



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



Directiva 2.6.5 Encuesta de Actitudes de la Comunidad



Oaxaca

SSPO

"2021, AÑO DEL RECONOCIMIENTO AL PERSONAL DE SALUD, POR LA LUCHA CONTRA EL VIRUS SARS-CoV2, COVID-19"

ENCUESTA A LA COMUNIDAD

1. ¿Conoce los servicios que presta el Centro de Control, Comando y Comunicación (C4)?

SI NO ()

Inciso A) desempeño de la Organización

2. ¿Cómo calificaría la calidad de la atención recibida por el personal?

EXCELENTE () BUENA MALA ()

Inciso B) Habilidad del personal.

3. ¿Recomendaría nuestros servicios?

SI NO () TAL VEZ ()

4. ¿alguna vez ha utilizado el servicio del 9-1-1 y el 089?

SI NO () TAL VEZ ()

Inciso C) Actitudes y comportamiento de los operadores.

5. ¿Cuál fue el tiempo de espera para ser atendido?

Menos de 5 minutos Más de 5 minutos () No respondieron ()

6. Comentarios y/o sugerencias para mejorar el servicio del Centro de Control, Comando y Comunicación:

Difusión de los servicios que brinda el C4 a la ciudadanía.

Incisos D y E) Preocupaciones de la comunidad y sugerencias.



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



Directiva 2.6.5 Encuesta de Actitudes de la Comunidad



"2021, AÑO DEL RECONOCIMIENTO AL PERSONAL DE SALUD, POR LA LUCHA CONTRA EL VIRUS SARS-CoV2, COVID-19"

"2021, AÑO DEL RECONOCIMIENTO AL PERSONAL DE SALUD, POR LA LUCHA CONTRA EL VIRUS SARS-CoV2, COVID-19"

TARJETA INFORMATIVA

Oaxaca de Juárez, Oaxaca, 27 de octubre del 2021

Sección: Centro Estatal de Emergencias.
Número de Tarjeta: SSP/SIDI/CEE/255/2021.
Asunto: Reporte de Encuesta a la Comunidad.

PARA: ING. ENRIQUE CEBALLOS ARADILLAS
DIRECTOR GENERAL DEL CENTRO DE CONTROL,
COMANDO Y COMUNICACIÓN.

DE: ING. CESAR ALBERTO NARVÁEZ JARQUÍN
DIRECTOR DEL CENTRO ESTATAL DE EMERGENCIAS

En el marco de los procesos de mejora continua, el Centro de Control, Comando, Comunicación y (C4), abrió a la comunidad una encuesta donde se evaluará el desempeño, efectividad y habilidad de este Centro, calificando diversos aspectos de su funcionamiento. Es importante conocer la opinión que tiene la ciudadanía sobre la labor que se realiza, ya que es aquí donde se recibe los llamados de emergencia, así como las denuncias de actos ilícitos, porque para mejorar la calidad en el servicio que prestamos, es necesario conocer las áreas que requieran de una mejora y de esta manera estar en la posibilidad de proporcionar un servicio más profesional y eficiente en beneficio de la sociedad.

Esta encuesta, se realiza como una estrategia para optimizar los trabajos y conocer la opinión de la población en cuanto al servicio que se brinda a través de las líneas de emergencia 9-1-1 y de Denuncia Anónima 089. En la misma, no se pide información personal, únicamente se registran aspectos a calificar como: la habilidad de los servidores, el trato de los operadores telefónicos hacia el ciudadano, así como preocupaciones del desempeño, además de un apartado para sugerencias.

Principales resultados:

- Respecto a qué tanto conocimiento consideran las personas tener sobre los servicios que brinda el C4, un 67% contestó que sí está informado, mientras que el resto desconoce los servicios.
- La satisfacción respecto a la atención en general recibida por el personal del Centro fue de un 78%, solo el 22% manifestaron descontento.
- El 85% de los encuestados recomendarían los servicios del Centro.

- Un 84% de las encuestas reportó que se encuentra satisfecha con la atención brindada por el operador y un 16% se mostró en desacuerdo.
- Más del 75% del total de las encuestas reportó que fue atendido menos de 5 minutos.
- La sugerencia más relevante de la ciudadanía encuestada, es difundir en forma adecuada, y tratando de llegar a todos los sectores sociales, la información que se debe proporcionar al operador, cuando una persona llama al 9-1-1 para reportar una emergencia.

Sin otro particular, le envío un cordial saludo.

ATENTAMENTE



DIRECCIÓN GENERAL
DEL CENTRO DE CONTROL
COMANDO Y COMUNICACIÓN
DIRECCIÓN DEL CENTRO
ESTATAL DE EMERGENCIAS



Dirección del Centro Estatal de Emergencias.
Prolongación de Xicoténcatl 1031, Col. Eliseo Jiménez Ruiz
Oaxaca de Juárez, Oaxaca, c.p. 68120
Tel. 5015045 Ext. 10281 y/o 10293



Dirección del Centro Estatal de Emergencias.
Prolongación de Xicoténcatl 1031, Col. Eliseo Jiménez Ruiz
Oaxaca de Juárez, Oaxaca, c.p. 68120
Tel. 5015045 Ext. 10281 y/o 10293