

Encuesta de satisfacción del servicio

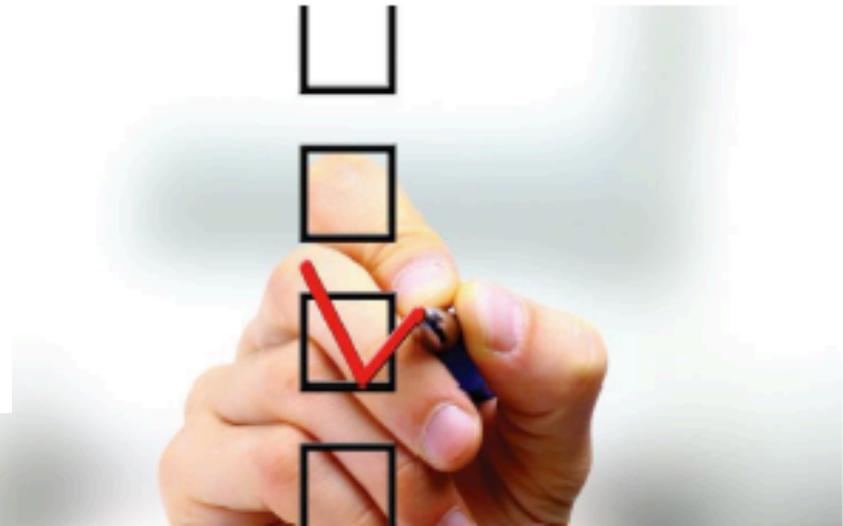


Indice

- **0. Objetivos**
- **1. Ficha técnica y caracterización de la muestra**
- **2. Resultados totales**
 - **2.1 Perfil de usuarios/as**
 - **2.2 Utilización de piscina de verano**
 - **2.3 Expectativas**
 - **2.4 Valoraciones generales de las piscinas de verano**
 - **2.5 Calificación global de las piscinas de verano**
- **3. Resultados por piscinas de verano**
 - **3.1 Nivel de satisfacción piscinas**
 - **3.2 Qué haría más interesante su día de piscina**
- **4. Conclusiones**

0.

Objetivos



0. Objetivos

- El objetivo fundamental es conocer el grado de satisfacción de los usuarios en el servicio que ofrece el PDM de Toledo en las piscinas de verano.
- De manera mas detallada, los objetivos generales que desarrollan el citado objetivo general fueron los siguientes:
 - Conocimiento y uso de los servicios prestados
 - Expectativas de la ciudadanía en las piscinas de verano
 - Otros temas

PISCINAS DE VERANO

2021

1.

Ficha Técnica.



1. Ficha Técnica

- **1.1 Ficha Técnica**

Universo

En este año 2021 con protocolo Covid-19 y restricciones de la Consejería de Sanidad se ha realizado un estudio entre las usuarias/os de las cinco piscinas de verano del PDM de Toledo.

Tamaño de la muestra

Registros válidos 103 en 5 piscinas de verano

Técnica de recogida de la información

Encuesta mediante cuestionarios entregados a los usuarios/as de las piscinas de verano y que entregan en la misma instalación municipal.

Fechas de recogida de la información

Del 26 de julio al 29 de agosto de 2021.

Trabajo realizado por:

Patronato Deportivo Municipal de Toledo, recursos propios. Distritos trabajo de campo a través de las piscinas de verano y la Gerencia de la entidad.

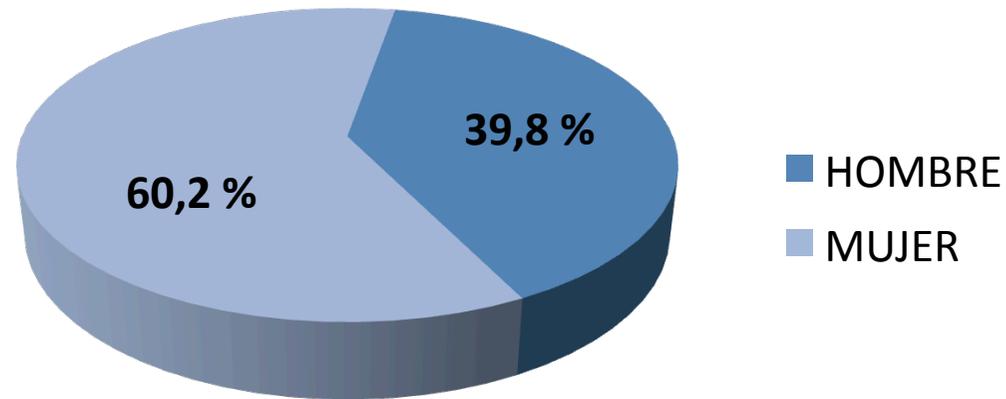
2.

Resultados totales.

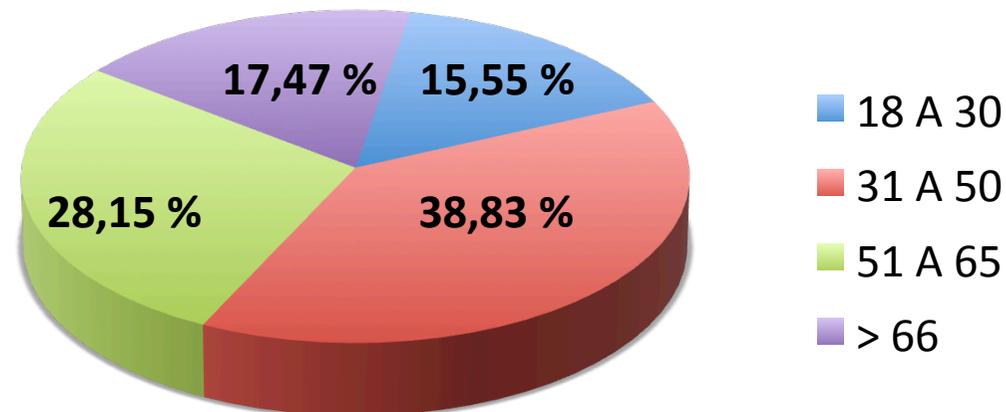


2.1 Perfil de las usuarias/os

SEXO

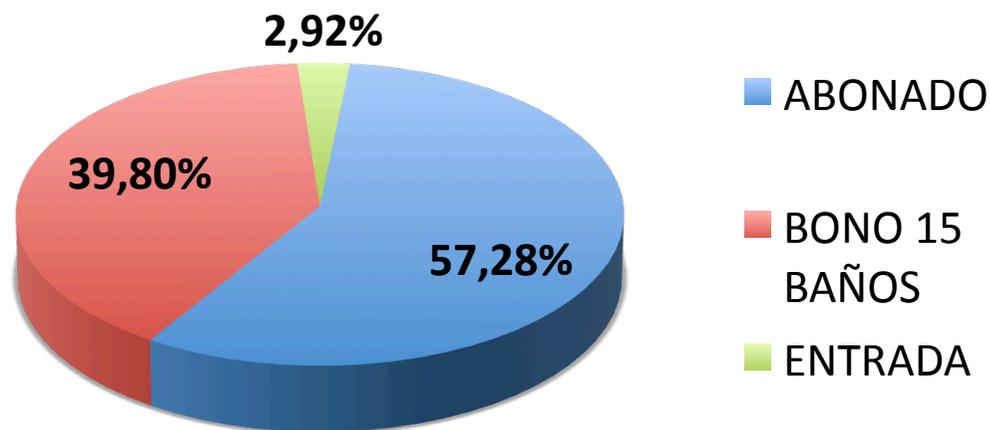


EDAD

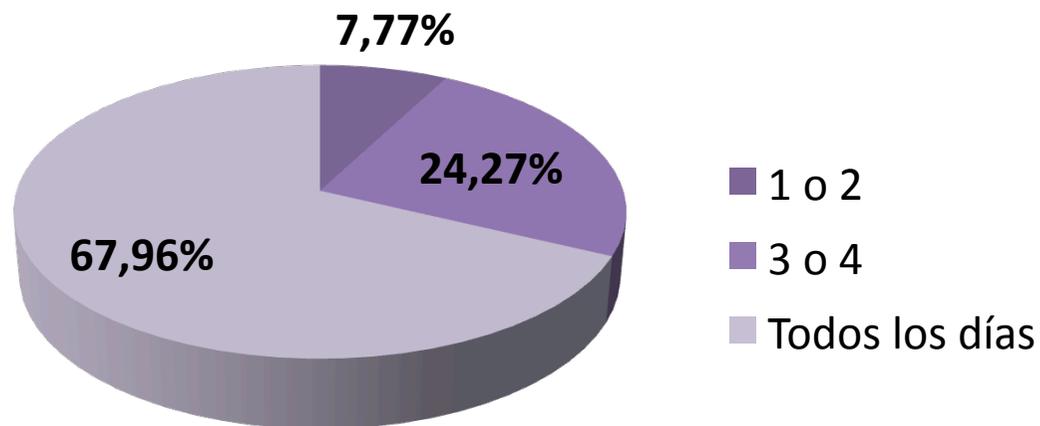


2.2 Utilización piscinas de verano

TIPO UTILIZACIÓN

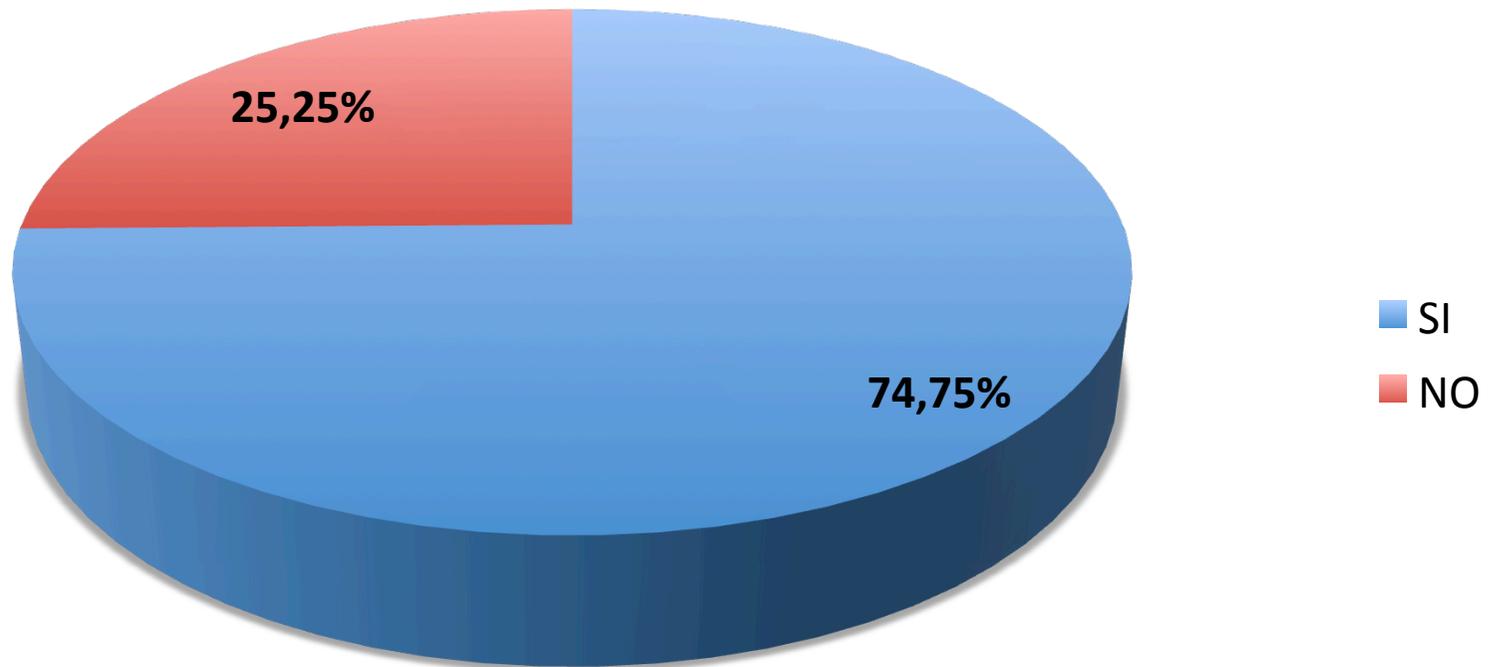


DIAS UTILIZACIÓN SEMANAL PISCINA



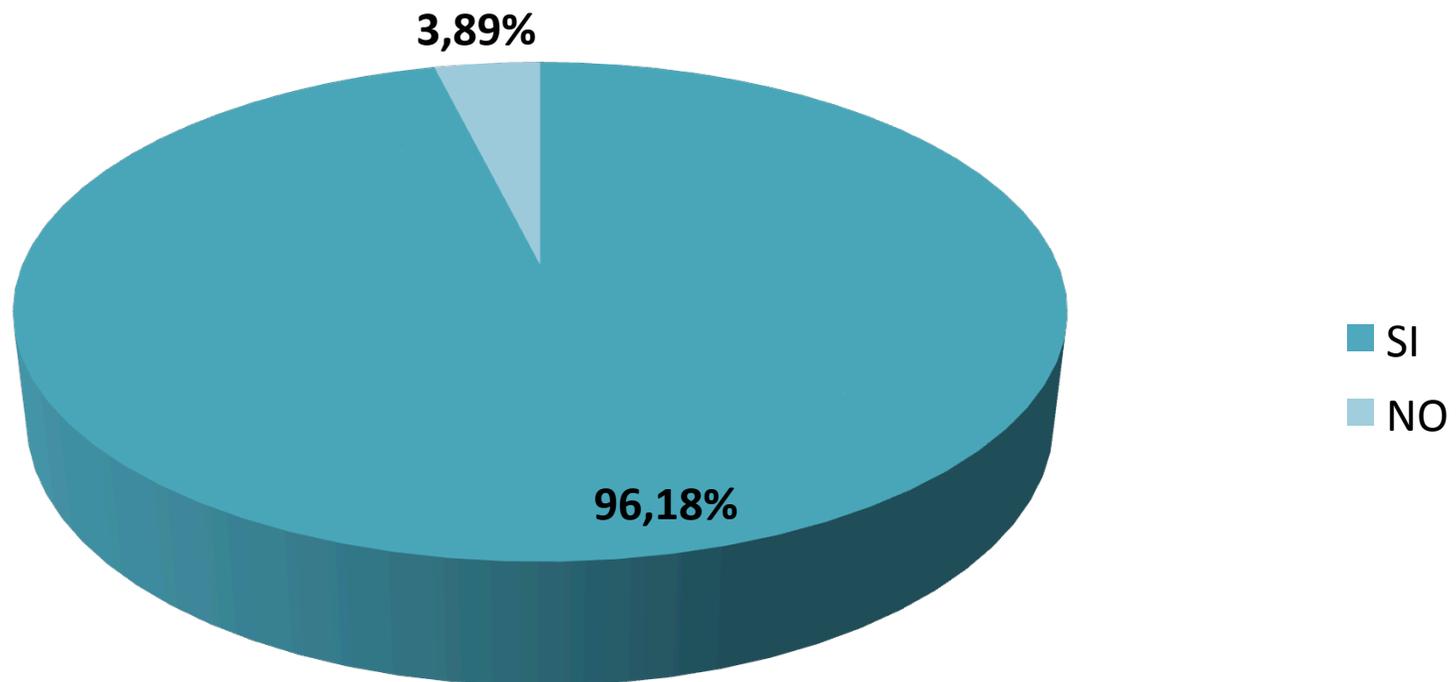
2.2 Utilización piscinas de verano

ES ADECUADO EL HORARIO DE PISCINA



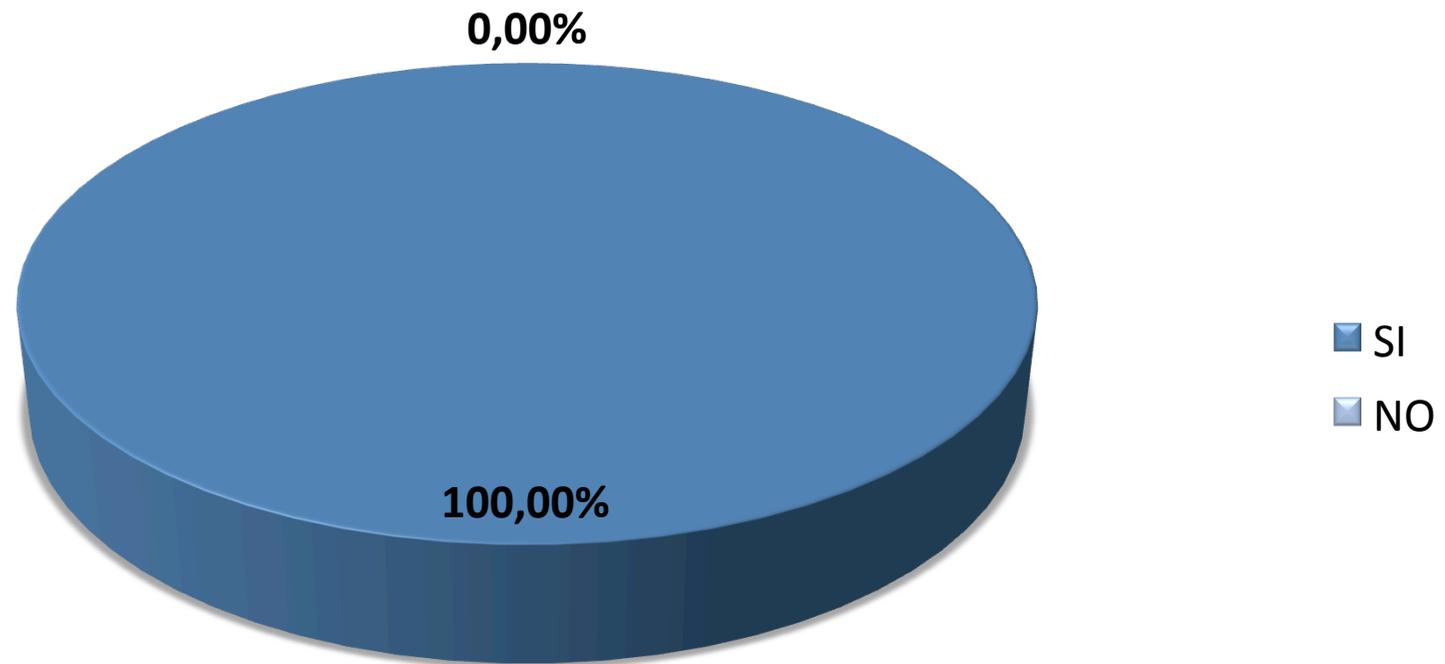
2.2 Utilización piscinas de verano

RECOMENDARÍA LA PISCINA MUNICIPAL
A FAMILIARES/AMIGOS

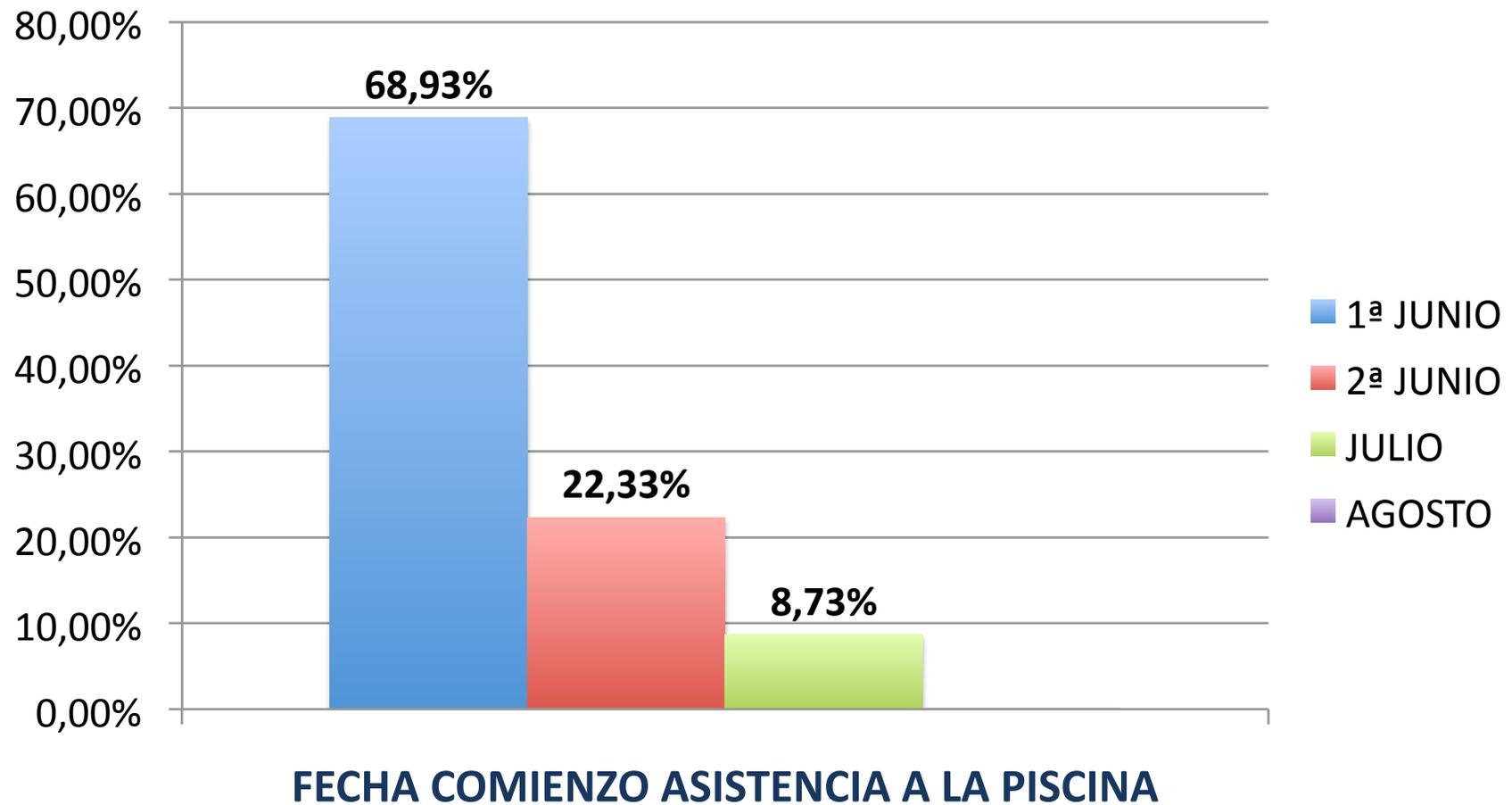


2.2 Utilización piscinas de verano

**VOLVERÁ EL 2022 A SER USUARIO DE LA
PISCINA MUNICIPAL DE TOLEDO**

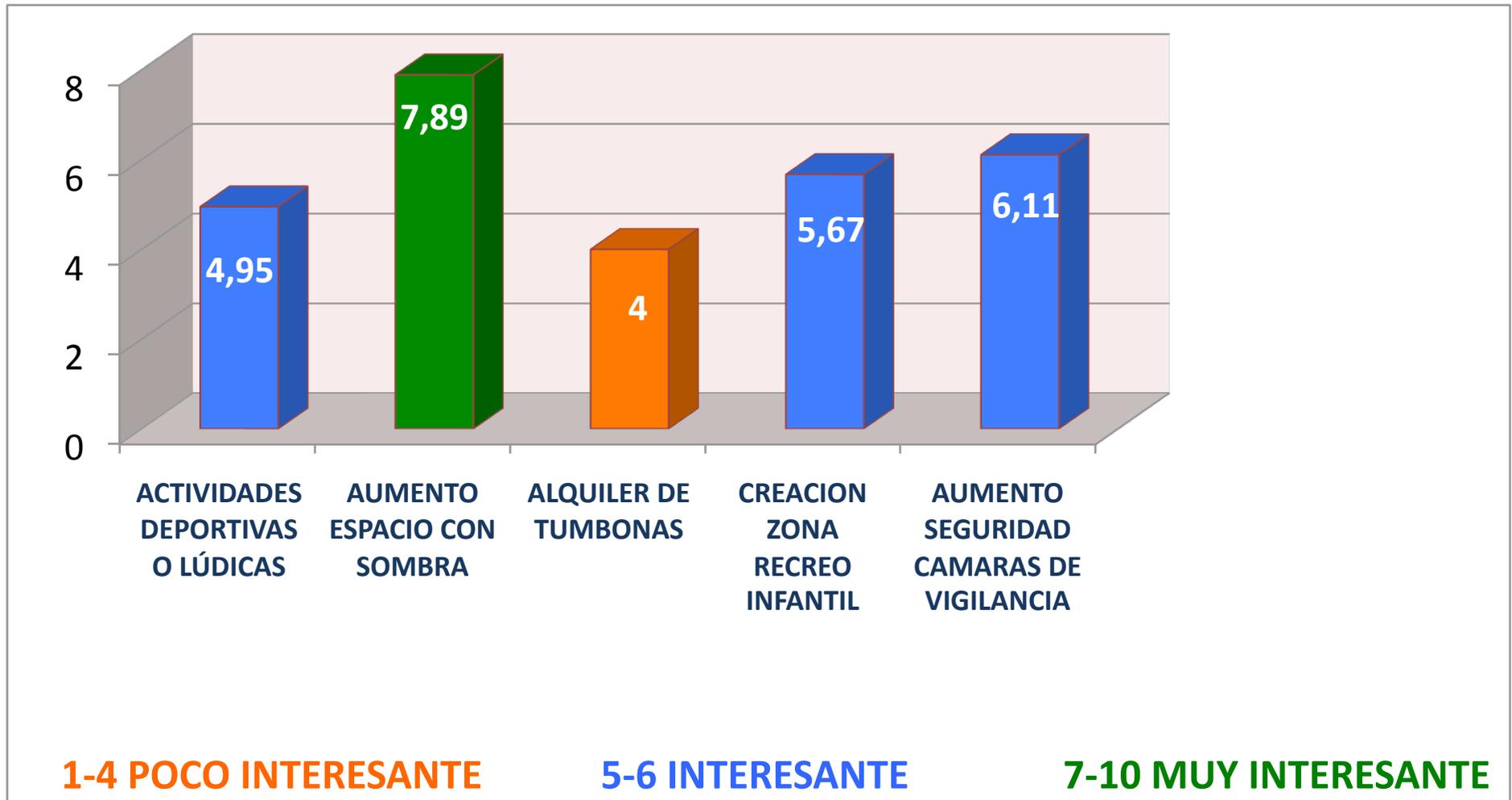


2.2 Utilización piscinas de verano



2.3 Expectativas

QUÉ HARÍA MÁS INTERESANTE SU DÍA EN LA PISCINA

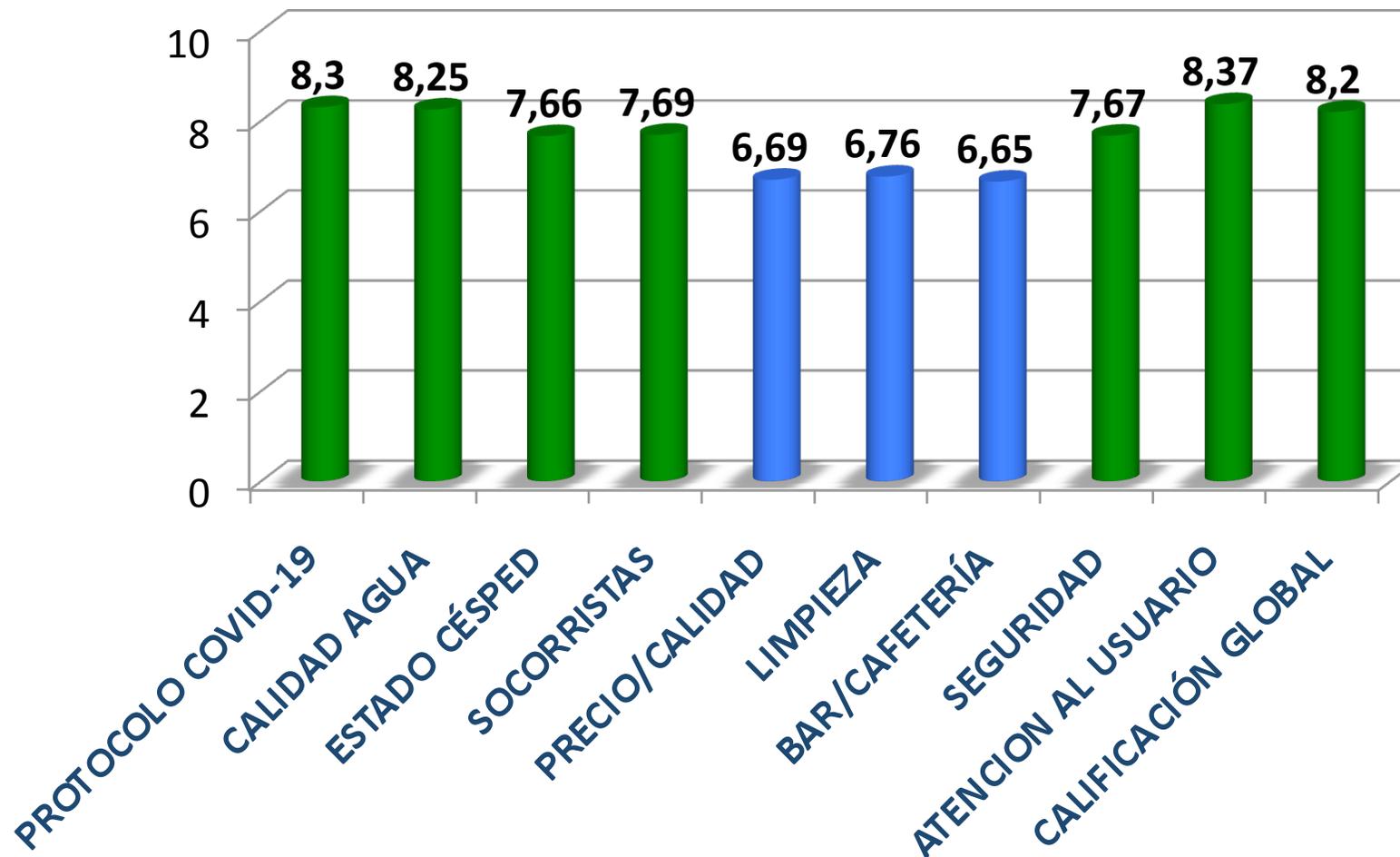


Satisfacción de los usuarios/as

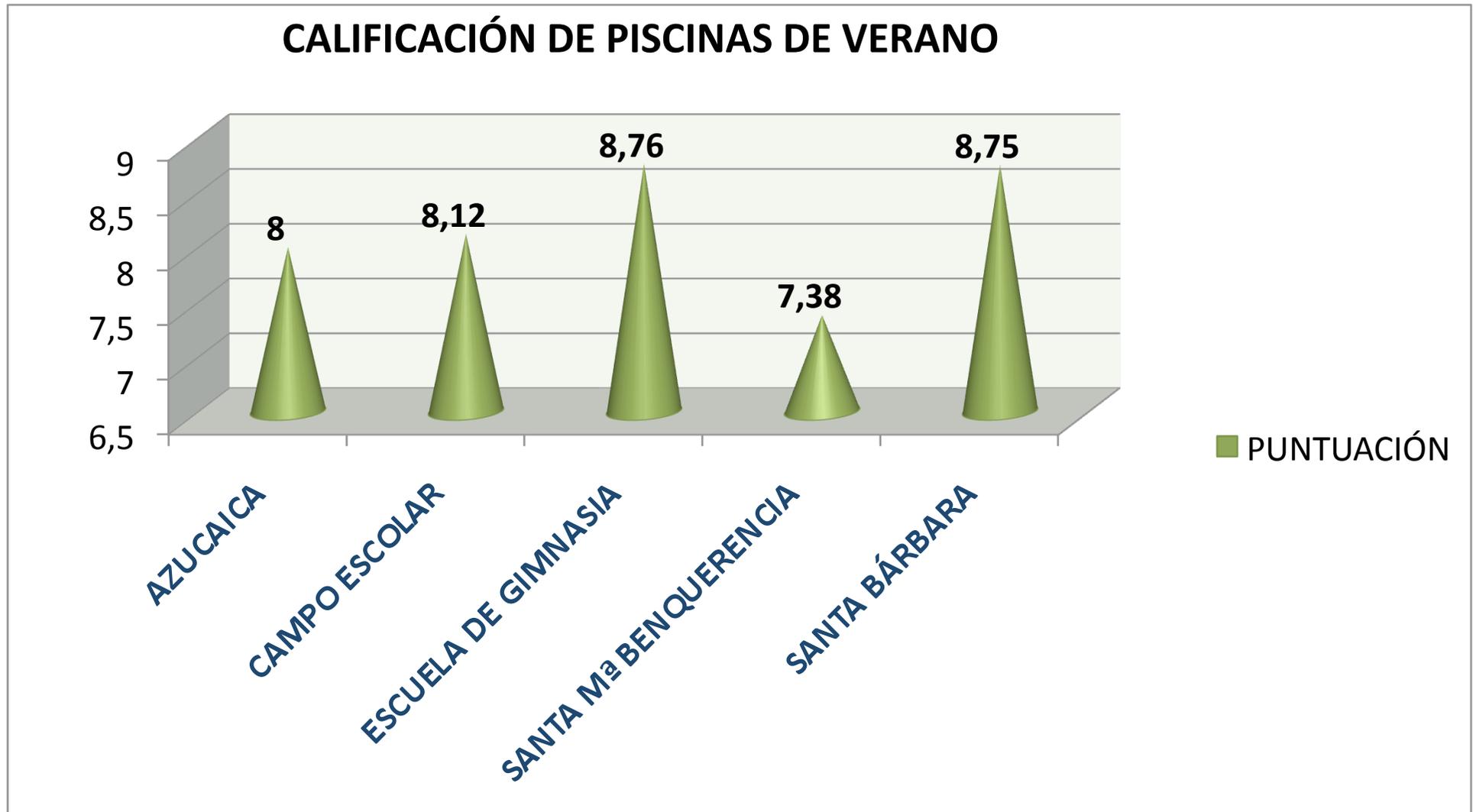


2.4 Valoración gráfica indicadores piscinas de verano 2021

1-4 INSATISFECHO 5-6 SATISFECHO 7-10 MUY SATISFECHO



2.5 Calificación global por piscinas



3. RESULTADOS POR PISCINA DE VERANO



3.1 Nivel de satisfacción piscinas

PISCINA DE VERANO	AZUCAICA	CAMPO ESCOLAR	ESCUELA DE GIMNASIA	SANTA M ^a BENQUERENCIA	SANTA BÁRBARA
PROTOCOLO COVID-19	8,83	7,56	8,86	7,3	9
CALIDAD DEL AGUA	7,64	8,04	8,97	7,38	9,25
ESTADO DEL CÉSPED	5	6,64	8,75	5,92	9
SOCORRISTAS	7,78	7,16	8,5	7,92	6,5
PRECIO/CALIDAD	5	6,7	8,42	4,61	8,75
LIMPIEZA	7,5	6,73	7,92	6,15	5,5
BAR/CAFETERÍA	3,28	6,34	7,26	4,15	7,75
SEGURIDAD	8,28	7,3	8,29	6,69	6,75
ATENCION AL USUARIO	9,07	8,72	9,14	7,61	7,33
CALIFICACIÓN GLOBAL	8	8,12	8,76	7,38	8,75

1-4 INSATISFECHO

5-6 SATISFECHO

7-10 MUY SATISFECHO

3.2 Qué haría más interesante su día de piscina

PISCINA DE VERANO	AZUCAICA	CAMPO ESCOLAR	ESCUELA DE GIMNASIA	SANTA M ^a BENQUERENCIA	SANTA BÁRBARA
ACTIVIDADES DEPORTIVAS O LÚDICAS	7,25	5,31	3,53	3,66	5
AUMENTO ESPACIO CON SOMBRA	7,83	8,48	8,25	6,92	8
ALQUILER DE TUMBONAS	3,16	4,15	4,11	2,61	6
CREACION ZONA RECREO INFANTIL	6,5	4,91	3,21	7,23	6,5
AUMENTO SEGURIDAD CAMARAS DE VIGILANCIA	5,66	5,09	5,34	7,46	7

1-4 POCO INTERESANTE

5-6 INTERESANTE

7-10 MUY INTERESANTE

4.

Conclusiones



4. Conclusiones

1. Nuestros puntos fuertes están en la calidad del agua, junto con el Protocolo de la Covid-19 y la atención al usuario en la taquilla.
2. La calificación media global otorgada por los usuarios/as es notable en todas las piscinas de verano, con una media de 8,20 de valoración.
3. Los puntos débiles están en el estado del césped y el servicio de bar/cafetería en tres piscinas concretas.
4. Hay que analizar la puntuación de socorristas y limpieza en las piscinas, pues las quejas y sugerencias han sido múltiples por estos ítems.
5. Los usuarios nos indican como muy interesante el aumento de sombra y las cámaras de seguridad en dos piscinas en concreto.
6. A tener en cuenta la petición del 25,25% de los usuarios/as encuestados en ampliar el horario de apertura y cierre de las piscinas de verano.
7. Las usuarias/os han reconocido como muy positivo la apertura de las piscinas de verano el 1 de Junio, con una asistencia en esa quincena del 68,93%, con lo que nos indica que se puede establecer dicha fecha para el comienzo oficial del servicio de piscinas de verano en el PDM de Toledo.

MUCHAS GRACIAS
“SIN TI NO HAY PATRONATO”

