

CARTA DE SERVICIOS AL CIUDADANO 2016

- SERVICIO DE DEPORTES DE LA DIPUTACIÓN DE LEÓN -

I N F O R M E

La Carta de Servicios al Ciudadano del Servicio de Deportes fue aprobada por Resolución de la Presidencia de 28 de abril de 2014, a través de la cual se fijan una serie de indicadores de calidad que a modo de compromiso nos obligan ante los ciudadanos al cumplimiento de los mismos y a exponer en el presente informe, siendo éstos los que a continuación se exponen:

INDICADORES DE COMPROMISOS

A.- En todas las actividades: (Indicadores de transparencia página Web)

1.- **Programas colgados en la red** (página web).

22

2.- **Documentos colgados en la red:**

184

B.- En Actividades Deportivas:

3.- **Comunicación con los medios más favorables para los participantes:**

WEB	MAIL	TFNO.	DOCUMENTOS EN SOPORTE PAPEL	PRESENCIALES
53	2.350	170 llamadas/ día*	2.023	422

En la media de llamadas tiene una especial incidencia el elevado número de las atendidas y emitidas para la gestión de los programas Escuelas de Invierno y Deporte Escolar, que además se concentran especialmente en los meses de desarrollo de las actividades, suponiendo una importante carga de trabajo que requiere atención personal directa e inmediata. Cabe añadir la jubilación de un compañero que atendía el deporte escolar con lo que las llamadas se han derivado a otros teléfonos añadiendo mayor volumen de atención por otros empleados del servicio.

En este apartado conviene significar el creciente aumento de la información y la comunicación vía telemática lo que viene a constatar la inexorable tendencia de la administración sin papel.

4.- Confirmación de la participación en actividades de **organización directa** por el Servicio de Deportes.

FECHA PUBLICACIÓN/INFORMACIÓN DEL PROGRAMA	FECHA RESOLUCIÓN PROGRAMA	COMUNICACIÓN PARTICIPACIÓN	PLAZO (En días/meses) CONFIRMACIÓN PARTICI.
Deporte en edad escolar (JJEE) – Orden CYT/591	01/09/2015	Hasta 30/06/2016	1 día
Campaña de Nieve	27/11/2015	Hasta 08/12/2015	40 días
Copa Carreras Populares	Decreto 09/11/2016		
Vuelta Ciclista León-	Firma contrato		

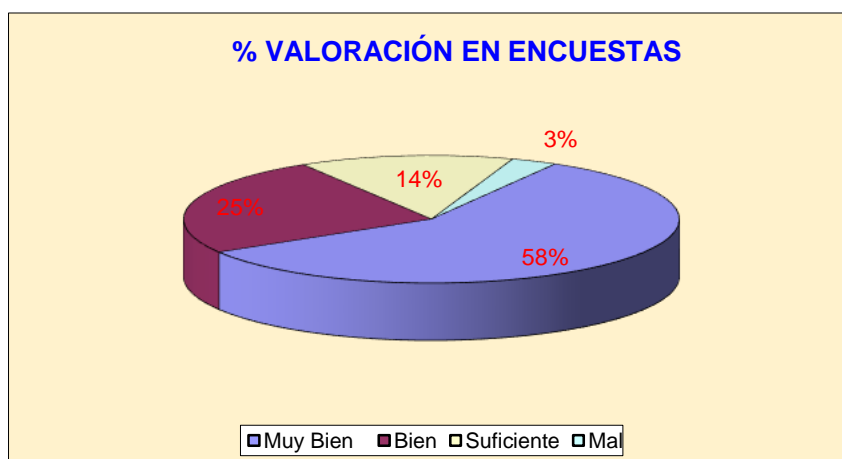
21/03/2016	07/06/2016		
VII Carrera de relevos	Decreto 05/05/2016		
Deporte popular	30/06/2016	30 de junio	
Copa Diputación Frontenis y Pelota	07/03/2016	09/09/2016	15 días

Aunque los programas que se desarrollan en este Servicio de Deportes son de muy variadas características se puede apreciar que el período de comunicación de la participación de los ciudadanos en dichos programas es relativamente corto, no más de 40 días, e inmediato en algunos casos, alcanzando una media de 15 días, aproximadamente.

B.- En Información Deportiva:

5.- Suministrar la información correcta y actualizada acorde con la demanda.
(Valoración de los usuarios en la evaluación)

Nº DE ENCUESTAS	Nº DE ENCUESTAS CONTESTADAS	% VALORACIÓN
170	126	Muy Bien 58 % Bien 25 % Suficiente 14 % Mal 3%



No obstante, el Programa denominado Campaña de Nieve sí dispone desde casi sus inicios de unos cuestionarios en los que se valoran por los participantes los servicios (transporte, comida, clases de esquí...) que se prestan en la citada actividad de esquí. Así, se puede comprobar que el 90% considera bien y/o muy bien dicho programa. Este año se ha vuelto a realizar el cuestionario para el programa Deporte Escolar con un resultado similar, estimando el 91% que el programa es bueno o muy bueno, y en la medida de lo posible, progresivamente se irán incorporando los de otras actividades.

6.- **Respuesta inmediata y personalizada** a lo demandado en un plazo de 48 horas.

Nº DE INCIDENCIAS	INCIDENCIAS CONTESTADAS EN TIEMPO	INCIDENCIAS SOLVENTADAS
2510	2300	92%

7.- Colaboración con otros servicios deportivos, trabajo en red.

ENTIDADES DE LA PROVINCIA	OTROS SERVICIOS Y/O ENTIDADES	TOTAL
112 Aytos. 15 J.V.	82 Centros docentes 29 Clubes Deportivos	238
DECRETO 115/92 de Delegación de la JCYL	Dirección General de Deportes, RFCE, DFT, CEAR, Servicio Deportes ULE, Federaciones Deportivas	

8.- Visitas de control y seguimiento de programas, así como de contratos de servicios.

Nº CONTRATOS DE SERVICIOS	Nº DE VISITAS EN ACTIVIDADES	TOTAL VISITAS
38	19	57

Las visitas han sufrido un considerable descenso al disminuir el personal y la demora en la publicación de las convocatorias, pasada la realización de la actividad en muchos casos.

B.- En participación de programas deportivos no propios (Subvenciones):

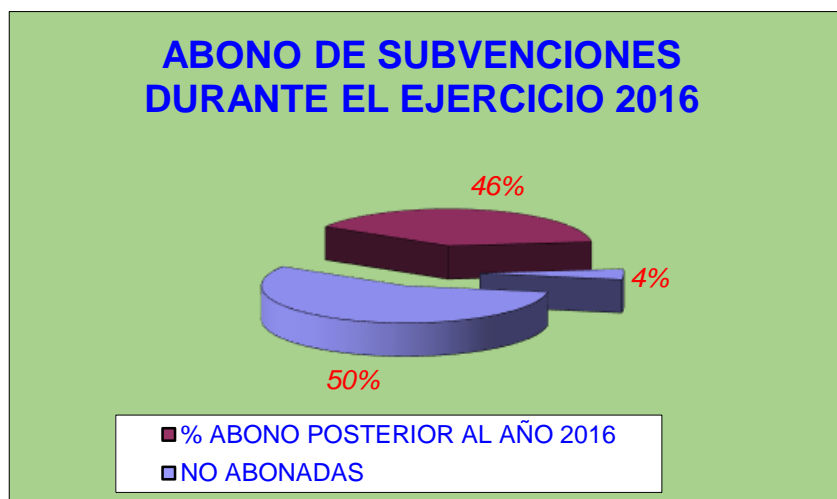
9.- Resoluciones convocatorias de subvenciones:

RESOLUCIÓN CONVOC. (Antes de 4 meses)	RESOLUCIÓN CONVOC. (+ de 4 meses)	TOTAL (Antes 4 meses)
80%	20%	10

Se han incrementado las convocatorias resueltas antes de 4 meses, por lo que el objetivo marcado el año anterior, en buena medida se ha conseguido, aunque seguiremos intensificando los esfuerzos en la reducción de tiempos en lo que concierne al servicio, aunque siempre supeditados a los informes de Intervención.

10.- Abono de las cantidades de subvención concedidas en convocatoria:

% ABONO EN EL AÑO 2016	% ABONO POSTERIOR AL AÑO 2016	NO ABONADOS
50%	46%	4%

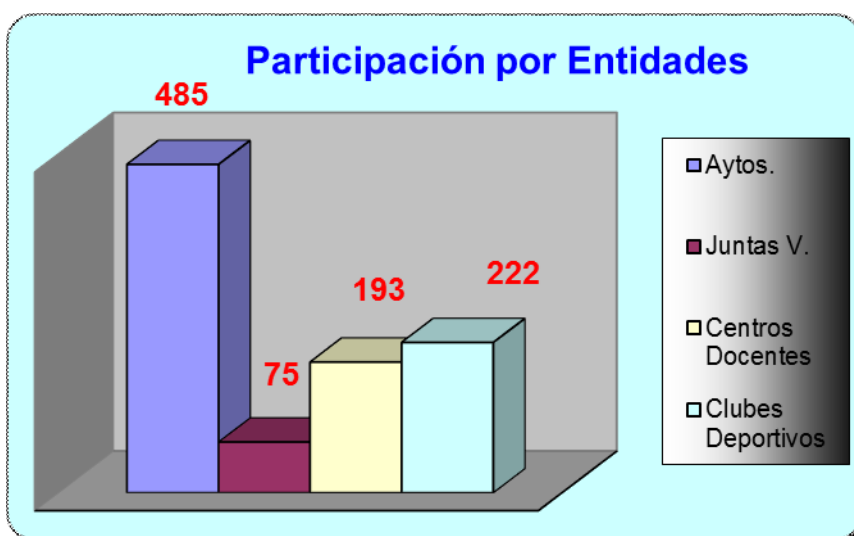


Los nuevos criterios de la Corporación entrante conllevaron un retraso en la aprobación de los presupuestos para el ejercicio 2017, así como en la liquidación del anterior, por lo que el pago de algunas cantidades se ha visto retrasado por causas ajenas a la gestión de este Servicio. El pequeño porcentaje de no abonadas se debe a renuncias o incumplimientos en la justificación.

11.- Número de participantes individuales y/o participaciones de entidades en la programación deportiva anual (+):

Ayts.	Juntas V.	Centros Docentes	Clubes Deportivos	PARTICIPANTES INDIVIDUALES
485	75	193	222	29.185

Ha disminuido el número de Centros Docentes y aumentado el de clubes y Juntas Vecinales al canalizar en mayor grado la participación de los alumnos en los Juegos Escolares a través de estos últimos. Señalar que también ha aumentado el número de ciudadanos que han participado en la amplia oferta de actividades con la que cuenta este servicio.



(+) Los datos son la suma de todos los programas que desarrolla a lo largo del año este Servicio de Deportes.

La información que arroja este indicador da prueba de que la participación más importante y numerosa es la de los Ayuntamientos y Juntas Vecinales (485+75=560), hecho que confirma el cumplimiento de la misión principal de la Diputación de León, la cooperación y asistencia técnica y económica hacia las entidades locales (Ayuntamientos y Juntas Vecinales) dentro del ámbito de competencia, los de población inferior a 20.000 habitantes.

Como conclusión y en relación con la Carta de Servicios del año anterior, tal y como se puede apreciar en los gráficos inferiores, desde este Servicio de Deportes se constata un considerable aumento de las comunicaciones con los ciudadanos vía email, acompañada de un descenso de las mismas de forma presencial y a través de soporte papel, posiblemente debido al esfuerzo que hemos realizado para aumentar las comunicaciones vía web así como para la inclusión de más documentos colgados en la red, todo ello en la búsqueda de una mayor transparencia y accesibilidad en nuestras relaciones con los ciudadanos, esfuerzo que de cara al futuro nos comprometemos a seguir manteniendo e intensificando.

