



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

INFORME DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

Deportes

2022





ÍNDICE:

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2022
3. Resultados de las encuestas de satisfacción

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. **Optimo: <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%**.

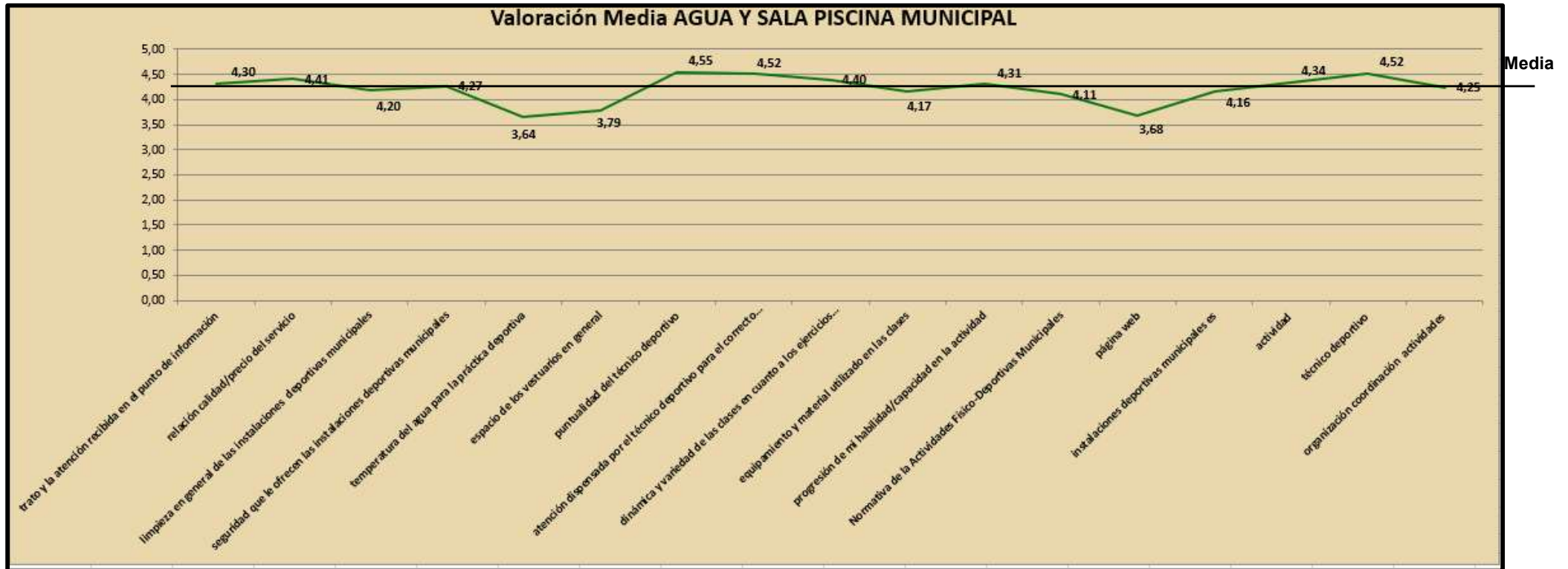
"Porcentaje de abonados en relación al padrón municipal". Lo consideramos óptimo y muy ambicioso, por tanto creemos que debemos mantenerlo en un **10%** con respecto al nº de empadronados ese año.

2. Toma de datos 2022

INDICADOR		Total Año	Media Mensual			
Porcentaje del Grado Satisfacción de usuarios con la Calidad de los servicios Mistral 2010	> 60%	94,18%		Porcentaje de clases de Actividades no impartidas imputables a laProa Sport (CDM RFVI).	< 10%	0%
Porcentaje del Grado Satisfacción de usuarios con la Calidad de los servicios Proa Sport (CDM RFVI).	> 60%	94,70%		Porcentaje de clases de Actividades no impartidas imputables a laProa Sport (CDMCCH)	< 10%	0%
Porcentaje del Grado Satisfacción de usuarios con la Calidad de los servicios concejalía (CDM CCH)	> 60%	95,67%		Porcentaje de ocupación de plazas ofertadas en horario de mañana Mistral 2010 (PM)	> 55%	89%
Porcentaje del Grado Satisfacción de usuarios con la Calidad de los servicios concejalía	> 60%	94,85%		Porcentaje de ocupación de plazas ofertadas en horario de mañana Proa Sport (CDM RFVI).	> 55%	70%
Porcentaje del Grado Satisfacción de usuarios con la Calidad de las instalaciones Mistral 2010 PM)	> 60%	94,64%		Porcentaje de ocupación de plazas ofertadas en horario de mañana Proa Sport (CDMCCH)	> 55%	61%
Porcentaje del Grado Satisfacción de usuarios con la Calidad de las instalaciones Proa Sport (CDM RFVI).	> 60%	90,41%		Porcentaje de ocupación de plazas ofertadas en horario de mañana Concejalía	> 55%	75%
Porcentaje del Grado Satisfacción de usuarios con la Calidad de las instalaciones concejalía (CDM CCH)	> 60%	98,25%		Porcentaje de ocupación de plazas ofertadas en horario de tarde Mistral 2010 (PM)	> 70%	87%
Porcentaje del Grado Satisfacción de usuarios con la Calidad de las instalaciones concejalía	> 60%	94,43%		Porcentaje de ocupación de plazas ofertadas en horario de tarde Proa Sport (CDM RFVI).	> 70%	74%
Porcentaje de clases de Actividades no impartidas imputables a Mistral 2010	< 10 %		0%	Porcentaje de ocupación de plazas ofertadas en horario de tarde Proa Sport (CDM CCH).	> 70%	64%
Porcentaje de ocupación de plazas ofertadas en horario de tarde Proa Sport (CDM RFVI).	> 70%		74%	Porcentaje de ocupación de plazas ofertadas en horario de tarde Concejalía	> 70%	77%
Porcentaje de ocupación de plazas ofertadas en horario de tarde Proa Sport (CDM CCH).	> 70%		64%			
Porcentaje de ocupación de plazas ofertadas en horario de tarde Concejalía	> 70%		77%			
Porcentaje de abonados en relación al padrón municipal	> 10%	28%				
Porcentaje de reclamaciones fundamentadas contestadas al usuario en el plazo de 15 días por Mistral 2010 (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%			

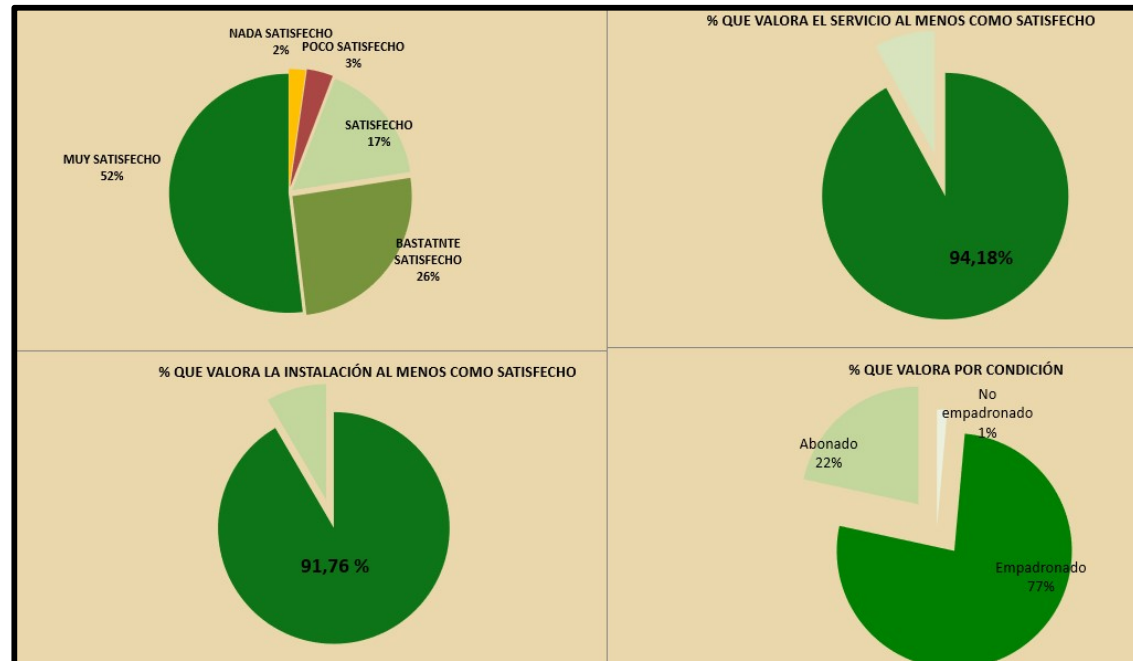
En la tabla de indicadores del área de deportes municipal se miden una gran cantidad de indicadores, los referentes a la Concejalía de Deportes y los de las dos empresas concesionarias: Mistral y Proa. Destacar que todos los indicadores, salvo uno, han conseguido los estándares de calidad establecidos para cada uno de ellos, en la mayoría de los casos, han conseguido superar muy por encima lo establecido, por lo que debería llevarse a cabo un análisis de cada uno de los límites para adaptarlos a los datos que hoy se registran en el área de Deportes. El indicador que se ha quedado por debajo del 70% establecido como límite, ha sido el "porcentaje de ocupación de plazas en horario de tarden en el Complejo Condesa de Chinchón", registrando un 64%, esto ha sido debido a que el Complejo deportivo Condesa de Chinchón abrió sus puertas en el mes de febrero del 2022.

3. Encuesta de satisfacción: Mistral 2010



En la gráfica se puede observar la media de valoración obtenida en cada uno de los ítems por los que se preguntaron en la encuesta anual realizada en junio del 2022 de las actividades que lleva a cabo la concesionaria, Mistral 2010, en la piscina cubierta municipal y en la sala, obteniendo una media global de 4,21,(en una escala del 1 al 5) quedando por debajo de la media los ítems referentes a: temperatura del agua, espacio de los vestuarios, equipamientos y material, página web, instalaciones. Estos ítems ya se encontraban por debajo de la media de años anteriores, por lo que deberían ser objeto de una mayor análisis.

3. Encuesta de satisfacción: Mistral 2010.



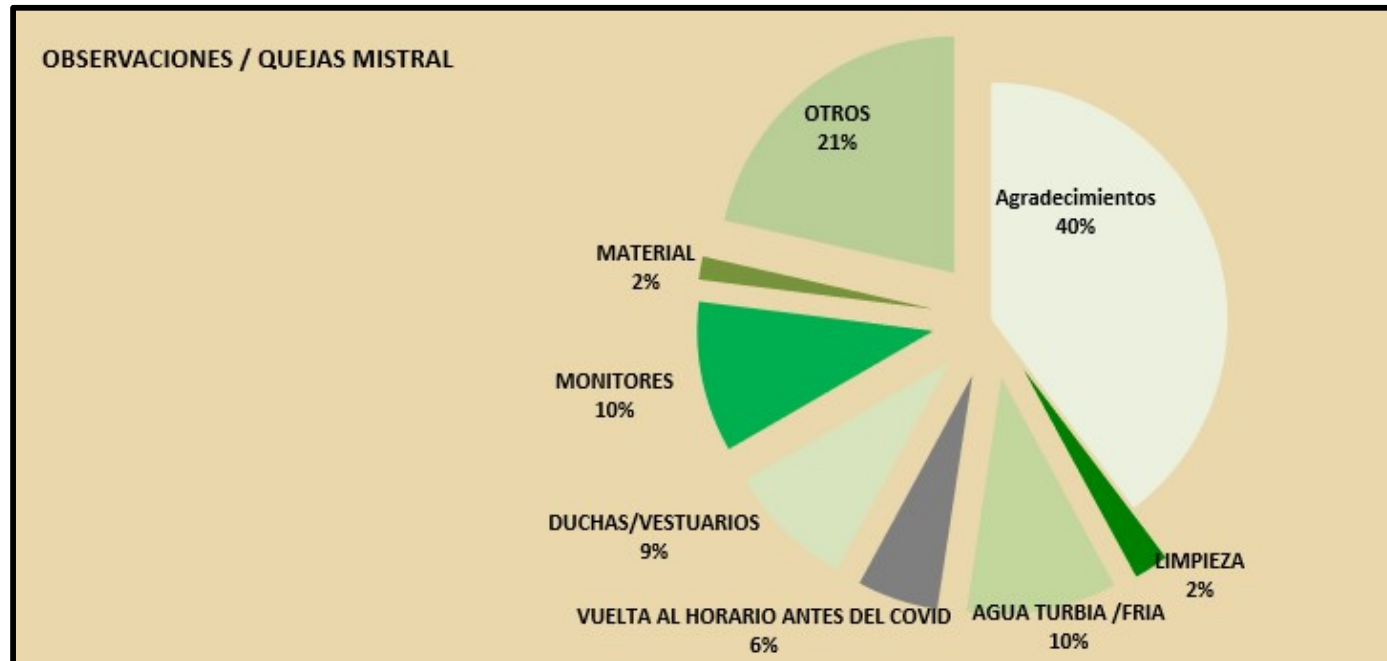
Continuando con los resultados globales de la encuesta de satisfacción que se realizó en junio de 2022 a los usuarios de la piscina cubierta y la sala de actividades que está en las instalaciones de la piscina cubierta. En la 1ª gráfica se muestran los resultados globales siendo el mayor porcentaje de respuestas el que corresponde a los usuarios que manifiestan estar muy satisfechos con un 52%, seguidos con un 26% de los que declaran estar bastante satisfechos y los satisfechos suponen un 17%, quedando las valoraciones de poco satisfecho y nada satisfecho con valores casi residuales.

Con respecto a la 2ª gráfica, se puede observar que un 94% de usuarios valoran entre satisfecho y muy satisfecho el servicio en general.

En la 3ª gráfica, se recogen las valoraciones con respecto al porcentaje de satisfechos y muy satisfechos con las instalaciones de la piscina cubierta y las salas de actividades, siendo éste de casi un 92%.

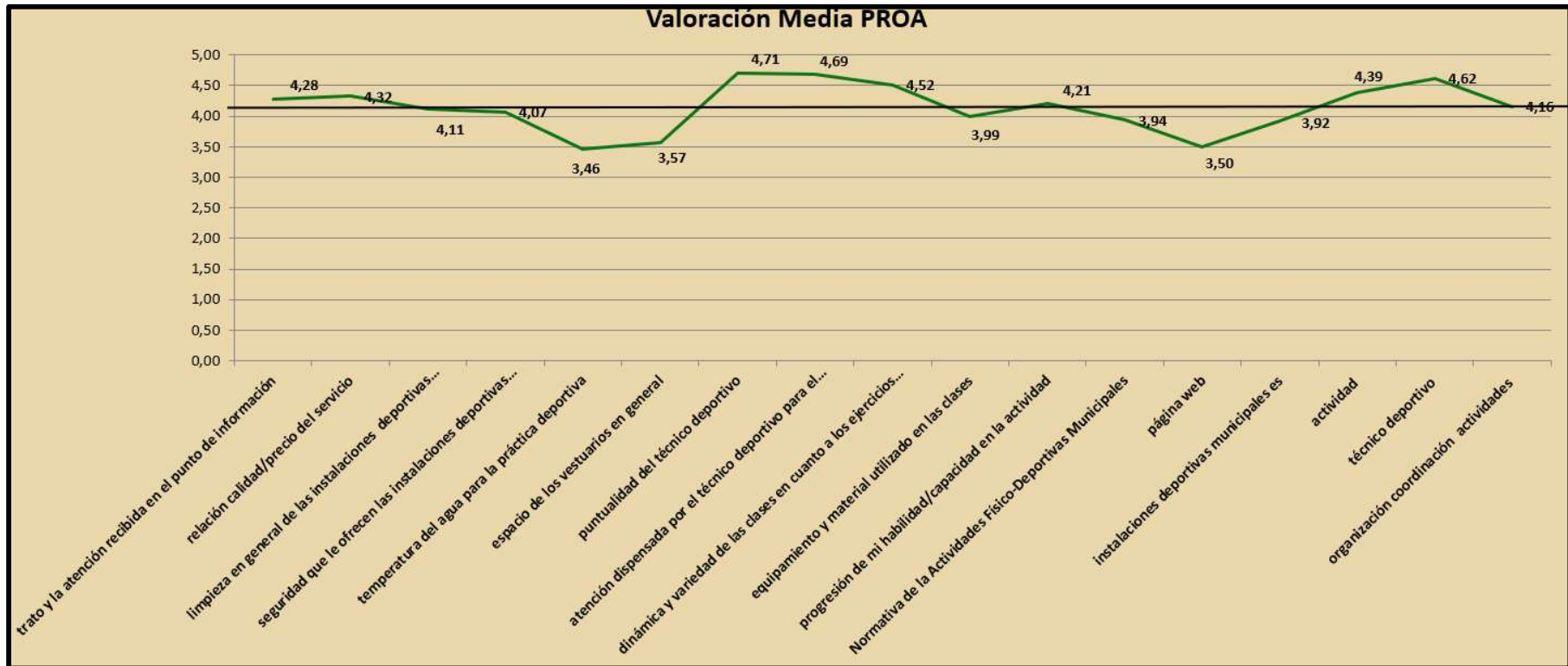
En la 4ª gráfica podemos ver la distribución porcentual según el perfil de los encuestados, siendo la mayoría empadronados (77%), mientras que los abonados suponen un 22% de los usuarios.

3. Encuesta de satisfacción: Mistral 2010 .



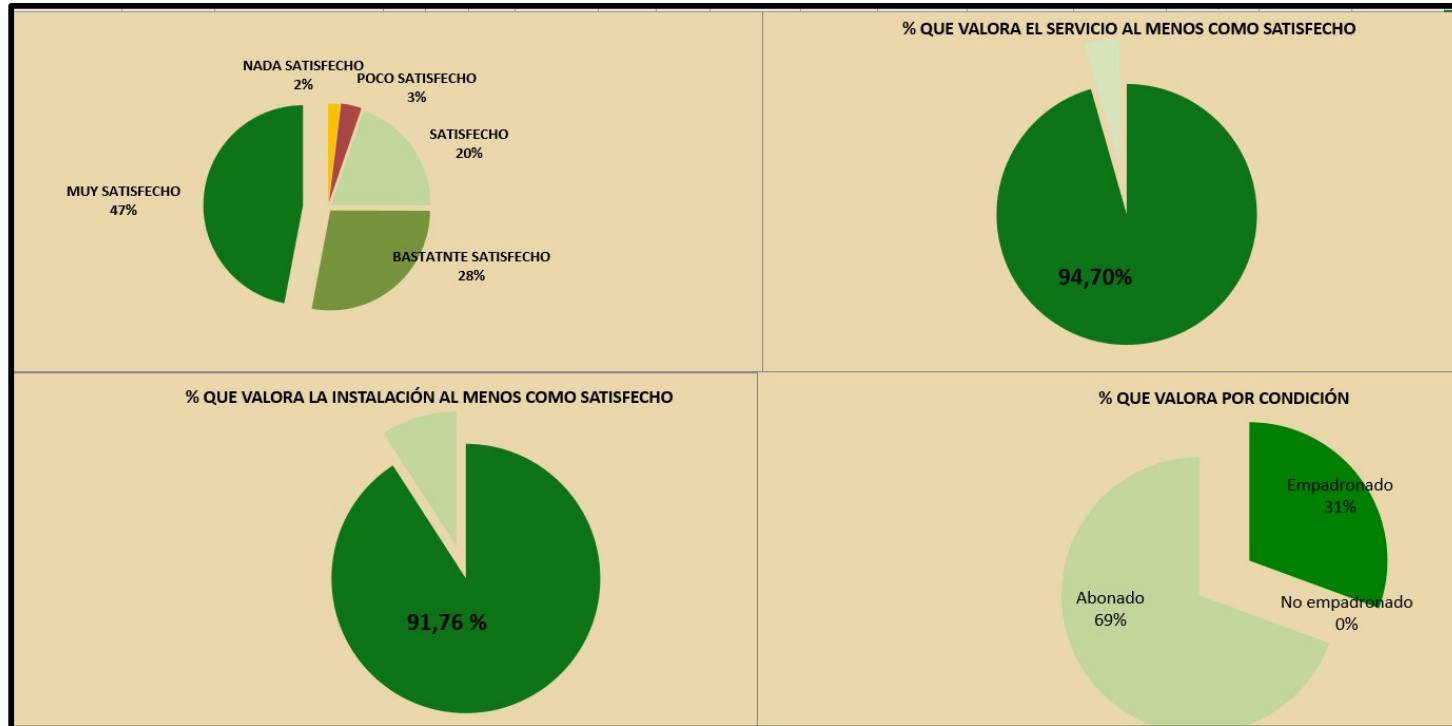
En la gráfica se muestra la distribución porcentual en las respuestas referentes a observaciones/ quejas, siendo el porcentaje de agradecimientos del 40% sobre el total de las quejas/observaciones. Los dos grupos de quejas más mayoritarios son los referentes a los monitores y al estado del agua de la piscina (temperatura/turbia) en ambos casos se registra un 10% , seguido con un 9% de las quejas referentes a los vestuarios/duchas. Estas son preguntas abiertas en las que los encuestados dicen de modo espontáneo lo que ellos consideran que se debería mejorar, por lo que deberían ser objeto de estudio para actuar sobre ellas y poder mejorar el servicio .

3. satisfacción: Proa Sport; Complejo Deportivo Municipal, el colegio Rey Felipe VI y las actividades del polideportivo Rey Felipe VI.



En la gráfica se puede observar la media de valoración obtenida en cada uno de los ítems por lo que se preguntaron en la encuesta anual realizada en junio del 2022, sobre las actividades que lleva a cabo la concesionaria Proa Sport, en el Complejo Deportivo Municipal, en el colegio Rey Felipe VI y las actividades del polideportivo Rey Felipe VI, obteniendo una media global de 4,15, quedando por debajo de la media los ítems referentes a: limpieza, seguridad, temperatura del agua, espacio de los vestuarios, equipamientos y material, normativa, página web e instalaciones. Estos ítems ya se encontraban por debajo de la media de años anteriores, por lo que deberían ser objeto de análisis.

3. satisfacción: Proa Sport (Complejo Deportivo Municipal, el colegio Rey Felipe VI y las actividades del polideportivo Rey Felipe VI)



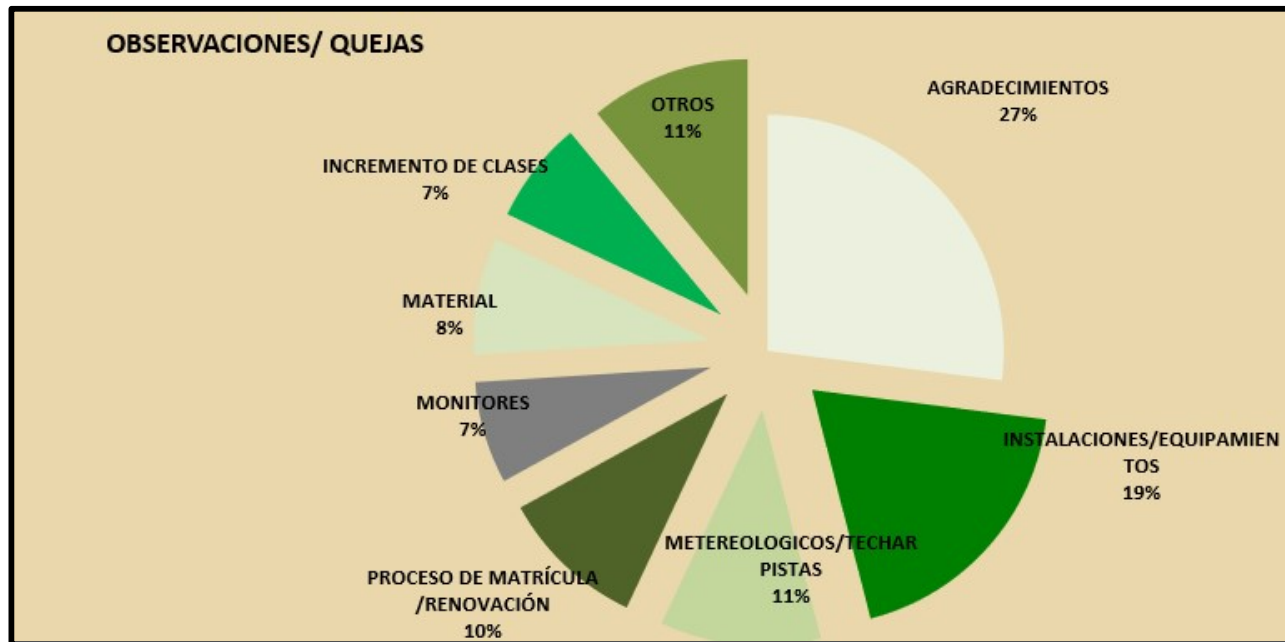
Continuando con los resultados de la encuesta realizada en junio 2022, se muestra en la 1ª gráfica los resultados globales de la encuesta de satisfacción que se realizó en junio de 2022. El mayor porcentaje de respuestas corresponde a los usuarios que manifiestan estar muy satisfechos con un 47%, seguidos con un 28% de usuarios que manifiestan estar bastante satisfechos y los satisfechos suponen un 20%, quedando las valoraciones de poco satisfecho y nada satisfecho con valores casi residuales.

Con respecto a la 2ª gráfica, se puede observar que casi un 95% de usuarios valoran entre satisfecho y muy satisfecho el servicio en general.

En la 3ª gráfica, se recogen las valoraciones con respecto al porcentaje de satisfechos y muy satisfechos con las instalaciones siendo éste de casi un 92%.

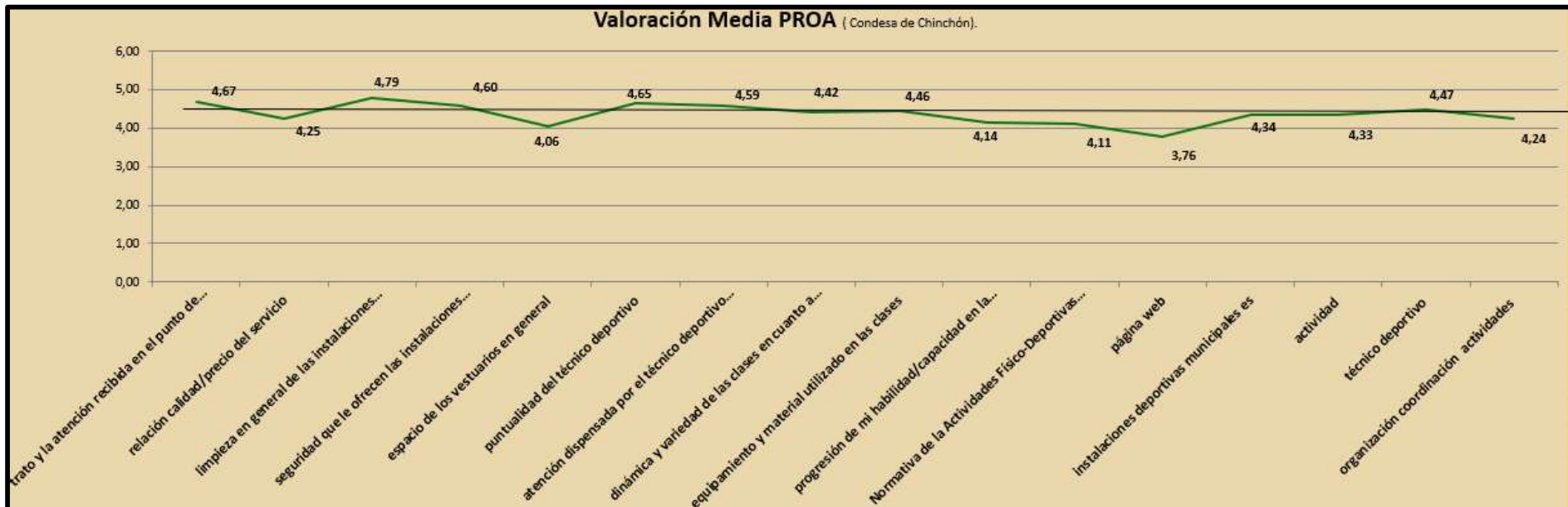
En la 4ª gráfica podemos ver la distribución porcentual según el perfil de los encuestados, siendo la mayoría abonados (69%), y un 31% empadronados.

3. satisfacción: Proa Sport (Complejo Deportivo Municipal, el colegio Rey Felipe VI y las actividades del polideportivo Rey Felipe VI)



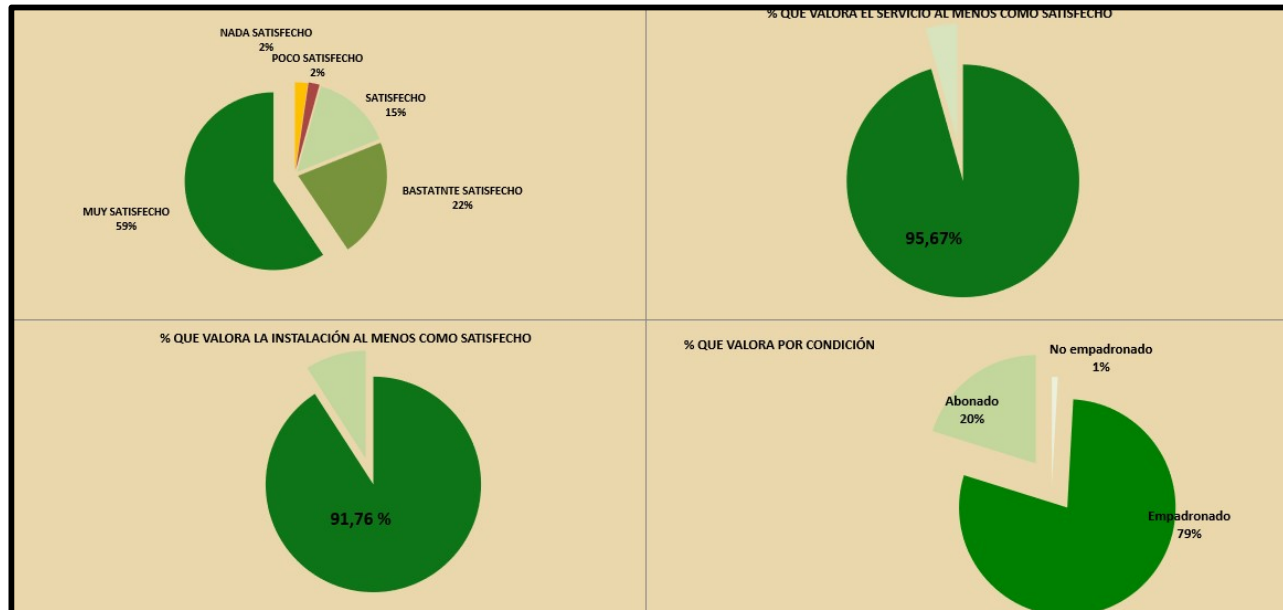
En la gráfica se pueden observar la distribución porcentual en las respuestas referentes a observaciones/ quejas, siendo el porcentaje de agradecimientos del 27% sobre el total de las quejas/observaciones. Los dos grupos de quejas más mayoritarios son los referentes a instalaciones / equipamientos (19%), y las quejas sobre techar pistas/ causas meteorológicas (11%), seguido de con un 10% , para el proceso de matrícula /renovación. Estas son preguntas abiertas en las que los encuestados dicen de modo espontáneo lo que consideran que se debería mejorar por lo que deberían ser objeto de un estudio mas detallado para actuar sobre ellas y poder mejorar el servicio .

3. satisfacción: Proa Sport (Complejo Deportivo Condesa de Chinchón)



En la gráfica se puede observar la media de valoración obtenida en cada uno de los ítems de la encuesta anual realizada en junio del 2022, de las actividades que lleva a cabo la concesionaria Proa Sport, en el Complejo Deportivo Condesa de Chinchón, obteniendo una media global de 4,37, en una escala del 1 al 5. Quedan por debajo de la media los ítems referentes a: calidad/precio, espacio de los vestuarios, progresión en mi habilidad, normativa, página web, instalaciones deportivas, actividad y organización, de todos estos ítems el que pero puntuación alcanza es la página web con un 3,76. Estos ítems deberían ser objeto de un mayor análisis para mejorar la satisfacción de los usuarios. Destaca la mayor puntuación que es la que otorgan a los la limpieza de las instalaciones con un 4,79, seguida de la valoración de 4,65 que se le otorga a la puntualidad de los técnicos.

3. satisfacción: Proa Sport (Complejo Deportivo Condessa de Chinchón)



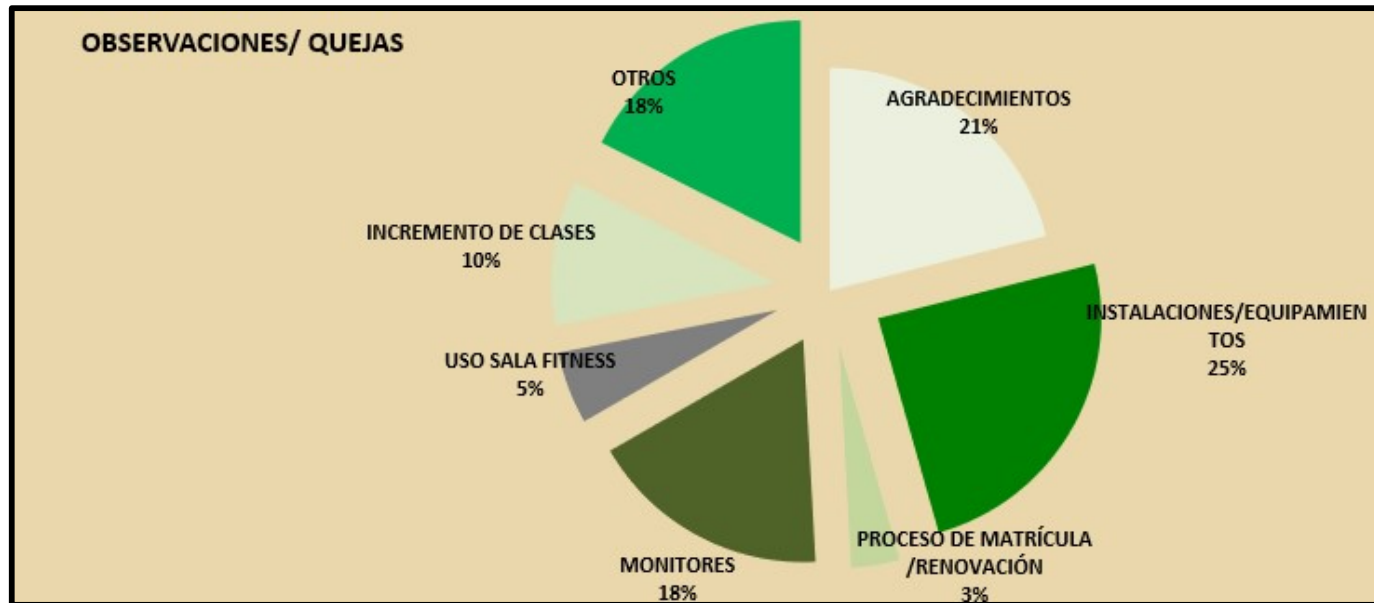
En la 1ª gráfica se muestran los resultados globales de la encuesta de satisfacción que se realizó en junio de 2022 a los usuarios del Condessa de Chinchón. El mayor porcentaje de respuestas corresponde a los usuarios que manifiestan estar muy satisfechos con un 59%, seguidos con un 22% de usuarios bastante satisfechos, mientras que los que manifiestan estar satisfechos suponen un 15%, quedando las valoraciones de poco satisfecho y nada satisfecho con valores casi residuales.

Con respecto a la 2ª gráfica, se muestra que casi un 96% de usuarios valoran entre satisfecho y muy satisfecho con el servicio en general.

En la 3ª gráfica, se recogen las valoraciones con respecto al porcentaje de satisfechos y muy satisfechos con las instalaciones, siendo éste de casi un 92%.

En la 4ª gráfica podemos ver la distribución porcentual según el perfil de los encuestados, siendo la mayoría empadronados (79%) seguidos de los abonados (20%).

3. satisfacción: Proa Sport (Complejo Deportivo Condesa de Chinchón)



En la gráfica se puede observar la distribución porcentual en las respuestas referentes a las observaciones/ quejas, siendo el porcentaje de agradecimientos del 21% sobre el total de las quejas/observaciones. Los dos grupos de quejas más mayoritarios son los referentes a instalaciones / equipamientos (25%), y las quejas sobre los monitores (18%), seguido con un 10% , por la solicitud del incremento de clases. Estas son preguntas abiertas en las que los encuestados dicen de modo espontaneo aquello que ellos consideran que se debería mejorar, por lo que deberían ser objeto de estudio para actuar sobre ellas y poder mejorar el servicio .