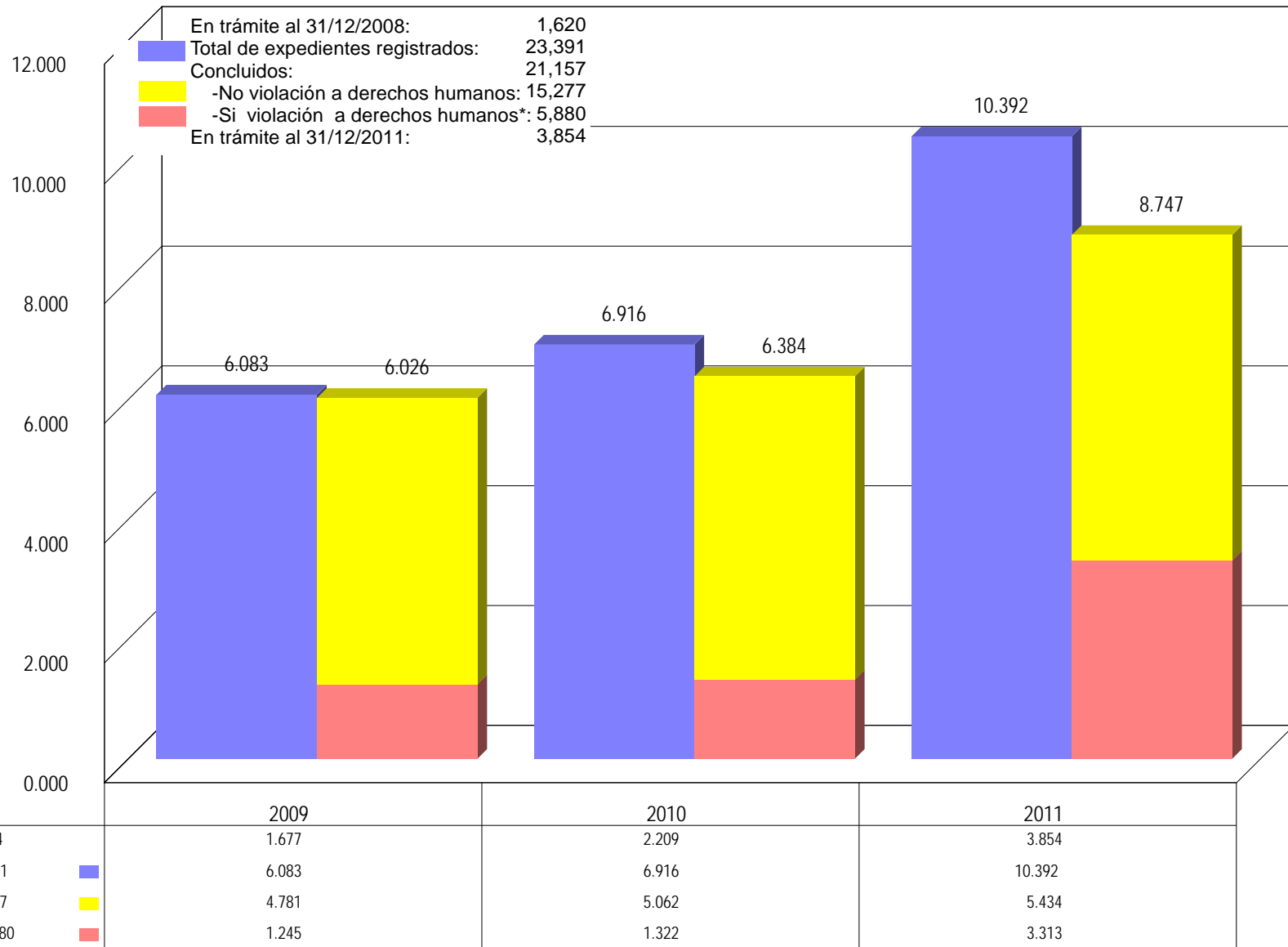
**TOTAL DE AGRAVIADOS: 173,937**



**QUEJAS** **INCONFORMIDADES** **ORIENTACIONES DIRECTAS** **REMISIONES**



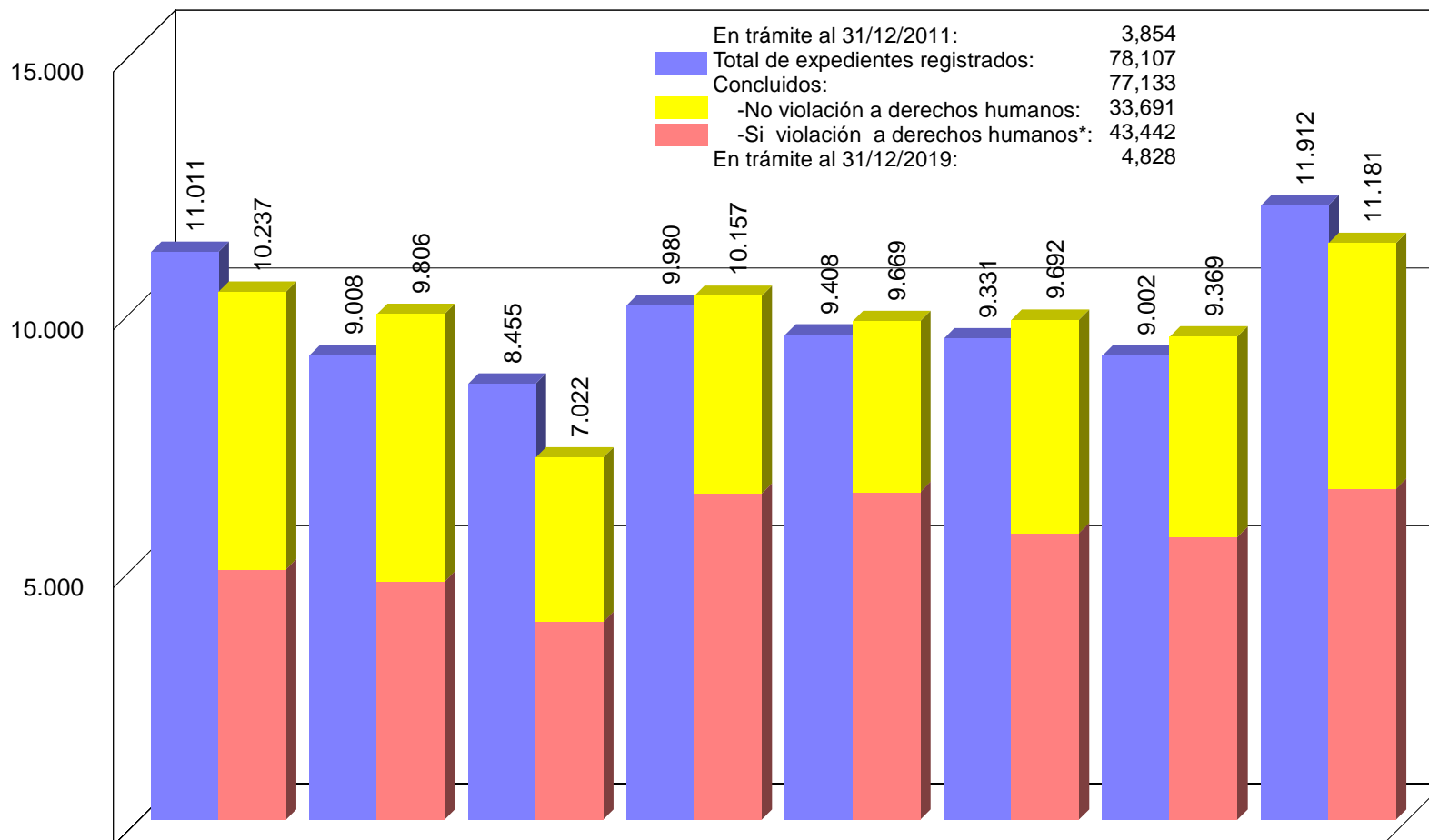
## Expedientes de queja registrados y concluidos 2009 a 2011



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



## Expedientes de queja registrados y concluidos 2012 - Diciembre 2019



	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
En trámite:	4,828	4.628	3.830	5.263	5.086	4.825	4.464	4.828	
Registrados:	78,107	11.011	9.008	8.455	9.980	9.408	9.331	9.002	11.912
No violación:	33,691	5.381	5.188	3.187	3.831	3.313	4.137	3.889	4.765
Si violación:	43,442	4.856	4.618	3.835	6.326	6.356	5.555	5.480	6.416

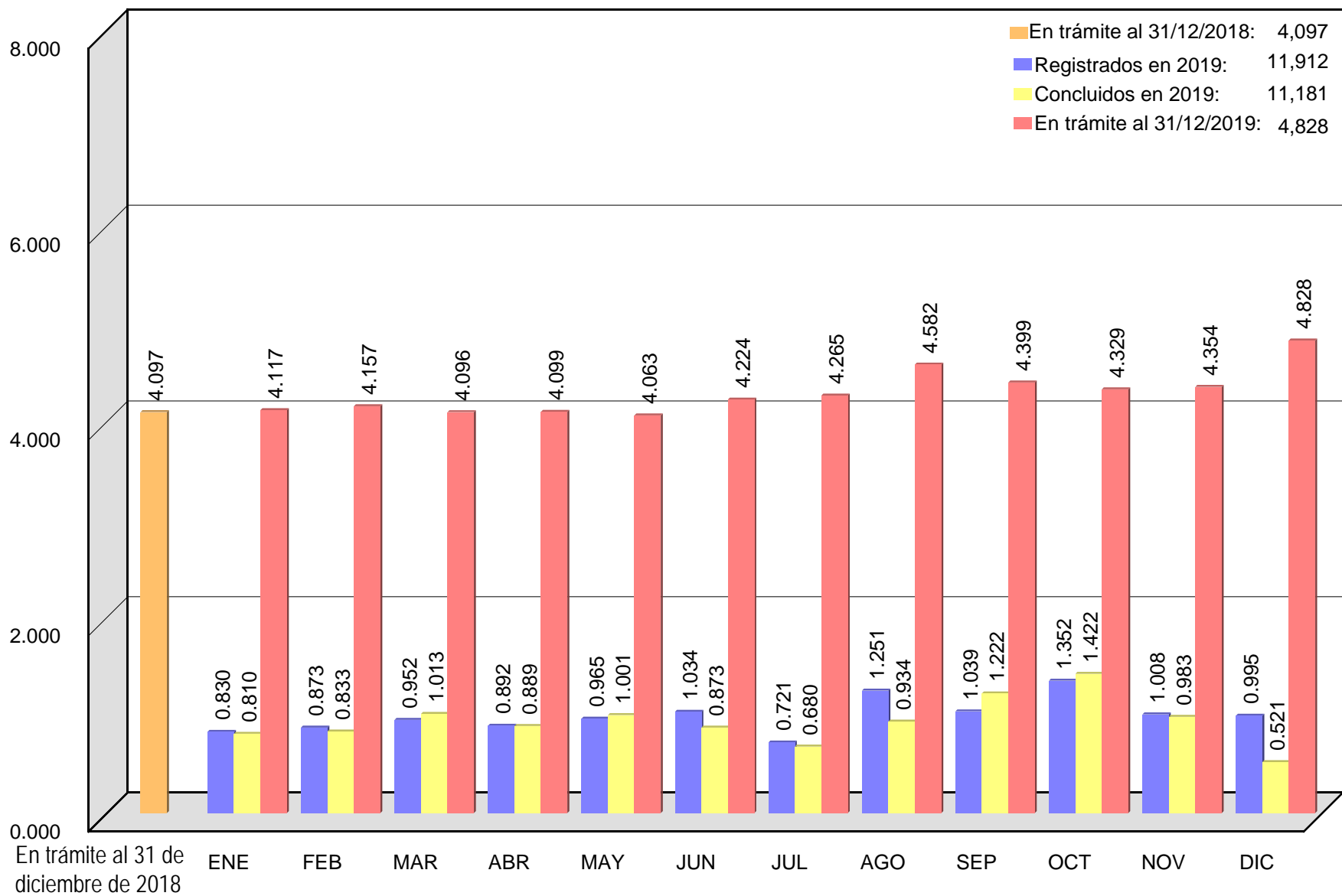
\* Causas de conclusión consideradas: Recomendaciones, conciliaciones, por no existir materia\*\* y resuelto durante el trámite respectivo.

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.

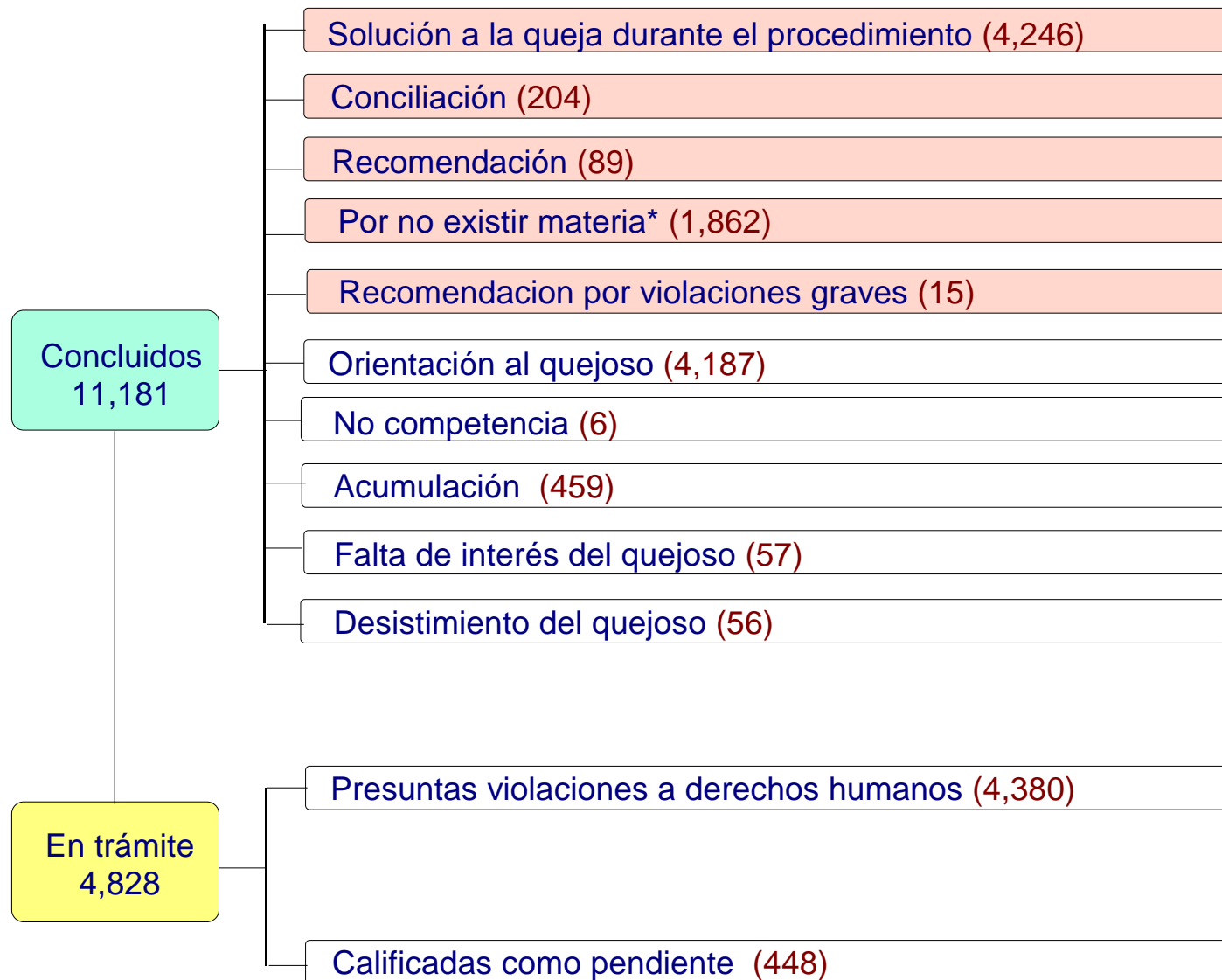


## Expedientes de queja registrados, concluidos y en trámite 2019





## Expedientes de queja concluidos y en trámite 2019

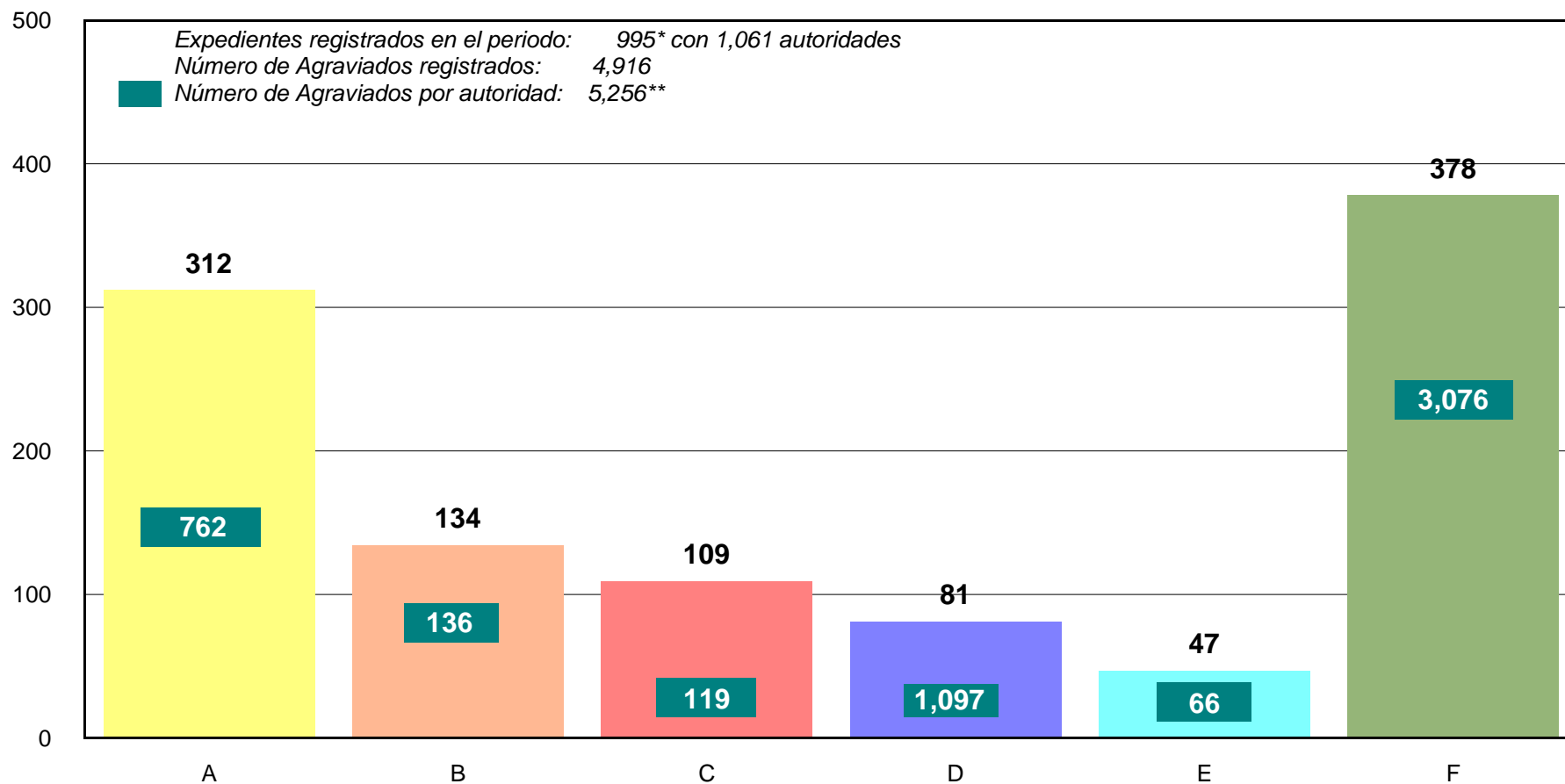


\* PARA SEGUIR CONOCIENDO DEL EXPEDIENTE DE QUEJA, EN VIRTUD DE QUE LA AUTORIDAD TOMÓ LAS MEDIDAS PARA RESOLVER LA VIOLACIÓN A LOS DERECHOS HUMANOS.





## Autoridades señaladas con mayor frecuencia en los expedientes de queja registrados y sus agraviados Diciembre 2019



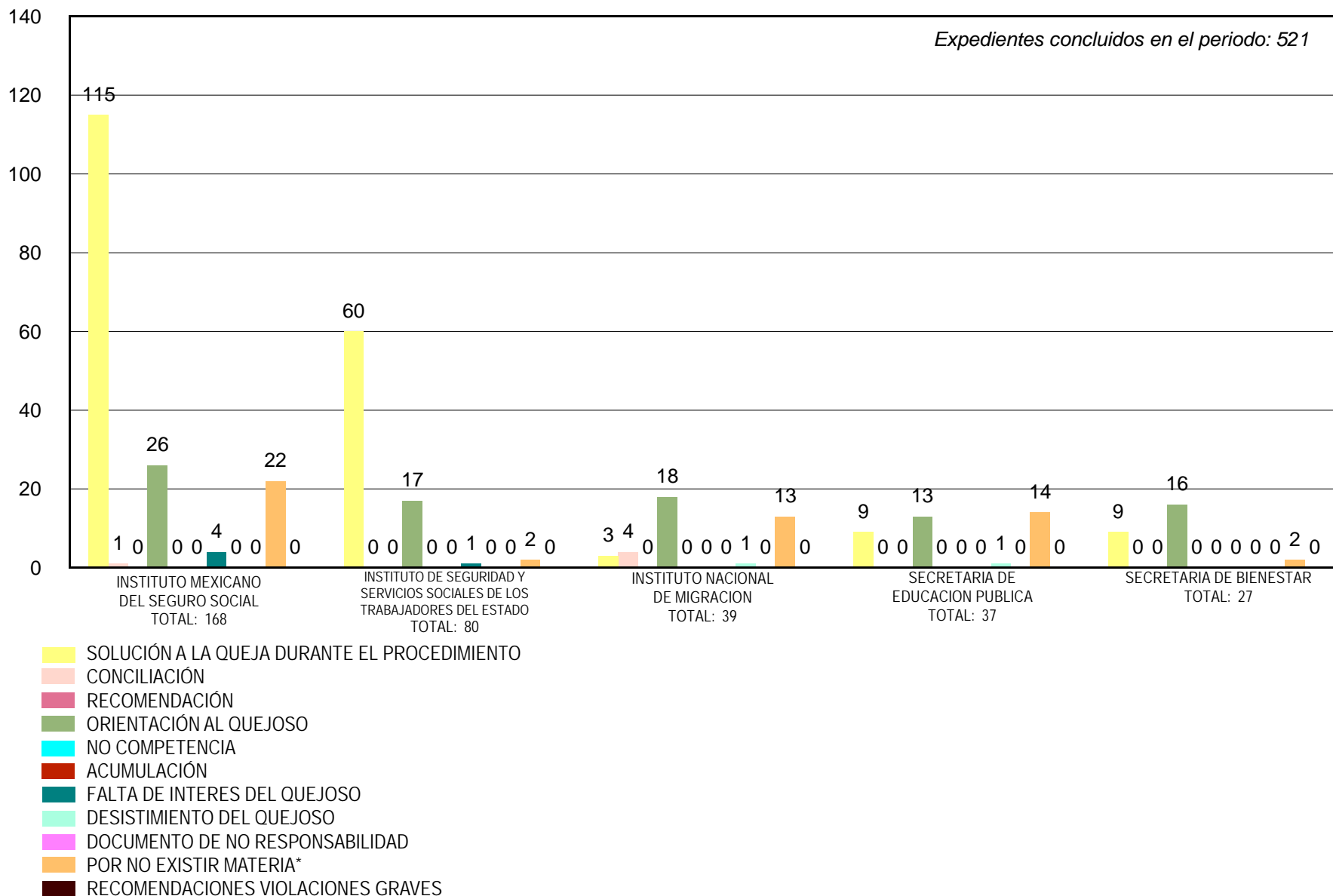
- A INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
- B INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO
- C SECRETARIA DE BIENESTAR
- D SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA
- E SECRETARIA DE LA DEFENSA NACIONAL
- F OTRAS AUTORIDADES (103 DIFERENTES)

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

\*\* 340 AGRAVIADOS SE ENCUENTRAN CON 2 O MAS AUTORIDADES



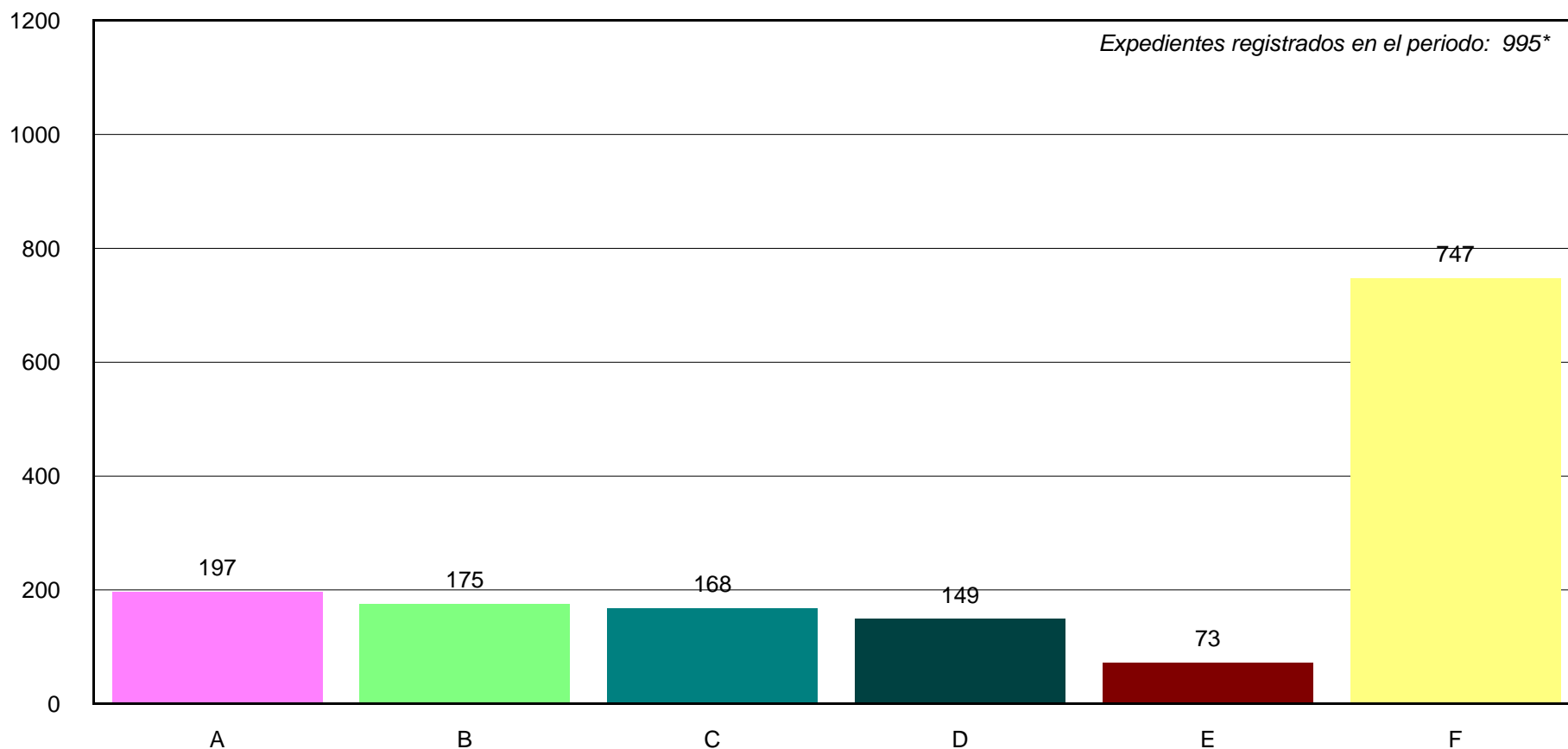
## Autoridades señaladas con mayor frecuencia en los expedientes de queja concluidos Diciembre 2019



\* 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 Diciembre 2019

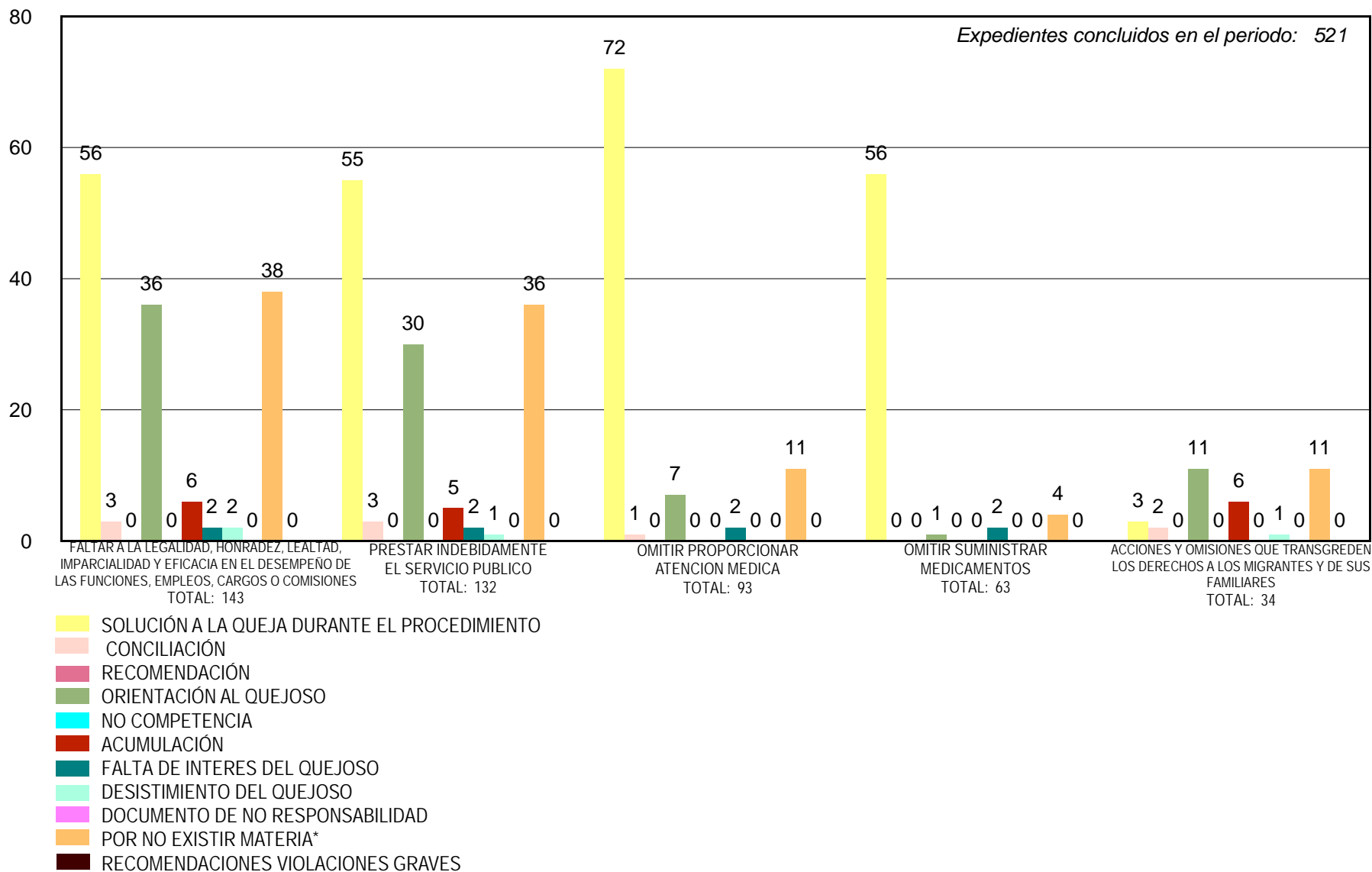


- A FALTAR A LA LEGALIDAD, HONRADEZ, LEALTAD, IMPARCIALIDAD Y EFICACIA EN EL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES, EMPLEOS, CARGOS O COMISIONES
- B OMITIR PROPORCIONAR ATENCION MEDICA
- C PRESTAR INDEBIDAMENTE EL SERVICIO PUBLICO
- D OMITIR SUMINISTRAR MEDICAMENTOS
- E PRESTAR INDEBIDAMENTE EL SERVICIO DE EDUCACION
- F OTRAS VIOLACIONES (83 DIFERENTES)

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



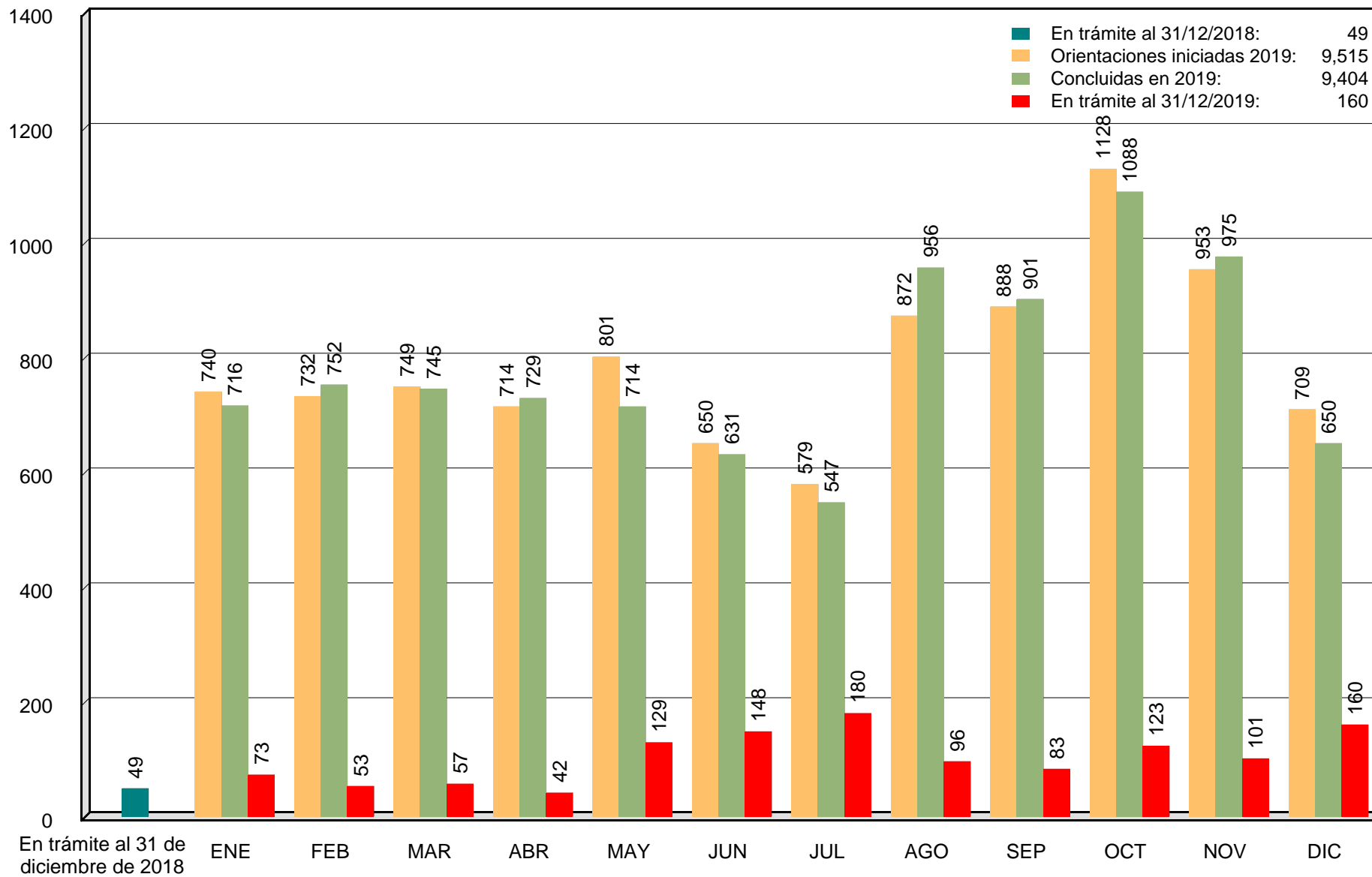
## Principales violaciones a derechos humanos señaladas en los expedientes de queja concluidos Diciembre 2019



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

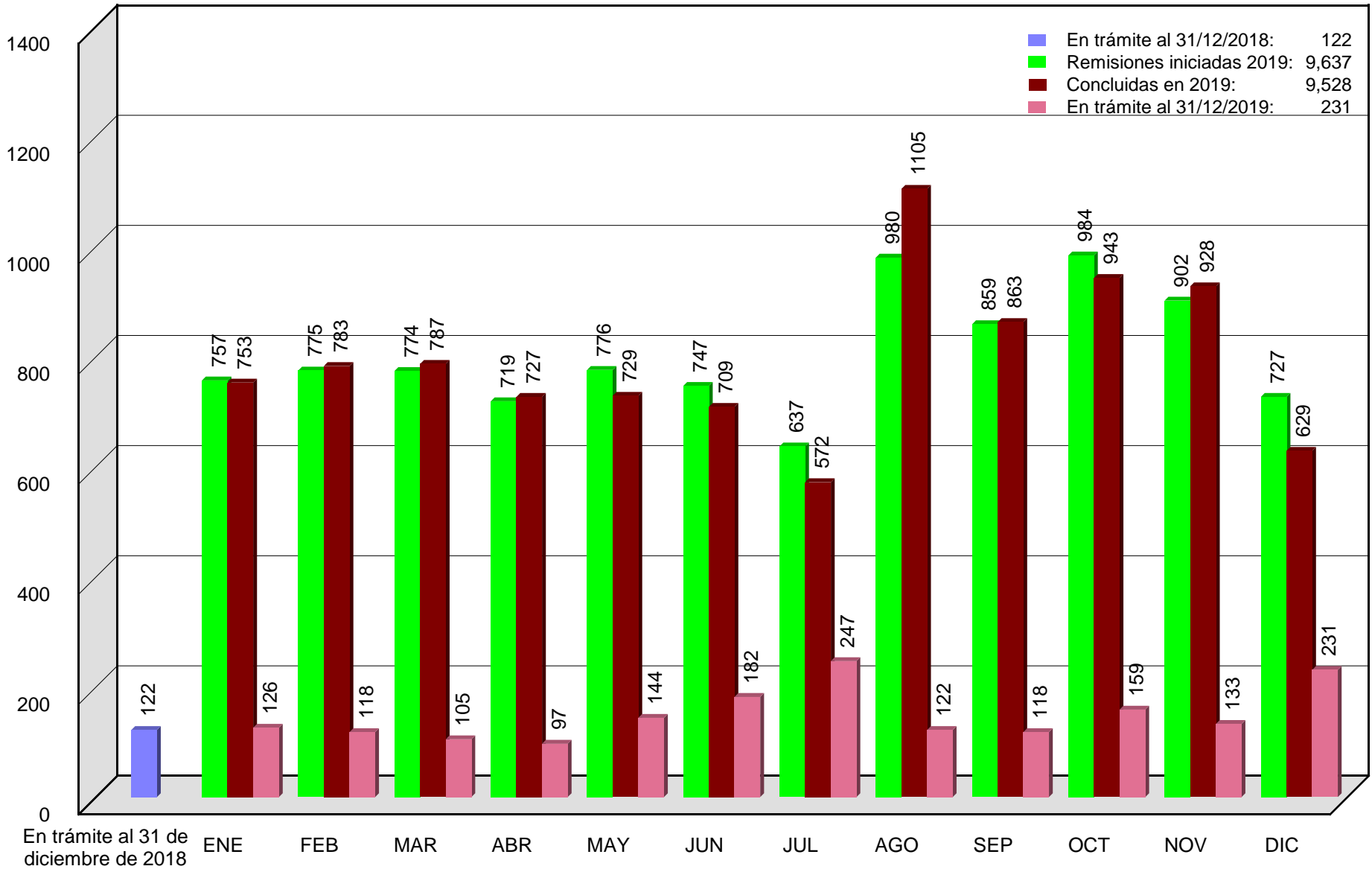


## Inicio - conclusión de orientaciones directas 2019





## Inicio - conclusión de remisiones 2019





## Expedientes de orientación y de remisión tramitados Diciembre 2019

### ORIENTACIONES

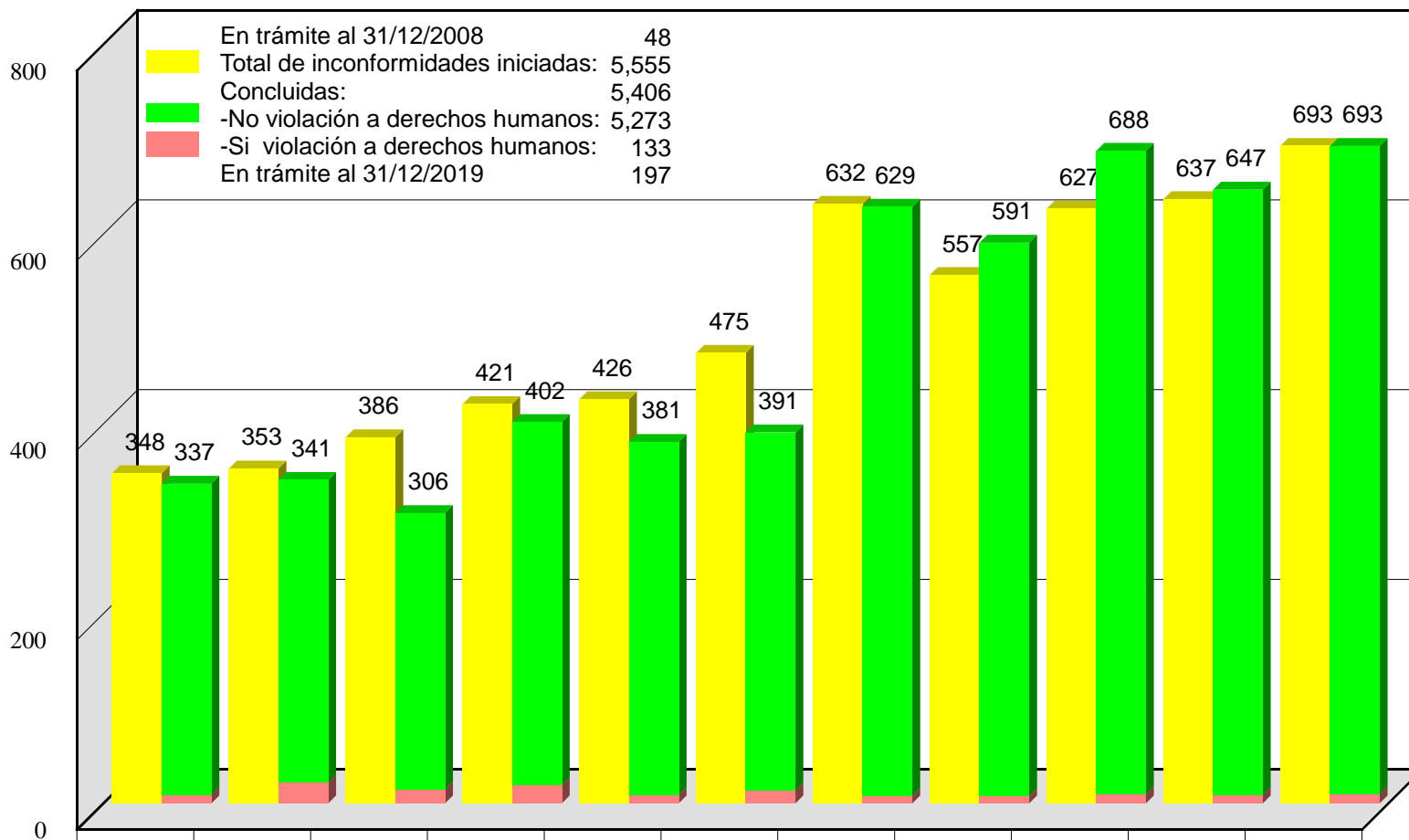
VISITADURÍA	EN EL PERIODO	EN EL EJERCICIO
PRIMERA	34	503
SEGUNDA	41	402
TERCERA	107	1,639
CUARTA	59	1,656
QUINTA	29	504
SEXTA	233	3,397
D.G.Q.O.T	147	1,303
<b>TOTAL</b>	<b>650</b>	<b>9,404</b>

### REMISIONES

VISITADURÍA	EN EL PERIODO	EN EL EJERCICIO
PRIMERA	71	1,558
SEGUNDA	52	804
TERCERA	60	784
CUARTA	49	944
QUINTA	93	1,348
SEXTA	292	2,808
D.G.Q.O.T.	12	1,282
<b>TOTAL</b>	<b>629</b>	<b>9,528</b>



## Inicio - conclusión de inconformidades de 2009 a 2019

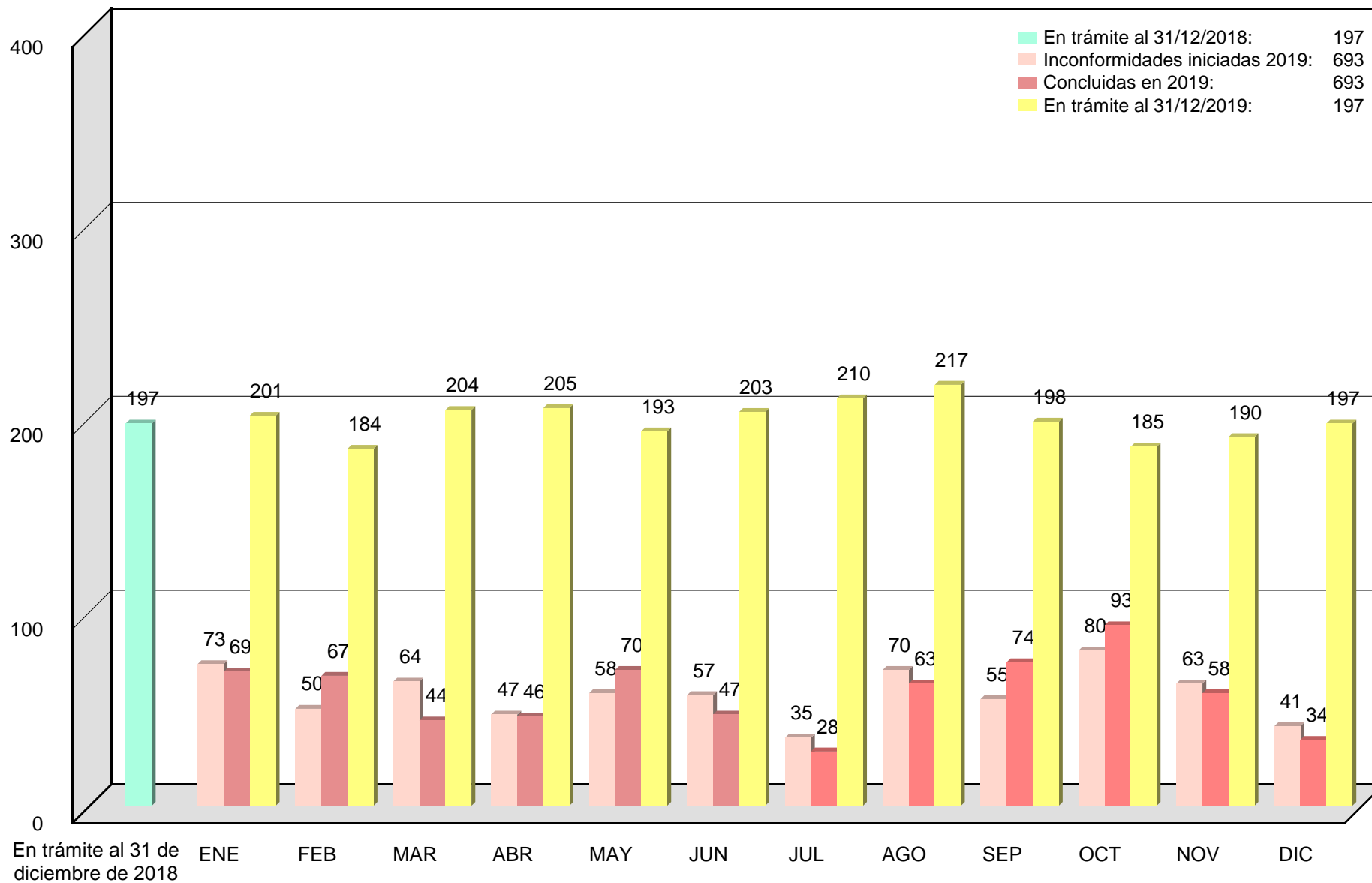


	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
En trámite:	197	59	71	151	170	215	299	302	268	207	197
Iniciadas:	5,555	348	353	386	421	426	475	632	557	627	637
No violación:	5,273	328	319	291	383	372	377	621	583	678	638
Si violación:	133	9	22	15	19	9	14	8	8	10	9





## Inicio - conclusión de inconformidades 2019



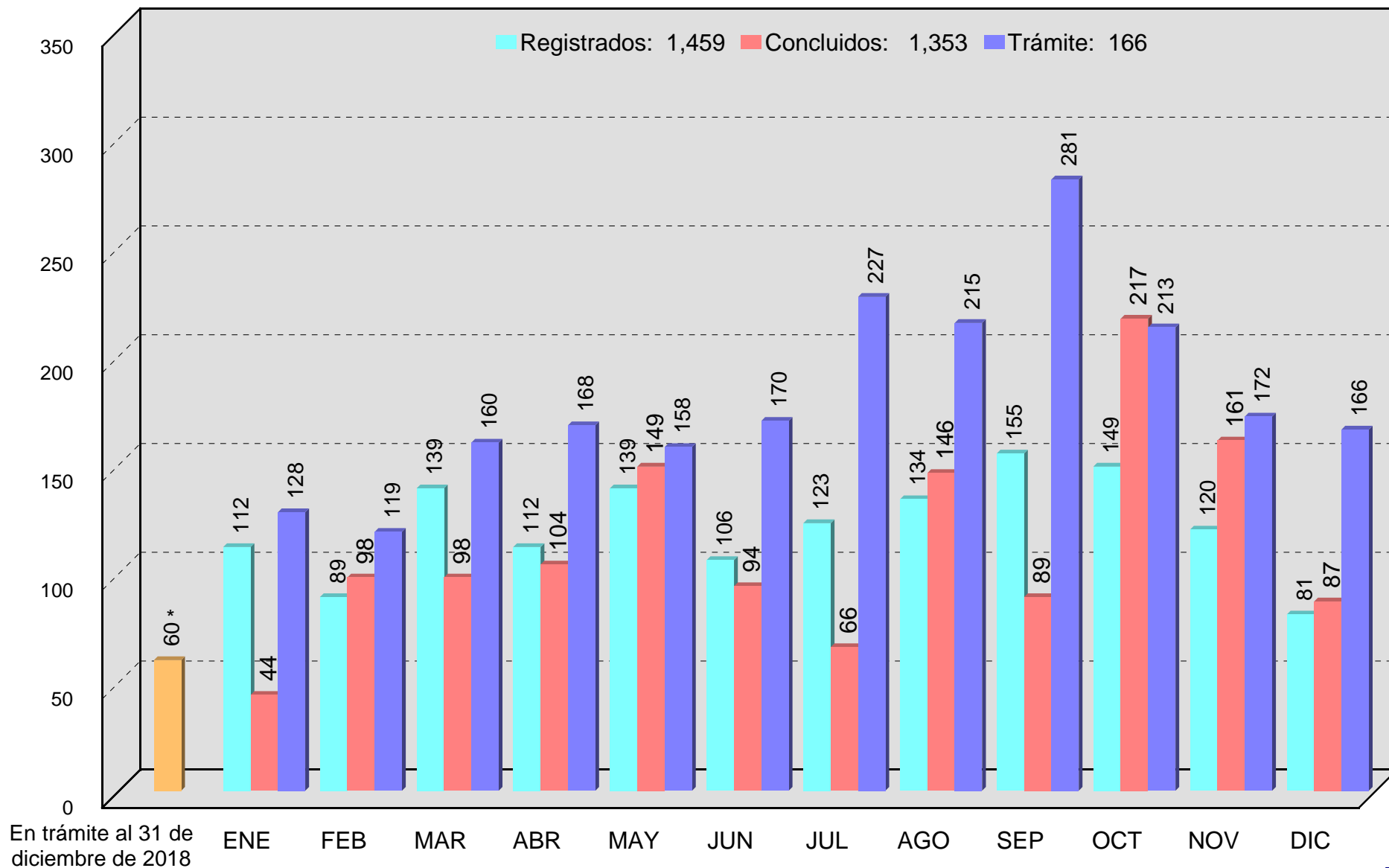


## Expedientes de inconformidad concluidos y en trámite 2019





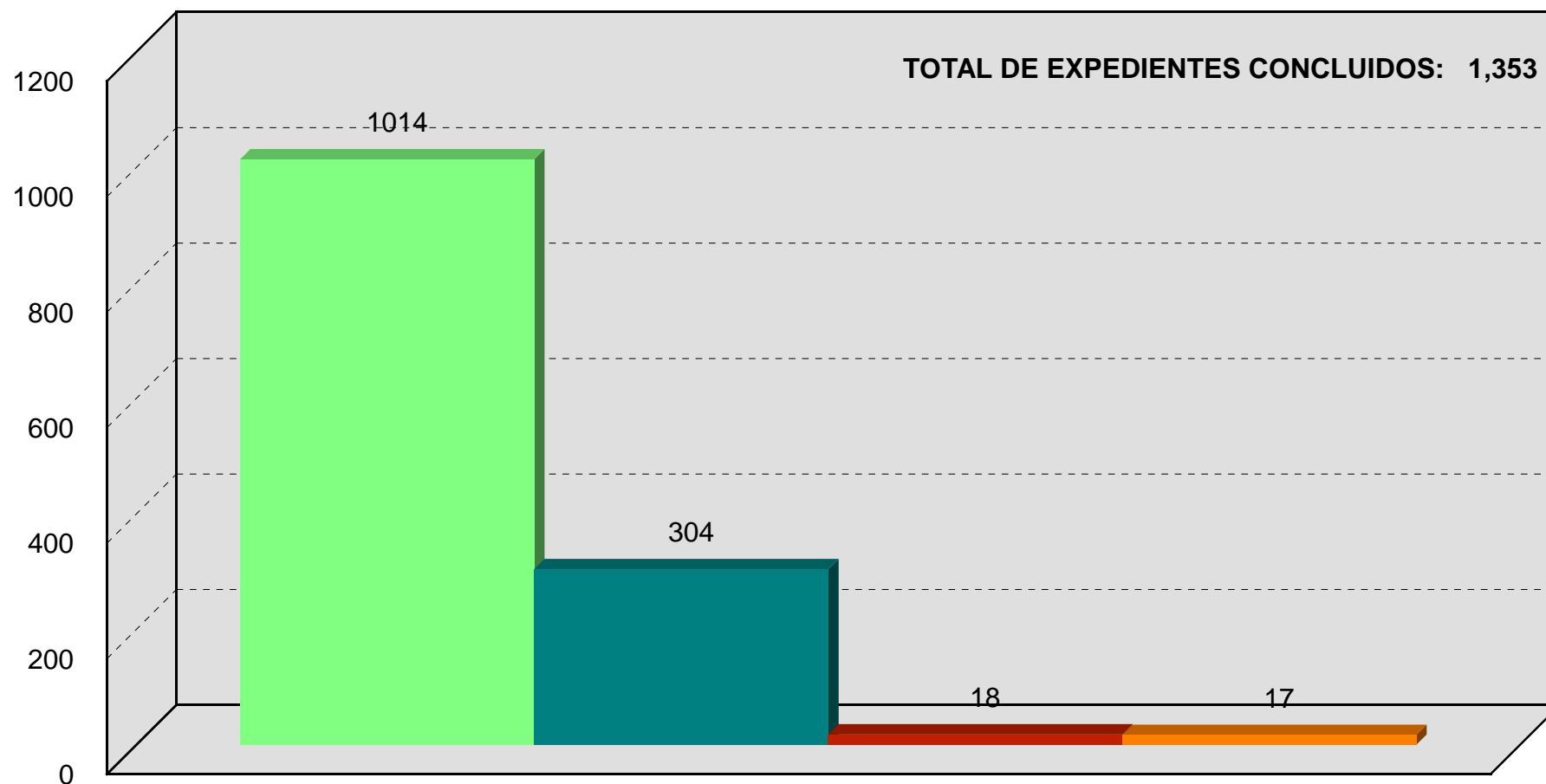
## Expedientes de transparencia registrados, concluidos y en trámite 2019



\* La diferencia en los registros que se encontraban en trámite al 31 de diciembre de 2018 se debe a registros duplicados y/o erróneos correspondientes a diversos años que, en su momento, fueron asignados de manera automática por el Sistema de Transparencia,



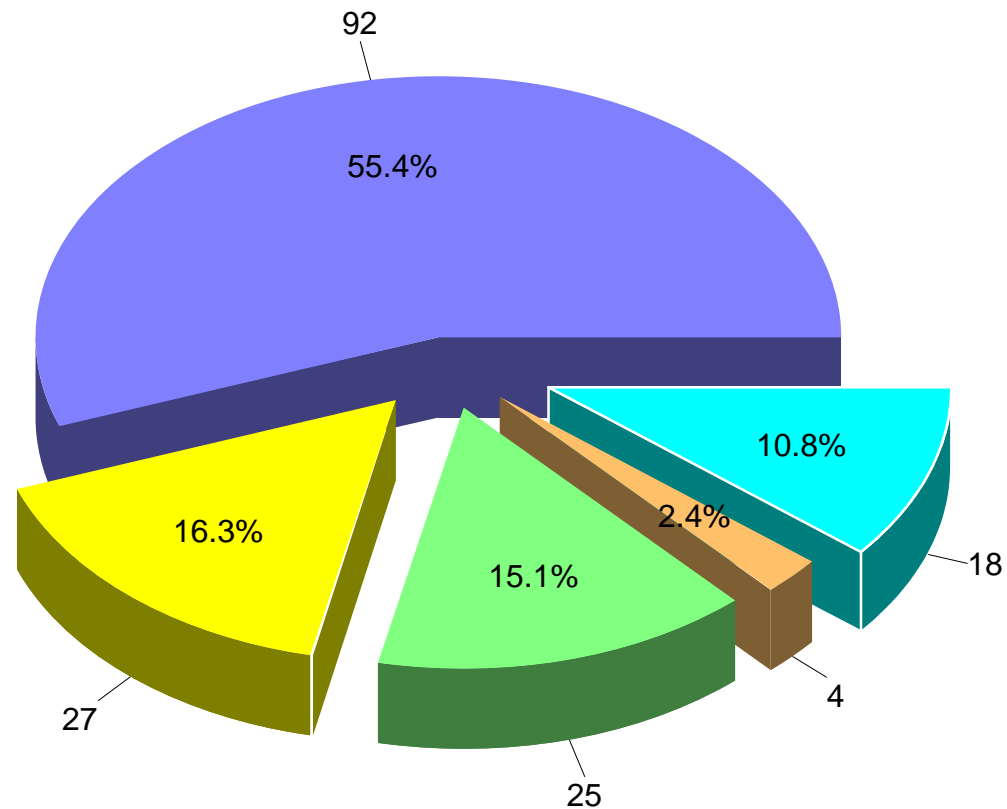
## Principales motivos de conclusión en los expedientes de transparencia 2019



- INFORMACIÓN PROPORCIONADA O EN LA PÁGINA DE INTERNET DE LA CNDH
- DESECHADAS POR FALTA DE INTERES DEL SOLICITANTE
- INCOMPETENCIA
- INFORMACIÓN CLASIFICADA COMO CONFIDENCIAL O RESERVADA



## Curso de los expedientes de transparencia en trámite Diciembre 2019



**Total: 166**

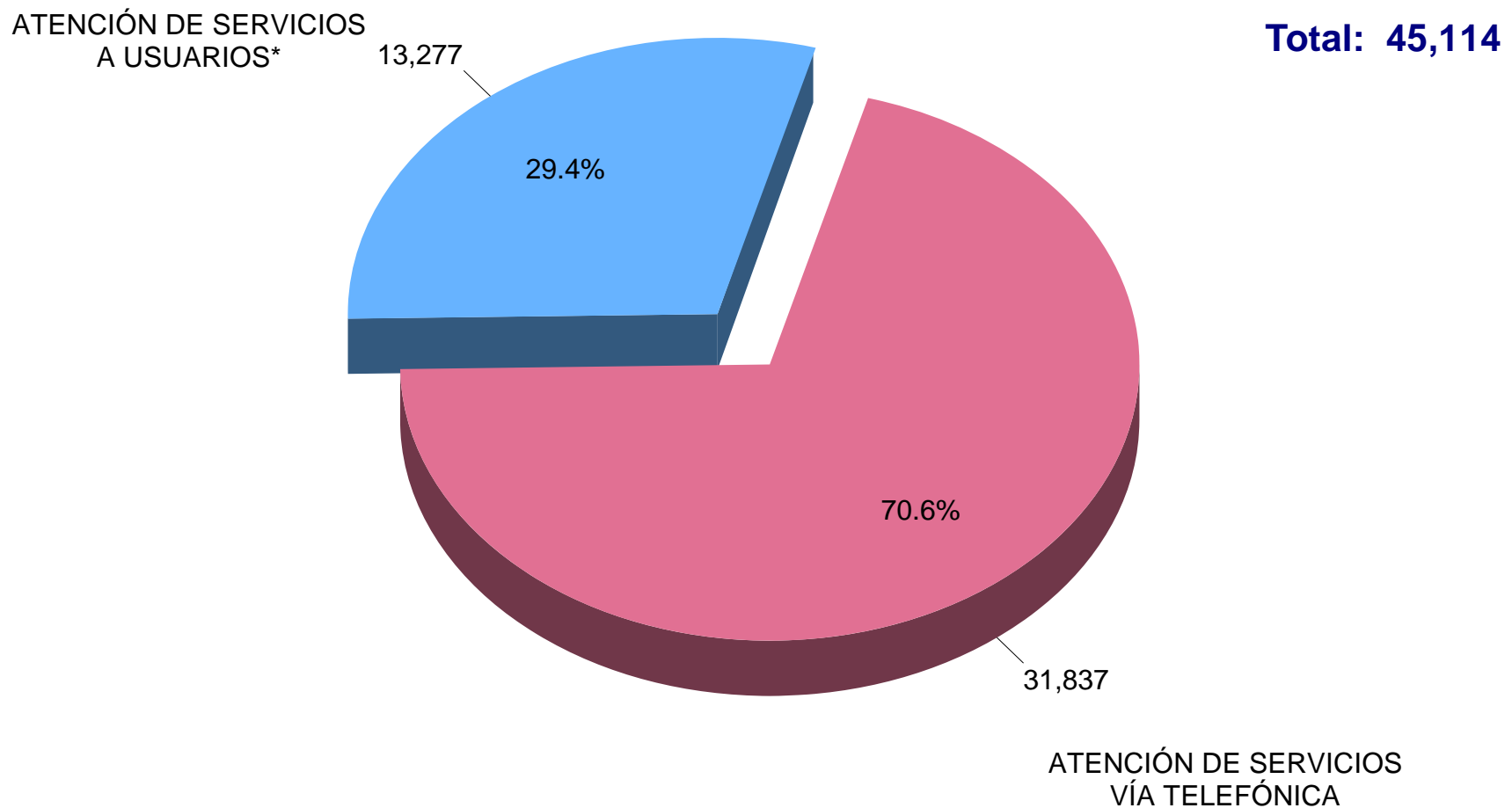
- EN ANALISIS DE LA UNIDAD RESPONSABLE
- REQUERIMIENTO DE INFORMACION ADICIONAL
- EN ESPERA DE PAGO
- AMPLIACION DEL PLAZO PARA DAR RESPUESTA
- CONSULTA DIRECTA DE LA INFORMACION



# COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS, ORIENTACIÓN Y TRANSPARENCIA

SERVICIOS PROPORCIONADOS POR LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EDIFICIO JORGE CARPIZO Y POR LA DEL CENTRO HISTÓRICO EJERCICIO 2019



\* UN USUARIO PUEDE TENER MAS DE UN SERVICIO.

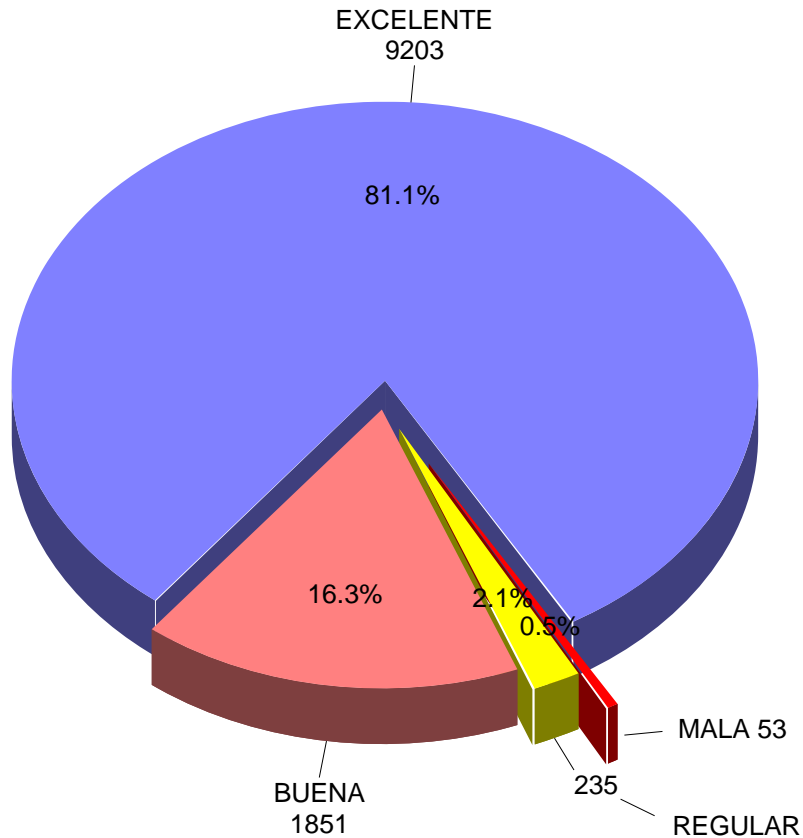


# COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

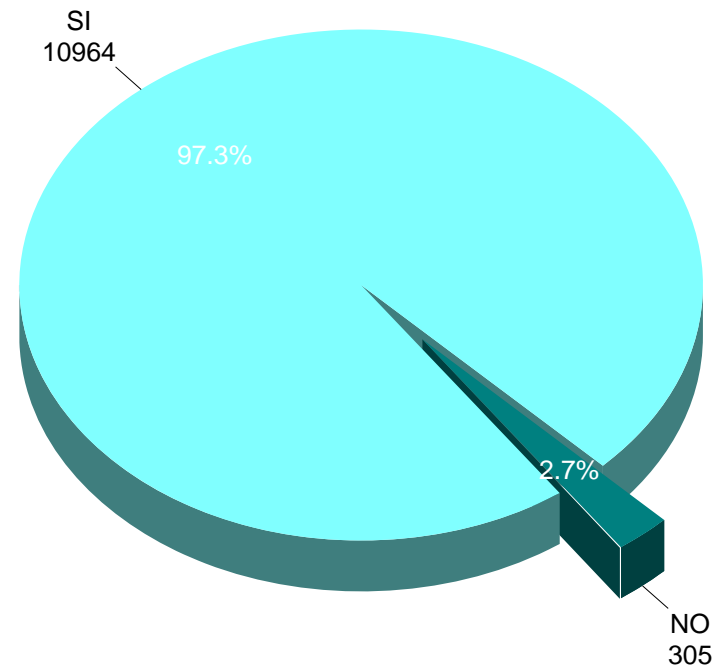
## DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS, ORIENTACIÓN Y TRANSPARENCIA

### CALIDAD DE LA ATENCIÓN PROPORCIONADA ENERO - DICIEMBRE 2019

OPINION DEL QUEJOSO:  
¿LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL ABOGADO FUE?  
**TOTAL : 11,342**



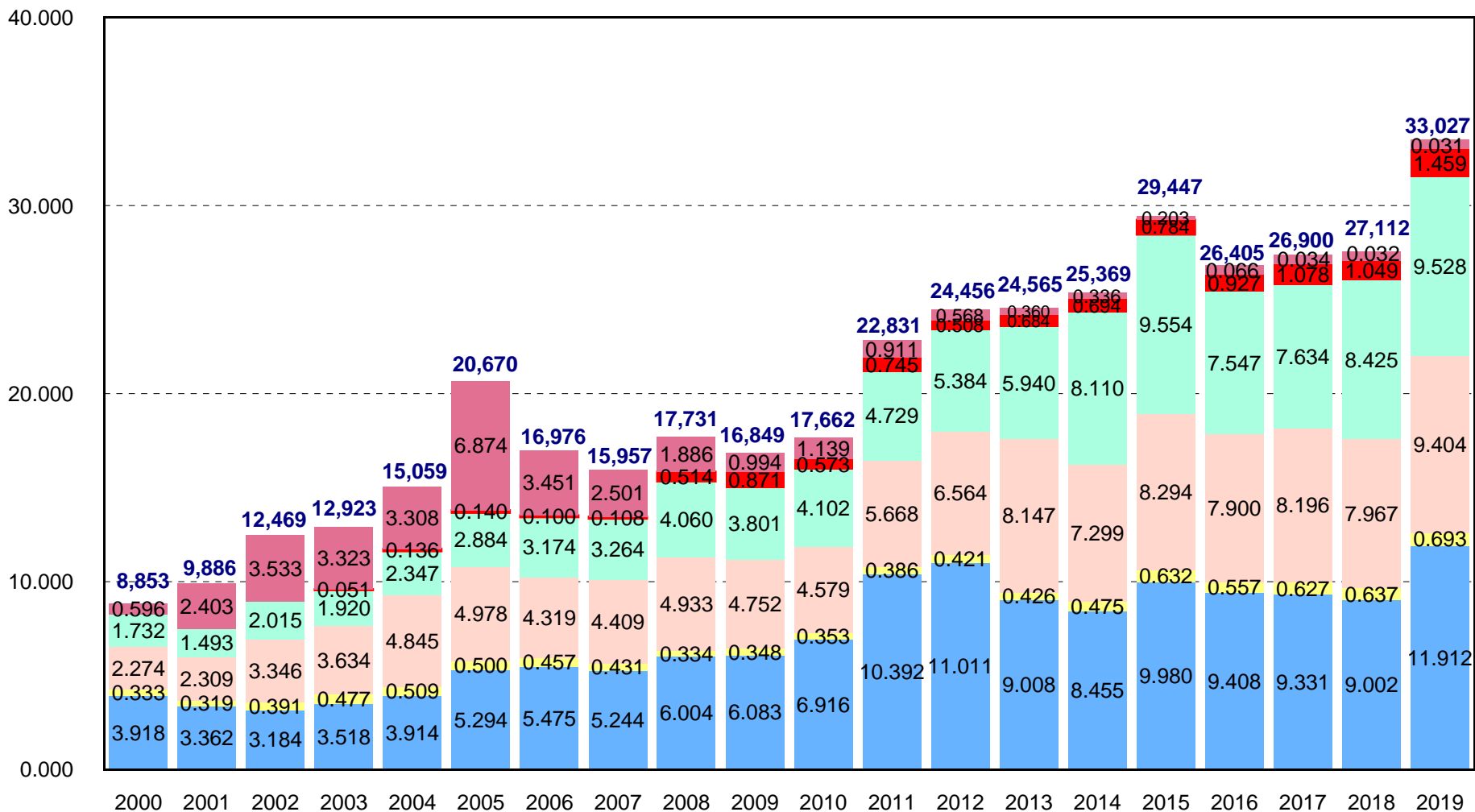
OPINION DEL QUEJOSO:  
¿DE TENER UN PROBLEMA NUEVAMENTE, ACUDIRÍA A ESTA  
COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS?  
**TOTAL : 11,269**



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



## Análisis comparativo de asuntos atendidos en la C.N.D.H. 2000 - Diciembre 2019



- 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)



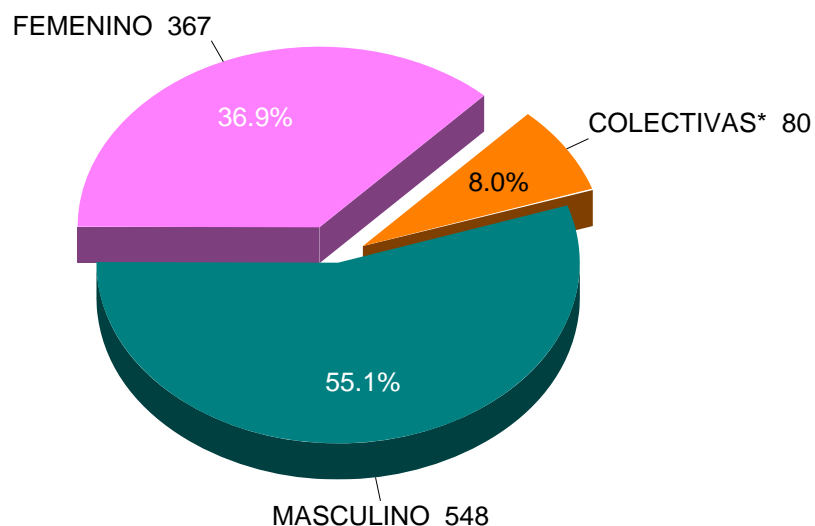


# COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

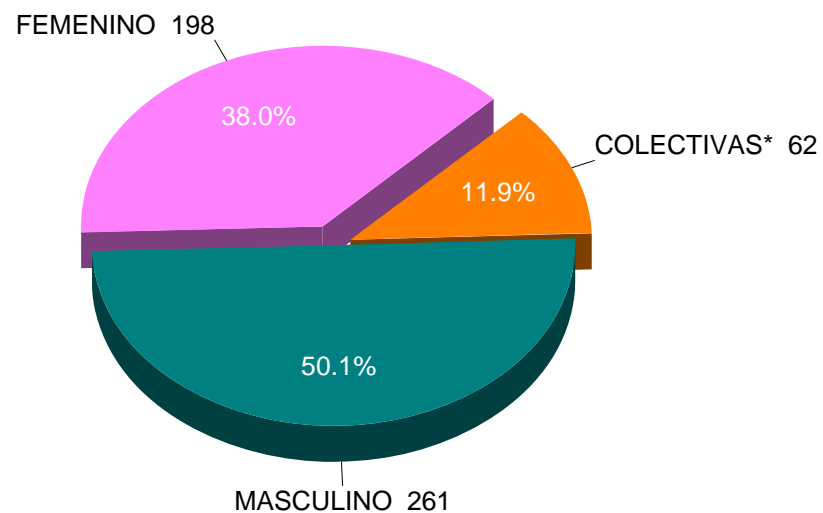
## Expedientes de queja registrados y concluidos por género

DICIEMBRE 2019

QUEJAS REGISTRADAS POR GÉNERO  
TOTAL: 995



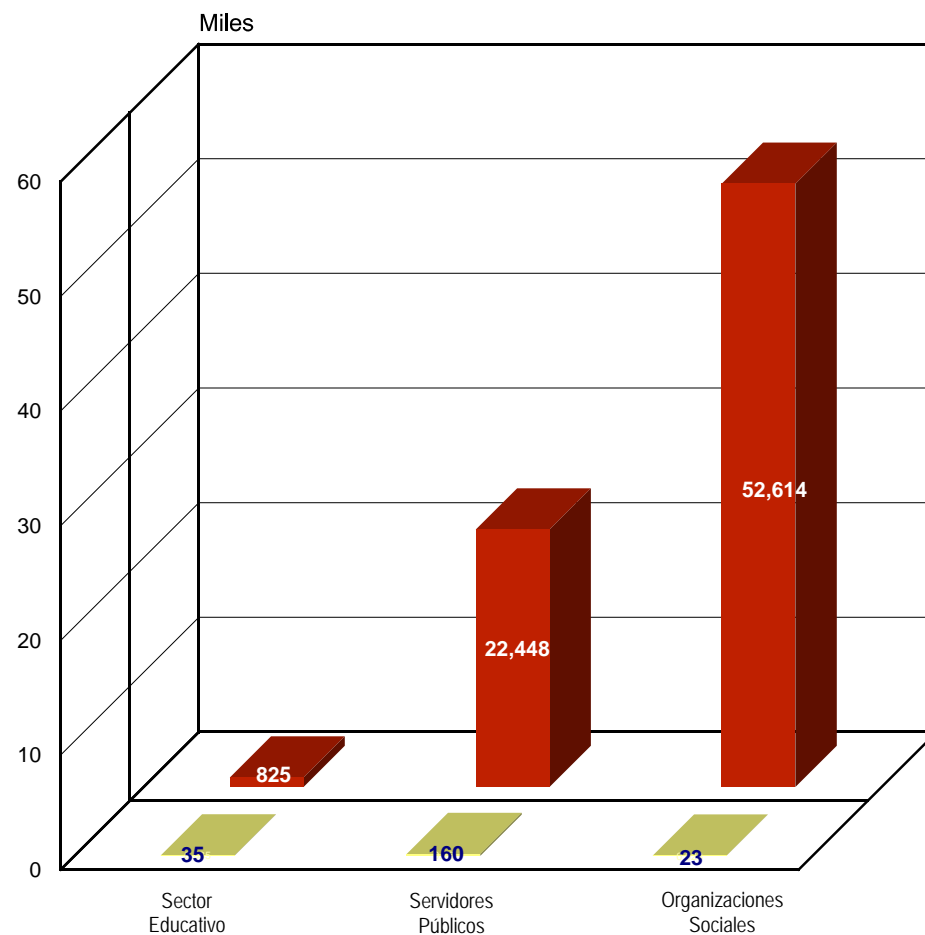
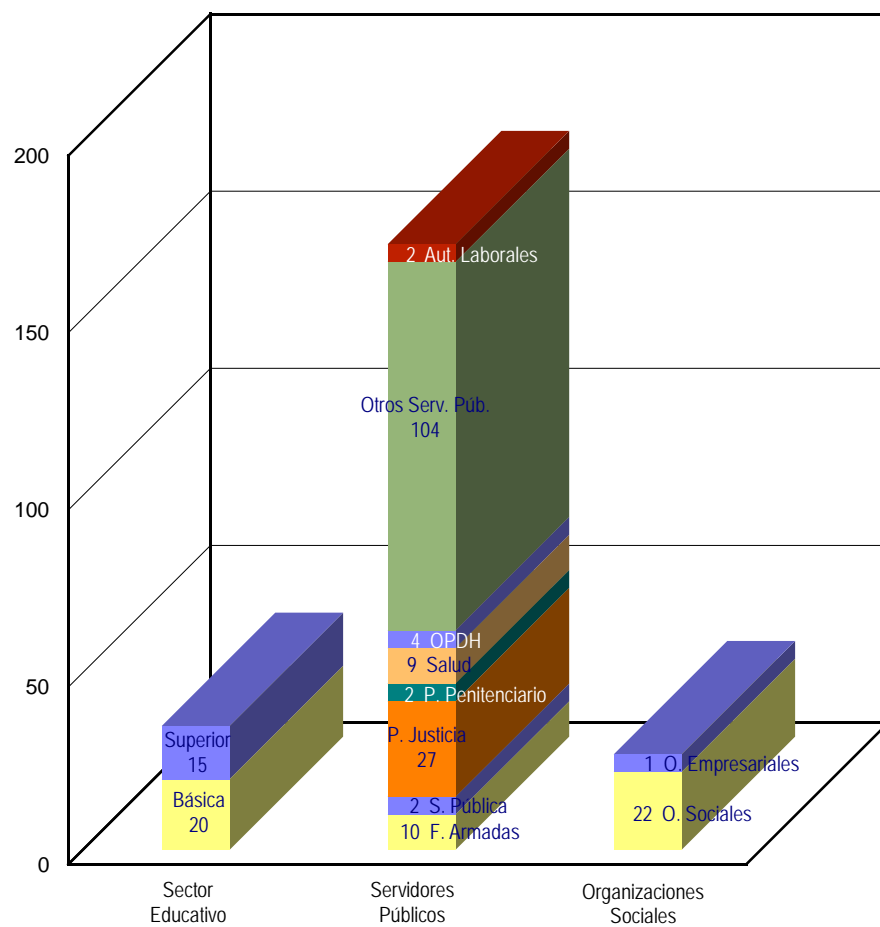
QUEJAS CONCLUIDAS POR GÉNERO  
TOTAL: 521



\* 2 O MÁS PERSONAS.



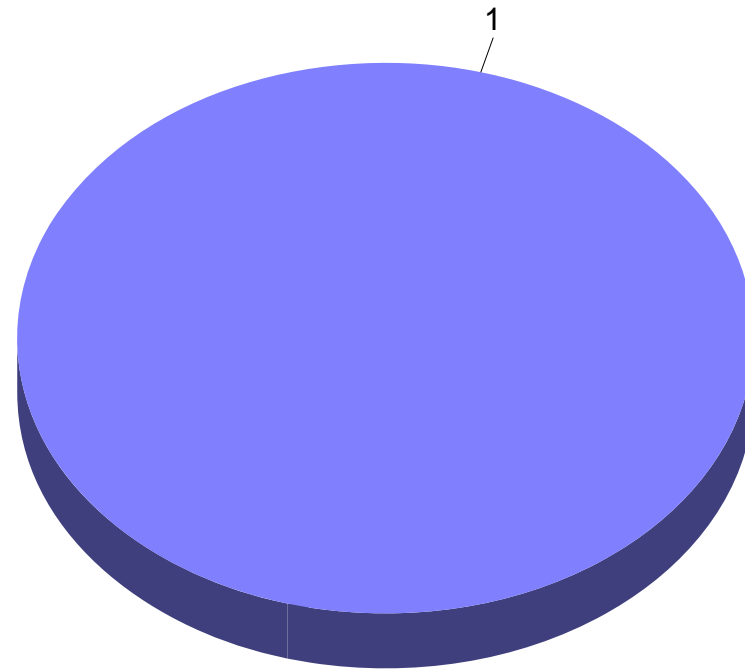
## Actividades de capacitación, promoción y participantes Diciembre 2019



	Periodo
Total de actividades:	218
Total de participantes:	75,887



## Relación de las comunicaciones recibidas por caso Diciembre 2019



**Total: 1**

■ ERICK YASMAY MADRID AMADOR