

25. GRAMEIMPULS, SA

| Compromisos de qualitat | | Resultats* | | | |
|-------------------------|--|------------|----------------------|--------|------|
| | | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 1 | Oferir serveis amb un grau de satisfacció mig per part de les persones usuàries de 7,5 punts com a mínim. <ul style="list-style-type: none"> Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. | 9 | 9 | 9 | * |
| 2 | Respondre reclamacions i suggeriments en un màxim de 20 dies. <ul style="list-style-type: none"> Línia de millora 1. Temps de prestació Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. | 17 | 32 ⁽¹⁾ | 19 | * |
| 3 | Mantenir informades les persones usuàries mitjançant la publicació de 40 notícies anuals, com a mínim, a través del web i les xarxes socials. <ul style="list-style-type: none"> Línia de millora 5. Informació pública Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. | 158 | 205 | 196 | * |
| 4 | Distribuir els butlletins informatius com a mínim entre 10.000 persones. <ul style="list-style-type: none"> Línia de millora 5. Informació pública Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. | 10.235 | 9.718 ⁽²⁾ | 12.275 | * |

■ Complert
 ■ Incomplert
 ■ No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d'implantació.

| | Causes de l'incompliment | Queixes | Accions de millora | Data |
|-----|---|---------|------------------------------------|------------|
| (1) | En dues reclamacions no es va respectar el termini. | | Portar un seguiment més exhaustiu. | 15/01/2019 |
| (2) | Contínuament es fa un manteniment per eliminar i depurar els comptes de correu electrònic que ja no estan actius. | | Cap | 15/01/2019 |