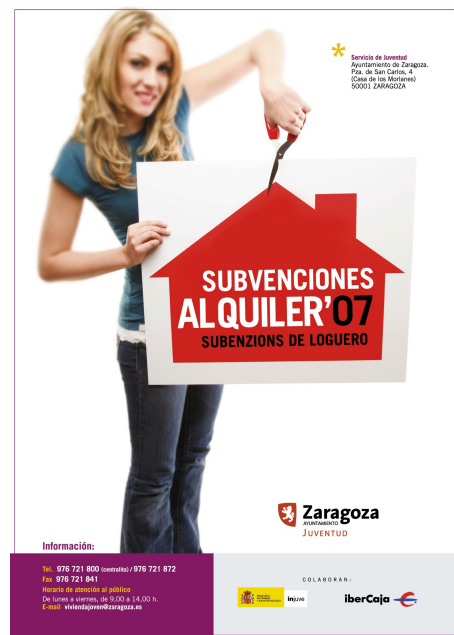


2007



Unidad Técnica de Promoción de la Vivienda
Servicio de Juventud

INDICE

1. Introducción.....	3
2. Perfil de los jóvenes encuestados.....	5
...	
2.1. Género.....	5
2.2. Edad.....	5
2.3. Primera vez que se vive en alquiler.....	6
2.4. Personas que conviven en el domicilio subvencionado...	7
2.5. Nivel de estudios.....	7
2.6. Ocupación.....	8
3. Difusión de las subvenciones de alquiler.....	9
3.1. Medio por el que se conocen las subvenciones.....	9
3.2. Conocimiento general de estas subvenciones.....	9
4. El espacio.....	9
4.1. Ubicación del edificio.....	9
4.2. Ubicación de la oficina dentro del edificio.....	10
4.3. Señalización de la oficina dentro del edificio.....	10
4.4. Las instalaciones/ el mobiliario de la oficina.....	11
5. Funcionamiento del servicio.....	12
5.1. El horario de atención al público.....	12
5.2. El tiempo de resolución de la subvención.....	12
5.3. La facilidad en los trámites.....	13
6. El personal	14
6.1. Eficacia y profesionalidad del personal.....	14
6.2. La amabilidad del trato, voluntad de ayuda, considera- ción y comprensión del personal.....	14
7. La documentación necesaria para solicitar la subvención	15
8. El tiempo de espera cuando se viene a pedir información o algún trámite.....	16
9. Resoluciones eficaces de las dudas o consultas realizadas telefónicamente.....	17
10. Nivel de satisfacción con la subvención de alquiler.....	18
...	
11. Motivos de insatisfacción con este servicio.....	18
12. Propuestas de áreas	20
13. Conclusiones	22
Anexo I.....	25
Cuestionario del estudio de calidad de las subvenciones de alquiler.....	26

1. Introducción

El Ayuntamiento de Zaragoza, a través del **Plan Municipal de Calidad**, viene implantando desde el año 2002, diferentes sistemas de medición de la calidad de los servicios municipales que permita controlar, medir y evaluar los servicios periódicamente.

El **III Plan Joven**, aprobado el 7 de abril de 2006, recoge este espíritu de la política municipal y marca dentro de sus objetivos 'Avanzar en la calidad de los programas y servicios dirigidos a los jóvenes', como una de las directrices a seguir por todos los proyectos del Servicio de Juventud.

Según define el propio Plan Joven, se pondrá especial énfasis en promover instrumentos para la participación y la satisfacción de los usuarios, así como en avanzar hacia estándares de calidad, que permita también medirse y promover las modificaciones y mejoras oportunas.

La **Unidad Técnica de Promoción de Vivienda Joven**, atendiendo estas pautas ha puesto en marcha diferentes acciones en el sentido de mejorar la calidad del servicio que realiza.

Así, en el último trimestre del **2005**, se encargó a una empresa externa el **estudio de la Calidad Percibida por los Usuarios de la Unidad Técnica de Promoción de Vivienda Joven**, que permitiera conocer el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de Vivienda, así como las áreas de mejora donde intervenir.

Según se recogió en dicho estudio, prácticamente la totalidad de los usuarios se encontraban satisfechos con el servicio ofrecido en la Unidad de Vivienda Joven.

Los motivos de insatisfacción que se recogieron eran en relación a:

- Demoras en la tramitación de las subvenciones
- Escasa cuantía económica de la subvención
- Falta de información
- Trato

Además, como aspectos mejorables en las subvenciones de alquiler se expresaron:

- la aportación de documentación
- la información sobre el estado de tramitación
- el horario

En el transcurso de estos años, se han incluido diversas modificaciones en las bases de las subvenciones de alquiler, con el objetivo de mejorar el servicio e incluir estas aportaciones.

Así en las bases de la convocatoria del 2008 se contempla un aumento de la cuantía económica de la subvención, al incrementarse el porcentaje subvencionado, además de posibilitar la aportación de los recibos de alquiler por vía telemática.

De todas formas, y siguiendo la línea de trabajo emprendida para la mejora de la calidad, en el primer trimestre del 2008 se ha realizado desde la propia Unidad de Vivienda Joven, un **estudio de Calidad Percibida por los Usuarios** centrado en las **subvenciones de alquiler para jóvenes**, en concreto en los beneficiados de dicha subvención durante el año **2007**.

Las subvenciones de alquiler de vivienda para jóvenes menores de 35 años son unas ayudas municipales que vienen convocándose desde el año 1998, para incentivar la emancipación del joven del hogar familiar, subvencionando una parte del alquiler de la vivienda (entre el 10% y el 50%) a los jóvenes, siempre que éstos cumplan unos requisitos personales y la vivienda reúna unas determinadas condiciones de precio y habitabilidad.

El **objetivo principal** de dicho estudio ha sido medir la calidad del servicio de los jóvenes perceptores de las subvenciones de alquiler teniendo en cuenta las características de eficacia, fiabilidad y representatividad, de modo que se puedan plantear posibles mejoras en el futuro de dichas subvenciones.

La **metodología** desarrollada durante el estudio ha constado de tres fases:

1. Investigación documental
2. Encuesta telefónica o presencial (Se adjunta el cuestionario en el Anexo I)
3. Revisión de las encuestas y realización del informe definitivo

Las entrevistas se han realizado sobre el universo de los 245 expedientes aprobados en la convocatoria de subvenciones del año 2007, aplicándose a **103 expedientes** seleccionados según un muestreo aleatorio simple.

Por último señalar que el equipo de trabajo ha estado constituido por los profesionales de la Unidad Técnica de Promoción de Vivienda Joven.

2. Perfil de los jóvenes encuestados

El perfil de los jóvenes encuestados responde a las siguientes características:

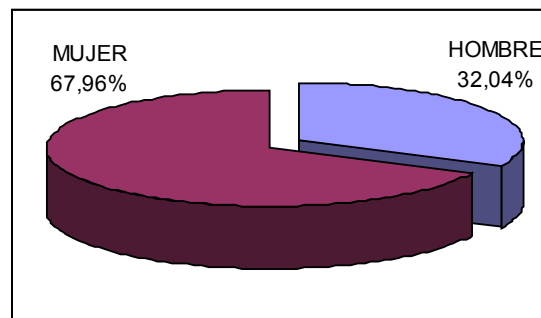
2.1. Género

El 67,96% de los jóvenes encuestados han sido mujeres, y el 32,04% han sido hombres.

Tabla 1. Distribución de jóvenes encuestados por género

	Nº	%
1. HOMBRE	33	32,04%
2. MUJER	70	67,96%
	103	100,00%

Gráfico 1. Distribución de jóvenes encuestados por género



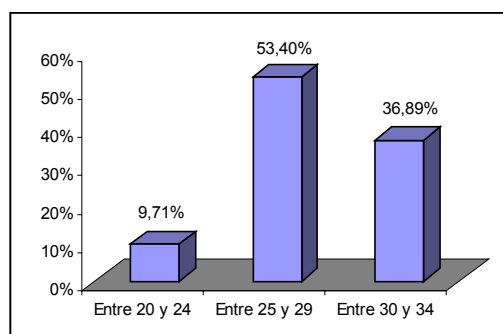
2.2. Edad

La distribución por edad de estos jóvenes es, en un 53,40%, jóvenes entre 25 y 29 años, seguido de un 36,89% que representan los jóvenes de entre 30 y 34 años. Los jóvenes entre 20 y 24 años representan el 9,71%.

Tabla 2. Distribución por intervalos de edad

	Nº	%
Entre 20 y 24	10	9,71%
Entre 25 y 29	55	53,40%
Entre 30 y 34	38	36,89%
	103	

Gráfico 2. Distribución por intervalos de edad



2.3. Primera vez que se vive en alquiler

El 53,40% de los encuestados manifestaron estar viviendo por primera vez en alquiler, frente al 46,60%, lo que supone que apenas más de la mitad de las personas encuestadas y subvencionadas se han emancipado recientemente.

Tabla 3. Primera vez en alquiler

	Nº	%
1. SI	55	53,40%
2. NO	48	46,60%
	103	100,00%

Gráfico 3. Primera vez en alquiler



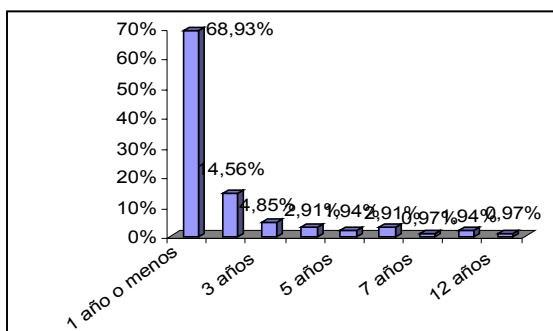
Tiempo viviendo en alquiler

La mayoría de los jóvenes que manifestaron vivir por primera vez en alquiler expresaron llevar 1 año o menos viviendo de alquiler (68,93%). El siguiente porcentaje más elevado se da en el grupo de jóvenes con 2 años viviendo de alquiler (14,56%). Por tanto, vemos que el 83,49% de los jóvenes emancipados por primera vez tienen una antigüedad de menos de dos años.

Tabla 4. Tiempo que llevan viviendo en alquiler

	Nº	%
1 año o menos	71	68,93%
2 años	15	14,56%
3 años	5	4,85%
4 años ó más	12	11,66%
	103	100,00%

Gráfico 3. Tiempo que llevan viviendo en alquiler



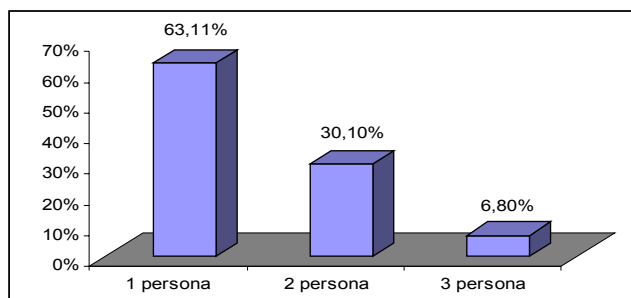
2.4. Personas que conviven en el domicilio subvencionado

El mayor porcentaje se observa en el grupo de personas solas, que alcanza el 63,11%, seguido del grupo de dos personas que convivan, que suponen el 30,10%.

Tabla 5. Personas que conviven en el domicilio subvencionado

	Nº	%
1 persona	65	63,11%
2 persona	31	30,10%
3 persona	7	6,80%
	103	100,00%

Gráfico 21. Personas que conviven en el domicilio subvencionado



¿Coincide con su solicitud?

Tabla 6. Coincidencia con la solicitud

	Nº	%
SI	101	98,06%
NO	2	1,94%
	103	100,00%

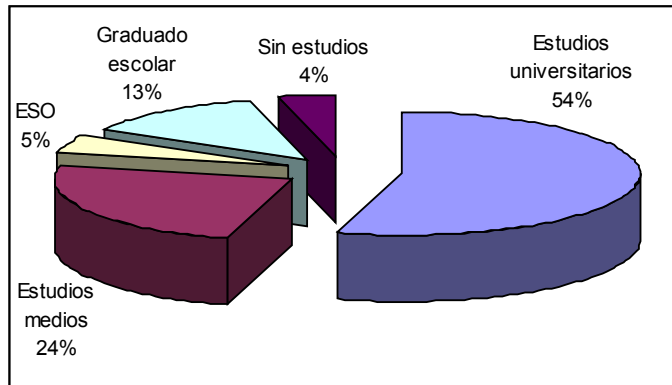
2.5. Nivel de estudios

Más de la mitad de los jóvenes encuestados, el 54,37%, manifestaron un nivel de estudios universitarios, seguido del 24,27% que expresaron un nivel de estudios medios y del 12,62% con graduado escolar.

Tabla 7. Distribución de los jóvenes por nivel de estudios

	Nº	%
Estudios universitarios	56	54,37%
Estudios medios	25	24,27%
ESO	5	4,85%
Graduado escolar	13	12,62%
Sin estudios	4	3,88%
	103	

Gráfico 22. Distribución de los jóvenes por nivel de estudios



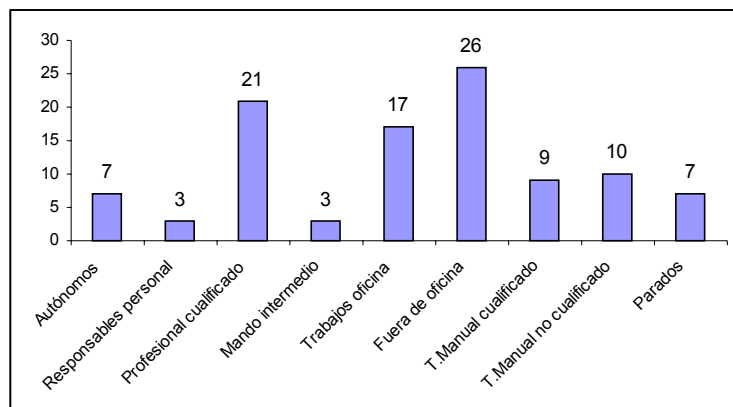
2.6. Ocupación

Por último, respecto a la ocupación de los jóvenes encuestados, el 25,24% expresó que su trabajo se ubicaba fuera de una oficina, seguido del 20,39 % de profesionales cualificados, es decir, jóvenes han precisado una formación específica para su puesto de trabajo y el 16,50% de los jóvenes manifestaron trabajar en una oficina.

Tabla 8. Distribución de los jóvenes por ocupación

	Nº	%
Autónomos	7	6,80%
Responsables personal	3	2,91%
Profesional cualificado	21	20,39%
Mando intermedio	3	2,91%
Trabajos oficina	17	16,50%
Fuera de oficina	26	25,24%
T.Manual cualificado	9	8,74%
T.Manual no cualificado	10	9,71%
Parados	7	6,80%
		100,00%

Gráfico 23. Distribución por ocupación



3. Difusión de las subvenciones de alquiler

3.1. Medio por el que se conocen las subvenciones

Las Subvenciones de Alquiler Joven se han dado a conocer en un 40,78% a través de los amigos, y apenas un 23,30% es consecuencia de la repercusión de la difusión que se realiza a través de los folletos y medios de comunicación.

Tabla 9. Ubicación del edificio

	Nº	%
Amigos	42	40,78%
Folletos/Carteles	17	16,50%
Medios de Comunicación	7	6,80%
Otros	37	35,92%
Total	103	100,00%

3.2. Conocimiento general de estas subvenciones

Respecto a la valoración que hacen los jóvenes encuestados sobre el conocimiento general que hay de estas ayudas, el 61,17% manifiesta que no son conocidas.

Tabla 9. Ubicación del edificio

	Nº	%
SI	40	38,83%
NO	63	61,17%
	103	100,00%

4. El espacio

4.1. Ubicación del edificio donde está instalada la oficina

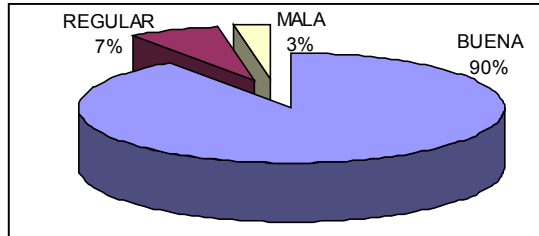
La opinión de los jóvenes encuestados, respecto a la ubicación del edificio del Servicio de Juventud, donde está instalada la oficina de atención de las subvenciones de alquiler, Pza. San Carlos 4 (Casa Morlanes), es que está bien situada, según el 90,23%.

Apenas un 6,80% de encuestados considera regular la posición de este edificio y un 2,91% valoraba como mala dicha ubicación.

Tabla 9. Ubicación del edificio

	Nº	%
BUENA	93	90,29%
REGULAR	7	6,80%
MALA	3	2,91%
	103	100,00%

Gráfico 1. Ubicación del edificio



4.2. Ubicación de la oficina dentro del edificio

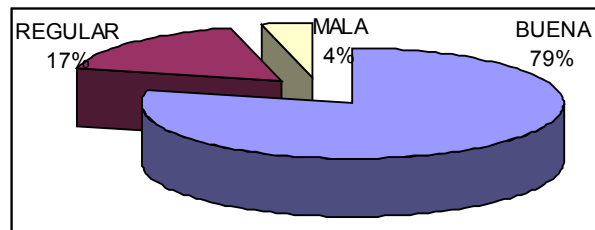
La ubicación de la oficina de la U.T. de Vivienda Joven dentro de dicho edificio, donde se informa y se tramitan las subvenciones de alquiler joven, está considerada como buena por un porcentaje algo inferior al considerado sobre la ubicación del edificio. Por otra parte, se eleva el número de jóvenes que opina que la ubicación es regular, respecto a la pregunta anterior.

El 78,64% de los jóvenes respondió que la oficina estaba en un buen lugar, mientras que un 17,48% la consideran regular y un 3,88% contestó que la oficina estaba mal ubicada.

Tabla 10. Ubicación de la oficina

	Nº	%
1. BUENA	81	78,64%
2. REGULAR	18	17,48%
3. MALA	4	3,88%
	103	100,00%

Gráfico 2. Ubicación de la oficina



4.3. Señalización de la oficina dentro del edificio

Respecto a la señalización en el edificio para identificar la oficina, los jóvenes encuestados afirman en un 68,93% que es buena. Este porcentaje es inferior al porcentaje de bueno alcanzado en las preguntas sobre ubicación.

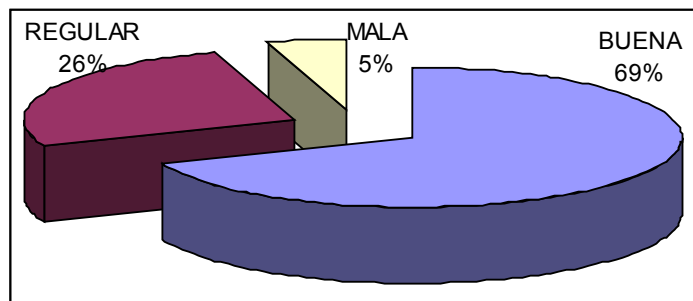
El 26,21% opina que la señalización es regular. Comparando con las respuestas anteriores este porcentaje ha aumentado.

Y por último, un 4,85% de encuestados considera que la señalización es mala.

Tabla 11. Señalización de la oficina

	Nº	%
1. BUENA	71	68,93%
2. REGULAR	27	26,21%
3. MALA	5	4,85%
	103	100,00%

Gráfico 3. Señalización de la oficina



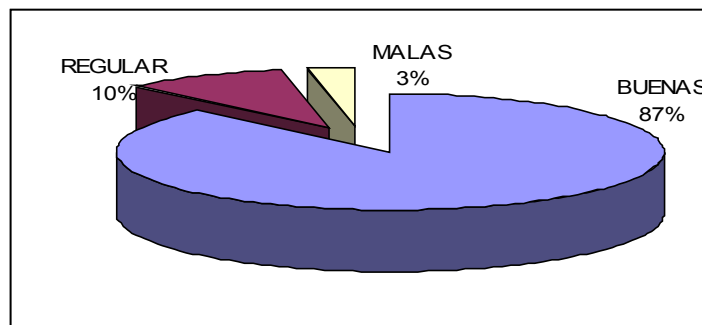
4.4. Las instalaciones/el mobiliario de la oficina

La opinión sobre las instalaciones, mobiliario y disposición del espacio donde se presta la atención al público es buena en un 87,38%, regular en un 9,71% y mala en un 2,91%.

Tabla 12. Las instalaciones

	Nº	%
1. BUENAS	90	87,38%
2. REGULARES	10	9,71%
3. MALAS	3	2,91%
	103	100,00%

Gráfico 4. Las instalaciones



Por último, en este apartado sobre el espacio, comentar que las mejoras propuestas sobre ubicación, señalización e instalaciones de la oficina van en relación a:

- Cambiar la distribución de las mesas o incorporar biombos que permitan mayor privacidad en la atención(4)
- Incorporar carteles o señalización desde la puerta para indicar bien la ubicación de la oficina (1)

5. Funcionamiento del servicio

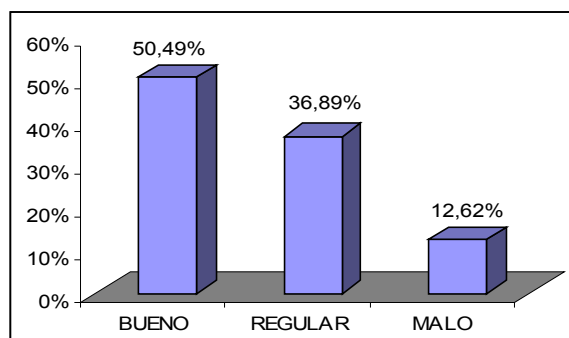
5.1. El horario de atención al público

Apenas el 50% de los jóvenes encuestados afirman que el horario de atención al público es bueno. El otro 50% se reparte entre un 36,89% de encuestados que opina que el horario es regular y el 12,62% que valora malo este horario.

Tabla 13. El horario de atención al público

	Nº	%
1. BUENO	52	50,49%
2. REGULAR	38	36,89%
3. MALO	13	12,62%
	103	100,00%

Gráfico 5. El horario de atención al público



5.2. El tiempo de resolución de la subvención

Respecto a la rapidez en la resolución, un 66,02% de jóvenes opina que la tramitación es buena, mientras que un 25,24% considera regular esa gestión y un 8,74% valora como largo el periodo de resolución de las subvenciones de alquiler.

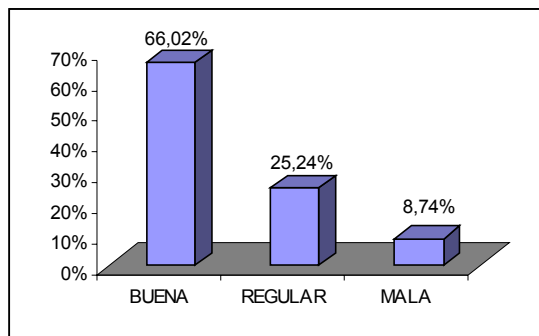
Hay que aclarar que desde la incorporación de la nueva corporación municipal en junio del 2007, el procedimiento de tramitación de estas subvenciones

se ha alargado, pasando de los 20 días contemplados en la Carta de Servicios de Vivienda Joven, a unos tres meses de media en la actualidad.

Tabla 14. Rapidez en la resolución

	Nº	%
1. BUENA	68	66,02%
2. REGULAR	26	25,24%
3. MALA	9	8,74%
	103	100,00%

Gráfico 6. Rapidez en la resolución



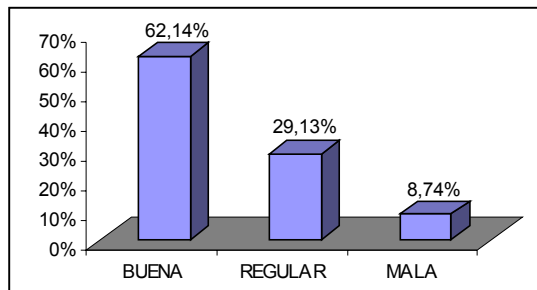
5.3. La facilidad en los trámites en caso de precisar más documentación o cuando se hace entrega de los recibos

La facilidad en los trámites, en caso de precisar más documentación, o en la entrega de recibos mensuales, es valorada por un 62,14% de jóvenes como buena. Casi un 30% de los encuestados considera regular la facilidad en los trámites y un 8,74% opina que es mala.

Tabla 15. Facilidad en los trámites

	Nº	%
1. BUENA	64	62,14%
2. REGULAR	30	29,13%
3. MALA	9	8,74%
	103	100,00%

Gráfico 7. Facilidad en los trámites



Por último, en este apartado sobre el funcionamiento del servicio, las aportaciones de los jóvenes encuestados son respecto:

- Ampliar el horario de atención (40)
- Incorporar nuevas formas de presentar el recibo de alquiler mensualmente (23)
- Reducir el tiempo de resolución y pago de las subvenciones (4)

6. El personal

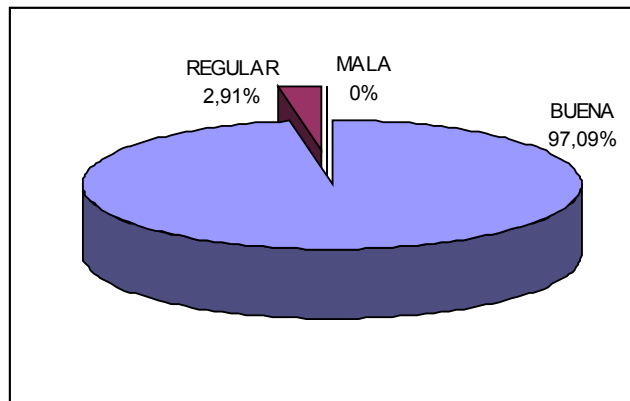
6.1. Eficacia y profesionalidad del personal

Los jóvenes encuestados valora en un 97,09% como buena la eficacia y profesionalidad del personal que atiende. Apenas un 2,91% se refiere como regular. Destacar que en ningún caso nadie ha valorado como mala dicha intervención.

Tabla 16. Eficacia y profesionalidad del personal

	Nº	%
1. BUENA	100	97,09%
2. REGULAR	3	2,91%
3. MALA	0	0,00%
	103	100,00%

Gráfico 8. Eficacia y profesionalidad del personal



6.2. La amabilidad en el trato, voluntad de ayuda, consideración y comprensión del personal

En lo referido a la amabilidad en el trato, voluntad de ayuda, consideración y comprensión, los datos son incluso mejores que en la cuestión anterior.

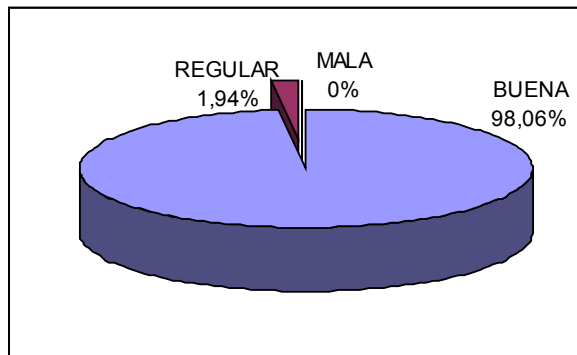
Un 98,06% de los jóvenes considera buena la actualización, y apenas un 1,94% la valora regular.

Nuevamente ningún encuestado considera mala la atención del personal en aspectos de trato.

Tabla 17. Amabilidad en el trato del personal

	Nº	%
1. BUENA	101	98,06%
2. REGULAR	2	1,94%
3. MALA	0	0,00%
	103	100,00%

Gráfico 9. Amabilidad en el trato del personal



Señalar que la valoración sobre el personal ha sido la que ha obtenido porcentajes más elevados en aspectos positivos.

Respecto al personal, las propuestas incluidas por los jóvenes encuestados, únicamente hay una persona que solicita mejores indicaciones por parte del personal.

7. La documentación necesaria para solicitar la subvención

Para solicitar la subvención de alquiler se requiere presentar los siguientes documentos:

- Instancia
- Fotocopia del DNI de cada uno de los miembros que conviven
- Copia de la Declaración de la Renta (IRPF) de cada uno de los miembros
- Copia del contrato de arrendamiento de la vivienda
- Las personas que padezcan alguna minusvalía: certificado de minusvalía

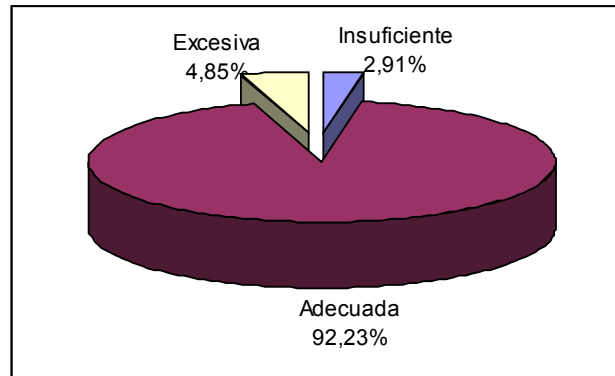
Esta documentación, es valorada por un 92,23% de los jóvenes encuestados como adecuada. El 4,85% considera que es excesiva y un 2,91% opina que es insuficiente.

Tabla 18. Documentación requerida

	Nº	%
1. Insuficiente	3	2,91%
2. Adecuada	95	92,23%
3. Excesiva	5	4,85%

	103	100,00%
--	-----	---------

Gráfico 10. Documentación requerida



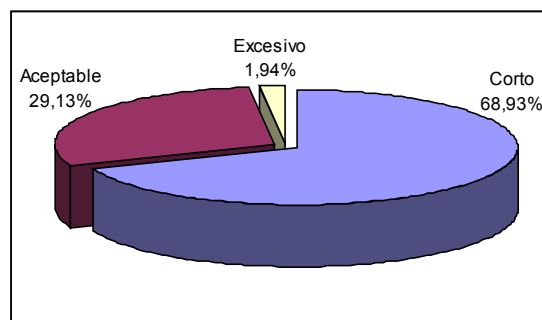
8. El tiempo de espera cuando se viene a pedir información o algún trámite

El tiempo de espera puede variar en función del día, disposición de personal, citaciones para otras prestaciones,... La percepción de espera por parte de los jóvenes encuestados es en general buena, considerando que un 68,93% responde que este periodo le pareció corto y un 29,13% lo valoró como aceptable. Apenas un 1,94% planteó como excesiva dicha espera.

Tabla 19. Tiempo de espera

	Nº	%
1. Corto	71	68,93%
2. Aceptable	30	29,13%
3. Excesivo	2	1,94%
	103	100,00%

Gráfico 11. Tiempo de espera



En las propuestas planteadas por los jóvenes encuestados, una persona plantea:

- Reducir el tiempo de espera (1)

9. Resoluciones eficaces de las dudas o consultas realizadas telefónicamente

Casi el 50% de los jóvenes encuestados, el 46,60%, afirma haber realizado alguna consulta por teléfono sobre el estado de tramitación o información general relacionada con la subvención. Estos jóvenes respondieron en un 93,75% que se les había resuelto eficazmente su consulta, mientras que un 6,25% planteó que no se les había resuelto adecuadamente su duda.

Tabla 20. Consultas por teléfono

	Nº	%
1. SI	48	46,60%
2. NO	55	53,40%
	103	100,00%

Gráfico 12. Consultas por teléfono

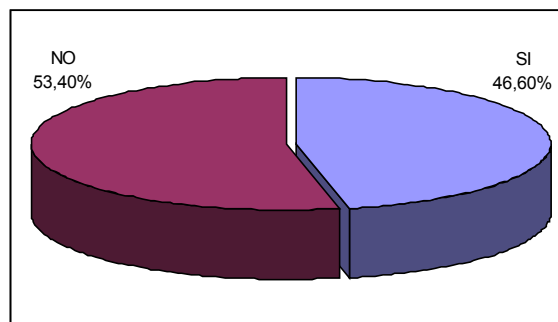
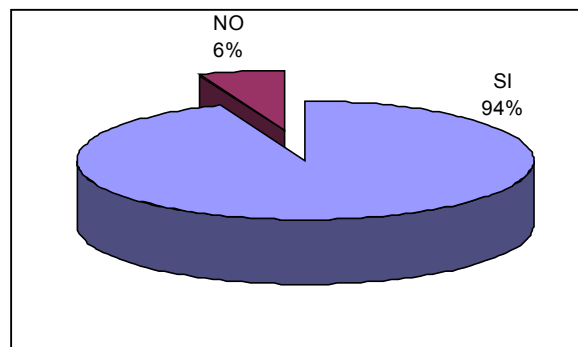


Tabla 21. Resolución eficaz

	Nº	%
1. SI	45	93,75%
2. NO	3	6,25%
	48	100,00%

Gráfico 13. Resolución eficaz



Únicamente un joven, planteó como posible mejora la mejora en la atención telefónica.

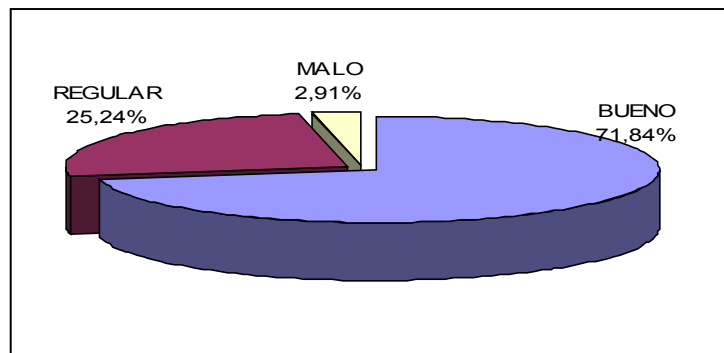
10. Nivel de satisfacción con la subvención de alquiler

Por último, haciendo una valoración general sobre el nivel de satisfacción con la subvención de alquiler, el 71,84% de los jóvenes encuestados expresaron que era bueno. Un 25,24% comentó que era regular y un 2,91% que malo.

Tabla 22. Nivel de satisfacción con la subvención

	Nº	%
1. BUENO	74	71,84%
2. REGULAR	26	25,24%
3. MALO	3	2,91%
	103	100,00%

Gráfico 14. Nivel de satisfacción con la subvención



11. Motivos de insatisfacción con este servicio

El 28,15% de jóvenes que alegaron algún grado de insatisfacción, expusieron un total de 37 motivos de insatisfacción con el servicio:

1. Motivos relacionados con las características propias de las subvenciones.

Un 75,68% de las quejas planteadas, son en relación a:

- la cuantía que se percibe con la subvención, valorada como escasa
- el coste del alquiler de la vivienda, que en la convocatoria del 2007 no podía superar los 450 €/mes, es considerado como bajo
- el tope de años en los que se puede conceder la subvención (2), también es considerado como escaso
- las zonas bonificadas, actualmente referidas al Casco Histórico y al barrio Oliver, se plantean como pocas

Tabla 23. Motivos de insatisfacción sobre características de las subvenciones

Motivo de insatisfacción	Nº	
Cuantía económica concedida	18	
Límite del coste del alquiler de la vivienda	7	
Límite de años de concesión	2	
Zonas bonificadas	1	
Total	28	75,68%

2. Motivos respecto al funcionamiento del servicio

El 13,51% de las quejas planteadas son respecto a:

- El horario de atención al público, que actualmente es de 8:00h a 15:00h., se considera insuficiente o inadecuado para cubrir las necesidades de algunos usuarios
- El tiempo de resolución de las subvenciones de alquiler es considerado excesivo
- Por último, otra persona manifiesta problemas con el correo

Tabla 24. Motivos de insatisfacción sobre funcionamiento del servicio

Motivo de insatisfacción	Nº	
Horario	3	
Tardanza en resolver	1	
Problemas con el correo	1	
Total	5	13,51%

3. Motivos relacionados con Ibercaja

Un 8,11% de las quejas presentadas son en referencia a Ibercaja, por las comisiones que cobran por disponer de una cuenta para cobrar la subvención.

Tabla 25. Motivos de insatisfacción sobre Ibercaja

Motivo de insatisfacción	Nº	%
Ibercaja	3	8,11%

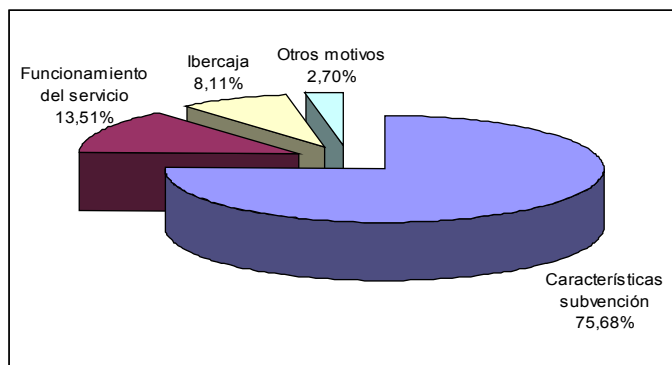
4. Otros motivos

Una última queja, que representa el 2,70% del total de quejas planteadas, no tiene relación directa con las subvenciones de alquiler, sino con la Bolsa de Vivienda Joven, y plantea la escasez de pisos disponibles para alquilar a los jóvenes.

Tabla 26. Otros motivos de insatisfacción

Motivo de insatisfacción	Nº	%
Pocos pisos en la Bolsa de Vivienda Joven	1	2,70%

Gráfico 15.Motivos de insatisfacción



12. Propuestas de áreas o aspectos de la subvención de alquiler para mejorar

Los jóvenes encuestados expresaron un total de 160 propuestas para la subvención de alquiler, que podemos agrupar en 22 diferentes mejoras.

1. El grupo de propuestas más numeroso está relacionado con los requisitos y características de la propia subvención. El 44,38% de las mejoras sobre la subvención plantean:
 - Aumentar la cuantía que se concede para la subvención
 - Aumentar el número de años que puede concederse la subvención
 - Aumentar el límite de coste del alquiler de la vivienda
 - Respecto a los ingresos que se exigen: aumentar el límite de ingresos máximo, no exigir ingresos mínimos e incluso se plantea pedir ingresos actuales
 - Otras propuestas varias son: ampliar la franja de edad, tener en cuenta situaciones personales, quitar el requisito del valor del vehículo y compatibilizarlas con otras ayudas.

Tabla 27.Propuestas de mejora sobre requisitos y características de la subvención

Propuestas de mejora	Nº	%
Aumentar la cuantía de la subvención	24	
Aumentar el nº de años de concesión	19	
Aumentar el límite de coste del alquiler	15	
Aumentar el límite de ingresos máximo	3	
Pedir ingresos actuales	3	
Ampliar la franja edad	2	
Tener en cuenta situaciones personales	2	
No exigir ingresos mínimos	1	
Quitar requisito de no poseer vehículo de determinado valor	1	
Compatibilizarlas con otras ayudas	1	
Total	71	44,38%

2. También es significativo el volumen de propuestas relacionadas con aspectos del funcionamiento del servicio. Así, un 43,75% de las propuestas hacen referencia a:
- Un horario de atención al público más extenso, que al menos cubra con horario de tarde algún día por semana
 - Otras opciones para entregar o justificar el pago del alquiler mensualmente
 - Reducir el tiempo de resolución de las subvenciones de alquiler y que el pago sea rápido
 - Reducir el tiempo de espera en la atención al público

Tabla 28. Propuestas de mejora sobre funcionamiento del servicio

Propuestas de mejora	Nº	%
Horario	42	
Otras vías entrega recibos	23	
Tiempo de resolución / Pago más rápido	4	
Tº de espera	1	
Total	70	43,75%

3. Otras mejoras, un 4,38%, tienen relación con la difusión de las subvenciones, con la necesidad de ampliar la publicidad de estas subvenciones, así como adecuar el lenguaje de la convocatoria.

Tabla 29. Propuestas de mejora sobre la difusión de las subvenciones

Propuestas de mejora	Nº	%
Ampliar publicidad	6	
Adecuar lenguaje convocatoria	1	
Total	7	4,38%

4. Como se ha comentado en el apartado sobre el espacio destinado a la atención al público, un 3,13% de las mejoras planteadas son sobre la distribución de las mesas, la necesidad de incorporar biombos u otro tipo de mobiliario que permitiese mayor privacidad en la atención, e incorporar carteles indicativos desde la puerta para señalar la ubicación de la oficina.

Tabla 30. Propuestas de mejora sobre el espacio

Propuestas de mejora	Nº	%
Distribución de mesas/ Biombos	4	
Cartel desde puerta para indicar	1	
Total	5	3,13%

5. Un 2,5% de las propuestas plantean que no sea Ibercaja la entidad bancaria, o por lo menos la única entidad de referencia para poder percibir las subvenciones de alquiler.

Tabla 31. Propuestas de mejora relacionados con Ibercaja

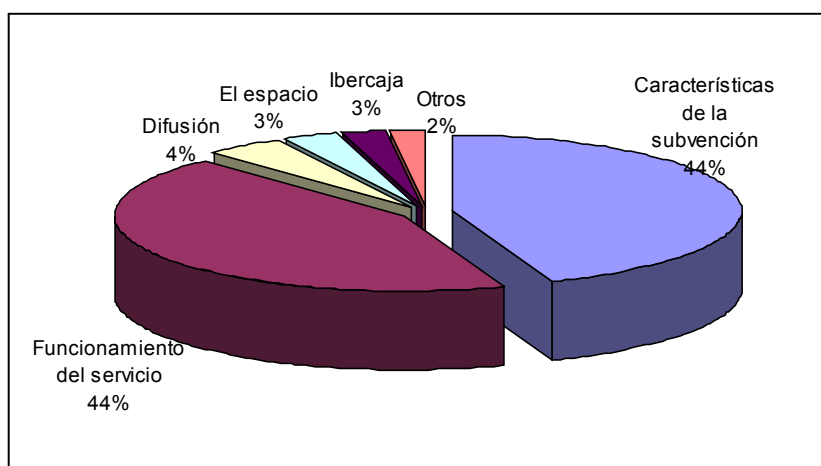
Propuestas de mejora	Nº	%
Que no sea Ibercaja, la entidad bancaria a través de la que se cobre	4	2,5 %

6. Por último, otras mejoras propuestas variadas son en relación con mejorar la atención, tanto telefónica como personal y una mejora que tiene no tiene que ver con la subvención de alquiler, sino con la Bolsa de Vivienda Joven, y que plantea la necesidad de que se amplíe y disponga de más pisos.

Tabla 32. Otras propuestas de mejora

Propuestas de mejora	Nº	%
Mejores indicaciones personal	1	0,63%
Mejores atención telefónica	1	0,63%
Ampliar Bolsa de Vivienda Joven	1	0,63%

Gráfico 16. Propuestas de mejora



13. Conclusiones

Perfil de jóvenes encuestados:

El 67,96% de los encuestados eran mujeres, con una media de edad comprendida entre 25 y 29 años para el 53,40%, que manifiestan un nivel de estudios universitarios en el 54,37% y que su situación laboral es trabajos fuera de oficina (25,24%) y de profesional cualificado (20,39%).

Respecto al grado de emancipación, el 53,40% de los jóvenes encuestados manifiestan ser la primera vez que viven en alquiler, con una antigüedad de 1 ó 2 años en el 83,49%. Por último, el 63,11% de los encuestados, viven solos.

Difusión de las subvenciones de alquiler

- Mayoritariamente, un **61,17%** de los encuestados, expresan que estas ayudas **no son conocidas**.
- Por otra parte, se constata que el **40,78%** de los jóvenes encuestados conocen las subvenciones **a través de amigos**, mientras que apenas un 23,30% manifiesta haberlas conocido a través de los folletos o medios de comunicación.

El espacio:

- **El edificio** donde está ubicada la oficina, está **bien considerado**, según el **90,29%**; **la oficina** también está **bien situada**, aunque el nivel de satisfacción es algo más bajo, **78,64%** y **la señalización es buena**, aunque también este índice de satisfacción baja al **68,93%**.
Se propone la incorporación de carteles o señalización que facilite el acceso a la oficina.
- **Las instalaciones y el mobiliario de la oficina es considerado bueno** mayoritariamente en un **87,38%**, aunque alguna propuesta de mejora plantea la incorporación de biombos u otra distribución de las mesas que permita mayor privacidad.

Funcionamiento del servicio:

- El **horario de atención al público** es solo **valorado como bueno por el 50,49%** de los encuestados, de hecho, se plantean **quejas sobre este asunto** y el mayor porcentaje de propuestas, el **26,25% del total**, plantean que el horario de atención al público sea más extenso.
- **El tiempo de resolución es adecuado**, según el **66,02%** de los jóvenes, aunque se han recogido quejas al respecto y también algunas de las propuestas de mejoras se refieren a reducir el tiempo de resolución.
- **La facilidad en los trámites** para incorporar documentación o entregar el recibo mensual aunque es **valorada como buena por el 62,14%**, hay un grupo importante de **propuestas**, el 14,37%, que **solicitan otras vías para entregar o justificar el pago del alquiler mensual**.
- **El tiempo de espera** para ser atendido en persona, es **valorado como corto por el 68,93%** y aceptable por el 29,13% de los encuestados.
- **Un 8,11% de las quejas** presentadas son **respecto a la entidad bancaria** a través de la que se cobra la subvención, por las comisiones que cobran por el mantenimiento de la cuenta.

El personal:

- Tanto la eficacia y profesionalidad del personal como la amabilidad en el trato, voluntad de ayuda, consideración y comprensión del personal que atiende ha sido **valorado muy positivamente**, alcanzado porcentajes superiores al **97%** en ambos casos.

Las características de la subvención:

- La documentación necesaria para solicitar la subvención es considerada adecuada por el 92,23% de los encuestados.
- Un 75,68% de las **quejas planteadas** son en relación a las características propias de la subvención, principalmente respecto a la **cuantía económica que se concede (48,65%)** y al límite del **coste del alquiler de la vivienda (19%)**.
- El grupo de **propuestas** más numeroso está relacionado con los requisitos y características de la propia subvención (44,38%). Las mejoras más significativas que se aportan son:
 - **Aumentar la cuantía** de la subvención (15%)
 - **Aumentar el número de años de concesión** (11,9%)
 - **Aumentar el límite de coste del alquiler** (9,37%)

Nivel de satisfacción

- Por último, señalar que el **71,84%** de los jóvenes encuestados expresan que, en general, **están satisfechos** con las subvenciones de alquiler.

Anexo I

**ESTUDIO DE CALIDAD PERCIBIDA DE LAS SUBVENCIONES DE ALQUILER
U.T. PROMOCIÓN DE LA VIVIENDA JOVEN. SERVICIO DE JUVENTUD**

CUESTIONARIO

Entrevistador: _____
 Fecha realización: _____
 Nº cuestionario: _____
 Duración entrevista: _____

INTRODUCCIÓN

Buenos días, soy....., del Servicio de Juventud del Ayuntamiento de Zaragoza. Actualmente estamos realizando un estudio entre los beneficiarios de la subvención de alquiler PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO. Para ello, me gustaría realizarte unas preguntas, pero sobretodo aclararte que toda la información que me facilites en este cuestionario será tratada EXCLUSIVAMENTE CON FINES ESTADÍSTICOS, sin afectar a la subvención que estás percibiendo y no pudiendo ser utilizada de forma nominal ni facilitada a terceros.

P1. ¿Cómo te enteraste de las Subvenciones de Alquiler?

1. Amigos
2. Folletos/Carteles
3. Medios de comunicación
4. Otros (Especificar) _____

P2. ¿Crees que en general son conocidas estas ayudas?

1. SI
2. NO

98. Ns 99. Nc

VALORACIÓN DE IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN

Respecto al espacio donde se ubica el servicio:

P3. ¿Qué te parece la ubicación del edificio donde estamos instalados? (para recibir información y tramitar la subvención)

Buena Regular Mala

P4. Y la ubicación de la oficina, dentro del edificio ¿cómo valoras su ubicación? (para traer mensualmente el recibo)

Buena Regular Mala

P5. ¿Qué te parece la señalización de la oficina dentro del edificio?

Buena Regular Mala

P6. ¿Cómo consideras que son las instalaciones/ el mobiliario de la oficina para atenderte? (en cuanto a privacidad, adecuación...)

Buenas Regulares Malas

Respecto al funcionamiento del servicio (gestión y tramitación):

P7. El horario de atención al público ¿te parece adecuado?

Bueno Regular Malo

P8. La rapidez en la resolución de la subvención la consideras:

Buena Regular Mala

P9. En caso de que precisaras aportar documentación (o en la entrega de recibos) ¿consideras que la facilidad en los trámites es?

Buena Regular Mala

Respecto al personal

P10. ¿Cómo valoras que es la eficacia y profesionalidad del personal cuando atienden?

Buena Regular Mala

P11. Y ¿ la amabilidad en el trato, voluntad de ayuda, consideración y comprensión?

Buena Regular Mala

98. Ns

99. Nc

P12. La documentación necesaria para solicitar la subvención, te parece... **(LEER OPCIONES, ÚNICA RESPUESTA)**

- 1. Insuficiente
- 2. Adecuada
- 3. Excesiva
- 98. Ns 99. Nc

P13. Cuando has venido a pedir información o algún trámite, ¿el tiempo de espera te ha parecido?

- 1. Corto
- 2. Aceptable
- 3. Excesivo ¿Cuánto tiempo estimas que hubiera sido adecuado? _____
- 98. Ns 99. Nc

P14. ¿Has realizado en alguna ocasión alguna consulta por teléfono, sobre el estado de tramitación u otro tipo de información relacionada con la subvención?

- 1. Sí
- 2. No
- 98. Ns 99. Nc

P15. ¿Te resolvieron eficazmente su duda o consulta?

- 1. Sí
- 2. No
- 98. Ns 99. Nc

P16. Desde una perspectiva general, por favor, cómo valoras tu nivel de satisfacción con la subvención de alquiler?

Buena Regular Mala

(sólo preguntar si la valoración de la satisfacción ha sido regular o mala)

P17. ¿Por qué motivos te encuentra insatisfecho con este servicio? **(PREGUNTA ABIERTA)**

98. Ns 99. Nc

P18. ¿Podría indicarme qué áreas o aspectos de la subvención de alquiler o de otros servicios de la Unidad de Vivienda Joven del Servicio de Juventud crees que se deberían mejorar? **(PREGUNTA ABIERTA)**

97. Ninguno
98. Ns 99. Nc

P19. ¿Eres usuario de algún otro servicio del Servicio de Juventud?

- 1. Sí
- 2. No
- 98. Ns 99. Nc

¿ De cuál?

- 1. Cipaj / Asesorías / Ciberespacio
- 2. Casas de Juventud o Piees
- 3. Asociacionismo
- 4. Actividades juveniles (Banco de Actividades, Muestras...)
- 5. 12 Lunas
- 6. Otros servicios de vivienda
- 7. Voluntariado

DATOS DE CLASIFICACIÓN

C1. Género

- 1. Hombre 2. Mujer 99. Nc

C2. ¿Podrías decirme cuántos años tienes? _____ años (98. Ns 99. Nc)

C3. ¿Es la primera vez que vives de alquiler? *(emancipación del hogar familiar)*

- 1. Sí
- 2. No
- 98. Ns
- 99. Nc

En caso afirmativo: ¿Cuánto tiempo llevas viviendo de alquiler? _____


C4. Actualmente cuántas personas están viviendo en ese domicilio y qué relación tienen contigo

Número	Relación

C5. ¿Me puedes indicar el nivel de estudios más alto que has terminado?

Grupo de clasificación en la Admo. Pública (4/2007)	PLAN NUEVO EN MARCHA	PLAN ANTIGUO CON TÍTULOS EN COEXISTENCIA – Jóvenes +30-
A	1 Titulaciones universitarias de más créditos de duración	Licenciatura Universitaria (5/6años) Arquitectura, Ingeniería superior
	2 Titulaciones universitarias de menos créditos de duración	
B	Técnico Superior de Formación Profesional (con Bachiller)	Diplomatura Universitaria (3/4 años) Arquitect. Técnica, Ingen. Técnica
	- Bachilleres (2 años)	- Bachiller Superior (3a y COU)
C	1 - Técnicos Medios de F.P. (con ESO)	- FP 2
	2 Graduados en Educación Secundaria Obligatoria (16 años)	
D	Sin titulación oficial	- Graduado Escolar (14años)
	Requisitos y nivel a establecer por cada Admo. Sin titulación oficial	- FP 1
E	Requisitos y nivel a establecer por cada Admo.	Certificado de Estudios Primarios
98. Ns	99. Nc	

C6. ¿Cuál es tu trabajo u ocupación? (Obtener y anotar suficiente información para poder incluir esta persona en el grupo correspondiente)

	Ocupación actual	Ocupación anterior
TRABAJADOR POR CUENTA PROPIA		
OC1. Agricultor/Ganadero Pequeña Explotación (no más de 1 asalariado fijo).....	1	1
OC2. Agricultor/Ganadero Gran Explotación (puede tener o no asalariados fijos).....	2	2
OC3. Autónomo (sin empleados).....	3	3
OC4. Empresario Pequeño Negocio (de 1 a 5 empleados fijos o eventuales).....	4	4
OC5. Empresario Gran Negocio (con 6 y más empleados fijos o eventuales).....	5	5
OC6. Profesional por cuenta propia sin asalariados o con menos de 6 asalariados (estos Profesionales necesitan para el desarrollo de su actividad una calificación reconocida con un título de grado medio o superior: ATS, Aparejador, Médico, Abogado, Arquitecto, etc.).....	6	6
TRABAJADOR POR CUENTA AJENA (Sector Privado o Público):		
OC7. Responsable de menos de 6 subordinados.....	7	7
OC8. Responsable de 6 y más subordinados.....	8	8
OC9. Profesional asalariado (necesitan para el desarrollo de su actividad una calificación reconocida con un título de grado medio o superior: ATS, Aparejador, Médico, Abogado, Arquitecto, Profesor, Maestro, etc.).....	9	9
OC10. Mando intermedio (Jefe de Departamento, Jefe de Sección, de Negociado, Capataz, Encargado, etc.).....	10	10
OC11. Otros empleados con trabajo principalmente de oficina (no profesionales, ni directivos, ni mando intermedio: Secretarias, Auxiliares, Contables.).....	11	11
OC12. Otros empleados con trabajo principalmente fuera de la oficina (vendedores, representantes, dependientes, camareros, repartidores, carteros, etc.).....	12	12
OC13. Trabajador manual cualificado (han tenido aprendizaje o formación profesional de tipo práctico orientada a su ocupación: maestros de taller, oficiales de taller, etc.).....	13	13
OC14. Trabajador manual no cualificado (peones, obreros no cualificados.).....	14	14
NO TRABAJAN		
OC15. Jubilado/Pensionista/Rentista y otros inactivos.....	15	
OC16. Parado (más de 3 meses en paro).....	16	
Parado (menos de 3 meses en paro).....	17	
¿CUÁL ERA EL ÚLTIMO TRABAJO U OCUPACIÓN QUE TENÍA ESTA PERSONA? (Anotar y clasificar en alguna de las ocupaciones anteriores, usando la 2ª columna)		

(98. Ns 99. Nc)

Hora de realización: _____ Día de la semana: _____

No le molesto más, muchas gracias por su colaboración