

Resultados de la Carta de Servicios de Oficinas Comarcales de Deportes 2007-2008

COMPROMISOS		RESULTADOS	
INFORMACIÓN, CONSULTAS Y ASESORAMIENTO	Valor Compromiso	Valor Alcanzado	Observaciones
A responder con trato amable y respetuoso, alcanzando un porcentaje alto de encuestas con un nivel de satisfacción bueno en el apartado correspondiente al trato y amabilidad del personal.	>75% encuestas buena calificación	100%	
	< 5 quejas al año	0	
Responder en el idioma oficial en el que se nos ha dirigido (tanto verbal como por escrito).	100%	91,38%	Según encuestas, el 91,38% dice que siempre o casi siempre se les ha respondido en el idioma en el que se han dirigido.
	< 5 quejas al año	0	
Informar a clubes y ayuntamientos de Gipuzkoa de los servicios de las Oficinas Comarcales de Deportes, alcanzando un porcentaje alto de clubes y ayuntamientos que conocen los servicios de las Oficinas.	>60% clubes	Sin medir	No se ha medido el compromiso debido a la gran dificultad de conseguir unos datos fiables.
	100% ayuntamientos	80,95%	De las encuestas contestadas conocen los servicios de las OCD el 80,95% de los ayuntamientos.
Responder al momento al 80% de las consultas planteadas y el resto (de mayor complejidad técnica o las enviadas por correo electrónico) en un plazo no superior a 3 días hábiles, alcanzando un porcentaje alto de encuestas con un nivel de satisfacción bueno en el apartado correspondiente a los plazos de resolución de consultas.	80%	100%	
	>75% encuestas buena calificación	91,53%	
Mantener abiertas las Oficinas Comarcales de Deportes al menos dos tardes por semana, alcanzando un porcentaje alto de encuestas con un nivel de satisfacción bueno en el apartado referido al horario.	>75% encuestas buena calificación	63,16%	A pesar de haberse cumplido el compromiso de abrir las oficinas 2 tardes por semana, la percepción de las personas usuarias no es del todo satisfactoria.
GESTIONES DE DEPORTE ESCOLAR	Valor Compromiso	Valor Alcanzado	Observaciones
Mejorar la señalización bilingüe de las Oficinas para que sean fácilmente reconocibles, alcanzando un porcentaje alto de encuestas que consideran que la señalización es adecuada.	>75% encuestas buena calificación	40,43%	El compromiso de mejorar la señalización bilingüe ya se ha cumplido. La baja valoración de las personas usuarias se basa en la señalización en general y eso está condicionado por las directrices de las instalaciones donde se ubican las oficinas.
Tramitar las licencias de deporte escolar repetidas y las inscripciones fuera de campaña (hechas con posterioridad a las vacaciones de Navidad) en un único desplazamiento a la Oficina.	100%	100%	
	< 5 quejas al año	0	
Mantener el diálogo con las asambleas locales para transmitir el programa anual de deporte escolar (novedades, incidencias...) así como conocer y trasladar sus demandas y sugerencias al Servicio de Deportes, alcanzando un porcentaje alto de encuestas con un nivel de satisfacción bueno en el apartado relativo a la percepción respecto al diálogo con el Servicio de Deportes.	>75% encuestas buena calificación	85,45%	
GESTIÓN DE SUBVENCIONES	Valor Compromiso	Valor Alcanzado	Observaciones
Enviar por correo electrónico a todos los agentes deportivos integrados en las bases de datos, la convocatoria de subvenciones una vez publicada en el BOG.	100%	100%	El envío se hizo el mismo día de la publicación en el BOG.
Informar al momento todas las consultas sobre el estado de las solicitudes de subvenciones, si no puede consultarlo personalmente en Internet.	100%	88,89%	Según encuestas, el 88,89% opina que se cumple el compromiso siempre o casi siempre.
Informar al momento todas las consultas sobre los requisitos necesarios para solicitar subvenciones.	100%	84%	Según encuestas, el 84% opina que se cumple el compromiso siempre o casi siempre.
Poner a disposición de los agentes deportivos los medios telemáticos en las Oficinas Comarcales y el asesoramiento para facilitar la tramitación de solicitudes de subvenciones o de Deporte Escolar, alcanzando un porcentaje alto de encuestas con un nivel de satisfacción bueno en el apartado correspondiente a la disponibilidad y asesoramiento en tramitaciones telemáticas.	>75% encuestas buena calificación	71,70%	
REGISTRO DE ENTRADA	Valor Compromiso	Valor Alcanzado	Observaciones
Registrar al momento cualquier tipo de documentación dirigida a la Diputación Foral de Gipuzkoa	100%	100%	
	0 quejas/año	0	