

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS DEPORTIVOS EN CENTROS DEPORTIVOS
MUNICIPALES
ENERO- FEBRERO 2012**

Estimado/a usuario/a:

Es nuestro deseo proporcionarle un servicio de calidad y utilidad para que usted pueda acceder a la práctica deportiva en las mejores condiciones en los Centros Deportivos Municipales.

Por ese motivo hemos confeccionado una encuesta, en la que tratamos de conocer su opinión respecto a la atención que recibe y las sugerencias que estime oportunas para mejorar la calidad de la oferta de dichas actividades y servicios.

Conocer su opinión es vital para que la oferta deportiva del Ayuntamiento de Madrid a sus ciudadanos/as pueda mejorar.

Este estudio es anónimo, por lo que no se requiere que indique ningún tipo de dato personal.

Podrá consultar los resultados de este estudio a partir del mes de mayo 2012 en <http://www.madrid.es/Deportes>

Agradeciendo de antemano su colaboración, le saludamos atentamente y quedamos a su disposición.

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL: **FECHA:** dd/mm/aaaa/

DISTRITO MUNICIPAL:.....

HORARIO: Mañana Tarde

SEXO: Hombre Mujer **EDAD:** Preinfan. Infantil¹ Joven Adulto Mayor

¿CÓMO CONOCIÓ LA ACTIVIDAD EN LA QUE SE ENCUENTRA INSCRITO/A?

TV O PRENSA FOLLETOS INSTALACIÓN FAMILIAR/AMIGOS INTERNET OTROS

¿CUÁNTO TIEMPO HACE QUE PARTICIPA EN NUESTRAS ACTIVIDADES?

MESES 1 AÑO ENTRE 1 Y 2 AÑOS ENTRE 2 Y 4 AÑOS MAS DE 4 AÑOS

¿QUÉ OBJETIVOS LE MOTIVARON PARA INSCRIBIRSE EN LA ACTIVIDAD?

HACER AMIGOS PROBLEMAS FÍSICOS ENCONTRARME BIEN PRACTICAR DEPORTE DIVERSIÓN

¿TIENE VD. INTENCIÓN DE SEGUIR EN NUESTRAS ACTIVIDADES?

SI NO

MOTIVO PARA NO SEGUIR: TIEMPO PRECIO CLASES NO ATRACTIVAS CAMBIO DOMICILIO OTROS

¿ALGÚN OTRO FAMILIAR REALIZA ACTIVIDADES EN ESTE CENTRO?

SI NO

¿HA RECOMENDADO NUESTRAS ACTIVIDADES A FAMILIARES O AMIGOS?

SI NO

SEÑALE LA FORMA PARA EL PAGO DE LAS CUOTAS QUE LE RESULTA MÁS CÓMODA

EFFECTIVO DOMICILIACIÓN TARJETA CRÉDITO INTERNET

¿LE PARECE ADECUADO EL NÚMERO DE SESIONES SEMANALES?

SI NO

¿LE PARECE ADECUADA LA DURACIÓN DE LAS CLASES?

SI NO

¿LE GUSTARÍA QUE LAS CLASES FUERAN CON HORARIOS FLEXIBLES?

SI NO

¿CONOCE VD EL ABONO DEPORTE MADRID? SI NO

¿DISPONE DE ÉL? SI NO

CALIFIQUE CON VALORES QUE VAYAN DE 0 A 10

LA OFERTA DE ACTIVIDADES EN EL CENTRO DEPORTIVO.....

LOS HORARIOS DE CLASES EXISTENTES.....

EL PRECIO EN RELACIÓN AL SERVICIO OFRECIDO.....

EL PRECIO EN RELACIÓN A LO QUE SUPONDRÍA ESA MISMA ACTIVIDAD EN CENTRO PRIVADO.....

DIRECCION GENERAL DE DEPORTES
Subdirección General de Apoyo y Coordinación
Atención al Ciudadano y Calidad

INFORMACIÓN RECIBIDA SOBRE LA OFERTA DEPORTIVA DISPONIBLE.....

PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN O RENOVACIÓN.....

ATENCIÓN Y DISPOSICIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO DEPORTIVO.....

ATENCIÓN EN LAS OFICINAS DEL CENTRO DEPORTIVO.....

LIMPIEZA E HIGIENE EN EL CENTRO DEPORTIVO.....

ILUMINACIÓN EN EL CENTRO DEPORTIVO.....

TEMPERATURA DEL AGUA DE LA PISCINA.....

TEMPERATURA DEL AGUA EN DUCHAS, VESTUARIOS.....

ESPACIO DISPONIBLE PARA LA ACTIVIDAD DEPORTIVA.....

ESTADO DEL MATERIAL..... CANTIDAD DE MATERIAL.....

VARIEDAD Y AMENIDAD DE CLASES

CONTENIDO TÉCNICO DE LAS CLASES.....

PUNTUALIDAD EN EL COMIENZO Y FIN DE LAS CLASES.....

NÚMERO DE PERSONAS EN EL GRUPO.....

LA ACTIVIDAD CUMPLIÓ LOS OBJETIVOS QUE SE PLANTEÓ EN UN INICIO.....

MOTIVACIÓN Y ESTÍMULO QUE RECIBE DE SU PROFESOR/A.....

TRATO Y DISPOSICIÓN DE SU PROFESOR/A.....

GRADO DE SATISFACCIÓN CON LAS CLASES QUE RECIBE.....

GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON EL CENTRO DEPORTIVO.....

¿UTILIZA MEDIO DE TRANSPORTE PARA ACUDIR AL CENTRO DEPORTIVO? SI NO

EN CASO DE RESPONDER SI PÚBLICO PRIVADO

¿CUANTO TARDA EN LLEGAR AL CENTRO DEPORTIVO?

MENOS 10 MINUTOS ENTRE 10 Y 30 MÁS DE 30

UTILIZO ESTE CENTRO DEPORTIVO POR:

CERCANÍA A DOMICILIO CUENTA CON MI ACTIVIDAD PREFERIDA TRABAJO CERCA MEJOR CALIDAD

¿HA PRESENTADO ALGUNA SUGERENCIA O RECLAMACIÓN EN EL ÚLTIMO AÑO? SI NO

¹ Las encuestas referidas a alumnos/as de las categorías infantil y preinfantil serán únicamente contestadas por su padre, madre o responsable adulto que les acompañe.

¿EN QUE PLAZO LE CONTESTARON? MENOS 15 DÍAS ENTRE 16 Y 45 ENTRE 46 Y 90

CALIFIQUE LA SATISFACCIÓN EN LA RESPUESTA RECIBIDA (DE 0 A 10).....

¿HAY ALGUNA OTRA COSA QUE LE GUSTARÍA APORTAR SOBRE EL CENTRO DEPORTIVO QUE NO LE HAYAMOS PREGUNTADO? SUGERENCIAS QUE DESEE APORTAR

MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO Y COLABORACIÓN