

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

1. FINALIDAD

Este documento tiene por objeto informar del seguimiento y evaluación del grado de cumplimiento en el año 2019 de los compromisos establecidos en la carta de servicios de Deportes.

El seguimiento y evaluación supone la recopilación sistemática, registro y análisis de los datos resultantes de la medición de los indicadores y del grado de cumplimiento de los compromisos y estándares de calidad, incluyendo las propuestas de acciones de mejora oportunas.

La carta de Servicios de Deportes se puede consultar en el siguiente [enlace](#):



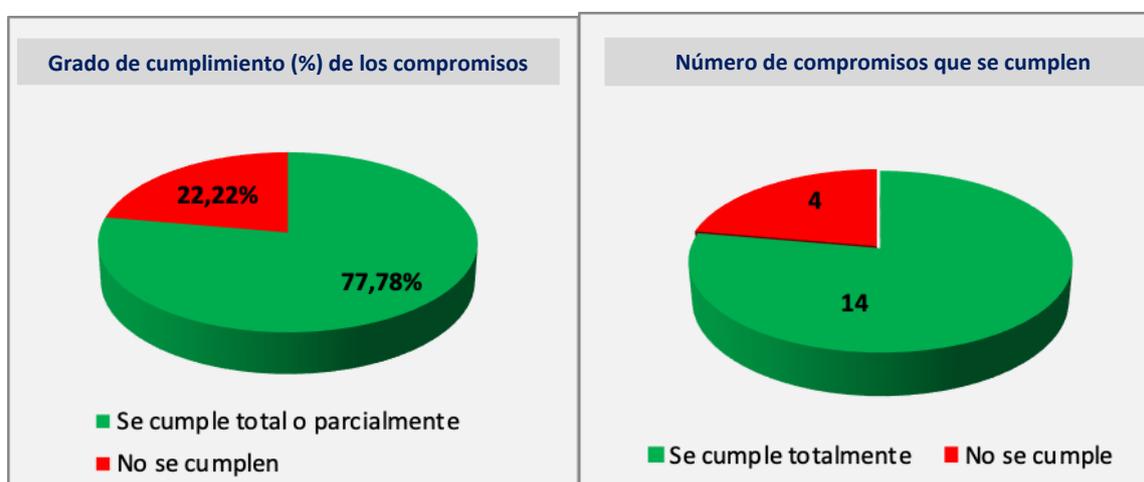
2. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

En el **anexo** se recoge el detalle de los resultados de la evaluación. Para cada compromiso se establece los indicadores de seguimiento, el valor objetivo y el valor alcanzado. También se informa sobre el cumplimiento o no del compromiso de calidad en la prestación del servicio.

Conviene señalar, que en la evaluación de la carta realizada el 21 de marzo de 2018, se reformularon los siguientes compromisos:

COMPROMISO INICIAL	COMPROMISO REFORMULADO
Incrementar el número de niños participantes en las actividades deportivas en un 10% con respecto a la participación obtenida en el año anterior	Cubrir al menos el 90% de las plazas ofertadas en actividades deportivas para niños
En el programa "Todos al agua" participarán anualmente al menos 5 centros escolares y un intervalo de 350 niños	En el programa "Todos al agua" participarán anualmente al menos 5 centros escolares y un intervalo de 200-230 niños
Ofertar anualmente y de forma gratuita al menos 100 plazas para formar y reciclar a entrenadores y árbitros de distintas disciplinas deportivas.	Ofertar anualmente y de forma gratuita al menos 20-25 plazas para formar y reciclar a entrenadores y árbitros de distintas disciplinas deportivas.

El resultado global es un grado de cumplimiento del **77,78%** del total de los 18 compromisos existentes en la Carta de servicios. De ellos se cumple totalmente 14 compromisos, y no han sido cumplidos 4 compromisos.



3. CONCLUSIONES Y ACCIONES DE MEJORA

A continuación, se explican los motivos por los cuales los compromisos no han podido ser cumplidos. También se indican las medidas y/o acciones de mejora con relación a dichos compromisos.

- **Alcanzar al menos 300 participantes en el programa gratuito denominado “Deporte en la calle”**
 - **Conclusiones.** Durante el año 2019 han participado 285 personas en el programa denominado “Deporte en la calle” de manera que no se ha alcanzado el objetivo de 300 participantes. El principal motivo se debe a que el número de actividades ofertadas dentro de este programa ha disminuido con relación a otros años debido a la reducción del número de monitores disponibles para desarrollar este programa.
 - **Acción de mejora.** El área de Deportes adecuará el número de actividades ofertadas en función de los monitores de los que disponga para desarrollar el programa “Deporte en la calle”.

- **El grado de satisfacción de los participantes con las actividades físico-deportivas será igual o superior a 7,5 puntos sobre una escala de 0 a 10**
 - **Conclusiones.** Durante el año 2019 se han pasado dos encuestas. El grado de satisfacción obtenido ha sido de 6,86 sobre 10 puntos, muy cerca del objetivo, que era de 7,5. Del análisis de los resultados de las encuestas se concluye que el hecho de no cubrir las bajas de monitores ha disminuido la satisfacción de los usuarios.
 - **Acción de mejora.** El área de Deportes propondrá la cobertura de los monitores en baja para garantizar la calidad del servicio prestado en cada actividad deportiva que se imparta.

- **Cubrir al menos el 90% de las plazas ofertadas en actividades deportivas para niños**
 - **Conclusiones.** Durante el año 2019 se han ofertado 6.587 plazas en actividades deportivas para niños, de las cuales se han ocupado 5.364 (81,43%). El motivo principal para no alcanzar el porcentaje comprometido (cubrir al menos el 90% de las plazas ofertadas) se debe, según el análisis realizado, a que organizaciones distintas del Ayuntamiento ofrecen una amplia variedad de actividades deportivas para niños, de manera que la oferta es mayor que la demanda existente en la ciudad.
 - **Acción de mejora.** Redefinir el compromiso ajustando el número de plazas ofertadas a la demanda existente en el municipio, teniendo en cuenta la oferta de entidades diferentes al Ayuntamiento.

- **Incrementar el número de tarjetas que se emiten en la Concejalía en un 10% con respecto a la temporada anterior**
 - **Conclusiones.** Los datos obtenidos muestran que el número de tarjetas que se han emitido en la concejalía durante el año 2019 ha sido 8.367 lo que supone un 37% menos, con relación a las emitidas durante el año 2018 (13.359) por lo que no se alcanza el compromiso de incrementar el número de tarjetas en un 10% con respecto a la temporada anterior. El motivo principal se debe a que durante el verano 2019 no se han pedido tarjetas deportes a los ciudadanos para acceder con beneficios a las piscinas municipales, basta con acreditar que resides en la ciudad.
 - **Acción de mejora.** Se considera que este objetivo ya no es relevante pues la decisión de no emitir tarjetas para acreditar la condición de persona jubilada, siendo suficiente probar esta situación por cualquier otro medio, supone una mejora en las condiciones de prestación del servicio, por lo que se considera conveniente suprimir dicho compromiso.

Evaluación realizada por el Servicio de Deportes y el Departamento de Modernización y Calidad.

Móstoles, 22 de abril de 2020