

ÁREA DE CICLO HÍDRICO

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 teledirigida 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 teledirigida y telecontrol 	% de cumplimiento de los plazos de ejecución de las actuaciones hidráulicas	85,71%	Objetivo no alcanzado debido a retrasos producidos en 9 de las 63 obras ejecutadas. No obstante, estos pequeños retrasos no han supuesto ningún perjuicio para los municipios afectados, que fueron debidamente informados.
<ul style="list-style-type: none"> - Asesoramiento a municipios y entidades gestoras en la óptima gestión del recurso y de las infraestructuras hidráulicas. - Elaboración de documentos técnicos (proyectos, memorias valoradas y pliegos). 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	Nº de asistencias técnicas redactadas y enviadas	16	Se atienden todas las solicitudes. Algunas se encuentran en ejecución al finalizar el año.
		% de asesorías redactadas en el plazo previsto	81,82%	Objetivo no alcanzado al retrasarse la entrega de 4 asesorías debido principalmente a la acumulación de tareas. No obstante, se mantiene informadas a las entidades locales solicitantes.
<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%	Se alcanza la máxima satisfacción del cliente en todos los servicios.
		% de satisfacción del cliente respecto de las obras realizadas	100%	
		% de satisfacción del cliente respecto del asesoramiento técnico recibido	100%	Se mantiene una comunicación continua con los clientes por diferentes vías, lo que se ve reflejado en los resultados de satisfacción.
		% de satisfacción del cliente respecto de la entrega de información hidrológica	100%	

ÁREA DE CICLO HÍDRICO

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES	RESULTADOS	COMENTARIOS
- Desarrollo y mantenimiento del Sistema de Información Hidrológica (SIH) provincial, facilitando la difusión de datos, conocimientos y tecnologías desarrolladas entre nuestros clientes. - Divulgación de información sobre la hidrología provincial.	- 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	96,64% (115/119)	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	1.682 1.425 ejemplares 257 descargas	Objetivo interno de alcanzar los 1.200 ejemplares difundidos al año superado.
		Nº de noticias publicadas en la página web	58	Objetivo interno de publicar al menos 7 noticias al trimestre (21 al año) superado.
	- Presencia dinámica y constante en las redes sociales	Nº de seguidores en redes sociales	4.574 (Facebook)	777 nuevos seguidores en Facebook. Objetivo interno (400) superado.
			966 (Twitter)	356 nuevos seguidores en Twitter. Objetivo interno (400) no alcanzado ya que el Twitter no tiene tanta repercusión como el canal de Facebook.
	Nº de personas alcanzadas por publicaciones	358.999	Objetivo interno de llegar a las 150.000 personas alcanzadas superado.	