



Informe

DE SERVICIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DEL
PRINCIPADO DE ASTURIAS

Resultados 2019

SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO



GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Informe anual **2019**

Relativo a las cartas de servicio del Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias

De conformidad con lo previsto en el artículo 9 del Decreto 61/2014, de 25 de junio, por el que se regulan las cartas de servicios en el ámbito de la Administración del Principado de Asturias, cada órgano elaborará un informe anual relativo a las diferentes cartas de servicios que tenga y analizará el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos.

El Servicio público de Empleo tiene la carta de servicios aprobada por Resolución de 26 de septiembre de 2014 de la Consejería de Economía y Empleo (BOPA 7-10-2014)

Compromisos de calidad

En la Carta de Servicios del Servicio Público de Empleo se establecen los siguientes compromisos de calidad, obteniendo los siguientes resultados en los diferentes indicadores en 2019:

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	% DE CUMPLIMIENTO
Fomentar la utilización de la web del Servicio Público de Empleo trabajastur, consiguiendo mantener el número medio de visitas mensuales en 350.000.	Entradas a la web trabajastur.	475.544
Un punto de autoinformación por oficina de empleo.	Puntos de autoinformación por oficina.	100%
Grado de satisfacción general de los usuarios, en relación con la información recibida, mayor o igual a 7 sobre 10 en el 75% de los usuarios encuestados.	Grado de satisfacción.	4,86 sobre 5 Compromiso cumplido. Nueva escala de valoración sobre 5. Equivaldría a un 9,72.
Facilitar el acceso y uso de la web Trabajastur en toda la Red de Oficinas de Empleo de la Comunidad Autónoma. Conseguir que un 80% de demandantes de empleo utilicen los medios telemáticos.	Porcentaje de renovaciones realizadas por Internet del total de los demandantes inscritos.	76,50% 3,5 puntos de no cumplimiento.
Comunicación del 100% de los contratos a través de contrat@	Contratos comunicados por contrat@.	99,81% 0,19 puntos de no cumplimiento.
Grado de satisfacción general de los usuarios, en relación con la Orientación profesional recibida, mayor o igual a 7 sobre 10 en el 75% de los usuarios encuestados.	Grado de satisfacción.	4,61 sobre 5 Compromiso cumplido. Nueva escala de valoración sobre 5. Equivaldría a un 9,22.
Grado de satisfacción general de los usuarios, en relación con las sesiones grupales recibidas, mayor o igual a 7 sobre 10 en el 75% de los usuarios encuestados.	Grado de satisfacción.	ND
Difusión del 100% de los cursos de formación para el empleo.	Cursos de formación para el empleo difundidos sobre el total.	100%
Grado de satisfacción de los participantes en los programas de formación superior a 3 (escala 1-4).	Grado de satisfacción.	3,54
Programación de cursos de certificados de profesionalidad en más del 50% del total.	Porcentaje de cursos de CP sobre el total.	91,12%
Grado de satisfacción de las empresas que difunden sus ofertas de empleo superior a 8 en una escala de 1 a 10 en un 75% de las empresas encuestadas.	Grado de satisfacción.	4,81 Compromiso cumplido. Nueva escala de valoración sobre 5. Equivaldría a un 9,62.
Difusión más del 85% de las ofertas de empresas.	Ofertas difundidas sobre total ofertas.	90,46%
Dar respuesta a las quejas y sugerencias planteadas por los usuarios en los buzones a su disposición en el plazo máximo de 5 días.	Porcentaje de respuestas sobre total quejas y sugerencias de los usuarios respondidas en plazo.	100%

Resultados 2019

COMPROMISOS DE CALIDAD	JUSTIFICACIÓN NO CUMPLIMIENTO	ACTUACIONES DE MEJORA
Fomentar la utilización de la web del Servicio Público de Empleo trabajastur, consiguiendo mantener el número medio de visitas mensuales en 350.000.		
Un punto de autoinformación por oficina de empleo.		
Grado de satisfacción general de los usuarios, en relación con la información recibida, mayor o igual a 7 sobre 10 en el 75% de los usuarios encuestados.		
Facilitar el acceso y uso de la web Trabajastur en toda la Red de Oficinas de Empleo de la Comunidad Autónoma. Conseguir que un 80% de demandantes de empleo utilicen los medios telemáticos.	Algunos demandantes tienen dificultades para las renovaciones vía internet o APP.	Se continuará insistiendo con los demandantes de empleo en la renovación por internet y utilización de la APP del SEPEPA. Se están además modernizando los puntos de autoinformación de las Oficinas de Empleo.
Comunicación del 100% de los contratos a través de contrat@	Algunas empresas de pequeño tamaño siguen llevando los contratos a las oficinas para su comunicación.	Se continuará insistiendo a las empresas en el registro de los contratos a través de la aplicación.
Grado de satisfacción general de los usuarios, en relación con la Orientación profesional recibida, mayor o igual a 7 sobre 10 en el 75% de los usuarios encuestados.		
Grado de satisfacción general de los usuarios, en relación con las sesiones grupales recibidas, mayor o igual a 7 sobre 10 en el 75% de los usuarios encuestados.		No se dispone de este dato al haberse modificado el sistema de medición de la satisfacción, que se realiza ahora vía web y sus resultados son visibles para la ciudadanía en el portal de transparencia.
Difusión del 100% de los cursos de formación para el empleo.		
Grado de satisfacción de los participantes en los programas de formación superior a 3 (escala 1-4).		
Programación de cursos de certificados de profesionalidad en más del 50% del total.		
Grado de satisfacción de las empresas que difunden sus ofertas de empleo superior a 8 en una escala de 1 a 10 en un 75% de las empresas encuestadas.		
Difusión más del 85% de las ofertas de empresas.		
Dar respuesta a las quejas y sugerencias planteadas por los usuarios en los buzones a su disposición en el plazo máximo de 5 días.		

