MADRID

El ejercicio físico al alcance de la ciudadanía

Madrid te mueve por la salud

Carta de Servicios 2023

Servicios Deportivos

Datos 2022

619 instalaciones con **77** centros deportivos

171.713 plazas ofertadas en clases y escuelas

120.996 participantes en competiciones con más de **40.000** encuentros disputados

642 grupos de escuelas de promoción deportiva en **203** centros escolares

Qué SERVICIOS 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 deportivos sanitarios**

> **Prestar asesoramiento técnico deportivo**

> **Informar** sobre los servicios deportivos municipales, los centros e instalaciones municipales y otras cuestiones relacionadas a través de los distintos canales informativos.

> Gestionar las **sugerencias, felicitaciones y reclamaciones** remitidas por la ciudadanía 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 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.

La red de **instalaciones deportivas** consta de **619** instalaciones, distribuidas en **77** centros deportivos y **542** instalaciones básicas (**110** instalaciones básicas de acceso controlado y **432** 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 de acuerdo con el presupuesto disponible. **Valoración**: igual o superior a 7 puntos y que la **valoración de la ciudadanía de Madrid** sea como mínimo de un 6,5.
3. Prestamos los servicios deportivos municipales con **amplios horarios y adaptados a las necesidades** de las personas usuarias. Valoración: igual o superior a 7.
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: igual o superior a 7,15.
6. Informamos sobre los servicios deportivos- municipales, a través de al menos **18 canales informativos y publicitarios diferentes**.
7. Prestamos unos **servicios deportivos de calidad**. Valoración de los servicios: igual o superior a 7. Valoración de la atención y disposición del personal de los centros: igual o superior a 7. Anualmente se realizarán, al menos, 11 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 – Colaborar: voluntariospormadrid.madrid.es

También en el teléfono gratuito 010, o en el 915 298 210, si llama desde fuera de la ciudad de Madrid y con el prefijo 34 si llama desde fuera de España. Si es una persona mayor de 65 años a través del número 900 111 065. Y además, en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía

Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid

Carta de Servicios en www.madrid.es | Aprobada 20/07/2006 - Certificada 23/12/2020 - Evaluada 26/05/2023