

Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del servicio de la Red Municipal de Información Juvenil.

Informe de resultados 2022

Fecha 10 de enero de 2023

Introducción

El servicio de la Red Municipal de Información Juvenil informan, asesoran y orientan de forma personalizada e inmediata sobre temas de interés juvenil, manifiesta su constante **compromiso con la calidad** de los servicios y con su mejora continua como un elemento clave de su cultura organizativa, contemplando a la persona como sujeto de derechos y beneficiaria de la calidad del servicio prestado, cuyas necesidades y expectativas se deben satisfacer. Para lo cual, es preciso realizar el correspondiente estudio de satisfacción.

Además, con la realización de este estudio, también se pretende disponer de medios para medir el cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos en la Carta de Servicios de Juventud.

Los compromisos de calidad, son el elemento clave de las **Cartas de Servicios**. Es lo que diferencia a una Carta de Servicios de otros documentos meramente informativos sobre los servicios prestados.

Transmitir compromisos de calidad en una Carta de Servicios, conlleva el haber realizado un análisis profundo de la prestación y un ejercicio de mejora de algunos aspectos de dicho servicio. Definimos compromisos de calidad, porque hemos sido capaces, previamente, de analizar cómo estamos desarrollando el servicio que prestamos y cómo lo podemos mejorar, de forma que las personas usuarias estén más satisfechas con las prestaciones que reciben

Por Acuerdo de 22 de abril de 2015 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, se aprueba la **Carta de Servicios de Juventud**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Acuerdo de 25 de junio de 2009 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid.

El Departamento de Juventud realiza estudios para conocer el nivel de satisfacción de las personas usuarias de los servicios prestado desde 2015

Órgano promotor: Departamento de Juventud

Objetivo: El objetivo del presente estudio, es conocer la satisfacción de las personas usuarias del servicio de la Red Municipal de Información Juvenil con los servicios recibidos, detectar áreas de mejora e implementar las medidas necesarias para aumentar de forma continua su calidad.

Además de analizar la satisfacción global con el servicio, se pretende comprobar el cumplimiento de los compromisos de calidad directamente vinculados con la satisfacción de las personas usuarias, que son los siguientes:

Compromiso valoración del servicio de información juvenil.

Metodología

1. UNIVERSO: personas usuarias del servicio de la Red Municipal de Información Juvenil (Centro de Información Juvenil, Oficinas de Información Juvenil y Asesoría Jurídica Juvenil), en 2022; 14.525 nº personas atendidas.
2. TAMAÑO MUESTRAL: No se ha establecido un tamaño para la muestra de las personas usuarias del servicio, no obstante 198 personas han rellenado los cuestionarios de satisfacción.
3. ERROR DE MUESTREO: No vinculante
4. PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO: Enlace en los correos electrónicos en donde se contestas a las respuestas de las demandas de información.
5. MÉTODO DE RECOGIDA: cuestionario estructurado y codificado, de 7 preguntas, 1 de ellas abiertas. Los bloques de preguntas son:
 - 1- Otros aspectos
 - 2- Satisfacción con atención recibida e información.
 - 3- Personal

Los cuestionarios se ofrece a todas las personas que son atendidas por el servicio, de forma presencial / telemática, indicándoles que su cumplimentación es voluntaria y anónima.

Contestando a un formulario on line que figura en el correo electrónico de los informadores juveniles cuando contestan preguntas, y presencialmente cuando piden información.

6. PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN: Todo el año.
7. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN: los datos de los cuestionario válidos cumplimentados (196 de cuestionarios) se incorporan por personal del Departamento Juventud a una hoja excel // base de datos // SPSS para su análisis y obtención de los resultados.

Resultados

Cuestionarios recogidos: nº 198

Cuestionarios válidos: nº 198

Durante el año 2021, hubo 194 cuestionarios recogidos todos ellos validos.

Conclusiones finales

Del análisis de los resultados obtenidos, se deduce que el cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios vinculados a la satisfacción del usuario es altamente satisfactorio:

Prestamos desde la Red Municipal de Información Juvenil un servicio eficaz, suministrando información correcta y actualizada y ofreciendo una orientación adecuada desde la primera vez que se solicite. El objetivo es que la valoración del servicio de información juvenil sea igual o superior a 8

en una escala de 0 a 10. Si no disponemos de la información en el momento, la proporcionamos en los 2 días hábiles siguientes, por el medio solicitado, excepto las peticiones realizadas por correo electrónico durante el mes de agosto.

Indicador 2.1. Valoración del servicio de información juvenil.

- En el caso del compromiso 2.1, el estándar asociado es igual o superior a 8, y el resultado obtenido 9,68.

Se están superando los compromisos asumidos con la finalidad última de mejorar los servicios prestados, que es el objetivo común de los servicios municipales. No obstante, desde la Red Municipal de Información Juvenil se sigue trabajando para dar la mejor atención y seguir incrementando los niveles de valoración de su actuación con la ciudadanía.