

Carta de Servicios 2020

Servicios Deportivos

Datos 2019

575 Instalaciones y 74 centros deportivos	Más de 40.000.000 servicios prestados	285.732 plazas ofertadas	180.065 participantes en competiciones 46.427 partidos	589 grupos de escuelas de promoción deportivas en 213 centros escolares
--	---	--------------------------------	---	--

Qué **SERVICIOS** te ofrecemos

> **Impartir actividades físicas y deportivas dirigidas a través de nuestros programas**

- Clases y escuelas deportivas.
- Actividades para personas con discapacidad.
- Ejercicio físico y salud.
- Actividades en familia.
- Psicomotricidad.
- Actividades deportivas en la calle.
- Cursos de verano.
- Entrenamiento personal.
- Programas para colectivos en riesgo de exclusión social (personas sin hogar, adicciones, etc.).



> **Facilitar la utilización de las instalaciones deportivas municipales**

> **Organizar competiciones deportivas**

> **Organizar actividades deportivo-recreativas**

> **Programar actividades deportivas para centros educativos**

> **Prestar servicios médico-deportivos**

> **Prestar asesoramiento técnico deportivo**

> **Informar** sobre los servicios deportivos municipales, los centros e instalaciones municipales y otras cuestiones relacionadas. Se encuentra en www.madrid.es/deportes.

> Gestionar las **sugerencias, felicitaciones y reclamaciones** recibidas e informar sobre su estado de tramitación.

Los **horarios** de apertura y cierre de las instalaciones deportivas, de prestación de los distintos servicios y de atención al público son los fijados y asignados por el órgano responsable. Están expuestos en las instalaciones en lugar visible para información pública y disponibles en www.madrid.es/deportes y en los teléfonos gratuitos 010 o 915 298 210 (si llama desde fuera del término municipal de Madrid solo el último).

La red de **instalaciones deportivas** consta de **575** instalaciones, distribuidas en **74** centros deportivos, **101** instalaciones básicas de acceso controlado y **400** instalaciones básicas de acceso libre.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Ofrecemos una **amplia red de instalaciones deportivas municipales**. La superficie deportiva por habitante es superior a 1 metro cuadrado y tenemos como mínimo un centro deportivo municipal por distrito.
2. **Invertimos** todos los años **en las instalaciones deportivas existentes** y en sus equipamientos. Valoración media de las personas usuarias: igual o superior a 7,5. Valoración media de la ciudadanía de Madrid: mínimo 6,5.
3. Prestamos los servicios deportivos municipales con **amplios horarios y adaptados a las necesidades** de las personas usuarias. Valoración media: igual o superior a 7,5.
4. **Ofertamos** un servicio de **asesoramiento técnico personalizado** en al menos un 80% de los centros deportivos municipales con clases y escuelas.
5. **Adecuamos** los servicios deportivos a las características de los **distintos grupos** de edad, así como a las de las **personas con discapacidad**, por lo que existe una oferta específica para cada uno de estos sectores de población. Valoración media: igual o superior a 7,15.
6. Informamos sobre los servicios deportivos, a través de al menos **12 canales informativos y publicitarios diferentes**.
7. Prestamos unos **servicios deportivos de calidad**. Valoración media de los servicios: igual o superior a 7,5. Valoración media de la atención y disposición del personal de los centros: igual o superior a 7. Anualmente se realizarán, al menos, 9 encuestas de satisfacción con los servicios deportivos ofertados.
8. **Contestamos** el 60% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los **publicamos** anualmente.

Dónde puedes

Informarte madrid.es - Tramitar sede.madrid.es - Sugerir, felicitar, reclamar madrid.es/contactar - Iniciar un debate o hacer una propuesta decide.madrid.es - Participar madrid.participa - Acceder a los datos abiertos datos.madrid.es - Hacerte voluntaria/o voluntariospormadrid.madrid.es También en el teléfono gratuito **010** (o 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)