

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO
 Cuenta Pública
 Ejercicio 2021
 INDICADORES DE RESULTADOS
 Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021
 (Pesos)

ÁREA RESPONSABLE DE DESPLIEGUE Y CUMPLIMIENTO			PRESIDENCIA						FECHA:	31 de diciembre de 2021		
COMPROMISOS CLAVE DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promoción y difusión de los derechos humanos.											
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO	SUBPROCESO	META 1ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 2DO TRIM	CUMPLIMIENTO	META 3ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 4TO TRIM	CUMPLIMIENTO	META TOTAL	CUMPLIMIENTO
Congreso Nacional	Presidencia	Congreso Nacional							1		1	100%

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO
Cuenta Pública
Ejercicio 2021
INDICADORES DE RESULTADOS
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021
(Pesos)

ÁREA RESPONSABLE DE DESPLIEGUE Y CUMPLIMIENTO			VISITADURÍA GENERAL								FECHA:	31 de diciembre de 2021	
COMPROMISOS CLAVE DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO													
Realizar investigaciones mediante la observancia obligatoria de normas de carácter nacional e internacional, a fin de emitir resoluciones eficaces para promover su debido cumplimiento a favor de los Derechos Humanos													
	PROCESO	SUBPROCESO	META 1ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 2DO TRIM	CUMPLIMIENTO	META 3ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 4TO TRIM	CUMPLIMIENTO	META TOTAL	CUMPLIMIENTO	
Índice de quejas activas durante 2021, iniciadas en el año 2020	Visitaduría General	Visitaduría Adjunta Auxiliar	30%	41%	20%	51%	20%	68%	20%	75%	80%	75%	
JUSTIFICACIÓN: Actualmente las y los Visitadores Adjuntos Auxiliares se encuentran trabajando en la elaboración de los proyectos respectivos para la determinación de los asuntos.													
Índice de resoluciones eficaces	Visitaduría General	Visitaduría Adjunta Auxiliar	20%	S/D	20%	S/D	20%	S/D	20%	S/D	20%	S/D	
JUSTIFICACIÓN: 1. En 2021, fueron impugnadas 12 resoluciones, sin embargo, no es posible reportar el índice de eficacia de la misma en virtud de que 9 de éstas continúa en trámite. No obstante, las 3 impugnaciones resueltas fueron desechadas por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.													
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO	SUBPROCESO	META 1ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 2DO TRIM	CUMPLIMIENTO	META 3ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 4TO TRIM	CUMPLIMIENTO	META TOTAL	CUMPLIMIENTO	
Asesorías brindadas	Visitaduría General	Orientación y quejas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
JUSTIFICACIÓN: 1. Durante los primeros tres trimestres del año 2021, la meta fue lograda, puesto que fueron brindadas la totalidad de las asesorías solicitadas.													
Índice de canalizaciones atendidas	Visitaduría General	Orientación y quejas	N/A	-	N/A	-	N/A	-	75%	88%	75%	88%	
JUSTIFICACIÓN: 1. La meta programada es anual.													
Quejas turnadas	Visitaduría General	Orientación y quejas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
JUSTIFICACIÓN: 1. En los trimestres uno y dos la meta fue superada.													
Dictámenes psicológicos realizados	Visitaduría General	Coordinación de atención a la víctima	80%	100%	80%	100%	80%	100%	80%	98%	80%	98%	
JUSTIFICACIÓN: 1. En los trimestres 1, 2, 3 y 4 de 2021, la meta fue superada.													
Total de quejas investigadas	Visitaduría General	Visitaduría Adjunta Auxiliar	80%	100%	80%	100%	80%	100%	80%	100%	80%	100%	
JUSTIFICACIÓN: 1. En los cuatro trimestres la meta fue superada.													
Seguimiento de recomendaciones	Visitaduría General	Visitaduría Adjunta	N/A	-	80%	100%	N/A	-	80%	90%	80%	90%	
JUSTIFICACIÓN: 1. Se logró la meta establecida.													

Mtra. Mónica Gabriela González Pasillas

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO
Cuenta Pública
Ejercicio 2021
INDICADORES DE RESULTADOS
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021
(Pesos)

ÁREA RESPONSABLE DE DESPLIEGUE Y CUMPLIMIENTO			SECRETARÍA EJECUTIVA								FECHA:	31 de diciembre de 2021	
COMPROMISOS CLAVE DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE DERECHOS HUMANOS												
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO	SUBPROCESO	META 1ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 2DO TRIM	CUMPLIMIENTO	META 3ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 4TO TRIM	CUMPLIMIENTO	META TOTAL	CUMPLIMIENTO	
Porcentaje de escuelas capacitadas	Capacitación en materia de derechos humanos en los niveles de preescolar, primaria, secundaria	Soy Defensora/Defensor de Derechos Humanos	20%	4.70%	30%	8.3%	20%	2.30%	30%	1.10%	100%	16.4%	
JUSTIFICACIÓN: 1ER TRIMESTRE: Derivado de los Acuerdos Generales 15/2020, 01/2021, 02/2021, emitidos por la Presidenta de la Defensoría de los Derechos Humanos del Estado de Querétaro y publicados en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga", por los cuales se suspendieron actividades presenciales a raíz de la emergencia sanitaria por el virus COVID-19, no fue posible cumplir con la meta del 1er trimestre del año 2021. 2DO TRIMESTRE: Debido a la emergencia sanitaria por el virus Covid 19, las capacitaciones a escuelas se realizan de forma virtual, lo que ha disminuido el número de escuelas que se pueden atender debido a que no cuentan con los dispositivos electrónicos necesarios para conectarse, por lo que la meta no pudo cumplirse en su totalidad. 3ER TRIMESTRE: Debido a la emergencia sanitaria por el virus Covid 19, las capacitaciones a escuelas se realizan de forma virtual, lo que ha disminuido el número de escuelas que se pueden atender debido a que no cuentan con los dispositivos electrónicos necesarios para conectarse, por lo que la meta no pudo cumplirse en su totalidad. 4TO TRIMESTRE: Debido a la emergencia sanitaria por el virus Covid 19, las capacitaciones a escuelas se realizan de forma virtual, lo que ha disminuido el número de escuelas que se pueden atender debido a que no cuentan con los dispositivos electrónicos necesarios para conectarse, por lo que la meta no pudo cumplirse en su totalidad. CUMPLIMIENTO: Debido a las limitaciones para que se capacitara de forma virtual durante este año de pandemia, no fue posible cumplir con la meta anual.													
Porcentaje de jornadas realizadas	Capacitación en materia de derechos humanos en los niveles de preescolar, primaria, secundaria	Una Vida libre de Violencia	25%	0	25%	0	25%	0	25%	0	100%	0	
JUSTIFICACIÓN: 1ER TRIMESTRE: Derivado de los Acuerdos Generales 15/2020, 01/2021, 02/2021, emitidos por la Presidenta de la Defensoría de los Derechos Humanos del Estado de Querétaro y publicados en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga", por los cuales se suspendieron actividades presenciales a raíz de la emergencia sanitaria por el virus COVID-19, no fue posible cumplir con la meta del 1er trimestre del año 2021. 2DO TRIMESTRE: Debido a la emergencia sanitaria por el virus Covid 19, las capacitaciones a escuelas se realizan de forma virtual y como en este programa se realizan actividades presenciales, no se podrá implementar hasta que se permita la realización de actividades presenciales en las escuelas. 3ER TRIMESTRE: Debido a la emergencia sanitaria por el virus Covid 19, las capacitaciones a escuelas se realizan de forma virtual y como en este programa se realizan actividades presenciales, no se podrá implementar hasta que se permita la realización de actividades presenciales en las escuelas. 4TO TRIMESTRE: Debido a la emergencia sanitaria por el virus Covid 19, las capacitaciones a escuelas se realizan de forma virtual y como en este programa se realizan actividades presenciales, no se podrá implementar hasta que se permita la realización de actividades presenciales en las escuelas. CUMPLIMIENTO: Debido a la pandemia este programa no se pudo realizar porque su ejecución contempla actividades presenciales.													
Porcentaje de cursos de capacitación impartidos a personas jóvenes	Capacitación en materia de derechos humanos en bachillerato y universidad	Capacitación en Derechos Humanos	25%	27.7%	25%	5.5%	25%	11.1%	25%	38.8%	100%	83.1%	
JUSTIFICACIÓN: 1ER TRIMESTRE: Se cumplió con la meta trimestral, debido a que en el nivel bachillerato y licenciatura, cuentan con los medios tecnológicos para conectarse a capacitación en línea. 2DO TRIMESTRE: No se cumplió con la meta establecida debido a que se atendieron principalmente escuelas de nivel primaria y secundaria en el trimestre. 3ER TRIMESTRE: No se cumplió la meta establecida debido a que en este trimestre hay periodo vacacional en el ciclo escolar. 4TO TRIMESTRE: Se superó la meta trimestral, debido a que ya se pudo acudir a capacitar a algunas escuelas en formato híbrido. CUMPLIMIENTO: Se cumplió con más del ochenta por ciento de la meta anual, lo que resulta positivo debido a que se enfrentaron retos de accesibilidad en las capacitaciones virtuales.													
Porcentaje de cursos de capacitación impartidos a instituciones del gobierno federal	Capacitación en materia de derechos humanos a servidores públicos federales.	Capacitación en temas especializados de Derechos Humanos	20%	0	30%	0	30%	0	20%	0	100%	0	
JUSTIFICACIÓN: 1ER TRIMESTRE: Derivado de los Acuerdos Generales 15/2020, 01/2021, 02/2021, emitidos por la Presidenta de la Defensoría de los Derechos Humanos del Estado de Querétaro y publicados en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga", por los cuales se suspendieron actividades presenciales a raíz de la emergencia sanitaria por el virus COVID-19, no fue posible cumplir con la meta del 1er trimestre del año 2021. 2DO TRIMESTRE: No se ha presentado solicitud de capacitación de alguna institución federal en este trimestre, por lo que no se ha cumplido con la meta. 3ER TRIMESTRE: No se ha presentado solicitud de capacitación de alguna institución federal en este trimestre, por lo que no se ha cumplido con la meta. 4TO TRIMESTRE: No se ha presentado solicitud de capacitación de alguna institución federal en este trimestre, por lo que no se ha cumplido con la meta. CUMPLIMIENTO: No se cumplió la meta porque no se recibió alguna solicitud de capacitación y debido a la pandemia no se pudo realizar ese acercamiento con las instituciones federales.													

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO

Cuenta Pública

Ejercicio 2021

INDICADORES DE RESULTADOS

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021

(Pesos)

NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO	SUBPROCESO	META 1ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 2DO TRIM	CUMPLIMIENTO	META 3ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 4TO TRIM	CUMPLIMIENTO	META TOTAL	CUMPLIMIENTO
Porcentaje de cursos de capacitación impartidos a instituciones del gobierno estatal	Capacitación en materia de derechos humanos a servidores públicos estatales.	Capacitación en temas especializados de Derechos Humanos	20%	6.6%	30%	6.6%	30%	3.3%	20%	6.6%	100%	23.1%

JUSTIFICACIÓN:

1ER TRIMESTRE: Derivado de los Acuerdos Generales 15/2020, 01/2021, 02/2021, emitidos por la Presidenta de la Defensoría de los Derechos Humanos del Estado de Querétaro y publicados en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga", por los cuales se suspendieron actividades presenciales a raíz de la emergencia sanitaria por el virus COVID-19, no fue posible cumplir con la meta del 1er trimestre del año 2021.

2DO TRIMESTRE: Se realizaron dos cursos dirigidos a la Comisión Estatal de Aguas.

3ER TRIMESTRE: Se capacitó a los Centros de Conciliación Laboral en 7 sesiones.

4TO TRIMESTRE: Se capacitó a Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro (2 sesiones) y perteniente a la Secretaría de Salud del Estado de Querétaro, se capacitó a personal del Hospital General de Cadereyta (1 sesión).

CUMPLIMIENTO: No se cumplió la meta, sin embargo se ampliaron los temas de capacitación.

NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO	SUBPROCESO	META 1ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 2DO TRIM	CUMPLIMIENTO	META 3ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 4TO TRIM	CUMPLIMIENTO	META TOTAL	CUMPLIMIENTO
Porcentaje de cursos de capacitación impartidos a instituciones del gobierno municipal	Capacitación en materia de derechos humanos a servidores públicos municipales.	Capacitación en temas especializados de Derechos Humanos	20%	8%	30%	4%	30%	6%	20%	16%	100%	34%

JUSTIFICACIÓN:

1ER TRIMESTRE: Derivado de los Acuerdos Generales 15/2020, 01/2021, 02/2021, emitidos por la Presidenta de la Defensoría de los Derechos Humanos del Estado de Querétaro y publicados en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga", por los cuales se suspendieron actividades presenciales a raíz de la emergencia sanitaria por el virus COVID-19, no fue posible cumplir con la meta del 1er trimestre del año 2021.

1ER TRIMESTRE: 21 sesiones a 4 instituciones municipales.

2DO TRIMESTRE: Se realizaron 42 sesiones de capacitación con 2 instituciones municipales.

3ER TRIMESTRE: Se capacitó a Cadetes del Municipio de Querétaro, durante 20 sesiones; se capacitó a Policías de Querétaro, durante 31 sesiones; se capacitó a Jueces Cívicos del Municipio de Querétaro, durante 2 sesiones.

4TO TRIMESTRE: Se capacitó a policías de El Marqués, Jalpan, Pedro Escobedo y Querétaro (33 sesiones), a servidores públicos del DIF Corregidora y Jalpan (2 sesiones), a servidores públicos de Inspección y Comercio de Amecalco y Querétaro (3 sesiones), con 38 sesiones de capacitación.

CUMPLIMIENTO: Se cumplió con el 34% de la meta anual. No se cumplió con la meta de instituciones, sin embargo se brindaron cursos de capacitación con más temas que el año anterior y más horas.

NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO	SUBPROCESO	META 1ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 2DO TRIM	CUMPLIMIENTO	META 3ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 4TO TRIM	CUMPLIMIENTO	META TOTAL	CUMPLIMIENTO
Porcentaje de cursos de capacitación impartidos a empresas	Capacitación a Empresas	Capacitación en temas especializados de Derechos Humanos	0%	11.1%	33.3%	33.3	33.3%	11.1%	33.3%	33.3	100%	88.8%

JUSTIFICACIÓN:

1ER TRIMESTRE: Se avanzó en la meta total.

2DO TRIMESTRE: Se cumplió la meta trimestral.

3ER TRIMESTRE: Se capacitó a la empresa Michelin.

4TO TRIMESTRE: Se cumplió la meta trimestral.

CUMPLIMIENTO: Se cumplió con el ochenta y ocho punto ocho por ciento de la meta anual.

NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO	SUBPROCESO	META 1ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 2DO TRIM	CUMPLIMIENTO	META 3ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 4TO TRIM	CUMPLIMIENTO	META TOTAL	CUMPLIMIENTO
Porcentaje de cursos de capacitación impartidos a instituciones de la sociedad civil	Capacitación a instituciones de la Sociedad Civil	Capacitación en temas especializados de Derechos Humanos	0%	50%	33.3%	33.3%	33.3%	66.6%	33.3%	66.6%	100%	216.5%

JUSTIFICACIÓN:

1ER TRIMESTRE: Debido a la capacitación virtual, se avanzó en la meta total.

2DO TRIMESTRE: Se realizaron dos cursos con organizaciones de la sociedad civil. Se cumplió con la meta establecida.

3ER TRIMESTRE: Se realizaron cuatro cursos con organizaciones de la sociedad civil. Se cumplió con la meta establecida.

4TO TRIMESTRE: Se realizaron cuatro cursos con organizaciones de la sociedad civil. Se superó la meta establecida.

CUMPLIMIENTO: Se superó la meta anual y se cumplió al doble.

NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO	SUBPROCESO	META 1ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 2DO TRIM	CUMPLIMIENTO	META 3ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 4TO TRIM	CUMPLIMIENTO	META TOTAL	CUMPLIMIENTO
Porcentaje de módulos informativos instalados	Módulos informativos	Difusión	25%	0	25%	5.2%	25%	14.73%	25%	8.4%	100%	28.3%

JUSTIFICACIÓN:

1ER TRIMESTRE: Derivado de los Acuerdos Generales 15/2020, 01/2021, 02/2021, emitidos por la Presidenta de la Defensoría de los Derechos Humanos del Estado de Querétaro y publicados en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga", por los cuales se suspendieron actividades presenciales a raíz de la emergencia sanitaria por el virus COVID-19, no fue posible cumplir con la meta del 1er trimestre del año 2021.

2DO TRIMESTRE: Debido a la pandemia, hasta el mes de junio se comenzaron a instalar módulos informativos, por lo que no se pudo cumplir la meta.

3ER TRIMESTRE: Debido a la pandemia, en el mes de septiembre no se pudieron colocar módulos informativos por lo que no se alcanzó a cubrir la meta.

4TO TRIMESTRE: Debido a la pandemia, no fue posible colocar una mayor cantidad de módulos, por lo que no se alcanzó la meta trimestral.

CUMPLIMIENTO: Debido a la pandemia no se pudieron instalar la cantidad de módulos previstos, hubo meses en el año en el que por el semáforo epidemiológico no se instalaron módulos, por lo que al final no se cumplió la meta anual.

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO
 Cuenta Pública
 Ejercicio 2021
 INDICADORES DE RESULTADOS
 Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021
 (Pesos)

NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO	SUBPROCESO	META 1ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 2DO TRIM	CUMPLIMIENTO	META 3ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 4TO TRIM	CUMPLIMIENTO	META TOTAL	CUMPLIMIENTO
Porcentaje de terapias realizadas	Equinoterapia	Terapias	0%	0	0%	26.30%	50%	49.07%	50%	113.4%	100%	188.7%
JUSTIFICACIÓN: 1ER TRIMESTRE: Derivado de los Acuerdos Generales 15/2020, 01/2021, 02/2021, emitidos por la Presidenta de la Defensoría de los Derechos Humanos del Estado de Querétaro y publicados en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga", por los cuales se suspendieron actividades presenciales a raíz de la emergencia sanitaria por el virus COVID-19, no fue posible cumplir con la meta del 1er trimestre del año 2021. 2DO TRIMESTRE: En el mes de junio se reanudaron las equinoterapias, realizándose 57. 3ER TRIMESTRE: Por cuestiones climáticas no se llevaron a cabo la totalidad de las sesiones por mes. 4TO TRIMESTRE: Se superó la meta trimestral, debido a que aumentó la cantidad de beneficiarios. CUMPLIMIENTO: Se superó la meta anual debido a que en el cuarto trimestre del año aumentó la cantidad de beneficiarios del programa.												
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO	SUBPROCESO	META 1ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 2DO TRIM	CUMPLIMIENTO	META 3ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 4TO TRIM	CUMPLIMIENTO	META TOTAL	CUMPLIMIENTO
Porcentaje de eventos realizados	Eventos	Promoción y Difusión	10%	16.6%	30%	66%	30%	66.6%	30%	150%	100%	299.2%
JUSTIFICACIÓN: 1ER TRIMESTRE: Se alcanzó la meta trimestral. 2DO TRIMESTRE: Debido al trabajo virtual que se realiza a raíz de la pandemia, han aumentado el número de eventos virtuales que se realizan. 3ER TRIMESTRE: Debido al trabajo virtual que se realiza a raíz de la pandemia, han aumentado el número de eventos virtuales que se realizan. 4TO TRIMESTRE: Debido al trabajo virtual que se realiza a raíz de la pandemia, han aumentado el número de eventos virtuales que se realizan. CUMPLIMIENTO: Debido a la pandemia, se cambiaron las estrategias para promover los derechos humanos y se implementó una mayor cantidad de eventos sobre diversos temas de derechos humanos.												

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO
Cuenta Pública
Ejercicio 2021
INDICADORES DE RESULTADOS
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021
(Pesos)

ÁREA RESPONSABLE DE DESPLIEGUE Y CUMPLIMIENTO			DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA						FECHA:	31 de diciembre de 2021		
COMPROMISOS CLAVE DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO	Coordinar las acciones para proporcionar a las Unidades Administrativas de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro los recursos humanos, materiales, financieros e informáticos, estableciendo controles internos que permitan el uso eficiente de los recursos y una eficaz rendición de cuentas, cumpliendo con la Ley General de Contabilidad Gubernamental y demás normatividad aplicable.											
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO	SUBPROCESO	META 1ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 2DO TRIM	CUMPLIMIENTO	META 3ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 4TO TRIM	CUMPLIMIENTO	META TOTAL	CUMPLIMIENTO
Sistema de nómina implementado	Recursos Humanos	Sistema de nómina	1	0							1	0
JUSTIFICACIÓN: Para el primer trimestre: Derivado de la carga de trabajo y los tiempos de implementación que representa un sistema de procesamiento de nómina, se determinó la contratación de un despacho contable para la maquila de la misma, timbrado de recibos y asesoría legal, fiscal y contable, a partir del primer trimestre de 2021, por lo que no fue posible el cumplimiento de dicha meta, aunado al trabajo no presencial en las oficinas de la Defensoría derivado de la emergencia sanitaria por COVID-19. Para el segundo trimestre: No se programó meta a alcanzar. Para el tercer trimestre: No se programó meta a alcanzar en este periodo. Para el cuarto trimestre: No se programó meta a alcanzar.												
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO	SUBPROCESO	META 1ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 2DO TRIM	CUMPLIMIENTO	META 3ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 4TO TRIM	CUMPLIMIENTO	META TOTAL	CUMPLIMIENTO
Procedimientos documentados	Recursos Humanos	Procedimientos	2	0	2	3	2	2	2	3	8	8
JUSTIFICACIÓN: Para el Primer Trimestre: Se elaboró el procedimiento de alta de personal, mismo que aún esta pendiente de pasar a autorización por parte del Consejo de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro; sin embargo, no se cumplió con la meta a alcanzar debido a los siguientes factores: Se presentó en el trimestre una situación atípica, con la baja de siete personas de la plantilla de personal, motivo por el cual se dió inicio a varios procesos para cubrir las vacantes generadas, adicional al trámite administrativo de baja con la elaboración de toda la documentación necesaria para dar cumplimiento a dicho proceso. Se emitieron cinco Convocatorias Públicas y Abiertas, para reclutar a las personas interesadas en participar en el procedimiento de reclutamiento y selección de las vacantes disponibles, lo que implicó una carga administrativa adicional, en virtud de que fueron 27 personas interesadas en participar, de las cuales, se le aplicó examen a 18 de ellas, al cumplir con los requisitos para ello. Se llevó a cabo el procedimiento de alta de personal de los candidatos seleccionados, con la emisión de toda la documentación necesaria para dar cumplimiento a dicho proceso. Por lo anterior, se reprogramará el cumplimiento de la meta del primer trimestre para el segundo trimestre de 2021. Para el segundo trimestre: Se elaboraron los procedimientos de "Alta de personal", "Baja de personal por renuncia" y "Modificación de salario por promoción" mismos que se presentaron en la noagésima séptima sesión ordinaria del Consejo de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, celebrada el 23 de junio de 2021, los cuales ya fueron aprobados. Para el tercer trimestre: Se elaboraron los procedimientos de "Modificación de sueldo por quinquenio" y "Cálculo mensual del Impuesto Sobre Nómina", mismos que se encuentran en revisión para poder turnarlos a autorización. Nota aclaratoria: Se corrigió el cumplimiento de la meta correspondiente al segundo trimestre, toda vez que se elaboraron tres procedimientos, mencionados en la justificación del mismo trimestre. Para el cuarto trimestre: Se elaboraron los procedimientos de "Pago mensual de Jubilaciones y Pensiones", "Alta Servicio Social" y "Alta Prácticas Profesionales", mismos que se encuentran en revisión para poder turnarlos a autorización.												
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO	SUBPROCESO	META 1ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 2DO TRIM	CUMPLIMIENTO	META 3ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 4TO TRIM	CUMPLIMIENTO	META TOTAL	CUMPLIMIENTO
Informe Presupuestario entregado dentro de los primeros 10 días naturales de cada mes	Recursos Financieros	Informe	3	1	3	3	3	3	3	3	12	10
JUSTIFICACIÓN: Para el primer trimestre: No se cumplió con el total de la meta programada debido a los siguientes factores: La calendarización para las Ministraciones del Presupuesto asignado nos fue notificada con oficio número SPF/00122/2020, el 07 de enero de 2021. El ingreso de la Ministración del mes de enero 2021 cayó a la cuenta bancaria número 0116242480 el 14 de enero de 2020, por lo cual los pagos se estuvieron realizando con el recurso Remanente 2020 y no con la Ministración correspondiente, lo cual modificó el presupuesto inicial tanto en las Ministraciones como en el recurso Remanente 2021, lo cual significaba un cambio importante en la planeación de ejecución de los gastos. El 27 de enero de 2021 fue aprobado por el H. Consejo de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, tanto el Presupuesto 2021 como el Remanente 2020, por las necesidades de cubrir erogaciones del mismo mes, también fueron aprobadas diversas modificaciones. El día 04 de febrero de 2021, la Dirección Administrativa entregó al Departamento de Contabilidad el oficio número DDHQADM/028/2021, donde se explican los motivos por los cuales se retrasó la aprobación del presupuesto 2021, los cuales son los ya expuestos en los puntos 1, 2 y 3 de esta justificación, de esta manera fue hasta esa fecha cuando el Departamento de Contabilidad tuvo toda la información necesaria para cargar el presupuesto al Sistema Contable y pudo empezar a contabilizar. Por lo antes expuesto, es que tanto el Departamento de Contabilidad como el Departamento de Recursos Financieros no pudieron cuadrar en tiempo y forma la información presupuestal de los meses de enero y febrero de 2021, cumpliendo únicamente con el mes de marzo el cual representa el 33.33% de la meta del trimestre. Para el segundo trimestre: Se cumplió con el total de la meta programada. Los informes presupuestales se entregaron de la siguiente forma: abril de 2021 el 10/05/2021, mayo de 2021 el 10/06/2021 y junio de 2021 el 05/07/2021. Para el tercer trimestre: Se cumplió con el total de la meta programada. Los informes presupuestales se entregaron en las siguientes fechas: julio de 2021 el 09/08/2021, agosto de 2021 el 07/09/2021 y septiembre de 2021 el 06/10/2021. Para el cuarto trimestre: Se cumplió con el total de la meta programada. Los informes presupuestales se entregaron en las siguientes fechas: octubre de 2021 el 10/11/2021, noviembre de 2021 el 10/12/2021 y diciembre de 2021 el 05/01/2022.												
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO	SUBPROCESO	META 1ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 2DO TRIM	CUMPLIMIENTO	META 3ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 4TO TRIM	CUMPLIMIENTO	META TOTAL	CUMPLIMIENTO
Estados Financieros entregados dentro de los primeros 10 días naturales de cada mes	Contabilidad	Informe	3	1	3	3	3	3	3	3	12	10

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO
Cuenta Pública
Ejercicio 2021
INDICADORES DE RESULTADOS
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021
(Pesos)

JUSTIFICACIÓN:
Para el primer trimestre: No se cumplió la meta programada.
 El presupuesto autorizado 2021 y sus respectivas modificaciones para la carga en el Sistema de Contabilidad SAACG.Net, se recibió mediante oficio número DDHQADM/028/2021 con fecha 04 de febrero de 2021 emitido por la Directora Administrativa de la DDHQ, en el cual se describen los siguientes puntos:
 La calendarización para las Ministraciones del Presupuesto asignado fue notificada a la DDHQ con oficio número SPF/00122/2021, el 07 de enero de 2021, por la cantidad total autorizada por la Legislatura del Estado.
 El ingreso de la Ministración del mes de enero 2021 cayó a la cuenta bancaria número 0116242480 el día 14 de enero de 2021, por lo cual los pagos se estuvieron realizando con el recurso Remanente 2020 y no con la Ministración correspondiente.
 El día 27 de enero de 2021 fue aprobado por el H. Consejo de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, tanto el Presupuesto Inicial 2021 como la ampliación con el Remanente 2020; y derivado de los retrasos en el trámite de la Ministración de enero 2021 y la necesidad de cubrir los pagos del mismo mes, también fueron aprobadas diversas modificaciones de cada uno de los movimientos.
 Derivado de lo anterior, en los meses de enero y febrero de 2021, se emitieron los estados financieros posterior al día 10. Los estados financieros de enero 2021 se emitieron el día 04 de marzo 2021 y los estados financieros de febrero se emitieron el 18 de marzo de 2021, lo cual representa el 33.33% de cumplimiento.
 Aunado a lo anterior, durante enero y febrero se tuvo una excesiva carga de trabajo, pues se realizaron los informes trimestrales con corte al 31 de diciembre de 2020 y la elaboración y carga de la cuenta pública 2020.
Para el segundo trimestre: Se cumplió la meta programada.
 Los estados financieros se entregaron en las siguientes fechas: abril el 07/05/2021, mayo 2021 el 9/06/2021 y junio de 2021 el 8/07/2021.
Para el tercer trimestre: Se cumplió la meta programada.
 Los estados financieros se entregaron en las siguientes fechas: julio 2021 el 09/08/2021, agosto 2021 el 07/09/2021 y septiembre 2021 el 07/10/2021.
Para el cuarto trimestre: Se cumplió la meta programada.
 Los estados financieros se entregaron en las siguientes fechas: octubre 2021 el 10/11/2021, noviembre 2021 el 10/12/2021 y diciembre 2021 el 05/01/2022.

NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO	SUBPROCESO	META 1ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 2DO TRIM	CUMPLIMIENTO	META 3ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 4TO TRIM	CUMPLIMIENTO	META TOTAL	CUMPLIMIENTO
Porcentaje de avance en el levantamiento del inventario físico de las Unidades Administrativas.	Recursos Materiales	Inventario			100%	100%			100%	100%	100%	100%

JUSTIFICACIÓN:
Para el primer trimestre: No se programó meta a alcanzar en este periodo.
Para el segundo trimestre: Se cumplió con la meta a alcanzar, toda vez que se realizó el levantamiento del inventario físico de bienes patrimoniales y enseres menores, se imprimieron etiquetas y se elaboraron los resguardos correspondientes.
Para el tercer trimestre: No se programó meta a alcanzar en este periodo.
Para el cuarto trimestre: Se cumplió con la meta a alcanzar, toda vez que se realizó el levantamiento del inventario físico de bienes patrimoniales y enseres menores. Se elaboraron y entregaron los resguardos correspondientes.

NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO	SUBPROCESO	META 1ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 2DO TRIM	CUMPLIMIENTO	META 3ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 4TO TRIM	CUMPLIMIENTO	META TOTAL	CUMPLIMIENTO
Procesos optimizados	Sistemas	Optimización de procesos: *Control de presupuesto *Catálogo de proveedores *Análisis, diseño e implementación de nuevas tecnologías en las áreas, necesarias derivado de la "Nueva Normalidad"	1	1	1	0	1	1	1	2	4	4

JUSTIFICACIÓN:
Para el primer trimestre: En relación al Subproceso de implementación de nuevas tecnologías en las áreas derivado de la "Nueva Normalidad", en el primer trimestre del año 2021 se analizó e implementó un software gratuito llamado OBS Studio, por medio del cual se optimiza el proceso para poder realizar las transferencias en vivo, de las capacitaciones y/o reuniones de Zoom, a través de los canales oficiales de Facebook y Youtube de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, mismo que es operado por el Departamento de Sistemas.
Para el segundo trimestre: En relación al subproceso de optimización de procesos, no se cumplió con la meta programada, debido a que el área involucrada en el proceso de proveedores, tuvo que cambiar prioridades para ese trimestre, por lo que se reprograma para el tercer trimestre del 2021.
Para el tercer trimestre: En relación al subproceso de optimización de procesos, se implementó un micrositio para el área de Recursos Materiales, en el que se llevan a cabo procesos de Almacén, Proveedores y Contratos, por medio del cual se optimiza el proceso de solicitud de abastecimiento por parte de las áreas y, al mismo tiempo, el control de almacén para el área de Recursos Materiales, así como también el control del monto ejercido por contrato. En este momento se encuentra en etapa de pruebas, esperando el visto bueno del área de Recursos Materiales.
Para el cuarto trimestre: En relación al subproceso de optimización de procesos, se implementó el micrositio del proceso de órdenes de abastecimiento para las diferentes áreas de la Institución, así como también se implementó un micrositio para el área de Recursos Financieros, en el que se llevan a cabo procesos de Control de Oficios.
 Nota aclaratoria: En el tercer trimestre se reportó como pendiente de visto bueno el subproceso de abastecimiento, mismo que ya fue autorizado y reportado para el cuarto trimestre.

LIC. BERENICE SÁNCHEZ RUBIO
 DIRECTORA ADMINISTRATIVA

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO
 Cuenta Pública
 Ejercicio 2021
 INDICADORES DE RESULTADOS
 Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021
 (Pesos)

ÁREA RESPONSABLE DE DESPLIEGUE Y CUMPLIMIENTO			ÓRGANO INTERNO DE CONTROL						FECHA:	31 de diciembre de 2021		
COMPROMISOS CLAVE DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO Promover, evaluar y fortalecer el funcionamiento del control interno de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro, a través de acciones de prevención, vigilancia, control y evaluación de los recursos públicos de conformidad con las disposiciones normativas.												
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO	SUBPROCESO	META 1ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 2DO TRIM	CUMPLIMIENTO	META 3ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 4TO TRIM	CUMPLIMIENTO	META TOTAL	CUMPLIMIENTO
Arqueos del fondo revolvente realizados	Mecanismo de Prevención y Control	Fondo Revolvente	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4
JUSTIFICACIÓN: Para el primer, segundo, tercer y cuarto trimestre: Se cumplió con la meta al 100% en tiempo y forma.												
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO	SUBPROCESO	META 1ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 2DO TRIM	CUMPLIMIENTO	META 3ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 4TO TRIM	CUMPLIMIENTO	META TOTAL	CUMPLIMIENTO
Cuaderno para conocer de las obligaciones administrativas, para los servidores públicos de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.	Capacitación y prevención	Inducción							1	1	1	1
JUSTIFICACIÓN: Para el primer, segundo y tercer trimestre: No se programó meta a alcanzar. Para cuarto trimestre: Se cumplió con la meta al 100% en tiempo y forma.												
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO	SUBPROCESO	META 1ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 2DO TRIM	CUMPLIMIENTO	META 3ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 4TO TRIM	CUMPLIMIENTO	META TOTAL	CUMPLIMIENTO
Personal capacitado	Capacitación y prevención	Inducción	64	46		9				9	64	64
JUSTIFICACIÓN: Para el primer trimestre: No se alcanzó la meta programada de 64 personas servidoras públicas, debido a que la plantilla de personal de la DDHQ a la fecha de la impartición del curso era de 60 personas a las cuales se solicitó y convocó para su asistencia; no obstante, la audiencia fue de 46 asistentes durante las 3 sesiones que abarcó el curso de capacitación; lo que representó el 71.8%. Para el segundo trimestre: No se programó meta a alcanzar; sin embargo, se impartió una sesión extraordinaria a la cual asistieron 9 personas servidoras públicas de la DDHQ; con lo cual, se logró capacitar a 55 personas servidoras públicas de este Organismo Constitucional Autónomo lo que representó un avance del 86%, respecto del total programado en el primer trimestre. Para el tercer trimestre: No se programó meta a alcanzar. Para el cuarto trimestre: No se programó meta a alcanzar; sin embargo, se impartió una sesión extraordinaria e intensiva a 9 personas servidoras públicas de la DDHQ de nuevo ingreso; así como para personas servidoras públicas que no habían podido asistir a las capacitaciones anteriores; con lo cual, se logró capacitar en total a 64 personas servidoras públicas de este Organismo Constitucional Autónomo, dando así cumplimiento al 100% del total programado en el primer trimestre.												
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO	SUBPROCESO	META 1ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 2DO TRIM	CUMPLIMIENTO	META 3ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 4TO TRIM	CUMPLIMIENTO	META TOTAL	CUMPLIMIENTO
Lineamientos para la Entrega Recepción de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro	Normatividad	Normatividad interna							1	1	1	1

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO
 Cuenta Pública
 Ejercicio 2021
 INDICADORES DE RESULTADOS
 Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021
 (Pesos)

JUSTIFICACIÓN:												
<p>Para el primer, segundo y tercer trimestre: No se programó meta a alcanzar.</p> <p>Para el cuarto trimestre: Se cumplió la meta al 100% en tiempo y forma, toda vez que se elaboró la referida normatividad; no obstante que, cabe aclarar que para su publicación por Reglamento se requiere que el Consejo de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro lo autorice; situación que no se ha llevado a cabo en virtud que en este trimestre no esta debidamente integrado referido Consejo.</p>												
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO	SUBPROCESO	META 1ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 2DO TRIM	CUMPLIMIENTO	META 3ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 4TO TRIM	CUMPLIMIENTO	META TOTAL	CUMPLIMIENTO
Revisión de pago a proveedores y servicios de honorarios realizada	Mecanismo de Prevención y Control	Administrativo			1	1					1	1
<p>JUSTIFICACIÓN:</p> <p>Para el primer trimestre: No se programó meta a alcanzar.</p> <p>Para el segundo trimestre: Se cumplió con la meta al 100% en tiempo y forma en virtud de haber realizado la revisión y verificación de la información publicada en el sitio de transparencia del portal de internet de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro en los rubros de pago a proveedores y servicios de honorarios con la finalidad de corroborar el cumplimiento con la normatividad aplicable.</p> <p>Cabe mencionar que en el primer y segundo trimestre de 2021, la unidad de transparencia de la DDHQ no ha recibido solicitudes de información por dichos conceptos.</p> <p>Para el tercer y cuarto trimestre: No se programó meta a alcanzar.</p>												
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO	SUBPROCESO	META 1ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 2DO TRIM	CUMPLIMIENTO	META 3ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 4TO TRIM	CUMPLIMIENTO	META TOTAL	CUMPLIMIENTO
Verificación de viáticos y comisiones realizada	Mecanismo de Prevención y Control	Administrativo					1	0			1	1
<p>JUSTIFICACIÓN:</p> <p>Para el primer y segundo trimestre: No se programó meta a alcanzar.</p> <p>Para el tercer trimestre: No se alcanzó la meta programada al 100%, obteniendo así, un avance del 40% en virtud de que se realizó el análisis de los rubros del gasto por los conceptos de viáticos y comisiones permitidos en el Manual de Políticas de Operación de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro 2018; así mismo, se realizó la generación de solicitud a la Dirección Administrativa de esta Defensoría de la información y documentación justificativa y comprobatoria del ejercicio del gasto correspondiente al primer semestre de 2021; también, se dió inicio con los trabajos de elaboración de cédulas analíticas para la ejecución y revisión de referidos conceptos. De lo anterior, se tiene contemplado concluir la meta al 100% en el transcurso del 4to. trimestre de 2021.</p> <p>Para el cuarto trimestre: No se programó meta a alcanzar; sin embargo, en este trimestre se concluyó al 100% con la verificación de viáticos y comisiones realizadas.</p>												
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO	SUBPROCESO	META 1ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 2DO TRIM	CUMPLIMIENTO	META 3ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 4TO TRIM	CUMPLIMIENTO	META TOTAL	CUMPLIMIENTO
Revisión de cumplimiento de las políticas de administración de Recursos Humanos realizada	Mecanismo de Prevención y Control	Administrativo					1	0			1	1
<p>JUSTIFICACIÓN:</p> <p>Para el primer y segundo trimestre: No se programó meta a alcanzar.</p> <p>Para el tercer trimestre: No se alcanzó la meta programada al 100%, obteniendo así, un avance del 40%, en virtud de que se realizó el análisis de los rubros del gasto por pago a proveedores, servicios de honorarios y de los conceptos de viáticos y comisiones permitidos en el Manual de Políticas de Operación de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro 2018; así mismo, se realizó la generación de solicitud a la Dirección Administrativa de esta Defensoría de la información y documentación justificativa y comprobatoria del ejercicio del gasto correspondiente al primer semestre de 2021 por referidos conceptos, también se dió inicio con los trabajos de elaboración de cédulas analíticas para su verificación y revisión. De lo anterior se tiene contemplado concluir la meta al 100% en el transcurso del 4to. trimestre de 2021.</p> <p>Para el cuarto trimestre: No se programó meta a alcanzar; sin embargo, en este trimestre se concluyó al 100% con la verificación de viáticos y comisiones realizadas.</p> <p>Nota: El nombre del indicador en el POA 2021, señala la revisión del cumplimiento de las políticas de administración de recursos humanos realizada; no obstante, el nombre correcto es verificar la asignación, comprobación y justificación de las comisiones y viáticos del personal, de conformidad con el Manual de Políticas de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro 2018.</p>												
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO	SUBPROCESO	META 1ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 2DO TRIM	CUMPLIMIENTO	META 3ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 4TO TRIM	CUMPLIMIENTO	META TOTAL	CUMPLIMIENTO
Revisión de cumplimiento de las políticas de administración de Recursos Humanos realizada	Mecanismo de Prevención y Control	Administrativo							1	0	1	0
<p>JUSTIFICACIÓN:</p> <p>Para el primer, segundo y tercer trimestre: No se programó meta a alcanzar.</p> <p>Para el cuarto trimestre: No se alcanzó la meta programada; toda vez que, se encuentra en proceso de revisión el formato en el cual se establecen los rubros incluidos en el Manual de Políticas de Operación de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro 2018, respecto del cumplimiento de políticas de administración de recursos humanos; no obstante, cabe mencionar que se tiene contemplado concluir con la revisión de este procedimiento en el primer trimestre de 2022.</p>												

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO
 Cuenta Pública
 Ejercicio 2021
INDICADORES DE RESULTADOS
 Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021
 (Pesos)

ÁREA RESPONSABLE DE DESPLIEGUE Y CUMPLIMIENTO			COMUNICACIÓN SOCIAL								FECHA:	31 de diciembre de 2021	
COMPROMISOS CLAVE DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO			COBERTURA, GENERACIÓN Y DIFUSIÓN DE CONTENIDO DE LA PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS QUE REALIZA EL PERSONAL DE LA DDHQ, A TRAVÉS DE LAS DIVERSAS PLATAFORMAS DIGITALES (FACEBOOK, TWITTER Y PÁGINA WEB) Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN LOCALES (RADIO, PRENSA Y TV), CON EL PRÓPOSITO DE MANTENER INFORMADA A LA POBLACIÓN DE QUEHACER DE LA INSTITUCIÓN.										
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO	SUBPROCESO	META 1ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 2DO TRIM	CUMPLIMIENTO	META 3ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 4TO TRIM	CUMPLIMIENTO	META TOTAL	CUMPLIMIENTO	
Incrementar el número de seguidores en la plataforma digital facebook de 8000 a 9000	Comunicación Social	Plataforma digital facebook	250	311	250	301	250	382	250	450	1000	1,444	
JUSTIFICACIÓN: Del periodo que se informa se cumplió con la meta programada, ya que se lograron 450 nuevos seguidores, logrando un total de 10,133 personas interesadas en el trabajo de promoción y protección de los derechos humanos de la Defensoría, en la plataforma digital de facebook.													
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO	SUBPROCESO	META 1ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 2DO TRIM	CUMPLIMIENTO	META 3ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 4TO TRIM	CUMPLIMIENTO	META TOTAL	CUMPLIMIENTO	
Número de seguidores en la plataforma twitter de 8500 a 9000	Comunicación Social	Plataforma digital twitter	125	182	125	47	125	91	125	97	500	417	
JUSTIFICACIÓN: Del periodo que se informa no se cumplió con la meta programada ya que se lograron solo 97 nuevos seguidores, logrando un total de 8917 personas interesadas en el trabajo de promoción y protección de la Defensoría, en la plataforma digital de twitter.													
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO	SUBPROCESO	META 1ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 2DO TRIM	CUMPLIMIENTO	META 3ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 4TO TRIM	CUMPLIMIENTO	META TOTAL	CUMPLIMIENTO	
Página web actualizada	Comunicación Social	Página web	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
JUSTIFICACIÓN: Del periodo que se informa se cumplió con la meta programada, puesto que el diseño banners y toma de fotografías han sido publicadas en la página web de la Defensoría.													
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO	SUBPROCESO	META 1ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 2DO TRIM	CUMPLIMIENTO	META 3ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 4TO TRIM	CUMPLIMIENTO	META TOTAL	CUMPLIMIENTO	
Producciones audiovisuales	Comunicación Social	Plataforma digital	3	2	3	0	3	2	3	2	12	6	
JUSTIFICACIÓN: Del periodo que se informa no se cumplió con la meta programada, ya que se realizaron dos de tres producciones audiovisuales por modificación de agenda de actividades.													
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO	SUBPROCESO	META 1ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 2DO TRIM	CUMPLIMIENTO	META 3ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 4TO TRIM	CUMPLIMIENTO	META TOTAL	CUMPLIMIENTO	
Síntesis informativa	Comunicación Social	Informativa	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
JUSTIFICACIÓN: Del periodo que se informa se cumplió con la meta programada, ya que fueron enviadas al correo electrónico del personal de la DDHQ, antes de las 10:00 horas, del lunes a viernes.													
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO	SUBPROCESO	META 1ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 2DO TRIM	CUMPLIMIENTO	META 3ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 4TO TRIM	CUMPLIMIENTO	META TOTAL	CUMPLIMIENTO	
Monitoreo digital	Comunicación Social	Informativa	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
JUSTIFICACIÓN: Del periodo que se informa se cumplió con la meta programada, puesto que lo 60 reportes de monitoreo, se hicieron llegar vía correo electrónico en tiempo y forma.													
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO	SUBPROCESO	META 1ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 2DO TRIM	CUMPLIMIENTO	META 3ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 4TO TRIM	CUMPLIMIENTO	META TOTAL	CUMPLIMIENTO	
Boletines informativos	Comunicación Social	Informativa	4	4	4	2	4	4	4	4	16	14	
JUSTIFICACIÓN: Del periodo que se informa se cumplió con la meta programada, se enviaron 4 boletines informativos a los medios de comunicación del trabajo de promoción y protección de los derechos humanos que realiza la DDHQ.													

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO
 Cuenta Pública
 Ejercicio 2021
 INDICADORES DE RESULTADOS
 Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021
 (Pesos)

ÁREA RESPONSABLE DE DESPLIEGUE Y CUMPLIMIENTO			DEPARTAMENTO JURÍDICO						FECHA:	31 de diciembre de 2021		
COMPROMISOS CLAVE DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO	1. Cumplimiento de las obligaciones en materia de transparencia y acceso a la información pública, y 2.- Llevar un control y registro de las asesorías que se dan a las distintas unidades administrativas de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.											
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO	SUBPROCESO	META 1ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 2DO TRIM	CUMPLIMIENTO	META 3ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 4TO TRIM	CUMPLIMIENTO	META TOTAL	CUMPLIMIENTO
Registro interno de asesorías	Departamento Jurídico	Registro	1	1								
JUSTIFICACIÓN												
<p>1ER TRIMESTRE: Se cumplió con el objetivo establecido, debido a que en el Departamento Jurídico se cuenta con una base de datos que concentra las asesorías jurídicas que se dan a las distintas unidades administrativas de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro.</p> <p>2DO TRIMESTRE: Para el segundo trimestre, no se programó meta a alcanzar.</p> <p>3ER TRIMESTRE: Para el tercer trimestre, no se programó meta a alcanzar.</p> <p>4TO TRIMESTRE: Para el cuarto trimestre, no se programó meta a alcanzar.</p>												
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO	SUBPROCESO	META 1ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 2DO TRIM	CUMPLIMIENTO	META 3ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 4TO TRIM	CUMPLIMIENTO	META TOTAL	CUMPLIMIENTO
Solicitudes entregadas dentro de los 8 días hábiles	Departamento Jurídico	Requerimientos	100%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%		100.00%	0.00%	100.00%	33.33%
JUSTIFICACIÓN												
<p>1ER TRIMESTRE: En el primer trimestre, se turnó a este Departamento Jurídico una solicitud de acceso a la información. Dicha solicitud fue recibida en el Departamento Jurídico el 12 de marzo de 2021, por lo que haciendo el computo correspondiente de días hábiles para cumplir con el indicador, se advierte que se tuvo del 16 al 25 de marzo del año en curso para dar respuesta. El oficio de contestación se entregó a la Unidad de Transparencia de este Organismo Constitucional Autónomo, el 25 de marzo de 2021, cumpliendo con el objetivo señalado.</p> <p>2DO TRIMESTRE: En el segundo trimestre, se turnó a este Departamento Jurídico, una solicitud de acceso a la información. Dicha solicitud fue recibida en el Departamento Jurídico el 19 de abril de 2021 y por carga de trabajo la respuesta se entregó a la Unidad de Transparencia el 10 de mayo de 2021. A pesar de que la contestación a la Unidad de Transparencia no se dio en 8 días hábiles, la respuesta a la persona peticionaria se entregó dentro del plazo que marca el artículo 130 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro.</p> <p>3ER TRIMESTRE: Para este trimestre, no se recibieron solicitudes de acceso a la información en este Departamento Jurídico. En ese contexto, no se reporta el porcentaje del cumplimiento.</p> <p>4TO TRIMESTRE: En el cuarto trimestre se turnaron a este Departamento Jurídico 3 solicitudes de acceso a la información. La primera fue recibida el 03 de noviembre de 2021, la segunda el 18 de noviembre de 2021 y la tercera el 29 de noviembre de 2021; entregando la respuesta de cada una a la Unidad de Transparencia el 18 de noviembre de 2021, el 01 de diciembre de 2021 y el 13 de diciembre de 2021 respectivamente. A pesar de que la contestación no se dio en 8 días hábiles como se marca en el indicador, debido a que se realizaron diversas actividades relacionadas con la conclusión del año 2021, así como de la administración (2017-2022), consistentes en la elaboración del informe anual 2021, así como la preparación del segundo simulacro de la entrega-recepción; las respuestas a las personas peticionarias se entregaron dentro del plazo que marca el artículo 130 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro.</p>												

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO
 Cuenta Pública
 Ejercicio 2021
INDICADORES DE RESULTADOS
 Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021
 (Pesos)

ÁREA RESPONSABLE DE DESPLIEGUE Y CUMPLIMIENTO			UNIDAD DE TRANSPARENCIA								FECHA:	31 de diciembre de 2021
COMPROMISOS CLAVE DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO	1.- SOLICITUDES DE INFORMACION ATENDIDAS.											
NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO	SUBPROCESO	META 1ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 2DO TRIM	CUMPLIMIENTO	META 3ER TRIM	CUMPLIMIENTO	META 4TO TRIM	CUMPLIMIENTO	META TOTAL	CUMPLIMIENTO
Plazo promedio para dar respuesta las solicitudes de información	Unidad de Transparencia	Recepción de solicitudes	100%	92%	100%	96%	100%	89%	100%	85%	100%	91%
JUSTIFICACIÓN: cuarto trimestre: Se obtuvo el 85% de la meta programada, debido a que de 47 solicitudes recibidas se atendieron y contestaron 40 en tiempo y forma, quedando pendientes 7 (siete) las cuales se encuentran dentro del término marcado por la ley para su respuesta.												