

DIAGNÓSTICO DEL DEPORTE BASE EN MADRID



DIAGNÓSTICO DEL DEPORTE BASE EN MADRID



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
Ámbito del diagnóstico: definición del deporte base	4
Objetivo	4
Desarrollo del trabajo	5
Herramientas utilizadas	5
MODELO COMPETENCIAL	6
INSTALACIONES DEPORTIVAS	
Censo de Instalaciones Deportivas Municipales	8
Estado y mantenimiento de las instalaciones	8
Horario de apertura y cierre	9
	9
OFERTA DEPORTIVA MUNICIPAL	11
Actividades deportivas programadas	11
Enseñanza y promoción del deporte	12
Programa pre-infantil	12
Programa infantil-juvenil	13
Programa de adultos	13
Programa de mayores	14
Actividades de promoción del deporte en el ámbito escolar	14
Otros programas de promoción del deporte	15
Deporte para todos: personas con discapacidad	16
Competiciones deportivas municipales	17
Uso libre de las Instalaciones Deportivas	19
Mujer y Deporte	20
Servicios Médico - Deportivos	21
DESARROLLO Y FOMENTO DEL DEPORTE EN MADRID	22
Asociacionismo deportivo	22
Eventos en la calle	23
Comunicación deportiva	23
NUEVAS FORMAS Y TENDENCIAS EN LA PRÁCTICA DEPORTIVA	25
SISTEMA DE VENTA DE LOS SERVICIOS DEPORTIVOS	27
ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEPORTIVO	28

INTRODUCCIÓN

ÁMBITO DEL DIAGNÓSTICO: DEFINICIÓN DE DEPORTE DE BASE

Antes de cualquier planteamiento sobre el trabajo que vamos a realizar, debemos delimitar su objeto: el “deporte de base”.

El deporte de base es el deporte como salud, ocupación del tiempo libre, ocio y bienestar social, practicado de manera aficionada por personas de todas las edades y grupos sociales. Puede ser desarrollado en instalaciones municipales o privadas, no necesariamente de carácter deportivo, y en otros espacios urbanos y naturales no convencionales.

Por tanto, no consideraremos incluido en el deporte de base el deporte de alto rendimiento y/o profesional.

OBJETIVO

Este documento pretende:

- Reflejar y analizar la realidad del deporte madrileño y los servicios y la oferta deportiva del Ayuntamiento de Madrid.
 - Conocer los hábitos y usos de los madrileños a la hora de hacer deporte.
 - Descubrir las nuevas tendencias en la práctica de actividad física y las posibilidades de nuevos entornos y elementos que la faciliten.
-

DESARROLLO DEL TRABAJO

Para elaborar el informe se constituyó un Grupo de Trabajo en el que han participado representantes de la Dirección General de Deportes expertos en cada una de las materias, que solicitaron información a los Distritos sobre determinados aspectos de gestión.

HERRAMIENTAS UTILIZADAS

La Carta de Servicios de los Servicios Deportivos

20 de julio de 2006 (BOAM de 27 de julio de 2006)

La Carta de Servicios de las Clases y Escuelas Deportivas

26 de octubre de 2006 (BOAM de 9 de noviembre de 2006)

La Carta de Servicios de Actividades de Competición Deportiva

26 de octubre de 2006 (BOAM de 9 de noviembre de 2006)

Padrón Municipal de habitantes

1 de enero de 2011

Encuestas de hábitos:

- 1.- Encuesta de Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos realizada entre el 10 de septiembre y el 22 de octubre de 2009
- 2.- Encuesta Madrid Salud sobre Hábitos Saludables de los madrileños (última edición 2005)
- 3.- Estudios de satisfacción de los usuarios de los servicios deportivos ofertados en Centros Deportivos Municipales 2011/2012
- 4.- Estudios de satisfacción de los usuarios de los servicios de Medicina Deportiva ofertados en Centros Deportivos Municipales 2011/2012-
- 5.- Estudios de satisfacción de los usuarios del Programa Municipal de Actividades en la Nieve 2011/2012
- 6.- Estudio de satisfacción de los participantes en los Juegos Deportivos Municipales y Escolares (implantación en la presente temporada deportiva, el estudio concluye en junio del presente año por lo que los primeros resultados globales no podrán encontrarse disponibles hasta la primera quincena de julio al menos).
- 7.- Ministerio de Educación y Ciencia; CIS (2000): Estudio 2.397
- 8.- El Deporte en España. Un enfoque Sociológico Fundación Encuentro (2011)
- 9.- Encuesta sobre los hábitos deportivos en España. 2005 Ideal democrático y bienestar personal. MANUEL GARCÍA FERRANDO. RAMÓN LLOPIS GOIG -CSD)
- 10.- Encuesta sobre los hábitos deportivos en España. 2010. Ideal democrático y bienestar personal. MANUEL GARCÍA FERRANDO. RAMÓN LLOPIS GOIG – CSD - CIS)

Memoria de la Dirección General de Deportes 2011

MODELO COMPETENCIAL

SITUACIÓN ACTUAL.

Se ha optado por un modelo homogéneo pero descentralizado, en el que el reparto de competencias es el siguiente:

- Gestión de los Centros Deportivos Municipales, excepto los que están en régimen de concesión, y de las instalaciones deportivas básicas: los Distritos.
 - Construcción de nuevos equipamientos: Dirección General de Patrimonio (Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública).
 - Gestión de Personal (sustituciones, etc.): Dirección General de Recursos Humanos (Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública).
 - Coordinación de la actividad deportiva, desarrollo de programas deportivos de ámbito general, organización de torneos, control y seguimiento de los Centros Deportivos Municipales gestionados mediante concesión administrativa, gestión de ingresos, programas de patrocinio: Dirección General de Deportes (Área de Gobierno de Vicealcaldía).
-

Para garantizar una adecuada coordinación se han atribuido a la Dirección General de Deportes, entre otras, las siguientes competencias:

- Diseñar y aprobar el programa deportivo anual a propuesta de cada Centro Deportivo Municipal.
- Informar preceptivamente las propuestas de modificación de plantilla y las relaciones de puestos de trabajo que afecten a las instalaciones deportivas.
- Informar y elaborar, en su caso, las propuestas de formación del personal municipal, a través de la Secretaría General Técnica, en lo que se refiere al personal de las instalaciones deportivas, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otros órganos.
- Informar preceptivamente los proyectos de inversión referentes a equipamientos deportivos, tanto en instalaciones de nueva creación como ampliaciones o mejoras de las existentes, cuya cuantía sea igual o superior a 120.000 euros.
- Informar sobre la viabilidad de la ejecución de cualquier proyecto de construcción de nuevas instalaciones deportivas.
- Informar preceptivamente los expedientes de concesión, derechos de superficie o cualquier otro derecho real en materia deportiva, así como el seguimiento de los aspectos deportivos que se otorguen y de los ya otorgados.

DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS

Al objeto de realizar una óptima prestación del servicio, parece conveniente potenciar entre las distintas unidades administrativas implicadas las herramientas necesarias de coordinación e intercambio de información, y desarrollar un sistema que permita ofrecer criterios homogéneos en la prestación del servicio al ciudadano.

El modelo competencial deber ser flexible para que se pueda adaptar a la evolución de las necesidades de cada momento.

INSTALACIONES DEPORTIVAS

CENSO DE INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES

8

SITUACIÓN ACTUAL

CENTROS DEPORTIVOS	
Gestionados por directamente por distritos	56
Gestionados por Distritos de forma indirecta	4
Gestionados de forma indirecta por DGD	9
TOTAL CENTROS DEPORTIVOS	69
INSTALACIONES BÁSICAS DE ACCESO CONTROLADO	96
INSTALACIONES BÁSICAS DE ACCESO LIBRE	394
TOTAL EQUIPAMIENTOS	559
METROS CUADRADOS DESTINADOS A USO DEPORTIVO	3.671.516 m²
SUPERFICIE DEPORTIVA POR HABITANTE	1,12 m²
INSTALACIONES DEPORTIVAS POR CADA 10.000 HABITANTES	1,71
UNIDADES DEPORTIVAS POR CADA 10.000 HABITANTES	5,85

Aunque la media de instalaciones deportivas por cada 10.000 habitantes es de 1,71, y por tanto nos encontramos en una posición bastante aceptable, no es menos cierto que la distribución territorial oscila en una horquilla de 0,35 en el Distrito Centro a 3,90 en el Distrito de Barajas.

DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS

La inversión en instalaciones deportivas en la ciudad de Madrid ha sido considerable y progresiva, de acuerdo con el gran incremento poblacional que vivió nuestra ciudad en los años anteriores a la crisis económica.

La ralentización de las inversiones inicialmente previstas en infraestructuras deportivas supone la necesidad de buscar nuevas fórmulas de colaboración público-privada, que permitan incrementar la oferta y el servicio a la población en los nuevos desarrollos y en las zonas con pocos equipamientos.

Los Centros Deportivos Municipales tienen unas características muy variables en cuanto a tamaño y oferta de unidades deportivas, que implican unas necesidades de gestión muy diferentes.

ESTADO Y MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES

SITUACIÓN ACTUAL

El año de construcción de los 69 Centros Deportivos Municipales es variable. 20 de ellos fueron construidos entre 1944 y 1979, 26 entre 1980 y 1999 y el resto (23) a partir del año 2000, lo que pone de manifiesto la necesidad de adecuación continua de los mismos.

Según las encuestas, los ciudadanos muestran un nivel de satisfacción general con las instalaciones y su mantenimiento del 6,7 sobre 10, nota inferior a la que señalan respecto a la actividad docente y el profesorado y respecto a los aspectos generales del funcionamiento de los centros (*Estudio de satisfacción de los usuarios de los servicios deportivos ofertados en Centros Deportivos Municipales, 2011-2012*).

DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS

El Ayuntamiento, a pesar de la coyuntura económica, continúa haciendo un esfuerzo en materia de inversión en obras y mantenimiento de las instalaciones que, en los últimos dos años, asciende a 19.983.337 €.

Ante las situación económica, se deberán establecer por parte de los agentes implicados las prioridades de mantenimiento de las instalaciones deportivas.

HORARIO DE APERTURA Y CIERRE

SITUACIÓN ACTUAL

La franja horaria de apertura y cierre es muy amplia. Todos los Centros Deportivos Municipales tienen un horario común, de 9:00 a 21:00 horas, si bien el horario específico de cada uno es variable. Durante los días laborables 10 centros abren sus puertas entre las 7:00 y las 7:30 de la mañana; a las 8:00 son ya 18 los que se encuentran disponibles; 47 de ellos cierran sus puertas después de las 22:00 horas; y 11 alargan su actividad hasta las 23:30 – 24:00 horas.

DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS

Si bien la amplia variedad de horarios supone una ventaja para el ciudadano, en la actual situación de racionalización de gasto es necesario hacer un análisis detallado de la ocupación respecto a la oferta según el horario. En este

sentido, se está trabajando en la adecuación de nuevos horarios en función de un posible y considerable ahorro energético.

Por otro lado, en las encuestas de satisfacción se aprecia una demanda de mayor flexibilidad en la oferta de horarios, planteamiento que dentro de la estructura de personal municipal actual, nos obliga a revisar y buscar posibles alternativas.

OFERTA DEPORTIVA MUNICIPAL

ACTIVIDADES DEPORTIVAS PROGRAMADAS

SITUACIÓN ACTUAL

El programa de enseñanza deportiva municipal tiene como principal objetivo extender la práctica deportiva de base, teniendo en cuenta las necesidades de los diferentes grupos de población, de acuerdo a las siguientes categorías:

Pre- infantil	3 a 5 años
Infantil	6 a 14 años
Jóvenes	15 a 20 años
Adultos	21 a 64 años
Mayores	64 años en adelante

La distribución de plazas con la que se cerró el pasado ejercicio 2011 responde al siguiente desglose:

ENSEÑANZA DEPORTIVA	Media PLAZAS OFERTADAS/MES	Media PLAZAS OCUPADAS/MESO	% CUPACIÓN
CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES			
Clases y Escuelas	122.301	93.967	81%
Cursos Intensivos de Verano	9.273	7.050	76%
Convenios de Colaboración con Real Madrid y Atlético	1.567	1.567	100%
SUBTOTAL	133.141	102.584	77%
CENTROS ESCOLARES			
Escuelas Deportivas de Promoción en C.E.I.P.*	6.531	6.388	98%
Aulas Deportivas	5.519	5.376	97%
SUBTOTAL	12.050	11.764	98%
TOTAL	145.191	114.348	79%

*C.E.I.P.: Colegios de Educación Infantil y Primaria

DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS

La oferta docente se ajusta a los diferentes grupos de población. Se observan, como veremos más adelante, diferentes niveles de cobertura entre las plazas ofertadas en distintos grupos de población, por lo que se aconseja diseñar acciones específicas para la consecución de mayores niveles de participación.

La calificación general de los ciudadanos respecto de la actividad docente refleja un alto nivel de satisfacción (8,02), por lo que es aconsejable que los profesionales continúen con su formación y reciclaje y se mantenga la actualización de las disciplinas que se ofrecen.

Si analizamos la oferta deportiva y la ocupación en relación con la franja horaria, se aprecia que el 59% de las plazas se ofertan en la franja horaria de 16:30 a 20:30 horas, con un nivel de ocupación óptimo. Un comportamiento similar tiene la franja horaria de 9:00 a 14:00 horas, con una oferta del 28,6%. El menor número de plazas (1,6%) se oferta en la franja de 7:00 a 9:00 horas, que tiene un nivel de ocupación menor.

Al analizar la oferta deportiva y la ocupación atendiendo a los grupos de actividades, se observa que presentan una ocupación óptima las actividades acuáticas y las de deporte clásico (atletismo, balonmano, gimnasia, boxeo, fútbol, squash, tenis). Las de acondicionamiento físico tienen una ocupación inferior, concentrándose además la demanda en determinadas actividades (fitness, pilates, aeróbic, ciclo-sala).

Al haber franjas horarias de menor demanda podrían ofertarse a colectivos profesionales, sociales, asociativos, educativos, universitarios, etc., lo que permitiría promover la ocupación y la optimización de las instalaciones y favorecería la extensión de la práctica del deporte a colectivos con dificultades de acceso en otros intervalos horarios.

ENSEÑANZA Y PROMOCIÓN DEL DEPORTE

PROGRAMA PRE-INFANTIL

SITUACIÓN ACTUAL

ACTIVIDADES DIRIGIDAS PRE-INFANTILES								
Grupo de Edad	Modalidad Deportiva	Plazas ofertadas	Plazas ocupadas	% ocu	Total niños	% niños	Total niñas	% niñas
Pre-infantil	3	7.081	6.714	94,82	3.558	53	3.156	47

RELACIÓN CON EL TOTAL DE POBLACIÓN ESCOLARIZADA DE LA CIUDAD DE MADRID		
Población escolarizada de la ciudad de Madrid (entre 3 y 5 años)	Plazas Ofertadas	% respecto de la Población
106.740	7.081	6,63

DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS

El programa es muy adecuado, como se desprende del análisis realizado de todos los parámetros, por lo que procede su mantenimiento.

PROGRAMA INFANTIL- JUVENIL SITUACIÓN ACTUAL

TOTAL ESCUELAS DEPORTIVAS EN CENTROS ESCOLARES Y DEPORTIVOS, INFANTILES Y JÓVENES							
Programa	Plazas ofertadas	Plazas ocupadas	% ocu	Total hombres	% hombres	Total mujeres	% mujeres
Escuelas de Promoción en centros escolares	6.531	6.388	86,90	4.033	63,00	2.355	37,00
Escuelas Deportivas en centros deportivos	41.841	31.148	74,44	16.633	53,40	14.515	46,60
Total	55.453	44.250	79,8	24.224	54,74	20.026	45,26

RELACIÓN CON EL TOTAL DE POBLACIÓN ESCOLARIZADA DE LA CIUDAD DE MADRID		
Población escolarizada de la ciudad de Madrid (entre 3 y 5 años)	Plazas Ofertadas	% respecto de la Población
334.571	48.372	14,46

DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS

El programa de Escuelas es uno de los pilares básicos del programa deportivo. Goza de un alto nivel de aceptación y cobertura y se le destina un gran esfuerzo presupuestario dentro del programa de enseñanza.

Al desagregar los datos se comprueba un descenso de participación en este tipo de actividad a partir de los 15 años, cuyo motivo puede ser su gusto por la independencia y la práctica menos organizada de los adolescentes. Por ello es imprescindible el diseño y desarrollo de programas específicos para este grupo de edad.

Los programas escolares tienen una capacidad de absorción de toda la oferta que se planifique, pero antes de plantearse un gran incremento en la oferta escolar, parece más oportuno homogeneizar toda la oferta deportiva municipal, aumentando la que presenta niveles más bajos de oferta.

PROGRAMA DE ADULTOS SITUACIÓN ACTUAL

ACTIVIDADES DIRIGIDAS PARA PERSONAS ADULTAS					
Plazas ofertadas	Modalidades Deportivas	Plazas ocupadas	% ocupación	% hombres	% mujeres
62.289	36	47.240	75,84	27,0	73,0

RELACIÓN CON EL TOTAL DE POBLACIÓN ADULTA DE LA CIUDAD DE MADRID			
Edad según Padrón	Población según Padrón (1-1-2011)	Plazas ofertadas	% respecto de la Población
21 a 64 años	2.069.661	62.289	3,01

DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS

El programa dirigido a las personas adultas tiene una amplia aceptación, por lo que procede su mantenimiento, concentrando el esfuerzo en otros grupos que presentan, aunque levemente, menor oferta de plazas.

PROGRAMA DE MAYORES

SITUACIÓN ACTUAL

ACTIVIDADES DIRIGIDAS PARA PERSONAS MAYORES					
Plazas ofertadas	Modalidades Deportivas	Plazas ocupadas	% ocupación	% hombres	% mujeres
10.208	7	8.419	82,47	25,0	75,0

RELACIÓN CON EL TOTAL DE POBLACIÓN DE PERSONAS MAYORES DE 65 AÑOS DE LA CIUDAD DE MADRID			
Edad según Padrón	Población según Padrón (1-1-2011)	Plazas ofertadas	% respecto de la Población
Más de 65 años	418.122	10.208	2,4

DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS

Cada vez son más las personas mayores que demandan actividad física. Surge con ello la necesidad de ampliar la oferta para este grupo de población, así de como aumentar la variedad de modalidades deportivas, que además promuevan el uso de las franjas horarias menos demandadas.

ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DEL DEPORTE EN EL ÁMBITO ESCOLAR

SITUACIÓN ACTUAL

Existen diversos programas para la promoción de la práctica deportiva entre la población escolar, que se desarrollan en el marco educativo.

Aulas Deportivas Municipales

Las Aulas Deportivas son programas deportivos dirigidos a centros escolares del municipio de Madrid, desarrollados en horario escolar, en colaboración con la Dirección General de Educación y Juventud del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, normalmente mediante convenios con federaciones deportivas madrileñas, a través de la oferta "Madrid, un libro abierto".

Se han llevado a cabo 178 jornadas de actividad, con una participación de 5.376 alumnos.

Reservas de temporada a Centros Escolares para el desarrollo de Educación Física curricular

Se ofrecen a los centros escolares cuando en ellos existe imposibilidad material de desarrollar en buenas condiciones sus programas de Educación Física.

Se han beneficiado 140 centros escolares, incluidos los de educación especial, con una participación de 14.916 alumnos, 7.292 niños y 7.624 niñas.

Juegos de convivencia

Los juegos de convivencia son una experiencia innovadora e inclusiva que permite a los alumnos de educación especial participar durante una jornada escolar, en actividades físicas diferentes con alumnos de educación ordinaria.

Se han desarrollado 24 jornadas de actividad realizadas en 40 centros escolares, con una participación de 1.069 alumnos, 585 de educación ordinaria y 484 de educación especial.

DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS

Las Aulas Deportivas son uno de los programas que se deben intensificar ya que tienen una amplia demanda, localizando nuevas disciplinas deportivas que no puedan desarrollarse en los Centros Escolares y estableciendo los convenios de colaboración necesarios que permitan su puesta en marcha.

Se deben mantener las cesiones de espacio para los centros escolares que no disponen de espacio para desarrollar actividades físicas, atendiendo todas las solicitudes que se presenten, ya que esta práctica es el punto de partida para adquirir el hábito de practicar deporte.

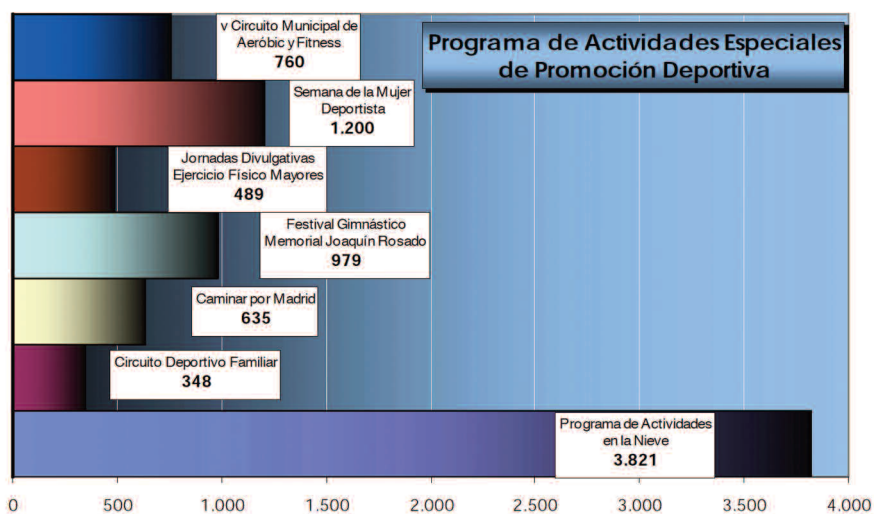
Los juegos de convivencia son una experiencia innovadora y con muy buena acogida, especialmente para los alumnos de educación especial, dado que les permite durante una jornada participar en actividades diferentes.

OTROS PROGRAMAS DE PROMOCIÓN DEL DEPORTE SITUACIÓN ACTUAL

Anualmente se desarrolla un programa de actividades específicas, dirigido a la población general, con el objetivo de ampliar el conocimiento de determinadas disciplinas, fomentar el deporte en colectivos como mayores y mujeres y facilitar la práctica deportiva en entornos naturales y en familia.

En el ejercicio 2011 se desarrolló el siguiente programa:

- Circuito municipal de aeróbic y fitness
 - Jornadas de promoción de nuevas tendencias
 - Caminar por Madrid
 - Circuito deportivo familiar en bicicleta
 - Jornadas de ejercicio físico al aire libre para personas mayores
 - Encuentro deportivo de personas mayores
 - Jornadas divulgativas de ejercicio físico para personas mayores
 - Semana de la mujer deportista
 - Festival Gimnástico Villa de Madrid "Memorial Joaquín Rosado"
 - Actividades en la nieve
 - Día del deporte
-



Todos ellos suman un total de 9.232 participantes, con un 55% de participación de mujeres y un 45% de hombres.

DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS

Se deben buscar programas alternativos acordes con los nuevos gustos de los madrileños y tendencias del deporte.

La búsqueda de colaboración privada es también un objetivo que permitirá poner en marcha nuevas iniciativas.

DEPORTE PARA TODOS: PERSONAS CON DISCAPACIDAD SITUACIÓN ACTUAL

ACTIVIDADES DIRIGIDAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD						
Grupo de Población	Plazas ofertadas	Modalidades Deportivas	Plazas ocupadas	% ocupación	% hombres	% mujeres
Menores	249	4	115	46,20	74,00	41,00
Personas Adultas	591	6	270	45,70	44,00	56,00
Personas Mayores	42	2	42	100,00	44,50	55,50
Tota	882		446	50,57		

RELACIÓN AL TOTAL DE POBLACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE LA CIUDAD DE MADRID		
Población según Padrón (1-1-2011)	Plazas ofertadas	% respecto de la Población
151.478	882	0,58

Además de estas plazas ofertadas, se prevé la inclusión de personas con un grado de discapacidad leve o moderada en las escuelas existentes para todos los grupos de población, con un protocolo de inscripción preferente.

Las plazas así ofertadas superan las 4.000, distribuidas entre los centros deportivos con actividad dirigida durante todo el año.

Eventos de Deporte Escolar Adaptado

Se organizan con el fin de promover el deporte y la integración social entre las personas con discapacidad de Centros de Educación Especial y Centros Ocupacionales del municipio de Madrid, en horario escolar y en colaboración de los profesionales de los centros educativos.

Se han desarrollado 8 eventos a lo largo del curso escolar, con una participación de 104 centros, 72 de educación especial y 32 centros ocupacionales, con una participación total de 1.203 personas con discapacidad de centros educativos de diferentes edades.

Carné municipal de deporte especial

Los madrileños con una discapacidad de al menos el 33% tienen derecho al acceso y utilización gratuita de las piscinas municipales, con el fin de promover su incorporación a la práctica deportiva y garantizar así la igualdad de oportunidades.

Actualmente existen 10.461 carnés en vigor en la ciudad de Madrid.

DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS

La heterogeneidad del colectivo compuesto por personas con discapacidades más severas dificulta el diseño de patrones fijos para la programación de actividades específicas que atiendan su variedad de necesidades, y conlleva una reducida cobertura.

Aunque el número de plazas para deportistas con discapacidad (882) parece insuficiente, ya se está integrando a estos deportistas en casi todos los programas ordinarios.

Para ampliar la oferta y el nivel de cobertura, debe impulsarse la ampliación de convenios de colaboración con federaciones y entidades específicas que desarrollan programas de deporte adaptado para este grupo de población.

COMPETICIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES

SITUACIÓN ACTUAL

Las competiciones deportivas municipales se desarrollan en la totalidad de los 21 Distritos de Madrid. Su finalidad principal consiste en ofrecer a todos los ciudadanos madrileños la posibilidad de practicar un tipo de deporte en el que prime la participación, la integración y la educación en valores como la solidaridad y el respeto hacia el contrario, sobre los resultados y las clasificaciones.

Estas competiciones van dirigidas tanto a deportistas en edad escolar como a mayores de 18 años que desean practicar deporte. Su participación se distribuye durante la temporada 2010-2011 en seis categorías: benjamín, alevín, infantil, cadete, juvenil, consideradas todas como base, y senior; tanto masculinas como femeninas.

DATOS TOTALES DE PARTICIPANTES EN COMPETICIONES MUNICIPALES

Competiciones	Número de hombres	% hombres	Número de mujeres	% mujeres	Total	% sobre el total
Juegos Deportivos Municipales	97.987	80	21.888	20	109.875	62
Copa de Primavera	23.184	76	7.432	24	30.616	17
Torneos y Circuitos Marca	33.016	92	2.919	8	35.928	21
Tota	144.187	82	32.239	18	176.419	100

DATOS TOTALES POR CATEGORÍAS

Categorías	Número de hombres	% hombres	Número de mujeres	% mujeres	Total	% sobre el total
Benjamín	18.879	70	8.216	30	27.095	15
Alevín	17.586	67	8.779	33	26.365	15
Infantil	10.252	69	4.602	31	14.854	8
Cadete	6.661	72	2.638	28	9.299	5
Juvenil	7.620	83	1.571	17	9.191	5
Subtotal BASE	60.998	70,3	25.806	29,7	86.804	49,20
Senior	83.156	93	6.459	7	89.615	51
Total	144.154	82	32.265	18	176.419	100

Estas actividades de competición se complementan con la reserva de Unidades y Espacios Deportivos en los Centros Deportivos Municipales. En el año 2011 estos espacios fueron utilizados por 1.171 entidades y participaron 30.863 deportistas, de los que 2.571 fueron discapacitados.

El comportamiento en cuanto al género es similar a lo que sucede en competiciones ya que la participación de la mujer es aproximadamente de un 15%, excepto cuando analizamos las actividades de deporte adaptado que se incrementa hasta un 42,60%.

DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS

Se observa una disminución brusca de la práctica deportiva en la adolescencia. Las categorías más participativas son las comprendidas entre los 6-8 y 10-11 años, esto es, benjamín y alevín.

La categoría infantil (12-13 años) sufre una importante disminución respecto de las anteriores, prácticamente un 44% menos que en alevín, debido probablemente a la incorporación de muchos de estos menores a la competición federada autonómica, a los campeonatos escolares de la Comunidad de Madrid que no se reflejan en este informe y también a un posible abandono de sus grupos de referencia al cambiar de ciclo y, por tanto, de centro educativo, en el caso de los centros educativos públicos.

En la categoría cadete (14-15 años), se observa nuevamente una disminución de un 38% respecto de la anterior. Y en juvenil observamos una estabilización de la práctica.

Posteriormente el altísimo incremento comprendido entre la categoría juvenil y senior se puede deber, entre otros motivos, al gran abanico de edades que comprende la categoría sénior frente a la juvenil –solo 17 y 18 años-; así como quizás a los cambios de objetivos en la práctica deportiva, ya que en la edad adulta este programa adopta un carácter puro de disfrute de la práctica a través del juego y la competición sencilla, sin objetivos de continuidad y tecnificación deportivas.

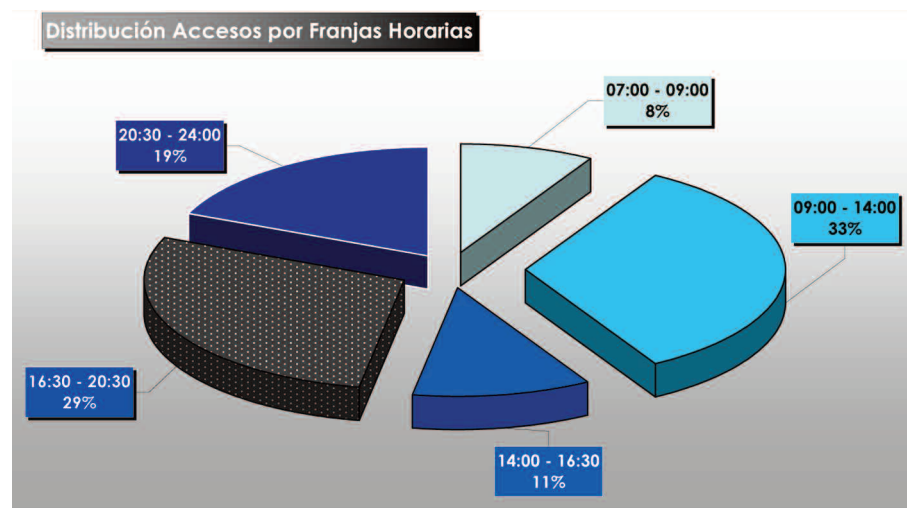
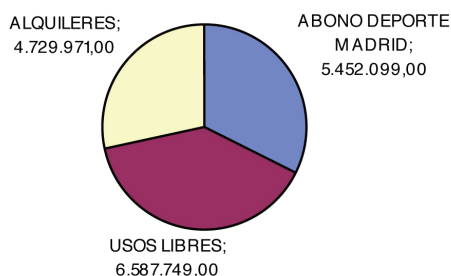
La participación de la mujer va disminuyendo en relación con la edad y por tanto la categoría en la que participa. En la categoría infantil participan un 31% de niñas frente al 7% de mujeres que participan en la categoría senior. Por todo lo anterior, habría que incorporar modalidades individuales para incrementar la participación de la mujer y estudiar la inclusión de modalidades más atractivas para el tramo de edad comprendido entre los 12 y los 15 años.

USO LIBRE DE LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS

SITUACIÓN ACTUAL

Este apartado se refiere a la utilización de las instalaciones deportivas para el desarrollo de la actividad física y el deporte de forma espontánea y autónoma por parte de los ciudadanos.

UTILIZACIÓN DE LOS C.D.M. DE FORMA ESPONTÁNEA, AUTÓNOMA Y EMANCIPADA



En el año 2011 el uso libre de las instalaciones, el abono deporte y los alquileres dan como resultado una concentración mayor entre las 9:00 y 14:00 horas, con un nivel de ocupación del 33%, frente al 8% en la franja de menor demanda, entre las 7:00 y las 9:00 horas.

DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS

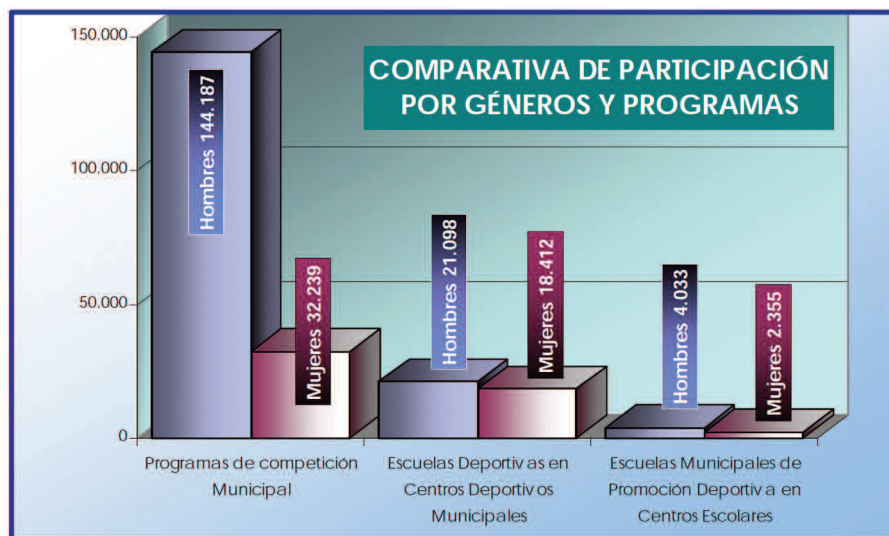
El número de usuarios es muy elevado, por lo que hay que hacer un esfuerzo en la flexibilización de los horarios y el mantenimiento de los equipos, conclusiones que ya han sido recogidas en otros apartados de este documento.

MUJER Y DEPORTE

SITUACIÓN ACTUAL

La participación de la mujer en la actividad deportiva es muy desigual.

En las edades escolares la práctica deportiva de las niñas tiene un índice de participación de aproximadamente el 58% respecto de la participación masculina y en los programas de adultos y mayores alcanza al 75%. Pero si analizamos su participación en competiciones y utilización de espacios de entrenamiento, desciende hasta un 22% y un 19%, respectivamente.



DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS

Según la encuesta de hábitos deportivos del CIS, las mujeres disponen de menos tiempo libre, lo que afecta a la práctica deportiva. En general tienen una media de 1,1 horas libres menos que los hombres.

Para aumentar la práctica deportiva de las niñas y jóvenes es necesario incrementar el abanico de modalidades deportivas individuales, que tienen una mejor participación femenina, y promocionar espacios deportivos alternativos con una utilización más flexible.

Potenciar la oferta de actividades en familia como programas combinados materno-infantiles, escuela de padres, etc.

SERVICIOS MÉDICO - DEPORTIVOS

SITUACIÓN ACTUAL

El servicio pretende, por un lado, valorar el estado de salud y la aptitud para la práctica del ejercicio físico mediante la realización de reconocimientos médico-deportivos; y, por otro, servir de complemento médico-deportivo a los procesos rehabilitadores, tanto de determinadas patologías como de lesiones deportivas.

Estos servicios se prestan en 10 Centros Deportivos Municipales y la encuesta de satisfacción de los usuarios ofrece un dato contundente, con una nota media del 9,20.

ÁREA DE MEDICINA DEPORTIVA			
NÚMERO (USOS)		2010	2011
Reconocimientos Médico Deportivos	Básico	3208	2641
	<i>Porcentaje</i>	<i>72%</i>	<i>63%</i>
	Especial	1222	1567
	<i>Porcentaje</i>	<i>28%</i>	<i>37%</i>
	Total	4430	4208
Tratamiento Fisioterapia	Sesiones	429	376
	Bonos (10 sesiones)	1383	984
	Total	1812	1360
Acondicionamiento Cardiovascular		3614	3974
Total Número (Usos)		12484	9542
Escuela de Espalda (Inscritos)		146	70

ÁREA DE MEDICINA DEPORTIVA		
PROCENTAJE DE OCUPACIÓN	2009/2010	2010/2011
Psicomotricidad Infantil General	94%	96%
Psicomotricidad Infantil de Verano	104%	99%

DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS

Los Programas Médico-Deportivos completan y complementan la oferta deportiva desde la perspectiva de la salud, tanto en su enfoque de cuidado y rehabilitación, como en su vertiente preventiva y educativa.

A pesar del gran nivel de acogida, como muestran los datos de ocupación y la excelente valoración del personal que los desarrolla, en la coyuntura financiera actual, hace difícil su incremento, por lo que hasta que sea posible la creación de nuevas unidades habrá que estudiar la ubicación de las existentes, su horario, etc., para ampliar su utilización.

DESARROLLO Y FOMENTO DEL DEPORTE EN MADRID

ASOCIACIONISMO DEPORTIVO

SITUACIÓN ACTUAL

El asociacionismo en el deporte es un elemento fundamental para la promoción y el desarrollo de las actividades deportivas, al tiempo que constituyen el esquema básico de la organización deportiva.

En nuestra Ciudad conviven los dos tipos de asociacionismo deportivo:

- El reglado, que esta conformado por clubes, asociaciones, agrupaciones deportivas. En Madrid existen 5.131 equipos de clubes y entidades deportivas sobre 11.842 que hay en la Comunidad de Madrid.
- El no reglado, que supone un movimiento espontáneo para la práctica del deporte aficionado. Claro exponente del mismo son los Juegos Deportivos Municipales, el Trofeo Marca y la Copa Primavera que reunieron, en su última edición, 10.729 equipos y 145.00 deportistas.

DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS

Los madrileños prefieren la modalidad del asociacionismo no reglado, por lo que hay que seguir facilitando desde el Ayuntamiento de Madrid esta práctica.

Sin embargo, el asociacionismo reglado permite una vertebración de la sociedad canalizando de manera eficiente los recursos públicos y privados y aunando el esfuerzo colectivo, generalmente voluntario y con vocación de permanencia, en torno al deporte. Esto incita a seguir colaborando con clubes y asociaciones en la promoción del deporte a través de convenios, puesta a disposición de espacios, apoyo en la organización de eventos, etc.

EVENTOS EN LA CALLE

SITUACIÓN ACTUAL

Más de 130 carreras populares se celebran en Madrid a lo largo del año, algunas de ellas asociadas a iniciativas benéficas o sociales o puramente deportivas, en general organizadas por empresas profesionales. Cabe destacar la Maratón de Madrid y la San Silvestre Vallecana.

Otras manifestaciones deportivas populares de gran tradición son la Fiesta de la bicicleta y la Fiesta del patín.

DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS

Siguiendo la línea que el deporte actual va trazando y su marcado carácter social, cada vez son más los aficionados a las carreras populares, a las que poco a poco, y sobre todo en las de corta distancia, se van incorporando las mujeres.

El gran aumento registrado en los últimos años aconseja la propuesta de una cierta regulación formal que facilite su previsión en el calendario y la coordinación entre todos los departamentos del Ayuntamiento que intervienen en su organización.

COMUNICACIÓN CORPORATIVA

SITUACIÓN ACTUAL

Los instrumentos más destacables que se utilizan son:

- La página Web municipal, en la que se introduce información sobre toda la actualidad deportiva de la ciudad: equipamientos deportivos municipales, actividades, servicios y competiciones deportivas organizadas por la Dirección General de Deportes y por los Distritos, pruebas y eventos deportivos que se celebran en la ciudad, con la colaboración del Ayuntamiento, y trámites y gestiones con sus respectivos impresos para acceso y/o inscripción en la oferta deportiva municipal.
- La Web de deportes recibe anualmente 1.020.873 visualizaciones y en el 010 se atienden 21.000 llamadas sobre deporte en la ciudad.
- El boletín electrónico (o Newsletter mensual), es una publicación mensual con informaciones eminentemente prácticas sobre la oferta deportiva municipal. Cada número contiene varias noticias, así como una descripción de un Centro Deportivo Municipal y un Cuaderno Especial Juegos Deportivos Municipales, así como publicidad sobre el Abono Deporte Madrid.

- También se publican boletines especiales monográficos con motivo de programas deportivos de gran dimensión. En la actualidad tiene cerca de 1.500 suscriptores, aunque está abierta la inscripción gratuita a cualquier ciudadano.
- Folletos y soportes gráficos, que se editan para informar a los ciudadanos sobre acciones concretas.

DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS

La información deportiva general de la ciudad de Madrid a través de la Web, el boletín electrónico y el 010 es muy completa. Sin embargo, las encuestas reflejan una falta de información por el usuario respecto a la oferta concreta disponible y algunos servicios como el abono deporte. Esto significa que hay que trabajar en la introducción de nuevas herramientas y colaborar con distintos agentes que permitan nuevas vías de acceso al ciudadano.

Teniendo en cuenta que la oferta deportiva municipal no se cubre al 100%, hay que estudiar nuevos canales informativos que nos acerquen, por ejemplo, al sector juvenil, que según todos los datos del diagnóstico, participa poco del deporte municipal, en concreto de las clases dirigidas.

Los objetivos finales de las acciones a emprender son:

- incrementar el aprovechamiento de la oferta deportiva municipal;
- informar sobre las distintas alternativas que ofrece la ciudad, para atraer al no practicante.

NUEVAS FORMAS Y TENDENCIAS EN LA PRÁCTICA DEPORTIVA

SITUACIÓN ACTUAL

Las nuevas tendencias reflejan la importancia de los espacios de la ciudad que permiten una práctica deportiva alternativa a los entornos convencionales.

Nuestra ciudad cuenta, entre otros, con los siguientes espacios:

Anillo Verde Ciclista, con una longitud de 64,294 Km.

Madrid Río, un espacio con 40,771 metros cuadrados de instalaciones deportivas en los que se ubican 33 pistas para diversas modalidades, una instalación de BMX y una instalación de remo. También dispone de 17 zonas de juegos infantiles repartidas en todo el ámbito, con 65 elementos diferentes. Ocio imaginativo con materiales sostenibles y naturales, adaptados para distintas edades.

Zonas para practicar el *skate*, patinaje, *parkour* y *free running*, entre otras, en el Parque de la Arganzuela, el Parque Rodríguez Sahagún, Parque del Retiro, Centro Deportivo Municipal Aluche y el complejo de Azca.

Circuitos Biosaludables y Aparatos Instalados en Parques en el entorno de Madrid Río, situados en tres zonas: frente al Estadio Vicente Calderón; el Puente de Praga; y cerca del Nudo Sur.

Equipos de Gimnasia Terapéutica. Los equipos de gimnasia instalados en estos parques proporcionan con instrucciones muy sencillas para realizar los ejercicios de forma óptima.

DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS

Para potenciar hábitos saludables ligados a la actividad física, se pueden recomendar otras acciones como puede ser pequeños desplazamientos en bici o caminando. Se trata de educar a la población con una menor predisposición para realizar actividades físicas.

El progresivo uso de la bicicleta, también como medio de transporte, aconsejaría un importante impulso, en cuanto la disponibilidad presupuestaria así lo posibilite, del Plan de Movilidad Ciclista.

La oferta de las actividades físicas y deportivas se debe ir adaptando de la manera más conveniente a la estructura sociodemográfica de la población, a sus gustos, e incluso a las modas.

Si el problema más generalizado en la gran ciudad es la falta de tiempo libre (sobre todo en las mujeres), se deben promocionar otros espacios diferentes que no necesiten requerimientos previos de organización y reservas, espacios no convencionales que puedan servir de soporte y amplíen las opciones para la práctica de cualquier actividad física.

Las nuevas tendencias deportivas revelan la progresiva importancia que están alcanzando aquellos espacios que permiten una práctica deportiva alternativa, tales como el Anillo Verde Ciclista, las instalaciones deportivas en Madrid Río y otros grandes parques, así como los circuitos biosaludables existentes.

La buena acogida obtenida por estos nuevos espacios y modalidades para la práctica del deporte debe orientar su progresivo incremento en los nuevos desarrollos urbanos, coincidiendo con el concepto de ciudad inteligente (*smart city*).

SISTEMA DE VENTA DE LOS SERVICIOS DEPORTIVOS

SITUACIÓN ACTUAL

La venta de los servicios deportivos y el control de acceso se realiza mediante procesos informáticos desde los 80 puntos instalados en las taquillas de los centros deportivos. Este sistema informatizado que está funcionando desde hace diez años ha sido modernizado ampliamente, instalándose las nuevas aplicaciones en el mes de febrero de este año. Hemos pasado de un sistema Cliente-Servidor a plataforma PuntoNet lo que ha permitido tener todas las bases centralizadas en el centro de proceso de datos del Ayuntamiento de Madrid.

Con esta nueva aplicación, denominada CRONOS, se han cambiado los controles de acceso de la aplicación mediante tarjetas de PVC de proximidad en las que están registrados todos los servicios a los que tienen acceso el usuario. Disponen de foto para su identificación y son reutilizables. En los puntos de venta se ha instalado una cámara web que permite capturar la foto de los usuarios, una impresora para la grabación de las tarjetas y los controles de acceso de proximidad. Actualmente ya es posible hacer reservas de pistas de tenis y pádel por vía telemática en algunas instalaciones.

DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS

Son muchas las ventajas que ofrece este nuevo sistema, al estar toda la información en bases centralizadas en lugar de residir en bases locales en cada uno de los centros deportivos. Ello permitirá la obtención de información de modo estructurado y el desarrollo de frontales para poner el mayor número de operaciones en manos de los usuarios desde cualquier terminal que puede interrelacionarse mediante Internet.

Por ello se propone desarrollar una estructura básica de fácil manejo para la obtención de información, la instalación de unos frontales que permitan a los usuarios, al menos, la consulta de las actividades programadas en los centros deportivos, el alquiler de pistas y la realización de pagos.

Esta misma estructura integrada con la información de las actividades y servicios deportivos de los centros deportivos municipales gestionados mediante una concesión de servicio público podría ser de gran utilidad.

ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEPORTIVO

SITUACIÓN ACTUAL

La ciudad de Madrid cuenta con su propio Sistema de Percepción Ciudadana que, gestionado desde el Observatorio de la Ciudad, recoge información relativa a las necesidades, preocupaciones e intereses de los ciudadanos y a su satisfacción con los servicios municipales.

Cartas de Servicio

Los compromisos del Ayuntamiento de Madrid con la ciudadanía en materia deportiva quedan recogidos en las cuatro Cartas de Servicios (Servicios Deportivos, Clases y Escuelas Deportivas, Actividades de Competición Deportiva y de Medicina Deportiva) aprobadas en 2006, que anualmente son objeto de seguimiento y evaluación, fruto de cuyo proceso se establece el catálogo de áreas de mejora que deben abordarse en el siguiente ejercicio.

En la última evaluación realizada (enero-febrero 2012), el grado de cumplimiento en cada una de ellas es el siguiente: Servicios Deportivos, 97%; Actividades de Competición Deportiva, 75%; Clases y Escuelas Deportivas, 90%; y Medicina Deportiva, 79%.

Sistema de Sugerencias y Reclamaciones

Por lo que se refiere al total de las reclamaciones recibidas en el Ayuntamiento de Madrid en materia deportiva, según la última Memoria del Observatorio de la Ciudad, el número total de reclamaciones sobre Deportes ascendió a 3.856 (lo que representa un 10,2 % sobre el total de sugerencias y reclamaciones recibidas en el Ayuntamiento de Madrid, 37.675, y únicamente un 0,014 sobre el total de asistencias dispensadas).

Los grandes grupos de motivos de reclamación fueron los siguientes:

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	NÚMERO	% SOBRE EL TOTAL
Clases y Escuelas Deportivas	1075	27,88%
Torneos, Competiciones y Pruebas	89	2,31%
Promoción Deportiva	47	1,22%
Servicios de Medicina Deportiva	87	2,26%
Uso libre de Instalaciones Deportivas	2064	53,53%
Otros y/o Sin clasificar	494	12,81%
TOTAL	3.856	100,00

Los tiempos medios de tramitación en el caso de las sugerencias y reclamaciones son muy variables. El plazo mínimo de respuesta por parte de la Dirección General de Deportes es de 7,59 días para las reclamaciones y sugerencias y 3,42 días para las peticiones de información. El tiempo medio de tramitación es de 17,95 días. Los estudios de satisfacción realizados desde la Dirección General de Deportes en enero-febrero 2012 manifiestan que los ciudadanos otorgan una nota media de 6,09 puntos al grado de satisfacción obtenido con la respuesta a reclamaciones presentadas en relación a Centros Deportivos Municipales (dicha valoración incluye todas las reclamaciones presentadas, con independencia de la Unidad Gestora que las resolvió).

Devolución de ingresos indebidos

Durante 2011 se tramitaron un total de 1.486 expedientes de solicitud de ingresos indebidos, entre los 1.070 que se resolvieron favorablemente y los 416 restantes se desestimaron.

Los principales motivos esgrimidos por los ciudadanos al solicitar su devolución fueron los siguientes:

- Fallos en la pasarela de pagos, de modo que cuando se paga por tarjeta de crédito, en ocasiones cobran doble.
- Bajas en actividad que surten efecto no al mes siguiente sino a los dos meses.
- Suspensión de clases por falta de profesor.
- Suspensión de clases por obras de reforma y acondicionamiento en alguna unidad.
- Imposibilidad de asistir finalmente a paquetes del programa de actividades en la nieve previamente contratados.
- Imposibilidad de utilizar el Abono Deporte indistintamente en todos los Centros Deportivos Municipales, ya que sólo existe posibilidad de hacerlo en los de gestión directa.

Estudios de satisfacción ciudadana con los servicios deportivos

Según la *Encuesta de calidad de vida en la ciudad y de satisfacción con los servicios públicos*, que periódicamente desarrolla la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano (última edición realizada entre el 10 de septiembre y el 22 de octubre de 2009), sobre 2.520 encuestados, el 61,5 estaban satisfechos con los equipamientos deportivos, siendo la respuesta positiva entre quienes los habían utilizado y el 46,3% consideraron que los recursos económicos destinados al Deporte son los justos.

Los estudios de satisfacción de los usuarios de los servicios deportivos ofertados en centros deportivos municipales 2011/2012 se basan en 5.918 encuestas de satisfacción realizadas a usuarios de 30 Centros Deportivos Municipales (a razón de 170/200 encuestas por Centro) y a 298 usuarios de los servicios de Medicina Deportiva, entre el 16 de enero y el 17 de febrero de 2012.

El grado de satisfacción general obtenido arroja resultados claramente positivos para la gestión municipal de dichos servicios, siendo las puntuaciones generales finalmente obtenidas las siguientes:

- Grado de satisfacción general con actividad docente y profesorado: 7,75, siendo el aspecto más valorado con un 8,22 el trato y disposición del profesorado.
- Grado de satisfacción general con aspectos generales de los centros: 7,08, siendo el aspecto más valorado la relación calidad precios con un 7,54.
- Grado de satisfacción general con instalaciones y mantenimiento: 6,93, siendo el aspecto más valorado la iluminación con un 7,36
- Grado de satisfacción general con centros deportivos: 7,43.
- Grado de satisfacción general con servicios de medicina deportiva: 9,20, siendo el aspecto más valorado el trato de los profesionales con un 9,52%.

DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS

Los resultados de los distintos estudios de percepción ciudadana realizados hasta la fecha manifiestan un nivel de satisfacción media-alta respecto a los servicios deportivos actuales.

Los aspectos más valorados se refieren a la cualificación de los profesionales y la relación precio/servicio; y los aspectos peor valorados son los relativos al mantenimiento y material en las instalaciones (6,73), la información de la oferta disponible (6,63); limpieza e higiene (6,76); y la ratio alumnos/grupo (7,19). Hay que destacar que aunque sean los menos valorados todos ellos superan el aprobado.

Se constata un alto índice de fidelización entre los usuarios (3 y 4 años; además un 69% de los encuestados lleva más de 1 año disfrutando de servicios deportivos municipales). Un 97% de los encuestados manifiesta tener intención de continuar practicando ejercicio físico en los Centros Deportivos Municipales.

De la población encuestada, un 41% manifestó que varios miembros de la unidad familiar acuden al Centro Deportivo, y un 84 % recomendaría los servicios deportivos municipales a otros familiares y amigos.

En los últimos años los usuarios manifiestan entre sus principales demandas cuestiones tales como la flexibilidad en los horarios de las instalaciones (65% de los encuestados) y la posibilidad de realizar sus gestiones en relación al Deporte Municipal de manera más ágil y cómoda (reservas e inscripciones por Internet, etc.) Simultáneamente, la modalidad de pago preferida para el abono de las cuotas y las tarifas por servicios deportivos continúa siendo el pago en efectivo (51%), seguido de la domiciliación bancaria (29%) y la tarjeta de crédito (16%).

El Abono Deporte Madrid requiere una buena campaña de información y comunicación. El 57% de los encuestados lo desconoce y, entre quienes lo conocen, sólo un 16% dispone del mismo.

Los Servicios de Medicina Deportiva, altamente valorados por sus usuarios (con mínimos por encima del 8,69 y máximo de 9,55, con una nota media de 9,20), son sin embargo grandes desconocidos entre la población general que utiliza los Centros Deportivos Municipales y participa en los Juegos Deportivos (el 70% no los conoce).

Las acciones de difusión y promoción de actividad deportiva a través de folletos, Internet y prensa tienen escasísimo impacto entre los encuestados. Podría concluirse que lo que está funcionando es el conocimiento directo de los CDM y el “boca a boca”.

Sólo el 15 % de los encuestados manifestó haber presentado alguna reclamación en el último año, de los que un 30% obtuvieron su respuesta en un tiempo inferior a 15 días, manifestando un grado de satisfacción con la respuesta obtenida del 6,09.

Las encuestas de satisfacción son muy útiles para seguir trabajando en la mejora del servicio deportivo ya que nos acercan a la opinión del ciudadano. De hecho la posibilidad de reserva e inscripción por internet es una sugerencia que se va atendiendo paulatinamente, además de seguir trabajando en nuevos sistemas de modernización informática (programa Cronos).

Los aspectos menos valorados, como son el estado del material y la limpieza e higiene, tienen que ver con la reducción de recursos que impide la renovación frecuente de un material muy utilizado, y una mayor frecuencia en la limpieza de los espacios. La posible colaboración privada en la adquisición de nuevo material a través de convenios de patrocinio, así como la mayor insistencia en el cuidado del material y de las zonas comunes a través de carteles informativos de concienciación ciudadana pueden contribuir a paliar estos aspectos.

No obstante, el reiterativo resultado en cuanto al desconocimiento de los servicios de medicina deportiva, del abono deporte y de la oferta disponible plantea la necesidad de un mayor esfuerzo en cuanto a la estrategia y las herramientas de comunicación.

