



# INFORME DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

## FORMACIÓN Y EMPLEO: AGENCIA DE COLOCACIÓN 2020





## ÍNDICE:

### Agencia de colocación:

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2020
3. Resultado encuestas de satisfacción

### Agencia de colocación: Jornadas/Seminarios/Eventos.

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2020
3. Resultado encuestas de satisfacción

### Agencia de colocación: orientación laboral

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2020
3. Resultado encuestas de satisfacción

## 1. Motivación selección indicadores

- 1. CONSULTAS.** Límite admisible:  $> \acute{o} = a$  25 consultas al mes. Dado que ha aumentado el número de consultas por el incremento en el número de personas en situación de desempleo, para el año 2012 se modificada el indicador. Límite admisible  $> \acute{o} = 30$ . **Para el ejercicio 2013**, se propone aumentar el nº de consultas a  **$> \acute{o} = 40$** , dado que ha aumentado el nº de consultas por el incremento del paro.
- 2. USUARIOS INSCRITOS.** El límite admisible de usuarios inscritos vía web o presencial es de  $> \acute{o} = a$  129 personas al mes. Se mantiene para 2012 este límite porque con los datos arrojados el año pasado se ha visto que es el límite adecuado.  **$> \acute{o} = a$  129**, se mantiene para 2013 a la espera de evolución del indicador.
- 3. PORCENTAJE INSCRITO POR SEXO.** Al ser más elevado siempre el porcentaje de mujeres que el de hombres, se establece el límite en ser  $> \acute{o} =$  al 15% de mujeres sobre hombres. Dado que el número de mujeres inscritas en SILBO es superior al de hombres, se modifica la cifra hasta un 40%. **Para 2013**, se propone incrementar el % de Mujeres inscritas sobre hombres en un  **$> \acute{o} = 50\%$** , dado que el % de mujeres que se dan de alta en el servicio en los últimos años es superior al de hombres.
- 4. PERSONAS INSCRITAS RESIDENTES EN BOADILLA.** El porcentaje de personas inscritas en SILBO debe ser de personas residentes en Boadilla, superando el 50%. Mantener para 2012 este límite, porque con los datos arrojados el año pasado se ha visto que es el adecuado: Límite  $> \acute{o} = 50\%$ . **En 2013**, se reduce el indicador actual a  **$> \acute{o} = 45\%$** , dado que al constituirnos como Agencia de Colocación, las oficinas de empleo de la CAM, difunden el servicio y en consecuencia las personas que residen fuera de Boadilla acudirán cada vez más al servicio.
- 5. OFERTAS EMPRESAS.** Ofertas registradas en la bolsa de empleo por parte de empresas. El límite admisible es  $> \acute{o} = a$  109 ofertas de empleo al mes. Para el ejercicio 2012, dado que contabilizamos el nº de puestos ofertados por particulares con una periodicidad mensual hacer lo mismo con los puestos ofertados por empresas. Establecer un  **$> \acute{o} = a$  20 puestos ofertados por empresas** (periodicidad mensual). Para 2013, se mantiene el límite a la espera de evolución indicadores.
- 6 OFERTAS PARTICULARES.** Ofertas registradas en la bolsa de empleo por parte de particulares. El límite es  **$> \acute{o} = a$  6 ofertas empleo al mes**. Se mantiene para 2012 el mismo límite porque los datos del año pasado indican que es el adecuado. Para 2013, se mantiene el límite a la espera de evolución indicadores.

### **FUSIÓN DE LOS INDICADORES 5 y 6.: Límite admisible de $> \acute{o} = 26$ .**

- 7. CONTRATACIONES.** Son las contrataciones realizadas por empresas y particulares a través de la gestión de la bolsa de empleo. El límite de contrataciones debe ser  $> \acute{o} = 30$  al trimestre. Ejercicio 2012: Desde el inicio de la crisis se han reducido las contrataciones por lo que el valor tiene que reducirse a la mitad. Límite admisible  **$> \acute{o} = 15$** . Para 2013, se mantiene el límite a la espera de evolución indicadores. Se modifica el límite de contrataciones de **15 a 20**, para el ejercicio **2016**, debido al aumento del nº de contratos gestionados por la Agencia de Colocación Municipal.
- 8 y 9. GRADO DE SATISFACCIÓN COMO "muy satisfecho" A USUARIOS Y A EMPRESAS.** El grado de insatisfacción en las personas desempleadas es cada vez mayor, de hecho son cada vez más los desempleados de larga duración y esto repercute en el nivel de satisfacción con el servicio de intermediación laboral (SILBO), al igual que el grado de satisfacción usuarios hay que dejarlo en un  $> \acute{o} = 50\%$ , el momento actual repercute negativamente en el servicio de intermediación laboral (SILBO). El límite admisible para 2012, es  $> \acute{o} =$  al 60%. En 2013 se mantiene el límite de  **$> \acute{o} = 50\%$** , (**Satisf. Usuarios**) aunque dada la situación del mercado, somos conscientes de que aumentará la percepción negativa de la población activa. En cuanto a **Satisf. Empresas**, se propone un incremento al  $> \acute{o} = 60\%$ , dado que se inicia prospección laboral entre las empresas para dar a conocer el servicio de Agencia de Colocación, esperando resultados satisfactorios. Para **2016**, se aumenta el límite al 75%, debido al aumento de % de las empresas respecto al servicio prestado por la Ag. De colocación.

## 2. Toma de datos 2020

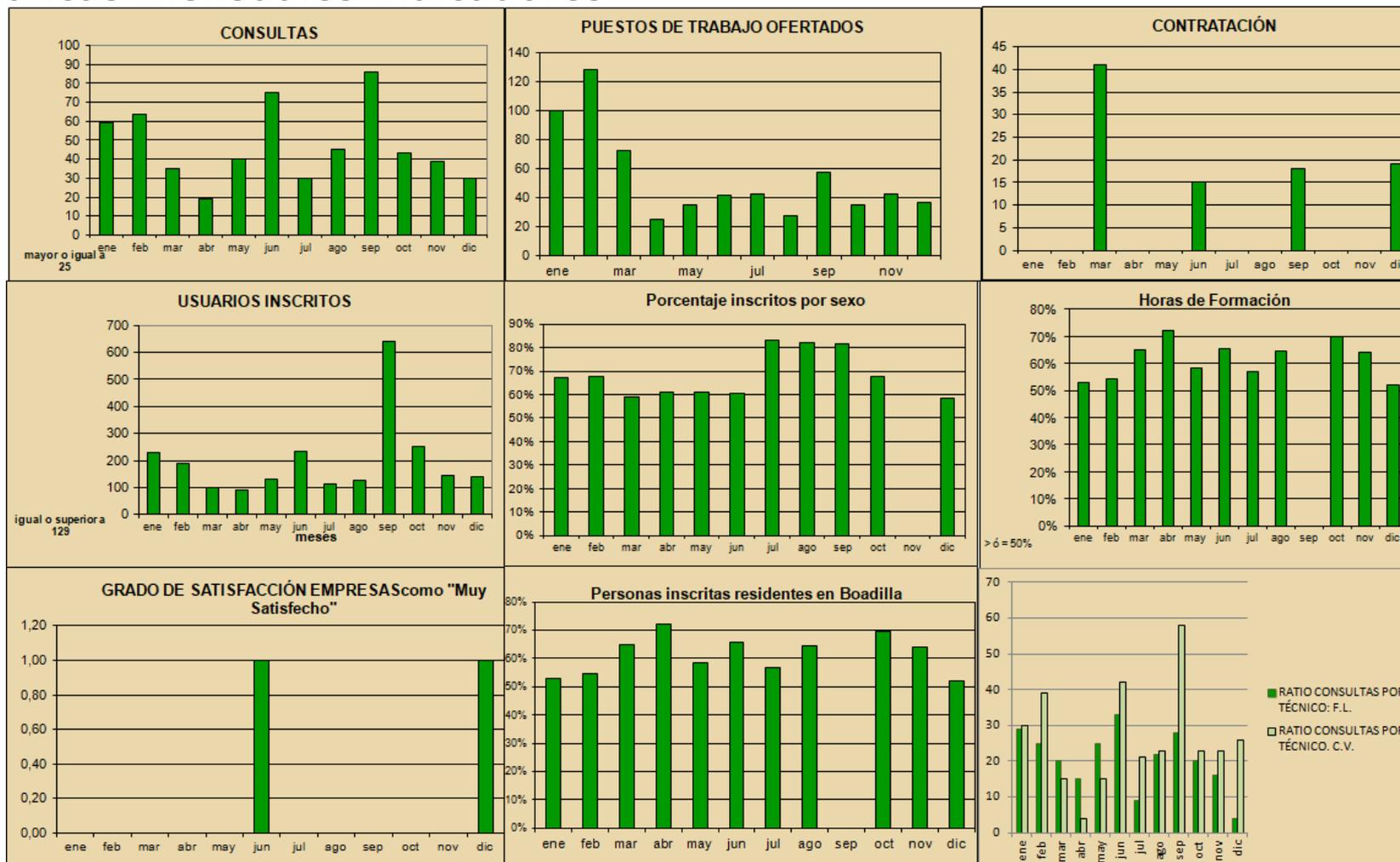
INDICADOR	Límite admisible	Total Año	Promedio mensual
CONSULTAS	> ó = 40	565	47,08
RATIO CONSULTAS POR TÉCNICO F.L.	> ó = 15	246	20,50
RATIO CONSULTAS POR TÉCNICO: C.V.	> ó = 15	319	26,58
USUARIOS INSCRITOS	> ó = 129	2389	199,08
Porcentaje inscritos por sexo	> ó 50% Mujeres sobre	68%	
Personas inscritas residentes en Boadilla	> ó = 45%	61%	
PUESTOS DE TRABAJO OFERTADOS	> ó = 50	640	53,33

INDICADOR	Límite admisible	Total Año	Promedio mensual
CONTRATACIÓN	> ó = 20	93	23,25
GRADO DE SATISFACCIÓN USUARIOS como "Muy Satisfecho"	> ó = 50%	98,53%	
GRADO DE SATISFACCIÓN EMPRESAS como "Muy Satisfecho"	> ó = 75%	100,00%	
Tasa de Paro Estimativa	Pob. En Edad de trabajar	5,90%	

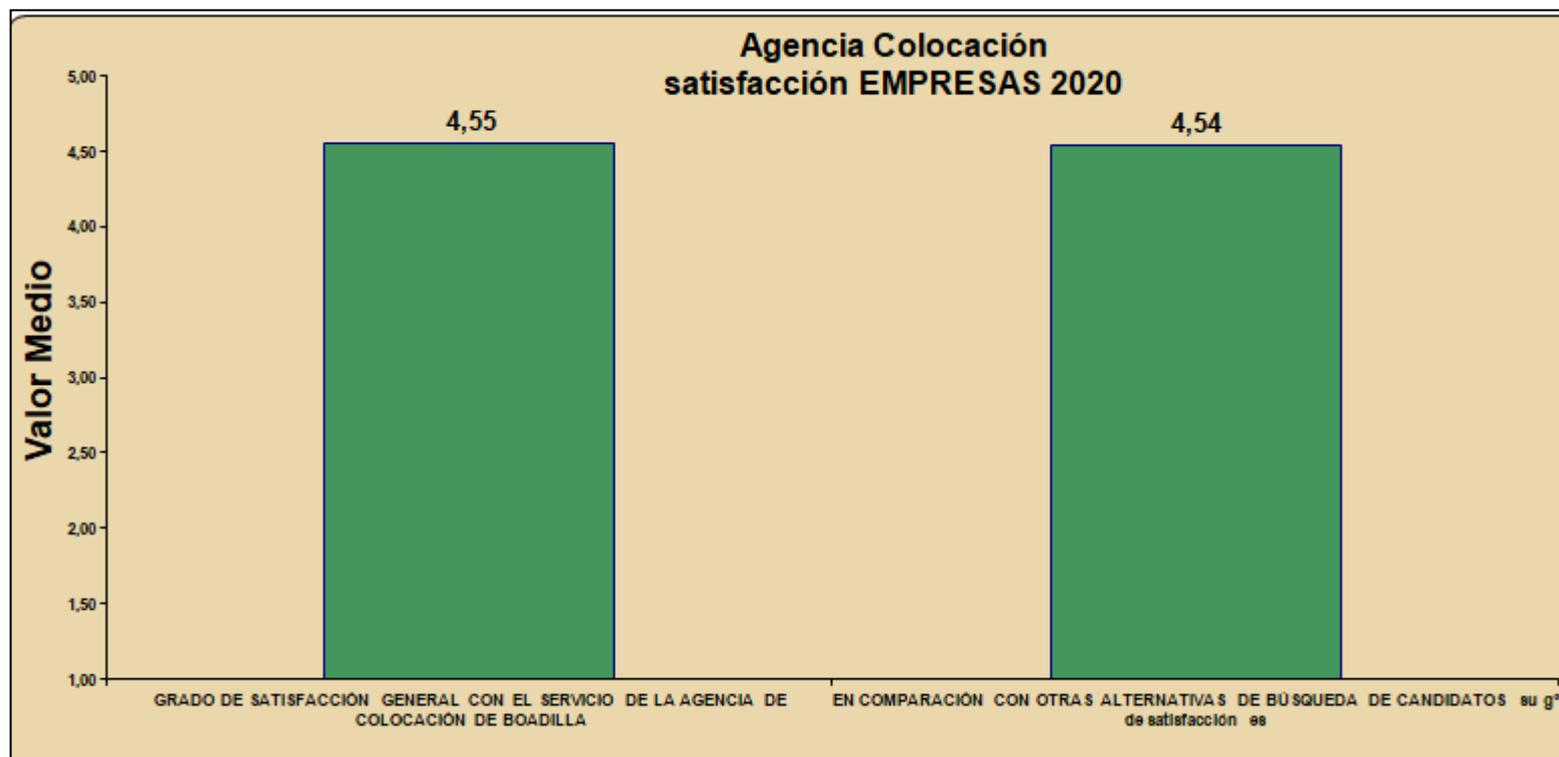
En la tabla se presentan los resultados de los indicadores del 2020, correspondientes a la agencia de colocación. Al finalizar el año todos los indicadores cumplen con los ratios establecidos como óptimos. Cabe destacar que la situación vivida durante el 2020, ocasionada por la pandemia ha afectado directamente en el resultado de alguno de los indicadores, como es el caso de la tasa estimativa de paro que aumentó más de un punto porcentual , ya que la tase durante el 2019 era de 4,1% , registrándose en el 2020 un 5,90%.

A continuación se representan las gráficas con la evolución mensual de los indicadores a lo largo del 2020.

### 3. Gráficas mensuales indicadores

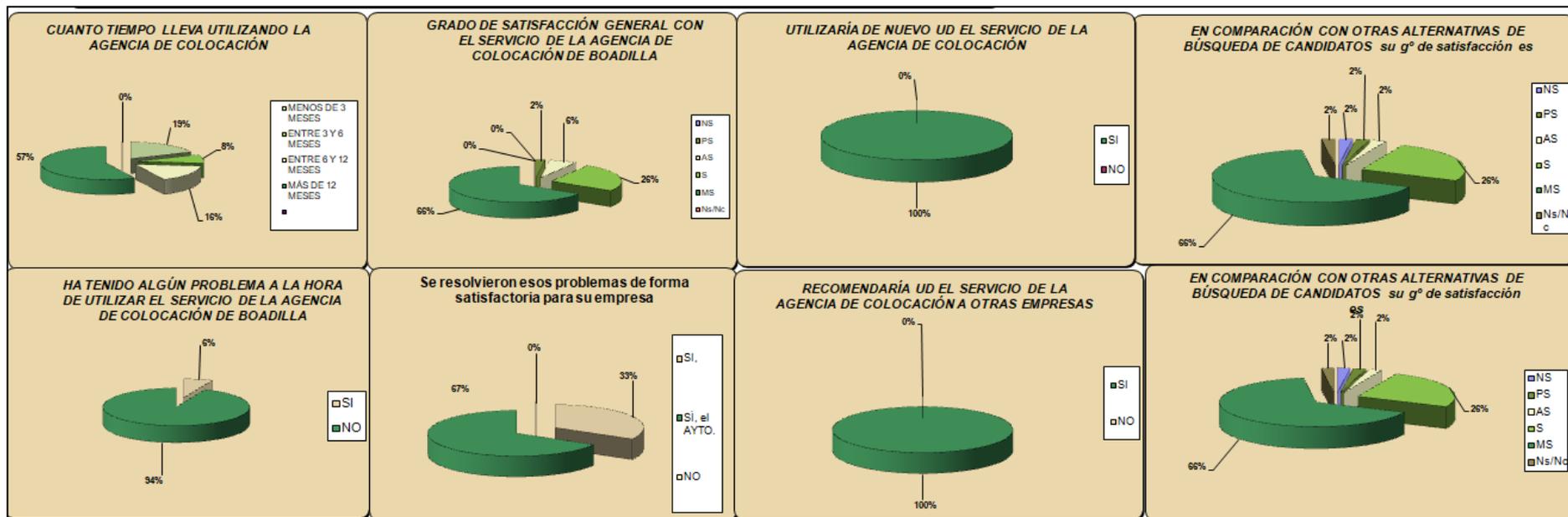


## 4. Resultado encuestas de satisfacción : empresas.



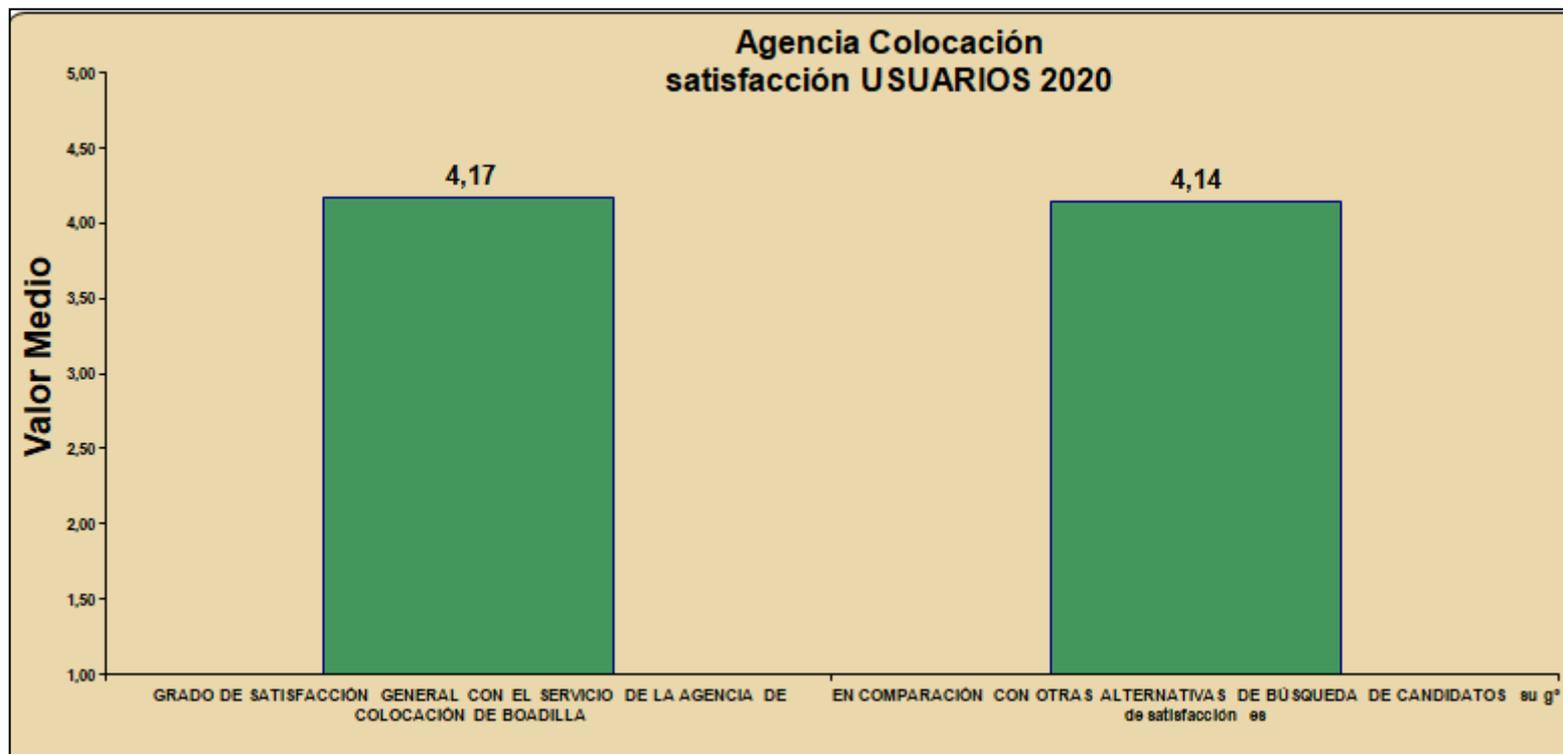
En la gráfica se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción que se hacen semestralmente a las empresas que utilizan la agencia de colocación con el fin de encontrar perfiles que se ajusten a sus ofertas. Durante el 2020 se han recibido 48 encuestas, con una valoración global de 4,55 sobre 5, por lo que podemos afirmar que el índice de satisfacción de las empresas que trabajan con la agencia están muy satisfechas. Los dos ítems que se pueden ver en la gráfica reflejan ese alto grado de satisfacción .

## 4. Resultado encuestas de satisfacción : empresas.



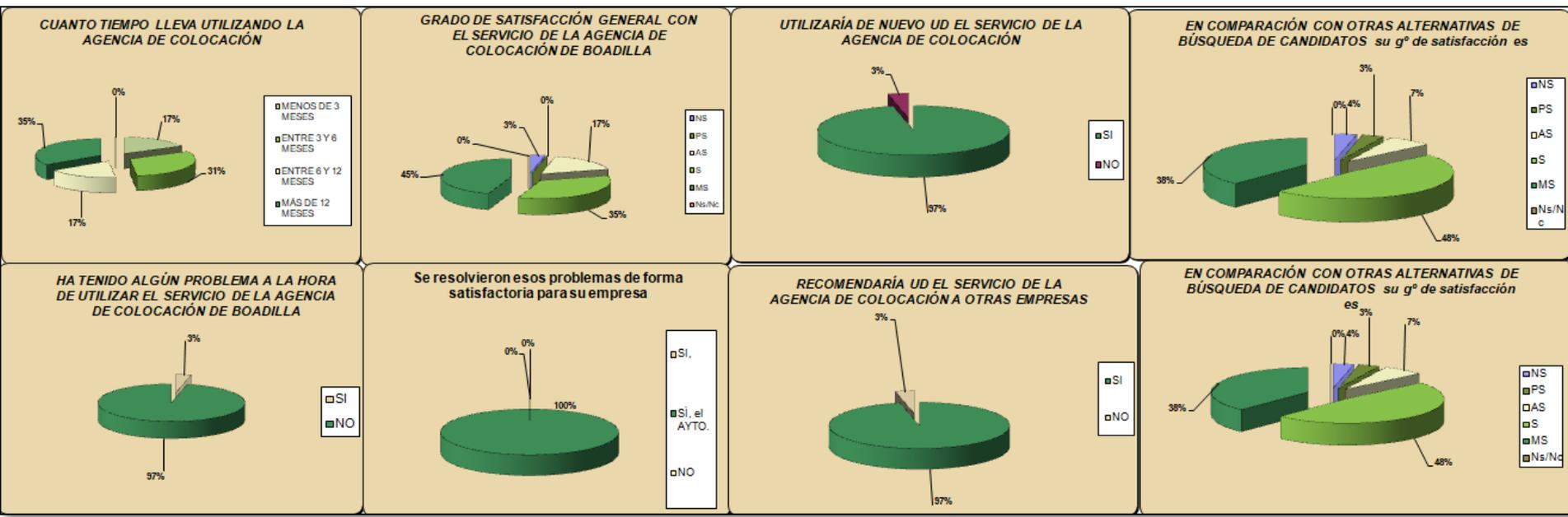
En las gráficas se pueden ver las respuesta a cada una de las preguntas que se hacen en la encuesta. Más del 50% de los encuestados llevan utilizando los servicios de la agencia más de 1 año. Un 66% dicen estar muy satisfechos con la agencia y el mismo porcentaje dice estar muy satisfechos en comparación con otras alternativas para búsqueda de candidatos. Destacan las preguntas sobre si recomendaría el servicio de la agencia y la de si utilizaría de nuevo los servicios de la agencia, en ambos casos el 100% de las repuesta son afirmativas. En el caso de haber tenido algún problema solo un 6% dice haber tenido algún problema, y de estos se han resuelto todos.

## 4. Resultado encuestas de satisfacción : usuarios.



En la gráfica se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción que se hacen semestralmente a los candidatos/usuarios que utilizan la agencia de colocación con el fin de encontrar ofertas de empleo. Durante el 2020 se han recibido 29 encuestas, lo cual es muy poco significativo si tenemos en cuenta que se han inscrito 2389, por lo que tenemos que concluir que los datos obtenidos no son representativos del total. La valoración global es de 4,16 sobre 5. Los dos ítems que se pueden ver en la gráfica reflejan ese alto grado de satisfacción . .

## 4. Resultado encuestas de satisfacción : usuarios.



En las gráficas se pueden ver las respuesta a cada una de las preguntas que se hacen en la encuesta. Más del 30% de los encuestados llevan utilizando los servicios de la agencia más de 1 año. Un 40% dicen estar muy satisfechos con la agencia y el mismo porcentaje dice estar satisfechos en comparación con otras alternativas para búsqueda de candidatos. Destacan las preguntas sobre si recomendaría el servicio de la agencia y la de si utilizaría de nuevo los servicios de la agencia, en ambos casos el 97% de las repuesta son afirmativas. En el caso de haber tenido algún problema solo un 3% dice haber tenido algún problema, y de estos se han resuelto todos.



## 1. Motivación selección indicadores

La Agencia de Colocación lleva a cabo la realización de Orientación Laboral, tanto en atención individual, como talleres de búsqueda de empleo y jornadas de información y motivación al autoempleo, estableciéndose para el ejercicio 2020, los siguientes indicadores y límites admisibles:

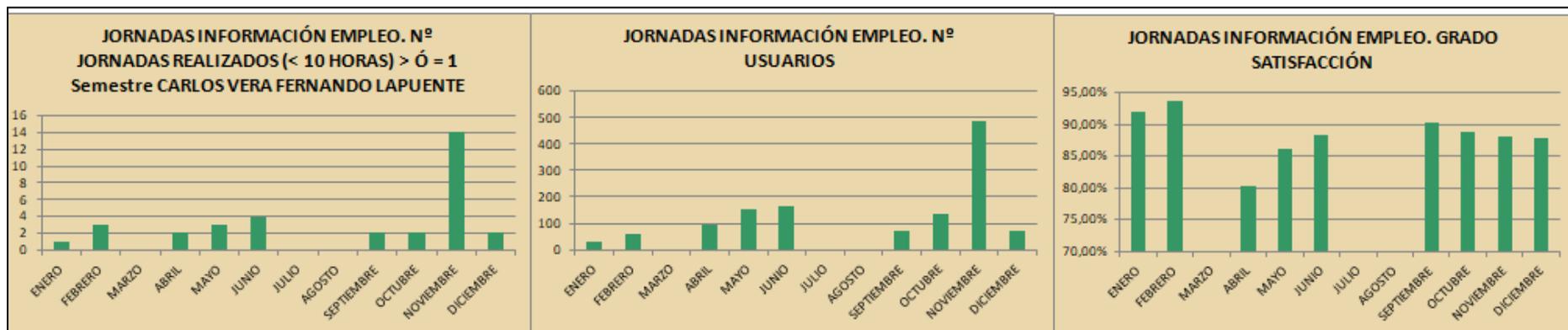
- 1. TUTORÍA INDIVIDUAL 1ª Sesión. 10 usuarios.**
- 2. TUTORÍA INDIVIDUAL 2ª Sesión: 5 Usuarios**
- 3. TUTORÍA INDIVIDUAL. Grado de Satisfacción: = o > 50%. En Ejercicio 2016 = o > 70%.**
- 4. GRADO DE INSERCIÓN LABORAL: 5%**
- 5. BÚSQUEDA ACTIVA DE EMPLEO: N° de Acciones: 1.**
- 6. BÚSQUEDA ACTIVA DE EMPLEO : N° Usuarios: 10.**
- 7. BÚSQUEDA ACTIVA DE EMPLEO. Grado de satisfacción = o > 50%. En Ejercicio 2016 = o > 70%**
- 8. MOTIVACIÓN AL AUTOEMPLEO: N° Acciones: 1.**
- 9. MOTIVACIÓN AL AUTOEMPLEO: N° Usuarios: 10**
- 10. MOTIVACIÓN AL AUTOEMPLEO. Grado Satisfacción = o > 50%.**

## 2. Toma de datos 2020.

<b>JORNADAS / SEMINARIOS / EVENTOS AGENCIA DE COLOCACION (2020)</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>Límite admisible</b>	<b>Total Programa</b>	<b>Media Mensual</b>
<b>JORNADAS INFORMACIÓN EMPLEO. Nº JORNADAS REALIZADOS (&lt; 10 HORAS)</b>	<b>&gt; Ó = 1</b>	<b>33</b>	<b>3,67</b>
<b>JORNADAS INFORMACIÓN EMPLEO. Nº USUARIOS</b>	<b>&gt; ó = 15</b>	<b>1269</b>	<b>141,00</b>
<b>JORNADAS INFORMACIÓN EMPLEO. GRADO SATISFACCIÓN</b>	<b>&gt; Ó = 60%</b>		<b>88,41%</b>

En la tabla se presentan los resultados de los indicadores del 2020, correspondientes a las jornadas/seminarios/eventos que organiza la agencia de colocación. Al finalizar el año todos los indicadores cumplen con los ratios establecidos como óptimos. Cabe destacar que la situación vivida durante el 2020, ocasionada por la pandemia ha afectado directamente en el resultado de alguno de los indicadores, como es el caso de los usuarios, produciéndose un incremento de un 60 % en el 2020, con un total de 1.269 usuarios, frente a 726 usuarios registrados durante el 2019. A continuación se representan las gráficas con la evolución mensual de los indicadores a lo largo del 2020.

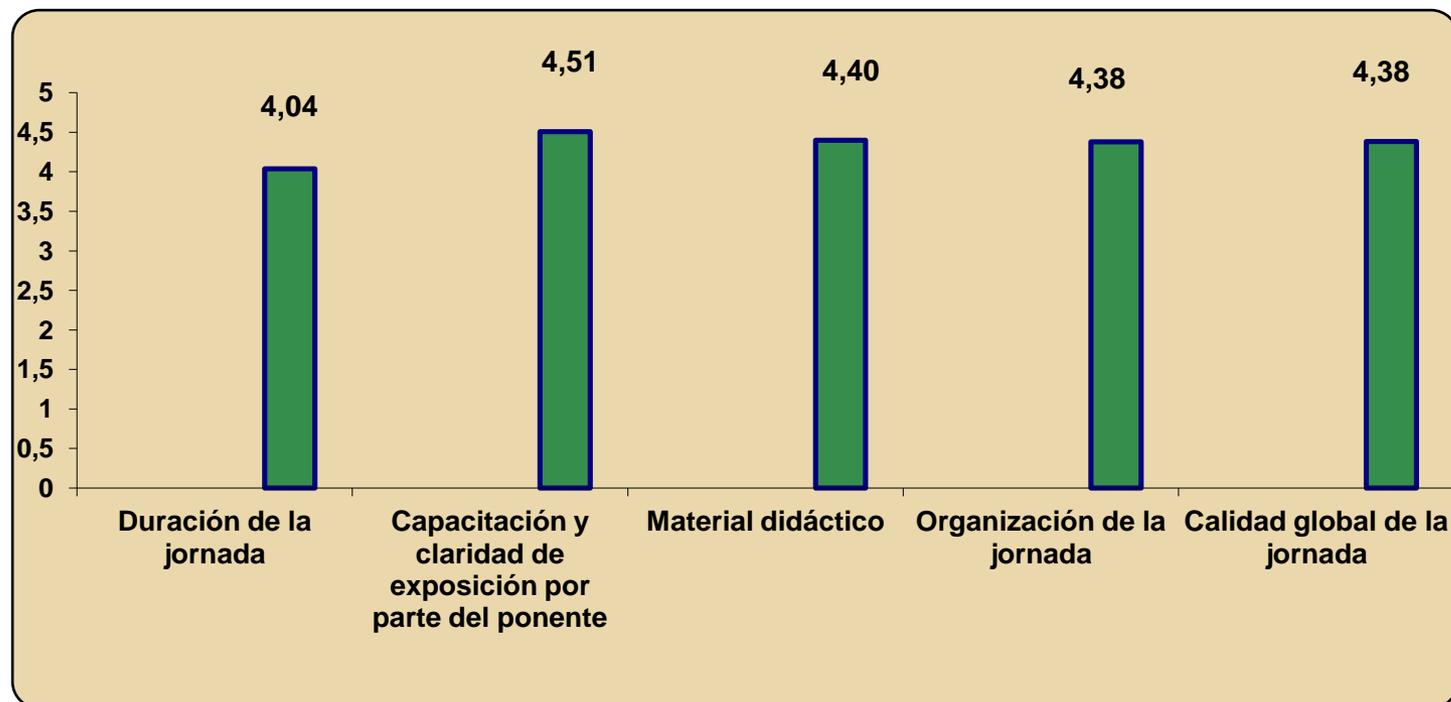
### 3. Gráficas mensuales indicadores



En las gráficas se pueden ver la evolución mensual de los indicadores a lo largo del 2020. Destaca el mes de noviembre por mostrar un pico en jornadas (14), como de usuarios registrados en ese mes (485). El resto de meses muestran una tendencia más estable, destacando los meses de marzo, julio y agosto sin actividad.

En cuanto al % de encuestados que valoran entre satisfecho y muy satisfecho, observamos unos porcentajes que superan en todo los caso el 80%. A continuación se van a detallar los resultados de las encuestas de satisfacción que se llevaron a cabo durante el 2020 a los usuario de estas jornadas/seminarios/eventos.

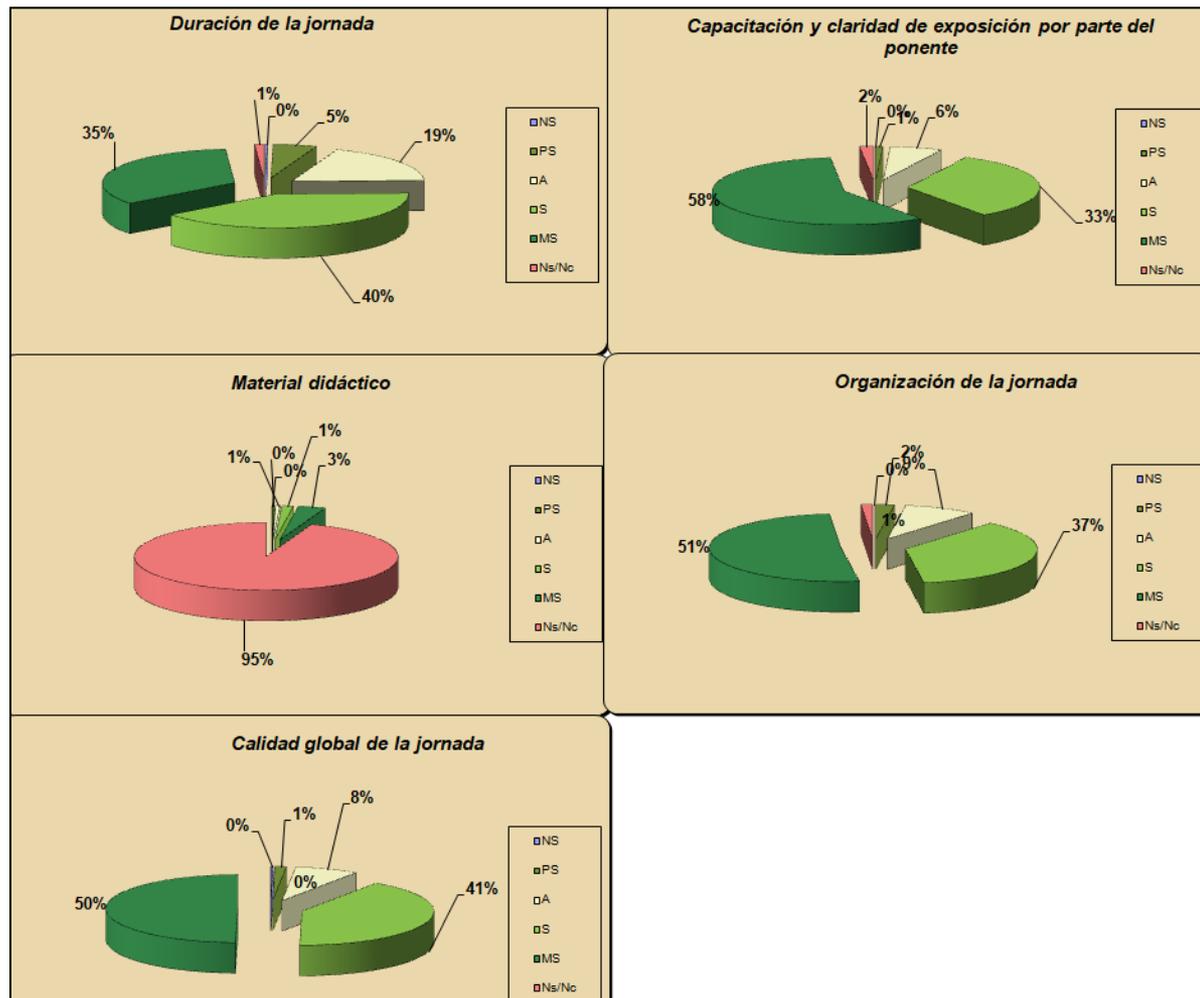
## 4. Resultado encuestas de satisfacción



En la gráfica se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción que se hacen a los usuarios que realizan las jornadas/seminarios/eventos que organiza la agencia de colocación. Durante el 2020 se han recibido 358 encuestas, lo que supone un 28% de participación en las encuestas, ya que los usuarios inscritos han sido 1269, por lo que tenemos que concluir que los datos obtenidos no son representativos del total. La valoración global es de 4,33 sobre 5. Los ítems que se pueden ver en la gráfica reflejan ese alto grado de satisfacción . .



### 4. Resultado encuestas de satisfacción



En las gráficas se pueden ver las respuesta a cada una de las preguntas que se hacen en la encuesta. Más del 70% de los encuestados están entre satisfecho y muy satisfechos con la duración. Un 83% dicen estar entre satisfecho y muy satisfechos con la exposición del ponente y el mismo porcentaje dice estar entre muy satisfechos y satisfechos con la organización de las jornadas. Destacan las preguntas sobre el material didáctico en las que un 95% contesta ns/ nc , lo que da a entender que no se han entregado materiales en esas jornadas. La pregunta sobre calidad global muestra un porcentaje de 91% de los encuestados que se muestran entre satisfecho y muy satisfecho.



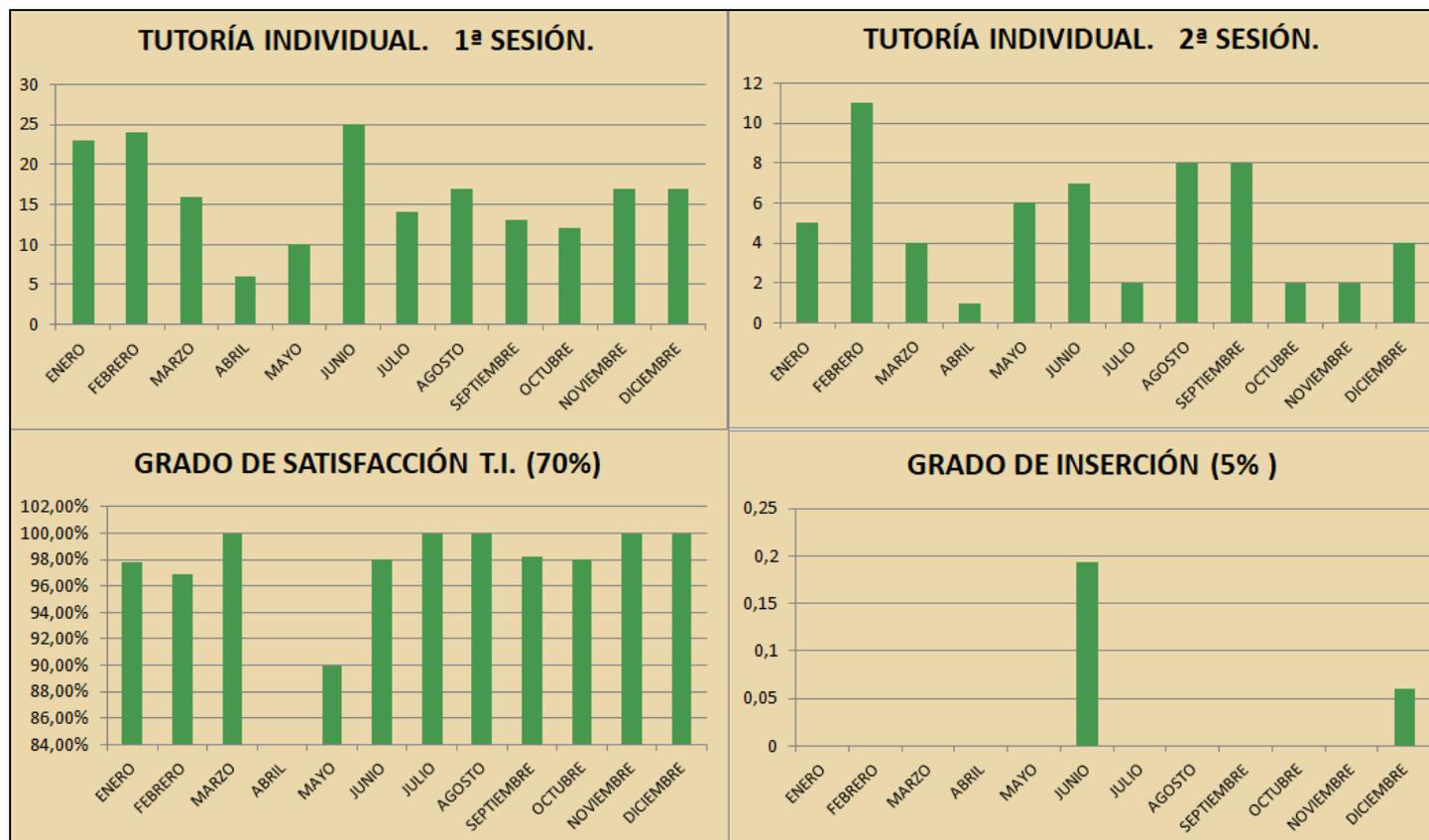
## 2. Toma de datos 2020.

<b>ORIENTACIÓN LABORAL AGENCIA DE COLOCACIÓN (2020)</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>Límite admisible</b>	<b>Total Programa</b>	<b>Media Mensual</b>
TUTORÍA INDIVIDUAL. 1ª SESIÓN.	10	194	16,17
TUTORÍA INDIVIDUAL. 2ª SESIÓN.	5	60	5,00
GRADO DE SATISFACCIÓN T.I.	70%		89,91
GRADO DE INSERCIÓN	5%	6	12,71%
BÚSQUEDA ACTIVA DE EMPLEO (Nº acciones)	1	<b>SUSPENSIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	
BÚSQUEDA ACTIVA DE EMPLEO (Nº usuarios)	10		
BÚSQUEDA ACTIVA DE EMPLEO (Grados de satisfacción)	70%		

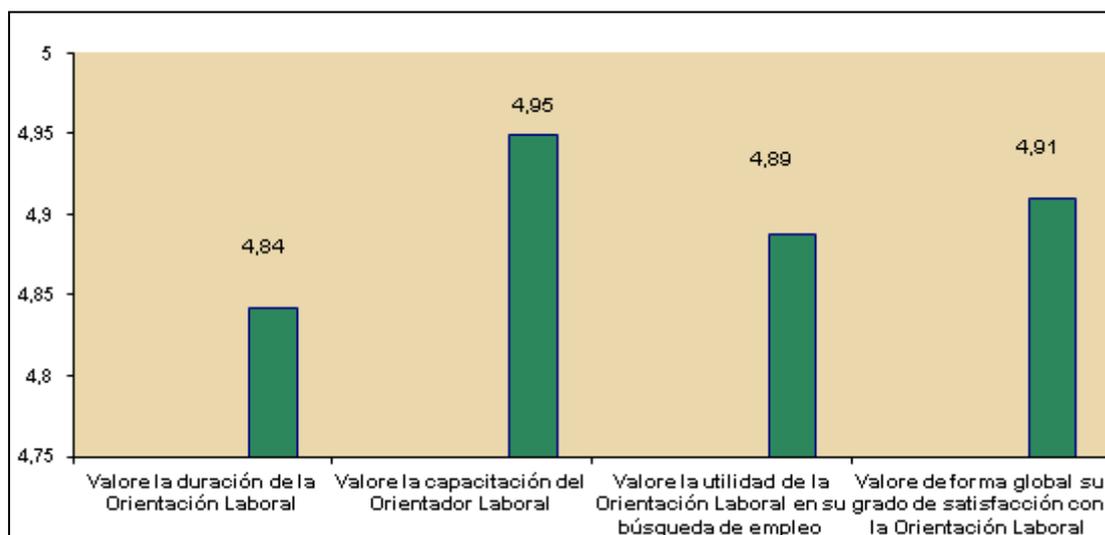
En la tabla se presentan los resultados de los indicadores del 2020, correspondientes a la orientación laboral que se lleva a cabo desde la agencia de colocación. Al finalizar el año todos los indicadores cumplen con los ratios establecidos como óptimos. Cabe destacar que la situación vivida por la pandemia en el 2020, hace que se suspenda la búsqueda activa de empleo.



## 3. Gráficas mensuales indicadores

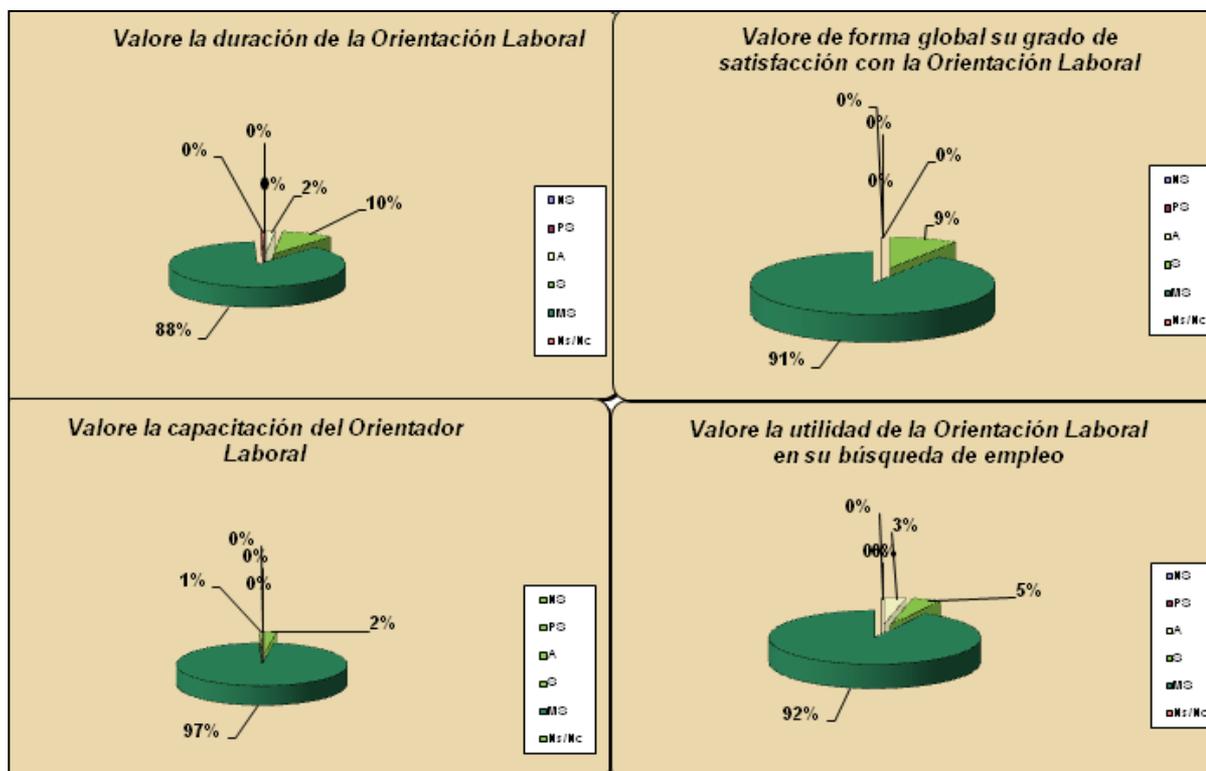


## 4. Resultado encuestas de satisfacción



En la gráfica se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción que se hacen a los usuarios que han recibido orientación laboral, desde la agencia de colocación. Durante el 2020 se han recibido 177 encuestas, lo que supone un 72% de participación en las encuestas, ya que los usuarios fueron 245, por lo que tenemos que concluir que los datos obtenidos son representativos del total. La valoración global es de 4,90 sobre 5. Los ítems que se pueden ver en la gráfica reflejan ese alto grado de satisfacción.

## 4. Resultado encuestas de satisfacción



En las gráficas se pueden ver las respuestas a cada una de las preguntas que se hacen en la encuesta. Más del 80% de los encuestados muy satisfechos con la duración. Un 91% dicen estar muy satisfechos de manera global con la orientación y el 97% dice estar entre muy satisfechos con la capacitación del orientador. La pregunta sobre la utilidad de la orientación laboral, muestra un porcentaje de un 92% de los encuestados que se muestran muy satisfechos.