Información dobre la intervención pública

Servicio de llamadas de emergencia - 911

Descripción:

Objetivo general del programa:

Más información de esta
https://www.jalisco.gob.mx/es/gobierno/comunicados/el-911-es-un-numero-solo-para-atencion-de-emergencias

Evaluación de desempeño
Información sobre la evaluación

Síntesis de la evaluación:

El apartado presenta los principales resultados obtenidos del proceso de Evaluación de la Calidad de los Servicios y/o Trámites de las Dependencias o Entidades Públicas del Gobierno del Estado de Jalisco, los cuales derivan de los criterios y preguntas de evaluación implementadas en el ejercicio evaluativo, el análisis se desarrolla de acuerdo con los alcances, limitaciones y marcos de referencia contemplados en el estudio.
La evaluación comprende 2 trámites y 3 servicios proporcionados por el gobierno del Estado de Jalisco: • Pago de refrendo vehicular • Servicio de llamadas de emergencia – 911 (OPD Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – Escudo Urbano C5) • Trámite de cambio y/o actualización del propietario, Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado (SIAPA) • Atención Integral de niñas y niños con cáncer en el Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara "Dr. Juan I. Menchaca" • Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos STPS.
A partir de los criterios y sus respectivas preguntas de evaluación, se construyó una matriz de evaluación que permitió presentar la construcción de las temáticas y reactivos para el ejercicio de evaluación en función de los referentes teóricos y los métodos de recolección de la información, la cual que se realizó mediante la aplicación de 385 encuestas efectivas a personas usuarias en cada servicio / trámite, lo que resultó en una muestra total de 1 925 encuestas. El error muestral asociado a cada servicio / trámite correspondió a ±5% y el intervalo de confianza fue de 95%. Para la muestra general el error muestral correspondió a ±2.2% y el intervalo de confianza a 95%.

Más información de esta
https://evalua.jalisco.gob.mx/evaluaciones/a-la-calidad-de-los-servicios-y-o-tramites-de-las-dependencias-o-entidades-publicas-del-gobierno-del-estado-de-jalisco/

Objetivo de la evaluación:

Evaluar la calidad de los principales servicios o trámites que ofrece el Gobierno de Jalisco, para mejorar la eficiencia y satisfacción de los usuarios.

Documentos de descarga:

Terminos de referencia
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/evaluacion/descargarArchivo/117?archivo=terminosReferencia

Informe
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/evaluacion/descargarArchivo/117?archivo=informe

Resumen Ejecutivo
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/evaluacion/descargarArchivo/117?archivo=resumenEjecutivo

Infografía evaluación
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/evaluacion/descargarArchivo/117?archivo=infografiaEvaluacion

Agenda de Mejora
Información sobre la evaluación

PAE2021-E13-AM01

ID: de la Agenda de Mejora

Inicio de la agenda: 10/05/2022

Promedio de avance:

100%

Estatus de la Agenda:

CONCLUIDA

Unidad Interna de Evaluación:

OPD Centro de Coordinación,
Dirección de Área de Análisis Estratégico

Jorge Alejandro Vázquez Ríos

3331344901

jvazquez@c5jalisco.gob.mx

2021

Compromiso No.1:

Para el caso de C5 se realizarán mejoras en los procesos, con el objeto de disminuir los tiempos de espera, ya que fue un aspecto que generó constantemente insatisfacción en las personas usuarias. Ya que actualmente se cuenta con un manual a nivel nacional para el servicio del 911.

Tipo Mejora:

Mejorar actividades, procesos o forma de operación de la intervención

Recomendación:

Es importante que todos los servicios valorados actualicen el manual de prestación de servicio, con el objeto de mejorar los tiempos de espera, ya que fue un aspecto que generó constantemente insatisfacción en las personas usuarias. En su defecto se recomienda que todos los servicios dispongan de una manual de servicio que permita mejorar el flujo de actividades y por ende, una mejor gestión de los tiempos de espera.

Actividad 1:

Enviar reportes periódicos de control de tiempos de llamadas de operadores de emergencias del 911 a la Dirección de Atención de Emergencias.

Responsable: Soporte

Fecha de término 15/12/23 12:00 AM

Descripcion del avance: **Avance** 100%

SE REALIZÓ EL ENVÍO DIARIO DE INFORMACIÓN AL ÁREA DE SUPERVISIÓN Y DE MANERA MENSUAL UN INFORME CONCENTRADO POR CADA OPERADOR.

Compromiso No.2:

En el caso del servicio de Llamadas de Emergencia 911 se recomienda fortalecer las campañas de concientización sobre el uso del servicio a fin de disminuir las incidencias con relación al mal uso de la línea.

Tipo Mejora:

Corregir actividades o procesos del programa

Recomendación:

En el caso del servicio de Llamadas de Emergencia 911 se recomienda fortalecer las campañas de concientización sobre el uso del servicio a fin de disminuir las incidencias con relación al mal uso de la línea.

Actividad 1:

Difusión en redes y mensajes en sistemas propios.

Responsable: Emergencias

Fecha de término 31/12/23 12:00 AM

Descripcion del avance: **Avance** 100%

CAMPAÑAS PERMANENTES DE DIFUSIÓN, TANTO EN REDES SOCIALES, COMO A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN TRADICIONAL

Compromiso No.3:

Se recomienda reforzar los mecanismos de capacitación (en materia de calidad en el servicio) al personal que recibe las llamadas de emergencia a fin de mejorar la prestación de este, mejorando la disposición para atender a las personas usuarias.

Tipo Mejora:

Mejorar actividades, procesos o forma de operación de la intervención

Recomendación:

Se recomienda reforzar los mecanismos de capacitación (en materia de calidad en el servicio) al personal que recibe las llamadas de emergencia a fin de mejorar la prestación de este, mejorando la disposición para atender a las personas usuarias.

Actividad 1:

Mantener la capacitación permanente al personal de atención telefónica de emergencias.

Responsable: Emergencias

Fecha de término 31/12/23 12:00 AM

Descripcion del avance: **Avance** 100%

SE MANTIENE LA CAPACITACIÓN PERMANENTE EN DIVERSOS ASPECTOS DE OPERACIÓN.

Compromiso No.4:

En cuanto al servicio de Llamadas de Emergencia 911, se recomienda que la instancia prestadora del servicio, realice una valoración de las necesidades de personal en temporadas identificadas cómo de alta incidencia de emergencias, con la finalidad de mejorar la calidad de la atención, y la plantilla de personas operadoras.

Tipo Mejora:

Corregir actividades o procesos del programa

Recomendación:

En cuanto al servicio de Llamadas de Emergencia 911, se recomienda que la instancia prestadora del servicio, realice una valoración de las necesidades de personal en temporadas identificadas cómo de alta incidencia de emergencias, con la finalidad de mejorar la calidad de la atención, y la plantilla de personas operadoras.

Actividad 1:

Identificar los días de la semana con mayor carga de llamadas de emergencia al 911 para adecuar la proyección de asignación de personal de atención.

Responsable: Emergencias

Fecha de término 15/12/23 12:00 AM

Descripcion del avance: **Avance** 100%

ENVIO SEMANAL DE INFORMACIÓN VIA CORREO ELECTRÓNICO PARA ANÁLISIS DEL ÁREA DE EMERGENCIAS