

Cuadro de seguimiento de indicadores. Carta de servicios de Deportes

Carta de servicios aprobada el 29 de noviembre de 2016. Aportación de datos a 31 de diciembre de 2019.

Actividades deportivas municipales

Compromiso de calidad	Indicador	Forma de cálculo	Fuente de información	Responsable	Programa o Especialidad	Valor objetivo	1er semestre 2019	2do semestre 2019	Annual
Programar actividades y competiciones en horarios amplios en función de las características y necesidades de los ciudadanos	% de horarios ofertados por tipo de actividad respecto del total ofertado.	Grupos de una actividad por 100 dividido entre el total de grupos	APLICACIÓN INFORMÁTICA DEPORWIN	DEPARTAMENTO DE ACTIVIDADES	MATRONATACION I y II	-	7,24%	7,14%	7,19%
					NATACIÓN PEQUES	-	5,43%	5,71%	5,57%
					NATACION INFANTIL	-	5,43%	5,71%	5,57%
					APRENDIZAJE I NATACIÓN NIÑOS	-	5,43%	5,71%	5,57%
					APRENDIZAJE II NATACIÓN NIÑOS	-	1,36%	1,43%	1,40%
					NATACION ESCOLAR	-	9,95%	9,52%	9,74%
					NATACION ADULTOS	-	4,98%	5,24%	5,11%
					NATACION FISICO RECREATIVA	-	2,71%	2,86%	2,79%
					NATACION PARA LA SALUD	-	1,36%	1,90%	1,63%
					AQUAFITNESS	-	3,62%	3,81%	3,72%
					GIMNASIA PREPARTO	-	1,81%	0,95%	1,38%
					EJERCICIO FISICO CONTROLADO	-	2,71%	2,86%	2,79%
					MANTENIMIENTO FISICO	-	7,24%	5,71%	6,48%
					NATACION MAYORES	-	5,43%	5,71%	5,57%
					MAYORES EN FORMA	-	37,56%	38,10%	37,83%
	% de plazas ocupadas en cada actividad respecto del total ofertado.	Usuarios por 100 dividido por las plazas ofertadas	DEPORWIN	DEPARTAMENTO DE ACTIVIDADES	MATRONATACION I y II	95,00%	86,59%	72,82%	79,71%
					NATACIÓN PEQUES	95,00%	97,44%	78,98%	88,21%
					NATACION INFANTIL	95,00%	96,78%	84,86%	90,82%
					APRENDIZAJE I NATACIÓN NIÑOS	95,00%	99,32%	96,95%	98,14%
					APRENDIZAJE II NATACIÓN NIÑOS	95,00%	92,67%	89,05%	90,86%
					NATACION ESCOLAR	-	100,00%	71,86%	85,93%
					NATACION ADULTOS	95,00%	75,18%	80,52%	77,85%
					NATACION FISICO RECREATIVA	95,00%	97,94%	97,29%	97,62%
					NATACION PARA LA SALUD	70,00%	75,40%	60,10%	67,75%
					AQUAFITNESS	95,00%	71,04%	62,50%	66,77%
					GIMNASIA PREPARTO	70,00%	68,75%	63,64%	66,20%
					EJERCICIO FISICO CONTROLADO	60,00%	70,18%	74,20%	72,19%
					MANTENIMIENTO FISICO	95,00%	77,50%	84,20%	80,85%
					NATACION MAYORES	95,00%	100,00%	99,05%	99,53%
					MAYORES EN FORMA	95,00%	100,00%	96,55%	98,28%
	% de horarios ofertados por tipo de competición respecto del total ofertado.	Partidos de un deporte por 100 dividido entre el total de partidos	DEPORWIN	DEPARTAMENTO DE COMPETICIONES	BALONCESTO	-	6,76%	8,99%	7,88%
					BALONMANO	-	0,65%	0,91%	0,78%
					FUTBOL	-	2,75%	2,51%	2,63%
FUTBOL 7					-	34,00%	34,22%	34,11%	
FUTBOL SALA					-	43,38%	42,51%	42,95%	
UNIHOCKEY					-	2,46%	1,32%	1,89%	
Actualizar mediante cursos de formación los conocimientos de los profesionales que imparten los programas.	Media de horas de formación al año por profesional	Suma de las horas realizadas por cada profesional dividido por el número total de horas que les ofrecen	DEPARTAMENTO DE ACTIVIDADES	DEPARTAMENTO DE ACTIVIDADES	No aplica	100,00%	100,00%		

Cuadro de seguimiento de indicadores. Carta de servicios de Deportes

Carta de servicios aprobada el 29 de noviembre de 2016. Aportación de datos a 31 de diciembre de 2019.

Atención a transferencias

Compromiso de calidad	Indicador	Forma de cálculo	Fuente de información	Responsable	Programa o centro	Valor objetivo	1er semestre 2019	2do semestre 2019	Anual
Equipar Las instalaciones municipales suficientemente con medios sanitarios dependiendo del tipo de práctica realizada en las mismas.	% de instalaciones municipales de máxima afluencia cardio-protégidas con un DESA respecto de éstas.	Nº de instalaciones con DESA multiplicado por 100 y dividido entre las instalaciones de máxima afluencia	SALUD Y DEPORTE	SALUD Y DEPORTE	No aplica	100%	100%		
	% de cuestionarios de salud cumplimentados por programa de especial riesgo sobre el total de alumnos.	Nº de cuestionarios realizados multiplicado por 100 y dividido entre el total de alumnos de programas de especial riesgo	DEPORWIN	DEPARTAMENTO DE ACTIVIDADES Y SALUD Y DEPORTE	MAY. FORMA	25,00%	7.47 %		
					NAT MAY	25,00%	2.59%		
					EFC / NAT SALUD	25,00%	0.64%		
					MUEVETE Y MEJORA	25,00%	4.88%		
					Europa	-	46.4%		
					La Fortuna	-	17.8%		
			Olimpia	-	35.7%				
			BASE DE DATOS DE ATENCIONES SANITARIAS		Sin determinar	-			

Cuadro de seguimiento de indicadores. Carta de servicios de Deportes

Carta de servicios aprobada el 29 de noviembre de 2016. Aportación de datos a 31 de diciembre de 2019.

Comunicación

Compromiso de calidad	Indicador	Forma de cálculo	Fuente de información	Responsable	Medio, destino, temática o instalación	Valor objetivo	1er semestre 2019	2do semestre 2019	Anual
Mantener al día la información sobre los servicios ofrecidos en: 010, Web, Folletos, Tablones de anuncio y Presencial	% de visitas a la página web respecto de la media de los años en que se tienen datos.	Nº de visitas a la web de Deportes por 100 y dividido entre el número de visitas totales a la Web municipal	INFORMATICA	INFORMATICA	No aplica	>7	6,21%		4,85%
	% de reclamaciones relativas a los distintos medios de información sobre el total de reclamaciones al respecto.	Nº de reclamaciones por 100 dividido entre el total de reclamaciones	BASE DE DATOS DE QUEJAS	UNIDAD ADMINISTRATIVA	CARTA	0%	8,37%		9,61%
					CORREO ELECTRÓNICO	0%	55,67%		57,39%
					FELICITACION	0%	0,49%		0,74%
					REUNIÓN CON EL RESPONSABLE	0%	0,49%		0,25%
					Sin resolver, Mnto	0%			0,74%
TELÉFONO	0%	34,98%		31,28%					

Cuadro de seguimiento de indicadores. Carta de servicios de Deportes
Carta de servicios aprobada el 29 de noviembre de 2016. Aportación de datos a 31 de diciembre de 2019.

Comunicación									
Compromiso de calidad	Indicador	Forma de cálculo	Fuente de información	Responsable	Medio, destino, temática o instalación	Valor objetivo	1er semestre 2019	2do semestre 2019	Anual
Prestar servicios deportivos de calidad valorados mediante encuestas de satisfacción	Valoración media de las encuestas de satisfacción.	Suma de las valoraciones dividido entre el número de encuestas	BASE DE DATOS ENCUESTAS	DEPARTAMENTO DE ACTIVIDADES	No aplica	>8,5	8,34		
	% de reclamaciones relativas a las distintas variables sobre el total de reclamaciones sobre los mismos.	Reclamaciones de cada variable por 100 y dividido entre el total de reclamaciones	BASE DE DATOS QUEJAS	UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DIVERSOS SERVICIOS	ABONO ACTIVIDADES ACCESO BAÑO LIBRE ACCESO BAÑO LIBRE VERANO ACCESO CURSOS ACCESO PISTAS APERTURA PISCINA VERANO ATENCION SANITARIA ATENCION PUBLICO BONO MULTIDEPORTE COMPETICIONES DEVOLUCION DE INGRESOS EQUIPAMIENTO (MÁQUINAS TICKETS) EQUIPAMIENTO (MÁQUINAS VENDING) EQUIPAMIENTO INST. FELICITACION INCIDENCIAS POR EVENTOS INSCRIPCIÓN INSCRIPCIÓN WEB LIMPIEZA MANTENIMIENTO MANTENIMIENTO (FOCOS) NORMATIVAS PROGRAMACION CURSOS RECURSOS HUMANOS RESERVA PISTAS SEGURIDAD VESTUARIOS	0%	0,49% 2,45% 1,47% 0,98% 0,25% 11,76% 0,25% 5,88% 1,47% 0,49% 0,49% 3,43% 2,94% 2,94% 0,49% 1,96% 0,98% 0,74% 3,43% 29,41% 5,91% 17,16% 4,90% 3,43% 3,92% 0,49%	0,01% 3,95% 7,39% 0,50% 0,25% 0,06% 0,25% 5,94% 0,51% 0,49% 0,49% 1,49% 1,50% 2,48% 0,99% 0,02% 0,00% 0,74% 5,93% 32,17% 5,91% 7,48% 9,38% 1,49% 1,00% 0,99%	0,25% 3,20% 4,43% 0,74% 0,25% 5,91% 0,25% 5,91% 0,99% 0,49% 0,49% 2,46% 2,22% 2,71% 0,74% 0,99% 0,49% 0,74% 4,68% 30,79% 5,91% 12,32% 7,14% 2,46% 2,46% 0,74%

Cuadro de seguimiento de indicadores. Carta de servicios de Deportes
Carta de servicios aprobada el 29 de noviembre de 2016. Aportación de datos a 31 de diciembre de 2019.

Comunicación									
Compromiso de calidad	Indicador	Forma de cálculo	Fuente de información	Responsable	Medio, destino, temática o instalación	Valor objetivo	1er semestre 2019	2do semestre 2019	Anual
Prestar servicios deportivos de calidad valorados mediante encuestas de satisfacción	% de reclamaciones relativas a cada instalación sobre el total de reclamaciones sobre las mismas.	Reclamaciones de cada instalación por 100 y dividido entre el total de reclamaciones	BASE DE DATOS QUEJAS	UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DIVERSOS SERVICIOS	BUTARQUE POLIDEPORTIVO	0%	0,50%	1,96%	1,23%
					CARLOS SASTRE PABELLON		1,98%	2,94%	2,46%
					EUROPA PABELLON		6,93%	7,85%	7,39%
					EUROPA PISCINA AIRE LIBRE		11,39%	12,25%	11,82%
					EUROPA PISCINA CUBIERTA		7,92%	14,74%	11,33%
					EUROPA PISTA ATLETISMO		0,50%	0,98%	0,74%
					EUROPA POLIDEPORTIVO		0,99%	1,47%	1,23%
					EUROPA SQUASH			2,96%	2,96%
					EUROPA TENIS		2,48%	1,46%	1,97%
					JULIAN MONTERO POLIDEPORTIVO			0,25%	0,25%
					LA CANTERA		8,91%	7,35%	8,13%
					LA FORTUNA CIUDAD DEPORTIVA		0,50%	0,98%	0,74%
					LA FORTUNA PABELLON			0,49%	0,49%
					LA FORTUNA PISCINA AIRE LIBRE			1,72%	1,72%
					LA FORTUNA PISCINA CUBIERTA		16,83%	12,23%	14,53%
					LA FORTUNA POLIDEPORTIVO		0,50%	0,48%	0,49%
					LEGANES NORTE PABELLON		3,44%	0,00%	1,72%
					MANUEL CADENAS I			0,25%	0,25%
					OLIMPIA PABELLON		9,90%	5,38%	7,64%
					OLIMPIA PISCINA CUBIERTA		23,27%	15,15%	19,21%
RESERVAS ESPACIO		0,25%	0,25%						
OLIMPIA TENIS-PADEL	0,50%	2,94%	1,72%						
PISTAS VIA PUBLICA		0,25%	0,25%						
SOLAGUA		0,25%	0,25%						
WEB	2,48%	2,48%	2,48%						