

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LA SECCIÓN DE DEPORTE MUNICIPAL E INFRAESTRUCTURAS DEPORTIVAS

INFORME DE RESULTADOS

- La presente investigación ha sido realizada por el Instituto de Investigaciones de Mercado y Marketing Estratégico **Ikerfel**, por encargo de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Este estudio de Satisfacción se enmarca dentro del **proyecto de las Cartas de Servicio** y tiene como finalidad **certificar** los **compromisos** planteados en las **Cartas de Servicios** de diversas áreas de la **Diputación Foral de Bizkaia**. Una de ellas es la que nos ocupa, la **sección de Deporte Municipal e Infraestructuras Deportivas**
- El principal objetivo de la investigación consiste en conocer la satisfacción y **analizar el cumplimiento de los compromisos planteados en la Carta de Servicios de la sección de Deporte Municipal e Infraestructuras Deportivas**
- Para ello se ha desarrollado una **metodología cuantitativa**, concretamente se han realizado **53 Entrevistas On-Line, con refuerzo telefónico a técnicos/as y contactos de los Ayuntamientos de la Concejalía**.
- La fase de campo se ha desarrollado durante los meses de **octubre, noviembre y diciembre de 2024**.

Ikerfel es uno de los Institutos de Investigación líderes en el mercado nacional debido a su amplia trayectoria en el sector así como su filosofía de trabajo. Más de 46 años de experiencia en el sector y más de 10.400 estudios ad hoc avalan a la compañía. Cercanía, trabajo en equipo, preocupación por la calidad y flexibilidad son las principales señas de identidad de Ikerfel.

La compañía y sus profesionales pertenecen desde hace años i+a (Insights + Analytics España)  la nueva Comunidad del Market Research y Data Science, asociación que surge de la integración de ANEIMO y AEDEMO. Entre sus principales clientes se encuentran compañías nacionales e internacionales de los principales sectores de actividad (Telecomunicación, Asegurador, Banca, Automoción, Alimentación, Distribución, etc.).

Índice

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LA SECCIÓN DE DEPORTE MUNICIPAL E INFRAESTRUCTURAS DEPORTIVAS

A. – OBJETIVOS Y METODOLOGÍA	4
A.1. Objetivos de la investigación	5
A.2. Ficha técnica	7
B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	9
B.0. Relación con la sección	10
B.1. Satisfacción global y recomendación	13
B.2. Satisfacción pormenorizada	19
B.2.1. Información proporcionada por la sección	20
B.2.2. La herramienta kirolbide pro	23
B.2.3. El servicio y la atención proporcionada por la sección	28
B.2.4. Gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y consultas	31
B.3. Satisfacción global reflexionada	35
C.- CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS	39
D. – CONSIDERACIONES FINALES	44

A. – OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

A.1. Objetivos de la investigación
A.2. Ficha técnica

A. – OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

A.1. Objetivos de la investigación
A.2. Ficha técnica

Objetivo Principal

Analizar la satisfacción de los atributos en los que se ha estructurado el servicio de la Sección de Deporte Municipal e Infraestructuras Deportivas y que conforman los compromisos de la Carta de Servicios.

Objetivos específicos

- Analizar la relación con la sección de Deporte Municipal e Infraestructuras Deportivas.
- Estudiar la satisfacción globalmente y la recomendación de la sección de Deporte Municipal e Infraestructuras Deportivas.
- Profundizar en la valoración pormenorizada de los diferentes aspectos del servicio:
 - La información proporcionada por la sección.
 - La herramienta de Kirolbide Pro.
 - Los cursos de formación.
 - El servicio y la atención proporcionada por la sección.
 - Gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias o consultas.
- Certificar el cumplimiento de los compromisos planteados en la Carta de Servicios.

A. – OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

A.1. Objetivos de la investigación
A.2. Ficha técnica

Tipo de estudio



Cuantitativo

Técnica a emplear



Entrevistas Online (Sistema CAWI) con posterior refuerzo telefónico (Sistema CATI)

Universo objeto de estudio



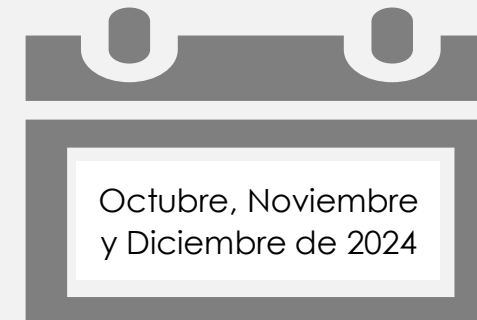
Técnicos/as y responsables de área relacionados con la sección de Deporte Municipal e Infraestructuras Deportivas.

Detalle metodológico



Se han realizado **53 entrevistas online, con posterior refuerzo telefónico** a técnicos/as y responsables de área relacionados con la sección de Deporte Municipal e Infraestructuras Deportivas. Se ha trabajado mediante una Base de Datos proporcionada por la sección de 188 registros, lo que supone un error muestral de **$e = \pm 11,6\%$** para un nivel de confianza de **95,5% 2σ** .

Realización trabajo de campo



B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.0. Relación con la sección

B.1. Satisfacción global y
recomendación

B.2. Satisfacción pormenorizada

B.3. Satisfacción global reflexionada

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

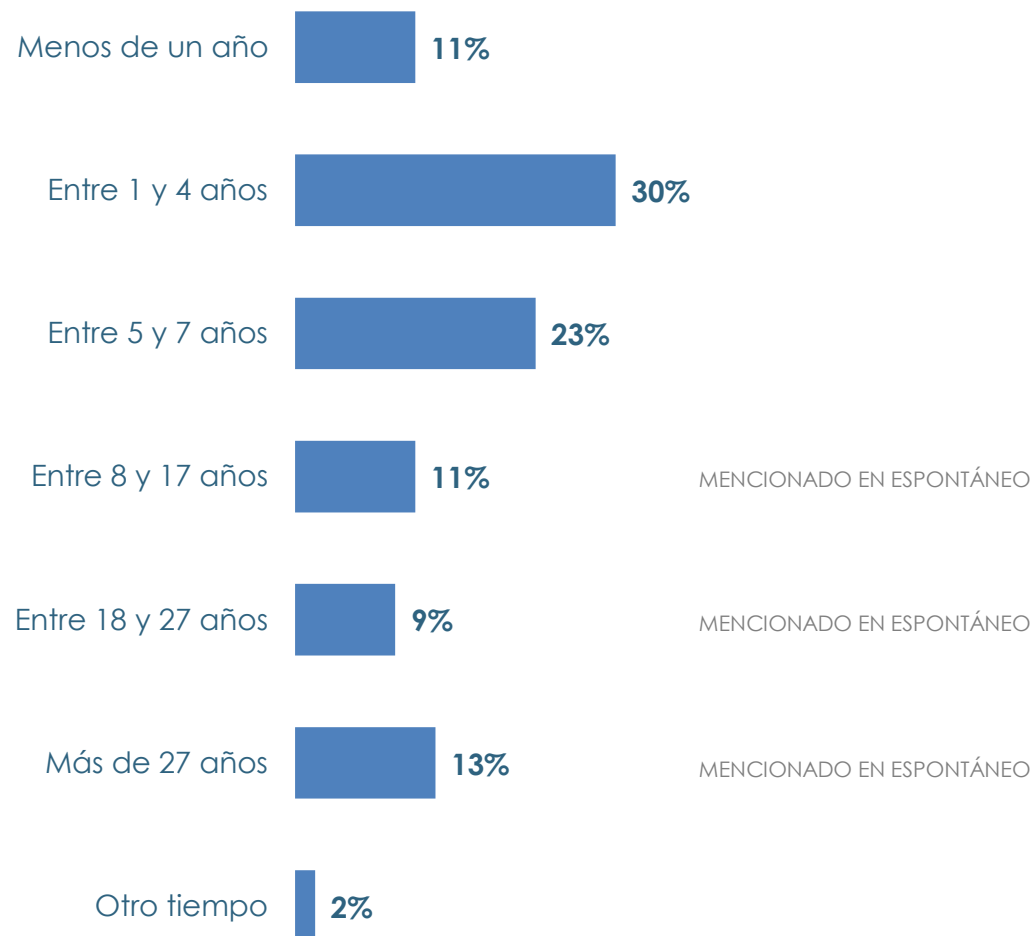
B.0. Relación con la sección

B.1. Satisfacción global y recomendación

B.2. Satisfacción pormenorizada

B.3. Satisfacción global reflexionada

ANTIGÜEDAD DE RELACIÓN CON LA SECCIÓN



- La mitad de las personas entrevistadas afirma que mantiene contacto con la sección de Deporte Municipal e Infraestructuras Deportivas entre 1 y 7 años.
- Por otro lado, cabe destacar como el **13%** menciona lleva **más de 27 años en contacto con la sección**.



(P01) ¿DESDE HACE CUANTO TIEMPO DESARROLLAS TU LABOR ACTUAL?

Base: Total de las personas entrevistadas

SERVICIOS SOLICITADOS/UTILIZADOS



- Las personas entrevistadas **mencionan que han solicitado de media más de dos servicios a la sección de Deporte Municipal.**
- El servicio de financiación y la solicitud de información por la web de Kirolak** destacan como los servicios más solicitados.



NÚMERO MEDIO
DE SERVICIOS

2,19

(P02) ¿QUÉ TIPO DE SERVICIOS HAS SOLICITADO /UTILIZADO DESDE LA SECCIÓN DE DEPORTE MUNICIPAL E INFRAESTRUCTURAS DEPORTIVAS DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA?

Base: Total de las personas entrevistadas

Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100%.

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

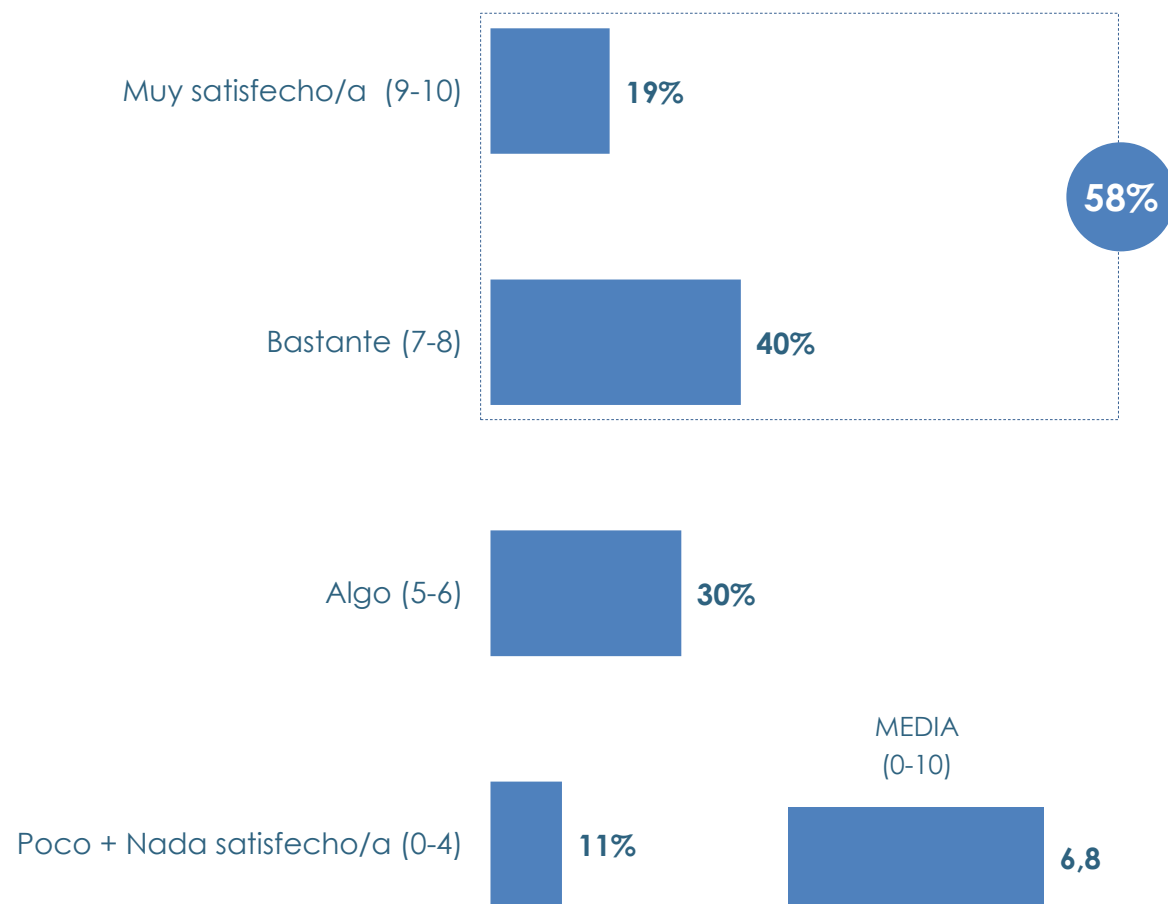
B.0. Relación con la sección

**B.1. Satisfacción global y
recomendación**

B.2. Satisfacción pormenorizada

B.3. Satisfacción global reflexionada

SATISFACCIÓN GLOBAL INICIAL CON LA SECCIÓN

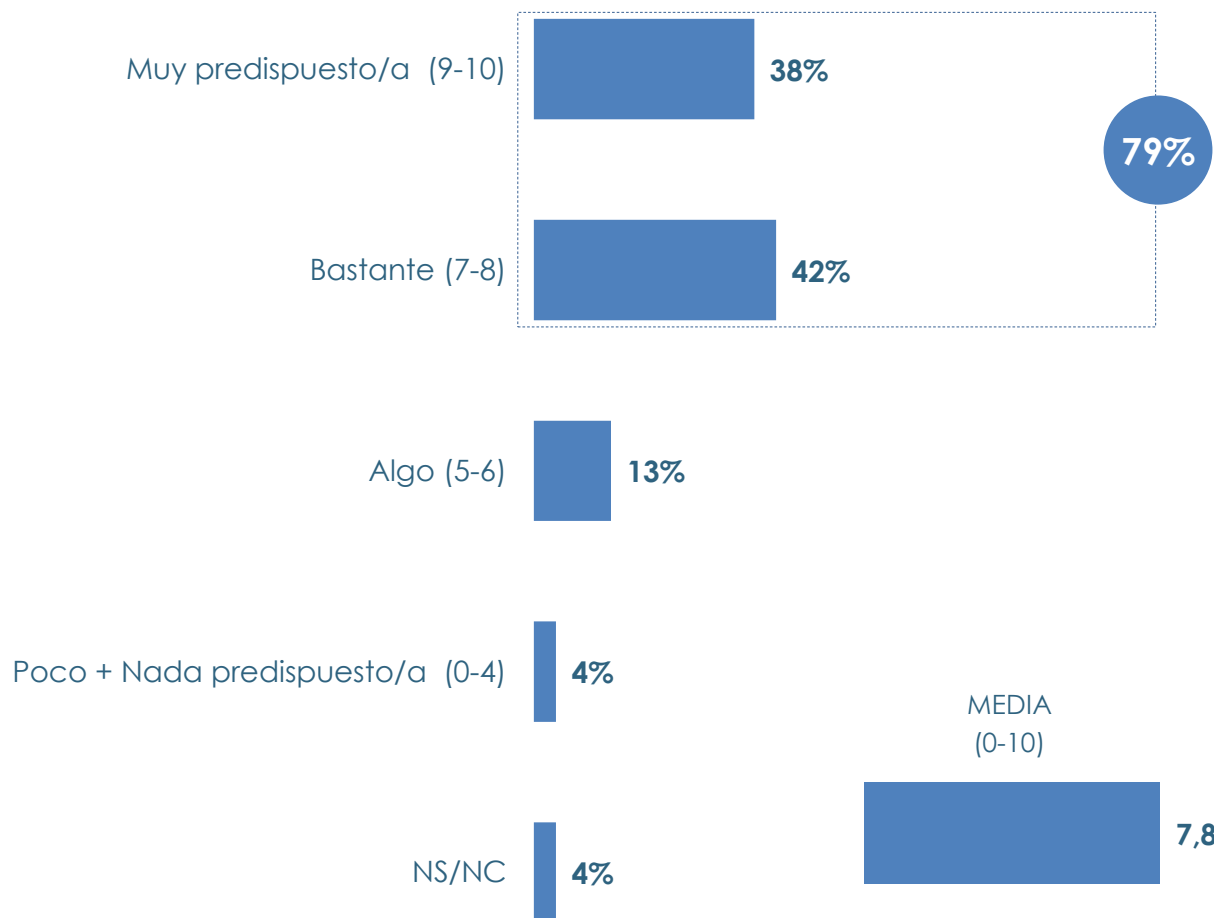


- **Cerca del 60%** expresan un **elevado nivel de satisfacción** con los servicios prestados por la sección de Deporte Municipal e Infraestructuras deportivas, alcanzando así una valoración media de 6,8 en la escala de 0 a 10.

(P1) ME GUSTARÍA CONOCER ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTAS GLOBALMENTE SATISFECHO/A CON LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA SECCIÓN DE DEPORTE MUNICIPAL E INFRAESTRUCTURAS DEPORTIVAS? EN UNA ESCALA DE 0 "NADA SATISFECHO/A" A 10 "MUY SATISFECHO/A".

Base: Total de las personas entrevistadas

PREDISPOSICIÓN PARA SEGUIR UTILIZANDO EL SERVICIO

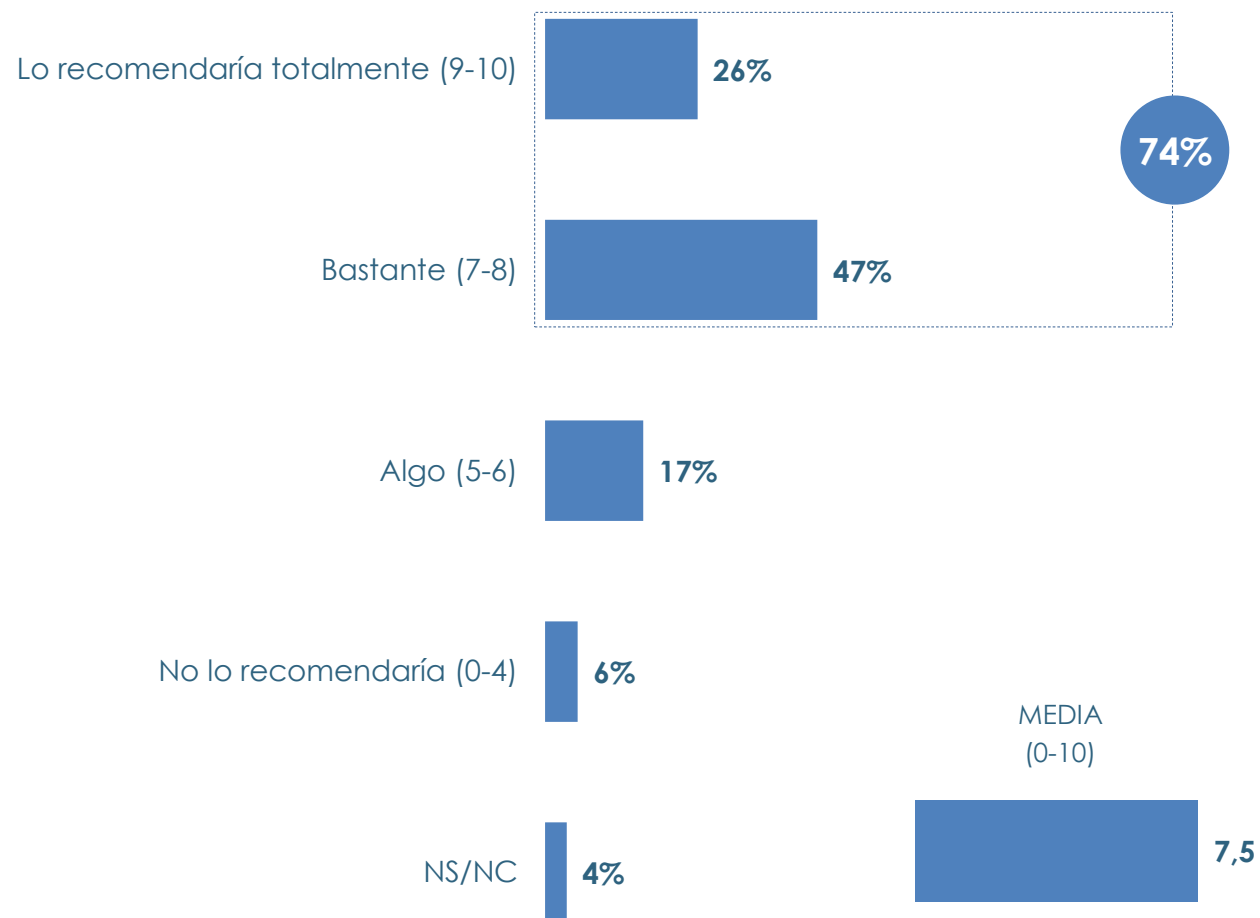


- El 80% se muestra muy o bastante predispuesto/a a seguir utilizando los servicios proporcionados por la sección de Deporte Municipal e Infraestructuras Deportivas.

(P2) ¿EN QUE MEDIDA ESTARÍAS PREDISPUERTO/A A SEGUIR UTILIZANDO ESTE/ESTOS SERVICIO/S?

Base: Total de las personas entrevistadas

NIVEL DE RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO

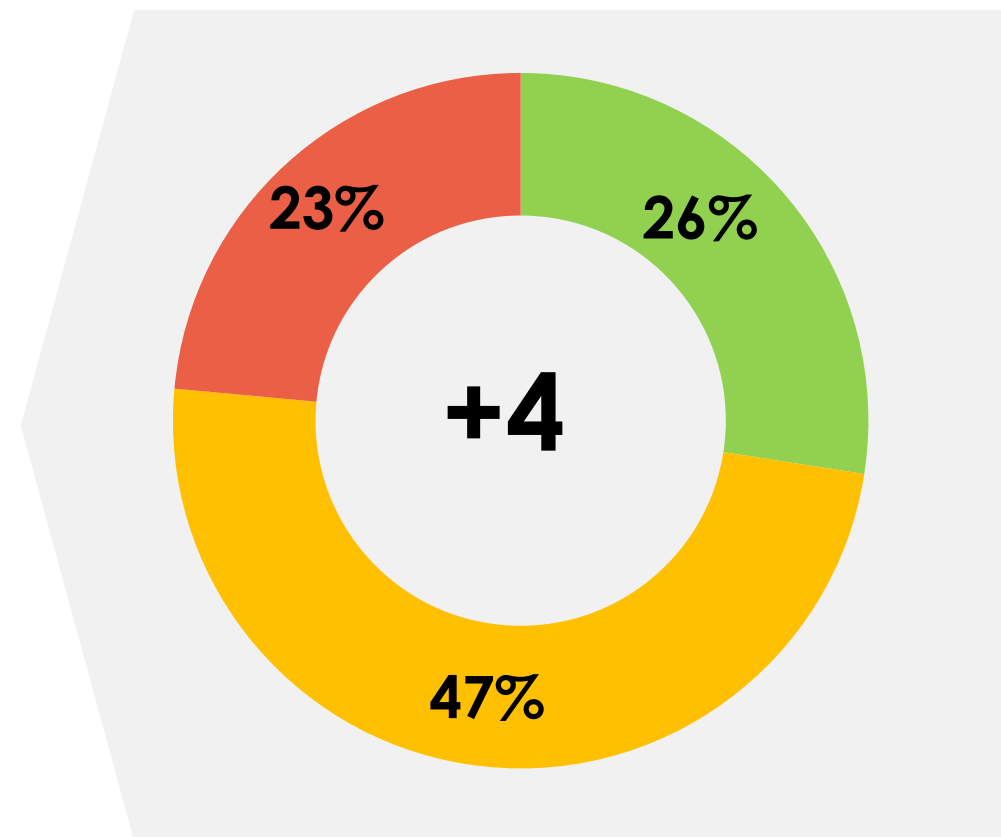
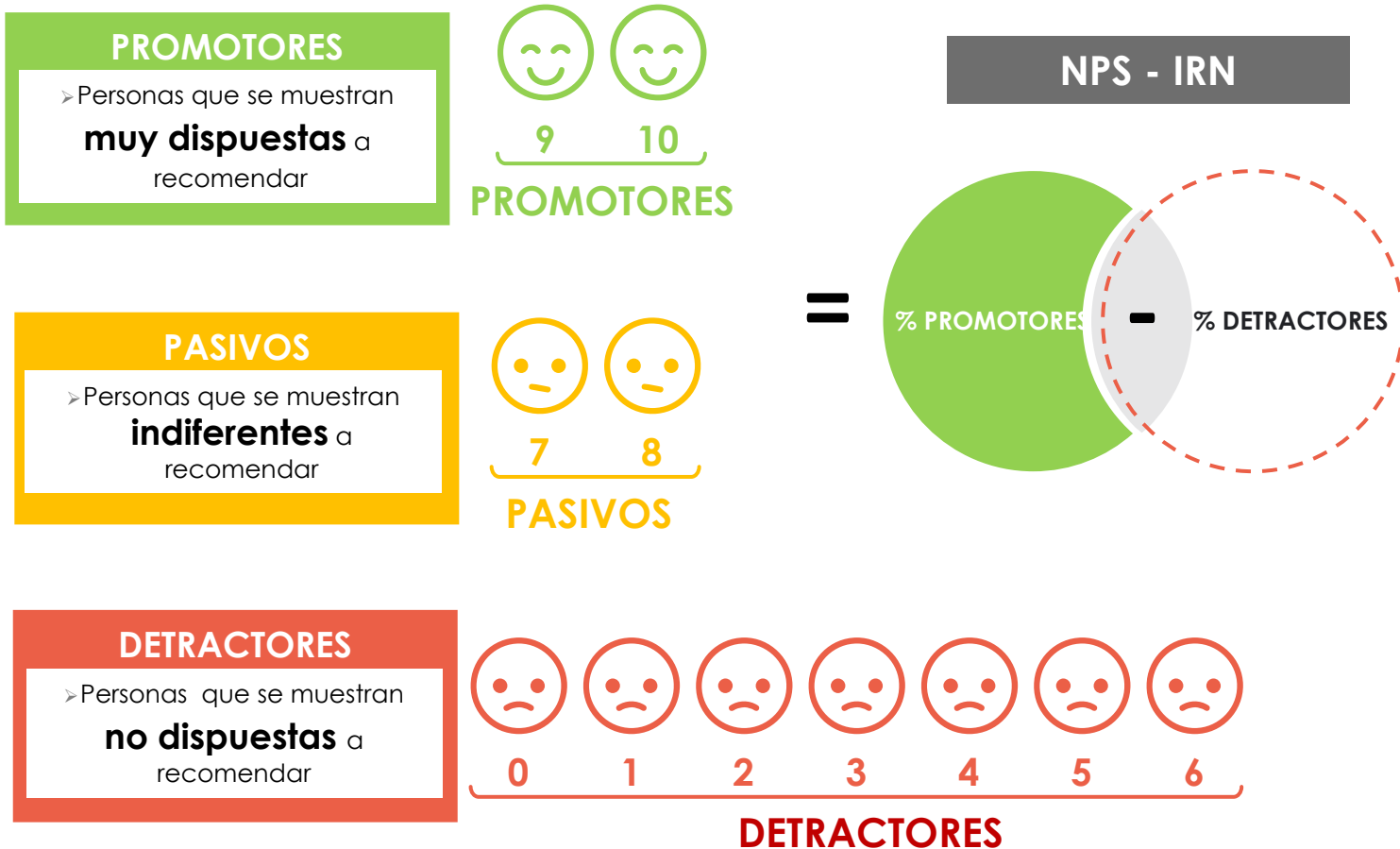


- **La tendencia a sugerir el servicio a otros/as compañeros/as se asemeja a la disposición de las personas profesionales para continuar utilizándolo.**

(P3) ¿EN QUÉ MEDIDA RECOMENDARÍAS ESTE/ESTOS SERVICIOS A COMPAÑEROS/AS?

Base: Total de las personas entrevistadas

NIVEL DE RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO



(P3) ¿EN QUÉ MEDIDA RECOMENDARÍAS ESTE/ESTOS SERVICIOS A COMPAÑEROS/AS?

Base: Total de las personas entrevistadas

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.0. Relación con la sección

B.1. Satisfacción global y
recomendación

B.2. Satisfacción pormenorizada

B.3. Satisfacción global reflexionada

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.2. Satisfacción pormenorizada

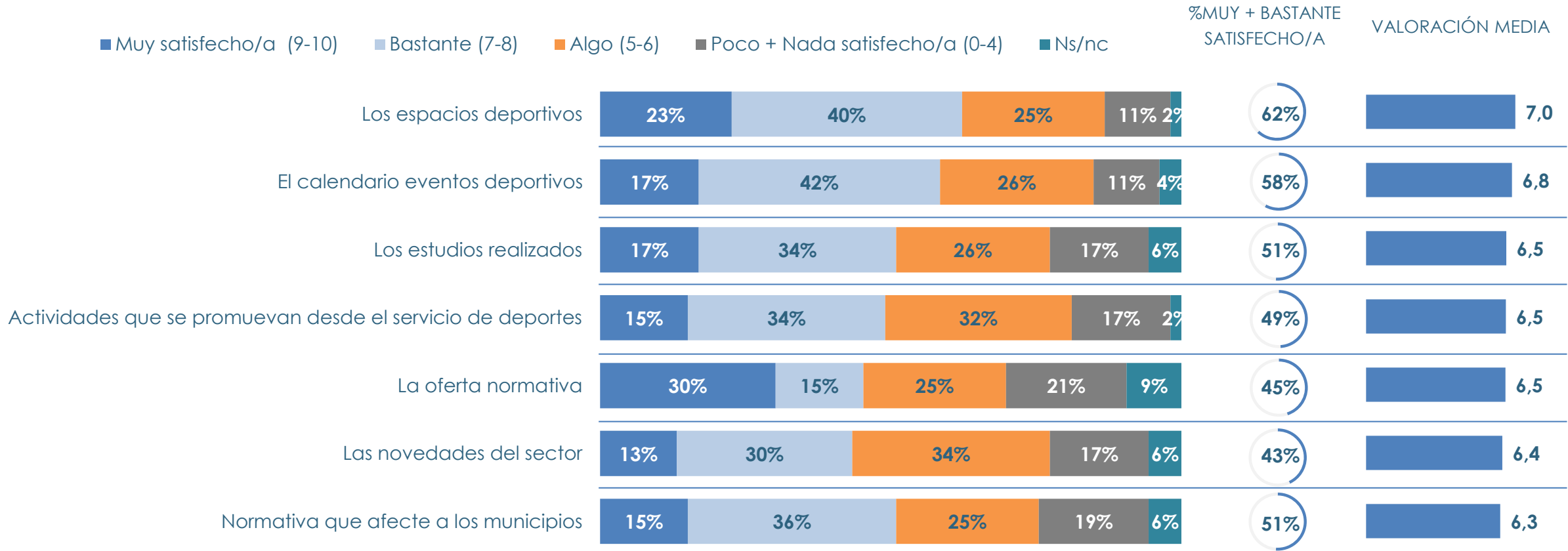
B.2.1. Información proporcionada por la sección

B.2.2. La herramienta kirolbide pro

B.2.3. El servicio y la atención proporcionada por la sección

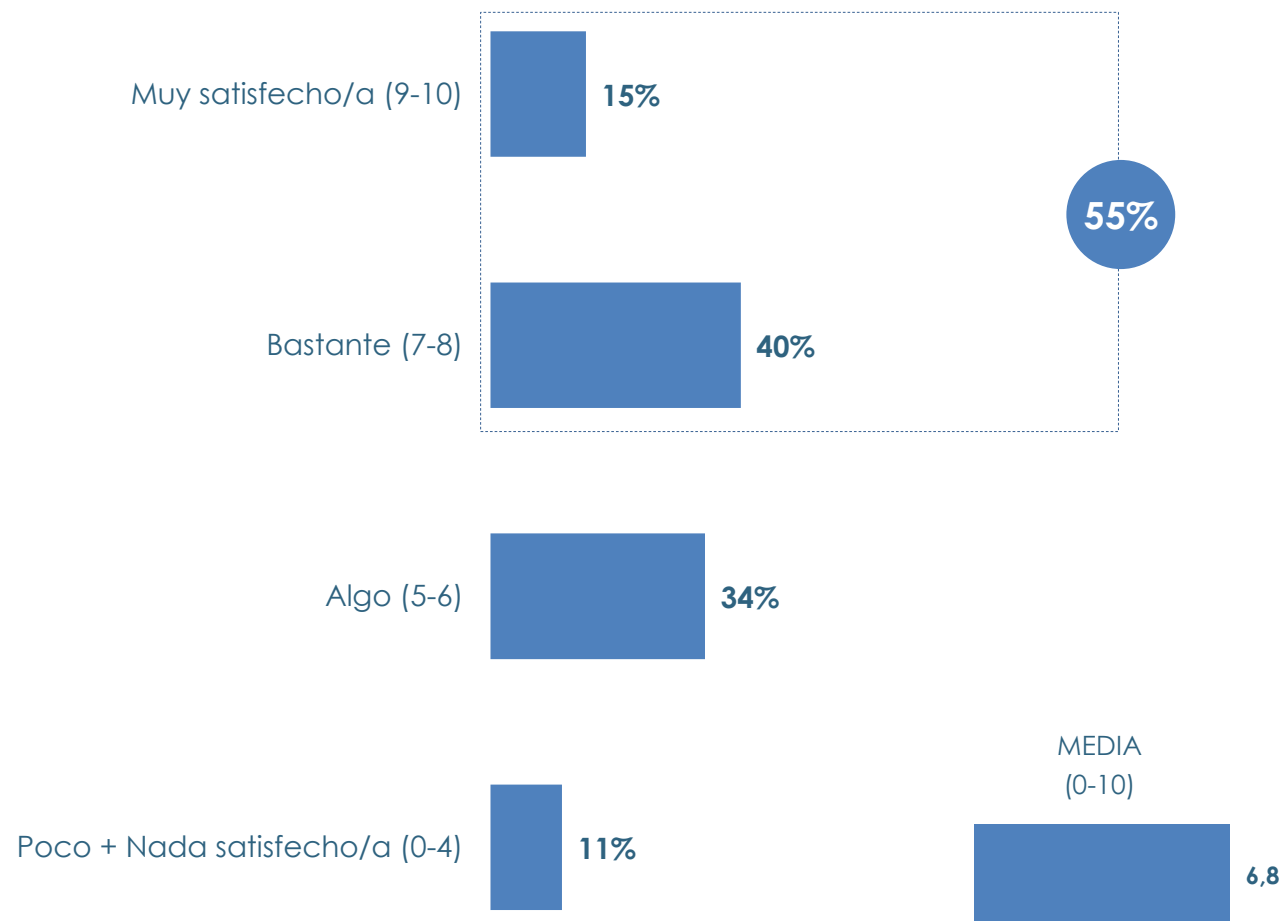
B.2.4. Gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y consultas

SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN RECIBIDA



- **Todos los aspectos mencionados** en relación con la información proporcionada **obtienen valores favorables, destacando** principalmente la **información relativa a los espacios deportivos**.

SATISFACCIÓN GENERAL CON LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LA SECCIÓN



- Considerando los aspectos previamente analizados, **más del 50% de las personas profesionales entrevistadas manifiestan un elevado grado de satisfacción con la información recibida.**

(P5) Y EN GENERAL, ¿EN QUÉ MEDIDA ESTÁS SATISFECHO/A CON LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LA SECCIÓN DE DEPORTE MUNICIPAL?

Base: Total de las personas entrevistadas

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.2. Satisfacción pormenorizada

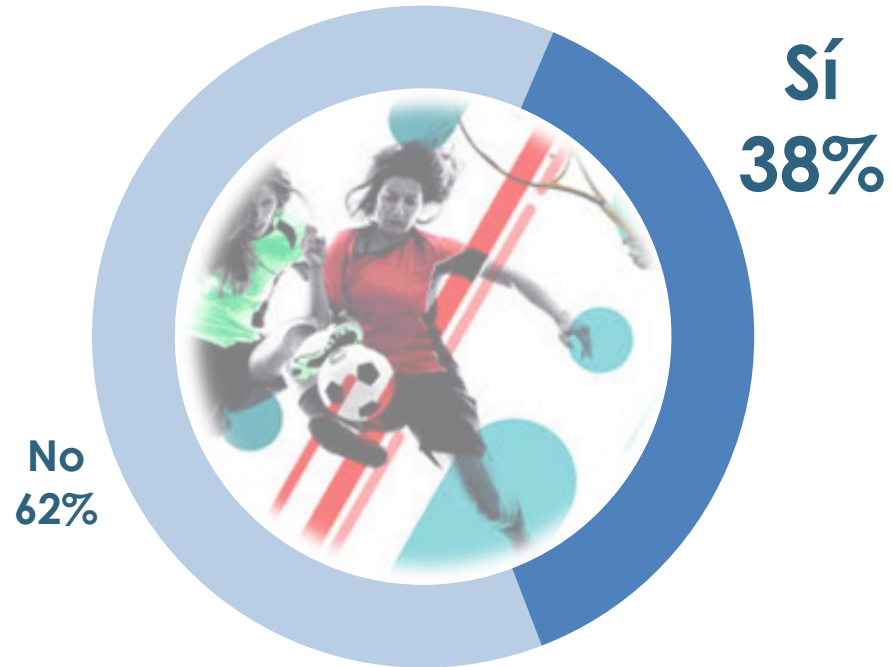
B.2.1. Información proporcionada por la sección

B.2.2. La herramienta Kirolbide pro

B.2.3. El servicio y la atención proporcionada por la sección

B.2.4. Gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y consultas

NOTORIEDAD DE LA HERRAMIENTA KIROLBIDE PRO

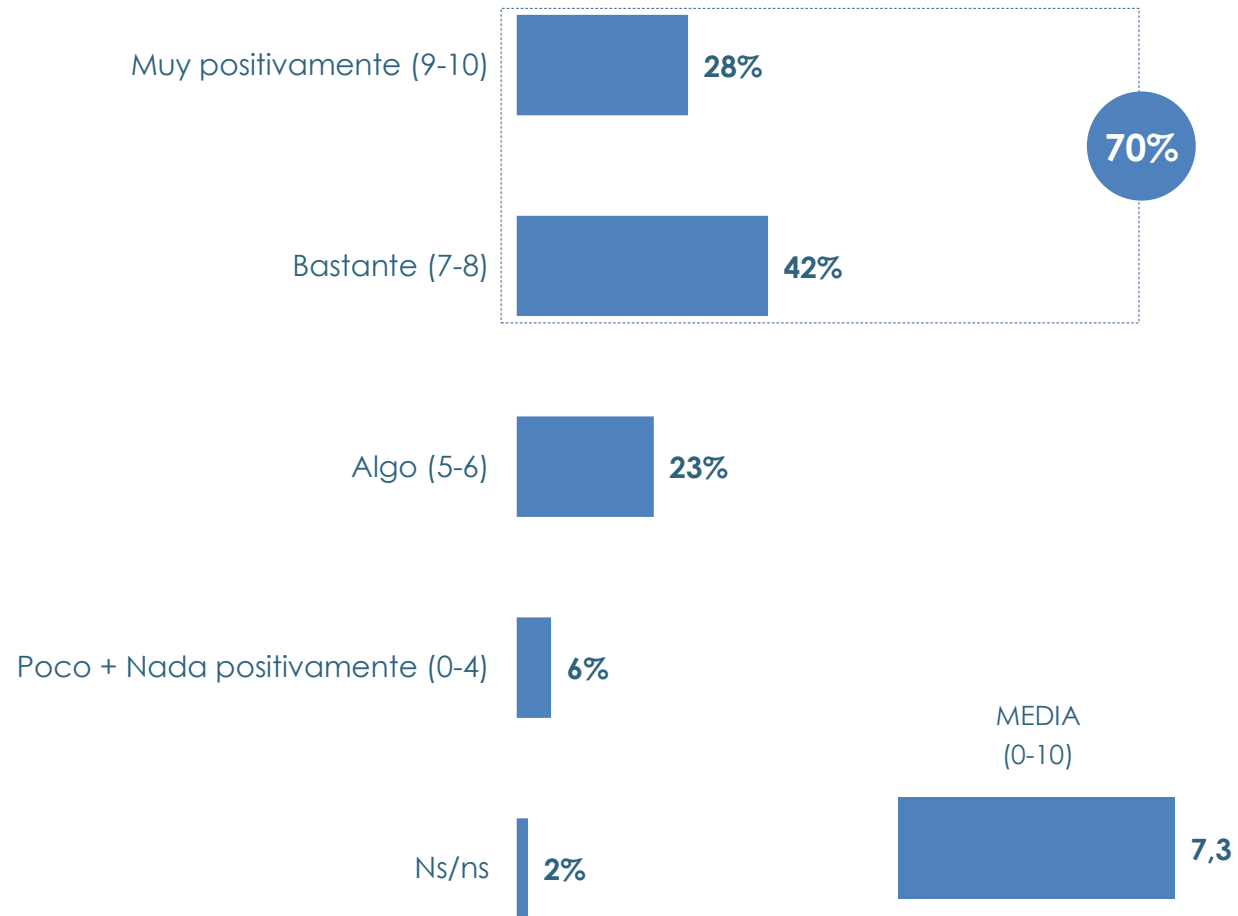


- Se recoge una moderada notoriedad de la herramienta Kiolbide Pro entre las personas consultadas

(P6) ¿CONOCES LA HERRAMIENTA KIROLBIDE PRO?

Base: Total de las personas entrevistadas

VALORACIÓN DE LA HERRAMIENTA KIROLBIDE PRO



- Independientemente de que conocer **Kiolbide Pro** o no, **los técnicos/as y responsables de área entrevistados valoran positivamente la herramienta y los servicios que ofrece.**



(P7) INDEPENDIENTEMENTE DE QUE LO CONOZCA O NO, KIROLBIDE PRO ES UNA HERRAMIENTA QUE ADEMÁS DE PODER PERSONALIZAR TODOS TUS CONTENIDOS Y NEWSLETTER, TAMBIÉN PERMITE ENCONTRAR INFORMACIÓN RELEVANTE Y ESPECÍFICA TANTO PARA PROFESIONALES DEL DEPORTE, COMO PARA PERSONAS QUE BUSCAN INFORMACIÓN DE LAS DIFERENTES TEMÁTICAS DEPORTIVAS, AGENDA DEPORTIVA, EVENTOS ... ¿CÓMO VALORAS ESTA HERRAMIENTA?

Base: Total de las personas entrevistadas

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.2. Satisfacción pormenorizada

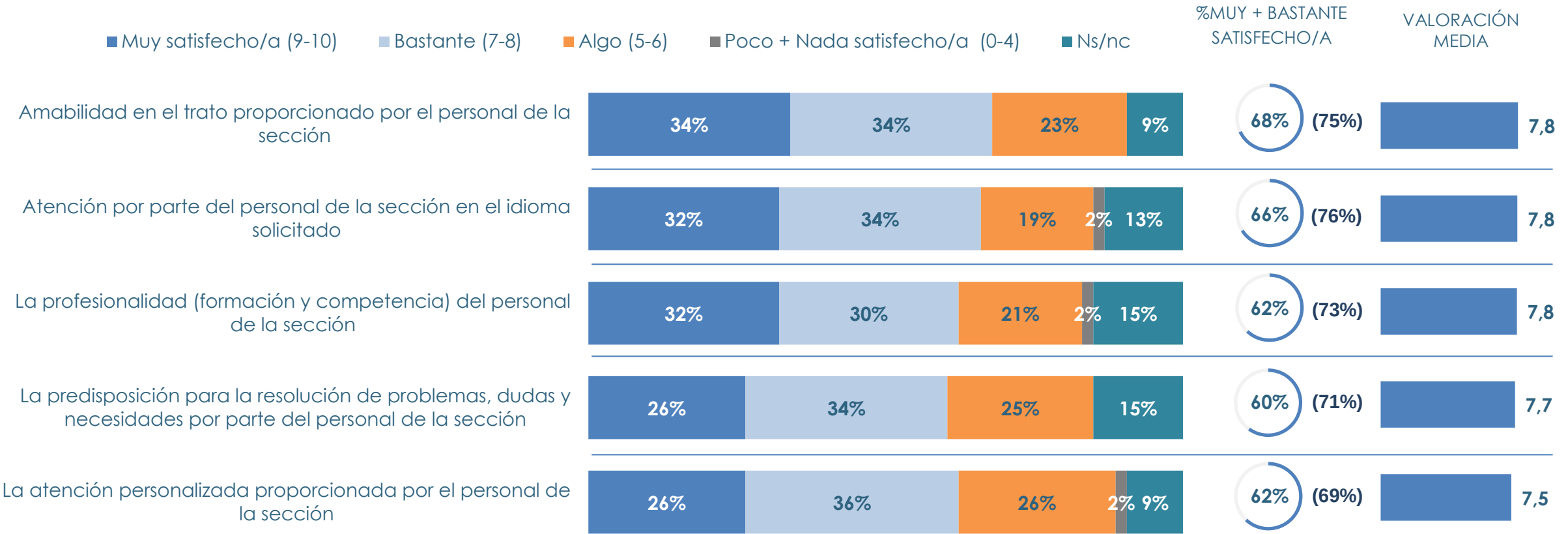
B.2.1. Información proporcionada por la sección

B.2.2. La herramienta kirolbide pro

B.2.3. El servicio y la atención proporcionada por la sección

B.2.4. Gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y consultas

SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN PROPORCIONADA POR EL PERSONAL



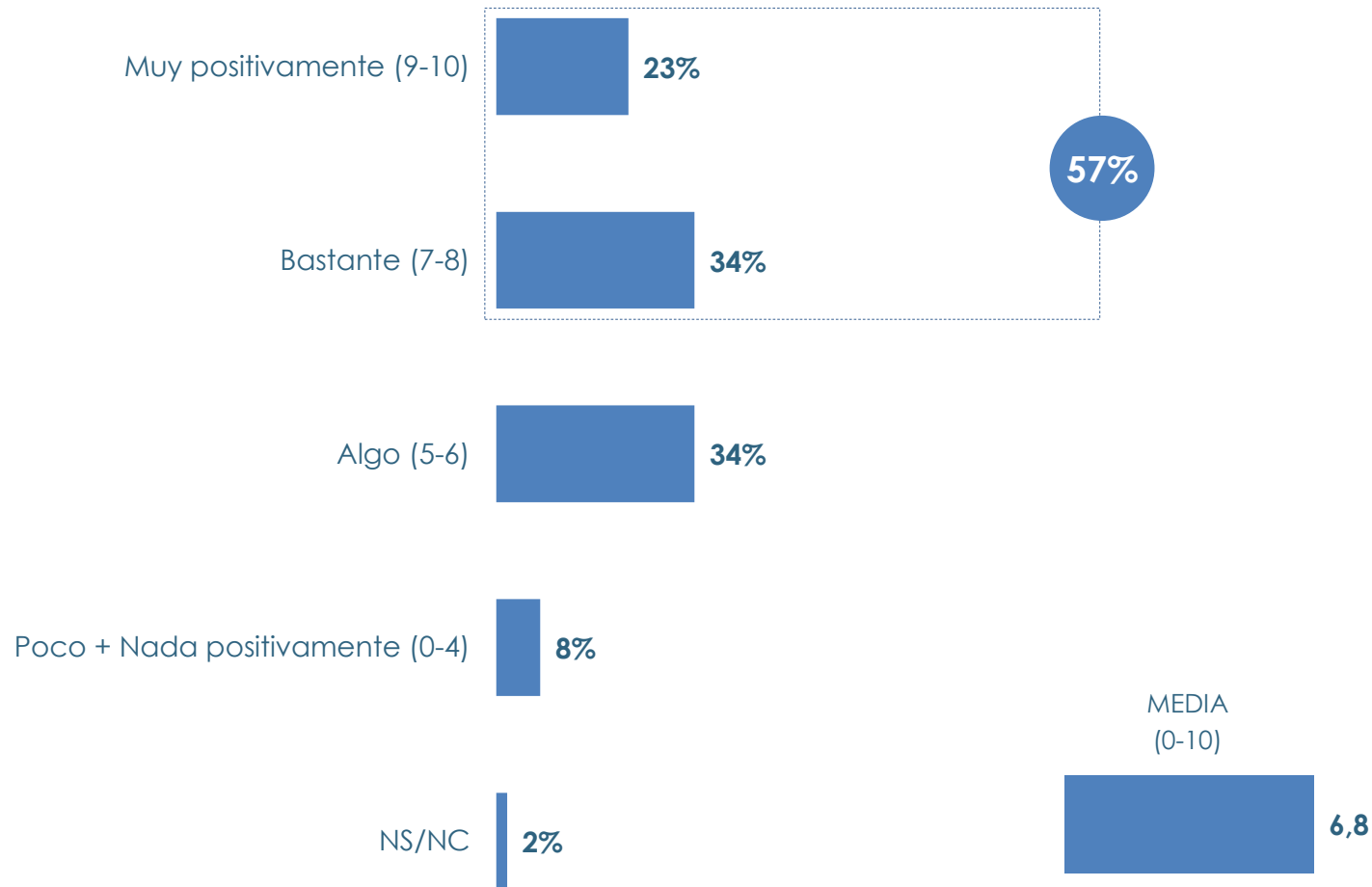
- En general, los aspectos relativos a la atención proporcionada por el personal de la sección de Deporte Municipal e Infraestructuras obtienen porcentajes favorables.

NOTA: Recogemos entre paréntesis el porcentaje sobre el total de respuestas, eliminando el Ns/Nc.

(P8) A CONTINUACIÓN TE APARECEN UNA SERIE DE ASPECTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN PROPORCIONADA POR EL PERSONAL DE LA SECCIÓN DE DEPORTE MUNICIPAL E INFRAESTRUCTURAS DEPORTIVAS E INFRAESTRUCTURAS DEPORTIVAS DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA ¿EN QUÉ MEDIDA TE ENCUENTRAS SATISFECHO/A CON...?

Base: Total de las personas entrevistadas

VALORACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE LA SECCIÓN CON OTROS ÁMBITOS E INSTITUCIONES



- Cerca del 60% porcentaje valora favorablemente la coordinación de la sección con otras instituciones, como los Ayuntamientos el Gobierno Vasco, entidades deportivas, etc).

(P11) ¿CÓMO VALORAS LA COORDINACIÓN DE LA SECCIÓN CON OTROS ÁMBITOS O INSTITUCIONES (AYUNTAMIENTOS, GOBIERNO VASCO, CENTROS, PARTNERS, ENTIDADES DEPORTIVAS) PARA EL FOMENTO DE LA PRÁCTICA DEPORTIVA Y NUEVAS INICIATIVAS?

Base: Total de las personas entrevistadas

PARTICIPACIÓN EN LOS CURSOS DE FORMACIÓN DE GESTIÓN DEPORTIVA Y CREACIÓN Y GESTIÓN DE CLUBES



- **Prácticamente la totalidad de las personas profesionales declara no haber participado en ninguno de los cursos** que ofrece la sección de Deporte Municipal e Infraestructuras.
- Únicamente un **6%** menciona haber **participado** en el **curso de Gestión Deportiva**.

Sí, en el curso de formación de gestión deportiva

6%



3 personas



* Omitimos la valoración del curso de formación de gestión deportiva debido a la extremadamente reducida base muestral de personas que han cursado esta formación

(P9) ACTUALMENTE LA SECCIÓN DE DEPORTE MUNICIPAL E INFRAESTRUCTURAS DEPORTIVAS DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA OFRECE DOS CURSOS DE FORMACIÓN: EL CURSO DE FORMACIÓN DE GESTIÓN DEPORTIVA Y EL CURSO DE FORMACIÓN DE CREACIÓN Y GESTIÓN DE CLUBES. ¿HAS PARTICIPADO EN ALGUNO DE ELLOS?

Base: Total de las personas entrevistadas

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.2. Satisfacción pormenorizada

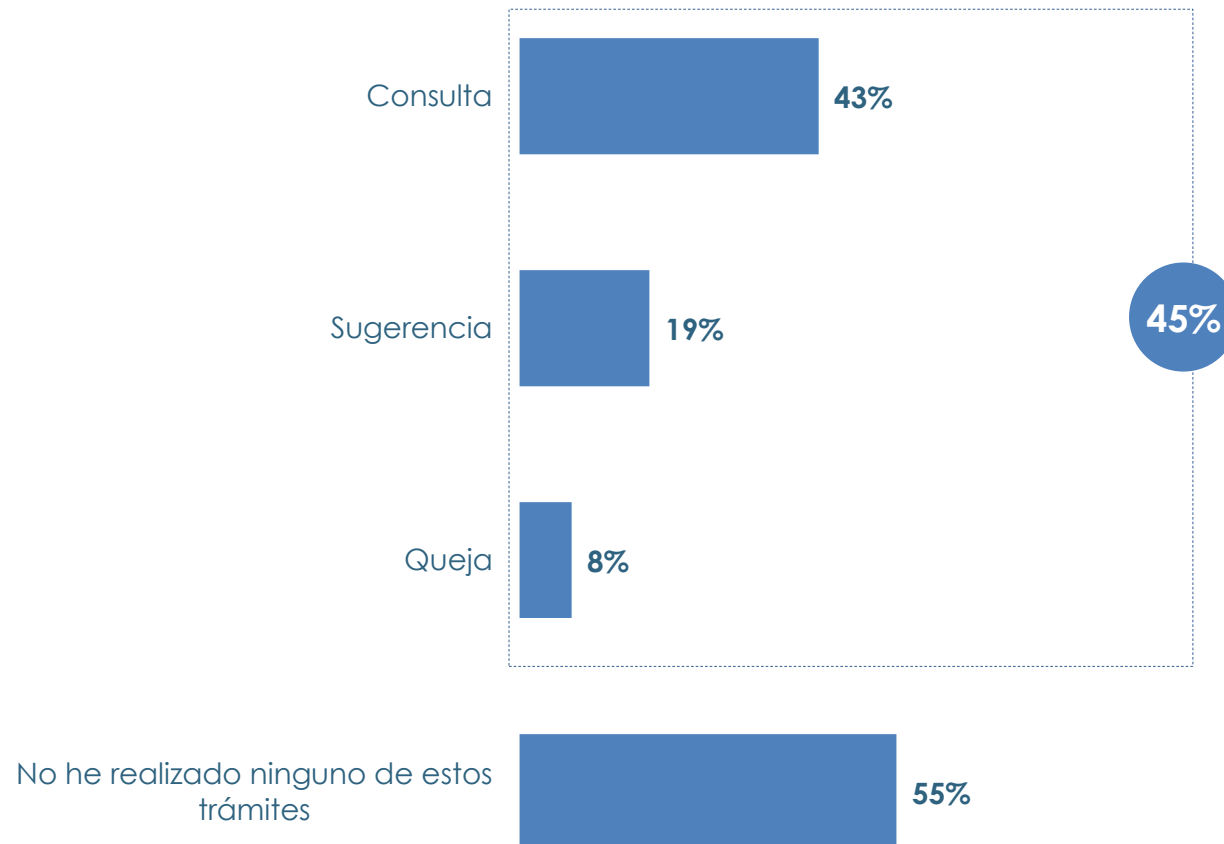
B.2.1. Información proporcionada por la sección

B.2.2. La herramienta kirolbide pro

B.2.3. El servicio y la atención proporcionada por la sección

B.2.4. Gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y consultas

COMUNICACIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS O CONSULTAS



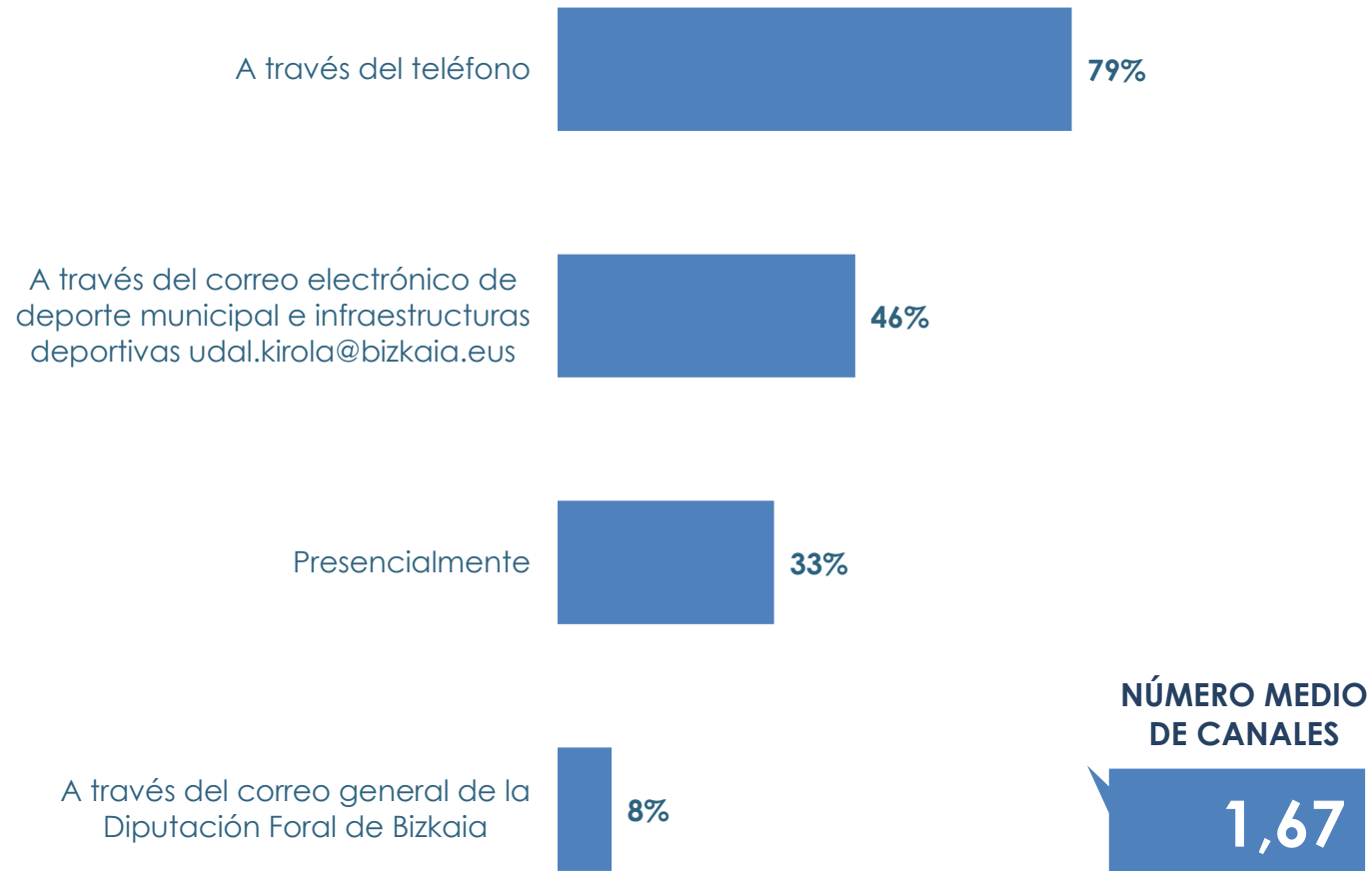
- La mayoría de las personas profesionales entrevistadas declara no haber comunicado o realizado ninguna queja, reclamación, sugerencia o consulta.
- En caso de realizar alguna, las personas entrevistadas mencionan en mayor medida la realización de consultas.

(P12) SI PRESTAMOS ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS O CONSULTAS. ¿HAS COMUNICADO O REALIZADO EN ALGUNA OCASIÓN ALGUNA QUEJA, RECLAMACIÓN, SUGERENCIA O CONSULTA?

Base: Total de las personas entrevistadas

Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

CANAL DE COMUNICACIÓN PARA QUEJAS, SUGERENCIAS O CONSULTAS



- El **teléfono** es el **canal más utilizado** por las personas entrevistadas que han realizado alguna consulta, queja o sugerencia.

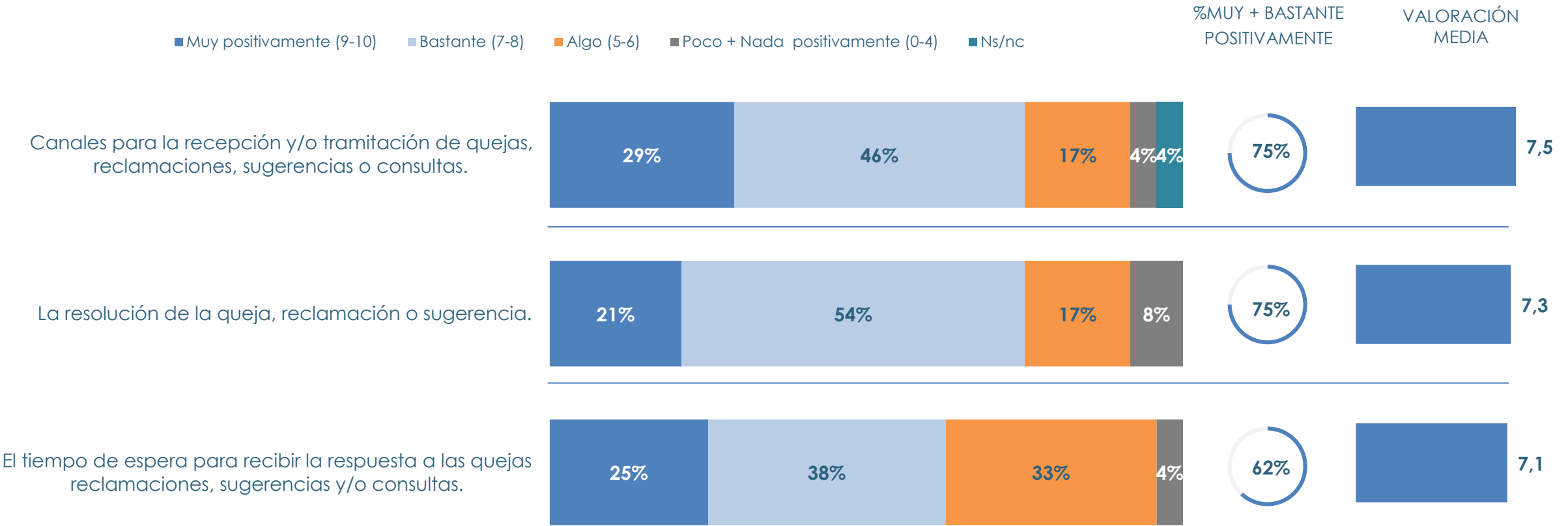


(P13) ¿CUÁLES DE LOS SIGUIENTES CANALES HAS UTILIZADO PARA COMUNICAR LA QUEJA, RECLAMACIÓN, SUGERENCIA O CONSULTA QUE PUDIERAS TENER LA SECCIÓN DE DEPORTE MUNICIPAL?

Base: Profesionales que han prestado alguna queja, reclamación, sugerencia o consulta

Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

SATISFACCIÓN CON ASPECTOS RELATIVOS A LA GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS O CONSULTAS



- Quienes han presentado alguna queja, sugerencia o consulta, valoran de manera notable **los canales de tramitación y la resolución de estos trámites**. Por otro lado, el tiempo de espera recibir respuestas a estas cuestiones obtiene una valoración menor.

(P14) ¿EN QUÉ MEDIDA ESTÁS SATISFECHO/A CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELATIVOS A LA GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y CONSULTAS A LA SECCIÓN DE DEPORTE MUNICIPAL E INFRAESTRUCTURAS DEPORTIVAS?

Base: Profesionales que han prestado alguna queja, reclamación, sugerencia o consulta

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

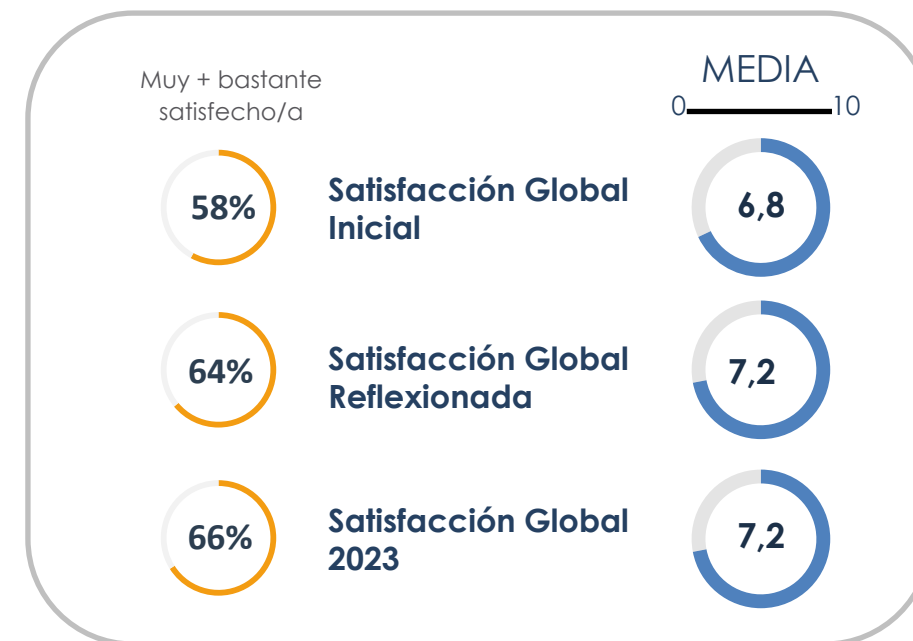
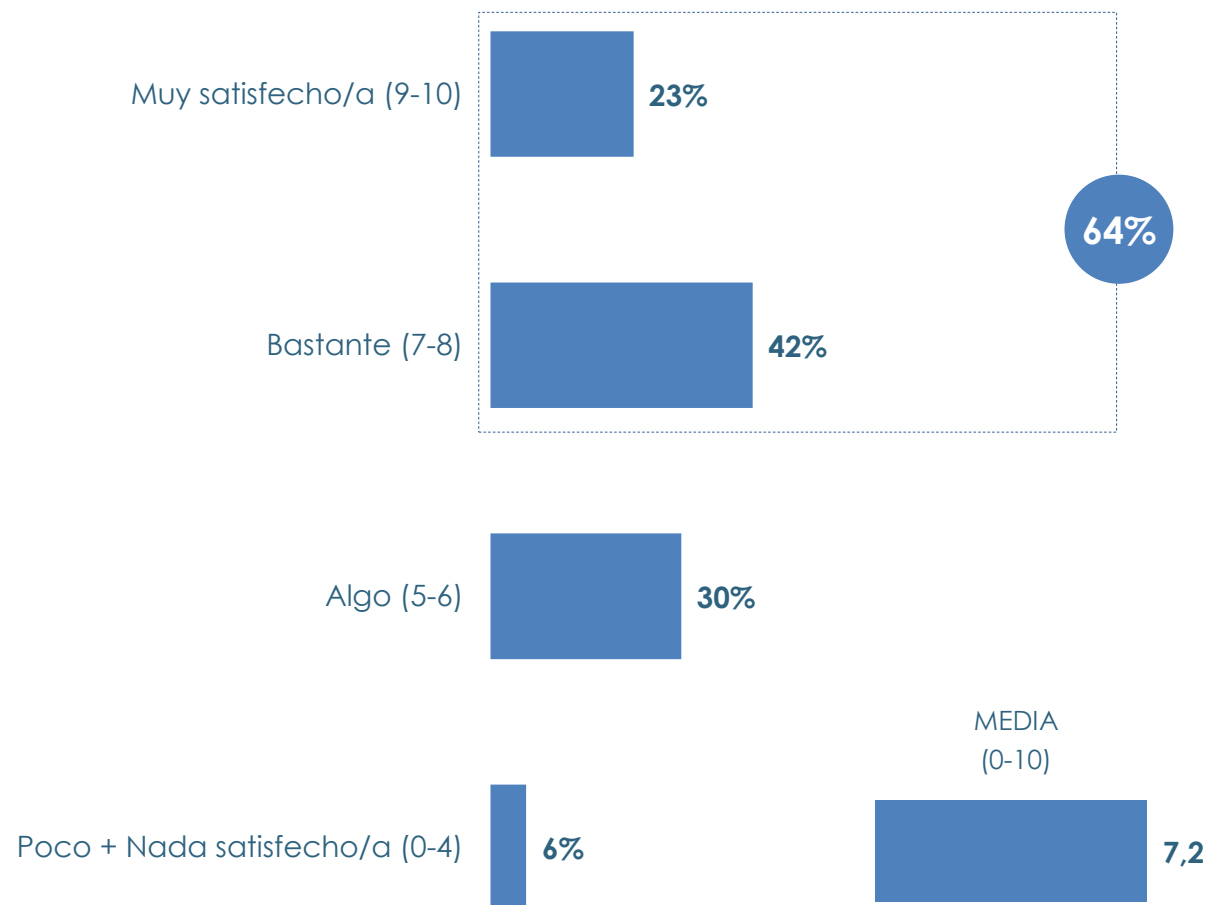
B.0. Relación con la sección

B.1. Satisfacción global y
recomendación

B.2. Satisfacción pormenorizada

B.3. Satisfacción global reflexionada

SATISFACCIÓN GLOBAL FINAL

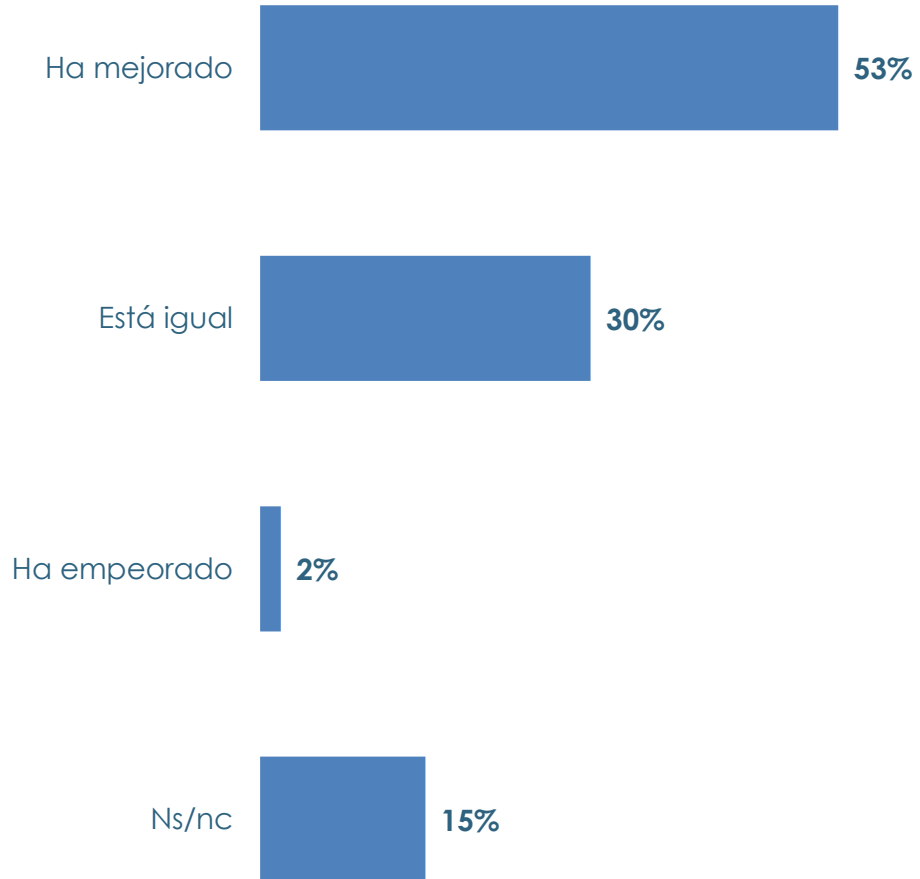


- Tras evaluar la satisfacción y la valoración de diversos aspectos relacionados con la sección de Deporte Municipal e Infraestructuras Deportivas el índice de satisfacción aumenta ligeramente alcanzando el 64% de personas globalmente satisfechas.

(P15) Y PARA FINALIZAR, ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁS SATISFECHO/A CON EL SERVICIO PRESTADO POR LA SECCIÓN DE DEPORTE MUNICIPAL E INFRAESTRUCTURAS DEPORTIVAS DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA? EN UNA ESCALA DE 0 NADA SATISFECHO/A A 10 MUY SATISFECHO/A.

Base: Total de las personas entrevistadas

EVOLUCIÓN DEL SERVICIO



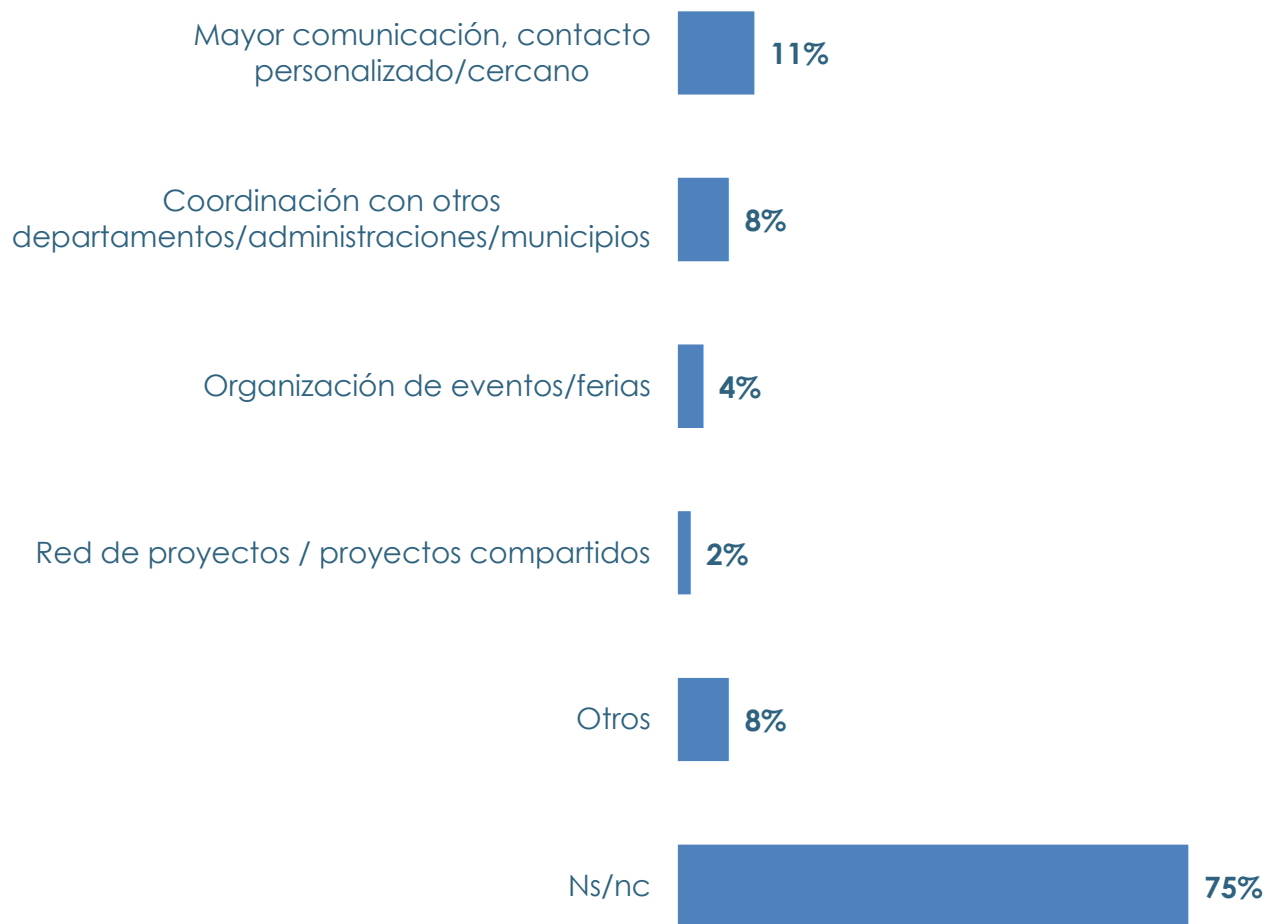
- Más de la mitad de las personas entrevistadas declara que el servicio de Deporte Municipal **ha mejorado en comparación con los últimos años.**



(P16) DIRÍAS QUE ESTA SECCIÓN EN COMPARACIÓN CON LOS ÚLTIMOS AÑOS...

Base: Total de las personas entrevistadas

SUGERENCIAS DE MEJORA DEL SERVICIO



- Un gran porcentaje no sabría mencionar ninguna sugerencia de mejora para el servicio prestado por la sección de Deporte Municipal e Infraestructuras deportivas.
- Entre quienes han citado alguna cuestión, destaca mínimamente una mayor comunicación y un contacto más cercano.

NÚMERO MEDIO DE MENCIONES

1,08



(P17) ¿SE TE OCURRE ALGUNA SUGERENCIA DE CARA A MEJORAR EL SERVICIO PRESTADO POR LA SECCIÓN DE DEPORTE MUNICIPAL E INFRAESTRUCTURAS DEPORTIVAS DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA?

Base: Total de las personas entrevistadas

Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

Respuestas espontáneas

A row of hanging light bulbs with a dark blue banner across the top. The background is a blurred image of a room with a window and a door. The banner contains the text 'C- CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS' in white, uppercase letters.

C- CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

CARTAS DE SERVICIOS



TODOS LOS SERVICIOS

NOS COMPROMETEMOS A

- Atender a las personas usuarias de forma personalizada, amable y dispuesta a resolver dudas y problemas, por parte del personal de la sección; con una puntuación media superior a 7 en la encuesta de satisfacción.

- Contar con personal de la sección que tenga los conocimientos necesarios sobre la información deportiva, y atienda de forma profesional en el idioma solicitado (euskera o castellano); con una puntuación media superior a 7,5 en la encuesta de satisfacción.

- Asistir técnicamente a 5 municipios de Bizkaia al año en relación con el colectivo de personas con diversidad funcional y su implicación en el deporte.

- Actualizar y difundir la herramienta kirolbide pro, su agenda y la newsletter.

CÓMO LO MEDIMOS

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la atención personalizada, amable y dispuesta a resolver dudas y problemas por parte del personal de la sección.

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la atención profesional y en el idioma solicitado por parte del personal de la sección.

- Número de municipios atendidos.

- Herramienta kirolbide pro actualizada

CARTAS DE SERVICIOS



OFRECER Y GENERAR CONOCIMIENTO DE LA PRÁCTICA DEPORTIVA

NOS COMPROMETEMOS A

Informar en la página web (bizkaia.eus/kirolak o kirolbide.pro) sobre la normativa deportiva, formación deportiva y espacios deportivos (instalaciones tradicionales, senderos, rutas, parques biosaludables...).

CÓMO LO MEDIMOS

Página web actualizada

OFRECER Y PROMOVER SERVICIOS QUE FACILITEN LA PRÁCTICA DEPORTIVA

NOS COMPROMETEMOS A

Crear, dar a conocer y profundizar en al menos 3 espacios que faciliten la práctica deportiva (kirol gunek).

CÓMO LO MEDIMOS

- Número de espacios facilitadores activos/en funcionamiento.
- Envío por correo electrónico de información sobre ellos.

CARTAS DE SERVICIOS



SUBVENCIONAR/PROMOVER INICIATIVAS QUE FAVOREZCAN LA PRÁCTICA DEPORTIVA

NOS COMPROMETEMOS A

- Subvencionar la formación del personal técnico deportivo mediante un decreto de becas que asegure estas ayudas.
- Subvencionar al menos 3 proyectos de especial interés asociados con el deporte municipal y las infraestructuras deportivas.

CÓMO LO MEDIMOS

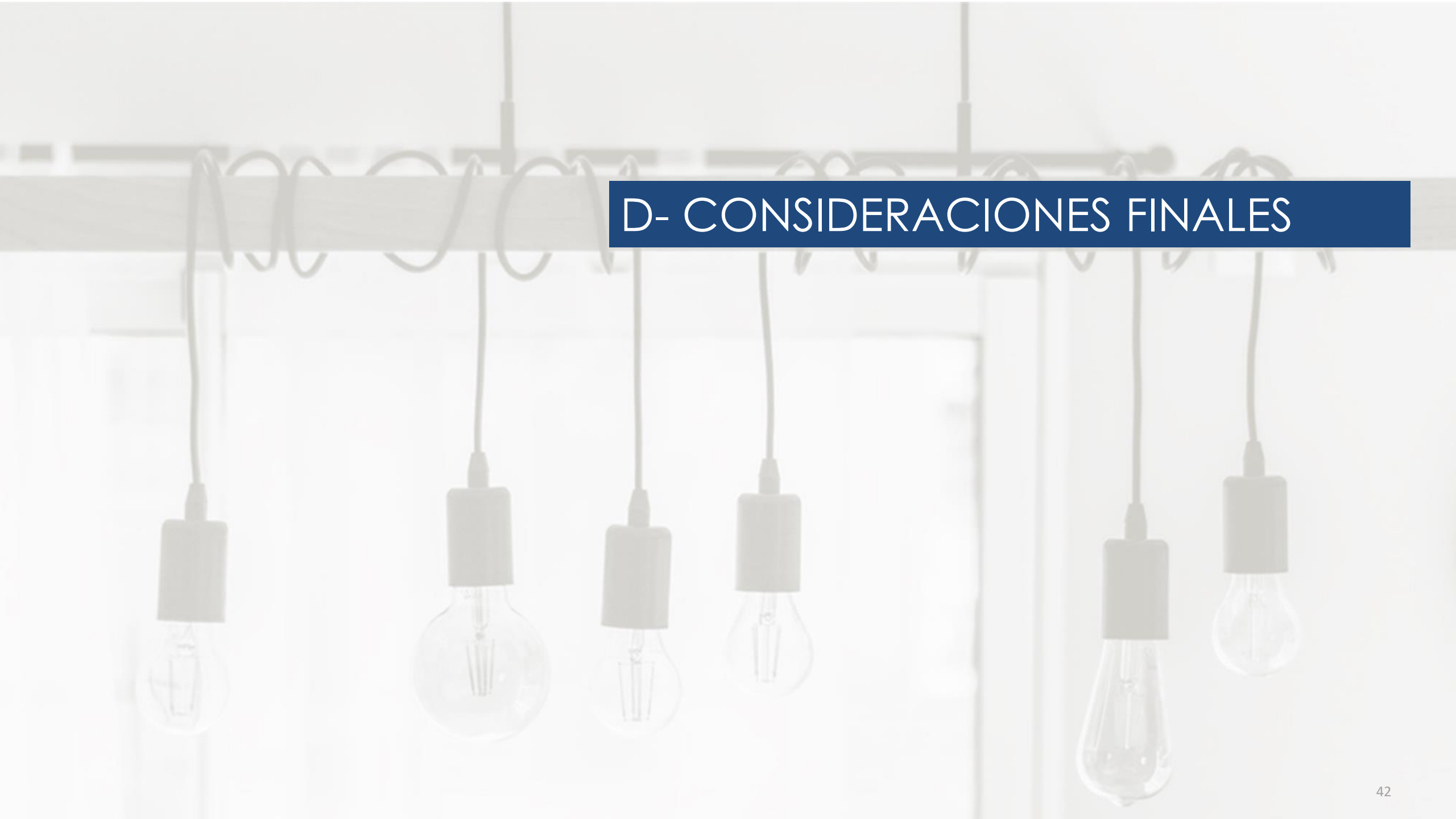
- Existencia del decreto de becas de personal técnico.
- Número de proyectos especiales subvencionados.

COMPROMISOS

Recogemos a continuación un cuadro indicativo de cara a comprobar el cumplimiento de los indicadores recientemente analizados:

COMPROMISO	CÓMO LO MEDIMOS	RESULTADO
Atender a las personas usuarias de forma personalizada, amable y dispuesta a resolver dudas y problemas, por parte del personal de la sección	Con una puntuación media superior al 7 en la encuesta de satisfacción  7,6  CUMPLIMIENTO ○ La atención personalizada ○ La amabilidad en el trato proporcionado por el personal de la sección ○ La predisposición para la resolución de problemas, dudas y necesidades 7,5 7,8 7,7	
Contar con personal de la sección que tenga los conocimientos necesarios sobre la información deportiva, y atienda de forma profesional en el idioma solicitado (euskera o castellano)	Con una puntuación media superior al 7,5 en la encuesta de satisfacción  7,8  CUMPLIMIENTO ○ La profesionalidad (formación y competencia) del personal de la sección ○ La atención por parte del personal de la sección en el idioma solicitado 7,8 7,8	

* El dato obtenido ha sido realizado mediante el promedio de los atributos relativos al compromiso.



D- CONSIDERACIONES FINALES

¿CÓMO ES LA RELACIÓN CON LA SECCIÓN DE DEPORTE MUNICIPAL E INFRAESTRUCTURAS DEPORTIVAS?



DE MEDIA LAS PERSONAS ENTREVISTADAS SOLICITAN O HAN UTILIZADO DOS SERVICIOS DE MEDIA

Principalmente utilizan el servicio de financiación y solicitan información a través de la página web



LA MAYORÍA MANTIENE CONTACTO CON LA SECCIÓN DESDE HACE 1 Y 7 AÑOS

Aun así, un considerable porcentaje de personas consultadas declara estar trabajando en su puesto de trabajo desde hace más de 27 años.



EL CONOCIMIENTO DE LA HERRAMIENTA KIROLBIDE PRO ES MODERADO

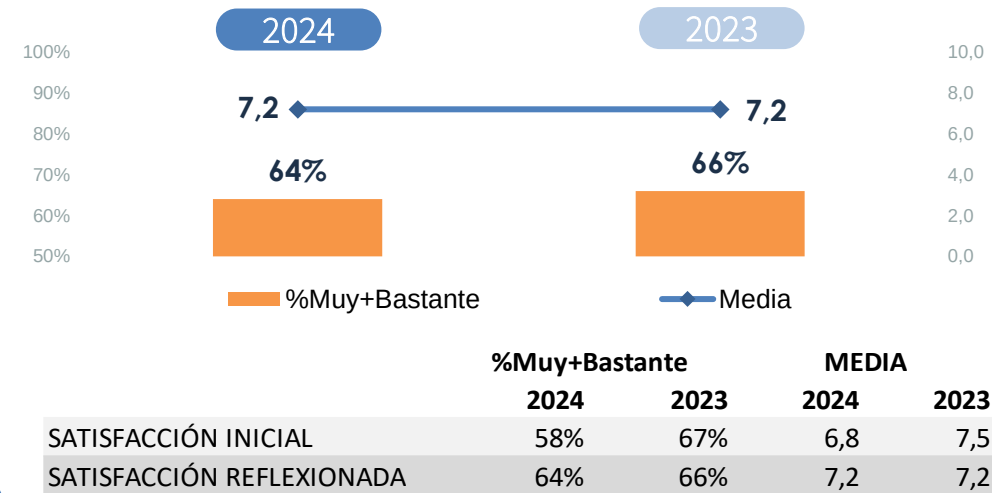
Independientemente de su notoriedad la existencia de la herramienta y sus servicios son valorados de manera muy positiva

¿CÓMO ES LA RELACIÓN CON LA SECCIÓN DE DEPORTE MUNICIPAL E INFRAESTRUCTURAS DEPORTIVAS?

Satisfacción Global



Evolución Satisfacción Reflexionada



En términos generales, la sección de Deporte Municipal e Infraestructuras Deportivas recibe una **valoración moderada**

- NOTABLE PREDISPOSICIÓN PARA CONTINUAR UTILIZANDO EL SERVICIO
- EL ÍNDICE DE RECOMENDACIÓN NETA DE LA SECCIÓN DE DEPORTE MUNICIPAL E INFRAESTRUCTURA DEPORTIVAS ES POSITIVO (+4).
- SE PERCIBE UNA MEJORA DEL SERVICIO EN COMPARACIÓN CON AÑOS ANTERIORES.