

**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 2021.**

**Actividades deportivas municipales**

Compromiso de calidad	Indicador	Forma de cálculo	Fuente de información	Responsable	Programa o Especialidad	Valor objetivo	1er semestre 2021	2do semestre 2021	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	-			0,00%
					NATACIÓN PEQUES	-			0,00%
					NATACION INFANTIL	-			0,00%
					APRENDIZAJE I NATACIÓN NIÑOS	-			5,83%
					PERFECCIONAMIENTO	-			0,83%
					NATACION ESCOLAR	-			15,83%
					NATACION ADULTOS	-			7,08%
					NATACION FISICO RECREATIVA	-			5,00%
					NATACION PARA LA SALUD	-			0,00%
					AQUAFITNESS	-			3,33%
					GIMNASIA PREPARTO	-			0,00%
					EJERCICIO FISICO CONTROLADO	-			0,00%
					MANTENIMIENTO FISICO	-			0,00%
					NATACION MAYORES	-			4,10%
					MAYORES EN FORMA	-			57,91%
	% 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%			0,00%
					NATACIÓN PEQUES	95,00%			0,00%
					NATACION INFANTIL	95,00%			0,00%
					APRENDIZAJE I NATACIÓN NIÑOS	95,00%			104,50%
					PERFECCIONAMIENTO	95,00%			98,95%
					NATACION ESCOLAR	-			89,23%
					NATACION ADULTOS	95,00%			80,63%
					NATACION FISICO RECREATIVA	95,00%			102,11%
					NATACION PARA LA SALUD	70,00%			0,00%
					AQUAFITNESS	95,00%			100,00%
					GIMNASIA PREPARTO	70,00%			0,00%
					EJERCICIO FISICO CONTROLADO	60,00%			0,00%
					MANTENIMIENTO FISICO	95,00%			0,00%
					NATACION MAYORES	95,00%			108,96%
					MAYORES EN FORMA	95,00%			93,78%
% 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	-				
				UNIHOKEY	-				
VOLEIBOL	-								
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 30 de junio de 2021.**

**Comunicación**

Compromiso de calidad	Indicador	Forma de cálculo	Fuente de información	Responsable	Medio, destino, temática o instalación	Valor objetivo	1er semestre 2021	2do semestre 2021	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%		
					CORREO ELECTRÓNICO	0%	49%		
					FELICITACION		1%		
					SIN RESOLVER	0%	1%		
TELÉFONO	0%	25%							

**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 2021.**
**Comunicación**

Compromiso de calidad	Indicador	Forma de cálculo	Fuente de información	Responsable	Medio, destino, temática o instalación	Valor objetivo	1er semestre 2021	2do semestre 2021	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 2021.**
**Comunicación**

Compromiso de calidad	Indicador	Forma de cálculo	Fuente de información	Responsable	Medio, destino, temática o instalación	Valor objetivo	1er semestre 2021	2do semestre 2021	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									