

El grau de satisfacció dels nostres usuaris es mesura a partir de la predisposició d'aquests a aconsellar els nostres serveis. Aconseguir que la nostra valoració estigui dins dels valors de la mitjana del sector.

P: Promotors (persones que puntuen 9 o 10)
N: Passius (persones que puntuen 7 o 8)
D: Detractors (persones que puntuen entre 0 i 6)



La mitjana de NPS de FUNECAMP durant l'any 2025 va ser del 78,78%. Hem superat la mitjana del sector que va ser de 78,59%, segons les últimes dades publicades a l'informe de Panasef del 2025

Font de dades:
<https://www.panasef.com/radiografia-del-sector-funerario-2025-2/>

FuneCamp Serveis Funeraris Municipals promourà formació específica per al personal funerari, com a mínim 100h a l'any en còmput global de la plantilla de personal funerari.

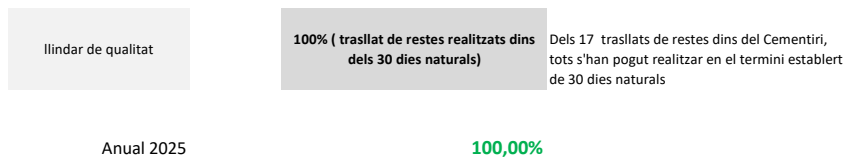
(Hores de formació específica i promoques a l'any /100 hores compromeses) x 100



(Hem superat el mínim establert en 53 hores)

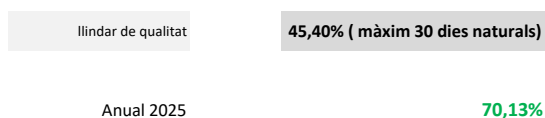
El trasllat de restes dins del Cementiri General de Reus no serà superior a 30 dies naturals, a comptar des de la data de la sol·licitud del servei, sempre i quant es compleixin els requisits legals per a la realització del trasllat.

(Núm. trasllats sol·licitats duts a terme en el termini establert/Núm. total anual de trasllats sol·licitats duts a terme)x100. (Aquests terminis poden variar en funció de les necessitats de les famílies. En els casos que la família necessiti un termini superior, la seva sol·licitud no es tindrà en compte en el còmput de compliment d'aquest compromís)



El temps recorregut entre la comanda del servei complementari (inscripcions, làpides, gerros i vidrieres) i la realització del servei no superarà els 30 dies naturals.

(Núm. Total comandes finalitzades en el període / Núm. Total de comandes anual) x 100



FuneCamp Serveis Funeraris Municipals es compromet a realitzar com a mínim dos actes especials a l'any amb vocació de promoure el patrimoni, la cultura i la ciutat, en el marc de l'àmbit funerari i més enllà dels serveis oferts habitualment.

(Núm. D'actes realitzats a l'any / 2 actes compromesos.) x 100

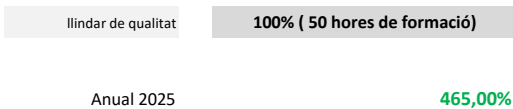


Incrementar un 10% el percentatge de valoració dels 2 motius menys valorats pels detractors i passius de l'any anterior. Els diferents motius valorats són els següents: Tracte personal, informació, oferta de serveis/productes, relatiu al preu, floristeria, cerimònia, condicionament del difunt, puntualitat, recollida del difunt, tràmits post servei (gestió documental) i instal·lacions.

En els motius en Condicionament del difunt i Puntualitat dels Passius, s'ha incrementat però no en el 10%. En el cas els detractors, s'ha incrementat la oferta de serveis i productes i la puntualitat.

FuneCamp Serveis Funeraris Municipals promourà formació específica per al personal d'administració i contractació, com a mínim 50h a l'any en còmput global de la plantilla d'administració i contractació.

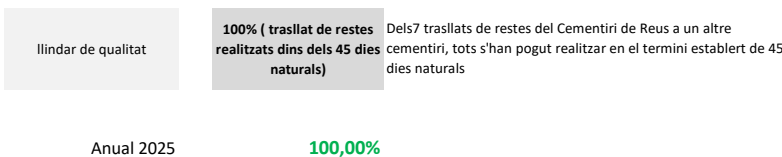
(Hores de formació específica promoquedes a l'any/50 hores compromeses) x 100



(Hem superat el mínim establert en 182,5 hores)

El trasllat de restes del Cementiri General de Reus a un altre cementiri no serà superior a 45 dies naturals, a comptar des de la data de la sol·licitud del servei, sempre i quant es compleixin els requisits legals per a la realització del trasllat. Com a mínim, en el 80% dels casos.

(Núm. de trasllats sol·licitats duts a terme dins del termini establert / Núm. total de trasllats sol·licitats duts a terme) x 100 (Aquests terminis poden variar en funció de les necessitats de les famílies. En els casos que la família necessiti un termini superior, la seva sol·licitud no es tindrà en compte en el càmp de compliment d'aquest compromís.)



Resposta a les queixes formulades en un termini màxim de 10 dies laborables, si no és necessari fer cap comprovació. En el cas d'haver de fer comprovacions el temps màxim serà 20 dies més.

(Núm. de queixes contestades dins del termini establert / Núm. total de queixes rebudes per escrit a l'any)
x 100

