



Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència

Exp. gral.: X2025000853
Exp. tipus: PGEN2025000014

INFORME DE SEGUIMENT SOBRE EL GRAU DE COMPLIMENT DELS COMPROMISOS DE QUALITAT DE LA CARTA DE SERVEI D'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 2024, 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%	8,78%
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	--
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 dies
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.: X2025000853
Exp. tipus: PGEN2025000014

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%	96%

Revisades les dades recollides de l'1 de gener a 31 de desembre de 2024, 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 amb relació al nombre d'abonats s'obté del programa informàtic Deporwin de T-innova.

En data 31 de desembre de 2024, la població del municipi de Montornès del Vallès és de 17.139 habitants.

En data 31 de desembre de 2024 el nombre total d'abonats del CEM Les vernedes va ser de 2.275, arribant a un 13,27% de la població del municipi. D'aquests abonats, 1.506 són residents de Montornès, el que representa un 8,78% de la població del municipi.

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

Aquest compromís de qualitat no es pot valorar per no disposició, a l'any 2024, del programa informàtic destinat a valorar el grau de satisfacció dels participants en les activitats del complex.

3. Temps mig de resposta a les consultes formulades

Les consultes rebudes per telèfon o de forma presencial, tenen una resposta o derivació a la persona responsable, de forma immediata o el mateix dia.

Pel que fa a les consultes que es reben per escrit, sigui per mail o per registre d'entrada, que requereix resposta en el mateix format, el termini de resposta és més llarg.

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 també s'allarga.

DOCUMENT Document amb escut i peu	ÒRGAN Àrea de Presidència	REFERÈNCIA PGEN2025000014
Codi Segur de Verificació: fa0f2926-44f9-44fa-b12a-54908062f56a Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081363_2025_8432334 Data d'impressió: 21/05/2025 08:16:22 Pàgina 3 de 3	SIGNATURES 1.- JOSEP MARIA ROSAS NOVOA (El coordinador d'activitats esportives), 31/03/2025 14:17:59	



**Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència**

Exp. gral.: X2025000853
Exp. tipus: PGEN2025000014

Tenint en compte tots aquests factors i, després de valorar totes les consultes presentades al departament d'Esports durant l'any 2024, el temps mitjà de resposta és de 6 dies.

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 d'aquesta. 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 2024, 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 dels casos sempre que l'equipament sol·licitat estigui disponible. Es prioritza els entrenaments i les competicions de les entitats esportives municipals. Durant l'any 2024, la cessió puntual d'equipaments ateses favorablement és del 96%.