



Ayuntamiento de **Tudela**

**INFORME VALORACIÓN
ENCUESTAS DE
SATISFACCIÓN PISCINAS
MUNICIPALES DE RIBOTAS Y
CIUDAD DE TUDELA 2017**



INFORME PÚBLICO

Tudela, a 16 de junio de 2018.

INDICE

Página

OBJETIVO Y MUESTRA ENCUESTAS SATISFACCIÓN.....	3
ESCALA VALORACIÓN UTILIZADA	3
RESULTADOS ENCUESTAS SATISFACCIÓN	4
GRÁFICOS GENERALES.....	5-10
GRAFICOS GLOBALES	11-12
SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES RIBOTAS Y CIUDAD DE TUDELA.....	13-16
PASOS SIGUIENTES.....	17

OBJETIVO Y MUESTRA ENCUESTA SATISFACCIÓN

Este informe se realiza para continuar con el objetivo que desde la concejalía de Deportes inició en 2015, es decir tener una visión completa de la percepción de las personas que utilizan las piscinas municipales Ribotas y Ciudad de Tudela. Los/as Conserjes municipales (Empleados/as de Servicios Múltiples) facilitan a la entrada de las instalaciones la encuesta y solicitan a los/as usuarios/as su cumplimentación dándoles una breve explicación de la finalidad.

Se realizan dos bloques de encuestas en **Julio** (del sábado 1 al sábado 15 de julio, ambos inclusive) y en **Agosto** (martes 15 al miércoles 30 de agosto (ambos inclusive). El motivo de hacerlo así, es porque en julio la afluencia es masiva tanto de vecinos/as de Tudela como visitantes, estudiantes que regresan y en agosto son los/as usuarios/as “de casa”.

Se recogen en total **248 encuestas**, en **Ribotas 186 encuestas**, 93 encuestas en julio y 93 encuestas en agosto mientras que en **Ciudad de Tudela son 62 encuestas**: 30 en julio y 32 en agosto.

La afluencia de público en las fechas en que se realizaron las encuestas fueron: en el caso de Complejo Deportivo Ribotas **7.411** usuarios/as entre los días 1 al 15 de julio y de **6.530** usuarios/as entre los días 15 al 30 de agosto, hacen un total de **13.941**.

Con respecto al Complejo Deportivo Ciudad de Tudela los datos fueron **8.690** en julio y **5.996** usuarios/as respectivamente, que hacen un total de **14.686** usuarios/as.

ESCALA VALORACIÓN UTILIZADA

Se ha puntuado utilizando una escala de 1 al 10, 1 como la puntuación mínima a 10 como la puntuación máxima. Se clasifican atendiendo a:

- **Nada satisfecho:** Asignando puntuación 1 ó 2
- **Poco satisfecho:** Puntuación 3 ó 4.
- **Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho:** Puntuación 5 ó 6.
- **Bastante satisfecho:** Puntuación 7 ó 8
- **Muy satisfecho:** Puntuación 9 ó 10.
- **Blanco:** No contesta.

Cuando en la contestación a la pregunta algún/a encuestado/a contesta en blanco, no se contabiliza a la hora de hacer tanto en el porcentaje como en la media de puntuaciones.

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN

A **nivel de preguntas con escala** se han analizado tres bloques de información: sobre la instalación, sobre el servicio de Socorrismo y sobre el Servicio de Bar/restaurante. También se ha realizado una pregunta sobre la Valoración Global.

En cada bloque hay preguntas concretas y una valoración general de cada bloque. En cada gráfico, se ha calculado el porcentaje de personas respecto al total que han seleccionado cada puntuación (color barra azul) y con gráfico lineal de color verde para la puntuación media de 2017 y de color naranja para la puntuación media de 2016.

¿Cuál es su grado de satisfacción respecto A LA INSTALACIÓN...?

Valoración general sobre la instalación

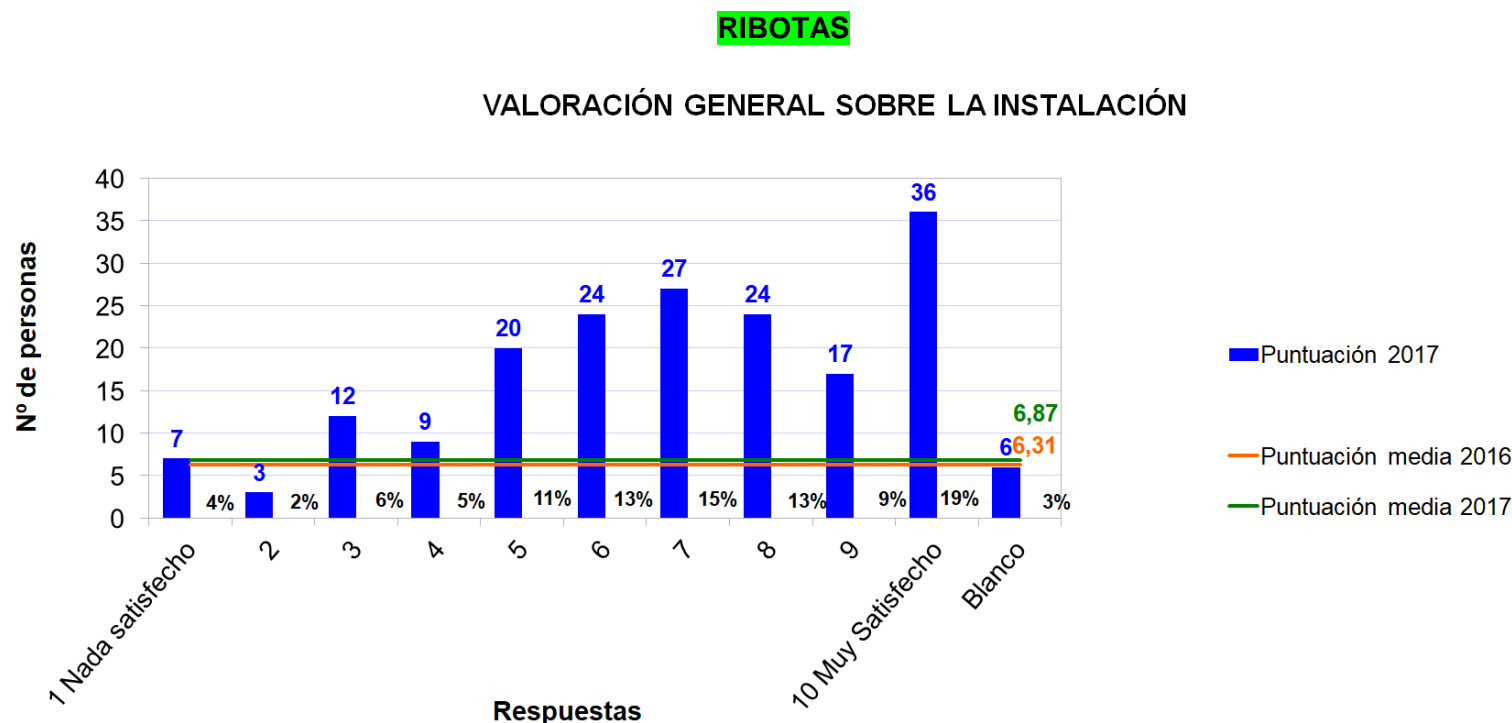


Gráfico de la valoración general sobre la instalación:

- Las valoraciones se agrupan en las puntuaciones comprendidas en el intervalo de **5 a 10** en un **80 %**, destaca la puntuación de 10 con un 19%.
- La **puntuación media en 2017** fue de **6,87**.
- La **comparación** de la puntuación media 2017 con el **año 2016**, se observa **una leve mejoría en 0,56 puntos**.

Ítems: (calidad del agua, limpieza y estado de los vasos, limpieza y estado del césped, limpieza y estado de los vestuarios, Actitud del conserje).

- En los ítems de esta categoría las puntuaciones son entorno a la **puntuación media de 7**, salvo en **limpieza y estado de los vestuarios que obtiene una puntuación media de 5,09 puntos**. Destaca con un **35% de población la elección de la puntuación de 10 en el ítem de actitud del conserje de la instalación**.

VALORACIÓN GENERAL SOBRE LA INSTALACIÓN

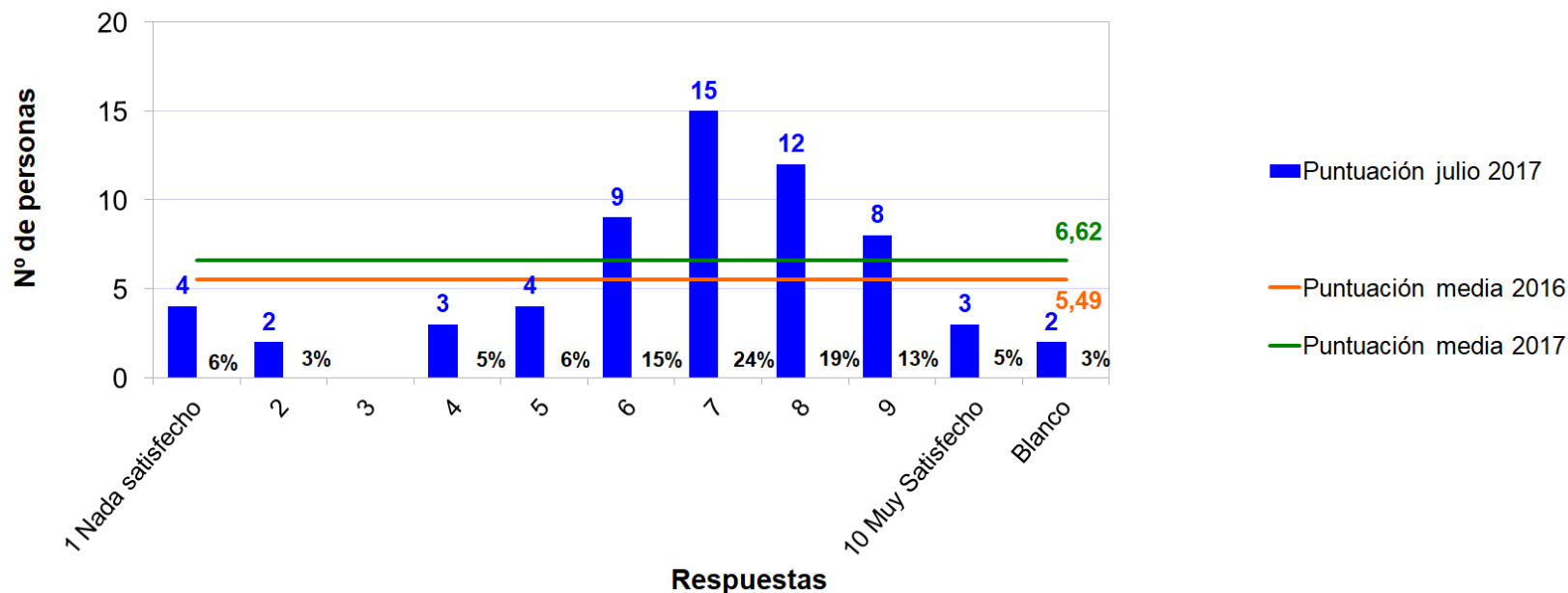


Gráfico de la valoración general sobre la instalación:

- Las valoraciones se agrupan en las puntuaciones comprendidas en el intervalo de **6 a 9** en un **71 %**, sin embargo se aprecia porcentajes pequeños que indican personas insatisfechas al calificar con puntuaciones bajas (de 1 a 5) y puntuación de 10.
- La **puntuación media en 2017** fue de **6,62**.
- La **comparación** de la puntuación media 2017 con el **año 2016**, se observa una **mejoría de 1,13 puntos**.

Ítems: (calidad del agua, limpieza y estado de los vasos, limpieza y estado del césped, limpieza y estado de los vestuarios, Actitud del conserje).

- En los ítems de esta categoría las puntuaciones son entorno a la **puntuación media de 7**, con intervalos de puntuación de 7 a 10. Salvo en **limpieza y estado de los vestuarios que obtiene una puntuación media de 5,82 puntos, agrupadas las puntuaciones en el intervalo 5-8 en un 60% y que destaca con un 16% la puntuación 1**. En la limpieza y estado del césped se da una dispersión de puntuación que dificulta el análisis.

Valoración general sobre el servicio de socorrismo

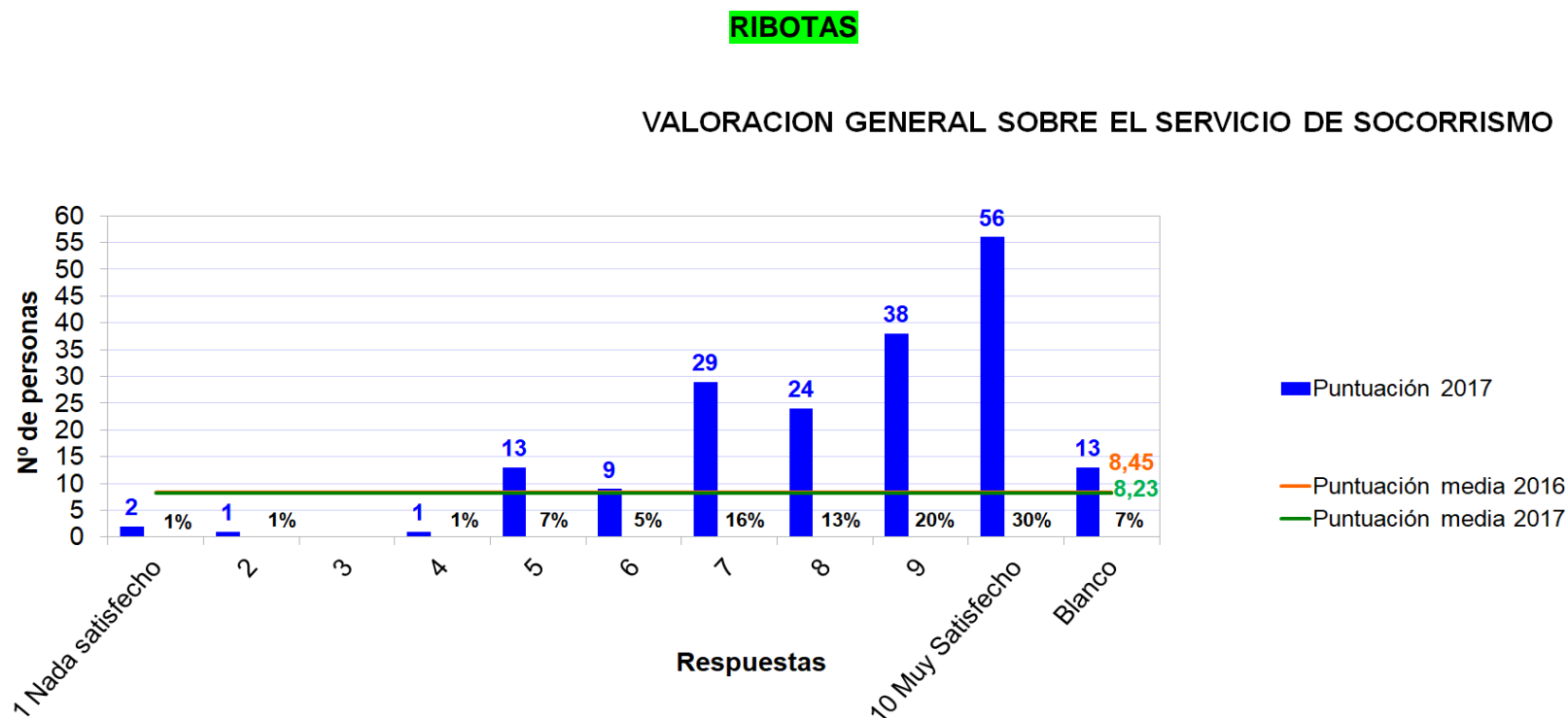


Gráfico de la valoración general sobre el servicio de socorrismo:

- Se aprecia en el gráfico que los usuarios/as han valorado concentrando **las puntuaciones en el intervalo de 7 a 10 en un 79%**.
- La **puntuación media en 2017 fue de 8,23**.
- En **comparación** con las puntuaciones medias de 2016, se aprecia una **leve bajada de 0,22 (podemos decir que se mantiene)**.

Ítems: (actitud del socorrista, recibir auxilio del socorrista):

- Si analizamos las preguntas concretas que se recogen en esta categoría observamos que las **medias están en torno a 7**. Con puntuaciones centradas en el intervalo 7-10. Destaca en ambos ítems **la puntuación de 10 con porcentajes de 31% y 25% respectivamente**. En el ítem de **recibir auxilio, han contestado en blanco un 22% de los/as usuarios/as** siendo la causa probable el no haber sido atendidos hasta ese momento.

VALORACION GENERAL SOBRE EL SERVICIO DE SOCORRISMO

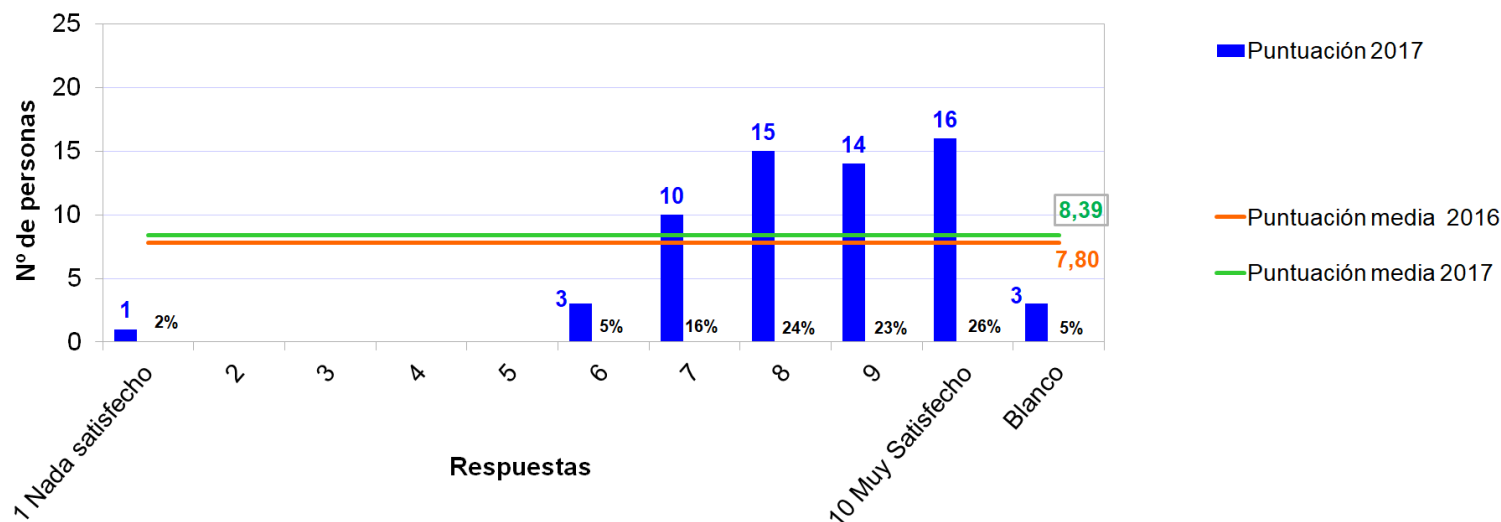


Gráfico de la valoración general sobre el servicio de socorrismo:

- Se aprecia en el gráfico que los usuarios/as han valorado concentrando las puntuaciones en el intervalo de 7 a 10 en un 89%.
- La puntuación media en 2017 fue de 8,39.
- En comparación con las puntuaciones medias de 2016, se aprecia una leve mejoría de 0,59.

Ítems: (actitud del socorrista, recibir auxilio del socorrista):

- Si analizamos las preguntas concretas que se recogen en esta categoría observamos que las medias superan la puntuación de 8. Con puntuaciones centradas en el intervalo 7-10. En el ítem de recibir auxilio, han contestado en blanco un 41% de los/as usuarios/as siendo la causa probable el no haber sido atendidos hasta ese momento.

¿Cuál es su grado de satisfacción respecto AL SERVICIO DE BAR/RESTAURANTE...?

Valoración general sobre el servicio de Bar/Restaurante

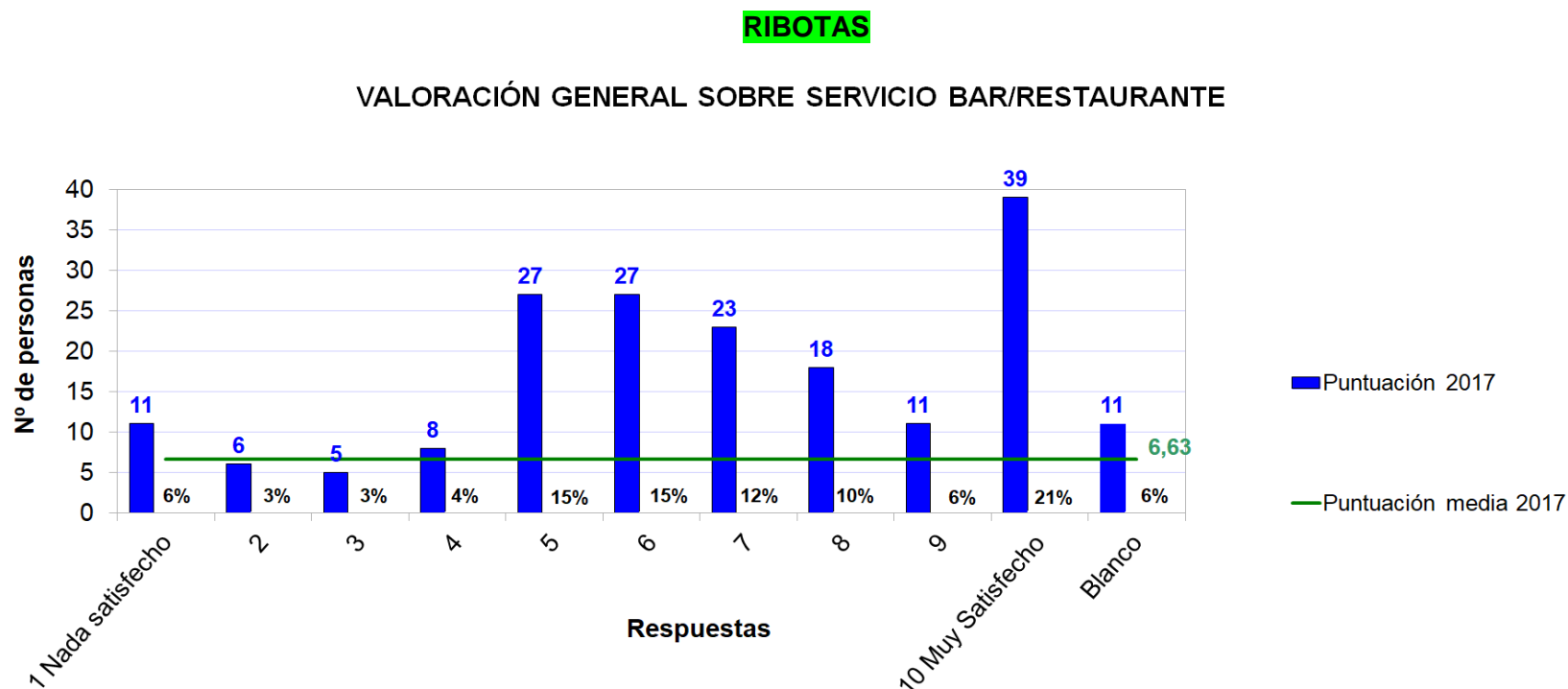


Gráfico de la valoración general sobre el servicio de Bar/restaurante:

- Se aprecia en el gráfico que los usuarios/as concentran sus puntuaciones en el intervalo 5-8. **Destacando con un 21% la puntuación de 10.** Se dan puntuaciones dispersas en el resto de calificaciones.
- La **puntuación media** de 2017 fue de **6,63**.
- No se dispone de comparación con 2016, al ser un ítem insertado por primera vez en 2017.

Ítems: (Calidad del servicio bar/restaurante y actitud del servicio del bar/restaurante):

- Si analizamos las preguntas concretas que se recogen en esta categoría observamos unas **puntuaciones medias de 6,30**. Con puntuaciones concentradas en el intervalo 5-10 en un 75%, con puntuaciones en el intervalo 1-4 en un 17% y con un 8% de elección de puntuación en blanco.

CIUDAD DE TUDELA

VALORACIÓN GENERAL SERVICIO BAR/RESTAURANTE

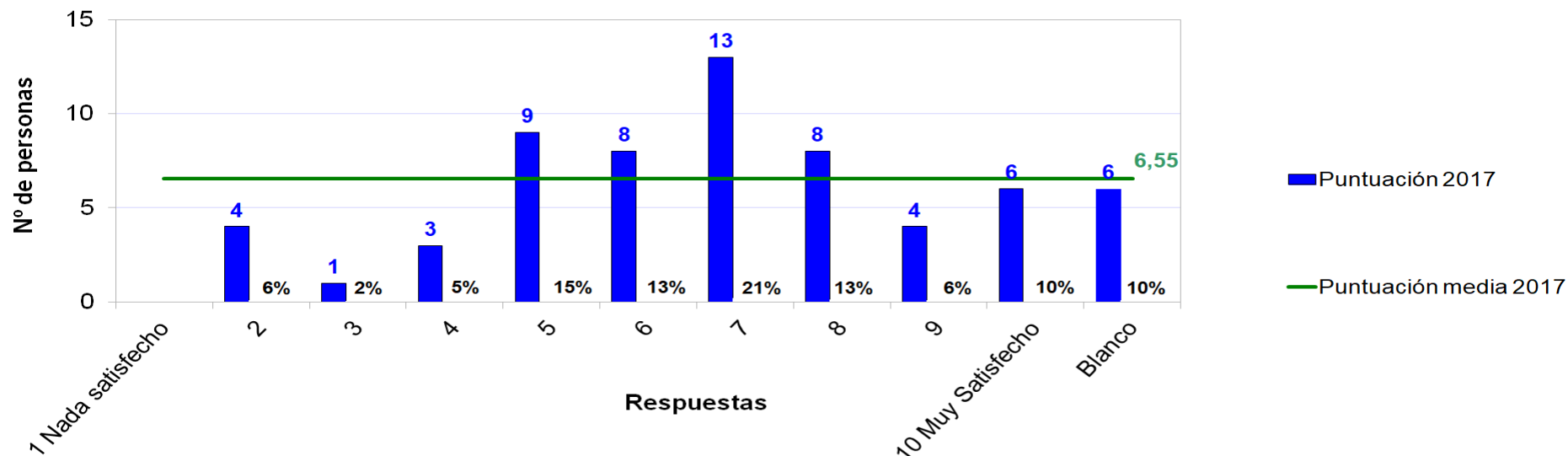


Gráfico de la valoración general sobre el servicio de Bar/restaurante:

- Se aprecia en el gráfico que los usuarios/as concentran sus puntuaciones en el intervalo 5-8. Se dan puntuaciones dispersas en el resto de calificaciones.
- La **puntuación media** de 2017 fue de **6,55**.
- No se dispone de comparación con 2016, al ser un ítem insertado por primera vez en 2017.

Ítems: (Calidad del servicio bar/restaurante y actitud del servicio del bar/restaurante):

- Si analizamos las preguntas concretas que se recogen en esta categoría observamos unas **puntuaciones medias** en torno a **6,50** Con **puntuaciones centradas** en el intervalo 6-7 o la **puntuación de 7**, el resto son puntuaciones dispersas en todas las calificaciones que indican percepciones distintas.

RIBOTAS

VALORACIÓN GLOBAL

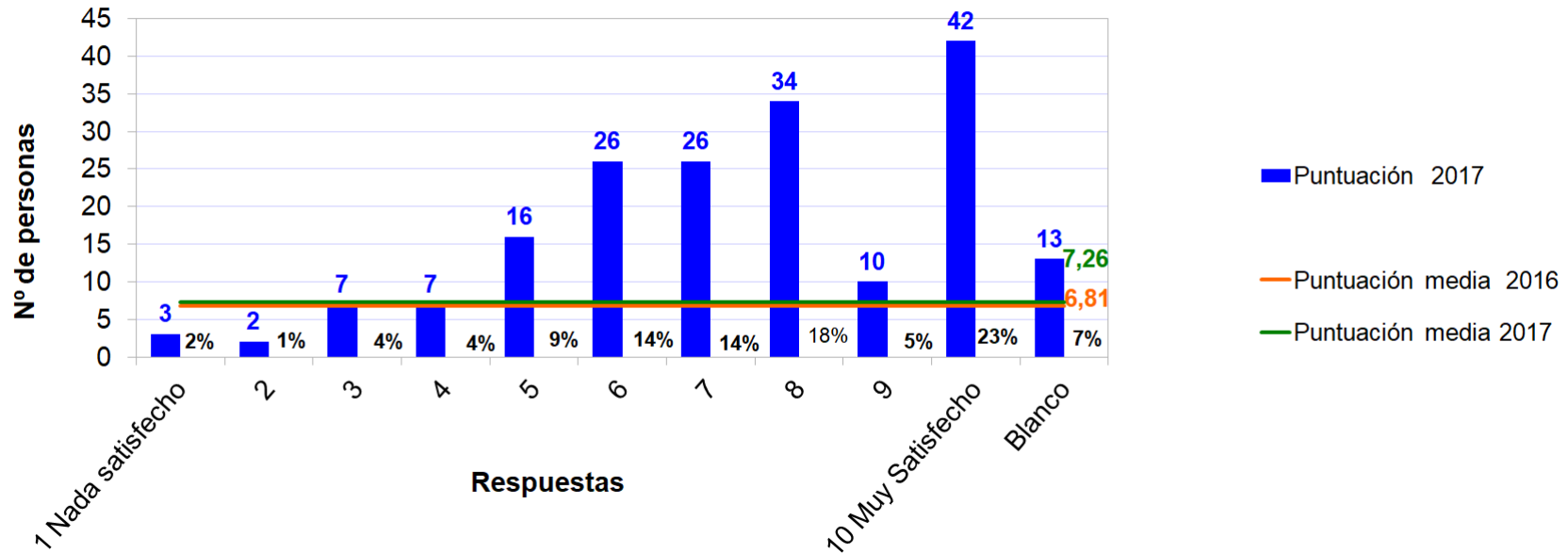


Gráfico de la valoración global:

- En la valoración global los usuarios/as han mostrado que sus puntuaciones se concentran en el intervalo 6-8 en un 46% destacando con un 23% las puntuaciones de 10
- Las puntuación media de 2017 fue **7,26**

Comparación con la puntuación de 2016

- Se aprecia una leve mejoría de 0,45 puntos respecto al 2016.

CIUDAD DE TUDELA

VALORACIÓN GLOBAL

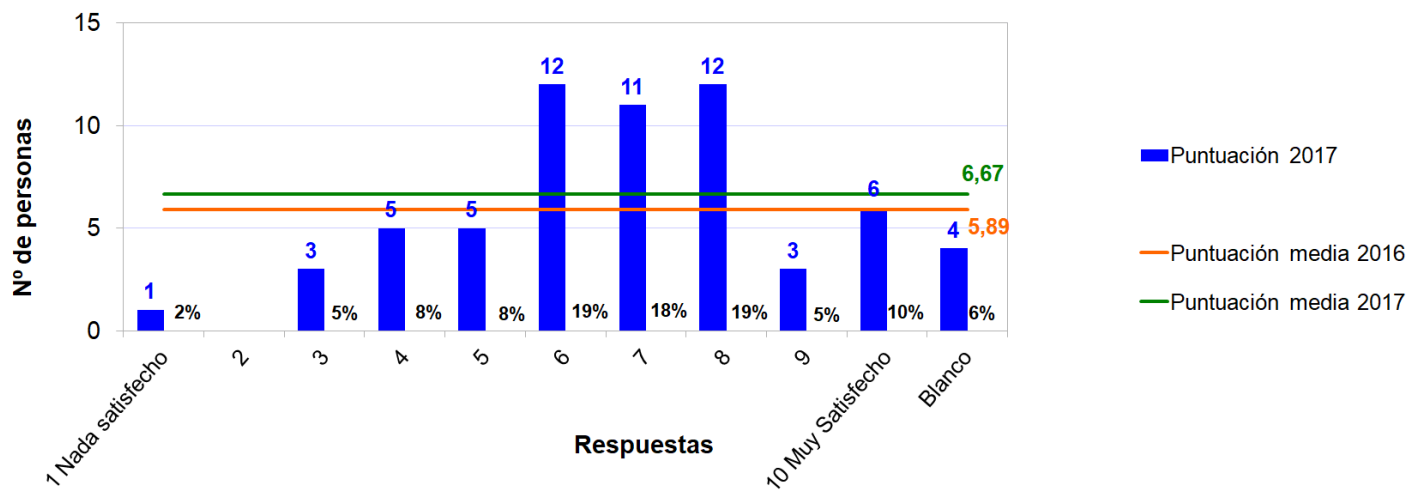


Gráfico de la valoración global:

- En la valoración global los usuarios/as han mostrado que sus puntuaciones se concentran en el intervalo 6-8 en un 56%. El resto son puntuaciones dispersas.
- La puntuación media de 2017 fue 6,67.

Comparación con la puntuación de 2016

- Se aprecia una leve mejoría de 0,78 puntos respecto al 2016.

SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES RIBOTAS (I)

Son **136** sugerencias y/o observaciones planteadas en las 186 encuestas, recogidas en Ribotas (93 en julio y 93 en agosto) que se han ordenado en las categorías que se muestran a continuación. **Un mismo usuario/a puede desde no haber realizado observaciones, a reflejar una o más de una.**

CATEGORÍA	SUGERENCIA/PROPUESTA DE MEJORA PLANTEADA	MEDIDA ADOPTAR	PLAZO DE EJECUCION	REVISION EJECUCIÓN
MANTENIMIENTO (65)	Mantenimiento duchas (regular agua, no sale agua caliente, poca presión, obsoletas...) (50)	Reforma vestuarios.	Enero-marzo 2018	Mayo 2018
	Baños (pocos W.C. para el aforo que hay, obsoletos, estropeados...) (7)			
	Vestuarios (Reparación, mejoras, cambiar...) (3)			
	Mantenimiento Sala Musculación. (Desorden, exceso de gente, problemas para el acceso a la sala, reponer materiales, máquinas más modernas, desaparecidas.....) (2)	Analizar incremento horas del Director de sala	---	----
Mantenimiento piscinas (dar antideslizante, muchas caídas...) (3)	Cumple normativa existente.	---	----	
LIMPIEZA (19)	Limpieza de vestuarios (2)	Reunión con empresa limpieza. Anotar peticiones para buscar una satisfacción mayor	---	----
	Limpieza de baños (17) especialmente afluencia numerosa o por la tarde.			
REFORMAS (13)	Más sombrillas (zona del bar) (5)	Comentar con arrendatario, si es factible.	Enero-Mayo 2018	Junio 2018
	Remodelación urgente vestuarios y duchas (3)	En estudio	---	----
	Fuente en el césped de arriba (3)	No es posible por ausencia desagüe	---	----
	Bancos para las mesas de comer. (1)	Estudio	Enero-Mayo 2018 colocadas	Junio 2018
	Ampliación barra para guardar hamacas en las tres zonas de césped (1)			

SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES RIBOTAS (II)

CATEGORÍA	SUGERENCIA/PROPUESTA DE MEJORA PLANTEADA	MEDIDA ADOPTAR	PLAZO DE EJECUCION	REVISION EJECUCIÓN
NORMAS (11)	Actuación contra usuarios (bañar con ropa, sin gorro, uso pañal bebés...) (11)	Velar por cumplimiento normativa.	Temporada piscina 2018	Septiembre 2018
BAR / RESTAURANTE (4)	Mejorar el servicio. (2)	Hablar con arrendatario	Noviembre 2017	Temporada piscina 2018.
	Precios del bar caros (2)			
VARIOS (18)	Ampliar días de piscina. (ampliación de horario, cerrar más tarde...) (2) Apertura instalación del 1/06 al 30/09 (2)	Desestimado de momento ante otras propuestas asumidas para 2018.	---	---
	Ver a los conserjes por las instalaciones. (3)	Siempre hay 2 por turno	---	---
	Cambiador bebés en los 2 vestuarios (2)	Estudio	Temporada piscina 2018	Septiembre 2018
	Mejorar césped (2)			
	Arreglo baldosas rotas (2)			
	Colocación cenicero césped (1)			
	Dejar entrar gimnasio chicos/as menores 14 años (1)	Va en contra normativa	----	----
	Ludoteca (1)	Estudio	Temporada piscina 2019	Pendiente
	Juegos y gimnasia de agua entre semana (1)			
	Riego por la tarde/noche (1)	Ok. para aplicar Conserjes	Temporada piscina 2018	Septiembre 2018
	Arboles del césped con araña roja (1)	Cuidados por los Conserjes		
RECONOCIMIENTOS (6)	Conserjes y socorristas muy atentos (6)	Transmitir al personal		

SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES CIUDAD DE TUDELA (I)

Son **71** sugerencias y/o observaciones planteadas en las 62 encuestas (30 en julio y 32 en agosto), que se han ordenado en las categorías que se muestran a continuación. **Un mismo usuario/a puede desde no haber realizado observaciones, a reflejar una o más de una.**

CATEGORÍA	SUGERENCIA/PROPUESTA DE MEJORA PLANTEADA	MEDIDA ADOPTAR	PLAZO DE EJECUCION	REVISION DE EJECUCIÓN
MANTENIMIENTO (29)	Mantenimiento del césped y ampliación(mal estado, ...) (7)	Importante, incluirlo en el Plan de Actuación 2019	Julio-Octubre 2018	Después de que finalice obra Polideportivo
	Mantenimiento duchas (regular agua, sale muy fría, poca presión,) (6)	Revisión por fontanero y el personal	Enero-Febrero 2018	Septiembre 2018
	Mantenimiento merendero (abandonado, sucio, sin sombra, árboles cortados...) (7)	Ampliación zona verde.	Presupuestos Participativos Tudela 2017	Después de que finalice obra Polideportivo
	Ampliar zona sombra de abajo (4)	En estudio	Temporada piscina 2019	Después de que finalice obra Polideportivo
	Reforma Piscina municipal (2)	En estudio	2019 (depende de la amplitud reforma)	Diciembre 2019
	Limpieza zona comer (1)	Informar personal	Temporada piscina 2018	Septiembre 2018
	Sustituir árboles cortados (1)	En estudio	Temporada piscina 2019	Después de que finalice obra Polideportivo
	Barandillas rotas y oxidadas a la altura del pie (1)	Revisión por el personal	Enero-Febrero 2018	Septiembre 2018
APERTURA EN FIESTAS (13)	Abrir en fiestas de Tudela. (13)	Cierra sólo 24, 25 y 26 de julio como en Ribotas	A partir temporada piscina 2017 (sugerencia ciudadanía en las encuestas)	---

SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES CIUDAD DE TUDELA (II)

CATEGORÍA	SUGERENCIA/PROPUESTA DE MEJORA PLANTEADA	MEDIDA ADOPTAR	PLAZO DE EJECUCION	REVISION DE EJECUCIÓN
BAR / RESTAURANTE (12)	Música demasiado alta. (Se escuchan en los vasos de las piscinas) (8)	Evitar que ocurra avisando al arrendatario.	Noviembre 2017	Temporada piscina 2018.
	Trato de personal del bar muy bueno (1)			
	Mejorar trato del personal del bar (2)			
	Bar "cutre" (1)	---	---	---
CONSERJES (5)	Los Conserjes un "10" (4)	Transmitir al personal	Temporada piscina 2018	Septiembre 2018
	Trato inadecuado Conserjes (1)			
NORMATIVA (4)	Actuación contra usuarios (bañar con ropa, sin gorro, uso pañal bebés...) (4)	Velar por cumplimiento normativa.	Temporada piscina 2018	Septiembre 2018
VARIOS (8)	Colocación jaboneras en las duchas (2)	Adquirirlas y colocarlas	Junio-julio 2018	Septiembre 2018
	Modificación sistema de abobo (devolución fianza al darte de baja) (2)	No procede en la actualidad. Ha sido valorado a la hora de realizar ordenanza fiscal.	---	---
	Colocación Socorristas en alto (1)	No procede. Al estar en sitio adecuado y óptimo por inmediatez	---	---
	Uso del Polideportivo en agosto. No es justo cierre para entrenar equipo fútbol-sala (1)	---	---	---
	Exponer hoja limpieza de vestuarios y duchas (1)	En estudio	Temporada piscina 2019	Septiembre 2019
	Horario cierre bar (ampliar al menos fin de semana) (1)	Pendiente estudio	Temporada piscina 2019	Septiembre 2019

PASOS SIGUIENTES

- **Devolución de los resultados obtenidos en este informe a los/as trabajadores/as de Deportes** de los resultados obtenidos en las encuestas y **especialmente a los Conserjes municipales (Empleados/as de Servicios Múltiples)** por la implicación y labor que han realizado en la entrega y recogida de las encuestas.
- Una vez realizado el paso anterior, para mantener el interés de la ciudadanía trasmitiendo sus opiniones y percepciones, es importante realizar básicamente dos tareas:
 - **Devolución de los resultados obtenidos en este informe:** El Concejal de Deportes realizará una presentación a la ciudadanía (nota de prensa) sobre los resultados de las encuestas y el plan de mejoras previsto acometer (con medidas realizadas y previstas).
 - **Se utilizarán otros medios de difusión como la página WEB y paneles informativos de las instalaciones de Ribotas y Ciudad de Tudela.**
Ambas actuaciones
- **Establecimiento del plan de mejoras atendiendo a las sugerencias de la ciudadanía.** Se recogerá en el Plan de Mejora que se incorporará en Presupuestos y en el Plan de Gestión Anual de Deportes A los usuarios/as se les mantendrá informados especialmente al comienzo de la temporada de piscinas 2018 que se colocará en los paneles de las dos instalaciones la evaluación de las mejoras planteadas y su grado de realización.

Las encuestas de percepción se mantendrán como sistemática con carácter anual.