

**ENCUESTA A LOS USUARIOS DE LAS
ASESORIAS DEL CIPAJ 2004**

COMPARATIVA CON ENCUESTA DEL AÑO 2000

ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS/AS JÓVENES QUE HAN UTILIZADO LAS ASESORÍAS PARA JÓVENES EN EL CIPAJ

El Plan de Mejora Continua de la Calidad en el CIPAJ (Centro de Información Juvenil del Servicio de Juventud del Ayuntamiento de Zaragoza), iniciado en octubre de 1998, prevé realizar encuestas periódicas de medición de la satisfacción de los usuarios que utilizan los diferentes servicios del CIPAJ.

En el caso de las asesorías, se presenta la encuesta realizada durante los últimos meses de 2004, y una comparativa con la encuesta realizada en el año 2000.

1. FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

FICHA TÉCNICA	2004	2000
Objetivo general del estudio:	Analizar el grado de satisfacción de los usuarios de las asesorías CIPAJ	Analizar el grado de satisfacción de los usuarios de las asesorías CIPAJ
Técnica de recopilación de la información:	Encuesta personal realizada al finalizar la utilización de la asesoría	Encuesta personal realizada al finalizar la utilización de la asesoría
Universo y ámbito geográfico:	Usuarios de las asesorías del CIPAJ de Zaragoza, año 2004 $N_{total} = 1.240$ $(N_{sexológica} = 249; N_{jurídica} = 470;$ $N_{estudios} = 217; N_{psicológica} = 304)$	Usuarios de las asesorías del CIPAJ de Zaragoza, año 99/2000 $N_{total} = 806$ $(N_{sexológica} = 105; N_{jurídica} = 401;$ $N_{tramitaciones} = 131; N_{psicológica} = 169)$
Tamaño muestral:	$n_{total} = 319$ $(n_{sexológica} = 65; n_{jurídica} = 129;$ $n_{estudios} = 54; n_{psicológica} = 71)$	$n_{total} = 268$ $(n_{sexológica} = 92; n_{jurídica} = 82;$ $n_{tramitaciones} = 47; n_{psicológica} = 47)$
Tipo de muestreo:	Muestreo aleatorio	Muestreo aleatorio
Error muestral:	$e_{total} = \pm 4.83\%$ $(e_{sexológica} = \pm 10.68\%; e_{jurídica} = \pm 7.51\%; e_{estudios} = \pm 11.82\%;$ $e_{psicológica} = \pm 10.41\%)$	$e_{total} = \pm 5\%$ $(e_{sexológica} = \pm 3.7\%; e_{jurídica} = \pm 9.9\%; e_{tramitaciones} = \pm 11.7\%;$ $e_{psicológica} = \pm 12.4\%)$
Nivel de confianza:	95.45%	95.45%

Fechas del trabajo de campo:	De febrero a julio de 2004	De abril de 1999 a junio del 2000
Análisis de los datos:	Mediante el programa estadístico SPSS	
Ejecución del trabajo:	Gabinete Técnico IMPRO	Elaboración propia CIPAJ

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE 2004 Y COMPARATIVA CON EL AÑO 2000

2.1. PERFIL DE LOS USUARIOS

EDAD	Total		
	2004	2000	
Edad media	23	24	
	Total		
tramos de edad	% 2004	% 2000	+/-
De 13 a 19 años	24,9	7.84	+
De 20 a 24 años	30,8	47.39	-
De 25 a 29 años	39,3	37.69	+
De 30 a 40 años	4,9	7.09	-

Hay que destacar respecto a la edad de los encuestados que el intervalo de usuarios entre 13 y 19 años ha experimentado un gran incremento, pasa de un 7.84% en el 2000 a un 24.9% en el año 2004.

Este aumento, probablemente, ha sido el resultado de las acciones dirigidas a este colectivo realizadas en los últimos dos años.

SEXO	Total		
	% 2004	% 2000	+/-
Hombre	38	37.69	=
Mujer	62	62.31	=

Las mujeres son mayoritarias en todas las asesorías.

País de origen	Total % 2004
España	95.1
Otros	5

Otros países: Unión Europea (1); República Dominicana (1); Ecuador (5); México (1); Colombia (2); Rumania (1); Bolivia (1); Argentina (1); Chile (1).

El 95,1% de los usuarios en el 2004 son españoles. Lo mismo sucede en todas las asesorías.

ESTUDIOS TERMINADOS	% 2004	% 2000	+/-
Enseñanza obligatoria	18.7	10.82	+
Bachiller	30.8	20.15	+
Formación Profesional	14.0	26.49	-
Estudios Universitarios	32.4	41.79	-
Sin estudios	4.1		

En cuanto al nivel de estudios terminados de los usuarios de las asesorías, en el año 2004, destaca que el 32.4% son universitarios y el 30.8% tienen el Bachiller. El resto se reparte entre los que tienen la enseñanza obligatoria (18.7%), Formación Profesional (14.0%) y los que dicen no tener estudios (4.1%).

	Total		
SITUACIÓN OCUPACIONAL	% 2004	% 2000	+/-
Estudiante	50.2	40.3	+
Trabajador/a	36.3	39.93	-
Parado/a	11.7	17.54	-
Otros (prácticas en empresas, baja laboral/maternidad)	1.9	2.24	=

	Total		
DISTRITO DE RESIDENCIA	% 2004	% 2000	+/-
Margen Izquierda	24.2	15.67	+
Centro	15.4	14.55	=
Delicias	11.9	19.4	-
San José	11.3	12.69	=
Romareda/Universidad	10.1	5.6	+
Torrero	5.3	5.22	=
Las Fuentes	5.0	4.48	=
Almozara	4.7	2.61	+
Casco Histórico	4.1	8.58	-
Barrios Rurales Este	2.5	1.12	=
Fuera de Zaragoza	2.2	5.22	-
B. Rurales Oeste	1.9	1.12	=
Oliver/Valdefierro	1.3	2.24	=

2. 2 ¿CÓMO SE HAN ENTERADO DE LA EXISTENCIA DEL SERVICIO DE ASESORÍAS?

	Total
--	--------------

¿Cómo te enteraste?	Total		+/-
	% 2004	% 2000	
Boletín del CIPAJ	33.5	43.66	-
Amigos	28.8	27.24	=
Otros (ver tabla)	15.0	9.70	+
Folletos o carteles	7.5	10.82	-
Internet	6.9		
Profesores/Compañeros	5.6	1.87	+
Prensa, Radio, TV	1.6	3.36	-
Antenas Informativas	0.9	2.61	-

Uno de cada 3 usuarios encuestados en el 2004, conoció la existencia de las asesorías del CIPAJ por el Boletín del CIPAJ.

Ha aumentado la recomendación de profesores y compañeros, y otras vías (incluye Internet).

Otros: Familiares (12); Sin especificar (8); Casa de la mujer (7); Guía Universitaria (6); Charla (2); Páginas Amarillas (2); En el CIPAJ (2); Asistente social (1); Psicóloga (1); Por mí misma (1); Agenda (1); Trabajo (1); Información Telefónica (1); Casa de Juventud (1); Instituto (1).

2.3 LOS USUARIOS DE PRIMERA VEZ

¿Es la primera vez que utilizas el servicio de asesorías del CIPAJ?	Total		
	% 2004	% 2000	+/-
Sí	56.3	70.90	-
No	43.7	29.1	+

2.4 CUÁNTAS VECES HAN UTILIZADO LAS ASESORÍAS EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES

¿Cuántas veces lo has usado en los últimos 12 meses?	Total		
	% 2004	% 2000	+/-
2 veces	51.8	69	-
3 veces	18.7	12.7	+
4 veces	11.5	4.2	+
5 veces o más	18.0	14.1	+

Comparando los datos con el 2004 vemos que han disminuido los usuarios que acuden dos veces y han aumentado todos los demás. Por lo tanto, ha aumentado la frecuencia de uso en todas las asesorías (con la única excepción del tramo cinco veces o más en la asesoría psicológica).

2.5 POR QUÉ MEDIO SOLICITAN LA CITA

	Total		
	% 2004	% 2000	+/-
¿Por qué medio has solicitado la cita?			
Teléfono	60.2	58.21	+
Personalmente	36.4	40.67	-
E-mail	0.6		
Otros	2.8		

2.6 CON CUANTO TIEMPO DE RETRASO SE DAN LAS CITAS

	Total		
	% 2004	% 2000	+/-
¿Tiempo transcurrido?			
Menos de una semana	42.0	49.63	-
Entre una y dos semanas	41.1	13.06	+
El mismo día	10.0	33.96	-
Más de 15 días	6.9	2.99	+

Un 42% de los usuarios del 2004 han sido atendidos en menos de una semana desde que solicitaron su cita, un 41.1% entre una y dos semanas, un 10% fueron atendidos ese mismo día y un 6,9% de los usuarios esperaron más de 15 días hasta que fueron atendidos.

Si comparamos estos resultados con los del 2002 vemos que el servicio se está retrasando, disminuye el porcentaje “menos de una semana” y aumenta “entre una y dos semanas” y “más de 15 días”. Este comportamiento es similar en todas las asesorías.

En febrero de 2005 se han tomado medidas para solucionar estos retrasos, ampliando el horario de atención de las asesorías psicológica y jurídica.

2.7 ¿HAN ACONSEJADO LOS ASESORES LA UTILIZACIÓN DE ALGÚN OTRO SERVICIO?

	Total		
	% 2004	% 2000	+/-
¿Te han aconsejado la utilización de otro servicio?			

Sí	35.6	45.5	-
No	64.4	54.5	+
Servicio Público	78.2	81.3	-
Servicio Privado	21.8	18.7	+

Un 35.6% de los encuestados en el 2004 fueron derivados a otros servicios o lugares. De ellos, a un 78.2% les recomendaron acudir a un servicio público.

Los servicios a los cuales fueron derivados en el 2004 son:

Centro provincial/municipal de promoción social (13); Otras asesorías del CIPAJ (9); abogado (9); Universidad (9); Psicólogo (3); SAOII (3); SAMA (3); Otros servicios CIPAJ (3); CEPYME (2); Internet (2); Profesores (1); Club empleo (1); Ayuntamiento (1); Servicio provincial de educación (1); Universa (1); Clínica Actur (1); INSALUD (SALUD) (1); Instituto de la Mujer (1); Asociación para dejar de fumar (1); Salud Mental (1); Agencia tributaria (1); Veterinario (1); INAEM (1); Registro asociaciones (1); OCU Junta de Arbitraje (1); Solicitud Vida Laboral (1); Iniciativa empresarial (1); Boletines Torreón Fortea (1); Notario (1); Fundación OZANAN (1); Cámara de Comercio (1); Fomento empresarial (1).

3. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS AL UTILIZAR LAS ASESORÍAS PARA JÓVENES

Las preguntas que se analizan en este apartado son:

- Valora de 1 a 99 tu grado de satisfacción respecto a la atención que has recibido del asesor/a.
- Valora de 1 a 99 tu grado de satisfacción general con respecto a la calidad de este servicio

	Media Total		
GRADO DE SATISFACCIÓN	2004	2000	+/-
Trato recibido	92.5	92.5	=
Claridad en la información recibida	91.5	89.0	+
Grado de resolución de la consulta	87.1	85.2	+
Tiempo que te han dedicado	86.6	82.5	+
GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL	90.5	90.8	=

El grado de satisfacción general de todos los usuarios es de 90.5 sobre 99.

El trato recibido es el aspecto mejor valorado por los usuarios de las asesorías del CIPAJ en el 2004, con un 92.5 de media, le sigue de cerca la claridad en la información recibida (91.5). El grado de resolución de la consulta está valorado en un 87.1 y el aspecto peor valorado, aunque alto, es el tiempo que han dedicado al usuario con un 86.6.

4. MEJORAS PROPUESTAS POR LOS USUARIOS

Un 17.2% de los encuestados en el año 2004, hacen alguna sugerencia para intentar mejorar el servicio de asesorías del CIPAJ, la principal es la referente a mejorar el horario de atención al público.

Las propuestas se detallan a continuación:

SUGERENCIAS	n
HORARIOS: <ul style="list-style-type: none"> - Acortar el tiempo que tardan en dar la cita, máximo 1 semana - Mayor disponibilidad, ampliar horarios. Atender a más gente en un tiempo más corto - Más dedicación a cada persona - Ampliar los días de atención por las tardes, no sólo los miércoles porque sino hay que esperar mucho entre cita y cita - Que se cumplan los horarios, más puntualidad. 	23
TODO MUY BIEN: <ul style="list-style-type: none"> - En general creo que el servicio es bastante bueno y no veo que se necesite mejorar nada 	16
PUBLICIDAD: <ul style="list-style-type: none"> - Hacer más publicidad de los servicios existentes 	4
CONFIDENCIALIDAD: <ul style="list-style-type: none"> - En la sala de espera se escuchan las conversaciones de la asesoría - Por proximidad se escucha de una asesoría a otra lo que se dice 	3
<ul style="list-style-type: none"> - Poner más asesores para poder atender a más gente. Más abogados 	2
<ul style="list-style-type: none"> - Dar documentación escrita como apoyo a la consulta 	1
<ul style="list-style-type: none"> - Alargar la edad de uso 	1
<ul style="list-style-type: none"> - Poder fumar 	1
<ul style="list-style-type: none"> - Deberían valorar las circunstancias de la persona, la timidez si es la 	1

primera vez	
- Uso de papel reciclado aunque cueste más	1
- Que la persona que asesora esté más cualificada	1

5. OTROS SERVICIOS PROPUESTOS POR LOS USUARIOS

Un 11% de los usuarios encuestados en el 2004, opinan sobre qué otros servicios les gustaría que ofreciera el CIPAJ, de ellos un 48.6% reiteran que no cambiarían nada, dicen que los servicios que hay son suficientes. Los que sí hacen propuestas opinan:

ASESORÍAS O SERVICIOS PROPUESTOS	n
Asesoría de empleo	5
Asesoría de estudios	4
Abogados laborales; Abogados para juicios	2
No las conozco todas	2
Vivienda	1
Una para ayudar a ocupar el tiempo libre	1
Asesoría sexológica	1
Presentar las antenas informativas	1
Asesoría a jóvenes emprendedores	1

6. USO Y VALORACIÓN DE OTROS SERVICIOS DEL CIPAJ

Los usuarios de las asesorías señalan los otros servicios del CIPAJ que han utilizado, y valoran la satisfacción obtenida en una escala de 1 a 99.

UTILIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DEL CIPAJ	Utilización (%)	Media total
Boletín del CIPAJ	57.4	80.3
Página WEB del CIPAJ	16.7	72.7
Consulta Telefónica	7.4	81.4
Antenas Informativas	3.7	54.4
Correo Electrónico	3.7	72.3