



Ayuntamiento de **Tudela**

**INFORME VALORACIÓN
ENCUESTAS DE
SATISFACCIÓN PISCINAS
MUNICIPALES DE RIBOTAS Y
CIUDAD DE TUDELA 2016**



INFORME PÚBLICO

Tudela a 9 de Noviembre de 2016

INDICE

Página

OBJETIVO Y MUESTRA ENCUESTAS SATISFACCIÓN.....	3
ESCALA VALORACIÓN UTILIZADA	3
RESULTADOS ENCUESTAS SATISFACCIÓN	4
GRÁFICOS GENERALES.....	5-8
GRAFICOS GLOBALES	9-10
SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES RIBOTAS Y CIUDAD DE TUDELA.....	11-15
PASOS SIGUIENTES.....	16

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 martes 14 al domingo 19 de julio, ambos inclusive) y en **Agosto** (martes 11 al domingo 16 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 **153 encuestas**, en **Ribotas 96 encuestas**, 51 encuestas en julio y 45 encuestas en agosto mientras que en **Ciudad de Tudela son 57 encuestas**: 32 en julio y 25 en agosto.

La afluencia de público en las fechas en que se realizaron las encuestas fueron: en el caso de Ciudad de Tudela **3.503** usuarios/as entre los días 14 a 19 de julio y de **589** usuarios/as entre los días 11 a 16 de agosto. Con respecto al Complejo Deportivo Ribotas los datos fueron **3.220** en julio y **2.296** usuarios/as respectivamente.

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 el servicio de Socorrismo, sobre la instalación, 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 tanto en julio como en agosto (color barra azul y barra roja respectivamente) y con gráfico lineal de color verde y morado para la puntuación media de julio y agosto de este año y de color negro y amarillo para la puntuación media de julio y agosto del año 2015.

¿Cuál es su grado de satisfacción respecto AL SERVICIO DE SOCORRISMO...?

Valoración general sobre el servicio de socorrismo

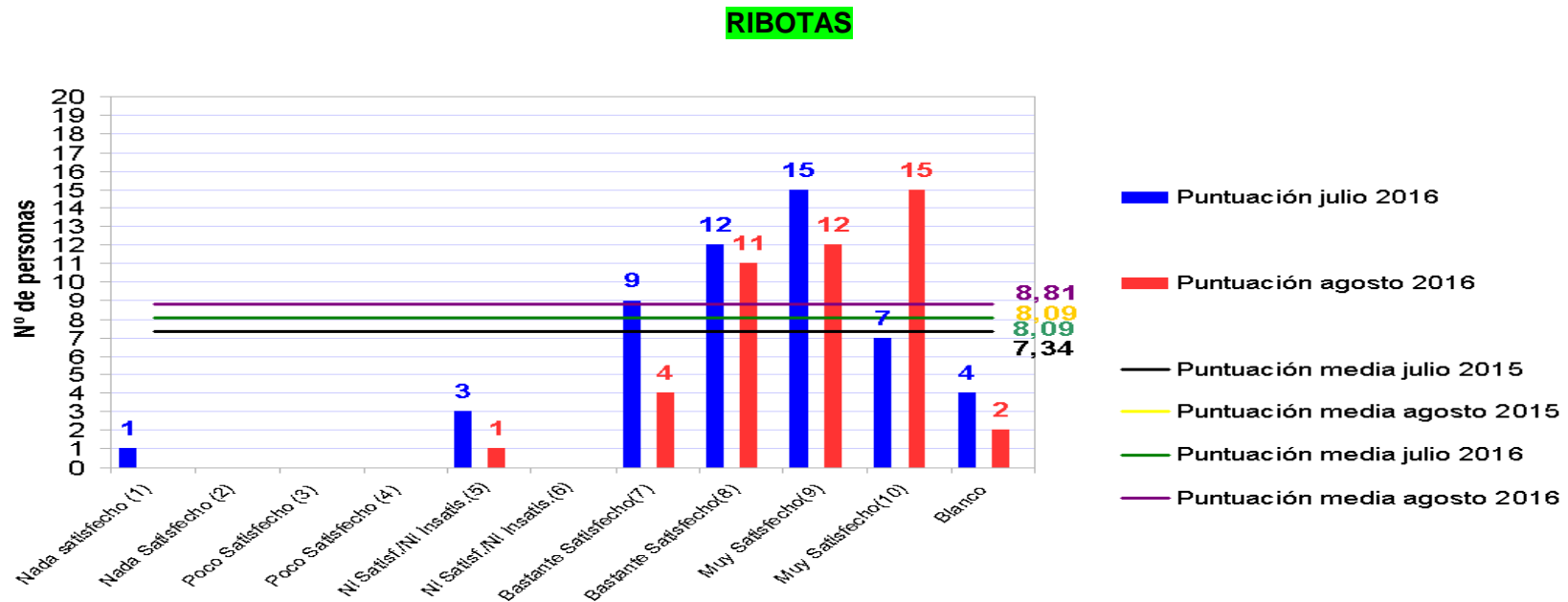


Gráfico de la valoración general sobre el servicio de socorrismo:

- Se aprecia en el gráfico que los usuarios/as han valorado de forma positiva tanto **en julio como en agosto** y las puntuaciones van mayoritariamente **de 7, 8, 9 y 10 en un 84,31% y 93,33% respectivamente.**
- La **puntuación media** de **julio** ha sido de **8,09** y en **agosto** la puntuación ha sido de **8,81.**
- En **comparación** con las puntuaciones **medias de 2015**, se aprecia una **mejora de aproximadamente un punto.**

Ítems: (Predisposición del socorrista, actitud del socorrista, indicaciones o actuaciones del socorrista, recibir auxilio del socorrista):

- Si analizamos las preguntas concretas que se recogen en esta categoría observamos **puntuaciones altas** comprendidas **entre 7 y 10.**
- Las **puntuaciones medias** en general tanto en el mes de **julio y agosto rebasan o están próximas a la puntuación de 8.**

CIUDAD DE TUDELA

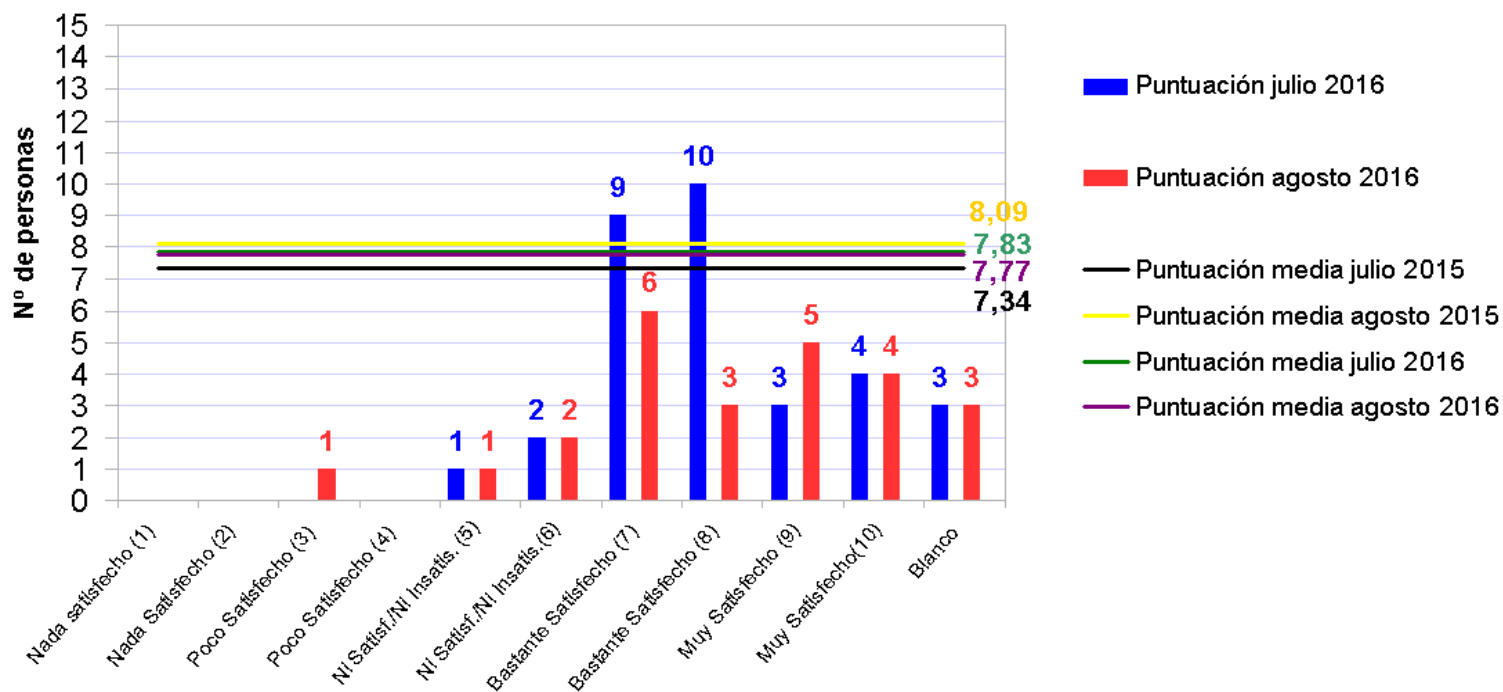


Gráfico de la valoración general sobre el servicio de socorrismo:

- En la valoración general en cuanto al servicio de socorrismo se aprecia que en el mes de **julio resalta** la puntuación de **7 y 8** con un **59,37%** y en **agosto** se aprecia una **disgregación** de las puntuaciones comprendidas entre **5 y 10**.
- La **puntuación media** en **julio** ha sido de **7,83** y en **agosto** de **7,77**.
- La **comparación** con las puntuaciones **medias de 2015** se observa que en **julio ha mejorado aproximadamente medio punto** mientras que en **agosto** la media es **mejor la del año 2015 en medio punto aproximadamente (0,32)**.

Ítems: (Predisposición del socorrista, actitud del socorrista, indicaciones o actuaciones del socorrista, recibir auxilio del socorrista):

- Se aprecia por regla general, que en **julio** las puntuaciones se concentran en las puntuaciones **de 7 y 8** mientras que en **agosto** las puntuaciones son **más dispersas** en el intervalo **de 5 a 10**.
- Las **puntuaciones medias** de estos ítems están en **torno al 6,5 - 7**.

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

Valoración general sobre la instalación

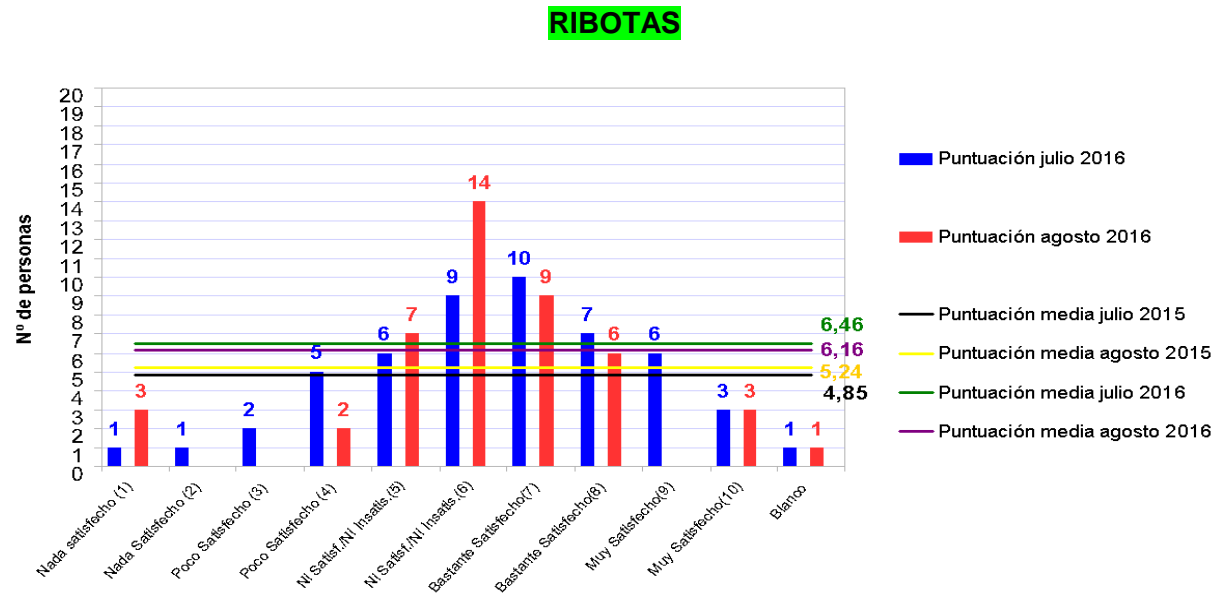


Gráfico de la valoración general sobre la instalación:

- En **julio** con un **82,35%** las valoraciones son **escalonadas** comprendidas de **4 a 10** mientras que en **agosto** se aprecia una puntuación destacada en **6 con un 31,1%**, aunque las valoraciones se aprecian de forma **escalonada** en el intervalo de **5 a 8 con un 80%**.
- La **puntuación media** en **julio** es de **6,46** y en **agosto** de **6,16**.
- La **comparación** de las puntuaciones medias con el **año 2015**, se observa que **ha mejorado** en **julio 1,61** puntos y en **agosto 0,92** puntos.

Ítems: (Calidad del agua, Limpieza y estado de los vasos, la instalación, el césped, y los vestuarios, Actitud del conserje, Calidad del bar y actitud del servicio del bar-restaurante).

- En los ítems de esta categoría **no se pueden obtener conclusiones concretas** de puntuación al encontrarse las calificaciones de forma disgregada y escalonada en todas **las puntuaciones del 1 al 10** tanto en **julio** como en **agosto**.
- Las **puntuaciones medias** de esta categoría están **la mayoría de ítems en torno al 6**, **puntuaciones próximas a 5** en la **limpieza y estado de los vestuarios en agosto**, en la calidad del servicio bar-restaurante y la actitud del personal del bar en agosto y **puntuaciones próximas o que rebasan el 7** en la **limpieza y estado del césped y la actitud del conserje**.

Valoración general sobre la instalación

CIUDAD DE TUDELA

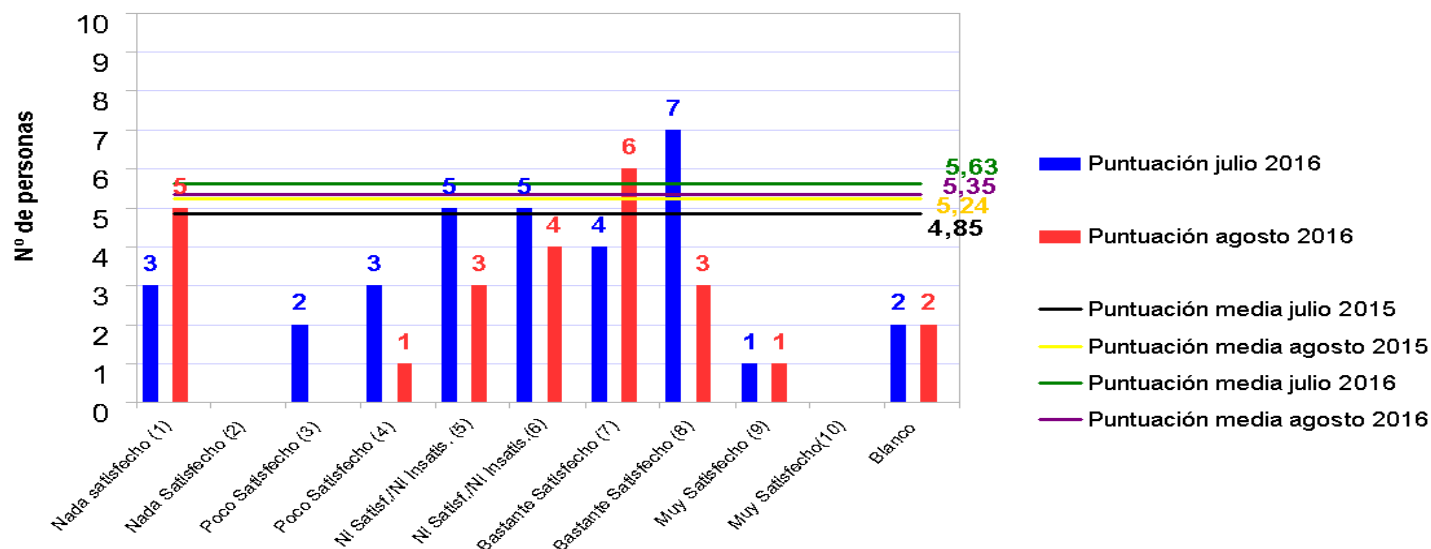


Gráfico de la valoración general sobre la instalación:

- En este gráfico se aprecia que tanto en **julio como en agosto** los usuarios/as han realizado **valoraciones** comprendidas en **dos grupos**, un **pequeño grupo** ha puntuado de forma negativa con puntuación de **1, 3 y 4** en un **25% y 24% respectivamente**, mientras que en **mayoría** los usuarios han valorado de **5 a 8** en **julio 65,62% y agosto 64%**.
- La **puntuación media** de **julio** es **5,63** y en **agosto** de **5,35**.
- En **comparación** con las puntuaciones **medias de 2015**, han **mejorado** en **julio 0,70** puntos y en **agosto 0,11** puntos.

Ítems: (Calidad del agua, Limpieza y estado de los vasos, la instalación, el césped, y los vestuarios, Actitud del conserje, Calidad del bar y actitud del servicio del bar-restaurante).

- En los ítems de esta categoría, los usuarios/as han valorado tanto en **julio como en agosto** de forma **escalonada**, en **algunos gráficos lo más reseñable** son las **puntuaciones de 1** y en **otros ítems** las reseñas están en **valoraciones o picos** comprendidos de **5 a 10**.
- Las **puntuaciones medias** en general **han mejorado** respecto al año 2015 y se sitúan en **torno al 6** tanto en **julio como en agosto**, **excepto en la limpieza y el estado de la zona del césped de Ciudad de Tudela** que alcanza tanto en **julio como en agosto** puntuaciones próximas al **3**. Y puntuaciones próximas a **5** en la **limpieza y estado vestuarios** y puntuaciones próximas a **7** en la **actitud del conserje** en el mes de **julio** y en la **calidad del servicio de bar-restaurante** y en la **actitud del personal del bar**.

RIBOTAS

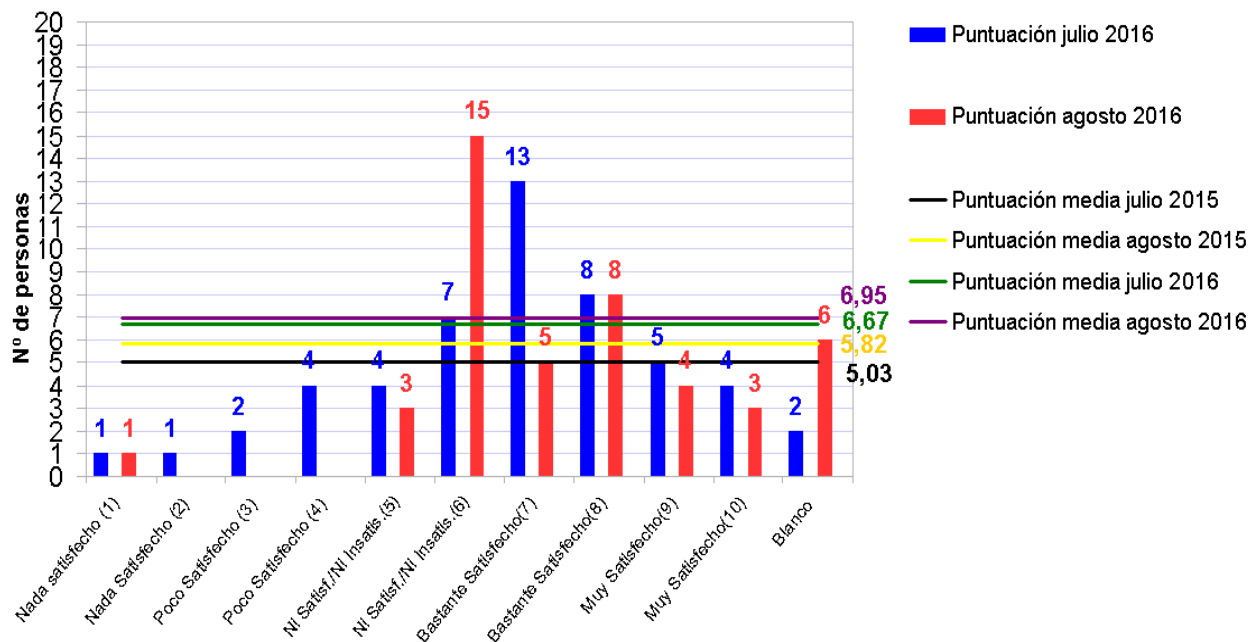


Gráfico de la valoración global:

- En la valoración global los usuarios/as han mostrado que mayoritariamente en **julio** están **bastante satisfechos (7-8)** en un **41,18%** y en **agosto** muestra un claro **pico** como **Ni satisfecho Ni insatisfecho (6)** con un **33,3%**.
- Las **puntuaciones medias** en **julio** ha sido de **6,67** y en **agosto** de **6,95**.

Comparación con las puntuaciones medias de 2015:

- Se aprecia una **mejoría** en **julio** de **1,64** puntos y en **agosto** **1,13** puntos respecto a 2015.

CIUDAD DE TUDELA

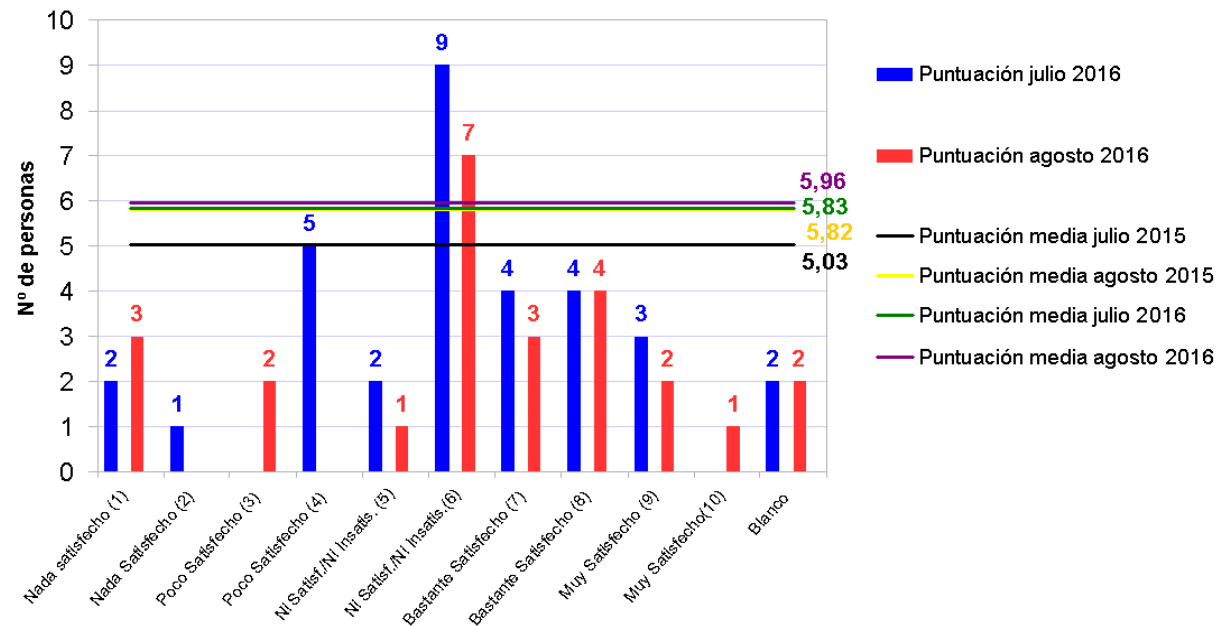


Gráfico de la valoración global:

- En la valoración global en Ciudad de Tudela se muestra puntuaciones disgregadas que los usuarios/as de estas instalaciones en **julio van de 4 a 9 con un 84,37%**, aunque la **más significativa** es la puntuación **de 6 con 28,12%**. En **agosto** las puntuaciones también están **disgregadas** en distintas puntuaciones que van **desde 1 a 9**, la **más reseñable** es la puntuación de **6 con 28%**.
- La **puntuación media de julio** es de **5,83** y en **agosto 5,96**.

Comparación con las puntuaciones medias de 2015:

- Se observa que **las medias** de los dos años se **mantienen en la puntuación de 5** pero ha **mejorado en julio en aproximadamente un punto (0,8)**.

SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES RIBOTAS (I)

Son **110** sugerencias y/o observaciones planteadas en las 96 encuestas, recogidas en Ribotas (51 en julio y 45 en agosto) 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 (68)	Mantenimiento duchas (regular agua, no sale agua caliente, poca presión, obsoletas...) (22)	Revisión fontanero	Enero 2017	Mayo 2017
	Baños (pocos W.C. para el aforo que hay, obsoletos, estropeados...) (9)	Seguir con el plan de mantenimiento existente.	Abril 2017	Mayo 2017
	Vestuarios (Reparación, mejoras, cambiar...) (5)			
	Mantenimiento Sala Musculación. (Desorden, exceso de gente, problemas para el acceso a la sala...) (5)	Analizar incremento horas del Director de sala	Abril 2017	Mayo 2017
	Máquinas musculación (reponer materiales, máquinas más modernas, desaparecidas...) (4)			
	Mantenimiento piscinas (dar antideslizante, muchas caídas...) (2)	Cumple normativa existente.	---	----
	Frontón (está en malas condiciones, necesita una mano de pintura) (2)	En estudio para incluir en presupuesto para 2017	Abril 2017	Mayo 2017
	Cambiar bombillas en los baños del bar (1)	Solucionado	---	----
LIMPIEZA (18)	Limpieza de vestuarios (13)	Reunión con empresa limpieza. Anotar peticiones para buscar una satisfacción mayor	Junio 2017	Septiembre 2017
	Limpieza de baños (3)			
	Limpieza de duchas (Colillas y cuchillas tiradas) (1)			
	Limpieza de mesas fijas (1)			

SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES RIBOTAS (II)

CATEGORÍA	SUGERENCIA/PROPUESTA DE MEJORA PLANTEADA	MEDIDA ADOPTAR	PLAZO DE EJECUCION	REVISION EJECUCIÓN
REFORMAS (11)	Cambiar de sitio máquina de Snaks (acceso al vestuario) (4)	En estudio	Mayo 2017	Junio 2017
	Más sombrillas (zona del bar) y más sillas. (3)	Comentar con arrendatario, si es factible.	Enero-Mayo 2017	Junio 2017
	Fuente en el césped de arriba (2)	En estudio	Enero-Mayo 2017	Junio 2017
	Poner asadores. (1)	Desestimado de momento ante otras propuestas asumidas para 2017.	---	---
	Bancos para las mesas de comer. (1)	En estudio	Mayo 2017	Junio 2017
VARIOS (10)	Ampliar días de piscina. (No cerrar en fiestas, ampliación de horario, cerrar más tarde...) (4)	Desestimado de momento ante otras propuestas asumidas para 2017.	---	---
	Ver a los conserjes por las instalaciones. (2)	Siempre hay 2 por turno	---	---
	Poner cuota para uso de las instalaciones en verano (1)			
	Reloj más grande en la piscina. (1)	Se colocó el reloj actual el año pasado.	----	----
	Abrir puerta trasera de las instalaciones. (1)			
	Fomentar y abaratar la entrada en grupo. (1)			

SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES RIBOTAS (III)

CATEGORÍA	SUGERENCIA/PROPUESTA DE MEJORA PLANTEADA	MEDIDA ADOPTAR	PLAZO DE EJECUCION	REVISION EJECUCIÓN
BAR / RESTAURANTE (9)	Mejorar el servicio. (7)	Hablar con arrendatario	Noviembre 2016	Temporada piscina 2017.
	Personal (más implicación y rapidez) (2)			
NORMAS (9)	Quitar norma de uso del gorro. (3)	Velar por cumplimiento normativa.	Temporada piscina 2017	Septiembre 2017
	Se ven a menores bañarse sin la supervisión de un adulto (1)			
	Se ven muchas personas que no cumplen las normas (1)			
	No dejar bañar con pantalón a mujeres. (1)			
	Obligar a la ducha previa. (1)			
	Actuación contra usuarios (bañar con ropa, sin gorro...) (1)			
Demasiado cloro. (1)	De acuerdo a la normativa de INSP	----	----	
SALA MUSCULACIÓN (3)	Gratuidad para todos en la sala de musculación (1)	En 2016 se pone en marcha la mejora de gratuidad de sala musculación para socios.	Temporada piscina 2016	Septiembre 2017
	Uso del gimnasio solo para socios. (1)			
	Rampa para minusválidos. (1)	En estudio, con técnicos municipales si es factible mejorar la accesibilidad.	Enero-Mayo 2017	Junio 2017

SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES CIUDAD DE TUDELA (I)

Son **100** sugerencias y/o observaciones planteadas en las 57 encuestas (32 en julio y 25 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 (68)	Mantenimiento del césped (mal estado, plaga de hormigas, cagadas de conejos, pincha...) (31)	Importante, incluirlo en el Plan de Actuación 2017	Enero-Mayo 2017	Junio 2017
	Mantenimiento vestuarios y duchas (regular agua, sale muy fría, poca presión, poca limpieza, falta de pomos y manillas en las puertas...) (23)	Revisión por fontanero y el personal	Enero-Febrero 2017	Septiembre 2017
	Mantenimiento merendero (abandonado, sucio, sin sombra, árboles cortados...) (7)	Ampliación zona verde. Personal de limpieza no ha "aseado" mesas por recorte horas	Presupuestos Participativos Tudela 2017	
	Mantenimiento piscinas (baldosines sueltos...) (2)	Se realiza todos los años	Previo apertura temporada piscina	Septiembre 2017
	Instalaciones viejas (necesitan un arreglo) (2)	Revisión de acuerdo al Plan de Mantenimiento	Enero-Mayo 2017	Junio 2017
	Salida vestuarios muy peligrosa (antideslizante) (2)	Cumplen normativa. Mirar colocación de alfombra/esterilla.	Previo apertura temporada piscina	Septiembre 2017
	Mantenimiento polideportivo (falta de control y seguridad) (1)	Cumplimiento normativa. Falta de control para evitar actos vandálicos (Hay 2 Conserjes por turno). Colocación cartel informativo niños/as deben ir acompañados por un adulto.	Previo apertura temporada piscina	Septiembre 2017

SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES CIUDAD DE TUDELA (II)

CATEGORÍA	SUGERENCIA/PROPUESTA DE MEJORA PLANTEADA	MEDIDA ADOPTAR	PLAZO DE EJECUCION	REVISION DE EJECUCIÓN
APERTURA EN FIESTAS (11)	Abrir en fiestas de Tudela. (11)	Se abre Ribotas	---	---
BAR/RESTAURANTE (8)	Música demasiado alta. (Se escuchan en los vasos de las piscinas) (6)	Evitar que ocurra avisando al arrendatario.	Noviembre 2016	Temporada piscina 2017.
	Trato de conserjes (soberbios, no saludan...) (2)			
NORMAS (6)	En el mes de agosto debería de haber 2 socorristas (1)	La norma exige desde apertura y hasta el 15 de agosto a tener 2 socorristas al haber más afluencia.	---	---
	Por las mañanas que haya poca gente se les podría dejar a los niños jugar con pelotas en el agua (1)	Velar cumplimiento normativa	Temporada piscina 2017	Septiembre 2017
	Piscina grande no dejar bañarse a los bebés con pañal (1)			
	Piscina pequeña se bañan sin gorro (1)			
	Socorristas deberían de llevar menos ropa (les sobra la sudadera) (1)	No dificulta su labor de auxilio y sí su confort.	---	---
	Me parece una estupidez tener que llevar camiseta y playeras en el polideportivo. (1)	Son medidas de seguridad y prevención de accidentes al usuario.	---	---
VARIOS (5)	Reponer papel higiénico (2)	Incluido en tareas. Revisar cuánto queda y sustituir si queda poco.		
	Que acuda el Concejal una vez por semana y vea como están las instalaciones (2)	Trasladado al Concejal.	Octubre 2016	Temporada piscina 2017.
	Construcción de nueva piscina junto a climatizada (1)	Desestimado 2017 por falta presupuesto	---	---
REFORMAS (2)	Poner más árboles (1)			
	Poner wifi (1)			

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.
Fecha: 2 Noviembre 2016.
- Una vez realizado el paso anterior, para mantener el interés de la ciudadanía transmitiendo 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 Fecha: Primera semana noviembre 2016.
- **En octubre/noviembre 2016 se está realizando el estudio** del establecimiento del plan de mejoras **atendiendo a las sugerencias de la ciudadanía.** Se recogerá en un Plan de Mejora 2016/2017, que se incorporará en Presupuestos 2017 y en el Plan de Gestión Anual de Deportes 2016/2017. A los usuarios/as se les mantendrá informados especialmente al comienzo de la temporada de piscinas 2017 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.