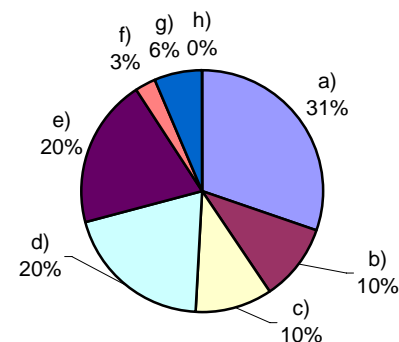


1. ¿Cómo te enteraste del servicio de información juvenil?

| | | | % |
|---|-----------|----|-----|
| a) Por mis amigos/as o compañeros/as de estudios | a) | 47 | 30% |
| b) Por mis padres o familiares | b) | 16 | 10% |
| c) Por los Puntos de Información Juvenil (folletos, carteles, información de profesores, etc.) | c) | 16 | 10% |
| d) Por Internet (www.madrid.es, www.oijmadrid.es, blogs, redes sociales...) | d) | 31 | 20% |
| e) En centros municipales (Juntas de Distrito, Centros Culturales, etc.) o de la Administración | e) | 31 | 20% |
| f) En asociaciones juveniles, vecinos/as, etc. | f) | 4 | 3% |
| g) Por otros medios | g) | 10 | 6% |
| h) NS/NC | h) | 0 | 0% |



1.g. ¿Por qué otros medios te enteraste del Servicio de Información Juvenil?

Buscadores Google

CEAR

Biblioteca

Orientadora distrito Moncloa

Anterior Servicios

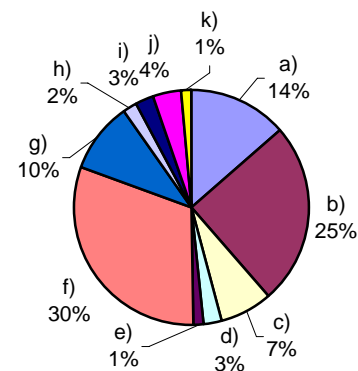
Trabajo

Profesores

Por los Puntos de Información Juvenil y por Internet

2. ¿Cómo te sueles enterar, informar de los temas o actividades juveniles?

| | | | % |
|---|-----------|----|-----|
| a) Por los/las amigos/as, padres, familiares, etc. | a) | 21 | 14% |
| b) Por la Oficina de Información Juvenil | b) | 39 | 25% |
| c) Donde estudio | c) | 11 | 7% |
| d) Por publicidad en la calle | d) | 4 | 3% |
| e) Por la prensa, televisión, radio, etc | e) | 2 | 1% |
| f) Por Internet (Webs, Blogs, redes sociales, etc.) | f) | 48 | 31% |
| g) En centros municipales o de la Administración | g) | 15 | 10% |
| h) En asociaciones juveniles, vecinos/as, etc. | h) | 3 | 2% |
| i) De ninguna forma, no me suelo informar | i) | 4 | 3% |
| j) Por otros medios | j) | 6 | 4% |
| k) NS/NC | k) | 2 | 1% |



2.j. ¿Por qué otros medios te sueles informar de los temas o actividades juveniles?

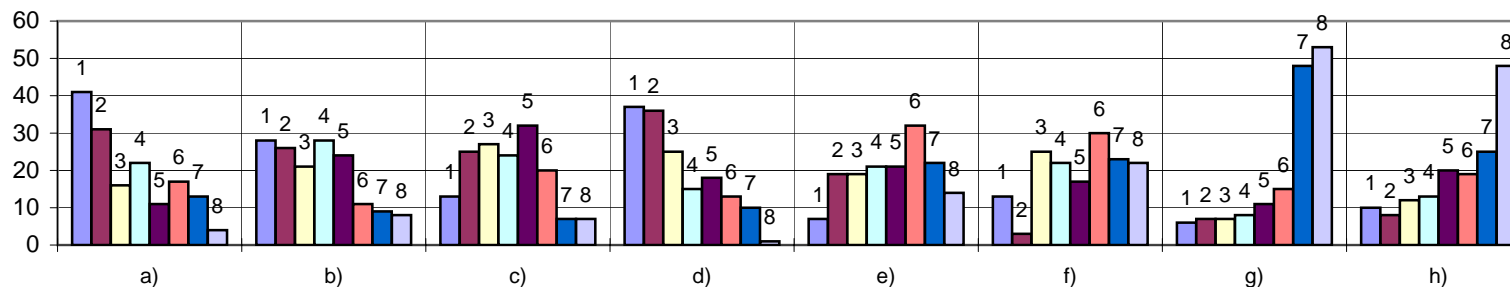
CEAR

Por mis hijas

Por los amigos, padres, familiares. Por la OIJ. Por la prensa, radio,
televisión. Por Internet

3. ¿Qué información te interesa más? (Numéralas por orden de
preferencia, siendo el 1 la que más te gusta, y 8 la que menos)

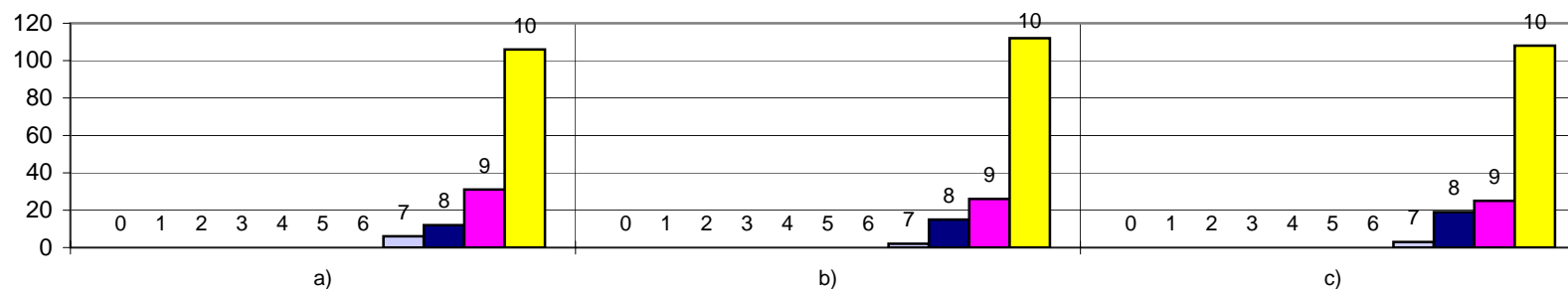
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | |
|--|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| a) Educación: centros educativos, cursos, becas... | a) | 41 | 31 | 16 | 22 | 11 | 17 | 13 | 4 |
| b) Ocio y tiempo libre | b) | 28 | 26 | 21 | 28 | 24 | 11 | 9 | 8 |
| c) Viajes | c) | 13 | 25 | 27 | 24 | 32 | 20 | 7 | 7 |
| d) Empleo | d) | 37 | 36 | 25 | 15 | 18 | 13 | 10 | 1 |
| e) Vivienda | e) | 7 | 19 | 19 | 21 | 21 | 32 | 22 | 14 |
| f) Salud | f) | 13 | 3 | 25 | 22 | 17 | 30 | 23 | 22 |
| g) Asociacionismo y voluntariado | g) | 6 | 7 | 7 | 8 | 11 | 15 | 48 | 53 |
| h) Carnés juveniles | h) | 10 | 8 | 12 | 13 | 20 | 19 | 25 | 48 |



4. Indica qué otra información te gustaría que hubiese

5. Valoración de la atención al ciudadano (puntuación de 0 a 10)

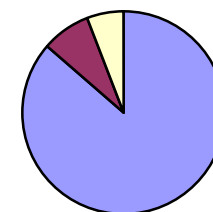
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Media |
|--|----|---|---|---|---|---|---|---|----|----|-----|-------------|
| 5.1 Puntúa de 0 a 10 tu nivel de satisfacción con el trato recibido por el personal del servicio de información juvenil | a) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 12 | 31 | 106 | 9,53 |
| 5.2 ¿Consideras que la información recibida está expresada en un lenguaje claro y sencillo, fácilmente entendible? | b) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 15 | 26 | 112 | 9,60 |
| 5.3 Puntúa de 0 a 10 tu nivel de satisfacción con la información recibida, valorando si ha sido correcta, actualizada y adaptada a tus necesidades | c) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 19 | 25 | 108 | 9,54 |



6) ¿Crees que las instalaciones de la Oficina de Información Juvenil presentan una disposición adecuada, sin barreras arquitectónicas y con un equipamiento moderno y funcional?

| | Sí | No | ns/nc |
|-------------|-------|------|-------|
| Porcentaje: | 86,5% | 7,7% | 5,8% |

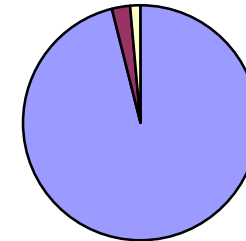
Sí
 No
 ns/nc



7) ¿Han resuelto tu consulta en menos de 48 horas?

| | Sí | No | ns/nc |
|--------------------|-------|------|-------|
| | 149 | 4 | 2 |
| Porcentaje: | 96,1% | 2,6% | 1,3% |

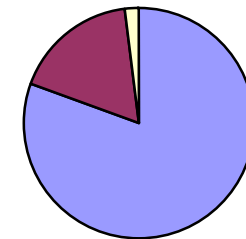
Sí
 No
 ns/nc



8) En el servicio de información juvenil al que has acudido, ¿te han atendido sin cita previa?

| | Sí | No | ns/nc |
|--------------------|-------|-------|-------|
| | 125 | 27 | 3 |
| Porcentaje: | 80,6% | 17,4% | 1,9% |

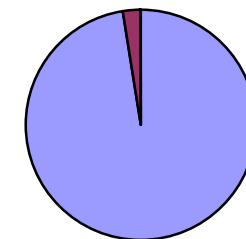
Sí
 No
 ns/nc



9) ¿Te han atendido de manera inmediata y personalizada?

| | Sí | No | ns/nc |
|--------------------|-------|------|-------|
| | 151 | 4 | 0 |
| Porcentaje: | 97,4% | 2,6% | 0,0% |

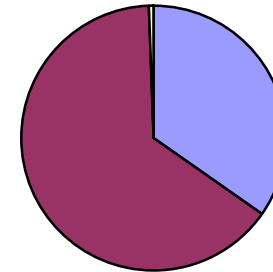
Sí
 No
 ns/nc



10. ¿Conoces la Web www.madrid.es/juventud, el Blog de la Oficina de Información Juvenil, o los perfiles de las redes sociales?

| | Sí | No | ns/nc |
|--------------------|-------|-------|-------|
| | 54 | 100 | 1 |
| Porcentaje: | 34,8% | 64,5% | 0,6% |

Sí
 No
 ns/nc



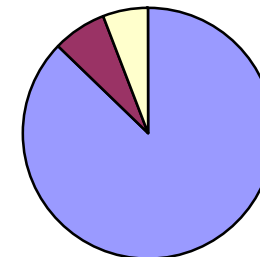
10.1. En caso afirmativo en la pregunta anterior, valora de 0 a 10 la información ofrecida a través de estas herramientas.

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Media |
|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|-------------|
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 6 | 12 | 18 | 14 | 8,59 |

11. El horario del servicio de información juvenil, ¿piensas que es adecuado?

| | Sí | No | ns/nc |
|--------------------|-------|------|-------|
| | 135 | 11 | 9 |
| Porcentaje: | 87,1% | 7,1% | 5,8% |

Sí
 No
 ns/nc



11.1. En caso de respuesta negativa a la pregunta anterior, ¿Qué horario consideras que sería más adecuado?

9-13 y de 15 a 20

Por las tardes

Que no cierre al medio día

Más amplio

De 9 a 14 y de 16 a 19

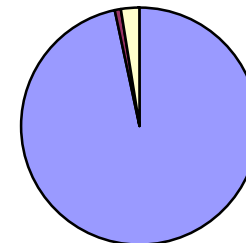
Servicio continuo todos los días

Abierto también el viernes por la tarde

Debería ser más amplio y con más profesionales

12. ¿Recomendarías esta Oficina a algún familiar / amigo?

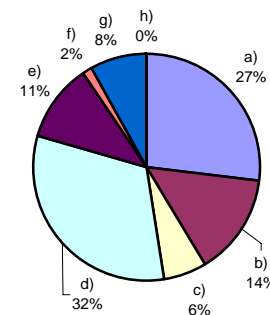
| | Sí | No | ns/nc |
|--------------------|-------|------|-------|
| | 151 | 1 | 4 |
| Porcentaje: | 96,8% | 0,6% | 2,6% |



RESULTADOS DE LA ASESORÍA JURÍDICA

1. ¿Cómo te enteraste del servicio de información juvenil?

| | | | % |
|---|----|----|-----|
| a) Por mis amigos/as o compañeros/as de estudios | a) | 17 | 27% |
| b) Por mis padres o familiares | b) | 9 | 14% |
| c) Por los Puntos de Información Juvenil (folletos, carteles, información de profesores, etc.) | c) | 4 | 6% |
| d) Por Internet (www.madrid.es, www.oijmadrid.es, blogs, redes sociales...) | d) | 20 | 32% |
| e) En centros municipales (Juntas de Distrito, Centros Culturales, etc.) o de la Administración | e) | 7 | 11% |
| f) En asociaciones juveniles, vecinos/as, etc. | f) | 1 | 2% |
| g) Por otros medios | g) | 5 | 8% |
| h) NS/NC | h) | | 0% |

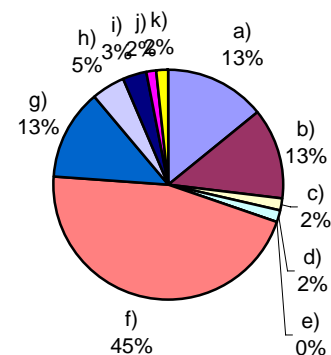
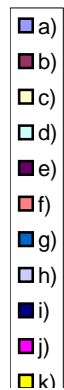


1.g. ¿Por qué otros medios te enteraste del Servicio de Información Juvenil?

Buscadores Google
CEAR
Biblioteca
Orientadora distrito Moncloa
Anterior Servicios

2. ¿Cómo te sueles enterar, informar de los temas o actividades juveniles?

| | | | % |
|---|----|----|-----|
| a) Por los/las amigos/as, padres, familiares, etc. | a) | 9 | 14% |
| b) Por la Oficina de Información Juvenil | b) | 8 | 13% |
| c) Donde estudio | c) | 1 | 2% |
| d) Por publicidad en la calle | d) | 1 | 2% |
| e) Por la prensa, televisión, radio, etc | e) | | 0% |
| f) Por Internet (Webs, Blogs, redes sociales, etc.) | f) | 29 | 46% |
| g) En centros municipales o de la Administración | g) | 8 | 13% |
| h) En asociaciones juveniles, vecinos/as, etc. | h) | 3 | 5% |
| i) De ninguna forma, no me suelo informar | i) | 2 | 3% |
| j) Por otros medios | j) | 1 | 2% |
| k) NS/NC | k) | 1 | 2% |



RESULTADOS DE LA ASESORÍA JURÍDICA

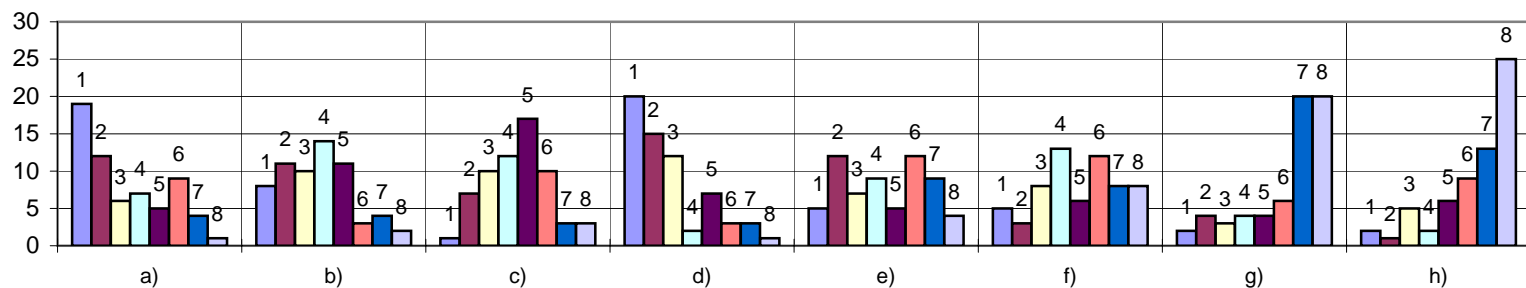
2.j. ¿Por qué otros medios te sueles informar de los temas o actividades juveniles?

CEAR

Por la Oficina de Información Juvenil. Por Internet

3. ¿Qué información te interesa más? (Numéralas por orden de
preferencia, siendo el 1 la que más te gusta, y 8 la que menos)

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | |
|--|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| a) Educación: centros educativos, cursos, becas... | a) | 19 | 12 | 6 | 7 | 5 | 9 | 4 | 1 |
| b) Ocio y tiempo libre | b) | 8 | 11 | 10 | 14 | 11 | 3 | 4 | 2 |
| c) Viajes | c) | 1 | 7 | 10 | 12 | 17 | 10 | 3 | 3 |
| d) Empleo | d) | 20 | 15 | 12 | 2 | 7 | 3 | 3 | 1 |
| e) Vivienda | e) | 5 | 12 | 7 | 9 | 5 | 12 | 9 | 4 |
| f) Salud | f) | 5 | 3 | 8 | 13 | 6 | 12 | 8 | 8 |
| g) Asociacionismo y voluntariado | g) | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 6 | 20 | 20 |
| h) Carnés juveniles | h) | 2 | 1 | 5 | 2 | 6 | 9 | 13 | 25 |

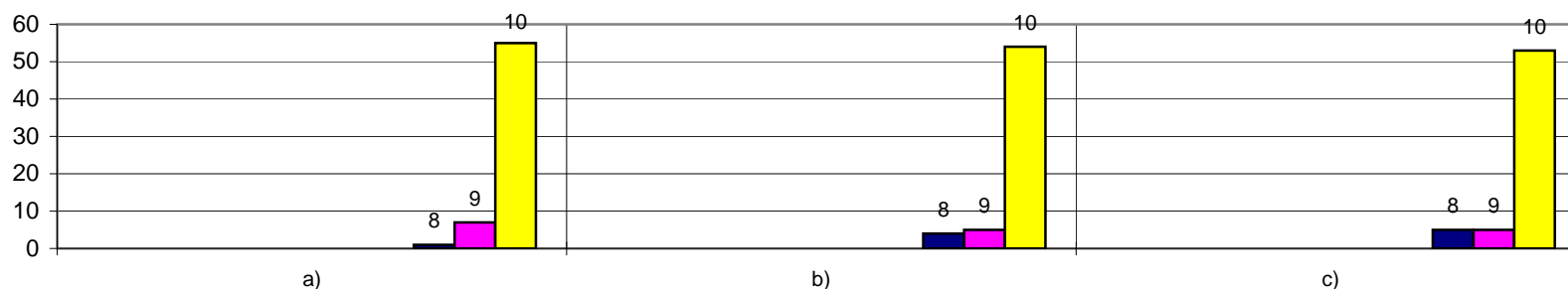


RESULTADOS DE LA ASESORÍA JURÍDICA

4. Indica qué otra información te gustaría que hubiese

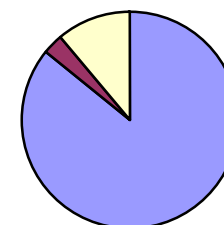
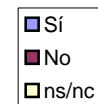
5. Valoración de la atención al ciudadano (puntuación de 0 a 10)

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Media |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------|
| 5.1 Puntúa de 0 a 10 tu nivel de satisfacción con el trato recibido por el personal del servicio de información juvenil | | | | | | | | | 1 | 7 | 55 | 9,86 |
| 5.2 ¿Consideras que la información recibida está expresada en un lenguaje claro y sencillo, fácilmente entendible? | | | | | | | | | 4 | 5 | 54 | 9,79 |
| 5.3 Puntúa de 0 a 10 tu nivel de satisfacción con la información recibida, valorando si ha sido correcta, actualizada y adaptada a tus necesidades | | | | | | | | | 5 | 5 | 53 | 9,76 |



6) ¿Crees que las instalaciones de la Oficina de Información Juvenil presentan una disposición adecuada, sin barreras arquitectónicas y con un equipamiento moderno y funcional?

| Sí | No | ns/nc |
|----------------------------|---------------|---------------|
| 54 | 2 | 7 |
| Porcentaje: 0,85714 | 0,0317 | 0,1111 |

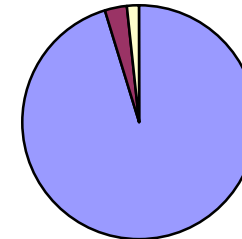


RESULTADOS DE LA ASESORÍA JURÍDICA

7) ¿Han resuelto tu consulta en menos de 48 horas?

| | Sí | No | ns/nc |
|--------------------|----------------|---------------|---------------|
| | 60 | 2 | 1 |
| Porcentaje: | 0,95238 | 0,0317 | 0,0159 |

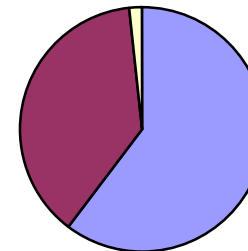
Sí
 No
 ns/nc



8) En el servicio de información juvenil al que has acudido, ¿te han atendido sin cita previa?

| | Sí | No | ns/nc |
|--------------------|----------------|--------------|---------------|
| | 38 | 24 | 1 |
| Porcentaje: | 0,60317 | 0,381 | 0,0159 |

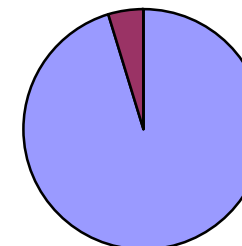
Sí
 No
 ns/nc



9) ¿Te han atendido de manera inmediata y personalizada?

| | Sí | No | ns/nc |
|--------------------|----------------|---------------|----------|
| | 60 | 3 | 0 |
| Porcentaje: | 0,95238 | 0,0476 | 0 |

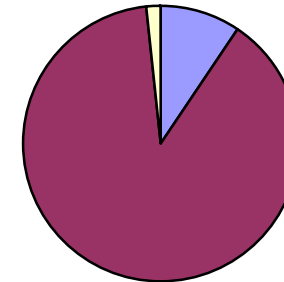
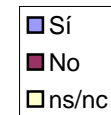
Sí
 No
 ns/nc



RESULTADOS DE LA ASESORÍA JURÍDICA

10. ¿Conoces la Web www.madrid.es/juventud, el Blog de la Oficina de Información Juvenil, o los perfiles de las redes sociales?

| | Sí | No | ns/nc |
|--------------------|----------------|---------------|---------------|
| | 6 | 56 | 1 |
| Porcentaje: | 0,09524 | 0,8889 | 0,0159 |

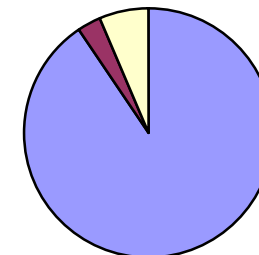


10.1. En caso afirmativo en la pregunta anterior, valora de 0 a 10 la información ofrecida a través de estas herramientas.

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Media |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------|
| | | | | | | 1 | | 2 | 2 | 1 | 8,33 |

11. El horario del servicio de información juvenil, ¿piensas que es adecuado?

| | Sí | No | ns/nc |
|--------------------|----------------|---------------|---------------|
| | 57 | 2 | 4 |
| Porcentaje: | 0,90476 | 0,0317 | 0,0635 |



RESULTADOS DE LA ASESORÍA JURÍDICA

11.1. En caso de respuesta negativa a la pregunta anterior, ¿Qué horario consideras que sería más adecuado?

9-13 y de 15 a 20
Por las tardes

12. ¿Recomendarías esta Oficina a algún familiar / amigo?

| | Sí | No | ns/nc |
|--------------------|-------|------|-------|
| | 61 | 1 | 1 |
| Porcentaje: | 96,8% | 1,6% | 1,6% |

