

ANY: 2009

QUADRE D'INDICADORS DEL SERVEI /QUALITAT

Indicador	Càlcul (unitats)	Procedència dades	Valor 2007	2008	2009	Valor a aconseguir	RESULTATS	Observacions
Nombre de queixes ateses (N1)	Nº queixes ateses/total rebudes (%)	Fulls de queixes/suggeriments	38	15	33	0	Final temporada	Indicatiu
Incidències ateses pels socorristes (N2)	Nº incidències / temporada	Full d'actuacions de SOS	1134	1932	598	min.	Diari	Indicatiu
Nombre total de fets delictius a les platges (N2)	Nº fets delictius / temporada	Incidències Policia Local	38	34	30	0	Final temporada	Indicatiu
Resultat satisfacció servei de socorrisme (N2)	Mitjana valors/ temporada	Enquestes satisfacció	5	5	4'5	5	Final temporada	Les fa la mateixa empresa
Supervisió de la senyalització (N3)	Nº d'incidències per senyalització	Full incidència vigilants	5	10	1	0	Diari	Indicatiu
Resultat satisfacció senyalització(N3)	Mitjana valors/ temporada	Enquestes satisfacció	5	4	3'9	5	Final Temporada	No, amb tendència a assolir-lo
Núm d'incidències per residus (N4)	Nº incidències / any anterior (%)	Full incidència vigilants	67	31	39	0	Diari	Indicatiu
Resultat satisfacció usuari-sorra (N4)	Mitjana valors/ temporada	Enquestes satisfacció	4	5	4'2	5	Final temporada	Valor força alt, adequat
Resultat satisfacció usuari-aigua (N4)	Mitjana valors/ temporada	Enquestes satisfacció	4	5	5	5	Final temporada	Valor força alt, adequat
Incidències per residus-papereres (N4)	Mitjana valors/ temporada	Incidències Vigilants	43	31	39	min.	Final temporada	Inferior al 2007
Incidències per passarel·les (N5)	Nº incidències / any anterior (%)	Full incidència vigilants	68	8	30	0	Diari	Indicatiu, inferior a l'any passat
Incidències per manteniment de casetes i WC (N5)	Nº incidències / any anterior (%)	Full incidència vigilants	94	25	23	0	Diari	Indicatiu, inferior a l'any passat
Ús cadira amfíbia (N6)	núm usuaris/any anterior(%)	Memòria SOS	821	479	422	2007	Final temporada	Positiu pel canvi d'empresa
Resultat satisfacció accesibilitat a les platges(N6)		Enquestes satisfacció	5	5	4	5	Final temporada	Servei La platja abast...
Resultat satisfacció usuari-sanitaris (N7)	Mitjana valors/ temporada	Enquestes satisfacció	2	3	3,4	5	Final temporada	Valor a millorar, obrir IAC
Resultat satisfacció usuari dutes (N7)	Mitjana valors/ temporada	Enquestes satisfacció	3	5	4	5	Final temporada	Valor a millorar, obrir IAC
Resultat satisfacció dels serveis (bars,hamques,.....)(N8)	Mitjana valors/ temporada	Enquestes satisfacció	4	5	3,5	5	Final temporada	Indicatiu

- Indicador assolit
- Indicador amb problemàtiques per assolir-lo
- Indicador no assolit