

**MEDICION DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS DE NILSA (AÑO 2018)**

SERVICIO	nº	PROCESO	¿A QUE NOS COMPROMETEMOS?	OBJETIVO 2018	RESULTADO 2018	COMENTARIO
<b>1.- Promoción y mantenimiento de instalaciones</b>	1	P2-P28	A prestar información satisfactoria durante el proceso de planificación de la obra. La valoración de la información será...	>=8,50	8,62	El resultado supera el objetivo establecido
	2	P4-P28	A minimizar las molestias durante la ejecución de las obras. La valoración de la ejecución de las obras en cuanto a minimización de las molestias será...	>=8,50	8,46	El resultado está en línea al objetivo establecido
	3	P4-P28	A culminar las obras en los plazos establecidos. La valoración de la Entidad Local en cuanto al cumplimiento de los plazos será...	>=8,50	8,47	El resultado está en línea al objetivo establecido
	4	P5-P28	A minimizar las molestias ocasionadas por el funcionamiento de las instalaciones de depuración y a dar una respuesta eficaz en la resolución de problemas. La valoración de estos aspectos será...	>=8,50	8,34	El resultado está ligeramente por debajo del objetivo establecido, pero supera los valores de años anteriores
	5	P5	A asegurar la disponibilidad en el 100% de las instalaciones de depuración en, al menos, un 98% del tiempo.	100%	98,52%	El resultado está ligeramente por debajo del objetivo establecido
	6	P10	A responder el 95% de las tramitaciones en menos de 21 días, y el 100% a los 40 días.	100%	No constan tramites	Sin tramitaciones de obras de GD
	7	P10-P28	A realizar satisfactoriamente la supervisión y apoyo técnico en la ejecución de las obras de saneamiento que promueven las Entidades Locales. La valoración del servicio prestado será...	>=8,50	8,24	Sin tramitaciones de obras de GD, se trata de resultados antiguos
<b>2.- Recaudación Canon de Saneamiento</b>	8	P13	A recaudar el 100% del Canon de Saneamiento en los plazos establecidos.	100%	99,48%	El resultado está en línea al objetivo establecido
	9	P13	A minimizar las incidencias en la facturación del Canon de Saneamiento por debajo de un 2%.	<2%	0,89%	El resultado supera el objetivo establecido
	10	P1	A hacer público el destino del Canon de Saneamiento dentro del 1º semestre.	1º semestre	1º semestre	El resultado está en línea al objetivo establecido
<b>3.- Tratamiento y reducción de vertidos industriales compatibles</b>	11	P8	A responder el 95% de las tramitaciones en menos de 21 días, y el 100% a los 40 días	100%	No constan tramites	Derogado por el Plan de Control de vertidos industriales
	12	P8-P28	A prestar un servicio satisfactorio a las industrias. La valoración del servicio prestado a los industriales será...	>=8,50	8,08	Aunque el resultado está por debajo del objetivo establecido, se encuentra en línea con el de años anteriores
<b>4.- Educación ambiental</b>	13	P28	A desarrollar un programa de educación ambiental satisfactorio para las personas participantes al mismo. La valoración de la acción formativa será...	>=9	9,56	El resultado supera el objetivo establecido
<b>5.- Información general</b>	14	P6	A responder a las solicitudes de reunión en menos de 7 días.	100%	No constan tramites	En la actualidad no se controlan estos trámites
	15	P28	A proporcionar atención a terceros/as satisfactoria. La valoración de la atención personal será...	>=8,50	8,63	El resultado supera el objetivo establecido