

Carta de Servicios 2024

Agencia para el Empleo de Madrid

Más de
43.000
personas
orientadas
laboralmente

9,7 puntos de
satisfacción media
en el servicio de
orientación
laboral
(escala 0-10)

9,9 puntos de
satisfacción media
en el servicio de
autoempleo
(escala 0-10)

8,5 puntos de
satisfacción media
en los cursos de
formación
(escala 0-10)

9 puntos de
satisfacción en los
programas de
formación y empleo
(escala 0-10)

Datos 2023



Qué SERVICIOS te ofrecemos

> Servicios prestados a personas desempleadas:

- Información, orientación profesional, formación y empleo, autoempleo e intermediación laboral.

> Servicios prestados a las empresas:

- Información, prospección empresarial, e intermediación laboral.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. En **orientación laboral**: damos **cita** en un plazo de 12 días naturales, no superior a 25.
2. Asimismo en **orientación laboral** proporcionamos un servicio a través de un personal altamente especializado de forma que la satisfacción media de las personas usuarias alcance una puntuación igual o superior a 7.5 en una escala de 0 a 10 en los cuestionarios presenciales.
3. Elaboramos un **Plan de Formación anual**: La **valoración media de satisfacción del alumnado en estos cursos de formación** será igual o superior a 7,5 en una escala de 0 a 10. Asimismo, la valoración media de la satisfacción respecto a los formadores/as en acciones de formación presencial será igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.
4. Ponemos en marcha **programas de formación y empleo** que impliquen la adquisición de formación y práctica laboral, con una satisfacción media de los alumnos -trabajadores igual o superior a 7,5 en una escala de 0 a 10, siendo el porcentaje de participantes que finalizan las acciones formativas de estos programas igual o superior al 70%. Además, al menos el 75% de las personas formadas en estos programas recomendarían la utilización de los servicios que ofrece la Agencia para el Empleo.
5. Ofrecemos a las empresas un **servicio de gestión de ofertas de empleo**, enviando candidaturas para su cobertura al menos al 90% de las ofertas de las empresas. El porcentaje de ofertas a los que se envía un número de candidatos superior al de puestos ofertados será al menos del 85%.
6. Contestamos el 80% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 20 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 45 días.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

Dónde puedes

Informarte [aemadrid.es](#) - Tramitar [sede.madrid.es](#) - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](#) - Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](#) - Participar [madrid.participa](#) - Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](#) - Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](#) .



También en el teléfono gratuito [010](#) (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).

C Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)

[Carta de Servicios en www.madrid.es](#) | Aprobada 22/01/2009 - Certificada 15/12/2023 -Evaluada 19/03/2024