



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

INFORME DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

JUVENTUD

2023





ÍNDICE:

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2023
3. Gráficas mensuales indicadores
4. Resultados de las encuestas de satisfacción.

1. Motivación selección indicadores

Porcentaje de participantes frente a la población. Este indicador es motivado por un firme propósito de mejorar la difusión de las actividades y servicios de la Concejalía por medio de las Redes Sociales, el límite admisible **es del 10%.**

% de usuarios satisfechos. Considerando que la voz del usuario es la que nos puede ayudar a mejorar, se estable este indicador con un límite admisible de alcanzar un 70% de los encuestados estén entre satisfechos y muy satisfechos. **Límite admisible 70%.**

Nº de actividades ofertadas. Se propone para 2022 un límite admisible de **60 actividades anuales**

Nº de usuarios apuntados en relación a las plazas ofertadas en las distintas actividades. Se propone el **Límite admisible: 60%.**

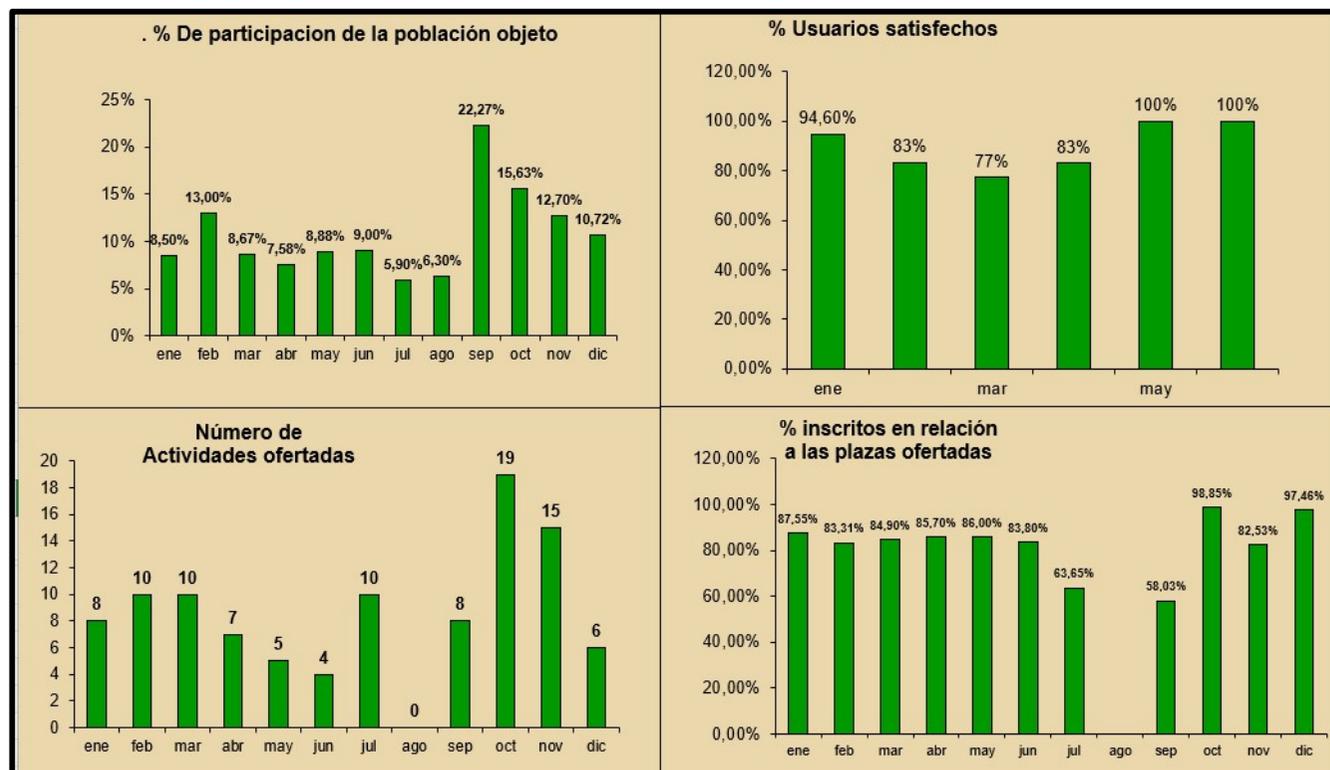
2. Toma de datos 2023

AÑO 2023		JUVENTUD	
INDICADOR	Límite admisible	Total Año	Promedio mensual
1. % De participacion de la población objeto	10% población de 3 a 35 años	10,76%	
2. % Usuarios satisfechos	70% de los encuestado	89,72%	
3. Número de Actividades ofertadas	60 anuales	102,00	8,50
4. % inscritos en relación a las plazas ofertadas	Cubrir un 60% de plazas ofertadas	87,55%	

El porcentaje de población objeto a la que atiende la Concejalía de Juventud durante el 2023 es de un 10,76%, se mantiene con respecto al 2022, año en el que el porcentaje alcanzaba un promedio anual de un 10,21%, por lo que los valores siguen estando dentro del estándar de calidad el servicio (al menos un 10%). La oferta de actividades es superior al límite establecido en 60, registrando un total de 102, lo que supone un incremento de un 50% con respecto al año 2022. El porcentaje de inscritos en relación a las plazas ofertadas muestra un promedio anual de un 87%, manteniéndose por encima del estándar de calidad (60%) y en la línea de años anteriores.

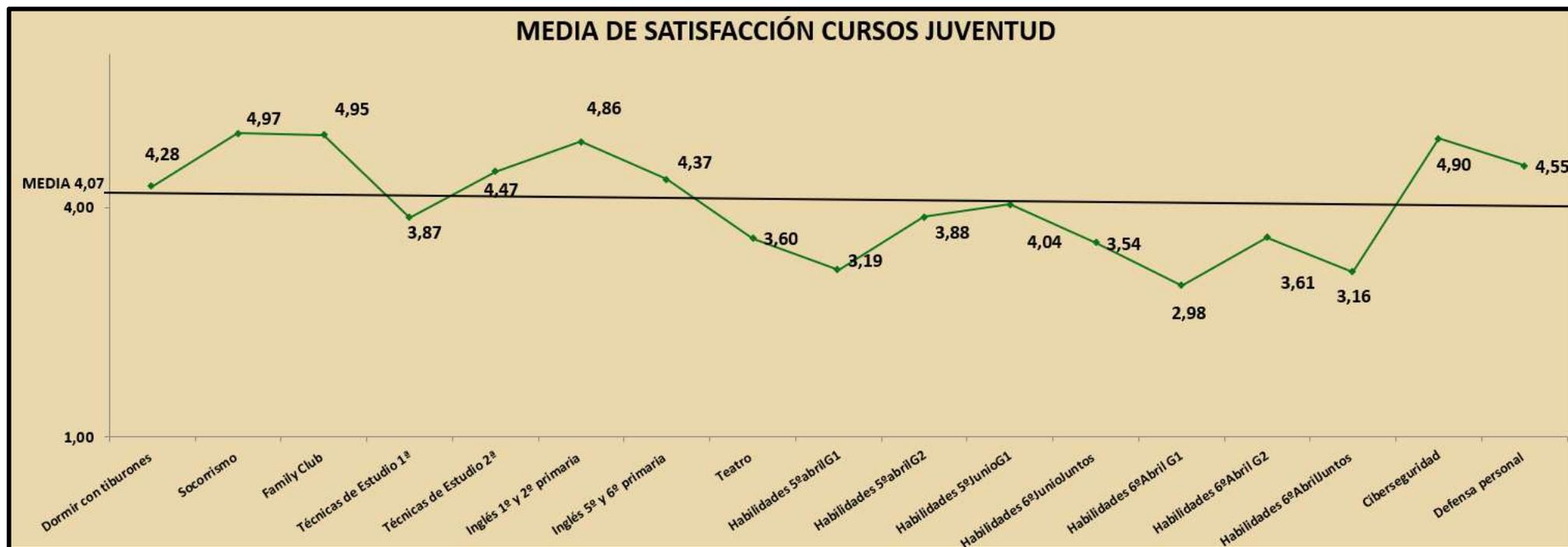
A continuación se detallan las gráficas mensuales de los indicadores correspondientes al 2023.

3. Gráficas mensuales Indicadores



En la 1ª gráfica se observa la evolución mensual del porcentaje de población a la que se atiende, destacando un mayor porcentaje en los últimos cuatro meses del año, registrando el mayor porcentaje en septiembre con más de un 22% de participación. El indicador sobre el % usuarios satisfechos destaca por superar todos los meses el límite (establecido como óptimo), de al menos el 70% de usuarios satisfechos. La oferta de actividades destaca durante el mes de octubre con 19 actividades, seguido de noviembre con 15 actividades ofertadas. En lo que se refiere al % de inscritos en relación a plazas ofertadas, en todos los casos superan el 60%, quedando en septiembre en un 58% salvo los meses de julio y agosto, el mes de agosto no hay datos, debido a que no se llevaron a cabo actividades.

4. Resultados de las encuestas de satisfacción.



En la gráfica se observan las valoraciones media de satisfacción en cada uno de los cursos impartidos durante el 2023 por juventud. La valoración media obtenida de todos los cursos ha sido de 4,07, obteniendo un 88% de encuestados que valoran estar entre satisfechos y muy satisfechos con la formación recibida.

En la gráfica se puede observar aquellos cursos cuya valoración se encuentra por encima y por debajo de la valoración media. Cabe destacar que todos los cursos de habilidades realizados en el colegio Ágora son los que registran las puntuaciones más bajas, por lo que deberían ser objeto de estudio las causas que han llevado a dichas valoraciones.