




Dónde puedes

Informarte: [madrid.es](https://www.madrid.es) - Tramitar: sede.madrid.es - Sugerir, felicitar, reclamar: [madrid.es/contactar](https://www.madrid.es/contactar) - Iniciar un debate o hacer una propuesta: decide.madrid.es - Participar: [madrid.participa](https://www.madrid.es/participa) - Acceder a los datos abiertos: datos.madrid.es - Colaborar: voluntariospormadrid.madrid.es.

También en el teléfono gratuito 010, o en el 915 298 210, si llama desde fuera de la ciudad de Madrid y con el prefijo 34 si llama desde fuera de España. Si es una persona mayor de 65 años a través del número 900 111 065. Y además, en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



 Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)

Carta de Servicios en www.madrid.es

Aprobada 20/07/2006 - Certificada 15/12/2023 - Evaluada 14/06/2024

Carta de Servicios 2024

Servicios Deportivos

El ejercicio físico al
alcance de la ciudadanía
Madrid te mueve por la
salud

621 instalaciones con 77 centros deportivos.

149.233 plazas ofertadas en clases y escuelas

120.996 participantes en competiciones, con más de 45.000 encuentros disputados

630 grupos de escuelas de promoción deportiva en 212 centros escolares

Datos 2023

Qué SERVICIOS te ofrecemos

> Impartir actividades físicas y deportivas dirigidas a través de nuestros programas

- Clases y escuelas deportivas.
- Actividades para personas con discapacidad.
- Ejercicio físico y salud.
- Actividades en familia.
- Psicomotricidad.
- Actividades deportivas en la calle.
- Cursos de verano.
- Servicios deportivos dirigidos individuales.
- Acceso a colectivos en riesgo de exclusión social (personas sin hogar, adicciones, etc.).

> Facilitar la utilización de las instalaciones deportivas municipales

> Organizar competiciones deportivas

> Organizar actividades deportivo-recreativas

> Programar actividades deportivas para centros educativos

> Prestar servicios deportivos sanitarios

> Prestar asesoramiento técnico deportivo

El Ayuntamiento de Madrid presta **servicios deportivos** por medio de su red de **619 instalaciones deportivas**, distribuidas en **77 centros deportivos** y **542 instalaciones básicas** (**110 instalaciones básicas de acceso controlado** y **432 instalaciones básicas de acceso libre**).

> **Informar** sobre los servicios deportivos municipales, los centros e instalaciones municipales y otras cuestiones relacionadas a través de los distintos canales informativos.

> Gestionar las **sugerencias, felicitaciones y reclamaciones** remitidas por la ciudadanía e informar sobre su estado de tramitación.

Los **horarios** de apertura y cierre de las instalaciones deportivas, de prestación de los distintos servicios y de atención al público son fijados y asignados por el órgano responsable. Están expuestos en las instalaciones en lugar visible para información pública y disponibles en www.madrid.es/deportes

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Ofrecemos una **amplia red de instalaciones deportivas municipales**. La superficie deportiva por habitante es superior a 1 metro cuadrado con al menos 3 centros deportivos de media por distrito y un porcentaje mínimo del 70% de centros deportivos ofrecen actividades acuáticas.
2. **Invertimos** todos los años **en las instalaciones deportivas existentes** y en sus equipamientos de acuerdo con el presupuesto disponible. **Valoración:** igual o superior a 7 puntos y que la **valoración de la ciudadanía de Madrid** sea como mínimo de un 6,5.
3. Ofrecemos procesos adecuados para la **inscripción y renovación de actividades deportivas** dirigidas en **clases cerradas** y para la **reserva de actividades en clases abiertas** por la aplicación y la web. **Valoración:** igual o superior a 6 y un porcentaje superior al 60% con valoración igual o mayor a 7.
4. **Ofertamos** un servicio de **asesoramiento técnico personalizado** en al menos un 80% de los centros deportivos municipales con clases y escuelas.
5. **Adecuamos** los servicios deportivos a las características de los **distintos grupos** de edad, así como a las de las **personas con discapacidad**, por lo que existe una oferta específica para estos sectores de población. 20 modalidades como mínimo para personas con discapacidad y la valoración de la oferta de actividades sea igual o superior a 7.
6. **Informamos** sobre los servicios deportivos municipales, a través de al menos 18 canales informativos y publicitarios diferentes y al menos 1.000 acciones de comunicación promocionales.
7. Prestamos unos **servicios deportivos de calidad**. Valoración de los servicios: igual o superior a 7,5. Valoración del profesorado: igual o superior a 8. Valoración de la atención y disposición del personal de los centros: igual o superior a 7. Valoración del precio en relación con la calidad del servicio: 8. Anualmente 11 encuestas de satisfacción.
8. **Contestamos** el 60% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.
