

Cuadro de seguimiento de indicadores. Carta de servicios de Deportes

Carta de servicios aprobada el 29 de noviembre de 2016. Aportación de datos a 30 de junio de 2020.

Comunicación

Compromiso de calidad	Indicador	Forma de cálculo	Fuente de información	Responsable	Medio, destino, temática o instalación	Valor objetivo	1er semestre 2020	2do semestre 2020	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	2,35%		
	% 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%	24,43%		
					CORREO ELECTRÓNICO	0%	48,85%		
					FELICITACION		0,76%		
					SIN RESOLVER	0%	0,76%		
TELÉFONO	0%	25,19%							

Cuadro de seguimiento de indicadores. Carta de servicios de Deportes
Carta de servicios aprobada el 29 de noviembre de 2016. Aportación de datos a 30 de junio de 2020.
Comunicación

Compromiso de calidad	Indicador	Forma de cálculo	Fuente de información	Responsable	Medio, destino, temática o instalación	Valor objetivo	1er semestre 2020	2do semestre 2020	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			
	% 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	ACCESO PISTAS	0%	0,70%		
					ACCESO BAÑO LIBRE		0,70%		
					ACCESO BAÑO LIBRE VERANO				
					ACCESO CURSOS				
					APERTURA PISCINA VERANO				
					ATENCION PUBLICO		4,23%		
					BONO MULTIDEPORTE				
					EQUIPAMIENTO (MÁQUINAS TICKETS)				
					EQUIPAMIENTO (MÁQUINAS VENDING)		0,70%		
					EQUIPAMIENTO INST.		2,82%		
					FELICITACION		0,70%		
					HUELGA		10,56%		
					INSCRIPCIÓN WEB				
					LIMPIEZA		9,15%		
					MANTENIMIENTO		34,51%		
NORMATIVAS									
PROGRAMACION CURSOS	14,79%								
RECURSOS HUMANOS	2,82%								
RESERVA PISTAS	7,75%								
SEGURIDAD	10,56%								

Cuadro de seguimiento de indicadores. Carta de servicios de Deportes
Carta de servicios aprobada el 29 de noviembre de 2016. Aportación de datos a 30 de junio de 2020.
Comunicación

Compromiso de calidad	Indicador	Forma de cálculo	Fuente de información	Responsable	Medio, destino, temática o instalación	Valor objetivo	1er semestre 2020	2do semestre 2020	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	BLANCA ARES	0%	1,53%		
					BUTARQUE POLIDEPORTIVO		1,53%		
					CARLOS SASTRE PABELLON		7,63%		
					DIVERSAS INSTALACIONES				
					EUROPA CIUDAD DEPORTIVA				
					EUROPA PABELLON		17,56%		
					EUROPA PISCINA AIRE LIBRE		0,76%		
					EUROPA PISCINA CUBIERTA		3,82%		
					EUROPA SQUASH		5,34%		
					EUROPA POLIDEPORTIVO		3,05%		
					EUROPA TENIS		0,76%		
					LA CANTERA		3,82%		
					JULIAN MONTERO POLIDEPORTIVO		3,05%		
					LA FORTUNA PISTAS DE PADEL		4,58%		
					LA FORTUNA PISCINA CUBIERTA		16,03%		
					LA FORTUNA POLIDEPORTIVO		0,76%		
					LEGANES NORTE PABELLON		6,11%		
OLIMPIA PABELLON	1,53%								
OLIMPIA PISCINA CUBIERTA	21,37%								
VEREDA DE LOS ESTUDIANTES	0,76%								
WEB									