

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE

DEPORTES 2019

Plan de 
Calidad
BOADILLA DEL MONTE

ÍNDICE:

Indicadores:

Datos cuantitativos

Evolución de los datos

Resultado de satisfacción

DEPORTES

1.- "Porcentaje de satisfacción de los usuarios con la calidad del servicio".- Se estimó un **60%** como punto de partida ya que no teníamos datos anteriores.- Dichos indicadores los consideramos óptimos aunque viendo los resultados se podría incrementar hasta un 70%. Para facilitar información más detallada, pasarán a desdoblarse en un indicador para la calidad del servicio en general, otro para el servicio prestado por la empresa adjudicatario de la gestión de la piscina municipal y otro, para el servicio prestado por la empresa adjudicataria de la prestación de servicios en el Complejo deportivo municipal y otras instalaciones.

2.- "Porcentaje de satisfacción de los usuarios con las instalaciones".- Se estimó un **60%** como punto de partida ya que no teníamos datos anteriores.- Dichos indicadores los consideramos óptimos aunque viendo los resultados se podría incrementar hasta un 70%. Para facilitar información más detallada, pasarán a desdoblarse en un indicador para la calidad del servicio en general, otro para el servicio prestado por la empresa adjudicatario de la gestión de la piscina municipal y otro, para el servicio prestado por la empresa adjudicataria de la prestación de servicios en el Complejo deportivo municipal y otras instalaciones.

3.- "Porcentaje de clases no impartidas imputable a la organización".- Para facilitar información más detallada pasarán a desdoblarse cada uno de ellos en un indicador para las clases no impartidas en general para:

3.1.- El servicio prestado por la empresa adjudicataria de la gestión de la Piscina Municipal.

3.2.- El servicio prestado por la empresa adjudicataria de la prestación de servicios en el Complejo Deportivo municipal y otras instalaciones.

Pensamos que debemos mantener para los dos, el % de dicho indicador en un 10% debido a los imprevistos que puedan surgir repercutiendo en la no impartición de clases. Situaciones tales como averías en maquinaria e instalaciones 'difíciles de prever y más frecuentes en lo relativo a piscinas. **Óptimo: <10%.**

"Porcentaje de ocupación de plazas ofertadas".- Estimamos este porcentaje correcto ya que engloba todas las clases. La evidencia es que en horas punta la demanda supera ampliamente la oferta (limitada por la capacidad de las instalaciones). Sin embargo, por las mañanas los días laborables, la demanda no es tan amplia, pero se mantienen actividades con un mínimo de usuarios para no desatender a esta población.

Una opción de mejora sería dividir este indicador en dos indicadores, uno referido al % de ocupación de plazas ofertadas en las actividades de horario de mañana y otro referido al % de ocupación de plazas ofertadas en las actividades de tarde.

El porcentaje de ocupación de plazas ofertadas en las actividades de **horario de mañana** podría ser superior al **55%**.

El porcentaje de ocupación de plazas ofertadas en las actividades de **tarde** podría ser más ambicioso superior al **70%**.

"Porcentaje de abonados en relación al padrón municipal". Lo consideramos óptimo y muy ambicioso, por tanto creemos que debemos mantenerlo en un **10%** con respecto al nº de empadronados ese año.

DEPORTES

INDICADORES DEPORTES 2019			
Núm	INDICADOR	Límite admisible	Total Año
1.1	Porcentaje del Grado Satisfacción de usuarios con la Calidad de los servicios Ute Mistral Intur Esport (PM)	> 60%	92,02%
1.2	Porcentaje del Grado Satisfacción de usuarios con la Calidad de los servicios Proa Sport (CDM RFVI) .	> 60%	96,68%
1.3	Porcentaje del Grado Satisfacción de usuarios con la Calidad de los servicios concejalía	> 60%	94,35%
2.1	Porcentaje del Grado Satisfacción de usuarios con la Calidad de las instalaciones Ute Mistral Intur Esport (PM)	> 60%	89,22%
2.1	Porcentaje del Grado Satisfacción de usuarios con la Calidad de las instalaciones Proa Sport (CDM RFVI) .	> 60%	97,32%
2.3	Porcentaje del Grado Satisfacción de usuarios con la Calidad de las instalaciones concejalía	> 60%	93,27%
3.1	Porcentaje de clases de Actividades no impartidas imputables a Ute Mistral Intur Esport	< 10 %	0%
3.2	Porcentaje de clases de Actividades no impartidas imputables a la Proa Sport (CDM RFVI) .	< 10%	0%
4.1	Porcentaje de ocupación de plazas ofertadas en horario de mañana Ute Mistral Intur Esport (PM)	> 55%	82%
4.2	Porcentaje de ocupación de plazas ofertadas en horario de mañana Proa Sport (CDM RFVI).	> 55%	73%
4.3	Porcentaje de ocupación de plazas ofertadas en horario de mañana Concejalía	> 55%	77%
5.1	Porcentaje de ocupación de plazas ofertadas en horario de tarde Ute Mistral Intur Esport (PM)	> 70%	82%
5.2	Porcentaje de ocupación de plazas ofertadas en horario de tarde Proa Sport (CDM RFVI).	> 70%	72%
5.3	Porcentaje de ocupación de plazas ofertadas en horario de tarde Concejalía	> 70%	77%
6	Porcentaje de abonados en relación al padrón municipal	> 10%	29%
7.1	Porcentaje de reclamaciones fundamentadas contestadas al usuario en el plazo de 15 días por Ute Mistral Intur Esport (PM)	100%	100%
7.2	Porcentaje de reclamaciones fundamentadas contestadas al usuario en el plazo de 15 días por Proa Sport (CDM RFVI) .	100%	100%
7.3	Porcentaje de reclamaciones fundamentadas contestadas al usuario en el plazo de 15 días por Concejalía Deportes	100%	100%

En la tabla de indicadores de deportes se miden tanto los indicadores de la Concejalía de Deportes, como los de las dos empresas concesionarias, PROA SPORT y MISTRAL. Cabe destacar la variedad de indicadores que permiten medir el grado de satisfacción de los usuarios, así como el % de ocupación de las actividades ofertadas. Es muy importante destacar el hecho de que durante el 2019 se han alcanzado los límites establecidos como óptimos por lo que se puede concluir que estos servicios han alcanzado los estándares de calidad del servicio.

DEPORTES

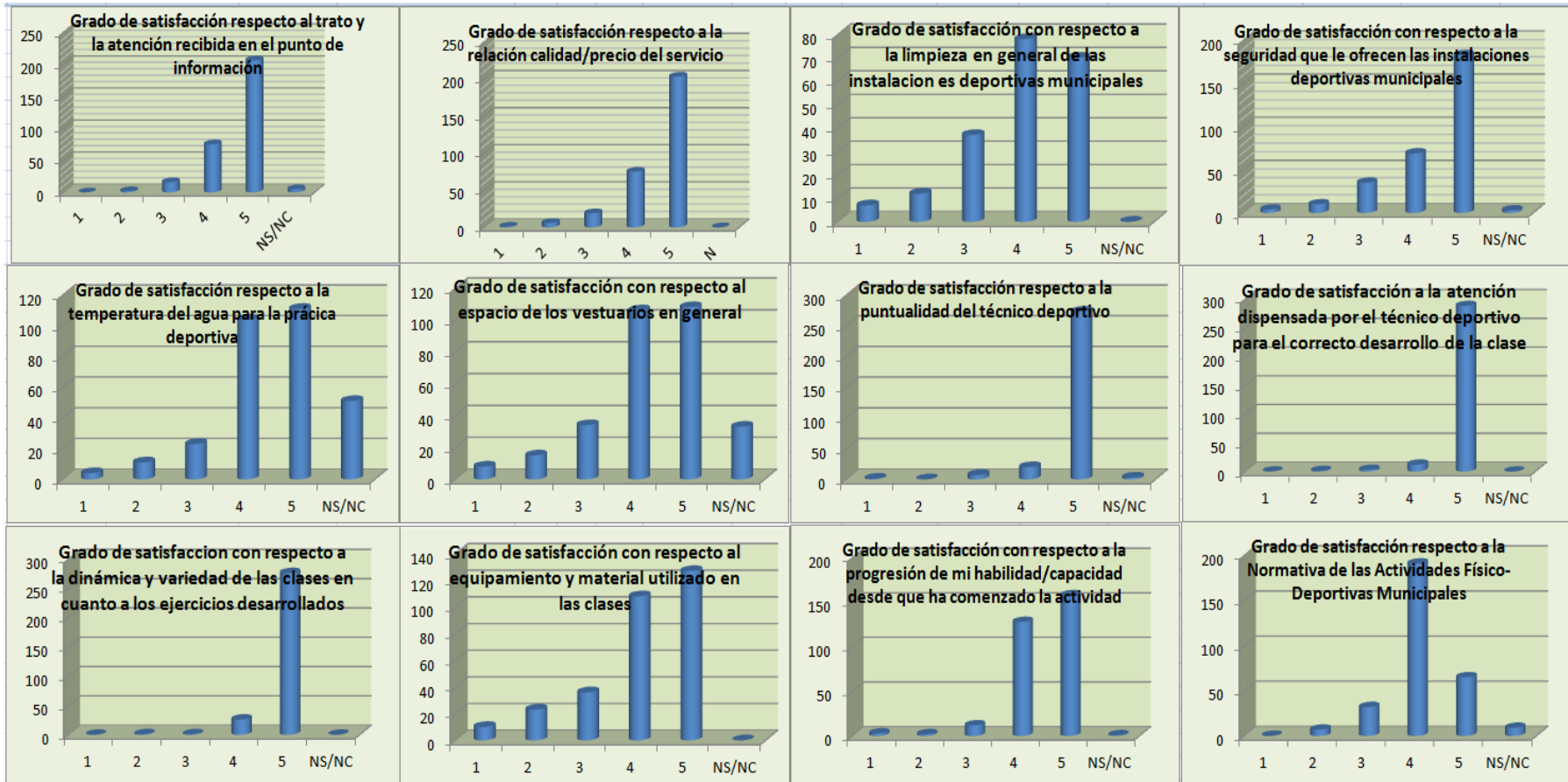
TABLA DE CONTROL DE DATOS DE SATISFACCIÓN TEMPORADA 2018-2019		ACTIVIDAD: AGUA Y SALA TEMPORADA: INVIERNO INSTALACIÓN: PISCINA MUNICIPAL EMPRESA: UTE MISTRAL 2010-INTU	
№	CUESTIONES / VALORACIONES	Valoración Media	% que contesta
1	Grado de satisfacción respecto al trato y la atención recibida en el punto de información	4,07	97
2	Grado de satisfacción respecto a la relación calidad/precio del servicio	4,13	100
3	Grado de satisfacción con respecto a la limpieza en general de las instalaciones deportivas municipales	3,74	100
4	Grado de satisfacción con respecto a la seguridad que le ofrecen las instalaciones deportivas municipales	3,98	95
5	Grado de satisfacción respecto a la temperatura del agua para la práctica deportiva	3,75	70
6	Grado de satisfacción con respecto al espacio de los vestuarios en general	3,73	94
7	Grado de satisfacción respecto a la puntualidad del técnico deportivo	4,48	100
8	Grado de satisfacción a la atención dispensada por el técnico deportivo para el correcto desarrollo de la clase	4,52	100
9	Grado de satisfacción con respecto a la dinámica y variedad de las clases en cuanto a los ejercicios desarrollados	4,46	99
10	Grado de satisfacción con respecto al equipamiento y material utilizado en las clases	3,90	93
11	Grado de satisfacción con respecto a la progresión de mi habilidad/capacidad desde que ha comenzado la actividad	4,28	99
12	Grado de satisfacción respecto a la Normativa de las Actividades Físico-Deportivas Municipales	3,89	82
13	Grado de satisfacción respecto a la página Web	3,54	69
14	En general, mi grado de satisfacción con las instalaciones deportivas municipales es...	3,80	98
15	En general, mi grado de satisfacción con la actividad es...	4,34	99
16	En general, mi grado de satisfacción con el técnico deportivo es...	4,38	100

Leyenda	Punt.
NS NADA SATISFECHO	1
PS POCO SATISFECHO	2
A SATISFECHO	3
S STANTE SATISFEC	4
MS MUY SATISFECHO	5
NS/NC No sabe/No contesta	

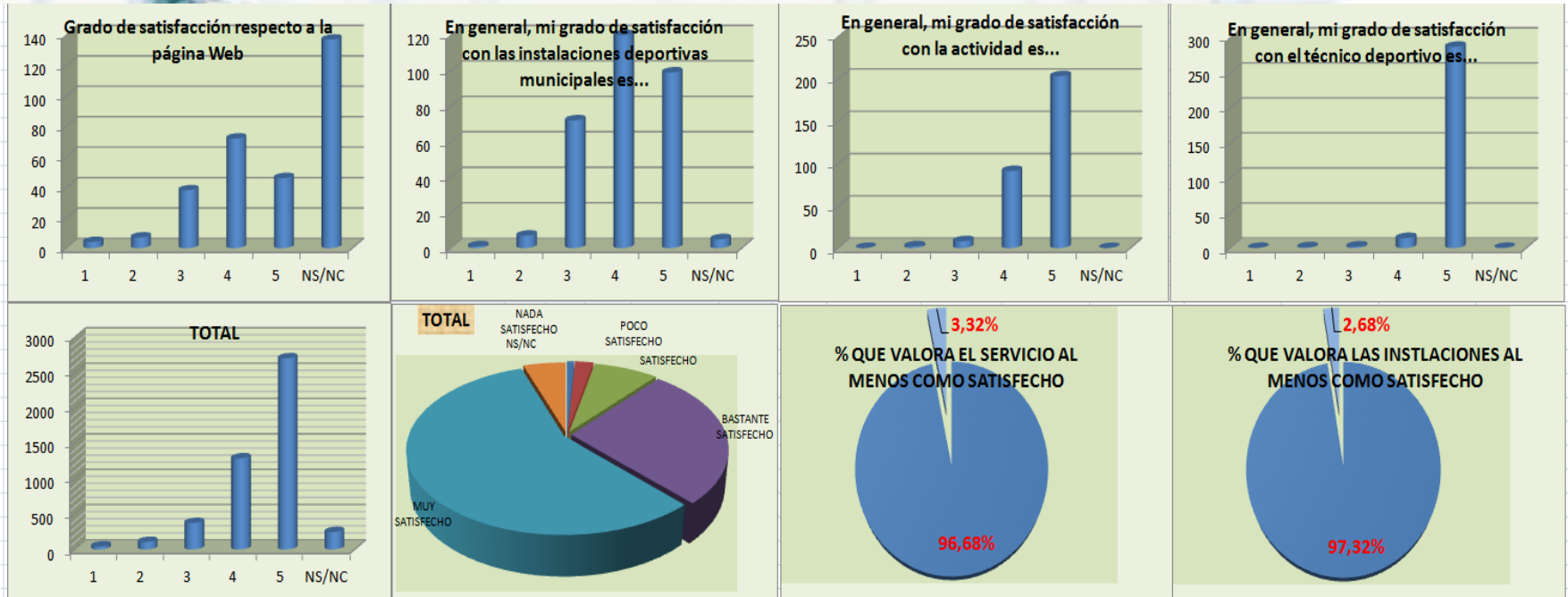
Género		
Condición	No empadronado	0
	Empadronado	19
	Abonado	152

En la tabla se presentan los datos de las encuestas de satisfacción de los usuarios de las actividades de agua y sala que se llevan a cabo en la piscina municipal, gestionada por la empresa concesionaria MISTRAL. La escala de valoración tiene una puntuación máxima de 5, por lo que las valoraciones medias son altas, siendo la puntuación más baja de un 3,50 referente al grado de satisfacción con la página web, y la puntuación más alta es de 4,52, referente al grado de satisfacción con el Técnico deportivo.

DEPORTES



DEPORTES



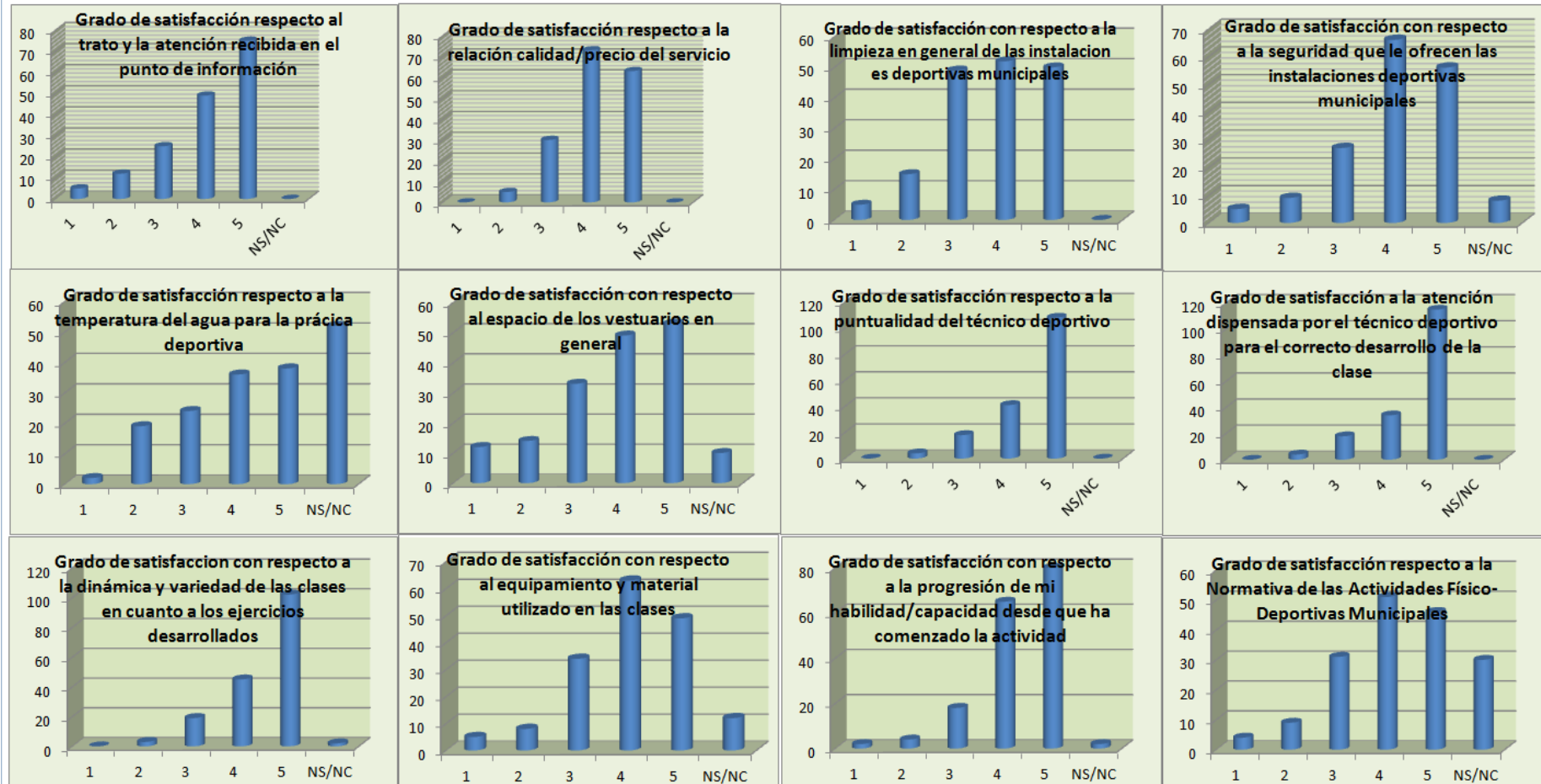
En la tabla se puede observar el altísimo porcentaje de los usuarios que valoran entre satisfecho y muy satisfecho, siendo tan solo un 3% los que valoran por debajo del satisfecho.

DEPORTES

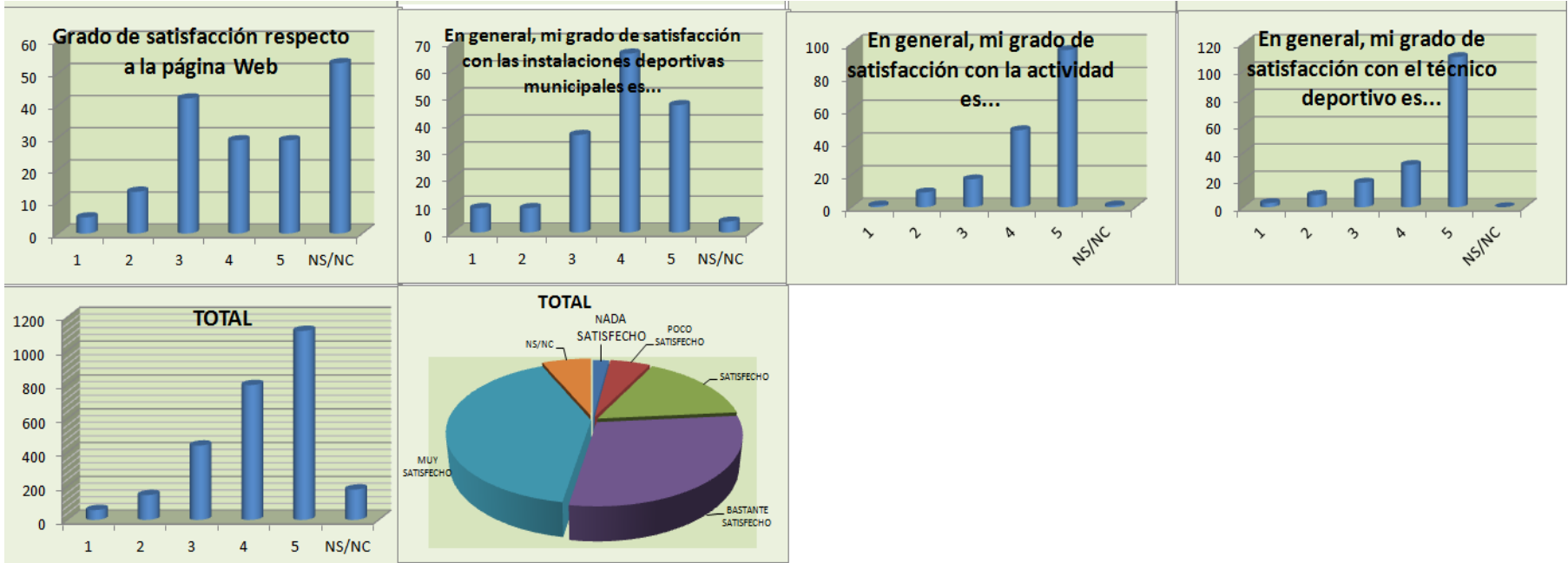
TABLA DE CONTROL DE DATOS DE SATISFACCIÓN ANUAL PROA		AÑO	2018-2019
		ACTIVIDAD	RAQUETA+ SALA
		TEMPORADA	ANUAL
		INSTALACIÓN	PDFELIPE + CDM+RFVI
Nº	CUESTIONES / VALORACIONES	Valoración Media	% qué contesta
1	Grado de satisfacción con respecto al trato y la atención recibida en el punto de información	4,62	98
2	Grado de satisfacción con respecto a la relación calidad/precio del servicio	4,56	100
3	Grado de satisfacción con respecto a la limpieza en general de las instalaciones deportivas municipales	3,94	100
4	Grado de satisfacción con respecto a la seguridad que le ofrecen las instalaciones deportivas municipales	4,39	99
5	Grado de satisfacción con respecto a la temperatura del agua para la práctica deportiva	4,21	83
6	Grado de satisfacción con respecto al espacio de los vestuarios en general	4,07	89
7	Grado de satisfacción con respecto a la puntualidad del técnico deportivo	4,87	99
8	Grado de satisfacción con respecto a la atención dispensada por el técnico deportivo para el correcto desarrollo de las actividades	4,93	100
9	Grado de satisfacción con respecto a la dinámica y variedad de las clases en cuanto a los ejercicios desarrollados	4,90	100
10	Grado de satisfacción con respecto a la equipamiento y material utilizado en las clases	4,05	100
11	Grado de satisfacción con respecto a la progresión de mi habilidad/capacidad en la actividad	4,44	100
12	Grado de satisfacción respecto a la Normativa de la Actividades Físico-Deportivas Municipales	4,06	97
13	Grado de satisfacción respecto a la página web	3,89	55
14	En general, mi grado de satisfacción con las instalaciones deportivas municipales es	4,03	98
15	En general, mi grado de satisfacción con la actividad es	4,63	100
16	En general, mi grado de satisfacción con el técnico deportivo es	4,93	100
% que valora como el servicio al menos como satisfecho			
Leyenda		Punt.	% que valora las instalaciones al menos como satisfecho
NS	NADA SATISFECHO	1	
PS	POCO SATISFECHO	2	
A	SATISFECHO	3	
S	BASTANTE SATISFECHO	4	
M.C	MUY SATISFECHO	5	

En la tabla se presentan los datos de las encuestas de satisfacción de los usuarios de las actividades de raqueta y sala que se llevan a cabo en el pabellón Rey Felipe VI, en el complejo deportivo y el colegio Rey Felipe VI, gestionada por la empresa concesionaria PROA. La escala de valoración tiene una puntuación máxima de 5, por lo que las valoraciones medias son altas, siendo la puntuación más baja de un 3,89 referente al grado de satisfacción con la página web, y la puntuación más alta es de 4,93, referente al grado de satisfacción con el Técnico deportivo.

DEPORTES



DEPORTES



En la tabla se puede observar el altísimo porcentaje de los usuarios que valoran entre satisfecho y muy satisfecho, siendo tan solo un 3% los que valoran por debajo del satisfecho.