



Ayuntamiento de  
**Pamplona**

**Iruñeko**  
Udala

---

AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

**INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIO**

**Polideportivos Municipales**

**SEGUIMIENTO Años 2013, 2014, 2015, 2018**

---

# POLIDEPORTIVOS

## Seguimiento 2018

					<b>2018</b>	
<b>Nº</b>	<b>SERVICIO</b>	<b>COMPROMISO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>VALOR OBJETIVO</b>	<b>VALOR REAL</b>	
1.1	1. Gestión del uso de los polideportivos municipales de gestión directa.	1.1. Asignar espacios libres en las instalaciones al 100% de las solicitudes recibidas para usos de toda la temporada.	1.1. Porcentaje (%) de reservas realizadas sobre el total de las solicitadas para usos de temporada.	100%	<b>98%</b>	
1.2		1.2. Mantener un mínimo del 70% de ocupación en las horas disponibles en usos para toda la temporada.	1.2. Porcentaje (%) de horas reservadas sobre el total disponibles para usos de temporada.	70%	<b>73%</b>	
1.3		1.3. Responder en menos de 24h, en horario laboral, al 100% de las solicitudes de usos puntuales que se reciban.	1.3. Porcentaje (%) de solicitudes de usos puntuales respondidas en menos de 24h.	100%	<b>100%</b>	
1.4		1.4. Responder en menos de 15 días laborales a las quejas o sugerencias recibidas en el 010 u otros medios relacionadas con el uso de los polideportivos.	1.4. Porcentaje (%) de quejas o sugerencias respondidas en menos de 15 días de entre las recibidas en el 010 u otros medios relacionadas con el uso de los polideportivos.	100%	<b>95%</b>	
2.1	2. Condiciones higiénico-sanitarias de los polideportivos de gestión directa.	2.1. Realizar controles diarios de la limpieza de polideportivos y al menos uno exhaustivo cada tres meses.	2.1. Realizar diariamente controles ordinarios y al menos uno exhaustivo cada tres meses (Sí/No).	SI	<b>SI</b>	
2.2		2.2. Responder en menos de 15 días laborales a las quejas o sugerencias, recibidas en el 010 u otros medios, relacionadas con la limpieza de los polideportivos.	2.2. Porcentaje (%) de quejas o sugerencias respondidas en menos de 15 días, de entre las recibidas en el 010 u otros medios, relacionadas con la limpieza de los polideportivos.	100%	<b>100%</b>	
2.3		2.3. Realizar todos los controles exigidos por la normativa en vigor relacionada con la prevención y control de la legionelosis.	2.3. Se realizan todos los controles exigidos por la normativa relativos a legionelosis (Sí/No)	SI	<b>SI</b>	

# POLIDEPORTIVOS

## Seguimiento 2018

				<b>2018</b>	
<b>Nº</b>	<b>SERVICIO</b>	<b>COMPROMISO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>VALOR OBJETIVO</b>	<b>VALOR REAL</b>
3.1	3. Mantenimiento de los polideportivos de gestión directa.	3.1. Realizar controles diarios del mantenimiento de polideportivos y al menos uno exhaustivo cada tres meses.	3.1. Realizar diariamente controles ordinarios y al menos uno exhaustivo cada tres meses (Sí/No).	SI	<b>SI</b>
3.2		3.2. Responder en menos de 15 días laborales a las quejas o sugerencias, recibidas en el 010 u otros medios, relacionadas con el mantenimiento de los polideportivos.	3.2. Porcentaje (%) de quejas o sugerencias respondidas en menos de 15 días, de entre las recibidas en el 010 u otros medios, relacionadas con el mantenimiento de los polideportivos.	100%	<b>100%</b>
4.1	4. Seguridad del equipamiento deportivo fijo y móvil de los polideportivos de gestión directa.	4.1. Realizar controles diarios de seguridad del equipamiento deportivo fijo y móvil de polideportivos y al menos uno de ellos anualmente levantando un acta de seguridad.	4.1. Realizar controles diarios de seguridad del equipamiento deportivo fijo y móvil y levantar un acta anual (Sí/ No)	SI	<b>SI</b>
4.2		4.2. Responder en menos de 24 horas, cualquier día de la semana, a las quejas o sugerencias -recibidas en el 010 u otros medios- relacionadas con la seguridad de los equipamientos fijos y móviles de los polideportivos.	4.2. Porcentaje (%) de quejas o sugerencias respondidas en menos de 24h de entre las recibidas en el 010 u otros medios relacionadas con la seguridad del equipamiento deportivo fijo y móvil de los polideportivos.	100%	<b>100%</b>

# POLIDEPORTIVOS

Seguimiento 2013,2014 y 2015

Nº	SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	VALOR OBJETIVO	2013	Evolución	2014	Evolución	2015	Evolución
					VALOR REAL		VALOR REAL		VALOR REAL	
1.1	Gestión horas de utilización de los polideportivos para toda la temporada.	Gestionar adecuadamente el calendario de reservas de instalaciones polideportivas para	% de reservas realizadas sobre el total de solicitadas.	100%	<b>100%</b>	↑	<b>100%</b>	↑	<b>100%</b>	↑
1.2		lograr un nivel de respuesta del 100% a la demanda existente	% de horas reservadas sobre el total de horas de utilización de polideportivos ofertadas anualmente	N/A	<b>71,93%</b>	↑	<b>73,86%</b>	↑	<b>72,80 %</b>	↑
2.1	Gestión de uso puntual de los polideportivos municipales.	Se dará respuesta en menos de 24 h. a las solicitudes recibidas de carácter puntual.	Nº de quejas presentadas que versan sobre los plazos de respuesta	N/A	<b>0</b>	↑	<b>0</b>	↑	<b>0</b>	↑
3.1	Gestión del control de limpieza.	Mantener en perfecto estado de limpieza los polideportivos municipales, a través de revisiones diarias y realizar al menos 3 controles	% de días en los que se ha realizado la revisión de limpieza sobre total de días disponibles para ser utilizados por los usuarios	100%	<b>100%</b>	↑	<b>100%</b>	↑	<b>100 %</b>	↑
3.2			Número de supervisiones de limpieza realizadas al año.	3	<b>3</b>	↑	<b>3</b>	↑	<b>3</b>	↑
3.3			Nº de incidencias gestionadas a través de los registros de inspecciones sobre el estado de limpieza realizadas diariamente en cada polideportivo.		<b>6</b>	→	<b>6</b>	→	<b>5</b>	↑
4.1	Mantenimiento de Polideportivos.	Controlar el funcionamiento de las instalaciones, equipamientos, materiales y circuitos de los polideportivos municipales, a través de revisiones diarias y realizar al menos 3 controles.	% de días en los que se ha realizado la revisión del estado de mantenimiento de instalaciones sobre total de días disponibles para ser utilizados por los usuarios.	100%	<b>100%</b>	↑	<b>100%</b>	↑	<b>100 %</b>	↑
4.2			Número de supervisiones del estado de mantenimiento de instalaciones realizadas al año.	3	<b>3</b>	↑	<b>3</b>	↑	<b>3</b>	↑
4.3			Nº de incidencias (sobre mantenimiento de equipamientos y materiales) gestionadas a través de los registros de inspecciones diarias realizadas en cada polideportivo.		<b>188</b>	↑	<b>197</b>	↑	<b>156</b>	↑

# POLIDEPORTIVOS

Seguimiento 2013,2014 y 2015

Nº	SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	VALOR OBJETIVO	2013	Evolución	2014	Evolución	2015	Evolución
					VALOR REAL		VALOR REAL		VALOR REAL	
5.1	Supervisión del cumplimiento del Decreto Foral que regula las medidas de seguridad a adoptar para la utilización de equipamientos deportivos fijos y móviles en la Comunidad Foral de Navarra.	Controlar el estado de seguridad los equipamientos fijos y móviles.	% de días en los que se ha realizado la revisión del estado de seguridad de instalaciones sobre el total de días disponibles para ser utilizados por los usuarios.	100%	<b>100%</b>	↑	<b>100%</b>	↑	<b>100%</b>	↑
5.2			Número de supervisiones ( <b>trimestrales</b> ) del estado de seguridad de instalaciones realizadas al año	300%	<b>1</b>	↓	<b>1</b>	↓	<b>1</b>	↓
5.3			Nº de incidencias (sobre estado de seguridad) gestionadas a través de los registros de inspecciones diarias realizadas en cada polideportivo)	N/A	<b>0%</b>	↑	<b>0%</b>	↑	<b>0</b>	↑