



SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA
CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4

Capítulo	2 Dirección y Supervisión	Subcapítulo	2.6 Participación con la Comunidad y Educación Pública
Número de directiva /Referencia CALEA		Fecha de elaboración	Fecha próxima revisión
		Enero 2021	Enero 2021
2.6.5 Encuesta de Actitudes de la Comunidad		Revisión:	
		1	
Alcance		Centro de Control, Comando y Comunicación C4	
Autoriza		Ing. Enrique Quinto Ceballos Aradillas Director General del Centro de Control, Comando y Comunicación.	

FUNDAMENTO LEGAL

- Artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca.
- Reglamento Interno de la Secretaría de Seguridad Pública de Oaxaca.
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca

OBJETIVO

Estudiar las opiniones que la ciudadanía tiene del Centro de Control, Comando y Comunicación respecto a la operatividad en los servicios que proporciona.

DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

Atendiendo a las opiniones de la ciudadanía y con la finalidad de contar con servicios de calidad en el Centro de Control, Comando y Comunicación, se realiza una encuesta a la comunidad cada tres años, la primera semana de febrero, mediante la cual se realizan preguntas referentes a los siguientes temas:

- a) El desempeño de toda la organización

Las preguntas referentes al desempeño de la organización serán enfocadas a todas las áreas que compone el Centro de Control, Comando y Comunicación. Serán realizadas a personas que hayan tenido una solicitud a cualquiera de éstas.

- b) La habilidad total de los empleados de la organización

Al igual que el punto anterior, estas preguntas serán referentes a las áreas del Centro de Control, Comando y Comunicación y serán enfocadas a personas que hayan obtenido algún servicio con las áreas. Se enfocará en conocer la calidad del servicio que prestó el personal humano de la organización, para poder realizar una medición de los resultados y realizar los reconocimientos o capacitaciones a las que haya lugar.



SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA
CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4

c) Las actitudes y comportamiento de los tele-comunicadores hacia los ciudadanos

Estas preguntas serán referentes a los operadores de las líneas de emergencia y denuncia anónima del CEE y serán enfocadas a cualquier persona que haya realizado alguna llamada de auxilio o apoyo a estos servicios, sin importar si fue atendida por algún servicio de la Secretaría de Seguridad Pública. Esta información servirá de igual manera para medir el desempeño de los operadores telefónicos y hallar áreas de oportunidad para el mejoramiento del servicio.

d) Identificar las preocupaciones de la comunidad

Los operadores que realicen las encuestas tendrán que prestar atención a las respuestas de la ciudadanía y de esta manera identificar las mayores preocupaciones de la comunidad anotándolas en una tabla de temas relevantes y agrupando las preocupaciones si son más de una respecto al total de los encuestados, esto servirá para enfocar los futuros esfuerzos de la organización para poder atender estas necesidades por parte de la ciudadanía.

e) Recomendaciones y sugerencias para los mejoramientos

Al final de cada encuesta, se preguntara a la ciudadanía si tiene alguna recomendación o sugerencia respecto al desempeño de todas las áreas del Centro de Control, Comando y Comunicación, así como de su actuación en su quehacer diario.

Las encuestas son realizadas a través de llamada telefónica y cada operador de cada turno debe realizar 3 llamadas a los usuarios que recibieron la atención del servicio de llamadas de emergencia y denuncia anónima. Teniendo un total de 84 llamadas para evaluar a la organización. Aunado a ello, la Coordinación del Centro Estatal de Emergencias, realizará un informe de los resultados obtenidos en las encuestas y posteriormente se notificará al titular del Centro, para el resguardo de la información documentada.

RESPONSABLES

El Director del Centro de Control, Comando y Comunicación es el responsable de autorizar las Directivas.

Operadores del Centro Estatal de Emergencias, encargados de realizar las encuestas.

Coordinación del Centro Estatal de Emergencias, encargada de llevar a cabo la información documentada.

Ing. Enrique Quinto Ceballos Aradillas
Director del Centro de Control, Comando y
Comunicación C4
AUTORIZÓ

Mtro. Francisco de Jesús Feria Silva
Director del Centro Estatal de Emergencia
REVISÓ