



INFORME GENERAL

Satisfacción y rendimiento de los servicios de empleo de la Comunidad de Madrid 2025

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO

Consejera de Economía, Hacienda y Empleo

Rocío Albert López-Ibor

Viceconsejera de Economía y Empleo

María del Carmen Tejera Gimeno

Directora General del Servicio Público de Empleo

María Belén García Díaz

COORDINACIÓN:

Subdirección General de Estrategia y Evaluación de las Políticas de Empleo

Área de Estudios y Planificación

ELABORACIÓN

COTESA

Las conclusiones de esta publicación reflejan el punto de vista de los autores y no representan necesariamente la posición de la Comunidad de Madrid.

Satisfacción y rendimiento de los servicios de empleo de la Comunidad de Madrid 2025.

Consejería de Economía, Hacienda y Empleo

© Comunidad de Madrid, 2025

Edita

Dirección General del Servicio Público de Empleo

Vía Lusitana, 21. 28025 Madrid. Tel.: 91 580 54 00

Edición: febrero 2026

Soporte y formato de edición: publicación en línea en formato pdf

Publicado en España - Published in Spain



Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la **Comunidad de Madrid** y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.



comunidad.madrid/publicamadrid

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	6
2. METODOLOGÍA	7
2.1. Objetivos de la investigación	7
2.2. Ficha técnica	8
2.3. Cuestionarios	8
2.4. Análisis y medidas	9
2.5. Matrices de importancia y actuación	10
3. SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO ENTRE EMPLEADORES	16
3.1. Muestra de empleadores	16
3.2. Servicio de información y asesoramiento	17
A. Percepción global	19
B. Percepción pormenorizada	20
C. Aspectos de mejora	22
D. Conclusiones del Servicio de Información y Asesoramiento	23
E. Aprendizajes clave y oportunidades de mejora	23
3.3. Servicio de gestión de ofertas de empleo	25
A. Percepción global	28
B. Percepción pormenorizada	29
C. Aspectos de mejora	32
D. Conclusiones del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo	33
E. Aprendizajes clave y oportunidades de mejora	33
3.4. Percepción global del servicio de empleadores	35
A. Valoración global	35
B. Percepción de las instalaciones	35
C. Relevancia y valoración de elementos de percepción	38
D. Contribución del Servicio Público de Empleo en la mejora de aspectos de la vida profesional de las empresas	45
E. Comparativa satisfacción	46
F. Comparativa utilidad del servicio	49
G. Comparativa canal empleado	52

H.	Comparativa grupo ocupacional con sector de actividad de la empresa.....	53
I.	Conclusiones Globales del Servicio de Empleadores	55
J.	Aprendizajes clave y oportunidades de mejora	56
4.	SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO ENTRE DEMANDANTES DE EMPLEO.....	58
4.1.	Muestra de demandantes.....	58
4.2.	Servicio de orientación profesional.....	60
A.	Percepción global	64
B.	Percepción pormenorizada.....	66
C.	Aspectos de mejora	70
D.	Conclusiones del servicio de orientación profesional	71
E.	Aprendizajes clave y oportunidades de mejora	72
4.3.	Servicio de información	74
A.	Percepción global	78
B.	Percepción pormenorizada.....	80
C.	Aspectos de mejora	84
D.	Conclusiones del servicio de información	85
E.	Aprendizajes clave y oportunidades de mejora	86
4.4.	Servicio de gestión de la formación	88
A.	Percepción global	91
B.	Percepción pormenorizada.....	93
C.	Aspectos de mejora	97
D.	Conclusiones del servicio de formación	98
E.	Aprendizajes clave y oportunidades de mejora	99
4.5.	Servicio de intermediación	101
A.	Percepción global	104
B.	Percepción pormenorizada.....	106
C.	Conclusiones del servicio de intermediación	111
D.	Aprendizajes clave y oportunidades de mejora	112
4.6.	Percepción global del servicio de demandantes	114
A.	Valoración global	114
B.	Percepción de las instalaciones	114
C.	Relevancia y valoración de elementos.....	118

D.	Importancia de elementos y matrices	121
E.	Importancia y desempeño del Servicio Público de Empleo en la mejora de empleabilidad del demandante.....	126
F.	Comparativa satisfacción	133
G.	Comparativa utilidad del servicio	137
H.	Conclusiones percepción global del servicio de demandantes.....	138
I.	Aprendizajes clave y oportunidades de mejora	139
5.	CONCLUSIONES GLOBALES	142
5.1.	Conclusión global: Empleadores	142
5.2.	Conclusión global: Demandantes	142
5.3.	Conclusión final.....	142
6.	RECOMENDACIONES OBTENCIÓN DE RESULTADOS.....	143
7.	CUESTIONARIOS	144
7.1.	Cuestionario: Empleadores.....	144
7.2.	Cuestionario: Demandantes	154

1. INTRODUCCIÓN

La Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo impulsa este estudio con el objetivo de conocer y medir el grado de satisfacción de los servicios de empleo de las personas y empresas usuarias, así como el rendimiento de dichos servicios a juicio de sus usuarios.

El presente estudio se centra en la evaluación de la satisfacción y el rendimiento de los servicios de empleo ofrecidos en la Comunidad de Madrid. Este análisis busca proporcionar una visión detallada de la percepción de los usuarios, incluyendo personas desempleadas, empresas y autónomos, con respecto a los servicios recibidos.

La Estrategia Española de Apoyo Activo al Empleo 2021-2024, en consonancia con la iniciativa PES-Benchlearning, subraya la importancia de mejorar la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos de empleo. Este estudio se alinea con este objetivo, reconociendo que la retroalimentación de los usuarios es fundamental para la mejora continua de la organización y la eficacia de los servicios prestados.

Los resultados de esta investigación servirán como un punto de partida estratégico para identificar áreas de fortaleza y debilidad en la prestación de los servicios de empleo, facilitando el diseño de planes de mejora específicos.

En definitiva, este trabajo tiene como finalidad dotar a la administración regional de una herramienta útil para la toma de decisiones en materia de políticas activas de empleo.



2. METODOLOGÍA

El presente estudio se ha llevado a cabo a través de una metodología cuantitativa basada exclusivamente en entrevistas telefónicas asistidas por ordenador (CATI), con el objetivo de recoger información directa, estructurada y representativa sobre la situación del empleo en la Comunidad de Madrid.

Para ello, se han diseñado y aplicado dos cuestionarios diferenciados, adaptados a los siguientes perfiles de usuarios:

1. Personas demandantes de empleo
2. Empresas o autónomos usuarios de los Servicios Públicos de Empleo (empleadores)

La recogida de datos se ha realizado mediante un cuestionario cerrado, estructurado en bloques temáticos relacionados con la: accesibilidad, eficacia de los servicios, nivel de información proporcionada, calidad de la atención, resultados obtenidos y percepción general de utilidad.

Asimismo, se ha considerado una muestra representativa de cada colectivo, con el fin de garantizar la validez de los resultados y permitir una comparación significativa entre grupos. Los datos recogidos serán tratados mediante técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, con apoyo en herramientas informáticas especializadas, a fin de identificar patrones, correlaciones y posibles áreas de mejora.

El proceso de trabajo de campo ha incorporado controles de calidad en diferentes fases del estudio, incluyendo la supervisión de llamadas, la validación de registros y la revisión de coherencia de las respuestas.

2.1. Objetivos de la investigación

Objetivo principal: Analizar la satisfacción y rendimiento de los servicios de empleo de la Comunidad de Madrid durante 2024.

Objetivos específicos:

- Evaluar la percepción de eficacia que los usuarios, tanto individuales como empresariales, tienen sobre los diversos factores y elementos que influyen en la provisión de cada uno de los servicios ofrecidos por el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.
- Identificar las fortalezas y debilidades en la ejecución y entrega del servicio.
- Analizar la importancia relativa que los usuarios, tanto individuales como empresariales, asignan a cada una de las dimensiones de los servicios evaluados.
- Establecer las prioridades de intervención, mediante la integración de la valoración de las distintas variables del servicio y la relevancia conferida a cada una de ellas.

2.2. Ficha técnica

Demandantes de servicios de empleo	
Tipo de encuesta	Entrevista asistida por ordenador a través de CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing)
Universo	Está dirigido a la totalidad de usuarios atendidos en los servicios públicos de Demandantes de Empleo, que engloba la utilización de los servicios de Orientación Profesional, Información Profesional, Formación profesional laboral e Intermediación.
Diseño muestral	Muestreo aleatorio simple con estratificación por servicio recibido.
Tamaño de la muestra	El tamaño de la muestra es de 2.700
Error muestral	El error muestral, con un nivel de confianza del 95,5%, es de $\pm 1,90\%$
Fechas del trabajo de campo	10 de marzo al 24 de marzo de 2025
Duración cuestionarios	Duración cuestionarios es de 14 minutos con 08 segundos

Empleadores, empresas o empresarios	
Tipo de encuesta	Entrevista asistida por ordenador a través de CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing)
Universo	La totalidad de empresas que han utilizado los servicios de empleo de la Comunidad de Madrid
Diseño muestral	Muestreo aleatorio simple con estratificación por servicio recibido.
Tamaño de la muestra	El tamaño de la muestra es de 512
Error muestral	El error muestral, con un nivel de confianza del 95,5%, es de $\pm 4,05\%$
Fechas del trabajo de campo	9 de abril al 19 de abril de 2025
Duración cuestionarios	Duración cuestionarios es de 10 minutos con 54 segundos

2.3. Cuestionarios

Como se mencionaba anteriormente esta investigación implicó el uso de un cuestionario distinto para cada uno de los colectivos de interés. Concretamente, compuestos por:



1. Personas demandantes de empleo, que hayan utilizado alguno de los siguientes servicios:
 - Orientación profesional
 - Información profesional
 - Formación profesional laboral
 - Intermediación
2. Empleadores que hayan utilizado los siguientes servicios:
 - Información y asesoramiento
 - Gestión de ofertas de empleo

2.4. Análisis y medidas

Diversos modelos de evaluación de la calidad, como el Modelo EFQM, KAIZEN o los criterios establecidos por la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), establecen categorías de valoración en función del porcentaje de puntuaciones altas (de 7 a 10) obtenidas por los distintos indicadores analizados. Estas categorías permiten determinar el nivel de desempeño del servicio y establecer prioridades de mejora según el siguiente esquema:

- **Excelente**: igual o superior al 90% de valoraciones positivas.
- **Óptimo**: entre el 80% y el 89%.
- **Adecuado**: entre el 70% y el 79%.
- **Mejorable**: por debajo del 70%.

Con el fin de facilitar la interpretación de los resultados, se ha empleado un sistema de codificación por colores en las preguntas de valoración, específicamente en los porcentajes que agrupan las respuestas entre 7 y 10 (que combinan niveles de satisfacción “bueno” y “excelente”).

En los casos en los que el porcentaje de respuestas “No sabe/no contesta” (Ns/Nc) es elevado, el criterio de codificación se aplica directamente a la puntuación media obtenida en la valoración correspondiente.

Además de las valoraciones porcentuales, se ha considerado la media de satisfacción como un indicador complementario de especial interés.

En relación con la recomendación del servicio, se ha calculado el Índice Neto de Recomendación (Net Promoter Score, NPS), considerado un indicador universalmente aceptado en la medición de la calidad percibida. Este índice se obtiene restando al porcentaje de promotores (quienes valoran con 9 o 10) el porcentaje de detractores (quienes asignan una puntuación de 6 o inferior). Las valoraciones intermedias (7 y 8) se consideran neutras y no se incluyen en el cálculo del NPS.

Tanto el grado de satisfacción como el nivel de recomendación son indicadores esenciales para valorar el desempeño del servicio. La recomendación, al implicar un mayor grado de compromiso



emocional, se considera un criterio más exigente: no todas las personas satisfechas con un servicio están dispuestas a recomendarlo.

Finalmente, se han calculado diversos indicadores de importancia, que aportan información clave para la mejora del servicio:

1. Importancia declarada: se refiere al nivel de importancia asignado por los propios encuestados a cada uno de los aspectos evaluados.
2. Importancia estimada: resultado de un análisis estadístico de regresión lineal, que identifica el peso específico de cada dimensión (como instalaciones, tiempos de respuesta o atención del personal) en la valoración global del servicio. Para su representación, se utiliza una escala base 100, lo que permite visualizar de forma sencilla el impacto relativo de cada factor sobre el total de la satisfacción.
3. Importancia consolidada: combina la importancia declarada y la importancia estimada mediante un algoritmo que asigna un peso específico a ambas variables. Esta combinación permite determinar de forma más precisa cuáles son los factores clave que influyen en la percepción global del servicio.

2.5. Matrices de importancia y actuación

A través de los indicadores de importancia, explicados en el apartado anterior, se conforman una serie de matrices.

1. Matriz de Importancia Declarada- Importancia Estimada

La primera de las matrices obtenidas es aquella que relaciona la importancia declarada con la importancia estimada.

Previo a la representación gráfica de dicha matriz y explicación de las dimensiones, es necesario establecer el fundamento metodológico que conforma esta matriz.

La matriz se construye a través de dos ejes principales, los cuales son:

- Importancia declarada: eje X, el cual corresponde con el nivel de importancia que los encuestados asignan directamente a cada aspecto, según sus propias percepciones. Esta información se recoge a través de una pregunta explícita del cuestionario, donde se solicita a los participantes que valoran la relevancia de una serie de ítems.¹
- Importancia estimada: eje Y, el cual se obtiene de manera indirecta, mediante un análisis estadístico: Regresión Lineal.
En esta regresión, la variable dependiente es la satisfacción global², mientras que las variables independientes son las valoraciones de satisfacción respecto de una serie de

¹ Pregunta P17. “A continuación, le voy a indicar una serie de características y me gustaría que me indicase hasta qué punto es importante para Vd. que las cumpla un buen servicio. Por favor, utilice la escala de 0, no es nada importante, a 10, es indispensable.

² Pregunta P1. “Por favor, valore globalmente el Servicio Público de empleo de la Comunidad de Madrid. Realice esta valoración en base a una escala de 0 a 10 donde 0 es la peor valoración posible y 10 la mejor nota posible.

ítems específicos³ (los ítems coinciden con los establecidos en la pregunta P17). El peso o coeficiente beta de cada variable independiente dentro del modelo se interpreta como su importancia estimada, es decir, su contribución relativa a la satisfacción global.

De manera concreta, esta matriz cuenta con la siguiente estructura:



La matriz resultante se divide en cuatro cuadrantes, cada uno de ellos refleja una combinación específica de valores en los dos ejes de importancia. Los 4 cuadrantes que componen la matriz de Importancia Declarada- Importancia Estimada son los siguientes:

- Dimensión estratégica (alta importancia declarada/ alta importancia estimada): los aspectos recogidos en esta dimensión se caracterizan por ser percibidos como relevantes por los encuestados y efectivamente inciden de manera significativa en su satisfacción global. Mejorar o mantener un alto rendimiento en estos ítems es clave para optimizar la experiencia del usuario.
- Dimensión higiénica⁴ (alta importancia declarada / baja importancia estimada): corresponden a aquellos factores que los usuarios consideran muy importantes, pero que no tienen un impacto estadísticamente elevado en la satisfacción global. Se interpretan como factores higiénicos, es decir, su presencia no incrementa significativamente la satisfacción, pero su ausencia puede generar descontento. Son aspectos básicos o esperados, y su gestión adecuada es necesaria para evitar insatisfacción.

³ Pregunta P18. ¿Y hasta qué punto esta Vd. satisfecho con el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid con respecto a los siguientes aspectos? Por favor utilice la escala de 0, nada satisfecho, a 10, muy satisfecho.

⁴ El término “dimensión higiénica” proviene de la teoría de los factores motivacionales e higiénicos de Frederick Herzberg. En ese marco teórico, los factores higiénicos son condiciones que no generan motivación o satisfacción por sí mismos, pero cuya ausencia sí puede provocar insatisfacción. Aplicado al análisis de satisfacción, esto significa que algunos aspectos son percibidos como “básicos” o “esperados” por los usuarios: si están bien, no sorprenden ni elevan la satisfacción; si fallan, generan quejas o malestar.

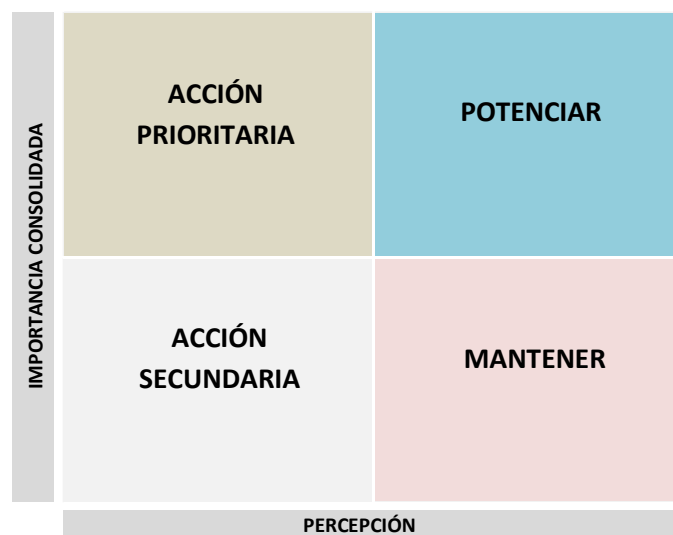
- Dimensión oculta (baja importancia declarada/ alta importancia estimada): esta dimensión incluye ítems que, si bien no son explícitamente valorados como importantes por los encuestados, sí tienen un peso notable en la satisfacción global. Estos factores componen la dimensión oculta, ya que su valor real es subestimado por los usuarios. Identificarlos permite descubrir palancas de mejora que pueden ser poco evidentes, pero altamente efectivas.
- Dimensión secundaria (baja importancia declarada/ baja importancia estimada): agrupada los factores que ni son percibidos como relevantes por los encuestados ni tienen una contribución significativa a la satisfacción global. Estos aspectos conforman la dimensión secundaria y, en general, no requieren una atención prioritaria.

La clasificación de los aspectos dentro de estos cuadrantes permite una priorización estratégica de las áreas de mejora o mantenimiento. Ya que, mientras que los elementos de la dimensión estratégica deben ser objeto de atención preferente, los elementos ocultos ofrecen oportunidades de mejora menos evidentes. Por su parte, los factores higiénicos requieren una gestión eficiente para evitar efectos negativos, y los secundarios pueden ser relegados a un segundo plano.

2. Matriz de relación entre importancia y evaluación de aspectos

Esta matriz constituye una herramienta de análisis estratégica cuyo objetivo principal reside en identificar prioridades de actuación en función de dos variables fundamentales: la importancia de cada aspecto del servicio y la percepción del desempeño por parte de los usuarios. Su valor radica en su capacidad para guiar la toma de decisiones sobre qué aspectos deben ser intervenidos con mayor urgencia, cuáles deben mantenerse y cuáles no requieren atención inmediata.

Matriz de relación entre Importancia y Evaluación de aspectos



Esta matriz está formada por el cruce de dos ejes, los cuales son:

- Importancia consolidada (eje Y): este eje representa la importancia relativa de cada aspecto, la cual se obtiene a través de un algoritmo que combina la importancia declarada (percepción directa del usuario sobre la relevancia del aspecto) y la importancia estimada (influencia estadística del ítem en la satisfacción global, obtenida mediante regresión lineal). De manera concreta su cálculo se obtiene de la aplicación de la siguiente formula:

$$\begin{aligned} & \text{Importancia consolidada de un ítem } X \\ &= (\text{coeficientes estandarizados } \beta \text{ del ítem } X^5 \\ & \quad * \text{ peso estimado del ítem } X^6) \\ & \quad + (\text{importancia declarada normalizada del ítem } X^7 \\ & \quad * \text{ peso declarado del ítem } X^8) \end{aligned}$$

- Evaluación del desempeño percibido (percepción- eje X): este eje refleja la valoración directa que hacen los usuarios sobre el desempeño del servicio en cada uno de los ítems valorados. Se trata, por lo tanto, de una medida de satisfacción específica, centrada en la percepción actual del funcionamiento del servicio público en cada área.

El cruce de ambas dimensiones permite clasificar los aspectos en cuatro dimensiones o cuadrantes, cada uno con un significado distinto en términos de intervención. Estos 4 cuadrantes son los siguientes:

- Cuadrante de actuación prioritaria (alta importancia consolidada/ baja evaluación del desempeño): los ítems ubicados en este cuadrante se encuentran en un área crítica de mejora, ya que los usuarios consideran que son aspectos clave, pero su percepción sobre el servicio en estos puntos es negativa o insuficiente. Estos ítems requieren intervención inmediata, ya que su bajo rendimiento impacta de forma significativa en la satisfacción global. Son los principales impulsores negativos del servicio.
- Cuadrante de aspectos a potenciar (alta importancia consolidada/ alta evaluación del desempeño): en este cuadrante se agrupan los ítems que los usuarios consideran altamente relevantes y que, además, son bien valorados en términos de desempeño. Aunque no requieren mejora urgente, deben ser protegidos y mantenidos, ya que un descenso en su calidad afectará significativamente la percepción general del servicio. Representan puntos fuertes consolidados.
- Cuadrante de actuación secundaria (baja importancia consolidada/ baja evaluación del desempeño): estos factores, a pesar de presentar una percepción de desempeño baja, no son considerados relevantes por los usuarios, lo que sugiere que no es necesario actuar sobre ellos de forma inmediata. Pueden ser tenidos en cuenta a medio o largo plazo, o solo si adquieren importancia en nuevos contextos.

⁵ Los coeficientes estandarizados beta se obtienen directamente del cálculo de la regresión lineal, siendo en dicha regresión la variable dependiente la pregunta que hace referencia a la valoración global del servicio (ejemplo: en el caso del cuestionario de empleadores: P1. “Por favor, valore globalmente el Servicio Público de empleo de la Comunidad de Madrid”) y las variables independientes aquellas que recogen la valoración de la satisfacción de ciertos ítems (ejemplo: en el caso del cuestionario de empleadores harían referencia a las variables recogidas en la pregunta P18. “¿Y hasta qué punto esta Vd. satisfecho con el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid con respecto a los siguientes aspectos?”)

⁶ El peso estimado del ítem X hace referencia a la importancia estimada obtenida de dicho ítem (se utiliza el valor, no el porcentaje)

⁷ La importancia declarada normalizada se trata de la importancia declarada del ítem X dividida entre la suma total de importancias declaradas (se emplea el valor, no el porcentaje)

⁸ El peso declarado se trata de la importancia declarada de cada ítem.

- Cuadrante de aspectos a mantener (baja importancia consolidada/ alta evaluación del desempeño): se trata de factores que, aunque no son vistos como especialmente importantes, presentan un desempeño percibido positivo. No requieren intervención específica, pero mantener su buen rendimiento puede contribuir a una experiencia de usuario más consistente.

Esta matriz permite, en definitiva, jerarquizar acciones de mejora o mantenimiento en función del valor estratégico de cada aspecto evaluado.

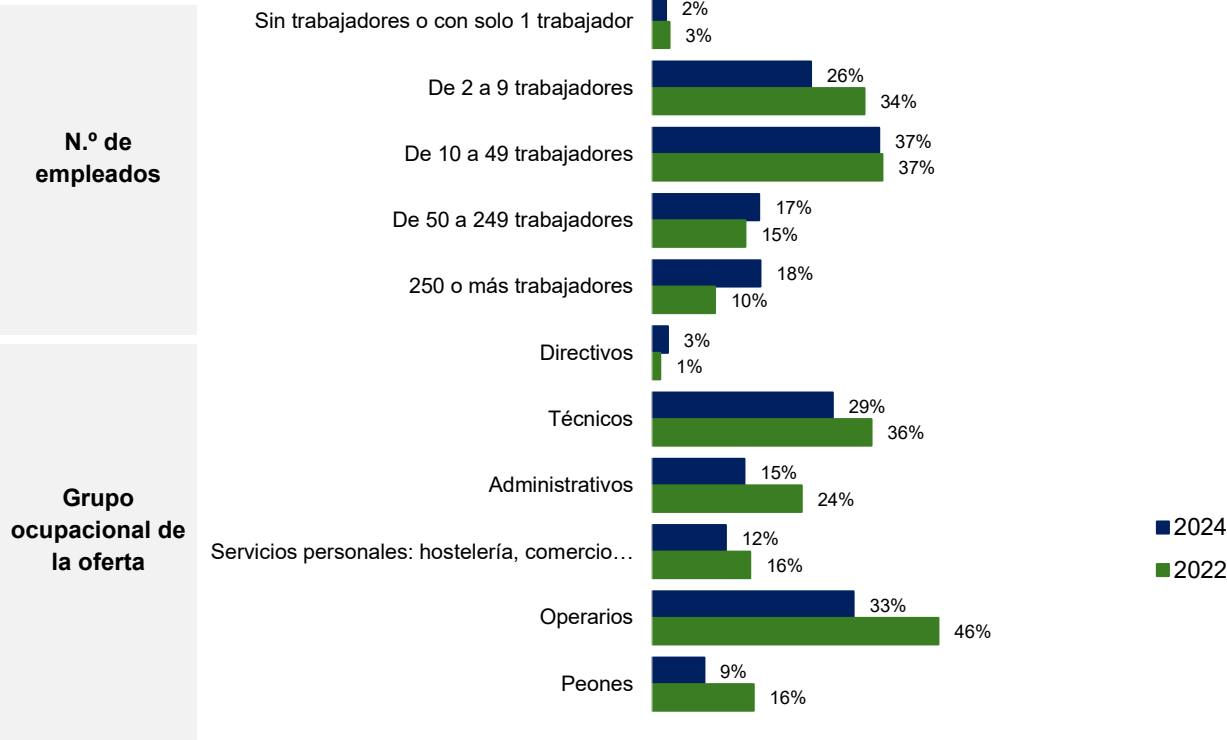
3. SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO ENTRE EMPLEADORES

3.1. Muestra de empleadores

Partiendo de un universo de 3.166 empleadores se ha obtenido una muestra de estos distribuida de la siguiente manera:

Servicio	Muestra
Información y asesoramiento	42
Intermediación	470
Total	512

Gráfico 1. Muestra de empleadores (n=512)



El gráfico 1, titulado “Muestra de empleadores”, muestra que en el año 2024 la muestra está compuesta mayoritariamente por empresas que cuentan entre 10 y 49 trabajadores.

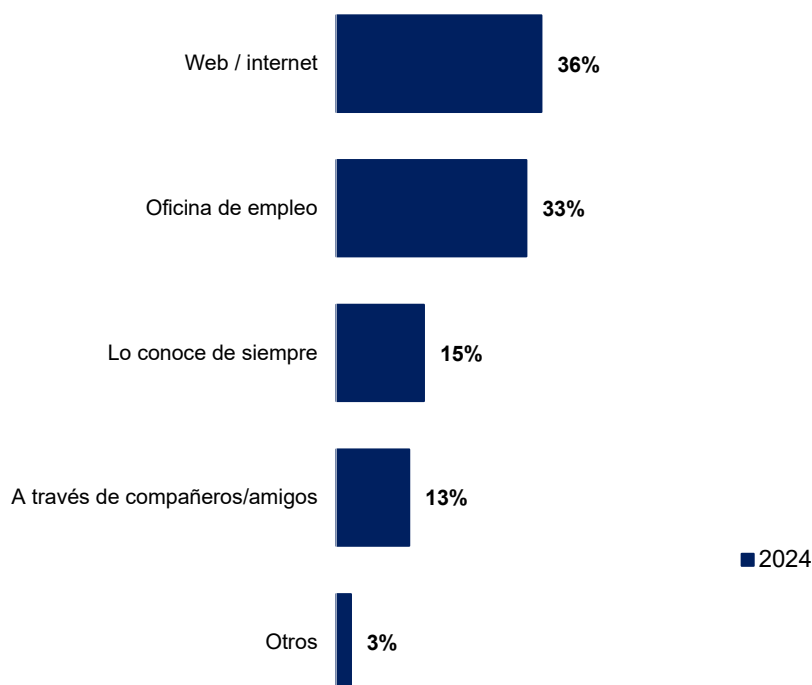
Respecto al tipo de las ofertas gestionadas, predominan aquellas dirigidas a perfiles de operario (33%), aunque también se observa una presencia significativa de ofertas para perfiles técnicos (29%) y administrativos (15%).

3.2. Servicio de información y asesoramiento

En primer lugar, se presentan los resultados correspondientes a la valoración del Servicio de Información y Asesoramiento proporcionado por el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid. Este servicio tiene como finalidad ofrecer orientación e información a las empresas sobre el proceso de gestión de vacantes de empleo.

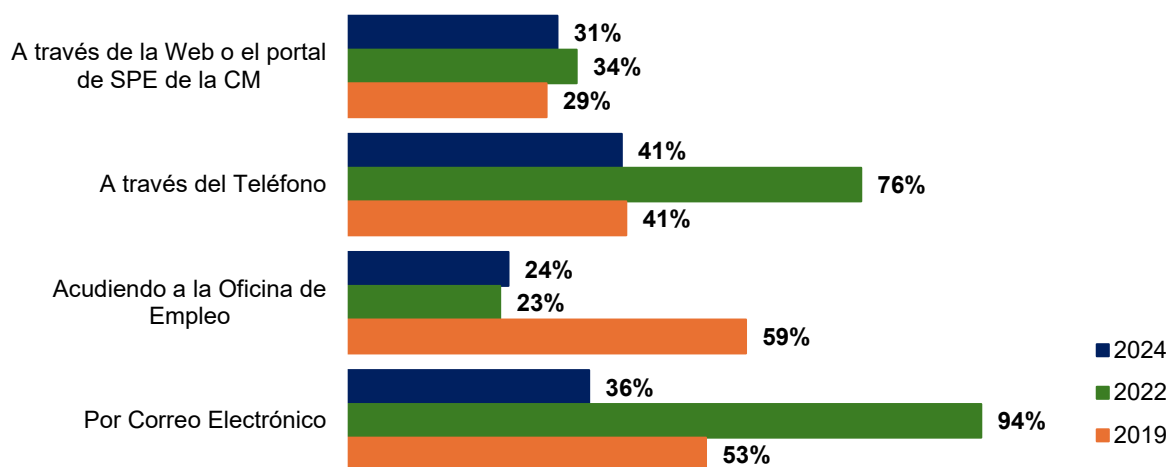
Antes de mostrar los principales resultados obtenidos en este apartado es importante resaltar que la base muestral es limitada, por lo que los resultados deben de interpretarse con cuidado.

Gráfico 3. ¿Cómo tuvo conocimiento de la existencia de los Servicios de Información y Asesoramiento que ofrece el Servicio de Empleo de la Comunidad de Madrid? (n= 42)



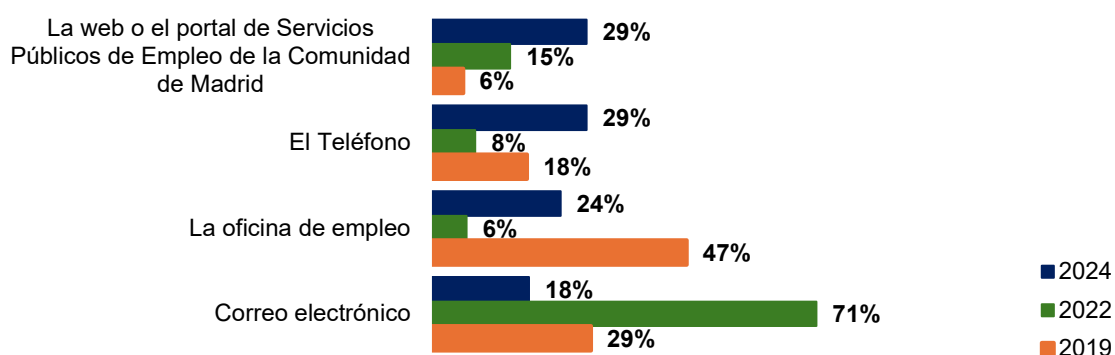
A partir del análisis del gráfico presentado, se observa que el principal canal a través del cual las empresas tuvieron conocimiento de los Servicios de Información y Asesoramiento ofrecidos por la Comunidad de Madrid fue Internet o la página web de los Servicios Públicos de Empleo, con un 36% de las respuestas. En segundo lugar, se sitúa el conocimiento adquirido a través de la propia oficina de empleo, con un 33%. Asimismo, un 15% de los encuestados manifestó haber conocido estos servicios desde siempre, mientras que un 13% indicó haberse enterado de su existencia por medio de compañeros o amigos.

Gráfico 4. ¿A través de qué medios hizo uso del Servicio de Información y Asesoramiento en 2024? (n=42)



El teléfono constituye el canal más utilizado para contactar con el Servicio de Información y Asesoramiento, siendo mencionado por el 41% de los encuestados. No obstante, este porcentaje representa una disminución significativa respecto al año 2022, cuando alcanzaba el 76%. En segundo lugar, destaca el correo electrónico, utilizado por el 36% de las empresas, aunque también presenta un descenso notable en comparación con el 94% registrado en 2022. A continuación, se sitúa el uso de la web o portal del Servicio Público de Empleo, con un 31%, mientras que el contacto presencial en la oficina fue mencionado por el 24% de los encuestados.

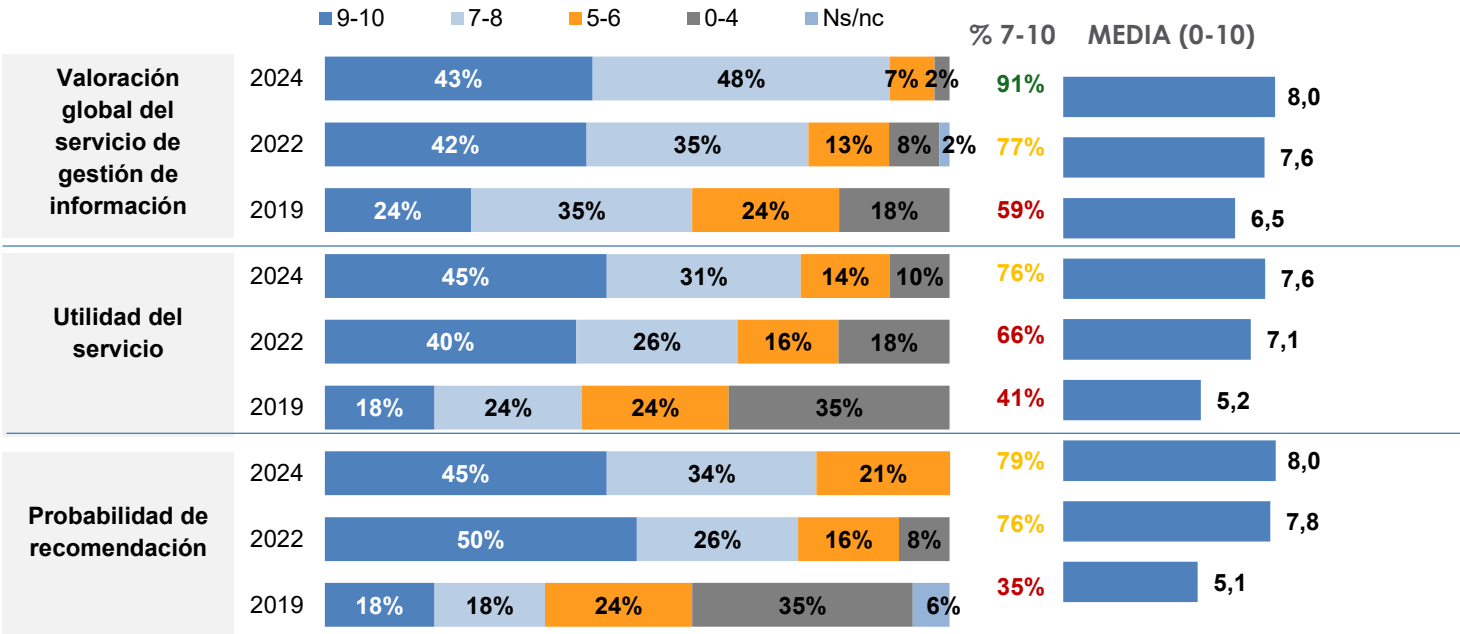
Gráfico 5. ¿Y cuál es el medio que utilizó más frecuentemente para hacer uso del Servicio de Información y Asesoramiento en 2024? (n=42)



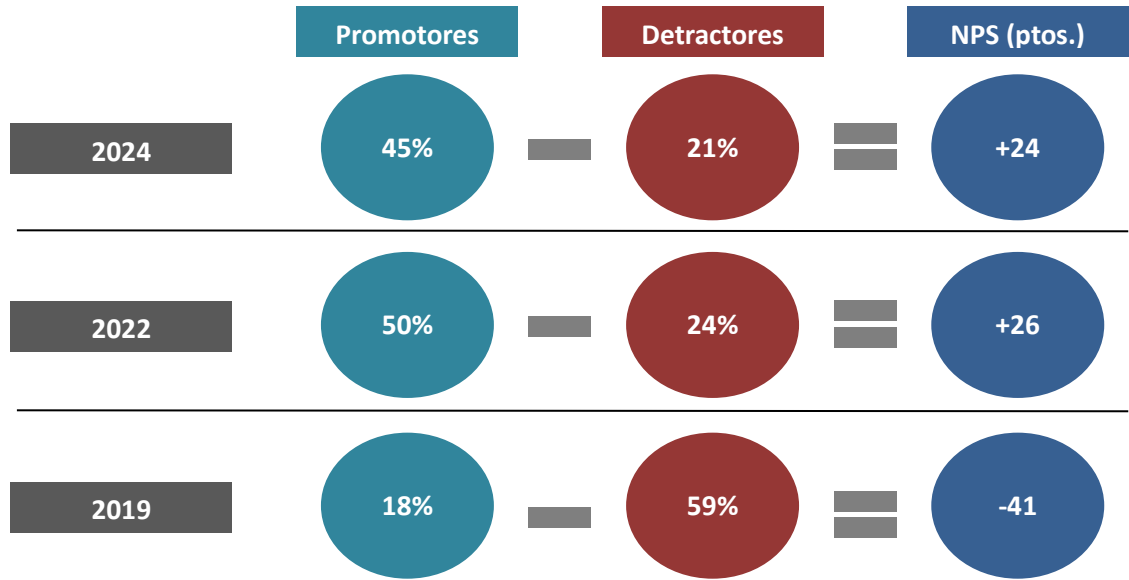
Tal como se refleja en el gráfico anterior, los canales de contacto utilizados con mayor frecuencia son la web o el portal de los Servicios Públicos de Empleo de la Comunidad de Madrid y el teléfono, ambos con un porcentaje de utilización del 29%.

A. Percepción global

Gráfico 6. Percepción global del Servicio de Información y Asesoramiento (n=42)



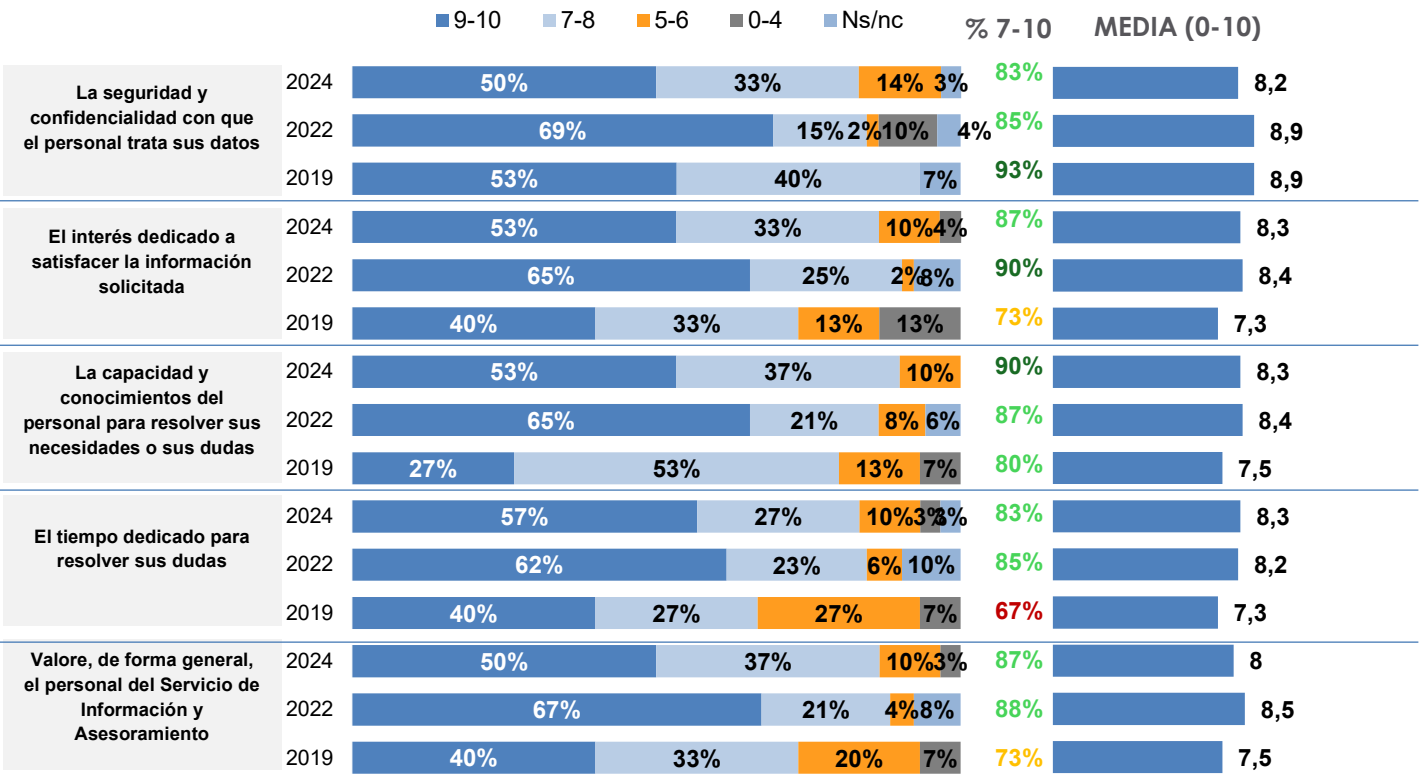
El gráfico muestra una mejora significativa en la percepción del Servicio de Información y Asesoramiento entre 2019 y 2024. Destacan los aumentos en la valoración global (91%), la utilidad del servicio (76%) y la probabilidad de recomendación (79%), con incrementos constantes en las puntuaciones medias en todas las dimensiones.



El Índice Neto de Recomendación (NPS) en el año 2024 se mantiene en valores positivos, al igual que en 2022, aunque presenta un descenso de dos puntos respecto a dicho año. Si bien se observa una reducción en el porcentaje de detractores, también se registra una disminución en el número de promotores. No obstante, destaca que casi la mitad de las empresas usuarias (45%) se posicionan como promotoras, es decir, dispuestas a recomendar el servicio.

B. Percepción pormenorizada

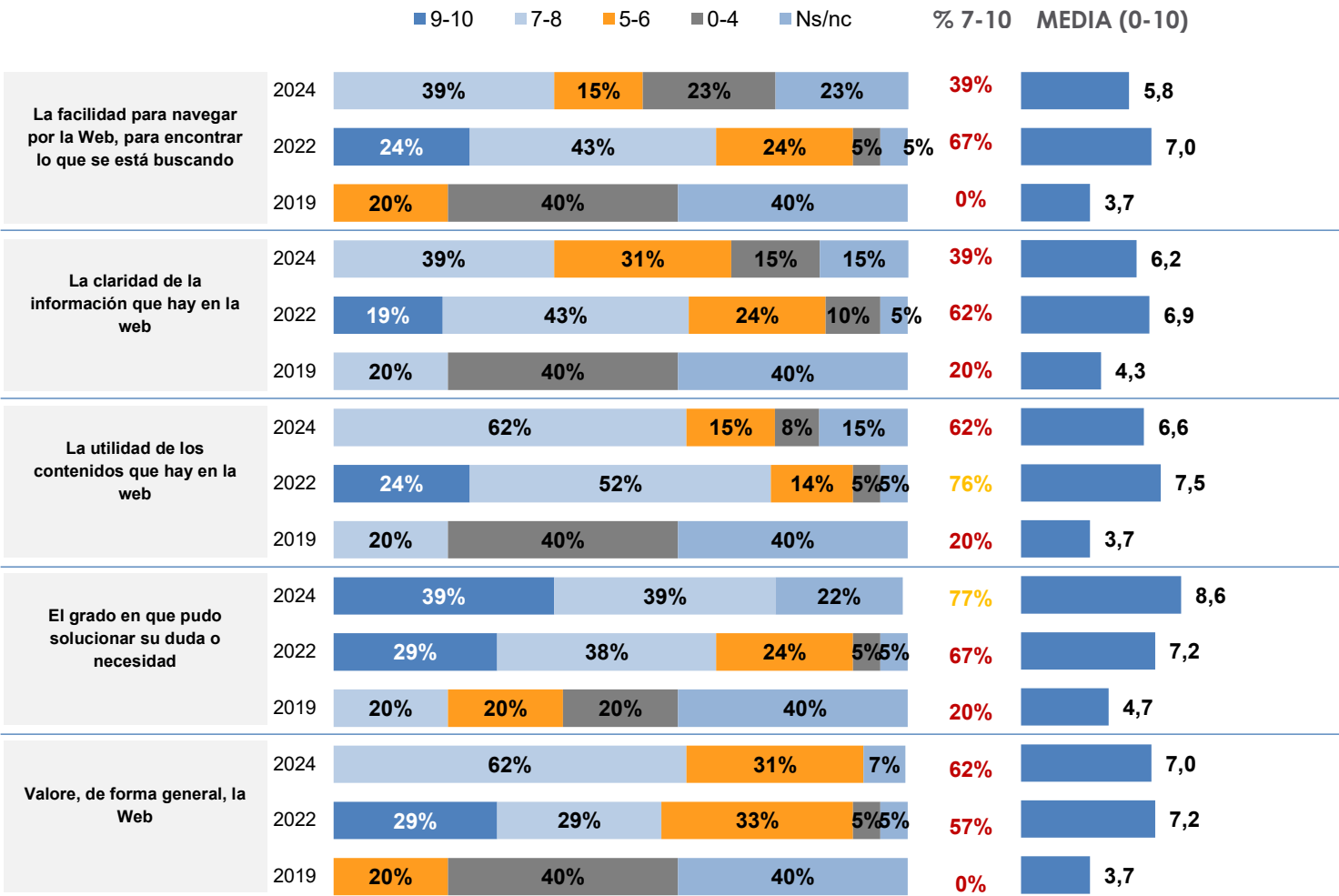
Gráfico 7. ¿Cómo valora los siguientes aspectos del personal que le atendió? (n= 30)



Los resultados evidencian una valoración global positiva del personal del Servicio de Información y Asesoramiento en el año 2024, aunque se aprecia un ligero descenso respecto a los datos obtenidos en 2022. La dimensión mejor valorada en esta edición corresponde a la capacidad y conocimientos del personal para resolver las necesidades o dudas de los usuarios, alcanzando un 90% de valoraciones altas (entre 7 y 10).

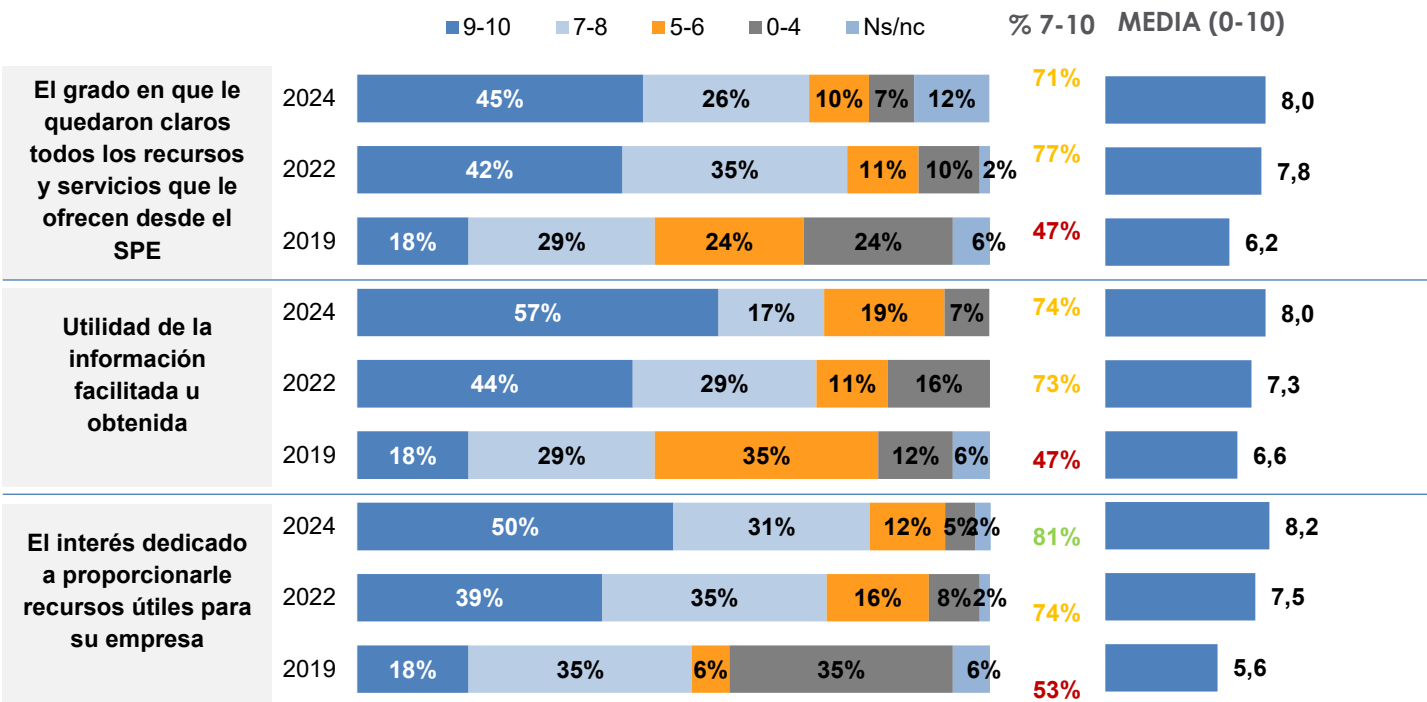


Gráfico 8. Ahora le voy a pedir que valore una serie de aspectos de la página Web (n=13)



El gráfico refleja el estado actual de la página web, poniendo de manifiesto áreas de mejora en 2024, especialmente en lo que respecta a la facilidad de navegación y a la claridad de la información disponible. No obstante, el grado en que la página web permitió resolver dudas o necesidades presenta una mejora significativa respecto a 2022, lo que contribuye positivamente a la valoración general del sitio.

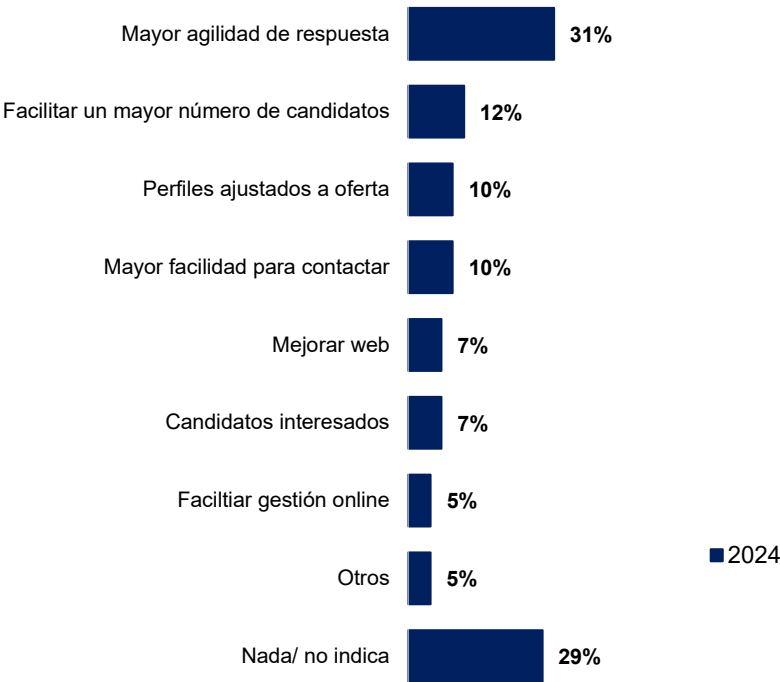
Gráfico 9. Me gustaría que valorase una serie de aspectos relacionados con este Servicio de Información y Asesoramiento (n=42)



El aspecto relativo al interés mostrado en la provisión de recursos útiles para la empresa ha experimentado una mejora en su valoración respecto al año 2022, destacando que el 50% de las empresas lo calificaron con puntuaciones altas (9-10). El resto de los aspectos evaluados mantienen valoraciones dentro de un rango adecuado.

C. Aspectos de mejora

Gráfico 10. ¿Hay algún aspecto del Servicio de Información que le gustaría que se modificase o mejorase? (n=42)



Las empresas usuarias señalan la agilidad en la respuesta como el principal aspecto a mejorar del Servicio de Información, siendo mencionada por el 31% de los encuestados. Le sigue la necesidad de facilitar un mayor número de candidatos, indicada por el 12%. Por otro lado, un 29% de las empresas afirma no identificar aspectos susceptibles de mejora o se abstiene de emitir una opinión al respecto.

D. Conclusiones del Servicio de Información y Asesoramiento

El Servicio de Información y Asesoramiento del Servicio de Empleo de la Comunidad de Madrid tiene como objetivo proporcionar orientación a empresas en la gestión de vacantes.

En cuanto al conocimiento del servicio, los canales más frecuentes fueron Internet/web oficial (36%) y la oficina de empleo (33%).

Respecto a los canales de contacto utilizados, en 2024 predominó el uso del teléfono (41%), aunque con un notable descenso respecto a 2022 (76%). Le siguen el correo electrónico (36%), la web del servicio (31%) y la atención presencial en oficina (24%). En cuanto al uso habitual, tanto el teléfono como la web fueron los más empleados, con un 29% cada uno.

La valoración del servicio muestra una evolución positiva entre 2019 y 2024. La valoración global alcanza el 91% de puntuaciones altas, la utilidad del servicio un 76% y la probabilidad de recomendación un 79%. A pesar de una leve caída en el NPS respecto a 2022, el indicador se mantiene en valores positivos, con un 45% de promotores.

En cuanto al personal del servicio, los usuarios valoran positivamente su desempeño, especialmente en capacidad y conocimientos, con un 90% de valoraciones entre 7 y 10, aunque se aprecia un ligero descenso general respecto a 2022.

La página web presenta áreas de mejora, principalmente en facilidad de navegación y claridad de la información. No obstante, el grado en que permite resolver dudas ha mejorado respecto a 2022, lo que impacta positivamente en su valoración general.

Finalmente, las empresas destacan como aspectos a mejorar la agilidad en la respuesta (31%) y el número de candidatos ofrecidos (12%), aunque un 29% no identifica necesidades de mejora.

E. Aprendizajes clave y oportunidades de mejora

El Servicio de Información y Asesoramiento a empleadores, orientado a facilitar la gestión de vacantes por parte de las empresas, ha experimentado una evolución positiva en los últimos años. La valoración general del servicio por parte de las empresas refleja una elevada satisfacción, especialmente en lo relativo al desempeño del personal. Sin embargo, también emergen aspectos puntuales que requieren revisión para consolidar una experiencia más eficaz, accesible y ágil para los empleadores que recurren a este canal de apoyo.



Aprendizajes clave

- Valoración general muy positiva del servicio: la puntuación global alcanza un 91% de valoraciones altas, consolidando una imagen sólida del servicio entre las empresas usuarias. También se percibe una buena utilidad del servicio (76%) y una alta probabilidad de recomendación (79%)
- Reconocimiento al personal técnico: el desempeño del personal es uno de los puntos más valorados, destacando la capacidad y el conocimiento técnico con un 90% de respuestas entre 7 y 10, lo que refuerza el papel de los equipos humanos como fortaleza central del servicio.
- Diversificación de canales de acceso y contacto: aunque el uso del teléfono sigue siendo el canal más empleado, su descenso desde 2022 ha venido acompañado de un aumento en el uso del correo electrónico y la web, lo que indica una tendencia hacia una mayor digitalización en la relación con los empleadores.
- Mejora en la funcionalidad de la web: aunque persisten algunas debilidades, se ha registrado un avance en la capacidad de la página para resolver dudas, lo que contribuye a una mejora en su valoración general.

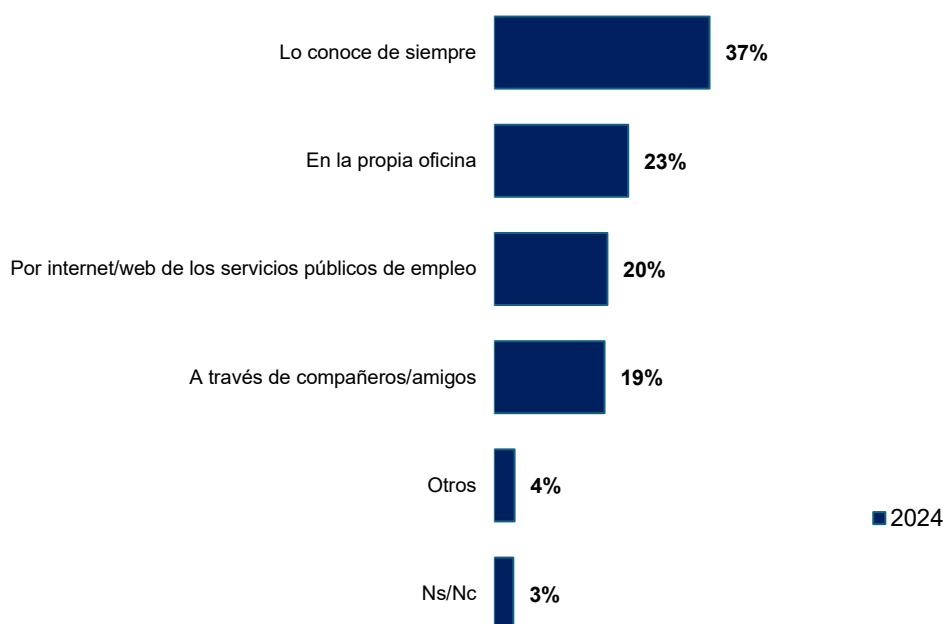
Oportunidades de mejora

- Descenso en el uso del teléfono y necesidad de respuesta más ágil: la disminución del canal telefónico como vía de contacto habitual (del 76% en 2022 al 41% en 2024), sumado a la demanda de una mayor agilidad en las respuestas (31% de las empresas), evidencia la necesidad de optimizar los tiempos de gestión y la eficiencia del servicio multicanal.
- Mejoras pendientes en la página web: aunque en evolución, la facilidad de navegación y la claridad de la información siguen siendo puntos débiles señalados por los usuarios, lo que sugiere una revisión en la estructura, diseño y lenguaje de los contenidos digitales.
- Incremento en el número de candidatos ofrecidos: un 12% de las empresas demanda una mayor cantidad de candidatos adecuados a las vacantes publicadas, lo que indica la necesidad de fortalecer el emparejamiento entre perfiles y demandas empresariales.
- Ligera caída en la percepción del personal: aunque los niveles de valoración siguen siendo muy altos, se observa un pequeño descenso respecto a 2022 que, sin ser alarmante, conviene monitorear para evitar una tendencia negativa.

3.3. Servicio de gestión de ofertas de empleo

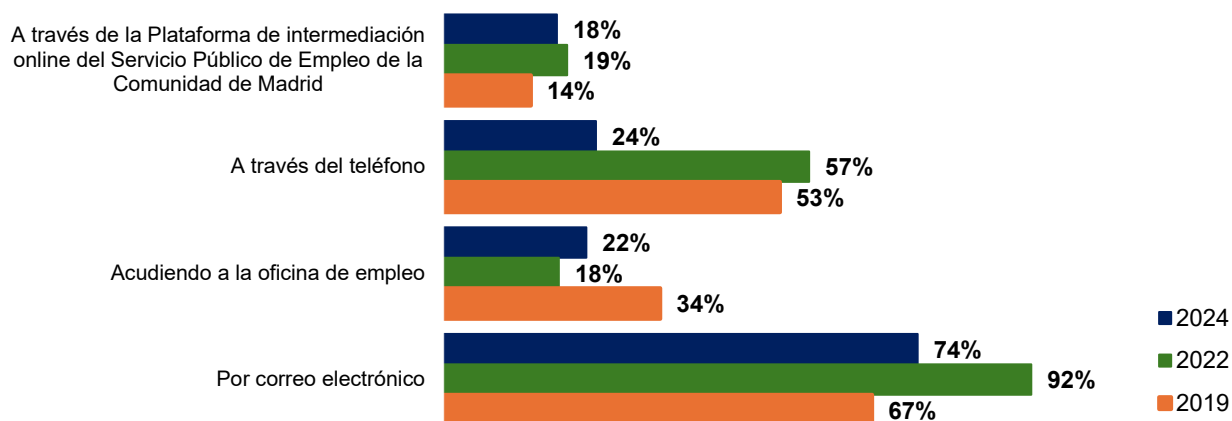
El servicio de gestión de ofertas de empleo, perteneciente al Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid, es la unidad encargada de gestionar las ofertas de empleo y de seleccionar los candidatos cuyo perfil pueda ser adecuado para el puesto.

Gráfico 11. ¿Cómo tuvo conocimiento de la existencia del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo que ofrece el Servicio de Empleo de la Comunidad de Madrid? (n=470)



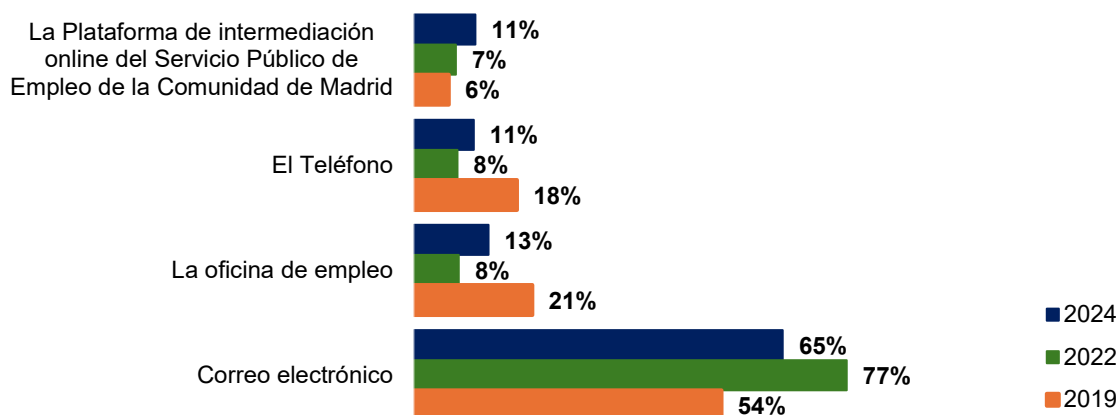
El 37% de los usuarios afirma que ya conocía previamente la existencia del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo. Por su parte, un 23% indica haberlo conocido a través de la propia oficina del servicio, mientras que un 20% lo descubrió mediante Internet o la página web de los Servicios Públicos de Empleo. Además, un 19% señala que tuvo conocimiento del servicio a través de compañeros o amistades. Entre quienes seleccionaron la opción “Otros” (4%), destaca la gestoría como canal habitual por el cual se accedió a la información sobre este servicio.

Gráfico 12. ¿A través de qué medios hizo uso del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo durante el año 2024? (n=470)



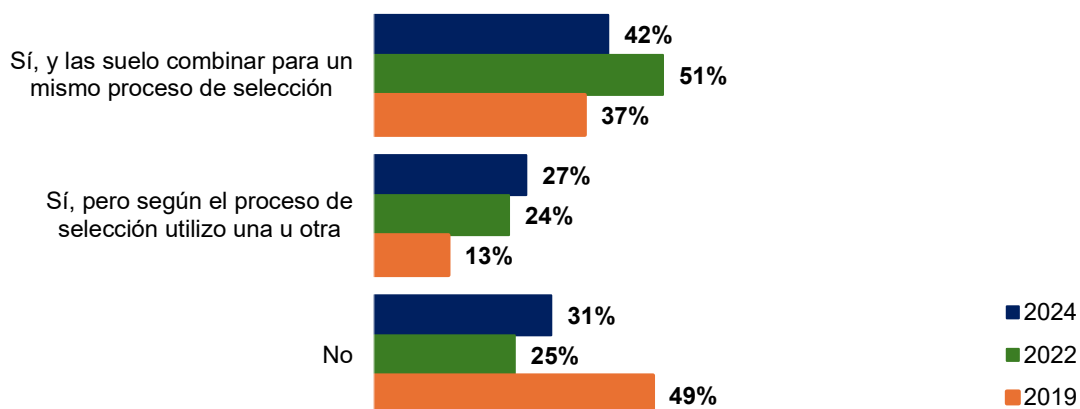
En 2024, el correo electrónico se consolida como el principal canal de acceso al Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo, utilizado por el 74% de los usuarios. Aunque esta cifra sigue siendo elevada, representa un descenso respecto a los niveles alcanzados en 2022. En segundo lugar, se sitúa el teléfono, con un 24% de utilización, lo que refleja una menor frecuencia de uso en comparación con el canal digital.

Gráfico 13. ¿Y cuál es el medio que utilizó más frecuentemente para hacer uso del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo en 2024? (n=470)



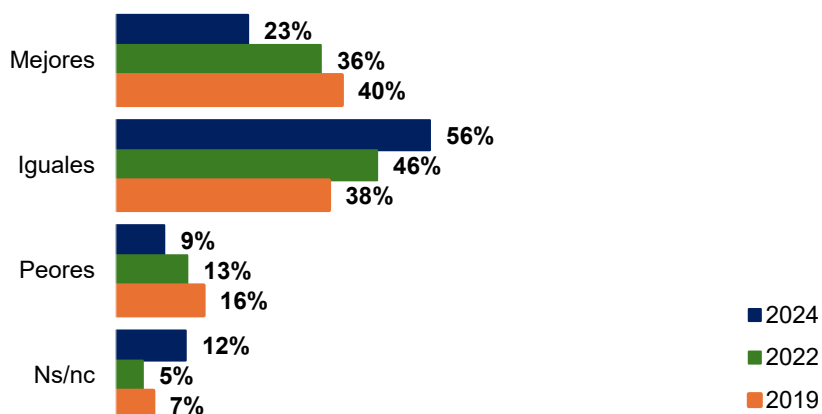
De manera precisa, el medio empleado con mayor frecuencia para hacer uso del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo es el correo electrónico (65%).

Gráfico 14. ¿Utiliza otras fuentes de reclutamiento de personal, además del Servicio de Empleo de la Comunidad de Madrid? (n=470)



El 69% de las empresas especifica emplear otras fuentes de reclutamiento de personal, además del Servicio de Empleo de la Comunidad de Madrid, principalmente combinándolas en un mismo proceso.

Gráfico 15. ¿Estas otras fuentes de reclutamiento son mejores, iguales o peores que las utilizadas en el Servicio de Empleo de la Comunidad de Madrid? (n= 338)



Para el 56% de los usuarios, otras fuentes de reclutamiento resultan equivalentes a las ofrecidas por el Servicio de Empleo de la Comunidad de Madrid. En cambio, un 23% considera que estas alternativas son mejores, mientras que un 9% opina que son de menor calidad en comparación con las proporcionadas por dicho servicio.

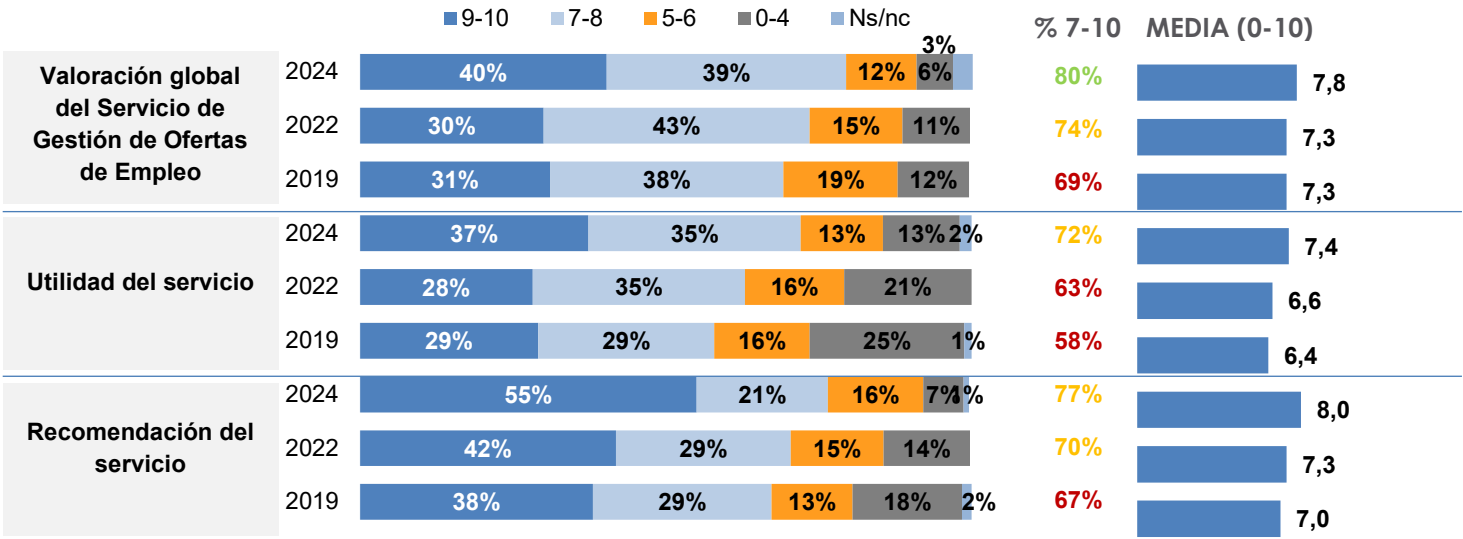
Gráfico 16. ¿Qué otra u otras fuentes de reclutamiento utiliza? (n=338)



Entre las fuentes de reclutamiento más utilizadas, destacan los portales de empleo, mencionados por el 49% de los usuarios, seguidos por las redes profesionales, con un 22%, y las universidades o centros de estudios y formación, con un 21%. En cuanto a la opción “Otros”, seleccionada por un 12%, sobresalen el boca a boca y el uso de aplicaciones como vías alternativas de captación.

A. Percepción global

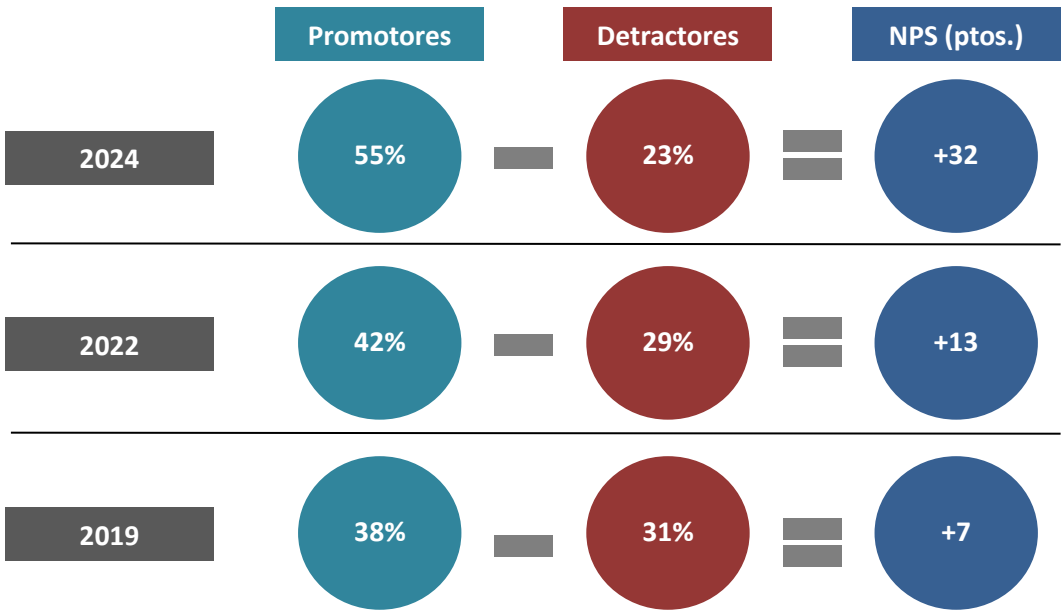
Gráfico 17. Percepción global del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo (n= 470)



La valoración global del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo en 2024 presenta una mejora respecto a 2022, alcanzando un 80% de valoraciones altas (entre 7 y 10), lo que lo sitúa en un nivel óptimo.

En cuanto a la utilidad del servicio, también se observa una evolución positiva, con un incremento en el número de usuarios que otorgan puntuaciones máximas (9-10), pasando del 28% en 2022 al 37% en 2024.

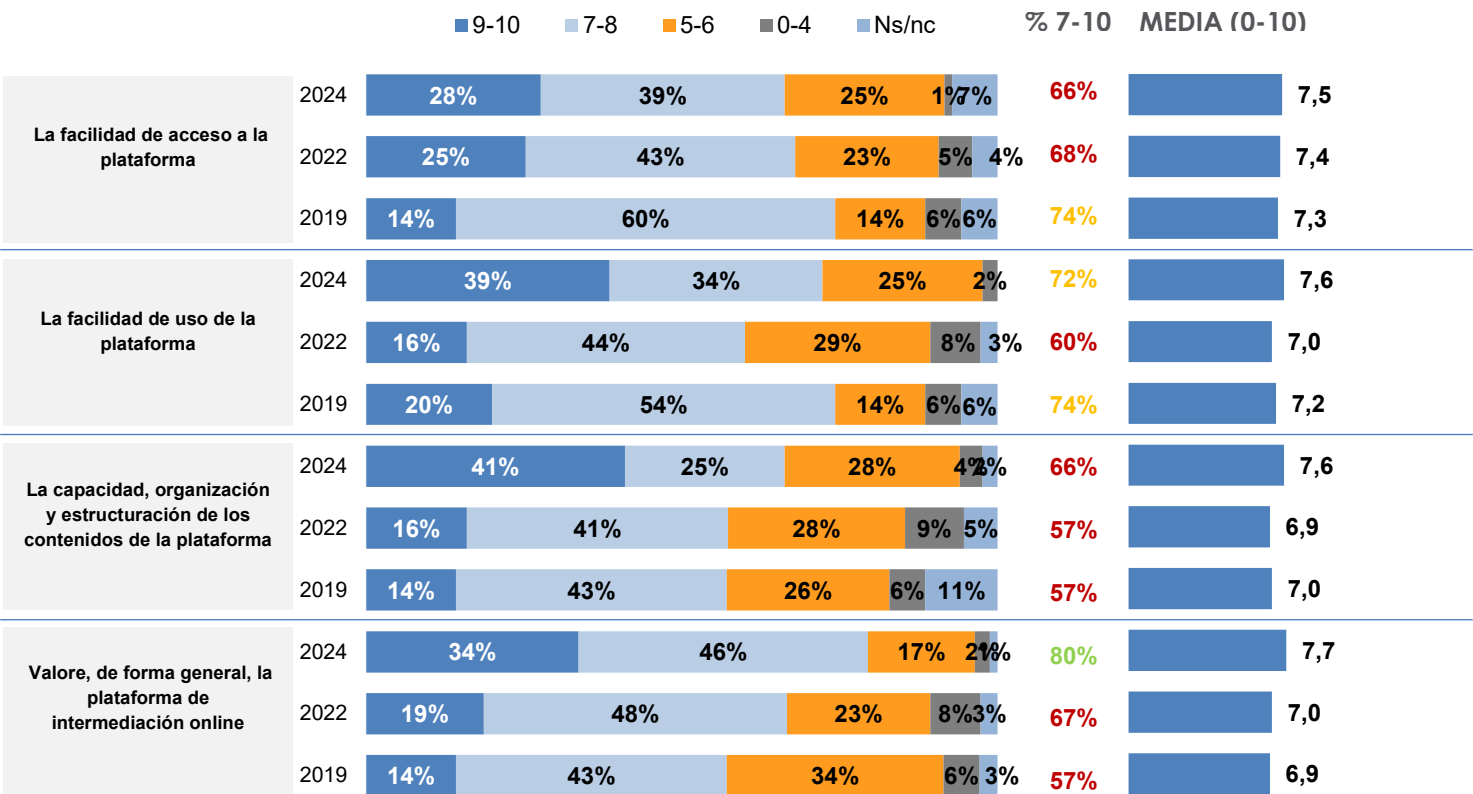
Finalmente, en lo referente a la recomendación del servicio, se constata un aumento en la disposición de las empresas a recomendarlo, con más de la mitad de las valoraciones situadas en el tramo más alto (9-10), un 55%, superando así los resultados obtenidos en la edición anterior.



El Índice Neto de Recomendación (NPS) del servicio experimenta una mejora significativa en 2024, impulsada por el aumento de promotores, que pasan del 42% en 2022 al 55% en 2024, y por la reducción de detractores, que descienden del 29% al 23%. Como resultado, el NPS alcanza un valor de +32 en 2024.

B. Percepción pormenorizada

Gráfico 18. Ahora le voy a pedir que valore una serie de aspectos en relación con la plataforma de intermediación online (n=83)



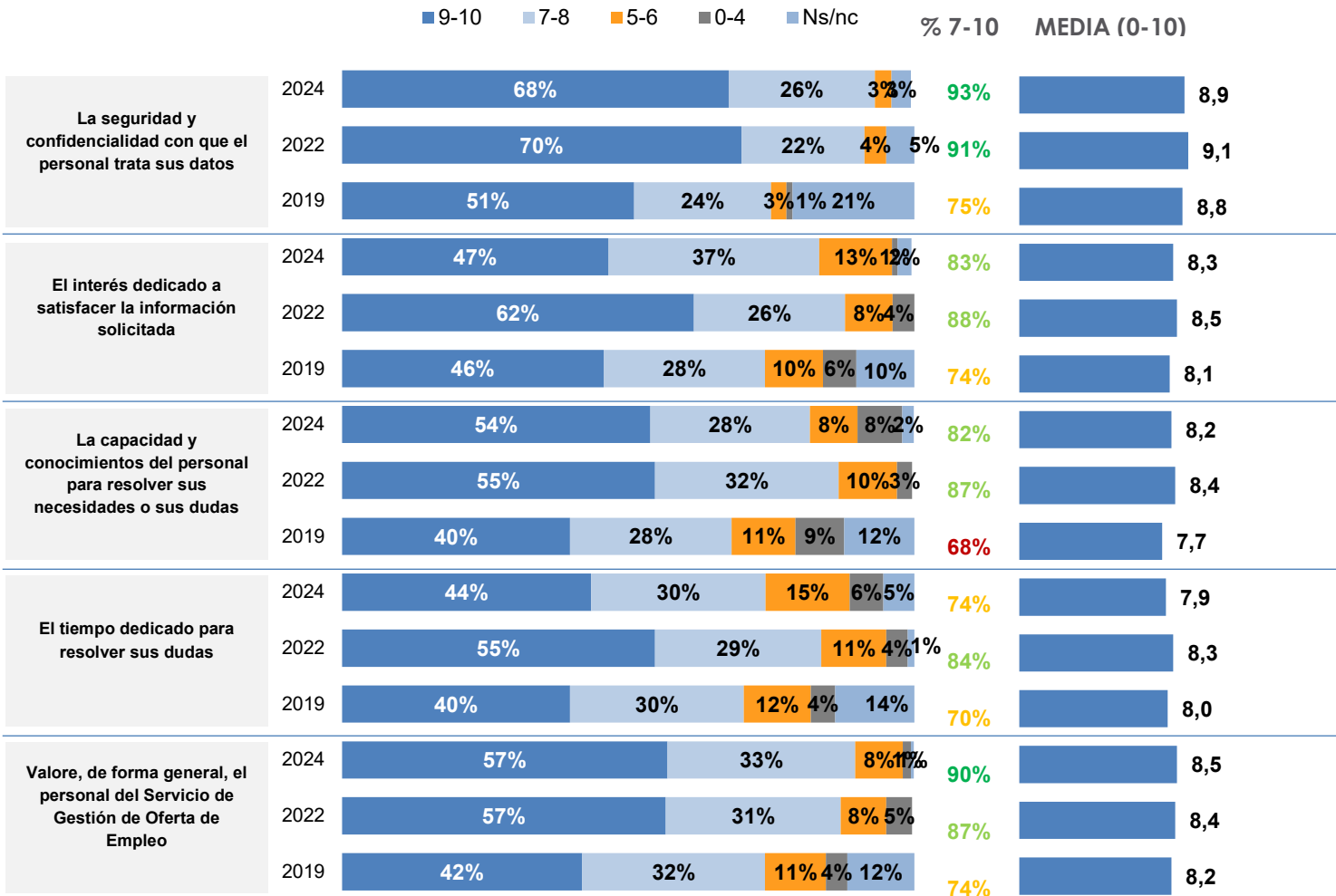
La valoración global de la plataforma de intermediación online alcanza en 2024 un nivel óptimo, con un 80% de valoraciones positivas, lo que representa una mejora significativa respecto a 2022.

No obstante, aspectos como la capacidad, organización y estructuración de los contenidos (66%), así como la facilidad de acceso a la plataforma (66%), continúan situándose en un umbral susceptible de mejora.

Por su parte, la facilidad de uso (72%) muestra una evolución favorable en comparación con años anteriores, alcanzando en 2024 un nivel de valoración adecuado.



Gráfico 19. ¿Cómo valora los siguientes aspectos del personal que le atendió? (n=204)



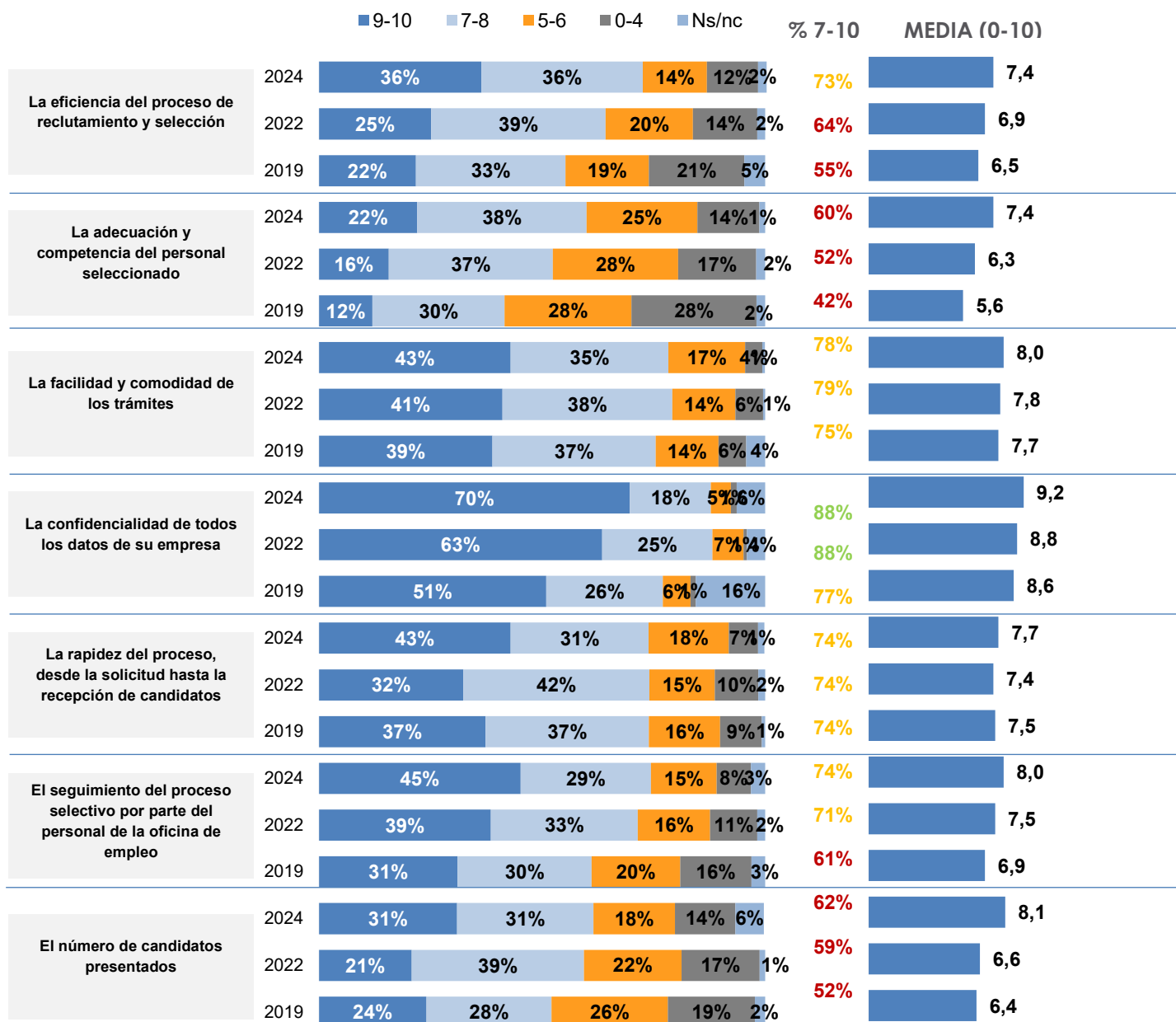
El gráfico refleja un descenso significativo en el tiempo dedicado por el personal para resolver las dudas de los usuarios, que disminuye un 10% en 2024 respecto a 2022, situándose en un umbral de valoración adecuado (84% en 2022 y 74% en 2024).

Otros aspectos, como la capacidad y conocimientos del personal para atender necesidades (82%), así como el interés mostrado en proporcionar la información solicitada (83%), experimentan ligeros descensos en comparación con 2022, aunque se mantienen dentro del umbral óptimo.

En contraste, tanto la seguridad y confidencialidad en el tratamiento de los datos (93%) como las valoraciones generales del servicio (90%) alcanzan un umbral excelente, con una mejora respecto al año anterior.



Gráfico 20. Me gustaría que valorase una serie de aspectos en relación con el Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo (n=470)

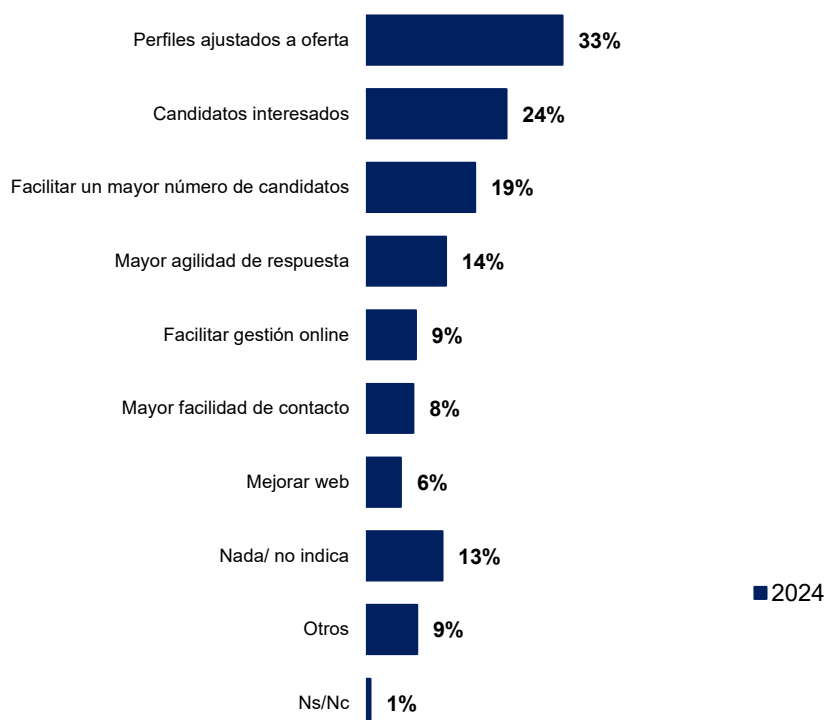


La valoración de la mayoría de los aspectos analizados muestra una mejoría en comparación con 2022. Sin embargo, persisten algunas áreas que requieren atención, aunque en menor medida. Entre ellas destacan la adecuación y competencia del personal seleccionado (60%) y el número de candidatos presentados (62%).

Por otro lado, la confidencialidad de los datos empresariales (88%) mantiene niveles óptimos en 2024, mientras que la eficiencia del proceso de reclutamiento y selección (73%) alcanza un nivel de valoración adecuado en esta edición.

C. Aspectos de mejora

Gráfico 21. ¿Hay algún aspecto del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo que le gustaría que se modificase o que usted mejoraría? (n=470)



En 2024, el aspecto de mejora señalado con mayor frecuencia es la adecuación de los perfiles a las ofertas, mencionado por el 33% de los encuestados. Le siguen la implicación de los candidatos (24%) y la necesidad de contar con un mayor número de perfiles disponibles (19%).

Dentro de la opción “otros”, que representa el 9% de las respuestas, destaca la demanda de un mayor seguimiento por parte del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo.

D. Conclusiones del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo

En 2024, el Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo presenta una evolución positiva en diversos aspectos clave. Aunque un 37% de las empresas ya conocía previamente este servicio, los principales canales de acceso continúan siendo la oficina del servicio (23%) y la página web (20%). El correo electrónico se consolida como el medio de contacto más utilizado, con un 74% de uso, aunque esta cifra representa un descenso respecto a 2022. No obstante, sigue siendo también el canal más empleado de forma habitual (65%).

La mayoría de las empresas complementa el uso del Servicio de Empleo con otras fuentes de reclutamiento, siendo los portales de empleo (49%), las redes profesionales (22%) y los centros de formación (21%) las más habituales. El 54% de los usuarios considera que estas fuentes son equivalentes a las del Servicio de Empleo, mientras que un 25% las valora como superiores y un 9% como inferiores.

En términos de percepción, la valoración global del servicio ha mejorado significativamente respecto a años anteriores, alcanzando un 80% de valoraciones positivas, lo que lo sitúa en un nivel óptimo. También se registra un aumento en la utilidad percibida del servicio, con un crecimiento del 28% al 37% en valoraciones máximas (9-10). Asimismo, crece la disposición de las empresas a recomendar el servicio, con más de la mitad posicionándose como promotoras.

El Índice Neto de Recomendación (NPS) también refleja esta tendencia positiva, alcanzando un valor de +32 gracias al incremento de promotores (del 42% al 55%) y la reducción de detractores (del 29% al 23%) de 2022 a 2024. Esto evidencia una mejora en la satisfacción general y en el compromiso de las empresas con el servicio.

La plataforma de intermediación online mantiene una valoración global óptima, con un 80% de puntuaciones (entre 7 y 10 puntos). Sin embargo, aspectos como la organización y estructuración de los contenidos, así como la facilidad de acceso, continúan necesitando mejoras. En contraste, la facilidad de uso ha mejorado respecto a años anteriores y se sitúa en un umbral adecuado.

En cuanto al personal técnico, se mantiene una valoración favorable en competencias y conocimientos, aunque se aprecia un descenso en el tiempo dedicado a resolver dudas y en el interés percibido por parte del personal. Pese a ello, estos aspectos se mantienen en niveles adecuados u óptimos. Destaca especialmente la valoración excelente en la confidencialidad del tratamiento de datos y en la atención general prestada.

Finalmente, las empresas usuarias identifican como principales áreas de mejora la adecuación de los perfiles a las ofertas (33%) y el interés y compromiso de los candidatos (24%).

E. Aprendizajes clave y oportunidades de mejora

El Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo ha experimentado en 2024 una evolución positiva en términos de percepción, uso y resultados, afianzando su papel como canal relevante en la intermediación laboral para las empresas. La mejora en los principales indicadores de satisfacción, como la utilidad percibida, la valoración global y el Net Promoter Score, evidencia un avance en la calidad del servicio. No obstante, también se identifican áreas clave en las que



es necesario seguir trabajando para fortalecer la adecuación entre oferta y demanda, mejorar la experiencia digital y afianzar la implicación del personal técnico.

Aprendizajes clave

- Mejora generalizada en la percepción del servicio: la valoración global alcanza el 80% de puntuaciones altas, situándose en el umbral óptimo. También mejora la utilidad percibida, con un crecimiento de valoraciones máximas del 28% al 37%.
- Incremento del NPS y compromiso de las empresas: el Net Promoter Score sube a +32 en 2024, gracias al aumento de promotores (55%) y la disminución de detractores (23%). Esto refleja una mayor disposición a recomendar el servicio.
- Consolidación del correo electrónico como principal canal de contacto: aunque su uso desciende respecto a 2022, sigue siendo el medio más habitual tanto ocasional como frecuentemente, lo que destaca su importancia como vía preferente de interacción.
- Percepción favorable del personal técnico: se mantiene una buena valoración en cuanto a competencias, conocimientos y trato recibido, destacando especialmente la atención prestada y la confidencialidad en el manejo de datos.
- Complementariedad con otras fuentes de reclutamiento: las empresas continúan utilizando otros canales como portales de empleo (49%) y redes profesionales (22%), aunque más de la mitad considera al Servicio de Empleo en niveles equivalentes a estos, consolidando su papel como actor relevante en el ecosistema de intermediación laboral.

Oportunidades de mejora

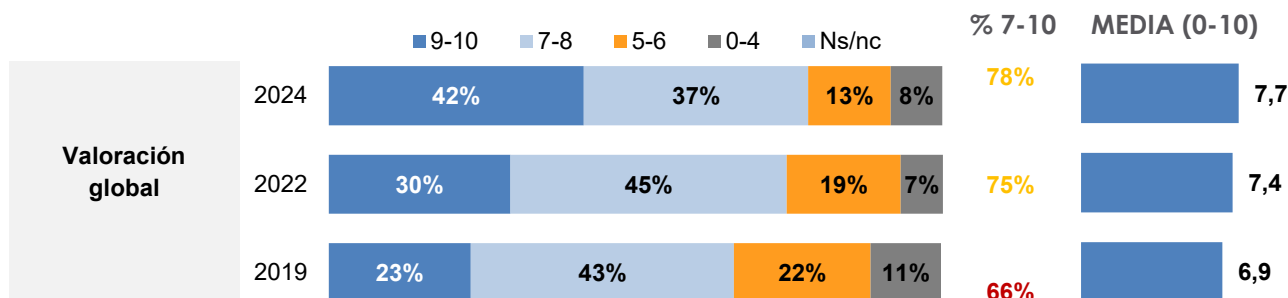
- Adecuación de perfiles y calidad de los candidatos: el 33% de las empresas considera necesario mejorar la correspondencia entre los perfiles recibidos y las vacantes ofertadas, y un 24% reclama un mayor compromiso e interés por parte de los candidatos.
- Optimización de la plataforma online: aunque la facilidad de uso ha mejorado, persisten áreas de mejora como la estructuración de los contenidos y la facilidad de acceso, que continúan en niveles subóptimos.
- Descenso en la implicación del personal técnico: se detecta una leve caída en el tiempo dedicado a resolver dudas y en el interés percibido del personal, aspectos que, si bien se mantienen en niveles adecuados, requieren seguimiento para evitar una tendencia negativa.
- Diversificación del conocimiento del servicio: aunque ha crecido la notoriedad del servicio, solo el 37% de las empresas lo conocían previamente, lo que apunta a la necesidad de reforzar su difusión y visibilidad entre nuevos potenciales empleadores.



3.4. Percepción global del servicio de empleadores

A. Valoración global

Gráfico 22. Valoración global del servicio (n=512)



En 2024, la valoración global del Servicio Público de Empleo ha mejorado en comparación con 2022, evidenciado por un incremento del 12% en el número de empresas que otorgan puntuaciones altas (9-10 puntos). Paralelamente, se ha registrado una disminución en el grupo de empresas que califican el servicio con puntuaciones bajas (entre 0 y 6 puntos). Sin embargo, se observa un descenso en el número de valoraciones intermedias, situadas en el rango de 7 a 8 puntos.

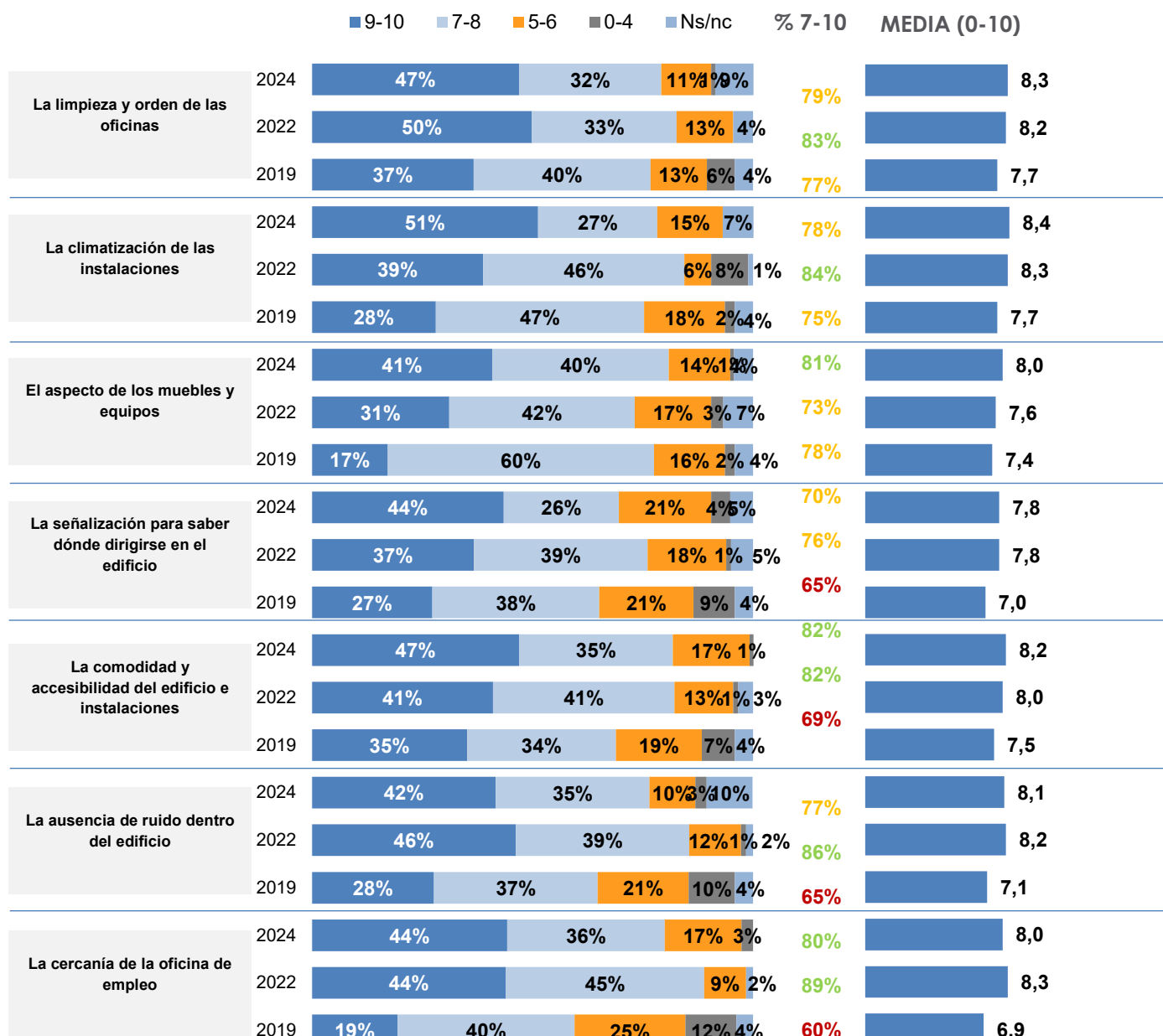
B. Percepción de las instalaciones

Gráfico 23. ¿Acudió usted durante 2024 a las oficinas de los servicios del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid? (n=512)



Más de la mitad de las empresas, el 77%, no acudieron a las oficinas de los servicios del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid. Por su parte, el 23% acudió a estas oficinas.

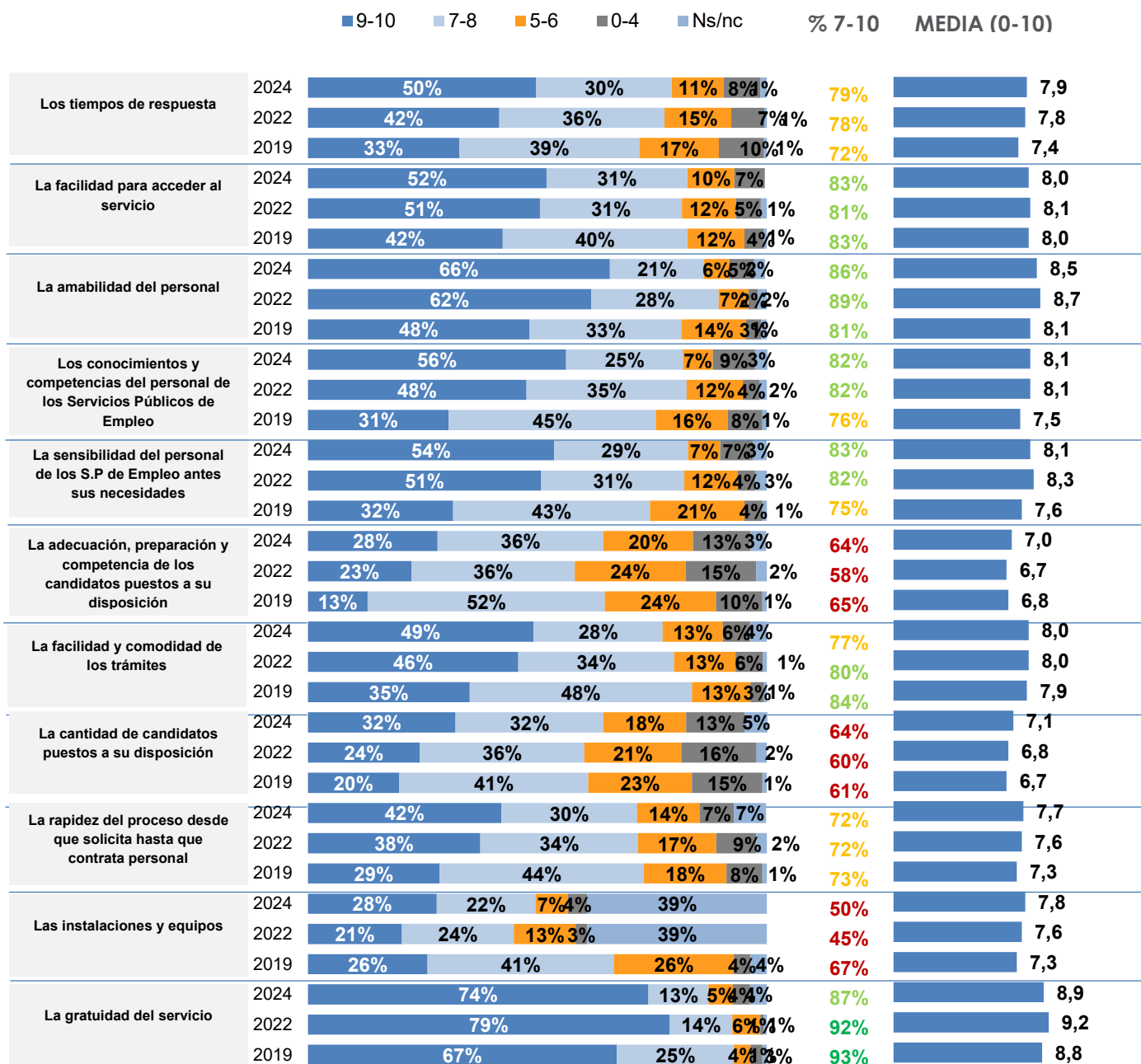
Gráfico 24. ¿Cómo valora los siguientes aspectos de estas oficinas? (n=115)



Este gráfico presenta información exclusivamente referida a las empresas que han acudido presencialmente a las oficinas de los Servicios Públicos de Empleo. De su análisis se desprende que aproximadamente la mitad de los aspectos evaluados se sitúan en un nivel de valoración adecuado, entre ellos, la limpieza y el orden de las oficinas, la climatización de las instalaciones, la señalización interior para orientar al usuario y la ausencia de ruido en el entorno. No obstante, todos estos indicadores han registrado un ligero descenso respecto a los datos obtenidos en 2022.

Por otro lado, se identifican aspectos que muestran una valoración en el umbral óptimo, como el estado de los muebles y equipos, la comodidad y accesibilidad de las instalaciones, así como la proximidad de la oficina de empleo.

Gráfico 25. ¿Y hasta qué punto esta Vd. satisfecho/a con el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid con respecto a los siguientes aspectos? (n=512)

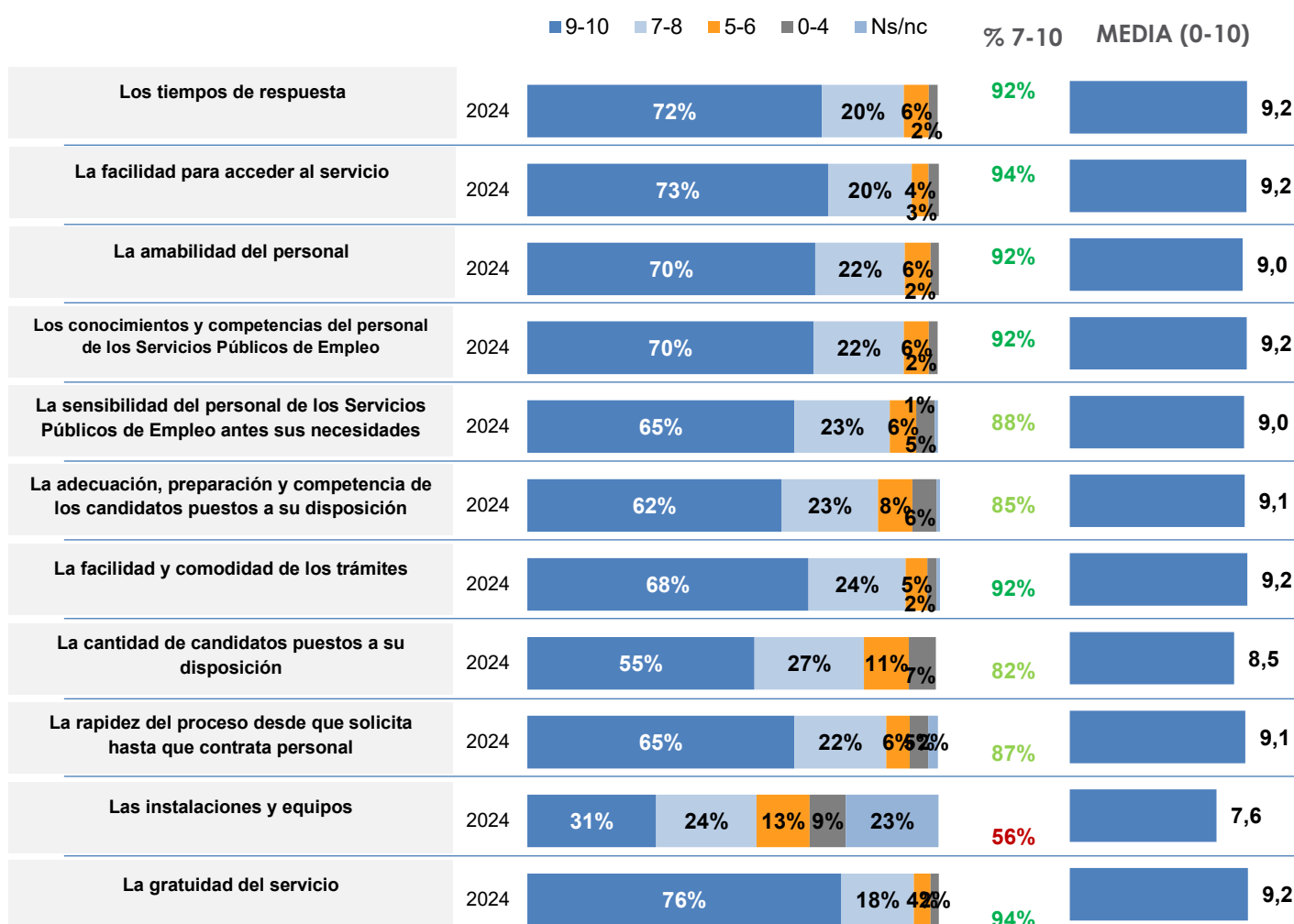


En relación con los distintos aspectos del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid, se observa que las empresas usuarias reconocen mejoras respecto al año 2022 en indicadores como la adecuación, preparación y competencia de los candidatos, el número de perfiles facilitados y las instalaciones y equipos. Sin embargo, estos elementos, a pesar de su avance, continúan requiriendo mejoras en 2024 para alcanzar niveles óptimos.

Por otro lado, aspectos como los tiempos de respuesta, la facilidad y comodidad de los trámites, así como la rapidez del proceso desde la solicitud hasta la contratación, se sitúan en un umbral de valoración adecuado. Finalmente, destacan con resultados óptimos en 2024 la facilidad de acceso al servicio, la amabilidad y competencias del personal, la sensibilidad y comprensión ante las necesidades de las empresas, así como la gratuidad del servicio.

C. Relevancia y valoración de elementos de percepción

Gráfico 26. A continuación, le voy a indicar una serie de características y me gustaría que me indicase hasta qué punto es importante para Vd. que las cumpla un buen servicio (n=512)



Todos los aspectos incluidos en la gráfica anterior son considerados de alta relevancia por parte de las empresas usuarias de los Servicios Públicos de Empleo de la Comunidad de Madrid. La mayoría de ellos registran niveles de importancia superiores al 80%, lo que refuerza la percepción generalizada de su peso en la experiencia del servicio. No obstante, el aspecto relativo a las instalaciones y equipos se sitúa en un 56%, lo que indica que, en comparación con otros factores, las empresas atribuyen menor importancia a este elemento.

Gráfico 27. Importancia estimada (n=512)⁹



Varianza explicada= 25,90%¹⁰

La importancia estimada es un indicador clave a la hora de obtener el impacto que los aspectos mostrados en el gráfico anterior afectan sobre la valoración global del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.

De esta manera se ha obtenido que la adecuación, preparación y competencias del personal, con un 23%, y la cantidad de candidatos puestos a su disposición, con un valor de 14%, son los aspectos con mayor capacidad de influir en la valoración global del Servicio Público de Empleo en el año 2024.

⁹ El análisis estadístico de regresión lineal es empleado para obtener la importancia estimada. De manera precisa, los datos obtenidos en este análisis indican cuánto influye cada variable independiente (en este caso aquellos aspectos recogidos en la pregunta P18 del cuestionario de empleadores: los tiempos de respuesta, la amabilidad del personal...) en la variable dependiente (pregunta P1 del cuestionario de empleadores: valoración global del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid), pero estandarizando todas las variables para que estén en la misma escala.

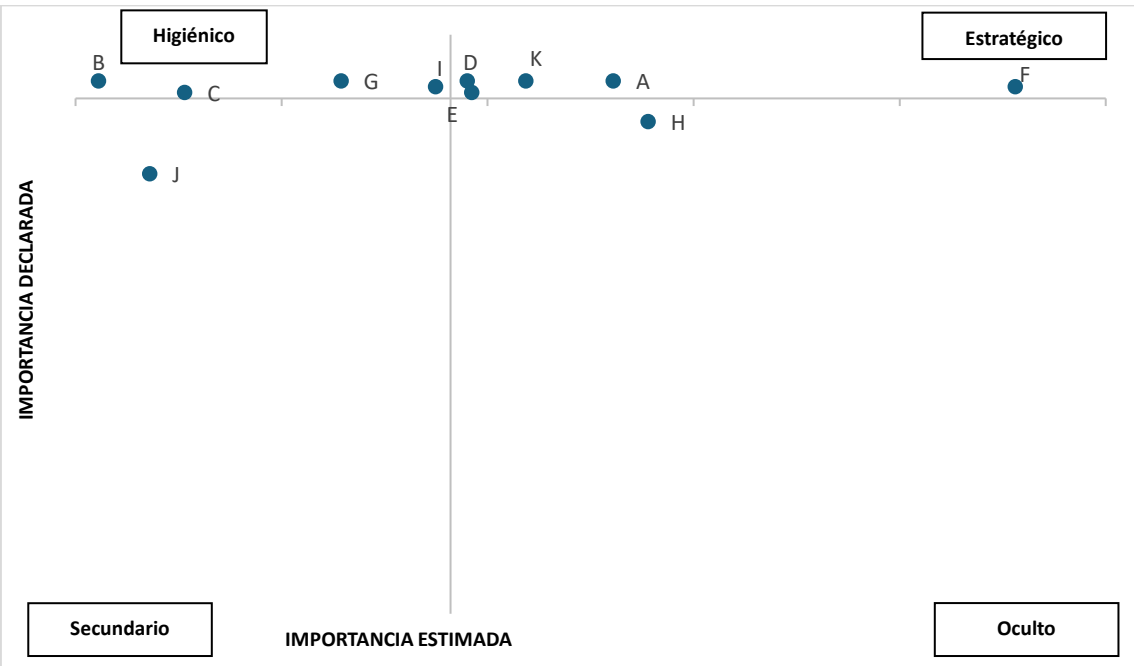
Esto nos permite comparar directamente cuál de los aspectos influye más, ya que están medidos en la misma escala. Respondiendo a las siguientes preguntas: ¿Cuánto pesa cada aspecto? ¿Cuáles influyen más a la satisfacción global?

¹⁰ Este dato indica el porcentaje de varianza explicada por las variables consideradas dentro del análisis. De manera precisa mide el porcentaje de la satisfacción global que viene explicada a través de estas variables.

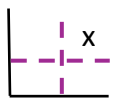
Para facilitar la interpretación de las matrices que se presentan a continuación, se ha elaborado una tabla informativa que indica el nombre asignado a cada punto representado, tanto en la matriz que relaciona la importancia estimada con la importancia declarada, como en la matriz que vincula la importancia consolidada con la valoración del desempeño del Servicio Público de Empleo. Esta tabla es la siguiente:

<i>Puntos representados en las matrices</i>	
A	Los tiempos de respuesta
B	La facilidad para acceder al servicio
C	La amabilidad del personal
D	Los conocimientos y competencias del personal de los Servicios Públicos de Empleo
E	La sensibilidad y comprensión del personal de los Servicios Públicos de Empleo ante sus necesidades
F	La adecuación, preparación y competencia de los candidatos puestos a su disposición
G	La facilidad y comodidad de los trámites
H	La cantidad de candidatos puestos a su disposición
I	La rapidez del proceso desde que solicita hasta que contrata personal
J	Las instalaciones y equipos
K	La gratuidad del servicio

Matriz 1. Matriz de Importancia Declarada- Importancia Estimada



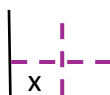
La matriz de Importancia Declarada - Importancia Estimada permite visualizar los aspectos prioritarios, los ítems infravalorados o sobrevalorados, y aquellos que no requieren atención urgente. A continuación, se detalla el análisis de los resultados por cuadrantes:



- Dimensión estratégica (elementos de alto valor percibido y real): en este cuadrante se ubican los aspectos que son percibidos como importantes por los usuarios y que, además, inciden significativamente en su satisfacción global. Estos factores deben ser considerados prioridades absolutas en la mejora del servicio, ya que fortalecen directamente la experiencia del usuario:
 - (A) Los tiempos de respuesta
 - (D) Los conocimientos y competencias del personal de los Servicios Públicos de Empleo
 - (E) La sensibilidad y comprensión del personal de los Servicios Públicos de Empleo ante sus necesidades
 - (F) La adecuación, preparación y competencia de los candidatos puestos a su disposición
 - (K) La gratuidad del servicio

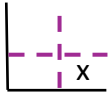


- Dimensión higiénica (expectativas básicas necesarias para evitar insatisfacción): cuadrante el cual agrupa aquellos ítems con alta importancia declarada pero baja importancia estimada, es decir, se tratan de aquellos aspectos que los usuarios consideran fundamentales, pero que no se traducen directamente en mayor satisfacción cuando funcionan correctamente. Sin embargo, su mal desempeño sí podría generar quejas o descontento. Son, por tanto, factores que deben mantenerse bajo control para evitar efectos negativos. De manera concreta son:
 - (B) La facilidad para acceder al servicio
 - (C) La amabilidad del personal
 - (G) La facilidad y comodidad de los trámites
 - (I) La rapidez del proceso desde que solicita hasta que contrata personal



- Dimensión secundaria (aspectos de baja prioridad): los siguientes ítems se encuentran situados en la dimensión secundaria, al presentar una baja importancia tanto declarada como estimada. Esto indica que no son percibidos como especialmente relevantes por los usuarios y, además, su impacto sobre la satisfacción global es muy limitado. Estos son:
 - (J) Las instalaciones y equipos

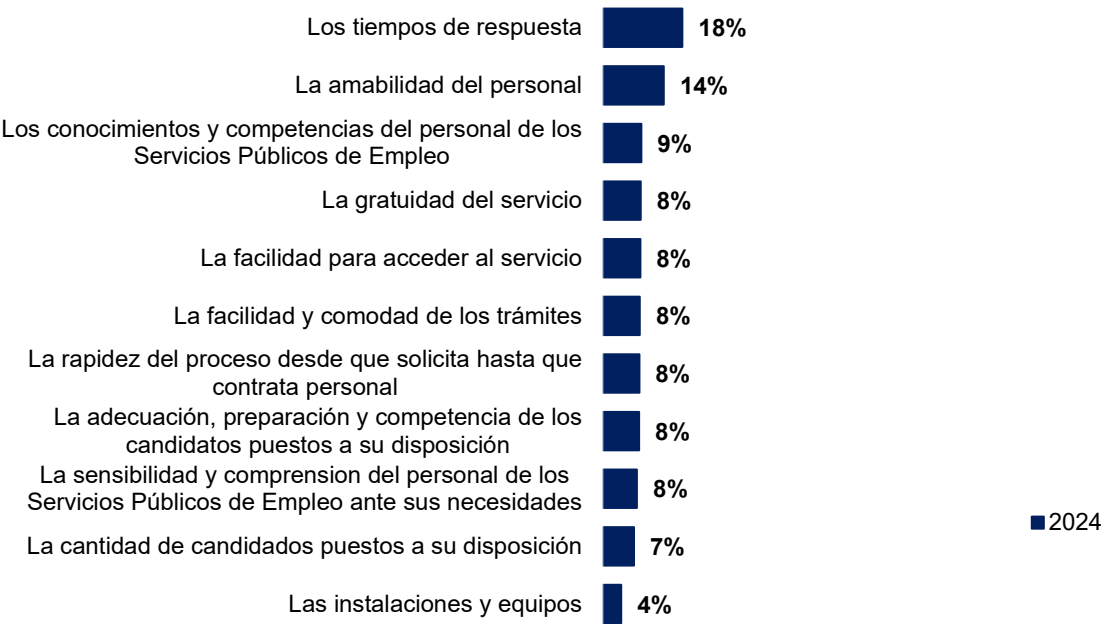
Estos elementos no requieren una atención prioritaria ni esfuerzos inmediatos de mejora, pueden ser considerados secundarios desde una percepción estratégica y de asignación de recursos.



- Dimensión oculta (baja importancia declarada/ alta importancia estimada): esta dimensión incluye ítems que, si bien no son explícitamente valorados como importantes por los encuestados, sí tienen un peso notable en la satisfacción global. Estos factores componen la dimensión oculta, ya que su valor real es subestimado por los usuarios. Identificarlos permite descubrir palancas de mejora que pueden ser poco evidentes, pero altamente efectivas. Dentro de esta dimensión tenemos:

(H) La cantidad de candidatos puestos a su disposición

Gráfico 28. Importancia consolidada (n=512)

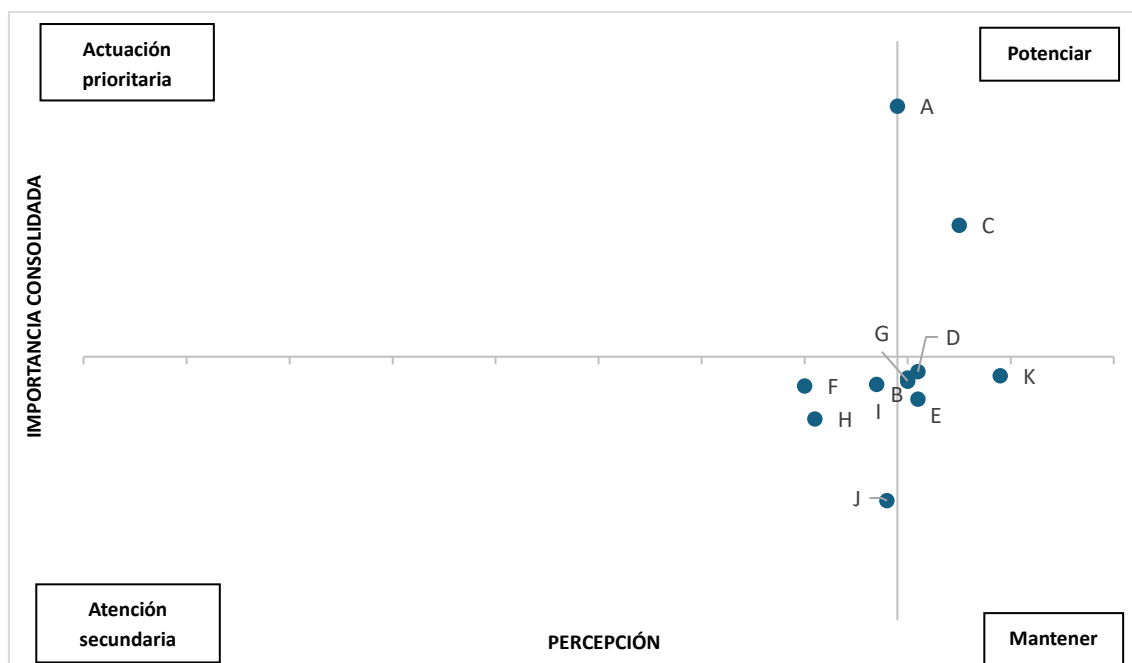


2024

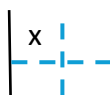
Puntos representados en las matrices	
A	Los tiempos de respuesta
B	La facilidad para acceder al servicio
C	La amabilidad del personal
D	Los conocimientos y competencias del personal de los Servicios Públicos de Empleo
E	La sensibilidad y comprensión del personal de los Servicios Públicos de Empleo ante sus necesidades
F	La adecuación, preparación y competencia de los candidatos puestos a su disposición
G	La facilidad y comodidad de los trámites
H	La cantidad de candidatos puestos a su disposición
I	La rapidez del proceso desde que solicita hasta que contrata personal
J	Las instalaciones y equipos
K	La gratuidad del servicio



Matriz 2. Matriz de relación entre importancia consolidada y valoración de desempeño del Servicio Público de Empleo



La matriz mostrada en la parte superior cuenta con dos ejes, el eje vertical (Y- Importancia consolidada) y el eje horizontal (X- valoración del desempeño o percepción). La combinación de estos dos ejes da lugar a una segmentación estratégica en cuatro cuadrantes, que permite priorizar intervenciones, consolidar fortalezas y optimizar la asignación de recursos. De este modo, en cada uno de los cuadrantes se aprecia:



- Cuadrante de actuación prioritaria: este cuadrante agrupa los aspectos críticos sobre los que se debe intervenir de manera inmediata, ya que se trata de factores altamente relevantes para los usuarios pero que presentan deficiencias significativas en su desempeño actual. De manera concreta dentro de este cuadrante encontramos (aunque concretamente se encuentra en una posición intermedia entre este cuadrante y el cuadrante a potenciar, la englobamos en esta dimensión):

(A) Los tiempos de respuesta: este ítem se identifica como el aspecto más urgente a mejorar, aunque al situarse ente ambos cuadrantes podemos pensar que su percepción no es tan baja por lo que habría que mejorar el mismo, pero siendo conscientes de este hecho.



- Cuadrante de aspectos a potenciar: en este cuadrante se encuentran no solo los aspectos que son percibidos como importantes, sino que además reciben una buena valoración en su desempeño. Estos aspectos deben ser cuidadosamente mantenidos y reforzados, ya que representan fortalezas consolidadas del servicio. Entre los ítems se destaca en este cuadrante:

(C) La amabilidad del personal: constituye un punto fuerte del Servicio Público de Empleo. Dada su relevancia para los usuarios y la buena

percepción de su desempeño, es recomendable no descuidarlo y seguir invirtiendo en su mejora continua para preservar su valor estratégico.



- Cuadrante de aspectos a mantener: en este cuadrante se ubican aquellos aspectos que, si bien no son considerados como prioritarios por los usuarios, presentan un desempeño satisfactorio. Son aspectos que no requieren acciones urgentes, pero es importante mantener su calidad actual para evitar deterioros en la satisfacción. En este caso, los aspectos identificados en este cuadrante son:

- (B) La facilidad para acceder al servicio
- (D) Los conocimientos y competencias del personal
- (E) La sensibilidad y comprensión del personal
- (G) La facilidad y comodidad de los trámites
- (K) La gratuidad del servicio

Estos elementos muestran una percepción positiva, lo cual habla bien del servicio, pero su relevancia percibida no es tan alta como para requerir atención prioritaria.

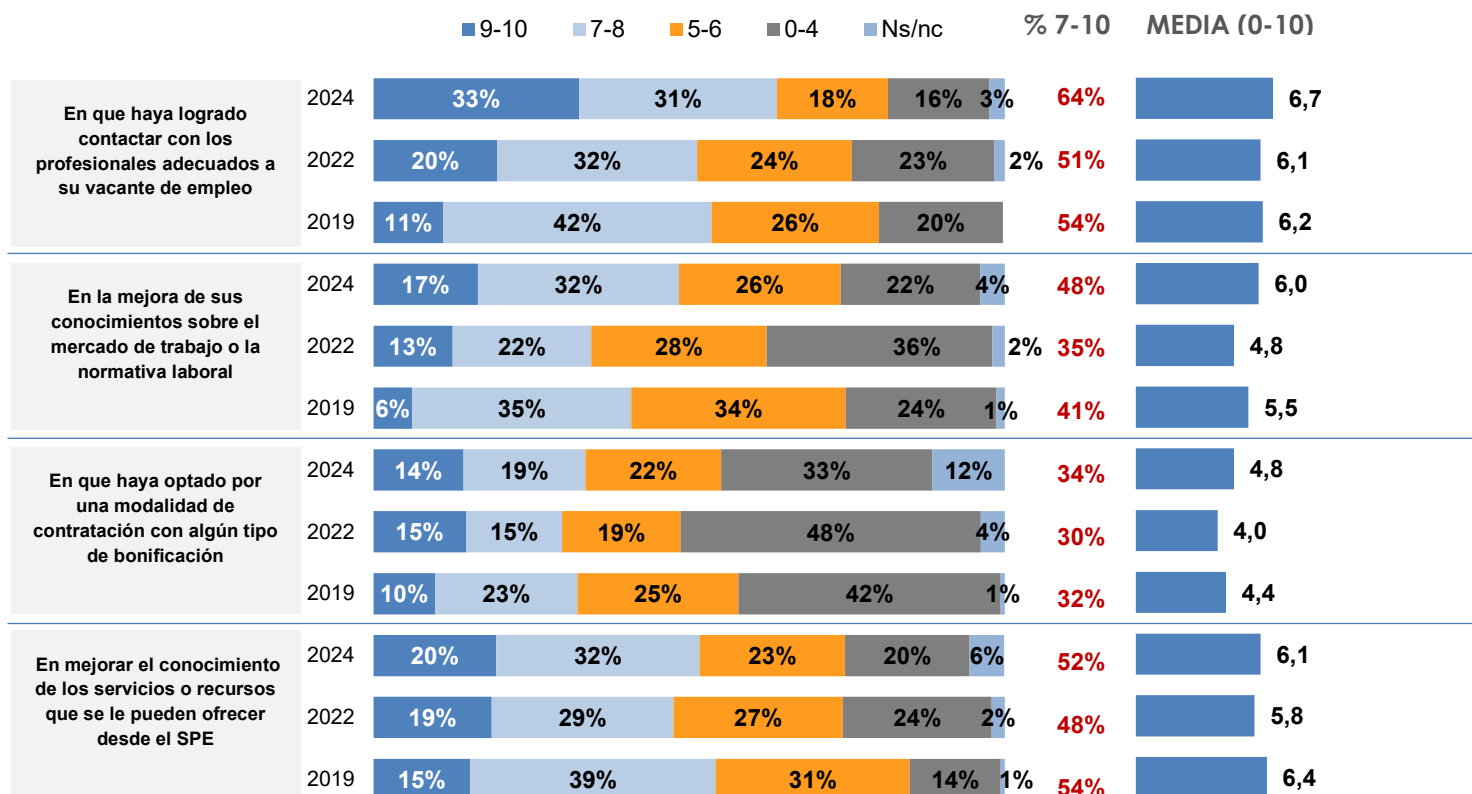


- Cuadrante de actuación secundaria: finalmente, este cuadrante hace referencia a los aspectos que presentan tanto una baja importancia para los usuarios como una valoración del desempeño también reducida. Aunque pueden ser susceptibles de mejora, no requieren intervención inmediata, dado su limitado impacto en la satisfacción global. Los ítems identificados en este cuadrante son:
- (F) La adecuación, preparación y competencia de los candidatos puestos a su disposición.
 - (H) La cantidad de candidatos puestos a su disposición
 - (I) La rapidez del proceso desde que solicita hasta que contrata personal
 - (J) Las instalaciones y equipos

La modificación de estos ítems se pueden plantear en el medio/ largo plazo, en función de la disponibilidad de recursos y de futuras variaciones en su percepción.

D. Contribución del Servicio Público de Empleo en la mejora de aspectos de la vida profesional de las empresas

Gráfico 29. ¿Y en qué medida ha contribuido la utilización de los Servicios Públicos de Empleo de la Comunidad de Madrid en la mejora de los siguientes aspectos relacionados con su vida profesional? (n=512)



La utilización de los Servicios Públicos de Empleo de la Comunidad de Madrid no ha tenido un impacto especialmente elevado en la mejora de los aspectos reflejados en el gráfico anterior. Sin embargo, se aprecia una evolución positiva en su contribución entre 2022 y 2024. Entre los aspectos en los que estos servicios han tenido una mayor influencia destacan, en primer lugar, la capacidad para facilitar el contacto con profesionales adecuados para cubrir vacantes, con un 64% de valoraciones altas (entre 7 y 10), y, en segundo lugar, la mejora en el conocimiento de los servicios o recursos que el SPE puede ofrecer, con un 52% de valoraciones en ese mismo rango.

E. Comparativa satisfacción

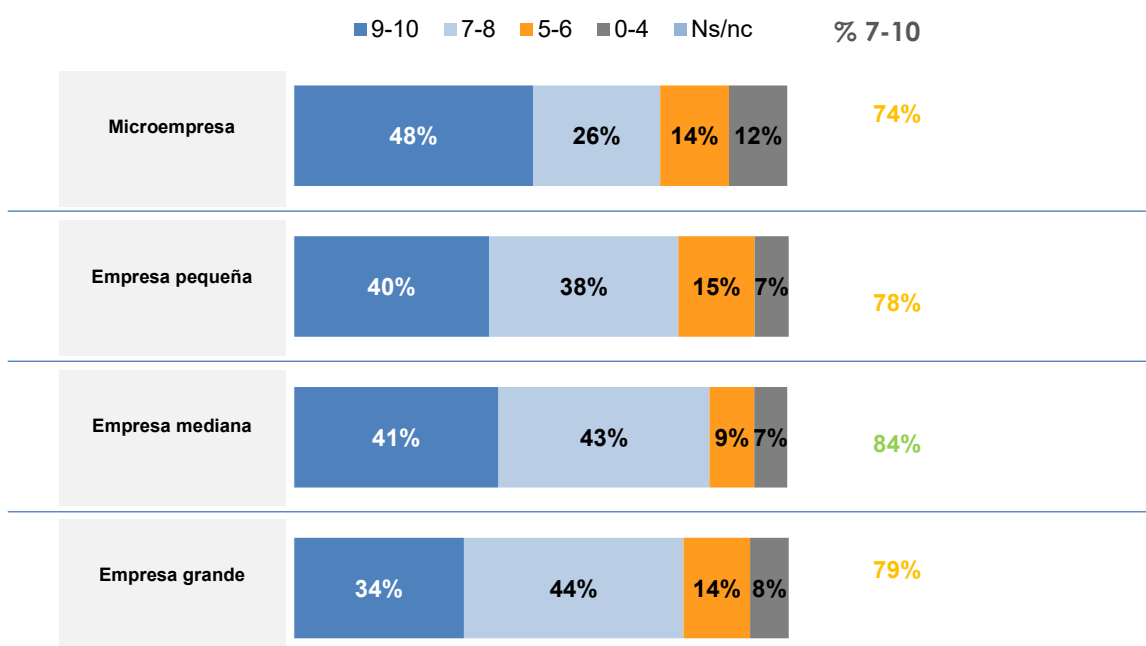
Comparativa satisfacción por tamaño de la empresa

Con el objetivo de analizar la distribución del nivel de satisfacción en función del tamaño de la empresa, se ha llevado a cabo el siguiente estudio, el cual considera, por una parte, la variable D1: “¿Me puede decir cuántos trabajadores tiene su empresa?” y, por otra, la variable P1: “Por favor, valore globalmente el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid”, ambas pertenecientes al cuestionario dirigido a empleadores.

Cabe señalar que la variable D1 ha sido transformada con el propósito de agrupar las empresas según la siguiente clasificación:

Tamaño de la empresa	N.º de trabajadores
Microempresa	Menos de 9 trabajadores
Empresa pequeña	Entre 10 y 49 trabajadores
Empresa mediana	Entre 50 y 249 trabajadores
Empresa grande	Más de 250 trabajadores

Gráfico 30. Comparativa de satisfacción global por tamaño de empresa (n= 512)



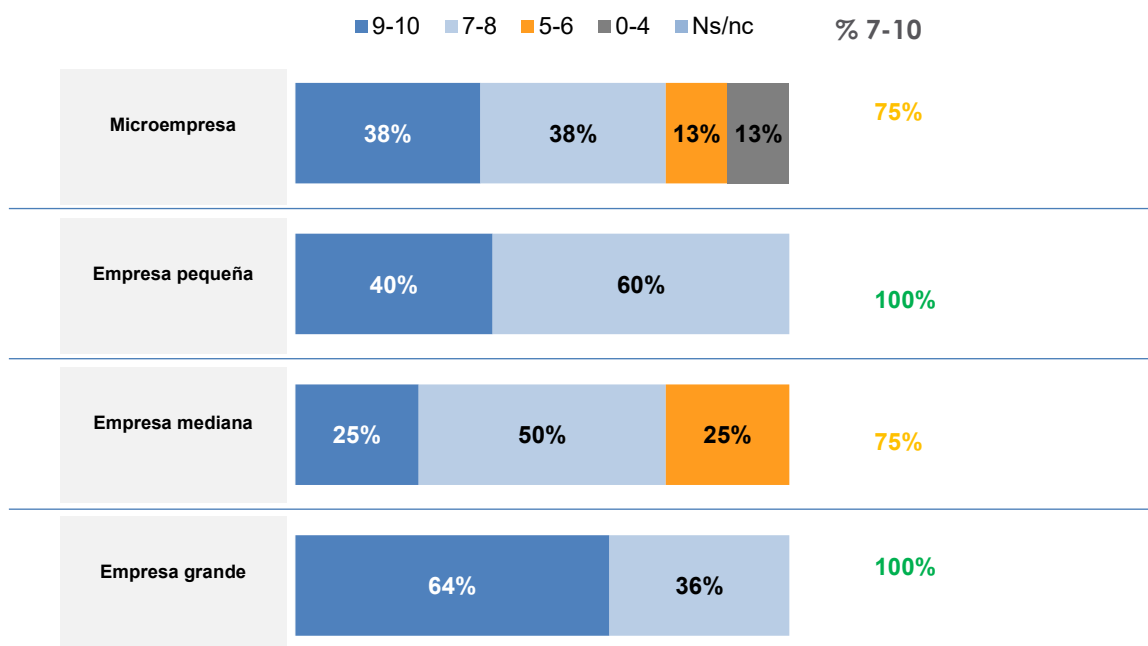
De este modo, se observa que las empresas medianas son las que presentan un mayor porcentaje de valoraciones altas, alcanzando un 84%, lo cual las sitúa dentro del umbral óptimo de satisfacción. En cambio, las microempresas (74%), las pequeñas empresas (78%) y las grandes empresas (79%) se encuentran dentro de un umbral considerado adecuado.

A partir de estos resultados, se puede concluir que las empresas medianas constituyen el grupo con mayor nivel de satisfacción global respecto al Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.

Con el propósito de verificar si esta tendencia se mantiene en relación con el tipo de trámite o servicio utilizado por los encuestados, se replicó el análisis anterior, cruzando nuevamente la pregunta D1: “¿Me puede decir cuántos trabajadores tiene su empresa?” recodificada con las siguientes variables del cuestionario de empleadores:

- P6: “¿Y cómo valora globalmente el Servicio de Información del Servicio de Empleo de la Comunidad de Madrid?”
- P11: “¿Y cómo valora globalmente el Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo?”

Gráfico 31. Comparativa de satisfacción global del Servicio de Información y Asesoramiento por tamaño de empresa (n=42)

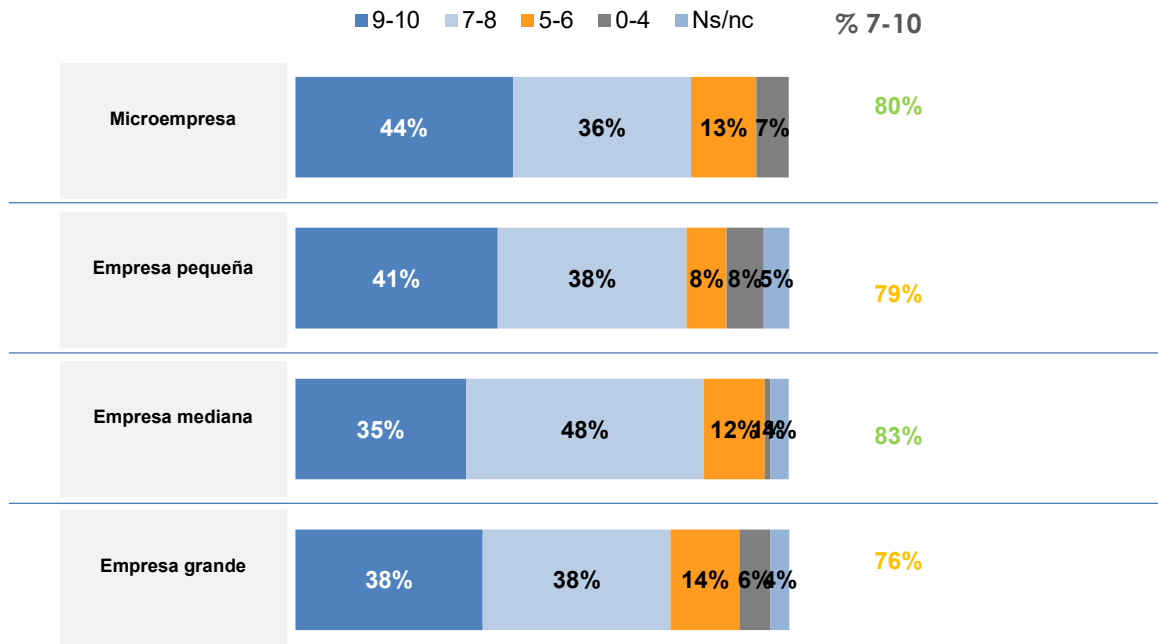


En primer lugar, en relación con el Servicio de Información y Asesoramiento, se observa que tanto las pequeñas como las grandes empresas presentan un 100% de valoraciones altas, lo que las sitúa dentro del umbral de excelencia en términos de satisfacción.

Por otro lado, las microempresas y las empresas medianas se encuentran dentro del umbral considerado adecuado, con un 75% de valoraciones altas en ambos casos.

Estos resultados indican que las pequeñas y grandes empresas son las que manifiestan un mayor nivel de satisfacción con respecto al Servicio de Información y Asesoramiento del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.

Gráfico 32. Comparativa de satisfacción global del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo por tamaño de empresa (n=470)



Por otro lado, al aplicar el mismo análisis al Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo, se observa que las empresas medianas (83%) y las microempresas (80%) se sitúan dentro del umbral óptimo de satisfacción. En contraste, las pequeñas empresas (79%) y las grandes empresas (76%) se ubican dentro del umbral considerado adecuado.

En consecuencia, se puede afirmar que las empresas medianas y las microempresas son las que presentan un mayor nivel de satisfacción en relación con el Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.

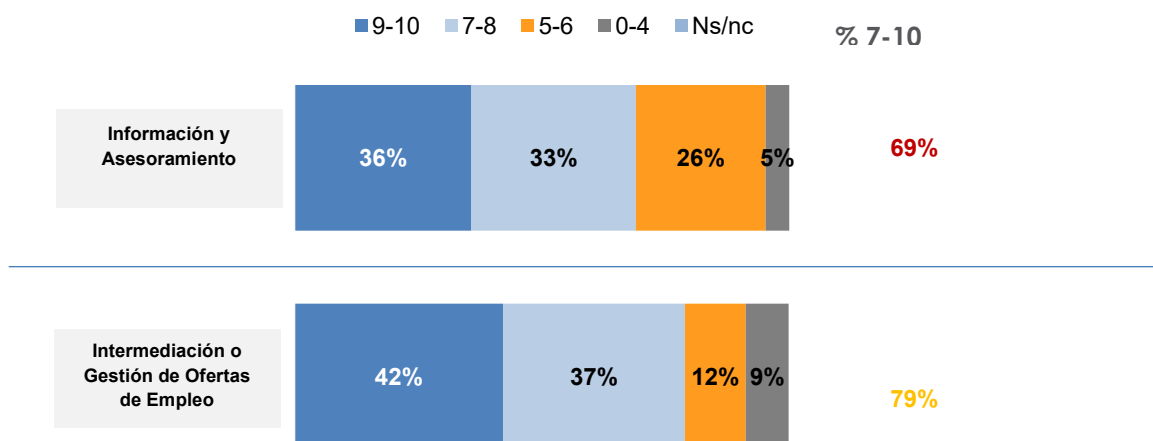
Por lo tanto, se puede afirmar que en función del tipo de trámite el colectivo con mayor satisfacción cambia, y que, además, este no es el mismo si analizamos el cómputo global. En resumen, los colectivos con mayor satisfacción por tamaño de empresa son:

Tipo de análisis	Tamaño de empresa
Satisfacción global	Empresas medianas
Tipo de trámite: Información y Asesoramiento	Empresas pequeñas y grandes
Tipo de trámite: Gestión de ofertas de Empleo	Empresas medianas y microempresas

Comparativa satisfacción por tipo de trámite

Continuando con la línea de los análisis de satisfacción, se ha llevado a cabo un estudio adicional con el objetivo de identificar posibles diferencias en la satisfacción global en función del tipo de trámite realizado.

Gráfico 33. Comparativa satisfacción por tipo de trámite (n=42/n=470)



A partir de este análisis, se observa que el Servicio de Intermediación alcanza un 79% de valoraciones altas, lo que lo sitúa dentro del umbral considerado adecuado. En cambio, el Servicio de Información y Asesoramiento presenta un 69% de valoraciones altas, ubicándose dentro del umbral mejorable.

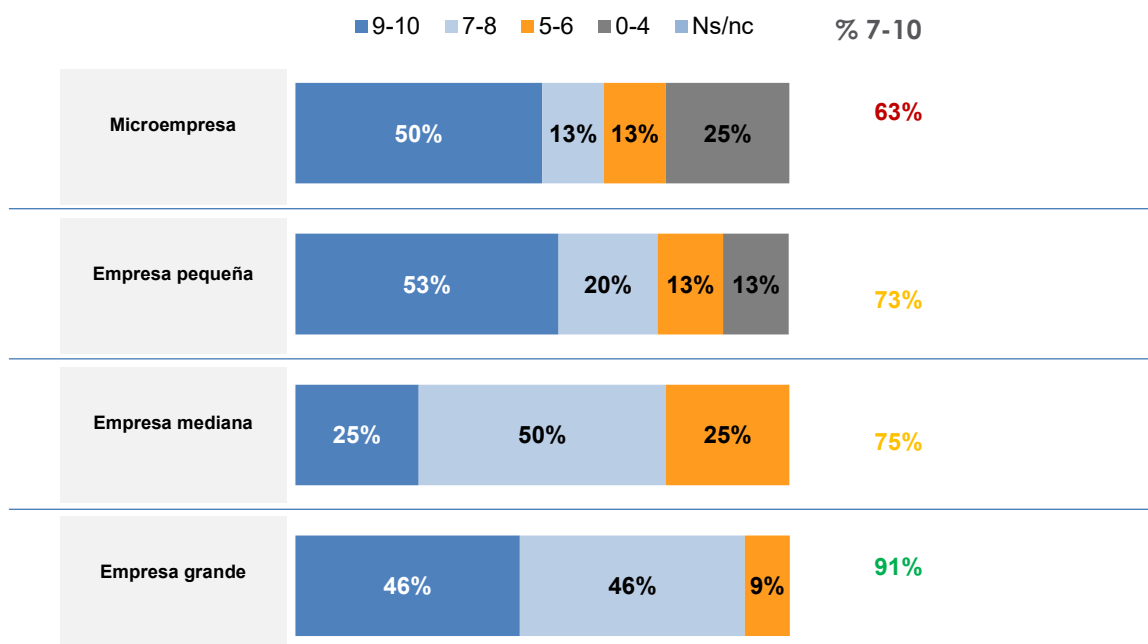
Estos resultados indican una mayor satisfacción global por parte de los empleadores en relación con el Servicio de Intermediación.

F. Comparativa utilidad del servicio

Con el objetivo de determinar a qué tipo de empresa le ha resultado más útil la ayuda proporcionada por el SEPE, se ha realizado el siguiente análisis, tomando como referencia la clasificación del tamaño de empresa previamente definida. Para ello, se ha cruzado nuevamente la variable D1: “¿Me puede decir cuántos trabajadores tiene su empresa?”, en su versión recodificada, con las siguientes variables del cuestionario:

- P7: “¿Y hasta qué punto le ha resultado útil este Servicio a la hora de dar respuesta a sus necesidades de Información como empresa o empleador?”
- P12: “¿Y hasta qué punto le ha resultado útil este Servicio a la hora de dar respuesta a sus necesidades como empresario o empleador?”

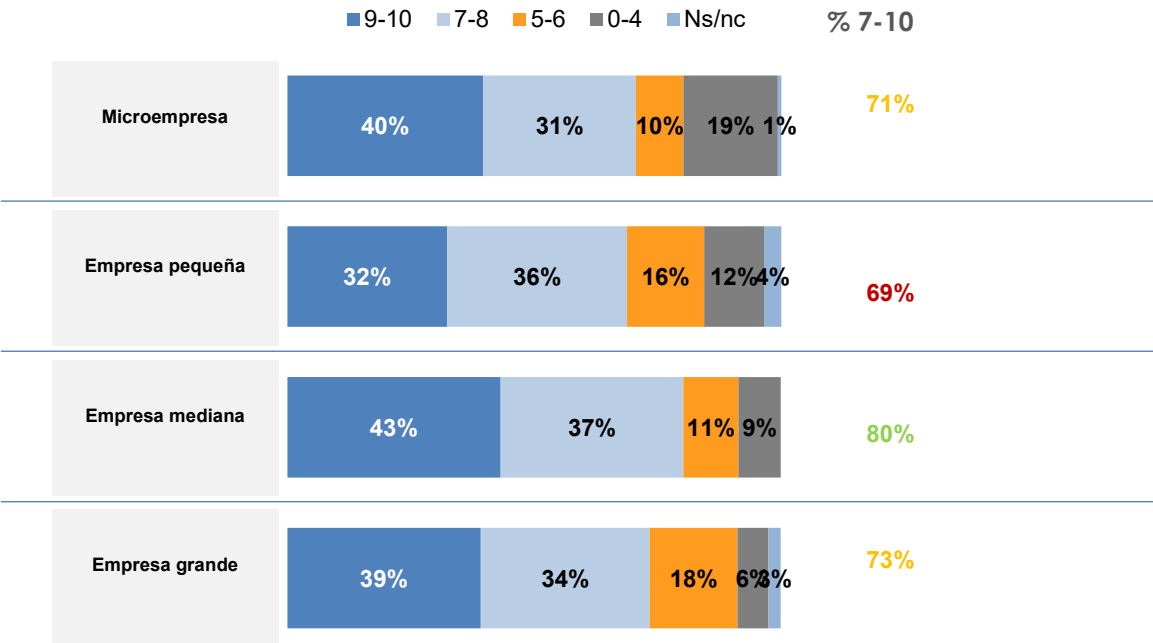
Gráfico 34. Comparativa utilidad del Servicio de Información y Asesoramiento por tamaño de empresa (n=42)



De este modo, se observa que las grandes empresas alcanzan un 91% de valoraciones altas, lo que las posiciona dentro del umbral de excelencia. En cuanto a las pequeñas (73%) y medianas empresas (75%), ambas se sitúan dentro del umbral considerado adecuado. Finalmente, las microempresas presentan un 63% de valoraciones altas, ubicándose dentro del umbral de mejora.

Por tanto, puede afirmarse que las grandes empresas son aquellas a las que el Servicio de Información y Asesoramiento del SEPE les ha resultado más útil.

Gráfico 35. Comparativa utilidad del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo por tamaño de empresa (n=470)



En lo que respecta a la utilidad percibida del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo según el tamaño de empresa, se observa que las empresas medianas alcanzan un 80% de valoraciones altas, ubicándose dentro del umbral óptimo. Por su parte, las microempresas (71%) y las grandes empresas (73%) se sitúan en el umbral adecuado, mientras que las pequeñas empresas, con un 69%, se encuentran en el umbral mejorable.

En consecuencia, puede concluirse que las empresas medianas son las que perciben una mayor utilidad del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo del SEPE.

Por todo ello, se puede concluir que la utilidad se ve alterada por el tipo de trámite realizado por parte de los encuestados. De esta forma, se extrae que:

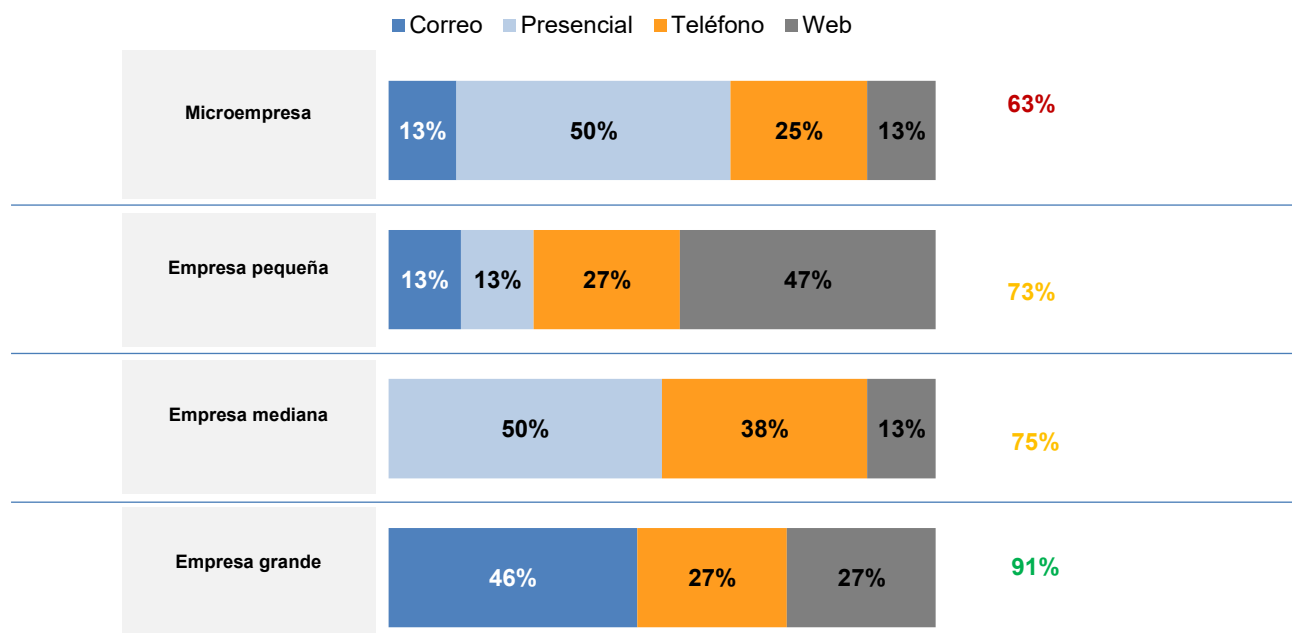
Tipo de trámite	Tamaño de empresa
Tipo de trámite: Información y Asesoramiento	Empresas grandes
Tipo de trámite: Gestión de ofertas de Empleo	Empresas medianas

G. Comparativa canal empleado

Con el propósito de identificar posibles diferencias entre el tipo de canal utilizado para acceder al Servicio Público de Empleo y el tamaño de la empresa, se ha llevado a cabo un análisis que relaciona esta variable, representada por la pregunta D1: “¿Me puede decir cuántos trabajadores tiene su empresa?” (recodificada), con las siguientes preguntas del cuestionario:

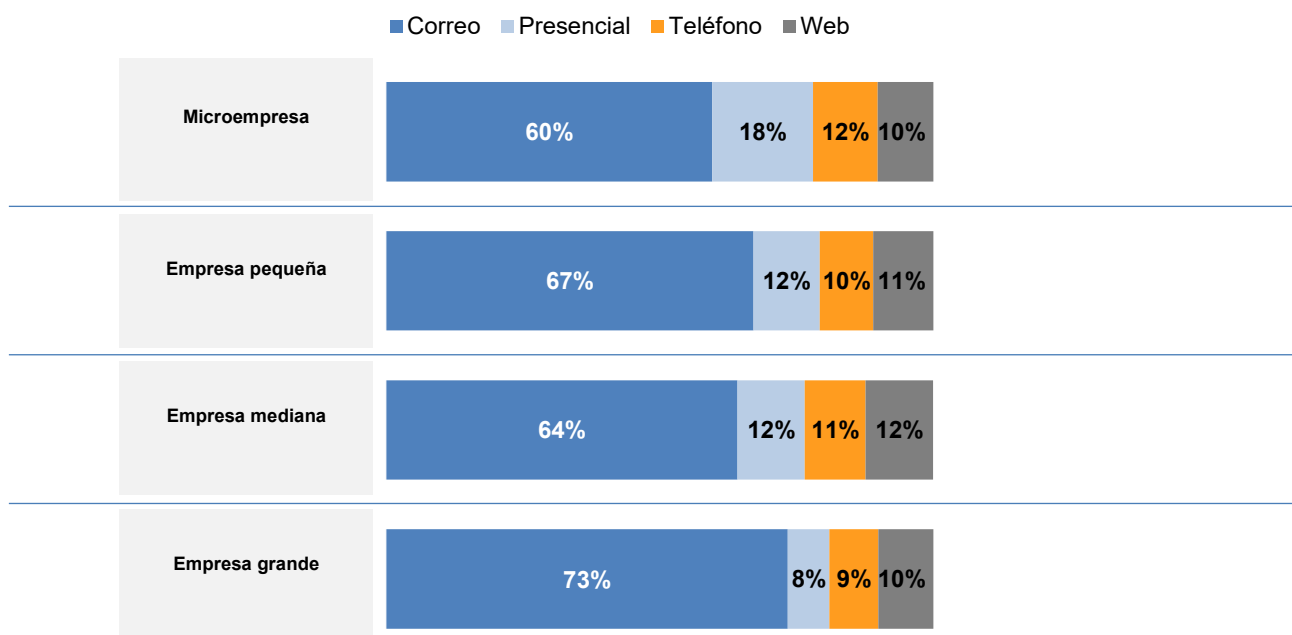
- P4b: “¿Y cuál es el medio que utilizó más frecuentemente para hacer uso del Servicio de Información y Asesoramiento en 2024?”
- P10c: “¿Y cuál es el medio que utilizó más frecuentemente para hacer uso del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo en 2024?”

Gráfico 36. Comparativa medio empleado para uso del Servicio de Información y Asesoramiento por tamaño de empresa (n=42)



En relación con el canal utilizado para acceder al Servicio de Información y Asesoramiento, se observa que este varía en función del tamaño de la empresa. En el caso de las microempresas, el canal más utilizado es el presencial, tendencia que también se repite en las empresas medianas. Por otro lado, las pequeñas empresas recurren con mayor frecuencia a la página web, mientras que las grandes empresas utilizan predominantemente el correo electrónico.

Gráfico 37. Comparativa medio empleado para uso del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo por tamaño de empresa (n=470)

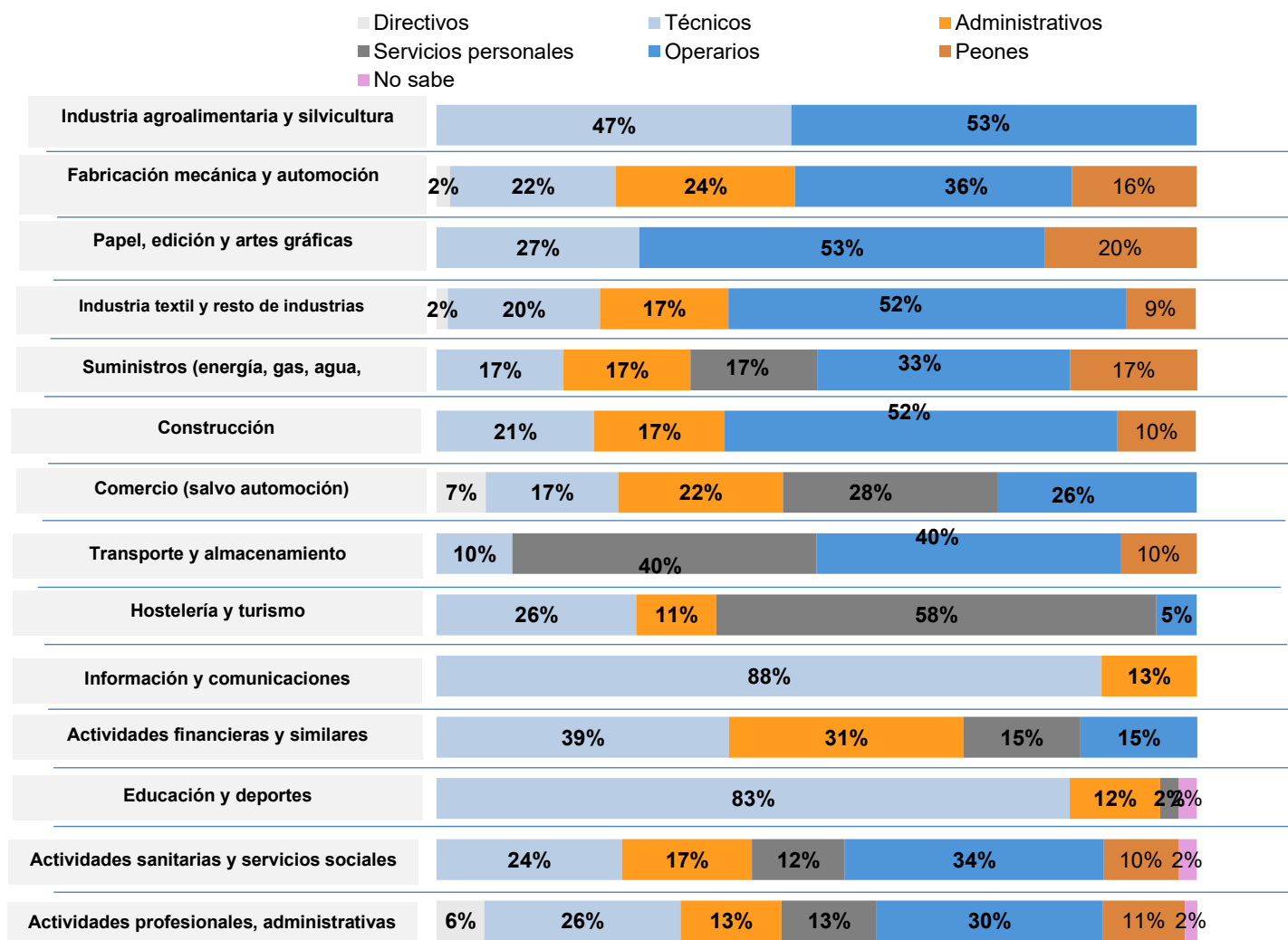


En lo que respecta al canal utilizado para acceder al Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo, se observa una tendencia generalizada entre todos los tamaños de empresa a utilizar preferentemente el correo electrónico. Este canal registra porcentajes superiores al 50% en todos los casos: microempresas (60%), pequeñas empresas (67%), medianas empresas (64%) y grandes empresas (73%). Cabe destacar que las grandes empresas son las que recurren con mayor frecuencia a este medio.

H. Comparativa grupo ocupacional con sector de actividad de la empresa

Con el objetivo de identificar qué grupo ocupacional es demandado con mayor frecuencia en función del sector de actividad, se ha realizado el siguiente análisis. Para ello, se han utilizado las variables D2: “Para finalizar, indíquenos el grupo ocupacional de la oferta vacante por la que utilizó los Servicios de Empleo de la Comunidad de Madrid en el último año” y D3: “Y en concreto, ¿cuál de los que le leo es el sector de actividad de su empresa?” (ambas variables del cuestionario de empleadores).

Gráfico 38. Comparativa grupo ocupacional con sector de actividad de la empresa (n=512)



A partir del gráfico se observa que la demanda de perfiles ocupacionales varía significativamente según el sector de actividad. El sector con mayor proporción de demanda de directivos es el comercio (excepto automoción), aunque con un porcentaje reducido del 7%. En cuanto a los técnicos, destaca el sector de información y comunicaciones, donde representa el 88% de la demanda.

Por otro lado, el sector con mayor demanda de personal administrativo es el de actividades financieras y similares (31%), mientras que los servicios personales se solicitan principalmente en hostelería y turismo (58%). Los operarios son más requeridos en el sector de industria agroalimentaria y silvicultura (53%), y los peones, en el sector de papel, edición y artes gráficas (20%).

I. Conclusiones Globales del Servicio de Empleadores

En 2024, el análisis global realizado a las empresas usuarias del Servicio Público de Empleo (SPE) de la Comunidad de Madrid refleja una evolución positiva en la percepción general del servicio respecto a 2022. Este cambio se evidencia en un aumento del 12% en las valoraciones altas (entre 9 y 10 puntos) y en una disminución de las puntuaciones bajas, lo que indica una mejora sustancial en la satisfacción de los empleadores. Sin embargo, se ha producido un descenso en las valoraciones intermedias, lo que sugiere una mayor polarización en las opiniones.

A pesar de esta mejora, el 77% de las empresas no ha acudido presencialmente a las oficinas del SPE, lo que refleja una baja utilización física del servicio. Este dato resalta la necesidad de reforzar las estrategias de acercamiento al tejido empresarial, así como potenciar la comunicación digital y los canales no presenciales para incrementar la visibilidad y el uso efectivo del servicio.

Entre las empresas que sí han hecho uso del servicio presencial, se identifican varios puntos fuertes consolidados: la amabilidad del personal, la gratuidad del servicio, la facilidad de acceso y la sensibilidad hacia las necesidades de las empresas. Estos aspectos alcanzan niveles óptimos de satisfacción y constituyen ventajas competitivas clave del SPE.

No obstante, también se han detectado áreas críticas. El tiempo de respuesta es el factor con mayor urgencia de mejora, dada su alta importancia para las empresas y su bajo nivel de desempeño. Este aspecto, además, es el que más influye en la satisfacción global, seguido por la amabilidad del personal, que también tiene un impacto relevante. Asimismo, se han identificado factores higiénicos como la adecuación de los candidatos, la comodidad de los trámites y la rapidez en los procesos, cuya mejora no es prioritaria pero sí necesaria para mantener un nivel de servicio satisfactorio.

El análisis por tamaño de empresa muestra diferencias importantes: las empresas medianas presentan la mayor satisfacción global (84%), mientras que las microempresas, pequeñas y grandes se sitúan en niveles adecuados. Sin embargo, este patrón varía según el tipo de servicio utilizado: las pequeñas y grandes empresas valoran más positivamente el Servicio de Información y Asesoramiento, mientras que medianas y microempresas otorgan mayor utilidad al Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo. Estos resultados reflejan que la percepción del servicio varía en función del trámite realizado, lo que apunta a la necesidad de una atención más segmentada y personalizada.

En cuanto a los canales de acceso, el análisis revela que para el Servicio de Información y Asesoramiento, microempresas y medianas empresas recurren al canal presencial, mientras que las pequeñas empresas prefieren la web y las grandes empresas el correo electrónico. Para el Servicio de Gestión de Ofertas, el correo electrónico se consolida como el canal más utilizado en todos los tamaños empresariales, especialmente en las grandes empresas (73%).

Por otro lado, se ha observado un aumento en la capacidad del SPE para facilitar la intermediación laboral: el 64% de las empresas valoró positivamente la ayuda recibida para contactar con candidatos adecuados, y el 52% señaló un mayor conocimiento de los servicios disponibles, lo que refleja una mejora respecto a 2022.



Finalmente, el análisis de la demanda de perfiles ocupacionales según el sector de actividad permite orientar con mayor precisión la oferta de servicios: los técnicos son especialmente demandados en el sector de información y comunicaciones (88%), los operarios en la industria agroalimentaria (53%) y los servicios personales en hostelería y turismo (58%). Esta información es clave para ajustar las políticas activas de empleo a las necesidades reales del mercado.

En conjunto, estos resultados evidencian un progreso significativo del SPE de la Comunidad de Madrid en su atención al sector empresarial, y al mismo tiempo delimitan con claridad las áreas en las que se debe actuar con urgencia. La utilización de herramientas de diagnóstico como las matrices de importancia-desempeño facilita la priorización de recursos y acciones. El reto ahora es consolidar las fortalezas existentes, reducir las brechas identificadas y avanzar hacia un modelo de atención más ágil, eficaz y adaptado a las necesidades diferenciadas del tejido empresarial madrileño.

J. Aprendizajes clave y oportunidades de mejora

El análisis global del Servicio de Empleadores del SPE de la Comunidad de Madrid en 2024 evidencia una mejora significativa en la percepción y satisfacción de las empresas respecto al servicio ofrecido, en comparación con 2022. Este avance se refleja en un aumento de valoraciones altas y en una mejor apreciación de aspectos clave como la atención del personal y la intermediación laboral. Sin embargo, persisten retos importantes en la experiencia del usuario, especialmente en el tiempo de respuesta y en el nivel de uso presencial del servicio, que demandan intervenciones estratégicas para consolidar una propuesta de valor más eficaz, cercana y sostenible.

Aprendizajes clave

- Mejora general en la percepción del servicio: se incrementaron en un 12% las valoraciones altas (9-10 puntos), con una disminución de las puntuaciones bajas, lo que señala un mayor nivel de satisfacción general con el SPE por parte de los empleadores.
- Consolidación de fortalezas presenciales: las empresas que accedieron al servicio presencial valoraron muy positivamente la amabilidad y sensibilidad del personal, la facilidad de acceso y la gratuidad del servicio, ubicando estos elementos en umbrales óptimos.
- Reconocimiento creciente del rol en la intermediación laboral: un 64% de las empresas consideró que el SPE facilitó el contacto con candidatos adecuados y un 52% afirmó haber incrementado su conocimiento de los recursos ofrecidos, mostrando una tendencia positiva en el impacto del servicio.
- Utilización eficaz de herramientas de análisis estratégico: el uso de matrices de importancia y desempeño ha contribuido a priorizar mejoras basadas en evidencia, permitiendo una asignación de recursos más eficiente y focalizada.



Oportunidades de mejora

- Reducción del tiempo de respuesta: este aspecto emerge como la prioridad crítica, dado su alto impacto en la satisfacción global y su actual nivel de desempeño insuficiente. Mejorarlo podría generar avances significativos en la experiencia del empleador.
- Atención a los factores higiénicos: elementos como la facilidad para acceder al servicio, la amabilidad del personal, la facilidad y comodidad de los tramites y la rapidez del proceso desde que solicita hasta que contrata personal, no generan satisfacción por sí mismos, pero sí insatisfacción cuando fallan. Mantener su rendimiento estable es esencial para evitar deterioros en la percepción global.
- Reforzar la visibilidad digital: a pesar de la evolución positiva general, la necesidad de mejorar la comunicación y presencia online del SPE se mantiene vigente, con el fin de ampliar su alcance y mejorar el acceso a sus servicios por parte de las empresas.

4. SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO ENTRE DEMANDANTES DE EMPLEO

4.1. Muestra de demandantes

La muestra de demandantes está compuesta por un total de 2.700 encuestas distribuidas entre los siguientes servicios:

- Servicio de orientación profesional
- Servicio de información profesional
- Servicio de formación profesional laboral
- Servicio de intermediación

Servicio	Muestra
Servicio de orientación profesional	900
Servicio de información profesional	600
Servicio de formación profesional laboral	600
Servicio de intermediación	600
Total	2.700

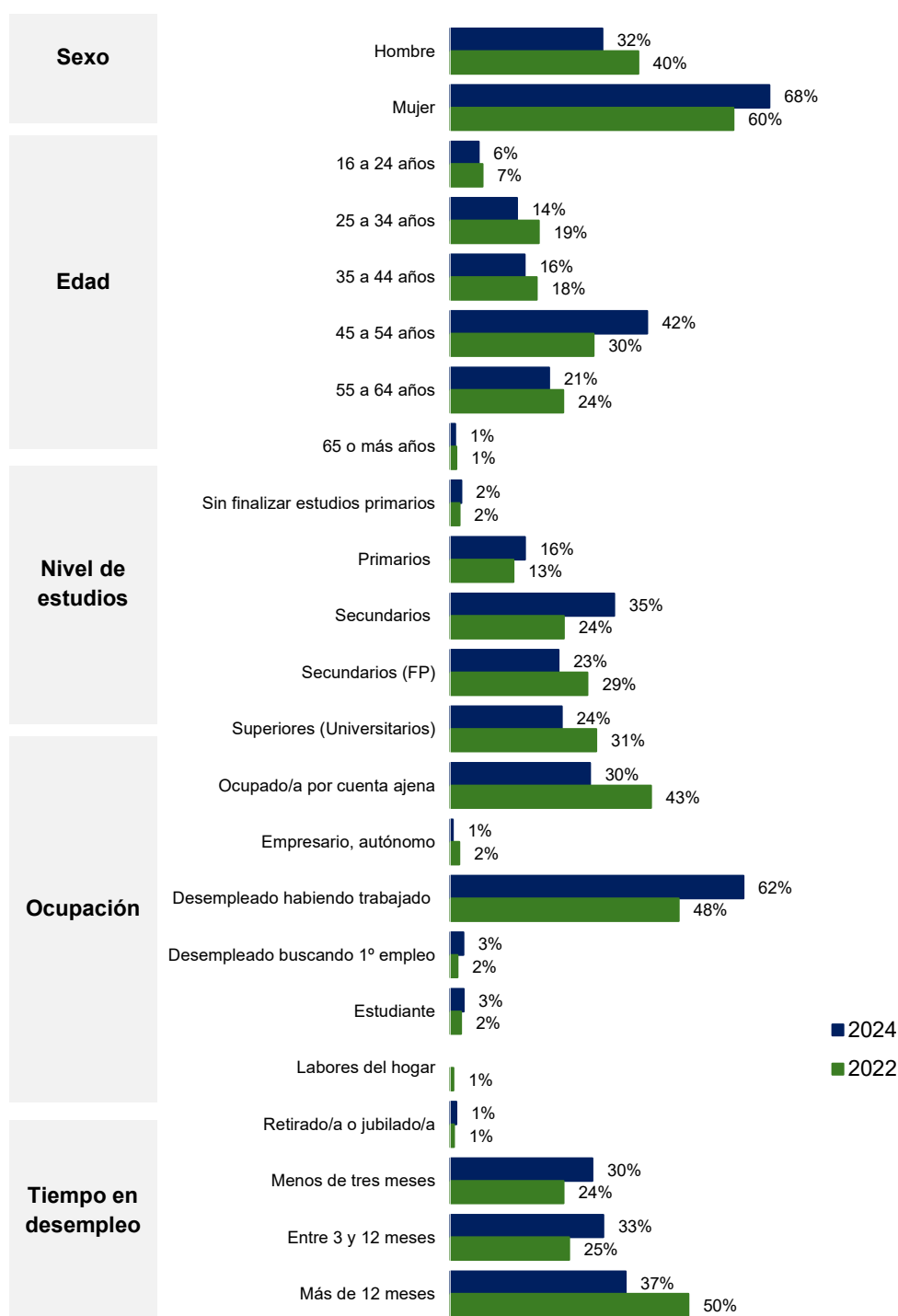
Para garantizar que los resultados del análisis reflejen adecuadamente la estructura del universo de demandantes de la Comunidad de Madrid, ha sido necesario aplicar unos pesos muestrales a cada uno de los servicios analizados. Esta corrección busca ajustar la representatividad de la muestra al universo total, compensando posibles desequilibrios derivados del diseño muestral.

Estos pesos muestrales se han obtenido a través de los siguientes cálculos:

- Peso bruto: $Peso\ bruto = \frac{N_i}{n_i} = w_i$
Se emplea para reflejar la relación entre el tamaño del universo y la muestra para cada servicio
- Peso relativo (normalizado): $Peso_i = w_i * (\frac{n}{N})$
Ajusta el peso bruto para que el total ponderado sea coherente con el tamaño total de la muestra y universo, facilitando comparaciones homogéneas entre grupos.

Servicio	Peso bruto	Peso ajustado
Servicio de orientación profesional	229,2222222	0,399874656
Servicio de información profesional	1.929,78	3,366471651
Servicio de formación profesional laboral	41,02833333	0,071573299
Servicio de intermediación	264,9166667	0,462143067

Gráfico 39. Distribución de la muestra de demandantes (n=2.700)



El gráfico presenta la distribución de la muestra de personas demandantes de empleo encuestadas, permitiendo observar ciertos cambios demográficos relevantes entre los años 2022 y 2024.

En primer lugar, la distribución por sexo muestra una leve variación. En 2024 se registra un incremento en la proporción de mujeres encuestadas, que pasa del 60% en 2022 al 68% en 2024. En contrapartida, la proporción de hombres disminuye del 40% al 32% en el mismo período.

Respecto a la edad, el grupo con mayor representación en ambos años es el de personas entre 45 y 54 años, con un aumento del 30% en 2022 al 42% en 2024. Le sigue el grupo de 55 a 64 años, que presenta una ligera disminución del 24 % al 21%.

En cuanto al nivel de estudios, en 2024 destaca la presencia de personas con estudios secundarios (ESO, BUP o Bachillerato), que representan el 35% de la muestra. Este grupo es seguido por quienes cuentan con estudios superiores universitarios (24%). Esta distribución contrasta con la observada en 2022, donde predominaban las personas con estudios universitarios (31%), seguidas por aquellas con Formación Profesional (29%).

En lo que respecta a la situación laboral, al igual que en 2022, la mayoría de los encuestados en 2024 se encuentra en situación de desempleo habiendo trabajado previamente, con un aumento notable del 48% al 62%. Le sigue el grupo de personas empleadas por cuenta ajena, que desciende del 43% en 2022 al 30% en 2024.

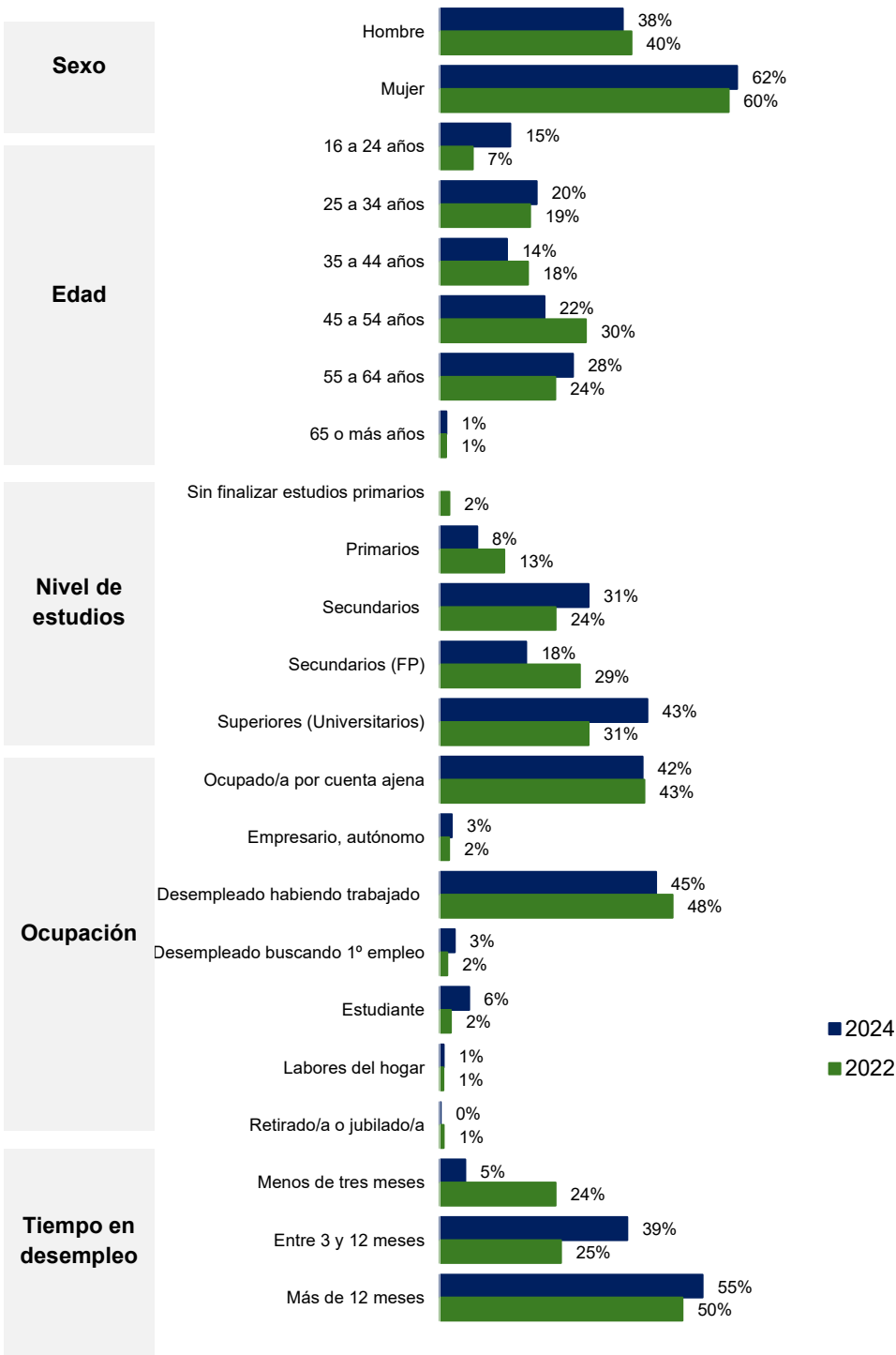
Finalmente, entre quienes se identifican como personas desempleadas, se observa, en 2024, una reducción en el porcentaje de quienes llevan más de 12 meses en esta situación, pasando del 50% en 2022 al 37% en 2024. Asimismo, se incrementa la proporción de quienes llevan entre 3 y 12 meses desempleados (del 25% al 33%) y de quienes llevan menos de 3 meses (del 24% al 30%).

4.2. Servicio de orientación profesional

El servicio de orientación profesional tiene como objetivo brindar apoyo a los usuarios en su desarrollo y progreso dentro del ámbito laboral. Para ello, se ofrece un acompañamiento personalizado que incluye asesoramiento, motivación y seguimiento activo durante el proceso de búsqueda de empleo.

Este servicio promueve una intervención integral en la trayectoria profesional de los usuarios, facilitando la toma de decisiones informadas, fortaleciendo su empleabilidad y contribuyendo al logro de sus objetivos profesionales.

Gráfico 40. Perfil sociodemográfico de demandantes del servicio de orientación profesional (n=900)



El análisis del perfil sociodemográfico de las personas demandantes del servicio de orientación profesional refleja una evolución moderada entre los años 2022 y 2024 en diferentes dimensiones.

En primer lugar, la distribución por sexo se mantiene relativamente estable. En 2024, las mujeres representan el 62% del total, frente al 60% registrado en 2022. Los hombres, por su parte, pasan del 40% en 2022 al 38% en 2024.

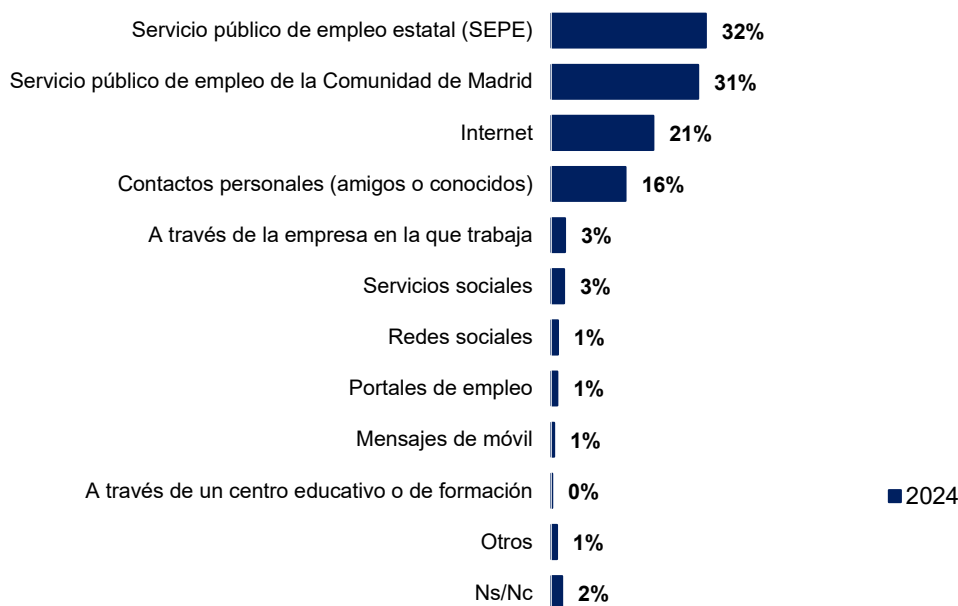
Con respecto a la edad, en 2024 el grupo de mayor representación corresponde a las personas entre 55 y 64 años (28%), seguido del grupo de 45 a 54 años (22%). Esta tendencia difiere ligeramente de la observada en 2022, cuando el grupo más numeroso era el de 45 a 54 años (30%), seguido por el de 55 a 64 años (24%).

En cuanto al nivel de estudios, se destaca un aumento significativo en la proporción de personas con estudios superiores universitarios, que pasa del 31% en 2022 al 43% en 2024. Este grupo es seguido por quienes poseen estudios secundarios (ESO, BUP, Bachillerato), con un 31% en 2024. En 2022, el segundo grupo más representado era el de personas con Formación Profesional, con un 29%.

En relación con la situación laboral, el grupo predominante en ambos años está compuesto por personas desempleadas con experiencia laboral previa, con una ligera disminución del 48% en 2022 al 45% en 2024. Le siguen quienes trabajan por cuenta ajena, con porcentajes similares en ambos años (43% en 2022 y 42% en 2024).

Por último, entre quienes se identifican como personas desempleadas, se observa que en 2024 un 55% lleva en esa situación más de 12 meses, lo que representa un aumento respecto al 50% registrado en 2022.

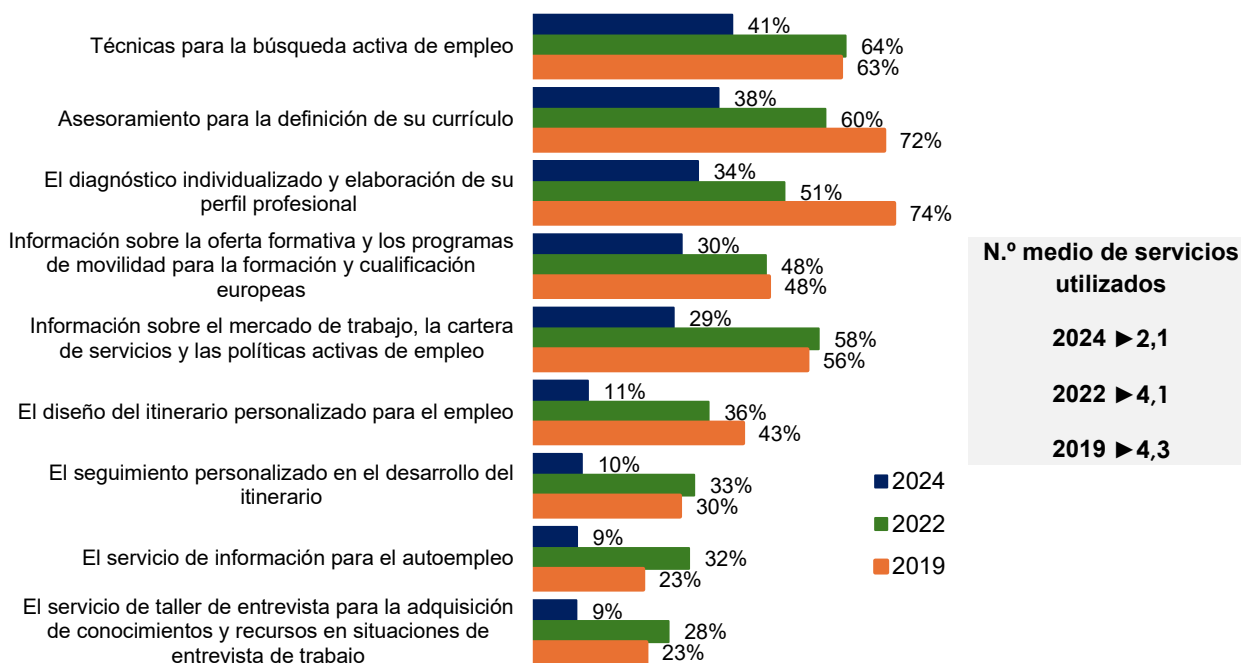
Gráfico 41. ¿A través de que medios tuvo conocimiento de los servicios de orientación laboral que ofrece el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid? (n= 900)
(pregunta de respuesta espontánea, no se sugieren opciones de respuesta)



En el año 2024, al igual que en 2022, las oficinas de empleo -tanto las del ámbito estatal (32%) como las gestionadas por la Comunidad de Madrid (31%)- continúan siendo el principal canal a

través del cual los usuarios tienen conocimiento de la existencia de los servicios de orientación laboral. Posteriormente, destaca internet como el tercer medio más citado por los demandantes para conocer estos servicios, con un valor del 21%.

Gráfico 42. En concreto, ¿cuáles de los siguientes servicios utilizó Vd. durante 2024? (n= 900)



El número medio de servicios utilizados por los usuarios ha experimentado una disminución en comparación con años anteriores. En 2024, los usuarios declaran emplear, de media, dos de los servicios ofertados, mientras que en 2022 la media se situaba en torno a cuatro servicios por persona.

Pese a esta reducción, el servicio más empleado continúa siendo “técnicas para la búsqueda activa de empleo”, con un 41% de usuarios que afirman haberlo utilizados, manteniéndose en la misma posición que en 2022. Le sigue “asesoramiento para la definición de su currículum”, con un 38% de utilización.

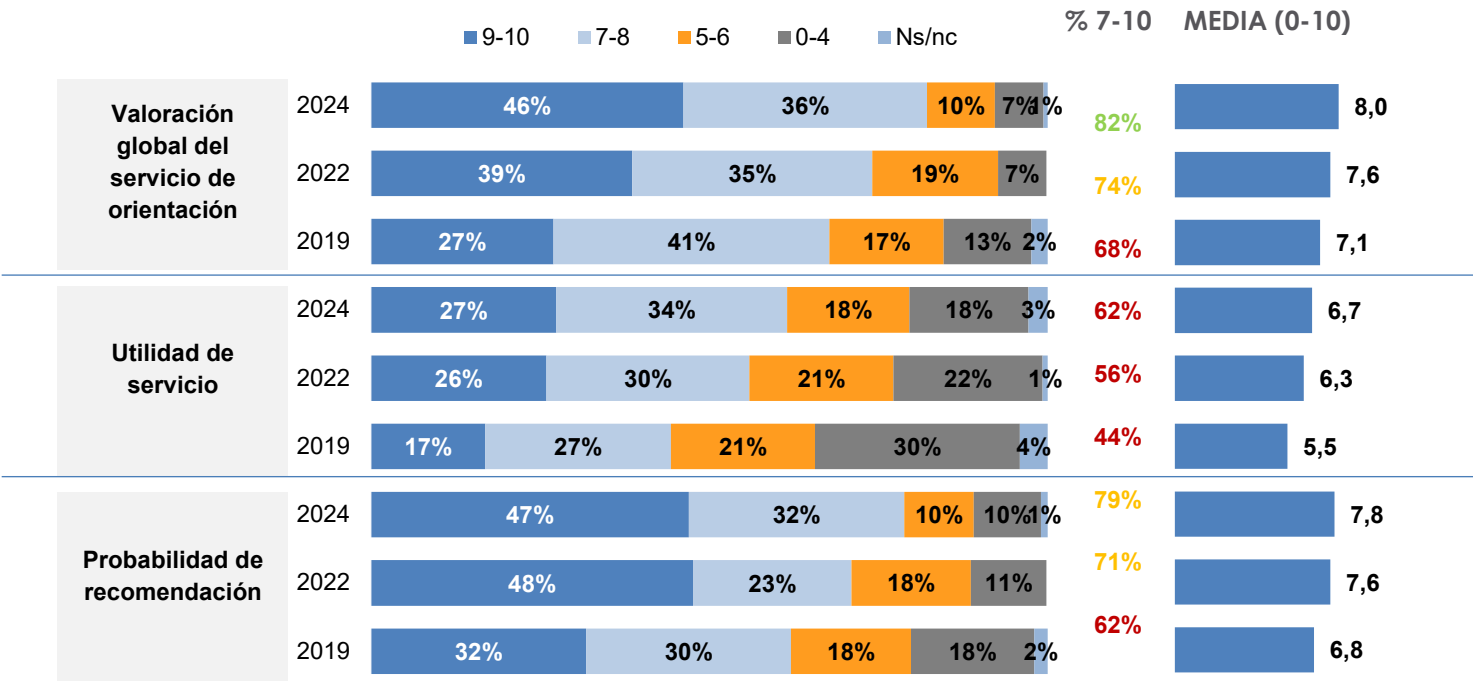
A. Percepción global

La percepción global del servicio de orientación profesional es medida a través de tres aspectos, al igual que ocurrirá con el resto de los servicios. Estos aspectos son:

- La valoración global que la persona usuaria hace del servicio
- La sensación de utilidad percibida
- La probabilidad de recomendación

En este tipo de valoraciones los datos siguen siendo recogidos en escalas del 0 al 10, donde, en este caso, el 0 indicara una percepción totalmente negativa, y el 10 una percepción totalmente positiva.

Gráfico 43. Percepción global del servicio de orientación profesional (n=900)

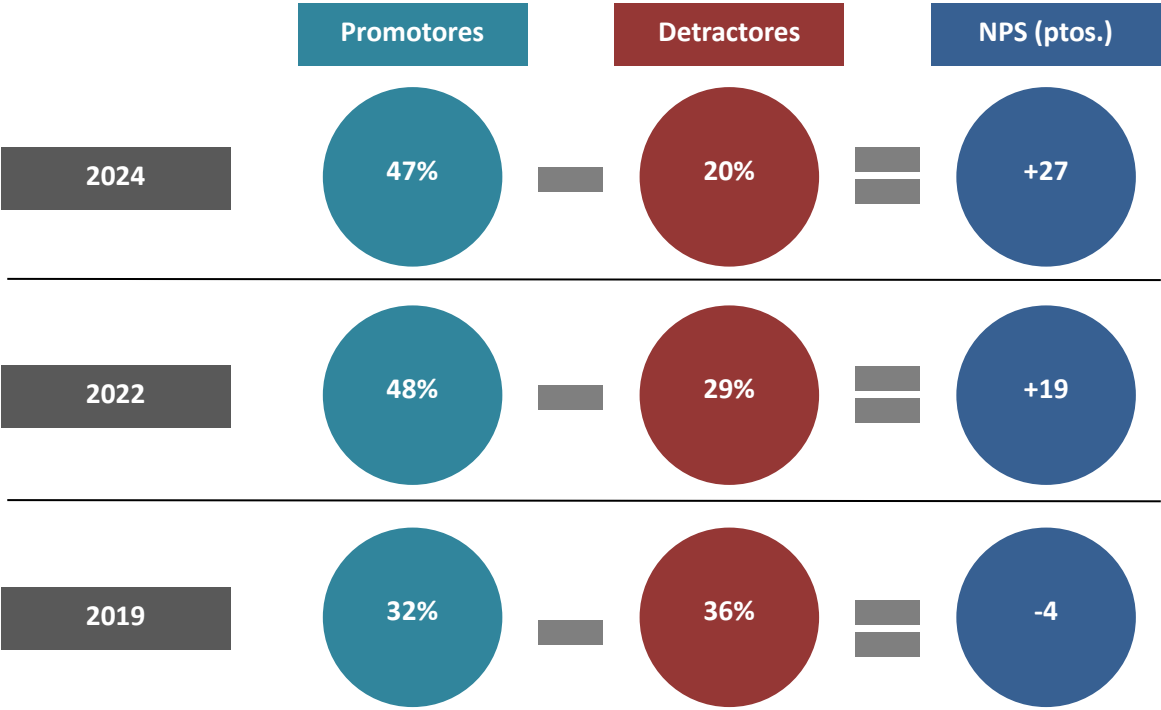


El gráfico muestra la mejora registrada en 2024 en las percepciones globales del servicio de orientación profesional en comparación con el año 2022.

En concreto, la valoración global del servicio ha experimentado un incremento de 8 puntos porcentuales en las puntuaciones situadas entre 7 y 10, alcanzando así un nivel considerado óptimo.

En cuanto la utilidad percibida del servicio, aunque continúa en un margen susceptible de mejora, se observa una evolución positiva con un aumento de 6 puntos en las puntuaciones entre 7 y 10 respecto al periodo anterior.

Finalmente, la probabilidad de recomendación también ha mejorado significativamente, con un incremento de 8 puntos. Este avance se refleja en el aumento de usuarios que otorgan puntuaciones de 7 u 8, pasando del 23% en 2022 al 32% en 2024, contribuyendo así al crecimiento en las valoraciones altas (7-10).



El Net Promoter Score (NPS) del servicio de orientación profesional se mantiene en valores positivos durante el año 2024, registrando además un incremento significativo, al pasar de +19 en 2022 a +27 en 2024. Esta mejora se atribuye, principalmente, a la reducción del porcentaje de detractores, dado que el nivel de promotores se ha mantenido relativamente estable.

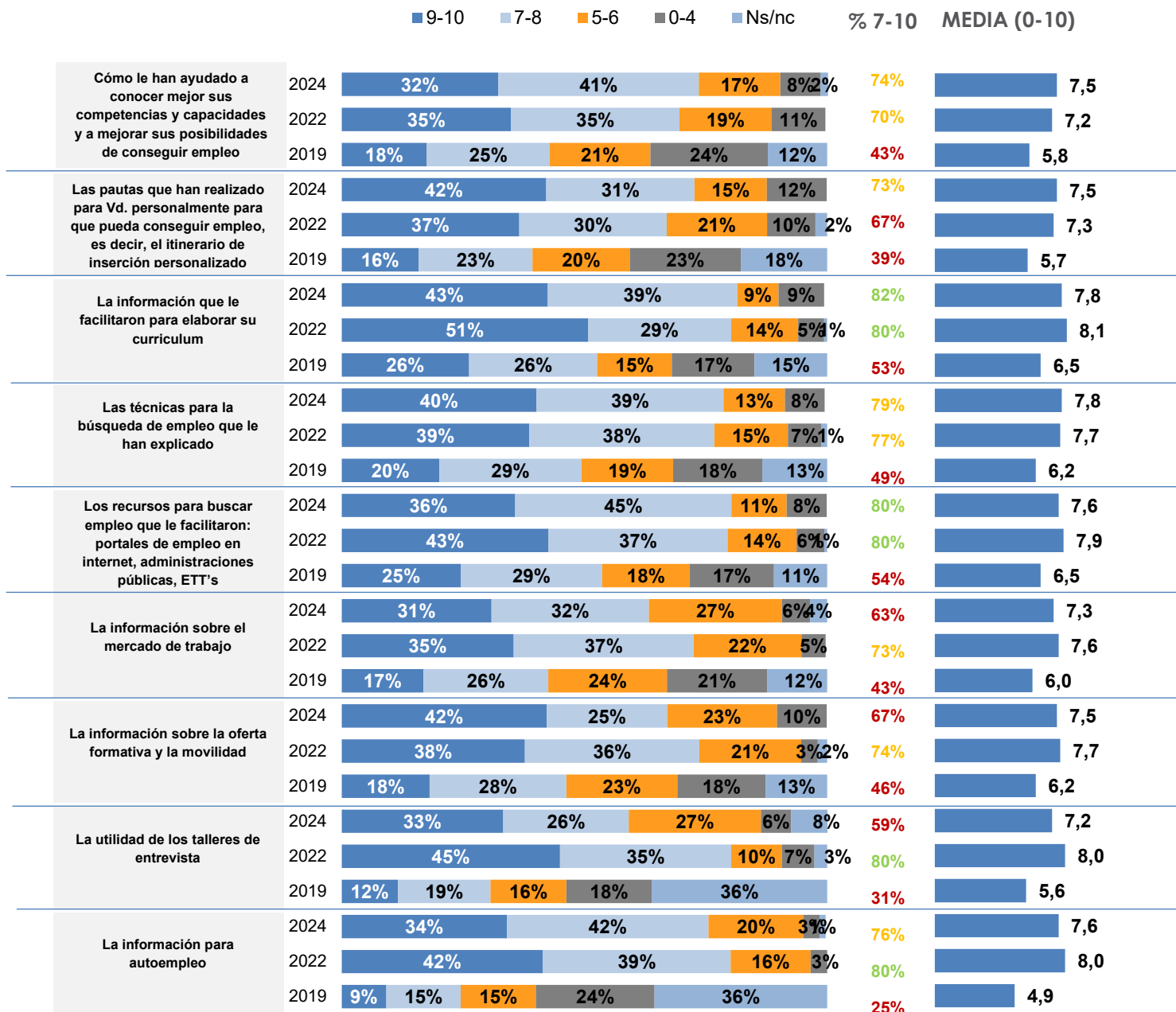
Cabe destacar que casi la mitad de los encuestados (47%) se sitúan dentro del grupo de promotores, lo cual refuerza la valoración favorable del servicio por parte de sus usuarios.

B. Percepción pormenorizada

De manera concreta, dentro del servicio de orientación profesional, se han recogido las valoraciones de dos grupos de aspectos. Por un lado, aquellos relativos al propio servicio de orientación profesional, y por otro, aquellos inherentes a la atención del personal.

Aspectos relativos al propio servicio de orientación profesional

Gráfico 44. ¿Cómo valora los siguientes aspectos del servicio de orientación? (n=900)



En relación con los distintos aspectos que conforman el servicio de orientación profesional, se observa que algunos han experimentado mejoras respecto al año 2022, mientras que otros se han mantenido estables o han registrado un deterioro en la percepción de los usuarios.

Entre los elementos que presentan una evolución positiva, destaca el ítem "las pautas personalizadas que le han sido indicadas para facilitar su inserción laboral, es decir, el itinerario de inserción personalizado", el cual ha mejorado significativamente hasta alcanzar un nuevo umbral de valoración, situándose dentro del rango considerado adecuado.

No obstante, se identifican varios aspectos cuya valoración ha empeorado. En particular, resulta preocupante el descenso en la percepción de "la utilidad de los talleres de entrevista", que ha pasado de un 80% de valoraciones entre 7 y 10 puntos en 2022 (umbral óptimo) a tan solo un 59% en 2024, situándose así en un umbral mejorable.

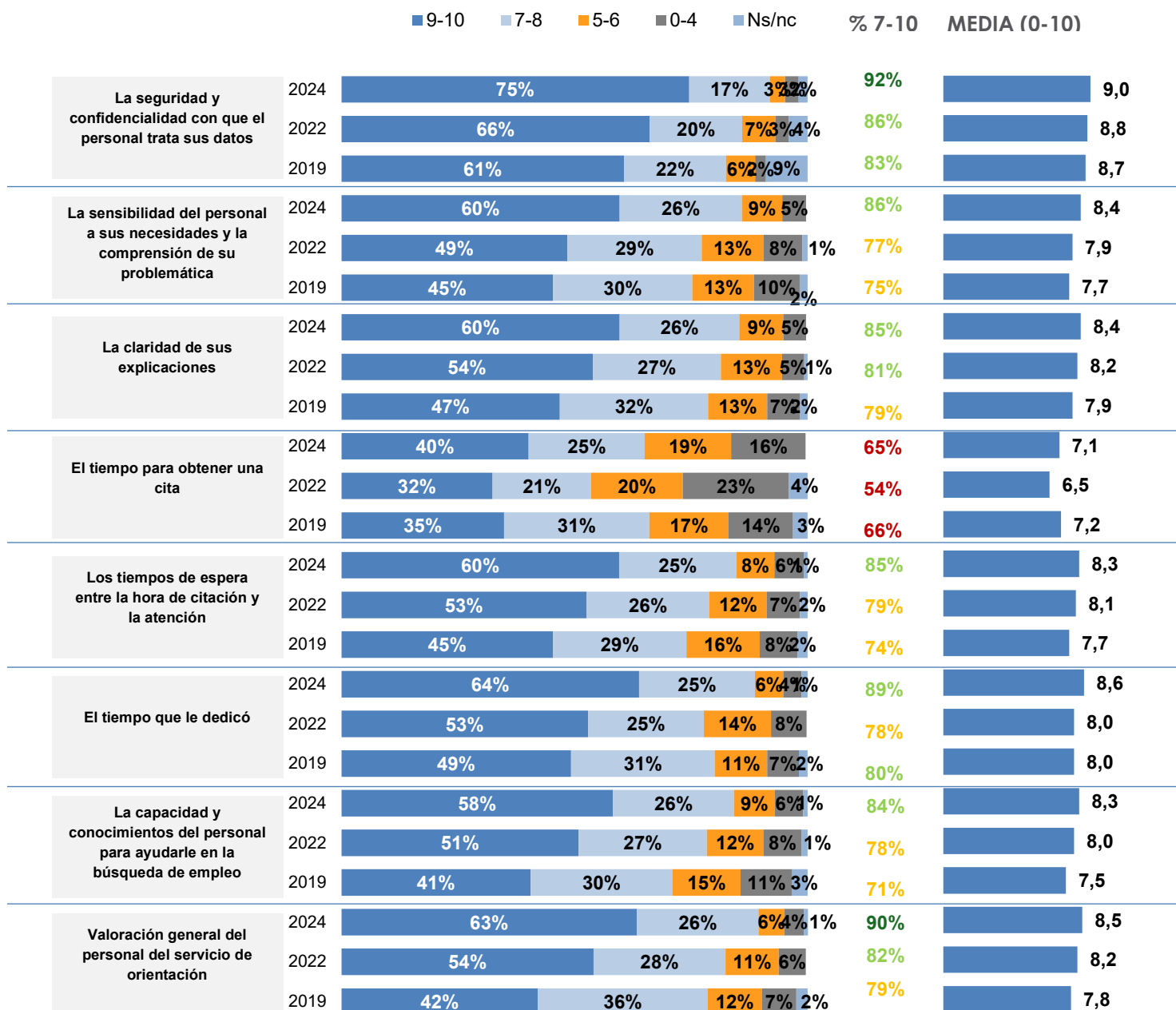
Este deterioro puede estar estrechamente relacionado con la reducción en el uso general de los servicios de orientación. Dichos servicios no solo ofrecen acompañamiento individualizado, sino que también actúan como un nodo central que conecta a las personas con recursos clave para su inserción laboral. Cuando disminuye la participación en estos servicios, también lo hace el acceso a otros dispositivos complementarios como los talleres de entrevista, el apoyo en la elaboración del currículum, o la información sobre el mercado de trabajo y recursos de búsqueda de empleo (como portales web, ETTs o administraciones públicas).

Así, la menor utilización de los servicios de orientación puede explicar el descenso en la participación y valoración de estos recursos, al reducirse tanto la derivación directa como la concienciación sobre su importancia.



Aspectos relativos a la atención del personal

Gráfico 45. ¿Y cómo valora los siguientes aspectos del personal que le atendió? (n=900)



En lo relativo a los aspectos vinculados al personal del servicio de orientación profesional, se evidencia, en 2024, una mejora significativa respecto al año anterior (2022), consolidando una percepción más favorable por parte de los usuarios.

Sobresale especialmente la valoración global del personal, que ha experimentado un notable avance, alcanzando el umbral de excelencia en 2024, lo que refleja un reconocimiento generalizado a la calidad de la atención recibida. De igual forma, el ítem relativo a la seguridad y confidencialidad en el tratamiento de los datos personales por parte del personal también se sitúa en un nivel de excelencia.



Asimismo, otros indicadores han mejorado su posicionamiento dentro de la escala de evaluación. Es el caso de los tiempos de espera entre la hora de citación y la atención, el tiempo dedicado al usuario, y la capacidad y conocimiento del personal para ayudar en la búsqueda de empleo. Estos aspectos han pasado de un umbral adecuado en 2022 a un umbral óptimo en 2024.

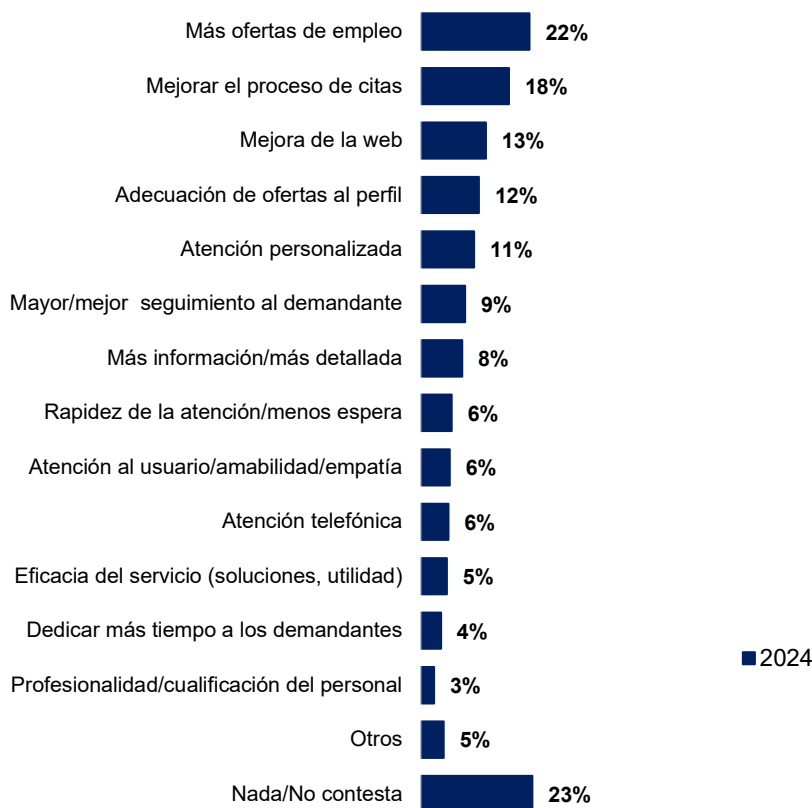
Conclusión aspectos servicio de orientación profesional

En el año 2024, los aspectos que conforman el servicio de orientación profesional muestran una evolución desigual respecto a 2022. Algunos indicadores han mejorado, como el itinerario de inserción personalizado, que ha alcanzado un umbral de valoración adecuado. No obstante, también se han identificado retrocesos, siendo el más significativo la utilidad de los talleres de entrevista, cuya valoración ha descendido desde un umbral óptimo al umbral mejorable. Este descenso puede estar vinculado a una menor participación en los servicios de orientación en general, ya que estos servicios actúan como punto de acceso y derivación hacia recursos complementarios.

En contraste, los aspectos relacionados con el personal del servicio han experimentado una mejora sustancial. Destaca la valoración global del personal y la percepción sobre la confidencialidad en el tratamiento de datos, ambos ubicados en un umbral de excelencia. Además, elementos como los tiempos de espera, el tiempo dedicado al usuario y la capacidad del personal para orientar en la búsqueda de empleo han mejorado, pasando de un nivel adecuado en 2022 a uno óptimo en 2024, reflejando así un incremento generalizado en la satisfacción con la atención recibida.

C. Aspectos de mejora

Gráfico 46. ¿Hay algún aspecto del servicio que le gustaría que se modificase o mejorase? (n=900)
(pregunta de respuesta espontánea, no se sugieren opciones de respuesta)



En el año 2024, el 23% de los usuarios declaró que no identificaba aspectos concretos de mejora en el servicio de orientación profesional, o bien, que desconocía qué elementos podrían optimizarse.

Por su lado, un 22% de los encuestados señaló la necesidad de incrementar la disponibilidad de ofertas de empleo, seguido, por un 18%, que sugiere mejoras en el sistema de citas, y un 13% que plantea la optimización de la página web.

Asimismo, otros aspectos destacados incluyen la adecuación de las ofertas al perfil del usuario (12%) y la atención personalizada (11%).

D. Conclusiones del servicio de orientación profesional

El servicio de orientación profesional mantiene su enfoque integral en el acompañamiento y mejora de la empleabilidad de los usuarios, combinando asesoramiento, motivación y seguimiento personalizado. A pesar de que el número medio de servicios utilizados ha disminuido respecto a años anteriores, persisten como principales herramientas las técnicas de búsqueda activa de empleo y el asesoramiento en la elaboración del currículum.

En términos de conocimiento del servicio, las oficinas de empleo continúan siendo los canales más relevantes de difusión, seguidas por internet. Por otro lado, las percepciones globales de los usuarios han mejorado en comparación con 2022. Se registran aumentos en la valoración general, utilidad percibida y probabilidad de recomendación del servicio. El Net Promoter Score (NPS) también refleja una mejora sustancial, pasando de +19 a +27, principalmente gracias a una reducción del número de detractores.

En cuanto a los aspectos específicos del servicio, se observa una evolución desigual. Por un lado, algunos elementos han mejorado, como el itinerario personalizado, que ha alcanzado un umbral de valoración adecuado. Por otro lado, otros aspectos, como la utilidad de los talleres de entrevista, han sufrido un deterioro considerable, pasando de un umbral óptimo a uno mejorable.

En contraste, los indicadores relacionados con el personal del servicio muestran una mejora significativa. La valoración global del personal y la percepción sobre la seguridad y confidencialidad en el manejo de datos alcanzan niveles de excelencia. Además, otros aspectos como los tiempos de espera, la dedicación del personal y su capacidad para orientar en la búsqueda de empleo han mejorado, pasando de niveles adecuados en 2022 a óptimos en 2024.

Finalmente, en lo que respecta a las áreas de mejora identificadas por los usuarios, un 23 % no percibe necesidad de cambios o no sabe qué proponer. Sin embargo, entre quienes sí señalan mejoras, las principales demandas se centran en una mayor oferta de empleo (22 %), la mejora del sistema de citas (18 %), la optimización de la web (13 %), así como la adecuación de las ofertas al perfil del usuario (12 %) y una atención más personalizada (11 %).

E. Aprendizajes clave y oportunidades de mejora

El servicio de orientación profesional sigue desempeñando un papel crucial en el acompañamiento de los demandantes de empleo, reforzando su empleabilidad mediante un enfoque personalizado. El análisis de los resultados de 2024 muestra avances significativos en la percepción general del servicio y en la calidad de la atención prestada por el personal técnico. No obstante, la evolución de algunos elementos concretos del servicio, junto con las propuestas expresadas por los usuarios, revelan áreas clave en las que se pueden introducir mejoras sustanciales para incrementar su eficacia y adaptabilidad.

Aprendizajes clave

- Mejora de la percepción global del servicio: los usuarios valoran de forma más positiva el servicio en comparación con 2022, con mejoras en la valoración general, la utilidad y la probabilidad de recomendación. El incremento del Net Promoter Score (de +19 a +27) confirma esta tendencia positiva, impulsada por una reducción de usuarios detractores.
- Reconocimiento del rol central del personal: se consolida una percepción altamente favorable sobre el personal orientador, destacando la dedicación, la capacidad de orientación y la garantía de confidencialidad, todos ellos ubicados en el umbral óptimo en 2024.
- Itinerario personalizado en ascenso: este recurso, clave en el enfoque integral de orientación, ha mejorado su valoración, alcanzando un umbral adecuado que refleja un mejor ajuste entre la planificación del proceso y las necesidades del usuario.
- Persistencia de herramientas tradicionales: a pesar de la disminución en el número medio de servicios utilizados, técnicas como la búsqueda activa de empleo y el asesoramiento en la elaboración del currículum siguen siendo los pilares más utilizados, mostrando su vigencia como recursos fundamentales.
- Importancia de los canales presenciales y digitales: las oficinas de empleo continúan siendo el canal más relevante de acceso al servicio, complementadas por internet, lo que reafirma la necesidad de mantener una estrategia multicanal.



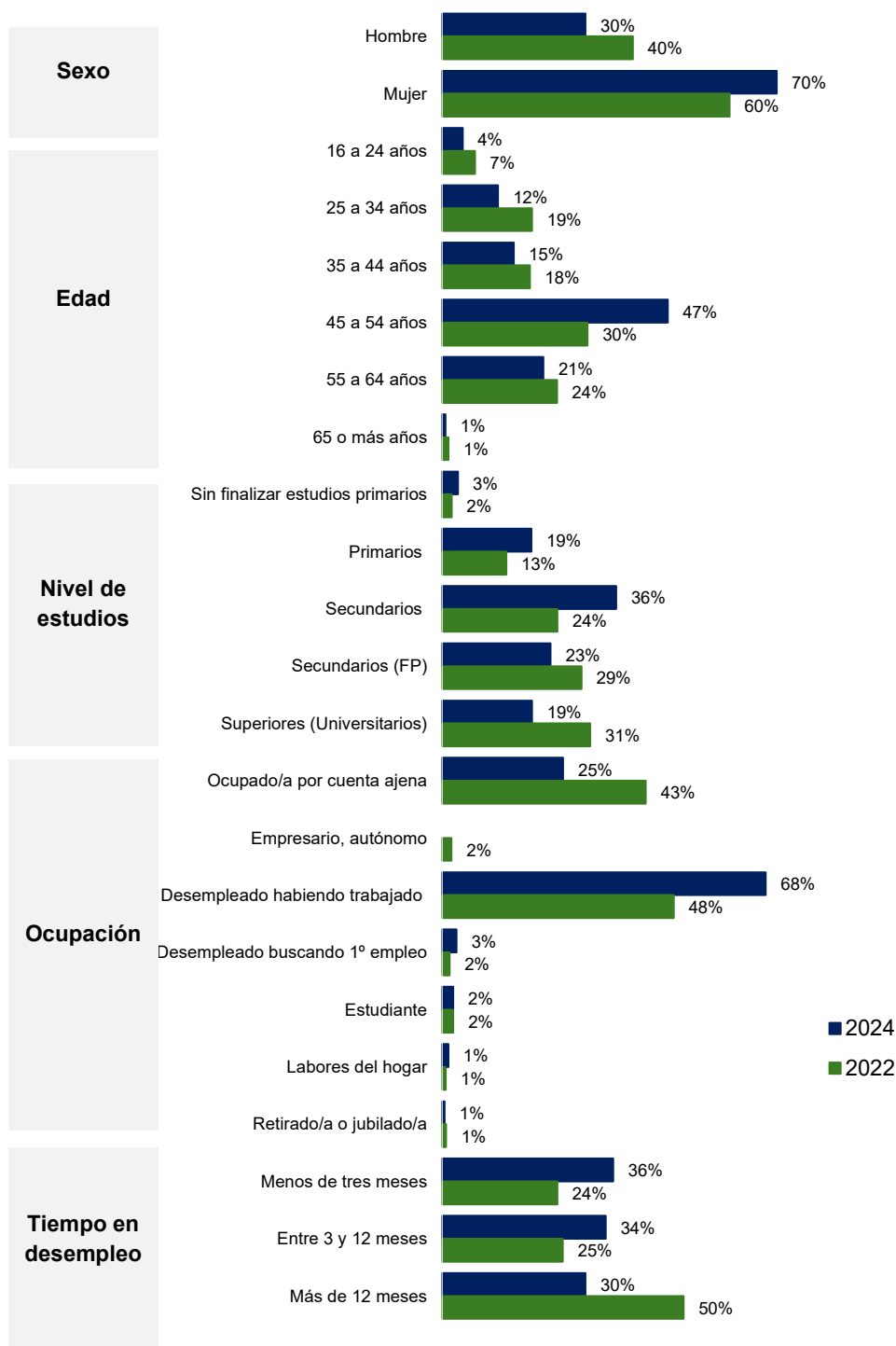
Oportunidades de mejora

- Disminución del uso general del servicio: la reducción en el número medio de servicios utilizados puede indicar una pérdida de dinamismo o interés en el proceso de orientación, lo que invita a revisar la estrategia de seguimiento y activación del usuario.
- Deterioro en la utilidad de los talleres de entrevista: este retroceso, al pasar de un umbral óptimo a uno mejorable, sugiere la necesidad de revisar el diseño, los contenidos y el enfoque metodológico de estos talleres. No obstante, este descenso puede verse justificado por una menor utilización de los servicios de orientación en general, ya que una menor participación en orientación puede traducirse en una menor asistencia a los talleres o en un desconocimiento de su existencia o utilidad, lo que subraya la importancia de reforzar la integración entre los servicios de orientación y las herramientas complementarias que ofrece.
- Sistema de citas mejorable: al igual que en otros servicios, los usuarios identifican el sistema de asignación de citas como una barrera recurrente, siendo señalado por el 18% de los participantes.
- Ajuste entre oferta y perfil del usuario: un 12% de los encuestados destaca la necesidad de que las ofertas de empleo sean más afines al perfil profesional de cada persona, lo que pone de relieve la importancia de avanzar hacia una orientación más adaptativa y focalizada.
- Potenciar la atención personalizada y los canales digitales: la demanda de una atención más individualizada (11%) y de mejoras en la web (13%) refleja la necesidad de fortalecer tanto la calidad del trato como los recursos tecnológicos que sustentan la orientación.

4.3. Servicio de información

El servicio de información se encarga de proporcionar información general respecto trámites o posibles servicios provistos por la Dirección General del Servicio Público de Empleo de la CM.

Gráfico 47. Perfil sociodemográfico de demandantes del servicio de información (n=600)



El gráfico anterior ilustra la evolución del perfil sociodemográfico de las personas demandantes del servicio de información entre los años 2022 y 2024, destacándose ciertos cambios relevantes en variables como el sexo, la edad, el nivel educativo y la situación laboral.

En cuanto a la distribución por sexo, se observa un incremento en la proporción de mujeres, que pasan de representar el 60% en 2022 al 70% en 2024. En contrapartida, la proporción de hombres disminuye del 40% al 30% en ese mismo periodo.

Respecto a los grupos de edad, el segmento más representado continúa siendo el de personas entre 45 y 54 años, con un aumento significativo del 30% en 2022 al 47% en 2024. Le sigue el grupo de 55 a 64 años, que mantiene una representación estable (24% en 2022 frente a 21% en 2024).

En términos de nivel educativo, en 2024, el 36% de las personas encuestadas posee estudios secundarios (ESO, BUP, Bachillerato), seguido por quienes tienen Formación Profesional, con un 23%. En contraste, en 2022, el grupo con mayor representación estaba compuesto por personas con estudios superiores universitarios (31%), seguido por aquellas con estudios de FP (29%).

En relación con la situación laboral, los desempleados con experiencia laboral previa representan el grupo mayoritario en 2024, con un 68% de la muestra, frente al 48% en 2022. En segundo lugar, se encuentran las personas ocupadas por cuenta ajena, con una disminución del 43% en 2022 al 25% en 2024.

Por último, al analizar el tiempo en situación de desempleo entre quienes se identifican como personas desempleadas, se constata un cambio importante: en 2024, un 36% declara llevar menos de tres meses desempleado, mientras que en 2022 la mayoría (50%) indicaba estar en esta situación por más de 12 meses.

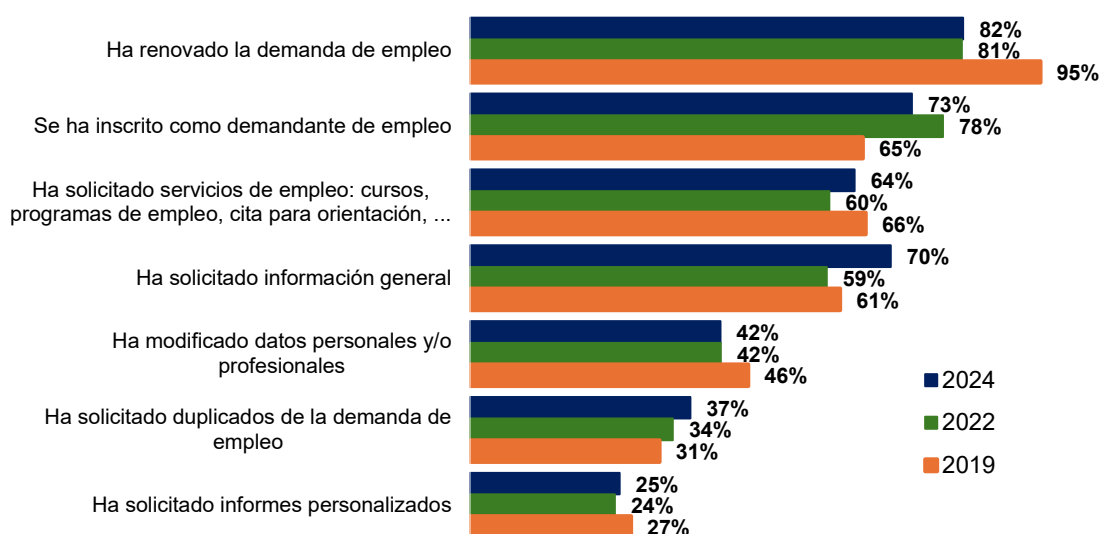
Gráfico 48. ¿Cómo tuvo conocimiento de la existencia de los servicios de información y de que podría hacer uso de ellos? (n=600)

(pregunta de respuesta espontánea, no se sugieren opciones de respuesta)



Este gráfico muestra los canales a través de los cuales las personas encuestadas conocieron la existencia de los servicios de información. Destacan, en primer lugar, las oficinas del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), mencionadas por el 32% de los usuarios, seguidas de internet, con un 26%. Asimismo, resulta relevante el 22% de personas demandantes que indican haber accedido a esta información a través de las oficinas del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.

Gráfico 49. En relación con el servicio de información ¿de los siguientes que le leo, qué servicios, gestiones o trámites realizó durante el año 2024? (n=600)

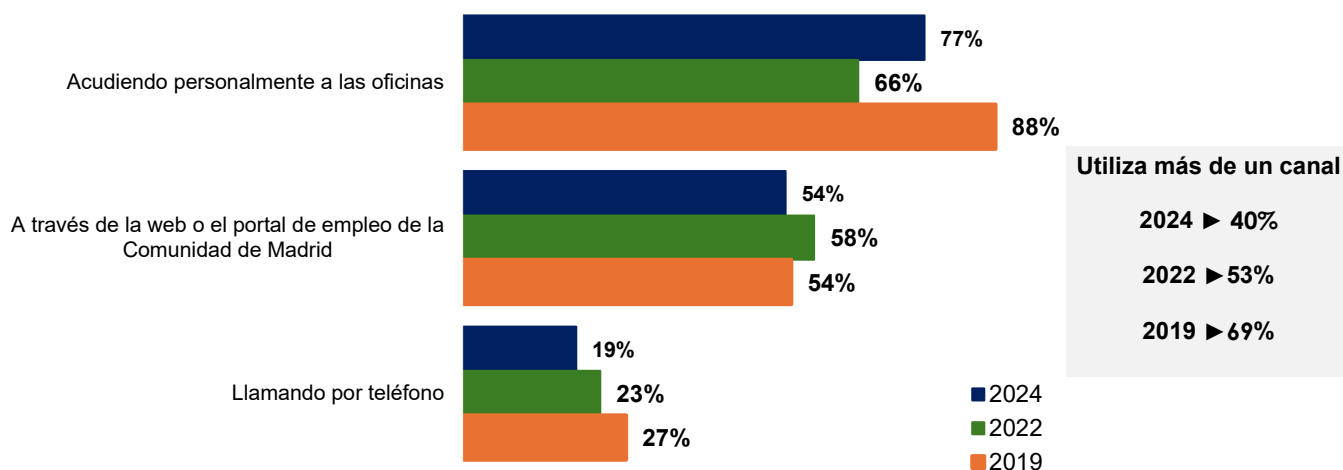


El gráfico anterior refleja los servicios más utilizados por los demandantes dentro del servicio de información en el año 2024. Encabezan la lista la renovación de la demanda de empleo (82%) y

la inscripción como demandante de empleo (73%). A continuación, destacan la solicitud de información general (70%) y la solicitud de servicios de empleo (64%).

En cuanto a los servicios con menor frecuencia de uso, se encuentran la modificación de datos personales y/o profesionales (42%), la solicitud de duplicados de la demanda de empleo (37%) y la solicitud de informes personalizados (25%).

Gráfico 50. ¿A través de qué medio o medios se puso usted en contacto con este servicio durante el año 2024? (n=600)



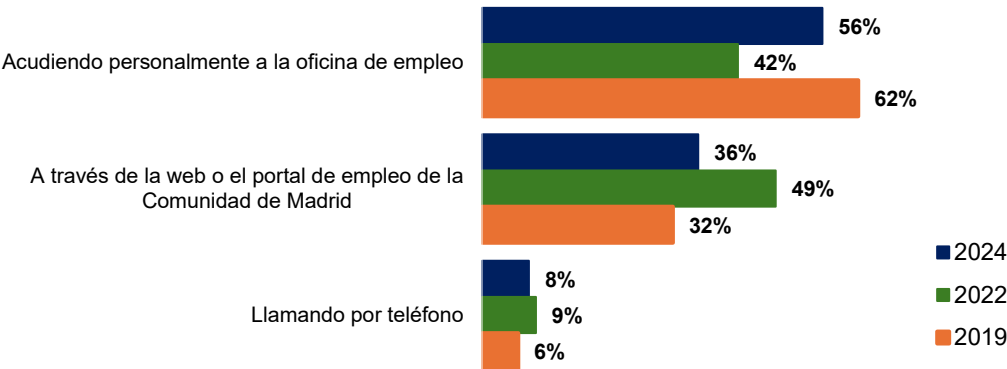
En 2024, la atención presencial en las oficinas se consolida como el canal de contacto más utilizado en el servicio de información, alcanzando un 77% de uso, lo que representa un incremento respecto a 2022.

En segundo lugar, se mantiene el contacto a través de la página web o el portal de empleo de la Comunidad de Madrid, con un 54%, un valor similar al de años anteriores.

Por el contrario, el uso del teléfono móvil como canal de contacto registra una disminución, situándose en un 19% en 2024, por debajo de los niveles observados en años previos.

Cabe destacar, además, que el porcentaje de usuarios que utiliza más de un canal ha disminuido notablemente, pasando del 53% en 2022 al 40% en 2024.

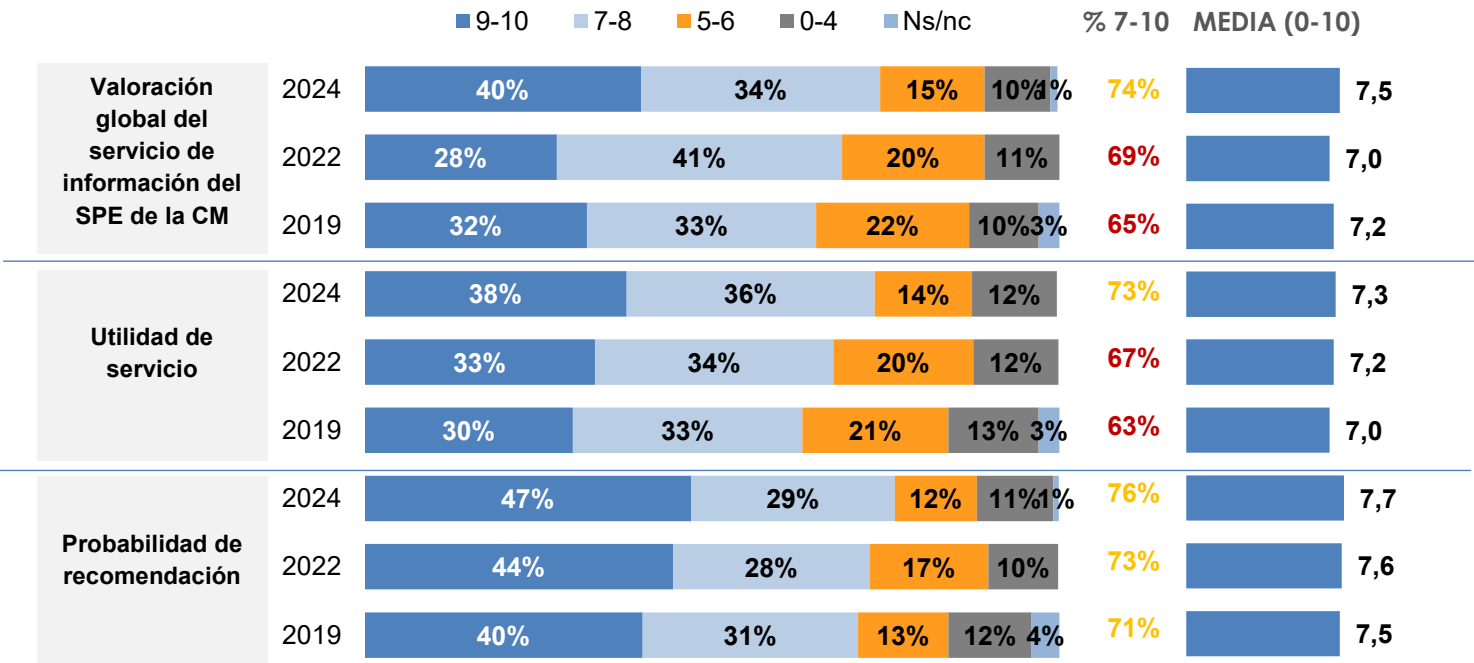
Gráfico 51. ¿Y cuál es el medio que utilizó más frecuentemente para ponerse en contacto con el servicio de información en 2024? (n=600)



Con respecto a este gráfico, se aprecia que el canal de acceso más frecuente en todos los años analizados es acudir de manera presencial a la oficina de empleo, con un valor del 56% en 2024. Seguido a este se encuentra la web o portal de empleo de la Comunidad de Madrid (36% en 2024), y, por último, la llamada por teléfono (8% en 2024).

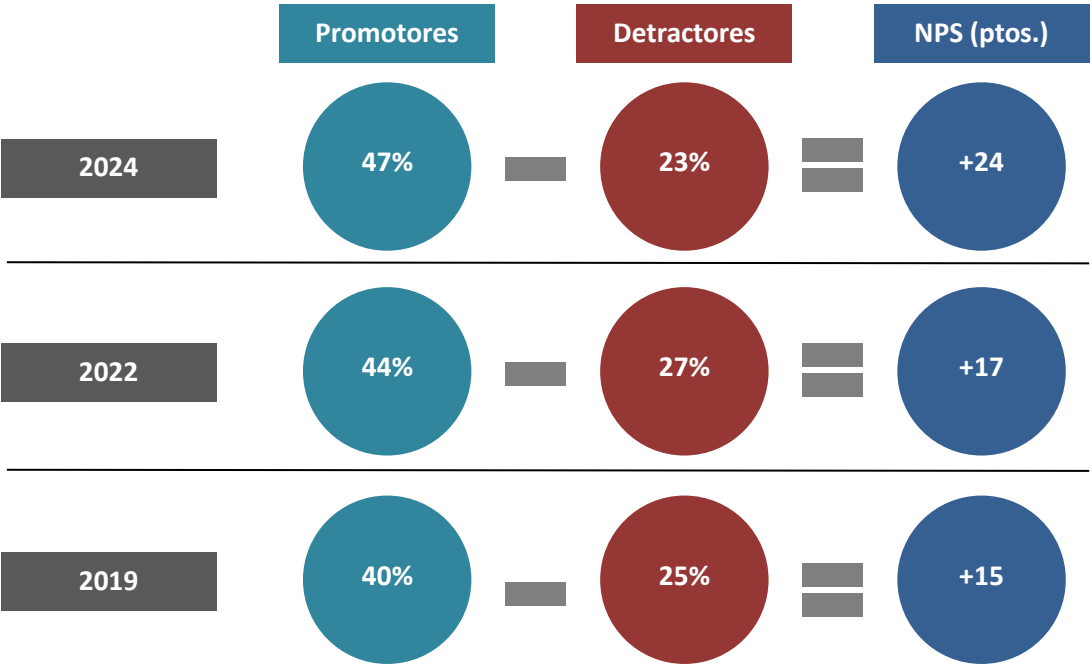
A. Percepción global

Gráfico 52. Percepción global del servicio de información (n=600)



La percepción global del servicio de información ha mostrado una mejora generalizada en 2024 respecto al año 2022. En concreto, la valoración global del servicio ha experimentado un notable incremento, alcanzando el umbral adecuado con un 74% de valoraciones altas.

Del mismo modo, la utilidad percibida del servicio ha evolucionado positivamente, pasando del umbral mejorable al adecuado, con un 73% de valoraciones altas. Por último, la probabilidad de recomendación también ha aumentado, situándose en un 76%, lo que permite clasificar este indicador igualmente dentro del umbral adecuado.



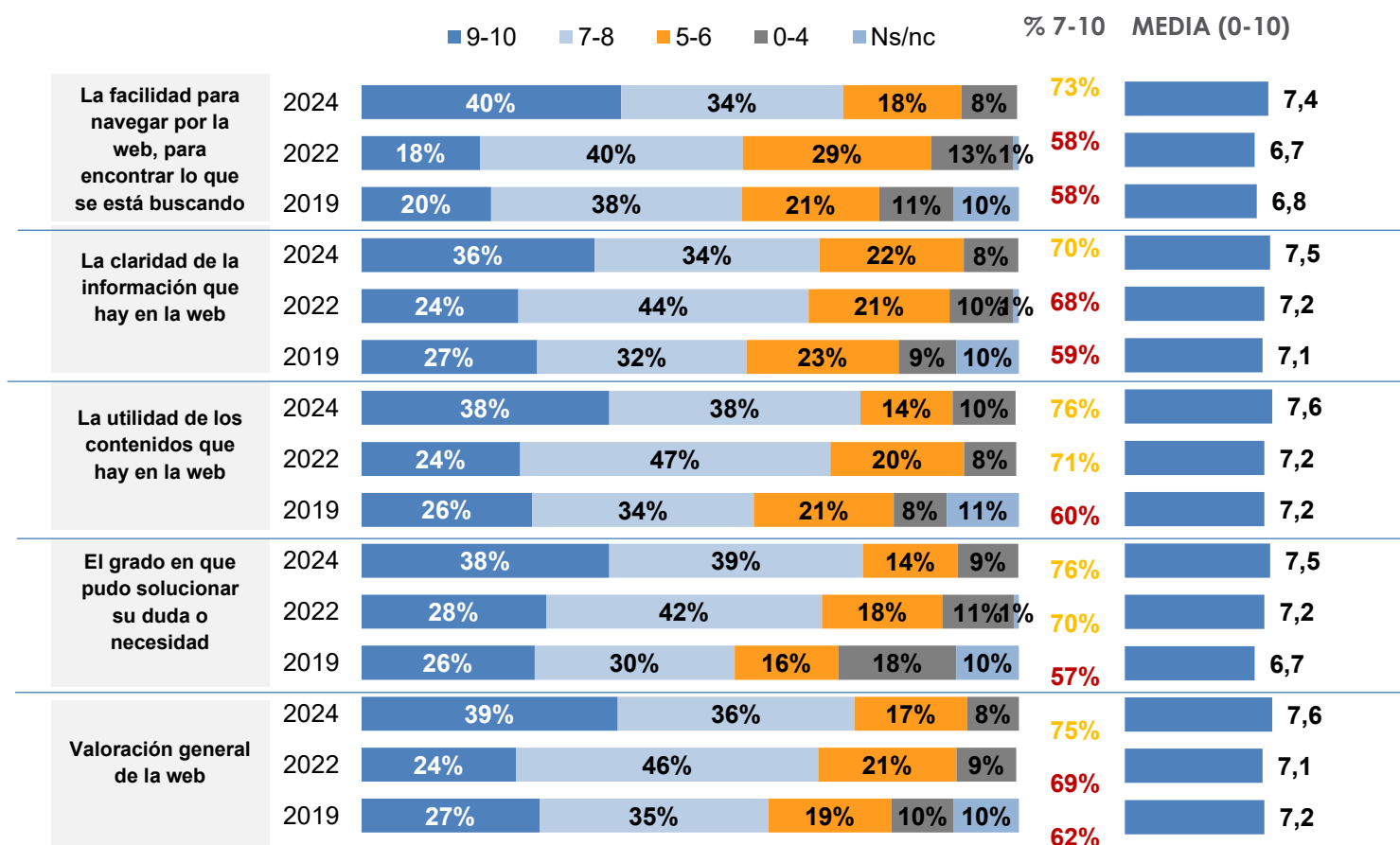
En lo que respecta al Net Promoter Score (NPS), el mismo ha mejorado en 2024 alcanzando un valor de +24. Este aumento se ha visto propiciado por el aumento de los promotores (pasando de 44% en 2022 a 47% en 2024) y la reducción de los detractores (pasando de 27% en 2022 a 23% en 2024).

B. Percepción pormenorizada

En este sentido, la percepción pormenorizada del servicio de información de la Comunidad de Madrid se debe fraccionar en función de las tres vías de acceso empleadas por los demandantes en su contacto con el servicio, evaluándose aspectos diferentes por cada modalidad de contacto.

Página Web¹¹

Gráfico 53. Ahora le voy a pedir que valore una serie de aspectos de la página web, del portal de empleo de la Comunidad de Madrid (n=226)



En 2024, todos los indicadores relacionados con la página web del servicio de información han experimentado una mejora respecto a años anteriores. En términos generales, la valoración global de la web ha aumentado del 69% de valoraciones altas (considerado umbral mejorable) en 2022 al 75% en 2024, lo que causa que se sitúe dentro del umbral adecuado.

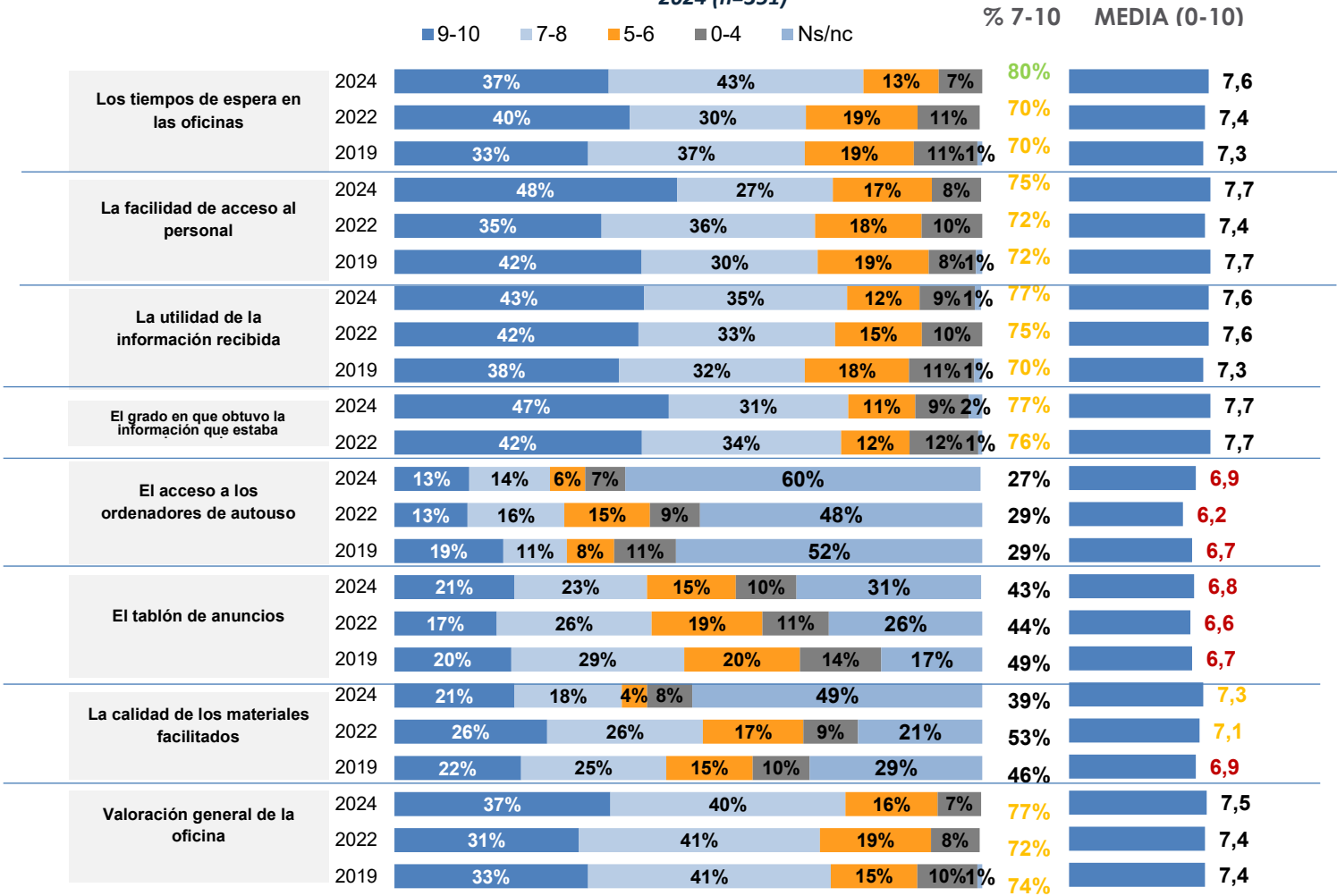
De forma más detallada, tanto la facilidad de navegación como la claridad de la información disponible han mejorado, pasando de un umbral mejorable a uno adecuado.

¹¹ Los datos correspondientes a 2024 reflejan la percepción de aquellos usuarios que declaran haber utilizado la página web como único canal de contacto o como el canal de uso más frecuente. Esta misma metodología de recogida de información se aplicó en 2022. Sin embargo, en el año 2019, los datos se obtuvieron considerando a todos los usuarios que manifestaron haber contactado a través de la página web, independientemente de si utilizaron otros canales o si este no fue su medio principal de contacto.

Por otro lado, la utilidad de los contenidos y la capacidad de la web para resolver dudas o necesidades también presentan avances, aunque se mantienen aún dentro del umbral adecuado.

Oficinas de empleo¹²

13 Gráfico 54. Ahora le voy a pedir que valore una serie de aspectos de la oficina a la que acudió durante el año 2024 (n=351)



En 2024 se observa una mejora generalizada en las percepciones de los distintos aspectos relacionados con las oficinas de empleo a las que acudieron los encuestados. Esta tendencia positiva se refleja en la calificación global de las oficinas, que ha aumentado del 72% de

¹² Los datos correspondientes a 2024 reflejan la percepción de aquellos usuarios que declaran haber acudido de manera presencial a las oficinas como único canal de contacto o como el canal de uso más frecuente. Esta misma metodología de recogida de información se aplicó en 2022. Sin embargo, en el año 2019, los datos se obtuvieron considerando a todos los usuarios que manifestaron haber acudido de manera presencial a las oficinas, independientemente de si utilizaron otros canales o si este no fue su medio principal de contacto.

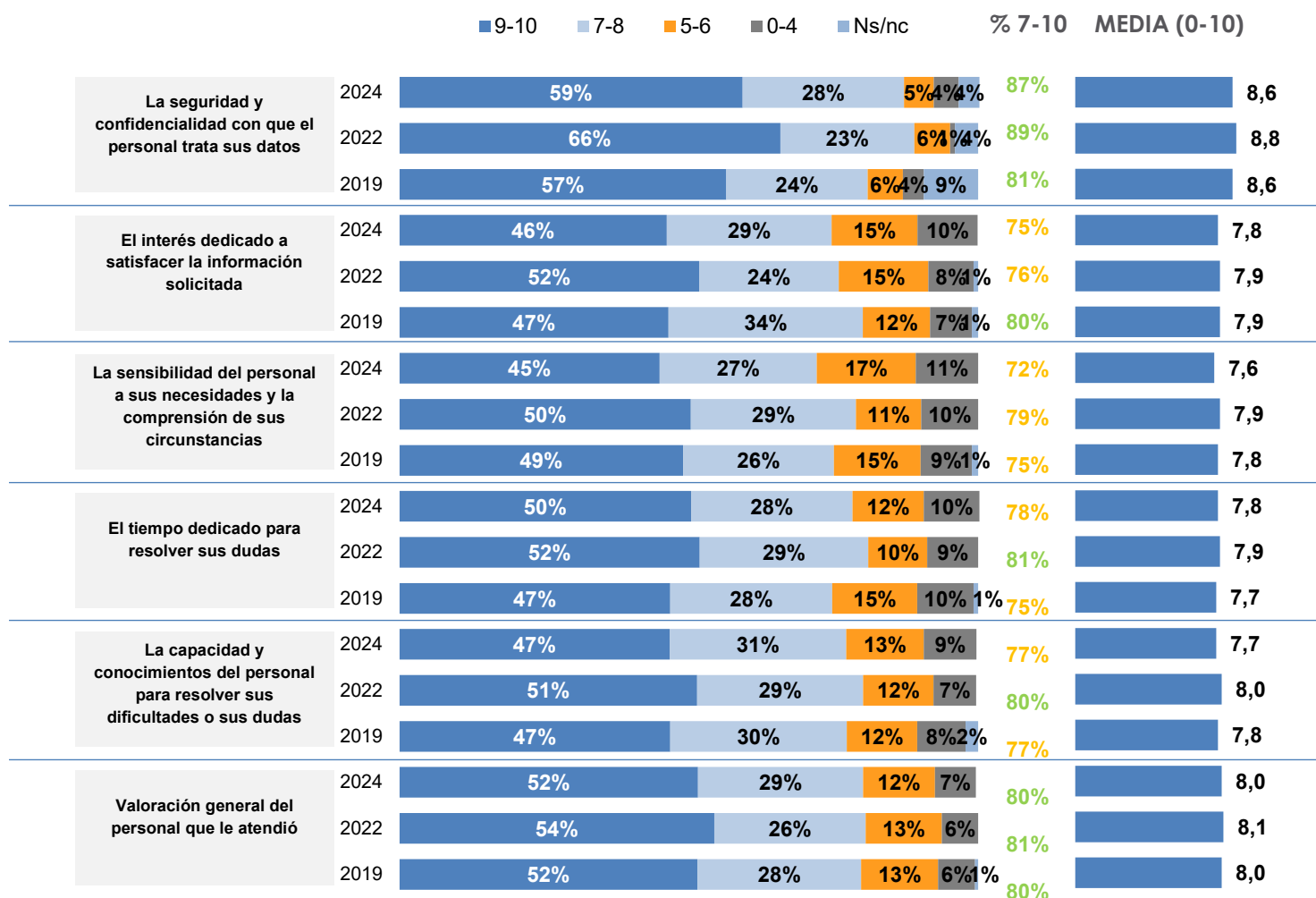
¹³ En aquellas variables en las que el porcentaje de respuestas de Ns/Nc es muy elevado, se ha sustituido el código de color en los porcentajes empleándose en las medias, ya que las mismas muestran una percepción más realista de esas variables al no tener computado en las mismas el Ns/Nc.

valoraciones altas en 2022 al 77% en 2024, manteniéndose dentro del umbral considerado adecuado.

Especialmente significativa es la mejora percibida en los tiempos de espera, los cuales han pasado de un umbral adecuado en 2022 (70 % de valoraciones altas) a un umbral óptimo en 2024 (80%).

Es importante matizar, que las variables referidas al acceso a los ordenadores de autouso, el tablón de anuncios y la calidad de los materiales facilitados cuentan con un elevado número de usuarios que especifican “Ns/Nc” debido a que no han tenido la ocasión de emplear los ordenadores, consultar el tablón de anuncios o recibir material. Debido a este hecho se ha tenido en cuenta las medias obtenidas para saber cuáles son las percepciones de estas variables, ya que estas medias no tienen computadas las respuestas “Ns/Nc”. De esta forma, se aprecia una evolución favorable en estas tres variables.

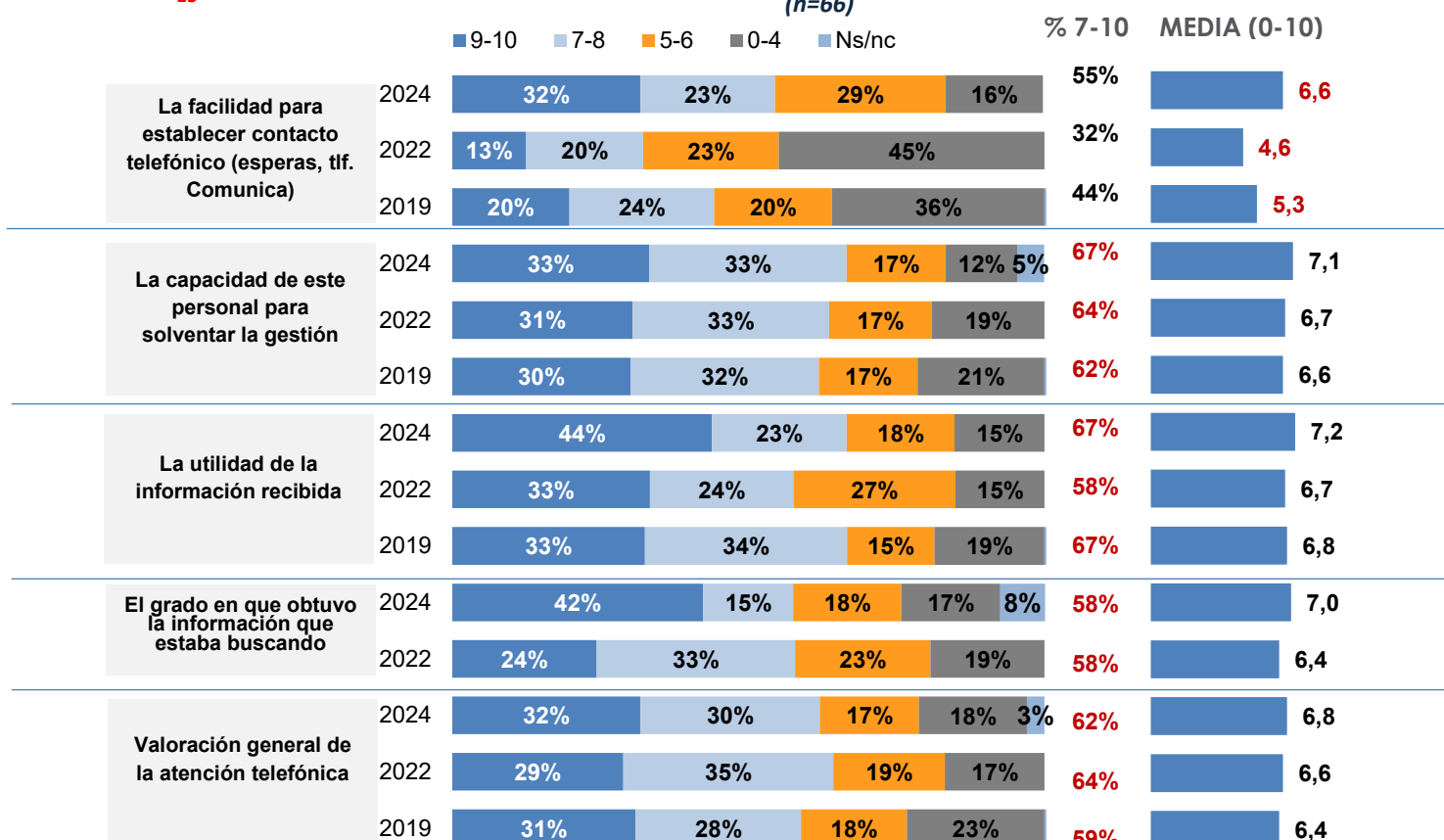
Gráfico 55. ¿Y cómo valora los siguientes aspectos del personal que le atendió? (n=351)



El gráfico anterior refleja el nivel de satisfacción de los usuarios con el personal de las oficinas del Servicio Público de Empleo. Los datos evidencian una ligera disminución en dicha satisfacción, hecho reflejado en la valoración general del personal, que desciende del 81% en 2022 (umbral óptimo) al 80% en 2024, manteniéndose en el umbral óptimo. Asimismo, se observa una evolución negativa en otros indicadores, como el tiempo que el personal dedica a resolver las dudas de los usuarios y su capacidad y el conocimiento para atender sus necesidades. Ambos aspectos pasan de un umbral óptimo en 2022 a un umbral mejorable en 2024.

Atención telefónica¹⁴

Gráfico 56. Ahora le voy a pedir que valore una serie de aspectos con respecto al servicio de atención telefónica
15 (n=66)



¹⁴ Los datos correspondientes a 2024 reflejan la percepción de aquellos usuarios que declaran haber utilizar el teléfono como único canal de contacto o como el canal de uso más frecuente. Esta misma metodología de recogida de información se aplicó en 2022. Sin embargo, en el año 2019, los datos se obtuvieron considerando a todos los usuarios que manifestaron haber utilizado el teléfono como vía de contacto, independientemente de si utilizaron otros canales o si este no fue su medio principal de contacto.

¹⁵ En aquellas variables en las que el porcentaje de respuestas de Ns/Nc es muy elevado, se ha sustituido el código de color en los porcentajes empleándose en las medias, ya que las mismas muestran una percepción más realista de esas variables al no tener computado en las mismas el Ns/Nc.

En 2024, la atención telefónica de las Oficinas de empleo ha experimentado una leve mejora con respecto a años anteriores. No obstante, en términos generales, la misma presenta una valoración muy similar al año 2022, lo que puede propiciar que el ligero aumento en la percepción con los diferentes ítems no sea suficiente como para provocar un aumento en las valoraciones generales de la atención telefónica.

De manera desglosada, es importante destacar el aumento que se produce en la utilidad de la información recibida, el cual se encuentra dentro de mismo umbral (mejorable) pero con un aumento de 11 puntos porcentuales. También se observa una mejora en la facilidad para establecer contacto telefónico. Dado el elevado porcentaje de respuestas Ns/Nc en este ítem, se ha recurrido al análisis de la media para valorar su evolución de forma más precisa. Así, la media ha pasado de 4,6 en 2022 a 6,6 en 2024, lo que evidencia una percepción más favorable por parte de los usuarios respecto a este aspecto.

C. Aspectos de mejora

Gráfico 57. ¿Hay algún aspecto del servicio de información que le gustaría que se modificase o mejorase? (n=600)
(pregunta de respuesta espontánea, no se sugieren opciones de respuesta)



En relación con las propuestas de mejora planteadas por los usuarios encuestados, destaca la necesidad de optimizar el proceso de citas, señaladas por el 46% de las personas participantes en la encuesta, lo que indica un área prioritaria de intervención.

Otros aspectos relevantes mencionados incluyen el aumento de la oferta de empleo (22%), la mejora de la página web (16%), la atención telefónica (16%) y la atención al usuario en términos de amabilidad y empatía (13%).

Por último, cabe señalar que un 10% de los usuarios afirma no identificar ninguna mejora necesaria o no saber qué propuesta realizar.

D. Conclusiones del servicio de información

El servicio de información de las OOEE tiene como principal función proporcionar información general sobre trámites y servicios disponibles.

En 2024, los principales canales a través de los cuales los usuarios conocieron este servicio fueron las oficinas del SEPE (32%), seguidas de internet (26%) y las oficinas del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid (22%). Esta información resulta clave para comprender cómo los ciudadanos acceden al conocimiento sobre los recursos disponibles.

En cuanto a los servicios más utilizados dentro del servicio de información en 2024, destacan la renovación de la demanda de empleo (82%) y la inscripción como demandante de empleo (73%). Otros servicios relevantes son la solicitud de información general (70%) y la solicitud de servicios de empleo (64%). En el extremo opuesto, los servicios con menor uso fueron la modificación de datos personales y/o profesionales (42%), la solicitud de duplicados de la demanda de empleo (37%) y la solicitud de informes personalizados (25%).

Respecto a los canales de contacto, la atención presencial en oficinas se consolidó, en 2024, como el medio más utilizado, con un 77%, lo que representa un incremento respecto a 2022. El uso del portal web se mantuvo estable (54%), mientras que el contacto telefónico descendió al 19%. Además, se observó una disminución en el uso combinado de canales, pasando del 53% en 2022 al 40% en 2024.

La percepción global del servicio de información ha mejorado de forma generalizada en 2024. La valoración global aumentó al 74% de valoraciones altas, alcanzando el umbral adecuado. Asimismo, la utilidad percibida del servicio y la probabilidad de recomendación también mostraron avances, con un 73% y un 76%, respectivamente, lo que permite ubicarlas igualmente en el umbral adecuado. En esta línea, el Net Promoter Score (NPS) alcanzó un valor positivo de +24, impulsado por un aumento en el número de promotores y una reducción de detractores.

Desglosando por modalidad de acceso, se evalúan distintas percepciones para los usuarios según el canal empleado. En el caso de la página web, todos los indicadores experimentaron una mejora en 2024 respecto a años anteriores. La valoración global de la web subió del 69% al 75%, alcanzando también el umbral adecuado. Se evidenció una mejora tanto en la facilidad de navegación como en la claridad de la información. Si bien la utilidad de los contenidos y la capacidad de resolver dudas siguen en el mismo umbral, su evolución fue positiva.



En lo que respecta a la atención en oficinas, las valoraciones también mejoraron. La percepción global de las oficinas alcanzó un 77% de valoraciones altas (frente al 72% en 2022). Destaca especialmente la mejora en los tiempos de espera, que pasaron de un umbral adecuado (70%) a uno óptimo (80%). Otras variables como el acceso a ordenadores de autouso, el tablón de anuncios y la calidad de los materiales también muestran una evolución positiva si se analizan a través de la media, dado el alto porcentaje de respuestas Ns/Nc en estos ítems.

En cuanto al personal de las oficinas, aunque la valoración general se mantiene en un nivel óptimo (80% en 2024), se registra una leve disminución respecto a 2022. Además, se observan retrocesos en el tiempo dedicado por el personal a resolver dudas y en su capacidad técnica, pasando ambos indicadores de un umbral óptimo a uno mejorable.

Respecto a la atención telefónica, aunque se ha producido una ligera mejora, la valoración general se mantiene en niveles similares a 2022. Destaca positivamente el incremento en la utilidad de la información proporcionada, que aumentó 11 puntos porcentuales. También se registra una mejora en la facilidad para establecer contacto, que pasó de una media de 4,6 en 2022 a 6,6 en 2024, evidenciando una percepción más favorable en este aspecto.

Finalmente, entre las propuestas de mejora recogidas en la encuesta, sobresale la necesidad de optimizar el sistema de citas, señalada por el 46% de los participantes. Otras mejoras frecuentemente mencionadas son el aumento de ofertas de empleo (22%), la mejora de la web (16%), la atención telefónica (16%) y una atención más amable y empática (13%). Un 10% de los usuarios no identificó ninguna mejora concreta o no supo qué proponer.

E. Aprendizajes clave y oportunidades de mejora

El análisis del servicio de información de las OOEE permite identificar avances relevantes en la percepción y el uso por parte de la ciudadanía, así como oportunidades claras de mejora. Los resultados reflejan una evolución positiva en múltiples dimensiones, especialmente en términos de valoración global, utilidad y recomendación del servicio. No obstante, algunos elementos del canal telefónico y de la atención presencial, así como aspectos vinculados a la calidad del contacto humano, continúan mostrando márgenes de mejora que requieren atención específica.

Aprendizajes clave

- Incremento generalizado en la percepción del servicio: En 2024, la valoración global, la utilidad y la probabilidad de recomendación del servicio de información alcanzaron el umbral adecuado, con mejoras notables respecto a 2022, lo que demuestra una evolución favorable en la experiencia del usuario.
- Consolidación de la atención presencial: El canal presencial sigue siendo el principal medio de contacto, con un uso del 77%, reflejando tanto su relevancia como una percepción positiva del mismo, especialmente en lo referido a la reducción de tiempos de espera, que ha alcanzado el umbral óptimo.

- Mejora en la experiencia web: la página web muestra avances en todos sus indicadores, especialmente en la facilidad de navegación y la claridad informativa, consolidándose como una vía de acceso cada vez más valorada por los usuarios.
- Incremento de la utilidad de la atención telefónica: aunque la valoración general del canal telefónico se mantiene estable, se aprecia una mejora en la utilidad de la información y en la facilidad de establecer contacto, lo que señala una tendencia positiva a pesar de su bajo uso relativo.
- Uso extendido de servicios clave: las gestiones más utilizadas —renovación de la demanda, inscripción como demandante e información general— presentan altos niveles de demanda, lo que reafirma su centralidad dentro del servicio.

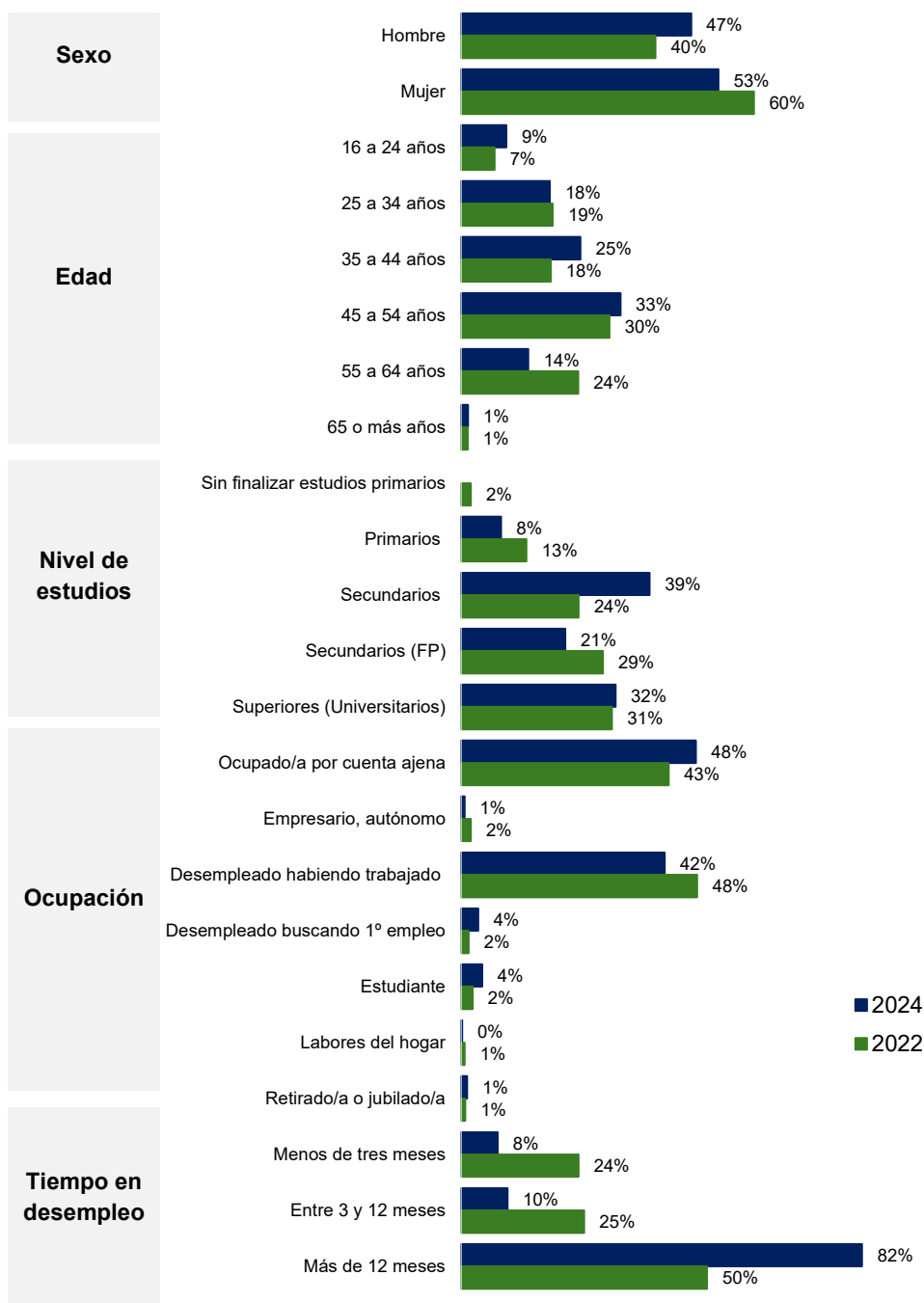
Oportunidades de mejora

- Sistema de citas: la mejora del sistema de asignación de citas destaca como la propuesta más recurrente por parte de los usuarios (46%), lo que indica un problema estructural que afecta a la accesibilidad del servicio.
- Atención personalizada: se observa una ligera disminución en la valoración del personal de oficina, especialmente en el tiempo dedicado a resolver dudas y la capacidad técnica, lo que sugiere la necesidad de reforzar la formación y la orientación al usuario.
- Mejoras en la atención telefónica: aunque con progresos, este canal sigue siendo percibido como menos eficaz, por lo que sería recomendable fortalecer su operatividad y accesibilidad.
- Potenciar la web como canal integral: a pesar de las mejoras en la usabilidad de la página, aún se mencionan propuestas de mejora en este ámbito (16%), lo que evidencia oportunidades para hacerla más funcional e intuitiva.
- Mayor empatía y amabilidad: un 13% de los encuestados solicita una atención más cercana y empática, lo que pone en valor la dimensión humana del servicio y la necesidad de fortalecer la calidad del trato al ciudadano.

4.4. Servicio de gestión de la formación

Este servicio comprende la gestión de la formación que realizan las Oficinas de empleo, incluyendo trámites de inscripción, formación disponible y ofertas de cursos de formación.

Gráfico 58: Perfil sociodemográfico de demandantes del servicio de formación (n=600)



El gráfico presentado ilustra el perfil sociodemográfico de los solicitantes del servicio de formación. En lo que respecta a la distribución por sexo, se observa que la proporción de hombres y mujeres se mantiene relativamente equilibrada entre los años 2022 y 2024. En 2022, el 60% de los demandantes eran mujeres y el 40% hombres, mientras que en 2024 las cifras se aproximan aún más, con un 53% de mujeres y un 47% de hombres.

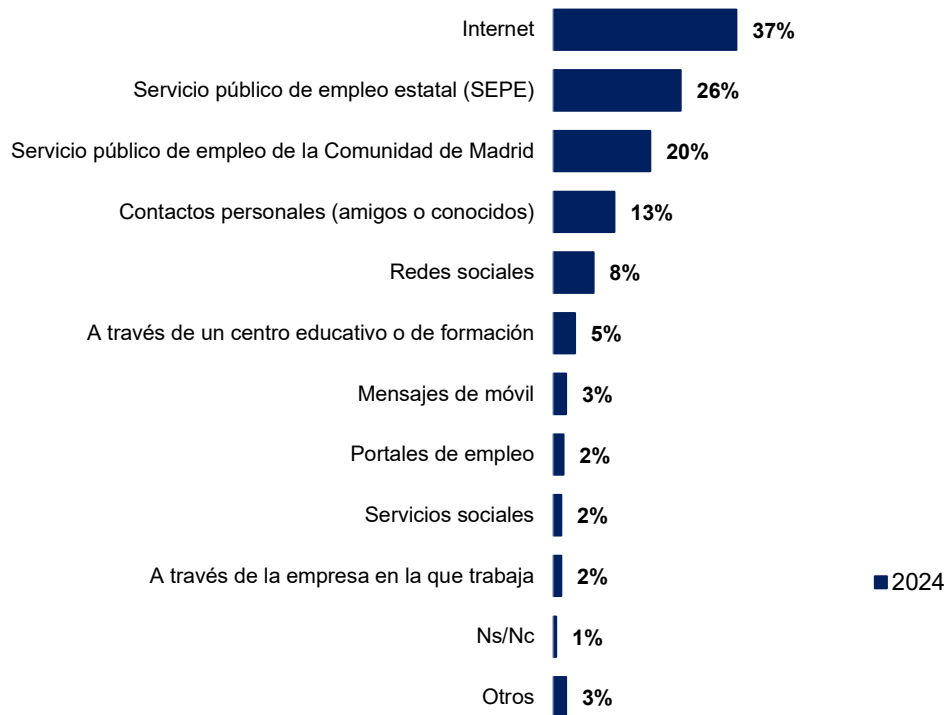
En cuanto a la variable edad, se identifica que el rango predominante de los solicitantes, tanto en 2022 como en 2024, corresponde al grupo de 45 a 54 años, con una representación del 30% y 33%, respectivamente. Le siguen el grupo de 55 a 64 años en 2022 (24%) y el de 35 a 44 años en 2024 (25%).

Respecto al nivel educativo de los participantes, en 2024 se destaca una mayor presencia de personas con estudios secundarios (BUP, ESO, Bachillerato), representando el 39% de la muestra, seguidos por aquellos con estudios superiores universitarios (32%). En contraste, en 2022, el grupo mayoritario correspondía a quienes poseían estudios universitarios (31%), seguido por aquellos con Formación Profesional (29 %).

En relación con la situación laboral, en 2024 el 48% estaba ocupado por cuenta ajena, frente al 43% registrado en 2022. Asimismo, el 42% de los solicitantes se encontraban desempleados habiendo trabajado anteriormente, porcentaje que era del 48% en 2022.

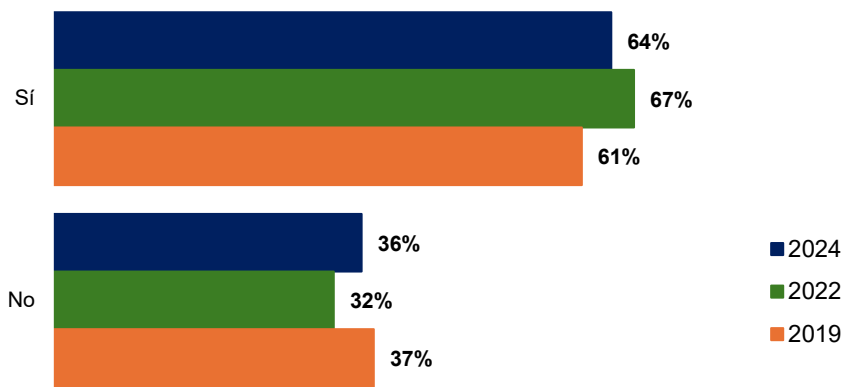
Finalmente, entre las personas desempleadas, se observa un incremento significativo en la duración del desempleo. En 2024, el 82% de los desempleados llevaban más de 12 meses en dicha situación, frente al 50% registrado en 2022.

Gráfico 59. ¿A través de qué medios tuvo conocimiento de los servicios de formación, de los cursos de formación que ofrece el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid? (n=600)
(pregunta de respuesta espontánea, no se sugieren opciones de respuesta)



El canal mediante el cual los encuestados afirman haber conocido, en mayor medida, el servicio de formación del Servicio Público de Empleo es internet, con un 37% de menciones. Le siguen el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), con un 26%, y el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid, con un 20%. Por último, un 13% de los encuestados señala haber accedido a esta información a través de contactos personales, como amigos o conocidos.

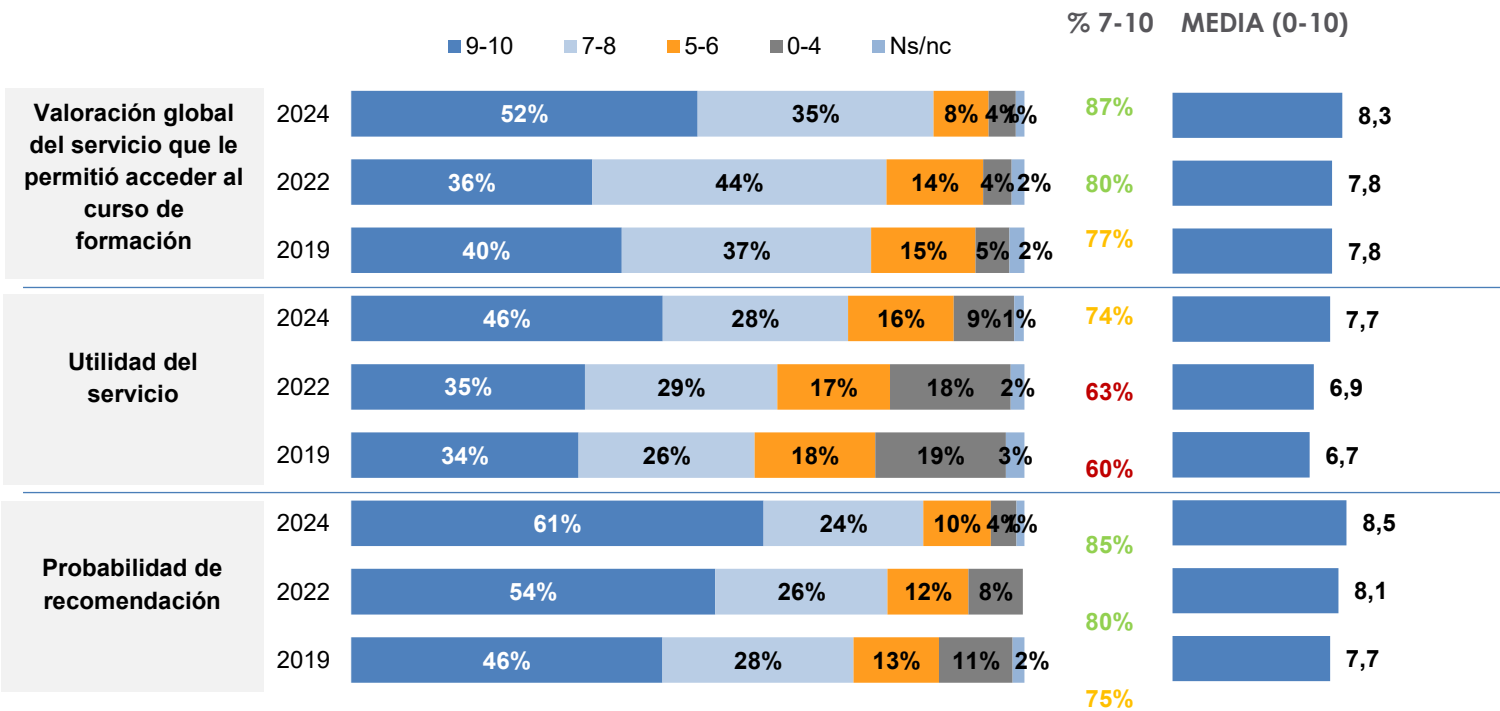
Gráfico 60. ¿Utilizó durante el año 2024 el buscador de cursos de la web como canal de apoyo o contacto (para conocer las ofertas formativas disponibles, inscripción en cursos)? (n=600)



El 64% de los demandantes que accedieron al servicio de gestión de la formación en 2024, declaran haber utilizado el buscador web de cursos como canal de apoyo o contacto. Este porcentaje representa un descenso respecto al registrado en el año 2022.

A. Percepción global

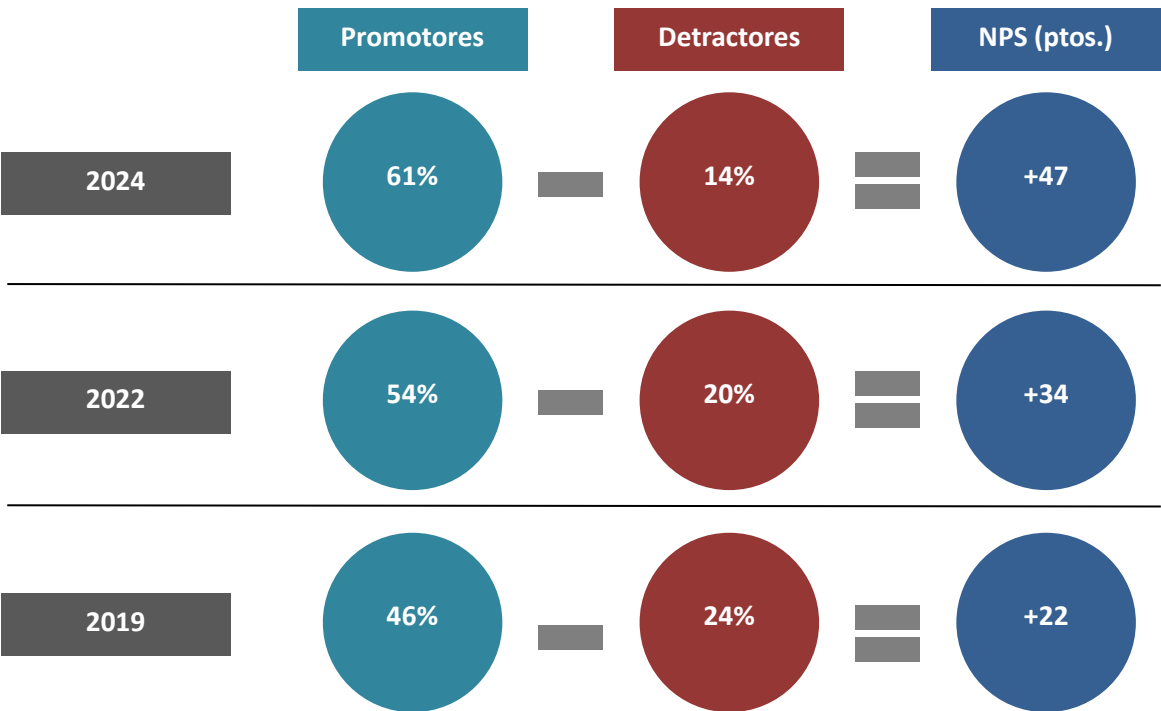
Gráfico 61. Percepción global del servicio de gestión de la formación en las oficinas de empleo de la Comunidad de Madrid (n=600)



La percepción global del servicio de formación en 2024 ha experimentado una mejora en sus tres dimensiones que lo componen: valoración global, utilidad del servicio y probabilidad de recomendación.

De forma detallada, la valoración global del servicio ha registrado un incremento de siete puntos porcentuales en las valoraciones altas, pasando del 80% en 2022 al 87% en 2024, manteniéndose así dentro del umbral óptimo. Asimismo, la utilidad del servicio ha mejorado significativamente, alcanzando el umbral adecuado al pasar del 63% en 2022 al 74% en 2024.

Finalmente, la probabilidad de recomendación también refleja una evolución positiva, con un aumento de cinco puntos porcentuales en las valoraciones altas, pasando del 80% en 2022 al 85% en 2024.



El índice Net Promoter Score (NPS) ha aumentado notablemente entre 2022 y 2024, pasando de +34 a +47 (aumento de 13 puntos). Este aumento viene propiciado por el incremento de promotores (54% en 2022 a 61% en 2024) y la disminución de detractores (20% en 2022 a 14% en 2024).

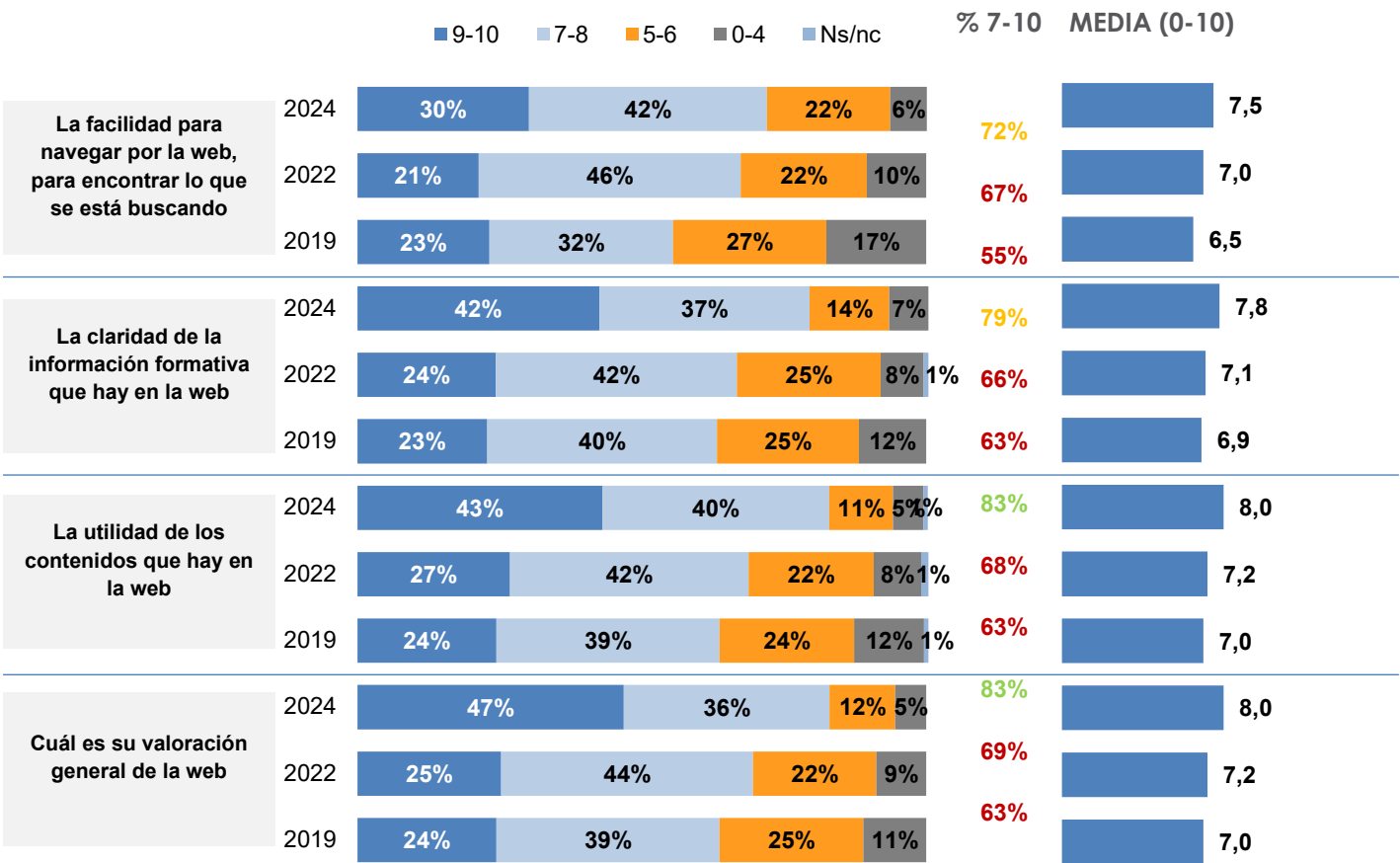
B. Percepción pormenorizada

El análisis de la evolución del servicio de gestión de la formación se estructura en torno a tres dimensiones clave:

- El buscador web de cursos proporcionado por el servicio
- El servicio de formación en sí mismo
- Aspectos específicos vinculados al último curso realizado por los usuarios

Buscador de la web

Gráfico 62. Ahora le voy a pedir que valore una serie de aspectos relacionados con el buscador de cursos de la web (n=375)



La percepción sobre el buscador de cursos disponible en la web ha experimentado una mejora significativa en 2024. Esta evolución se refleja en la valoración general del buscador, que ha pasado del 69% de valoraciones altas en 2022 (umbral mejorable) al 83% en 2024, situándose así en el umbral óptimo.

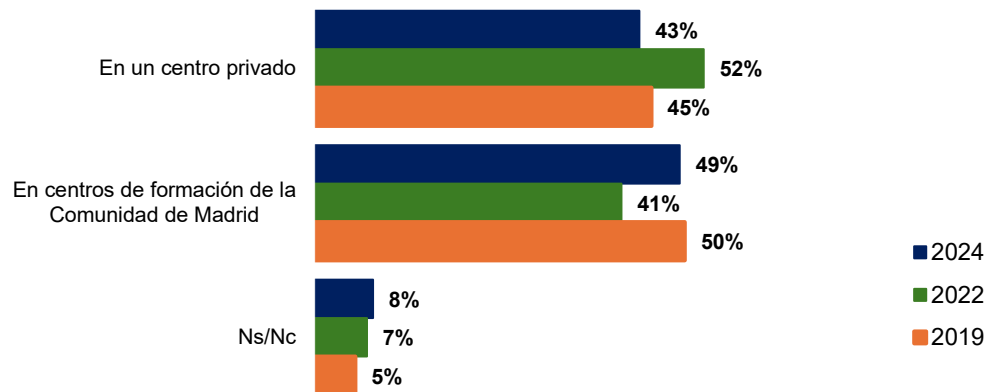
Asimismo, la facilidad de navegación y la claridad de la información formativa han mostrado avances destacados, superando el umbral mejorable de 2022 y alcanzando también el umbral óptimo en 2024.



Por otro lado, la utilidad de los contenidos disponibles ha registrado una mejora especialmente relevante, al avanzar de un umbral mejorable en 2022 a uno óptimo en 2024, evidenciando un mayor grado de satisfacción por parte de los usuarios.

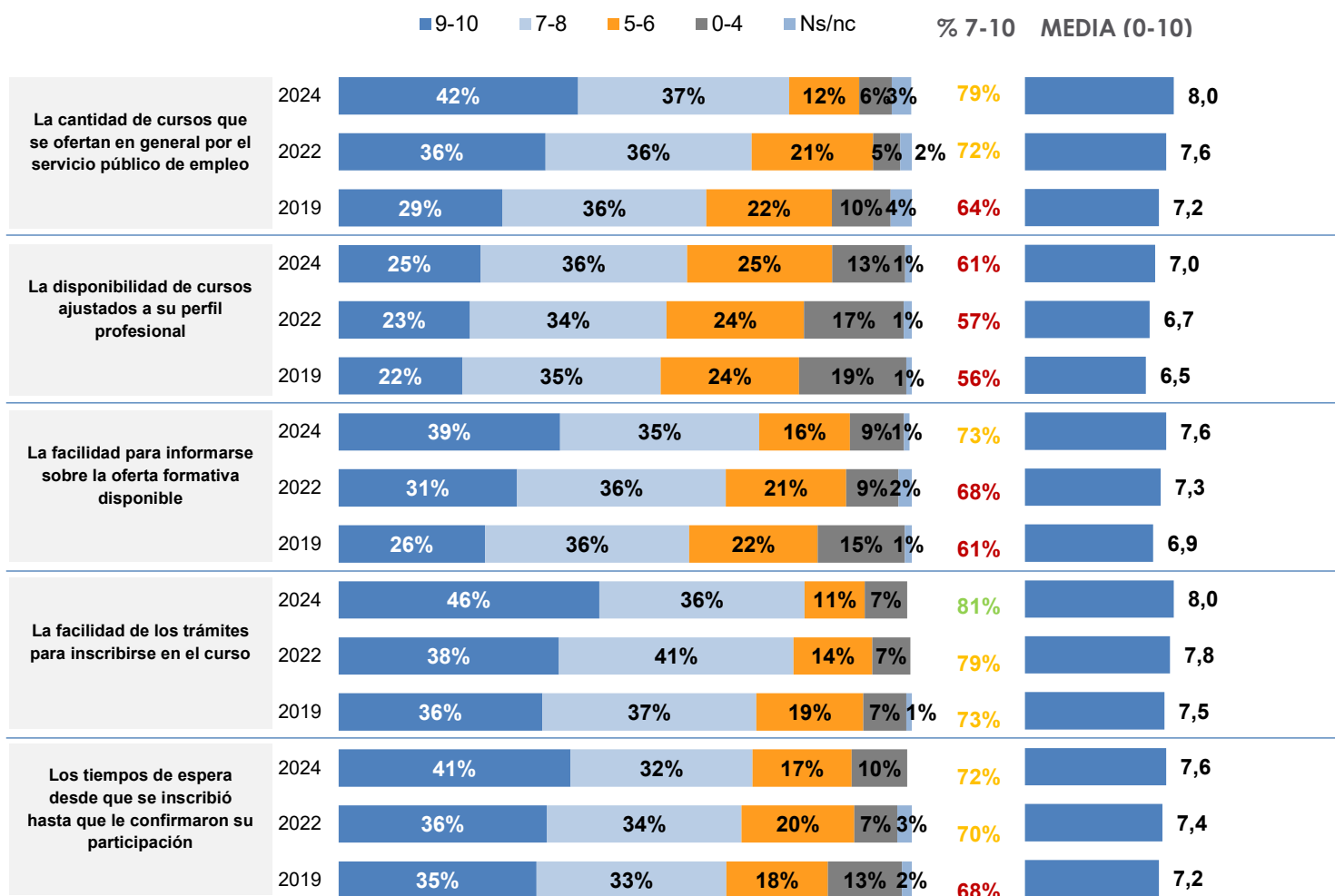
Servicio de gestión de la formación

Gráfico 63. En relación con el servicio de formación ¿el último curso que realizó se desarrolló en centros de formación de la Comunidad de Madrid o en un centro privado? (n=600)



Un 49% de los demandantes que realizaron un curso en 2024 indica haberlo llevado a cabo en centros de formación inscritos o propios de la Comunidad de Madrid, mientras que un 43% señala haberlo cursado en un centro privado. Esta distribución representa un cambio respecto al año 2022, cuando el 52% de los cursos se desarrollaron en centros privados y el 41% en centros de formación que desarrollaron la oferta de cursos de la Comunidad de Madrid.

Gráfico 64. En concreto, ¿cómo valora los siguientes aspectos relacionados con la gestión de los servicios de formación facilitados por la Comunidad de Madrid? (n=600)

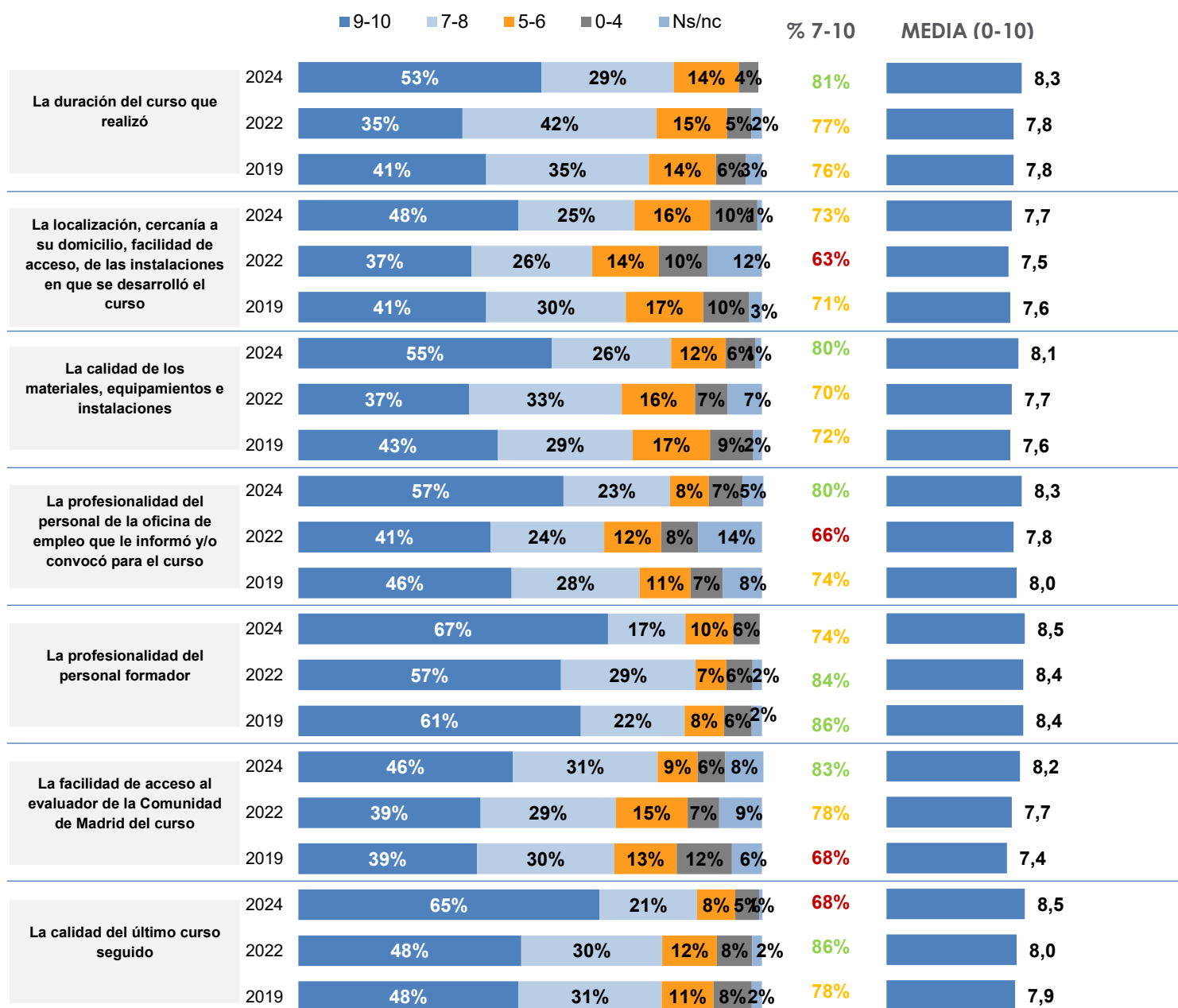


En lo que respecta a los aspectos vinculados con la gestión de los servicios de formación, se observa una mejora general en los datos entre 2022 y 2024. En particular, la facilidad de los trámites para inscribirse en los cursos ha evolucionado positivamente, pasando de un umbral adecuado en 2022 a un umbral óptimo en 2024. Asimismo, la facilidad para obtener información sobre la oferta formativa ha mejorado, ascendiendo del umbral mejorable al adecuado.

En cuanto al resto de indicadores evaluados, si bien también presentan una evolución favorable respecto a 2022, se mantienen dentro del mismo umbral que en la medición anterior.

Aspectos relacionados con el último curso

Gráfico 65. Y, ¿cómo valora los siguientes aspectos relacionados con el último curso que ha realizado a través de los servicios de formación facilitados por la Comunidad de Madrid? (n=600)



Los aspectos relacionados con el último curso realizado por los demandantes reflejan una evolución positiva en comparación con el año 2022. En particular, la profesionalidad del personal de la oficina de empleo que informó y/o convocó al curso ha registrado una mejora significativa, incrementándose del 66% de valoraciones altas en 2022 (umbral mejorable) al 80% en 2024 (umbral óptimo).

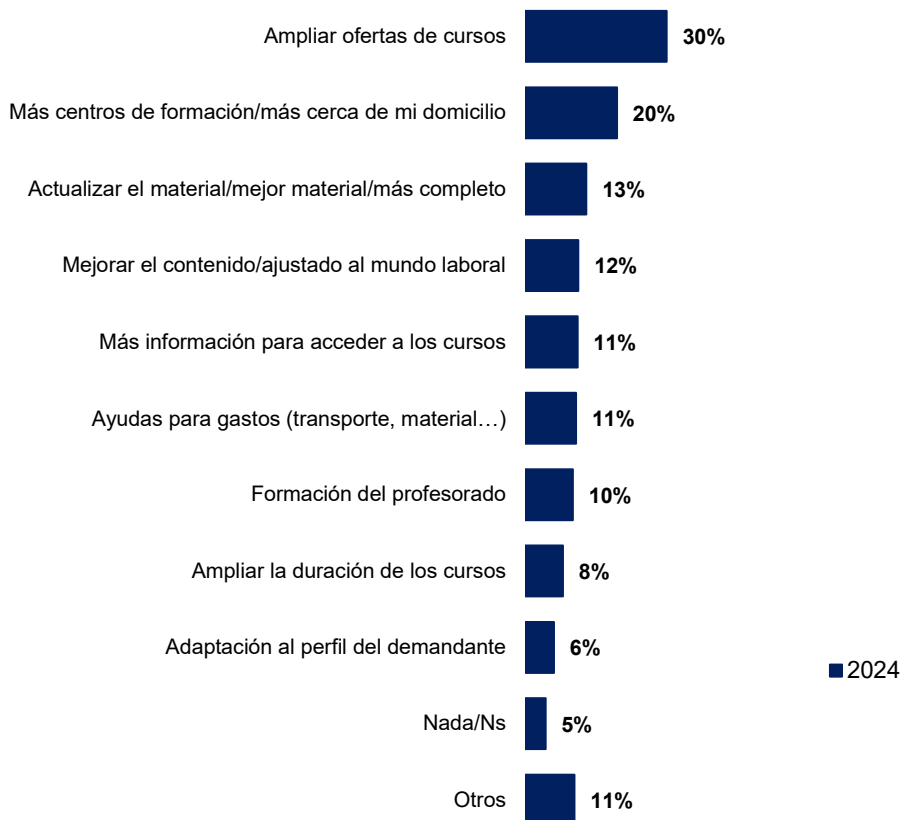
Asimismo, elementos como la duración del curso, la calidad de los materiales, los equipamientos e instalaciones, así como la calidad general del curso, presentan un aumento en las valoraciones altas, situándose todos ellos en el umbral óptimo en 2024.

Por otro lado, la localización del centro, su cercanía al domicilio del usuario y la facilidad de acceso han mejorado notablemente, pasando del 63% de valoraciones altas en 2022 (umbral mejorable) al 73% en 2024 (umbral adecuado). Este mismo patrón se observa en la accesibilidad al evaluador de la Comunidad de Madrid, cuya percepción mejora hasta alcanzar también el umbral adecuado (78%). Finalmente, la profesionalidad del personal formador se mantiene estable en 2024, dentro del umbral óptimo, con un 84% de valoraciones altas.

C. Aspectos de mejora

Gráfico 66. ¿Hay algún aspecto del servicio de formación que le gustaría que se modificase o mejorase? ¿cuál? (n=600)

(pregunta de respuesta espontánea, no se sugieren opciones de respuesta)



En relación con los aspectos de mejora identificados en 2024 respecto al servicio de gestión de la formación, un 30% de los demandantes encuestados señala la ampliación de la oferta de cursos como una de las principales áreas a optimizar.

Le sigue la necesidad de contar con un mayor número de centros de formación o que estos se encuentren más próximos al lugar de residencia, propuesta mencionada por el 20% de los participantes.

Asimismo, un 13% considera necesario actualizar, mejorar o ampliar el material formativo disponible. Por otro lado, un 12% destaca la conveniencia de adaptar mejor los contenidos de los cursos a las exigencias del entorno laboral.

Finalmente, un 5% de los encuestados indica no saber qué aspecto podría mejorarse o no percibe ninguna necesidad de mejora.

D. Conclusiones del servicio de formación

El servicio de gestión de la formación tiene como objetivo central facilitar las acciones formativas promovidas desde las oficinas de empleo, abarcando aspectos como los trámites de inscripción, la oferta formativa disponible y la difusión de cursos.

En 2024, el canal más mencionado por los encuestados como vía de conocimiento del servicio ha sido internet (37%), seguido del Servicio Público de Empleo Estatal (26%) y del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid (20%). El 13% restante señala haber accedido a esta información a través de contactos personales.

En cuanto al uso del buscador web de cursos, el 64% de los demandantes que accedieron al servicio, en 2024, afirma haberlo utilizado como canal de apoyo o contacto. No obstante, esta cifra supone un descenso respecto al año 2022. A pesar de ello, la percepción global del servicio de formación ha mejorado de forma significativa en sus tres dimensiones clave: la valoración global, la utilidad del servicio y la probabilidad de recomendación. Concretamente, la valoración global ha pasado del 80% en 2022 al 87% en 2024, manteniéndose dentro del umbral óptimo. La utilidad del servicio también ha progresado, alcanzando el umbral adecuado (74% en 2024 frente al 63% en 2022). Por su parte, la probabilidad de recomendación ha aumentado del 80% al 85%. En esta misma línea, el índice Net Promoter Score (NPS) ha registrado un incremento de 13 puntos, situándose en +47 en 2024.

El análisis de la evolución del servicio se ha estructurado en torno a tres ejes: el buscador web de cursos, el propio servicio de formación y los aspectos asociados al último curso realizado por los usuarios. En cuanto al buscador web, su valoración ha mejorado considerablemente, pasando del 69% al 83% de valoraciones altas, lo que representa un cambio desde un umbral mejorable a uno óptimo. También se han observado avances significativos en la facilidad de navegación, la claridad de la información formativa y la utilidad de los contenidos, alcanzando todos ellos el umbral óptimo en 2024.

En relación con la tipología de los centros en los que se imparten los cursos, el 49% de los demandantes señala haber cursado el último curso en centros de formación ofertados por los



Servicios Públicos de Empleo de la Comunidad de Madrid, mientras que el 43% lo hizo en cursos promovidos desde la oferta privada.

Respecto a la gestión de los servicios de formación, los resultados muestran una evolución positiva entre 2022 y 2024. La facilidad de los trámites de inscripción ha alcanzado el umbral óptimo, mientras que la facilidad para obtener información sobre la oferta formativa ha mejorado hasta situarse en un umbral adecuado. Otros indicadores también han mostrado avances, aunque sin cambiar de umbral.

En lo referente al último curso realizado, los datos también evidencian una mejora. La profesionalidad del personal de las oficinas de empleo ha registrado un aumento significativo en valoraciones altas, pasando del 66% en 2022 al 80% en 2024. Asimismo, la duración del curso, la calidad de los materiales, los equipamientos e instalaciones y la calidad general del curso han alcanzado el umbral óptimo. La localización del centro y la facilidad de acceso han mejorado del 63% al 73%, pasando de un umbral mejorable a uno adecuado, al igual que el acceso al evaluador de la Comunidad de Madrid (78% en 2024). La profesionalidad del personal formador se mantiene estable en el umbral óptimo, con un 84% de valoraciones altas.

Por último, los aspectos identificados como susceptibles de mejora en 2024 incluyen, principalmente, la ampliación de la oferta de cursos (30%), la necesidad de mayor proximidad o número de centros de formación (20%), la actualización o mejora del material formativo (13%) y la adecuación de los contenidos a las demandas del entorno laboral (12%). Un 5% de los encuestados declara no identificar ningún aspecto de mejora.

E. Aprendizajes clave y oportunidades de mejora

A partir del análisis detallado de los resultados obtenidos en relación con el servicio de gestión de la formación, es posible identificar una serie de aprendizajes clave que reflejan una evolución positiva en su desempeño, así como determinados aspectos que aún requieren atención y mejora. Estos hallazgos permiten no solo valorar los avances alcanzados en la percepción y uso del servicio por parte de los demandantes, sino también orientar futuras acciones estratégicas dirigidas a fortalecer su eficacia, accesibilidad y alineación con las necesidades reales del mercado laboral.

Aprendizajes clave

- El servicio de formación presenta una evolución muy positiva en la percepción de los usuarios, consolidándose en 2024 como uno de los mejor valorados del conjunto de servicios, especialmente en dimensiones como la valoración global (87%), la utilidad (74%) y la probabilidad de recomendación (85%), todos dentro de umbrales óptimos o adecuados.
- El índice Net Promoter Score (NPS) ha registrado un crecimiento notable, pasando de +34 en 2022 a +47 en 2024, lo que refuerza la tendencia de mejora sostenida en la satisfacción y recomendación del servicio.



- La valoración del buscador web de cursos ha mejorado sustancialmente (del 69% al 83% de valoraciones altas), alcanzando el umbral óptimo. Esta mejora se extiende a aspectos como la facilidad de navegación, claridad de la información y utilidad de los contenidos.
- Se observa un mayor equilibrio en el porcentaje de formación impartida por las OEEE y la formación impartida por los centros privados, invirtiendo la tendencia observada en 2022 y mostrando una mayor utilización de centros de la Comunidad de Madrid.
- La gestión del servicio de formación, particularmente en lo relativo a la facilidad de inscripción y la obtención de información, también ha evolucionado positivamente, alcanzando en algunos casos el umbral óptimo.
- En cuanto a la experiencia formativa, se constata una mejora general en la calidad de los cursos (materiales, duración, instalaciones), así como en la profesionalidad del personal, tanto administrativo como docente.

Oportunidades de mejora

- A pesar de los avances, se detecta un descenso en el uso del buscador web de cursos respecto a 2022, lo que puede indicar la necesidad de mejorar su visibilidad, accesibilidad o integración con otros canales informativos.
- La ampliación de la oferta formativa es señalada como la principal demanda por parte de los usuarios (30%), lo que sugiere la necesidad de una revisión y diversificación de los contenidos disponibles.
- La proximidad de los centros de formación y el número de ubicaciones disponibles siguen siendo áreas sensibles, especialmente para grupos con dificultades de desplazamiento (20% de menciones).
- La actualización del material formativo y la adecuación de los contenidos a las necesidades del entorno laboral (13% y 12%, respectivamente) son aspectos clave para garantizar una oferta formativa alineada con los cambios del mercado.
- Aunque la valoración del servicio es globalmente positiva, la mejora continua debe mantenerse como objetivo, especialmente en lo que respecta a aquellos indicadores que, si bien han progresado, aún no alcanzan los umbrales óptimos.

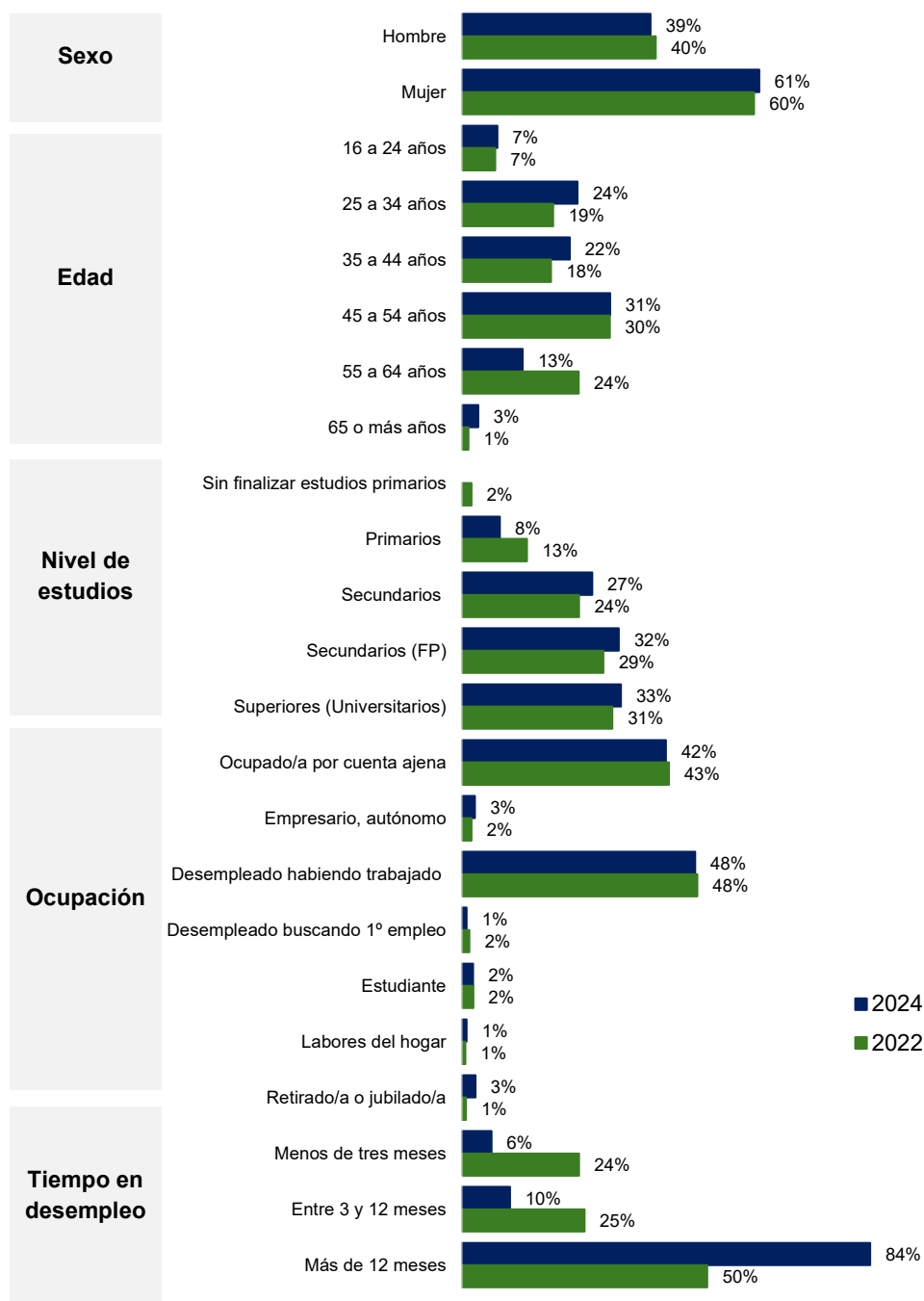
En conjunto, los datos reflejan una importante consolidación del servicio de formación como uno de los más valorados por los usuarios, al tiempo que identifican áreas concretas que, al ser reforzadas, pueden contribuir a elevar aún más su eficacia, pertinencia y nivel de satisfacción.



4.5. Servicio de intermediación

El servicio de intermediación abarca la gestión de las ofertas de empleo y la identificación de candidatos que se ajusten a los perfiles requeridos, teniendo en cuenta sus competencias profesionales. Además, incluye la difusión de información relativa a las ofertas de empleo disponibles que se consideren adecuadas para los demandantes.

Gráfico 67. Perfil sociodemográfico de demandantes del servicio de intermediación (n=600)



El gráfico presentado expone la distribución sociodemográfica de los solicitantes del servicio de intermediación durante los años 2022 y 2024.

En relación con la variable sexo, se observa una proporción muy similar entre ambos años. En 2024, el 61% de los demandantes son mujeres y el 39% hombres, cifras comparables con las de 2022, donde las mujeres representaban el 60% y los hombres el 40%.

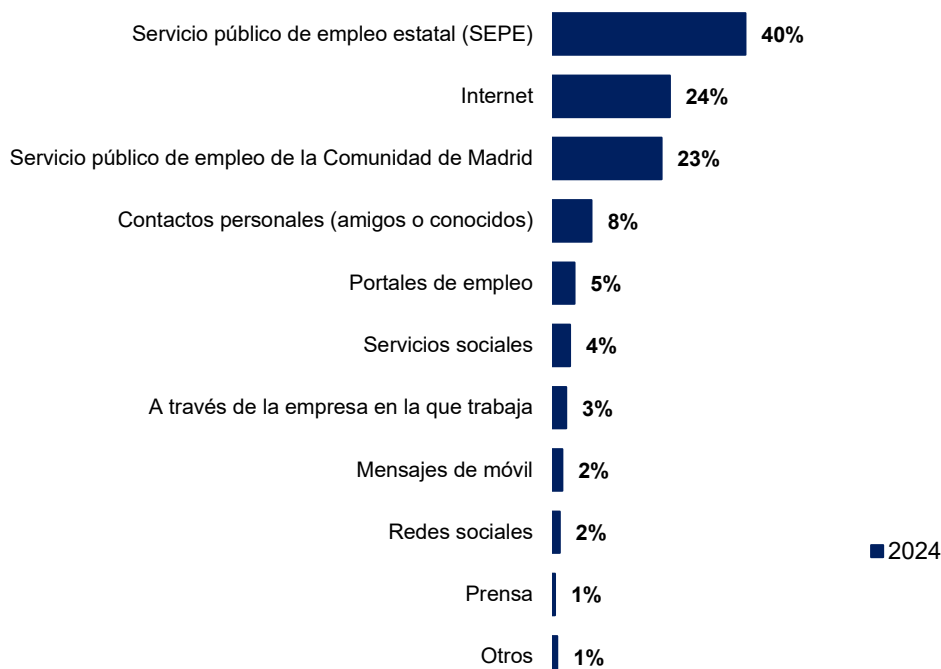
En cuanto a la edad, el grupo etario con mayor representación corresponde al de 45 a 54 años, tanto en 2022 como en 2024, con un 30% y un 31%, respectivamente. A este grupo le sigue el de 25 a 34 años en 2024, con un 24%, mientras que en 2022 destaca el grupo de 55 a 64 años con el mismo porcentaje (24%).

Respecto al nivel educativo, las personas con estudios superiores (universitarios) constituyen el grupo más representativo en ambos años, con un 33% en 2024 y un 31% en 2022. En segundo lugar, se encuentran quienes poseen estudios de Formación Profesional, con un 32% en 2024 y un 29% en 2022.

En cuanto a la situación laboral, el 48% de los encuestados, en ambos años, manifiesta encontrarse en situación de desempleo habiendo trabajado anteriormente. Les siguen aquellos que declaran estar ocupados por cuenta ajena, con un 42% en 2024 y un 43% en 2022.

Finalmente, entre las personas desempleadas, se registra un notable aumento en la duración del desempleo. En 2024, el 84% de los desempleados indica llevar más de 12 meses en dicha situación, frente al 50% registrado en 2022.

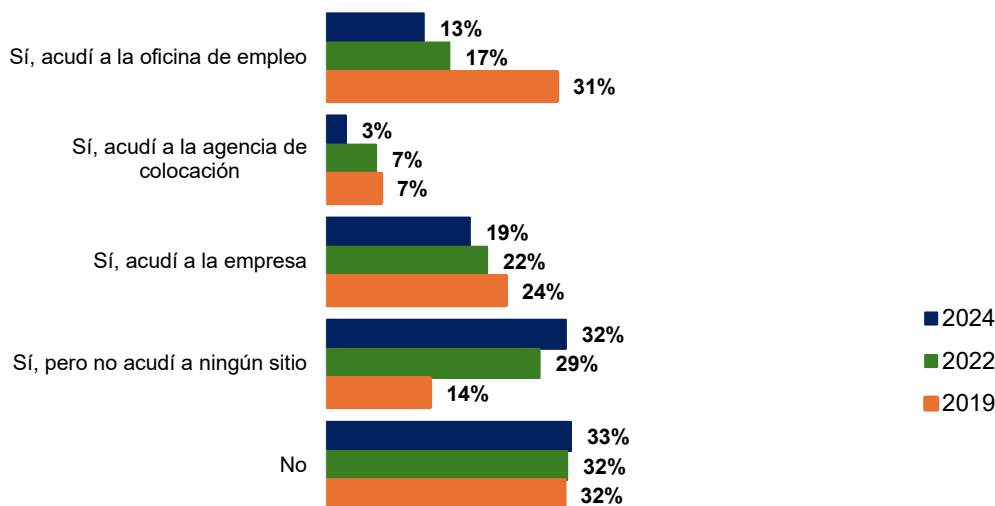
Gráfico 68. ¿Cómo tuvo conocimiento de los servicios de intermediación del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid? (n=600)



El 40% de los encuestados indica que conoce los servicios de intermediación del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid a través del SEPE. Por su parte, un 24% atribuye dicho

conocimiento a internet. Asimismo, el propio Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid representa una de las principales vías de acceso a esta información, siendo mencionado por el 23% de los demandantes.

Gráfico 69. ¿El servicio de intermediación le envió durante el año 2024 alguna comunicación convocándole o citándole para una oferta de empleo? (n=600)

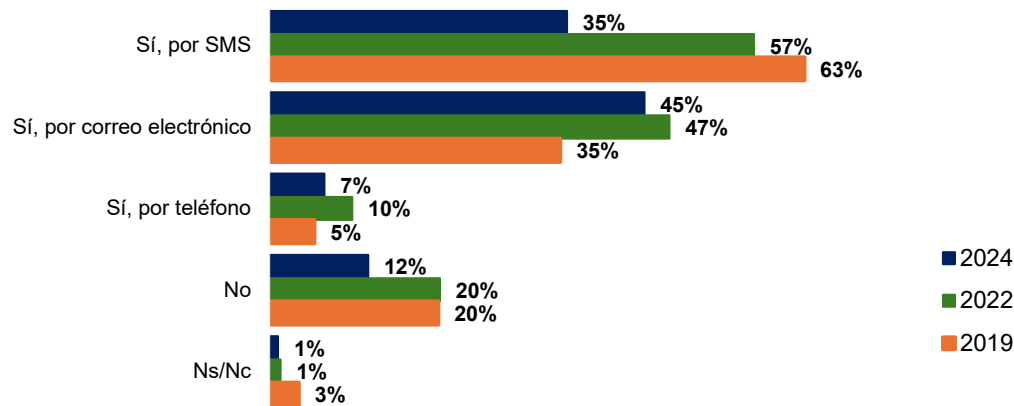


El porcentaje de personas citadas para una oferta de empleo que finalmente no acudieron ha experimentado un incremento significativo, pasando del 29% en 2022 al 32% en 2024, consolidando una tendencia al alza que se viene observando desde 2019.

En paralelo, se registra un descenso en la proporción de personas que acudieron a diferentes recursos vinculados al proceso de intermediación. La asistencia a agencias de colocación desciende del 7% en 2022 al 3% en 2024; de igual modo, la asistencia a las oficinas de empleo disminuye del 17% al 13% en el mismo período. También se reduce el porcentaje de personas que acudieron directamente a la empresa, pasando del 22% en 2022 al 19% en 2024.

Finalmente, el porcentaje de demandantes que no recibieron ningún tipo de comunicación respecto a la oferta de empleo se mantiene relativamente estable, con un ligero aumento del 32% en 2022 al 33% en 2024.

Gráfico 70. ¿Recibió en 2024 alguna alerta por SMS, por correo electrónico o por teléfono desde el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid? (n=600)

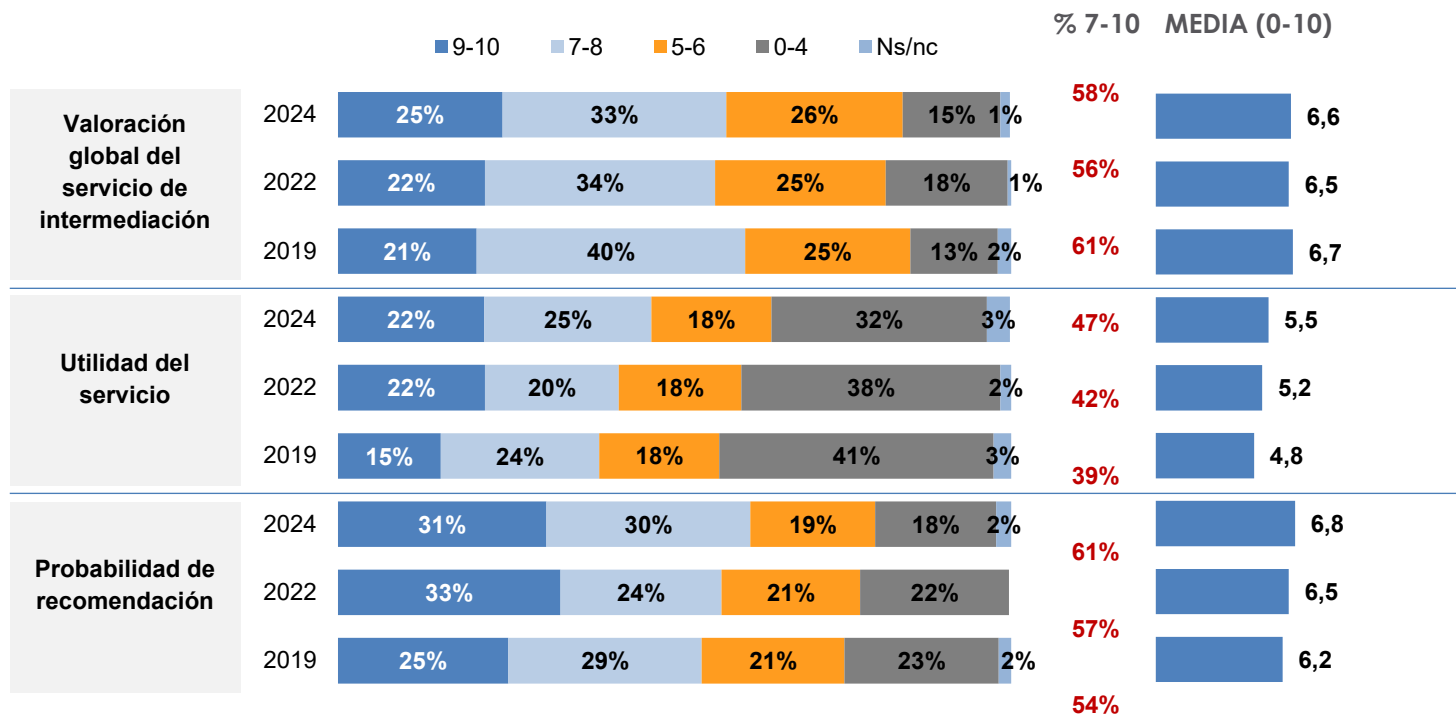


En 2024, el canal más común a través del cual los demandantes de empleo reciben alertas de las OOOE continúa siendo el correo electrónico, seleccionado por un 45% de los encuestados. No obstante, este porcentaje refleja una ligera disminución respecto a 2022, cuando el 47% indicó haber sido contactado por esta vía.

Por otro lado, un 12% de los demandantes afirma no haber recibido ninguna alerta por parte de las OOOE, porcentaje que disminuye respecto al año anterior (en 2022 un 20%).

A. Percepción global

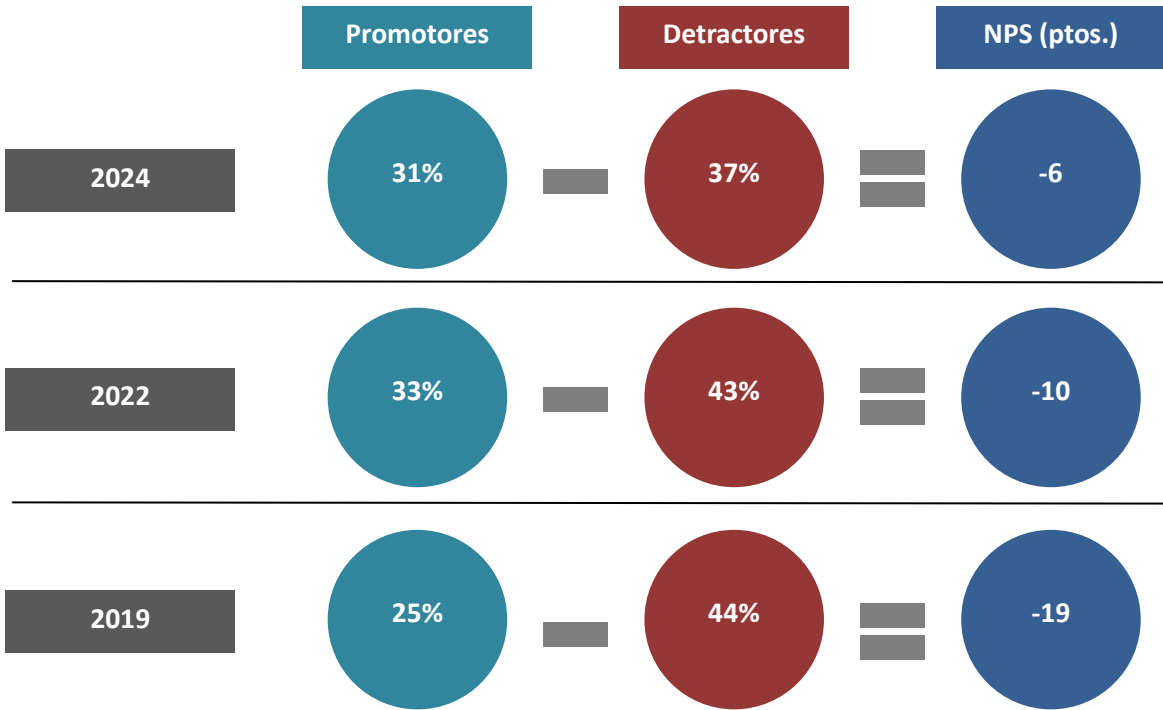
Gráfico 71. Percepción global del servicio de intermediación (n=600)



El servicio de intermediación del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid presenta una percepción global relativamente baja en comparación con otros servicios ofrecidos por las OEEE. Aunque los indicadores han mejorado respecto al año 2022, los niveles de satisfacción continúan situándose dentro de un umbral de mejora.

En detalle, la valoración global del servicio en 2024 alcanza un 58% de valoraciones altas, lo que indica una evolución positiva, pero insuficiente para superar el umbral de mejora. La utilidad del servicio también muestra una ligera progresión respecto a 2022, aunque con un 47% de valoraciones altas, continúa reflejando la necesidad de mejoras adicionales.

Finalmente, la probabilidad de recomendación registra el porcentaje más elevado de valoraciones altas entre los tres aspectos evaluados, con un 61%. No obstante, este valor sigue encuadrándose dentro del umbral de mejora, lo que evidencia que, pese a los avances, persisten desafíos importantes en la percepción y efectividad del servicio.



El Net Promoter Score (NPS) del servicio de intermediación en 2024 se sigue situando en un valor negativo, pero cuenta con una reducción respecto al 2022 (ha pasado de -10 a -6). Este hecho es debido a la reducción del número de detractores (ha pasado de 43% a 37%) en una mayor cuantía que la reducción en el número de promotores (ha pasado de 33% a 31%)

El Net Promoter Score (NPS) del servicio de intermediación en 2024 continúa registrando un valor negativo, aunque muestra una ligera mejoría con respecto a 2022, al pasar de -10 a -6. Esta evolución se debe, principalmente, a la disminución del porcentaje de detractores, que desciende del 43% al 37%. No obstante, esta mejora se ve parcialmente compensada por una leve reducción en el porcentaje de promotores, que baja del 33% al 31%.



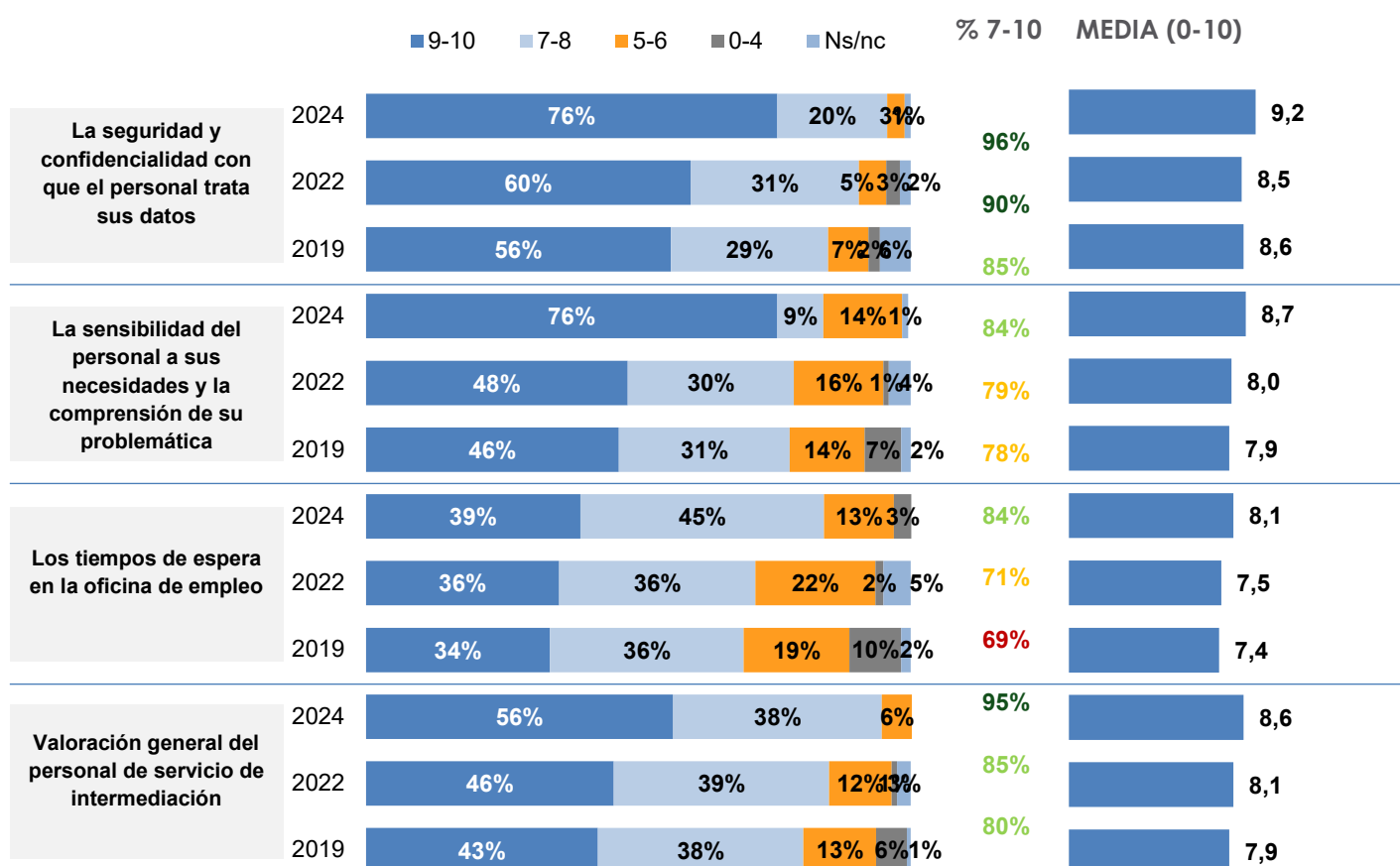
B. Percepción pormenorizada

Al igual que en los demás servicios, la percepción detallada del servicio de intermediación se estructura en torno a distintas dimensiones de análisis específicas. En este caso, dichas dimensiones son:

- El personal que atendió a la persona demandante durante el servicio de intermediación
- La página web del servicio de intermediación
- La evaluación del servicio de intermediación

Personal de atención del servicio de intermediación

Gráfico 72. ¿Y cómo valora los siguientes aspectos del personal que le atendió? (n=94)



Las valoraciones referentes a los aspectos que hacen referencia al personal que atendió a la persona encuestada durante el servicio de intermediación muestra una clara evolución positiva, obteniendo, en el caso de la valoración general del personal del servicio de intermediación un porcentaje de valoraciones altas del 95%, pasando este a formar parte del umbral excelente.

De manera pormenorizada, aspectos como la sensibilidad del personal a sus necesidades y la comprensión de su problemática y los tiempos de espera en la oficina de empleo han pasado de puntuaciones situadas en el umbral adecuado al umbral optimo.

Por su parte, la seguridad y confidencialidad con que el personal trata sus datos ha mejorado (del 90% en 2022 al 96% en 2024 de valoraciones altas) manteniéndose en el umbral excelente.

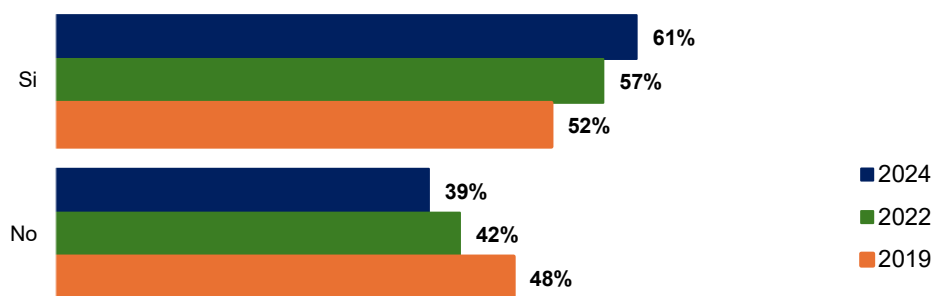
Las valoraciones relacionadas con el personal que atendió a los encuestados durante la prestación del servicio de intermediación reflejan una evolución claramente positiva. En concreto, la valoración global del personal alcanza en 2024 un 95% de valoraciones altas, lo que sitúa este indicador dentro del umbral excelente.

De forma desglosada, aspectos como la sensibilidad del personal ante las necesidades del usuario y la comprensión de su situación específica, junto con los tiempos de espera en la oficina de empleo, han mejorado respecto a 2022, pasando del umbral adecuado al umbral óptimo.

Asimismo, la percepción sobre la seguridad y confidencialidad con la que se gestionan los datos personales también se ha incrementado, con un aumento del 90% al 96% de valoraciones altas entre 2022 y 2024, consolidándose dentro del umbral excelente.

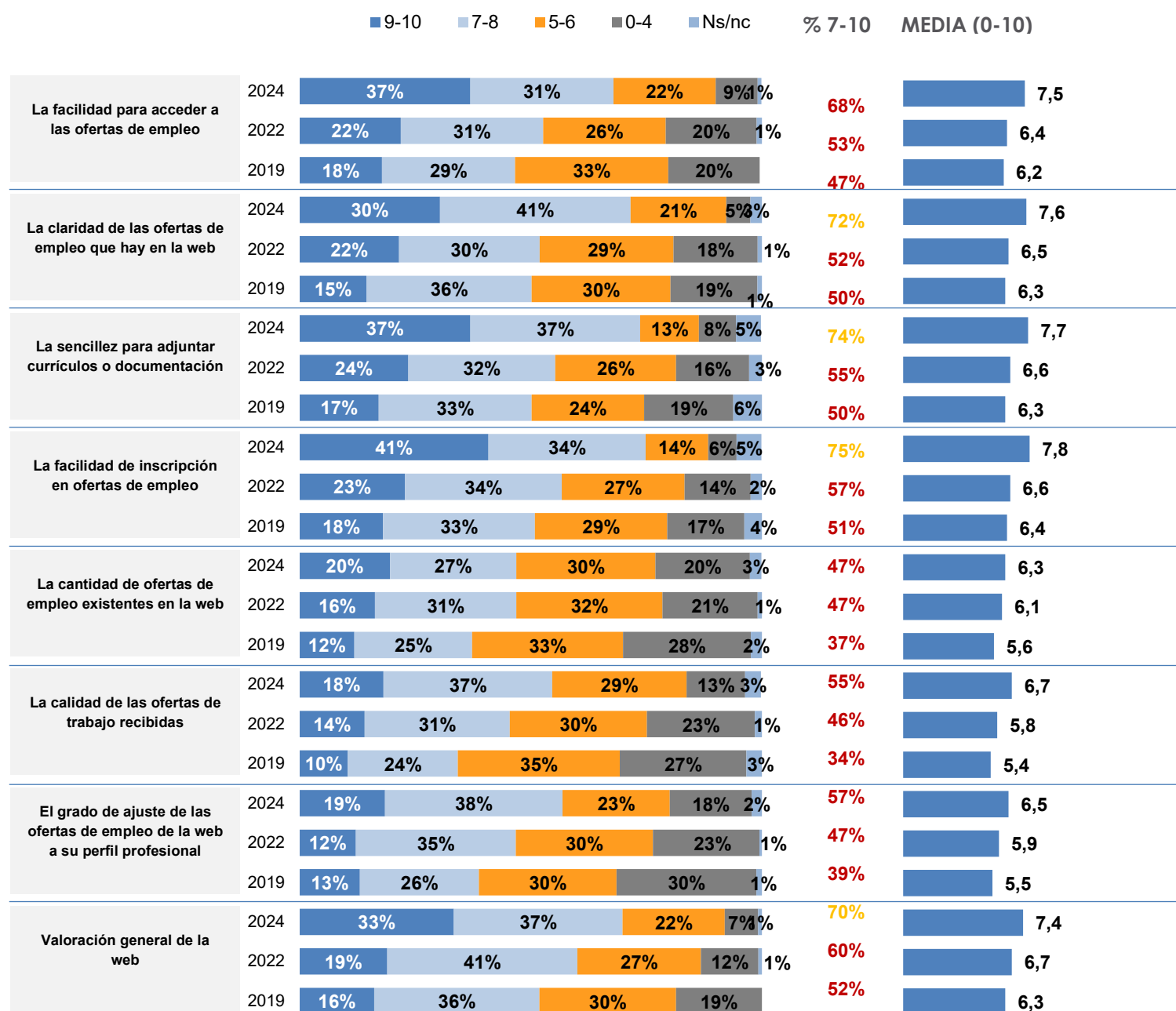
Página web del servicio de intermediación

Gráfico 73. ¿Y accedió en 2024 al buscador de ofertas en la web del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid para buscar empleo? (n=600)



Un número creciente de demandantes utiliza el buscador de ofertas disponible en la web del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid como herramienta para la búsqueda de empleo. Esta tendencia se refleja en el incremento de demandantes que emplean este recurso, que han pasado del 57% en 2022 al 61% en 2024.

Gráfico 74. ¿Cómo valora los siguientes aspectos relacionados con la página web? (n=362)



En relación con las valoraciones otorgadas a la página web del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid, se observa una mejora general en la percepción de los usuarios. En términos globales, las valoraciones altas han aumentado del 60% en 2022 al 70% en 2024, alcanzando un umbral adecuado, lo que evidencia un avance en la experiencia general de uso del sitio web.

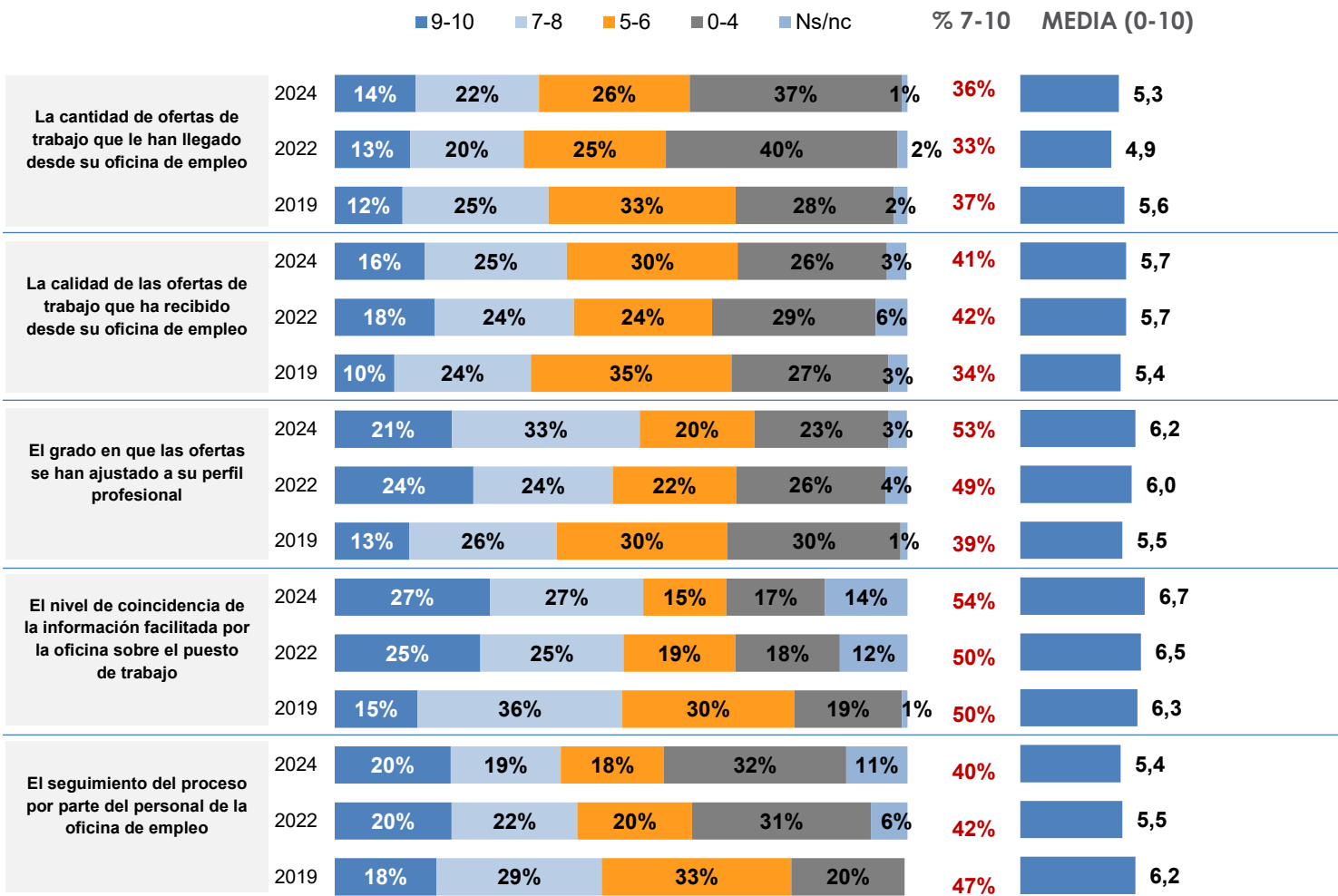
De forma más detallada, se constata una evolución positiva en diversos aspectos vinculados a la funcionalidad de la página. Entre ellos, destaca la mejora en la facilidad para inscribirse en ofertas de empleo, que pasa del 57% al 75% de valoraciones altas. También se aprecia una mejora en la sencillez para adjuntar currículos o documentación, que sube del 55% en 2022 al

74% en 2024, y en la claridad de las ofertas de empleo publicadas en la web, cuyo porcentaje de valoraciones altas aumenta del 52% al 72%. Todos estos elementos alcanzan en 2024 un umbral considerado adecuado.

No obstante, aunque el resto de las dimensiones también presentan mejoras respecto a 2022, aún se mantienen dentro de un umbral mejorable.

Evaluación del servicio de intermediación

Gráfico 75. Ahora le voy a pedir que valore una serie de aspectos relacionados con el servicio de intermediación (n=600)



En lo relativo a los aspectos vinculados al servicio de intermediación, se observa una tendencia general de mejora en la percepción de los usuarios. Sin embargo, destaca negativamente el seguimiento del proceso por parte del personal de la oficina de empleo, que ha registrado un ligero descenso en las valoraciones altas, pasando del 42% en 2022 al 40% en 2025.



A pesar de estas mejoras, la mayoría de los indicadores analizados continúan ubicándose dentro de un umbral de valoración mejorable. Esto pone de manifiesto la necesidad de seguir reforzando las acciones orientadas a optimizar el servicio de intermediación, con el objetivo de alcanzar niveles de satisfacción más elevados por parte de los demandantes.

Gráfico 76. ¿Hay algún aspecto del servicio de intermediación que le gustaría que se modificase o mejorase? (n=600)
(pregunta de respuesta espontánea, no se sugieren opciones de respuesta)



En cuanto a los aspectos susceptibles de mejora dentro del servicio de intermediación, los demandantes destacan, de manera mayoritaria, la necesidad de incrementar el número de ofertas de empleo disponibles, con un 45% de menciones. En segundo lugar, aunque con una diferencia significativa en cuanto al porcentaje anterior, un 18% de los encuestados señala la importancia de una mayor adecuación de las ofertas al perfil profesional del demandante. Le sigue la mejora en la calidad de las ofertas, mencionada por un 14%.

Asimismo, un 13% de los participantes considera necesario establecer un seguimiento más riguroso o de mayor calidad por parte del personal del servicio de empleo, con el fin de mejorar la experiencia y la eficacia del proceso de intermediación.

C. Conclusiones del servicio de intermediación

El servicio de intermediación del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid abarca la gestión de ofertas de empleo y la identificación de candidatos acordes a los perfiles solicitados, considerando sus competencias profesionales. También incluye la difusión de información sobre oportunidades laborales adecuadas para los demandantes. En 2024, un 40% de los encuestados indicó conocer este servicio a través del SEPE, un 24% gracias a internet, y un 23% por el propio Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.

En los últimos años se ha observado un aumento en el porcentaje de personas que, habiendo sido citadas para una oferta de empleo, no acudieron finalmente, pasando del 29% en 2022 al 32% en 2024. A la par, ha disminuido la participación en distintos canales del proceso de intermediación: la asistencia a agencias de colocación bajó del 7% al 3%, la asistencia a oficinas de empleo descendió del 17% al 13%, y la asistencia directa a las empresas pasó del 22% al 19%. Por otro lado, el porcentaje de personas que no recibieron comunicación alguna se ha mantenido estable (33% en 2024 frente al 32% en 2022).

El principal canal de notificación de ofertas continúa siendo el correo electrónico, utilizado en 2024 por el 45% de los demandantes, aunque con una ligera disminución respecto a 2022 (47%). A su vez, el porcentaje de demandantes que no recibió ninguna alerta por parte del SEPE descendió del 20% al 12%.

En términos de percepción general, el servicio de intermediación continúa mostrando niveles de satisfacción moderados, aunque en ligero progreso con respecto a años anteriores. En 2024, el 58% de los encuestados ofreció valoraciones altas sobre el servicio, un avance respecto a 2022, pero aún dentro del umbral de mejora. Lo mismo ocurre con la utilidad del servicio, que alcanza un 47% de valoraciones altas, y con la probabilidad de recomendación, que llega al 61%, siendo este último el aspecto mejor calificado, aunque todavía insuficiente para superar el umbral de mejora.

El Net Promoter Score (NPS) del servicio continúa en valores negativos, aunque se ha reducido ligeramente, pasando de -10 en 2022 a -6 en 2024. Este avance se debe a una disminución en el porcentaje de detractores (del 43% al 37%), aunque también se observa una leve bajada en el número de promotores (del 33% al 31%).

La percepción detallada del servicio se estructura en torno a tres dimensiones: la atención del personal, la página web y la evaluación general del servicio. La atención prestada por el personal ha sido muy positivamente valorada, alcanzando un 95% de valoraciones altas en 2024, lo que sitúa esta dimensión dentro del umbral excelente. Aspectos como la sensibilidad hacia las necesidades del usuario, la comprensión de su situación y los tiempos de espera han mejorado considerablemente. También destaca la gestión segura y confidencial de los datos personales, que obtuvo un 96% de valoraciones altas, frente al 90% en 2022.



En cuanto al uso de la página web del servicio, cada vez más demandantes la utilizan para buscar empleo, reflejado en un incremento del 57% en 2022 al 61% en 2024. Las valoraciones generales de la web también han mejorado notablemente, pasando de un 60% a un 70% las calificaciones altas, alcanzando así un umbral adecuado. Destacan progresos en la facilidad de inscripción en ofertas (de 57% a 75%), la facilidad para adjuntar currículos (de 55% a 74%) y la claridad de las ofertas (de 52% a 72%). Sin embargo, otros aspectos aún permanecen dentro de un umbral mejorable, a pesar de los ascensos registrados.

En lo relativo a la evaluación del servicio, aunque se perciben avances, la mayoría de los indicadores continúan situándose dentro de un umbral mejorable. En particular, el seguimiento del proceso por parte del personal de las oficinas de empleo ha registrado una leve caída, pasando del 42% en 2022 al 40% en 2025, lo cual refuerza la necesidad de seguir optimizando esta dimensión.

Finalmente, entre los aspectos más demandados por los usuarios para mejorar el servicio se encuentran el incremento en la cantidad de ofertas de empleo (45%), una mayor adecuación de las ofertas al perfil profesional (18%), la mejora en la calidad de las ofertas (14%) y un seguimiento más personalizado del proceso por parte del personal (13%). Estas prioridades evidencian la necesidad de reforzar los esfuerzos para que el servicio de intermediación responda de manera más eficaz a las expectativas y necesidades de los demandantes.

D. Aprendizajes clave y oportunidades de mejora

Del análisis realizado sobre el servicio de intermediación del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid se derivan varios aprendizajes clave que pueden orientar la mejora continua del servicio.

Aprendizajes clave

- Se constata una ligera mejora en la percepción general del servicio, especialmente en indicadores como la utilidad y la probabilidad de recomendación, aunque estos progresos no son suficientes para salir del umbral de mejora.
- La atención del personal constituye uno de los puntos más sólidos del servicio, con valoraciones altamente positivas (95%) que lo posicionan dentro del umbral excelente. Esto incluye una atención sensible, comprensiva y confidencial, elementos fundamentales en la experiencia del usuario.
- El uso creciente del buscador de ofertas en la web y la mejora en la experiencia de navegación digital evidencian una mayor digitalización por parte de los demandantes y una respuesta positiva a los esfuerzos por mejorar la accesibilidad y funcionalidad del portal.



- Aunque el Net Promoter Score (NPS) aún es negativo, su ligero incremento sugiere una progresiva recuperación de la percepción, especialmente por la reducción en el número de detractores.

Oportunidades de mejora

- La valoración general del servicio, así como la percepción de su utilidad y la intención de recomendarlo, continúan dentro de niveles mejorables, lo que requiere una revisión más profunda del diseño, seguimiento y resultados del proceso de intermediación.
- El seguimiento por parte del personal de las oficinas de empleo es una de las dimensiones que ha empeorado, lo que indica la necesidad de establecer protocolos más sólidos de acompañamiento durante el proceso.
- La falta de adecuación entre las ofertas disponibles y los perfiles de los demandantes es señalada como una carencia importante, junto con la escasez de ofertas, aspectos que deben ser abordados mediante una mejora en los mecanismos de prospección de empleo y ajuste de perfiles.
- Un porcentaje significativo de usuarios sigue sin recibir alertas o comunicaciones sobre ofertas, lo que implica un reto en términos de comunicación activa y segmentada hacia los demandantes.
- La disminución en la participación en canales presenciales y la creciente tasa de no asistencia a entrevistas indican la necesidad de reforzar la motivación, el compromiso y el acompañamiento personalizado a lo largo del proceso de intermediación.

En resumen, aunque se evidencian progresos importantes en determinados aspectos, el servicio de intermediación requiere seguir fortaleciendo su capacidad de respuesta, personalización y alineación con las necesidades reales del mercado laboral y de las personas demandantes.



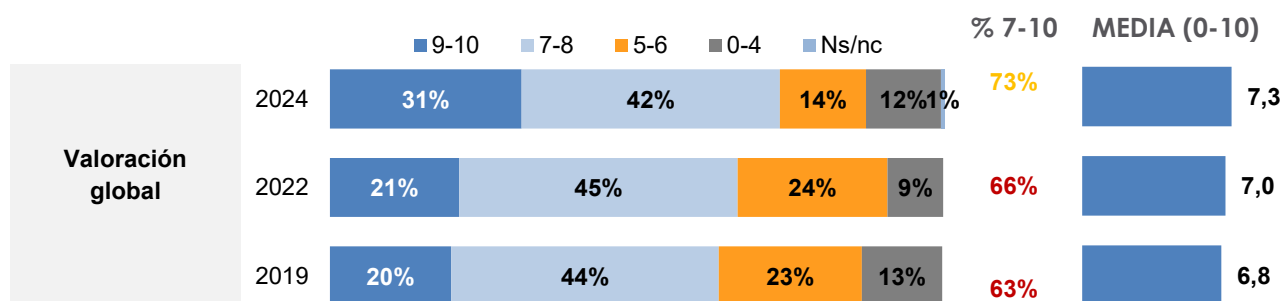
4.6. Percepción global del servicio de demandantes

Una vez analizados en detalle los distintos servicios dirigidos a los demandantes de empleo, resulta fundamental examinar las valoraciones globales que estos usuarios han otorgado al servicio de forma general. Este análisis se centra específicamente en tres aspectos clave:

- La utilidad percibida del servicio en relación con la mejora de las oportunidades de inserción laboral
- La valoración general del servicio, especialmente en lo referente a la atención recibida
- La opinión sobre las instalaciones del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid

A. Valoración global

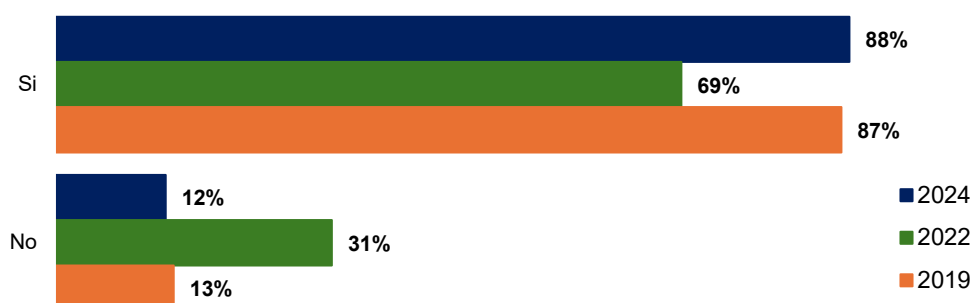
Gráfico 77. Valoración global del Servicio Público de Empleo (n=2.700)



El gráfico refleja la evolución de la valoración global del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid, evidenciando una progresión sostenida a lo largo del tiempo. En 2024, se alcanza un umbral adecuado, con un 73% de las valoraciones altas. Este avance indica una percepción más positiva por parte de los usuarios en términos generales. Sin embargo, pese a esta tendencia favorable, el resultado sugiere que aún existe margen de mejora para seguir incrementando de forma significativa el nivel de satisfacción.

B. Percepción de las instalaciones

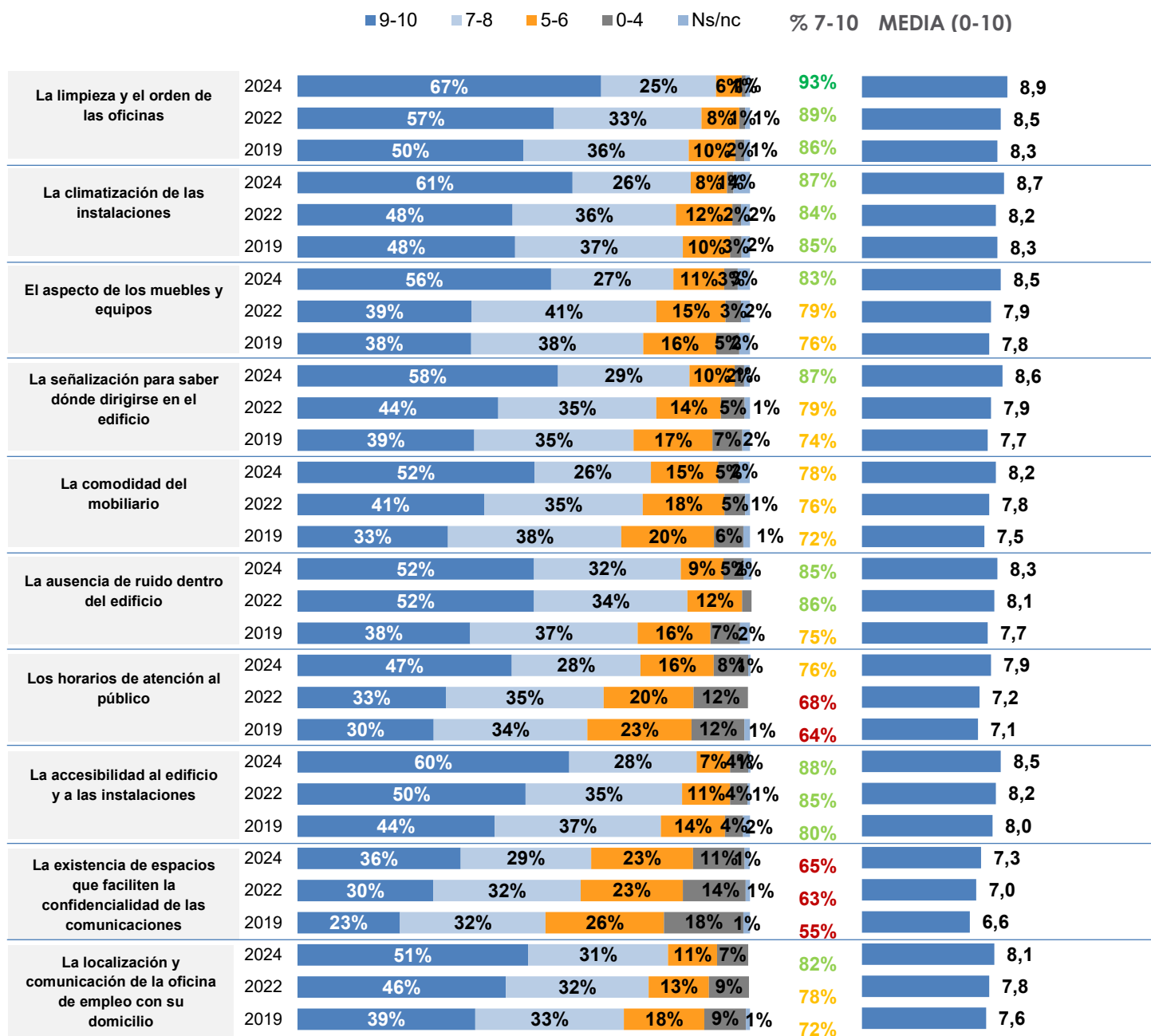
Gráfico 78. ¿Acudió usted en 2024 a alguna de las instalaciones del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid? (n=2700)



A través de este gráfico podemos observar el porcentaje de demandantes que, durante 2024, ha acudido a alguna de las instalaciones de las OOEE de la Comunidad de Madrid. De esta manera,

se aprecia que el porcentaje de demandantes que acudió ha aumentado de forma notable, pasando del 69% en 2022 al 88% en 2024.

Gráfico 79. ¿Cómo valora los siguientes aspectos de estas instalaciones? (n= 2.209)



Entre el 88 % de los demandantes que declararon haber visitado en alguna ocasión las instalaciones del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid, se observa una mejora en la percepción general respecto a 2022. Destaca especialmente el notable incremento en las valoraciones altas relacionadas con la limpieza y el orden de las oficinas, que pasan de un 89 % en 2022 (umbral óptimo) a un 93 % en 2024, alcanzando el umbral excelente.

Asimismo, otros elementos también experimentan avances significativos, situándose en niveles óptimos: el estado del mobiliario y los equipos (83 %), la señalización interna para orientarse dentro del edificio (87 %) y la localización y conectividad de la oficina con el domicilio del usuario (82 %).

En cuanto a los horarios de atención al público, también se percibe una mejora notable. Las valoraciones altas han aumentado del 68 % en 2022 (umbral mejorable) al 76 % en 2024 (umbral adecuado), consolidando una percepción más favorable de este aspecto.

Valoraciones Medias					
	Servicio de orientación laboral	Servicio de información	Servicio de formación	Servicio de intermediación	TOTAL
La limpieza y el orden de las oficinas	8,99	8,88	9,04	9,00	8,91
La climatización de las instalaciones	8,97	8,64	8,86	8,95	8,72
El aspecto de los muebles y equipos	8,52	8,46	8,65	8,62	8,48
La señalización para saber dónde dirigirse en el edificio	8,38	8,57	8,60	8,55	8,55
La comodidad del mobiliario	8,43	8,11	8,46	8,45	8,19
La ausencia de ruido dentro del edificio	8,48	8,24	8,58	8,34	8,28
Los horarios de atención al público	7,82	7,98	7,76	7,38	7,91
La accesibilidad al edificio y a las instalaciones	8,79	8,46	8,68	8,76	8,53
La existencia de espacios que faciliten la confidencialidad de las comunicaciones	7,41	7,26	7,63	7,40	7,30
La localización y comunicación de la oficina de empleo con su domicilio	8,36	8,04	8,25	8,01	8,08

En términos generales, las diferencias entre los servicios no son especialmente marcadas. Las valoraciones oscilan en la mayoría de los casos dentro de un margen estrecho, lo que sugiere una percepción sobre las instalaciones de las OEEE bastante homogénea para los usuarios independientemente del servicio al que accedan. La diferencia entre la media más alta y la más baja por fila suele situarse por debajo de un punto (menos de 1), lo cual indica una variabilidad baja.

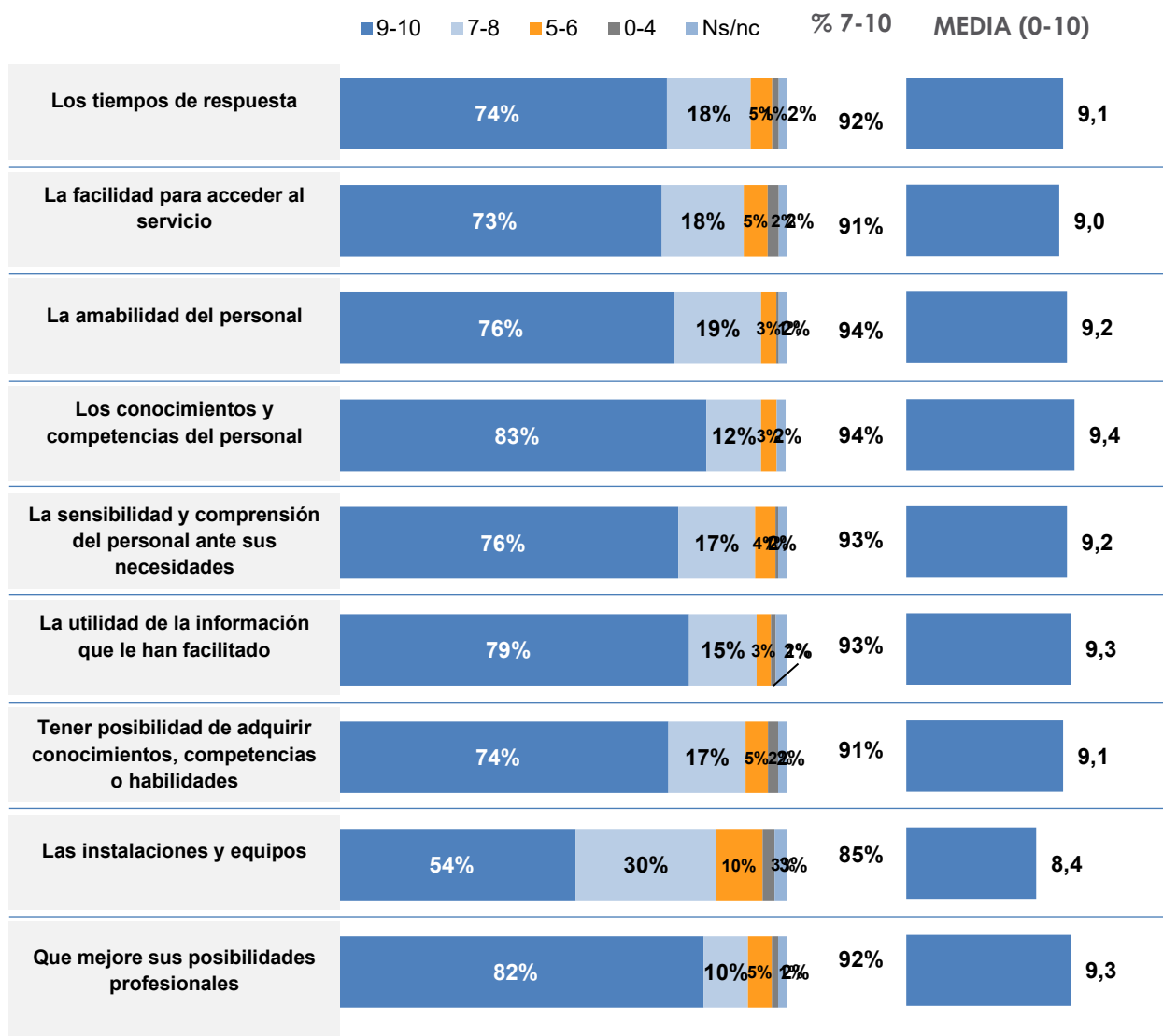
De manera segmentada se aprecian los siguientes casos:

- Limpieza y orden de las oficinas: las valoraciones oscilan entre 8,88 y 9,04; la media total es 8,91. Todos los servicios se mueven en torno a ese valor, lo que indica consistencia y una percepción muy positiva generalizada.
- Climatización: los servicios oscilan entre 8,64 y 8,97; con una media total de 8,72. Aunque hay una diferencia de hasta 0,33 puntos, sigue siendo un margen reducido.
- Aspecto de muebles y equipos: diferencias entre 8,46 y 8,65, con una media de 8,48. De nuevo, muy pequeñas variaciones.
- Horarios de atención al público: este aspecto presenta una variabilidad algo mayor, con valores entre 7,38 (intermediación) y 7,98 (información), frente a una media total de 7,91. Aun así, la diferencia no supera los 0,6 puntos.
- Existencia de espacios que faciliten la confidencialidad: aquí también se observa una cierta dispersión (7,26 a 7,63), pero sigue dentro de un rango moderado.

C. Relevancia y valoración de elementos

Relevancia de elementos

Gráfico 80. A continuación, le voy a indicar una serie de características y me gustaría que me indicase hasta qué punto es importante para usted que las cumpla un buen servicio (n=2.700)

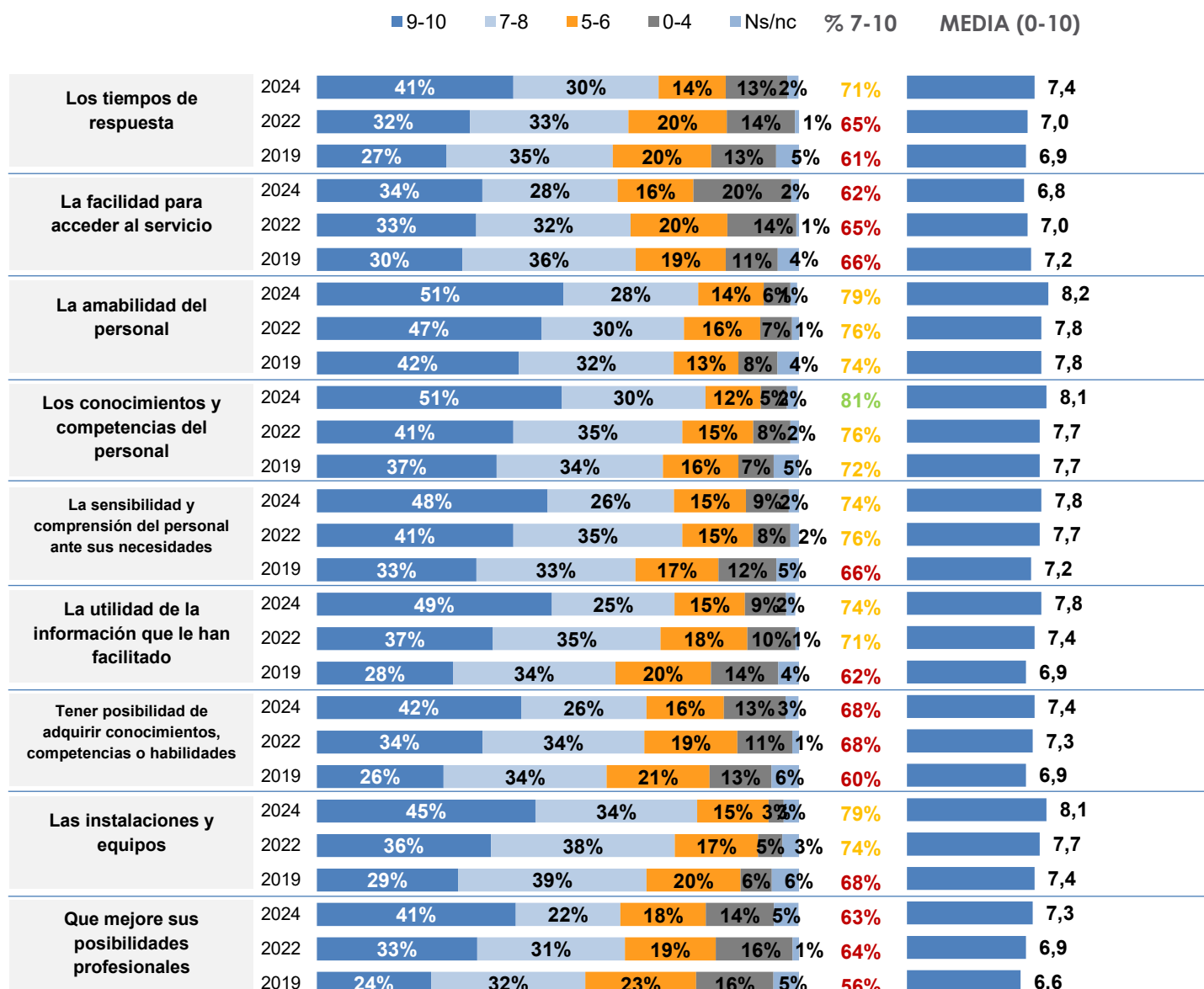


Tal como se observa en el gráfico, todos los aspectos vinculados a los servicios prestados por las OOOE de la Comunidad de Madrid presentan un nivel de importancia declarada muy elevado, con valoraciones superiores al 90%. Esto refleja que, en general, los usuarios consideran fundamentales todos los elementos analizados. La única excepción la constituyen las instalaciones y los equipos que, si bien también reciben una valoración alta, muestran una importancia ligeramente inferior en comparación con el resto de los factores evaluados.

Valoraciones de desempeño del Servicio Público de Empleo en elementos de percepción



Gráfico 81. ¿Y hasta qué punto está satisfecho con el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid con respecto a estos aspectos? (n=2.700)



En cuanto a la valoración de los distintos aspectos de las OOE, los datos de 2024 reflejan una mejora general en la percepción de los demandantes de empleo respecto a 2022. La mayoría de los ítems evaluados muestran un aumento en las valoraciones positivas.

Sin embargo, hay algunas excepciones relevantes. La sensibilidad y comprensión del personal ante las necesidades del usuario ha registrado una ligera disminución, pasando del 76% de valoraciones altas en 2022 al 74% en 2024. Del mismo modo, la percepción de que el servicio mejora sus posibilidades profesionales también ha descendido levemente, del 64% al 63%.

En el lado positivo, se destaca que los conocimientos y competencias del personal han alcanzado el umbral óptimo, con un 81% de valoraciones altas en 2024. Asimismo, el tiempo de respuesta ha mejorado y se sitúa en un umbral adecuado (71%), mientras que otros aspectos como la

amabilidad del personal (79%) o la utilidad de la información facilitada (74%) se mantienen también en niveles adecuados.

Valoraciones Medias					
	Servicio de orientación laboral	Servicio de información	Servicio de formación	Servicio de intermediación	TOTAL
Los tiempos de respuesta	7,75	7,40	7,60	6,82	7,39
La facilidad para acceder al servicio	7,56	6,67	7,58	7,03	6,84
La amabilidad del personal	8,63	8,06	8,39	8,05	8,15
Los conocimientos y competencias del personal	8,45	8,08	8,24	8,05	8,13
La sensibilidad y comprensión del personal ante sus necesidades	8,32	7,73	8,07	7,83	7,83
La utilidad de la información que le han facilitado	7,91	7,79	8,10	7,68	7,80
Tener posibilidad de adquirir conocimientos, competencias o habilidades	7,78	7,34	8,24	7,28	7,41
Las instalaciones y equipos	8,11	8,13	8,26	7,98	8,11
Que mejore sus posibilidades profesionales	7,75	7,21	7,89	6,95	7,27

En líneas generales, la diferencias entre los servicios no son extremas, pero sí consistentes y relevantes para identificar puntos fuertes y débiles:

El servicio de orientación laboral es el que recibe valoraciones más altas en la mayoría de los ítems, encontrándose por encima de la media total en todos los aspectos salvo en la facilidad para acceder al servicio (7,56 frente a 6,84), donde la diferencia es ínfima. Este servicio destaca especialmente en amabilidad del personal (8,63) y conocimiento del personal (8,45).

En cuanto al servicio de formación, se aprecia que el mismo presenta valoraciones sólidas, en muchos casos superiores a la media total. Lidera en aspectos como la utilidad de la información (8,10), posibilidad de adquirir conocimientos (8,24), mejora de posibilidades profesionales (7,89) y acceso al servicio (7,58).

Respecto al servicio de información, el mismo tiene una valoración ligeramente inferior a la media total en la mayoría de los ítems, esta es especialmente baja en la facilidad de acceso al servicio (6,67) y mejora de posibilidades profesionales (7,21).



Por último, el servicio de intermediación se presenta como el peor valorado en todos los aspectos, excepto en instalaciones y equipos (7,98). Registra valores por debajo de la media general en ítems clave como los tiempos de respuesta (6,82), facilidad de acceso (7,03) y mejora de posibilidades profesionales (6,95).

D. Importancia de elementos y matrices

Una vez establecido cuál es el nivel de satisfacción alcanzado por cada ítem es necesario analizar hasta qué punto son importantes cada uno de ellos.

Gráfico 82. Importancia estimada (n=2.700) ¹⁶



Varianza explicada= 30,60% ¹⁷

De este análisis se desprende que el aspecto que mayor impacto tiene en la valoración global es los tiempos de respuesta, con una contribución del 38%. Le siguen en importancia que mejore sus posibilidades profesionales, que representa un 16% del peso total, y la amabilidad del personal, con una influencia del 15% en la percepción global del servicio.

¹⁶ El análisis estadístico de regresión lineal es empleado para obtener la importancia estimada. De manera precisa, los datos obtenidos en este análisis indican cuánto influye cada variable independiente (en este caso aquellos aspectos recogidos en la pregunta P48 del cuestionario de demandantes: los tiempos de respuesta, la amabilidad del personal...) en la variable dependiente (pregunta P1 del cuestionario de demandantes: valoración global del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid), pero estandarizando todas las variables para que estén en la misma escala.

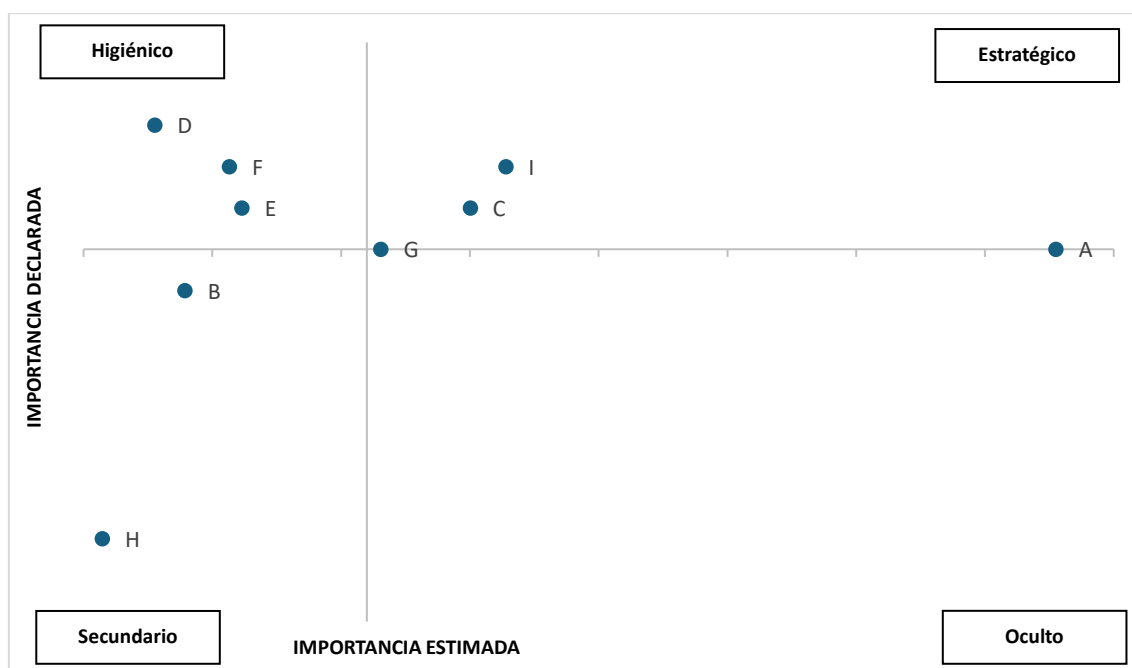
Esto nos permite comparar directamente cuál de los aspectos influye más, ya que están medidos en la misma escala. Respondiendo a las siguientes preguntas: ¿Cuánto pesa cada aspecto? ¿Cuáles influyen más a la satisfacción global?

¹⁷ Este dato indica el porcentaje de varianza explicada por las variables consideradas dentro del análisis. De manera precisa mide el porcentaje de la satisfacción global que viene explicada a través de estas variables.

Al igual que en el caso de empleadores, para facilitar la interpretación de las matrices que se presentan a continuación, se ha elaborado una tabla informativa que indica el nombre asignado a cada punto representado, tanto en la matriz de importancia declarada-importancia estimada como en la matriz que relaciona la importancia consolidada y la valoración de desempeño de las OOE de la Comunidad de Madrid. La tabla es la siguiente:

<i>Puntos representados en las matrices</i>	
A	Los tiempos de respuesta
B	La facilidad para acceder al servicio
C	La amabilidad del personal
D	Los conocimientos y competencias del personal
E	La sensibilidad y comprensión del personal ante sus necesidades
F	La utilidad de la información facilitada
G	Tener posibilidad de adquirir conocimientos, competencias o habilidades
H	Las instalaciones y equipos
I	Que mejore mis posibilidades profesionales

Matriz 3. Matriz de Importancia Declarada- Importancia Estimada



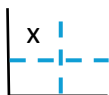
Esta matriz, la cual relaciona la importancia declarada con la importancia estimada, sirve para observar aquellos aspectos que son prioritarios, aquellos que no requieren atención urgente, e incluso los ítems que están sobrevalorados o infravalorados. El análisis concreto es el siguiente:

- Dimensión estratégica (elementos de alto valor percibido y real): dentro de esta dimensión se incluyen aquellos ítems que, además de ser percibidos como importantes por los demandantes, inciden significativamente sobre su



satisfacción, por lo que son factores que deben ser considerados prioritarios. De esta manera, dentro de este cuadrante encontramos:

- (C) La amabilidad del personal
- (I) Que mejore mis posibilidades profesionales



- Dimensión higiénica (expectativas básicas necesarias para evitar insatisfacción): dentro de este cuadrante se enmarcan aquellos aspectos que los usuarios consideran fundamentales, pero que no implican directamente mayor satisfacción cuando funcionan correctamente, no obstante, su mal funcionamiento puede provocar descontento por parte de los usuarios. Por ello, son ítems que deben mantenerse bajo control para que no afecten de manera negativa a la satisfacción de los usuarios. Dentro de este análisis encontramos:

- (D) Los conocimientos y competencias del personal
- (E) La sensibilidad y comprensión del personal antes sus necesidades
- (F) La utilidad de la información facilitada



- Dimensión secundaria (aspectos de baja prioridad): este cuadrante hace referencia a aquellos factores que ni son percibidos como relevantes por los usuarios ni tienen una contribución significativa a la satisfacción global, no requiriendo, los mismos, atención prioritaria.

- (B) La facilidad para acceder al servicio
- (H) Las instalaciones y equipos



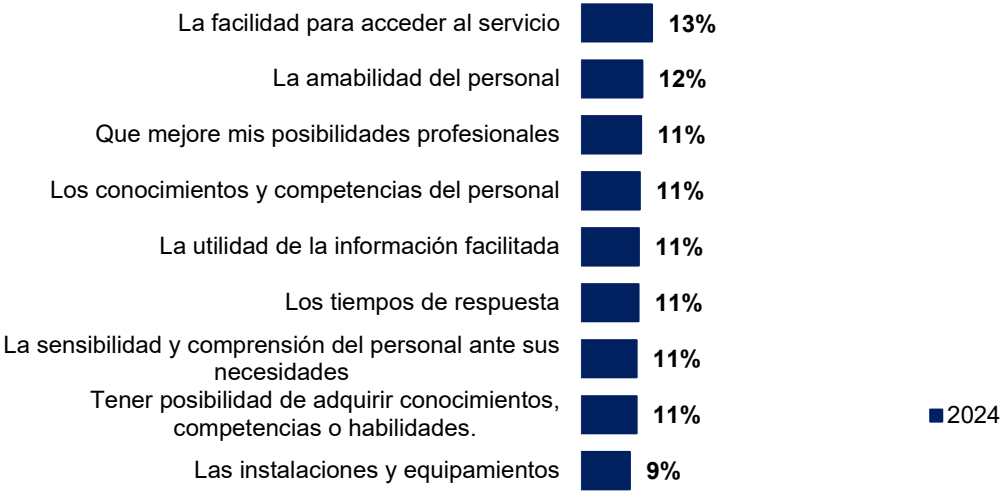
- Dimensión oculta (ítems con peso notable en la satisfacción): los ítems que se sitúan en la dimensión oculta, si bien no son explícitamente valorados como importantes por los usuarios, cuentan con un peso notable en la satisfacción global, es decir, su valor real se encuentra subestimada por los usuarios.

Los siguientes ítems aparecen situados entre la dimensión estratégica y la dimensión oculta:

- (A) Los tiempos de respuesta
- (G) Tener posibilidad de adquirir conocimientos, competencias o habilidades

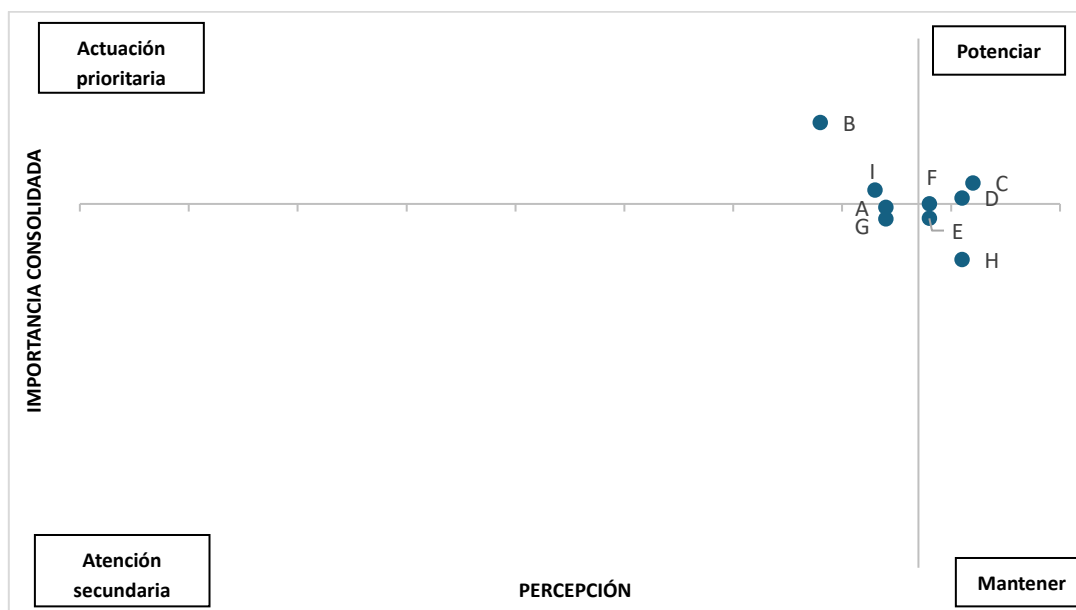
Esto implica, que si bien no son percibidos por los usuarios como altamente importantes (importancia declarada promedio), sí tienen un impacto considerable en su satisfacción general (alta importancia estimada, sobre todo en el ítem “los tiempos de respuesta”). Esto sugiere que estos aspectos son valorados de forma implícita o inconsciente, representando oportunidades clave de mejora.

Gráfico 83. Importancia consolidada (n= 2.700)



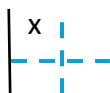
Puntos representados en las matrices	
A	Los tiempos de respuesta
B	La facilidad para acceder al servicio
C	La amabilidad del personal
D	Los conocimientos y competencias del personal
E	La sensibilidad y comprensión del personal ante sus necesidades
F	La utilidad de la información facilitada
G	Tener posibilidad de adquirir conocimientos, competencias o habilidades
H	Las instalaciones y equipos
I	Que mejore mis posibilidades profesionales

Matriz 4. Matriz de relación entre importancia consolidada y valoración de desempeño del Servicio Público de Empleo



La matriz de relación entre importancia consolidada y valoración del desempeño de las OOEE de la Comunidad de Madrid cuenta con dos ejes. El eje Y muestra la importancia consolidada, mientras que el eje X representa la valoración del desempeño o percepción. Esta matriz se divide en cuatro cuadrantes, que permiten priorizar intervenciones, consolidar fortalezas y optimizar la asignación de recursos. De esta manera, los ítems analizados se encuentran:

- Cuadrante de atención prioritaria: este cuadrante recoge aquellos aspectos que requieren de una intervención inmediata, debido a que tienen una relevancia alta para los usuarios, pero presentan deficiencias en el desempeño actual. Dentro de este cuadrante encontramos:



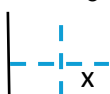
- (B) La facilidad para acceder al servicio
- (I) Que mejore mis posibilidades profesionales

- Cuadrante de atención secundaria: en este cuadrante se representan los aspectos que tienen una baja importancia para los usuarios y una baja percepción. Estos ítems pueden mejorarse, pero no requieren de una intervención inmediata, ya que afectan muy poco a la satisfacción de los usuarios. Dentro de este cuadrante encontramos:



- (A) Los tiempos de respuesta
- (G) Tener la posibilidad de adquirir conocimientos, competencias o habilidades

- Cuadrante de aspectos a mantener: dentro de este cuadrante se ubican aquellos ítems que, a pesar de no ser considerados como prioritarios por los usuarios, si tienen un desempeño satisfactorio. Es decir, son aspectos que no requieren de una rápida



intervención, pero es importante mantener su calidad para evitar deterioros en la satisfacción de los usuarios. Dentro de este cuadrante encontramos:

- (E) La sensibilidad y comprensión del personal ante sus necesidades
- (H) Las instalaciones y equipos



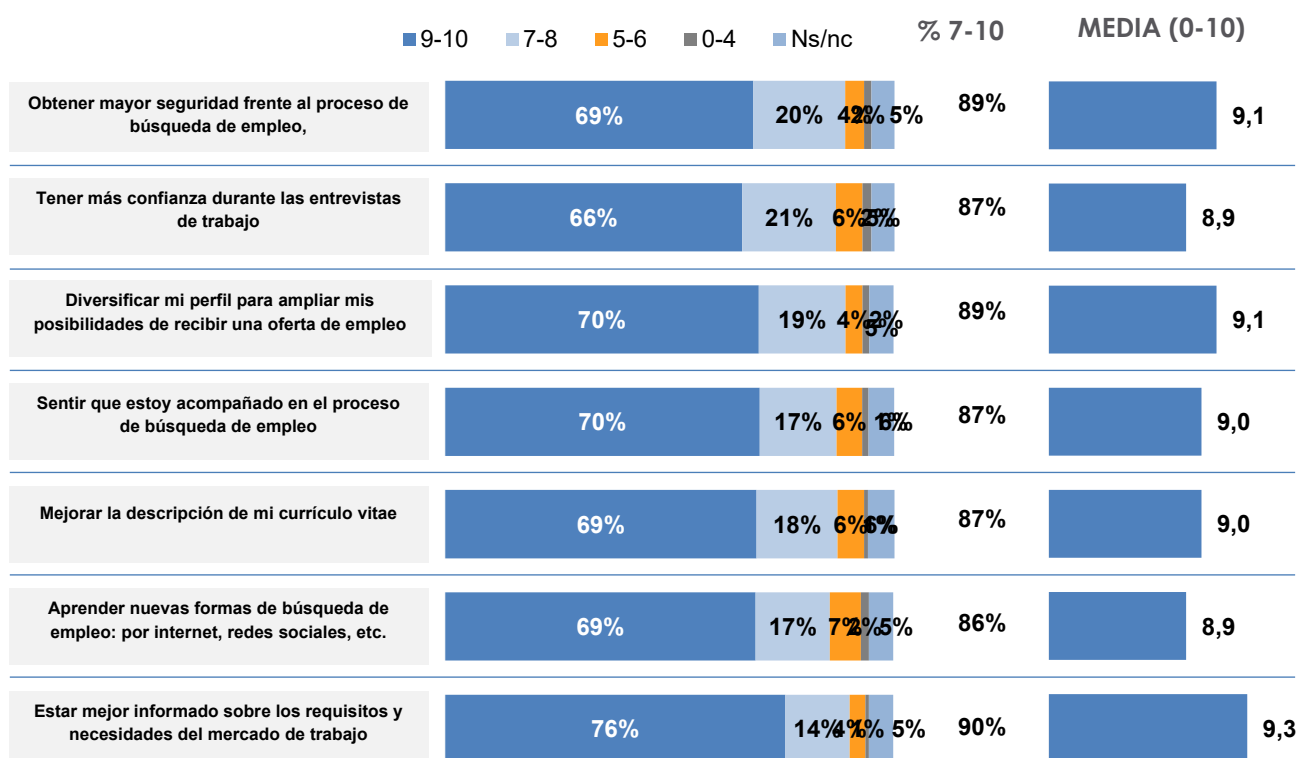
- Cuadrante de aspectos a potenciar: en este cuadrante se agrupan los ítems que los usuarios consideran altamente relevantes y que, además, son bien valorados en términos de desempeño. Aunque no requieren mejora urgente, deben ser protegidos y mantenidos, ya que un descenso en su calidad afectara significativamente la percepción general del servicio. Encontramos:

- (C) La amabilidad del personal
- (D) Los conocimientos y competencias del personal
- (F) La utilidad de la información facilitada

E. Importancia y desempeño del Servicio Público de Empleo en la mejora de empleabilidad del demandante

A continuación, analizaremos la importancia que los usuarios otorgan a los siguientes aspectos los cuales pueden contribuir a la mejora de las posibilidades de obtener un empleo.

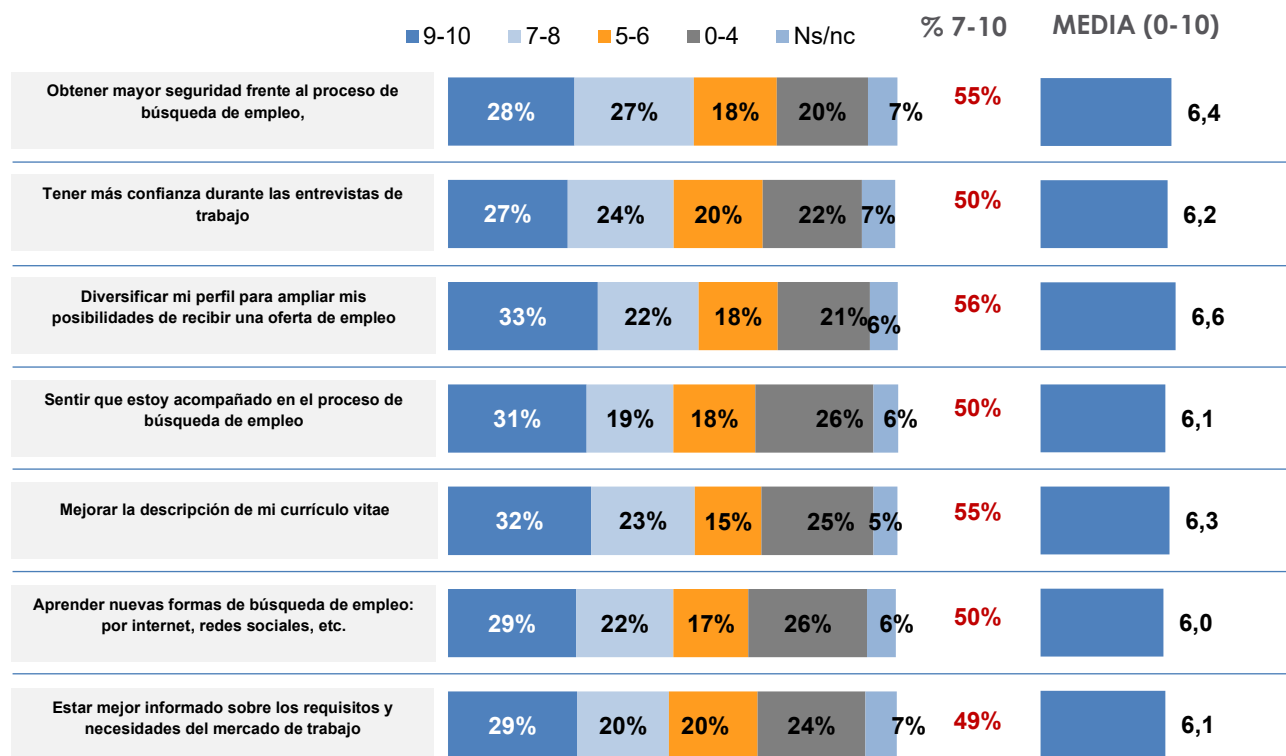
Gráfico 84. Pensando en la mejora de sus posibilidades de obtener un empleo, ¿hasta qué punto es importante para usted que los siguientes aspectos los cumpla un buen servicio? (n=2.700)



Los ítems representados en el gráfico anterior muestran unas valoraciones altas superiores a 80%, lo que indican que la importancia otorgada por los usuarios en estos aspectos es elevada.

Destaca el estar mejor informado sobre los requisitos y necesidades del mercado de trabajo, ítem sobre el cual los usuarios han asignado una importancia del 90%.

Gráfico 85. ¿En qué medida diría que la utilización de los Servicios Públicos de Empleo de la Comunidad de Madrid ha contribuido en la mejora de los siguientes aspectos relacionados con su vida profesional? (n=2.700)



Según las propias personas demandantes, la contribución de los Servicios Públicos de Empleo de la Comunidad de Madrid a la mejora de estos aspectos resulta limitada. Si bien todos los ítems obtienen una valoración media superior a cinco —lo que indica un nivel aceptable—, únicamente cerca de la mitad de los usuarios perciben que el servicio contribuye de forma significativa o considerable a mejorar su empleabilidad en estos ámbitos.

Valoraciones Medias					
	Servicio de orientación laboral	Servicio de información	Servicio de formación	Servicio de intermediación	TOTAL
Obtener mayor seguridad frente al proceso de búsqueda de empleo,	6,82	6,33	7,12	6,03	6,38
Tener más confianza durante las entrevistas de trabajo	6,57	6,16	7,12	5,61	6,17
Diversificar mi perfil para ampliar mis posibilidades de recibir una oferta de empleo	6,95	6,57	7,54	5,91	6,57
Sentir que estoy acompañado en el proceso de búsqueda de empleo	6,40	6,18	6,60	5,45	6,14
Mejorar la descripción de mi currículum vitae	6,83	6,24	7,12	5,72	6,28
Aprender nuevas formas de búsqueda de empleo: por internet, redes sociales, etc.	6,76	5,89	6,75	5,71	6,00
Estar mejor informado sobre los requisitos y necesidades del mercado de trabajo	6,69	6,00	7,04	5,76	6,09

En general, las diferencias entre servicios no son extremadamente marcadas, aunque si se evidencian algunos contrastes relevantes.

El servicio de formación es el único que alcanza o supera la barrera de 7,00 en casi todos los aspectos, lo que sugiere que los usuarios lo perciben como el más útil en términos de mejorar su empleabilidad.

El servicio de intermediación, por el contrario, tiende a situarse por debajo del promedio en todos los ítems, con valores que oscilan entre 5,45 y 6,03, indicando una utilidad percibida más baja.

Aunque todas las valoraciones se mantienen por encima del aprobado (5), la percepción de utilidad varía según el tipo de servicio recibido. Las diferencias con respecto al total son moderadas, pero consistentes, y sugieren una necesidad de refuerzo en determinados servicios para equilibrar la percepción de utilidad entre los diferentes tipos de atención prestada por las OEEE.

Gráfico 86. Importancia estimada (n= 2.700) ¹⁸



Varianza explicada= 34,30% ¹⁹

Obtener mayor seguridad frente al proceso de búsqueda de empleo se consolida, con un 44%, como el atributo con mayor influencia sobre la valoración general del servicio recibido, aunque declaradamente tenga una ligera menor importancia que otros aspectos, como vemos reflejado en el gráfico 70.

Posteriormente, encontramos estar mejor informado sobre los requisitos y necesidades del mercado de trabajo como el segundo ítem que más influye sobre la valoración global del servicio, aunque con un porcentaje que disminuye al 19%.

Al igual que en el caso anterior, para facilitar la interpretación de las matrices que se presentan a continuación, se ha elaborado una tabla informativa que indica el nombre asignado a cada punto representado, tanto en la matriz de importancia declarada-importancia estimada como en la matriz que relaciona la importancia consolidada y la valoración de desempeño de las OOEE. La tabla es la siguiente:

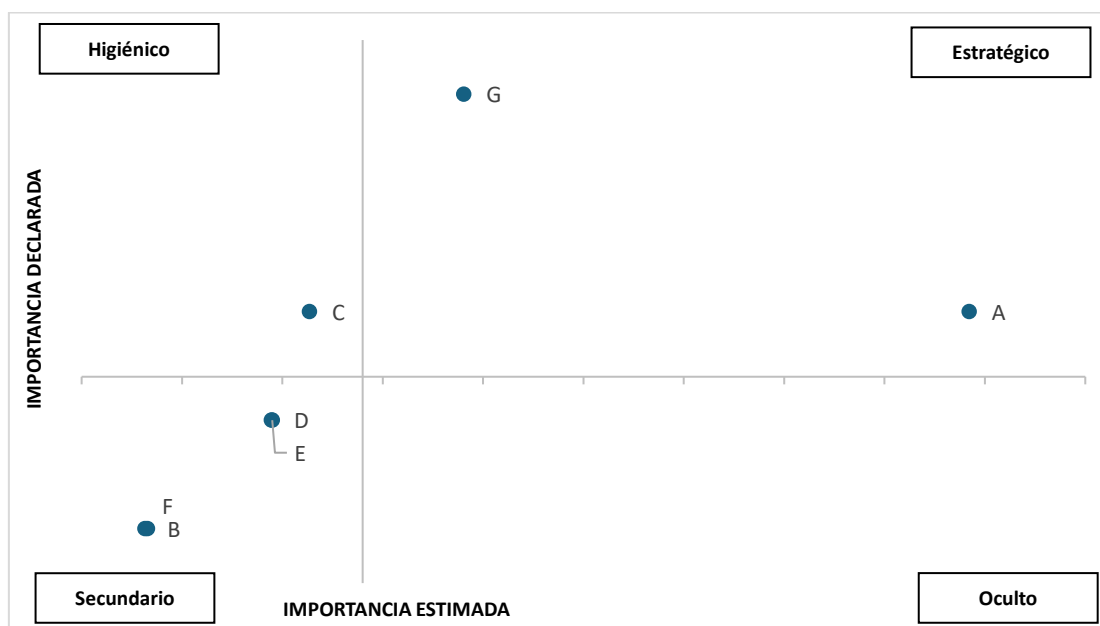
¹⁸ El análisis estadístico de regresión lineal es empleado para obtener la importancia estimada. De manera precisa, los datos obtenidos en este análisis indican cuánto influye cada variable independiente (en este caso aquellos aspectos recogidos en la pregunta P50 del cuestionario de demandantes: obtener mayor seguridad frente al proceso de búsqueda de empleo, tener más confianza durante las entrevistas de trabajo...) en la variable dependiente (pregunta P1 del cuestionario de demandantes: valoración global del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid), pero estandarizando todas las variables para que estén en la misma escala.

Esto nos permite comparar directamente cuál de los aspectos influye más, ya que están medidos en la misma escala. Respondiendo a las siguientes preguntas: ¿Cuánto pesa cada aspecto? ¿Cuáles influyen más a la satisfacción global?

¹⁹ Este dato indica el porcentaje de varianza explicada por las variables consideradas dentro del análisis. De manera precisa mide el porcentaje de la satisfacción global que viene explicada a través de estas variables.

Puntos representados en las matrices	
A	Obtener mayor seguridad frente al proceso de búsqueda de empleo
B	Tener más confianza durante las entrevistas de trabajo
C	Diversificar mi perfil para ampliar mis posibilidades de recibir una oferta de empleo
D	Sentir que estoy acompañado/a en el proceso de búsqueda de empleo
E	Mejorar la descripción de mi currículum vitae
F	Aprender nuevas formas de búsqueda de empleo: por internet, redes sociales, etc.
G	Estar mejor informado/a sobre los requisitos y necesidades del mercado de trabajo

Matriz 5. Matriz de Importancia Declarada- Importancia Estimada



La matriz anterior relaciona la importancia declarada con la importancia estimada, y a través de esta podemos apreciar la siguiente información:

- Dimensión estratégica: dentro de esta dimensión se recogen aquellos ítems con alta importancia declarada y alta importancia estimada, es decir, estos aspectos se caracterizan por ser percibidos como relevantes por los demandantes e indican de manera significativa sobre su satisfacción global. Dentro del mismo se recogen los siguientes ítems:
 - (A) Obtener mayor seguridad frente al proceso de búsqueda de empleo
 - (G) Estar mejor informado/a sobre los requisitos y necesidades del mercado de trabajo
- Dimensión higiénica: dentro de esta dimensión se encuentran aquellos aspectos que los usuarios consideran muy importantes, pero no impactan de manera elevada en su satisfacción global. Su presencia no incrementa de manera significativa la satisfacción, pero su ausencia sí que afecta, de forma negativa, sobre esta, por lo que

es necesario cuidarlos y mantenerlos. De manera concreta, únicamente encontramos:

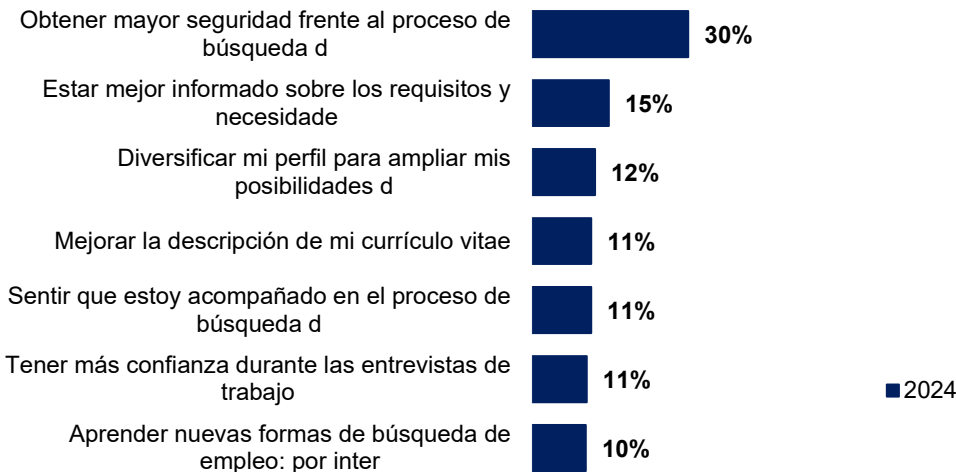
(C) Diversificar mi perfil para ampliar mis posibilidades de recibir una oferta de empleo

- Dimensión secundaria: se encuentran dentro de esta dimensión aquellos aspectos que ni son percibidos como relevantes ni tienen una aportación significativa en la satisfacción global. Los mismos no requieren una atención prioritaria. Dentro encontramos:



- (B) Tener más confianza durante las entrevistas de trabajo
- (D) Sentir que estoy acompañado/a en el proceso de búsqueda de empleo
- (E) Mejorar la descripción de mi currículum vitae
- (F) Aprender nuevas formas de búsqueda de empleo: por internet, redes sociales, etc.

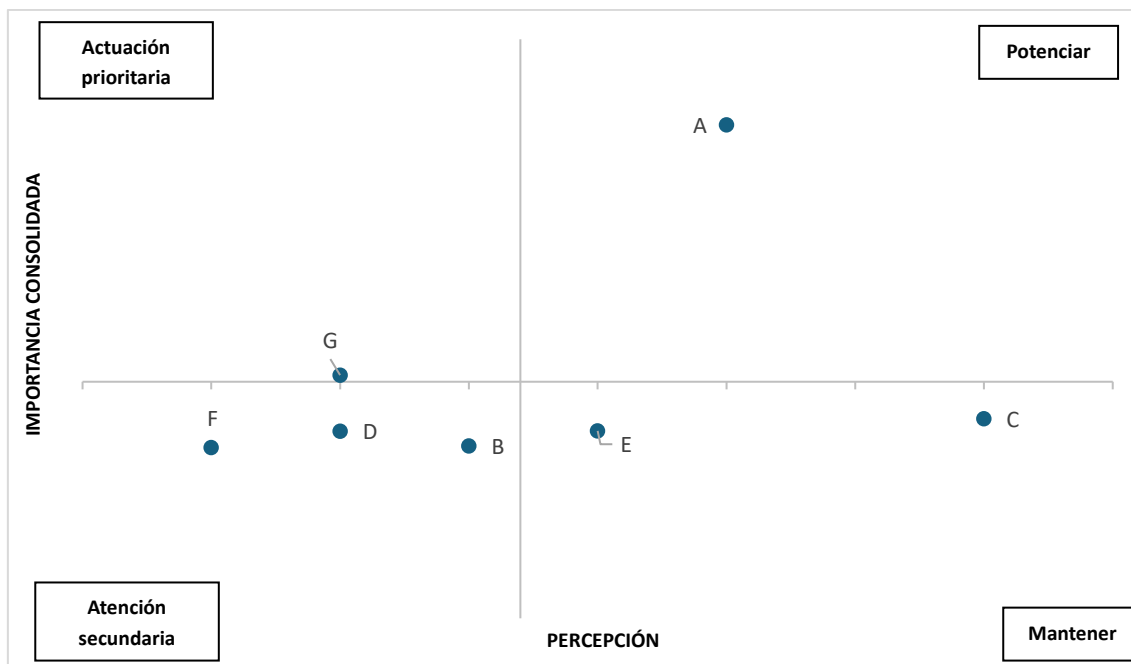
Gráfico 87. Importancia consolidada (n=2.700)



Puntos representados en las matrices	
A	Obtener mayor seguridad frente al proceso de búsqueda de empleo
B	Tener más confianza durante las entrevistas de trabajo
C	Diversificar mi perfil para ampliar mis posibilidades de recibir una oferta de empleo
D	Sentir que estoy acompañado/a en el proceso de búsqueda de empleo
E	Mejorar la descripción de mi currículum vitae
F	Aprender nuevas formas de búsqueda de empleo: por internet, redes sociales, etc.
G	Estar mejor informado/a sobre los requisitos y necesidades del mercado de trabajo



Matriz 6. Matriz relación entre importancia consolidada y valoración de desempeño del Servicio Público de Empleo



De esta matriz que relaciona importancia consolidada con la percepción que muestran los demandantes, obtenemos el siguiente análisis:

- Cuadrante de actuación prioritaria: este cuadrante recoge aquellos aspectos que los usuarios consideran como aspectos clave, pero su percepción sobre el servicio es negativa o insuficiente, por lo que, los mismos requieren de intervención inmediata. Encontramos en este caso:



(G) Estar mejor informado/a sobre los requisitos y necesidades del mercado de trabajo

- Cuadrante de aspectos a potenciar: ítems considerados altamente relevantes por los usuarios y bien valorados en términos de desempeño. No requieren de mejora urgente, pero deben ser mantenidos. En este caso, se encuentran dentro de este cuadrante:



(A) Obtener mayor seguridad frente al proceso de búsqueda de empleo

- Cuadrante de actuaciones secundarias: aspectos que presentan una percepción baja, y no son considerados relevantes por los demandantes, por lo tanto, no es necesario actuar sobre ellos de forma inmediata. Encontramos:



(B) Tener más confianza durante las entrevistas de trabajo
 (D) Sentir que estoy acompañado/a en el proceso de búsqueda de empleo
 (F) Aprender nuevas formas de búsqueda de empleo: por internet, redes sociales, etc.



- Cuadrante de aspectos a mantener: son factores, que no son vistos como especialmente importantes, pero tienen un desempeño percibido positivo. No requieren intervención concreta, pero deben mantenerse ya que su mal rendimiento puede afectar a la experiencia del usuario.

(C) Diversificar mi perfil para ampliar mis posibilidades de recibir una oferta de empleo

(E) Mejorar la descripción de mi currículum vitae

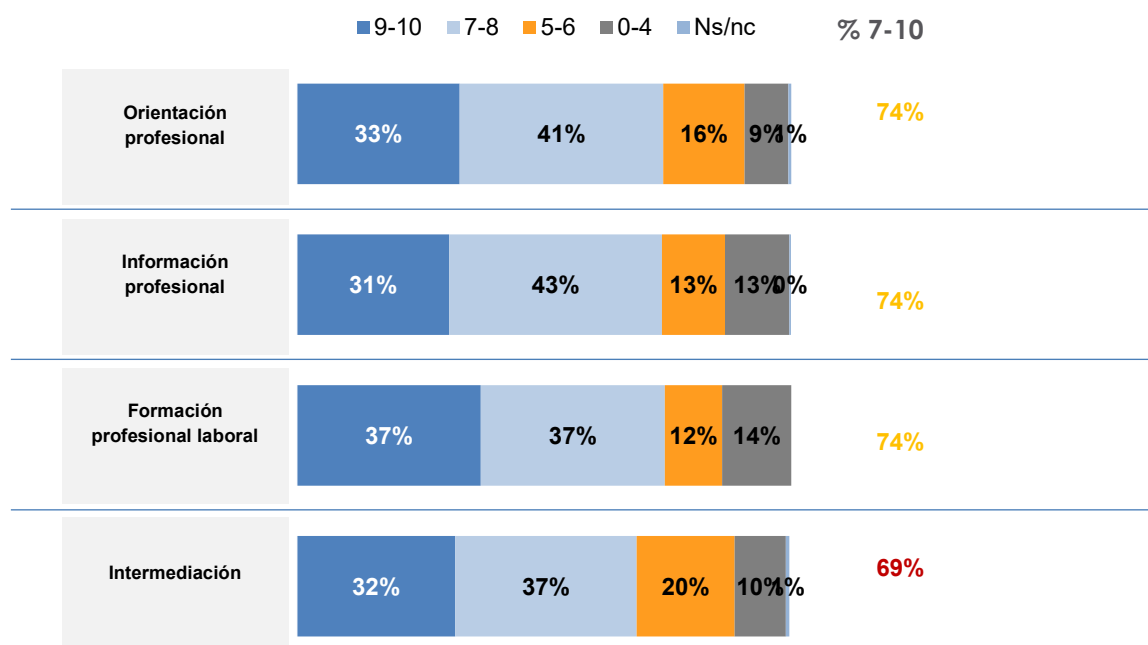
F. Comparativa satisfacción

Comparativa satisfacción por tipo de servicio

Con el objetivo de profundizar en el análisis de la satisfacción, se ha realizado un cruce de variables del cuestionario dirigido a personas demandantes de empleo. En concreto, se han analizado las respuestas a las siguientes preguntas:

- P1 "Por favor, valore globalmente el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid"
- P2 "En la base de datos aparece reflejado que durante el año 2024 usted utilizó el servicio de "X" ¿es correcta esta información?"

Gráfico 88. Satisfacción global por tipo de servicio (n=2.700)



La gráfica refleja que los servicios de Orientación Profesional, Información y Formación alcanzan un 74% de valoraciones altas, situándose en un nivel adecuado de satisfacción. En contraste, el servicio de Intermediación, con un 68%, se encuentra en un umbral de satisfacción mejorable.

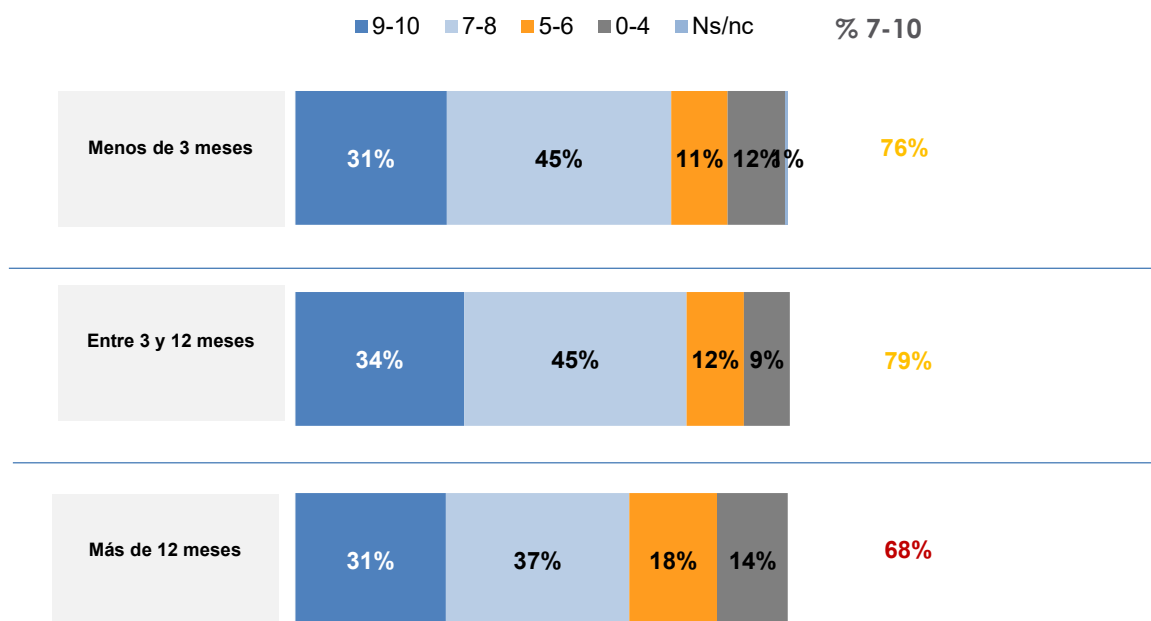
En conjunto, el servicio de Orientación Profesional, Información y Formación destacan como los mejor valorados, al registrar el mayor nivel de satisfacción entre los servicios analizados (75%).

Comparativa satisfacción por tiempo de paro

Asimismo, resulta relevante analizar cómo varía la satisfacción en función del tiempo que las personas demandantes llevan en situación de desempleo. Para ello, se ha cruzado la variable P6: “¿Cuánto tiempo lleva en situación de desempleo?” con las siguientes preguntas del cuestionario de demandantes:

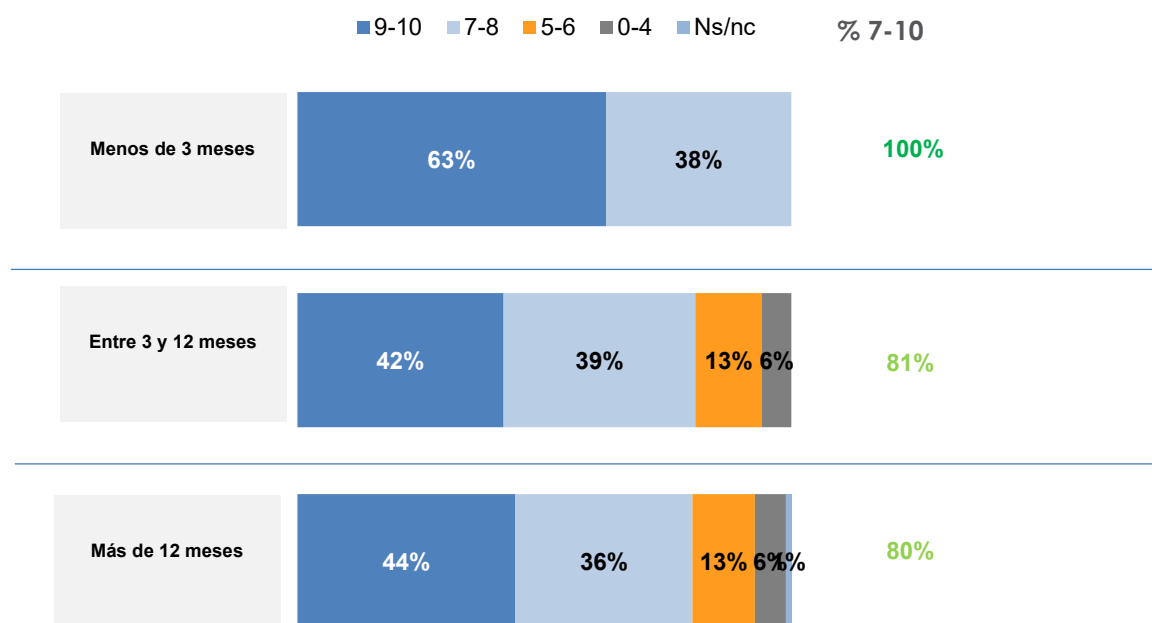
- P1 “Por favor, valore globalmente el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid”
- P12 “¿Y cómo valora globalmente el servicio de información del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid?”
- P20 “¿Y cómo valora globalmente el servicio de orientación?”
- P30 “¿Qué valoración global le daría al servicio que le permitió acceder al curso de formación del servicio público de empleo de la Comunidad de Madrid?”
- P41 “¿Cómo valora globalmente el servicio de intermediación?”

Gráfico 89. Comparativa satisfacción global por tiempo paro (n=1.422)



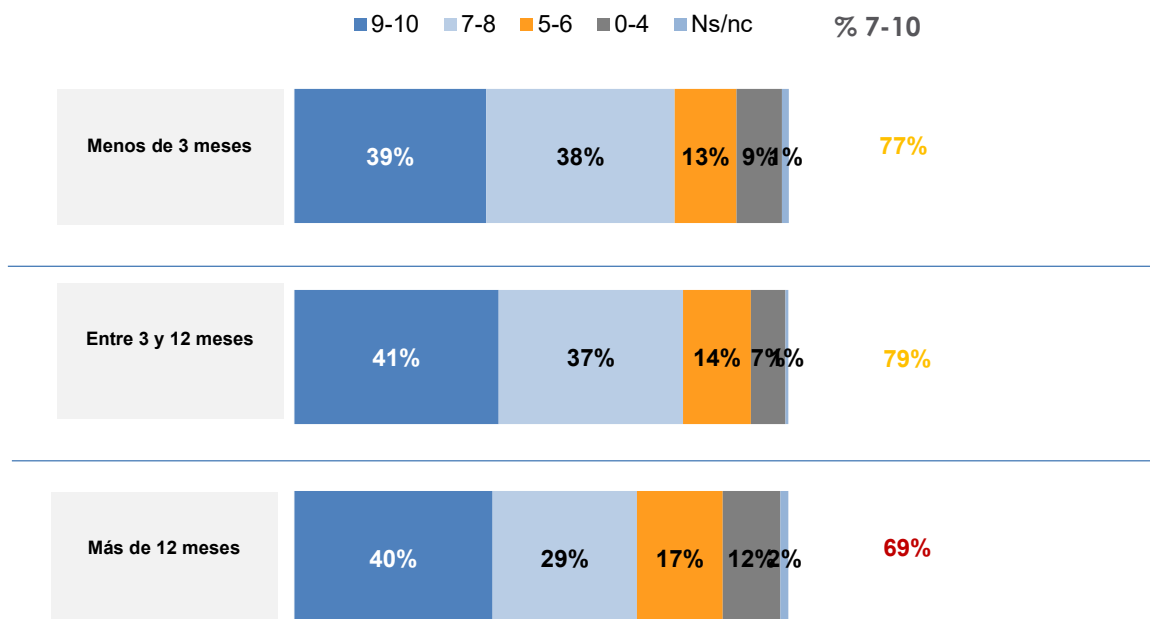
El análisis revela que los demandantes que acumulan un mayor tiempo en situación de desempleo presentan niveles más bajos de satisfacción, situándose en un umbral considerado mejorable (68%).

Gráfico 90. Comparativa satisfacción Servicio de Orientación Profesional por tiempo paro (n= 433)



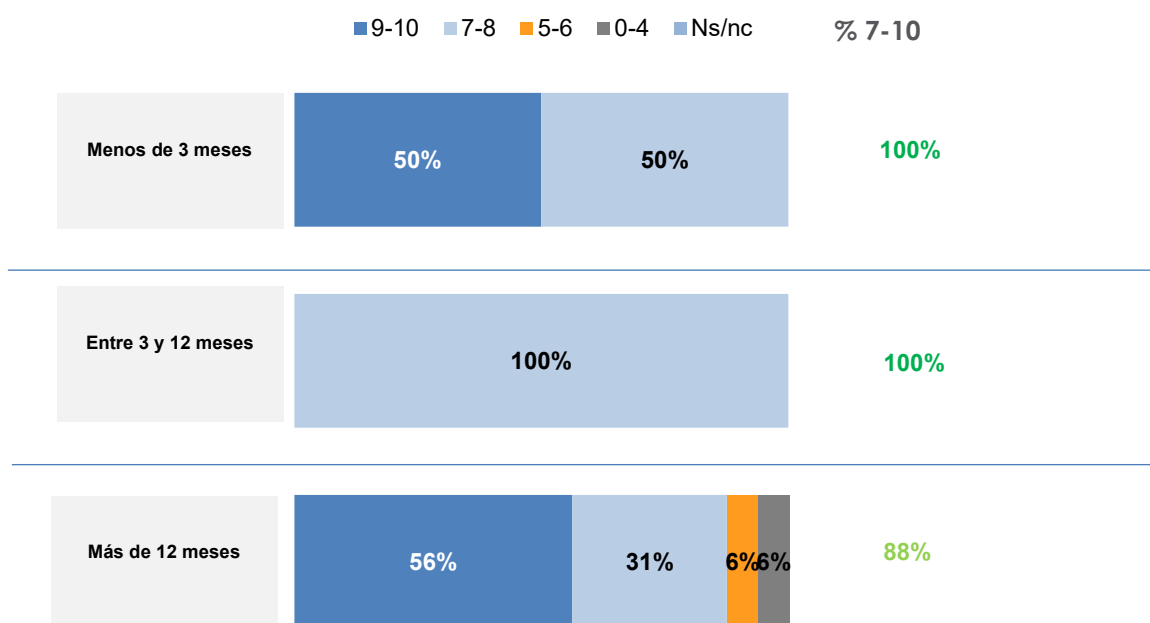
Al analizar específicamente el servicio de Orientación Profesional, se observa una disminución progresiva en la satisfacción a medida que se incrementa el tiempo de desempleo. Así, los demandantes con menos de tres meses en paro registran un nivel de satisfacción excelente, con un 100% de valoraciones altas. En cambio, entre quienes llevan entre 3 y 12 meses desempleados, dicho porcentaje desciende al 81%, y entre los que superan los 12 meses, al 80%, ambos situándose dentro del umbral óptimo.

Gráfico 91. Comparativa satisfacción Servicio de Información por tiempo paro (n=424)



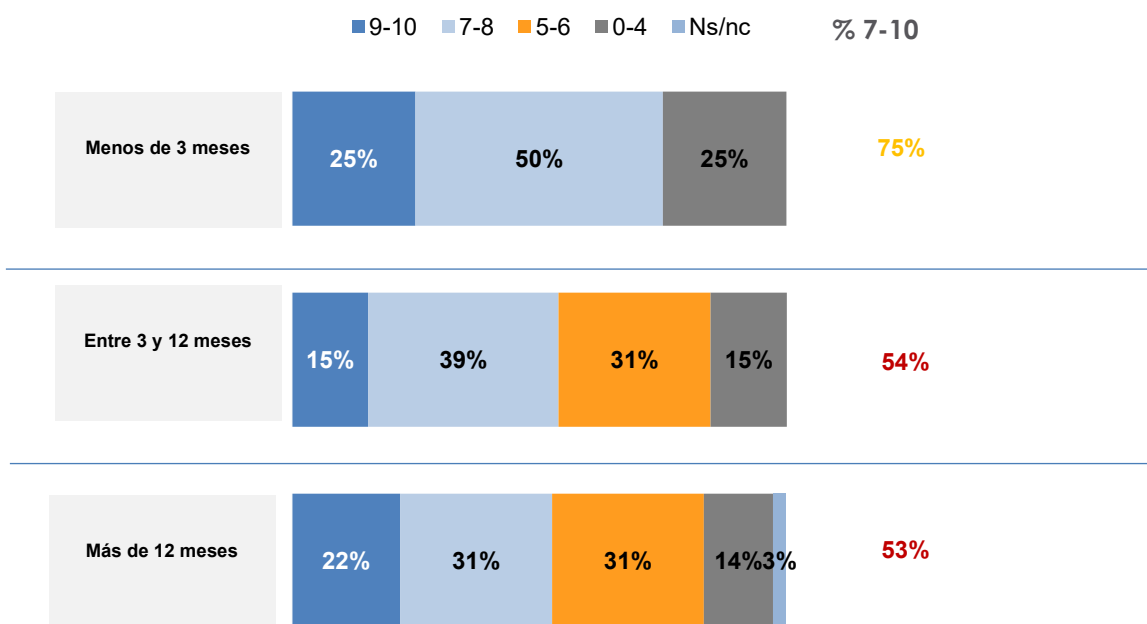
En el caso del servicio de Información, es también por parte de los demandantes que llevan en situación de paro más de 12 meses por lo que hay una mayor insatisfacción, encontrándose dentro del umbral mejorable (69%).

Gráfico 92. Comparativa satisfacción Servicio de Formación por tiempo paro (n=271)



En la línea de lo analizado en los gráficos anteriores, se observa como los demandantes que llevan en paro más de 12 meses siguen precisando una menor satisfacción, incluso dentro de este servicio, con un valor de 88% (umbral óptimo).

Gráfico 93. Comparativa satisfacción Servicio de Intermediación por tiempo paro (n=294)



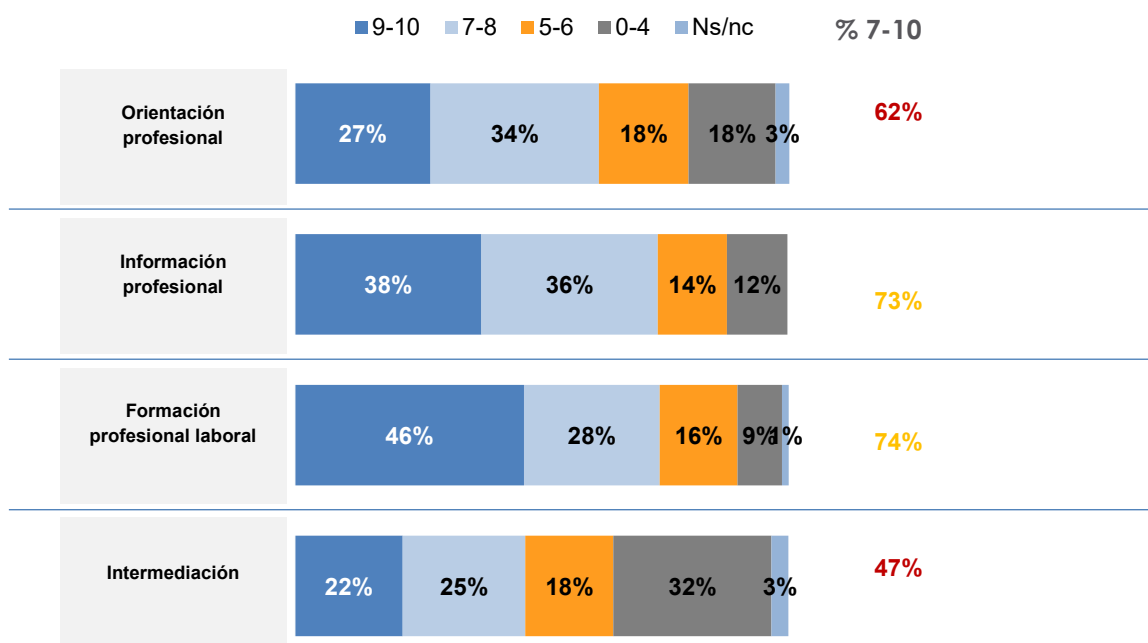
Por último, en el caso del servicio de Intermediación, se mantiene la tendencia de disminución en la satisfacción a medida que aumenta el tiempo en situación de desempleo. Los demandantes que llevan más de 12 meses en paro presentan un 53% de valoraciones altas, situándose en un umbral de mejora. De forma similar, aquellos con una duración de desempleo entre 3 y 12 meses registran un 54% de valoraciones altas, también en el mismo umbral. En contraste, quienes llevan menos de tres meses en paro alcanzan un 75% de valoraciones altas, lo que los sitúa dentro del umbral considerado adecuado.

G. Comparativa utilidad del servicio

Adicionalmente, se ha realizado un análisis comparativo con el objetivo de evaluar la utilidad percibida de cada servicio. Para ello, se han utilizado las siguientes preguntas del cuestionario:

- P13 “¿Y hasta qué punto le ha resultado útil este servicio a la hora de dar respuesta a sus necesidades de información?”
- P21 “¿En qué medida le ha resultado útil en relación a la búsqueda de empleo la orientación que ha recibido?”
- P31 “¿Y en qué medida le ha resultado útil el curso de formación que ha realizado?”
- P42 “¿En qué medida le ha resultado útil para su colocación el servicio de intermediación?”

Gráfico 94. Comparativa utilidad por servicio (n:900/n:600/n:600/n:600)



El gráfico muestra que el servicio de Intermediación es el que presenta la menor utilidad percibida, situándose dentro de un umbral mejorable con un 47% de valoraciones altas. Asimismo, el servicio de Orientación Profesional también se encuentra en este umbral, con un 62% de valoraciones positivas. En contraste, tanto el servicio de Información (73%) como el de Formación (74%) alcanzan un nivel adecuado de utilidad percibida, según las valoraciones altas recibidas.

H. Conclusiones percepción global del servicio de demandantes

El análisis conjunto de la percepción de los demandantes de empleo y de la evaluación de los servicios prestados por el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid durante el año 2024 evidencia avances significativos en diversos aspectos, aunque también persisten áreas de mejora que deben ser abordadas estratégicamente.

Uno de los logros más relevantes es el incremento sostenido en la valoración global del servicio, que alcanza un 73% de opiniones positivas, lo que denota una evolución favorable en la percepción de los usuarios. Este progreso se ve reforzado por el aumento notable en la asistencia presencial a las OOEE de la Comunidad de Madrid, que pasa del 69% en 2022 al 88% en 2024, así como por la mejora en la valoración de las condiciones físicas de las instalaciones (limpieza, mobiliario y señalización), que en algunos casos superan el umbral de excelencia.

En términos de atención recibida, se mantienen niveles de satisfacción positivos en aspectos como la amabilidad del personal (79%), sus conocimientos técnicos (81%) y la utilidad de la información proporcionada (74%). No obstante, se identifican ligeras caídas en dimensiones sensibles como la empatía del personal (74%) y la percepción de mejora en las oportunidades profesionales (63%), las cuales deben considerarse prioritarias.

Al profundizar en la satisfacción según el uso de servicios específicos, los datos revelan que los servicios de Formación, Orientación Profesional e Información son los mejor valorados, situándose alrededor del 74%-75% de valoraciones altas y dentro del umbral adecuado. Por el contrario, el servicio de Intermediación presenta una satisfacción inferior (68%), lo que lo ubica en un umbral mejorable, situación que se replica tanto en su valoración general como en la utilidad percibida (47%).

El análisis segmentado por tiempo en situación de desempleo muestra una tendencia clara: los demandantes que llevan más tiempo en paro presentan menores niveles de satisfacción. Esta caída se acentúa en el servicio de Intermediación, donde los desempleados de larga duración (más de 12 meses) apenas alcanzan un 53% de valoraciones positivas. Una evolución similar se registra en el servicio de Orientación Profesional, que, aunque mantiene una percepción óptima entre los demandantes con más de 3 meses en paro, reduce drásticamente su nivel de excelencia respecto a quienes llevan menos de 3 meses. Este patrón se repite también en los servicios de Información y Formación, aunque con un menor impacto.

Por otro lado, el análisis de la utilidad percibida de cada servicio permite extraer conclusiones relevantes sobre su eficacia práctica. Mientras que los servicios de Información (73%) y Formación (74%) destacan por su utilidad percibida y se sitúan en niveles adecuados, los servicios de Orientación Profesional (62%) y especialmente de Intermediación (47%) presentan valores más bajos.

Finalmente, las matrices de importancia y desempeño permiten definir con claridad las prioridades de intervención. Aspectos como los tiempos de respuesta, la mejora de las oportunidades profesionales y la utilidad de la información tienen un impacto elevado en la satisfacción global y requieren una atención focalizada. Igualmente, el análisis evidencia que los servicios deben adaptarse mejor a las características de los distintos perfiles de demandantes, especialmente aquellos que se enfrentan a situaciones de desempleo prolongado.

En conclusión, aunque las OOEE de la Comunidad de Madrid han logrado avances notables en términos de percepción, asistencia y calidad del servicio, los resultados apuntan a la necesidad de continuar reforzando la eficacia de determinados servicios —en especial el de Intermediación— y de diseñar estrategias diferenciadas que mejoren la experiencia de colectivos con mayores dificultades de inserción laboral.

I. Aprendizajes clave y oportunidades de mejora

Esta información permite identificar los principales avances y fortalezas de las OOEE según la percepción de los demandantes de empleo. Estos aprendizajes son fundamentales para consolidar lo que ya funciona y orientar las estrategias institucionales.



Aprendizajes clave

- Mejora sostenida de la valoración general: el 73% de valoraciones altas en 2024 indica una tendencia positiva en la percepción general de las OOE, confirmando una evolución favorable en la satisfacción de los usuarios.
- Incremento significativo en la asistencia a las oficinas: el aumento del 69% en 2022 al 88% en 2024 en visitas a las instalaciones muestra una mayor vinculación con los servicios presenciales.
- Valoración excelente de las condiciones físicas de las oficinas: aspectos como la limpieza (93%), el estado del mobiliario (83%), la señalización (87%) y la conectividad de la oficina (82%) alcanzan o superan umbrales óptimos.
- Consolidación de aspectos del personal: la amabilidad (79%) y las competencias del personal (81%) son elementos valorados positivamente y se ubican como puntos fuertes.
- La orientación laboral, la formación e información, servicios más valorados: se destacan como los más útiles para los usuarios, especialmente en aspectos como utilidad de la información, adquisición de habilidades y mejora de la empleabilidad.
- Importancia de aspectos menos conscientes: ítems como los tiempos de respuesta y la posibilidad de adquirir competencias no son siempre declarados como prioritarios, pero tienen gran peso en la satisfacción global.
- Alta percepción de la relevancia de ciertos factores para la empleabilidad: “estar mejor informado sobre el mercado de trabajo” (90%) y “obtener mayor seguridad en la búsqueda” (44% de influencia en la valoración global) destacan como elementos clave según los usuarios.

Oportunidades de mejora

El análisis también revela aspectos críticos que requieren atención, tanto por su baja percepción como por su impacto directo en la satisfacción global del servicio. Estos puntos representan áreas estratégicas donde intervenir para seguir elevando la calidad de las OOE.

- Tiempos de respuesta: aunque su importancia estimada es la más alta (38%), se encuentra en un cuadrante de atención secundaria por su baja percepción (71%), lo que sugiere que debe priorizarse.
- Facilidad de acceso al servicio: considerada de importancia media, presenta una valoración baja y está en el cuadrante de intervención prioritaria. Afecta especialmente al servicio de información (6,67) y de intermediación (7,03).



- Percepción de mejora en la empleabilidad: sólo el 63% cree que el SEPE mejora sus posibilidades profesionales. A pesar de su alta importancia declarada y estimada, su percepción ha descendido.
- Desigualdad entre servicios: el servicio de intermediación obtiene las valoraciones más bajas en casi todos los ítems, siendo el menos eficaz percibido. Requiere revisión estructural.
- Sensibilidad del personal ante necesidades: este aspecto ha disminuido en valoración (de 76% a 74%), lo cual puede afectar la percepción humana del servicio.
- Valoración desigual del impacto real de las OOE en la empleabilidad: aunque los usuarios otorgan alta importancia a factores como conocer el mercado de trabajo o aprender nuevas formas de búsqueda, muchos consideran que las OOE deberían contribuir más a mejorarlos.
- Diversidad en percepción del acompañamiento y herramientas digitales: ítems como sentir acompañamiento, aprender nuevas formas de búsqueda o mejorar el currículum no son altamente valorados, pero tampoco están suficientemente desarrollados.



5. CONCLUSIONES GLOBALES

5.1. Conclusión global: Empleadores

En 2024, el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid mostró una evolución positiva en la percepción y satisfacción de las empresas usuarias, destacando una valoración global elevada (91% en Información y Asesoramiento, 80% en Gestión de Ofertas) y un aumento del compromiso empresarial reflejado en el Net Promoter Score. Los canales digitales, especialmente el correo electrónico y la web, ganan protagonismo frente al teléfono, mientras que el personal técnico continúa siendo altamente valorado por su conocimiento y atención. Sin embargo, persisten áreas críticas como la necesidad de agilizar los tiempos de respuesta, mejorar la claridad y navegabilidad de la web, incrementar la adecuación y cantidad de candidatos ofrecidos, y reforzar la presencia física y digital del servicio, dado que el 77% de las empresas no accede presencialmente. Además, se observa una diversidad en el uso y valoración según el tamaño empresarial, lo que sugiere la importancia de una atención segmentada y personalizada. En conjunto, las OOEE avanzan hacia un modelo más eficaz, accesible y adaptado a las necesidades del tejido empresarial madrileño, aunque con retos pendientes que requieren atención prioritaria.

5.2. Conclusión global: Demandantes

En 2024, la percepción global del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid muestra avances significativos, con un 73% de valoraciones positivas y un aumento notable en la asistencia presencial a oficinas (88%), así como mejoras en las condiciones físicas y la atención del personal, especialmente en amabilidad y conocimientos técnicos. Los servicios de Formación, Orientación Profesional e Información destacan por su utilidad y satisfacción, mientras que el servicio de Intermediación presenta valoraciones inferiores y un Net Promoter Score aún negativo, evidenciando la necesidad de fortalecerlo. La digitalización avanza con un mayor uso del buscador web de cursos y ofertas, aunque su uso decrece en algunos casos. Los demandantes con mayor tiempo en paro manifiestan menor satisfacción, especialmente en Intermediación, y se identifican prioridades clave como la mejora en tiempos de respuesta, la ampliación y adecuación de la oferta formativa, y un acompañamiento más personalizado. A pesar de los progresos, persisten retos en la accesibilidad, actualización de contenidos y seguimiento en procesos, por lo que se recomienda continuar con estrategias diferenciadas que refuercen la eficacia, la experiencia del usuario y la alineación con las demandas laborales.

5.3. Conclusión final

En 2024, el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid mostró avances importantes en satisfacción y digitalización. Sin embargo, para consolidar estos progresos es fundamental mejorar los tiempos de respuesta, ofrecer una atención más personalizada y adaptar los servicios a las necesidades específicas de empleadores y demandantes de empleo, garantizando así una intermediación laboral más eficaz y alineada con el mercado regional.



6. RECOMENDACIONES OBTENCIÓN DE RESULTADOS

Durante los últimos años, el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid ha mantenido una línea continuista en el diseño y ejecución de sus estudios de satisfacción, replicando estructuras, dimensiones e indicadores sin introducir variaciones significativas en el enfoque temático. Esta reiteración, si bien facilita la comparabilidad interanual, ha limitado progresivamente la utilidad práctica del estudio como herramienta de mejora, al centrarse de forma reiterada en aspectos que, en muchos casos, no son susceptibles de modificación directa por parte de la propia administración. En este sentido, resulta recomendable revisar de forma estratégica los contenidos evaluados, reorientando el estudio hacia dimensiones que permitan generar información más accionable, focalizada en procesos, servicios o percepciones sobre los que sí existe capacidad de intervención real. Esta renovación metodológica y temática permitiría maximizar el valor institucional del estudio, alineándolo con los retos actuales del servicio y con la necesidad de contar con evidencia útil para la mejora continua de la atención a empleadores y personas demandantes.



7. CUESTIONARIOS

7.1. Cuestionario: Empleadores

ENCUESTA DIRECCIÓN GENERAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO C.M. – EMPLEADORES

BUENOS DÍAS / TARDES, ¿PODRÍA HABLAR CON...? (CITAR EL NOMBRE DEL LISTADO O RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS (SI NO DISPONEMOS DEL NOMBRE DE REFERENCIA)).

MI NOMBRE ES Y SOY UN/A ENTREVISTADOR/A DE COTESA. LE LLAMAMOS EN NOMBRE DE LA COMUNIDAD DE MADRID, EN ESTOS MOMENTOS ESTAMOS REALIZANDO UN ESTUDIO PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO.

COMO USUARIO DEL SERVICIO DE EMPLEO NOS GUSTARÍA CONOCER SU OPINIÓN A TRAVÉS DE UN CUESTIONARIO.

MUCHAS GRACIAS.

GRUPO: 0 - SELECCIÓN DE LA PERSONA A ENTREVISTAR

P0a. ENTREVISTADOR/ A: ANOTAR SEGÚN CORRESPONDA.

1. DISPONIBLE Y COLABORA
2. DISPONIBLE Y NO COLABORA ([Agradecer y despedir](#))
3. NO DISPONIBLE, ENTREVISTA APLAZADA ([Anotar cita próxima entrevista](#))

P0b. ANTES DE CONTINUAR DEBO CONFIRMAR: ¿HA HECHO VD. USO EN EL ÚLTIMO AÑO DE LOS SERVICIOS DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID?

1. Sí
2. No ([Agradecer y despedir](#))

P0c. COTESA ES UNA AGENCIA INDEPENDIENTE DE INVESTIGACIONES DE MERCADO Y MARKETING ESTRATÉGICO, Y POR TANTO PODEMOS ASEGURAR QUE SUS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y DE OPINIÓN SERÁN TRATADOS DE FORMA CONFIDENCIAL ÚNICAMENTE PARA LOS FINES PREVISTOS EN EL PRESENTE ESTUDIO CON CARÁCTER ANÓNIMO Y EN CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN VIGENTE. ¿DESEA CONTINUAR?

1. Sí
2. No ([Agradecer y despedir](#))

INTRODUCCION

A continuación, le vamos a hacer unas preguntas sobre su experiencia durante 2024, con los servicios prestados por el Servicio Público de empleo de la Comunidad de Madrid. Le rogamos que sus respuestas a lo largo de todo el cuestionario hagan referencia a su relación con dicho servicio durante 2024

Grupo: 1 - valoración general del servicio de empleo de la Comunidad de Madrid

P.1 Por favor, valore globalmente el Servicio Público de empleo de la Comunidad de Madrid. Realice esta valoración en base a una escala de 0 a 10 donde 0 es la peor valoración posible y 10 la mejor nota posible.

→ Ns/Nc 99

P.2a ¿Qué tipo de trámite o servicio realizó o utilizó en los Servicios de Empleo de la Comunidad de Madrid durante el año 2024? (ENTREVISTADOR: LEER OPCIONES DE RESPUESTA)

1. INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO (Servicio que ofrece información y asesoramiento sobre el proceso de gestión de la/s vacante/s de empleo y su posterior seguimiento)
2. INTERMEDIACIÓN O GESTIÓN DE OFERTAS DE EMPLEO (Servicio que gestiona las ofertas vacantes y la presentación de los candidatos preseleccionados para el puesto)

Para los colectivos “información y asesoramiento” e “intermediación o gestión de ofertas de empleo” se preguntará a la persona entrevistada y si declara haber utilizado ambos servicios se primará realizar el bloque de preguntas sobre “información y asesoramiento” por ser un trámite menos utilizado.

Grupo: 2 – INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO

P.3b ¿Cómo tuvo conocimiento de la existencia de los Servicios de Información y Asesoramiento que ofrece el Servicio de Empleo de la Comunidad de Madrid?

Observaciones al entrevistador/a: NO SUGERIR NINGUNA RESPUESTA. POSIBILIDAD DE VARIAS RESPUESTAS.

A través de la oficina de empleo
Por internet/web de los servicios públicos de empleo
A través de compañeros/amigos
Lo conoce de siempre
Otros (especificar)
Ns/Nc

P.4a ¿A través de qué medios hizo uso del Servicio de Información y Asesoramiento en 2024?

Observaciones al entrevistador/a: LEER LAS ALTERNATIVAS DE RESPUESTA. POSIBILIDAD DE VARIAS RESPUESTAS.
Observaciones al programador/a: ROTAR ITEMS

	NO	SI
1. A través de la Web o el portal de Servicios Públicos de Empleo de la Comunidad de Madrid	0	1
2. A través del Teléfono	0	1
3. Acudiendo a la Oficina de Empleo	0	1
4. Por Correo Electrónico	0	1

P.4b ¿Y cuál es el medio que utilizó más frecuentemente para hacer uso del Servicio de Información y Asesoramiento en 2024? (solo si ha indicado más de un medio en la pregunta anterior)

La Web o el portal de Servicios Públicos de Empleo de la Comunidad de Madrid	1
El Teléfono	2
Acudiendo a la Oficina de Empleo	3
El Correo Electrónico	4

A QUIENES EN P4A = 2 O 3

P.4b1 ¿Cómo valora los siguientes aspectos del personal que le atendió? Para ello utilice una escala donde 0 es la peor nota posible y 10 la mejor nota posible.

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ITEMS Y RECORDAR LA ESCALA. ROTAN ITEMS EXCEPTO EL ÚLTIMO



	Val	Ns
La seguridad y confidencialidad con que el personal trata sus datos		99
El interés dedicado a satisfacer la información solicitada		99
La capacidad y conocimientos del personal para resolver sus necesidades o sus dudas		99
El tiempo dedicado para resolver sus dudas		99
Valore, de forma general, el personal del Servicio de Información y Asesoramiento		99

A QUIENES EN P4A=1

P.4b2 Ahora le voy a pedir que valore una serie de aspectos de la página Web. Para ello utilice la escala donde 0 es la peor nota posible y 10 la mejor nota posible.

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ITEMS Y RECORDAR LA ESCALA. ROTAN ITEMS EXCEPTO EL ÚLTIMO

	Val	Ns
La facilidad para navegar por la Web, para encontrar lo que se está buscando		99
La claridad de la información que hay en la web		99
La utilidad de los contenidos que hay en la web		99
El grado en que obtuvo la información que estaba buscando		99
Valore, de forma general, la Web		99

A TODOS LOS ENTREVISTADOS DE ESTE BLOQUE

P.5 Me gustaría que valorase una serie de aspectos relacionados con este Servicio de Información y Asesoramiento. Por favor, utilice de nuevo la escala donde 0 es la peor nota posible y 10 la mejor nota posible.

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ITEMS Y RECORDAR LA ESCALA.
Observaciones al programador/a: ROTAN ITEMS.

	Val	Ns
El grado en que le quedaron claros todos los recursos y servicios que le ofrecen desde el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid		99
Utilidad de la información facilitada u obtenida		99
El interés dedicado a proporcionarle recursos útiles para su empresa		99

P.6 ¿Y cómo valora globalmente el Servicio de Información del Servicio de Empleo de la Comunidad de Madrid? Por favor, utilice de nuevo la escala donde 0 es la peor nota posible y 10 la mejor nota posible.

| | | | → Ns/Nc 99

P.7 ¿Y hasta qué punto le ha resultado útil este Servicio a la hora de dar respuesta a sus necesidades de Información como empresa o empleador? Por favor, utilice de nuevo la escala donde 0 es nada útil y 10 muy útil.

| | | | → Ns/Nc 99

P.8 ¿Hasta qué punto recomendaría Vd. Acudir a este Servicio a otros compañeros de profesión o empleadores que necesitaran información sobre estos temas? Por favor, utilice de nuevo la escala donde 0 es que no lo recomendaría en absoluto y 10 que seguro que sí lo recomendaría.

| | | | → Ns/Nc 99

P.9 ¿Hay algún aspecto del Servicio de Información que le gustaría que se modificase o mejorase? ¿Cuál?
NO SUGERIR OPCIONES. POSIBILIDAD DE RESPUESTA MÚLTIPLE

Mayor agilidad de respuesta
Perfiles que se ajusten a la oferta
Candidatos interesados
Facilitar un mayor número de candidatos
Mayor facilidad para contactar
Mejorar web
Facilitar gestión online
Otros (especificar)



Grupo: 3 – EL SERVICIO DE GESTIÓN DE OFERTAS DE EMPLEO (INTERMEDIACIÓN)

P.10a ¿Cómo tuvo conocimiento de la existencia del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo que ofrece el Servicio de Empleo de la Comunidad de Madrid?

Observaciones al entrevistador/a: NO SUGERIR NINGUNA RESPUESTA. POSIBILIDAD DE VARIAS RESPUESTAS.
Observaciones al programador/a: A TODOS LOS ENTREVISTADOS DE ESTE BLOQUE

A través de la oficina de empleo
Por internet/web de los servicios públicos de empleo
A través de compañeros/amigos
Lo conoce de siempre
Otros (especificar)
Ns/Nc

P.10b ¿A través de qué medios hizo uso del servicio de gestión de ofertas de empleo durante el año 2024?

Observaciones al entrevistador/a: LEER LAS ALTERNATIVAS DE RESPUESTA. POSIBILIDAD DE VARIAS RESPUESTAS.
Observaciones al programador/a: ROTAR ITEMS

	NO	SI
A través de la Plataforma de intermediación online del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid	0	1
A través del teléfono	0	1
Acudiendo a la oficina de empleo	0	1
Por correo electrónico	0	1

P.10c ¿Y cuál es el medio que utilizó más frecuentemente para hacer uso del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo en 2024? (solo si ha indicado más de un medio en la pregunta anterior)

Observaciones al programador/a: ROTAN ITEMS / SE MUESTRAN LAS CITADAS EN P10B

La Plataforma de intermediación online del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid	1
El Teléfono	2
La oficina de empleo	3
Correo electrónico	4

P.10.2 ¿Utiliza otras fuentes de reclutamiento de personal además del Servicio de Empleo de la Comunidad de Madrid?

Sí, y las suelo combinar para un mismo proceso de selección	1
Sí, pero según el proceso de selección utilizo una u otra	2
No	3

Solo si ha indicado que utiliza otras fuentes de reclutamiento

P.10.3 ¿Qué otra u otras fuentes de reclutamiento utiliza?

Portales de empleo (InfoJobs, Infoempleo, Indeed...)
Universidades/centros de estudios/formación
Redes profesionales (LinkedIn, Bebee...)
Empresas de trabajo temporal/ETTS
Asociaciones
Su propia página web
Otros (especificar)

Solo si ha indicado que utiliza otras fuentes de reclutamiento

P.10.4 ¿Estas otras fuentes de reclutamiento son mejores, iguales o peores que las utilizadas en el Servicio de Empleo?

Mejores	1
---------	---

Iguales	2
Peores	3
Ns/nc	9

solo a quienes han utilizado la web o portal de servicios (10b = a1)

p.10c.1 Ahora le voy a pedir que valore una serie de aspectos en relación a la plataforma de intermediación online. Por favor, utilice de nuevo la escala donde 0 es la peor nota posible y 10 la mejor nota posible.

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ITEMS Y RECORDAR LA ESCALA.
Observaciones al programador/a: ROTAN ITEMS EXCEPTO EL ÚLTIMO

	Val	Ns
La facilidad de acceso a la plataforma		99
La facilidad de uso de la plataforma		99
La organización y estructuración de los contenidos de la plataforma		99
Valore, de forma general, la plataforma de intermediación online		99

A quienes en p10b= 2 o 3, han acudido a la oficina o contactado por teléfono

P.10c.2 ¿Cómo valora los siguientes aspectos del personal que le atendió? Por favor, utilice de nuevo la escala donde 0 es la peor nota posible y 10 la mejor nota posible.

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ITEMS Y RECORDAR LA ESCALA.
Observaciones al programador/a: ROTAN ITEMS EXCEPTO EL ÚLTIMO

	Val	Ns
La seguridad y confidencialidad con que el personal trata sus datos		99
El interés dedicado a satisfacer la información solicitada		99
La capacidad y conocimientos del personal para resolver sus necesidades o sus dudas		99
El tiempo dedicado para resolver sus dudas		99
Valore, de forma general, el personal del Servicio de Gestión de Oferta de Empleo		99

A todos los entrevistados de este bloque

P.10 Me gustaría que valorase una serie de aspectos en relación con el servicio de Gestión de Ofertas de Empleo. Por favor, utilice de nuevo la escala donde 0 es la peor nota posible y 10 la mejor nota posible.

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ITEMS Y RECORDAR LA ESCALA.
Observaciones al programador/a: ROTAN ITEMS

	Val	Ns	No procede
La eficiencia del proceso de reclutamiento y selección		99	
La adecuación y competencia del personal seleccionado		99	
La facilidad y comodidad de los trámites		99	
La confidencialidad de todos los datos de su empresa		99	
La rapidez del proceso, desde la solicitud hasta la recepción de candidatos		99	
El seguimiento del proceso selectivo por parte del personal de la oficina de empleo		99	
El número de candidatos presentados		99	

P.11 ¿Y cómo valora globalmente el Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo? Por favor, utilice de nuevo la escala donde 0 es la peor nota posible y 10 la mejor nota posible.

___ → Ns/Nc 99

P.12 ¿Y hasta qué punto le ha resultado útil este Servicio a la hora de dar respuesta a sus necesidades como empresario o empleador? Por favor, utilice de nuevo la escala donde 0 es nada útil y 10 muy útil.

___ → Ns/Nc 99

P.13 ¿Hasta qué punto recomendaría Vd. acudir a este Servicio a otros compañeros de profesión o empleadores que necesitaran contratar personal? Por favor, utilice de nuevo la escala donde 0 es que no lo recomendaría en absoluto y 10 que seguro que sí lo recomendaría.

___ → Ns/Nc 99

P.14 ¿Hay algún aspecto del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo que le gustaría que se modificase o que usted mejoraría? ¿Cuál?

NO SUGERIR OPCIONES. POSIBILIDAD DE RESPUESTA MÚLTIPLE

Mayor agilidad de respuesta
Perfiles que se ajusten a la oferta
Candidatos interesados
Facilitar un mayor número de candidatos
Mayor facilidad para contactar
Mejorar web
Facilitar gestión online
Otros (especificar)

Grupo: 5 – VALORACIÓN GLOBAL DE LOS SERVICIOS DE EMPLEO

Bloque a todos los entrevistados

P.15 ¿Acudió usted durante 2024 a las oficinas de los servicios del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid?

Si	1
No	2

A QUIENES HAN ACUDIDO A LAS OFICINAS DE LOS SERVICIOS DE EMPLEO P23=1

P.16 ¿Cómo valora los siguientes aspectos de estas oficinas? Por favor, utilice de nuevo la escala donde 0 es la peor nota posible y 10 la mejor nota posible.

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ITEMS Y RECORDAR LA ESCALA.
Observaciones al programador/a: ROTAR ITEMS

	Val	Ns
La limpieza y orden de las oficinas		99
La climatización de las instalaciones		99
El aspecto de los muebles y equipos		99
La señalización para saber dónde dirigirse en el edificio		99
La comodidad y accesibilidad del edificio e instalaciones		99
La ausencia de ruido dentro del edificio		99
La cercanía de la oficina de empleo		99

A TODOS LOS ENTREVISTADOS

P.17 A continuación, le voy a indicar una serie de características y me gustaría que me indicase hasta qué punto es importante para vd. que las cumpla un buen servicio. Por favor, utilice la escala de 0, no es nada importante, a 10, es indispensable.

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ITEMS Y RECORDAR LA ESCALA.
Observaciones al programador/a: ROTAR ITEMS /

	Val	Ns
Los tiempos de respuesta		99
La facilidad para acceder al servicio		99
La amabilidad del personal		99
Los conocimientos y competencias del personal de los Servicios Públicos de Empleo		99
La sensibilidad y comprensión del personal de los Servicios Públicos de Empleo antes sus necesidades		99
La adecuación, preparación y competencia de los candidatos puestos a su disposición		99
La facilidad y comodidad de los trámites		99
La cantidad de candidatos puestos a su disposición		99
La rapidez del proceso desde que solicita hasta que contrata personal		99
Las instalaciones y equipos		99
La gratuidad del servicio		99

P.18 ¿Y hasta qué punto esta Vd. satisfecho con el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid con respecto a los siguientes aspectos? Por favor utilice la escala de 0, nada satisfecho, a 10, muy satisfecho.

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ITEMS Y LA ESCALA.
Observaciones al programador/a: ROTAR ITEMS

	Val	Ns
Los tiempos de respuesta		99
La facilidad para acceder al servicio		99
La amabilidad del personal		99
Los conocimientos y competencias del personal de los Servicios Públicos de Empleo		99
La sensibilidad y comprensión del personal de los Servicios Públicos de Empleo antes sus necesidades		99
La adecuación, preparación y competencia de los candidatos puestos a su disposición		99
La facilidad y comodidad de los trámites		99

Página 8



La cantidad de candidatos puestos a su disposición		99
La rapidez del proceso desde que solicita hasta que contrata personal		99
Las instalaciones y equipos		99
La gratuidad del servicio		99

P.19 ¿Y en qué medida ha contribuido la utilización de los Servicios Públicos de Empleo de la Comunidad de Madrid en la mejora de los siguientes aspectos relacionados con su vida profesional? Por favor utilice la escala de 0, no ha contribuido nada, a 10, ha contribuido mucho.

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ITEMS Y LA ESCALA.
Observaciones al programador/a: ROTAR ITEMS

	Val	Ns
En que haya logrado contactar con los profesionales adecuados a su vacante de empleo.		99
En la mejora de sus conocimientos sobre el mercado de trabajo o la normativa laboral		99
En que haya optado por una modalidad de contratación con algún tipo de bonificación		99
En mejorar el conocimiento de los servicios o recursos que se le pueden ofrecer desde el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid		99



Grupo: 5 – DATOS DE IDENTIFICACIÓN

D.1 ¿Me puede decir cuántos trabajadores tiene su empresa?

Sin trabajadores o con solo 1 trabajador	1
De 2 a 9 trabajadores	2
De 10 a 49 trabajadores	3
De 50 a 249 trabajadores	4
250 o más trabajadores	5
No sabe	9

D.3 Para finalizar, indíquenos el grupo ocupacional de la oferta vacante por la que utilizó los Servicios de Empleo de la Comunidad de Madrid en el último año. Posibilidad de respuesta múltiple

Directivos	1
Técnicos	2
Administrativos	3
Servicios personales: hostelería, comercio...	4
Operarios	5
Peones	6
No sabe	9

D.2 Y en concreto, ¿cuál de los que le leo es el sector de actividad de su empresa?

Observaciones al entrevistador/a: el entrevistado/a debe ubicar la empresa en alguno de los sectores, no interesa el detalle sino el "gran" sector en el que se desarrolla y están indicados todos los posibles. Respuesta única

Industria agroalimentaria y silvicultura	1
Fabricación mecánica y automoción	2
Papel, edición y artes gráficas	3
Industria textil y resto de industrias	4
Suministros (energía, gas, agua, saneamientos y residuos)	5
Construcción	6
Comercio (salvo automoción)	7
Transporte y almacenamiento	8
Hostelería y turismo	9
Información y comunicaciones	10
Actividades financieras y similares	11
Educación y deportes	12
Actividades sanitarias y servicios sociales	13
Actividades profesionales, administrativas y servicios auxiliares	14

(D.9) - DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Esta pregunta finaliza la encuesta

1 - NOMBRE/ APELLIDOS DE LA PERSONA ENTREVISTADA (ANOTAR DELLISTADO) _____

Texto

2 - TELÉFONO DE LA PERSONA ENTREVISTADA (ANOTAR DELLISTADO) _____

Númérico

3 - EMPRESA (ANOTAR DELISTADO) _____

Texto

v100 (D00) - MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

7.2. Cuestionario: Demandantes

ENCUESTA DIRECCIÓN GENERAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO C.M. – DEMANDANTES DE EMPLEO

BUENOS DÍAS / TARDES, ¿PODRÍA HABLAR CON (CITAR EL NOMBRE DEL LISTADO)?

MI NOMBRE ES ... Y SOY UN/A ENTREVISTADOR/A DE COTESA. LE LLAMAMOS EN NOMBRE DE LA COMUNIDAD DE MADRID, EN ESTOS MOMENTOS ESTAMOS REALIZANDO UN ESTUDIO PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO.

COMO USUARIO DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO NOS GUSTARÍA CONOCER SU OPINIÓN A TRAVÉS DE UN CUESTIONARIO. MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

GRUPO: 0 - SELECCIÓN DE LA PERSONA A ENTREVISTAR

P0a. ENTREVISTADOR/A: ANOTAR SEGÚN CORRESPONDA.

1. DISPONIBLE Y COLABORA
2. DISPONIBLE Y NO COLABORA ([Agradecer y despedir](#))
3. NO DISPONIBLE ([Anotar cita próxima entrevista](#))

P0b. ANTES DE CONTINUAR DEBO CONFIRMAR: ¿HA HECHO VD. USO DURANTE 2024 DE LOS SERVICIOS DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID?

1. Sí
2. No ([Agradecer y despedir](#))

P0c. COTESA ES UNA AGENCIA INDEPENDIENTE DE INVESTIGACIONES DE MERCADO Y MARKETING ESTRATÉGICO, Y POR TANTO PODEMOS ASEGURAR QUE SUS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y DE OPINIÓN SERÁN TRATADOS DE FORMA CONFIDENCIAL ÚNICAMENTE PARA LOS FINES PREVISTOS EN EL PRESENTE ESTUDIO CON CARÁCTER ANÓNIMO Y EN CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN VIGENTE. ¿DESEA CONTINUAR?

1. Sí
2. No ([Agradecer y despedir](#))

INTRODUCCION

A continuación, le vamos a hacer unas preguntas sobre su experiencia con los servicios prestados por el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid durante el año 2024. Le rogamos que sus respuestas a lo largo de todo el cuestionario hagan referencia a su relación con dicho servicio durante 2024.

Grupo: 1 - valoración general del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid

1. Por favor, valore globalmente el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid. Realice esta valoración en base a una escala de 0 a 10 donde 0 es la peor valoración posible y 10 la mejor nota posible.

→ Ns/Nc 99

Grupo: 2 - servicios utilizados

2. En la base de datos aparece reflejado que durante el año 2024 usted utilizó el servicio de {se citará el servicio utilizado por la persona entrevistada/a tal y como está indicado en las opciones de respuesta que se indican} ¿es correcta esta información?

Sí, ha utilizado el servicio de información o ha realizado algún trámite relacionado con la demanda de empleo (servicio que informa sobre los trámites en la gestión de los diferentes servicios, la renovación de la demanda, legislación general en el ámbito laboral, etc.)	1
Sí, ha utilizado el servicio de orientación laboral (servicio que informa sobre el mercado de trabajo, así como el diagnóstico de tu situación individual, el asesoramiento, la motivación y acompañamiento en las transacciones laborales)	2
Sí, ha utilizado el servicio de cursos de formación (servicio que promueve la formación a través de la realización de cursos, cualificación profesional y actualización de las competencias profesionales para facilitar la inserción en el mercado laboral)	3
Sí, ha utilizado el servicio de ofertas de empleo (recibir una oferta de empleo y el contacto de la empresa para participar en un proceso de selección)	4
No ha utilizado este servicio	8

Solo a los que declaran no haber utilizado el servicio indicado en la base de datos

3. En concreto, ¿Cuál de los siguientes servicios de empleo de la Comunidad de Madrid utilizó Vd. más frecuentemente durante el año 2024? (leer opciones de respuesta. rotar ítems. Respuesta simple)

	NO	SI
Información y trámites con la demanda de empleo (servicio que informa sobre los trámites en la gestión de los diferentes servicios, la renovación de la demanda, legislación general en el ámbito laboral, etc.)	0	1
Orientación laboral (servicio que informa sobre el mercado de trabajo, así como el diagnóstico de tu situación individual, el asesoramiento, la motivación y acompañamiento en las transacciones laborales)	0	1
Cursos de formación (servicio que promueve la formación a través de la realización de cursos, cualificación profesional y actualización de las competencias profesionales para facilitar la inserción en el mercado laboral)	0	1
Ofertas de empleo (recibir una oferta de empleo y el contacto de la empresa para participar en un proceso de selección)	0	1

GRUPO: 3 - El servicio de información

Se realizarán las preguntas de este bloque solo a quienes declaren haber utilizado el servicio de información, coincidiendo con lo marcado en la base de datos o sin coincidir con la base de datos a quienes consideren que es el servicio que más han utilizado en 2024

1. ¿Cómo tuvo conocimiento de la existencia de los servicios de información y de que podría hacer uso de ellos? (No leer. Respuesta múltiple).

	SI
A través de la empresa en la que trabajaba	1
Servicios sociales	2
Servicio público de empleo estatal (SEPE)	3
Servicio público de empleo de la Comunidad de Madrid	4
Internet	5
Redes sociales	6
Mensajes de móvil	7
Portales de empleo	8
Contactos personales (amigos o conocidos)	9
Prensa	10
A través de un centro educativo o de formación	11
Otros (especificar)	98
Ns/Nc	99

2. En relación al servicio de información ¿de los siguientes que le leo, qué servicios, gestiones o trámites realizó durante el año 2024? (leer. múltiple – anotar todas las que haya usado)

	NO	SI
Se ha inscrito como demandante de empleo		
Ha renovado la demanda de empleo		
Ha solicitado duplicados de la demanda de empleo		
Ha solicitado informes personalizados		
Ha modificado datos personales y/o profesionales		
Ha solicitado servicios de empleo: cursos, cita para orientación, ...		
Ha solicitado información general		

3. ¿A través de que medio o medios se puso usted en contacto con este servicio durante el año 2024? (leer. múltiple – anotar todas las que haya usado - ROTAR)

	NO	SI
Acudiendo personalmente a las oficinas de los servicios de empleo de la Comunidad de Madrid		
Llamando por teléfono		
A través de la web o el portal de empleo de la Comunidad de Madrid		

4. ¿Y cuál es el medio que utilizó más frecuentemente para ponerse en contacto con el servicio de información en 2024?

(SOLO SI HA CITADO MÁS DE 1)

(leer opciones de respuesta. Mostrar sólo medios utilizados. Respuesta simple)

Personalmente en las oficinas	1
El teléfono	2
La web o el portal de empleo de la Comunidad de Madrid	3

Subgrupo: 3.1 - la web

A Los que han dicho la web en P9 o en la P8 si solo se ha citado ese ítem.

5. Ahora le voy a pedir que valore una serie de aspectos de la página web, del portal de empleo de la Comunidad de Madrid. Para ello utilice una escala donde 0 es la peor valoración posible y 10 la mejor nota posible. (Leer - rotar ítems salvo el último)

	Val	Ns
La facilidad para navegar por la web, para encontrar lo que se está buscando		99
La claridad de la información que hay en la web		99
La utilidad de los contenidos que hay en la web		99
El grado en que obtuvo la información que estaba buscando		99
Cuál es su valoración general de la web		99

Subgrupo: 3.2 – las oficinas

A Los que han dicho presencialmente en P9 o en la p8 si solo se ha citado ese ítem.

6. Ahora le voy a pedir que valore una serie de aspectos de la oficina a la que acudió durante el año 2024. Para ello utilice una escala donde 0 es la peor valoración posible y 10 la mejor nota posible. (Leer - rotar ítems salvo el último)

	Val	Ns
Los tiempos de espera en las oficinas		99
La facilidad de acceso al personal		99
La utilidad de la información recibida		99
El grado en que obtuvo la información que estaba buscando		99
El acceso a los ordenadores de autouso		99
El tablón de anuncios		99
La calidad de los materiales facilitados		99
Cuál es su valoración general de la oficina o agencia de colocación		99

7. ¿y cómo valora los siguientes aspectos del personal que le atendió?

(Leer - rotar ítems salvo el último)

	Val	Ns
La seguridad y confidencialidad con que el personal trata sus datos.		99
El interés dedicado a satisfacer la información solicitada		99
La sensibilidad del personal a sus necesidades y la comprensión de sus circunstancias		99
El tiempo dedicado para resolver sus dudas		99
La capacidad y conocimientos del personal para resolver sus dificultades o sus dudas		99
Cuál es su valoración general del personal que le atendió		99

Subgrupo: 3.3 - la atención telefónica

A Los que han dicho telefónicamente en P9 o en la p8 si solo se ha citado ese ítem.

8. Ahora le voy a pedir que valore una serie de aspectos con respecto al servicio de atención telefónica. Para ello utilice una escala donde 0 es la peor valoración posible y 10 la mejor nota posible. (Leer - rotar ítems salvo el último)

	Val	Ns
La facilidad para establecer contacto telefónico (esperas, tlf. Comunica)		99
La capacidad del personal de atención telefónica para solventar la gestión		99
La utilidad de la información recibida		99
El grado en que obtuvo la información que estaba buscando		99
Cuál es la valoración general de la atención telefónica		99

Subgrupo: 3.4 - valoración global

A todas las personas entrevistadas

9. ¿y cómo valora globalmente el servicio de información del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid?

→ Ns/Nc 99

10. ¿y hasta qué punto le ha resultado útil este servicio a la hora de dar respuesta a sus necesidades de información? Utilice por favor la escala de 0 "nada útil" a 10 "muy útil".

→ Ns/Nc 99

11. Si le solicitasen su opinión, ¿hasta qué punto recomendaría vd. acudir a este servicio a conocidos, amigos o familiares que necesitaran información sobre estos temas? Utilice por favor la escala de 0 "no lo recomendaría en absoluto" a 10 "seguro que sí lo recomendaría".

→ Ns/Nc 99

12. ¿hay algún aspecto del servicio de información que le gustaría que se modificase o mejorase? ¿cuál?

NO SUGERIR. POSIBILIDAD DE RESPUESTA MÚLTIPLE

Atención telefónica
Atención al usuario/amabilidad/empatía
Más ofertas de empleo
Mejora de la web
Rapidez en la atención/menor tiempo de espera
Eficacia del servicio (soluciones, utilidad...)
Mejorar el proceso de citas
Más información/más detallada
Atención personalizada/asesoramiento individualizado
Profesionalidad/cualificación del personal
Dedicar más tiempo a los demandantes
Otros (especificar)

GRUPO: 5 - El servicio de orientación

Se realizarán las preguntas de este bloque solo a quienes declaren haber utilizado el servicio de orientación, coincidiendo con lo marcado en la base de datos o sin coincidir con la base de datos a quienes consideren que es el servicio que más han utilizado en 2024

1. ¿a través de que medios tuvo conocimiento de los servicios de orientación laboral que ofrece el servicio público de empleo de la Comunidad de Madrid?

(NO leer. múltiple – anotar todas las que procedan)

	SI
A través de la empresa en la que trabajaba	1
Servicios sociales	2
Servicio público de empleo estatal (SEPE)	3
Servicio público de empleo de la Comunidad de Madrid	4
Internet	5
Redes sociales	6
Mensajes de móvil	7
Portales de empleo	8
Contactos personales (amigos o conocidos)	9
Prensa	10
A través de un centro educativo o de formación	11
Otros (especificar)	98
Ns/Nc	99

2. En concreto, ¿cuáles de los siguientes servicios utilizó vd. durante 2024? (leer. múltiple – anotar todas las que haya usado)

	NO	SI
a- El diagnóstico individualizado y elaboración de su perfil profesional.	0	1
b- El diseño del itinerario personalizado para el empleo.	0	1
c- El seguimiento personalizado en el desarrollo del itinerario.	0	1
d- Asesoramiento para la definición de su currículum	0	1
e- Técnicas para la búsqueda activa de empleo	0	1
f- Información sobre el mercado de trabajo, la cartera de servicios y las políticas activas de empleo	0	1
g- Información sobre la oferta formativa y los programas de movilidad para la formación y cualificación europeas.	0	1
h- El servicio de taller de entrevista para la adquisición de conocimientos y recursos en situaciones de entrevista de trabajo	0	1
i- El servicio de información para el autoempleo	0	1

3. ¿Cómo valora los siguientes aspectos del servicio de orientación? Utilice una escala donde 0 es la peor valoración posible y 10 la mejor nota posible (Leer - rotar ítems)

	Val	Ns
Cómo le han ayudado a conocer mejor sus competencias y capacidades y a mejorar sus posibilidades de conseguir empleo. (leer solo si se ha utilizado ítem a en p24)		99
Las pautas que han realizado para vd personalmente para que pueda conseguir empleo, es decir, el itinerario de inserción personalizado (leer solo si se ha utilizado ítem b y c en p24)		99
La información que le facilitaron para elaborar su currículum (leer solo si se ha utilizado ítem d en p24)		99
Las técnicas para la búsqueda de empleo que le han explicado (leer solo si se ha utilizado ítem e en p24)		99
Los recursos para buscar empleo que le facilitaron, como, por ejemplo, portales de empleo en internet, administraciones públicas, etc (leer solo si se ha utilizado ítem e en p24)		99
La información sobre el mercado de trabajo (leer solo si se ha utilizado ítem f en p24)		99
La información sobre la oferta formativa y la movilidad (leer solo si se ha utilizado ítem g en p24)		99
La utilidad de los talleres de entrevista (leer solo si se ha utilizado ítem h en p24)		99
La información para autoempleo (leer solo si se ha utilizado ítem i en p24)		99

4. ¿Y cómo valora los siguientes aspectos del personal que le atendió? (Leer - rotar ítems salvo el último)

	Val	Ns
La seguridad y confidencialidad con que el personal trata sus datos		99
La sensibilidad del personal a sus necesidades y la comprensión de su problemática		99
La claridad de sus explicaciones		99
El tiempo para obtener una cita		99
Los tiempos de espera entre la hora de citación y la atención		99
El tiempo que le dedicó		99
La capacidad y conocimientos del personal para ayudarle en la búsqueda de empleo		99
Cuál es su valoración general del personal del servicio de orientación		99

(A TODOS LOS DEL GRUPO)

5. ¿y cómo valora globalmente el servicio de orientación? Utilice por favor la escala de 0 "muy mal" a 10 "excelente".

___ → Ns/Nc 99

6. ¿en qué medida le ha resultado útil en relación a la búsqueda de empleo la orientación que ha recibido? Utilice por favor la escala de 0 "nada útil" a 10 "muy útil".

___ → Ns/Nc 99

7. si le solicitasen su opinión, ¿hasta qué punto recomendaría acudir a este servicio a conocidos, amigos o familiares que busquen consejo o asesoramiento en la búsqueda de empleo o formación? Utilice por favor la escala de 0 "no lo recomendaría en absoluto" a 10 "seguro que si lo recomendaría".

___ → Ns/Nc 99

8. ¿hay algún aspecto del servicio de orientación que le gustaría que se modificase o mejorase? ¿cuál?

NO SUGERIR. POSIBILIDAD DE RESPUESTA MÚLTIPLE

Atención telefónica
Atención al usuario/amabilidad/empatía
Más ofertas de empleo
Mejora de la web
Rapidez en la atención/menor tiempo de espera
Eficacia del servicio (soluciones, utilidad...)
Mejorar el proceso de citas
Más información/más detallada
Atención personalizada/asesoramiento individualizado
Profesionalidad/cualificación del personal
Dedicar más tiempo a los demandantes
Adecuación de ofertas al perfil de los demandantes
Mayor/mejor seguimiento del demandante
Otros (especificar)

Grupo: 4 - el servicio de formación

Se realizarán las preguntas de este bloque solo a quienes declaren haber utilizado el servicio de formación, coincidiendo con lo marcado en la base de datos o sin coincidir con la base de datos a quienes consideren que es el servicio que más han utilizado en 2024

1. ¿a través de qué medios tuvo conocimiento de los servicios de formación, de los cursos de formación que ofrece el servicio público de empleo de la Comunidad de Madrid? (NO leer múltiple – anotar todas las que procedan)

	SI
A través de la empresa en la que trabajaba	1
Servicios sociales	2
Servicio público de empleo estatal (SEPE)	3
Servicio público de empleo de la Comunidad de Madrid	4
Internet	5
Redes sociales	6
Mensajes de móvil	7
Portales de empleo	8
Contactos personales (amigos o conocidos)	9
Prensa	10
A través de un centro educativo o de formación	11
Otros (especificar)	98
Ns/Nc	99

2. ¿Utilizó durante el año 2024 el buscador de cursos de la web como canal de apoyo o contacto (para conocer las ofertas formativas disponibles, inscripción en cursos)?

Sí 1
no 2
Ns/Nc 9

(SOLO SI P2=1)

3. Ahora le voy a pedir que valore una serie de aspectos relacionados con el buscador de cursos de la web. Para ello. Utilice una escala de 0 "muy mal" a 10 "excelente". (Leer - rotar ítems salvo el último)

	Val	Ns
La facilidad para navegar por la web, para encontrar lo que se está buscando		99
La claridad de la información formativa que hay en la web		99
La utilidad de los contenidos que hay en la web		99
Cuál es su valoración general de la web		99

A todas las personas entrevistadas de este bloque (servicio de formación).

4. En concreto, ¿cómo valora los siguientes aspectos relacionados con la gestión de los servicios de formación facilitados por la Comunidad de Madrid? Utilice una escala donde 0 es la peor valoración posible y 10 la mejor nota posible. (Leer - rotar ítems)

	Val	Ns
La cantidad de cursos que se ofertan en general por el servicio público de empleo		99
La disponibilidad de cursos ajustados a su perfil profesional		99
La facilidad para informarse sobre la oferta formativa disponible		99
La facilidad de los trámites para inscribirse en el curso		99
Los tiempos de espera desde que se inscribió hasta que le confirmaron su participación		99

5. En relación al servicio de formación ¿el último curso que realizó en 2024 se desarrolló en centros de formación de la Comunidad de Madrid o en un centro privado?

En centros de formación de la Comunidad de Madrid 1
En un centro privado 2
Ns/nc 9

6. Y, ¿cómo valora los siguientes aspectos relacionados con el último curso que ha realizado a través de los servicios de formación facilitados por la Comunidad de Madrid? Utilice una escala donde 0 es la peor valoración posible y 10 la mejor nota posible. (Leer - rotar ítems)

	Val	Ns
La duración del curso que realizó		99
La localización, cercanía a su domicilio, facilidad de acceso, de las instalaciones en que se desarrolló el curso		99
La calidad de los materiales, equipamientos e instalaciones		99
La profesionalidad del personal de la oficina de empleo que le informó y/o convocó para el curso		99
La profesionalidad del personal formador		99
La facilidad de acceso al evaluador de la Comunidad de Madrid del curso		99
La calidad de este último curso que ha realizado		99

7. ¿Qué valoración global le daría al servicio que le permitió acceder al curso de formación del servicio público de empleo de la Comunidad de Madrid?

| | | → Ns/Nc 99

8. ¿Y en qué medida le ha resultado útil el curso de formación que ha realizado? Utilice por favor la escala de 0 "nada útil" a 10 "muy útil".

| | | → Ns/Nc 99

9. Si le solicitasen su opinión, ¿hasta qué punto recomendaría acudir a este servicio a conocidos, amigos o familiares que estuviesen interesados en apuntarse a un curso de formación? Utilice por favor la escala de 0 "no lo recomendaría en absoluto" a 10 "seguro que si lo recomendaría".

| | | → Ns/Nc 99

10. ¿Hay algún aspecto del servicio de formación que le gustaría que se modificase o mejorase? ¿cuál?
NO SUGERIR. POSIBILIDAD DE RESPUESTA MÚLTIPLE

Ampliar ofertas de cursos
Más información para acceder a los cursos
Mejorar el contenido/ajustado al mundo laboral
Ampliar la duración de los cursos
Actualizar el material/mejor material/más completo
Más centros de formación/más cerca de mi domicilio
Formación del profesorado
Adaptación al perfil del demandante
Ayudas para gastos (transporte, material...)
Otros (especificar)

Grupo: 6 - el servicio de intermediación

Se realizarán las preguntas de este bloque solo a quienes declaren haber utilizado el servicio de intermediación, coincidiendo con lo marcado en la base de datos o sin coincidir con la base de datos a quienes consideren que es el servicio que más han utilizado en 2024

1. ¿Cómo tuvo conocimiento de los servicios de intermediación del servicio público de empleo de la Comunidad de Madrid? (NO leer. múltiple – anotar todas las que procedan)

	SI
A través de la empresa en la que trabajaba	1
Servicios sociales	2
Servicio público de empleo estatal (SEPE)	3
Servicio público de empleo de la Comunidad de Madrid	4
Internet	5
Redes sociales	6
Mensajes de móvil	7
Portales de empleo	8
Contactos personales (amigos o conocidos)	9
Prensa	10
A través de un centro educativo o de formación	11
Otros (especificar)	98
Ns/Nc	99

2. ¿El servicio de intermediación le envió durante el año 2024 alguna comunicación convocándole o citándole para una oferta de empleo? (leer – Respuesta múltiple)

Sí, acudí a la oficina de empleo	1
Sí, acudí a la agencia de colocación	2
Sí, acudí a la empresa	3
Sí, pero no acudí a ningún sitio	4
No	5
Ns/Nc	9

(SOLO SI 1 o 2 en P44, acudí a una oficina de empleo o agencia de colocación)

3. ¿Y cómo valora los siguientes aspectos del personal que le atendió? Utilice una escala donde 0 es la peor valoración posible y 10 la mejor nota posible. (ROTAR ÍTEMS EXCEPTO EL ÚLTIMO)

	Val	Ns
La seguridad y confidencialidad con que el personal trata sus datos		99
La sensibilidad del personal a sus necesidades y la comprensión de su problemática		99
Los tiempos de espera en la oficina de empleo/agencia de colocación		99
Cuál es su valoración general del personal de servicio de intermediación		99

(A TODOS LOS DEL GRUPO)

4. Ahora le voy a pedir que valore una serie de aspectos relacionados con el servicio de intermediación. Utilice una escala donde 0 es la peor valoración posible y 10 la mejor nota posible

	Val	Ns
La cantidad de ofertas de trabajo que le han llegado desde su oficina de empleo		99
La calidad de las ofertas de trabajo que ha recibido desde su oficina de empleo		99
El grado en que las ofertas se han ajustado a su perfil profesional		99
El nivel de coincidencia de la información facilitada por la oficina de empleo (o agencia de colocación) sobre el puesto de trabajo y la que le dio la empresa		99
El seguimiento del proceso por parte del personal de la oficina de empleo		99

5. ¿Recibió en 2024 alguna alerta por SMS, por correo electrónico o por teléfono desde el servicio público de empleo de la Comunidad de Madrid? (Múltiple)

Sí, por SMS	1
Sí, por correo electrónico	2
Sí, a través de llamada telefónica	3
No	4

Ns/Nc..... 9

6. ¿Y accedió en 2024 al buscador de ofertas en la web del servicio público de empleo de la Comunidad de Madrid para buscar empleo?

Sí..... 1
No..... 2

(SI P16=1)

7. ¿Cómo valora los siguientes aspectos relacionados con la página web? Utilice una escala donde 0 es la peor valoración posible y 10 la mejor nota posible. (LEER- ROTAR MENOS EL ÚLTIMO)

	Val	Ns
La facilidad para acceder a las ofertas de empleo		99
Claridad y adecuación de la información proporcionada acerca de la oferta)		99
La sencillez para adjuntar currículos o documentación		99
La facilidad de inscripción en ofertas de empleo		99
La cantidad de ofertas de empleo existentes en la web		99
La calidad de las ofertas de trabajo recibidas		99
El grado de ajuste de las ofertas de empleo de la web a su perfil profesional		99
Cuál es su valoración general de la web		99

(A TODOS LOS DEL GRUPO)

8. ¿Cómo valora globalmente el servicio de intermediación? Utilice por favor la escala de 0 “muy mal” a 10 “excelente”.

_____ → Ns/Nc 99

9. ¿En qué medida le ha resultado útil para su colocación el servicio de intermediación? Utilice por favor la escala de 0 “nada útil” a 10 “muy útil”.

_____ → Ns/Nc 99

10. Si le solicitasen su opinión, ¿hasta qué punto recomendaría vd. Utilizar el servicio de intermediación del servicio público de empleo de la Comunidad de Madrid a un conocido, amigo o familiar que está buscando empleo? Utilice por favor la escala de 0 “no lo recomendaría en absoluto” a 10 “seguro que si lo recomendaría”.

_____ → Ns/Nc 99

11. ¿Hay algún aspecto del servicio de intermediación que le gustaría que se modificase o mejorase?
¿Cuál?

NO SUGERIR. POSIBILIDAD DE RESPUESTA MÚLTIPLE

Calidad de las ofertas/puestos ofertados
Descripción de las ofertas
Ofertas reales/control de las empresas
Atención telefónica
Atención al usuario/amabilidad/empatía
Más ofertas de empleo
Mejora de la web
Rapidez en la atención/menor tiempo de espera
Eficacia del servicio (soluciones, utilidad...)
Mejorar el proceso de citas
Más información/más detallada
Atención personalizada/asesoramiento individualizado
Profesionalidad/cualificación del personal
Dedicar más tiempo a los demandantes
Adecuación de ofertas al perfil de los demandantes
Mayor/mejor seguimiento del demandante
Otros (especificar)

Grupo: 8 - valoración global de los servicios de empleo

(A TODOS/AS)

1. ¿Acudió usted en 2024 a alguna de las instalaciones de servicio público de empleo la Comunidad de Madrid?

Sí 1
No 2

(SOLO SI P31=1)

2. ¿Cómo valora los siguientes aspectos de estas instalaciones? Por favor utilice de nuevo la escala de 0 a 10.

	Val	Ns
La limpieza y el orden de las oficinas		99
La climatización de las instalaciones		99
El aspecto de los muebles y equipos		99
La señalización para saber dónde dirigirse en el edificio		99
La comodidad del mobiliario		99
La ausencia de ruido dentro del edificio		99
Los horarios de atención al público		99
La accesibilidad al edificio y a las instalaciones		99
La existencia de espacios que faciliten la confidencialidad de las comunicaciones		99
La localización y comunicación de la oficina de empleo con su domicilio		99

(A TODOS)

3. A continuación, le voy a indicar una serie de características y me gustaría que me indicase hasta qué punto es importante para usted que las cumpla un buen servicio. (ROTAR - leer los ítems Hacer hincapié en que en esta pregunta hay que responder es si es importante para él y no cómo lo valora)
Leer escala: de 0 nada importante a 10 indispensable

	Importancia	Ns
Los tiempos de respuesta		99
La facilidad para acceder al servicio		99
La amabilidad del personal		99
Los conocimientos y competencias del personal		99
La sensibilidad y comprensión del personal ante sus necesidades		99
La utilidad de la información facilitada		99
Tener posibilidad de adquirir conocimientos, competencias o habilidades.		99
Las instalaciones y equipamientos		99
Que mejore mis posibilidades profesionales		99

4. ¿Y hasta qué punto está satisfecho con el servicio público de empleo de la Comunidad de Madrid con respecto a estos aspectos? (ROTAR - leer los ítems Hacer hincapié en que en esta pregunta sí se trata de cómo valora el desempeño del Servicio)

Leer escala: de 0 nada satisfecho/a a 10 muy satisfecho/a

	Val	Ns
Los tiempos de respuesta		99
La facilidad para acceder al servicio		99
La amabilidad del personal		99
Los conocimientos y competencias del personal		99
La sensibilidad y comprensión del personal ante sus necesidades		99
La utilidad de la información facilitada		99
Tener posibilidad de adquirir conocimientos, competencias o habilidades.		99
Las instalaciones y equipamientos		99
Que mejore mis posibilidades profesionales		99

5. Pensando en la mejora de sus posibilidades de obtener un empleo, ¿hasta qué punto es importante para usted que los siguientes aspectos los cumpla un buen servicio? (ROTAR - leer los ítems Hacer hincapién que en esta pregunta hay que responder es si es importante para él y no cómo lo valora)
Leer escala: de 0 nada importante a 10 indispensable

	Importancia	Ns
Obtener mayor seguridad frente al proceso de búsqueda de empleo,		99
Tener más confianza durante las entrevistas de trabajo		99
Diversificar mi perfil para ampliar mis posibilidades de recibir una oferta de empleo		99
Sentir que estoy acompañado en el proceso de búsqueda de empleo.		99
Mejorar la descripción de mi currículum vitae		99
Aprender nuevas formas de búsqueda de empleo: por internet, redes sociales, etc.		99
Estar mejor informado sobre los requisitos y necesidades del mercado de trabajo.		99

6. ¿En qué medida diría que la utilización de los servicios públicos de empleo de la Comunidad de Madrid ha contribuido en la mejora de los siguientes aspectos relacionados con su vida profesional? (ROTAR - leer los ítems)
Leer escala: de 0 nada a 10 mucho

	Val	Ns
Obtener mayor seguridad frente al proceso de búsqueda de empleo,		99
Tener más confianza durante las entrevistas de trabajo		99
Diversificar mi perfil para ampliar mis posibilidades de recibir una oferta de empleo		99
Sentir que estoy acompañado en el proceso de búsqueda de empleo.		99
Mejorar la descripción de mi currículum vitae		99
Aprender nuevas formas de búsqueda de empleo: por internet, redes sociales, etc.		99
Estar mejor informado sobre los requisitos y necesidades del mercado de trabajo.		99

Grupo: 9 - datos de identificación

1. Por favor, ¿me podría decir su edad?

16 a 24 años.....	1
25 a 34 años.....	2
35 a 44 años.....	3
45 a 54 años.....	4
55 a 64 años.....	5
65 o más años.....	6

2. Especificar edad concreta

____ → Ns/Nc 99

3. Sexo (Preguntar en caso de duda)

Hombre.....	1
Mujer.....	2

4. ¿Cuál es el nivel máximo de estudios que ha finalizado? (leer ítems)

Sin finalizar estudios primarios.....	1
Primarios (EGB, ESO sin terminar).....	2
Secundarios (BUP, ESO, Bachillerato).....	3
Secundarios (FP).....	4
Superiores (Universitarios).....	5

5. ¿Y cuál es su situación actual? (leer ítems)

Trabajador por cuenta ajena.....	1
Empresario, autónomo.....	2
Desempleado habiendo trabajado antes.....	3
Desempleado buscando su primer empleo.....	4
Estudiante.....	5
Labores del hogar.....	6
Retirado/a o jubilado/a.....	7
Otros (especificar).....	

(SOLO SI EN P5 3 o 4)

6. ¿Cuánto tiempo lleva en situación de desempleo?

Menos de tres meses.....	1
Entre 3 y 12 meses.....	2
Más de 12 meses.....	3
Ns/nc.....	9

Nombre/ apellidos de la persona entrevistada (anotar del listado)

Teléfono de la persona entrevistada (anotar del listado)

TEXTO RGPD

Muchas gracias por su tiempo, y su colaboración



Conocer y medir, a través de una encuesta telefónica (CATI), el grado de satisfacción y rendimiento de los servicios de empleo de las personas usuarias (demandantes y empresas) de los mismos, así como el grado de importancia relativa que conceden a cada una de las dimensiones evaluadas. Este conocimiento ayuda a determinar los puntos fuertes y puntos débiles en la prestación del servicio y tener en cuenta dicho conocimiento para la mejora del servicio que se presta a los ciudadanos.