



ÍNDICE

1. FICHA TÉCNICA.....	4
2. PERFIL DE USUARIOS Y COMPARATIVA CON AÑOS ANTERIORES.....	6
Edad.....	6
Sexo.....	7
País de origen.....	8
Nivel de estudios terminados.....	9
Situación ocupacional.....	11
Distrito de residencia.....	14
Jurídica.....	15
Cambios en el perfil de los usuarios de las asesorías del CIPAJ. 2004-2011.....	15
3. ANÁLISIS DE RESULTADOS (y comparativa con 2004).....	17
<i>3.1. Utilización del servicio de asesorías del CIPAJ.....</i>	<i>17</i>
¿Cómo te enteraste de la existencia del servicio de asesorías?.....	17
¿Es la primera vez que utilizas el servicio de asesorías del CIPAJ?.....	19
¿Cuántas veces lo has utilizado en los 12 últimos meses?.....	20
¿Por qué medio has solicitado cita con las asesorías?.....	21
Tiempo transcurrido desde que solicitaste cita, hasta que realizaste tu consulta.....	22
¿Te han aconsejado en la asesoría la utilización de algún otro servicio?, ¿público o privado?.....	24
<i>3.2. Grado de satisfacción de los usuarios con las asesorías.....</i>	<i>26</i>
<i>3.3. Uso y valoración de otros servicios del CIPAJ.....</i>	<i>29</i>
<i>3.4. Mejoras propuestas por los usuarios.....</i>	<i>34</i>
<i>3.5. Otros servicios propuestos por los usuarios.....</i>	<i>36</i>
4. LOS USUARIOS QUE ACUDEN POR PRIMERA VEZ.....	36
5. LOS USUARIOS DE 13 A 19 AÑOS.....	40
6. LOS USUARIOS EXTRANJEROS.....	43
7. CONCLUSIONES 2011.....	46
Anexo I: Algunos datos del año 2000.....	51

1. FICHA TÉCNICA

El presente informe recoge los resultados del análisis de los datos obtenidos a través de las encuestas personales realizadas a los usuarios de las asesorías del CIPAJ de Zaragoza. Se han consultado a los usuarios de las siguientes asesorías:

- Jurídica
- Psicológica
- Sexológica
- Estudios

Las encuestas se han realizado en 2010 y 2011, en esta ocasión se ha minimizado el error muestral llegando hasta un $\pm 3,6\%$, pudiendo mejorar la calidad de las respuestas, no sólo cuando se considera la totalidad de la muestra sino también cuando se trata de resultados de cada asesoría estudiada de forma individual.

En los años 2000 y 2004 se realizaron unas encuestas similares, cada año de estudio se procura mantener la misma encuesta para poder comparar resultados, pero la sociedad evoluciona y con ella el CIPAJ. La mayoría de las preguntas son comparables, sólo algunas han tenido que modificarse: los barrios zaragozanos, el país de procedencia de los usuarios, el nivel de estudios o la actualización de los servicios ofrecidos según se van modificando, atendiendo a la demanda de los usuarios y de los cambios sociales.

El trabajo de campo ha sido realizado por los propios trabajadores del CIPAJ durante el periodo mencionado. Los encuestados son los usuarios de las asesorías, los cuales contestan a la encuesta una vez finalizada la misma.

El informe contiene datos del análisis del 2011 y la comparativa con los datos del año 2004 cuando ha sido posible y relevante. En todos los apartados se muestran datos agrupados de las cuatro asesorías y también datos segmentados por cada una de ellas.

Este estudio se lleva realizando desde el año 2000, se ha añadido en último lugar un anexo que recoge las principales tablas de la encuesta realizada en el año 2000, para conservar esta información.

Tabla 1.1. Ficha técnica de las encuestas realizadas a los usuarios de las asesorías para jóvenes del CIPAJ, en los años 2000, 2004 y 2011.

	2011	2004	2000
Objetivo general del estudio:	Analizar el grado de satisfacción de los usuarios de las asesorías CIPAJ y comparar los resultados con años anteriores		Analizar el grado de satisfacción de los usuarios de las asesorías CIPAJ
Técnica de recopilación de la información:	Encuesta personal		
Universo y ámbito geográfico:	Usuarios de las asesorías del CIPAJ de Zaragoza, año 2010/2011 N _{total} = 1.363 (N _{sexológica} = 220; N _{jurídica} = 545; N _{estudios} = 260; N _{psicológica} = 338)	Usuarios de las asesorías del CIPAJ de Zaragoza, año 2003/2004 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 1999/2000 N _{total} = 806 (N _{sexológica} = 105; N _{jurídica} = 401; N _{tramitaciones} = 131; N _{psicológica} = 169)
Tamaño muestral:	n _{total} = 494 (n _{sexológica} = 89; n _{jurídica} = 159; n _{estudios} = 112; n _{psicológica} = 134)	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		
Error muestral:	e _{total} = ± 3,6% (e _{sexológica} = ± 8,2%; e _{jurídica} = ± 6,7%; e _{estudios} = ± 7,1%; e _{psicológica} = ± 6,7%)	e _{total} = ± 4,83% (e _{sexológica} = ± 10,68 %; e _{jurídica} = ± 7,51 %; e _{estudios} = ± 11,82 %; e _{psicológica} = ± 10,41 %)	e _{total} = ± 5% (e _{sexológica} = ± 3,7 %; e _{jurídica} = ± 9,9 %; e _{tramitaciones} = ± 11,7 %; e _{psicológica} = ± 12,4 %)
Nivel de confianza:	95,45%	95,45%	95,45%
Fechas del trabajo de campo:	De octubre 2010 a mayo de 2011	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	Gabinete Técnico IMPRO	Elaboración propia CIPAJ

Agradecemos al Servicio de Modernización y Desarrollo Organizativo del Ayuntamiento de Zaragoza su apoyo permanente a las acciones de evaluación y mejora de la calidad emprendidas desde el CIPAJ, entre las que se encuentra el análisis de esta encuesta.

2. PERFIL DE USUARIOS Y COMPARATIVA CON AÑOS ANTERIORES

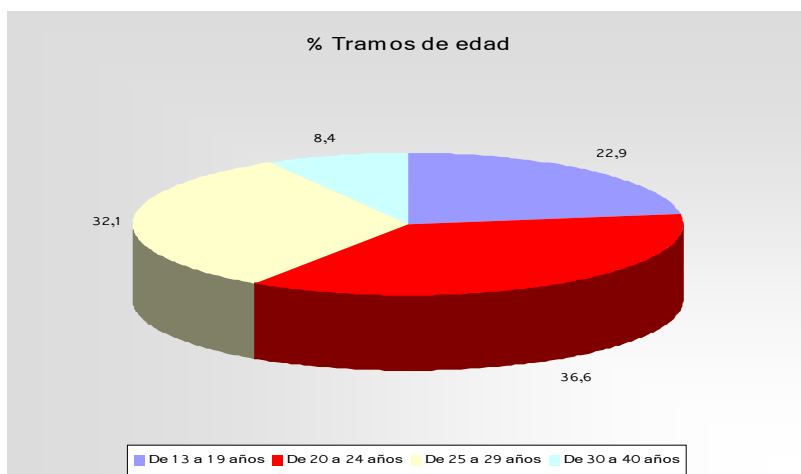
El perfil de los usuarios del año 2011 de las asesorías del CIPAJ, se ha obtenido mediante el análisis de los datos sociodemográficos incluidos en la encuesta. Los resultados son los siguientes:

Edad

Tabla 2.1. Media y tramos de edad de los encuestados 2011

	GLOBAL (*)		Jurídica		Psicológica		Sexológica		Estudios	
Edad media	23		24		23		24		22	
TRAMOS DE EDAD	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
De 13 a 19 años	112	22,9	30	19,0	27	20,3	15	17,2	40	36
De 20 a 24 años	179	36,6	56	35,4	49	36,8	36	41,4	38	34,2
De 25 a 29 años	157	32,1	59	37,3	43	32,3	30	34,5	25	22,5
30 años o más	41	8,4	13	8,2	14	10,5	6	6,9	8	7,2
Total	489		158		133		87		111	

(*) En la columna "Global" se recogen las respuestas de las cuatro asesorías y a continuación se desglosan los resultados por asesorías.



La edad media de los usuarios de las asesorías del CIPAJ en el 2011 es de 23 años, la asesoría más "joven" es la de estudios (22 años), seguida por la asesoría psicológica (23 años) y las que tiene unos usuarios mayores son la jurídica y sexológica con una media de 24 años. Respecto al 2004 se

observa un aumento de 3 años en los usuarios de la asesoría de estudios.

El tramo de edad con un mayor porcentaje de usuarios es el de 20 a 24 años (36,6%). Por asesorías el comportamiento es similar: mayor porcentaje de usuarios de 20 a 24 años, salvo en la jurídica que tiene mayor porcentaje en el intervalo de 25 a 29 y la de estudios en la que un 36% de usuarios corresponde al tramo de 13 a 19 años.

En este informe el último intervalo de edad es el de 30 años o más, pero conviene remarcar que el 80,5% de esos usuarios tienen 30 años, por lo que están dentro de los objetivos de edad de las asesorías para jóvenes del CIPAJ, que se dirigen a jóvenes de 14 a 30 años. Sólo excepcionalmente se atiende a jóvenes mayores de 30 años.



2004: La edad media de los usuarios de las asesorías del CIPAJ en el 2004 es de 23 años, la asesoría más "joven" es la de estudios (19 años) y la que tiene unos usuarios mayores es la jurídica (25 años). El tramo de edad con un mayor porcentaje de usuarios es el de 25 a 29 años.

EDAD 2004	GLOBAL		Jurídica		Psicológica		Sexológica		Estudios	
TRAMOS DE EDAD	%	± ¹	%	±	%	±	%	±	%	±
De 13 a 19 años	24,9	-	7,6	+	32,4	-	15,4	+	64,2	-
De 20 a 24 años	30,8	+	29,7	+	31	+	38,5	+	22,6	+
De 25 a 29 años	39,3	-	53,4	-	35,2	-	41,5	-	9,4	+
30 años o más	4,9	+	9,3	-	1,4	+	1,5	+	3,8	+

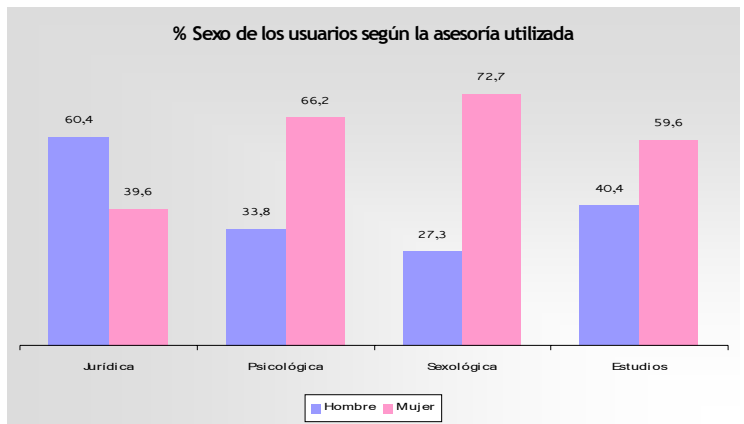
→ Si comparamos el 2011 y el 2004 se observa un descenso de más de 7 puntos de usuarios de 25 a 29 años y un aumento de casi 6 puntos de usuarios de 20 a 24 años. Por asesorías destaca el aumento de más de 11 puntos de los jóvenes de 13 a 19 años en el uso de la asesoría jurídica, los cuales tienen un descenso de más de 12 puntos en el uso de la asesoría psicológica y un gran descenso de más de 28 puntos del uso de la asesoría de estudios (64,2% frente al 36% actual). Los jóvenes de 20 a 24 crecen sobre todo en el uso de la asesoría estudios en más de 11 puntos y además crecen en todas las demás asesorías. Los de 25 a 29 años descienden en jurídica en 16 puntos y en sexológica en 7 puntos y crecen en estudios en más de 13 puntos. La tendencia en cuanto a la edad del uso de la asesoría de estudios está en aumento.

Sexo

Tabla 2.2. Sexo de los encuestados 2011

	GLOBAL		Jurídica		Psicológica		Sexológica		Estudios	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Hombre	209	42,7	96	60,4	45	33,8	24	27,3	44	40,4
Mujer	280	57,3	63	39,6	88	66,2	64	72,7	65	59,6
Total	489		159		133		88		109	

¹ (*) Si es + indica que en el 2011 esta cifra ha aumentado respecto al 2004; Si es - indica que en el 2011 esta cifra ha disminuido respecto al 2004; Si es = indica que en el 2011 esta cifra no ha variado respecto al 2004 o lo ha hecho en cantidades despreciables. En este informe el símbolo ± tiene el mismo significado en todas las tablas que comparan el año 2011 con 2004.



De todos los usuarios del 2011 el 57,3% son mujeres. Las mujeres son mayoritarias en todas las asesorías excepto en la jurídica. Destacan las asesorías sexológica y psicológica por la diferencia existente entre mujeres y hombres.

2004: Las mujeres son mayoritarias en todas las asesorías, de todos los usuarios del 2004 el 62% son mujeres.

SEXO 2004	GLOBAL		Jurídica		Psicológica		Sexológica		Estudios	
	%	±	%	±	%	±	%	±	%	±
Hombre	38	+	44,1	+	30,4	+	37,1	-	35,2	+
Mujer	62	-	55,9	-	69,6	-	62,9	+	64,8	-

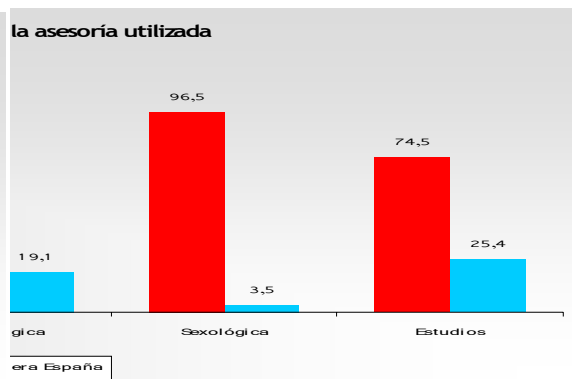
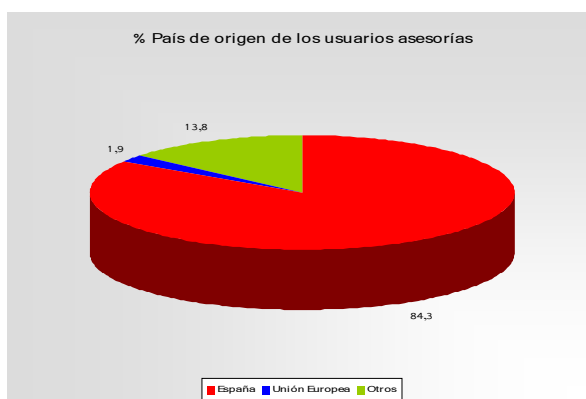
➔ Comparando con el 2004, el porcentaje de hombres ha aumentado de 38% a 42,7%.

País de origen

Tabla 2.3. País de origen de los encuestados 2011

	GLOBAL		Jurídica		Psicológica		Sexológica		Estudios	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
España	409	84,3	138	87,3	106	80,9	83	96,5	82	74,5
Unión Europea	9	1,9	3	1,9	3	2,3	1	1,2	2	1,8
Otros	67	13,8	17	10,8	22	16,8	2	2,3	26	23,6
Total	110		158		131		86		110	

Otros países: Albania (1); Argentina (8); Bolivia (1); Brasil (1); Chile (1); Colombia (6); Ecuador (10); EEUU (1); El Salvador (1); Guinea Ecuatorial (3); Marruecos (2); Mauritania (1); México (6); Nicaragua (4); Paraguay (1); Perú (11); Rep. Dominicana (2); Venezuela (4).





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

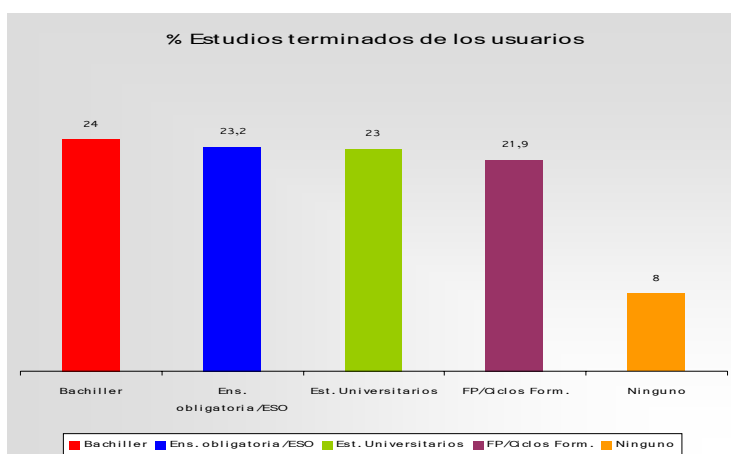
PAÍS DE ORIGEN 2004	GLOBAL		Jurídica		Psicológica		Sexológica		Estudios	
	%	±	%	±	%	±	%	±	%	±
España	95,1	-	95,5	-	93,8	-	96,6	=	94,1	-
Unión Europea	0,4	+	0	+	1,5	=	0	+	0	+
Otros	4,6	+	4,5	+	4,6	+	3,4	-	5,9	+

→ Respecto al 2004 los usuarios de Unión Europea y otros países ha aumentado del 5% al 15,7% en el 2011.

Nivel de estudios terminados

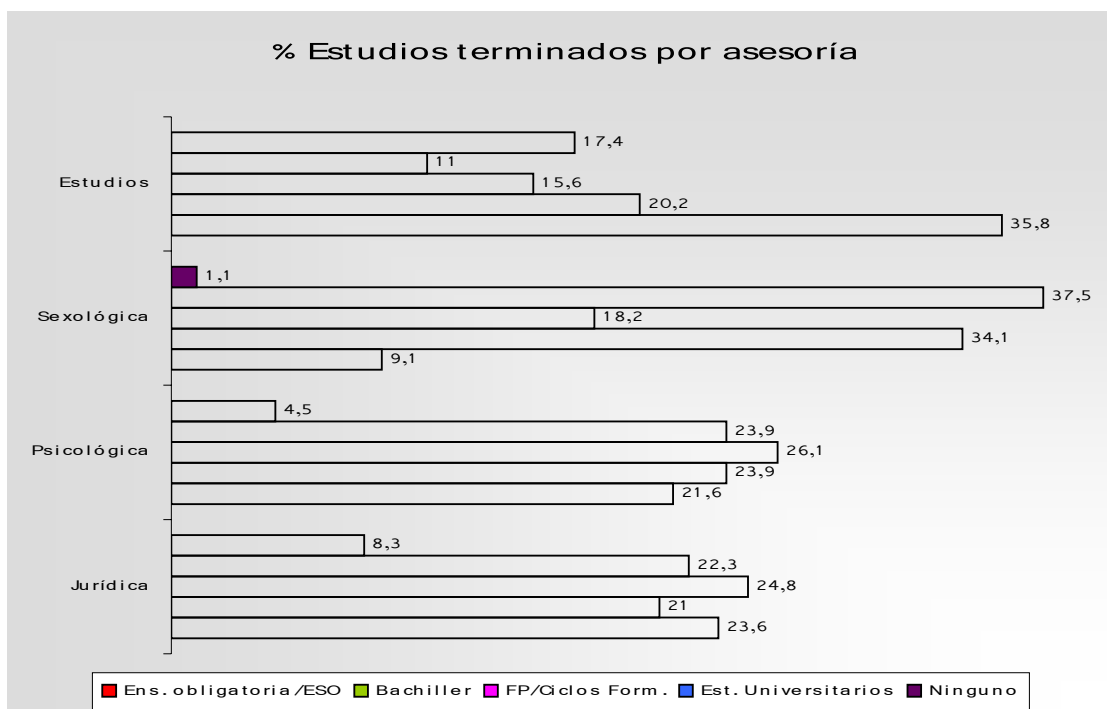
Tabla 2.4. Nivel de estudios terminados de los encuestados 2011

	GLOBAL		Jurídica		Psicológica		Sexológica		Estudios	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Enseñanza obligatoria/ESO	113	23,2	37	23,6	29	21,6	8	9,1	39	35,8
Bachiller	117	24	33	21	32	23,9	30	34,1	22	20,2
FP/Ciclos Formativos	107	21,9	39	24,8	35	26,1	16	18,2	17	15,6
Estudios Universitarios	112	23	35	22,3	32	23,9	33	37,5	12	11
Ninguno	39	8	13	8,3	6	4,5	1	1,1	19	17,4
Total	488		157		134		88		109	



En el 2011 se ha homogeneizado el nivel de estudios de los usuarios con estudios terminados. Hay un 8% de usuarios que no tienen estudios terminados, conviene recordar que los usuarios de 13 a 19 años son casi la cuarta parte de los encuestados.

La asesoría de estudios es más utilizada por el segmento de enseñanza obligatoria, la sexológica por universitarios, la psicológica y jurídica por FP/Ciclos formativos.



2004: En cuanto al nivel de estudios terminados de los usuarios de las asesorías, en el año 2004, destacan que el 32,4% son universitarios y el 30,8% tienen el Bachiller. Todas las asesorías, excepto la de estudios, son más utilizadas por universitarios. La asesoría de estudios es más utilizada por jóvenes que han terminado el bachiller.

ESTUDIOS TERMINADOS 2004	GLOBAL		Jurídica		Psicológica		Sexológica		Estudios	
	%	±	%	±	%	±	%	±	%	±
Enseñanza obligatoria	18,7	+	14,1	+	25,4	-	12,3	-	28,3	+
Bachiller	30,8	-	32,8	-	26,8	-	29,2	+	32,1	-
Formación Profesional	14,0	+	10,9	+	14,1	+	24,6	-	7,5	+
Estudios Universitarios	32,4	-	41,4	-	28,2	-	33,8	+	13,2	-
Ninguno	4,1	+	0,8	+	2,8	+	0	+	18,9	-

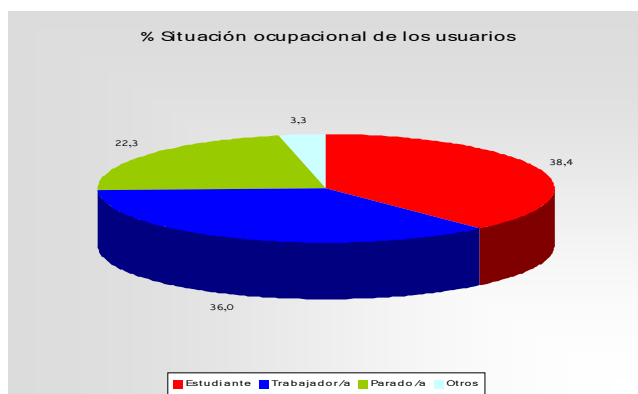
→ Comparando el 2011 con el 2004 destaca los cambios producidos en los usuarios de la asesoría jurídica, aumenta en casi 14 puntos el colectivo de FP/Ciclos formativos, disminuye en 19 puntos los de estudios universitarios y disminuye en casi 12 puntos los de bachiller.

Situación ocupacional

Tabla 2.5. Situación ocupacional de los encuestados 2011

	GLOBAL		Jurídica		Psicológica		Sexológica		Estudios	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Estudiante	196	38,4	51	30,7	68	47,6	32	36,4	45	39,5
Trabajador/a	184	36,0	66	39,8	48	33,6	36	40,9	34	29,8
Parado/a	114	22,3	43	25,9	24	16,8	19	21,6	28	24,6
Otros*	17	3,3	6	3,6	3	2,1	1	1,1	7	6,1
Total (multirespuesta)	511		166		143		88		114	

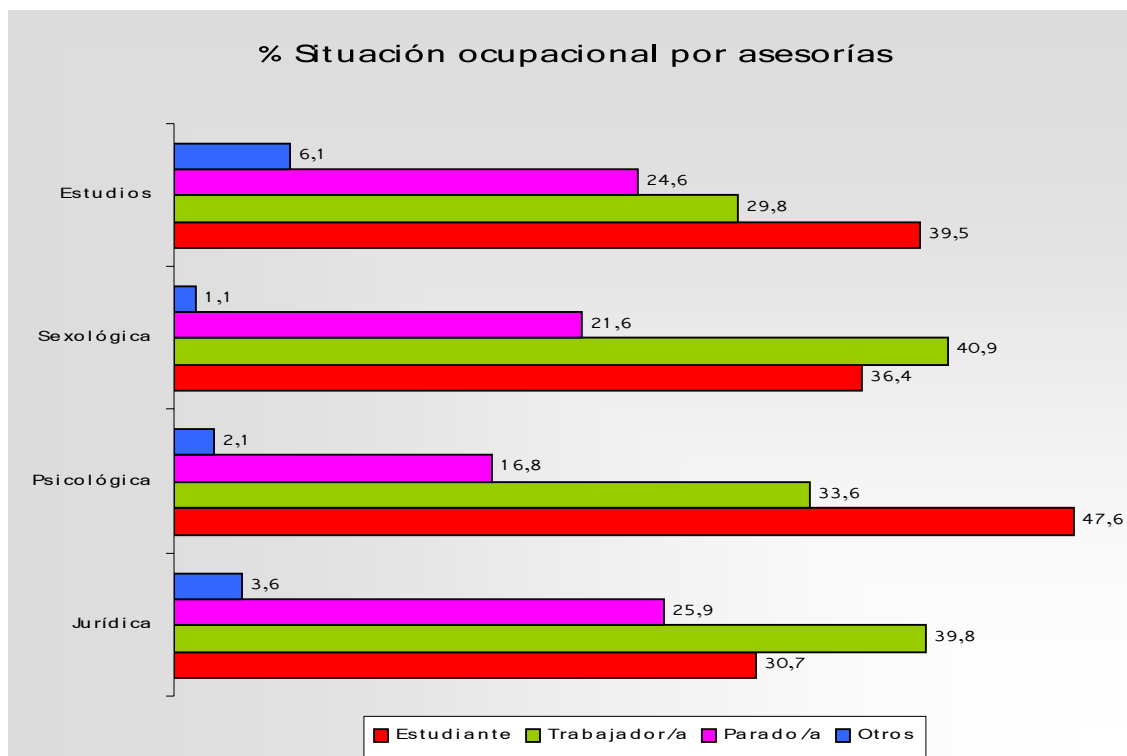
(*) Otros: ama de casa (1); Pensionista (1); Proyecto fin de carrera (1); Otras formas de estudio: inglés, jardinería, formación para el empleo (4)



El 38,4% de los encuestados en el 2011 son estudiantes.

La asesoría jurídica es consultada sobre todo por trabajadores (39,8%), al igual que la sexológica (40,9%), mientras que la asesoría psicológica y la de estudios son más utilizadas por estudiantes (47,6% y 39,5% respectivamente). Es en la asesoría psicológica en la que se

observa una mayor diferencia según la situación ocupacional de los usuarios, uno de cada dos usuarios es estudiante.





2004: El 50,2% de los encuestados en el 2004 son estudiantes. La asesoría jurídica es consultada sobre todo por trabajadores (41,9%), al igual que la sexológica (49,2%), mientras que la asesoría psicológica y la de estudios son más utilizadas por estudiantes (60,6% y 77,8% respectivamente).

SITUACIÓN OCUPACIONAL 2004	GLOBAL		Jurídica		Psicológica		Sexológica		Estudios	
	%	±	%	±	%	±	%	±	%	±
Estudiante	50,2	-	34,9	-	60,6	-	46,0	-	77,8	-
Trabajador/a	36,3	=	41,9	-	35,2	-	49,2	-	9,3	+
Parado/a	11,7	+	20,2	+	2,8	+	4,8	+	11,1	+
Otros	1,9	+	3,1	=	1,4	=	0	+	1,9	+

→ En el 2011 se detecta un cambio en el perfil ocupacional entre los usuarios disminuyendo fuertemente los estudiantes frente al aumento muy considerable de parados, en la asesoría de estudios además de estos cambios también se detecta un aumento de más de 20 puntos de los trabajadores. Es más que probable que este cambio haya estado influenciado por la grave crisis económica que sufre España desde el año 2008 durante la cual el paro ha aumentado constantemente.

Los centros a los cuales pertenecen los usuarios estudiantes del 2011 son:

Tabla 2.6. Centros de los estudiantes encuestados 2011

Centro	n	Centro	n
Facultad Empresariales	14	Facultad Derecho	2
EUITIZ-CPS	11	EUPLA	2
Universidad Zaragoza	10	Academia de inglés	2
Escuela de Arte	10	Villa Cruz	1
Facultad Medicina	7	UNED (Psicología)	1
IES Goya	6	UNED (Ed.social)	1
IES Corona de Aragón	6	Turismo	1
CPS	6	Tecnicall College	1
CP Concepción Arenal	6	S.XV Pedrola	1
IES Luis Buñuel	5	Proyecto fin de carrera	1
Facultad Filosofía	5	Oposición CNP	1
Universidad San Jorge	4	O.D. Sto.Domingo de Silos	1
IES Vigen del Pilar	4	Ntra.Sra.del Carmen	1
IES Pedro de Luna	4	Mir	1
IES Miguel Catalán	4	María Moliner	1
Centro estudios Izquierdo	4	Liceo Europa	1
IES Tiempos Modernos	3	Inmaculada	1
IES Miralbueno	3	IES Utebo	1
IES Itaca	3	IES San Vicente de Paúl	1
Global System	3	IES Pedro Cerrada	1
Fundación San Valero	3	IES Movera	1
Facultad Educación	3	IES Medina Albaida	1
Facultad Económicas	3	IES Los Enlaces	1
Academia Marco	3	formación para el empleo	1
Academia Delta	3	Facultad filosofía	1
Real Instituto de Estudios Europeos	2	Escuelas Pías	1
Montesori	2	Escuela Politécnica Superior de Huesca	1
IES Pablo Serrano	2	Esc.Taller Casco Histórico	1
IES Jerónimo Zurita	2	Cursillo Jardinería	1
IES Azucarera	2	CSIF	1
IES Avempace	2	Corazonistas	1
Facultad Veterinaria	2	Compañía de María	1

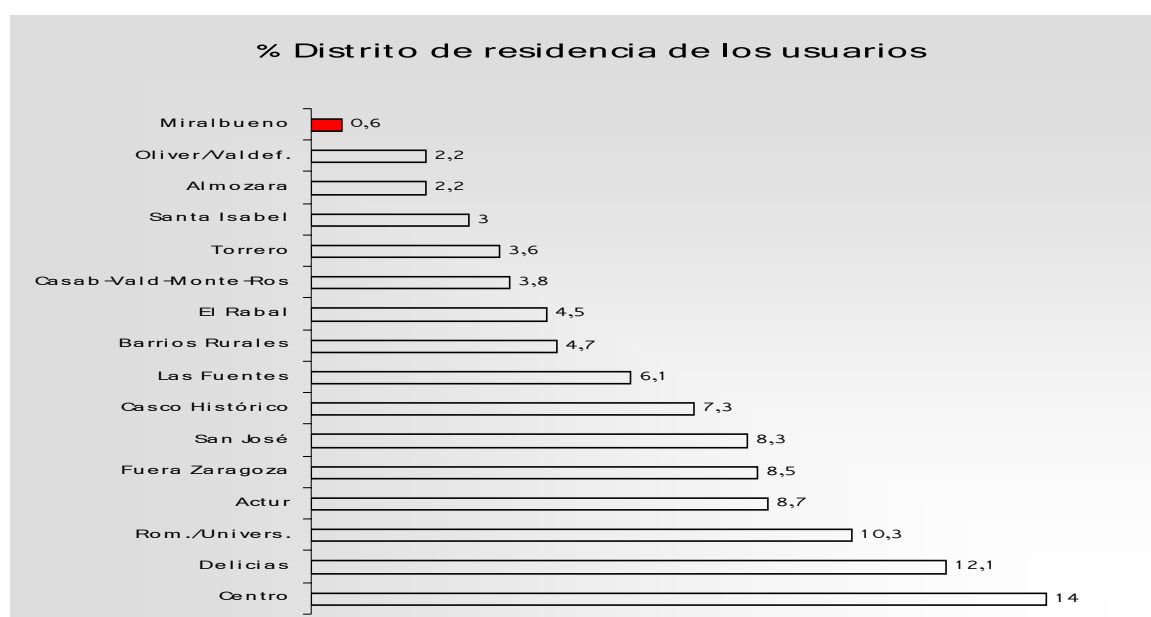
Centro	n
Columbus	1
Centro Socio-Laboral Oliver	1
Centro Estudios Reina Victoria	1
Centro Estudios Ayala	1
Centro Estudios Aeronauticos	1
CEAE	1
Casa Canal	1
Calasancio	1
Arsenio Gimeno	1
Angel Sanz Briz	1

Distrito de residencia

El distrito de residencia de los encuestados en el año 2011 sufre modificaciones respecto a los distritos del 2004 ya que la división urbanística de la ciudad ha sido modificada.

Tabla 2.7. Distrito de residencia de los encuestados 2011

	GLOBAL		Jurídica		Psicológica		Sexológica		Estudios	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Actur	43	8,7	20	12,6	7	5,2	5	5,6	11	9,8
Almozara	11	2,2	3	1,9			7	7,9	1	0,9
Casabl- Valdes- Montec- Rosales	19	3,8	4	2,5	6	4,5	3	3,4	6	5,4
Casco Histórico	36	7,3	9	5,7	19	14,2	4	4,5	4	3,6
Centro	69	14	26	16,4	16	11,9	7	7,9	20	17,9
Delicias	60	12,1	19	11,9	15	11,2	15	16,9	11	9,8
El Rabal	22	4,5	9	5,7	1	0,7	2	2,2	10	8,9
Las Fuentes	30	6,1	9	5,7	10	7,5	4	4,5	7	6,3
Miralbueno	3	0,6	1	0,6					2	1,8
Oliver/Valdefierro	11	2,2	4	2,5					7	6,3
Romareda/Universidad	51	10,3	12	7,5	20	14,9	16	18	3	2,7
San José	41	8,3	13	8,2	9	6,7	13	14,6	6	5,4
Santa Isabel	15	3	6	3,8	2	1,5			7	6,3
Torrero	18	3,6	8	5	5	3,7	3	3,4	2	1,8
Barrios Rurales	23	4,7	9	5,7	4	3	6	6,7	4	3,6
Fuera de Zaragoza	42	8,5	7	4,4	20	14,9	4	4,5	11	9,8



Aproximadamente el 75% de los usuarios de las asesorías del CIPAJ en el 2011 viven en los siguientes distritos:

- Centro (14%)
- Delicias (12,1%)
- Rom./Univers (10,3%)
- Actur (8,7%)
- Fuera Zaragoza (8,5%)
- San José (8,3%)
- Casco Histórico (7,3%)
- Las Fuentes (6,1%)



2004: El 72,9% de los usuarios de las asesorías del CIPAJ en el 2004, viven en los siguientes distritos: Margen Izquierda (24,2%), Centro (15,4%), Delicias (11,9%), San José (11,3%), Romareda/Universidad (10,1%).

DISTRITO RESIDENCIA 2004	DEGLOBAL		Jurídica		Psicológica		Sexológica		Estudios	
	%	±	%	±	%	±	%	±	%	±
Margen Izquierda	24,2		18,6		38,6		13,8		31,5	
Centro	15,4	-	14,7	+	12,9	-	13,8	-	22,2	-
Delicias	11,9	+	7,8	+	14,3	-	18,5	-	11,1	-
San José	11,3	-	15,5	-	7,1	-	10,8	+	7,4	-
Romareda/Universidad	10,1	=	13,2	-	7,1	+	12,3	+	3,7	-
Torrero	5,3	-	6,2	-	4,3	-	7,7	-	1,9	=
Las Fuentes	5,0	+	5,4	=	4,3	+	3,1	+	7,4	-
Almozara	4,7	-	3,1	-	5,7	-	4,6	+	7,4	-
Casco Histórico	4,1	+	6,2	-	1,4	+	3,1	+	3,7	=
Barrios Rurales Este	2,5		1,6		1,4		4,6		3,7	
Fuera de Zaragoza	2,2	+	3,1	+	0	+	4,6	=	0	+
B. Rurales Oeste	1,9		2,3		1,4		3,1		0	
Oliver/Valdefierro	1,3	+	2,3	=	1,4	-	0	=	0	+

➔ Al haber cambiado la estructura urbanística de la ciudad y estar dividida en barrios diferentes respecto al año 2004, no se pueden establecer comparaciones en esta pregunta.

Cambios en el perfil de los usuarios de las asesorías del CIPAJ. 2004-2011

Del análisis de los datos anteriores, relativos al perfil sociodemográfico de los usuarios de las asesorías para jóvenes del CIPAJ, se desprenden ciertos cambios en el perfil de los usuarios en los dos años estudiados: 2011 y 2004.

A nivel **general**, agrupando los resultados de las encuestas de las cuatro asesorías, se observan los siguientes cambios:

- Un aumento en casi 6 puntos de los usuarios de 20 a 24 años y una disminución de 7 puntos de los usuarios de 25 a 29 años.
- En cuanto al sexo se observa un ligero aumento de los hombres.
- Uno de los cambios más pronunciados es el aumento en casi 11 puntos de los usuarios extranjeros.
- La distribución según el nivel de estudios también ha cambiado, la mayor disminución se encuentra entre los que tienen estudios universitarios terminados (disminuye en casi 10 puntos) y el mayor aumento es de los que han terminado la FP o Ciclos formativos, los cuales aumentan en 8 puntos.
- Respecto a la situación ocupacional se produce un aumento de 11 puntos de los usuarios parados y una disminución de casi 12 puntos de los usuarios estudiantes.

Por asesorías los mayores aumentos o disminuciones son:

En la **asesoría jurídica** aumentan en 11 puntos los usuarios más jóvenes, de 13 a 19 años, y disminuyen en 16 puntos los de 25 a 29 años. Los hombres aumentan en 16 puntos y los extranjeros en 8 puntos. Se produce un aumento entre los que han terminado la FP o Ciclos Formativos, la enseñanza obligatoria y los que no tienen estudios terminados y disminuyen los usuarios con estudios universitarios y bachiller. Se incrementan los usuarios parados en casi 6 puntos.

En la **asesoría psicológica** aumentan los usuarios de 20 a 24 años en 6 puntos, disminuyendo los de 13 a 19 años en 12 puntos. Los extranjeros aumentan en 13 puntos. El cambio en cuanto a nivel de estudios se centra sobre todo en el aumento de 12 puntos de los usuarios que han terminado FP/Ciclos formativos. Los parados aumentan en 14 puntos.

Respecto a la **asesoría sexológica**, se observa una disminución de 7 puntos de los usuarios de 25 a 29 años. Las mujeres aumentan en 10 puntos. Disminuyen los usuarios de FP/Ciclos formativos en 6 puntos y aumentan los de bachiller y universitarios. Los parados aumentan en 17 puntos.

Finalmente, los usuarios de la **asesoría de estudios** son los que han sufrido variaciones más acusadas en su perfil: disminuyen los usuarios de 13 a 19 años en 28 puntos y aumentan 11 y 13 puntos respectivamente los usuarios de 20 a 24 y los de 25 a 29 años. Los hombres aumentan ligeramente en 5 puntos. Los extranjeros se incrementan en más de 19 puntos. La distribución en cuanto a nivel de estudios también sufre incrementos entre los que tienen terminada la enseñanza obligatoria (más de 7 puntos) y la FP/Ciclos formativos en 8 puntos. Disminuyen los usuarios con el bachiller terminado en 12 puntos. Finalmente, se producen acusadas diferencias según la situación ocupacional de los usuarios, disminuyendo en 38 puntos los estudiantes y aumentando el resto de situaciones, los trabajadores se incrementan en más de 20 puntos y los parados en más de 13 puntos.

El efecto de la crisis económica que está sufriendo España también queda reflejado en los datos de este estudio, ya que en las cuatro asesorías aumentan los parados. Destacan de forma especial los cambios en el perfil de los usuarios de la asesoría de estudios, donde se observa un aumento de la edad, un descenso del nivel de estudios terminados y un cambio en la situación ocupacional: más trabajadores y más parados.

Esto responde a lo que se viene percibiendo en el día a día en el CIPAJ, que los jóvenes, ante la falta de empleo, buscan aumentar o retomar su formación.

3. ANÁLISIS DE RESULTADOS (y comparativa con 2004)

Como en encuestas anteriores el análisis de resultados se divide en siete apartados, el primero de ellos muestra los datos sobre la utilización del servicio de asesorías del CIPAJ. El segundo cuantifica el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado. El apartado tercero muestra resultados sobre el uso y valoración de otros servicios del CIPAJ por parte de los usuarios de las asesorías y los apartados cuarto y quinto ofrecen las propuestas de los encuestados en cuanto a mejoras y en cuanto a otras asesorías o servicios. Al final se exponen de manera resumida los resultados de tres colectivos de alto interés: los nuevos usuarios, los jóvenes de 13 a 19 años y los usuarios extranjeros.

3.1. Utilización del servicio de asesorías del CIPAJ

En este apartado damos respuesta a las siguientes preguntas:

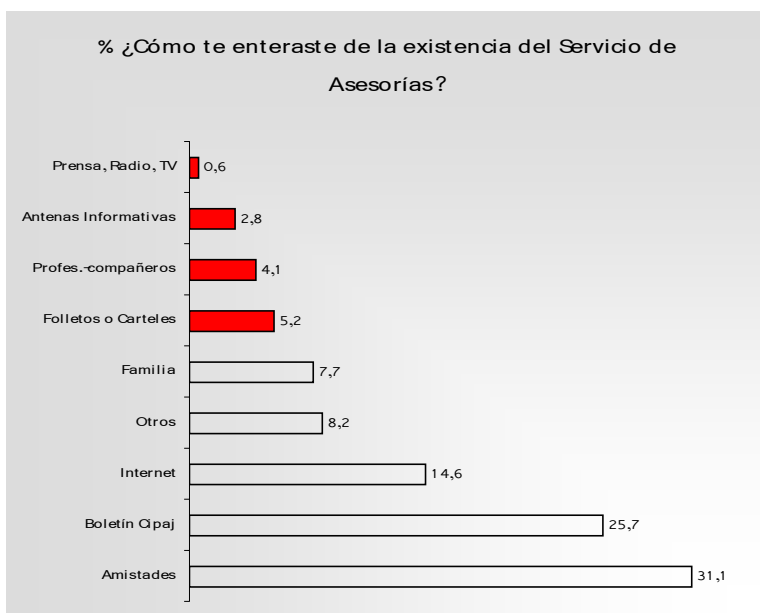
- ¿Cómo te enteraste de la existencia del servicio de asesorías?
- ¿Es la primera vez que utilizas el servicio de asesorías del CIPAJ? (si no es la primera vez, indica cuántas veces lo usaste en los últimos 12 meses).
- ¿Por qué medio has solicitado cita con las asesorías?
- El tiempo transcurrido desde que solicitaste cita con las asesorías, hasta que realizaste tu consulta
- ¿Te han aconsejado en la asesoría la utilización de algún otro servicio?, ¿público o privado?

¿Cómo te enteraste de la existencia del servicio de asesorías?

Tabla 3.1.1. ¿Cómo te enteraste de la existencia del servicio de asesorías? 2011

	GLOBAL		Jurídica		Psicológica		Sexológica		Estudios	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Amistades	166	31,1	52	31,0	53	35,1	25	26,0	36	30,3
Boletín CIPAJ	137	25,7	45	26,8	41	27,2	23	24,0	28	23,5
Internet	78	14,6	18	10,7	15	9,9	20	20,8	25	21,0
Otros*	44	8,2	18	10,7	16	10,6	4	4,2	6	5,0
Familia	41	7,7	17	10,1	8	5,3	11	11,5	5	4,2
Folleto o Carteles	28	5,2	6	3,6	8	5,3	6	6,3	8	6,7
Profes.-compañeros	22	4,1	8	4,8	4	2,6	3	3,1	7	5,9
Antenas Informativas	15	2,8	3	1,8	6	4,0	4	4,2	2	1,7
Prensa, Radio, TV	3	0,6	1	0,6		0,0		0,0	2	1,7
Total (multirespuesta)	534		168		151		96		119	

(*) Otras formas: Médico cabecera (7); Promoción Salud Plaza Añón (4); Psicólogo (4); Ramón y Cajal (3); Agenda Universidad (1); ASAPME (1); Casa de la Mujer (2); Consumo (1); Ex pareja (1); Fiscalía (1); Fundación San Ezequiel Moreno (1); Inem (1); Instituto de la Juventud (1); Taller (1); Técnico CMPS (1).



Aproximadamente uno de cada 3 usuarios encuestados en el 2011, conoció la existencia de las asesorías del CIPAJ por amistades, también destaca que más del 25% lo ha conocido a través del Boletín del CIPAJ. La tendencia es la misma si analizamos los resultados en función de qué asesoría han utilizado.

Si sumamos el porcentaje de usuarios que han conocido las asesorías del CIPAJ por profesores, compañeros, familia y amistades suma un 42,9%, lo que confirma que el "boca-oído" es un medio de difusión de este servicio muy utilizado.

compañeros, familia y amistades suma un 42,9%, lo que confirma que el "boca-oído" es un medio de difusión de este servicio muy utilizado.



2004: Uno de cada 3 usuarios encuestados en el 2004, conoció la existencia de las asesorías del CIPAJ por el Boletín del CIPAJ, lo mismo sucede si separamos resultados en función de qué asesoría han utilizado, excepto en el caso de la asesoría psicológica que lo conocen más a través de amigos y "otras" formas.

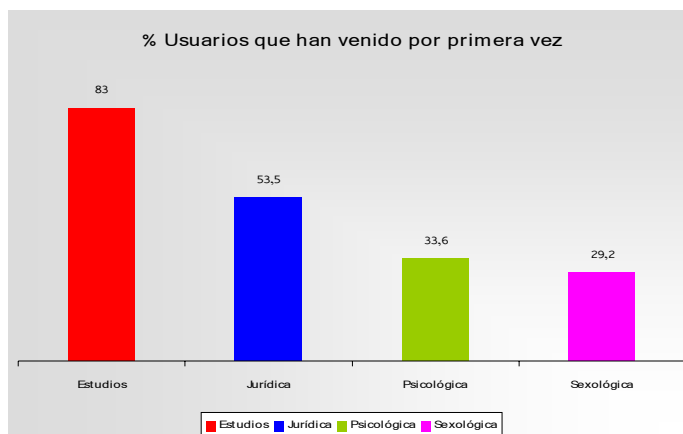
¿Cómo te enteraste? 2004	GLOBAL		Jurídica		Psicológica		Sexológica		Estudios	
	%	±	%	±	%	±	%	±	%	±
Amigos	28,8	+	33,3	-	23,9	+	30,8	-	22,2	+
Boletín del CIPAJ	33,5	-	39,5	-	22,5	+	32,3	-	35,2	-
Internet	6,9	+	5,4	+	12,7	-	4,6	+	5,6	+
Otros	15,0	.	10,1	.	25,4	.	15,4	.	13,0	.
Familia	---	.	---	.	---	.	---	.	---	.
Folletos o carteles	7,5	-	6,2	-	7,0	-	12,3	-	5,6	+
Profesores/Compañeros	5,6	-	3,1	+	8,5	-	1,5	+	13,0	-
Antenas Informativas	0,9	+	2,3	=	0	+	0	+	0	+
Prensa, Radio, TV	1,6	-	0	=	0	=	3,1	-	5,6	-

➔ Comparando 2011 y 2004, a nivel global de todas las asesorías aumenta Internet y disminuye el Boletín del CIPAJ en 8 puntos. El Boletín del CIPAJ disminuye en la asesoría jurídica (13 puntos), la sexológica (8 puntos) y en la asesoría de estudios en 12 puntos. El conocimiento de las asesorías a través de amistades aumenta en la psicológica en 11 puntos y en la de estudios en 8 puntos, disminuye en la sexológica en 5 puntos. Los folletos o carteles disminuyen en 6 puntos en la asesoría sexológica. La recomendación a través de profesores o compañeros disminuye en la asesoría psicológica en 6 puntos y en la de estudios en 7 puntos. Las antenas informativas o se mantienen o crecen en todas las asesorías, la psicológica y sexológica aumenta en 4 puntos cada una.

¿Es la primera vez que utilizas el servicio de asesorías del CIPAJ?

Tabla 3.1.2. ¿Es la primera vez que utilizas el servicio de asesorías del CIPAJ? 2011

	GLOBAL		Jurídica		Psicológica		Sexológica		Estudios	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Sí	249	50,4	85	53,5	45	33,6	26	29,2	93	83
No	245	49,6	74	46,5	89	66,4	63	70,8	19	17
Total	494		159		134		89		112	



Un 50,4% de los usuarios encuestados en el año 2011, son nuevos usuarios. La asesoría que más nuevos usuarios tiene es la de estudios (83%) seguida de la jurídica (53,5%), en cambio las asesorías psicológica y sexológica tienen menos nuevos usuarios (33,6% y 29,2% respectivamente).



2004: Un 56,3% de los usuarios encuestados en el año 2004, son nuevos usuarios. En todas las asesorías hay un mayor porcentaje de nuevos usuarios, excepto en la asesoría sexológica en la que los usuarios nuevos son un 36,9% y los que ya han acudido otras veces suponen un 63,1%. Destaca el alto porcentaje de nuevos usuarios en la asesoría de estudios (84,9%).

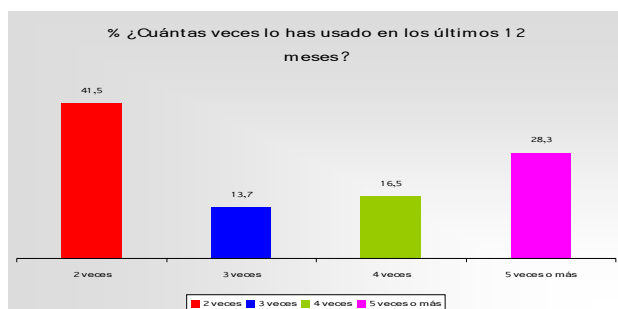
¿Es la primera vez que utilizas el servicio de asesorías del CIPAJ? 2004	GLOBAL		Jurídica		Psicológica		Sexológica		Estudios	
	%	±	%	±	%	±	%	±	%	±
Sí	56,3	-	55,8	-	53,5	-	36,9	-	84,9	-
No	43,7	+	44,2	+	46,5	+	63,1	+	15,1	+

➔ Comparando 2011 y 2004, han disminuido en 6 puntos los nuevos usuarios.

¿Cuántas veces lo has utilizado en los 12 últimos meses?

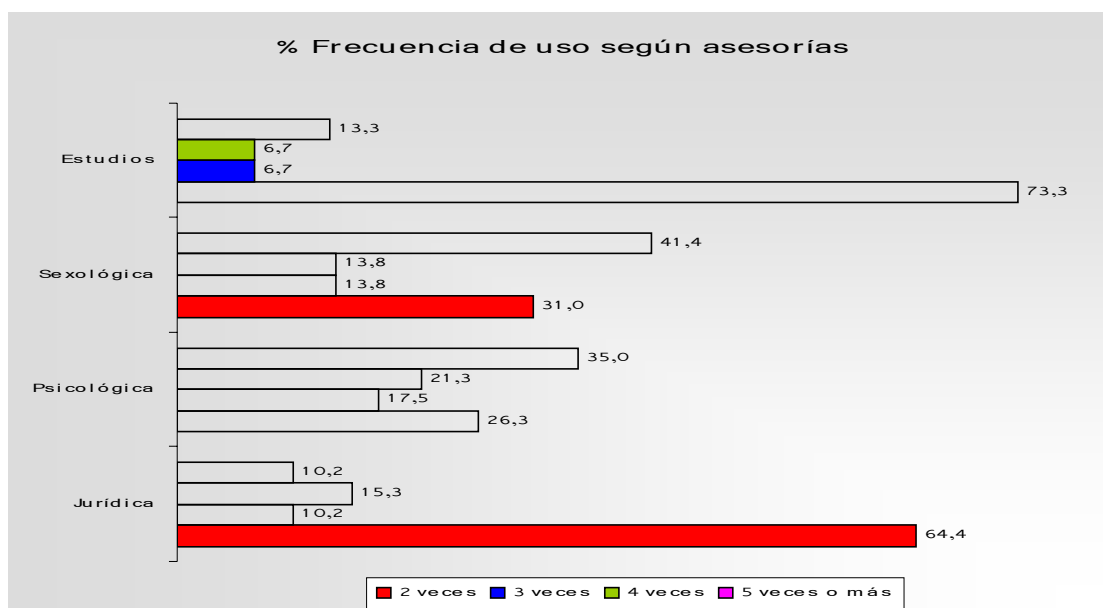
Tabla 3.1.3. ¿Cuántas veces lo has utilizado en los 12 últimos meses? 2011

	GLOBAL		Jurídica		Psicológica		Sexológica		Estudios	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
2 veces	88	41,5	38	64,4	21	26,3	18	31	11	73,3
3 veces	29	13,7	6	10,2	14	17,5	8	13,8	1	6,7
4 veces	35	16,5	9	15,3	17	21,3	8	13,8	1	6,7
5 veces o más	60	28,3	6	10,2	28	35	24	41,4	2	13,3
Total	212		59		80		58		15	



Los usuarios del 2011 encuestados que ya habían utilizado alguna vez las asesorías del CIPAJ, responden sobre su frecuencia de uso. El 41,5% de ellos han usado dos veces las asesorías en los últimos doce meses. Un 13,7% lo han usado tres veces. Un 16,5% cuatro veces y destaca que un 28,3% de ellos son usuarios

recurrentes, lo han utilizado cinco veces o más, este porcentaje ha aumentado en más de 10 puntos respecto al 2004.



Las dos asesorías que utilizan con más frecuencia (5 veces o más) son la Psicológica (35%) y la sexológica (41,4%).



2004: Los usuarios del 2004 encuestados que ya habían utilizado alguna vez las asesorías del CIPAJ, responden sobre su frecuencia de uso. El 51,8% de ellos han usado dos veces las asesorías en los últimos doce meses. Un 18,7% lo han usado tres veces. Un 11,5% cuatro veces y destaca que un 18% de ellos son usuarios recurrentes, lo han utilizado cinco veces o más.

¿Cuántas veces lo has usado en los últimos 12 meses? 2004	GLOBAL		Jurídica		Psicológica		Sexológica		Estudios	
	%	±	%	±	%	±	%	±	%	±
2 veces	51,8	-	70,2	-	33,3	-	39,0	-	62,5	+
3 veces	18,7	-	12,3	-	21,2	-	22,0	-	37,5	-
4 veces	11,5	+	5,3	+	24,2	-	12,2	+	0	+
5 veces o más	18,0	+	12,3	-	21,2	+	26,8	+	0	+

➔ Comparando 2011 y 2004, han disminuido en 6 puntos los nuevos usuarios. Destaca el aumento de más de 13 puntos en todas las asesorías de los usuarios recurrentes (que la usan 5 veces o más), excepto en la jurídica.

¿Por qué medio has solicitado cita con las asesorías?

Tabla 3.1.4. ¿Por qué medio has solicitado cita con las asesorías? 2011

	GLOBAL		Jurídica		Psicológica		Sexológica		Estudios	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Teléfono	277	56,1	101	63,5	58	43,3	53	59,6	65	58
Personalmente	203	41,1	54	34	71	53	35	39,3	43	38,4
E-mail	14	2,8	4	2,5	5	3,7	1	1,1	4	3,6
Total	494		159		134		89		112	



Un 56,1% de los usuarios encuestados en el 2011 solicitaron su cita por teléfono. El comportamiento es similar si comparamos los resultados por asesorías, excepto en la asesoría psicológica que prefieren pedir la cita personalmente.





2004: Un 60,2% de los usuarios encuestados en el 2004 solicitaron su cita por teléfono. El comportamiento es similar si comparamos los resultados por asesorías.

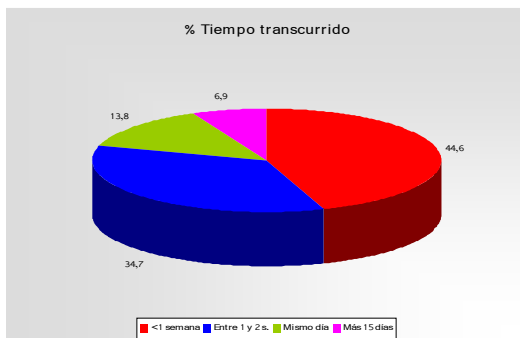
¿Por qué medio has solicitado la cita? 2004	GLOBAL		Jurídica		Psicológica		Sexológica		Estudios	
	%	±	%	±	%	±	%	±	%	±
Teléfono	60,2	-	58,9	-	53,5	-	64,6	-	66,7	-
Personalmente	36,4	+	37,2	+	39,4	+	33,8	+	33,3	+
E-mail	0,6	+	0,8	-	1,4	+	0	+	0	+
Otros	2,8	-	3,1	+	5,6	-	1,5	-	0	=

→ Comparando 2011 y 2004, se observa una diferencia importante en la asesoría psicológica cuyos usuarios que piden la cita por teléfono han disminuido en 10 puntos y los que piden la cita personalmente han aumentado en más de 13 puntos. La petición de cita por e-mail ha aumentado en más de 2 puntos.

Tiempo transcurrido desde que solicitaste cita, hasta que realizaste tu consulta

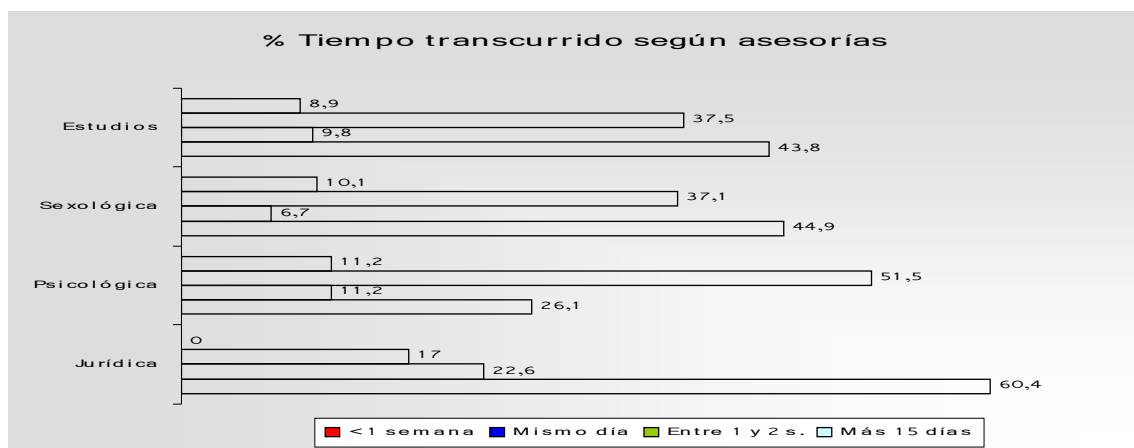
Tabla 3.1.5. Tiempo transcurrido desde que solicitaste cita con las asesorías, hasta que realizaste tu consulta 2011

	GLOBAL		Jurídica		Psicológica		Sexológica		Estudios	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
El mismo día	68	13,8	36	22,6	15	11,2	6	6,7	11	9,8
Menos de una semana	220	44,6	96	60,4	35	26,1	40	44,9	49	43,8
Entre una y dos semanas	171	34,7	27	17	69	51,5	33	37,1	42	37,5
Más de 15 días	34	6,9	0	0	15	11,2	9	10,1	10	8,9
Total	493		159		134		89		112	



Un 44,6% de los usuarios del 2011 han sido atendidos en menos de una semana desde que solicitaron su cita, un 34,7% entre una y dos semanas, un 13,8% fueron atendidos ese mismo día y un 6,9% de los usuarios esperaron más de 15 días hasta que fueron atendidos.

❗ Si se analiza la satisfacción media de los usuarios en función del tiempo transcurrido en dar la cita, se observa una disminución de la satisfacción conforme aumenta el tiempo transcurrido. Esta tendencia es observable en todas las variables de satisfacción: trato recibido, claridad en la información, tiempo dedicado, resolución de la consulta y grado de satisfacción general. La media de la disminución del grado de satisfacción entre los usuarios atendidos el mismo día y los que han tardado más de 15 días es de 7 puntos.



Las asesorías más rápidas en dar cita son la jurídica (60,4% atendidos en menos de 1 semana), sexológica (44,9) y estudios (43,8). En el caso de la asesoría psicológica los usuarios deben esperar de 1 a 2 semanas en un 51,5%. Ningún usuario de la jurídica ha tenido que esperar más de 15 días.



2004: 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. Las asesorías que más tardan en dar cita son la psicológica y la sexológica (tardan entre una y dos semanas) y las que tienen importantes retrasos son la psicológica y la de estudios, con un 21,1% y 5,6% respectivamente de usuarios que han tenido que esperar más de 15 días hasta que se les atendió.

¿Tiempo transcurrido?	GLOBAL		Jurídica		Psicológica		Sexológica		Estudios	
	%	±	%	±	%	±	%	±	%	±
2004										
Menos de una semana	42,0	+	54,3	+	19,7	+	32,3	+	53,7	-
Entre una y dos semanas	41,1	-	36,4	-	50,7	=	46,2	-	33,3	+
El mismo día	10,0	+	7,0	+	8,5	+	20,0	-	7,4	+
Más de 15 días	6,9	=	2,3	-	21,1	-	1,5	+	5,6	+

➔ Comparando 2011 y 2004, los usuarios atendidos el mismo día han aumentado en la asesoría jurídica en más de 15 puntos y ha disminuido en la sexológica en más de 13 pasando a ser atendidos de una a dos semanas. Nuevamente en la jurídica se observa un descenso de más de 19 puntos en los usuarios atendidos entre una y dos semanas.

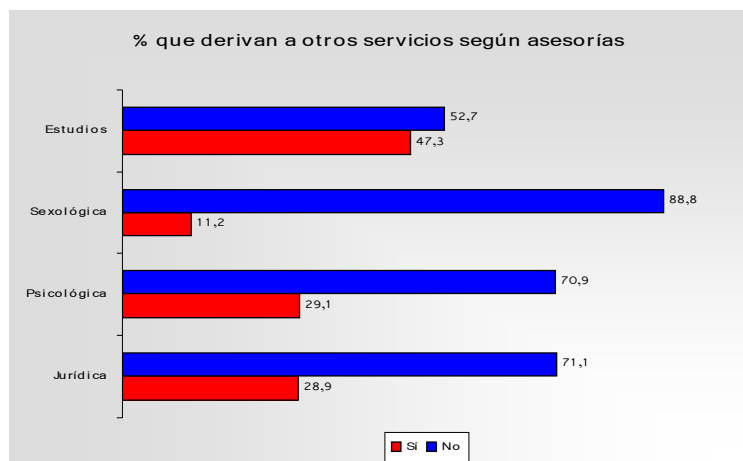
¿Te han aconsejado en la asesoría la utilización de algún otro servicio?, ¿público o privado?

Tabla 3.1.6. ¿Te han aconsejado en la asesoría la utilización de algún otro servicio?, ¿público o privado? 2011

	GLOBAL		Jurídica		Psicológica		Sexológica		Estudios	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Sí	148	30	46	28,9	39	29,1	10	11,2	53	47,3
No	346	70	113	71,1	95	70,9	79	88,8	59	52,7
Total	494		159		134		89		112	
Servicio Público	107	72,3	35	79,5	28	75,7	9	72,7	35	63,6
Servicio Privado	41	27,7	9	20,5	9	24,3	3	27,3	20	36,4
Total	148		44		37		11		55	



Un 30% de los encuestados en el 2011 fueron derivados a otros servicios o lugares. De ellos, a un 72,3% les recomendaron acudir a un servicio público.



La asesoría que más deriva a sus usuarios es la de estudios (47,3%) y la que menos la sexológica (11,2%). La asesoría que más deriva a los usuarios hacia un servicio público es la jurídica (79,5%) junto con la psicológica (75,7%), y la que menos la de estudios (63,6%).

Los servicios a los cuales han sido derivados los usuarios de las asesorías son:

Tabla 3.1.7. Servicios a los que han derivado a los usuarios de las asesorías 2011

Servicios	n
Otras asesorías	15
Academias, cursos, masters, trabajos, lecturas, redacciones, extraescolar, artículos	12
Educación: educación de adultos, consejería educación, CPS, Dpto. Educación, escuela de idiomas, FP, Ciclos grado superior, tutor universitario.	11
Centro de salud, ginecólogo, médico, psicólogo, neurólogo	11
Abogado (privado o de oficio)	7
Cámara de Comercio	7
Universidad	6
Gestoría	5
Terapia de grupo	5
Otros servicios del CIPAJ	3
INAEM	3
Internet, webs	2
Casa de la mujer/IAM	2
DGA	2
Talleres yoga, técnicas de relajamiento	2
Urbanismo	2
Banco	1
Cepyme	1
Habilidades sociales	1
Movilidad	1
Vivienda	1



2004: 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. La asesoría que más deriva a sus usuarios es la de estudios (48,1%) y la que menos la sexológica (20,3%). La asesoría que más deriva a los usuarios hacia un servicio público es la de estudios (95,8%) junto con la psicológica (92%), y la que menos la jurídica (61,9%).

¿Te han aconsejado la utilización de otro servicio? 2004	GLOBAL		Jurídica		Psicológica		Sexológica		Estudios	
	%	±	%	±	%	±	%	±	%	±
Sí	35,6	-	37,4	-	37,1	-	20,3	-	48,1	=
No	64,4	+	62,6	+	62,9	+	79,7	+	51,9	=
Servicio Público	78,2	-	61,9	+	92,0	-	70,0	+	95,8	-
Servicio Privado	21,8	+	38,1	-	8,0	+	30,0	-	4,2	+

→ Comparando 2011 y 2004, han disminuido en 16 y 32 puntos respectivamente la derivación a un servicio público de las asesorías psicológica y estudios, mientras que la jurídica ha aumentado esta cifra en más de 17 puntos.

3.2. Grado de satisfacción de los usuarios con las asesorías

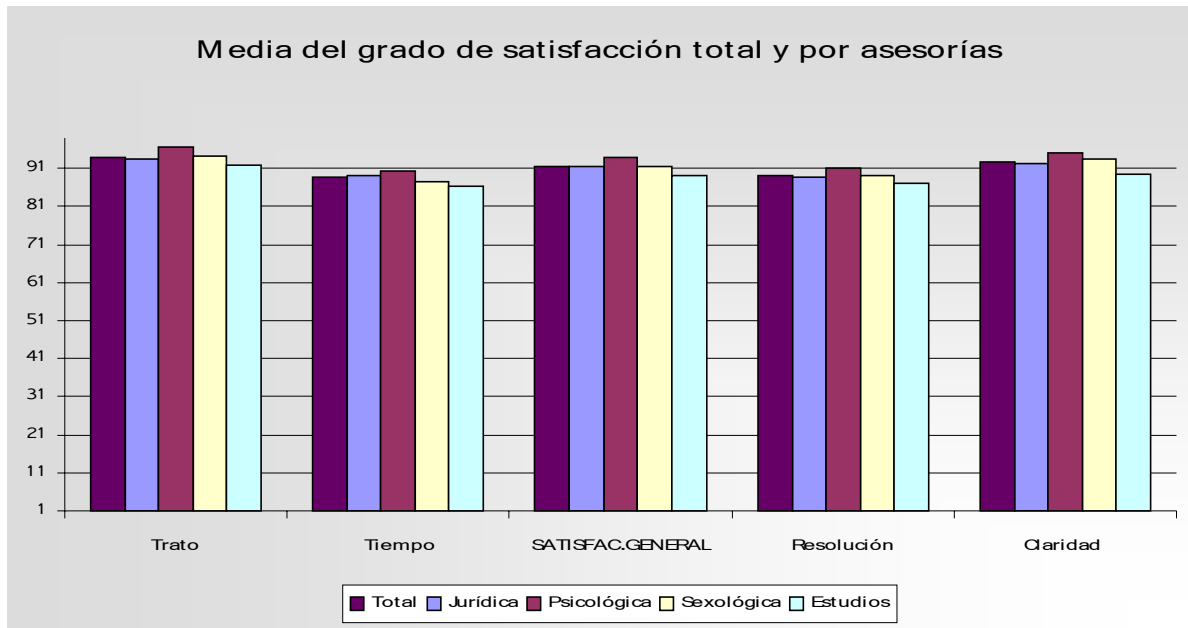
La pregunta que se analiza en este apartado es:

- Valora de 1 a 99 tu grado de satisfacción respecto a la atención que has recibido del asesor/a.

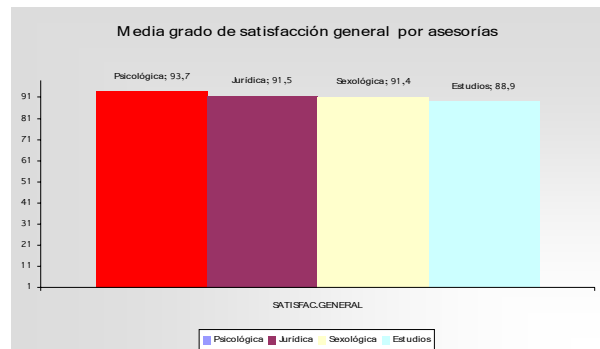
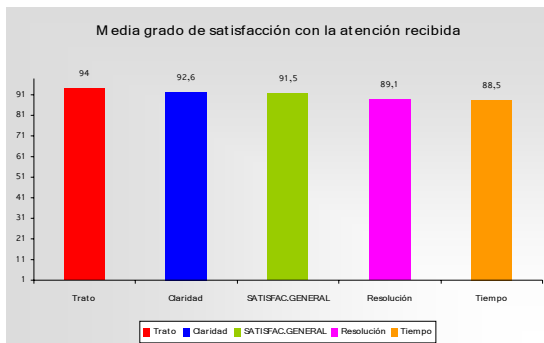
Tabla 3.2.1. Grado de satisfacción respecto a la atención recibida 2011

	Media Global	Media Jurídica	Media Psicológica	Media Sexológica	Media Estudios
Trato recibido	94	93,3	96,5	94,1	91,8
Claridad en la información recibida	92,6	92,3	95	93,3	89,6
Grado de resolución de la consulta	89,1	88,6	91,1	89	87,1
Tiempo que te han dedicado	88,5	88,9	90,2	87,5	86,5
GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL	91,5	91,5	93,7	91,4	88,9

El grado de satisfacción (media total) más alto es respecto al trato recibido (94), seguido de la claridad en la información (92,6), grado de resolución (89,1) y tiempo dedicado (88,5). El grado de satisfacción general total es de 91,5 puntos sobre 99. Esta tendencia se mantiene similar en todas las asesorías.



Como se observa en el gráfico, todas las asesorías obtienen altos grados de satisfacción en todos los aspectos estudiados. La asesoría psicológica es la que tiene una valoración más alta en todos los aspectos, aunque la diferencia es mínima con el resto de asesorías.



La característica que tiene un mayor grado de satisfacción con la atención recibida es el trato (94) y el menor el tiempo dedicado (88,9).



2004: 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. El valor más bajo (83,4) es el tiempo dedicado a los usuarios de la asesoría psicológica y el más alto (94,5) el trato recibido en la asesoría sexológica. El grado de satisfacción general de todos los usuarios es de 90,5 sobre 99. La asesoría con la que están más satisfechos es con la sexológica (92,7) y la que menos con la de estudios (88,5).

GRADO SATISFACCIÓN 2004	DE	Media Global	±	Media Juríd.	±	Media Psicol.	±	Media Sexol.	±	Media Estud.	±
Trato recibido		92,5	+	91,1	+	94,2	+	94,5	=	91,3	=
Claridad en la información recibida		91,5	+	91,7	=	93,2	+	93,1	=	87,0	+
Grado de resolución de la consulta		87,1	+	88,2	=	87,0	+	89,3	=	82,5	+
Tiempo que te han dedicado		86,6	+	85,8	+	83,4	+	89,7	-	88,9	-
GRADO SATISFACCIÓN GENERAL	DE	90,5	+	89,8	+	91,5	+	92,7	-	88,5	=

➔ Comparando 2011 y 2004, no se detectan diferencias significativas. Lo que sí destaca es que todos los aspectos son mejor valorados en el 2011, salvo pequeñas diferencias no significativas. Lo mismo sucede con el grado de satisfacción general, o aumenta o se mantiene, sólo disminuye la sexológica en poco más de un punto sobre 99.

3.3. Uso y valoración de otros servicios del CIPAJ

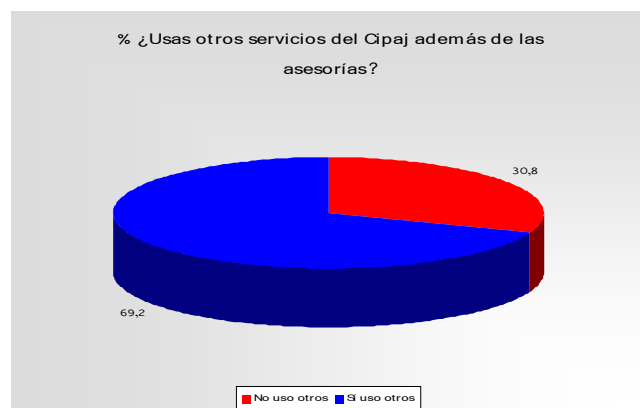
Los usuarios de las asesorías valoran los otros servicios del CIPAJ que han utilizado, dando respuesta a la siguiente pregunta: "De los servicios del CIPAJ que figuran a continuación, dínos cuáles has utilizado en alguna ocasión y valóralos de 1 a 99".

Del análisis de esta pregunta se pueden obtener interesantes conclusiones a través de diferentes análisis. Por un lado se puede obtener información acerca de los usuarios que no utilizan ningún otro servicio del CIPAJ, sólo el de las asesorías. Por otro lado, y respecto a los que sí usan otros servicios, se obtiene el porcentaje de uso de cada uno de los demás servicios, al ser pregunta de respuesta múltiple obtendremos porcentajes respecto al total de encuestados que sí usan otros servicios y, para finalizar, la valoración que dichos usuarios le dan a cada servicio.

Esta forma de análisis enriquece las conclusiones obtenidas. Como es diferente método de análisis respecto al utilizado en el 2004, se van a recalcular los valores de dicho año para que puedan ser comparables en este informe.

Tabla 3.3.1. ¿Has utilizado en alguna ocasión otros servicios del CIPAJ, además del de las asesorías? 2011

	GLOBAL		Jurídica		Psicológica		Sexológica		Estudios	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
No, sólo he usado las asesorías	152	30,8	52	32,7	41	30,6	22	24,7	37	33,0
Sí, he usado otros servicios del CIPAJ	342	69,2	107	67,3	93	69,4	67	75,3	75	67,0
Total	494		159		134		89		112	



El 69,2% de los usuarios de las asesorías para jóvenes del CIPAJ utilizan además otros servicios ofrecidos por el CIPAJ. Si analizamos por asesorías destaca que este porcentaje aumenta entre los usuarios de la asesoría sexológica, siendo en este caso un 75,3% los usuarios que sí utilizan además otros servicios.



2004: Esta nueva tabla ha sido obtenida de los datos del 2004. En dicho año el 41,1% de los usuarios de las asesorías encuestados no usaron en ninguna ocasión ningún otro servicio. Un 64,3% sí los habían utilizado.

UTILIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DEL CIPAJ 2004	% Global	±	% Juríd.	±	% Psicol.	±	% Sexol.	±	% Estud.	±
No, sólo he usado las asesorías	41,1	-	35,7	-	42,3	-	53,8	-	37,0	-
Sí, he usado otros servicios del CIPAJ	58,9	+	64,3	+	57,7	+	46,2	+	63,0	+

→ Comparando 2011 y 2004, se observa un aumento de 10 puntos de usuarios que sí utilizan otros servicios del CIPAJ además del de asesorías. Este aumento es especialmente importante en la sexológica, donde el porcentaje aumenta en casi 30 puntos.

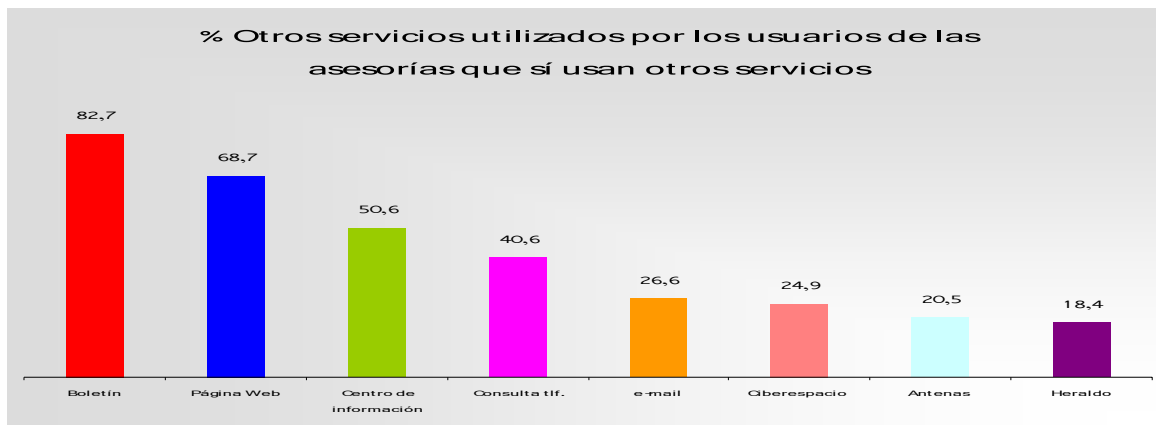
En la siguiente tabla se muestran los otros servicios del CIPAJ que han utilizado aquellos usuarios de asesorías que sí han utilizado otros servicios.

Tabla 3.3.2. ¿Qué otros servicios del CIPAJ has utilizado en alguna ocasión, además del de las asesorías? 2011

	GLOBAL		Jurídica		Psicológica		Sexológica		Estudios	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Boletín del CIPAJ	283	82,7	90	84,1	84	90,3	52	77,6	57	76,0
Página Web del CIPAJ	235	68,7	79	73,8	72	77,4	40	59,7	44	58,7
Centro de información del CIPAJ	173	50,6	50	46,7	48	51,6	36	53,7	39	52,0
Consulta telefónica	139	40,6	40	37,4	44	47,3	32	47,8	23	30,7
Correo electrónico	91	26,6	22	20,6	37	39,8	16	23,9	16	21,3
Ciberespacio Morlanes	85	24,9	25	23,4	27	29,0	17	25,4	16	21,3
Antenas informativas	70	20,5	21	19,6	27	29,0	10	14,9	12	16,0
Página de Heraldo (sábados)	63	18,4	18	16,8	26	28,0	7	10,4	12	16,0
Total encuestados que sí usan otros servicios	342		107		93		67		75	

Los otros servicios del CIPAJ más utilizados por los usuarios de las asesorías que sí usan otros servicios son: El boletín del CIPAJ (82,7%), la página web (68,7%), el centro de información del CIPAJ (50,6%), la consulta telefónica (40,6%), el correo electrónico con un 26,6%, el ciberespacio Morlanes (24,9%), las antenas informativas (20,5%) y en último lugar la página del Heraldo con un 18,4%.

Este comportamiento es muy similar si separamos resultados por la asesoría utilizada en el momento de la encuesta. Respecto al Boletín del CIPAJ los usuarios que más lo utilizan son los de la asesoría psicológica (90,3%) y jurídica (84,1%).



En esta pregunta, para poder comparar ambos años surgen algunas limitaciones, se trata de una respuesta múltiple y puesto que hay cambios importantes en ambas muestras (la muestra del 2011 es mucho mayor) y además hay algunos ítems que no se contemplaban en el 2004 (Centro de información del CIPAJ, Ciberespacio Morlanes y Página del Heraldó), hay que recalcular la tabla anterior, con el único objetivo de poder ser comparadas en términos de aumento/disminución, calculando los porcentajes sobre la totalidad de respuestas, no de encuestas de usuarios que sí usan otros servicios, y eliminando del 2011 aquellos ítems que no estaban en el 2004, ya que si no se distorsiona la comparativa de los resultados finales.

No obstante, puesto que el error muestral en la muestra del 2011 ha sido mejorado notablemente y puesto que los ítems también son diferentes, estas comparativas deben tener sólo carácter orientativo.

La tabla anterior, con las modificaciones mencionadas, se muestra en gris para remarcar que sólo son cálculos comparativos, pero las conclusiones más importantes del 2011 son las mencionadas con anterioridad.

Tabla obtenida para realizar cálculos comparativos. ¿Qué otros servicios han utilizado los usuarios de las asesorías? 2011	Total		Jurídica		Psicológica		Sexológica		Estudios	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Boletín del CIPAJ	283	34,6	90	35,7	84	31,8	52	34,7	57	37,5
Página Web del CIPAJ	235	28,7	79	31,3	72	27,3	40	26,7	44	28,9
Centro de información del CIPAJ	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Consulta telefónica	139	17,0	40	15,9	44	16,7	32	21,3	23	15,1
Correo electrónico	91	11,1	22	8,7	37	14,0	16	10,7	16	10,5
Ciberespacio Morlanes	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Antenas informativas	70	8,6	21	8,3	27	10,2	10	6,7	12	7,9
Página de Heraldó (sábados)	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Total de respuestas múltiples	818		252		264		150		152	



2004: Tabla recalculada con los datos del 2004 para poder comparar con la anterior: usando el mismo método anterior –porcentajes calculados sobre el 100% de respuestas múltiples- se obtiene la siguiente tabla:

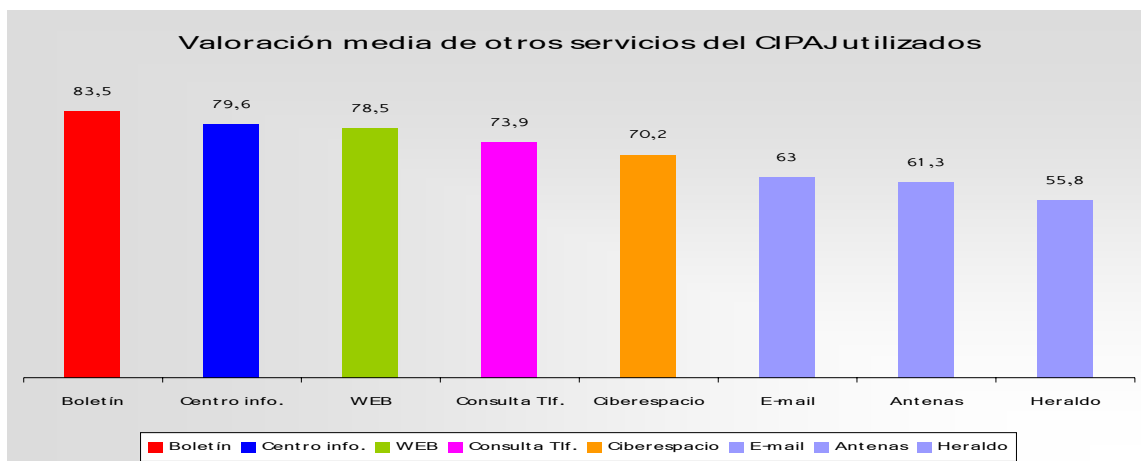
UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CIPAJ 2004	% Global	±	% Juríd	±	% Psicol	±	% Sexol.	±	% Estud	±
Boletín del CIPAJ	48,8	-	45,0	-	49,3	-	46,4	-	64,6	-
Página WEB del CIPAJ	25,9	+	28,4	+	29,6	-	19,6	+	18,8	+
Centro de información del CIPAJ	---	.	---	.	---	.	---	.	---	.
Consulta Telefónica	10,5	+	11,8	+	7,0	+	12,5	+	8,3	+
Correo Electrónico	9,0	+	8,9	=	9,9	+	12,5	-	4,2	+
Ciberespacio Morlanes	---	.	---	.	---	.	---	.	---	.
Antenas Informativas	5,8	+	5,9	+	4,2	+	8,9	-	4,2	+
Página de Heraldos (sábados)	---	.	---	.	---	.	---	.	---	.

➔ Comparando 2011 y 2004 se observa una disminución del uso del Boletín del CIPAJ, esta disminución es mayor entre usuarios de la asesoría de estudios. A nivel general todos los demás servicios aumentan, en especial la consulta telefónica. La página web del CIPAJ aumenta en la asesoría de estudios y en la psicológica. La consulta telefónica aumenta en todas las asesorías, en especial en la psicológica y la sexológica. Respecto al uso del correo electrónico aumenta en la asesoría de estudios y en la psicológica y las antenas informativas aumentan en la psicológica y en la de estudios.

Respecto a la valoración de los otros servicios del CIPAJ de los usuarios que sí han utilizado otros servicios, además del de asesoría, se obtienen los siguientes valores en el 2011:

Tabla 3.3.3. Valoración de los otros servicios del CIPAJ utilizados 2011

	Media Global	Media Jurídica	Media Psicológica	Media Sexológica	Media Estudios
Boletín del CIPAJ	83,5	80,4	87,2	86,7	79,8
Centro de información CIPAJ	79,6	71	80	87,7	82,8
Página WEB del CIPAJ	78,5	76,1	77,1	85,7	78,6
Consulta Telefónica	73,9	69,5	75,6	83,1	65,3
Ciberespacio Morlanes	70,2	69,7	61,2	89,9	65,3
Correo Electrónico	63	42,3	69,9	81,3	57,3
Antenas Informativas	61,3	58	64	71,9	52,3
Página Heraldos (sábados)	55,8	46,4	58,1	65,6	59,3



El servicio del CIPAJ mejor valorado por los usuarios de las asesorías de 2011 es el Boletín del CIPAJ (83,5 puntos sobre 99), el centro de información valorado en 79,6, la página Web con 78,5 puntos, la consulta telefónica (73,9), seguida por el ciberespacio Morlanes (70,2). Las peores valoraciones las reciben la consulta por e-mail (63), las antenas informativas (61,3) y la página del Heraldo de Aragón valorada en 55,8 puntos sobre 99.

Los usuarios de la asesoría sexológica son los que mejor valoran los otros servicios del CIPAJ. La pauta respecto a los cinco servicios mejor valorados es similar entre todas las asesorías. Respecto a los servicios peor valorados (e-mail, antenas y Heraldo) el colectivo que da una valoración más baja son los usuarios de la asesoría jurídica y la asesoría estudios.



2004: El servicio del CIPAJ mejor valorado por los usuarios de las asesorías de 2004 es la consulta telefónica (81,4), seguida de cerca por el Boletín del CIPAJ (80,3). La peor valoración, con diferencia, es para las Antenas Informativas (54,4). Si analizamos los resultados por asesorías, vemos que esta tendencia se repite en las asesorías psicológica y de estudios. En cuanto a la sexológica destaca la alta valoración (95,1) de la consulta telefónica, y de la asesoría de estudios destaca la alta valoración (94,5) del correo electrónico.

VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CIPAJ 2004	Media Global	±	Media Jurídica	±	Media Psicol.	±	Media Sexol.	±	Media Estud.	±
Boletín del CIPAJ	80,3	+	79,5	=	79,1	+	82,1	+	82,3	-
Centro de información CIPAJ	---	.	---	.	---	.	---	.	---	.
Página WEB del CIPAJ	72,7	+	71,6	+	74,5	+	71,6	+	75,4	+
Consulta Telefónica	81,4	-	73,4	-	89,6	-	95,1	-	87,3	-
Ciberespacio Morlanes	---	.	---	.	---	.	---	.	---	.
Correo Electrónico	72,3	-	62,3	-	80,7	-	79	+	94,5	-
Antenas Informativas	54,4	+	40,2	+	53,7	+	82,8	-	55	-
Página Heraldo (sábados)	---	.	---	.	---	.	---	.	---	.

➔ Para comparar resultados del 2011 y 2004 hay que tener en cuenta que este año se han incluido nuevos ítems. Si comparamos la media global de los ítems comunes a ambos años obtenemos que han aumentado todas las valoraciones (en especial las antenas que lo hacen en 7 puntos) excepto el correo electrónico y la consulta telefónica que disminuyen de valoración. Por asesorías aumenta la valoración del Boletín del CIPAJ en todas menos en la asesoría de estudios que desciende levemente. La página web aumenta de valoración en todas, en especial en la asesoría sexológica. La valoración de la consulta telefónica disminuye en las asesorías psicológica, sexológica y de estudios, de manera importante, al igual que la valoración del correo electrónico que disminuye en todas excepto en la asesoría sexológica. Las antenas mejoran su valoración en la jurídica y en la psicológica, mientras que disminuye en la sexológica y levemente en la de estudios.

3.4. Mejoras propuestas por los usuarios

Un 29% de los encuestados en el año 2011 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. De los usuarios que hacen sugerencias, un 64% dicen que todo está bien y el resto sugieren propuestas concretas.



Las propuestas se detallan a continuación:

Tabla 3.4.1. Sugerencias para mejorar el servicio de las asesorías 2011

Sugerencias	n
No tiene ninguna sugerencia de mejora/ todo está bien	82
<u>Horario/duración:</u>	34
Ampliación de horarios de atención.	
Ampliar la duración de la asesoría.	
Reducir los retrasos, mejorar la puntualidad.	
Disminuir el tiempo entre citas.	
Más personal para poder venir más veces.	
Terapias más intensivas.	
<u>Personal/asesores:</u>	7
Que antes de la cita el asesor sepa de qué tema concreto se trata para que pueda prepararse	
Que se encargara de cada caso un solo asesor, si hay que volver más días, porque si no cada uno dice una cosa y no se puede hacer un buen seguimiento al caso	
"Empatía por parte del asesor. Frases tipo "ese no es mi problema", no ayudan"	
Formación más amplia del asesor	
<u>Teléfono y mail:</u>	5
Asesorías/consultas por teléfono para no coincidir con horario laboral	
Dar información telefónica a los que viven lejos	
El mail está saturado siempre.	
Recursos jurídicos: enviar recursos vía internet y recoger recursos en CIPAJ	
<u>Edad:</u>	2
Ampliar el límite de edad de utilización.	
Uno de ellos propone: "aunque sea con una pequeña aportación económica del usuario".	
<u>Cita express:</u>	2
Para según qué consultas que se pueda hablar del problema en ese momento, sin necesidad de cita previa.	
<u>Publicidad:</u>	2
Más publicidad del servicio de asesorías	
Folleto para llevar a casa respecto a lo cuestionado	
<u>Intimidación:</u>	1
Poder hacer la solicitud de consulta en un lugar más íntimo, cualquiera se puede enterar de qué asesoría queremos utilizar	
Más cursos, CPI, formación profesional.	1
"El servicio de asesoría trabaja muy bien, el problema no es el servicio en sí, sino la falta de soluciones reales y efectivas."	



2004: sugerencias anteriores

SUGERENCIAS 2004	n
HORARIOS: Que se cumplan los horarios, más puntualidad. 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	23
TODO MUY BIEN: En general creo que el servicio es bastante bueno y no veo que se necesite mejorar nada	16
PUBLICIDAD: Hacer más publicidad de los servicios existentes	4
CONFIDENCIALIDAD: 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
Poner más asesores para poder atender a más gente. Más abogados	2
Dar documentación escrita como apoyo a la consulta	1
Alargar la edad de uso	1
Poder fumar	1
Deberían valorar las circunstancias de la persona, la timidez si es la primera vez	1
Poner puertas eléctricas porque con estas de cristal entra corriente de aire frío y te quedas helado en los ordenadores	1
Uso de papel reciclado aunque cueste más	1
Que la persona que asesora esté más cualificada	1

3.5. Otros servicios propuestos por los usuarios

Un 11,7% de los usuarios encuestados en el 2011, opinan sobre qué otros servicios les gustaría que ofreciera el CIPAJ, de ellos un 34% reiteran que no cambiarían nada, dicen que los servicios que hay son suficientes.



Los que sí hacen propuestas opinan:

Tabla 3.5.1. Otros servicios con los que le gustaría contar 2011

Otros servicios propuestos	n
Ninguna, con las que hay son suficientes, están bien así	20
Laboral, empleo: orientación laboral y profesional, trabajo, búsqueda de empleo	8
Autoempleo y emancipación: ayuda en emancipación joven y en emprendedores, creación de nueva empresa	5
Jurídica, Judicial, derecho laboral	4
Sexológica	3
Psicológica	3
Todas las necesarias, todas las que se me ofrezcan según mis necesidades	2
Quedadas	2
Estudios	2
Becas y ayudas, concursos	2
Administrativas, servicio de asesoría que ayude a realizar trámites con la Administración	2
Taller de relajación y terapia de grupo	1
Internet para todas las edades	1
Extranjería	1
De integración social	1
Cultural	1
Ayuda en la vivienda	1



2004: propuestas anteriores

ASESORÍAS O SERVICIOS PROPUESTOS 2004	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

4. LOS USUARIOS QUE ACUDEN POR PRIMERA VEZ

Un colectivo de especial Interés para el CIPAJ son los usuarios que acuden por primera vez a las asesorías, por este motivo en este apartado se exponen los resultados agrupados de estos jóvenes.

Tabla 4.1. Principales características de los usuarios que acuden por primera vez 2011

PREGUNTA	RESPUESTA	NUEVOS	USUARIOS GENERALES
Edad	De 13 a 19 años	27,5	22,9
	De 20 a 24 años	35,6	36,6
	De 25 a 29 años	29,1	32,11
	30 años o más	7,7	8,4
Sexo	Mujer	50,2	57,3
	Hombre	49,8	42,7
País de origen	España	78,9	84,3
	Otros	19,4	13,8
	Unión Europea	1,6	1,9
Asesoría utilizada en el momento de la encuesta	Estudios	37,3	---
	Jurídica	34,1	---
	Psicológica	18,1	---
	Sexológica	10,4	---
Nivel de Estudios	Enseñanza obligatoria /ESO	25,5	23,2
	Bachiller	22,6	24,0
	FP/Ciclos Formativos	20,2	21,9
	Est. Universitarios	19,8	23,0
	Ninguno	11,9	8,0
Situación Ocupacional	Estudiante	34,8	38,4
	Trabajador	32,8	36,0
	Parado	24,3	22,3
	Otros	8,1	3,3
Distrito de residencia	Centro	15,3	14,0
	Delicias	12,9	12,1
	Actur	10,0	8,7
	Fuera de Zaragoza	8,4	8,5
	El Rabal	7,6	4,5
	San José	7,6	8,3
	Casco Histórico	5,6	7,3
	Las Fuentes	5,6	6,1
	Romareda/Universidad	5,2	10,3
	Oliver/Valdefierro	4,4	2,2
	Almozara	3,6	2,2
	Barrios Rurales	3,6	4,7
	Casabl- Valdes- Montec- Rosales	3,6	3,8
	Santa Isabel	3,2	3,0
	Torrero	2,8	3,6
	Miralbueno	0,4	0,6
	¿Cómo te enteraste?	Amigos	33,1
Boletín del CIPAJ		27,4	25,7
Internet		15,8	14,6
Otros		6,8	8,2
Profesores/Compañeros		5,3	4,1
Folleto o carteles		4,9	5,2

PREGUNTA	RESPUESTA	NUEVOS	USUARIOS GENERALES
	Familia	4,5	7,7
	Antenas Informativas	1,5	2,8
	Prensa, Radio, TV	0,8	0,6
UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CIPAJ	Boletín del CIPAJ	52,2	82,7
	Página WEB del CIPAJ	40,2	68,7
	Centro de información del CIPAJ	26,1	50,6
	Consulta Telefónica	18,5	40,6
	Correo Electrónico	14,1	26,6
	Ciberspacio Morlanes	12,0	24,9
	Página de Heraldó (sábados)	9,6	18,4
	Antenas Informativas	8,8	20,5
VALORACIÓN MEDIA DE LOS SERVICIOS DEL CIPAJ	Boletín del CIPAJ	80,6	83,5
	Página WEB del CIPAJ	78,2	78,5
	Centro de información del CIPAJ	76,9	79,6
	Consulta Telefónica	74,4	73,9
	Ciberspacio Morlanes	71,1	70,2
	Página de Heraldó (sábados)	65,8	55,8
	Correo Electrónico	63,8	63,0
	Antenas Informativas	62,2	61,3
¿Por qué medio has solicitado la cita?	Teléfono	63,5	56,1
	Personalmente	32,5	41,1
	E-mail	4,0	2,8
¿Tiempo transcurrido?	El mismo día	14,5	13,8
	Menos de una semana	51,8	44,6
	Entre una y dos semanas	29,7	34,7
	Más de 15 días	4,0	6,9
GRADO DE SATISFACCIÓN	Trato recibido	93,7	94,0
	Claridad en la información recibida	91,8	92,6
	Tiempo que te han dedicado	88,2	88,5
	Grado de resolución de la consulta	88,2	89,1
	GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL	91,0	91,5
¿Te han aconsejado la utilización de otro servicio?	No	61,0	70,0
	Sí	39,0	30,0
	Sí, servicio Público	72,8	72,3
	Sí, servicio Privado	27,2	27,7

Las principales características (mayores porcentajes) de los usuarios que acuden por primera vez al CIPAJ son:

- En cuanto a la edad el 35,6% de los nuevos usuarios son de 20 a 24 años.
- No existen diferencias en cuanto a sexo, repartiéndose casi al 50%.
- Españoles en casi un 80% y un 20% extranjeros.
- Las asesorías a las que acuden más nuevos usuarios son la de estudios (37,3%) y la jurídica (34,1%).
- Su nivel de estudios está bastante repartido: enseñanza obligatoria/ESO un 25,5%, Bachiller (22,6%) y FP/Ciclos 20,2%, 19,8% son universitarios y el 11,9 restante son nuevos usuarios sin estudios.

- En la actualidad están estudiando (34,8%) o trabajando (32,8%).
- Viven en el centro (15,3%) y en Delicias (12,9%).
- Se enteró de la existencia de las asesorías por amigos (33,1%), por el Boletín del CIPAJ (27,4%) y por Internet (15,8%).
- Los otros servicios que más utilizan son boletín (52,2%) y la Web del CIPAJ (40,2%). También son estos los servicios que obtienen una valoración más alta (boletín 80,6 puntos sobre 99 y la web 78,2)
- Solicitó la cita por teléfono (63,5%)
- Le citaron en menos de una semana (51,8%).
- No le aconsejaron la utilización de otros servicios (61%) y si lo hicieron fue sobre todo servicios públicos (72,8%)
- El grado de satisfacción es: trato recibido 93,7; claridad en la información 91,8; tiempo dedicado 88,2 y grado de resolución de la consulta 88,2.
- El Grado de satisfacción general es de 91 sobre 99.

Comparando los resultados de este colectivo respecto a las medias de todos los usuarios, los nuevos usuarios son más jóvenes, hay más extranjeros, utilizan mucho menos el Boletín del CIPAJ, la página Web, el centro de información y el resto de servicios. Valoran mejor que la media la página del Heraldo de los sábados, utilizan más la cita telefónica y son atendidos un poco antes que los demás. El grado de satisfacción es levemente inferior que la media.

5. LOS USUARIOS DE 13 A 19 AÑOS

En los últimos años el CIPAJ ha llevado a cabo acciones de difusión especialmente dirigidas al colectivo de jóvenes de 13 a 19 años. Como consecuencia de dichas acciones de difusión este colectivo aumentó desde el 7,8% en el año 2000 hasta el 24,9% en el año 2004, en la actualidad el colectivo de jóvenes de 13 a 19 años es del 22,7%.

Tabla 5.1. Principales características de los usuarios de 13 a 19 años 2011

PREGUNTA	RESPUESTA	13 a 19	USUARIOS GENERALES
Sexo	Hombre	53,2	42,7
	Mujer	46,8	57,3
País de origen	España	88,1	84,3
	Otros	10,1	13,8
	Unión Europea	1,8	1,9
Asesoría utilizada en el momento de la encuesta	Estudios	35,7	---
	Jurídica	26,8	---
	Psicológica	24,1	---
	Sexológica	13,4	---
Nivel de Estudios	Enseñanza obligatoria /ESO	43,6	23,2
	Bachiller	21,8	24,0
	Ninguno	20,0	8,0
	FP/Ciclos Formativos	14,5	21,9
	Est. Universitarios	0,0	23,0
Situación Ocupacional	Estudiante	75,7	38,4
	Parado	14,4	22,3
	Otros	6,3	3,3
	Trabajador	3,6	36,0
Distrito de residencia	Delicias	15,2	12,1
	Centro	14,3	14,0
	Actur	9,8	8,7
	Torrero	8,9	3,6
	Casco Histórico	8,0	7,3
	El Rabal	7,1	4,5
	San José	6,3	8,3
	Barrios Rurales	5,4	4,7
	Romareda/Universidad	5,4	10,3
	Fuera de Zaragoza	4,5	8,5
	Oliver/Valdefierro	4,5	2,2
	Almozara	2,7	2,2
	Las Fuentes	2,7	6,1
	Santa Isabel	2,7	3,0
	Casabl- Valdes- Montec- Rosales	1,8	3,8
Miralbueno	0,9	0,6	
¿Cómo te enteraste?	Amigos	33,0	31,1
	Boletín del CIPAJ	30,0	25,7
	Familia	16,0	7,7
	Otros	12,0	8,2

PREGUNTA	RESPUESTA	13 a 19	USUARIOS GENERALES
	Internet	11,0	14,6
	Profesores/Compañeros	8,0	4,1
	Folletos o carteles	6,0	5,2
	Antenas Informativas	2,0	2,8
	Prensa, Radio, TV	1,0	0,6
¿Es la primera vez?	Sí	60,7	50,4
	No	39,3	49,6
¿Cuántas veces en los últimos 12 meses?	2 veces	53,6	41,5
	3 veces	12,2	13,7
	4 veces	14,6	16,5
	5 veces o más	19,5	28,3
UTILIZACIÓN DE SERVICIOS DEL CIPAJ	LOS Boletín del CIPAJ	47,3	82,7
	Página WEB del CIPAJ	37,5	68,7
	Centro de información del CIPAJ	32,1	50,6
	Consulta Telefónica	20,5	40,6
	Ciberespacio Morlanes	15,2	26,6
	Antenas Informativas	11,6	18,4
	Correo Electrónico	11,6	24,9
	Página de Heraldo (sábados)	9,8	20,5
VALORACIÓN MEDIA DE LOS SERVICIOS DEL CIPAJ	Boletín del CIPAJ	79,3	83,5
	Página WEB del CIPAJ	73,2	78,5
	Centro de información del CIPAJ	71,1	79,6
	Antenas Informativas	67,4	61,3
	Consulta Telefónica	63,6	73,9
	Ciberespacio Morlanes	62,6	70,2
	Correo Electrónico	51,7	63,0
	Página de Heraldo (sábados)	46,0	55,8
¿Por qué medio has solicitado la cita?	Teléfono	59,8	56,1
	Personalmente	39,3	41,1
	E-mail	0,9	2,8
¿Tiempo transcurrido?	El mismo día	8,9	13,8
	Menos de una semana	45,5	44,6
	Entre una y dos semanas	39,3	34,7
	Más de 15 días	5,4	6,9
GRADO DE SATISFACCIÓN	Trato recibido	93,1	94
	Claridad en la información recibida	90,8	92,6
	Grado de resolución de la consulta	84,2	89,1
	Tiempo que te han dedicado	81,9	88,5
	GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL	88,9	91,5
¿Te han aconsejado la utilización de otro servicio?	No	69,6	70,0
	Sí	30,4	30,0
	Sí, servicio Público	90,9	72,3
	Sí, servicio Privado	9,1	27,7

Las principales características (mayores porcentajes) de los usuarios de 13 a 19 años son:

- Son en su mayoría hombres (53,2%), aunque con muy poca distancia frente a las mujeres.
- De España son el 88,1%.
- Sobre todo usan la asesoría de estudios (35,7%), la jurídica (26,8%) y la Psicológica (24,1%)
- Su nivel de estudios terminados es de Enseñanza obligatoria/ESO (43,6%)
- En la actualidad están estudiando un 75,7%.
- Viven en Delicias (15,2%) y zona centro (14,3%)
- Se enteraron de la existencia de las asesorías por amigos (33%), el Boletín (30%) y la familia (16%).
- De ellos el 60,7% son nuevos usuarios y los que no lo son han utilizado 2 veces el servicio en el último año (53,6%).
- De los otros servicios del CIPAJ utilizan sobre todo el Boletín (47,3%), la web (37,5%) y el centro de información del CIPAJ (32,1%).
- Las valoraciones más altas son: boletín 79,3, página web 73,2 y centro de información 71,1%.
- Solicitan la cita por teléfono (59,8%)
- Les atienden en menos de una semana (45,5%)
- No les aconsejan otros servicios (69,6%) y si lo hacen son servicios públicos (90,9%)
- Grado de satisfacción: trato recibido 93,1; claridad en la información 90,8; tiempo dedicado 81,9; grado de resolución 84,2 puntos sobre 99.
- Satisfacción general: 88,9

Comparando los resultados de este colectivo respecto a las medias de todos los usuarios se observa que hay más hombres entre los usuarios de 13 a 19 años, el nivel de estudios terminados es inferior (acorde a su edad) y son en su mayoría estudiantes. El boca-oído es fundamental en este colectivo como medio por el cual han conocido las asesorías, hay más usuarios nuevos que la media. Utilizan menos que la media otros servicios del CIPAJ y valoran peor los que conocen, excepto las antenas informativas.

6. LOS USUARIOS EXTRANJEROS

Los cambios en la población aragonesa producidos en los últimos años conllevan un aumento de los jóvenes extranjeros. En el año 2004 los usuarios extranjeros eran un 5% mientras que en el año 2011 son el 15,7%, supone un aumento de casi 11 puntos porcentuales.

Las características de los jóvenes extranjeros usuarios de las asesorías del CIPAJ son las siguientes:

Tabla 6.1. Principales características de los usuarios extranjeros 2011

PREGUNTA	RESPUESTA	EXTRANJEROS	USUARIOS GENERALES
Edad	De 13 a 19 años	17,3	22,9
	De 20 a 24 años	32,0	36,6
	De 25 a 29 años	42,7	32,11
	30 a 40 años	8,0	8,4
Sexo	Hombre	47,4	42,7
	Mujer	52,6	57,3
País de origen	España	----	---
	Otros	88,2	---
	Unión Europea	11,8	---
Asesoría utilizada en el momento de la encuesta	elEstudios	36,8	---
	Psicológica	32,9	---
	Jurídica	26,3	---
	Sexológica	3,9	---
Nivel de Estudios	Bachiller	29,7	24,0
	Enseñanza obligatoria /ESO	25,7	23,2
	FP/Ciclos Formativos	20,3	21,9
	Est. Universitarios	17,6	23,0
	Ninguno	6,8	8,0
Situación Ocupacional	Trabajador	51,8	36,0
	Estudiante	25,3	38,4
	Parado	16,9	22,3
	Otros	6,0	31,3
Distrito de residencia	Centro	23,7	14,0
	Delicias	21,1	12,1
	San José	11,8	8,3
	Casco Histórico	10,5	7,3
	Las Fuentes	7,9	6,1
	Actur	3,9	8,7
	El Rabal	3,9	4,5
	Fuera de Zaragoza	3,9	8,5
	Santa Isabel	3,9	3,0
	Torrero	2,6	3,6
	Oliver/Valdefierro	2,6	2,2
	Casabl- Valdes- Montec- Rosales	2,6	3,8
	Romareda/Universidad	1,3	10,3

	Barrios Rurales		4,7
	Almazara		2,2
	Miralbueno		0,6
¿Cómo te enteraste?	Boletín del CIPAJ	34,2	25,7
	Internet	21,5	14,6
	Amigos	17,7	31,1
	Otros	7,6	8,2
	Folletos o carteles	7,6	5,2
	Familia	5,1	7,7
	Profesores/Compañeros	5,1	4,1
	Antenas Informativas	1,3	2,8
	Prensa, Radio, TV	0,0	0,6
	¿Es la primera vez?	Sí	68,4
No		31,6	49,6
¿Cuántas veces en los últimos 12 meses?	2 veces	55,0	41,5
	3 veces	25,0	13,7
	4 veces	15,0	16,5
	5 veces o más	5,0	28,3
UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CIPAJ	Boletín del CIPAJ	53,9	82,7
	Página WEB del CIPAJ	43,4	68,7
	Centro de información del CIPAJ	32,9	50,6
	Consulta Telefónica	26,3	40,6
	Ciberespacio Morlanes	21,1	26,6
	Correo Electrónico	19,7	24,9
	Antenas Informativas	11,8	18,4
	Página de Heraldo (sábados)	11,8	20,5
VALORACIÓN MEDIA DE LOS SERVICIOS DEL CIPAJ	Boletín del CIPAJ	88,6	83,5
	Página WEB del CIPAJ	80,6	78,5
	Centro de información del CIPAJ	79,4	79,6
	Consulta Telefónica	73,2	73,9
	Ciberespacio Morlanes	72,8	70,2
	Correo Electrónico	56,0	55,8
	Antenas Informativas	46,6	63,0
¿Por qué medio has solicitado la cita?	Página de Heraldo (sábados)	28,2	61,3
	Teléfono	50,0	56,1
	Personalmente	47,4	41,1
	E-mail	2,6	2,8
¿Tiempo transcurrido?	Menos de una semana	43,4	44,6
	Entre una y dos semanas	28,9	34,7
	El mismo día	19,7	13,8
	Más de 15 días	7,9	6,9
GRADO DE SATISFACCIÓN	Trato recibido	96,6	94,0
	Claridad en la información recibida	94,5	92,6
	Tiempo que te han dedicado	93,9	88,5
	Grado de resolución de la consulta	92,9	89,1
	GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL	94,7	91,5
¿Te han aconsejado la utilización de otro servicio?	No	52,6	70,0
	Sí	47,4	30,0
	Sí, servicio Público	77,4	72,3

Las principales características (mayores porcentajes) de los usuarios extranjeros son:

- La mayoría de los usuarios extranjeros tienen una edad comprendida entre 20 a 29 años.
- Son en su mayoría mujeres (52,6%), aunque con muy poca distancia frente a los hombres.
- De la Unión Europea son el 11,8%. De fuera de la UE son principalmente de Perú, Ecuador, Argentina, Colombia, México, Nicaragua y Venezuela.
- Sobre todo usan la asesoría de estudios (36,8%), la psicológica (32,9%) y la jurídica (26,3%).
- Su nivel de estudios terminados es de Bachiller (29,7%), Enseñanza obligatoria/ESO (25,7%) y F.P. Ciclos Formativos (20,3%).
- En la actualidad están trabajando el 51,8% de ellos.
- Viven principalmente en zona Centro (23,7%) y Delicias (21,1%).
- Se enteraron de la existencia de las asesorías por el Boletín del CIPAJ (34,2%), Internet (21,5%) y amigos (17,7%).
- De ellos el 68,4% son nuevos usuarios y los que no lo son han utilizado 2 veces el servicio en el último año (55%).
- De los otros servicios del CIPAJ utilizan sobre todo el Boletín (53,9%), la Web (43,4%) y el centro de información del CIPAJ (32,9%).
- Las valoraciones más altas son: Boletín 88,6, página Web 80,6 y centro de información 79,4%.
- Solicitan la cita por teléfono (50%) casi el mismo porcentaje que los que lo hacen personalmente (47,4%).
- Les atienden en menos de una semana (43,4%)
- No les aconsejan otros servicios (52,6%) y si lo hacen son servicios públicos (77,4%)
- Grado de satisfacción: trato recibido 96,6; claridad en la información 94,5; tiempo dedicado 93,9; grado de resolución 92,9 puntos sobre 99.
- Satisfacción general: 94,7.

Comparando las medias de los usuarios extranjeros con las medias de la totalidad de usuarios se observa que son mayores que la media, principalmente son trabajadores, los medios por los que han conocido las asesorías son a través del Boletín del CIPAJ e Internet, ambos casos por encima de la media y disminuye casi a la mitad el conocimiento de las asesorías a través de los amigos. Hay muchos más nuevos usuarios y los que ya habían ido alguna vez acuden más veces. Utilizan menos que la media el Boletín, la página Web y el centro de información y valoran por encima de la media todos los servicios excepto las antenas informativas y la página del Heraldo. Son atendidos antes que la media y el grado de satisfacción es mayor en todos los ítems analizados. Se les recomienda más la utilización de otros servicios.

7. CONCLUSIONES 2011

El presente estudio supone la continuación de sendos estudios realizados en el año 2000 y 2004. A lo largo del informe se pueden ver las comparativas entre los resultados obtenidos de las encuestas a los usuarios de las asesorías para jóvenes del 2011 y el 2004. Los datos del año 2000 pueden consultarse en el Anexo I.

A continuación se exponen las principales conclusiones obtenidas en el 2011.

PERFIL DE LOS USUARIOS:

La edad media de los usuarios de las asesorías del CIPAJ en el 2011 es de 23 años, la asesoría más "joven" es la de estudios (22 años), seguida por la asesoría psicológica (23 años) y las que tiene unos usuarios mayores son la jurídica y sexológica con una media de 24 años. El tramo de edad con un mayor porcentaje de usuarios es el de 20 a 24 años (36,6%).

De todos los usuarios del 2011 el 57,3% son mujeres. Las mujeres son mayoritarias en todas las asesorías excepto en la jurídica.

El 84,3% de los usuarios en el 2011 son españoles y el 15,7% extranjeros. Los cambios en la población aragonesa producidos en los últimos años conllevan un aumento de los jóvenes extranjeros. En el año 2004 los usuarios extranjeros eran un 5% mientras que en el año 2011 son el 15,7%, supone un aumento de casi 11 puntos porcentuales.

En el 2011 se ha homogeneizado el nivel de estudios terminados de los usuarios. Hay un 8% de usuarios que no tienen estudios terminados, conviene destacar que los usuarios de 13 a 19 años son casi la cuarta parte de los encuestados. La asesoría de estudios es más utilizada por el segmento de enseñanza obligatoria, la sexológica por universitarios, la psicológica y jurídica por FP/Ciclos formativos.

El 38,4% de los encuestados en el 2011 son estudiantes. La asesoría jurídica es consultada sobre todo por trabajadores (39,8%), al igual que la sexológica (40,9%), mientras que la asesoría psicológica y la de estudios son más utilizadas por estudiantes (47,6% y 39,5% respectivamente).

Los cambios sociales producidos en los últimos años también se dejan notar entre los usuarios de las asesorías para jóvenes del CIPAJ, además se observan algunos cambios en los perfiles socio demográficos de los usuarios. A nivel general se observa un aumento en casi 6 puntos de los usuarios de 20 a 24 años y una disminución de 7 puntos de los usuarios de 25 a 29 años.

Uno de los cambios más pronunciados es el aumento en casi 11 puntos de los usuarios extranjeros. La distribución según el nivel de estudios también ha cambiado, la mayor disminución se encuentra entre los que tienen estudios universitarios terminados

(disminuye en casi 10 puntos) y el mayor aumento es de los que han terminado la FP o Ciclos formativos, los cuales aumentan en 8 puntos.

Respecto a la situación ocupacional se produce un aumento de 11 puntos de los usuarios parados y una disminución de casi 12 puntos de los usuarios estudiantes.

Por asesorías, los usuarios de la asesoría de estudios son los que han sufrido variaciones más acusadas en su perfil: disminuyen los usuarios de 13 a 19 años en 28 puntos y aumentan 11 y 13 puntos respectivamente los usuarios de 20 a 24 y los de 25 a 29 años. Los extranjeros se incrementan en más de 19 puntos. Se producen grandes diferencias según la situación ocupacional de los usuarios, disminuyendo en 38 puntos los estudiantes y aumentando el resto de situaciones, los trabajadores se incrementan en más de 20 puntos y los parados en más de 13 puntos.

El efecto de la crisis económica que está sufriendo España también queda reflejado en los datos de este estudio, ya que en las cuatro asesorías aumentan los parados. Destacan de forma especial los cambios en el perfil de los usuarios de la asesoría de estudios, donde se observa un aumento de la edad, un descenso del nivel de estudios terminados y un cambio en la situación ocupacional: más trabajadores y más parados.

Esto responde a lo que se viene percibiendo en el día a día en el CIPAJ, que los jóvenes, ante la falta de empleo, buscan aumentar o retomar su formación.

UTILIZACIÓN DEL SERVICIO:

Aproximadamente uno de cada 3 usuarios encuestados en el 2011, conoció la existencia de las asesorías del CIPAJ por amistades, también destaca que más del 25% lo ha conocido a través del Boletín del CIPAJ. Si sumamos el porcentaje de usuarios que han conocido las asesorías del CIPAJ por profesores, compañeros, familia y amistades suma un 42,9%, lo que confirma que el "boca-oído" es un medio de difusión de este servicio muy utilizado.

Un 50,4% de los usuarios encuestados en el año 2011, son nuevos usuarios. La asesoría que más nuevos usuarios tiene es la de estudios (83%) seguida de la jurídica (53,5%), en cambio las asesorías psicológica y sexológica tienen menos nuevos usuarios (33,6% y 29,2% respectivamente).

Los usuarios del 2011 encuestados que ya habían utilizado alguna vez las asesorías del CIPAJ, responden sobre su frecuencia de uso. El 41,5% de ellos han usado dos veces las asesorías en los últimos doce meses. Un 13,7% lo han usado tres veces. Un 16,5% cuatro veces y destaca que un 28,3% de ellos son usuarios recurrentes, lo han utilizado cinco veces o más, este porcentaje ha aumentado en más de 10 puntos respecto al 2004. Las dos asesorías que utilizan con más frecuencia (5 veces o más) son la de estudios (73,3%) y la jurídica (64,4%).

Un 56,1% de los usuarios encuestados en el 2011 solicitaron su cita por teléfono. El comportamiento es similar si comparamos los resultados por asesorías, excepto en la asesoría psicológica que prefieren pedir la cita personalmente.

Un 44,6% de los usuarios del 2011 han sido atendidos en menos de una semana desde que solicitaron su cita, un 34,7% entre una y dos semanas, un 13,8% fueron atendidos ese mismo día y un 6,9% de los usuarios esperaron más de 15 días hasta que fueron atendidos. El grado de satisfacción de los usuarios a los que se les atiende más tarde disminuye en una media de 7 puntos respecto a los que son atendidos el mismo día.

GRADO DE SATISFACCIÓN:

El grado de satisfacción más alto respecto a la atención recibida del asesor/a es respecto al trato recibido (94 puntos sobre 99), seguido de la claridad en la información (92,6), grado de resolución (89,1) y tiempo dedicado (88,5). El grado de satisfacción general total es de 91,5 puntos sobre 99.

Todas las asesorías obtienen altos grados de satisfacción en todos los aspectos estudiados. La asesoría psicológica es la que tiene una valoración más alta en todos los aspectos, aunque la diferencia es mínima con el resto de asesorías.

USO Y VALORACIÓN DE OTROS SERVICIOS DEL CIPAJ:

El 69,2% de los usuarios de las asesorías para jóvenes del CIPAJ utilizan además otros servicios ofrecidos por el CIPAJ. Los más utilizados son el boletín del CIPAJ (82,7%), la página web (68,7%), el centro de información del CIPAJ (50,6%), la consulta telefónica (40,6%), el correo electrónico con un 26,6%, el ciberespacio Morlanes (24,9%), las antenas informativas (20,5%) y en último lugar la página del Heraldo con un 18,4%.

El servicio del CIPAJ mejor valorado por los usuarios de las asesorías de 2011 es el Boletín del CIPAJ (83,5 puntos sobre 99), el centro de información valorado en 79,6, la página Web con 78,5 puntos, la consulta telefónica (73,9), seguida por el ciberespacio Morlanes (70,2). Las peores valoraciones las reciben la consulta por e-mail (63), las antenas informativas (61,3) y la página del Heraldo de Aragón valorada en 55,8 puntos sobre 99.

MEJORAS PROPUESTAS POR LOS USUARIOS:

Un 29% de los encuestados en el año 2011 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 y la duración de las asesorías. El resto están relacionadas con los asesores, la atención telefónica y por e-mail, la edad límite de acceso y otras.

OTROS SERVICIOS PROPUESTOS POR LOS USUARIOS:

Un 11,7% de los usuarios encuestados en el 2004, opinan sobre qué otros servicios les gustaría que ofreciera el CIPAJ, sus sugerencias están relacionadas con orientación laboral, profesional, autoempleo y emancipación, extranjería, administración o ayudas para la vivienda.

PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LOS NUEVOS USUARIOS:

En cuanto a la edad el 35,6% de los nuevos usuarios son de 20 a 24 años. No existen diferencias en cuanto a sexo, repartiéndose casi al 50%. Las asesorías a las que acuden más nuevos usuarios son la de estudios (37,3%) y la jurídica (34,1%).

Su nivel de estudios está bastante repartido: enseñanza obligatoria/ESO un 25,5%, Bachiller (22,6%) y FP/Ciclos 20,2%, 19,8% son universitarios y el 11,9 restante son nuevos usuarios sin estudios. En la actualidad están estudiando (34,8%) o trabajando (32,8%).

Se enteró de la existencia de las asesorías por amigos (33,1%), por el Boletín del CIPAJ (27,4%) y por Internet (15,8%). Los otros servicios que más utilizan son boletín (52,2%) y la Web del CIPAJ (40,2%). También son estos los servicios que obtienen una valoración más alta (boletín 80,6 puntos sobre 99 y la web 78,2).

Los nuevos usuarios solicitaron la cita por teléfono (63,5%) y les citaron en menos de una semana (51,8%). El grado de satisfacción es muy elevado: trato recibido 93,7; claridad en la información 91,8; tiempo dedicado 88,2 y grado de resolución de la consulta 88,2. El Grado de satisfacción general es de 91 sobre 99.

Respecto a la totalidad de usuarios, los nuevos usuarios son más jóvenes, hay más extranjeros, utilizan mucho menos el Boletín del CIPAJ, la página Web, el centro de información y el resto de servicios. Valoran mejor que la media la página del Heraldo de los sábados, utilizan más la cita telefónica y son atendidos un poco antes que los demás. El grado de satisfacción es levemente inferior que la media.

PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS DE 13 A 19 AÑOS:

Los usuarios más jóvenes usan sobre todo la asesoría de estudios (35,7%) seguida de la jurídica (26,8%). Su nivel de estudios terminados es de Enseñanza obligatoria/ESO (43,6%) y en la actualidad están estudiando un 75,7%. Se enteraron de la existencia de las asesorías por amigos (33%), el Boletín (30%) y la familia (16%).

De ellos el 60,7% son nuevos usuarios y los que no lo son han utilizado 2 veces el servicio en el último año (53,6%). De los otros servicios del CIPAJ utilizan sobre todo el Boletín (47,3%), la web (37,5%) y el centro de información del CIPAJ (32,1%). Las valoraciones más altas son: boletín 79,3, página web 73,2 y centro de información 71,1%.

Solicitan la cita por teléfono (59,8%) y les atienden en menos de una semana (45,5%). El Grado de satisfacción también es muy elevado: trato recibido 93,1; claridad en la información 90,8; tiempo dedicado 81,9; grado de resolución 84,2 puntos sobre 99. Satisfacción general: 88,9.

Comparando los resultados de este colectivo respecto a las medias de todos los usuarios se observa que hay más hombres entre los usuarios de 13 a 19 años, el nivel de estudios terminados es inferior (acorde a su edad) y son en su mayoría estudiantes.

El boca-oído es fundamental en este colectivo como medio por el cual han conocido las asesorías, hay más usuarios nuevos que la media. Utilizan menos que la media otros servicios del CIPAJ y valoran peor los que conocen, excepto las antenas informativas

LOS USUARIOS EXTRANJEROS:

La mayoría de los usuarios extranjeros tienen una edad comprendida entre 20 a 29 años. Son en su mayoría mujeres (52,6%), aunque con muy poca distancia frente a los hombres. De la Unión Europea son el 11,8%.

Sobre todo usan la asesoría de estudios (36,8%), la psicológica (32,9%) y la jurídica (26,3%). Su nivel de estudios terminados es de Bachiller (29,7%), Enseñanza obligatoria/ESO (25,7%) y F.P. Ciclos Formativos (20,3%). En la actualidad están trabajando el 51,8% de ellos.

Se enteraron de la existencia de las asesorías por el Boletín del CIPAJ (34,2%), Internet (21,5%) y amigos (17,7%). De ellos el 68,4% son nuevos usuarios y los que no lo son han utilizado 2 veces el servicio en el último año (55%). De los otros servicios del CIPAJ utilizan sobre todo el Boletín (53,9%), la web (43,4%) y el centro de información del CIPAJ (32,9%) y son éstos los otros servicios mejor valorados.

Solicitan la cita por teléfono (50%) casi el mismo porcentaje que los que lo hacen personalmente (47,4%). Les atienden en menos de una semana (43,4%) y el grado de satisfacción con el servicio recibido es el más elevado de los colectivos estudiados: trato recibido 96,6; claridad en la información 94,5; tiempo dedicado 93,9; grado de resolución 92,9 puntos sobre 99. Satisfacción general: 94,7.

Comparando las medias de los usuarios extranjeros con las medias de la totalidad de usuarios se observa que son mayores que la media, principalmente son trabajadores, los medios por los que han conocido las asesorías son a través del Boletín del CIPAJ e Internet, ambos casos por encima de la media y disminuye casi a la mitad el conocimiento de las asesorías a través de los amigos. Hay muchos más nuevos usuarios y los que ya habían ido alguna vez acuden más veces. Utilizan menos que la media el Boletín, la página Web y el centro de información y valoran por encima de la media todos los servicios excepto las antenas informativas y la página del Heraldo. Son atendidos antes que la media y el grado de satisfacción es mayor en todos los ítems analizados. Se les recomienda más la utilización de otros servicios.

Anexo I: Algunos datos del año 2000

En el informe del año 2004 se compararon los datos con los obtenidos en el año 2000. En este caso, el informe del 2011 compara los datos con el año 2004.

Para evitar una pérdida de información del año 2000 se recogen aquí las principales tablas de resultados de dicho año.

2000 TRAMOS DE EDAD	% 2000 Total	% 2000 Jurídica	% 2000 Psicológica	% 2000 Sexológica
De 13 a 19 años	7.84	1.2	14.89	10.87
De 20 a 24 años	47.39	47.56	48.94	44.57
De 25 a 29 años	37.69	42.68	29.79	40.22
30 años o más	7.09	8.54	6.38	4.35

2000 SEXO	% 2000 Total	% 2000 Jurídica	% 2000 Psicológica	% 2000 Sexológica
Hombre	37.69	40.24	21.28	41.3
Mujer	62.31	59.76	78.72	58.7

2000 ESTUDIOS TERMINADOS	% 2000 Total	% 2000 Jurídica	% 2000 Psicológica	% 2000 Sexológica
Enseñanza obligatoria	10.82	13.41	12.77	10.87
Bachiller	20.15	25.61	27.66	15.22
Formación Profesional	26.49	20.73	27.66	28.26
Estudios Universitarios	41.79	39.02	29.79	45.65

2000 SITUACIÓN OCUPACIONAL	% 2000 Total	% 2000 Jurídica	% 2000 Psicológica	% 2000 Sexológica
Estudiante	40.3	19.51	44.68	51.09
Trabajador/a	39.93	58.54	36.17	35.87
Parado/a	17.54	19.51	14.89	11.96
Otros	2.24	2.44	4.26	1.09

2000 DISTRITOS DE RESIDENCIA	% 2000 Total
Margen Izquierda	15.67
Centro	14.55
Delicias	19.4
San José	12.69
Romareda/Universidad	5.6
Torrero	5.22
Las Fuentes	4.48
Almozara	2.61
Casco Histórico	8.58
Barrios Rurales Este	1.12
Fuera de Zaragoza	5.22
B. Rurales Oeste	1.12
Oliver/Valdefierro	2.24

2000 ¿CÓMO TE ENTERASTE?	% 2000 Total	% 2000 Jurídica	% 2000 Psicológica	% 2000 Sexológica
Boletín del CIPAJ	43.66	41.46	46.81	45.65
Amigos	27.24	34.15	23.40	30.43
Folleto o cartel	10.82	6.10	12.77	5.43
Profesores/Compañeros	1.87	3.66	2.13	1.09
Prensa, Radio, TV	3.36	2.44	2.13	4.35
Antenas Informativas	2.61	1.22	6.38	2.17
Otros (incluye Internet)	9.70	9.76	6.38	10.87

2000 ¿Es la primera vez?	% 2000 Total	% 2000 Jurídica	% 2000 Psicológica	% 2000 Sexológica
Sí	70.90	59.51	55.32	75
No	29.1	30.5	44.7	25

2000 ¿Cuántas veces?	% 2000 Total	% 2000 Jurídica	% 2000 Psicológica	% 2000 Sexológica
2 veces	69	90.9	57.9	63.6
3 veces	12.7	4.5	10.5	18.2
4 veces	4.2	0	5.3	9.1
5 veces o más	14.1	4.5	26.3	9.1

2000 ¿HAS SOLICITADO CITA?	% 2000 Total	% 2000 Jurídica	% 2000 Psicológica	% 2000 Sexológica
Teléfono	58.21	51.22	65.96	64.13
Personalmente	40.67	47.56	34.04	35.87

2000 TIEMPO TRANSCURRIDO	% 2000 Total	% 2000 Jurídica	% 2000 Psicológica	% 2000 Sexológica
Menos de una semana	49.63	42.68	42.55	58.70
Entre una y dos semanas	13.06	0	29.79	14.13
El mismo día	33.96	56.10	14.89	26.09
Más de 15 días	2.99	0	12.77	1.09

¿Te han aconsejado otro servicio?	% 2000 Total	% 2000 Jurídica	% 2000 Psicológica	% 2000 Sexológica
Sí	45.5	36.6	44.7	34.8
No	54.5	63.4	55.3	65.2
Público	81.3	84.6	94.7	100
Privado	18.7	15.4	5.3	0

2000 VALORACIÓN MEDIA	% 2000 Total	% 2000 Jurídica	% 2000 Psicológica	% 2000 Sexológica
Trato recibido	92.5	92.3	89.6	95.7
Claridad en la información recibida	89.0	87.7	85.4	96.2
Grado de resolución de la consulta	85.2	83.1	81.2	94.2
Tiempo que te han dedicado	82.5	74.8	79.8	93.6
GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL	90.8	85.7	92.6	95.9

2000 SUGERENCIAS MEJORAS	n
Relacionadas con horarios	17
Relacionadas con hacer más publicidad	4
Ampliaría la edad para realizar consultas	2
Mayor información y prevención de VIH-ETS y riesgos de infección en jóvenes no heterosexuales que se pudiese citar con la misma persona tanto por la mañana como por la tarde.	1
Es un privilegio poder contar con lo que ofrece CIPAJ a los jóvenes.	1
Dejar sacar los libros de consulta del centro, aunque sea sólo por unas horas.	1
Que se realizara con regularidad y con mayor seguimiento.	1
Respetar el derecho de los no fumadores	1
Que se lleven a los institutos de secundaria.	1
Hacerlas extensivas a la provincia de Huesca.	1

2000 SUGERENCIAS ASESORÍAS	n
Terapia psicológica y pedagógica	4
Servicio específico para proyectos, separado de subvenciones.	2
Información sobre homosexualidad para educadores y padres; asesoría sexual orientada exclusivamente a adultos.	2
Asesoría Inmobiliaria; De vivienda	2
Empleo, orientación profesional; Bolsa de trabajo para > 25 años.	2
Sobre contabilidad y gestión de asociaciones.	2
Fiscal (IRPF,...)	1
Un buen archivo de consulta	1
Servicios Técnicos de Urbanismo (arquitectos, aparejadores...)	1
Sobre salud y turismo.	1
Asesoría sobre cursos y formación en el extranjero.	1