

descripción de los SERVICIOS Y COMPROMISOS adquiridos

servicios	compromisos	indicadores	objetivo 2023	dato 2022	dato 2021	dato 2020	dato 2019
ATENCIÓN, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	Atender a la persona usuaria de forma correcta, amable y profesional, ofreciéndole información clara y detallada referente a Kirol Txartela, cursillos, instalaciones, subvenciones... De tal manera que las personas usuarias valoren la información ofrecida y la capacidad de respuesta del personal por encima de 7 puntos sobre 10 en la encuesta de satisfacción.	Grado de satisfacción con respecto a la información recibida.	>7	7,3	7,1	7,1	7,3
		Grado de satisfacción con respecto al trato y capacidad de respuesta del personal de Donostia Kirola	>7,5	7,4	7,2	7,4	7,3
	Ofrecer a través de la web donostiakirola.eus y de las redes sociales una información permanentemente actualizada sobre los servicios de Donostia Kirola, novedades, incidencias... De tal forma que la valoración de la página web obtenga una puntuación superior a 7 en la encuesta de satisfacción.	Grado de valoración de la página web en la encuesta de satisfacción realizada a usuarios.	>7	7,2	7	7,1	7,1
	Contestar todas las quejas y sugerencias recibidas en un plazo no superior a 30 días desde su recepción.	Porcentaje de quejas contestadas dentro del plazo de 30 días.	100%	60%	67%	42%	84%
KIROL TXARTELA	Ofertar una amplia y atractiva oferta de servicios incluidos en la Kirol Txartela, de tal forma que las personas abonadas valoren la Kirol Txartela por encima del 7 en una escala de 10.	Grado de valoración de la Kirol Txartela en la encuesta de satisfacción realizada a personas abonadas.	>7	7,1	7	7,2	7,1
ALQUILER Y RESERVA DE INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES	Disponer durante 362 días al año de un mínimo de tres instalaciones con piscina abiertas de forma simultánea.	Número de días al año en las que han estado un mínimo de tres piscinas abiertas de forma simultánea.	362	362	362	262	362
	Garantizar un horario mínimo de 13 horas diarias ininterrumpidas de lunes a viernes (laborables), los días de apertura de las instalaciones con piscina.	Porcentaje de días en los que se cumple el compromiso.	100%	100%	100%	100%	100%
	Garantizar en todo momento un mínimo del 50% de cada piscina de 25 m para nadadores particulares, excepto en los casos en que haya competición organizada o entrenamiento de waterpolo programado	Porcentaje de días en los que se cumple el compromiso.	100%	100%	100%	100%	100%
	Garantizar la presencia continua de personal de limpieza durante todo el horario de apertura de las instalaciones. con piscina.	Porcentaje de tiempo de apertura de instalaciones en las que hay personal de limpieza en las instalaciones con piscina.	100%	100%	100%	100%	100%
	Realizar un mínimo de dos limpiezas diarias de los vestuarios en las instalaciones con piscina.	Porcentaje de días en los que se cumple el compromiso.	100%	100%	100%	100%	100%



descripción de los SERVICIOS Y COMPROMISOS adquiridos

servicios	compromisos	indicadores	objetivo 2023	dato 2022	dato 2021	dato 2020	dato 2019
ACTIVIDADES DEPORTIVAS	Disponer de monitores profesionales y motivados con el objetivo de ofrecer unos cursillos deportivos de calidad, de tal manera que las personas participantes valoren la profesionalidad de los monitores con un mínimo de 8 sobre 10 en la encuesta de satisfacción.	Grado de satisfacción con respecto a la profesionalidad de los monitores de los cursillos en la encuesta de satisfacción realizada a los participantes en la Campaña Kirol Ekintzak.	>8	8,5	8,4	8,7	8,4
	Garantizar un número mínimo de sesiones en los cursos anuales de Kirol Ekintzak de 30 sesiones en los cursos de 1 día, 60 sesiones en los de dos días y 90 sesiones en los de tres días; así como en los cursos trimestrales de 10 sesiones en los de 1 día, 20 sesiones en los de 2 días y 30 sesiones en los de 3 días.	Porcentaje de cursillos que cumplen con el número mínimo de sesiones.	100%	100%	100%	16%	100%
	Disponer del 100% de los y las monitoras bilingües en los cursillos de Kirol Ekintzak y Campaña de Natación dirigidos a menores de 16 años.	Porcentaje de monitores/as bilingües en los cursos dirigidos a menores de 16 años.	100%	100%	100%	100%	100%
	Facilitar la práctica deportiva a las personas con necesidades especiales inscritas en cursillos de Kirol Ekintzak y de natación Escolar, disponiendo de monitor de apoyo en todos los casos. que se requiera.	Porcentaje de casos que disponen de ayuda entre todos los que la requieren.	100%	100%	100%	100%	100%
	Invertir un mínimo de 20.000€ al año en el mantenimiento y la renovación del material utilizado en los cursillos de Kirol Ekintzak que se requiera.	Cantidad invertida en renovación y mantenimiento de material de cursillos de Kirol Ekintzak al año.	>50.000	77.200	75.000	68.746	95.436
SUBVENCIONES	Ofrecer una información clara, detallada y transparente sobre las subvenciones concedidas anualmente, mediante la publicación en la página web de todas la subvenciones concedidas y de los criterios detallados de concesión	Publicación en la página web.	SI/NO	SI	SI	SI	SI
	Tramitar las solicitudes de subvención por la actividad ordinaria de los clubes en un plazo no superior a 45 días, contados desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes hasta la firma de la resolución definitiva.	Porcentaje de solicitudes tramitadas dentro del plazo de 45 días.	<45	47	26	24	38

Acciones de MEJORA

El porcentaje de quejas contestadas en plazo, continua muy alejado del objetivo marcado. Se volvera a realizar una revisión del protocolo de quejas paa acercarse al objetivo de responder al 100% en el plazo de un mes.

El plazo de tramitación de las subvenciones ha empeorado notablemente debido a las mayores exigencias normativas en relación con la justificación de las mismas. Se procurará facilitar al máximo el cumplimiento de estos requisitos a las entidades beneficiarias.