

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 2023.

Actividades deportivas municipales

Compromiso de calidad	Indicador	Forma de cálculo	Fuente de información	Responsable	Programa o Especialidad	Valor objetivo	1er semestre 2023	2do semestre 2023	Anual
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	-	4,46%	3,28%	3,87%
					NATACIÓN PEQUES	-	5,35%	3,28%	4,32%
					NATACION INFANTIL	-	2,68%	1,64%	2,16%
					APRENDIZAJE I NATACIÓN NIÑOS	-	4,02%	3,28%	3,65%
					PERFECCIONAMIENTO	-	0,45%	0,55%	0,50%
					NATACION ESCOLAR	-	24,55%	16,94%	20,75%
					NATACION ADULTOS	-	1,78%	2,18%	1,98%
					NATACION FISICO RECREATIVA	-	1,78%	2,18%	1,98%
					NATACION PARA LA SALUD	-	0,45%	0,55%	0,50%
					AQUAFITNESS	-	3,12%	3,82%	3,47%
					EJERCICIO FISICO CONTROLADO	-	0,89%	1,09%	0,99%
					EJERCICIO FISICO ONCOLOGICO	-	0,45%	1,09%	0,77%
					EJERCICIO FISICO ONCO. PEDIATRICO	-	0,00%	0,55%	0,28%
					NATACION MAYORES	-	8,33%	7,10%	7,72%
					MAYORES EN FORMA	-	43,30%	52,46%	47,88%
	% 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%	94,54%	99,58%	97,06%
					NATACIÓN PEQUES	95,00%	69,09%	67,01%	68,05%
					NATACION INFANTIL	95,00%	93,73%	98,64%	96,19%
					APRENDIZAJE I NATACIÓN NIÑOS	95,00%	90,83%	98,14%	94,49%
					PERFECCIONAMIENTO	95,00%	83,33%	61,90%	72,62%
					NATACION ESCOLAR	-	83,89%	86,04%	84,97%
					NATACION ADULTOS	95,00%	93,01%	93,45%	93,23%
					NATACION FISICO RECREATIVA	95,00%	77,30%	71,27%	74,29%
					NATACION PARA LA SALUD	70,00%	84,61%	91,67%	88,14%
					AQUAFITNESS	95,00%	86,93%	92,56%	89,75%
					EJERCICIO FISICO CONTROLADO	60,00%	53,26%	61,90%	57,58%
					EJERCICIO FISICO ONCOLOGICO	-	91,33%	70,00%	80,67%
					EJERCICIO FISICO ONCO. PEDIATRICO	-	0,00%	44,00%	22,00%
					NATACION MAYORES	95,00%	87,75%	95,72%	91,74%
					MAYORES EN FORMA	95,00%	87,41%	88,02%	87,72%
	% 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	-	-	-	-
					BALONMANO	-	-	-	-
					FUTBOL	-	-	-	-
FUTBOL 7					-	-	-	-	
FUTBOL SALA					-	-	-	-	
UNIHOCKEY					-	-	-	-	
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 2023.
Comunicación

Compromiso de calidad	Indicador	Forma de cálculo	Fuente de información	Responsable	Medio, destino, temática o instalación	Valor objetivo	1er semestre 2023	2do semestre 2023	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			
	% 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%	15%	6%	10,12%
					CORREO ELECTRÓNICO	0%	50%	62%	58,93%
					FELICITACION		1%	0%	0,30%
					SIN RESOLVER	0%	6%	0%	0,00%
TELÉFONO	0%	27%	32%	30,95%					
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	1,40%	5,61%	3,83%	
					ACCESO BAÑO LIBRE	1,40%	6,12%	4,13%	
					ACCESO BAÑO LIBRE VERANO	1,40%	0,00%	0,29%	
					ACCESO CURSOS	3,52%	2,04%	2,95%	
					APERTURA PISCINA VERANO	0,00%	0,00%	0,00%	
					ATENCION PUBLICO	4,92%	4,59%	4,72%	
					BONO MULTIDEPORTE	0,70%	0,51%	0,59%	
					EQUIPAMIENTO (MÁQUINAS TICKETS)	0,00%	0,00%	0,00%	
					EQUIPAMIENTO (MÁQUINAS VENDING)	0,00%	0,00%	0,00%	
					EQUIPAMIENTO INST.	3,52%	3,06%	3,24%	
					FELICITACION	0,70%	0,00%	0,29%	
					HUELGA	0,00%	0,00%	0,00%	
					INSCRIPCIÓN WEB	6,34%	6,12%	5,31%	
					LIMPIEZA	14,79%	3,06%	7,67%	
					MANTENIMIENTO	42,25%	34,18%	35,99%	
					NORMATIVAS	4,22%	8,67%	6,49%	
					PROGRAMACION CURSOS	2,82%	0,51%	1,18%	
					RECURSOS HUMANOS	0,00%	0,51%	0,29%	
					RESERVA PISTAS	1,41%	0,51%	0,88%	
					SEGURIDAD	1,41%	6,63%	4,42%	
					BLANCA ARES	1,41%	4,59%	3,24%	
					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
CARLOS SASTRE PABELLON	0,70%	0,51%	0,29%						
DIVERSAS INSTALACIONES	0,70%	3,57%	4,42%						
EUROPA CIUDAD DEPORTIVA	4,22%	2,55%	1,77%						
EUROPA PABELLON	1,41%	8,16%	6,49%						
EUROPA PISCINA AIRE LIBRE	1,41%	16,84%	7,37%						
EUROPA PISCINA CUBIERTA	14,10%	7,14%	10,02%						
EUROPA SQUASH	2,11%	0,00%	0,88%						
EUROPA POLIDEPORTIVO	3,52%	2,04%	1,18%						
EUROPA TENIS	2,11%	1,02%	1,48%						
LA CANTERA	2,82%	4,08%	4,13%						
JULIAN MONTERO POLIDEPORTIVO	2,82%	6,63%	5,01%						
LA FORTUNA PISTAS DE PADEL	1,41%	2,04%	1,77%						
LA FORTUNA PISCINA CUBIERTA	10,56%	3,57%	6,49%						
LA FORTUNA POLIDEPORTIVO	2,82%	3,06%	0,29%						
LEGANES NORTE PABELLON	0,00%	1,02%	0,59%						
OLIMPIA PABELLON	2,11%	9,69%	6,49%						
OLIMPIA PISCINA CUBIERTA	16,20%	1,53%	7,08%						
VEREDA DE LOS ESTUDIANTES	0,00%	0,00%	0,00%						
WEB	3,52%	2,04%	2,65%						