INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DE DEPORTES

Ayuntamiento de la Villa de Móstoles

• EJERCICIOS 2024 Y 2025 •



COMPROMISO DE CALIDAD

TRANSPARENCIA Y MEJORA CONTINUA

SERVICIO PÚBLICO PARA LA CIUDADANÍA

Contenido

1. OBJETO DEL INFORME 3
2. MARCO DE REFERENCIA 3
3. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN 3
4. RESULTADOS GLOBALES DE CUMPLIMIENTO 4
5. ANÁLISIS DE COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS 4
5.1. Actividades deportivas 4
5.2. Escuelas de iniciación deportiva 5
5.3. Promoción y eventos deportivos 5
5.4. Ventajas sociales 6
5.5. Tramitaciones y procedimiento 7
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 7
ANEXO I: INFOGRAFÍA DE RESULTADOS POR AMBITOS DE GESTIÓN 8

1. OBJETO DEL INFORME

El presente informe tiene por objeto realizar el seguimiento y la evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios del Área de Deportes del Ayuntamiento de Móstoles, correspondientes a los ejercicios 2024 y 2025.

Esta evaluación se enmarca en los principios de transparencia, mejora continua y rendición de cuentas, cuyo propósito es informar a la ciudadanía sobre los estándares de calidad asumidos en la prestación de los servicios deportivos municipales, así como verificar su grado de cumplimiento a través de indicadores objetivos.

Asimismo, el informe tiene como finalidad no sólo constatar el nivel de ejecución de dichos compromisos, sino también analizar su evolución temporal, identificar posibles desviaciones y formular propuestas orientadas a la mejora del servicio y, en su caso, a la revisión de los propios indicadores.

2. MARCO DE REFERENCIA

La evaluación se realiza tomando como base la Carta de Servicios del Área de Deportes aprobada por acuerdo de la Junta de Gobierno Local de 27 de febrero de 2024 y con vigencia hasta el año 2027. Este documento define un conjunto de compromisos de calidad estructurados en torno a los principales ámbitos de actuación del servicio, tales como las actividades deportivas, las escuelas de iniciación, la promoción y organización de eventos, las ventajas sociales y los procedimientos de atención y tramitación.

Cada uno de estos compromisos se encuentra asociado a uno o varios indicadores que permiten medir su grado de cumplimiento, constituyendo así un sistema de evaluación orientado a resultados y basado en evidencias.

En este contexto, el presente informe se configura como un instrumento para verificar la adecuación entre los compromisos asumidos y los resultados efectivamente alcanzados.

3. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

La evaluación se ha llevado a cabo a partir de la información contenida en el sistema de seguimiento interno del Área de Deportes, correspondiente a los ejercicios 2024 y 2025. Dichos datos proceden de registros administrativos, estadísticas de participación, información de gestión de actividades y, en su caso, resultados de encuestas de satisfacción.

A efectos de valoración, se han establecido criterios homogéneos que permiten clasificar el grado de cumplimiento de cada compromiso. En concreto, se considera que un compromiso se cumple cuando el resultado obtenido alcanza o supera el objetivo fijado y no se cumple cuando la desviación respecto al objetivo es relevante.

El análisis se ha realizado desde una doble perspectiva. Por un lado, se ha efectuado una evaluación individualizada de cada compromiso, contrastando los resultados obtenidos en cada ejercicio con los objetivos establecidos. Por otro, se ha llevado a cabo un análisis comparativo entre los ejercicios 2024 y 2025, con el fin de identificar tendencias, mejoras o posibles situaciones de estancamiento, así como detectar factores de carácter estructural que puedan influir en el grado de cumplimiento.

4. RESULTADOS GLOBALES DE CUMPLIMIENTO

La evaluación de la Carta de Servicios del Área de Deportes correspondiente a los ejercicios 2024 y 2025 arroja un resultado global muy positivo. De los 19 compromisos de calidad asumidos públicamente por el servicio, un total de 18 han sido cumplidos íntegramente, mientras que únicamente 1 compromiso no ha alcanzado el nivel de cumplimiento previsto. Estos resultados representan un grado de cumplimiento global del **95 %**, lo que pone de manifiesto el elevado nivel de ejecución de los compromisos adquiridos con la ciudadanía.

No obstante, la existencia de un compromiso no alcanzado constituye una oportunidad de mejora que deberá ser objeto de análisis específico con el fin de identificar las causas que han impedido su cumplimiento y adoptar, en su caso, las medidas correctoras oportunas.



INDICADOR GLOBAL	RESULTADO
Compromisos evaluados	19
Indicadores evaluados	19
Compromisos cumplidos	18
Compromisos no cumplidos	1
Grado global de cumplimiento	95 %

5. ANÁLISIS DE COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

5.1. Actividades deportivas

Los resultados obtenidos reflejan un elevado grado de cumplimiento de los compromisos en materia de actividades deportivas. Así, el programa gratuito **"Deporte en la Calle"** supera ampliamente el compromiso fijado de alcanzar al menos 250 participantes, registrándose 454 participantes en 2024 y 544 en 2025.

En relación con la **satisfacción de los participantes con las actividades físico-deportivas**, el objetivo establecido era obtener una valoración igual o superior a 7,5 puntos sobre 10. En 2024 se alcanzó exactamente dicha puntuación (7,50), mientras que en 2025 se obtuvo una valoración de 7,49. (Aunque esta última se sitúa una centésima por debajo del compromiso establecido, la diferencia resulta prácticamente inapreciable desde un punto de vista estadístico por lo que se ha considerado cumplido el compromiso.

Por su parte, la **satisfacción con la atención prestada por el personal** supera el estándar comprometido en ambos ejercicios, con valoraciones de 7,80 en 2024 y 7,76 en 2025. Estos resultados reflejan la adecuada cualificación del personal y la calidad de la atención ofrecida a los ciudadanos.

Asimismo, los **programas de deporte y salud** registran una participación muy superior al objetivo mínimo de 10.000 usuarios, alcanzando 11.698 participantes en 2024 y 12.569 en 2025. Esta evolución confirma el creciente interés de la población por las actividades orientadas al bienestar físico y la promoción de la salud.

El único compromiso que no alcanza el objetivo previsto corresponde al número de **usuarios de las escuelas deportivas municipales**, cuyo objetivo era llegar a 5.000 participantes, aunque los resultados obtenidos, 3.901 usuarios en 2024 y 4.150 en 2025, muestran una evolución positiva. Esta circunstancia aconseja

analizar las posibles causas de la menor demanda y valorar medidas que permitan incrementar la participación en las escuelas deportivas.

ACTIVIDADES DEPORTIVAS				
INDICADOR	OBJETIVO	2024	2025	ESTADO
Participantes "Deporte en la Calle"	≥ 250	454	544	●
Satisfacción participantes	≥ 7,5	7,50	7,49	●
Satisfacción atención personal	≥ 7,5	7,80	7,76	●
Participantes programas deporte y salud	≥ 10.000	11.698	12.569	●
Usuarios escuelas deportivas	≥ 5.000	3.901	4.150	●

5.2. Escuelas de iniciación deportiva

El bloque de escuelas de iniciación deportiva presenta un **grado de cumplimiento pleno en ambos ejercicios analizados**, con resultados que no solo alcanzan los objetivos establecidos, sino que en determinados indicadores los superan de forma significativa.

En primer lugar, el compromiso relativo a la **oferta de plazas en las escuelas de iniciación deportiva** se cumple en ambos ejercicios. En el año 2024 se ofertaron un total de 558 plazas, superando el umbral mínimo establecido de 500, mientras que en 2025 dicha oferta se incrementa hasta las 573 plazas.

En relación con el **grado de cobertura de las plazas ofertadas**, los resultados obtenidos reflejan un nivel de ocupación muy elevado. En 2024 se alcanza un porcentaje de cobertura del 112%, mientras que en 2025 este porcentaje se incrementa hasta el 115,9%, superando ampliamente el objetivo mínimo del 90% en ambos ejercicios.

ESCUELA DE INICIACIÓN DEPORTIVA				
INDICADOR	OBJETIVO	2024	2025	ESTADO
Plazas ofertadas	≥ 500	558	573	●
Cobertura de plazas	≥ 90 %	112 %	115,9 %	●

5.3. Promoción y eventos deportivos

El bloque de promoción y eventos deportivos presenta un **grado de cumplimiento íntegro en todos los compromisos evaluados durante los ejercicios 2024 y 2025**, con resultados que no sólo alcanzan los objetivos establecidos, sino que en la mayoría de los casos los superan ampliamente.

En relación con el compromiso de **cobertura de plazas en actividades deportivas para niños**, el compromiso se ha cumplido en 2024 y 2025, al registrarse porcentajes de cobertura de plazas del 100,60% y 91,36%, respectivamente, ambos superiores al objetivo establecido del 90%

Por lo que respecta al programa **"Todos al agua",** los resultados obtenidos en ambos ejercicios muestran un nivel de participación claramente superior a los objetivos establecidos. En 2024 participan 9 centros escolares y 345 niños, mientras que en 2025 se mantiene el mismo número de centros (9) y se incrementa la participación hasta los 413 niños. Estos datos no sólo cumplen con los requisitos fijados (mínimo de 5 centros y entre 200 y 230 niños), sino que los superan ampliamente, evidenciando la consolidación y crecimiento del programa.

PROMOCIONES Y EVENTOS

INDICADOR	OBJETIVO	2024	2025	ESTADO
Cobertura plazas infantiles	≥ 90 %	100,60 %	91,36 %	●
Centros escolares "Todos al Agua"	≥ 5	9	9	●
Niños participantes "Todos al Agua"	≥ 200-230	345	413	●
Jornadas Multideporte	≥ 600	6.143	6.900	●
Formación entrenadores y árbitros	≥ 20-25	25	25	●
Eventos deportivos anuales	≥ 90	143	152	●
Resolución subvenciones	≤ 4 meses	< 4 meses	< 4 meses	●

En cuanto a las **Jornadas de Multideporte**, el nivel de participación alcanza cifras muy elevadas en ambos ejercicios, con 6.143 deportistas en 2024 y 6.900 en 2025, frente a un mínimo exigido de 600 participantes.

El compromiso relativo a la **formación de entrenadores y árbitros** se cumple plenamente en ambos ejercicios, ofertándose 25 plazas en cada uno de ellos, dentro del intervalo previsto de entre 20 y 25 plazas.

Por su parte, **el número de eventos deportivos organizados** presenta también una evolución positiva, pasando de 143 eventos en 2024 a 152 en 2025, superando en ambos casos el objetivo mínimo de 90 eventos anuales.

Finalmente, en relación con el **plazo de resolución de las convocatorias de subvenciones**, se constata que en ambos ejercicios se ha cumplido el compromiso de resolverlas en un plazo inferior a 4 meses, mejorando incluso el plazo legal establecido de 6 meses.

5.4. Ventajas sociales

El bloque de ventajas sociales presenta un **grado de cumplimiento íntegro** en todos los compromisos evaluados durante los ejercicios 2024 y 2025**,** con resultados que evidencian una correcta implementación de las medidas orientadas a garantizar el acceso universal a la práctica deportiva, especialmente en colectivos prioritarios.

En primer lugar, el compromiso relativo a la **oferta de actividades deportivas regladas de forma gratuita para desempleados de larga duración** se cumple plenamente en ambos ejercicios. En concreto, el porcentaje de solicitudes atendidas se sitúa en el 100% tanto en 2024 como en 2025, lo que refleja que todas las personas que cumplen los requisitos establecidos han tenido acceso a este tipo de actividades.

En segundo lugar, el compromiso vinculado a la oferta de **plazas gratuitas para personas mayores de 65 años** presenta igualmente un nivel de cumplimiento elevado, superando en ambos ejercicios el umbral mínimo establecido de 4.500 plazas. En el año 2024 se ofertaron 5.235 plazas, mientras que en 2025 esta cifra se incrementa hasta alcanzar las 5.313 plazas.

VENTAJAS SOCIALES

INDICADOR	OBJETIVO	2024	2025	ESTADO
Atención a desempleados de larga duración	100 %	100 %	200 %	●
Plazas gratuitas mayores de 65 años	≥ 4.500	5.235	5.313	●

5.5. Tramitaciones y procedimiento

El bloque de tramitaciones y procedimientos presenta un **grado de cumplimiento íntegro** en todos los compromisos evaluados durante los ejercicios 2024 y 2025.

En primer lugar, el compromiso relativo a la **publicación de la información de los programas de actividades en la web municipal** se cumple plenamente en ambos ejercicios, alcanzándose un porcentaje del 100%.

TRAMITACIONES Y PROCEDIMIENTOS

INDICADOR	OBJETIVO	2024	2025	ESTADO
Información publicada en web	100 %	100 %	100 %	
Documentación disponible en web	100 %	100 %	100 %	
Respuesta a solicitudes	≤ 7 días	≤ 7 días	≤ 7 días	

En segundo lugar, el compromiso relativo a la disponibilidad de **documentación, formularios, modelos anexos e información en la web municipal** presenta un cumplimiento total con un porcentaje del 100%.

Por último, en lo que respecta al **plazo de respuesta a las solicitudes de información**, se constata que en ambos ejercicios se cumple el compromiso de atenderlas en un plazo máximo de 7 días.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La evaluación de la Carta de Servicios del Área de Deportes correspondiente a los ejercicios 2024 y 2025 permite concluir que el servicio presenta un **grado de cumplimiento muy elevado de los compromisos asumidos.** Asimismo, el análisis realizado evidencia una evolución global favorable de los indicadores, consolidándose la Carta de Servicios como **un instrumento útil para el seguimiento, la evaluación y la mejora continua del servicio.**

No obstante, se identifica un **margen de mejora en relación con la participación en las escuelas deportivas municipales:** se recomienda profundizar en el análisis de la demanda y valorar medidas orientadas a favorecer la participación y optimizar la adecuación entre la oferta disponible y la utilización efectiva del servicio. Igualmente, se considera conveniente revisar en la próxima actualización de la Carta determinados indicadores y objetivos, con el fin de mejorar su adecuación a la realidad del servicio y su capacidad de medición.

También se recomienda continuar avanzando en la mejora del sistema de seguimiento y evaluación, mediante la sistematización de la recogida de información. En este sentido, se considera especialmente adecuada la utilización de la herramienta de seguimiento y evaluación de planes **MideNet**, recientemente implantada, por su plena adecuación a la metodología de evaluación asociada a la Carta de Servicios.

Finalmente, se recomienda **mantener el enfoque de mejora continua** que inspira la propia Carta de Servicios, utilizando los resultados de la evaluación como herramienta para la toma de decisiones, la revisión periódica de compromisos e indicadores y la planificación futura del servicio, con el objetivo de reforzar la calidad, la eficiencia y la adecuación de los servicios deportivos a las necesidades de la ciudadanía.

Junio de 2026

Dirección de Modernización y Calidad

ANEXO I: INFOGRAFÍA DE RESULTADOS POR AMBITOS DE GESTIÓN

