

## EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES CARTA SERVICIO 2017

A) SERVICIO A EMPRENDEDORES Y EMPRESAS	COMPROMISO	INDICADORES	CUMPLIMIENTO A 31/12/2017
Asesoramiento Empresarial	Asesoramiento de empresarios y emprendedores de forma especializada,	Estadísticas anual sobre el cumplimiento del objetivo,≥ 500	2.003
	≥ 500		
Ventanilla única empresarial	Asesoramiento de empresarios y emprendedores de forma especializada,	Estadísticas anual sobre el cumplimiento del objetivo,≥ 1500	948
	≥ 1.500		
Punto de Atención al Emprendedor (PAE)	Trámite de alta de autónomos o sociedades, ≥ 35	Estadísticas anual sobre el cumplimiento del objetivo,≥ 35	39
Tramitación de expedientes de incentivos municipales	- N° de expedientes tramitados de actividad económica de interés municipal, ≥ 450	Estadísticas anual sobre expedientes tramitados de actividad económica de interés municipal, ≥ 450	342
	N° de expedientes tramitados del plan municipal de generación de empleo, ≥ 90	Estadísticas anual sobre expedientes tramitados del plan municipal de generación de empleo, ≥ 90	25
Gestión de espacios productivos y de negocios	Ocupación del centro de empresas Andanas, naves ocupadas =4		3
		Naves Andana =4	



	Ocupación del Zoco de Artesanía, locales ocupados= 8	Locales=8	0
Quejas y Reclamaciones	· Resolución y comunicación al solicitante de las quejas / reclamaciones en el plazo de 15 días.	·Tiempo de comunicación inferior a 15 días.	0
B) SERVICIO PARA EL EMPLEO	COMPROMISO	INDICADORES	
Servicio Punto de Información de trabajo en el extranjero (P.I.T.E)	<ul> <li>Que los ciudadan@s obtengan cita para una entrevista personal, en un plazo máximo de dos semanas</li> <li>Que la documentación que sea traducida, les sea remitida por correo electrónico o personalmente, en un plazo máximo de una semana</li> </ul>	Estadística del tiempo transcurrido desde que se realiza la consulta hasta que responde, revisando en la primera semana de cada mes	Tiempo de respuesta-cita máximo 1 semana Tiempo de respuesta envió traducciones: 6 días Nª de atenciones realizadas 37 Ofertas enviadas 228
Servicio de Intermediación profesional de la Agencia de Empleo	Atención anual (altas y actualizaciones) 3.000 demandantes de empleo. Gestión anual de 90 ofertas	Tiempo de respuesta Nº de atenciones realizadas Duración Seguimiento	Tiempo de respuesta Inmediata  Nº de atenciones realizadas 2.229  Duración 30 minutos  Seguimiento 73 ofertas
Recursos tecnológicos: web, facebook y twitter	Actualización constante de toda la información propia de su página. Al menos 10.000 visitas mensuales	N° de consultas mensuales	13.570 consultas mensuales
Bolsa de empleo municipal	Atención al menos a 100 usuarios/as mensuales	N° de inscripciones/actualizaciones	140 inscripciones/actualizaciones mensuales



Orientación laboral, mejora de la ocupabilidad	Atender todas las solicitudes de orientación profesional que se reciben en la agencia.  Realización de 20 talleres para mejora de la ocupabilidad	Nº de atenciones Satisfacción de los/as usuarios/as	N° de atenciones anuales 616 Talleres anuales de ocupabilidad 18
Punto de empleo S.A.E.	Disponibilidad diaria de los mismos con atención personalizada cuando así se demanda	Nº de usuarios/as que lo utilizan diariamente	15 usuarios diariamente utilizan el servicio
Puntos de internet	Disponibilidad diaria de los mismos con atención personalizada cuando así se demanda	Nº de usuarios/as diarios que lo utilizan.	3 usuarios diariamente utilizan el servicio
Quejas y Reclamaciones	· Resolución y comunicación al solicitante de las quejas / reclamaciones en el plazo de 15 días.	·Tiempo de comunicación inferior a 15 días.	0
C)FORMACION PARA EL EMPLEO Y EMPRENDEDORES	COMPROMISO	INDICADORES	
Satisfacción de la Formación	- Asegurar la satisfacción del alumnado con la formación realizada, manteniendo unas puntuaciones de satisfacción general igual o mayor a 7 sobre 10 en un 75% alumnos encuestados	alumnado que manifiesta un grado de satisfacción de igual	Formación Emprendedores: 8,90 Formación para el Empleo: 9,6



Quejas y Reclamaciones	· Resolución y comunicación al solicitante de las quejas / reclamaciones en el plazo de 15 días.	· Tiempo de comunicación inferior a 15 días.	0
D SERVICIO DE AUTORIZACIONES DEL USO DEL DOMINIO PÚBLICO CON PUBLICIDAD	COMPROMISO	INDICADORES	
Resolución de las autorizaciones, quejas y reclamaciones relacionadas con las ocupaciones del dominio público con publicidad.	· Resolución de las ocupaciones en un plazo máximo de un mes a contar desde la fecha de recepción de la solicitud.	·Tiempo de comunicación inferior a 15 días.	58 expedientes resueltos y notificados en plazo
Quejas y Reclamaciones	· Resolución y comunicación al solicitante de las quejas / reclamaciones en el plazo de 15 días.	·Tiempo de comunicación inferior a 15 días.	0