

Carta de servicios

| Servicio | Compromiso | Indicador | Fuente datos | Objetivo | ene | feb | mar | abr | may | jun | jul | ago | sep | oct | nov | dic | ANUAL | Resultado | Observaciones | |
|--|---|--|---|----------|--------|------|-------|-------|-------|-------|-------|----------|-------|------|------|------|-------|-----------|---------------|----|
| Mantenimiento de las instalaciones deportivas | El 90% de las acciones correctivas de mantenimiento en las instalaciones deportivas se cerrarán en un plazo inferior a 7 días naturales desde su detección y el 10% restante en el plazo máximo de 30 días naturales. | Porcentaje de acciones correctivas cerradas en plazo | TABLA EXCEL MANTENIMIENTO | 100% | 100% | 100% | ##### | ##### | ##### | ##### | ##### | #¡DIV/0! | ##### | 100% | 100% | 100% | | 100% | | |
| | | Nº acciones detectadas | | 3 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | | 11 | |
| | | Acciones cerradas <7 días | | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | | 10 | |
| | | Acciones cerradas <30 días | | 0 | 1 | 0 | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| | Exponer mensualmente en paneles visibles dichas acciones correctivas | Número de meses en que se publican las acciones correctivas | Nº MESES QUE SE PUBLICAN | 100% | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 100% | |
| | Anualmente se llevarán a cabo 5 mejoras y se expondrán en paneles visibles | Nº mejoras en instalaciones realizadas y publicadas | EXCEL MEJORAS EN INSTALACIONES | 5 | | | | | | 1 | | | | | 1 | 1 | 1 | | 5 | |
| | Anualmente se realizarán 2 mejoras de carácter medio-ambiental y se expondrán en paneles visibles | Nº mejoras de carácter medio-ambiental | EXCEL MEJORAS MEDIO AMBIENTALES | 2 | | | 1 | | | | | | 1 | | | | | | 2 | |
| La valoración media de las personas encuestadas respecto a la limpieza de las instalaciones deportivas será superior a 7 (escala de 1 a 10) | Valoración media respecto a las instalaciones deportivas | Encuesta de satisfacción | 7 | | | | | | | | | | | | | | 8 | 8 | | |
| El número de quejas anual por deficiente limpieza no será superior a 5. | Nº de quejas por deficiente limpieza | Registro de AQS | menor de 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | | |
| Anualmente se expondrán los Kilovatios generados por el sistema de energía solar de la piscina cubierta. | Exposición de los Kilovatios generados de manera anual por el sistema solar | PUBLICACION ANUAL | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | |
| Atención a personas usuarias | El 100% de los AQS serán contestados en un plazo inferior a 15 días naturales | % de AQS contestados en plazo | EXCEL AQS | 100% | 100% | 100% | 100% | ##### | ##### | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 50% | | 98% | | |
| | | Nº de AQS recibidos | | 5 | 8 | 3 | 0 | 0 | 8 | 6 | 4 | 10 | 6 | 5 | 2 | | | 57 | | |
| | | Nº de AQS contestados en plazo | | 5 | 8 | 3 | 0 | 0 | 8 | 6 | 4 | 10 | 6 | 5 | 1 | | | 56 | | |
| | Antes del 30 de agosto de cada año se publicará una revista con la actividad-ocio recreativa de agua y seco de las Instalaciones | Publicación de la revista | Revista | 1 | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | |
| | Anualmente se ofertará a las personas usuarias un mínimo de 50 grupos activos en invierno y de 10 en verano | Número de grupos ofertados | EXCEL GRUPOS ACTIVOS | 100% | | | | | | | | | | | | | | | 54% | |
| | | | | | Verano | 0 | | | | | | | | | | | | | 0 | 0% |
| | | Invierno | 65 | | | | | | | | | | | | | | | 54 | 108% | |
| La valoración media de las personas encuestadas respecto a las instalaciones deportivas será superior a 7 (escala de 1 a 10) | Valoración media respecto a las instalaciones deportivas | Encuesta de satisfacción | 7 | | | | | | | | | | | | | | 7 | 7 | | |
| La valoración media de las personas encuestadas respecto a la amabilidad, rapidez y eficacia en la atención será superior a 8 (escala de 1 a 10) | Valoración media respecto a la amabilidad, rapidez y eficacia en la atención en el trato | Encuesta de satisfacción | 8 | | | | | | | | | | | | | | 8 | 8 | | |
| El número de quejas anual por deficiente atención no será superior a 5. | Nº de quejas por deficiente atención | Registro de AQS | menor de 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | | |
| Seguridad | Disponer en óptimas condiciones de uso de 2 Desfibriladores Semiautomáticos (DESA) en las Instalaciones Deportivas. | Número de DESA disponibles | CHEQUEO Y ETIQUETAS DE CADUCIDAD | 100% | | | | | | | | | | | | | 2 | 100% | | |
| | El 100% de los y las socorristas y vigilantes harán anualmente un reciclaje de primeros auxilios. | % de socorristas y vigilantes anualmente hacen reciclaje de primeros auxilios. | SOCORRISTAS Y VIGILANTES QUE HACE CURSO RECICLAJE | 100% | | | | | | | | | | | | | 100 | 100% | | |