

Carta de Servicios 2024

# Servicios Deportivos

Datos 2023

**621** instalaciones  
con **77** centros  
deportivos

**149.233**  
plazas ofertadas  
en clases y  
escuelas

**120.996** participantes  
en competiciones  
con más de **45.000**  
encuentros disputados

**630** grupos de escuelas  
de promoción deportiva  
en **212** 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.
- Actividades deportivas en la calle.
- Cursos de verano.
- Servicios deportivos dirigidos individuales.
- Acceso a 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](http://www.madrid.es/deportes).

La red de **instalaciones deportivas** consta de **621** instalaciones, distribuidas en **77** centros deportivos y **544** instalaciones básicas (**111** instalaciones básicas de acceso controlado y **433** 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 con al menos 3 centros deportivos de media por distrito y un porcentaje mínimo del 70% de centros deportivos que ofrecen actividades acuáticas.
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. Ofrecemos **procesos adecuados para la inscripción y renovación** de actividades deportivas dirigidas en **clases cerradas** y para la **reserva de actividades de clases abiertas** por la aplicación y la web. **Valoración:** igual o superior a 6 y un porcentaje superior al 60% con valoración igual o mayor a 7.
4. **Ofertamos** un servicio de **asesoramiento técnico personalizado** en al menos un 80% de los centros deportivos municipales con clases y escuelas, al menos 800 horas semanales de servicio y en un mínimo de 49 centros.
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. 20 modalidades deportivas como mínimo para personas con discapacidad y valoración de la oferta de actividades sea igual o superior a 7.
6. **Informamos** sobre los servicios deportivos municipales, a través de al menos 18 canales informativos y publicitarios diferentes y al menos con 1.000 acciones de comunicación promocionales.
7. Prestamos unos **servicios deportivos de calidad**. Valoración de los servicios: igual o superior a 7,5. Valoración del profesorado: igual o superior a 8. Valoración de la atención y disposición del personal de los centros: igual o superior a 7. Valoración del precio en relación con la calidad del servicio: 8. Anualmente 11 encuestas de satisfacción.
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](https://www.madrid.es) - Tramitar: [sede.madrid.es](https://sede.madrid.es) - Sugerir, felicitar, reclamar: [madrid.es/contactar](https://www.madrid.es/contactar) - Iniciar un debate o hacer una propuesta: [decide.madrid.es](https://decide.madrid.es) - Participar: [madrid.participa](https://www.madrid.es/participa) - Acceder a los datos abiertos: [datos.madrid.es](https://datos.madrid.es) - Colaborar: [voluntariospormadrid.madrid.es](https://voluntariospormadrid.madrid.es)

También en el teléfono gratuito 010, o en el 914 800 010, 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 (gratuito). 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](https://www.madrid.es) | Aprobada 20/07/2006 - Certificada 15/12/2023 - Evaluada 14/06/2024