

CUADRO DE INDICADORES: CARTA DE SERVICIOS DEL PARQUE DEPORTIVO PUERTA DE HIERRO

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	ESTANDAR	RESULTADOS 2017	RESULTADOS 2018	RESULTADOS 2019	RESULTADOS 2020	RESULTADOS 2021	RESULTADOS 2022	RESULTADOS 2023	PERIODICIDAD	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS
Mantener las instalaciones y dependencias en óptimo estado de funcionamiento y utilización, realizando 2 actuaciones de mejora anualmente.	Nº de actuaciones de mejora realizadas en las instalaciones y en los espacios comunes.	2	5	6	8	7	12	51	113	Anual	Memoria de actividades 2023 PDPH ANEXA.
Realizar al menos una actuación anual para la eliminación de barreras arquitectónicas.	Nº de actuaciones realizadas.	1	1	1	2	5	7	1	6	Anual	Memoria de actividades 2023 PDPH ANEXA.
Desarrollar al menos dos eventos deportivos anuales complementarios a la actividad ordinaria.	Nº de actuaciones desarrolladas.	2	4	5	8	8	9	32	252	Anual	Memoria de actividades 2023 PDPH ANEXA.
En caso de quejas o sugerencias contactar telefónicamente con el reclamante en un plazo no superior a 48 horas para subsanar la deficiencia observada por el mismo.	Porcentaje de quejas y sugerencias atendidas telefónicamente en plazo.	100%	90,00%	95,00%	97,00%	92,00%	98,00%	98,00%	100,00%	Anual	PLANTILLA DE CHECK CONTROL.
	Grado de satisfacción del reclamante.	≥87% satisfecho o muy satisfecho	87,00%	92,00%	82,00%	87,00%	94,00%	85,00%	80,00%	Anual	Hoja de recogida de datos de la satisfacción del usuario y propuestas de mejora.
Titulación deportiva de los monitores y de los socorristas específica y acorde a cada una de las actividades impartidas.	Titulaciones verificadas anualmente.	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Anual	CONTRATOS PÚBLICOS.
Titulación de los socorristas específica y acorde a la legislación vigente.	Titulaciones verificadas anualmente.	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Anual	CONTRATOS PÚBLICOS.