



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](tel:010915298210) (o 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).

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

[Texto completo de esta Carta de Servicios en madrid.es](#)

Aprobada 20/07/2006 - Certificada 23/12/2020 - Evaluada 16/06/2020

Carta de Servicios 2020

Servicios Deportivos

El ejercicio físico al
alcance de la ciudadanía
Madrid te mueve por la
salud

575 Instalaciones y **74** centros deportivos

Más de **40.000.000** servicios prestados

285.732 plazas ofertadas en el año

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 la situación de los Centros y otras cuestiones relacionadas.

Se encuentra en el siguiente vínculo [Centros Deportivos Municipales](#).

> Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones: gestionarlas 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, serán los fijados y asignados por el órgano responsable.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Ofrecemos una **amplia red de instalaciones deportivas** municipales. La superficie deportiva por habitante será superior a 1 metro cuadrado y tendremos como mínimo un centro deportivo municipal por distrito.
2. **Invertimos** anualmente **en las instalaciones deportivas existentes** y sus equipamientos. Valoración media de las personas usuarias: igual o superior a 7,5. Valoración media de la ciudadanía: 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 que oferten 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.
