

INFORME ESTADÍSTICO 2009



FOTO: CDHDF

Índice



Perfil Sociodemográfico

Unidad de Recepción y Trabajo Social (URTS)

Servicios proporcionados

Servicios de no competencia

Servicios de competencia

Derechos Humanos Vulnerados

Autoridades responsables

Oficina de información Pública

Medición de la Calidad del Servicio del Programa de Defensa

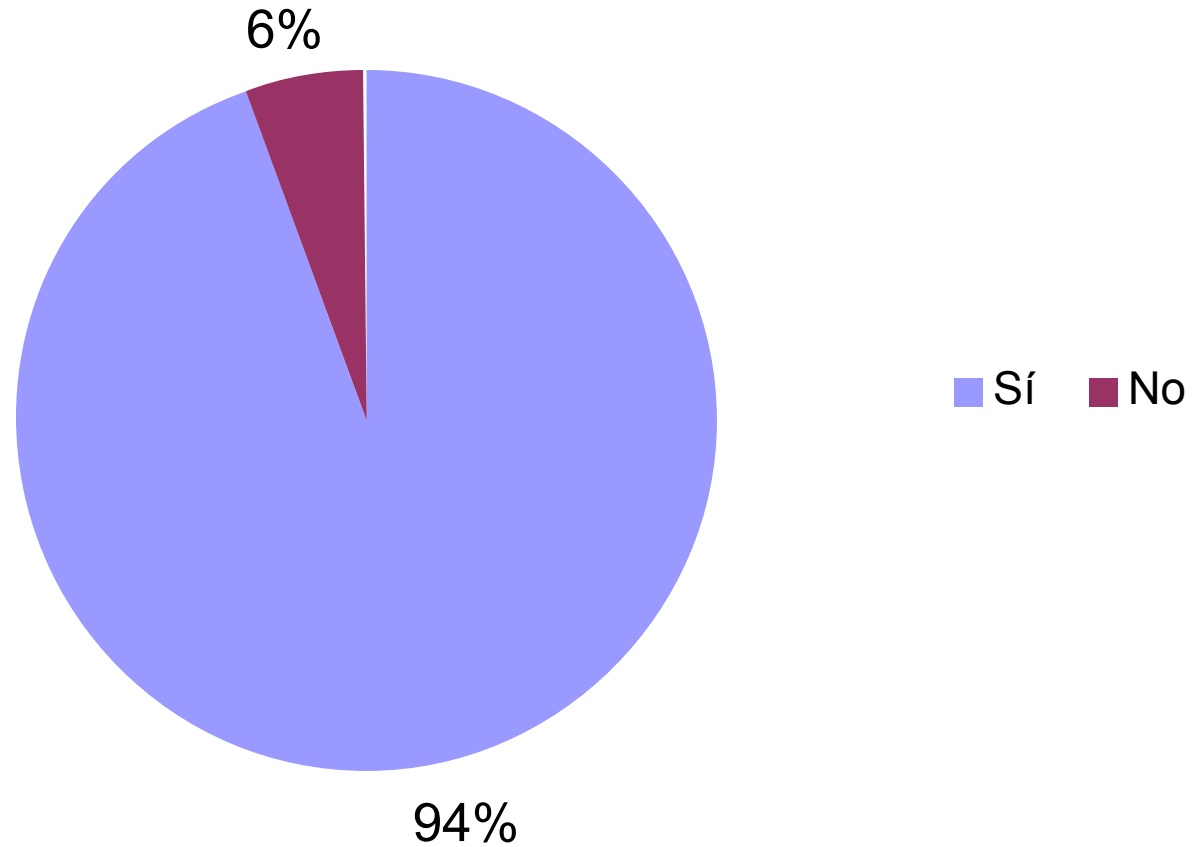
Perfil Sociodemográfico



FOTO: CDHDF

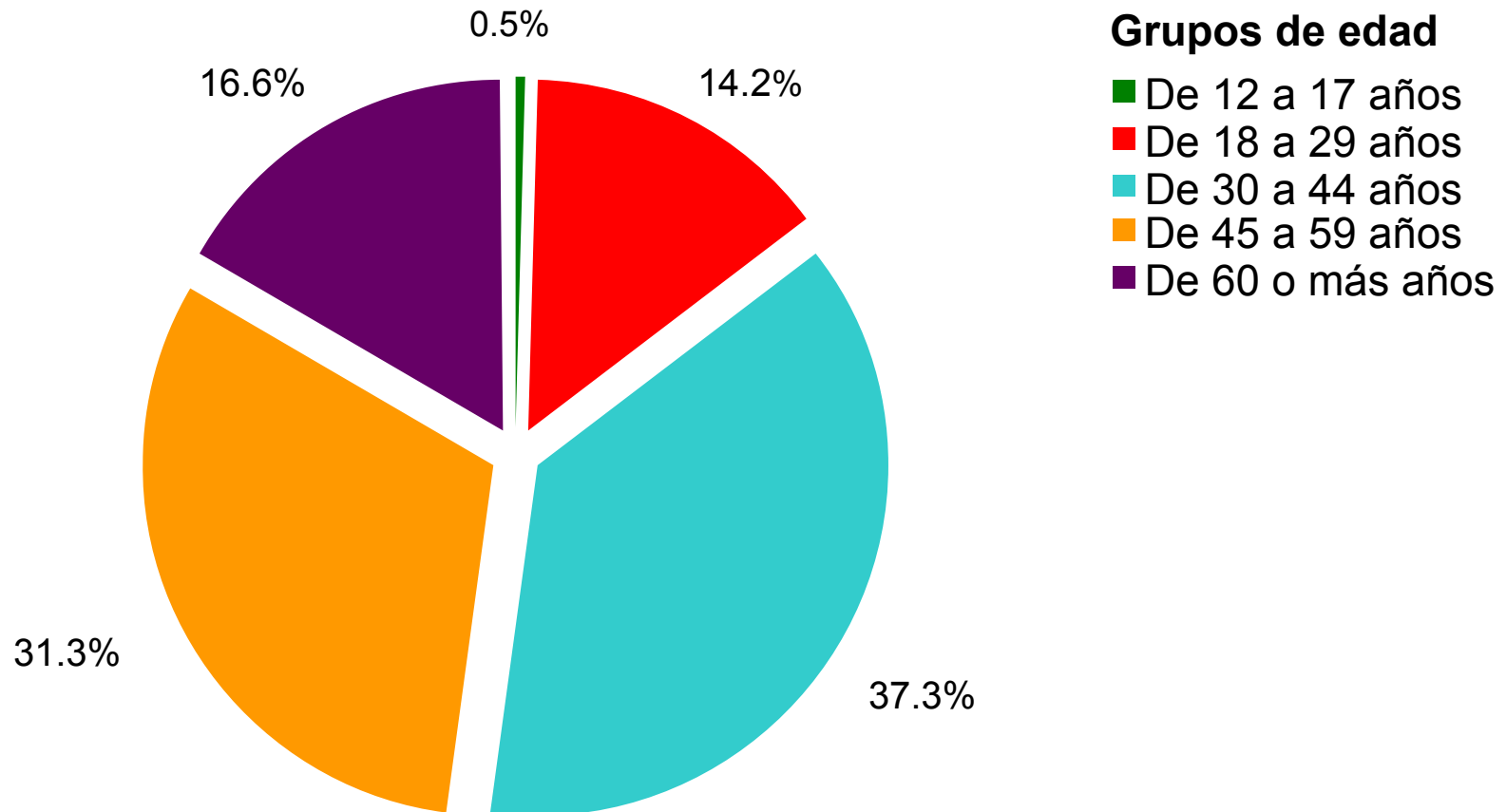
Perfil Sociodemográfico

¿Asiste por primera vez?



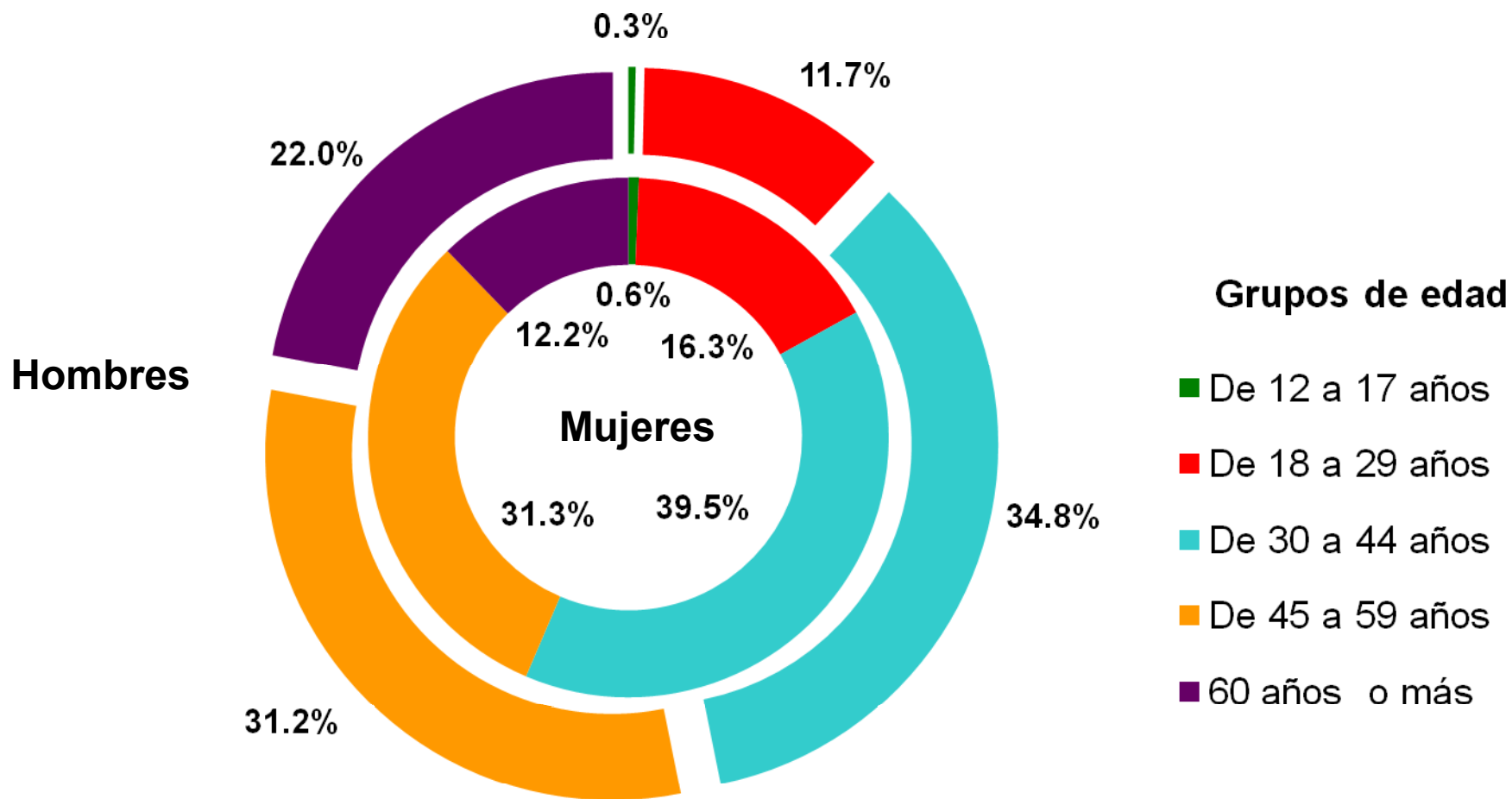
Perfil Sociodemográfico

Personas encuestadas según grupo de edad



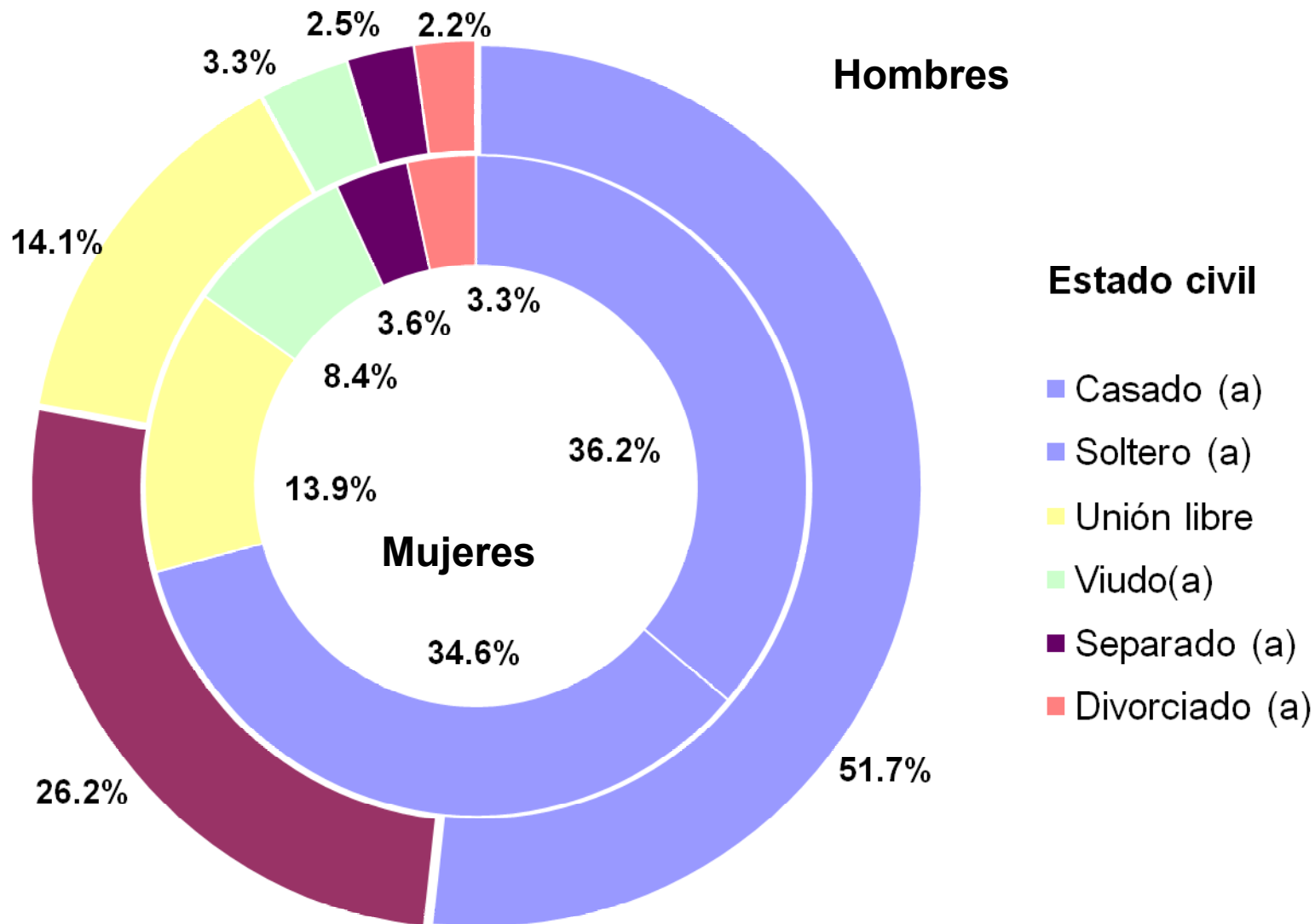
Perfil Sociodemográfico

Personas encuestadas según sexo y grupos de edad



Perfil Sociodemográfico

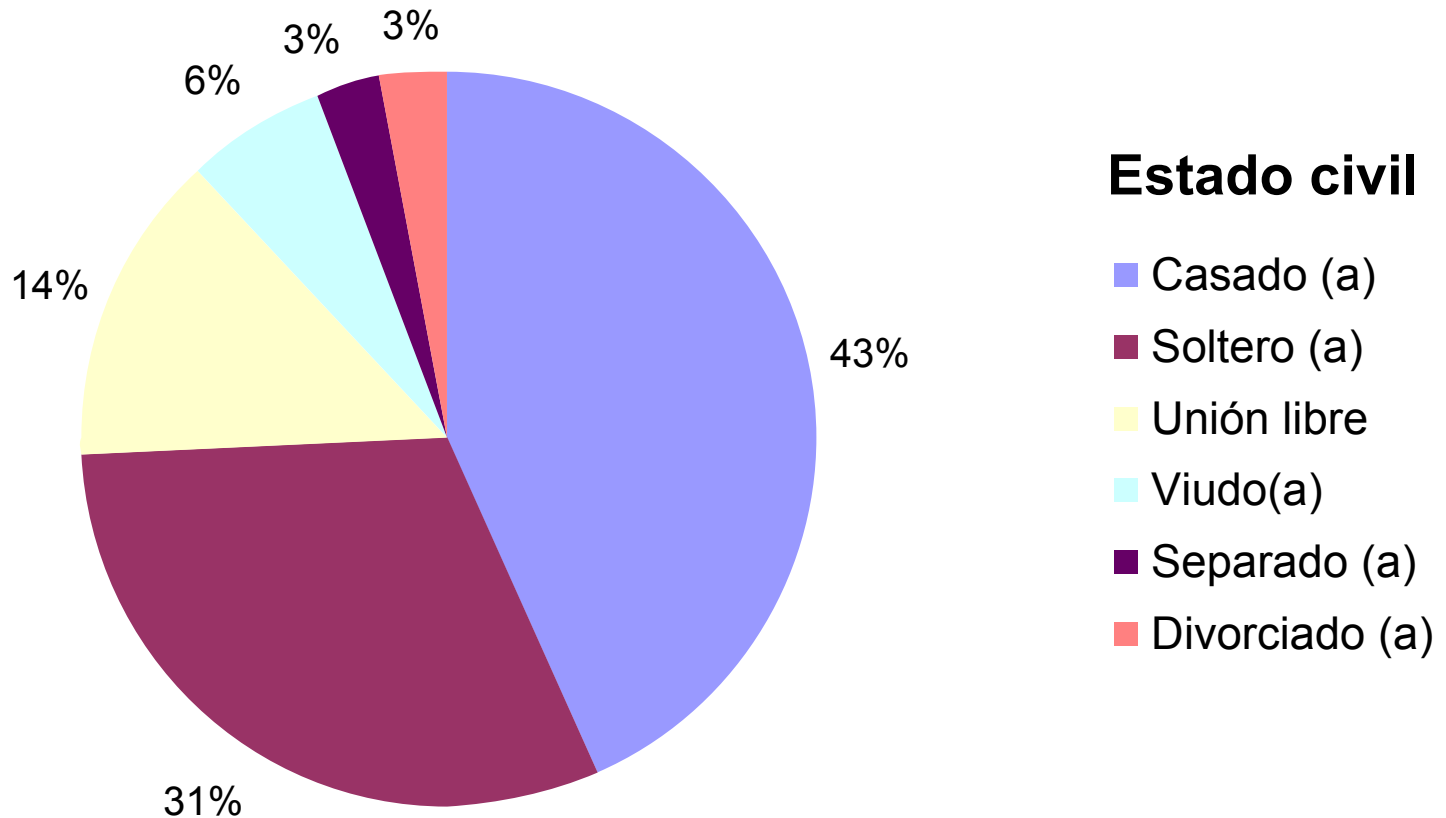
Personas encuestadas según sexo y estado civil



Perfil Sociodemográfico



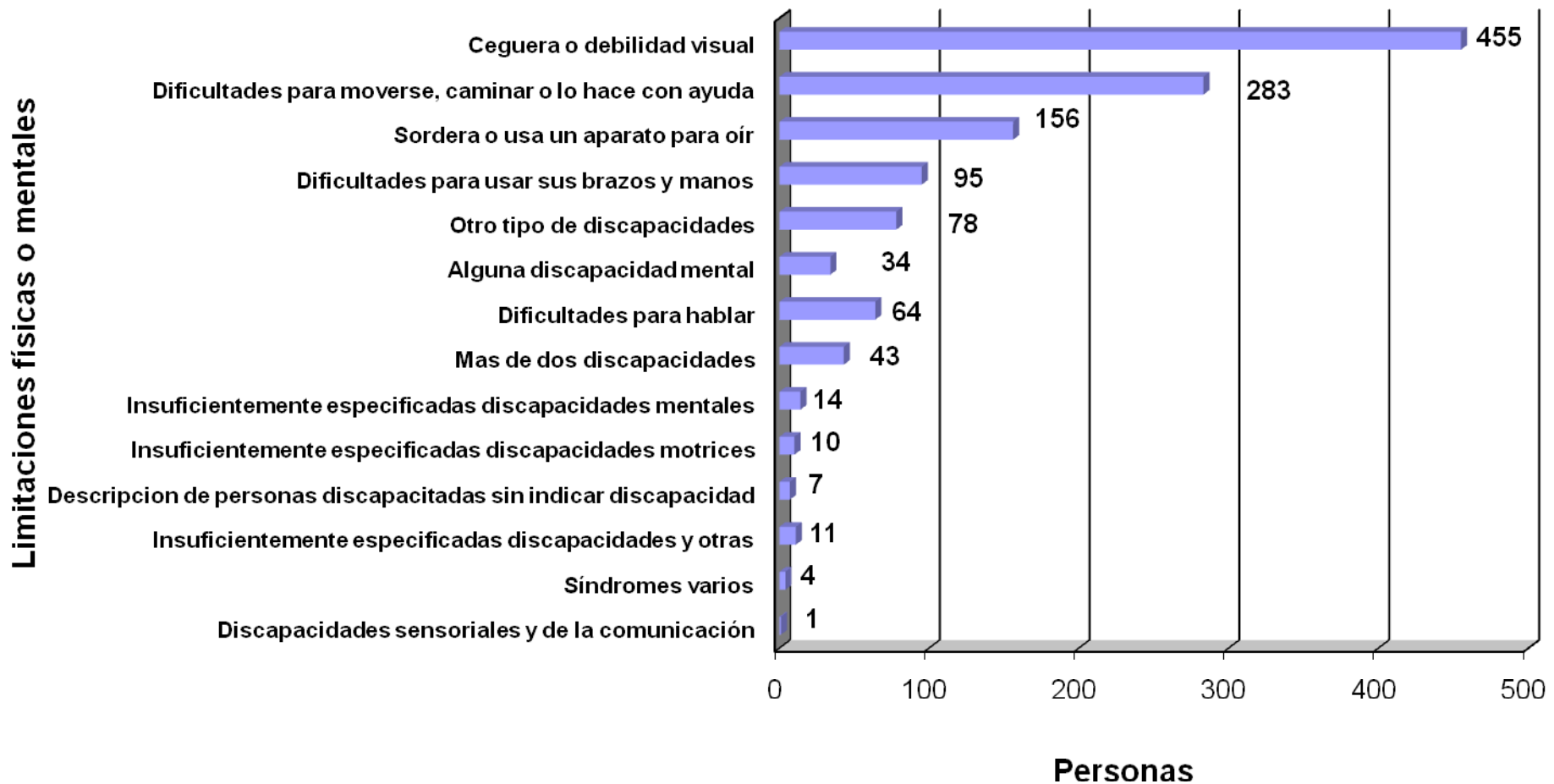
Estado civil de las peticionarias y los peticionarios



Perfil Sociodemográfico

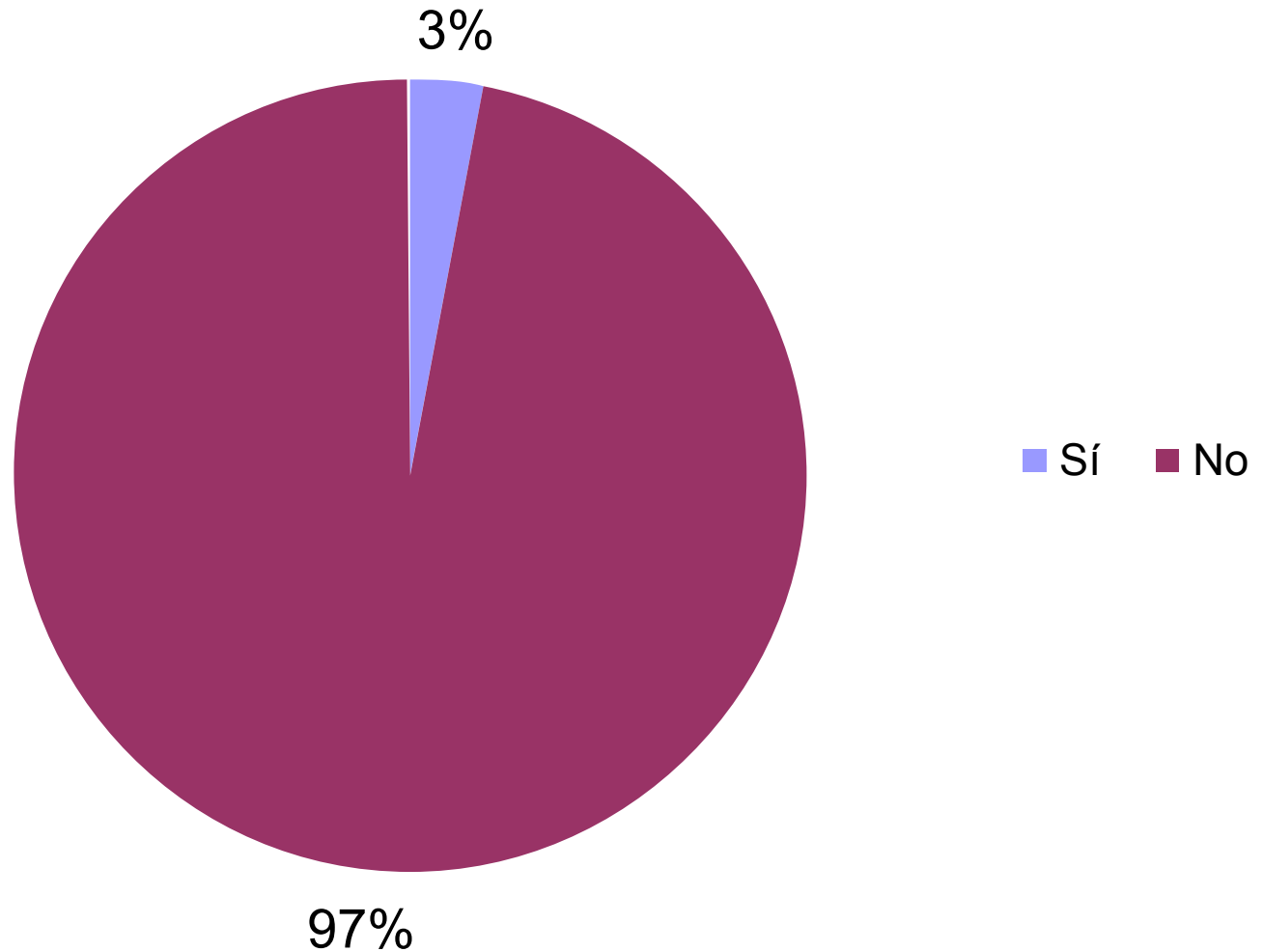


Tipo de limitaciones de las personas que refirieron tener una o más discapacidades



Perfil Sociodemográfico

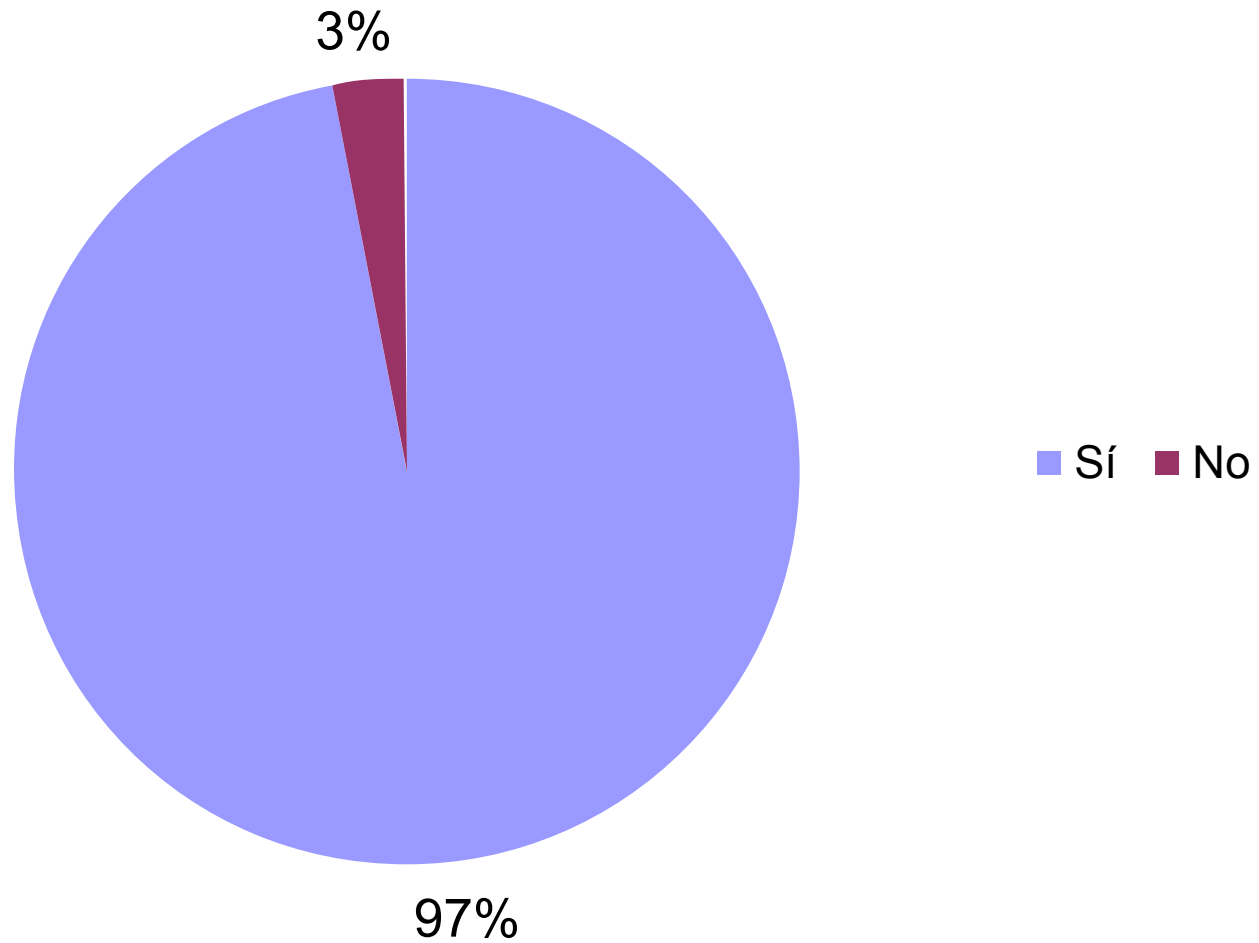
¿Habla algún dialecto o lengua indígena?



Perfil Sociodemográfico



¿Sabe leer?



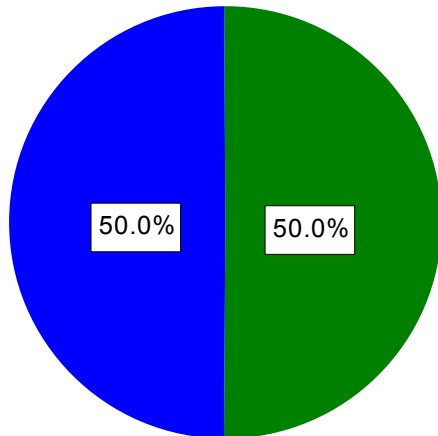
Perfil Sociodemográfico

Situación de la población económica según sexo de las personas

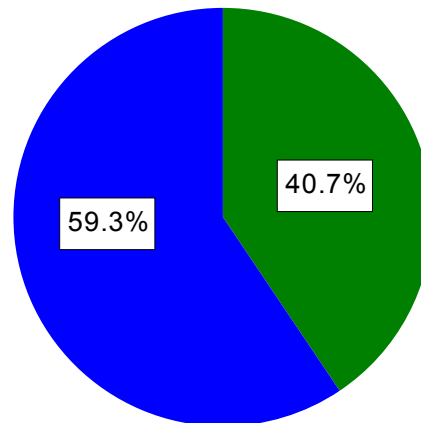
■ Mujer
■ Hombre

Población económicamente

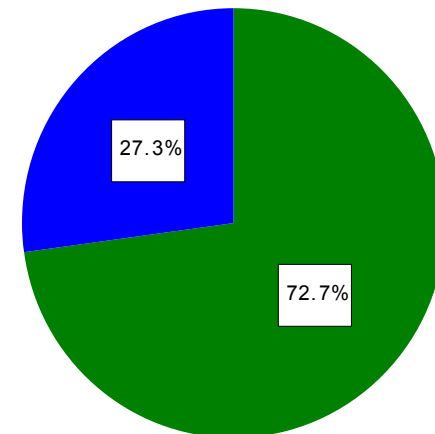
Ocupada



Desocupada

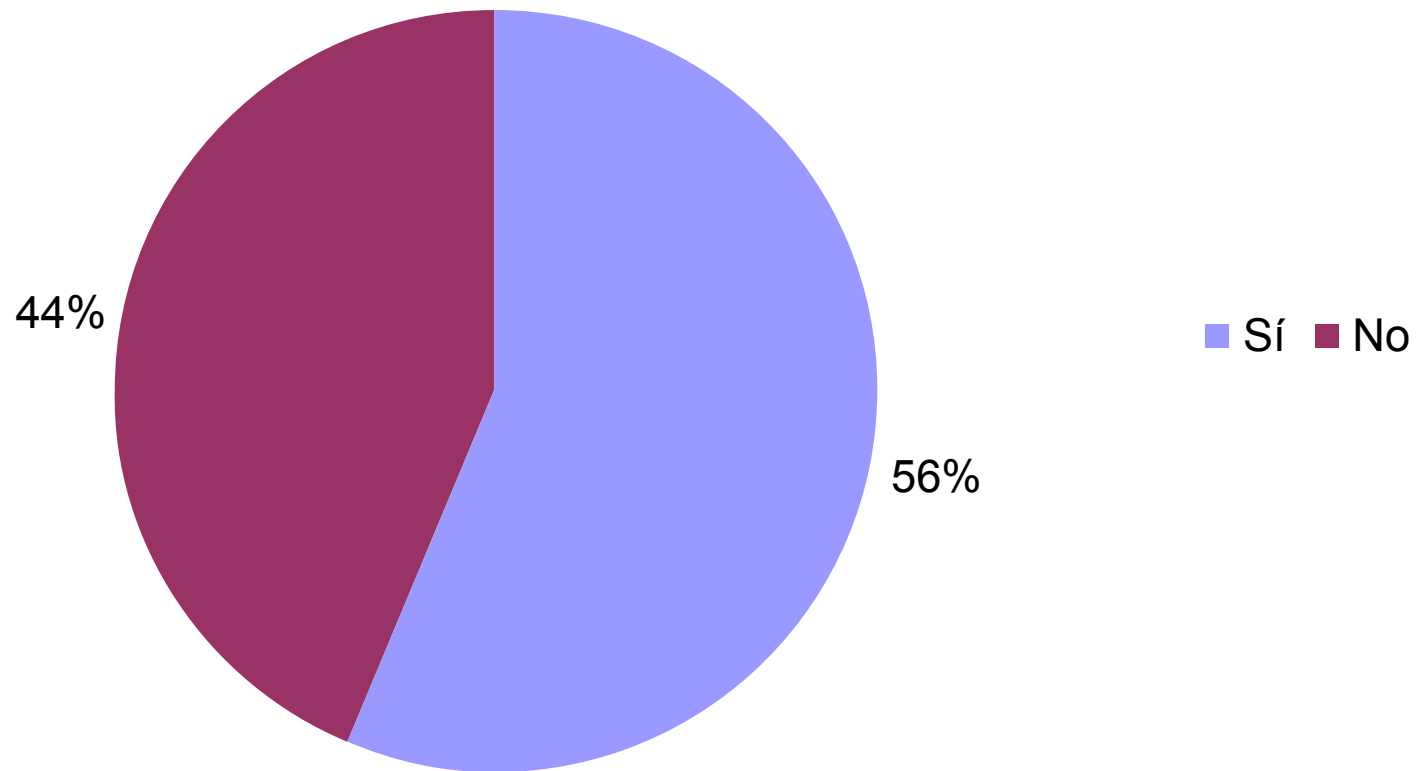


No activa



Perfil Sociodemográfico

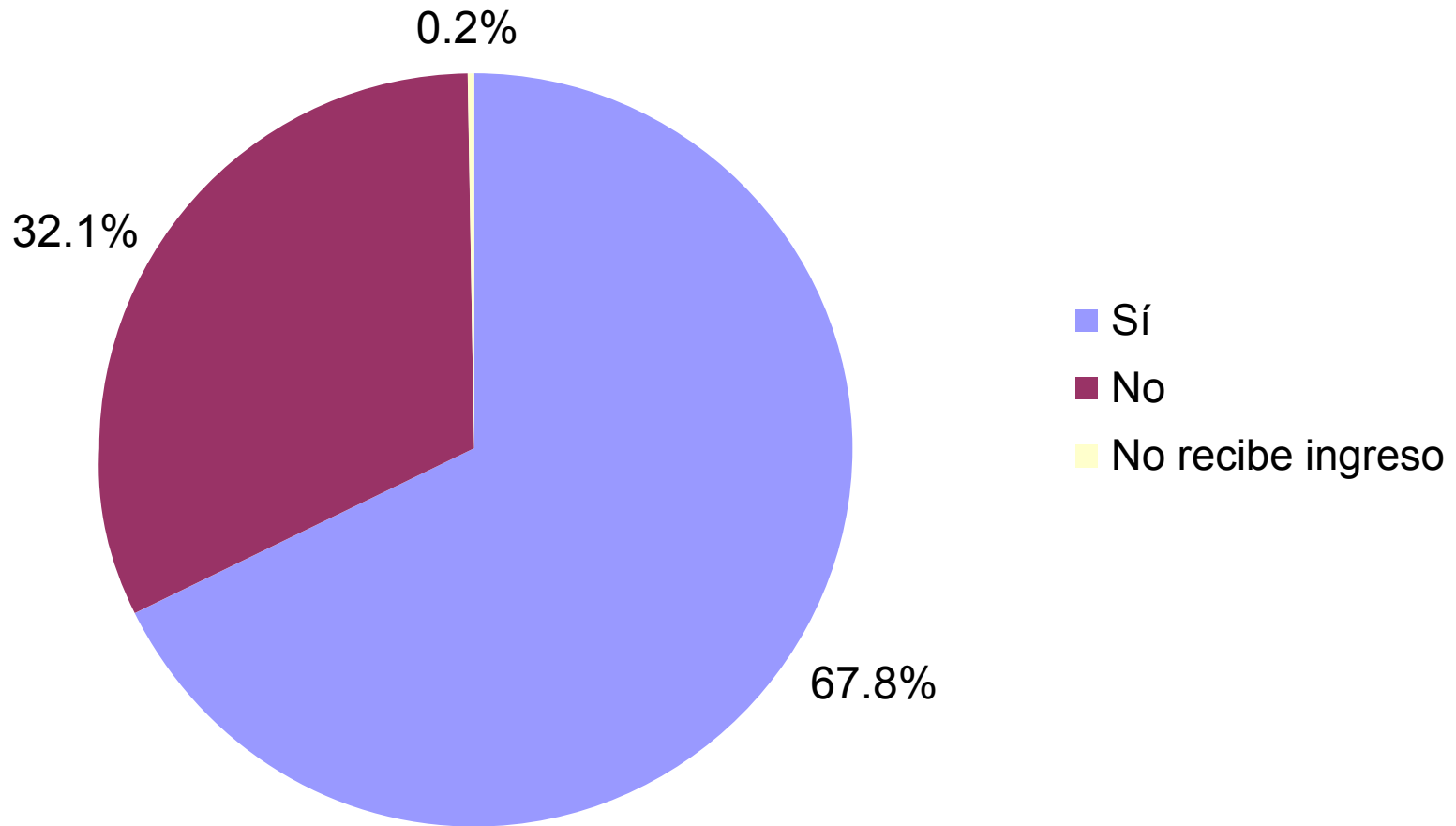
¿Actualmente trabaja?



Perfil Sociodemográfico



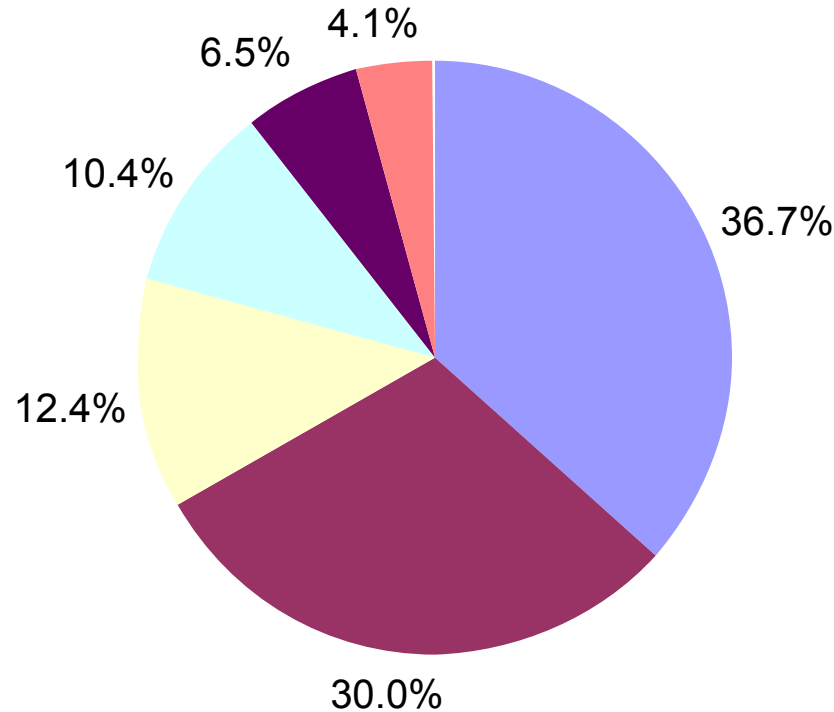
¿Recibe ingreso regularmente por su trabajo?



Perfil Sociodemográfico



¿Medio por el que se enteró de la CDHDF?



■ TELEVISIÓN

■ RADIO

■ VOLANTES O CARTELES

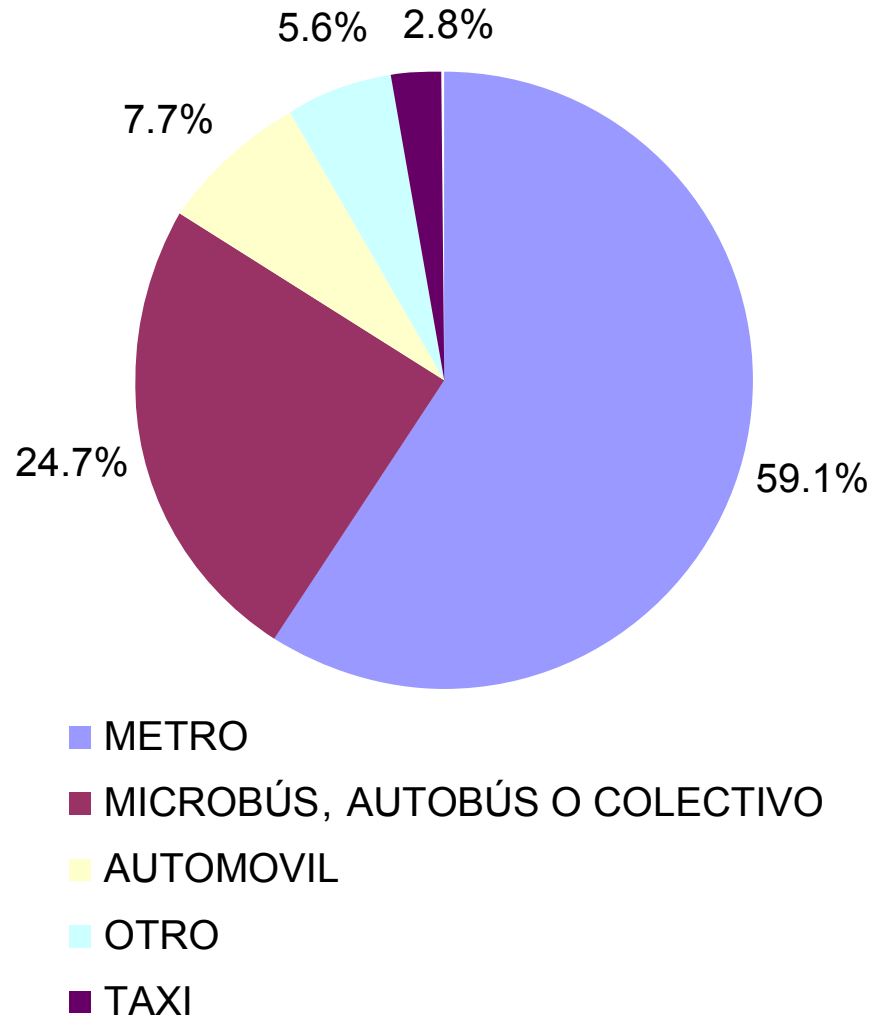
■ POR FAMILIAR, VECINO(A), O AMIGO(A)

■ OTRO

■ PERIODICO O REVISTA

Perfil Sociodemográfico

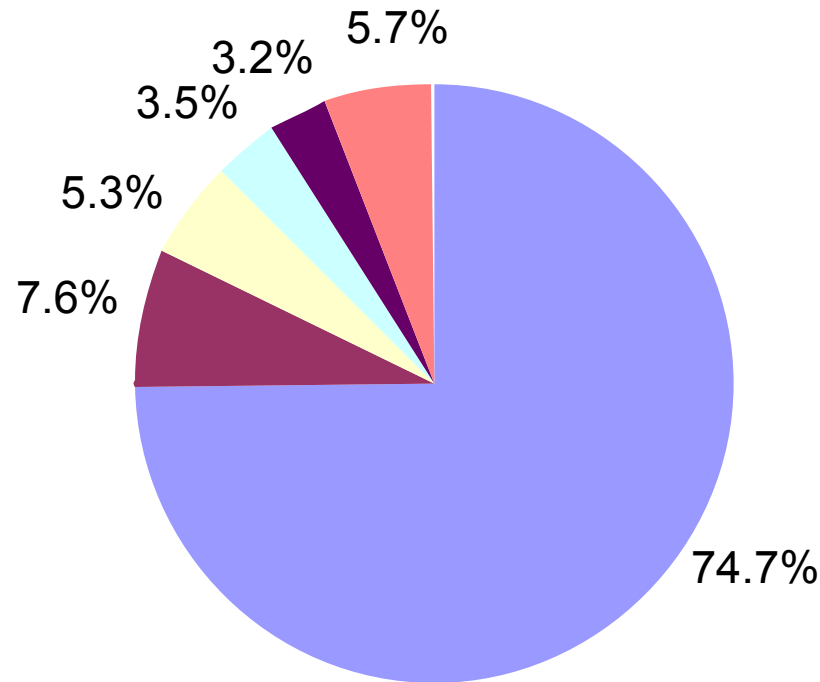
¿Cómo llegó a la CDHDF?



Perfil Sociodemográfico



¿Cuál es su parentesco con la persona agraviada?



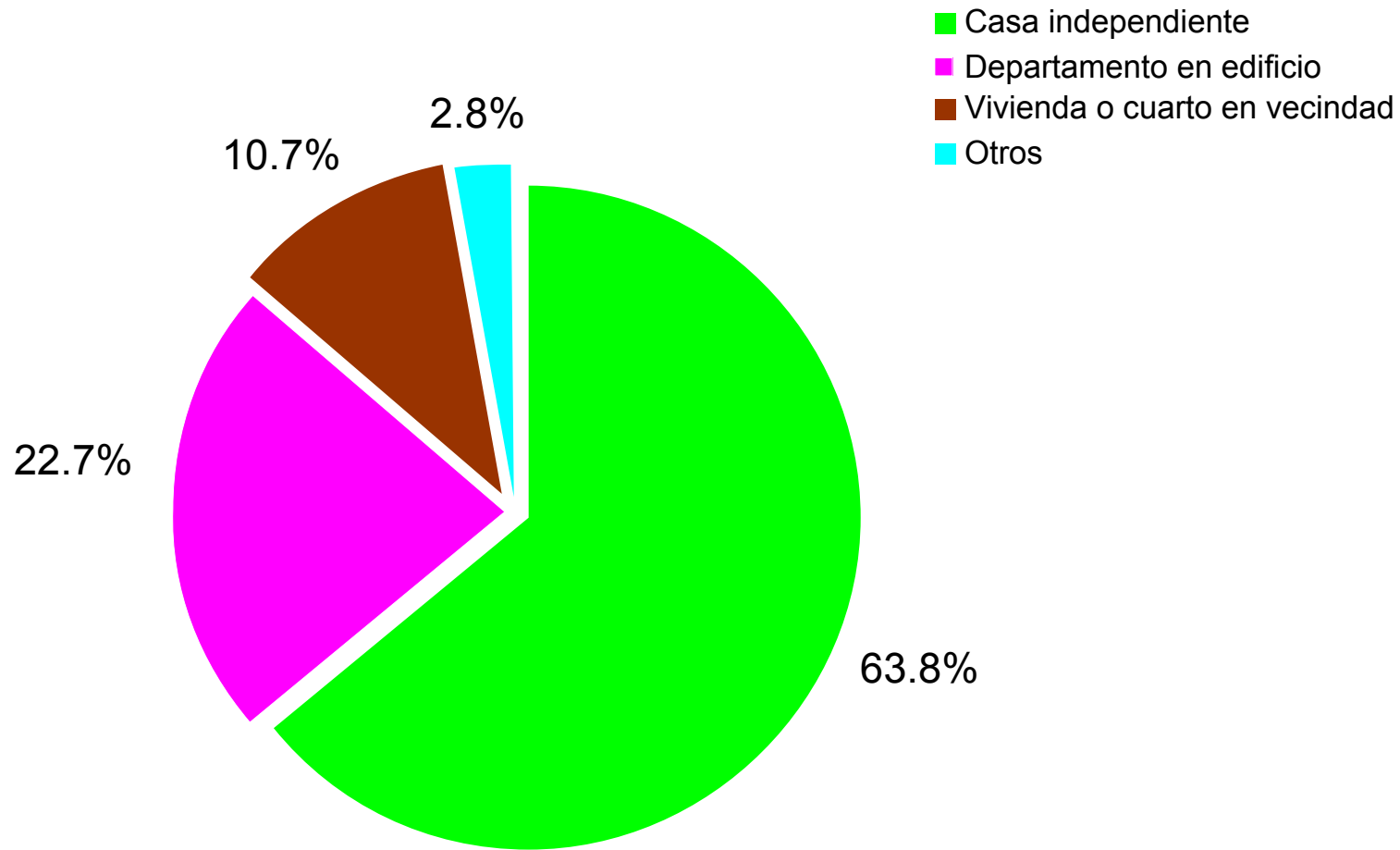
- AGRAVIADO O AGRAVIADA
- MADRE O PADRE
- HERMANO (A)
- HIJO (A)
- ESPOSA
- OTROS

Perfil Sociodemográfico



Tipo de vivienda

Tipo de vivienda

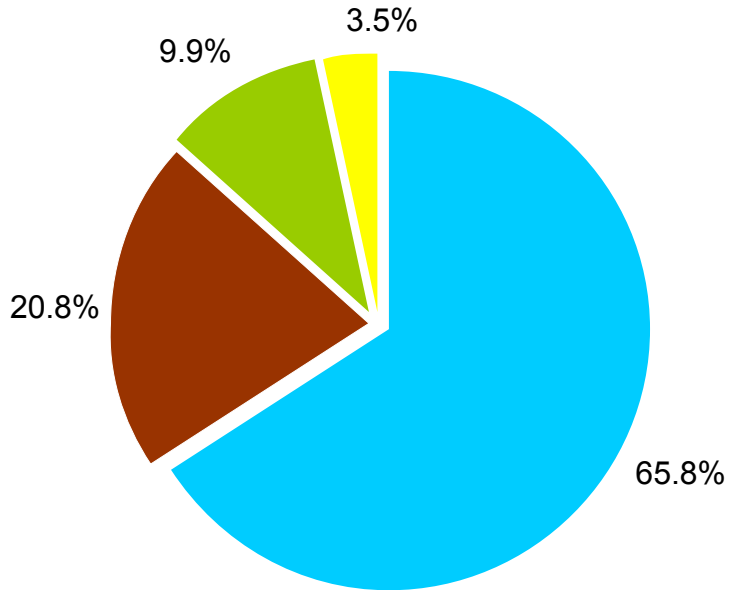


Perfil Sociodemográfico

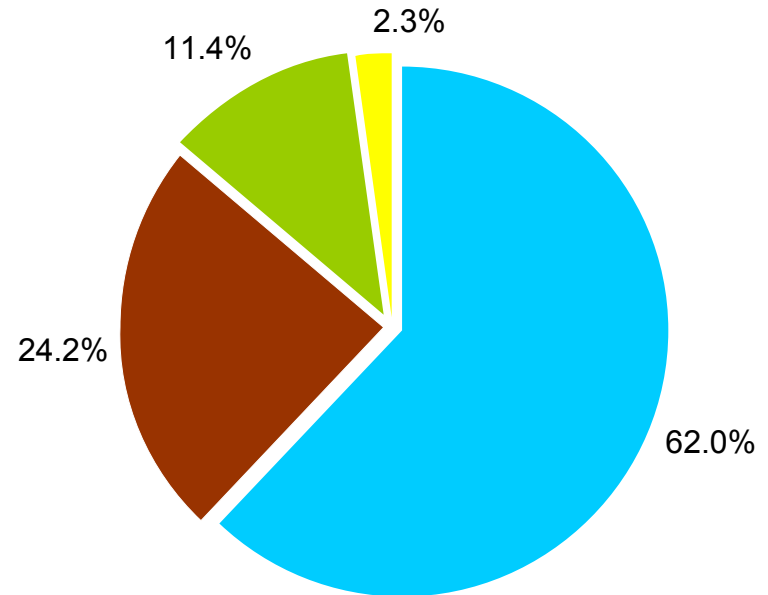
Tipo de vivienda según sexo

Tipo de vivienda

- Casa independiente
- Departamento en edificio
- Vivienda o cuarto en vecindad
- Otros



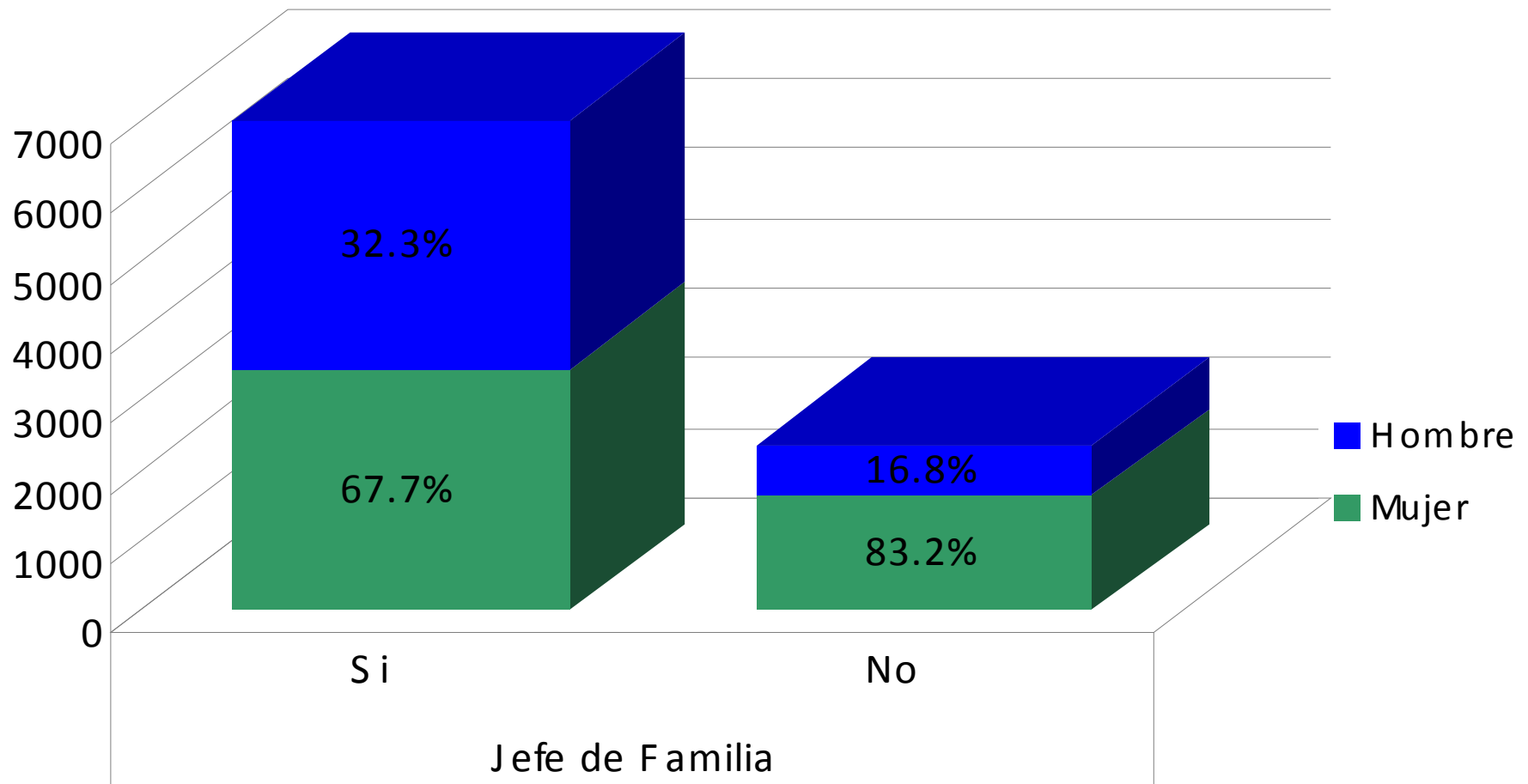
Hombres



Mujeres

Perfil Sociodemográfico

La persona entrevistada se considera jefe o jefa del hogar



Unidad de Recepción y Trabajo Social (URTS)



UNIDAD DE
RECEPCIÓN Y
TRABAJO SOCIAL

UNIDAD DE RECEPCIÓN Y
TRABAJO SOCIAL

FOTO: CDHDF



Unidad de Recepción y Trabajo Social (URTS)

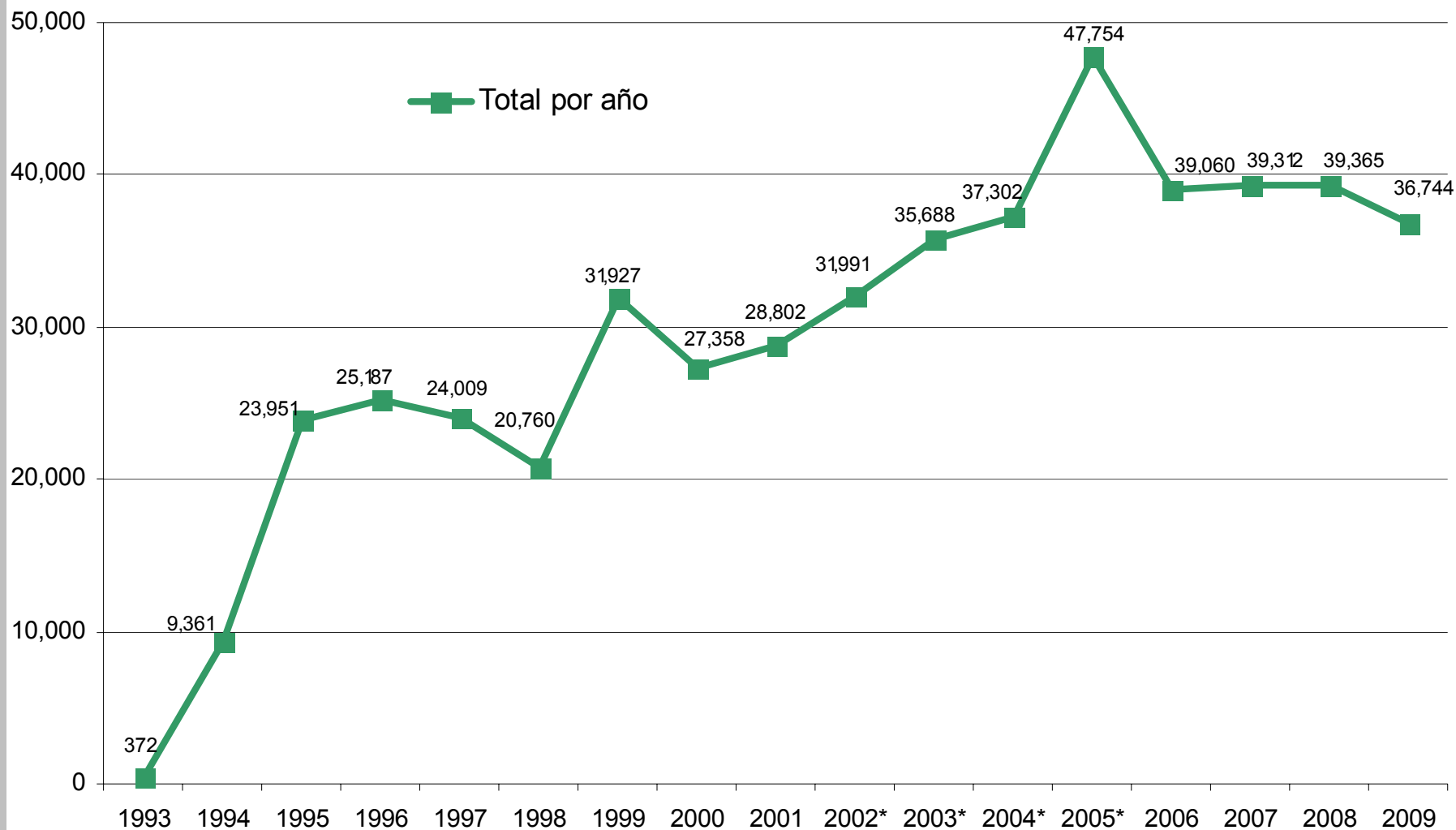


Concepto	Servicios proporcionados	Servicios según sexo de las personas
	Total	Mujeres (%)
Servicios de atención a niñas y niños en <i>El Rinconcito</i>	135	55.6
Modelo de Atención en Violencia Infantil (MODIVI)	212	50.0

Servicios proporcionados

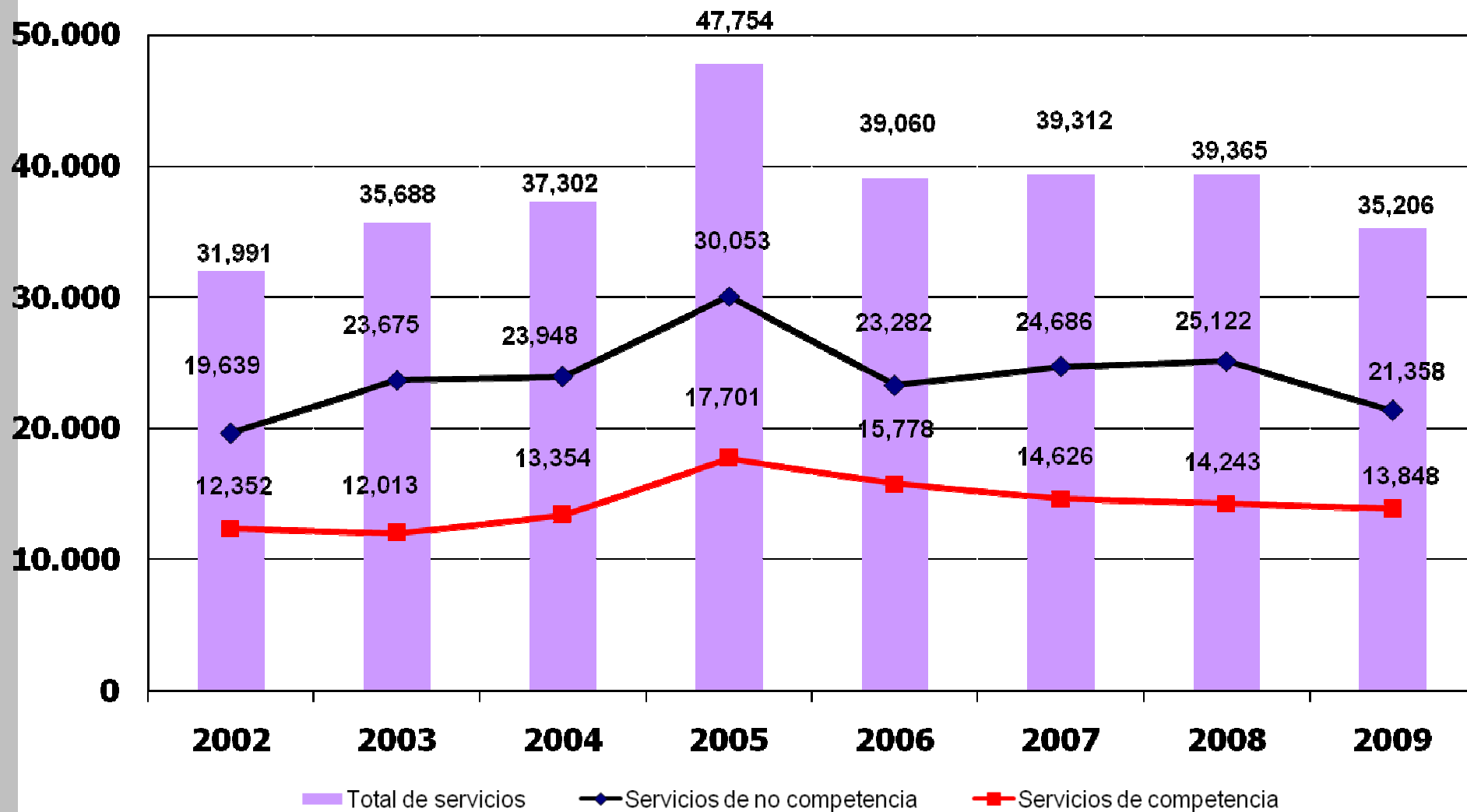


Comparativo histórico de servicios proporcionados



Servicios proporcionados

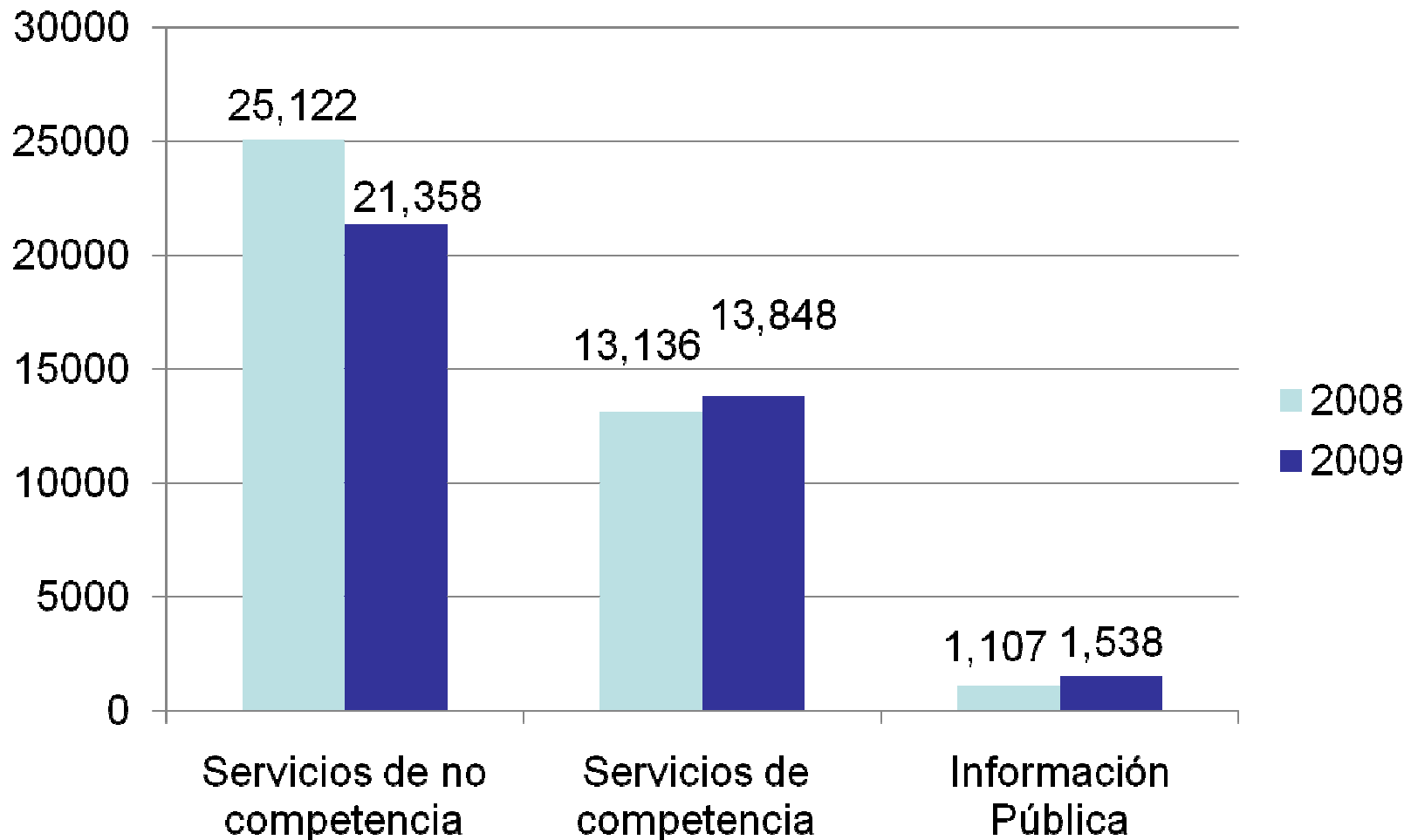
Comparativo histórico de servicios proporcionados



Servicios proporcionados



Comparativo histórico de servicios proporcionados a personas en asuntos de no competencia, de quejas y de información pública



Servicios de no competencia



FOTO: CDHDF

Servicios de no competencia



Servicios proporcionados por vía de entrada respecto al año anterior

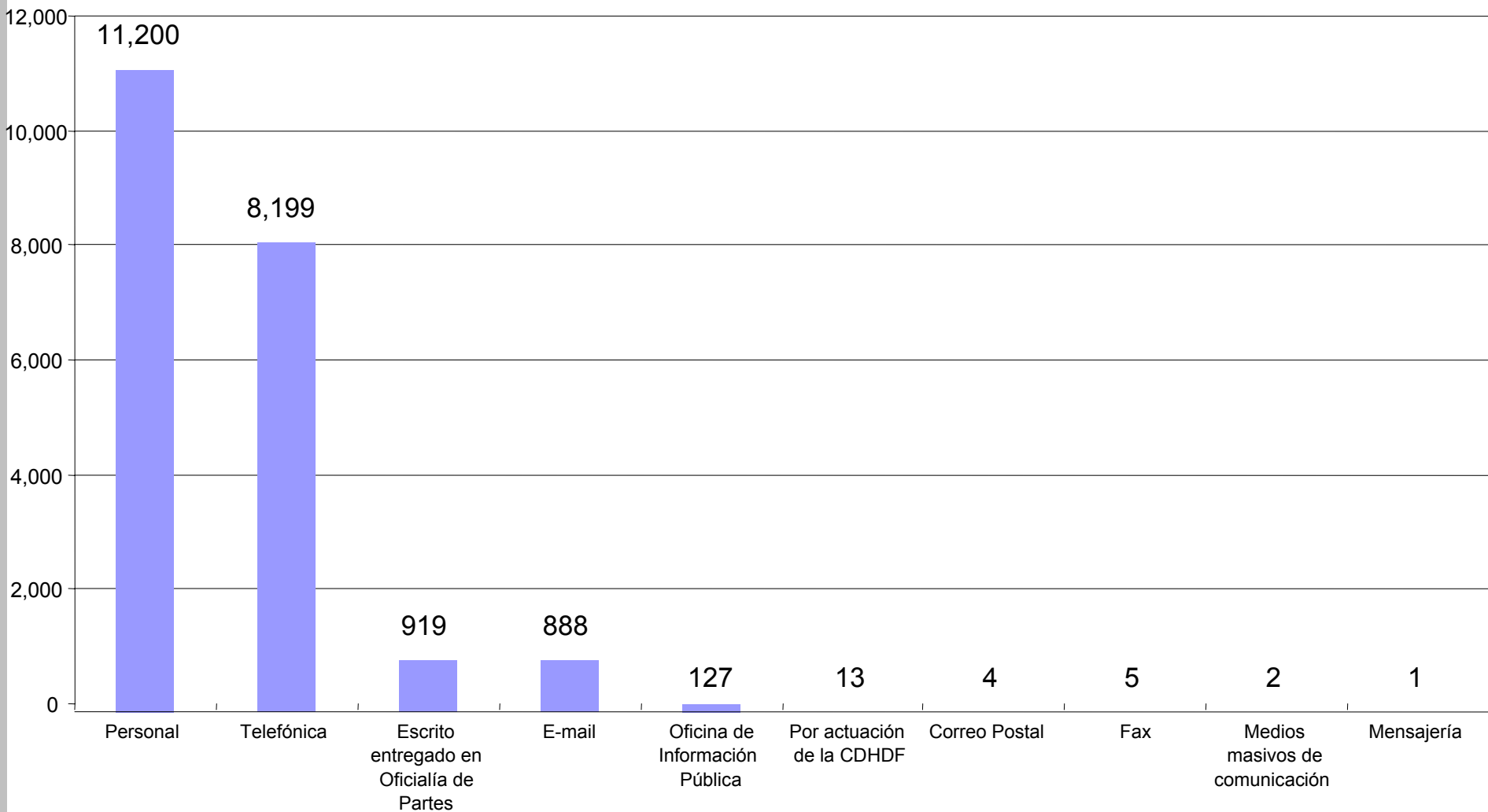
Vía de entrada de los servicios de no competencia y porcentaje de mujeres peticionarias y casos iniciados por personal de la CDHDF, 2008-2009

Vía de entrada	Servicios de no competencia				Peticionarias (%)	Atenciones iniciadas por la CDHDF
	Total 2008	%	Total 2009	%		
Personal	13,053	52	11,200	52.4	52	8
Telefónica	10,169	40.5	8,199	38.4	66.5	17
Escrito entregado en Oficialía de Partes	1,037	4.1	919	4.3	45.2	
Email	437	1.7	888	4.2	52.8	13
Oficina de Información Pública	395	1.6	127	0.6	75.6	
Por actuación de la CDHDF	11	0.0	13	0.1	7.7	12
Correo	8	0.0	4	0.0	50	
Fax	8	0.0	5	0.0	40	
Medios masivos de comunicación	2	0.0	2	0.0		
Mensajería	2	0.0	1	0.0	100	
Total	25,122	100	21,358	100	57.4	52

Servicios de no competencia



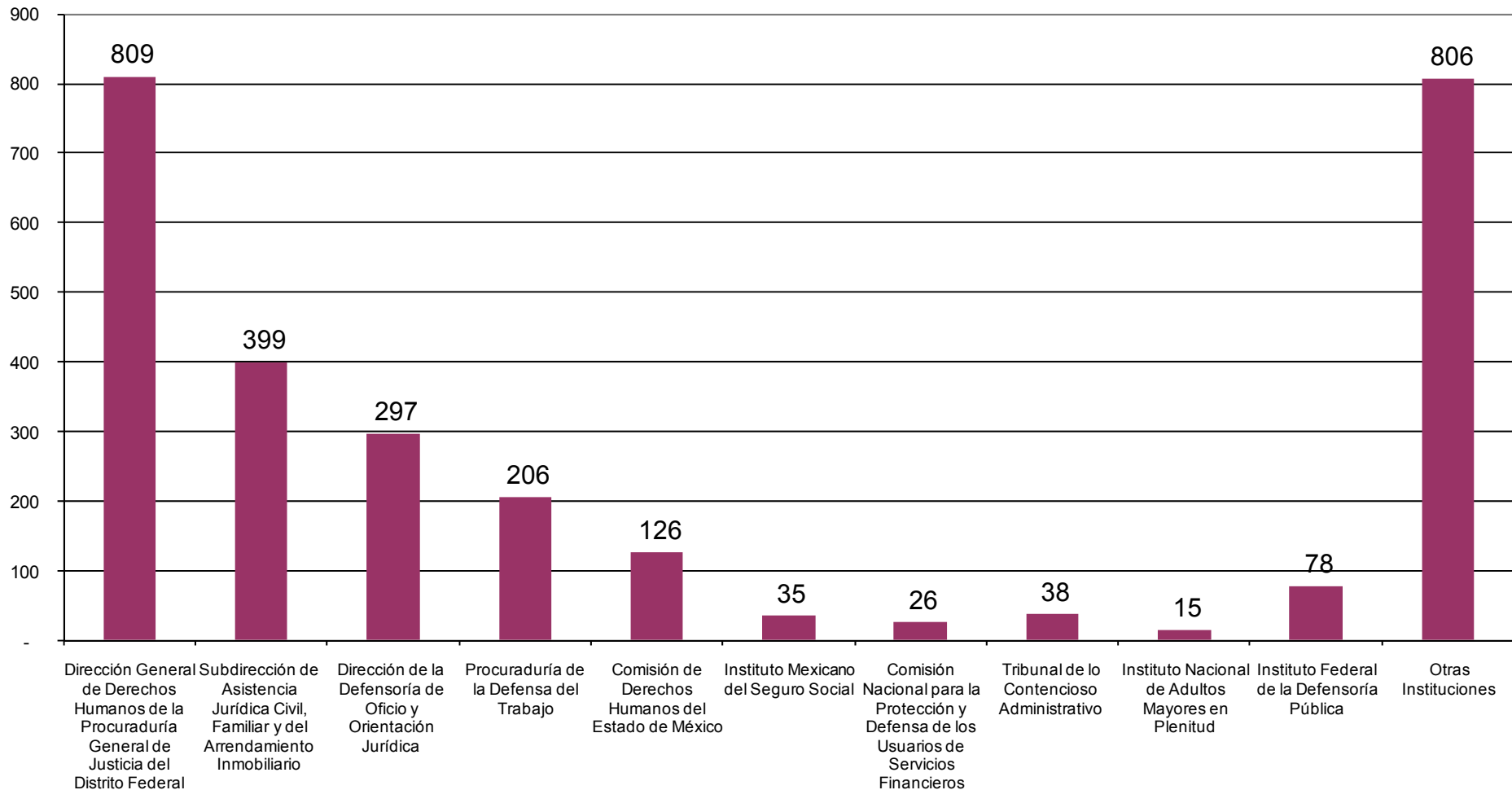
Vía de entrada de servicios de no competencia en 2009



Servicios de no competencia



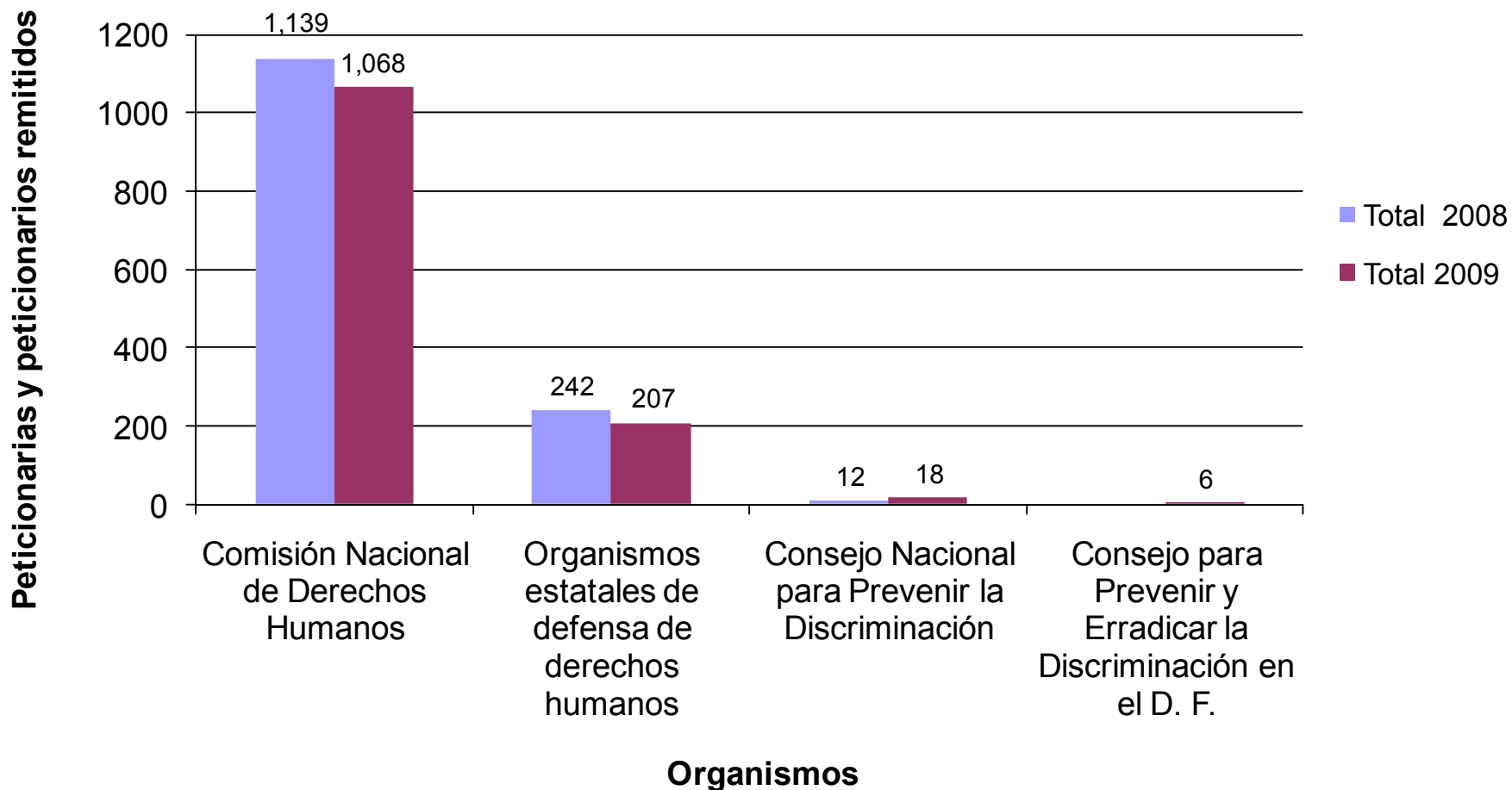
Asuntos donde las personas fueron atendidas por oficio de colaboración



Servicios de no competencia



Principales organismos de defensa de los derechos humanos del país, a los que fueron remitidas las peticionarias y los peticionarios



Servicios de competencia

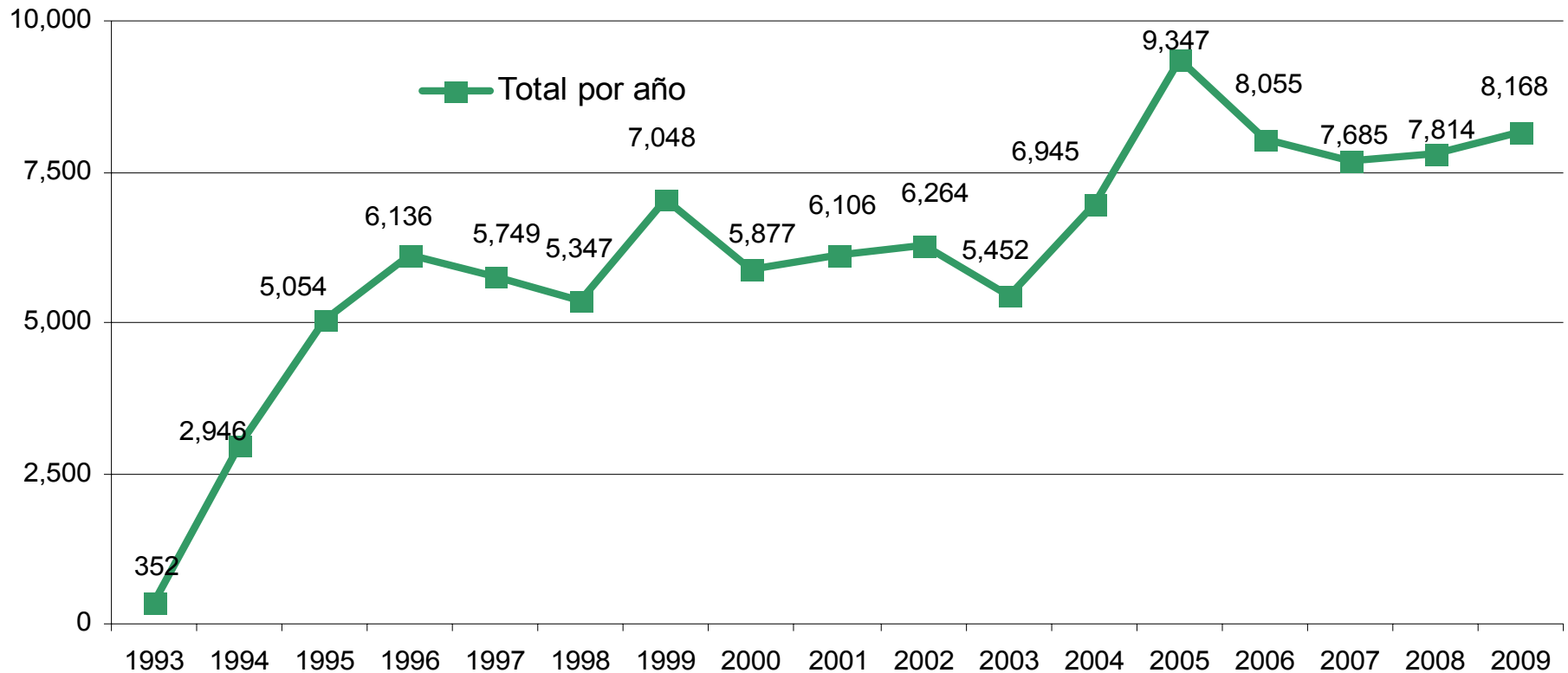


COMISION DE DERECHOS HUMANOS
DEL DISTRITO FEDERAL

FOTO: CDHDF

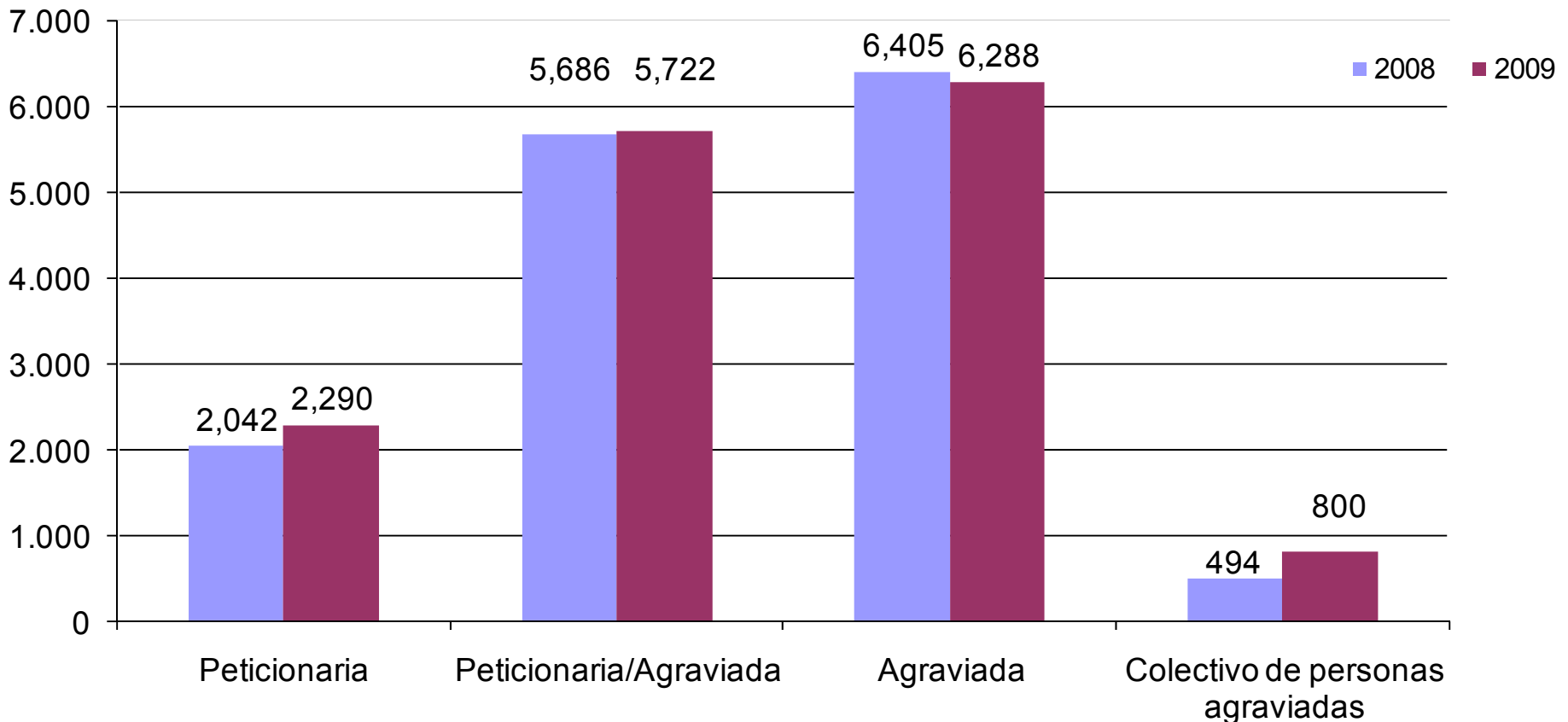
Servicios de competencia

Comparativo histórico de quejas registradas



Servicios de competencia

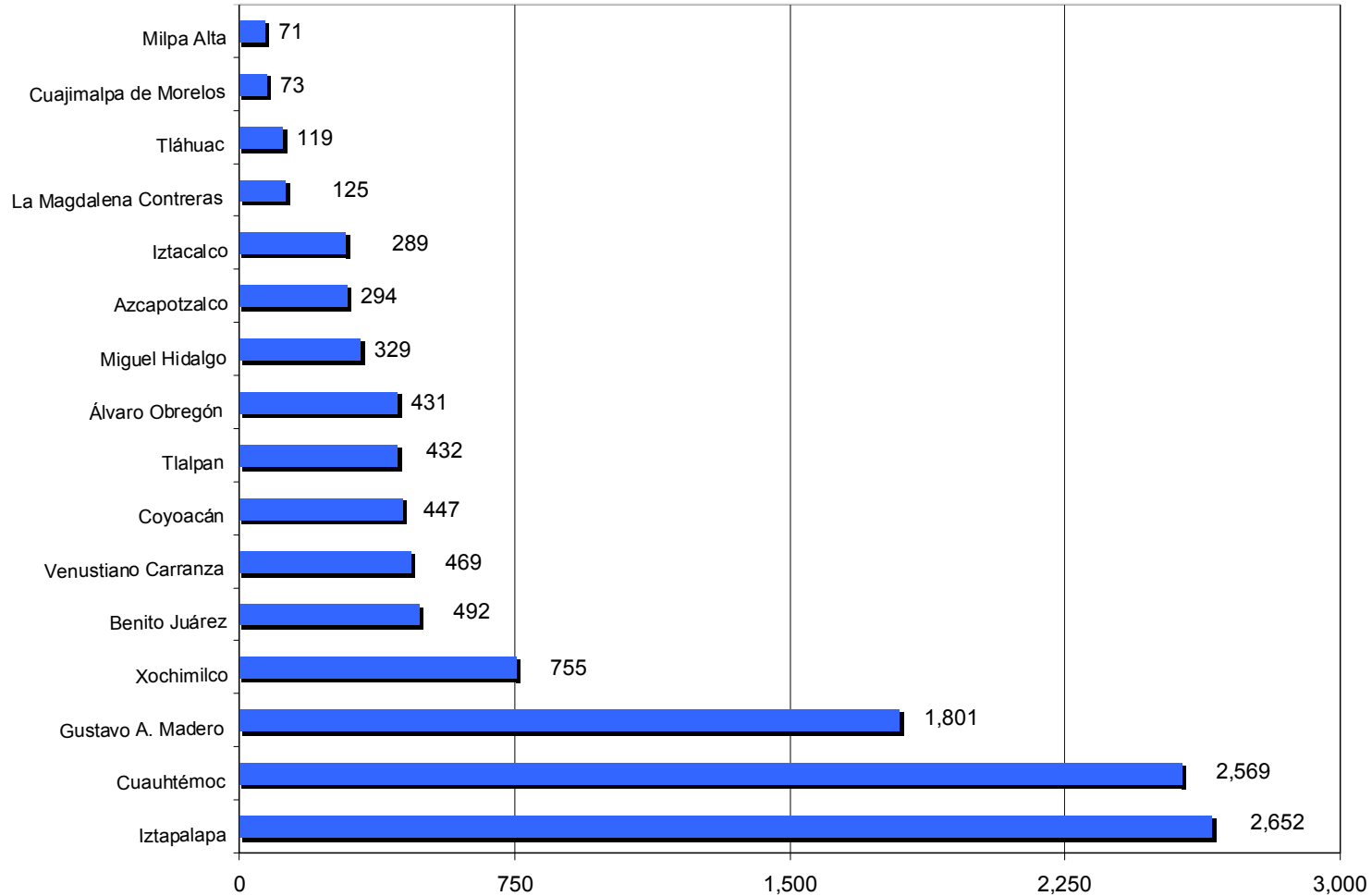
Comparativo de personas y grupos involucrados en las quejas registradas por la CDHDF respecto al año anterior



Servicios de competencia

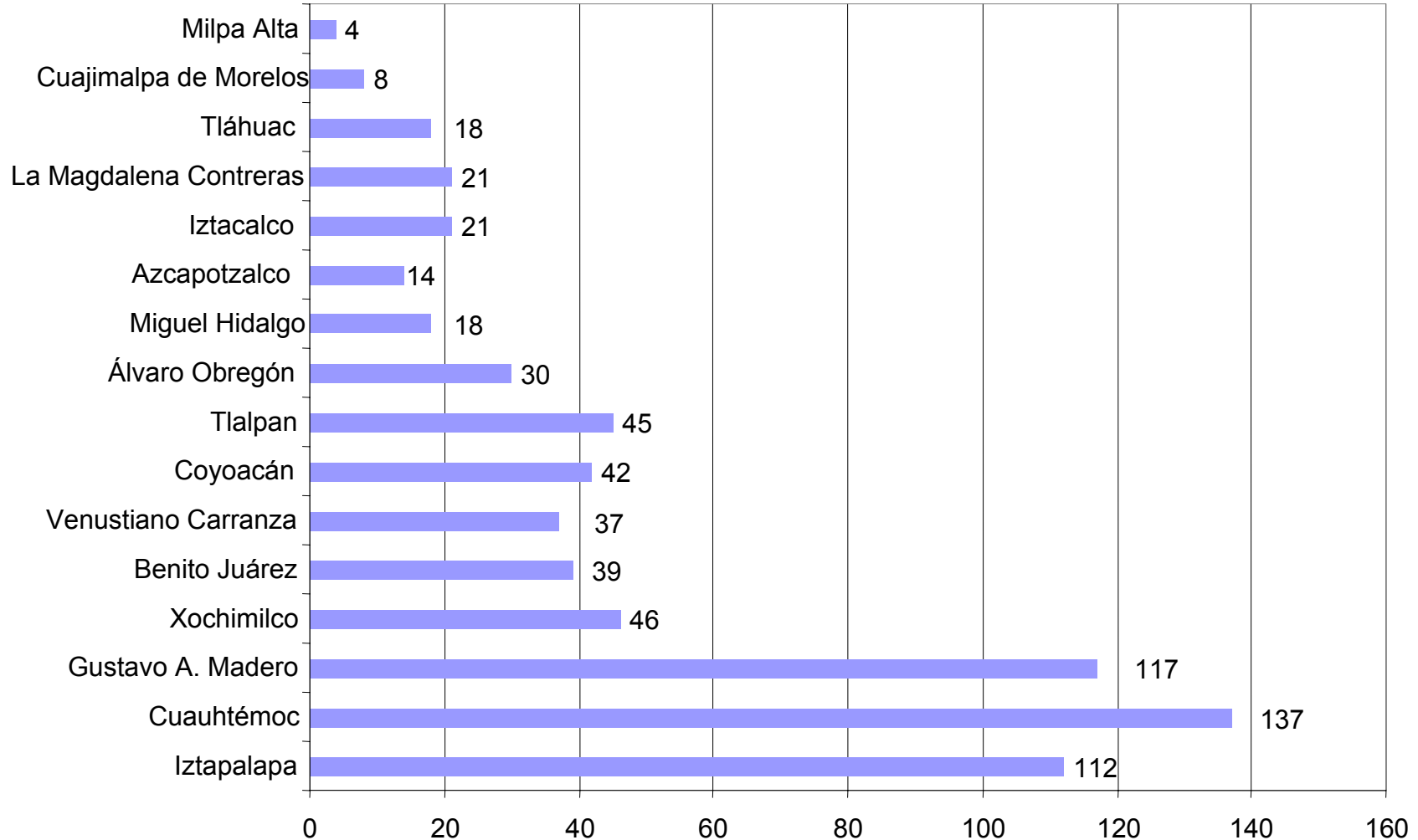


Personas agraviadas en las quejas registradas en 2009 según demarcación territorial



Servicios de competencia

Grupos agraviados en las quejas registradas en 2009 según demarcación territorial



Servicios de competencia

Las 3 dimensiones de la queja

2008

2009

Menciones a autoridades

8,528

8,929

Personas agraviadas en los expedientes

11,086

11,348

Colectivos

397

709

Derechos humanos vulnerados

11,307

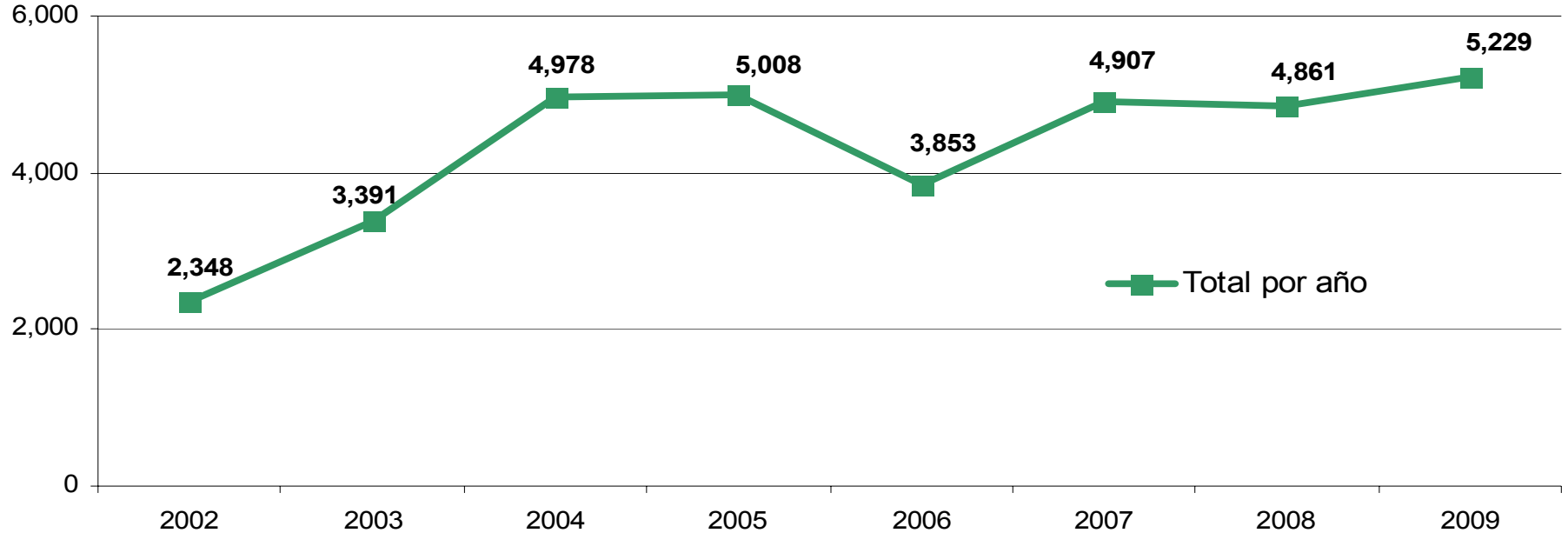
11,832

7,760
Quejas Presuntamente Violatorias

Mujeres 4,157
(53.6%)

Servicios de competencia

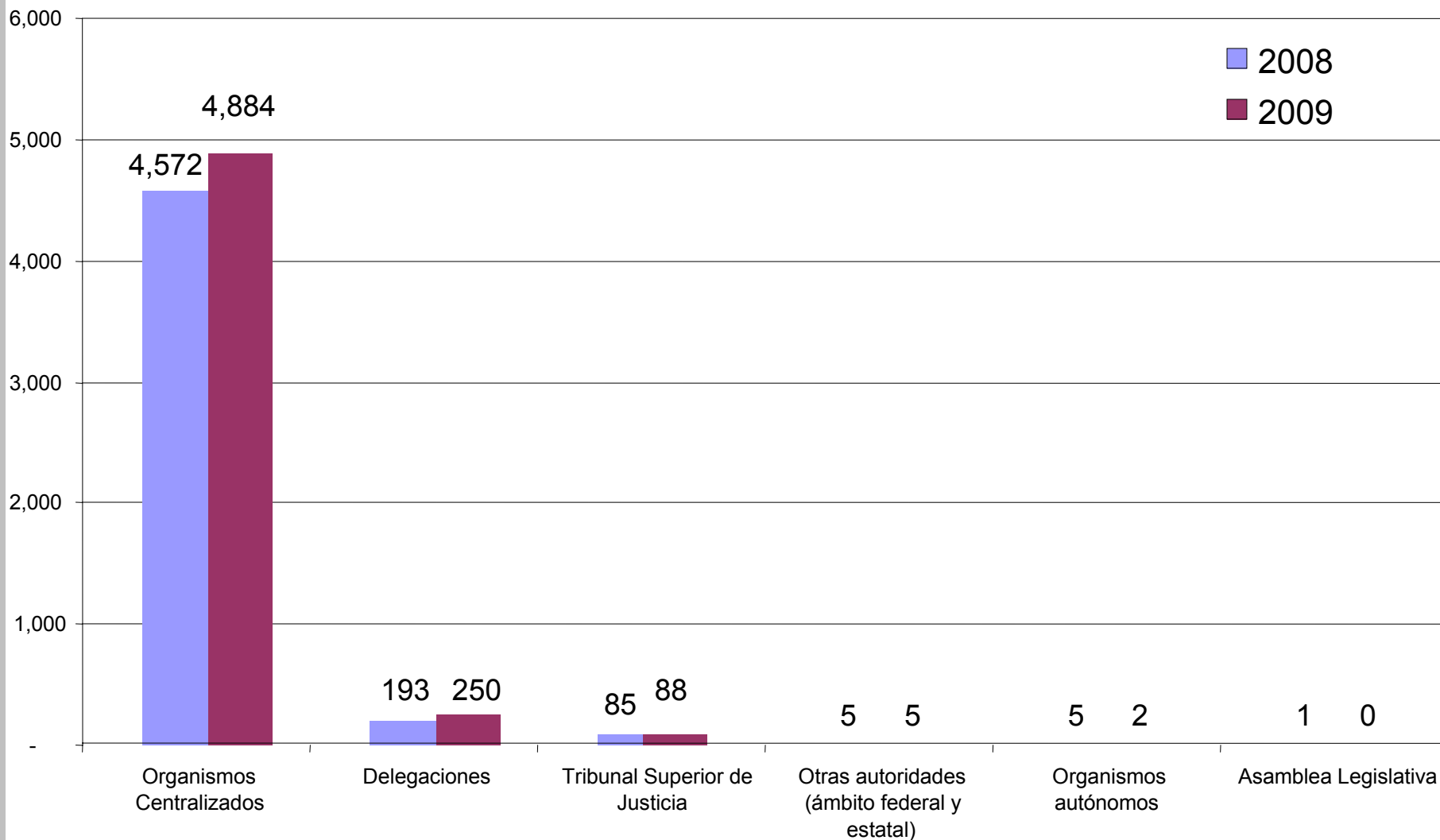
Medidas Precautorias, comparativo 2002-2009



Servicios de competencia



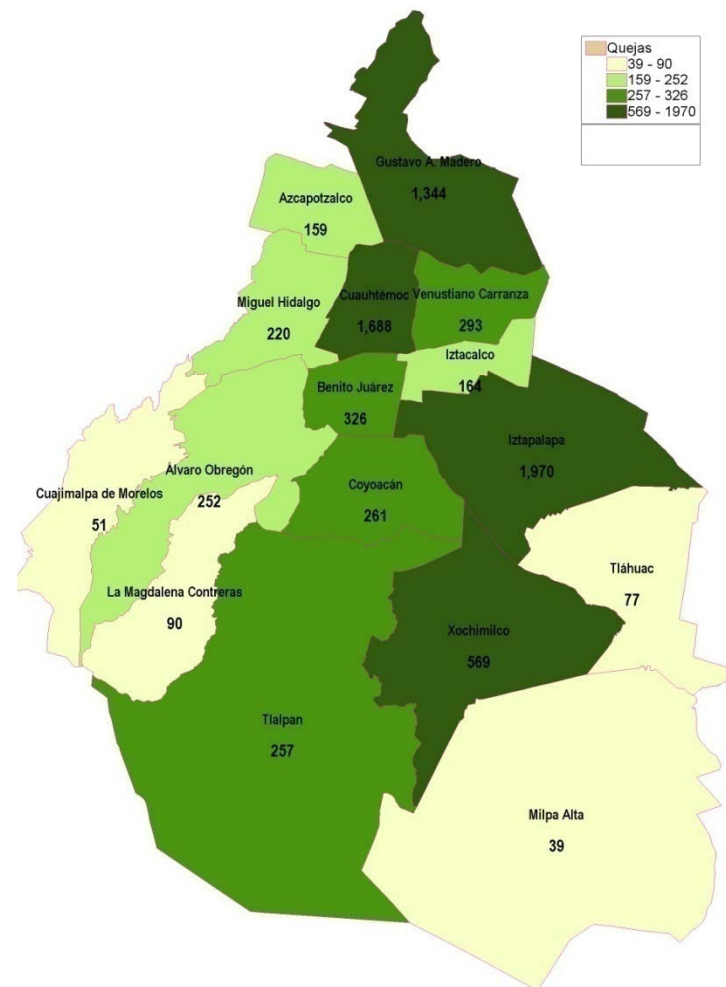
Principales Autoridades a las cuales fueron solicitadas Medidas Precautorias, comparativo 2008-2009



Servicios de competencia

Quejas Presuntamente Violatorias por Demarcación Territorial

Demarcación territorial	Quejas p.v. 2009	
	Total	%
Iztapalapa	1,970	25.4
Cuauhtémoc	1,688	21.8
Gustavo A. Madero	1,344	17.3
Xochimilco	569	7.3
Benito Juárez	326	4.2
Venustiano Carranza	293	3.8
Coyoacán	261	3.4
Tlalpan	257	3.3
Álvaro Obregón	252	3.2
Miguel Hidalgo	220	2.8
Azcapotzalco	159	2.0
Iztacalco	164	2.1
La Magdalena Contreras	90	1.2
Tláhuac	77	1.0
Cuajimalpa de Morelos	51	0.7
Total	7,760	100.0



Servicios de competencia

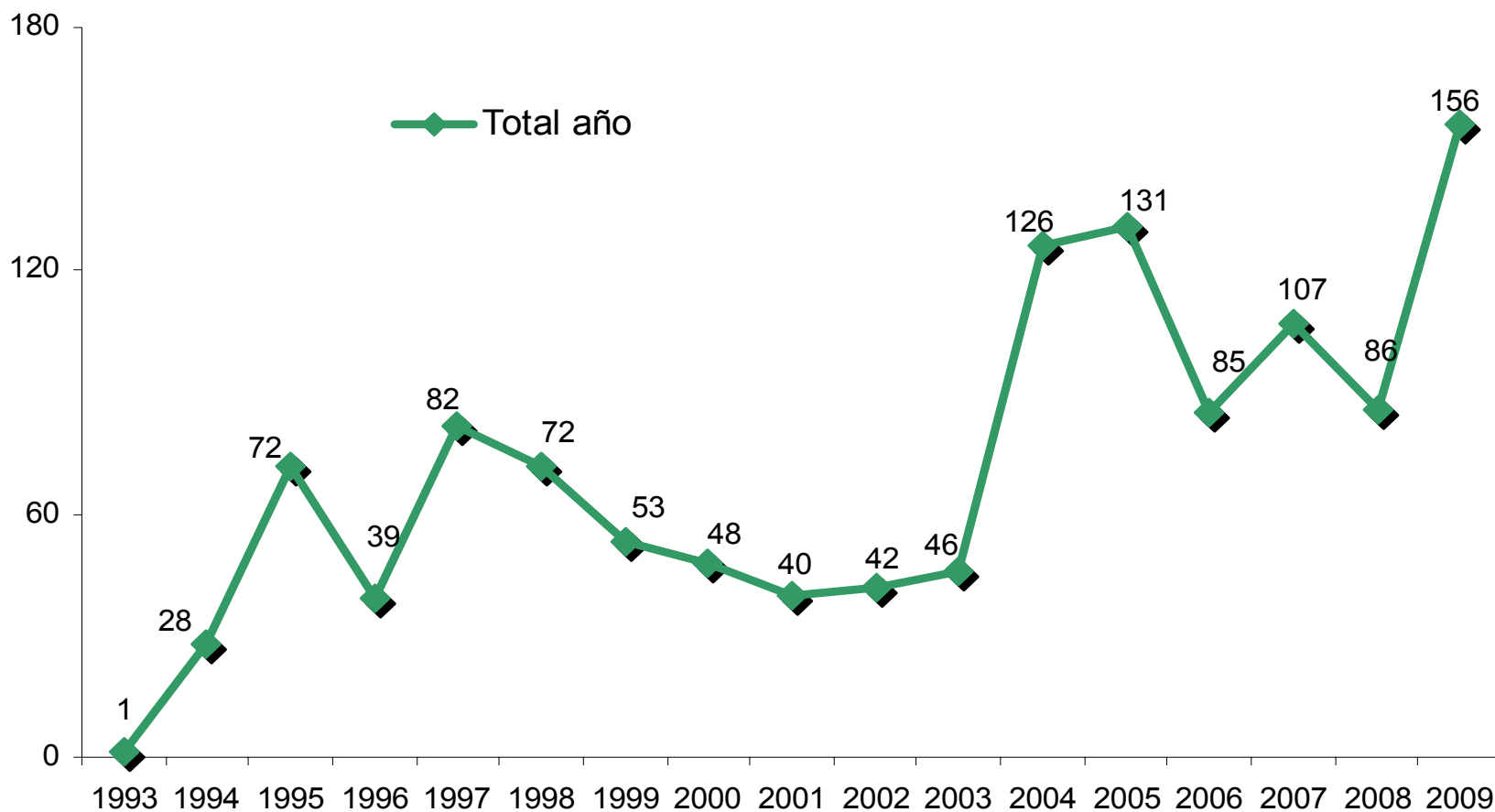


Agravios a personas por Delegación en 2009

Delegación	Agravios a Personas		
	Total	%	%M
Iztapalapa	2,652	23.4	37.6
Cuauhtémoc	2,569	22.6	42.1
Gustavo A. Madero	1,801	15.9	23.5
Xochimilco	755	6.7	34.4
Benito Juárez	492	4.3	44.1
Venustiano Carranza	469	4.1	46.7
Coyoacán	447	3.9	40.7
Tlalpan	432	3.8	46.5
Álvaro Obregón	431	3.8	40.8
Miguel Hidalgo	329	2.9	41.0
Azcapotzalco	294	2.6	41.8
Iztacalco	289	2.5	40.1
La Magdalena Contreras	125	1.1	53.6
Tláhuac	119	1.0	45.4
Cuajimalpa de Morelos	73	0.6	56.2
Milpa Alta	71	0.6	45.1
Total	11,348	100.0	38.1

Servicios de competencia

Investigaciones iniciadas de Oficio por la CDHDF, comparativo 1993-2009



Derechos Humanos Vulnerados

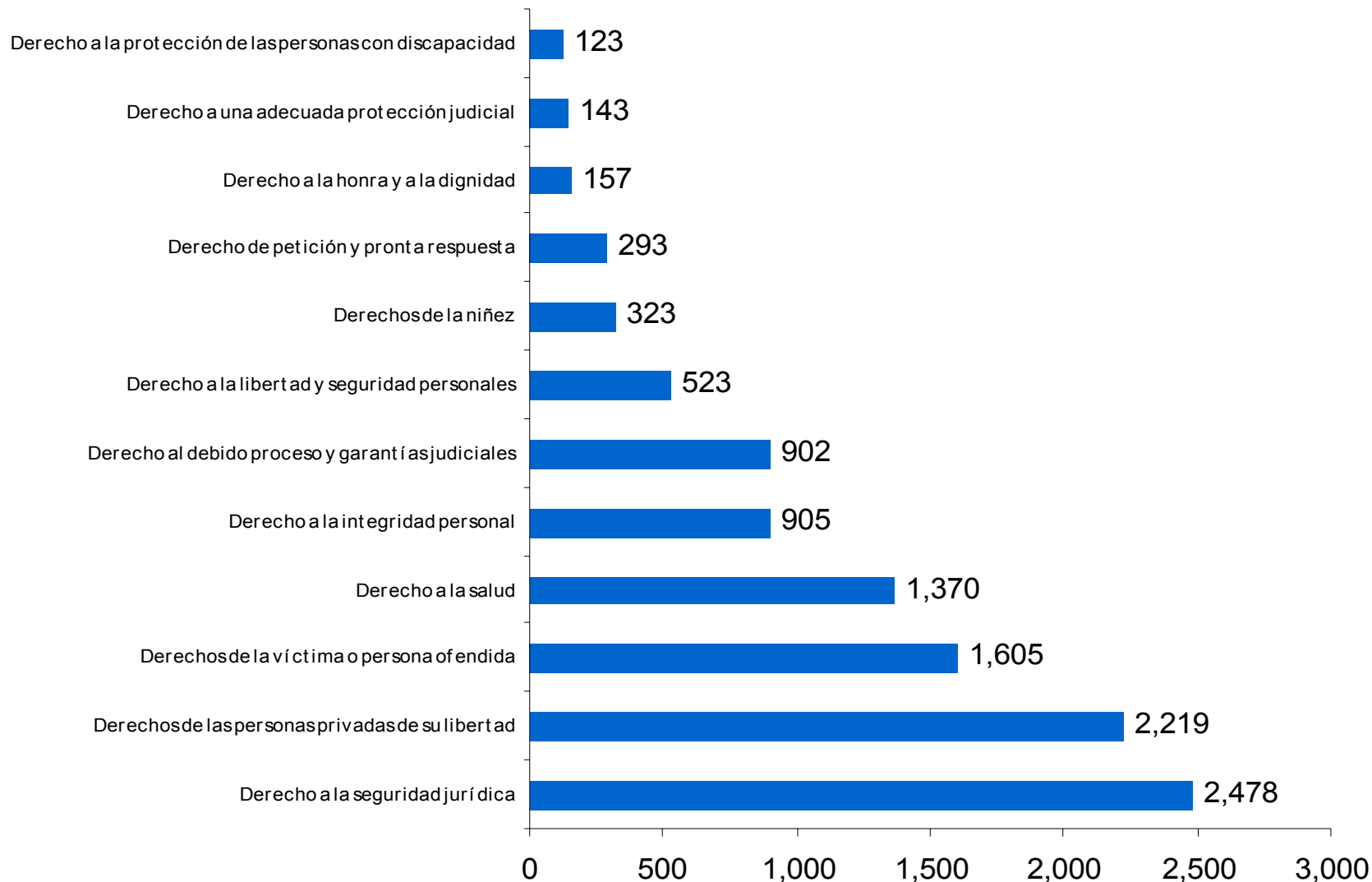


FOTO: CDHDF

Derechos Humanos Vulnerados



Menciones por derecho humano vulnerado



Autoridades responsables



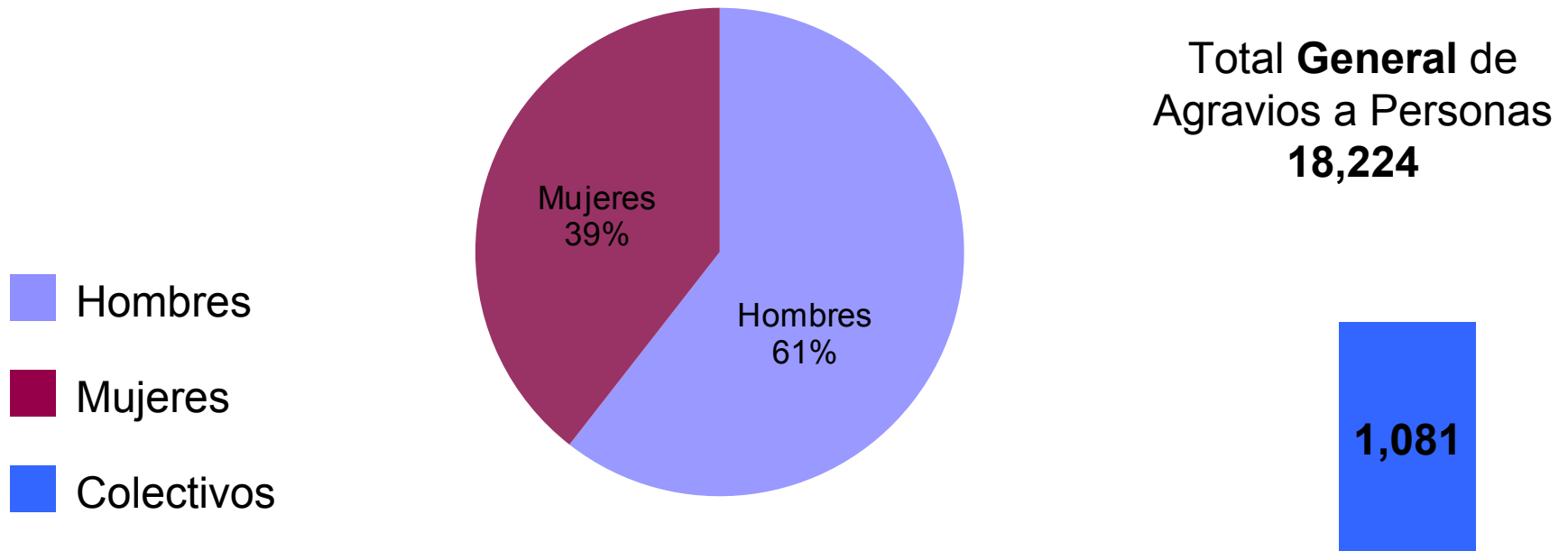
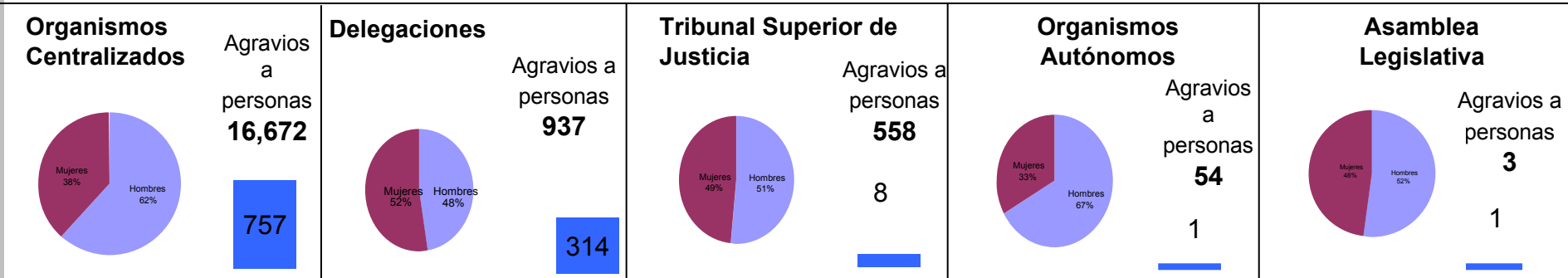
Comparativo de menciones de autoridad por ámbito de Gobierno

Órganos de Gobierno	Total de menciones 2008		Total de menciones 2009		% De diferencia respecto año anterior
	Total	%	Total	%	
Organismos Centralizados	7,578	88.9	8,004	89.6	5.6
Delegaciones	635	7.4	648	7.3	2.0
Tribunal Superior de Justicia	271	3.2	232	2.6	-14.4
Organismos Autónomos	41	0.5	42	0.5	2.4
Asamblea Legislativa	3	0.0	3	0.0	
Total	8,528	100.0	8,929	100.0	4.7

Autoridades responsables



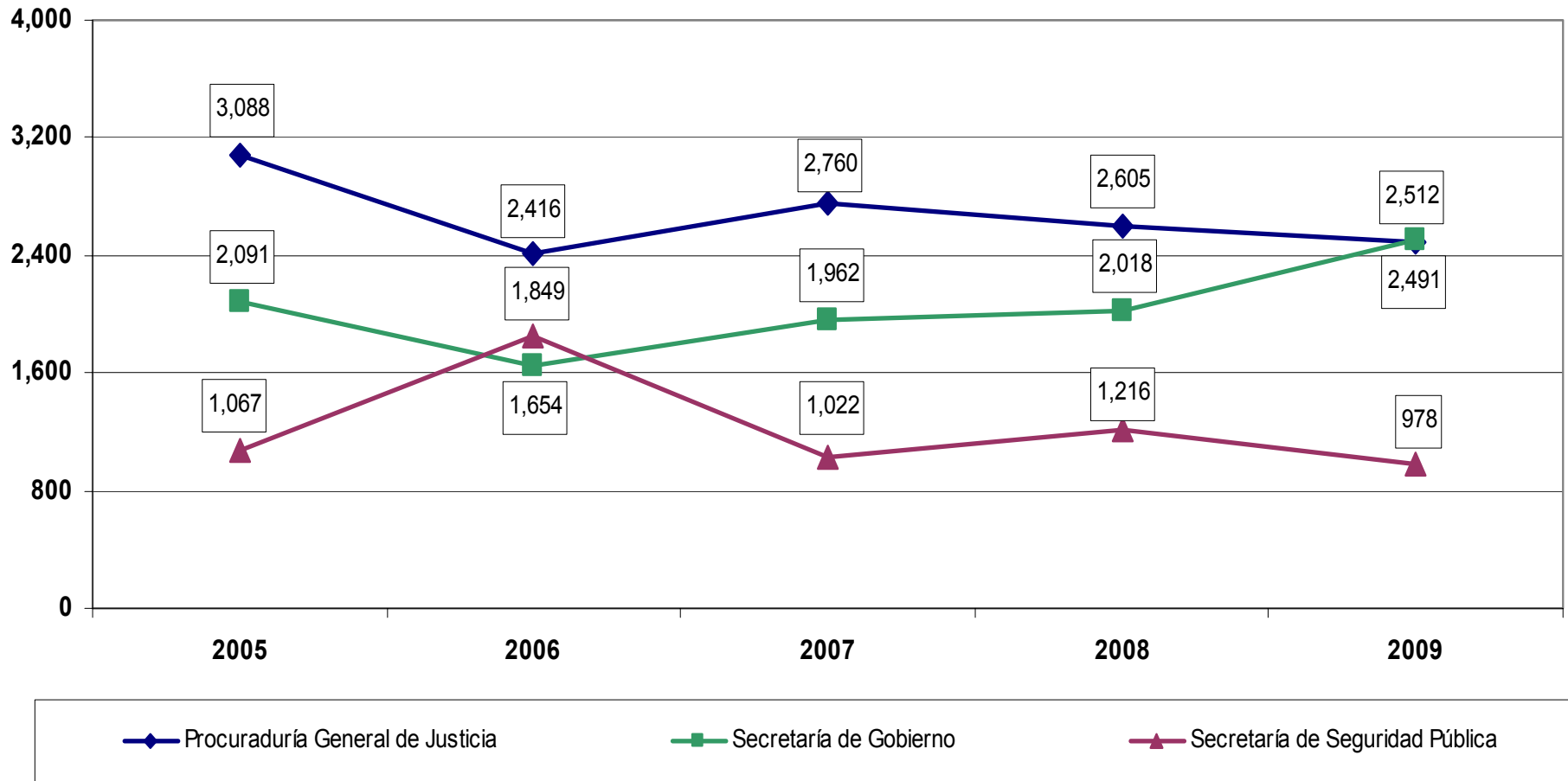
Agravios a personas y a grupos por ámbito de Gobierno



Menciones y agravios por autoridades presuntamente responsables

Autoridad	Menciones		Agravios	
	Total	%	Usuarías (os)	Colectivos
Procuraduría General de Justicia	2,491	31.1	4,563	33
Secretaría de Gobierno	2,512	31.4	3,217	156
Secretaría de Seguridad Pública	978	12.2	1,554	104
Secretaría de Salud	815	10.2	1,012	33
Consejería Jurídica y de Servicios Legales	313	3.9	488	5
Secretaría de Transportes y Vialidad	193	2.4	233	33
Secretaría del Medio Ambiente	160	2.0	182	63
Secretaría de Desarrollo Social	163	2.0	254	31
Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda	104	1.3	190	31
Secretaría de Finanzas	91	1.1	125	13
Otros	184	2.4	262	41
Total	8,004	100	12,080	543

Comparativo histórico de las 3 principales menciones de Autoridades Presuntamente responsables



Procuraduría General de Justicia del D. F.



Agencia del
Ministerio Público
TLP-4



Menciones y agravios por autoridades presuntamente responsables

Autoridad	Menciones		Agravios	
	Total	%	Usuarías (os)	Colectivos
Jefatura General de la Policía Judicial	498	20	980	9
Fiscalía Central de Investigación para Delitos Sexuales	68	2.7	97	0
Fiscalía Central de Investigación para Servidores Públicos	61	2.4	96	1
Fiscalía Central de Investigación para Menores	48	1.9	102	4
Coordinación Territorial de Seguridad Pública y Procuración de Justicia CUH-2	43	1.7	72	0
Coordinación Territorial de Seguridad Pública y Procuración de Justicia AOB-1	41	1.6	74	0
Coordinación Territorial de Seguridad Pública y Procuración de Justicia XOCH-2	41	1.6	63	0
Fiscalía de Procesos del Ministerio Público de lo Familiar	39	1.6	82	0
Coordinación Territorial de Seguridad Pública y Procuración de Justicia CUH-8	38	1.5	52	1
Coordinación Territorial de Seguridad Pública y Procuración de Justicia VAC-3	38	1.5	66	0
Otros	1,576	63.3	2,879	18
Total	2,491	100.0	4,563	33

Secretaría de Gobierno del D. F.



FOTO: CDHDF

Secretaría de Gobierno del D. F.



Autoridad	Menciones		Agravios	
	Total	%	Usuarías (os)	Colectivos
Dirección del Reclusorio Preventivo Varonil Norte	737	29.3	915	49
Dirección del Reclusorio Preventivo Varonil Oriente	438	17.4	568	13
Centro Femenil de Readaptación Social Santa Martha Acatitla	280	11.1	356	19
Dirección Penitenciaria del Distrito Federal	255	10.2	326	13
Dirección del Reclusorio Preventivo Varonil Sur	208	8.3	250	18
Centro de Readaptación Social Varonil Santa Martha Acatitla	178	7.1	219	2
Dirección Ejecutiva de Sanciones Penales	129	5.1	178	0
Dirección del Centro Femenil de Readaptación Social (Tepepan)	59	2.3	74	4
Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes	48	1.9	65	15
Subsecretaría del Sistema Penitenciario	46	1.8	51	5
Otros	134	5.3	215	18
Total	2,512	100.0	3,217	156

Secretaría de Seguridad Pública del D. F.



FOTO: CDHDF

Secretaría de Seguridad Pública del D. F.



Autoridad	Menciones		Agravios	
	Total	%	Usuarías (os)	Colectivos
Policía Preventiva	544	55.6	964	44
Policía Auxiliar	103	10.5	140	11
Dirección Ejecutiva de Derechos Humanos	87	8.9	118	10
Policía Bancaria e Industrial	40	4.1	46	1
Cuerpo de Granaderos	27	2.8	63	16
Dirección de Control e Infracciones, Grúas y Depósitos	18	1.8	21	3
Dirección General de Policía Sectorial	18	1.8	30	1
Dirección General de Tránsito	16	1.6	23	2
Caja de Previsión de la Policía Preventiva, CAPREPOLI	15	1.5	18	0
Caja de Previsión de la Policía Auxiliar	14	1.4	17	0
Otros	96	9.8	114	16
Total	978	100.0	1,554	104

Secretaría de Salud del D. F.



FOTO: CDHDF

Autoridad	Menciones		Agravios	
	Total	%	Usuarías (os)	Colectivos
Unidad Médica del Reclusorio Preventivo Varonil Norte	156	21.2	167	
Unidad Médica del Reclusorio Preventivo Varonil Oriente	131	17.8	151	
Unidad Médica del Reclusorio Preventivo Varonil Sur	50	6.8	58	1
Unidad Médica de la Penitenciaría de Santa Martha Acatitla	36	4.9	38	
Unidad Médica del Centro Femenil de Readaptación Social Santa Martha Acatitla	35	4.8	35	
Hospital General Xoco	34	4.6	59	
Hospital General Balbuena	25	3.4	36	1
Unidad Médica del Centro de Readaptación Social Varonil Santa Martha Acatitla	25	3.4	28	
Hospital General Iztapalapa Comunidad Económica Europea	19	2.6	31	
Torre Médica Tepepan	19	2.6	22	
Otros	206	28.0	325	15
Total	736	100.0	950	17

Consejería Jurídica y de Servicios Legales



FOTO: Patricia Orozco/CDHDF

Consejería Jurídica y de Servicios Legales



Autoridad	Menciones		Agravios	
	Total	%	Usuarías (os)	Colectivos
Dirección de la Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica	138	44.1	226	1
Dirección Ejecutiva de Justicia Cívica	44	14.1	62	2
Subdirección de Asistencia Jurídica, Civil, Familiar y del arrendamiento Inmobiliario	11	3.5	17	0
Juzgado Cívico CUH-4	8	2.6	12	0
Dirección General del Servicios Legales	7	2.2	20	0
Coordinación Territorial MC-1	7	2.2	9	0
Dirección General de Servicio Público de la Propiedad y de Comercio	6	1.9	6	0
Dirección General de Servicio Civil	6	1.9	8	0
Coordinación Territorial Cuajimalpa	6	1.9	8	0
Dirección Jurídica y de Estudios Legislativos	4	1.3	4	0
Otros	76	24.3	116	2
Total	313	100.0	488	5

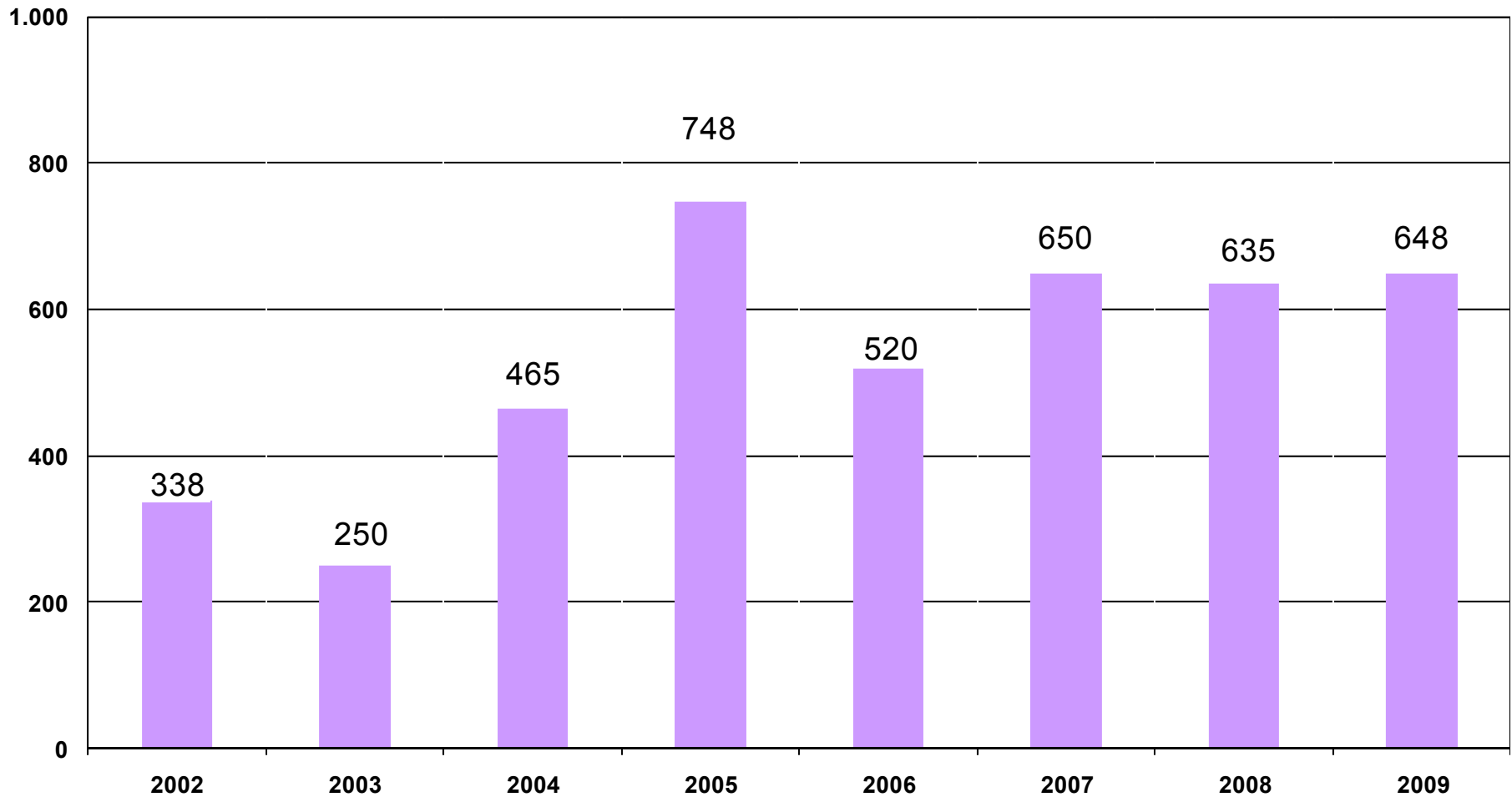
Delegaciones



Delegaciones



Menciones por autoridad comparativo histórico



Delegaciones



Comparativo 2008 - 2009

Autoridad	Menciones				% De diferencia respecto año anterior
	2008	%	2009	%	
Gustavo A. Madero	89	14.0	84	13.0	-5.6
Cuauhtémoc	67	10.6	69	10.6	3.0
Coyoacán	44	6.9	65	10.0	47.7
Iztapalapa	69	10.9	62	9.6	-10.1
Tlalpan	50	7.9	56	8.6	12.0
Álvaro Obregón	47	7.4	51	7.9	8.5
Venustiano Carranza	44	6.9	42	6.5	-4.5
Xochimilco	43	6.8	41	6.3	-4.7
Benito Juárez	30	4.7	41	6.3	36.7
Azcapotzalco	31	4.9	27	4.2	-12.9
Miguel Hidalgo	32	5.0	26	4.0	-18.8
Magdalena Contreras	18	2.8	21	3.2	16.7
Cuajimalpa de Morelos	10	1.6	19	2.9	90.0
Iztacalco	32	5.0	15	2.3	-53.1
Tláhuac	20	3.1	15	2.3	-25.0
Milpa Alta	9	1.4	14	2.2	55.6
Total	635	100.0	648	100.0	2.0

Delegaciones



Menciones y agravio por autoridad

Autoridad	Menciones		Agravios	
	2009	%	Usuarías (os)	Colectivos
Gustavo A. Madero	84	13.0	109	38
Cuauhtémoc	69	10.6	82	36
Coyoacán	65	10.0	94	25
Iztapalapa	62	9.6	73	26
Tlalpan	56	8.6	84	25
Álvaro Obregón	51	7.9	62	22
Venustiano Carranza	42	6.5	59	22
Xochimilco	41	6.3	75	14
Benito Juárez	41	6.3	50	16
Azcapotzalco	27	4.2	34	9
Miguel Hidalgo	26	4.0	29	10
Magdalena Contreras	21	3.2	32	9
Cuajimalpa de Morelos	19	2.9	20	10
Iztacalco	15	2.3	18	7
Tláhuac	15	2.3	20	9
Milpa Alta	14	2.2	16	8
Total	648	100.0	857	286

Delegaciones



Menciones y agravios por derecho humanos vulnerado

Derecho humano vulnerado	Menciones		Agravios	
	Total	%	Usuarías (os)	Colectivos
Derecho a la seguridad jurídica	366	51.5	501	149
Derecho de petición y pronta respuesta	57	8.0	68	16
Derecho a la protección de las personas con discapacidad	38	5.4	23	25
Derecho a un nivel de vida adecuado	38	5.4	51	22
Derechos de la niñez	38	5.4	73	30
Otros	173	24.4	221	72
Total	710	100.0	937	314

Tribunal Superior de Justicia del D. F.

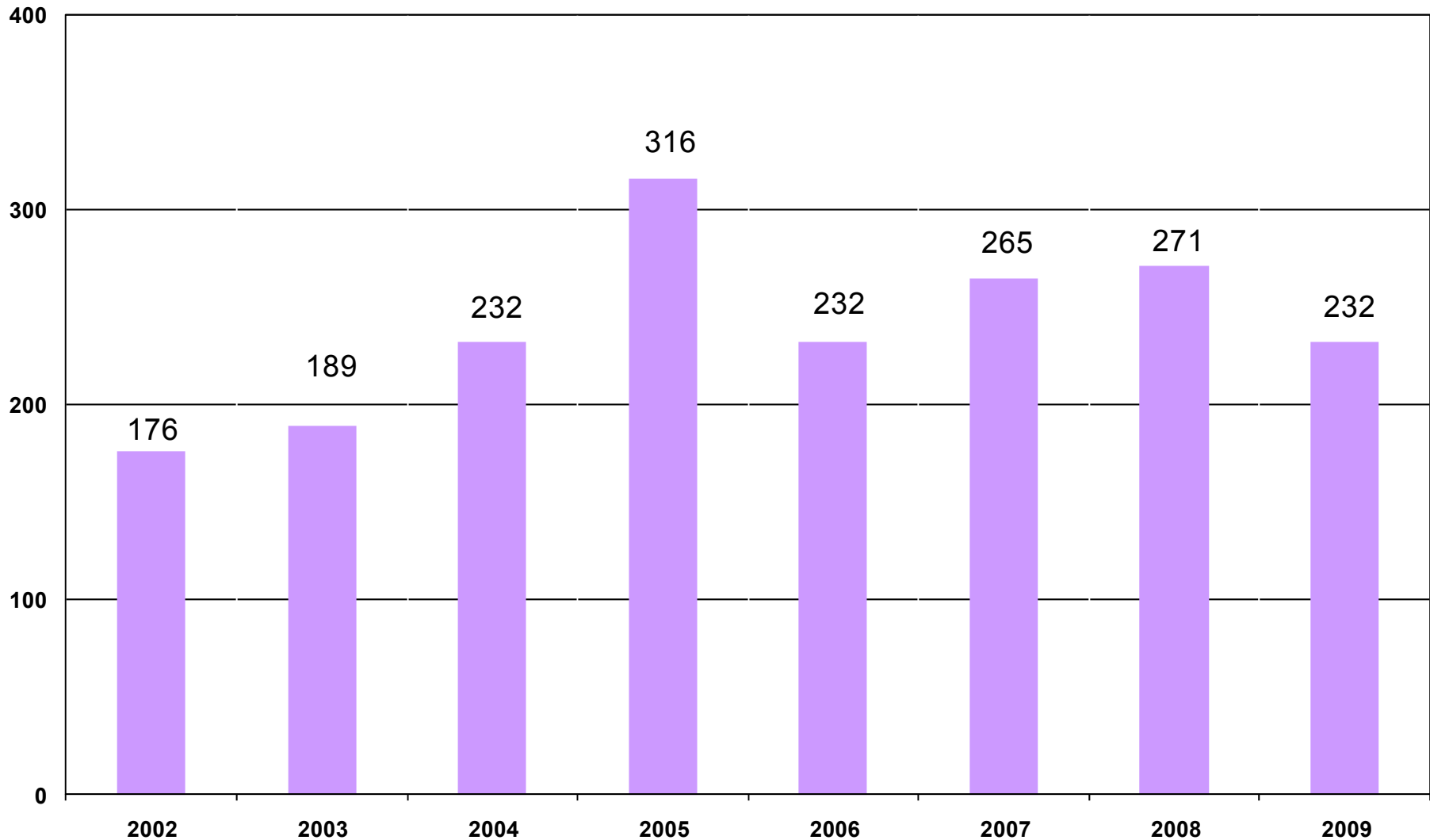


L SUPERIOR DE JUSTICIA DEL DIS



FOTO: CDHDF

Menciones por autoridad comparativo histórico



Menciones y agravios por autoridad

Autoridad	Menciones		Agravios	
	2009	%	Usuarías (os)	Colectivos
Juzgados de Primera Instancia Penales	13	5.6	26	0
Juzgados de Primera Instancia Familiares	13	5.6	34	0
Dirección del Centro de Convivencia Familiar Supervisada	7	3.0	13	0
Dirección del Servicio Médico Forense (SEMEFO)	8	3.4	13	2
Juzgado Sexagésimo Penal	5	2.2	8	0
Juzgado Cuarto Familiar	4	1.7	10	0
Consejo de la Judicatura	4	1.7	39	0
Juzgado Sexagésimo Octavo Penal	3	1.3	6	0
Juzgado Cuadragésimo Primero de Paz Penal	4	1.7	5	0
Juzgado Décimo Penal	3	1.3	4	0
Otros	168	72.4	286	4
Total	232	100.0	444	6

Menciones y agravios por derecho humano

Derecho humano vulnerado	Menciones		Agravios	
	2009	%	Usuaris (os)	Colectivos
Derecho al debido proceso y garantías judiciales	103	36.1	195	1
Derecho a la seguridad jurídica	70	24.6	122	2
Derechos de la niñez	43	15.1	104	0
Derecho a la honra y a la dignidad	14	4.9	16	1
Derecho a una adecuada protección judicial	9	3.2	22	0
Otros	46	16.1	99	4
Total	285	100.0	558	8

Oficina de información Pública



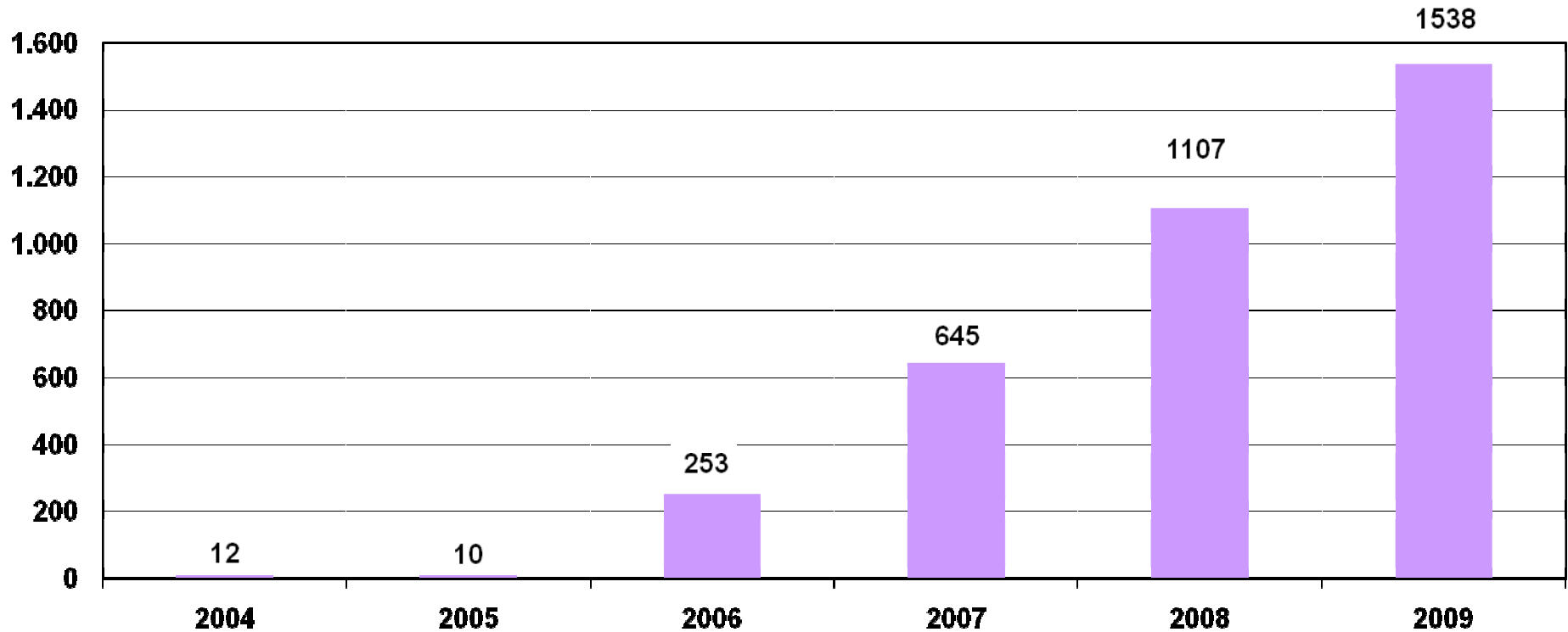
**OFICINA DE INFORMACION
PUBLICA VIRTUAL**



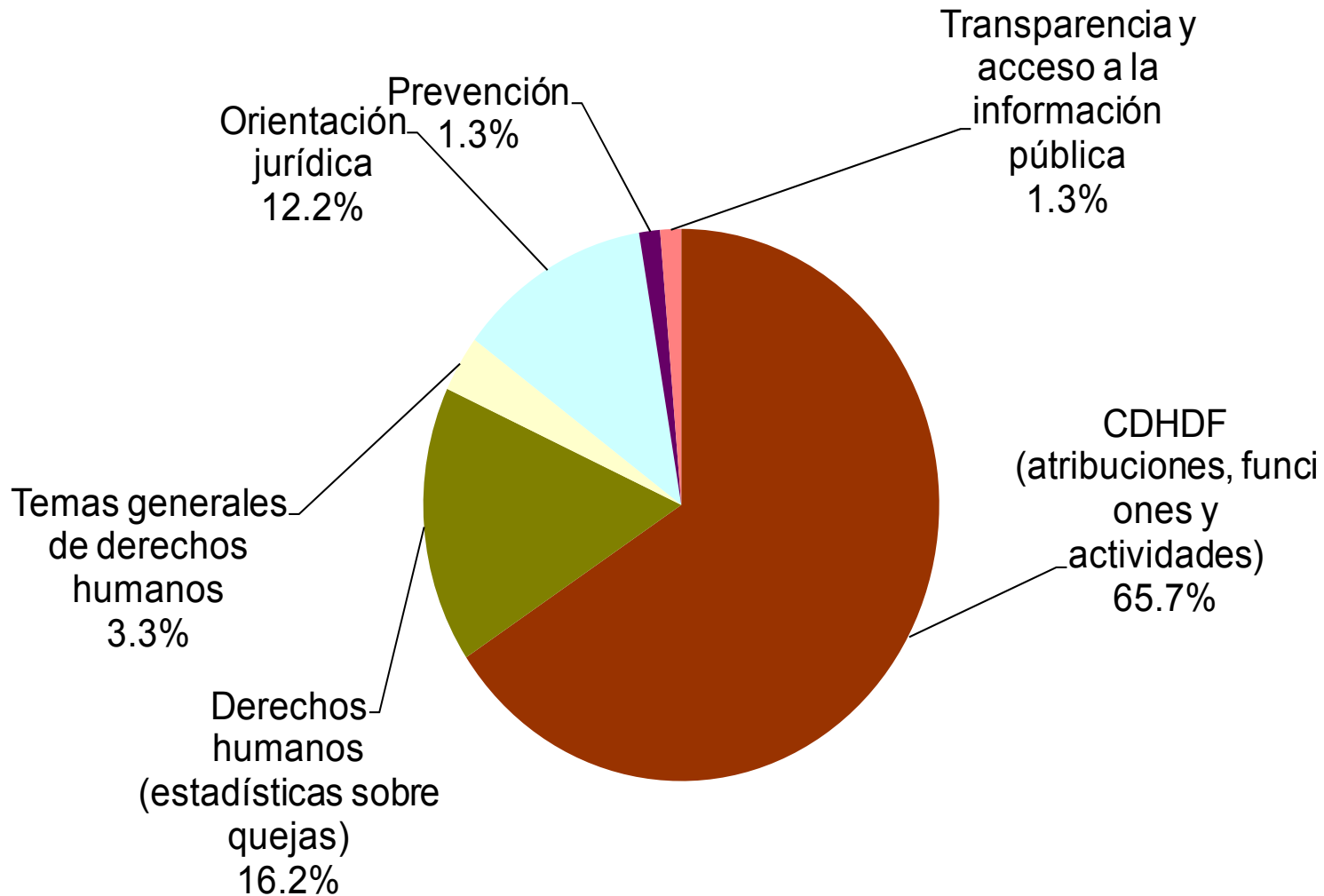
FOTO: CDHDF

DERECHOS HU

Comparativo histórico de solicitudes a la CDHDF



Principales temas solicitados



Medición de la Calidad del Servicio



FOTO: CDHDF

Medición de la Calidad del Servicio



Instrumento	Total encuestas	<i>% de Mujeres que respondieron</i>
Medición de calidad del servicio del Programa de Defensa	4,794	47.5

Medición de la Calidad del Servicio



Problemática	Asiste por primera vez				Total respuestas	%
	Si		No			
	Respuesta	%	Respuesta	%		
Problemáticas con autoridades	393	79.6	101	20.4	494	15.9
Problemáticas entre particulares	390	89.4	46	10.6	436	14.0
Problemáticas / asesoría laboral	270	86.8	41	13.2	311	10.0
Personas privadas de su libertad	132	78.1	37	21.9	169	5.4
Problemáticas de vivienda	83	73.5	30	26.5	113	3.6
Violencia familiar	84	82.4	18	17.6	102	3.3
Pensión alimenticia	80	87.9	11	12.1	91	2.9
Problemáticas con trámites administrativos	64	79.0	17	21.0	81	2.6
Problemática / asesoría procuración de justicia	62	79.5	16	20.5	78	2.5
Discriminación	59	80.8	14	19.2	73	2.3
Otros	930	80.2	229	19.8	1,159	37.3
Total	2,547	82.0	560	18.0	3,107	100.0

Medición de la Calidad del Servicio



¿Recomendaría a la CDHDF?

Asistencia por primera vez	Recomendaría a la CDHDF						Total respuestas	%
	Respuestas	Sí		Respuestas	No			
		%	<i>Mujer</i> %		%	<i>Mujer</i> %		
Sí	3,331	98.4	52.8	53	1.6	41.5	3,384	82.1
No	712	96.7	48.7	24	3.3	33.3	736	17.9
Total general	4,043	98.1	52.1	77	1.9	39.0	4,120	100.0

Informe Estadístico 2009



*Por su atención,
muchas gracias*

FOTO: CDHDF