

Informe

DE SERVICIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DEL
PRINCIPADO DE ASTURIAS

Resultados 2016

SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO



Informe anual **2016**

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 2016:

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	MODO DE MEDICIÓN
Fomentar la utilización de la web del Servicio Público de Empleo trabajastur, consiguiendo mantener el número medio de visitas mensuales en 400.000.	Entradas a la web trabajastur.	Google Analytics.
Un punto de autoinformación por oficina de empleo.	Puntos de autoinformación por oficina.	Puntos de autoinformación.
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.	Encuestas de satisfacción de usuarios/as de oficinas de empleo.
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 .	Sistema de gestión interno.
Comunicación del 100% de los contratos a través de contrat@	Contratos comunicados por contrat@.	Estadísticas de contratos.
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.	Encuestas de satisfacción de clientes usuarios/as de oficinas de empleo.
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.	Encuestas de satisfacción de participantes en sesiones grupales.
Difusión del 100% de los cursos de formación para el empleo.	Cursos de formación para el empleo difundidos sobre el total.	Difundidos sobre total de cursos programados.
Grado de satisfacción de los participantes en los programas de formación superior a 3 (escala 1-4).	Grado de satisfacción.	Encuestas de satisfacción.
Programación de cursos de certificados de profesionalidad en más del 50% del total.	Porcentaje de cursos de CP sobre el total.	Encuestas de valoración a las empresas que utilizan el servicio.
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.	Ofertas difundidas.
Difusión más del 85% de las ofertas de empresas.	Ofertas difundidas sobre total ofertas.	Sistema de gestión interno.
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 2016

COMPROMISOS DE CALIDAD	% 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.	453.307
Un punto de autoinformación por oficina de empleo.	SI
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.	7,1
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.	82,58%
Comunicación del 100% de los contratos a través de contrat@	99,14%
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.	6,87
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.	100%
Difusión del 100% de los cursos de formación para el empleo.	100%
Grado de satisfacción de los participantes en los programas de formación superior a 3 (escala 1-4).	3,58
Programación de cursos de certificados de profesionalidad en más del 50% del total.	78%
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.	7,46
Difusión más del 85% de las ofertas de empresas.	91,45%
Dar respuesta a las quejas y sugerencias planteadas por los usuarios en los buzones a su disposición en el plazo máximo de 5 días.	100%

