

24. GRAMEIMPULS, SA

Compromisos vigents durant l'any 2020

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. 	8,81	9	8,84	9,39
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⁾	19,2	8,5
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	249
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	12.004

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.

	Causas 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