

## RESULTADOS DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

### ÁREA DE CICLO HÍDRICO

**AÑO 2024**

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES	RESULTADOS	COMENTARIOS
<b>Concesión de subvenciones de actuaciones hidráulicas a favor de entidades locales</b> para: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Realización, mejora y/o reparación de infraestructuras e instalaciones hidráulicas de abastecimiento y saneamiento</li> <li>– Realización de controles de calidad de agua de consumo humano</li> <li>– Mejora de la eficiencia del uso de agua</li> <li>– Redacción de proyectos en materia de Ciclo Hídrico</li> </ul>	1) Conseguir un 90% de valoraciones positivas en la <b>tramitación y concesión de subvenciones</b>	% encuestas de satisfacción con valoración del servicio "satisfecho" o "muy satisfecho"	<b>89,92%</b>	Objetivo prácticamente alcanzado. Aunque se reciben algunos comentarios y sugerencias para mejorar la claridad de las bases de las convocatorias de subvenciones y la sencillez de la documentación a aportar, también se reciben mensajes de agradecimiento y valoraciones muy positivas respecto a este servicio.
<b>Elaboración de documentos técnicos.</b> Proyectos, memorias valoradas y pliegos.	2) Cumplir el plazo de elaboración establecido en el 90% de los <b>documentos técnicos</b> redactados	% documentos redactados por los técnicos de Ciclo Hídrico en el plazo establecido	<b>84,37%</b> (27/32)	Objetivo no alcanzado debido a la sobrecarga de trabajo por falta de personal y los retrasos en las entregas de los consultores externos. No obstante, los documentos técnicos redactados cumplen los objetivos perseguidos.

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES	RESULTADOS	COMENTARIOS
<b>Ejecución directa de actuaciones hidráulicas.</b> Control y dirección de obras.	3) Cumplir el plazo de ejecución establecido en el 90% de las <b>obras hidráulicas</b> dirigidas	% obras ejecutadas y finalizadas en el plazo establecido	<b>57,69%</b> (30/52)	Objetivo no alcanzado. La dificultad para encontrar personal y el bajo grado de cualificación de los contratistas, hacen que se incumplan los plazos contractuales. No obstante, la supervisión de los directores facultativos es adecuada y las obras se ejecutan correctamente, abordando todos los problemas surgidos en cada una.
	4) Conseguir un 90% de valoraciones positivas en la <b>ejecución de obras</b>	% encuestas de satisfacción con valoración del servicio "satisfecho" o "muy satisfecho"	<b>95%</b>	Objetivo superado. De los comentarios y valoraciones recibidas por parte de las entidades beneficiarias se aprecia una elevada satisfacción con los trabajos realizados y los técnicos directores de obra.
<b>Suministro y mantenimiento del Sistema de Telegestión Provincial de recursos hídricos e infraestructuras hidráulicas municipales.</b> Implantación de automatización y telemando del abastecimiento.	5) Invertir un mínimo de 300.000 €/año en servicios y suministros para ampliación y mantenimiento del <b>Sistema de Telegestión Provincial</b>	inversión anual para ampliación y mantenimiento del sistema	<b>847.939,13 €</b>	Objetivo superado. Además de la continuación del servicio de mantenimiento de la red provincial de telegestión, se invierte en mejoras del software. Por otro lado, se subvencionan y ejecutan actuaciones en varios municipios para la instalación de infraestructuras y equipos automatización, telemando y telecontrol.

## RESULTADOS DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

### ÁREA DE CICLO HÍDRICO

**AÑO 2024**

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES	RESULTADOS	COMENTARIOS
<b>Asesoramiento técnico a municipios y entidades gestoras en la óptima gestión del recurso y de las infraestructuras hidráulicas.</b> Las principales asesorías se refieren a: – Existencia y disponibilidad de recursos hídricos. – Avisos y alarmas sobre el funcionamiento de las redes de abastecimiento. – Proyectos de concesión de agua y estudios de autorización de vertido. – Apoyo en la concesión del servicio municipal de agua y saneamiento. – Diagnóstico y optimización de infraestructuras hidráulicas y tarifas de agua.	6) Elaborar en el plazo establecido al menos el 80% de las <b>asesorías técnicas</b> realizadas	% asesorías redactadas en el plazo establecido	<b>87,5%</b> (7/8)	Objetivo superado. De un total de 8 asesorías finalizadas, únicamente se producen retrasos en una de ellas
	7) Conseguir el 90% de valoraciones positivas en los <b>asesoramientos técnicos</b> realizados.	% encuestas de satisfacción con valoración del servicio “satisfecho” o “muy satisfecho”	<b>100%</b>	Objetivo superado. Cabe señalar que solo se reciben dos de las seis encuestas enviadas, ambas con resultados muy positivos. No obstante, se mantiene un contacto continuo con las entidades solicitantes, que expresan su satisfacción con el servicio prestado.
<b>Difusión de información sobre la hidrología provincial, conocimientos y tecnologías desarrolladas.</b> Mantenimiento y desarrollo del Sistema de Información Hidrológica Provincial, así como de sus herramientas y aplicaciones de gestión, para la adquisición y envío de información actualizada, edición de mapas y libros de divulgación, celebración de congresos y certámenes, etc.	8) Contestar al 90% de <b>solicitudes de información hidrológica</b> en menos de 7 días.	% solicitudes información contestadas en plazo inferior a 7 días	<b>96,30%</b> (52/54)	Objetivo superado. Se atienden 52 de las 54 solicitudes recibidas a lo largo del año en un plazo inferior a 7 días, la mayoría en el mismo día.
	9) Actualización continua de los <b>canales de información</b> , con un mínimo anual de 150 publicaciones en Facebook y 25 noticias en la página web de Ciclo Hídrico.	nº de publicaciones anuales en Facebook  nº de noticias anuales en la página web.	<b>1 publicación en Facebook</b>  <b>1 noticia en página web</b>	Objetivo no alcanzado. Con los efectivos disponibles ya no se puede mantener la presencia en redes sociales ni la difusión de noticias a través de la página web. Se trata de objetivos candidatos a desaparecer