

SISTEMA DE DETECCIÓ D'EXPECTATIVES I NECESSITATS DELS GOVERNS LOCALS



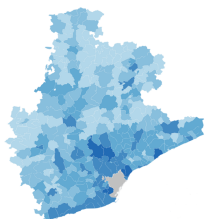
Xarxa de Governadors Locals
Compromís amb la qualitat
Carta de serveis



Desembre 2022

Resultats de les enquestes de satisfacció del Catàleg de serveis: Xarxa de Governadors Locals 2014 - 2022

Com ens adaptem més i millor als ens locals de la demarcació?



Col·locant l'ens local al centre de la presa de decisions!

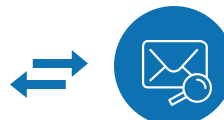


Carta de serveis ⁱ

Mitjançant un sistema de gestió de la qualitat que busca implementar millores de forma contínua i que ha estat certificat externament de forma reiterada des de 2014



CERTIFICACIÓ DEL CATÀLEG



DETECCIÓ D'EXPECTATIVES



1 a 1

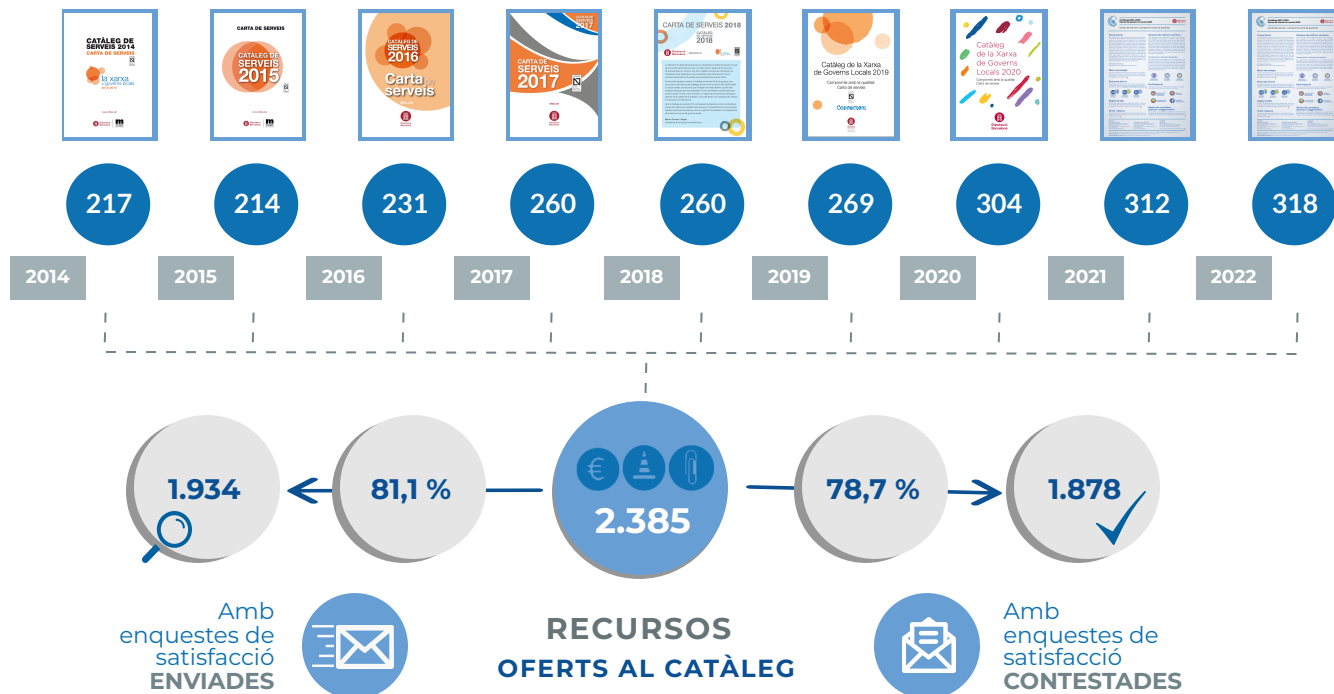
Enviem una enquesta de satisfacció per cada assistència finalitzada del Catàleg



Amb aquestes aportacions anualment revisem l'oferta i la prestació d'aquesta

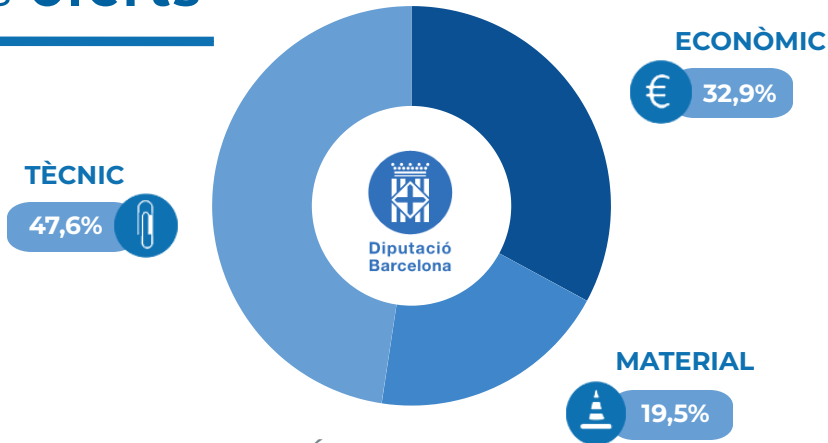
Recursos OFERTS

Convocatòries de la Xarxa de Governes Locals

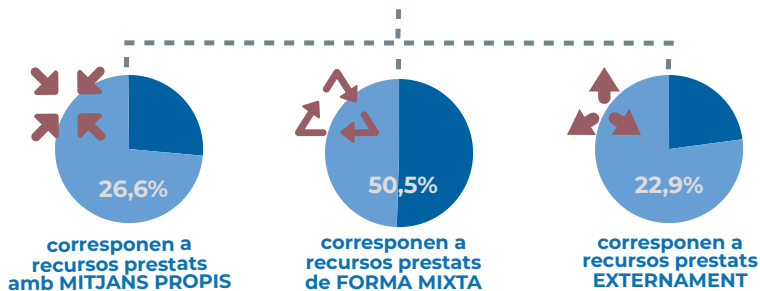


Nota: El present informe s'ha realitzat amb dades extretes a data 04/10/2022.

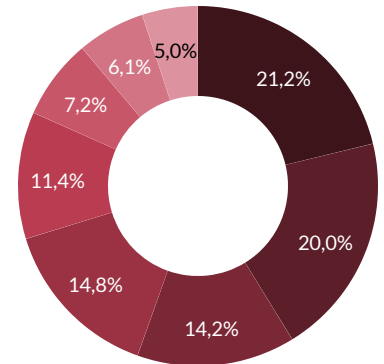
Recursos oferts



Segons la FORMA DE PRESTACIÓ dels recursos tècnics i materials, el ...



RECURSOS PER ÀREES



- Àrea d'Igualtat i Sostenibilitat Social (21,2%)
- Àrea d'Infraestructures i Espais Natural...
- Àrea de Desenvolupament Econòmic, ...
- Àrea d'Educació, Esports i Joventut (1...
- Àrea d'Innovació, Governos Locals i Co...
- Àrea d'Acció Climàtica (7.21%)
- Àrea de Presidència (6.11%)
- Àrea de Cultura (5.01%)

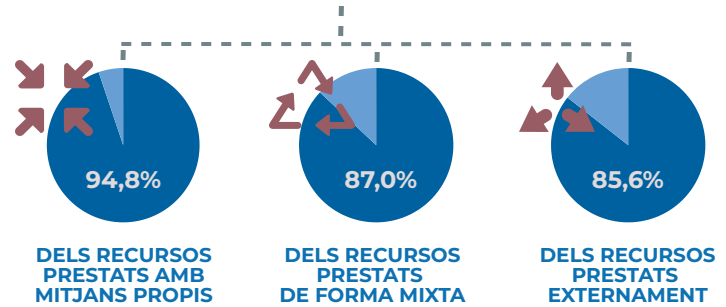
Nota 1: Els recursos econòmics no tenen definida una forma específica de prestació, i el 2014 encara no s'informava la forma de prestació de cap tipus de recurs

Nota 2: Les Àrees aquí mostrades responen a les vigents en el moment d'elaboració del present informe.

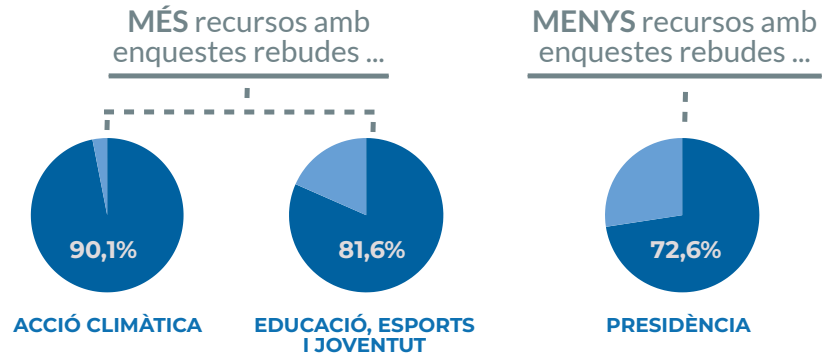
Recursos **oferts**



S'han rebut enquestes del ...



ÀREES que tenen ...



Enquestes de satisfacció

A quants ens?



A **389 ens locals**:
310 ajuntaments i 79
altres ens

A qui l'enviem?



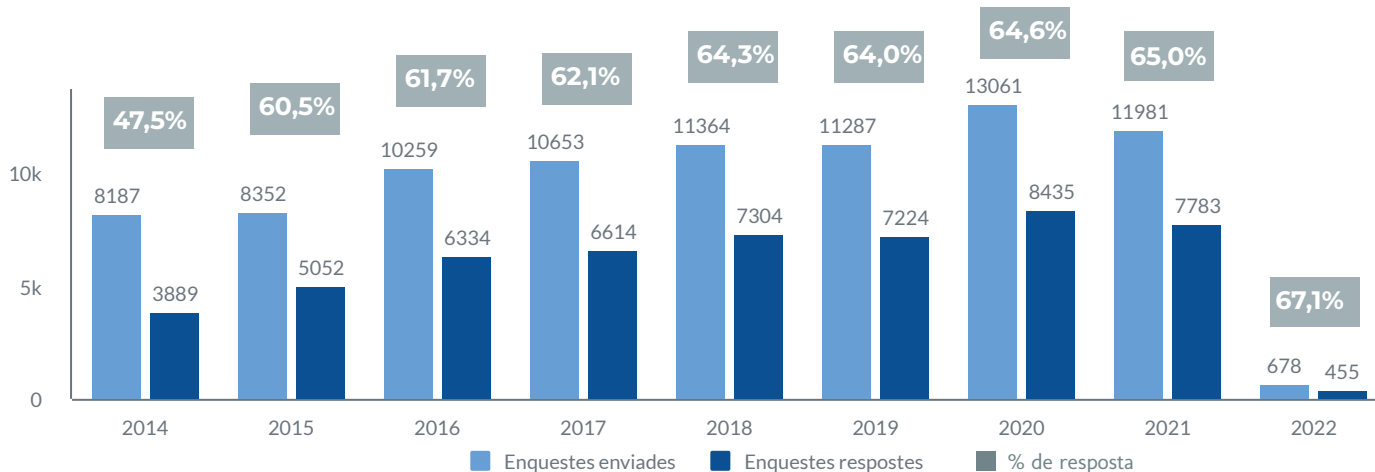
Al **referent tècnic**
de l'ens local

Quan l'enviem?



A mesura que **es**
finalitzen les
assistències

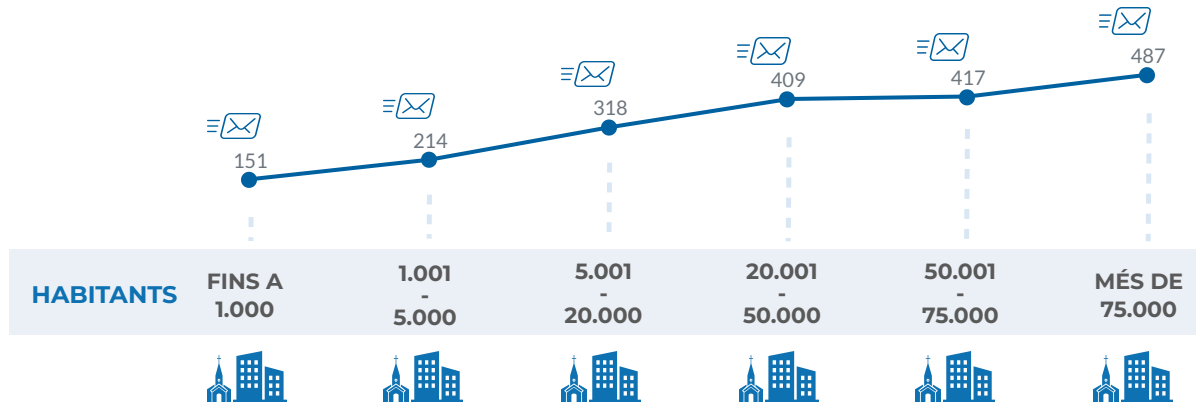
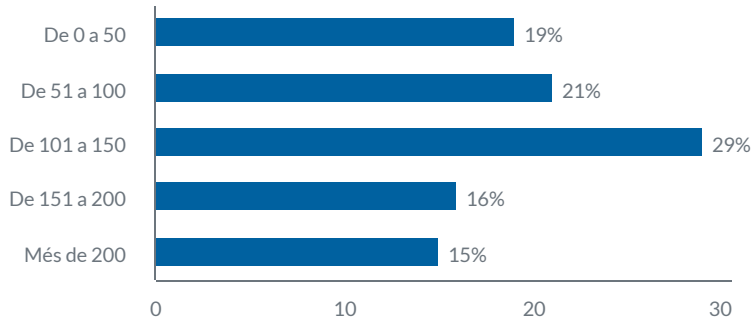
221 QÜESTIONARIS enviats
PER ENS LOCAL DE MITJANA



(*) El nombre d'enquestes enviades i rebudes del Catàleg XGL 2022 és més baix pel poc temps transcorregut des de la seva aprovació, ja que només es tenen en compte les enquestes rebudes fins al 4 d'octubre de 2022.

Enquestes de satisfacció **enviades**


Nombre de
qüestionaris enviats
PER ENS LOCAL



Mitjana de **qüestionaris enviats** segons dimensió del municipi

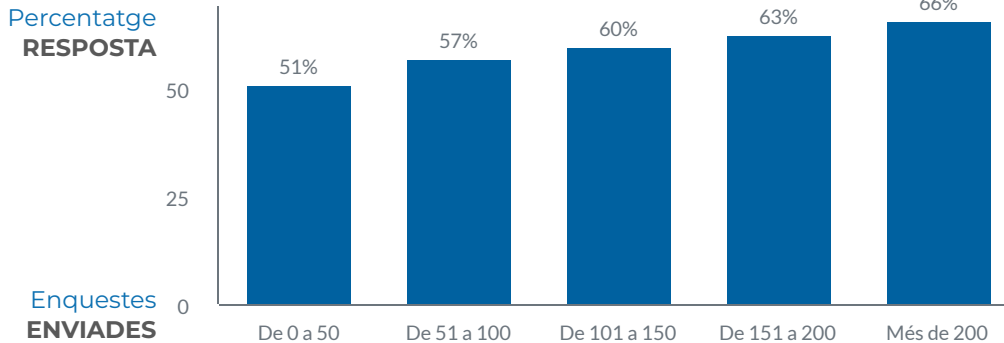
Enquestes de satisfacció **rebudes**



Des de 2014 fins a 2022, s'han rebut **53.090 qüestionaris** amb la valoració que els ens locals fan sobre l'**assistència rebuda** dels **85.822** enviats. S'ha respost el **61,9%** dels qüestionaris enviats.



Percentatge de **resposta** segons el nombre de **CORREUS REBUTS**

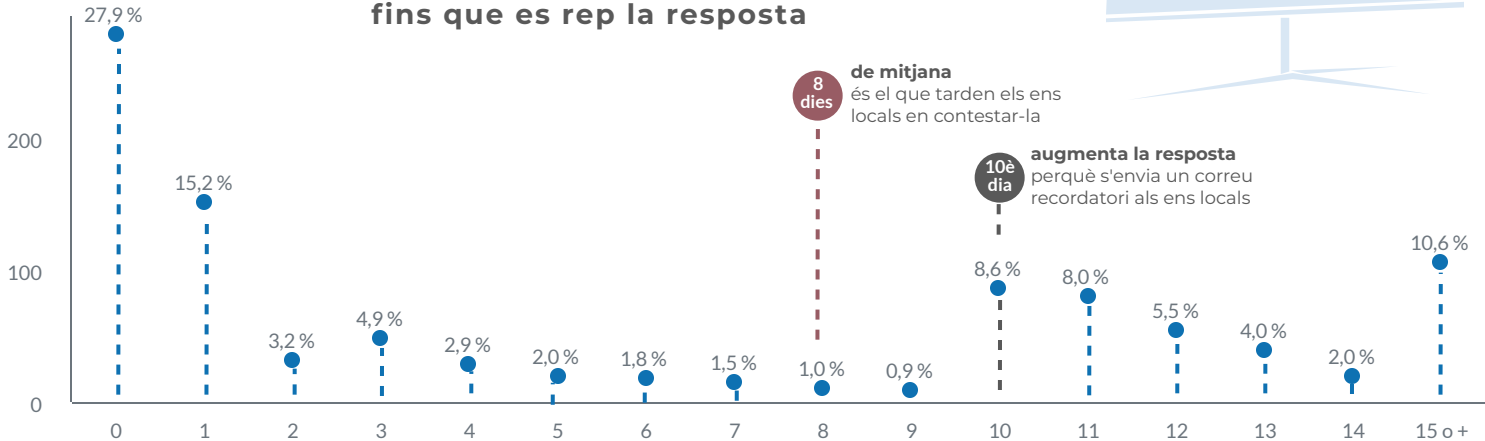


La **NO RESPOSTA** no és deguda a un excés en el nombre de correus enviats. Al contrari, són els ens locals que **més correus reben** els que tenen un percentatge de **resposta més elevat**.

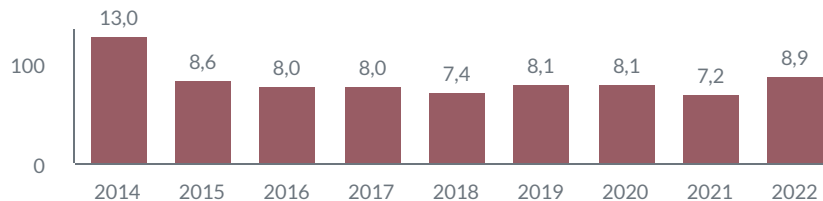
Enquestes de satisfacció rebudes



Dies que passen des de que s'envia el qüestionari fins que es rep la resposta



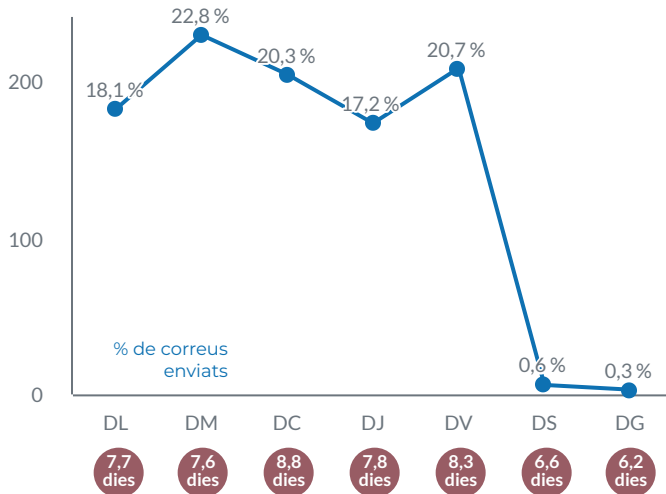
Temps mig de resposta segons any (en dies)



Enquestes de satisfacció rebudes



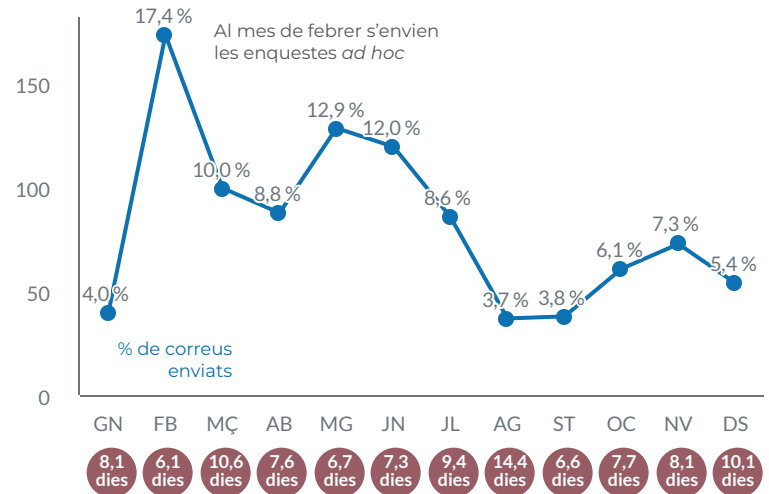
% d'enquestes enviades per DIA DE LA SETMANA i temps mig de resposta



Temps mig de resposta

Els correus que s'envien **dimecres** són els que triguem més a respondre's. Uns pocs correus es van enviar en dissabte i diumenge per motius informàtics.

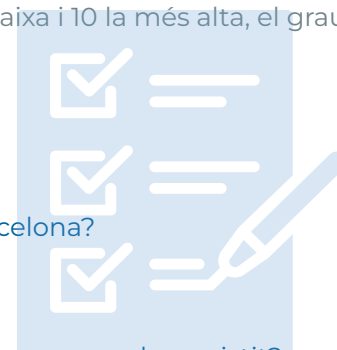
% d'enquestes enviades per MES i temps mig de resposta



Temps mig de resposta

Els correus enviats els mesos de **febrer** i **setembre** són els que es responen més ràpid. Els mesos que més es tarda en contestar són **març, agost i desembre**.

- Q1. Com valoreu en una escala de 0 a 10, en què 0 és la puntuació més baixa i 10 la més alta, el grau d'ajust del recurs prestat a les vostres necessitats?
- Q2. I la qualitat del servei o producte lliurat?
- Q3. I la seva utilitat?
- Q4. I l'atenció personalitzada rebuda del personal de la Diputació de Barcelona?
- Q5. I l'atenció personalitzada rebuda del personal de l'empresa?
- Q6. I la competència professional del personal de la Diputació de Barcelona que us ha assistit?
- Q7. I la competència professional del personal de l'empresa que us ha assistit?
- Q8. I la simplicitat administrativa del tràmit de sol·licitud del recurs?
- Q9. Finalment, què creieu que es podria millorar del recurs prestat? (oberta)
- Q10. Quines altres línies de suport penseu que caldrien en aquest àmbit? (oberta)
- Q11. Esteu d'acord que la Diputació de Barcelona contacti amb vosaltres en relació amb les respostes d'aquesta enquesta? (sí; no)



La pregunta Q1 es va incorporar a partir del Catàleg 2017.

Les preguntes Q5 i Q7 no apliquen pels recursos tècnics i materials prestats amb mitjans propis.

Noves preguntes 2021.



- Q1. Com valoreu en una escala de 0 a 10, en què 0 és la puntuació més baixa i 10 la més alta, el grau d'ajust del recurs prestat a les vostres necessitats?
- Q2. I l'import atorgat?
- Q3. I l'atenció personalitzada rebuda del personal de la Diputació de Barcelona?
- Q4. I la competència professional del personal de la Diputació de Barcelona que us ha assistit?
- Q5. I la simplicitat administrativa del tràmit de sol·licitud del recurs?
- Q6. I la simplicitat administrativa del tràmit de justificació del recurs?
- Q7. Finalment, què creieu que es podria millorar del recurs prestat? (oberta)
- Q8. Quines altres línies de suport penseu que caldrien en aquest àmbit? (oberta)
- Q9. Esteu d'acord que la Diputació de Barcelona contacti amb vosaltres en relació amb les respostes d'aquesta enquesta? (sí; no)

La pregunta Q1 es va incorporar a partir del Catàleg 2017.

Des del Catàleg 2018 s'envia una enquesta de satisfacció pels fons de prestació amb les mateixes preguntes que realitzem per els ajuts econòmics amb l'excepció d'una: la valoració de la simplicitat administrativa del tràmit de sol·licitud del recurs (Q5).

Noves preguntes 2021.

Valoracions

Segons distribució de les puntuacions

8,7

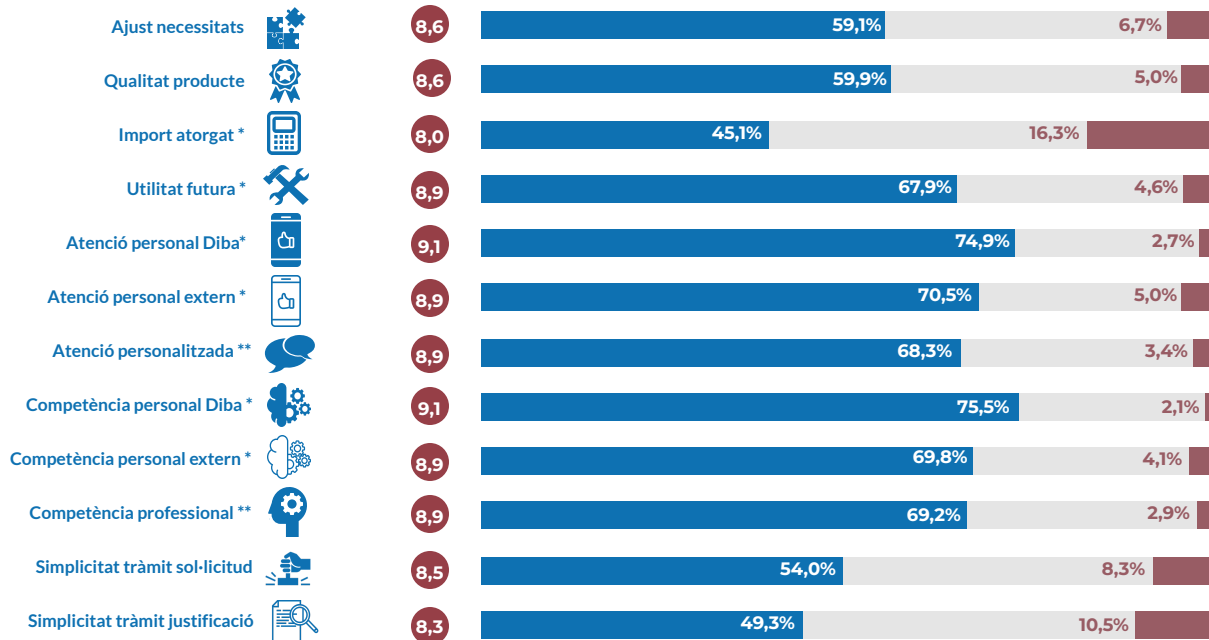
mitjana

61,5%

puntuacions
entre 9 i 10

5,9%













puntuacions de
6 o menys



Valoracions

Segons convocatòria XGL del Catàleg de serveis

Evolució de **les valoracions** entre el **Catàleg XGL 2014** i el **Catàleg XGL 2022**

Valoració per CONVOCATÒRIA XGL	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Ajust necessitats 	--	--	--	8,5	8,5	8,6	8,7	8,7	9,0
Qualitat producte 	8,4	8,4	8,4	8,6	8,7	8,7	8,8	8,8	8,9
Import atorgat* 	--	--	--	--	--	--	--	8,0	8,9
Utilitat futura* 	--	--	--	--	--	--	--	8,9	8,9
Atenció personal Diba* 	--	--	--	--	--	--	--	9,0	9,3
Atenció personal extern* 	--	--	--	--	--	--	--	8,9	9,0
Atenció personalitzada** 	8,7	8,7	8,8	8,9	8,9	9,0	9,0	--	--
Competència personal Diba* 	--	--	--	--	--	--	--	9,1	9,3
Competència personal extern* 	--	--	--	--	--	--	--	8,9	9,0
Competència professional** 	8,7	8,7	8,8	8,9	8,9	9,0	9,0	--	--
Simplicitat tràmit sol·licitud 	8,1	8,2	8,3	8,4	8,5	8,6	8,6	8,7	9,0
Simplicitat tràmit justificació 	--	8,0	8,1	8,2	8,3	8,3	8,4	8,5	9,1
VALORACIÓ GLOBAL	8,5	8,5	8,5	8,6	8,7	8,7	8,8	8,7	9,1

Valoracions

Segons tipus de prestació i recurs

	Segons tipus de PRESTACIÓ			Segons tipus de RECURS		
	PRÒPIA	MIXTA	EXTERNA	ECONÒMIC	MATERIAL	TÈCNIC
Ajust necessitats	8,9	8,6	8,6	8,5	8,7	8,7
Qualitat producte	8,8	8,6	8,6	--	8,7	8,6
Import atorgat*	--	--	--	8,0	--	--
Utilitat futura*	9,0	8,8	8,7	--	8,9	8,8
Atenció personal Diba*	9,3	9,2	9,0	9,0	9,2	9,2
Atenció personal extern*	7,7	8,9	8,9	--	8,8	9,0
Atenció personalitzada**	9,1	8,9	8,8	8,8	8,9	8,9
Competència personal Diba*	9,3	9,2	9,0	9,0	9,2	9,2
Competència personal extern*	8,0	8,9	8,9	--	8,9	9,0
Competència professional**	9,1	8,9	8,8	8,9	8,9	8,9
Simplicitat tràmit sol·licitud	8,7	8,5	8,5	8,3	8,6	8,6
Simplicitat tràmit justificació	--	--	--	8,3	--	--
VALORACIÓ GLOBAL	8,9	8,7	8,7	8,6	8,8	8,8

Valoracions

Segons tram poblacional dels municipis



Valoració per
MUNICIPI

	FINS A 1.000	1.001 - 5.000	5.001 - 20.000	20.001 - 50.000	50.001 - 75.000	MÉS DE 75.000
Ajust necessitats	9,0	8,6	8,5	8,5	8,5	8,4
Qualitat producte	9,0	8,6	8,6	8,6	8,6	8,5
Import atorgat*	8,6	7,9	7,8	7,9	8,2	8,0
Utilitat futura*	9,1	8,8	8,9	8,8	8,8	8,7
Atenció personal Diba*	9,2	8,8	9,1	9,1	9,1	9,1
Atenció personal extern*	9,1	8,9	8,9	8,9	8,8	8,8
Atenció personalitzada**	9,2	8,8	8,8	8,8	8,8	8,8
Competència personal Diba*	9,2	8,9	9,1	9,1	9,2	9,1
Competència personal extern*	9,0	8,9	8,9	8,8	8,9	8,9
Competència professional**	9,2	8,9	8,9	8,8	8,8	8,8
Simplicitat tràmit sol·licitud	9,0	8,5	8,4	8,2	8,2	8,1
Simplicitat tràmit justificació	8,9	8,4	8,2	7,9	7,9	7,9
VALORACIÓ GLOBAL	9,0	8,7	8,6	8,5	8,6	8,5

Valoracions

Segons l'àrea prestadora de l'assistència



Valoració per ÀREA	AAC	AC	ADTEC	AEEJ	AIEN	AIGLCT	AISS	AP
Ajust necessitats	8,9	8,2	8,8	8,5	8,8	8,9	8,4	8,4
Qualitat producte	8,8	8,9	8,8	8,5	8,6	8,9	8,5	8,3
Import atorgat*	8,5	7,3	8,4	7,9	8,3	8,1	7,9	7,9
Utilitat futura*	9,0	9,6	8,9	8,7	8,9	9,2	8,8	8,3
Atenció personal Diba*	9,2	9,0	9,2	9,0	9,3	9,3	8,8	9,0
Atenció personal extern*	9,0	9,6	9,0	8,8	9,1	9,1	8,8	8,9
Atenció personalitzada**	8,9	8,7	9,0	8,8	9,0	9,2	8,7	8,9
Competència personal Diba*	9,2	9,0	9,3	9,0	9,3	9,3	8,8	9,0
Competència personal extern*	9,1	9,7	8,9	8,8	9,1	8,9	8,8	8,9
Competència professional**	8,9	8,8	9,0	8,8	9,0	9,2	8,8	9,0
Simplicitat tràmit sol·licitud	8,7	8,1	8,6	8,3	8,5	8,6	8,4	8,2
Simplicitat tràmit justificació	8,6	8,2	8,5	8,3	8,5	8,5	8,1	7,8
VALORACIÓ GLOBAL	8,8	8,4	8,8	8,6	8,8	8,9	8,5	8,5

AAC: Àrea d'Acció Climàtica

AC: Àrea de Cultura

ADTEC: Àrea de Desenvolupament Econòmic, Turisme i Comerç

AEEJ: Àrea d'Educació, Esports i Joventut

AIEN: Àrea d'Infraestructures i Espais Naturals

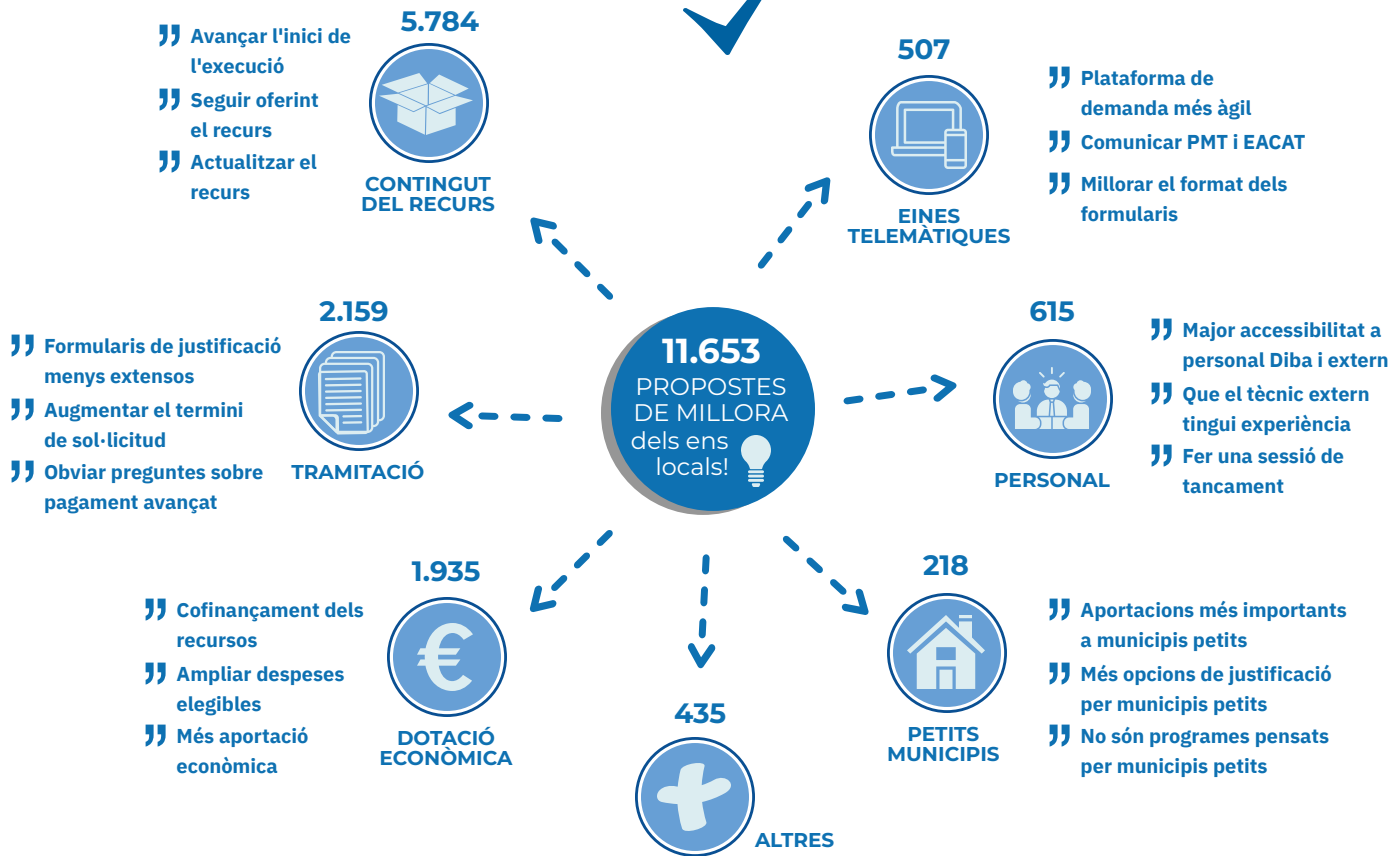
AIGLCT: Àrea d'Innovació, Governos Locals i Cohesió Territorial

AISS: Àrea d'Igualtat i Sostenibilitat Social

AP: Àrea de Presidència

Propostes de millora

El **21,5 %** de les enquestes contestades **proposen millores**



Àrea de Presidència

Coordinació d'Estratègia Corporativa i Concertació Local

Servei de Planificació i Avaluació

s.planif.avaluacio@diba.cat



**Diputació
Barcelona**



Carta de serveis del Catàleg

Sistema de detecció de necessitats i expectatives dels ens locals

Rendim comptes amb els usuaris mitjançant la web de Seguiment i Millora:

<https://www.diba.cat/web/plaxgl/carta-de-serveis>

