



INFORME DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

Deportes

2020





ÍNDICE:

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2020
3. Gráficas

1. Motivación selección indicadores

1.- "Porcentaje de satisfacción de los usuarios con la calidad del servicio".- Se estimó un **60%** como punto de partida 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 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%**.

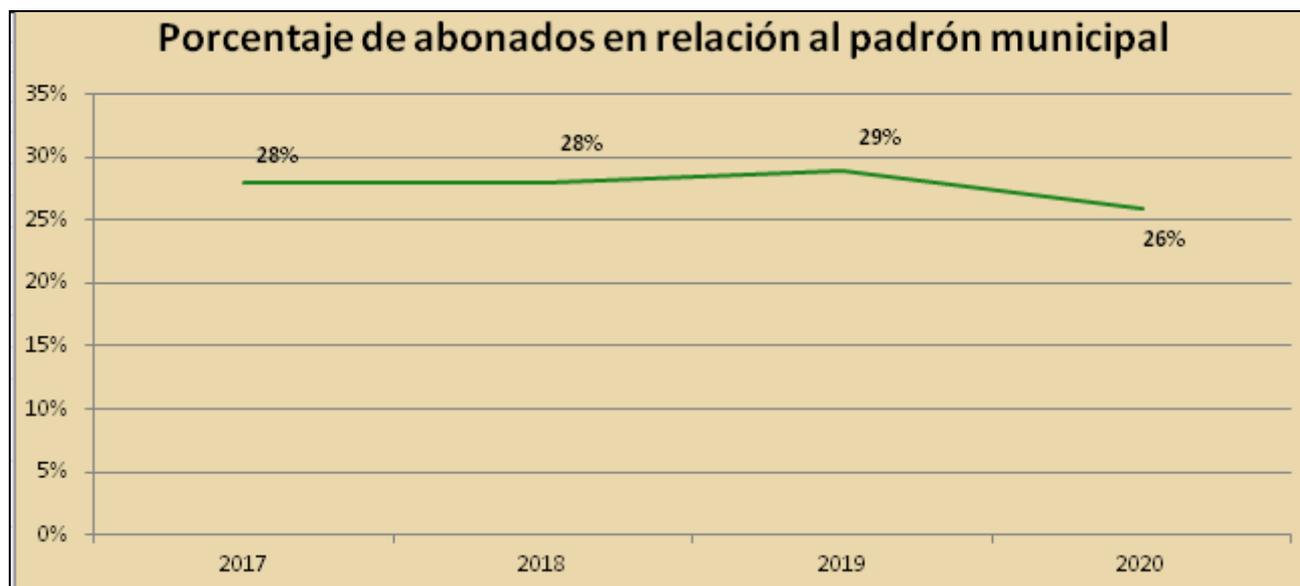
"Porcentaje de abonados en relación al padrón municipal". Lo consideramos óptimo y muy ambicioso, por tanto creemos que debemos mantenerlo en un **10%** con respecto al nº de empadronados ese año.

2. Toma de datos 2020

AÑO 2020 INDICADOR	DEPORTES	
	Límite admisible	Total Año
Porcentaje del Grado Satisfacción de usuarios con la Calidad de los servicios Ute Mistral Intur Esport (PM)	> 60%	SIN EVALUACION
Porcentaje del Grado Satisfacción de usuarios con la Calidad de los servicios Proa Sport (CDM RFVI).	> 60%	SIN EVALUACION
Porcentaje del Grado Satisfacción de usuarios con la Calidad de los servicios concejalía	> 60%	SIN EVALUACION
Porcentaje del Grado Satisfacción de usuarios con la Calidad de las instalaciones Ute Mistral Intur Esport (PM)	> 60%	SIN EVALUACION
Porcentaje del Grado Satisfacción de usuarios con la Calidad de las instalaciones Proa Sport (CDM RFVI).	> 60%	SIN EVALUACION
Porcentaje del Grado Satisfacción de usuarios con la Calidad de las instalaciones concejalía	> 60%	SIN EVALUACION
Porcentaje de clases de Actividades no impartidas imputables a Ute Mistral Intur Esport	< 10 %	0%
Porcentaje de clases de Actividades no impartidas imputables a la Proa Sport (CDM RFVI).	< 10%	0%
Porcentaje de ocupación de plazas ofertadas en horario de mañana Ute Mistral Intur Esport (PM)	> 55%	79%
Porcentaje de ocupación de plazas ofertadas en horario de mañana Proa Sport (CDM RFVI).	> 55%	78%
Porcentaje de ocupación de plazas ofertadas en horario de mañana Concejalía	> 55%	79%
Porcentaje de ocupación de plazas ofertadas en horario de tarde Ute Mistral Intur Esport (PM)	> 70%	78%
Porcentaje de ocupación de plazas ofertadas en horario de tarde Proa Sport (CDM RFVI).	> 70%	72%
Porcentaje de ocupación de plazas ofertadas en horario de tarde Concejalía	> 70%	75%
Porcentaje de abonados en relación al padrón municipal	> 10%	26%
Porcentaje de reclamaciones fundamentadas contestadas al usuario en el plazo de 15 días por Ute Mistral Intur Esport (PM)	100%	100%
Porcentaje de reclamaciones fundamentadas contestadas al usuario en el plazo de 15 días por Proa Sport (CDM RFVI).	100%	100%
Porcentaje de reclamaciones fundamentadas contestadas al usuario en el plazo de 15 días por Concejalía Deportes	100%	100%

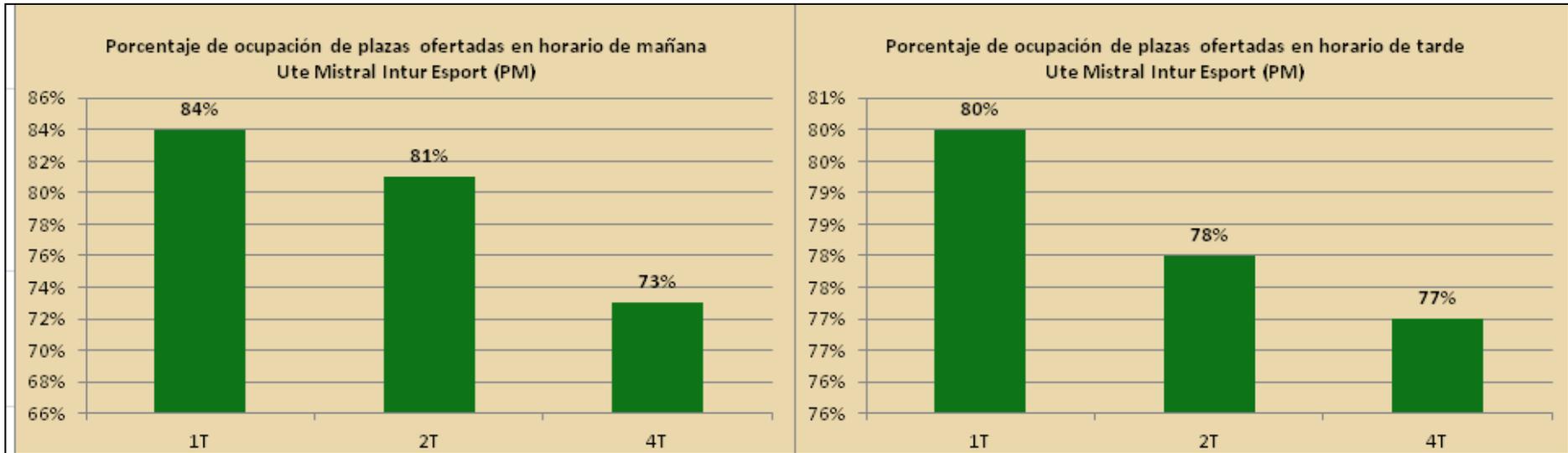
En la tabla de indicadores de deportes se miden tanto los indicadores de la Concejalía de Deportes, como los de las dos empresas concesionarias. En cuanto a la evaluación del grado de satisfacción, debido a que los meses en los que se entregaban los cuestionarios las instalaciones estaban cerradas por la pandemia, no se han tomado los datos, en este sentido sería recomendable empezar a emplear las encuestas on-line, tal y como ya se vienen haciendo en muchas otras áreas municipales.

3. Gráficas



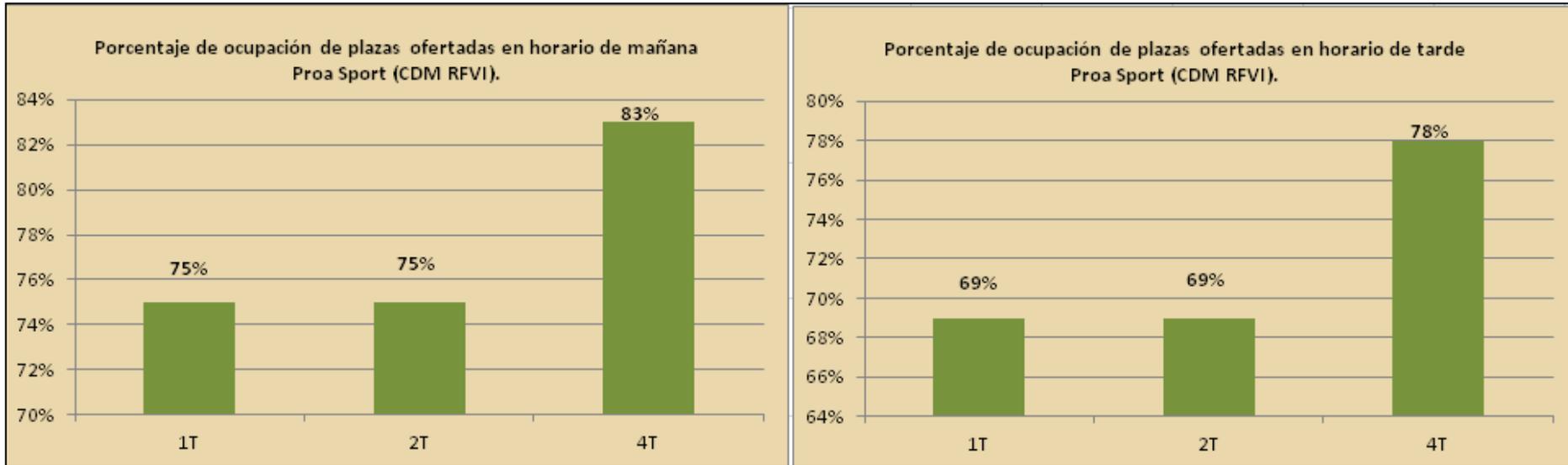
En la gráfica se puede observar la evolución de los últimos 4 años, con respecto al % de abonados en relación al padrón municipal. Si bien es cierto que el % es alto en todos los años, si tenemos en cuenta que el 10% es el establecido como óptimo. Se observa que el dato registrado en el 2020 es el más bajo de los últimos 4 años. Igual que en otras áreas municipal, esta bajada, puede estar motivada por la situación de pandemia vivida durante el año 2020, y que la gente se hubiera dado de baja o no renovaran el abono.

3. Gráficas trimestrales: UTE Mistral Intur Esport



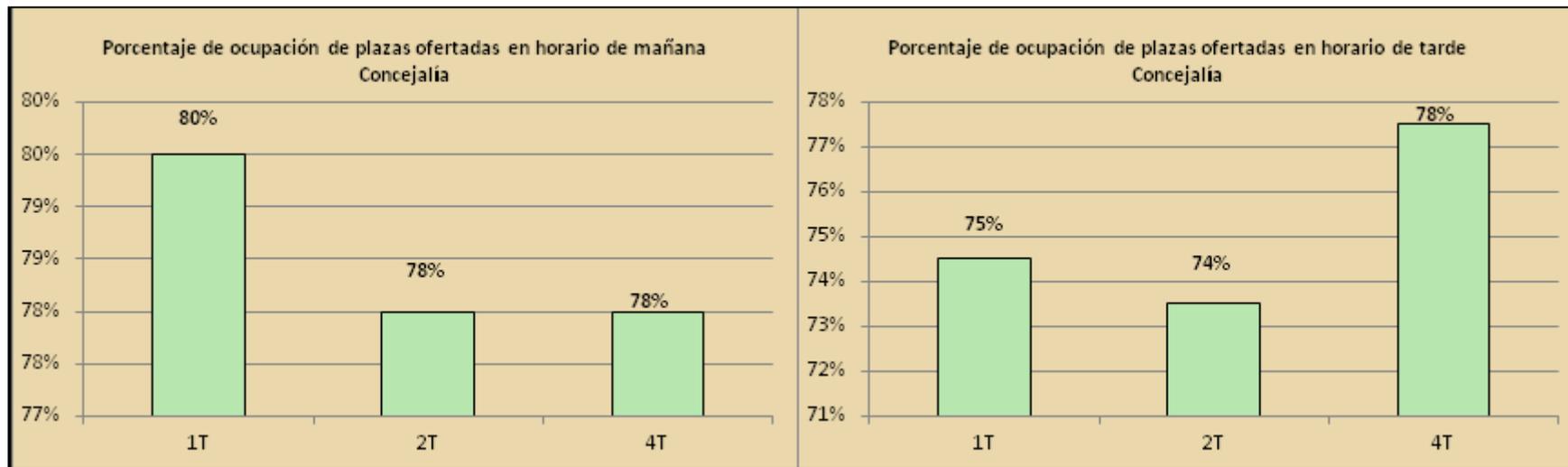
En la gráfica se puede observar la evolución trimestral de los % de ocupación, de las actividades que llevan a cabo la UTE Mistral Intur Esport, en la piscina municipal. Debido a que durante el 3er trimestre las instalaciones permanecieron cerradas, no se refleja dicho período en las gráficas. Si bien es cierto que los % son altos y superan los establecidos como óptimos, se observa una tendencia a la baja sobre todo en el último trimestre del año, entendemos que motivado por la pandemia.

3. Gráficas trimestrales: Proa Sport



En la gráfica se puede observar la evolución trimestral de los % de ocupación, de las actividades que llevan a cabo la empresa concesionaria Proa Sport, en el complejo deportivo municipal y el pabellón Rey Felipe VI. Debido a que durante el 3er trimestre las instalaciones permanecieron cerradas, no se refleja dicho período en las gráficas. Si bien es cierto que los % son altos y superan los establecidos como óptimos, se observa una tendencia de aumento, sobre todo en el último trimestre del año, justo lo contrario a lo que sucede con las actividades que desarrolla la UTE Mistral.

3. Gráficas trimestrales: Concejalía de Deportes



En la gráfica se puede observar la evolución trimestral de los % de ocupación de las actividades que llevan a cabo directamente la Concejalía de Deportes. Debido a que durante el 3er trimestre las instalaciones permanecieron cerradas, no se refleja dicho período en las gráficas. Si bien es cierto que los % son altos y superan los establecidos como óptimos, se observa que en cuanto a las actividades de mañana la tendencia ha sido de un pequeño descenso en los últimos trimestres. Sin embargo en la actividades de tarde el último trimestre es el que refleja mayor % de ocupación.