

**Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana
Dirección General de Participación Ciudadana
Dña. Melania Álvarez García
C/Coronel Aranda, 2
33005 Oviedo**

Adjunto remito Informe anual relativo al cumplimiento de los compromisos asumidos en la carta de servicios del Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias.

Oviedo, 12 de marzo de 2019

EL JEFE DEL SERVICIO ECONÓMICO-ADMINISTRATIVO



Francisco Saro Suárez

COMPROMISOS DE CALIDAD 2018, INDICADORES DE CALIDAD Y CUMPLIMIENTO

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO	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	Entradas a la web trabajastur	462.938			
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	4,68 sobre 5	Compromiso cumplido. Nueva escala de valoración sobre 5. Equivaldría a un 9,36		
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	85,20 %			
Comunicación del 100% de los contratos a través de contrat@	Contratos comunicados por contrat@	99,63 %		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	4,70 sobre 5	Compromiso cumplido. Nueva escala de valoración sobre 5. Equivaldría a un 9,4		
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			No se dispone de este dato al haberse modificado el sistema de medición de la satisfacción, que se realiza ahora vía web y sus resultado son visible para la ciudadanía en el portal de transparencia
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	3,35			
Programación de cursos de certificados de profesionalidad en más del 50% del total.	Porcentaje de cursos de CP sobre el total	94,58 %			
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	4,74	Compromiso cumplido. Nueva escala de valoración sobre 5. Equivaldría a un 9,48		
Difusión más del 85% de las ofertas de empresas	Ofertas difundidas sobre total ofertas	86,45 %			
Dar respuesta a las quejas y sugerencias planteadas por los usuarios en los buzones a su disposición en el plazo máximo de 5 días.	Porcentaje de respuestas sobre total quejas y sugerencias de los usuarios respondidas en plazo	100 %			