



Ayuntamiento de  
**Pamplona**

**Iruñeko**  
Udala

---

AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

## INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIO

Casa de la Juventud

SEGUIMIENTO Años 2012, 2013, 2014, 2015, 2018

---

# CASA DE LA JUVENTUD

Nº	SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	VALOR OBJETIVO	2012	Evolución	2013	Evolución	2014	Evolución	2015	Evolución	2018	Evolución
					VALOR REAL		VALOR REAL		VALOR REAL		VALOR REAL		VALOR REAL	
01.1	Oficina de Información Juvenil	Ofrecer información fidedigna, actualizada y útil para los jóvenes	Nº de atenciones realizadas en la OIJ	>6500	<b>6.637</b>	↑	<b>6.056</b>	↓	<b>5.719</b>	↓	<b>7.981</b>	↑	<b>8.280</b>	↑
01.2			Porcentaje de incremento en el número de atenciones realizadas en la OIJ	>5%	<b>7%</b>	↑	<b>-9%</b>	↓	ELIMINADO		ELIMINADO		ELIMINADO	
02.1	Clubs de información mediante correo electrónico y SMS	Ofrecer un servicio de información directa y discriminada a los jóvenes que se inscriban en el servicio mediante correos electrónicos o SMS	Nº de jóvenes inscritos en Club usuarios		<b>4</b>	↑	<b>4.776</b>	↑	<b>5.298</b>	↑	<b>5.298</b>	↑	<b>6.254</b>	↑
02.2			Porcentaje de incremento anual en el número de jóvenes inscritos en los clubs de usuarios	>12%	<b>16%</b>	↑	<b>18%</b>	↑	<b>11%</b>	↑	<b>11%</b>	↑	<b>7%</b>	↓
02.3			Nº de correos electrónicos enviados a los jóvenes inscritos en los clubs de usuarios	>66.000	<b>66.896</b>	↑	<b>110.434</b>	↑	<b>134.481</b>	↑	<b>207.852</b>	↑	<b>248.504</b>	↑
02.4			Nº de SMS enviados a los jóvenes inscritos en los clubs de usuarios	<6.500	<b>6.942</b>	→	<b>4.884</b>	↑	<b>7.012</b>	↓	<b>4.494</b>	↑	<b>4.089</b>	↑
03.1	Corresponsales informativos	Supervisar Puntos de Información Juvenil en los centros educativos y entidades juveniles de Pamplona que se adscriban al programa	Nº de centros participantes en programa de Corresponsales informativos	>30	<b>35</b>	↑	<b>32</b>	↑	<b>31</b>	↑	<b>33</b>	↑	<b>42</b>	↑
03.2			Porcentaje sobre el total de centros inscritos de la asistencia semanal para recabar información de los corresponsales informativos	>90%	<b>92%</b>	↑	<b>89%</b>	↑	<b>97%</b>	↑	<b>89%</b>	↓	<b>94%</b>	↑
03.3			Porcentaje sobre el total de centros inscritos en el programa de corresponsales informativos de memorias mensuales entregadas por los corresponsales	>70%	<b>72%</b>	↑	<b>81%</b>	↑	<b>92%</b>	↑	<b>95%</b>	↑	<b>95%</b>	→

## CASA DE LA JUVENTUD

Nº	SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	VALOR OBJETIVO	2012		2013		2014		2015		2018		
					VALOR REAL	Evolución	VALOR REAL	Evolución	VALOR REAL	Evolución	VALOR REAL	Evolución	VALOR REAL	Evolución	
04.1	Asesoría jurídica	Ofrecer a los jóvenes de Pamplona un servicio de asesoría jurídica a través de un bufete de abogados para orientarles gratuitamente sobre los aspectos que le son propios	Registro mensual del número de demandas de orientación atendidas en la Asesoría Jurídica	>400	423	↑	428	↑	489	↑	359	↓	477	↑	
04.2			Porcentaje de incremento en el número de atenciones realizadas en la Asesoría Jurídica	>7%	10%	↑	1%	↓	14%	↑	17%	↑	33%	↑	
04.3			Atención en el mismo día y turno (de mañana o tarde) en que se registre la demanda de asesoramiento	Porcentaje de demandas en la Asesoría Jurídica que se tengan que postergar sobre el total de las demandas recibidas		98%	↓	2%	↓	1,60%	↑	1,70%	↑	4%	↓
04.4			Registro mensual del número de demandas de orientación atendidas en la Asesoría de Asociacionismo Juvenil							181		248		252	
04.5			Porcentaje de incremento en el número de atenciones realizadas en la Asesoría de Asociacionimos Juvenil							0%		37,00%		2%	
04.6			Porcentaje de demandas en la Asesoría de Asociacionismo Juvenil que se tengan que postergar sobre el total de las demandas recibidas							4,40%		1,20%		9%	
05.1	Servicio de información de voluntariado	Poner a disposición de las personas potencialmente interesadas en ser voluntarias la información de las demandas de voluntariado, tanto de forma presencial como a través de un boletín informativo electrónico	Nº de demandas de voluntariado realizadas por las entidades a la Oficina de Voluntariado	>1.000	1346	↑	930	↓	3375	↑	175	↓	179	↑	
05.2			Nº de atenciones presenciales realizadas para informar sobre las demandas en la Oficina de Voluntariado	>300	401	↑	828	↑	686	↓	640	↓	644	↑	
05.3			Nº de correos enviados con el boletín informativo con las demandas de voluntariado de la Oficina del Voluntariado	>18.000	11.518	↓	25.840	↑	33.122	↑	28.967	↑	46.060	↑	

# CASA DE LA JUVENTUD

Nº	SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	2012			2013			2014			2015			2018		
				VALOR OBJETIVO	VALOR REAL	Evolución	VALOR REAL	Evolución	VALOR REAL	Evolución	VALOR REAL	Evolución	VALOR REAL	Evolución				
06.1	Cesión de espacios y equipamientos	Resolver todas las solicitudes de cesión de espacios puntuales en un plazo igual o inferior a 7 días	Porcentaje sobre el total de solicitudes de reserva de espacios puntuales resueltas en el plazo igual o inferior a 7 días	100%	<b>100%</b>	↑	<b>100%</b>	↑	<b>100%</b>	↑	<b>100%</b>	↑	<b>100%</b>	↑	<b>100%</b>	↑		
06.2		Resolver todas las solicitudes de cesión de espacios estables antes del uno de octubre del año corriente	Porcentaje sobre el total de solicitudes de reserva de espacios estables resueltas a fecha de uno de octubre del año corriente	100%	<b>100%</b>	↑	<b>100%</b>	↑	<b>100%</b>	↑	<b>100%</b>	↑	<b>100%</b>	↑	<b>100%</b>	↑		
07.1	Cursos culturales y de ocio y tiempo libre	Ofrecer un total de 2.292 horas de formación, distribuidas en cursos de diferente duración, sobre disciplinas variadas	Nº de horas totales ofrecidas en cursos de formación a final de año	>2.300	<b>2.458</b>	↑	<b>2.458</b>	↑	<b>2.399</b>	↓	<b>2.470</b>	↑	<b>2.482</b>	↑				
07.2			Nº de cursos de formación celebrados registrados según temática (se reformula el indicador para el año 2014-ver siguiente)		<b>78</b>	↑	<b>78 (total)</b>	↑	REEMPLAZADO		REEMPLAZADO		REEMPLAZADO					
07.2			Número de grupos temáticos en los que se agrupa la oferta de cursos que han registrado un porcentaje de número de cursos programados en el año inferior al valor objetivo establecido						5 grupos	↑	Actividades deportivas: 26% Danza y expresión: 28% / Estética y Bienestar: 22% / Gastronomía: 2% / Cursos culturales y de desarrollo personal: 22%		5 grupos					
07.3		Lograr una ocupación del 85% de las plazas ofertadas en los diferentes cursos	Porcentaje de plazas ocupadas respecto del total de plazas ofertadas en los cursos de formación	>85%	<b>95,48%</b>	↑	<b>90,87%</b>	↑	<b>79%</b>	↓	<b>87%</b>	↑	<b>88%</b>	↑				
07.4		Lograr una satisfacción media en las encuestas de evaluación igual o superior a 4,5 sobre un baremo que va del 1 al 5	Puntuación media obtenida en todas las encuestas de satisfacción en un baremo del 1 a 5.	>4,5	<b>4,7</b>	↑	<b>4,7</b>	↑	<b>4,6</b>	↑	<b>4,6</b>	↑	<b>4,7</b>	↑				
08.1	Eventos culturales	Organizar al menos 15 actividades culturales a lo largo del año.	Nº de actividades culturales organizadas por el equipo de gestión	>18	<b>21</b>	↑	<b>26</b>	↑	<b>19</b>	↑	<b>22</b>	↑	<b>22</b>	→				

## CASA DE LA JUVENTUD

Nº	SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	VALOR OBJETIVO	2012	Evolución	2013	Evolución	2014	Evolución	2015	Evolución	2018	Evolución
					VALOR REAL		VALOR REAL		VALOR REAL		VALOR REAL		VALOR REAL	
08.2			Nº de participantes que han acudido a las actividades culturales organizadas por el equipo de gestión	>1400	1.498	↑	1.909	↑	1.776	↑	1.851	↑	1.644	↑
08.3		Acoger y respaldar aquellas actividades de iniciativa juvenil que se celebren en las instalaciones.	Número de actividades organizadas por grupos o asociaciones juveniles	>40	47	↑	55	↑	47	↑	58	↑	56	↓
08.4			Nº de participantes que han acudido a las actividades organizadas por grupos o asociaciones juveniles	>3.000	3.386	↑	3.626	↑	3.537	↑	3.161	↑	3.545	↑
08.5		Acoger y respaldar aquellas actividades organizadas por otras entidades dirigidas a la juventud que se celebren en las	Nº de actividades organizadas por entidades ajenas dirigidas a jóvenes	>40	47	↑	2	↓	REEMPLAZADO		REEMPLAZADO		REEMPLAZADO	
08.6			Nº de participantes en actividades organizadas por entidades ajenas dirigidas a jóvenes	>2.800	3.386	↑	47	↓	REEMPLAZADO		REEMPLAZADO		REEMPLAZADO	
09.1	Sala de exposiciones	Celebración de al menos 12 exposiciones a lo largo del año	Nº de exposiciones celebradas a lo largo del año	>15	6	↓	13	↑	10	↓	13	↑	9	↓
09.2			Nº de personas que han acudido a las exposiciones celebradas	>600	693	↑	1.581	↑	1.283	↑	1.427	↑	1.065	↑
10.1	Servicio de ciberaula	Mantener abierta y a disposición de los usuarios la ciberaula durante el 100% del horario en que se anuncia como abierta al público	Porcentaje igual o inferior al 100% sobre el total de horas de apertura en las que la ciberaula ha estado disponible para sus usuarios según lo registrado en el libro de incidencias	100%	100%	↑	100%	↑	100%	↑	100%	↑	100%	→
10.2		Ofrecer al menos 40 talleres gratuitos de informática sobre distintos temas anualmente	Nº de talleres de informática ofertados anualmente	>40	42	↑	42	↑	44	↑	44	↑	44	→
10.3			Nº de participantes en los talleres de informática	>600	638	↑	644	↑	705	↑	636	↑	679	↑
11.1	Gestión y control de instalaciones	Mantener las instalaciones en perfecto estado de limpieza y accesibilidad para que estén disponibles durante el 100% de las horas de apertura del centro mediante un conveniente mantenimiento preventivo, correctivo y técnico-legal.	Porcentaje igual o inferior al 100% sobre el total de horas de apertura en los que algún aula o instalación no ha estado disponible para su uso, conforme a lo registrado en el libro de incidencias (Este indicador desaparece y se reemplaza por el siguiente)	100%	100%	↑			REEMPLAZADO		REEMPLAZADO		REEMPLAZADO	
			Horas en las que alguna aula no ha estado accesible para su uso por motivos achacables al mantenimiento de las instalaciones. (Este indicador desaparece y se reemplaza por el siguiente)						0	↑	0	↑	0	→
12.1			Número de quejas o sugerencias recibidas						7	↑	4	↑	4	→
12.2			Porcentaje de quejas o sugerencias respondidas en un plazo inferior a 20 días						100%	↑	100%	↑	100%	→