

Carta de Servicios 2021

Servicios Deportivos

Datos 2020

581 instalaciones con 74 centros deportivos	10.363.195 servicios prestados	130.548 plazas ofertadas	100.028 participantes en competiciones 32.980 partidos	614 grupos de escuelas de promoción deportivas en 210 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 **581** instalaciones, distribuidas en **74** centros deportivos, **102 instalaciones** básicas de acceso controlado y **405** 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 de las personas usuarias: igual o superior a 7,5. Valoración 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: 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: igual o superior a 7,15.
6. Informamos sobre los servicios deportivos, a través de al menos **15 canales informativos y publicitarios diferentes**.
7. Prestamos unos **servicios deportivos de calidad**. Valoración de los servicios: igual o superior a 7,5. Valoración 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](tel: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](#)