



**Boadilla  
del Monte**  
AYUNTAMIENTO

# INFORME DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

**FORMACIÓN Y EMPLEO:  
AGENCIA DE COLOCACIÓN  
2022**





## ÍNDICE:

### Agencia de colocación:

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2022
3. Resultado encuestas de satisfacción

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

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2022
3. Resultado encuestas de satisfacción

### Agencia de colocación: orientación laboral

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2022
3. Resultado encuestas de satisfacción

## 1. Motivación selección indicadores

- 1. CONSULTAS.** Límite admisible: > ó = a **40** consultas al mes.
  1. Ratio consultas por técnico ; > ó = a **15** consultas al mes.
- 2. USUARIOS INSCRITOS.** El límite admisible de usuarios inscritos vía web o presencial es de > ó = a **129** personas al mes
- 3. PORCENTAJE INSCRITO POR SEXO.** > 0= **50%** de mujeres sobre hombres, 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, > 0 = **45%**, dado que al constituírnos 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 > o= a **50 puestos ofertados por empresas** (periodicidad mensual).
- 6. OFERTAS PARTICULARES.** Ofertas registradas en la bolsa de empleo por parte de particulares. El límite es > ó = 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.
- 7. CONTRATACIONES . Límite admisible > 0 = 20.**
- 8. GRADO DE SATISFACCIÓN COMO "muy satisfecho" A USUARIOS Y A EMPRESAS.** Límite admisible al > o= 75% este entre satisfechas y muy satisfechas.
- 9. Tasa de Paro estimativa.**

## 2. Toma de datos 2022

INDICADOR	Limite admisible	Total Año	Promedio mensual
CONSULTAS	> ó = 40	443	36,92
RATIO CONSULTAS POR TÉCNICO: F.L.	> ó = 15	235	19,58
RATIO CONSULTAS POR TÉCNICO: C.V.	> ó = 15	209	17,42
USUARIOS INSCRITOS	> ó = 129	1693	141,08
Porcentaje inscritur por sexo	> ó 50% Mujeres sobre	65%	64,85%
Porcentaje inscritur residente en Boadilla	> ó = 45%	58%	58,14%
PUESTOS DE TRABAJO OFERTADOS	> ó = 50	1335	111,25
CONTRATACIÓN	> ó = 20	131	32,25
GRADO DE SATISFACCIÓN USUARIOS <small>Scmm</small> "Muy Satisfecho"	> ó = 50%	83,81%	
GRADO DE SATISFACCIÓN EMPRESAS <small>Scmm</small> "Muy Satisfecho"	> ó = 75%	100,00%	
Tasa de Paro Estimativa	Pob. En Edad de trabajar	44,45%	3,7%

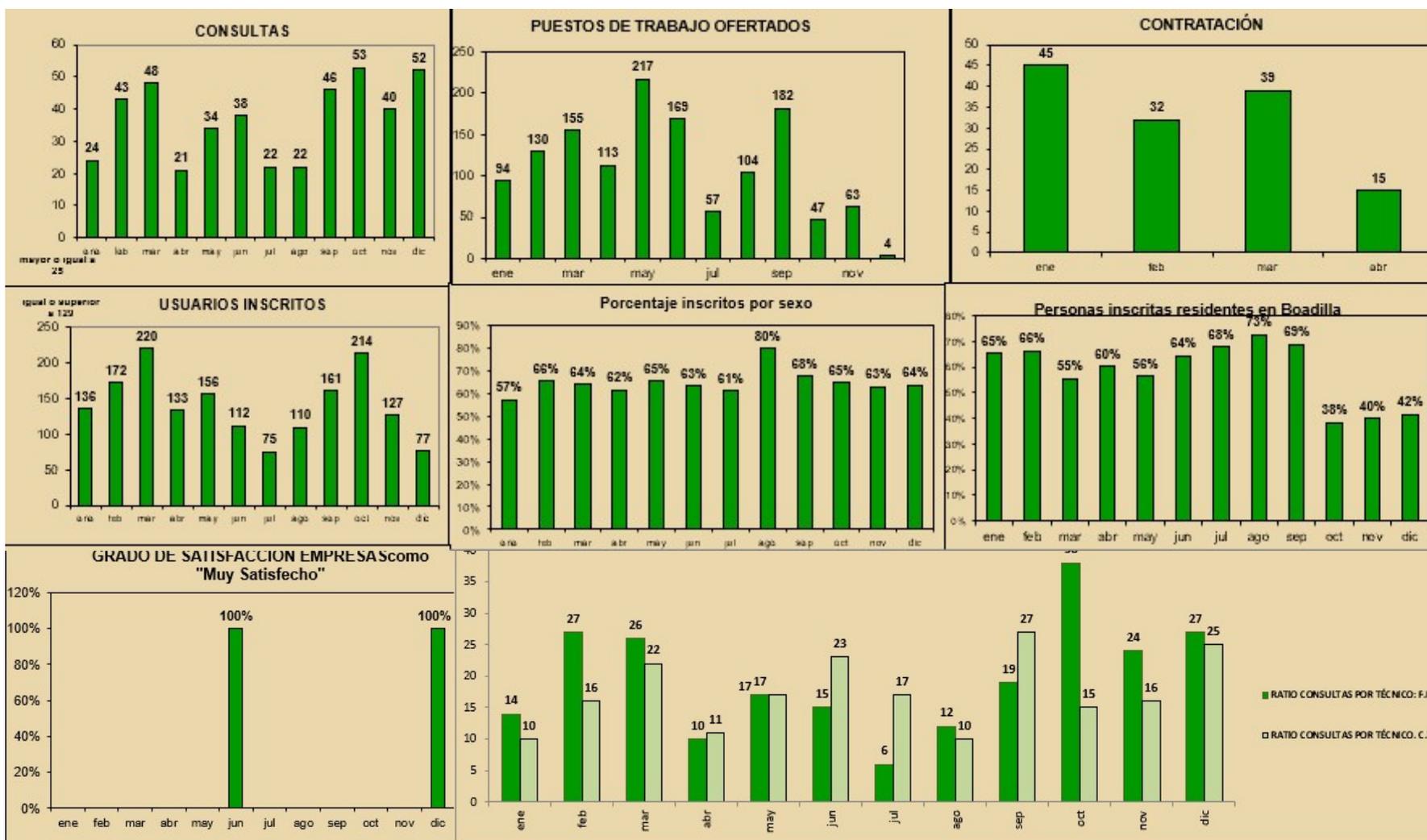
En la tabla se presentan los resultados de los indicadores de la agencia de colocación correspondientes al 2022 .

Al finalizar el año todos los indicadores cumplen con los ratios establecidos como óptimos.

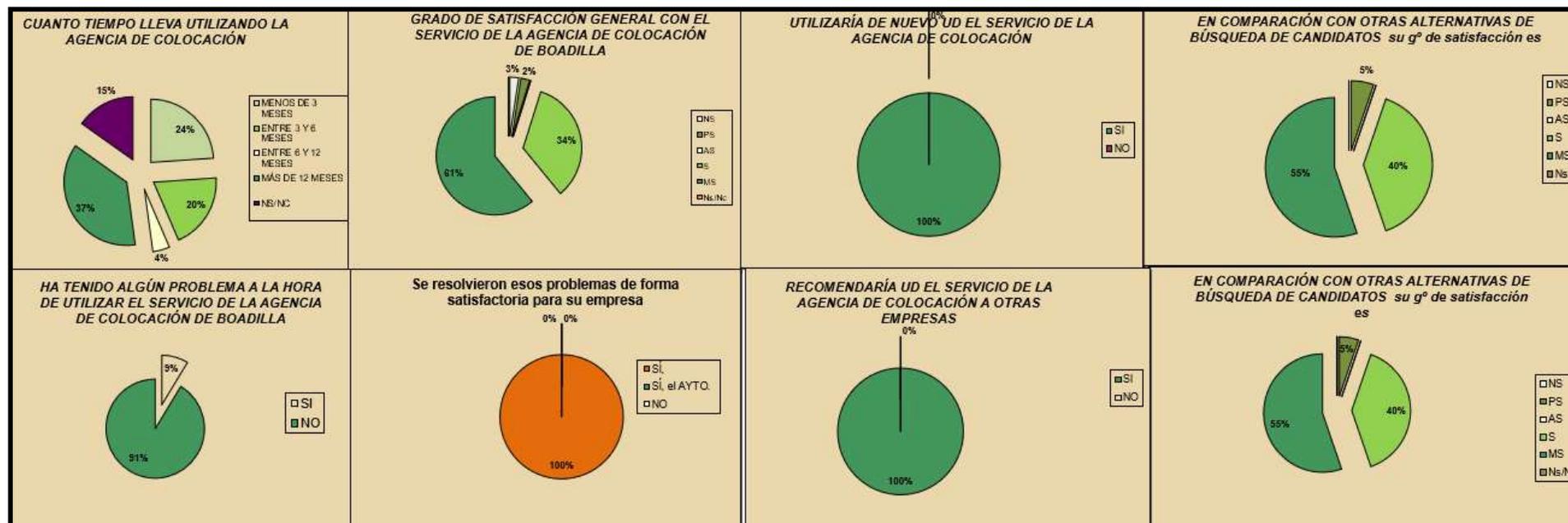
Cabe destacar que el 2022, el caso de la tasa estimativa de paro ha decrecido, registrándose en el 2022 un 3,7%, frente al 4,8% registrado durante el 2021.

A continuación se representan las gráficas con la evolución mensual de los indicadores a lo largo del 2022.

## 3. Gráficas mensuales indicadores

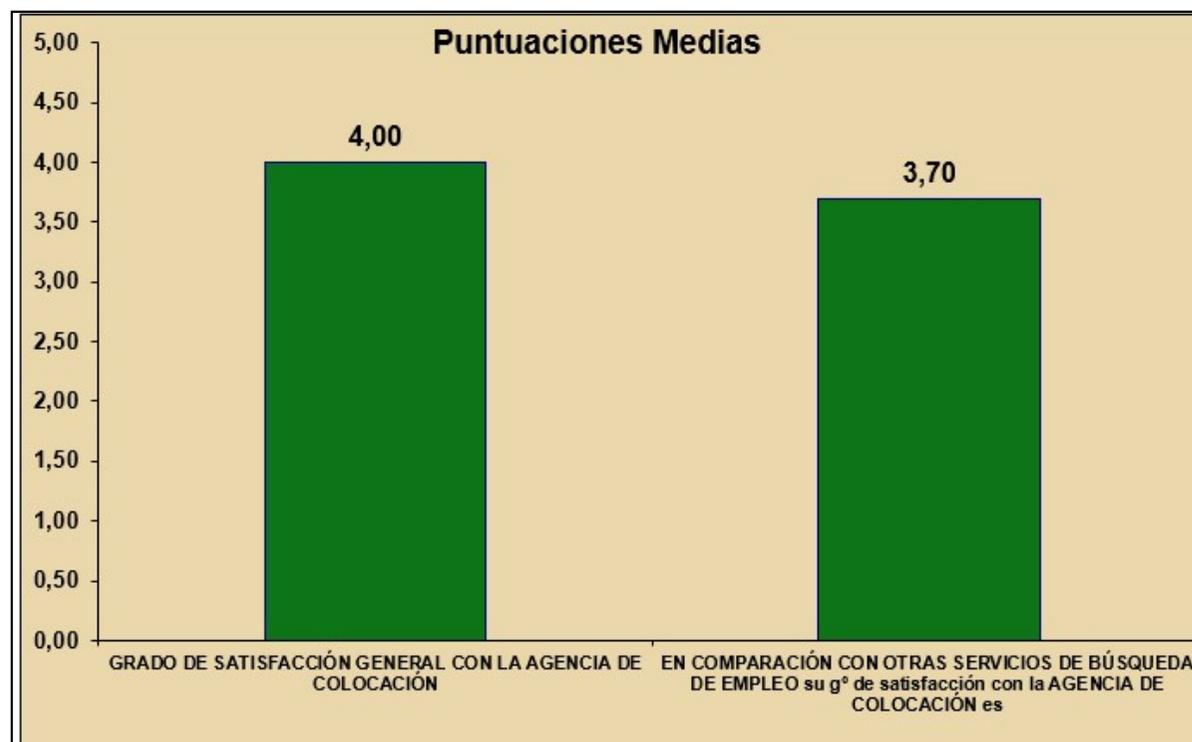


## 4. Resultado anual encuesta de satisfacción: Empresas



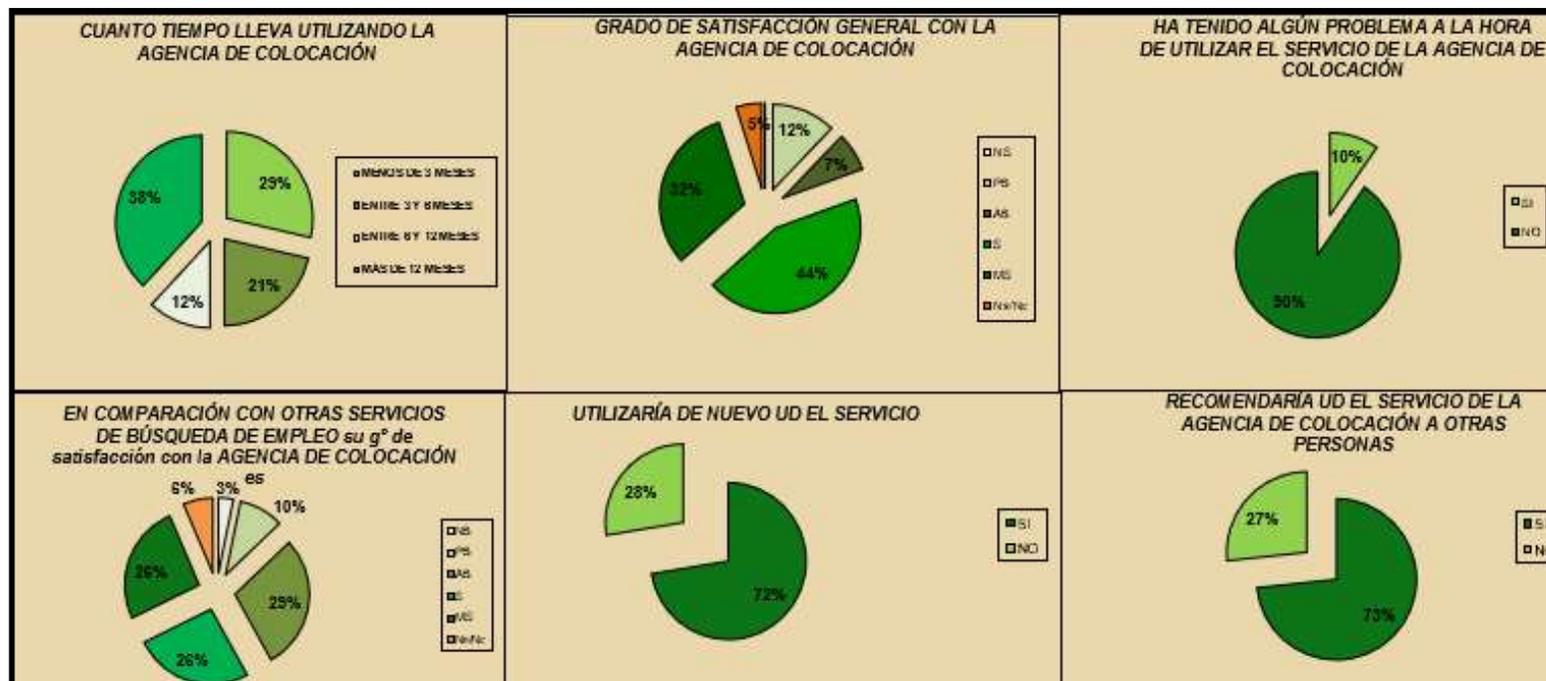
En la gráfica se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción que se realizaron durante el año 2022 a las empresas que utilizan la agencia de colocación con el fin de encontrar perfiles que se ajusten a sus ofertas. Durante el 2022 se han recibido 46 encuestas, con una valoración global de 4,47 sobre 5, por lo que podemos afirmar que el índice de satisfacción de las empresas que trabajan con la agencia están muy satisfechas. El 37% de los encuestados llevan utilizando los servicios de la agencia más de 1 año. Un 61% dicen estar muy satisfechos con la agencia y el 55% dice estar muy satisfechos en comparación con otras alternativas para búsqueda de candidatos. Destacan la preguntas sobre si recomendarían el servicio de la Agencia y sobre si lo volvería a utilizar, en las que el 100% de las repuestas son afirmativas. Existe un 9% que dice haber tenido algún problema y de estos se han resuelto el 100%.

## 4. Resultado anual encuestas de satisfacción : usuarios.



En la gráfica se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción que se realizaron durante el 2022 a los candidatos/usuarios que utilizan la agencia de colocación con el fin de encontrar ofertas de empleo. Se han recibido 42 encuestas. La valoración global es de 3,85 sobre 5. Los dos ítems que se pueden ver en la gráfica reflejan el grado de satisfacción en cada uno de ellos.

## 4. Resultado anual encuestas de satisfacción : usuarios.



En las gráficas se pueden ver las respuestas a cada una de las preguntas que se hacen en la encuesta. El 38% de los encuestados llevan utilizando los servicios de la agencia más de 1 año. Un 32% dicen estar muy satisfecho con la agencia y un 26% estar satisfechos en comparación con otras alternativas para búsqueda de candidatos. Destacan las preguntas sobre si recomendarían el servicio de la agencia y la de si utilizaría de nuevo los servicios, en ambos casos entorno a un 70% de las repuestas son afirmativas. En el caso de haber tenido algún problema solo un 10% dice haberlo tenido y de éstos, se han resuelto todos.

## 4. Resultado anual encuestas de satisfacción: usuarios. Sugerencias de mejora

Los usuarios han dejado reflejadas numerosas sugerencias de mejora, que deberían ser objeto de análisis por los responsables municipales, con objeto de mejorar el servicio.

1	Pocas ofertas para universitarios aunque entiendo no depende de ustedes. Muy contento con el servicio
2	Modernizar el diseño de la Página Web
3	Intentar ser más específicos en las ofertas. Alertas. Proporcionar datos de las empresas ofertantes y de las empresas que trabajan para el Ayuntamiento
4	Satisfecha con la orientación recibida que me ha permitido encontrar empleo
5	Diseño más moderno y amigable. Alertas de ofertas con mi perfil.
6	No aparece el nombre de las empresas y la información del puesto es muy escueta
7	No he encontrado ninguna oferta de mi profesión. Trabajadora social.
8	Me gusta mucho como tienen la página <a href="http://www.madrid.es/agencia">www.madrid.es/agencia</a>
9	Mejoras en el diseño del portal de empleo. Hacerlo más amigable.
10	Poder sacar el certificado de búsqueda de empleo por el portal.
11	Dar publicidad al convenio con empresas y aumentar el número de ofertas.
12	He encontrado pocas ofertas que se ajusten a mi perfil
13	Mayor activación en cuanto a acciones y visualización de propuestas e iniciativas
14	Todo genial. Nota: No sé si soy la única pero mi cuestionario abierto en Word no era editable (no se pueden seleccionar los tick boxes)
15	Algunas ofertas no vienen con la descripción al puesto de trabajo. Falta más información.
16	Mejorar los filtros de búsqueda de empleo
17	Comentar a las empresas que se publicitan que no pueden tener a una persona en una semana de "prueba" para ver si realizan la contratación, cuando lo que quieren es quitarse una sobrecarga de trabajo puntual
18	muy buen servicio
19	



## 1. Motivación indicadores.

La Agencia de Colocación lleva a cabo la realización de todo tipo de jornadas, seminarios y eventos relacionados con la búsqueda de empleo y se establecen a continuación, los siguientes indicadores y sus correspondientes estándares óptimos de los que significa la calidad del servicio;

- 1. JORNADAS INFORMACIÓN EMPLEO.** Nº Jornadas realizadas =  $\bullet > 1$ ,
- 2. JORNADAS INFORMACIÓN EMPLEO.** Nº Usuarios jornada =  $\bullet > 15$ .
- 3. JORNADAS INFORMACIÓN EMPLEO.** Grado Satisfacción =  $\bullet > 60\%$ .

2. Toma de datos 2022.

<b>JORNADAS / SEMINARIOS / EVENTOS AGENCIA DE COLOCACIÓN (2022)</b>				
	<b>INDICADOR</b>	<b>Limite admisible</b>	<b>Total Programa</b>	<b>Media Mensual</b>
1	<b>JORNADAS INFORMACIÓN EMPLEO. Nº JORNADAS REALIZADOS (&lt; 10 HORAS)</b>	<b>&gt; Ó = 1</b>	<b>27</b>	<b>2,70</b>
2	<b>JORNADAS INFORMACIÓN EMPLEO. Nº USUARIOS</b>	<b>&gt; ó = 15</b>	<b>493</b>	<b>49,30</b>
3	<b>JORNADAS INFORMACIÓN EMPLEO. GRADO SATISFACCIÓN</b>	<b>&gt; Ó = 60%</b>		<b>89,63%</b>

En la tabla se presentan los resultados de los indicadores del 2022, 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.

A continuación se representan las gráficas con la evolución mensual de los indicadores a lo largo del 2022.

### 3. Gráficas mensuales indicadores



En las gráficas se puede ver la evolución mensual de los indicadores a lo largo del 2022. Los meses en los que se han registrado más jornadas ha sido noviembre en el que se han impartido 12 jornadas. Atendiendo a la segunda gráfica, el mes en el que se han registrado mayor número de usuarios es el mes de noviembre, superando los 200, el resto de meses muestran una tendencia más estable, destacando abril con 68 usuarios y cabe señalar que los meses de julio y agosto no se registra actividad. En cuanto al % de encuestados que valoran entre satisfecho y muy satisfecho, observamos unos porcentajes que superan en todos los casos el 80%. A continuación se van a detallar los resultados de las encuestas de satisfacción que se llevaron a cabo durante el 2022 a los usuarios de estas jornadas/seminarios/eventos.

## 4. Resultado anual de las 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 año 2022 se han recibido 343 encuestas, lo que supone un 79% de participación ya que los usuarios inscritos durante ese periodo fueron 436, por lo que tenemos que concluir que los datos obtenidos son representativos del total. La valoración media es de 4,37 sobre 5. Destacan las respuestas sobre el material didáctico, en la que la puntuación es de "0", lo que da a entender que no se han entregado materiales en esas jornadas, por lo que para próximas jornadas se debería eliminar esta pregunta de la encuesta. La valoración media de los ítems que se pueden ver en la gráfica reflejan ese alto grado de satisfacción. Los usuarios han dejado reflejadas numerosas sugerencias de mejora, que deberían ser objeto de análisis por los responsables municipales, con objeto de mejorar el servicio.

## 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 2022, los siguientes indicadores y límites admisibles:

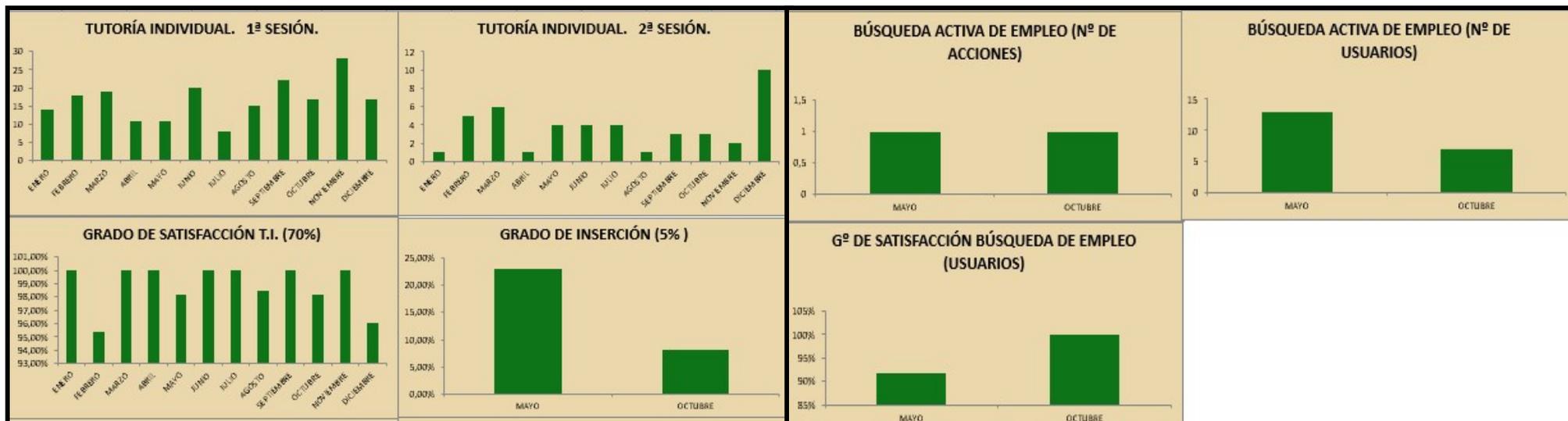
- 1. TUTORÍA INDIVIDUAL 1ª Sesión. 10 usuarios.**
- 2. TUTORÍA INDIVIDUAL 2ª Sesión: 5 Usuarios**
- 3. TUTORÍA INDIVIDUAL. Grado de Satisfacción: = o > 70%.**
- 4. GRADO DE INSERCIÓN LABORAL: 5%**
- 5. BÚSQUEDA ACTIVA DE EMPLEO: N° de Acciones: 1.**
- 6. BÚSQUEDA ACTIVA DE EMPLEO : N° Usuarios: 10.**
- 7. BÚSQUEDA ACTIVA DE EMPLEO. Grado de satisfacción = 0 > 70%**
- 8. MOTIVACIÓN AL AUTOEMPLEO: N° Acciones: 1.**
- 9. MOTIVACIÓN AL AUTOEMPLEO: N° Usuarios: 10**
- 10. MOTIVACIÓN AL AUTOEMPLEO. Grado Satisfacción = 0 > 70%.**

## 2. Toma de datos 2022.

INDICADOR	Límite admisible	Total Programa	Media Mensual
TUTORÍA INDIVIDUAL. 1ª SESIÓN.	10	138	11,50
TUTORÍA INDIVIDUAL. 2ª SESIÓN.	5	29	2,42
GRADO DE SATISFACCIÓN T.I.	70%		74,34
GRADO DE INSERCIÓN	5%		21,45%
BÚSQUEDA ACTIVA DE EMPLEO (Nº acciones)	1	1	1,00
BÚSQUEDA ACTIVA DE EMPLEO (Nº usuarios)	10	13	13,00
BÚSQUEDA ACTIVA DE EMPLEO (Grados de satisfacción)	70%		91,66%

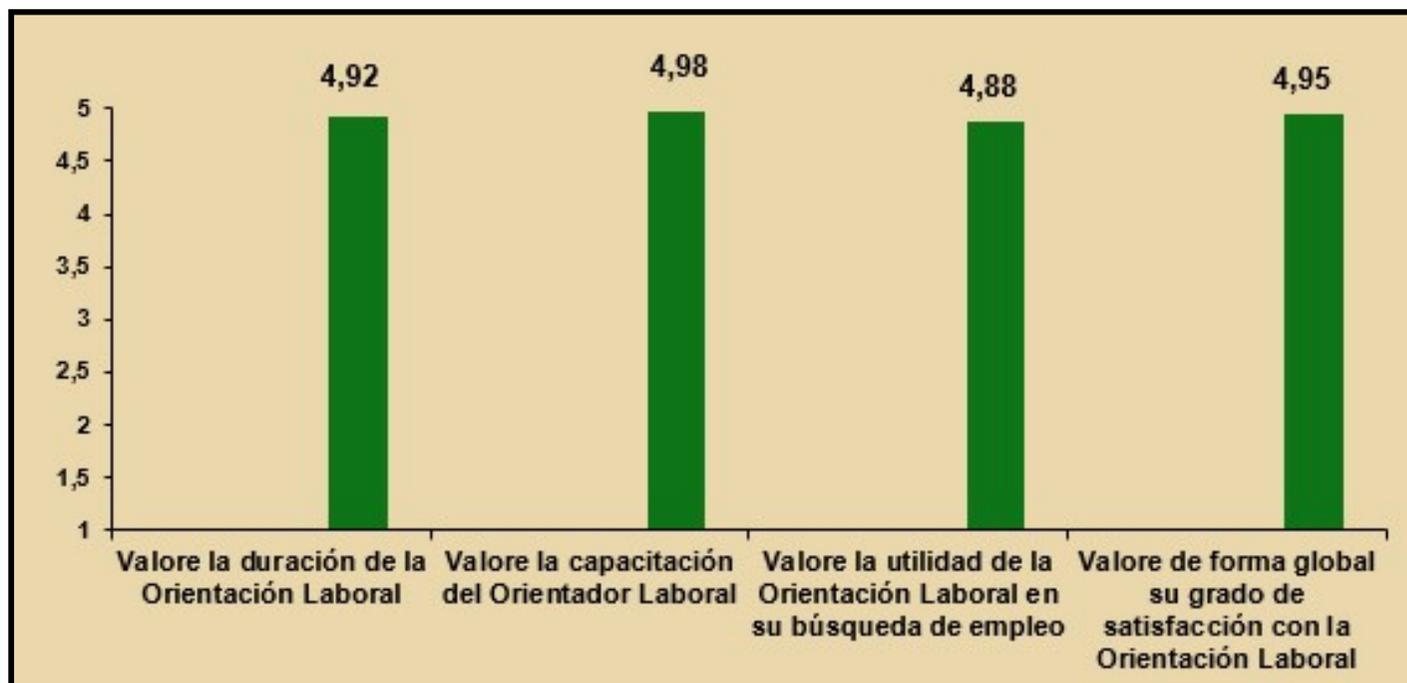
En la tabla se presentan los resultados de los indicadores del 2022, correspondientes a la orientación laboral que se lleva a cabo desde la agencia de colocación. Al finalizar el año todos los indicadores cumplen con los ratios establecidos como óptimos.

## 3. Gráficas mensuales indicadores



En las gráficas se puede ver la evolución mensual de los indicadores a lo largo del 2022. Los meses en los que se han registrado más tutorías individuales en 1ª sesión, han sido septiembre y noviembre, registrando 22 y 28, respectivamente. Atendiendo a la segunda gráfica, el mes de diciembre es en el que se han registrado un mayor número de tutorías (10) en 2ª sesión, seguido del mes de marzo con 6. En cuanto al número de acciones realizadas se han realizado una cada semestre. En cuanto al número de usuarios en el primer semestre se registran 13 y durante el segundo semestre 7. En lo que se refiere a % de encuestados que valoran entre satisfecho y muy satisfecho, observamos unos porcentajes que superan en todos los casos el 80%. El porcentaje de inserción alcanza su pico más elevado en mayo con casi un 23% de inserción laboral, acabando el año con un 9%, dato que aunque más bajo que el registrado en junio, es superior al estándar de calidad establecido de un 5%. En lo que se refiere al grado de satisfacción de los usuarios de búsqueda de empleo, en los dos semestres supera el 90% de los encuestados que están entre satisfechos y muy satisfechos.

## 4. Resultado encuestas de satisfacción 2021



En la gráfica se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción que se hacen a los usuarios de orientación laboral. A lo largo del año se han recibido 19 encuestas. La valoración media es de 4,47 sobre 5. Los ítems que se pueden ver en la gráfica reflejan ese altísimo grado de satisfacción. Los usuarios han dejado reflejadas numerosas sugerencias de mejora, que deberían ser objeto de análisis por los responsables municipales, con objeto de mejorar el servicio.