

La Carta de Servicios donde se recogen estos indicadores y compromisos dejó de estar en vigor en agosto de 2019. No obstante, se recogen los resultados de todo el año. La aprobación de la nueva Carta de Ciclo Hídrico se publica en marzo de 2020.

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES	RESULTADOS	COMENTARIOS
<ul style="list-style-type: none"> - Ejecución directa de actuaciones hidráulicas (control y dirección de obras). - Instalación de sistema de telemedida y telecontrol del recurso y de las infraestructuras hidráulicas municipales. Implantación de automatización y telemando del abastecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de plazos de ejecución al menos en el 90% de obras gestionadas por Ciclo Hídrico - Ampliación y mejora continua del sistema provincial de telemedida y telecontrol 	% de cumplimiento de los plazos de ejecución de las actuaciones hidráulicas	76,64% (33/43)	Objetivo no alcanzado debido a retrasos en 10 de las obras ejecutadas, siendo imputable a Ciclo Hídrico únicamente uno de ellos debido a un error material en el plazo establecido en el Acta de replanteo. No obstante, se lleva a cabo un seguimiento y control exhaustivo de todas las obras para asegurar que no se producen perjuicios a los municipios/entidades beneficiarias, habiéndose cumplido el objeto de todas las actuaciones subvencionadas.

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES	RESULTADOS	COMENTARIOS
<p>- Asesoramiento a municipios y entidades gestoras en la óptima gestión del recurso y de las infraestructuras hidráulicas.</p> <p>- Elaboración de documentos técnicos (proyectos, memorias valoradas y pliegos).</p>	<p>- Se atenderán todas las solicitudes de asesorías técnicas que no requieran asistencia externa cumpliendo el plazo de ejecución previsto en el 95% de las asesorías</p>	Nº de asistencias técnicas redactadas y enviadas	7	Se atienden todas las solicitudes. Algunas se encuentran en ejecución al finalizar el año.
		% de asesorías redactadas en el plazo previsto	85,71% (6/7)	No se ha conseguido cumplir el compromiso al no haber alcanzado el % establecido. No obstante, los resultados se consideran aceptables, ya que tan solo ha habido una asesoría en la que no se ha cumplido el plazo debido a los limitados recursos efectivos disponibles.

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES	RESULTADOS	COMENTARIOS
<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad de un sistema de mejora continua basado en el análisis de la voz de nuestros clientes y en un sistema de quejas y sugerencias. - Concesión y tramitación de subvenciones para actuaciones hidráulicas a favor de las Entidades Locales de la Provincia. - Ejecución directa de actuaciones hidráulicas (control y dirección de obras). - Asesoramiento a municipios y entidades gestoras en la óptima gestión del recurso y de las infraestructuras hidráulicas - Divulgación de información sobre la hidrología provincial 	<ul style="list-style-type: none"> - Búsqueda de la máxima satisfacción de nuestros clientes, manteniendo un sistema de evaluación continua - Publicación anual de las bases de convocatoria de subvenciones - Mantenimiento de un adecuado proceso de comunicación con el cliente en el desarrollo de las actuaciones 	% de satisfacción del cliente respecto de la tramitación y concesión de subvenciones	100%	<p>Se alcanza la máxima satisfacción del cliente en todos los servicios.</p> <p>Las bases de las convocatorias se publican en los plazos establecidos.</p> <p>Se mantiene una comunicación continua con los clientes por diferentes vías, lo que se ve reflejado en los resultados de satisfacción.</p>
		% de satisfacción del cliente respecto de las obras realizadas	100%	
		% de satisfacción del cliente respecto del asesoramiento técnico recibido	100%	
		% de satisfacción del cliente respecto de la entrega de información hidrológica	100%	

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES	RESULTADOS	COMENTARIOS
<p>- Desarrollo y mantenimiento del Sistema de Información Hidrológica (SIH) provincial, facilitando la difusión de datos, conocimientos y tecnologías desarrolladas entre nuestros clientes.</p> <p>- Divulgación de información sobre la hidrología provincial.</p>	- Se contestará al 90% de las solicitudes de información en plazo inferior a 7 días	% de solicitudes contestadas en un plazo inferior a 7 días	100% (56/56)	Objetivo superado.
	- Se pondrá a disposición de los Ayuntamientos la información sobre recursos hídricos e infraestructuras hidráulicas municipales tanto con publicaciones como a través de la página web y redes sociales	Nº de ejemplares de publicaciones difundidos	1.864 656 ejemplares 1.208 descargas	Objetivo interno de alcanzar los 1.200 ejemplares difundidos al año superado.
		Nº de noticias publicadas en la página web	28	Objetivo interno de publicar al menos 7 noticias al trimestre (28 al año) alcanzado.
	- Presencia dinámica y constante en las redes sociales	Nº de seguidores en redes sociales	5.956 (Facebook) 1.329 (Twitter)	635 nuevos seguidores en Facebook. Objetivo interno (600) superado. 170 nuevos seguidores en Twitter. Objetivo interno (200) no alcanzado ya que el Twitter no tiene tanta repercusión como el canal de Facebook.
		Nº de personas alcanzadas por publicaciones	229.666	Objetivo interno de llegar a las 200.000 personas alcanzadas superado.