


**Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència**

 Exp. gral.: X2023009421
 Exp. tipus: PGEN2023000098

**INFORME DE SEGUIMENT SOBRE EL GRAU DE COMPLIMENT DELS
COMPROMISOS DE QUALITAT DE LA CARTA DE SERVEI DE ESPORTS**

Per donar compliment a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, el Ple municipal en la sessió del mes de juliol de 2022 va aprovar la carta de serveis del Servei d'Esports.

Les Cartes de Serveis són documents públics mitjançant els quals s'informa a la ciutadania dels serveis que es presten i dels compromisos de qualitat que s'assumeixin respecte a aquests serveis, establint els indicadors més significatius i que tinguin una repercussió directa en la millora dels serveis i en la percepció de qualitat d'aquests en la ciutadania.

Cada compromís de qualitat porta associat un indicador que ha de permetre mesurar-ne el seu grau de compliment.

Els compromisos de qualitat establerts en la carta de serveis del Servei d'Esports i els resultats obtinguts per l'exercici 2023, són els següents:

Compromisos de qualitat	Indicadors	Valor esperat	Valor real
Ús dels equipaments esportius: Aconseguir que el número d'abonats superi el 10% de la població del municipi (% de població abonada al complex esportiu municipal sobre el total d'habitants)	Recollida de dades anual a través d'un aplicatiu. Número d'abonats durant el període	= o >10%	13,05%
Aconseguir que el grau de satisfacció dels participants a les activitats esportives del complex esportiu sigui igual o superior a 7 punts sobre una escala de 0 a 10	Valoració de l'atenció rebuda mitjançant enquestes de valoració	= o >7 punts	7,67
Respondre les consultes/suggeriments i queixes formulades per qualsevol mitjà en un màxim de 7 dies hàbils	Temps mig de resposta a les consultes formulades	< 7 dies hàbils	6
Derivar als serveis corresponents, en un màxim de 48 hores, les notificacions d'incidències relacionades amb el manteniment, neteja i control de plagues	Temps mig de derivació	= o < 48 hores	24h



**Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència**Exp. gral.: X2023009421
Exp. tipus: PGEN2023000098

Compromisos de qualitat	Indicadors	Valor esperat	Valor real
Facilitar l'accés a la xarxa municipal d'instal·lacions esportives al 90% de les entitats, col·lectius i persones que ho sol·licitin	Percentatge de sol·licituds de cessió puntual d'equipaments ateses favorablement	= o > 90%	98%

Revisades les dades recollides de l'1 de gener a 31 de desembre de 2023, es realitza el seguiment dels indicadors que mesuren els compromisos de qualitat aprovats:

1. Recollida de dades anual a través d'un aplicatiu. Número d'abonats durant el període.

El percentatge obtingut per assolir el compromís de qualitat en relació al nº d'abonats s'obté del programa informàtic Deporwin de T-innova. A data de 31 de desembre el nombre d'abonats va ser de 2.243.

2. Valoració de l'atenció rebuda mitjançant enquestes de valoració.

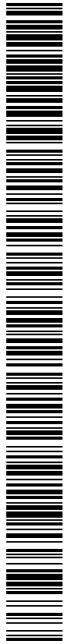
Per tal de valorar el grau de satisfacció dels participants a les activitats el complex esportiu ha utilitzat un programa informàtic on cada dia s'ha rebut un informe de la valoració que han fet els usuaris en els tòtems que hem tingut en el centre. Per tal d'obtenir el valor real s'ha fet un promig de totes les valoracions.

3. Temps mig de resposta a les consultes formulades.

Cal distingir entre les consultes que es reben per telèfon o presencial que hi ha una resposta, o un traspàs de la consulta a la persona responsable, de forma immediata o en el mateix dia, i les consultes que es reben per escrit, ja sigui per mail o per registre d'entrada, que requereix resposta en el mateix format i, per tant, no és immediata.

Un altre factor que influeix en el temps de resposta és el tipus de consulta, si es tracta d'un suggeriment o una queixa que cal traslladar al polític o personal tècnic corresponent, el termini de resposta s'allarga.

Tenint en compte tots aquests factors i, després de valorar totes les consultes presentades al departament d'Esports durant l'any 2023, el temps mig de resposta és de 6 dies.



**Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència**

Exp. gral.: X2023009421
Exp. tipus: PGEN2023000098

4. Temps mig de derivació d'incidències relacionades amb el manteniment, neteja i control de plagues.

La derivació d'incidències és immediata en el moment de tenir coneixement de la mateixa. Si no la pot solucionar el personal propi del departament es deriva al departament de Manteniment i Serveis Urbans, al departament de Salut Pública o a l'empresa corresponent, si s'escau.

Durant l'any 2023, la derivació mitja d'incidències és de 24h perquè en alguns casos la incidència es rep fora de l'horari de feina del personal responsable de fer la derivació.

5. Percentatge de sol·licituds de cessió puntual d'equipaments ateses favorablement.

La cessió puntual d'equipaments és favorable en la majoria de casos sempre que l'equipament sol·licitat estigui disponible. Es prioritza els entrenaments i les competicions de les entitats esportives municipals.

Durant l'any 2023, la cessió puntual d'equipaments ateses favorablement és del 98%.

Document signat electrònicament