

**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 unas 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.