



Satisfacción de usuarios de las secretarías
del Poder Ejecutivo 2009
Gobierno del Estado de Jalisco
**SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA, PREVENCIÓN Y
READAPTACIÓN SOCIAL**



Jalisco

Índice

1. Evaluación, Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social	3
1.1 Introducción.....	4
1.2 Objetivos.....	6
1.3 Metodología.....	7
1.4 Procedimientos de estimación	8
1.5 Procedimientos de capacitación y obtención de la información.....	9
1.6 Informe de resultados Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social	11
1.7 Conclusiones, Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social	36
1.8 Recomendaciones, Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social	40
1.9 Anexos.....	44



Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social
del Gobierno del Estado de Jalisco



Jalisco

1.1 Introducción

La comunicación estratégica e integrada de los programas de gobierno y el ambiente operativo de las instituciones del Poder Ejecutivo Estatal integran la percepción de la satisfacción en los usuarios de las dependencias. Esta percepción es afectada por una serie de factores internos y externos que inciden en el desempeño de la imagen general del gobierno.

Congruente con las necesidades de información y toma de decisiones, el Gobierno del Estado de Jalisco emplea herramientas y métodos confiables para medir las percepciones y evaluar la satisfacción de los usuarios de las secretarías del Poder Ejecutivo Estatal; en este caso, el uso de estudios de opinión e investigación que permiten contar con la información necesaria para el diseño de estrategias y planes de acción, según las necesidades actuales.

En la actualidad, los sistemas de calidad y certificación en los servicios deben conformar un estándar cuyo principal objetivo es satisfacer adecuadamente las necesidades y requerimientos de los usuarios. Las dependencias gubernamentales no deben ser la excepción en la aplicación de dichos estándares, debido a que, en gran medida, la calidad en la atención y servicios de las dependencias consolidan la imagen general del Gobierno del Estado.

El costo social generado por la insatisfacción en los servicios proporcionados por las dependencias del Gobierno del Estado es uno de los motivadores principales para la elaboración de este estudio, además de obtener la información estratégica básica para la toma de decisiones. Con el análisis de los datos, se pretende conocer la percepción social acerca de la satisfacción de las dependencias públicas en el estado de Jalisco.

1.1 Introducción

Los datos técnicos del marco muestral del estudio se refieren a la población en general en el estado: hombres y mujeres mayores de 18 años. El margen de error es de $\pm 5\%$. La técnica de muestreo fue estratificada. La distribución muestral se diseñó de manera aleatoria / sistemática, de tal manera que todos los usuarios de las dependencias evaluadas contaran con la misma posibilidad de ser encuestados. Este estudio fue elaborado por la empresa Numera, S. C., agencia de investigación de mercados, opinión pública y consultoría, con amplia experiencia en levantamientos de información y análisis.

Con el objeto de cumplir con los estándares de calidad establecidos por la empresa, el trabajo de campo y la captura de información se sujetaron a una supervisión exhaustiva, así como a la capacitación de todo el personal involucrado. El análisis de la información fue desarrollado por un equipo técnico interdisciplinario.

1.2 Objetivos

Encuesta de satisfacción de usuarios de las secretarías del Poder Ejecutivo 2009

- Conocer el nivel de satisfacción que presentan los usuarios de un servicio de cada secretaría
- Establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción
- Evaluar aspectos de las dependencias tales como:
 - Satisfacción sobre el servicio recibido
 - Utilidad sobre el servicio recibido
 - Complejidad de trámites sobre el servicio recibido
 - Eficiencia sobre el servicio recibido
 - Demanda sobre el servicio recibido
- Identificar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios respecto de un servicio que ofrece cada secretaría
- Conocer el servicio mejor evaluado en términos de satisfacción
- Analizar y definir fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que en materia de servicios y función pública tiene el estado de Jalisco
- Indicadores de satisfacción sobre el servicio recibido
- Determinar la utilidad sobre el servicio recibido
- Medir la eficiencia sobre el servicio recibido
- Conocer la demanda sobre el servicio recibido

1.3 Metodología

Vitrina Mercadológica	
Población	Hombres y mujeres
	Tener por lo menos un año viviendo en su localidad o ciudad
	Ser mayor de edad
	Ser usuario de algún servicio o trámite de la Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social del Estado de Jalisco
Lugar de aplicación	Plazas públicas, parques, viviendas, centros de afluencia o aforos. Entrevistas realizadas en los municipios de Guadalajara, Zapopan, Tonalá, Tlaquepaque
Alcance del estudio	Usuarios de la dependencia del Edo. de Jalisco
Fecha de levantamiento	Junio-Julio del 2009
Esquema de selección de la muestra	Muestreo aleatorio-sistemático y estratificado
Técnica de recolección de datos	Entrevista cara a cara
Tamaño de la muestra	400 entrevistas
Método de estimación de resultados	Los resultados presentados en el estudio son porcentajes y promedios, a algunas variables se aplicó corrección de no respuesta
Intervalo de confianza y error muestral	A nivel general, la muestra cuenta con un error muestral del $\pm 5\%$ e intervalo de confianza de 95%

1.4 Procedimientos de estimación

Se denomina procedimientos de estimación a la metodología de tratamiento de los datos de la muestra para garantizar estimaciones no sesgadas del universo investigado. Son fuentes de sesgo las diferentes probabilidades de selección de la muestra seleccionada entre grupos de población de distinta condición, según estrato.

Los resultados presentados son frecuencias con corrección de no respuesta, presentadas en promedios y porcentajes. Se utilizó el programa estadístico *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*.

Se utilizó el análisis de Kurtosis en algunas de las variables que, a juicio del analista, se requirieron para la interpretación de los valores estudiados.

El coeficiente de Kurtosis analiza el grado de concentración que presentan los valores alrededor de la zona central de distribución. Se empleó la fórmula siguiente, basados en el programa estadístico *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*.

$$g_2 = \frac{(1/n) * \sum (x_i - \bar{x}_m)^4 * n_i}{((1/n) * \sum (x_i - \bar{x}_m)^2 * n_i)^2} - 3$$

1.5 Procedimientos de capacitación y obtención de la información

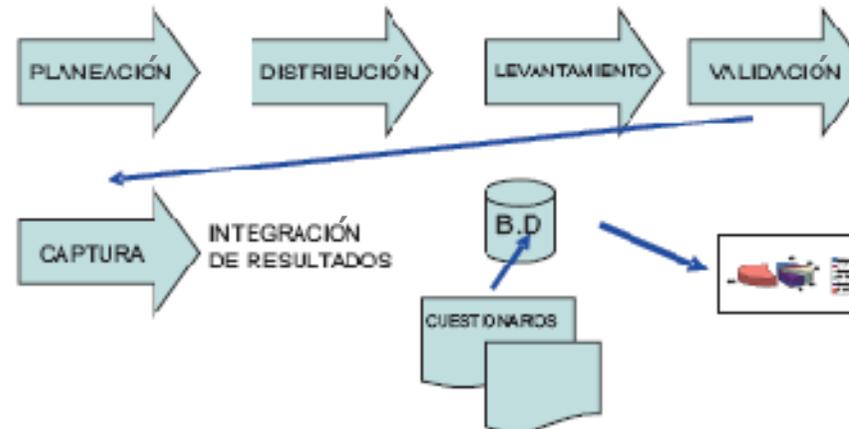
De acuerdo con los objetivos establecidos, la metodología muestral y la validación del estudio, se instaló la siguiente estructura organizacional para desarrollar los trabajos relacionados con el proyecto.



Al personal de campo, captura y validación, se le impartió un curso de capacitación e inducción de doce horas con el propósito de garantizar la calidad del estudio. De esta manera, el personal involucrado recibió entrenamiento detallado sobre la forma y técnica necesarias para la obtención de resultados óptimos en las diferentes etapas del proceso, así como los objetivos que persigue la encuesta.

1.5 Procedimientos de capacitación y obtención de la información

El siguiente esquema muestra el proceso básico en el desarrollo de los trabajos de la investigación.



1.6 Resultados

Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social

Ranking Usuarios Indirectos

La pregunta para obtener la evaluación de los usuarios indirectos respecto a cada dependencia, fue la siguiente ¿Cómo evalúa el trabajo del Gobierno del Estado de Jalisco a través de sus diversas dependencias y secretarías? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo al 5 excelente).

La evaluación se aplicó a 20 instituciones del Ejecutivo estatal de las cuales 7 se evaluaron a través de sus usuarios indirectos.

El resultado que se presenta a continuación corresponde al lugar que ocupa la Secretaría de Seguridad Pública Prevención y Readaptación Social, con base al promedio obtenido:

Lugar	Dependencia	Promedio
5	Secretaría de Seguridad Pública Prevención y Readaptación Social	3.1

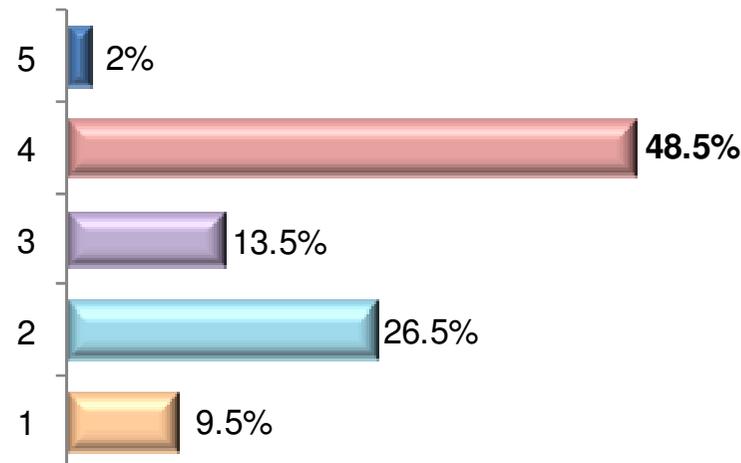
*Base: 33% de los entrevistados cuyo perfil fue considerado usuario indirecto en la dependencia.
EL promedio general de las dependencias evaluadas con usuarios indirectos fue de 3.1.*

Usuario indirecto: Hombres y mujeres mayores de edad entrevistados en lugares públicos, los cuales se benefician en general de la obra pública y/o los servicios que prestan diversas dependencias del Gobierno del estado de Jalisco. Es decir que reciben un servicio de manera indirecta.

Satisfacción y servicio al usuario

1. A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo al 5 excelente)

Evaluación	%
1	9.5%
2	26.5%
3	13.5%
4	48.5%
5	2%
Promedio	
3.06	
Kurtosis	
-1.130	



Base: 100% de los entrevistados

El servicio brindado por la Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social del Estado de Jalisco fue percibido por 50.5% de los entrevistados como bueno / excelente (4 y 5). El 13.5% consideró el servicio como regular. El 36% siente insatisfacción por el servicio otorgado por la secretaría (1 y 2) . El promedio de la evaluación del trabajo de la dependencia es de 3.06, la Kurtosis indica una baja concentración de los datos alrededor del promedio y por lo tanto una percepción dispersa.

Satisfacción y servicio al usuario

1. A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo al 5 excelente)

Evaluación	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	56 años o más
1 Pésimo	15.4%	1.7%	10.3%	13.3%	25%
2	23.1%	34.5%	25.6%	20%	12.5%
3	15.4%	10.3%	17.9%	6.7%	13%
4	42.3%	51.7%	43.6%	60%	50%
5 Excelente	3.8%	1.7%	2.6%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Base: cruce de variable ¿Cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social del Estado de Jalisco? Con Edad 100% de los entrevistados.

Los adultos mayores de 56 años son los más críticos con la secretaría dado que 25% de ellos evalúa como pésimo el trabajo de la dependencia. Se observa un comportamiento disperso en la evaluaciones el cual proyecta opiniones muy diversificadas sobre este tema.

Satisfacción y servicio al usuario

1. A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo al 5 excelente)

Evaluación	Masculino	Femenino
1 Pésimo	6.9%	13.1%
2	29.3%	22.6%
3	14.7%	11.9%
4	45.7%	52.4%
5 Excelente	3.4%	0%
Total	100%	100%

Base: cruce de variable ¿Cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social del Estado de Jalisco? Con Sexo 100% de los entrevistados.

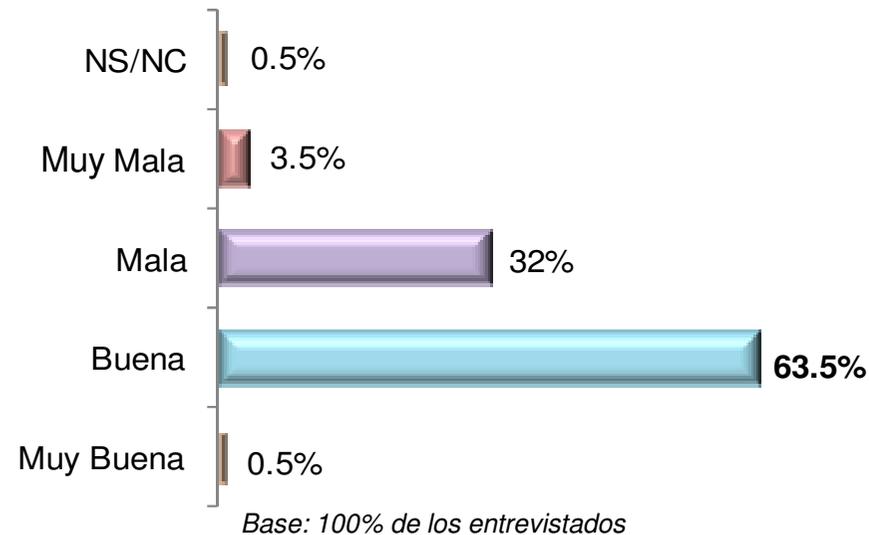
Las mujeres fueron más sensibles a la evaluación de la secretaría puesto que mostraron un mayor número de calificaciones pésimos, de esta forma también se observa una reducción en sus evaluaciones de excelente (5).

Satisfacción y servicio al usuario

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da la Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

a) Calidad de los servicios / programas

Calificación	%
Muy Buena	0.5%
Buena	63.5%
Mala	32%
Muy Mala	3.5%
NS/NC	0.5%



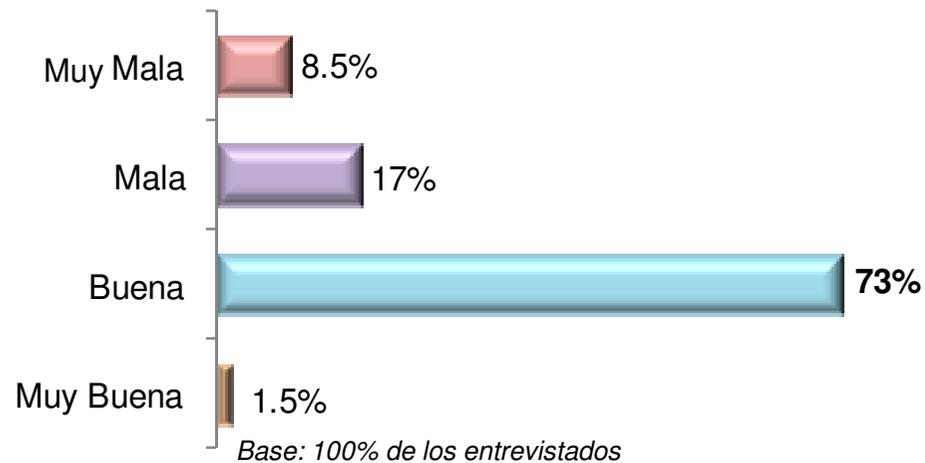
El 64% tiene una imagen favorable respecto de la calidad de los servicios / programas, al evaluarlos como buenos y muy buenos. El 35.5% tiene una imagen negativa, al ser considerada como mala y muy mala calidad.

Satisfacción y servicio al usuario

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

b) Amabilidad y trato del personal

Calificación	%
Muy Buena	1.5%
Buena	73%
Mala	17%
Muy Mala	8.5%



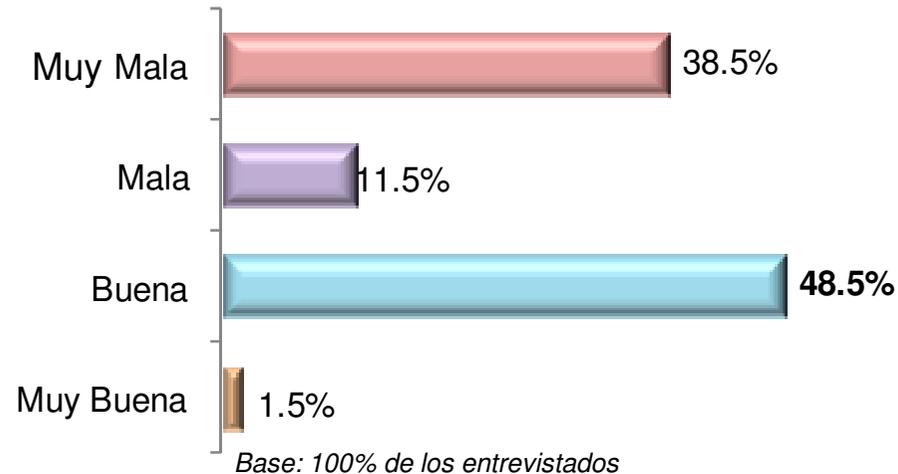
El 73% encuentra la amabilidad y trato del personal, por la Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social del Estado de Jalisco como buena y para 1.5% muy buena. El 17% tiene una percepción distinta, pues la evalúa como mala y otro 8.5% como muy mala.

Satisfacción y servicio a usuario

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

c) Rapidez en atención a usuarios

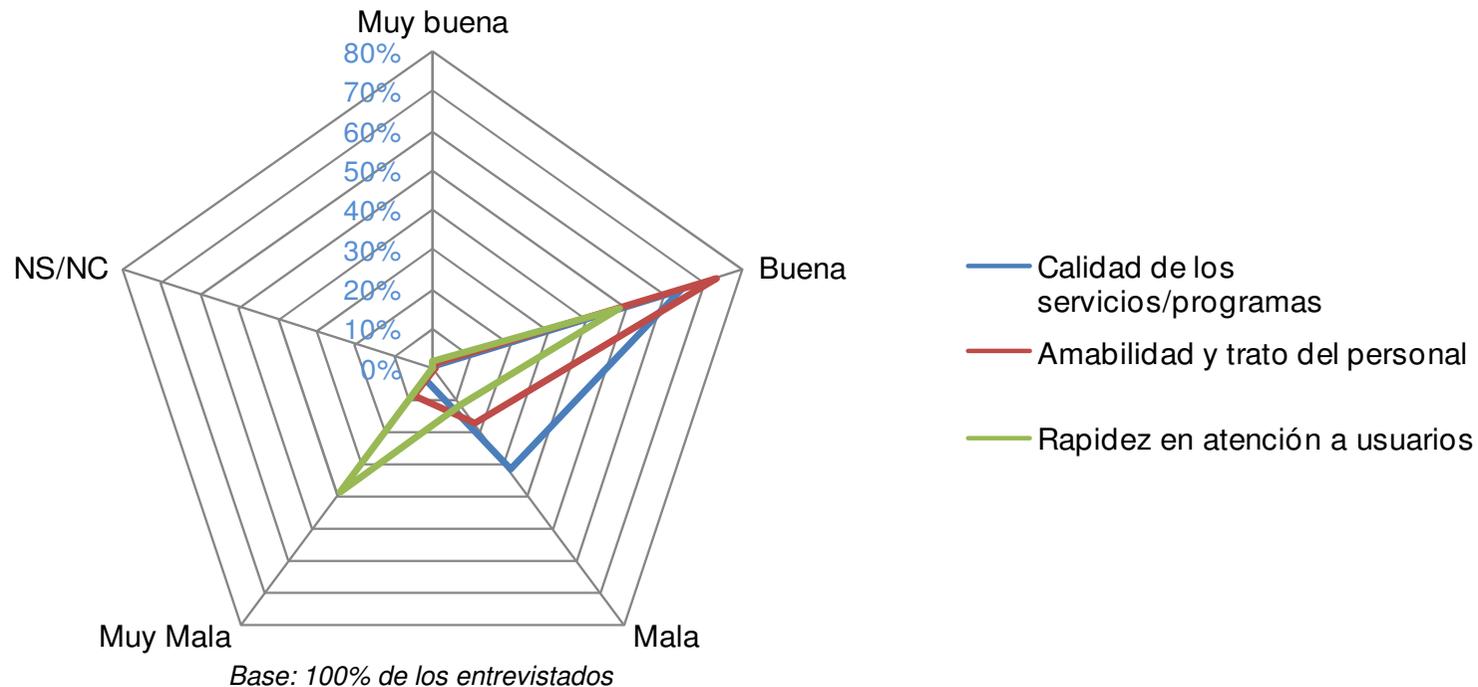
Calificación	%
Muy Buena	1.5%
Buena	48.5%
Mala	11.5%
Muy Mala	38.5%



38.5% consideró que es muy lenta la atención hacia los usuarios del servicio proporcionado por la Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social del Estado de Jalisco. 11.5% consideran que es lenta. Para 48.5% la rapidez es buena, 1.5% tiene muy buena percepción de los tiempos de atención.

Satisfacción y Servicio a usuario

2. Según su opinión, ¿Qué calificación le dá a la Secretaria de Seguridad pública, prevención y readaptación social del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

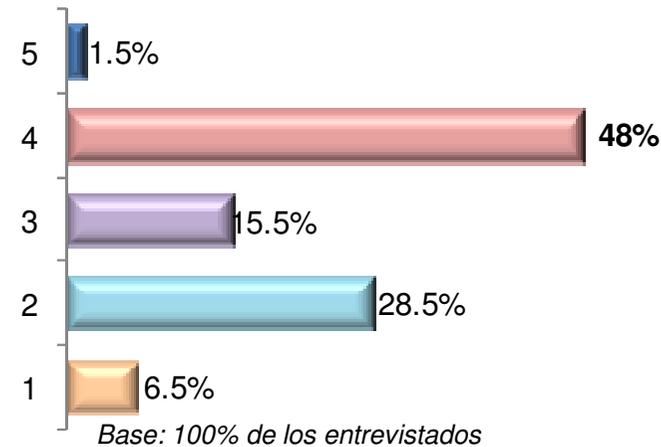


El comportamiento de las evaluaciones de amabilidad y calidad se inclinan hacia la calificación de buena, aunque la esta ultima refleja una cantidad considerable de casos negativos. La rapidez fue el aspecto peor evaluado y el que desarrollo una desviación negativa en sus calificaciones.

Satisfacción y Servicio a usuario

3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social del Estado de Jalisco? en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo al 5 excelente)

Evaluación	%
1	6.5%
2	28.5%
3	15.5%
4	48%
5	1.5%
Promedio	
3.09	
Kurtosis	
-1.105	

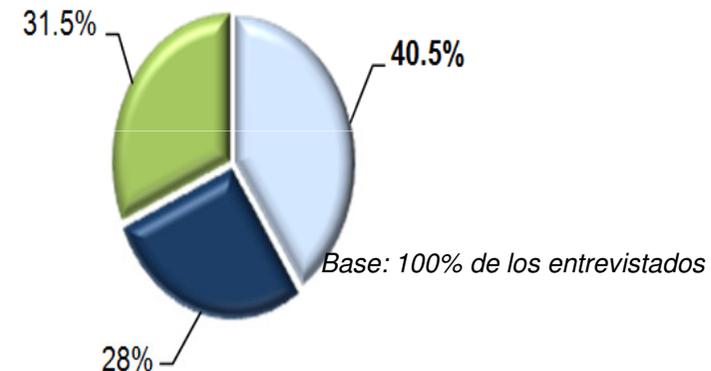


El servicio brindado por la Secretaría de Seguridad pública, Prevención y Readaptación Social del Estado de Jalisco fue percibido por 49.5% de los entrevistados como bueno / excelente (4 y 5), mientras que 15.5% la califica como regular y 35.% siente insatisfacción por el servicio otorgado (1 y 2) . El promedio de la satisfacción es de 3.09 sin embargo, el coeficiente de Kurtosis nos indica que los datos se encuentran muy dispersos con respecto al promedio.

Evaluación de la dependencia

1. Existen tres tipos fundamentales de policías: la Federal, la Estatal y la Municipal. En este caso, le preguntaré sobre la policía estatal. ¿Qué tanto confía usted en la Policía Estatal del Estado de Jalisco? ¿Mucho, Poco o Nada?

Confianza	%
Mucho	40.5%
Poco	28%
Nada	31.5%

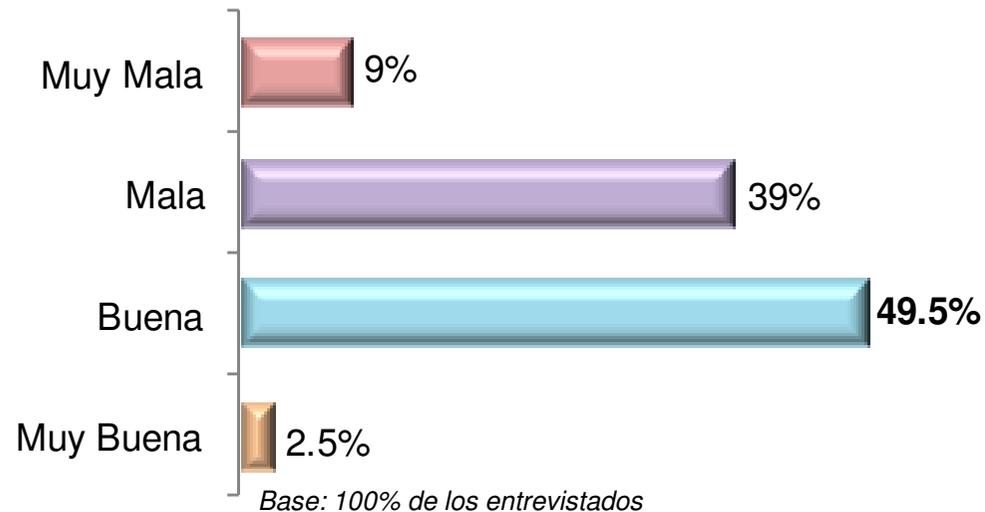


El 40.5% siente mucha confianza en la Policía Estatal del Estado de Jalisco, para 28% la confianza es poca y un tercio de los entrevistados desconfía totalmente (31.5%).

Evaluación de la dependencia

2. ¿Cómo evalúa usted en términos generales a la Policía Estatal del Estado de Jalisco?
¿Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala?

Evaluación	%
Muy Buena	2.5%
Buena	49.5%
Mala	39%
Muy Mala	9%

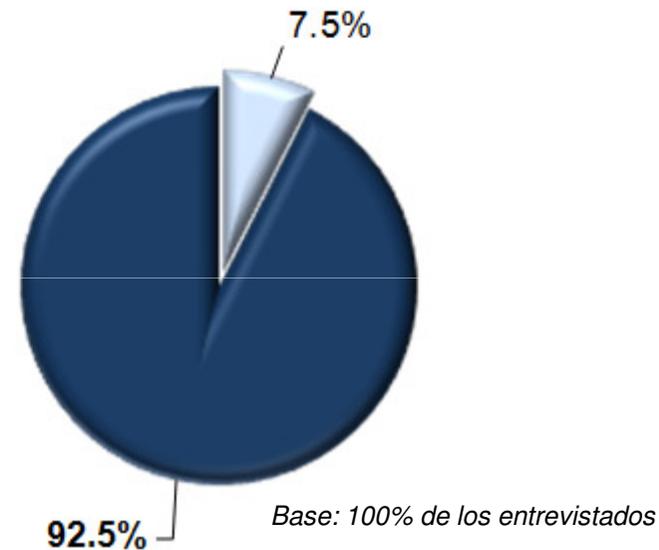


Al evaluar a la Policía Estatal, ésta fue percibida como buena por 49.5% y para 2.5% como muy buena. Contrario a esto, 39% consideró un mal cuerpo policial y 9% la calificó como muy mala.

Evaluación de la dependencia

3. ¿Cree usted que la cantidad actual de policías estatales que hay, es suficiente o se necesitan más?

Cantidad	%
Suficiente	7.5%
Necesitan más	92.5%



Sólo 7.5% cree que la cantidad actual de policías estatales que hay es suficientes lo que para 92.5% no es así, pues consideran necesario incrementar la plantilla del cuerpo policial.

Evaluación de la dependencia

3. ¿Cree usted que la cantidad actual de policías estatales es suficiente o que se necesitan más?

Policías	Masculino	Femenino
Suficiente	6%	9.5%
Necesitan mas	94%	90.5%
Total	100%	100%

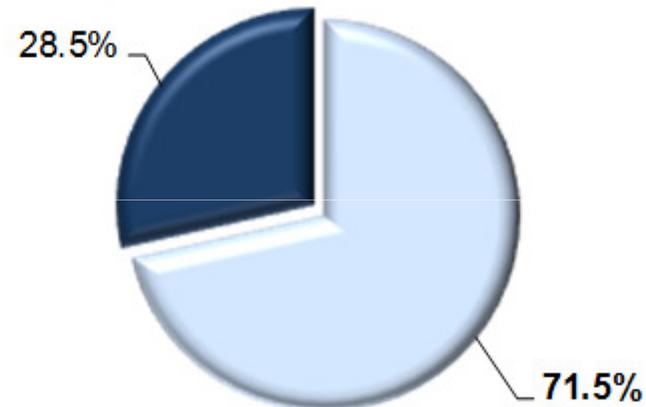
Base: cruce de variable . ¿Cree usted que la cantidad actual de policías estatales es suficientes o que se necesitan más? Con Sexo 100% de los entrevistados

Se aprecia una ligera inclinación de las mujeres por considerar suficientes al número de policías estatales, sin embargo, en ambos géneros se aprecia una clara percepción sobre la necesidad de contar con mayor número de policías.

Evaluación de la dependencia

4. ¿Cómo considera a los mandos policiales encargados de imponer las multas en el estado?

¿Cómo los considera?	%
Corruptos	71.5%
Honestos	28.5%



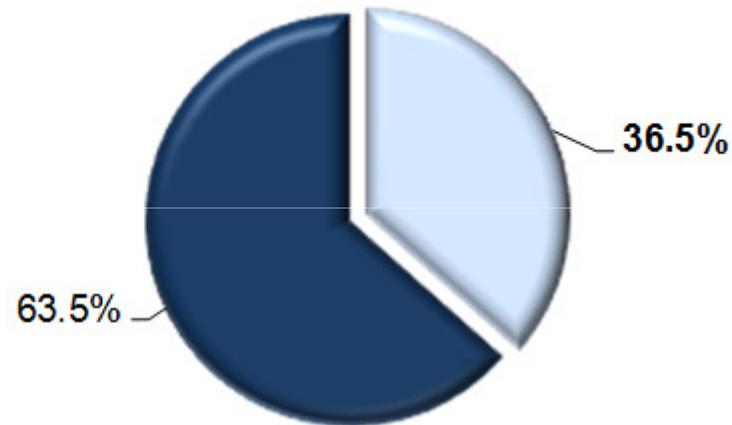
Base: 100% de los entrevistados

El 71.5% califica de corruptos a los mandos policiales encargados de imponer las multas en el estado, mientras que una tercera parte los percibe como honestos (28.5%).

Evaluación de la dependencia

5. Comparado con el año pasado, ¿la delincuencia en el estado ha?

Comparación	%
Disminuido	36.5%
Ha aumentado	63.5%



Base: 100% de los entrevistados

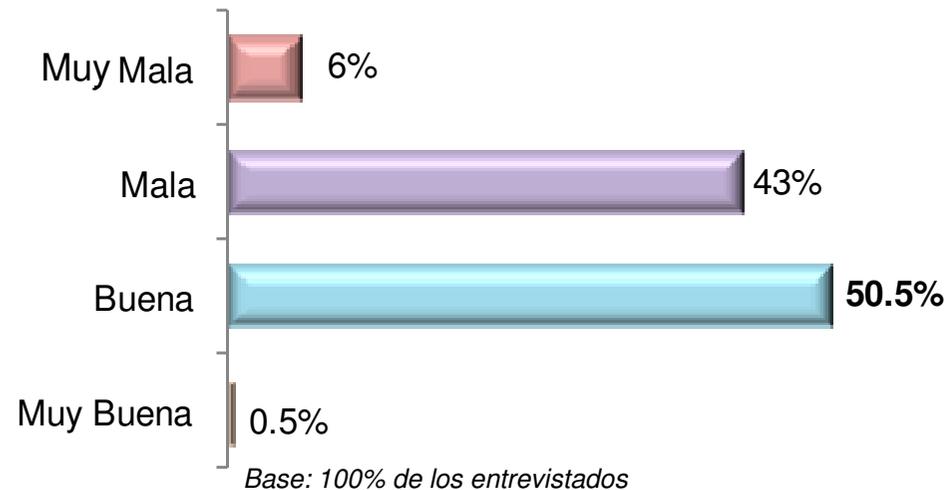
Sólo 36.5% considera que la delincuencia del estado ha disminuido,; la mayoría considera que ha aumentado (63.5%).

Evaluación de la dependencia

6. Respecto de la Policía Estatal, evalúe los siguientes aspectos:

a) Armamento y equipo policial

Evaluación	%
Muy Buena	0.5%
Buena	50.5%
Mala	43%
Muy Mala	6%



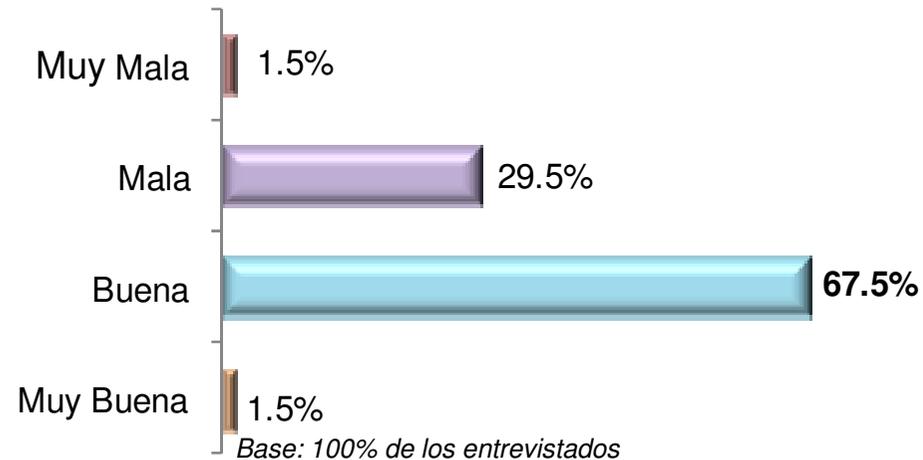
El 50.5% de los entrevistados considera el armamento y equipo oficial en buenas condiciones y para 0.5% son muy buenas. Sin embargo, 43% los consideran en mal estado y 6% en muy mal estado.

Evaluación de la dependencia

6. Respecto de la Policía Estatal, evalúe los siguientes aspectos:

b) Estado de patrullas

Evaluación	%
Muy Buena	1.5%
Buena	67.5%
Mala	29.5%
Muy Mala	1.5%

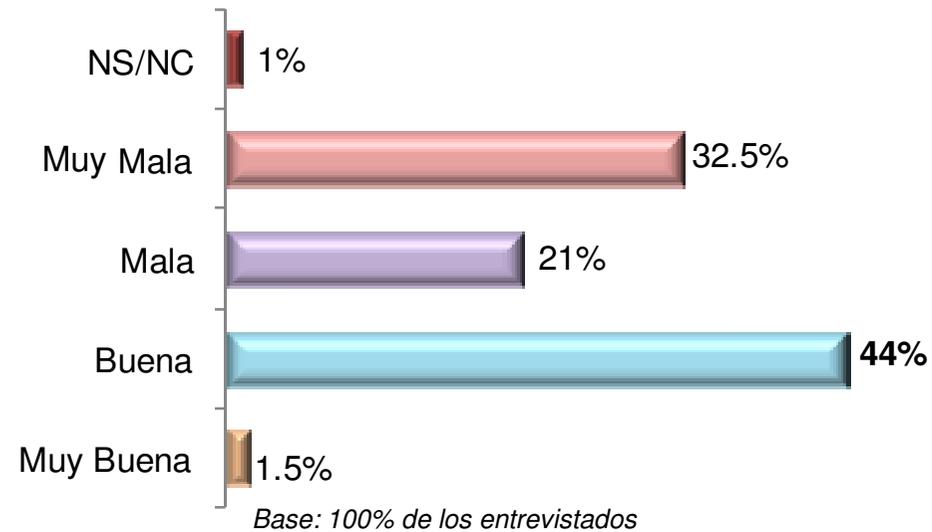


El estado de las patrullas de la Policía Estatal están en buenas condiciones, percepción del 67.5%, y para 1.5% las condiciones son muy buenas. Un tercio de la opinión las considera en mal y muy mal estado (29.5% y 1.5% , respectivamente).

Evaluación de la dependencia

6. Respecto de la Policía Estatal ,evalúe los siguientes aspectos:
c) Capacitación y adiestramiento

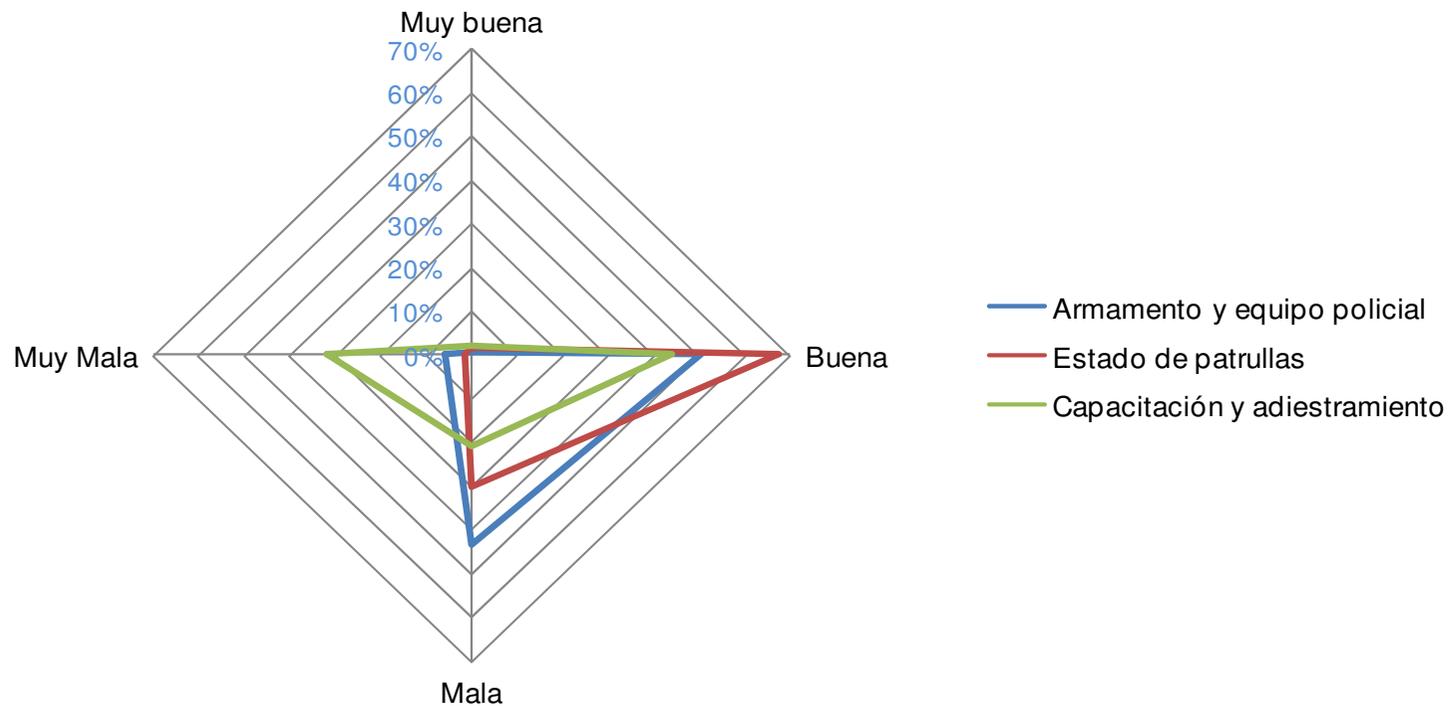
Evaluación	%
Muy Buena	1.5%
Buena	44%
Mala	21%
Muy Mala	32.5%
NS/NC	1%



La capacitación y adiestramiento de la Policía Estatal es buena, según 44%; para 1.5% muy buena. En contraste, 21% la considera mala y 32.5% muy mala.

Evaluación de la dependencia

6. Con respecto a la Policía Estatal evalúe los siguientes aspectos:



Base: 100% de los entrevistados, comparación de todos los aspectos evaluados

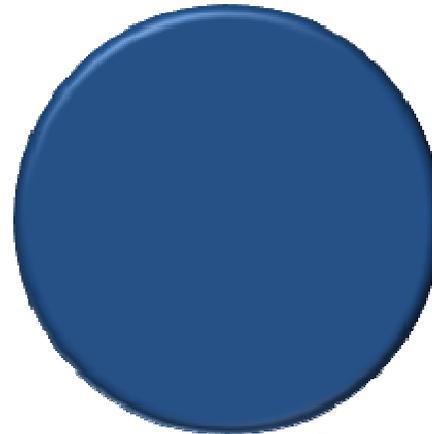
El armamento y el estado de las patrullas desarrollan un comportamiento similar, de estos dos aspectos el mejor evaluado es el estado de las patrullas, por otro lado, la capacitación y adiestramiento fue percibido con el aspecto mas débil de la corporación.

Datos generales y sociodemográficos

1. ¿Es usuario de algún servicio que presta la Secretaría de Seguridad Pública?

Usuario	%
Sí	100%
No	0.0%

100%



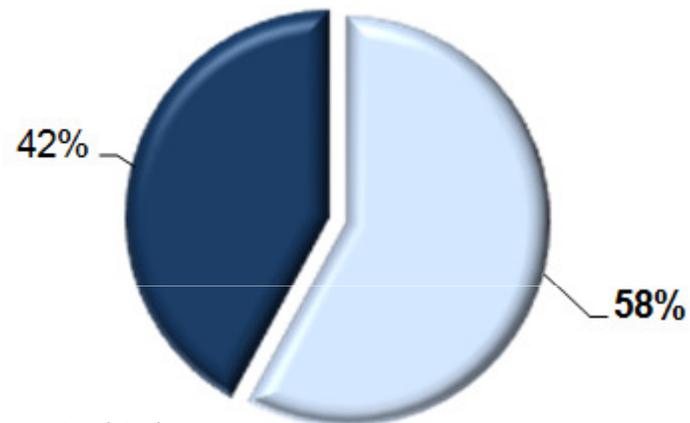
Base: 100% de los entrevistados

Este estudio se realizó con personas que utilizan algún servicio otorgado por la Secretaría de Seguridad Pública (100%).

Datos generales y sociodemográficos

- Género

Género	%
Masculino	58%
Femenino	42%



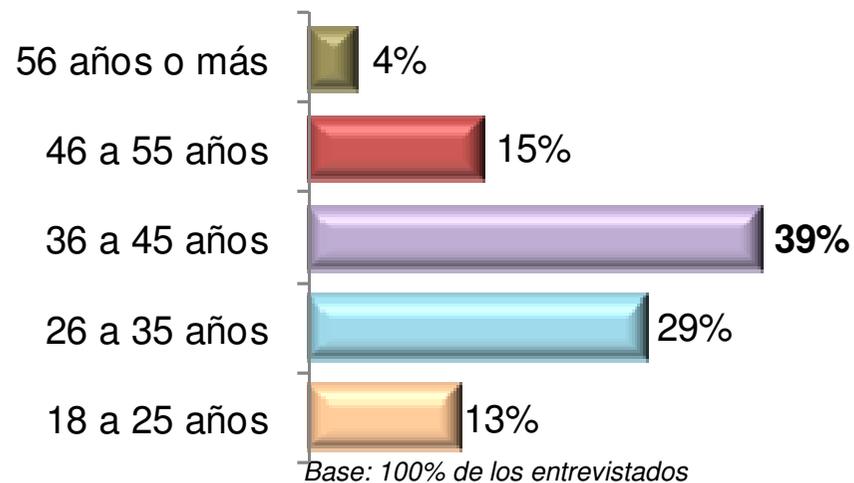
Base: 100% de los entrevistados

Se entrevistó a 58% hombres y 42% mujeres.

Datos generales y sociodemográficos

- Edades

Edades	%
18 a 25 años	13%
26 a 35 años	29%
36 a 45 años	39%
46 a 55 años	15%
56 años o más	4%

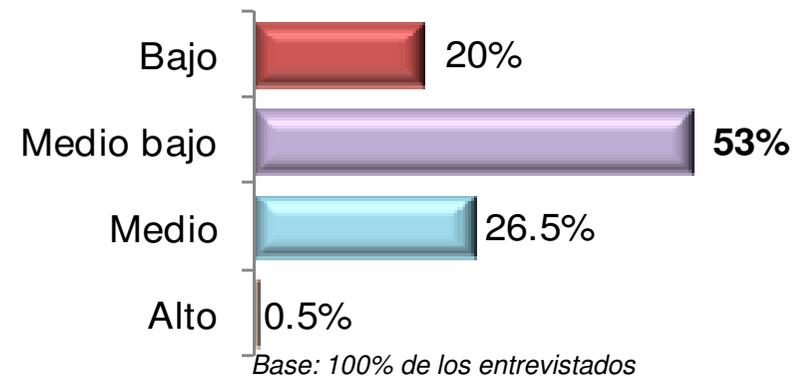


El 39% de los entrevistados tiene entre 36 y 45 años de edad, 29% de 26 a 35 años, 15% de 46 a 55 años, 13% de 18 a 25 años y sólo 4% es mayor de 56 años.

Datos generales y sociodemográficos

- Nivel socioeconómico

Nivel socioeconómico	%
Alto	0.5%
Medio	26.5%
Medio bajo	53%
Bajo	20%

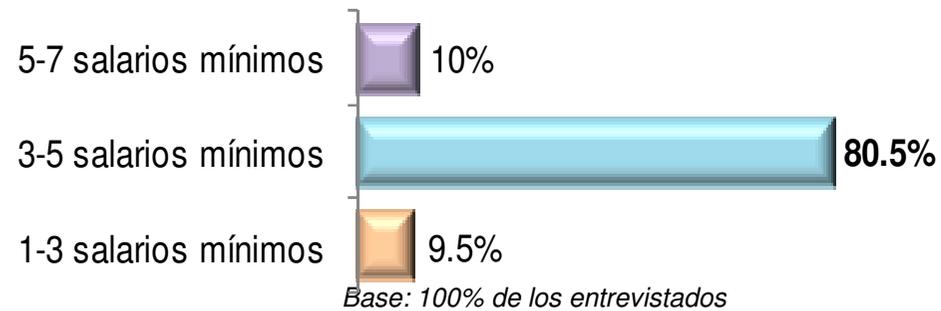


Poco más de la mitad de los entrevistados pertenece al nivel medio bajo (53%), 26.5% son de nivel medio, 20% de nivel bajo, y apenas 0.5% de nivel alto.

Datos generales y sociodemográficos

- Ingresos

Ingresos	%
1-3 salarios mínimos	9.5%
3-5 salarios mínimos	80.5%
5-7 salarios mínimos	10%



El 80.5% de los entrevistados percibe de 3 a 5 salarios mínimos, sólo 9.5% percibe de 1 a 3 y 9.5%, de 5 a 7 salarios mínimos.

1.7 Conclusiones

Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social

Conclusiones, Secretaría de Seguridad Pública Prevención y Readaptación Social

Satisfacción y servicio a usuarios

El trabajo de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Jalisco fue evaluado con 3.06 de promedio en una escala del 1 al 5, donde 5 es excelente. Destaca que 36% de los usuarios otorgó una calificación negativa a la dependencia. La seguridad pública se proyecta como uno de los temas más sensibles de la población entrevistada.

A nivel general, a evaluación de los aspectos de calidad y amabilidad fueron bien evaluados; la rapidez fue el aspecto que recibió mayor número de calificaciones negativas; la atención oportuna de parte de la Secretaría de Seguridad Pública es deficiente para 50% de los entrevistados. Esto se debe seguramente a la estructura organizacional de la dependencia (atención al público) y al modo de administrar los llamados y / o solicitudes de los ciudadanos, desde su recepción hasta la ejecución o seguimiento del mismo.

Evaluación de la Secretaría de Seguridad Pública	
<i>(Suma de buena y muy buena)</i>	
Calidad de servicios	64.0%
Amabilidad y trato	74.5%
Rapidez en atención	50.0%
Promedio general	62.8%

El promedio general de los aspectos evaluados en la dependencia fue de 62.8% (suma de calificaciones buenas y muy buenas); el aspecto con mayor número de calificaciones positivas fue el trato y la amabilidad del personal con 74.5% de promedio.

El promedio general de la tabla anexa representa que la evaluación de la dependencia apenas es aprobatoria.

Conclusiones, Secretaría de Seguridad Pública Prevención y Readaptación Social

Evaluación de la dependencia

Existe desconfianza en la mayoría los usuarios sobre la Policía Estatal (59.5%); en el mismo sentido, 48% de los entrevistados evaluó en términos generales como mala o muy mala a la Policía del Estado. Esta imagen de la Policía Estatal no es particular para la corporación, puesto que lo más probable es que todas las corporaciones policiales del estado y de país cuenten con una carga negativa en su imagen en mayor o menor grados.

Esas pérdidas en las evaluaciones positivas de esta secretaría se correlacionan con la opinión de los entrevistados que de manera contundente creen que la policía requiere de más elementos; esto puede deberse a la falta de patrullaje en las zonas populosas de la localidad, principalmente en los focos conflictivos del estado. Además, los mandos policiales encargados de interponer las multas son percibidos como corruptos, según 71.5% de los entrevistados.

En un contexto más general sobre la seguridad pública en el estado, la ciudadanía -en estos momentos- siente que la delincuencia en Jalisco ha aumentado respecto del año pasado (63.5%).

El mal estado del equipo policial y el mal adiestramiento de los elementos es considerado por los entrevistados como los aspectos más débiles de la corporación.

Conclusiones, Secretaría de Seguridad Pública Prevención y Readaptación Social

Evaluación de la dependencia

El aspecto con mayor cantidad de calificaciones positivas fue el estado de las patrullas; el equipo de patrullas representa uno de los aspectos más importantes dentro de las corporaciones policiales, pues proyectan en los ciudadanos una imagen de la situación en que se encuentra la corporación. Sin embargo, en este caso observamos que la percepción de los entrevistados parece dibujar una Policía Estatal con armamento deficiente y con poca preparación, lo que puede ser delincuentes mejor armados y capaces.

Evaluación de la Policía Estatal	
<i>(Suma de buena y muy buena)</i>	
Armamento y equipo policial	51.0%
Estado de las patrullas	69.0%
Capacitación y adiestramiento	55.5%
Promedio general	58.5%

1.8 Recomendaciones

Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social

Recomendaciones, Secretaría de Seguridad Pública Prevención y Readaptación Social

Según se aprecian los resultados del estudio, es conveniente que la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Jalisco considere las siguientes acciones sobre los aspectos evaluados:

- Para agilizar la atención a usuarios por parte de la secretaría, es conveniente realizar un diagnóstico del procesamiento y administración de las llamadas, atención a usuarios en las oficinas y los que resulten convenientes, para con ello obtener un análisis de fortalezas y debilidades sobre esta área para mejorar dicha percepción y operación.
- Llevar a cabo cursos de capacitación y mejora de los procesos, así como manuales de procedimientos correspondientes para cada área de la dependencia, con la finalidad de alcanzar un estándar de calidad en la operación de la dependencia.
- Es conveniente realizar una campaña de medios para mejorar la imagen general de la corporación, la cual se encuentra deteriorada, según la opinión de los entrevistados. En dicha campaña, se deben resaltar las acciones que esté haciendo la Policía Estatal para mejorar los siguientes aspectos:
 - Honestidad y confianza en la corporación.
 - Información sobre la capacitación de los elementos.
 - Condecoración de los mejores elementos de la corporación.
 - Información general sobre la corporación.
 - Combate a la corrupción de altos mandos policiales.

Recomendaciones, Secretaría de Seguridad Pública Prevención y Readaptación Social

- Adquirir más y mejor equipo policial para la corporación. Estas adquisiciones deben divulgarse en los medios locales de comunicación.
- Es recomendable que la participación de la corporación en detenciones o acciones significativas se publique en los medios de comunicación local. Con esta acción, se buscaría proyectar una imagen participativa y de alto desempeño respecto de la Policía del Estado.

Recomendaciones, Secretaría de Seguridad Pública Prevención y Readaptación Social

Aspectos que más inciden en la evaluación negativa



1.9 Anexos



Fotos

NO FOTOS

