



**Boadilla  
del Monte**  
AYUNTAMIENTO

# INFORME DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

**Deportes**

**2021**





## ÍNDICE:

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2021
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%**.

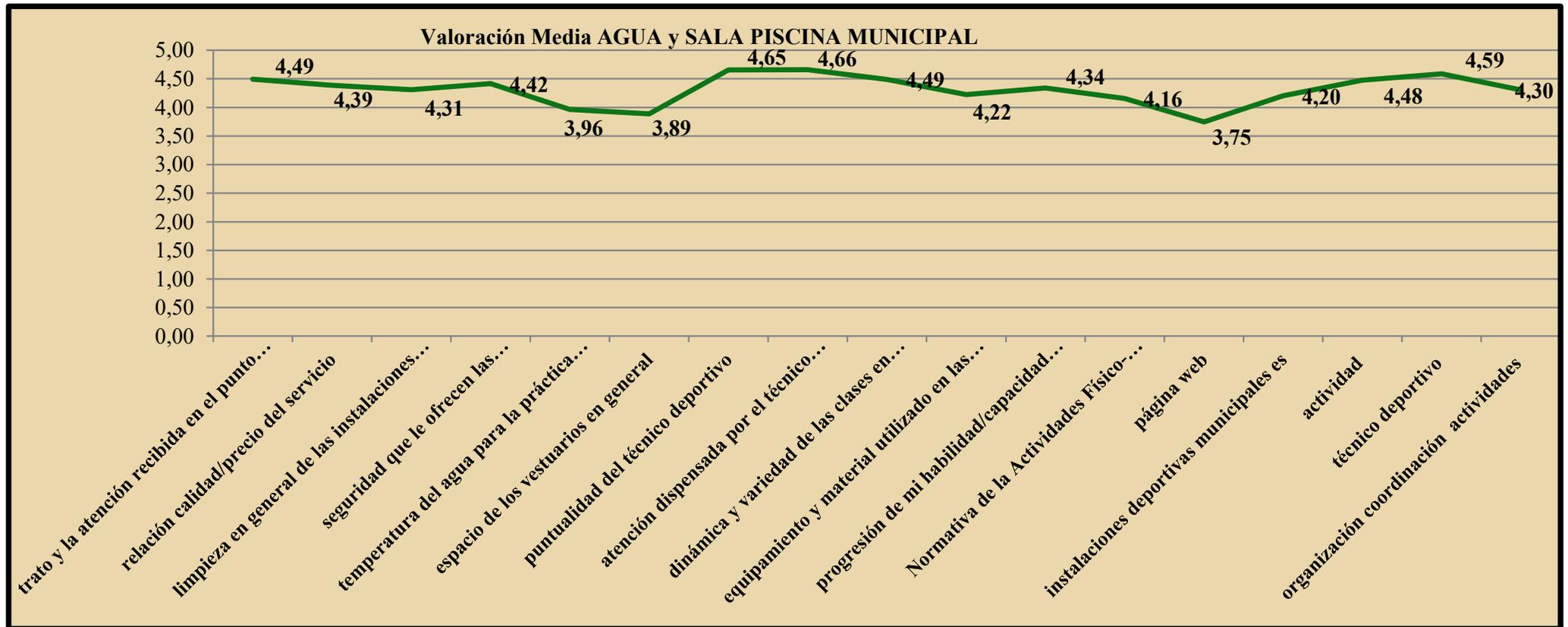
**"Porcentaje de abonados en relación al padrón municipal".** Lo consideramos óptimo y muy ambicioso, por tanto creemos que debemos mantenerlo en un **10%** con respecto al nº de empadronados ese año.

## 2. Toma de datos 2021

INDICADORES DEPORTES 2021		
INDICADOR	Límite admisible	Total Año
Porcentaje del Grado Satisfacción de usuarios con la Calidad de los servicios Ute Mistral Intur Esport (PM)	> 60%	96,51%
Porcentaje del Grado Satisfacción de usuarios con la Calidad de los servicios Proa Sport (CDM RFVI).	> 60%	94,60%
Porcentaje del Grado Satisfacción de usuarios con la Calidad de los servicios concejalía	> 60%	95,56%
Porcentaje del Grado Satisfacción de usuarios con la Calidad de las instalaciones Ute Mistral Intur Esport (PM)	> 60%	96,45%
Porcentaje del Grado Satisfacción de usuarios con la Calidad de las instalaciones Proa Sport (CDM RFVI).	> 60%	90,86%
Porcentaje del Grado Satisfacción de usuarios con la Calidad de las instalaciones concejalía	> 60%	93,66%
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 <b>mañana</b> Ute Mistral Intur Esport (PM)	> 55%	85%
Porcentaje de ocupación de plazas ofertadas en <b>horario de mañana</b> Proa Sport (CDM RFVI).	> 55%	81%
Porcentaje de ocupación de plazas ofertadas en <b>horario de mañana</b> Concejalía	> 55%	83%
Porcentaje de ocupación de plazas ofertadas en horario de <b>tarde</b> Ute Mistral Intur Esport (PM)	> 70%	86%
Porcentaje de ocupación de plazas ofertadas en <b>horario de tarde</b> Proa Sport (CDM RFVI).	> 70%	81%
Porcentaje de ocupación de plazas ofertadas en <b>horario de tarde</b> Concejalía	> 70%	84%
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%

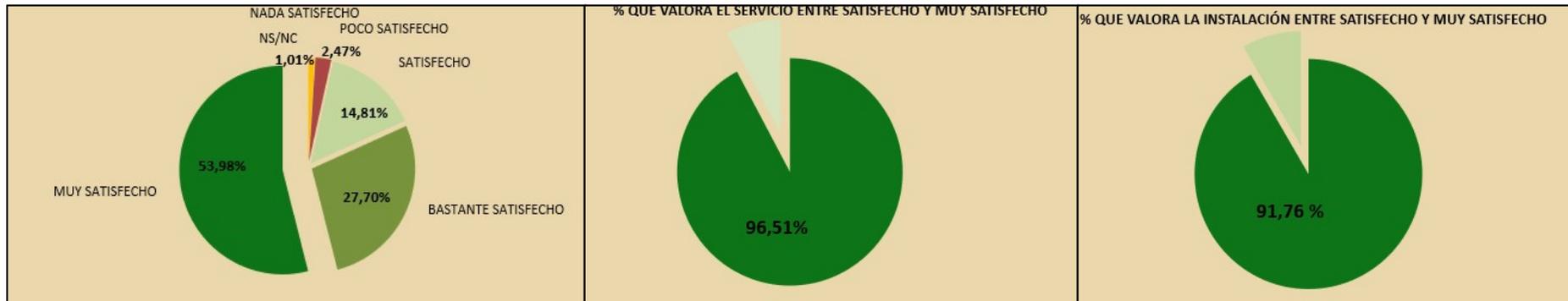
En la tabla de indicadores del área de deportes municipal se miden una gran cantidad de indicadores, los referentes a la Concejalía de Deportes y los de las dos empresas concesionarias: Mistral y Proa. Destacar que todos los indicadores que han conseguido los estándares de calidad establecidos para cada 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.

### 3. Encuesta de satisfacción: UTE Mistral Intur Esport



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 2021, de las actividades que lleva a cabo la UTE Mistral Intur Esport, en la piscina municipal y la sala, obteniendo una media global de 4,31, quedando por debajo de la media los ítems referentes a: temperatura del agua, espacio de los vestuarios, equipamientos y material, página web, instalaciones, organización y coordinación.

### 3. Encuesta de satisfacción: UTE Mistral Intur Esport.

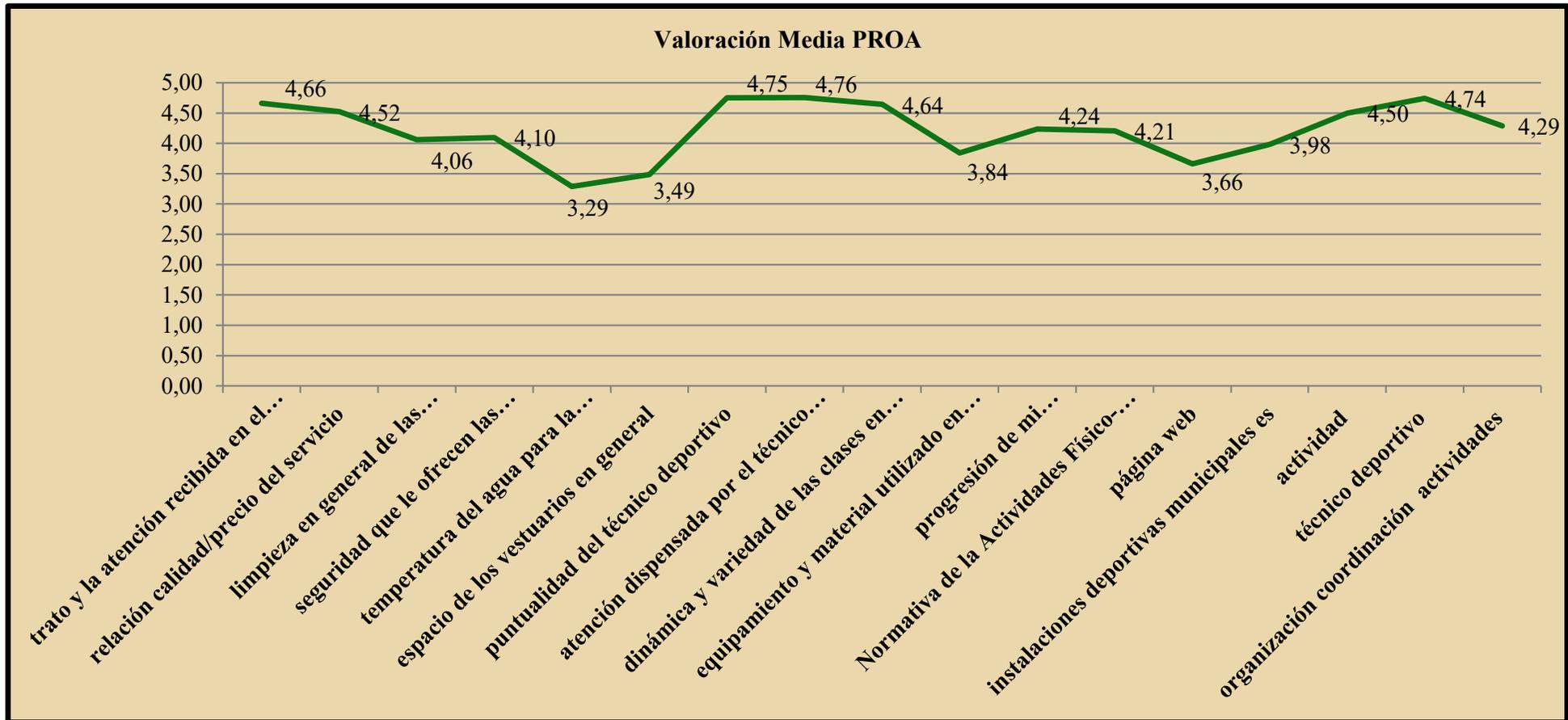


En la 1ª gráfica se pueden observar los resultados globales de la encuesta de satisfacción que se realizó en junio de 2021 a los usuarios de la piscina cubierta y la sala de actividades que está en las instalaciones de la piscina cubierta. Como se puede observar el mayor porcentaje de respuestas corresponde a los usuarios que manifiestan estar muy satisfechos con casi un 54%, seguidos con casi un 28% de bastante satisfechos y los satisfechos suponen casi un 15%, quedando las valoraciones de poco satisfecho y nada satisfecho con valores casi residuales.

Con respecto a la 2ª gráfica, se puede observar que un 96,51% 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 la salas de actividades, siendo casi un 92%.

### 3. Gráficas trimestrales: Proa Sport



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 2021, de las actividades que lleva a cabo la concesionaria Proa Sport, en la piscina de verano y las actividades del polideportivo Rey Felipe VI, obteniendo una media global de 4,22, quedando por debajo de la media los ítems referentes a: limpieza, seguridad, temperatura del agua, espacio de los vestuarios, equipamientos y material, página web e instalaciones.

### 3. Resultado encuestas de satisfacción: Proa Sport.



En la 1ª gráfica se pueden observar los resultados globales de la encuesta de satisfacción que se realizó en junio de 2021 a los usuarios de la piscina cubierta y la sala de actividades que está en las instalaciones de la piscina cubierta. Como se puede observar el mayor porcentaje de respuestas corresponde a los usuarios que manifiestan estar muy satisfechos con casi un 53%, seguidos con casi un 25% de bastante satisfechos y los satisfechos suponen casi un 18%, quedando las opciones de poco satisfecho y nada satisfecho con valores casi residuales.

Con respecto a la 2ª gráfica, se puede observar que un 94,60% 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 la salas de actividades, siendo casi un 92%.