

## Avaluació dels compromisos de les cartes de Serveis:



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

### Cementiri



Compromisos complerts



Compromisos parcialment complerts



Compromisos incomplerts



Compromisos no mesurats per incorrecció de l'indicador

### Any 2017

	Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causes de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
	1	Realitzar els tràmits administratius per lliurar la documentació administrativa com a màxim 4 mesos després de la inhumació.	1	% de desviació respecte dels 4 mesos	≤4 mesos	4 mesos i 15 dies	+ 15 dies	Canvis de personal	Excés de temps	Automatització del procés	Desembre 2017
	2	Donar resposta a les queixes en un temps màxim de 15 dies	2	% de desviació respecte dels 15 dies	≤12 dies	30 dies	28	Canvis de personal	Manteniment general	Generació d'una planificació de manteniment	Juny 2018