



**Boadilla  
del Monte**  
AYUNTAMIENTO

# INFORME DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

**JUVENTUD**

**2021**





## ÍNDICE:

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2021
3. Gráficas

## 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 para **2021, 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 2020 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%.**

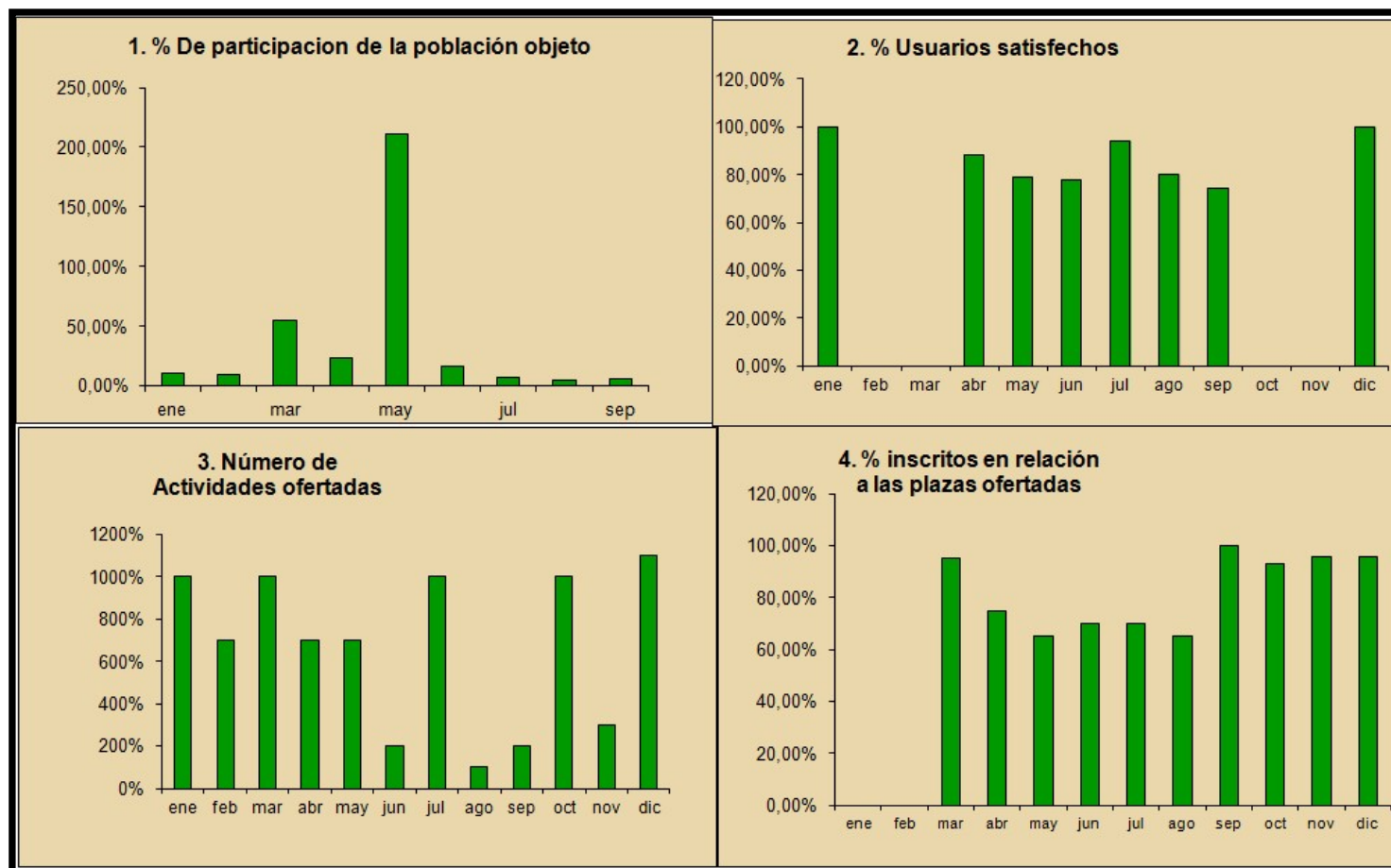
## 2. Toma de datos 2021

AÑO 2021		JUVENTUD	
INDICADOR	Limite admisible	Total Año	Promedio mensual
1. % De participacion de la población objeto	10% población de 3 a 35 años	30,49%	
2. % Usuarios satisfechos	70% de los encuestado	86,72%	
3. Número de Actividades ofertadas	60 anuales	80,00	6,67
4. % inscritos en relación a las plazas ofertadas	Cubrir un 60% de plazas ofertadas	82,49%	

Cabe destacar que los indicadores empleados por el servicio de juventud, nos permiten medir la calidad del servicio de un modo bastante preciso. El porcentaje de población a la que atiende durante el 2021 es de un 30,49%, manteniéndose en los niveles de 2020, lo cuál es muy positivo, teniendo en cuenta que en los últimos años, la población está creciendo exponencialmente. La oferta de actividades es superior al límite establecido, llegando hasta 80 actividades, lo que supone un aumento de 5 actividades.

A continuación se detallan las gráficas de lo indicadores por meses.

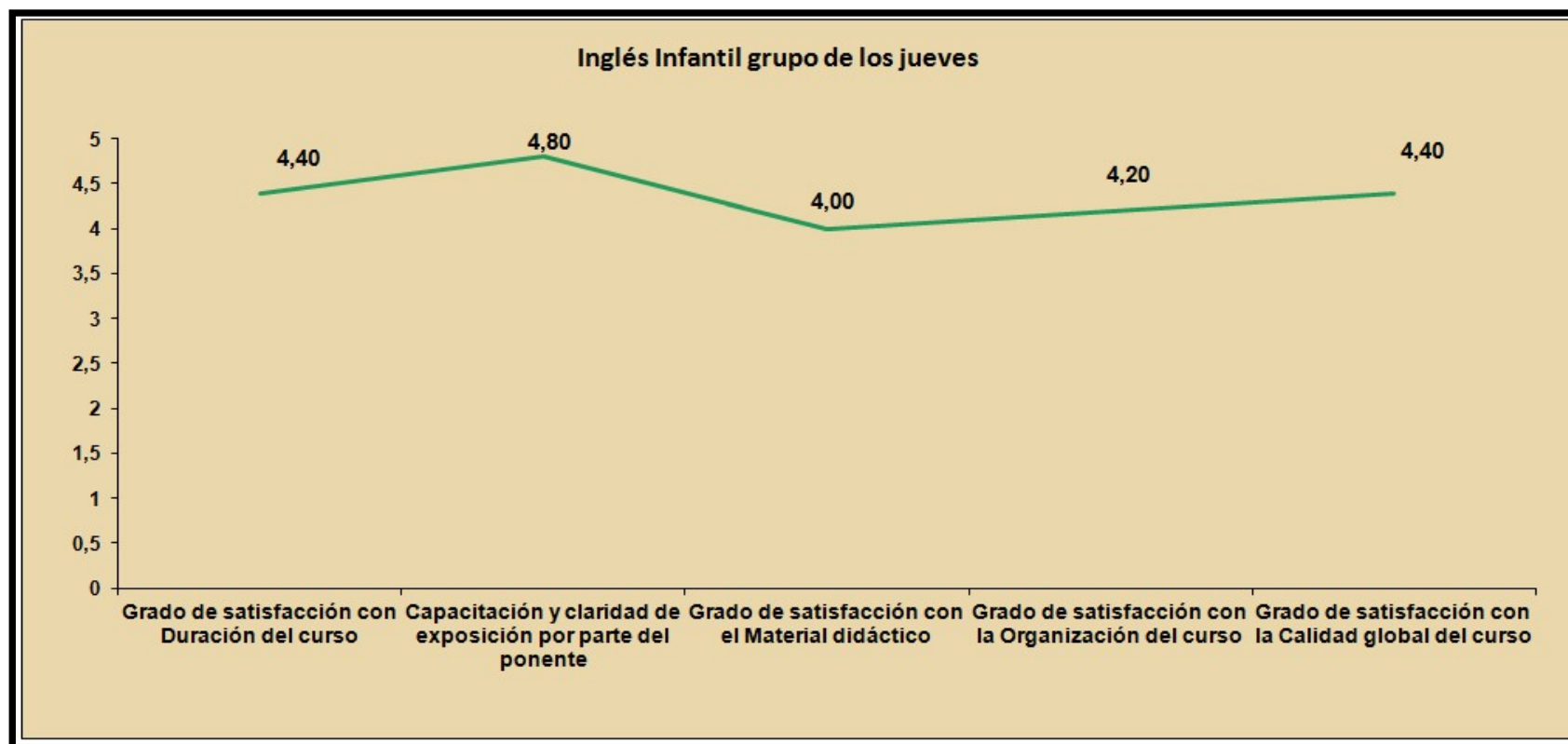
### 3. Gráficas mensuales Indicadores



En la 1ª gráfica se observa mes a mes el porcentaje de población a la que se atiende, destacando el mes de mayo. La oferta de actividades destaca los meses de julio, octubre y diciembre, coincidiendo con el período vacacional de los jóvenes, por lo que se puede concluir que es un dato estacionario. En lo que se refiere al % de inscritos en relación a plazas ofertadas, en todos los casos superan el 60%, los meses en los que no hay datos es debido a que en esas actividades no hay límite de plazas.

### 3. Resultado Encuestas de Satisfacción 2021

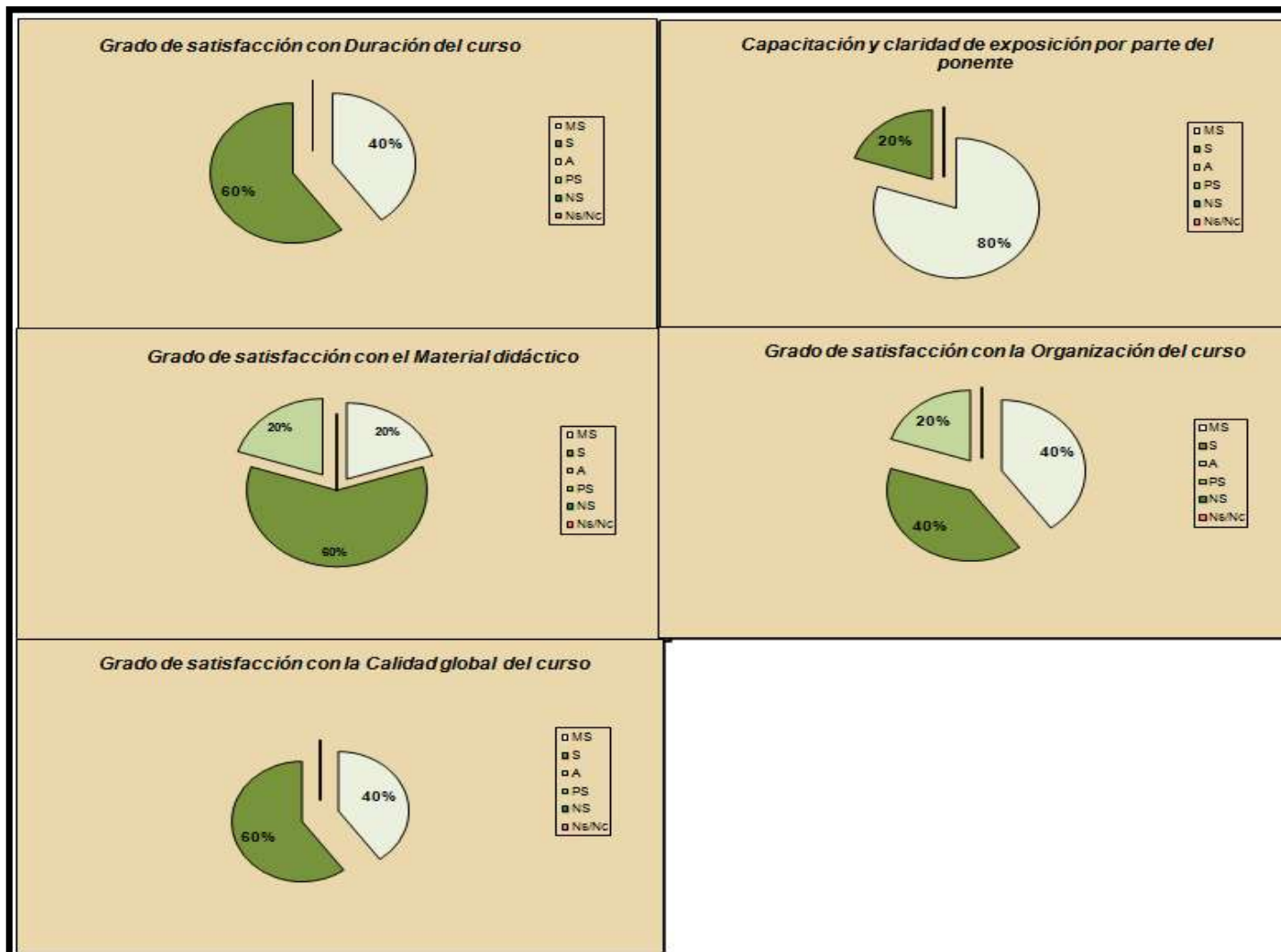
#### 3.1. Inglés Infantil (grupo jueves)



En la gráfica se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción que se hacen a los usuarios del curso de Inglés Infantil (grupo jueves). Se han recibido 5 encuestas, lo que supone casi un 29% de participación, ya que los usuarios inscritos han sido 17. La valoración global es de 4,36 sobre 5. Los ítems que se pueden ver en la gráfica reflejan ese alto grado de satisfacción.

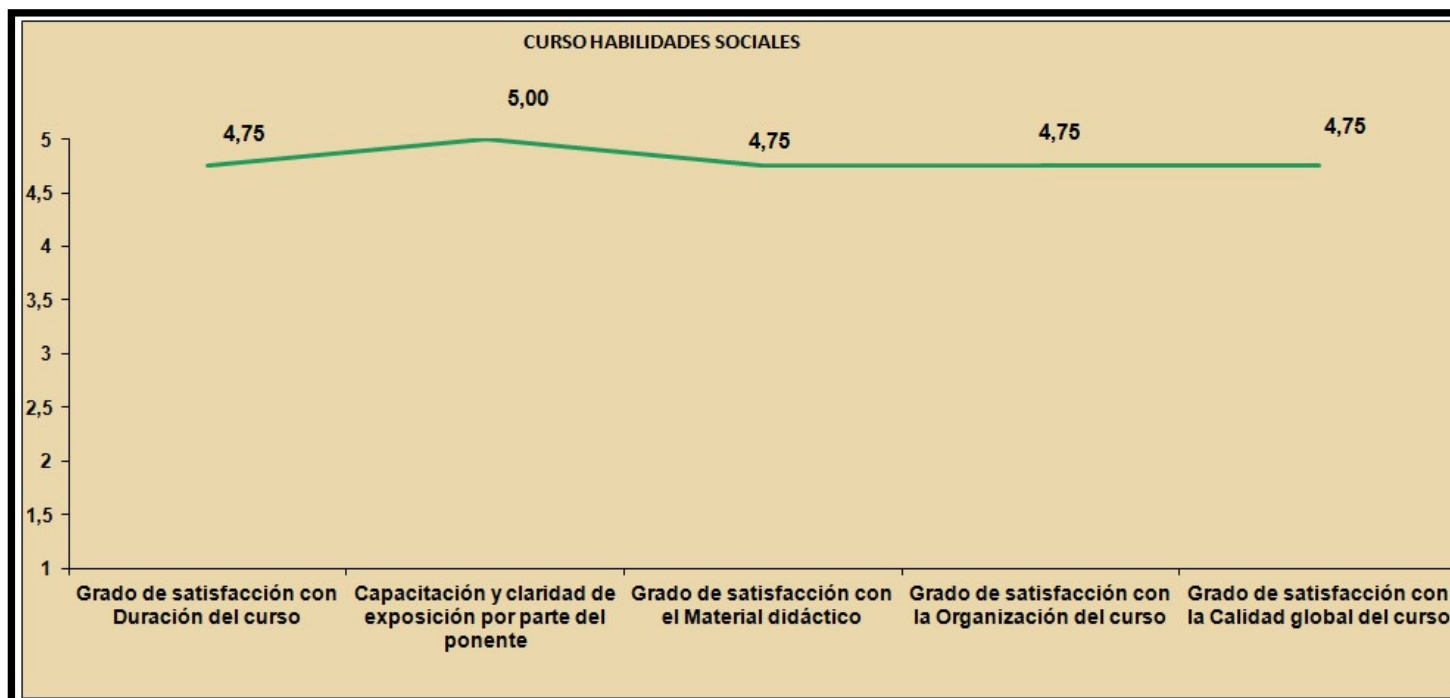


### 3. Resultado Encuestas de Satisfacción 2021



Atendiendo a la duración del curso un 100% valora entre satisfecho y muy satisfecho.  
 Un 100% dicen estar entre satisfecho y muy satisfechos con la exposición del ponente.  
 Un 80% se encuentra entre muy satisfechos y satisfechos con el material didáctico.  
 La pregunta sobre la organización muestra que un 80% de los encuestados se muestran entre satisfecho y muy satisfecho.  
 El grado de satisfacción con la Calidad Global muestra un porcentaje de un 100% de las respuestas entre satisfechos y muy satisfechos.

### 3. Resultado Encuestas de Satisfacción 2021: 3.2. Habilidades sociales



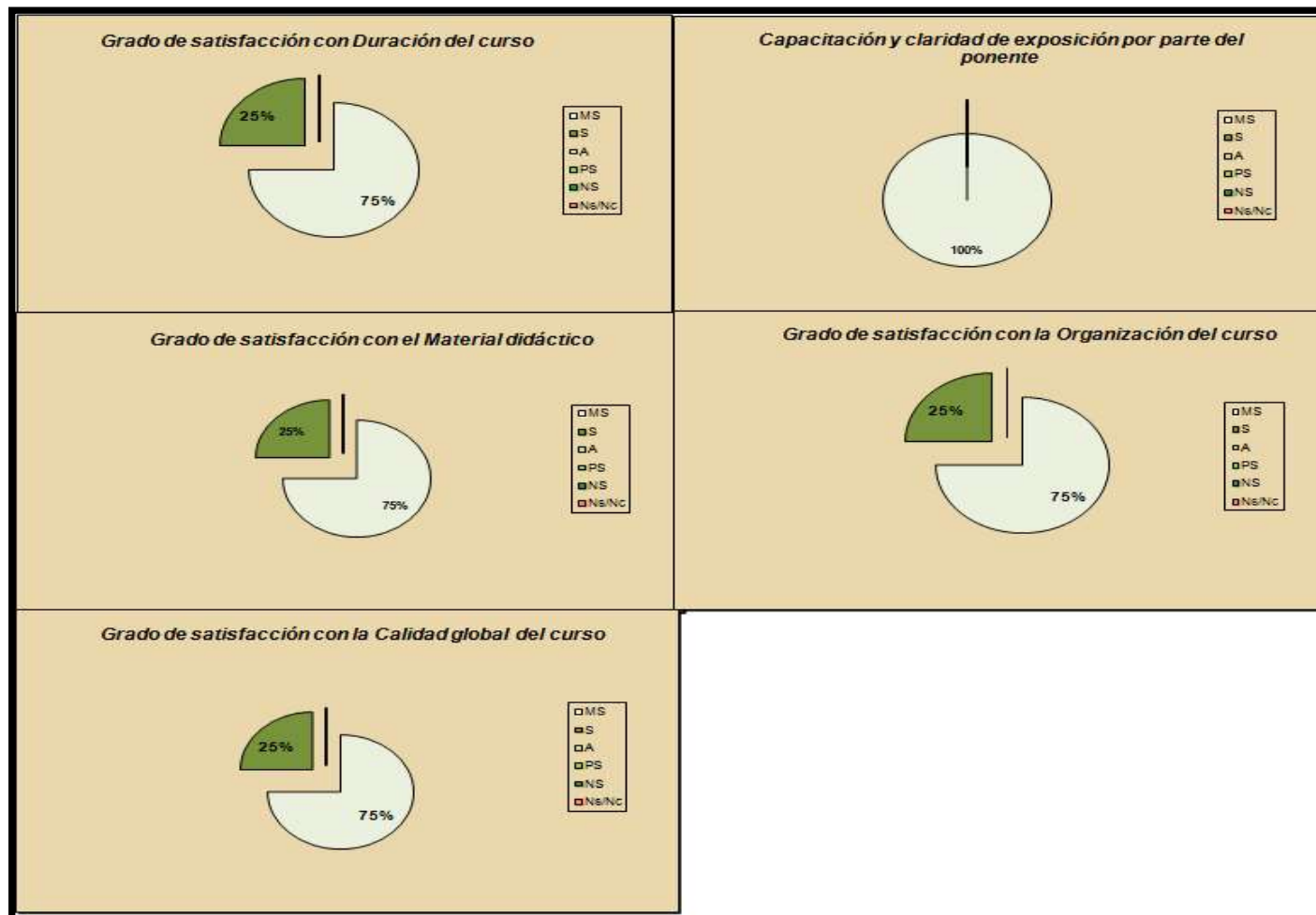
En la gráfica se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción que se hacen a los usuarios del curso de Habilidades Sociales. Se han recibido 4 encuestas, lo que supone casi un 2% de participación, ya que los usuarios inscritos han sido 240. La valoración global es de 4,80 sobre 5. Los ítems que se pueden ver en la gráfica reflejan ese alto grado de satisfacción, pero debido al bajo número de encuestados, no es un dato representativo. A continuación se muestran los comentarios de algunos usuarios:

COMENTARIOS/SUGERENCIAS

El taller de habilidades sociales es siempre un taller muy esperado por los alumnos y eso es, además de por las actividades divertidas y motivadoras, de la calidad y las ganas de Laudela. Nuestra más sincera enhorabuena.



### 3. Resultado Encuestas de Satisfacción 2021



Atendiendo a la duración del curso un 100% valoran entre satisfecho y muy satisfecho.

Un 100% dicen estar muy satisfechos con la exposición del ponente.

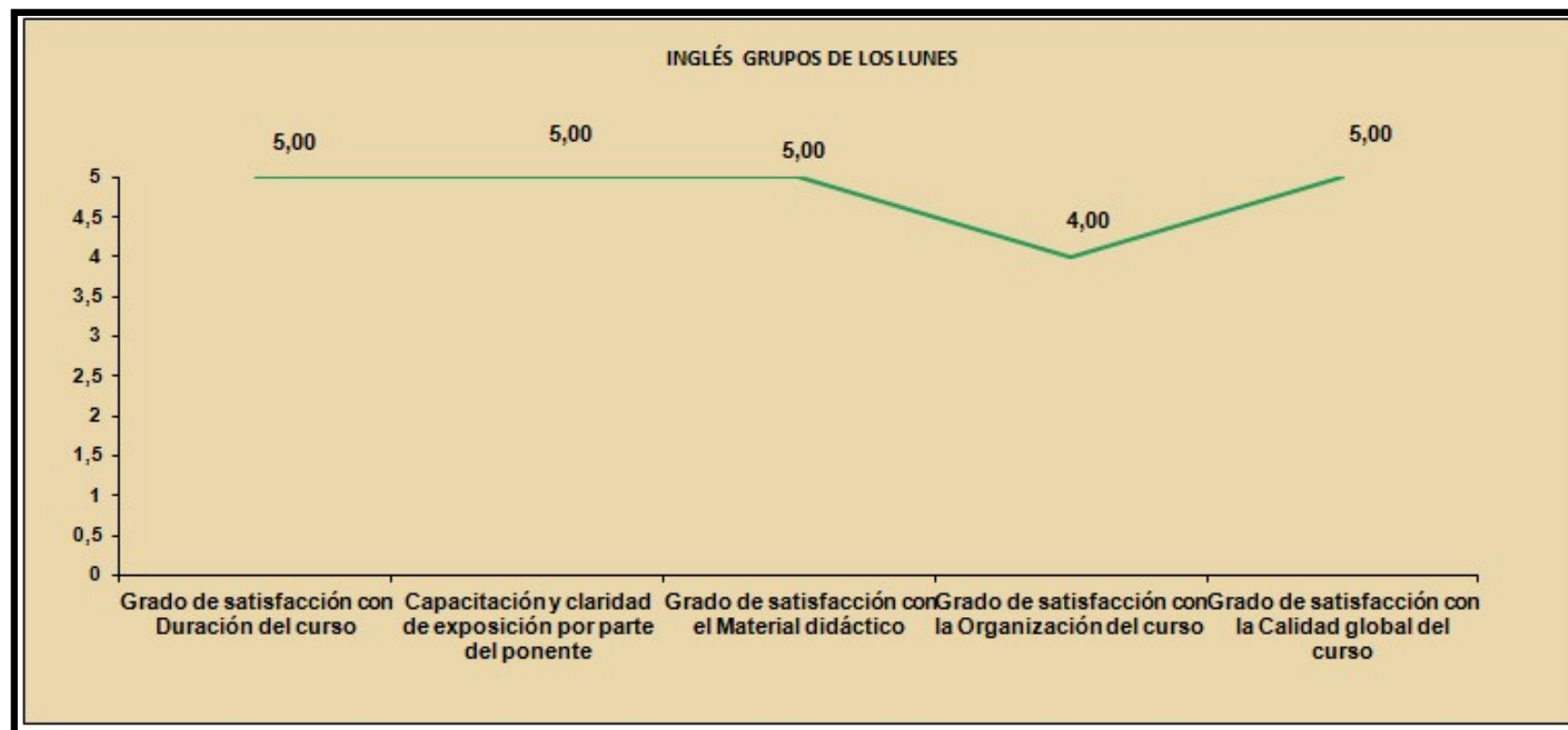
Un 100% se encuentra entre muy satisfechos y satisfechos con el material didáctico.

La pregunta sobre la organización muestra que un 100% de los encuestados que se muestran entre satisfecho y muy satisfecho.

El grado de satisfacción con la Calidad Global muestra un porcentaje de un 100% de las respuestas entre satisfechos y muy satisfechos.

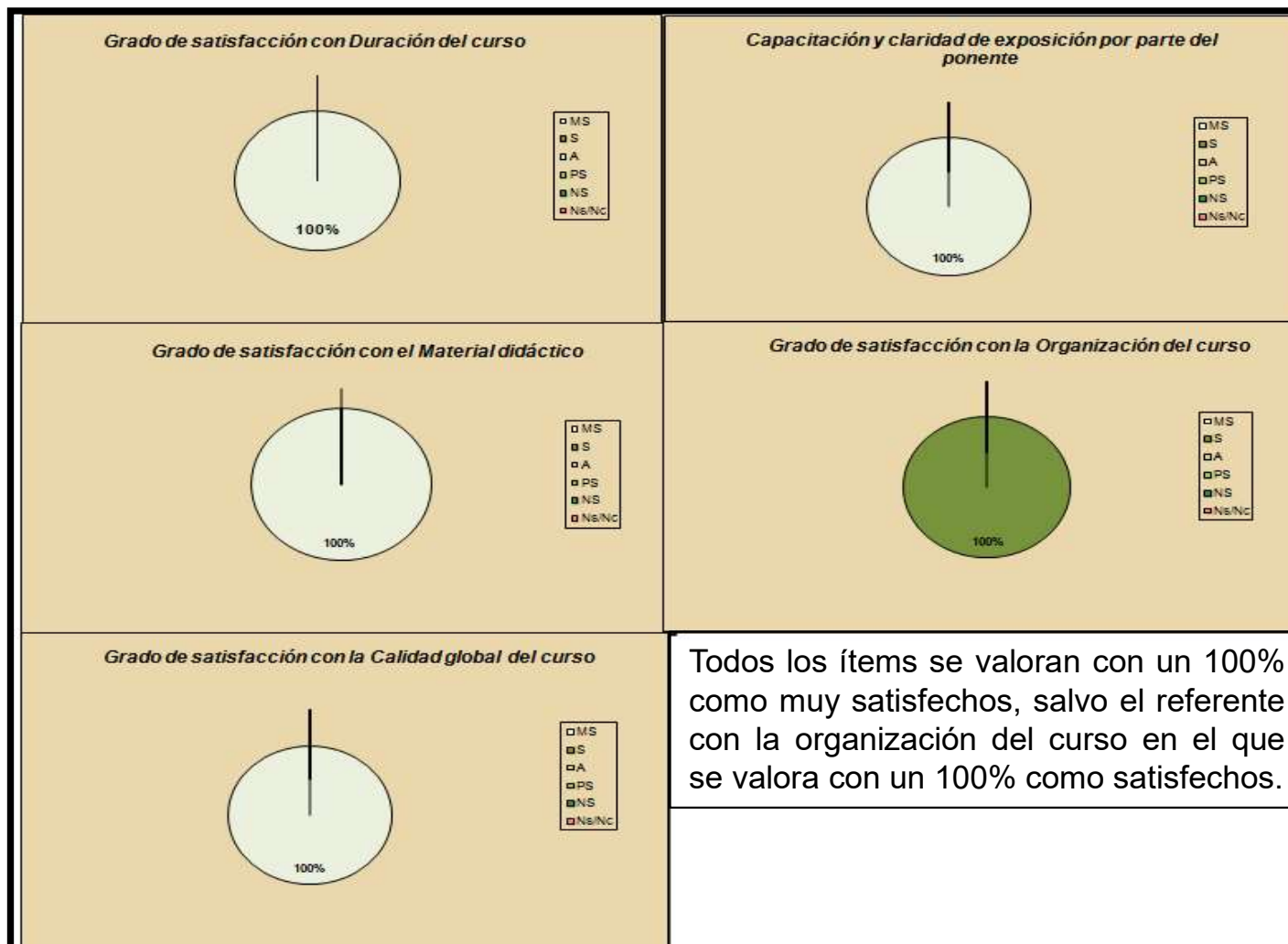
### 3. Resultado Encuestas de Satisfacción 2021

#### 3.3. Inglés (grupo de los lunes)



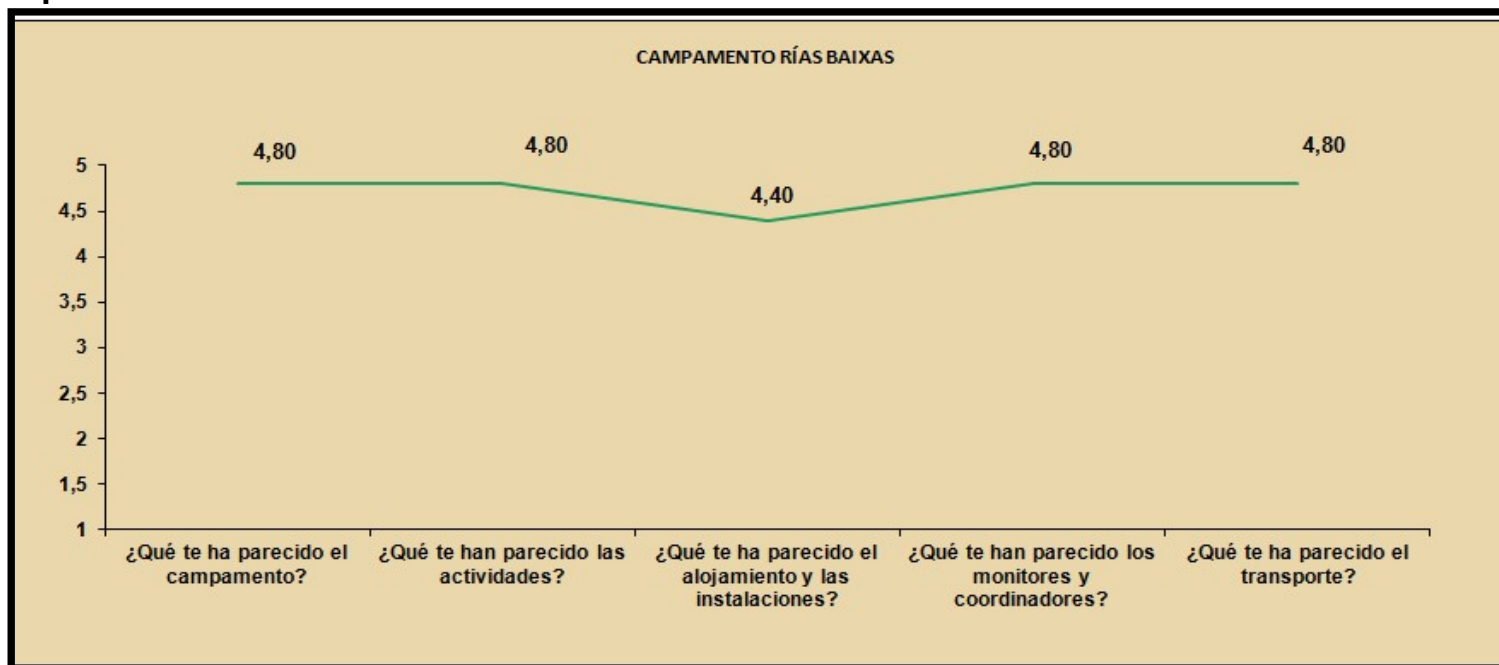
En la gráfica se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción que se hacen a los usuarios del curso de Inglés (grupo de los lunes). Se han recibido 1 encuestas, lo que supone un 3,57% de participación, ya que los usuarios inscritos han sido 28. La valoración global es de 4,80 sobre 5. Los ítems que se pueden ver en la gráfica reflejan ese alto grado de satisfacción. A continuación se muestran los comentarios de algunos usuarios:

### 3. Resultado Encuestas de Satisfacción 2021



### 3. Resultado Encuestas de Satisfacción 2021

#### 3.4. Campamento: Rías Baixas



En la gráfica se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción que se hacen a los usuarios del campamento Rías Baixas. Se han recibido 5 encuestas, lo que supone un 25% de participación, ya que los usuarios inscritos han sido 20. La valoración global es de 4,72 sobre 5. Los ítems que se pueden ver en la gráfica reflejan ese alto grado de satisfacción. A continuación se muestran los comentarios de algunos usuarios:

**COMENTARIOS/SUGERENCIAS**

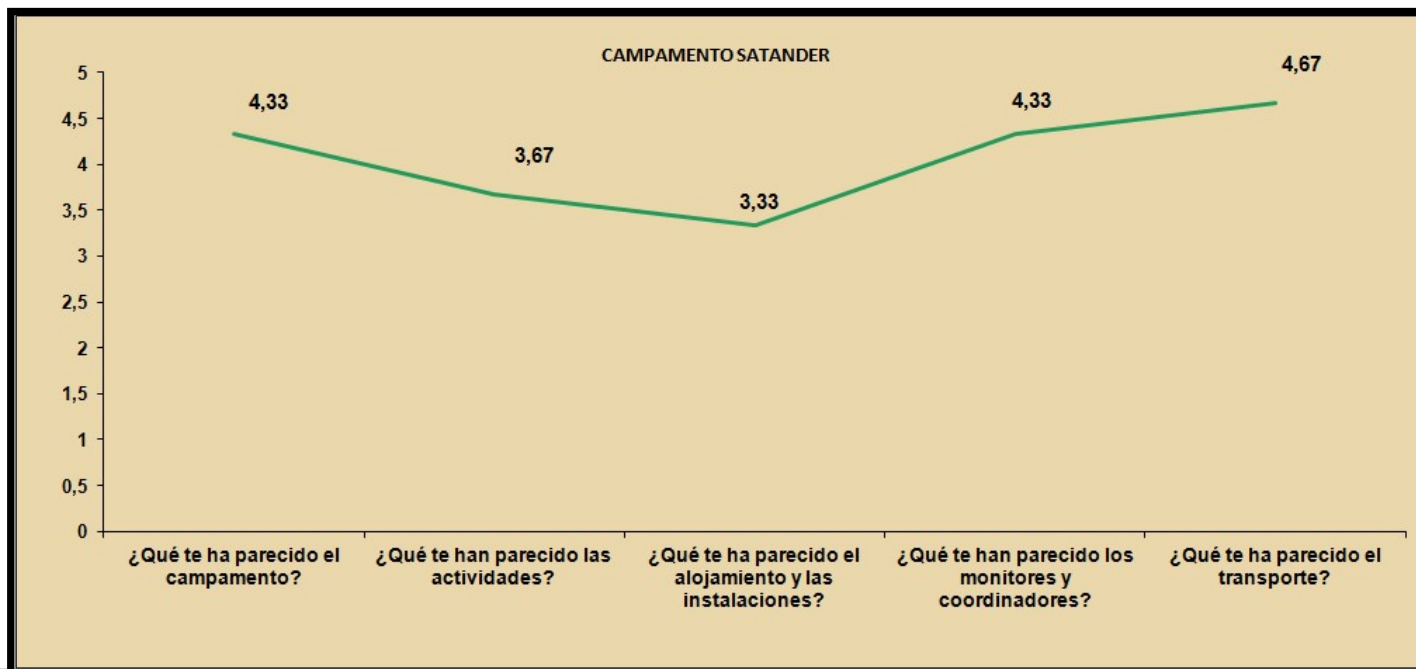
**Mi hija vino encantada. Me gustaría que el año que viene también pudiera ir por lo que me encantaría que saquéis plazas hasta los 17 años.**

### 3. Resultado Encuestas de Satisfacción 2021





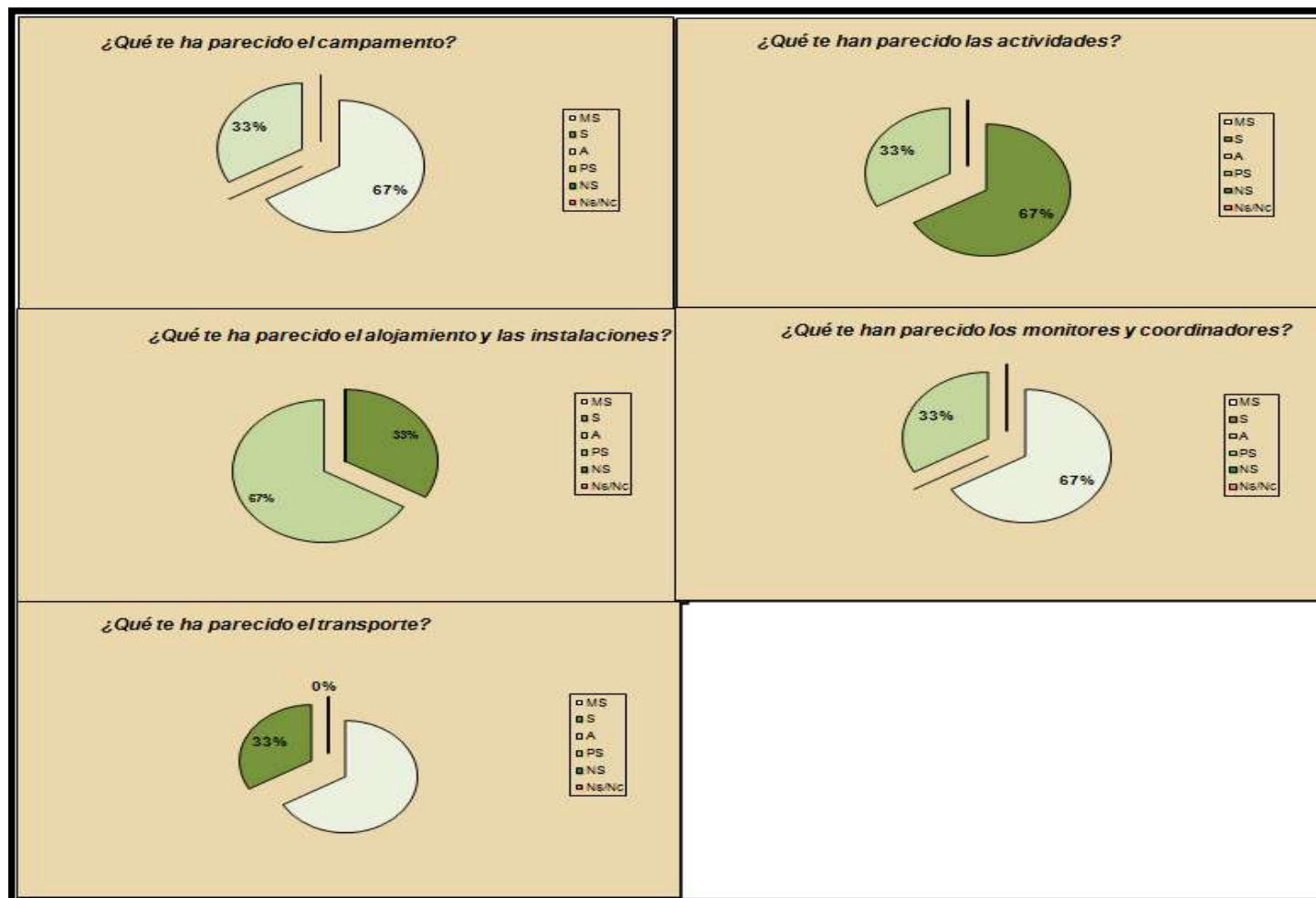
### 3. Resultado Encuestas de Satisfacción 2021:3.5 Campamento: Santander (agosto)



En la gráfica se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción que se hacen a los usuarios del campamento Santander (agosto). Se han recibido 3 encuestas, lo que supone un 23% de participación, ya que los usuarios inscritos han sido 13. La valoración global es de 4,07 sobre 5. Los ítems que se pueden ver en la gráfica reflejan ese alto grado de satisfacción. A continuación se muestran los comentarios de algunos usuarios:

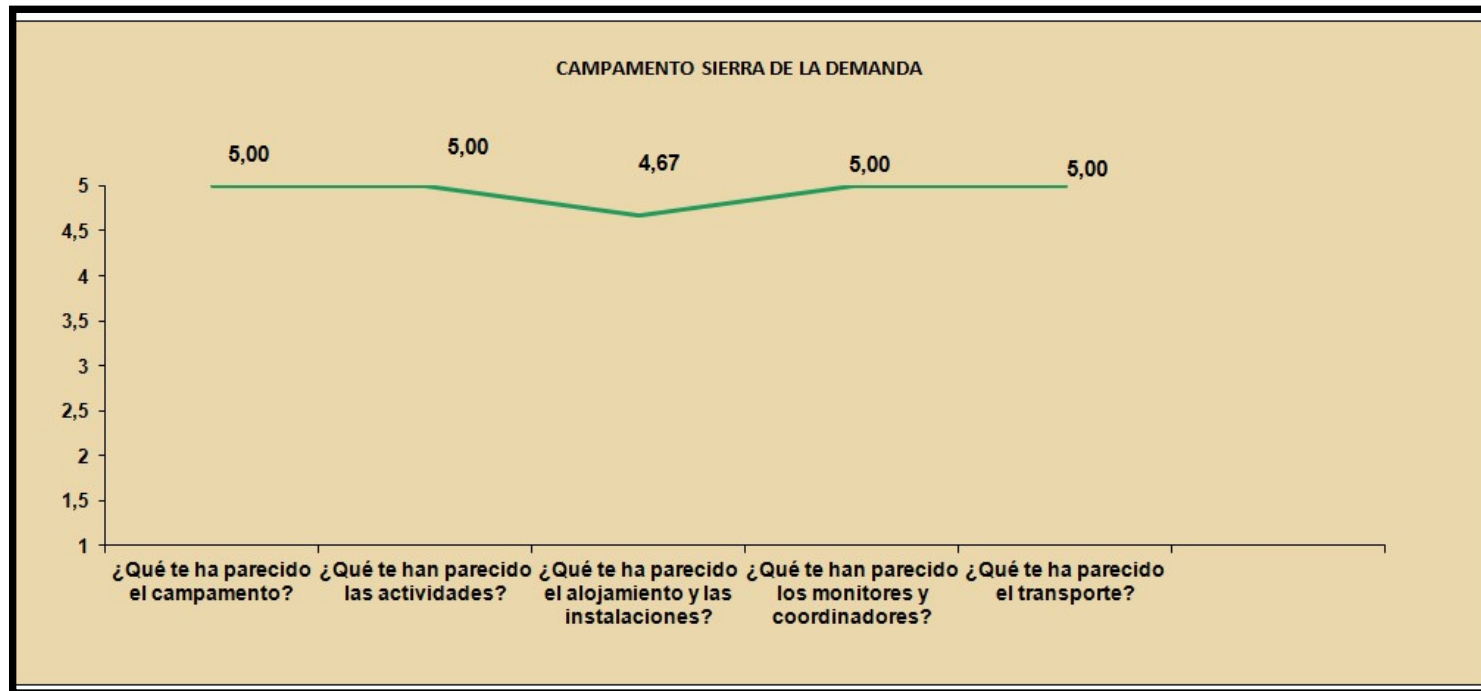
COMENTARIOS/SUGERENCIAS									
Comentan los chavales que se tenían que duchar con agua FRIA									
Faustino volvió feliz y con amigos nuevos. Solo dijo negativo que las instalaciones no eran bonitas, el resto todo excelente. Les agradecemos mucho haber cuidado a nuestro hijo tan bien!									
Estamos muy contentos en general. Como punto de mejora, aunque es difícil de predecir/detectar, habría que evitar la admisión de niños con tendencias agresivas sin el personal especializado que supervise 24x7 la convivencia con el resto de participantes. Seguro que nos vemos el año que viene, saludos a todo el equipo. Victor									

### 3. Resultado Encuestas de Satisfacción 2021



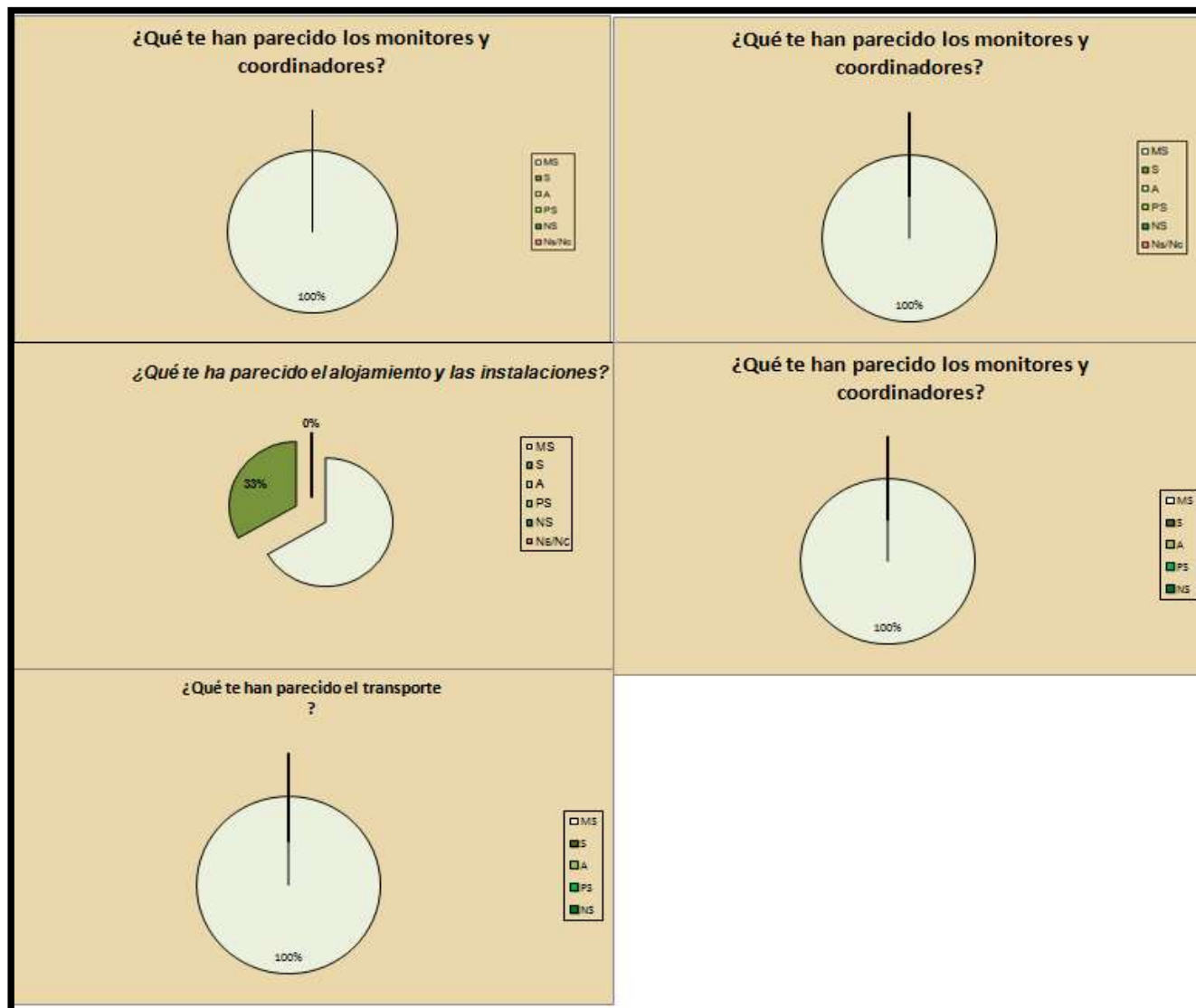
### 3. Resultado Encuestas de Satisfacción 2021

#### 3.6. Campamento: Sierra de la demanda (julio/21)



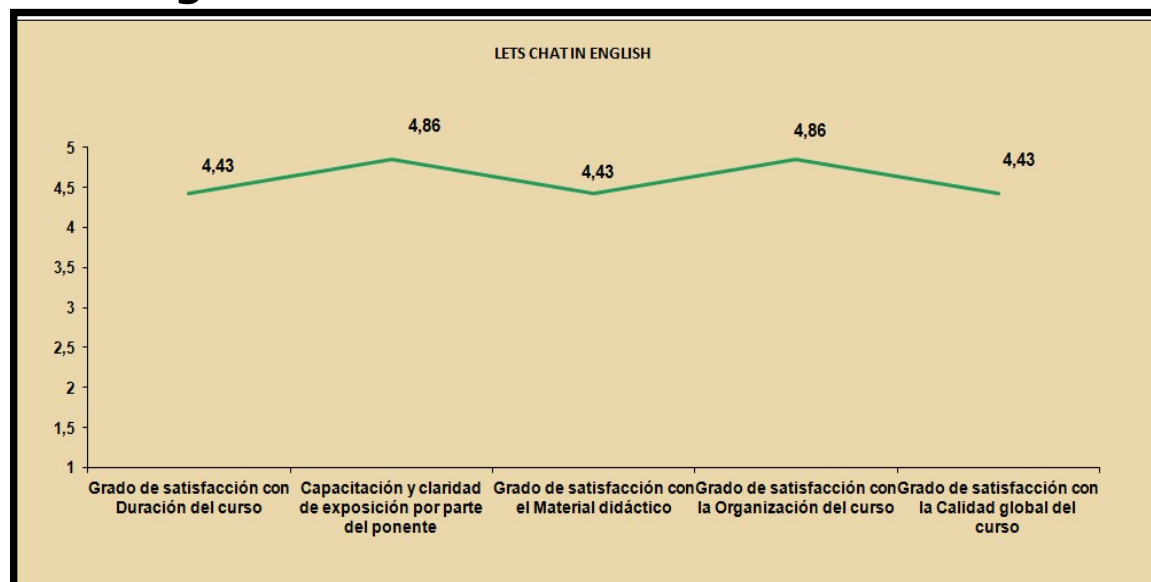
En la gráfica se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción que se hacen a los usuarios del campamento Sierra de la Demanda. Se han recibido 3 encuestas, lo que supone un 37,50% de participación, ya que los usuarios inscritos han sido 8. La valoración global es de 4,93 sobre 5. Los ítems que se pueden ver en la gráfica reflejan ese alto grado de satisfacción.

### 3. Resultado Encuestas de Satisfacción 2021



### 3. Resultado Encuestas de Satisfacción 2021

#### 3.7 Lets Chat in English



En la gráfica se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción que se hacen a los usuarios de LETS CHAT IN ENGLISH. Se han recibido 7 encuestas, lo que supone un 54% de participación, ya que los usuarios inscritos han sido 13. La valoración global es de 4,60 sobre 5. Los ítems que se pueden ver en la gráfica reflejan ese alto grado de satisfacción. A continuación se muestran los comentarios de algunos usuarios:

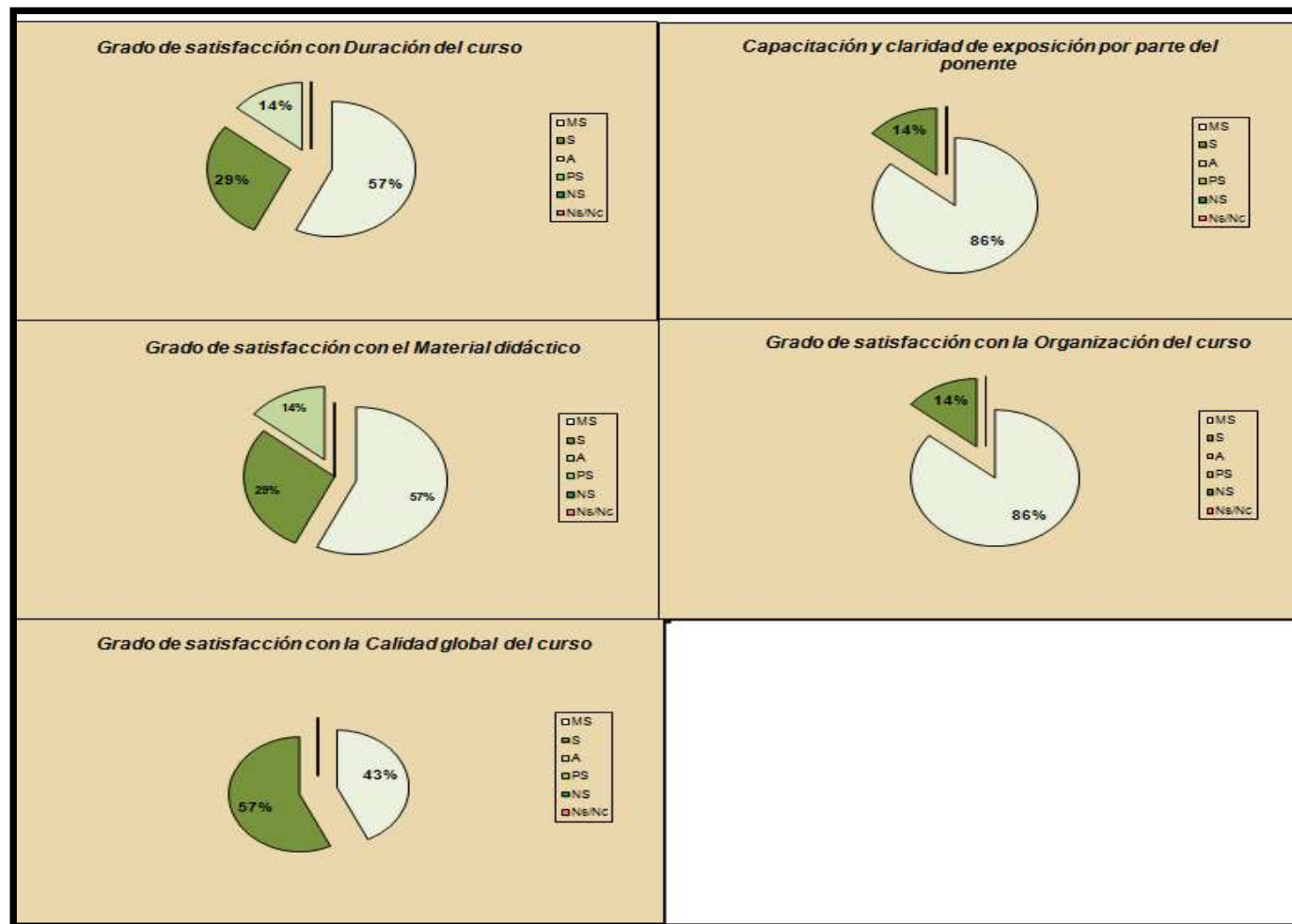
**COMENTARIOS/SUGERENCIAS**

Extender mas la clase que se vuelva ha hacer, ya que me parece una gran oportunidad para mejorar en inglès

Curso de 4 clases escaso, debería haber más clases a la semana y que dure unos meses para que fuera más útil y completo  
 No es culpa de el curso en sí , sino de la diferencia de nivel entre participantes, aunque eso no es un problema, pero hace que el ritmo se ralentize un poco.  
 No es ni sugerencia ni critica, simplemente decir que he estado encantada con el curso

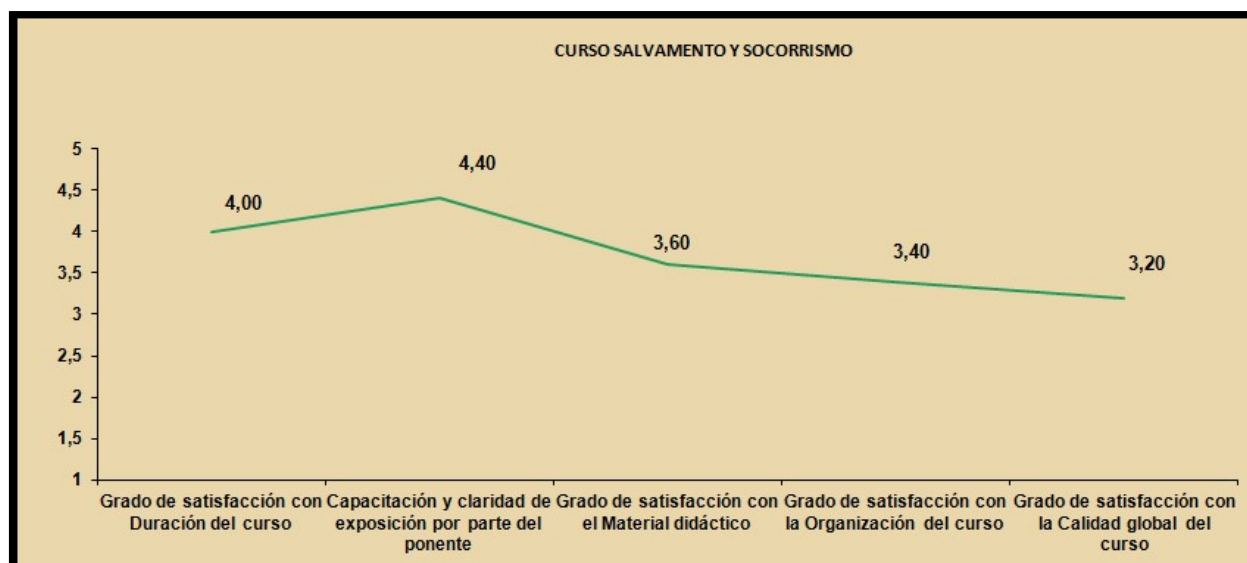


### 3. Resultado Encuestas de Satisfacción 2021



### 3. Resultado Encuestas de Satisfacción 2021

#### 3.8 Curso: Salvamento y socorrismo

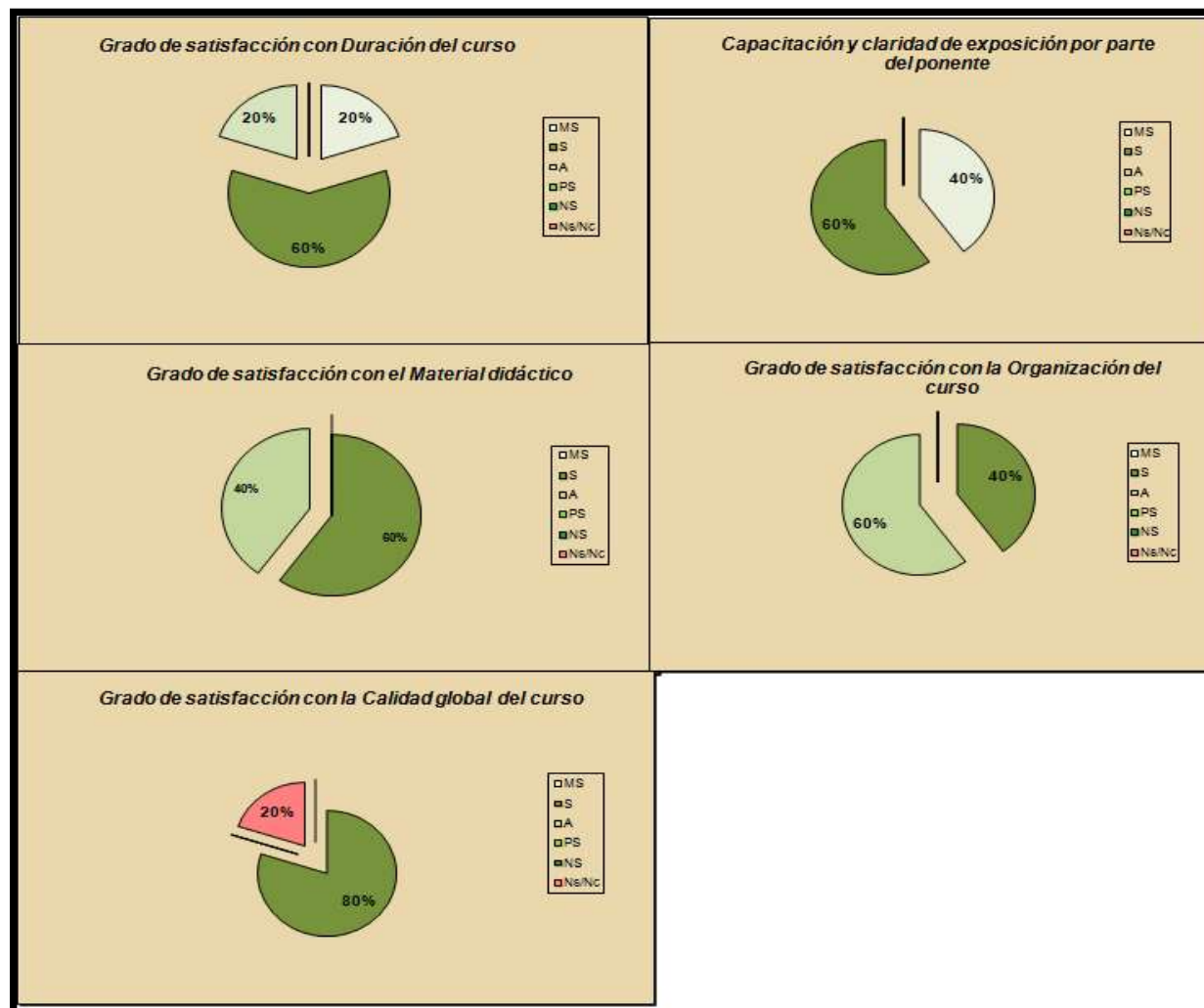


En la gráfica se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción que se hacen a los usuarios de Salvamento y Socorrismo. Se han recibido 5 encuestas, lo que supone un 25% de participación, ya que los usuarios inscritos han sido 20. La valoración global es de las más bajas, con 3,72 sobre 5. Los ítems que se pueden ver en la gráfica reflejan ese alto grado de satisfacción. A continuación se muestran los comentarios de algunos usuarios:

#### COMETARIOS/SUGERENCIAS

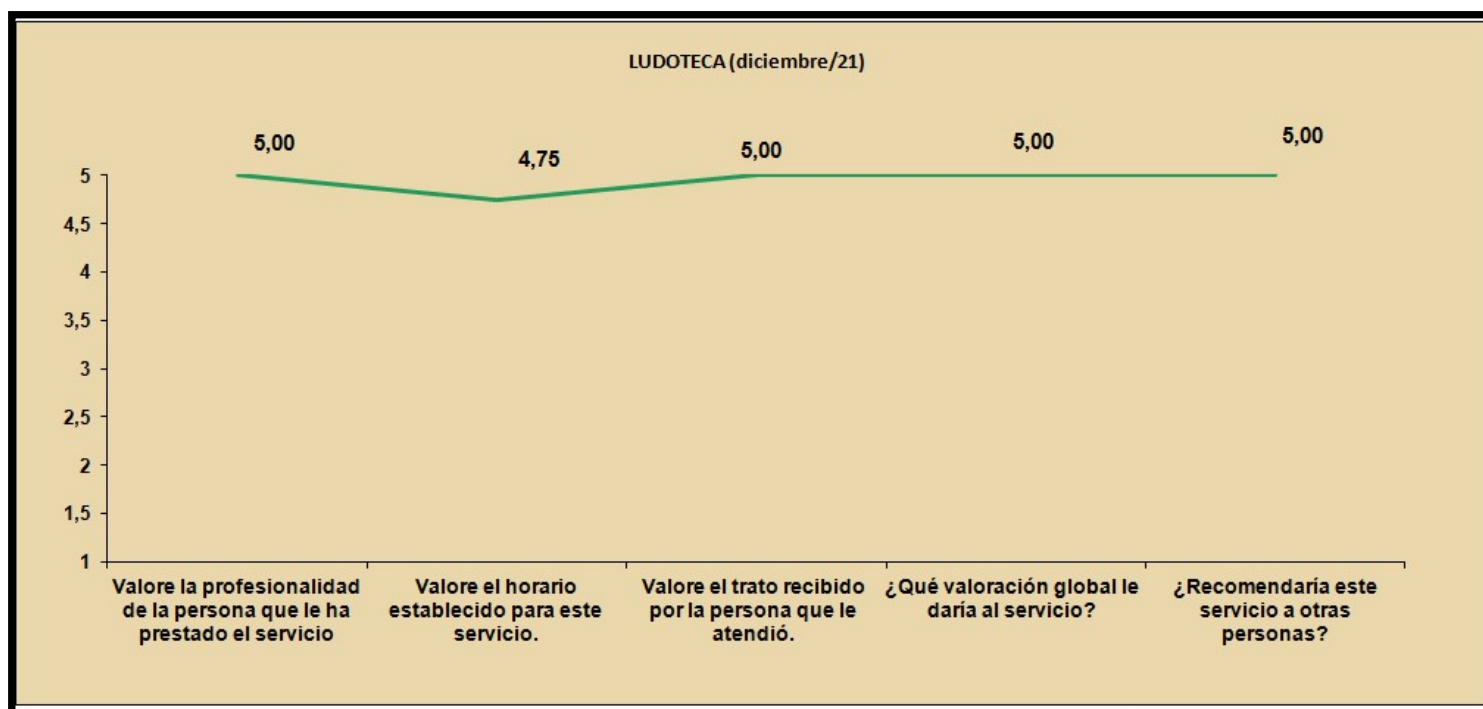
Lo único el tema de la semipresencialidad ha empeorado un poca la calidad del aprendizaje  
Mas horas preferiblemente y formación legal mas amplia

### 3. Resultado Encuestas de Satisfacción 2021



### 3. Resultado Encuestas de Satisfacción 2021

#### 3.9 Ludoteca (Diciembre/21)



En la gráfica se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción que se hacen a los usuarios de la Ludoteca. Se han recibido 4 encuestas, lo que supone un 1% de participación, ya que los usuarios han sido 390. La valoración global es de las más bajas, con 4,95 sobre 5, No considerándose un dato representativo. Los ítems que se pueden ver en la gráfica reflejan ese alto grado de satisfacción. A continuación se muestran los comentarios de algunos usuarios:

### 3. Resultado Encuestas de Satisfacción 2021

