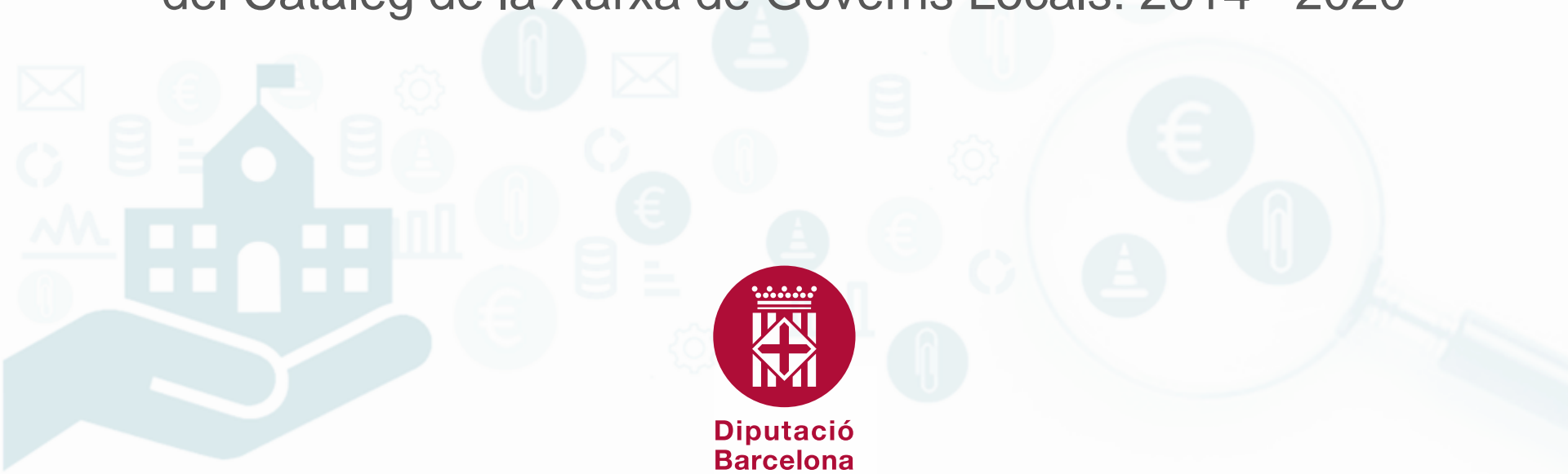


Sistema de detecció d'expectatives i necessitats dels governs locals

Resultats de les enquestes de satisfacció
del Catàleg de la Xarxa de Governes Locals: 2014 - 2020



Enquestes de satisfacció

Sistema de detecció de necessitats i expectatives dels ens locals




Diputació
Barcelona



 **1** = **1** 
ASSISTÈNCIA DEL CATÀLEG ENQUESTA

A qui l'enviem?



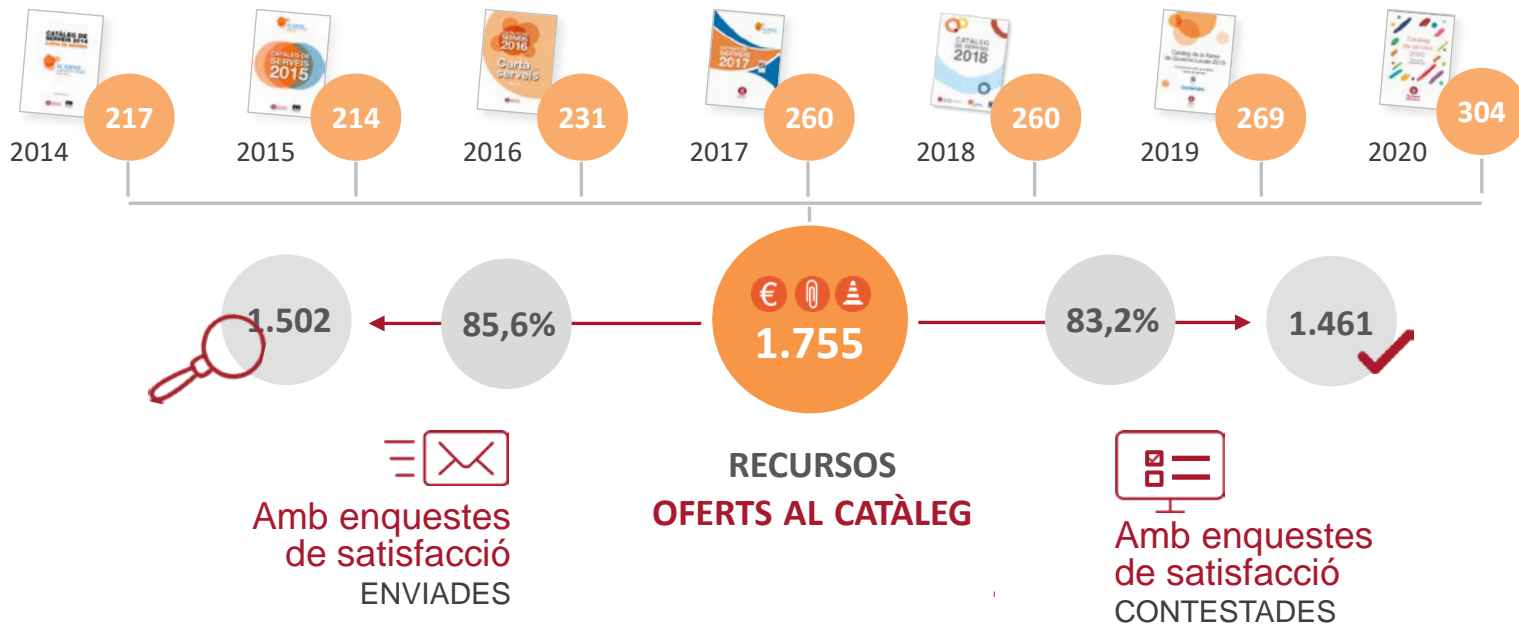
Al contacte tècnic dels ens locals

Quan l'enviem?

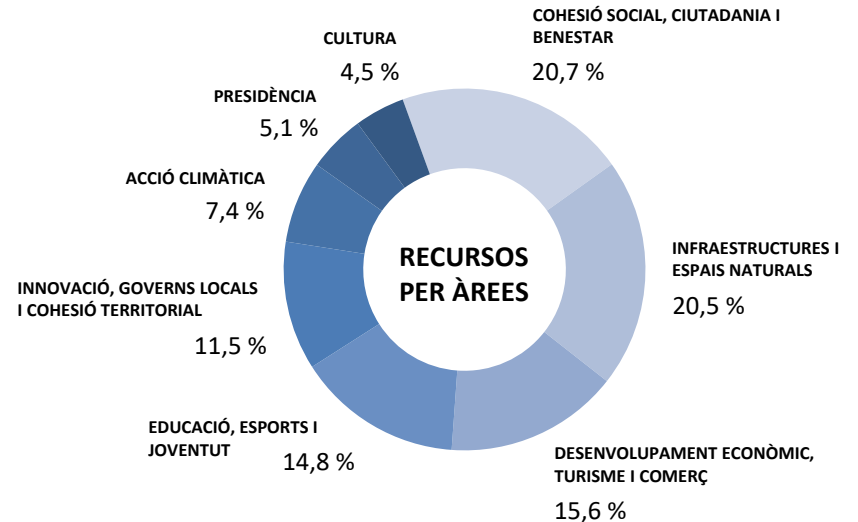
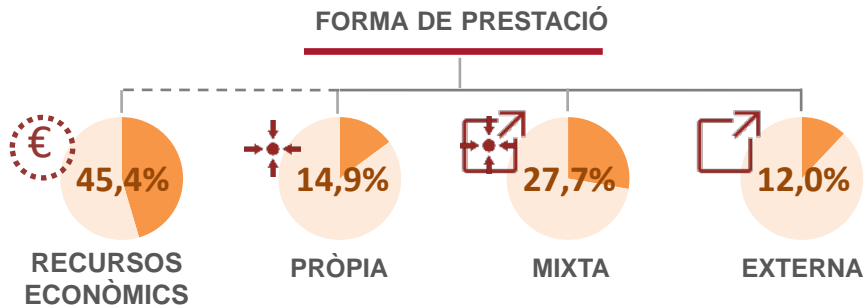


A mesura que es finalitzen els recursos

Recursos oferts



Recursos oferts

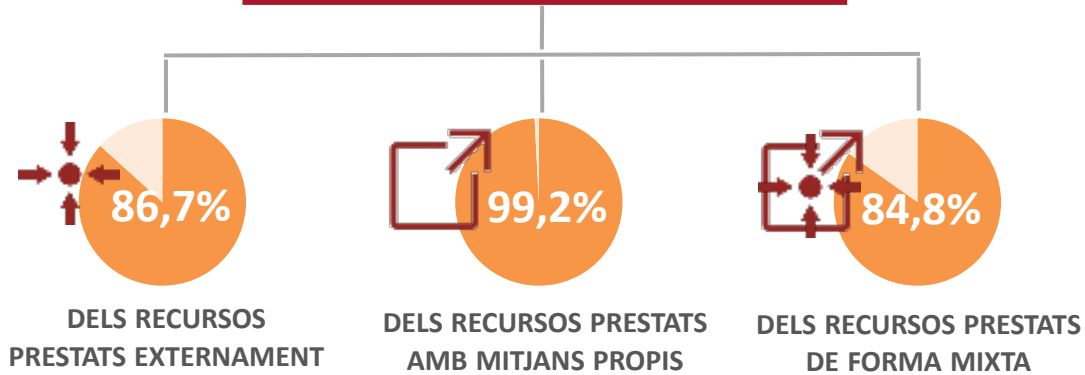


Nota1 : Els recursos econòmics no tenen definida una forma específica de prestació.

Nota 2: Les Àrees aquí mostrades responen a les vigents durant l'aprovació de l'últim Catàleg de la Xarxa de Governos Locals actualitzat (el de 2020).

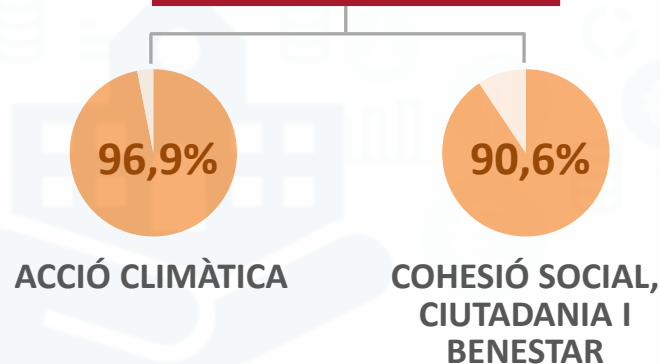
Recursos oferts

S'han rebut enquestes del ...

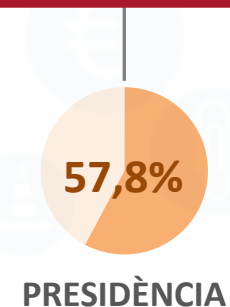


ÀREES que tenen ...

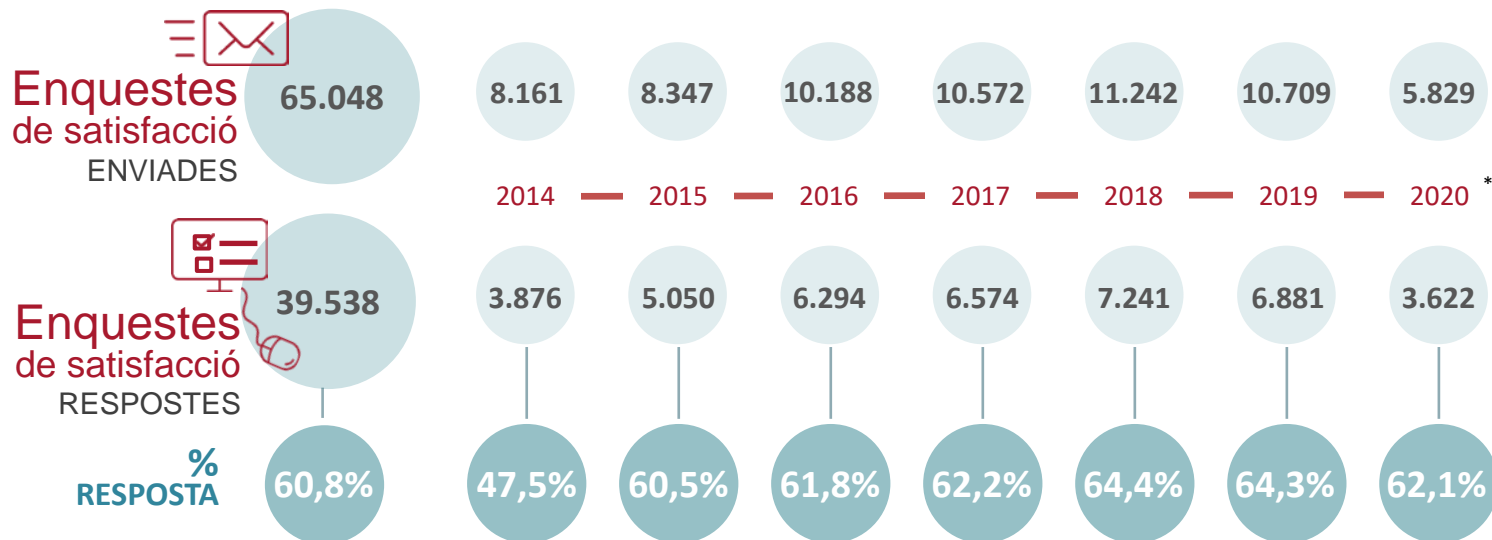
més recursos amb enquestes rebudes



menys recursos amb enquestes rebudes

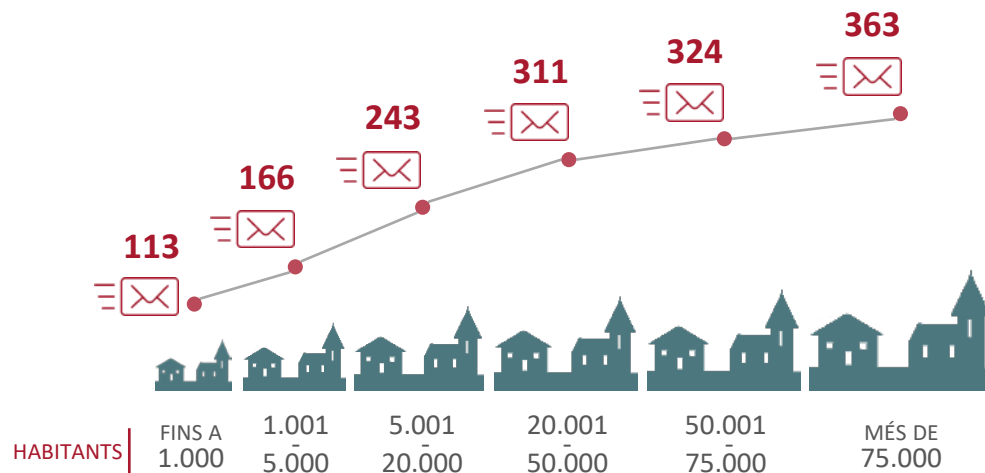
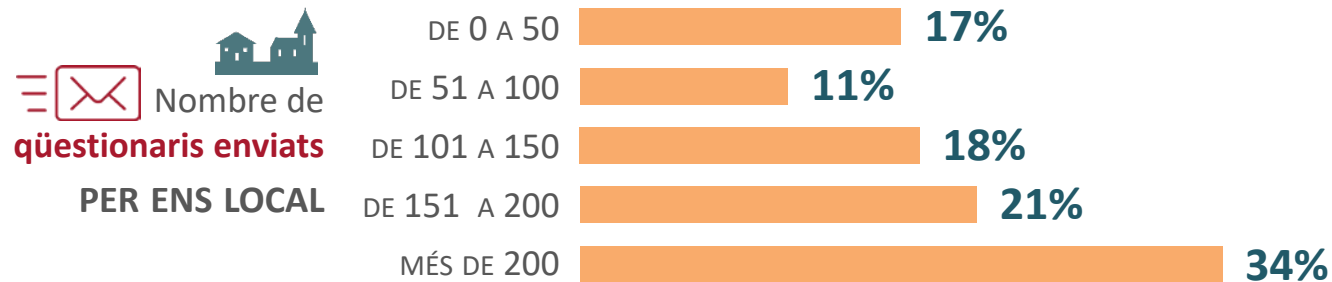


Enquestes de satisfacció enviades



(*) El nombre d'enquestes enviades i rebudes del Catàleg XGL 2020 és més baix pel poc temps transcorregut des de la seva aprovació, ja que només es tenen en compte les enquestes rebudes fins al març de 2021.

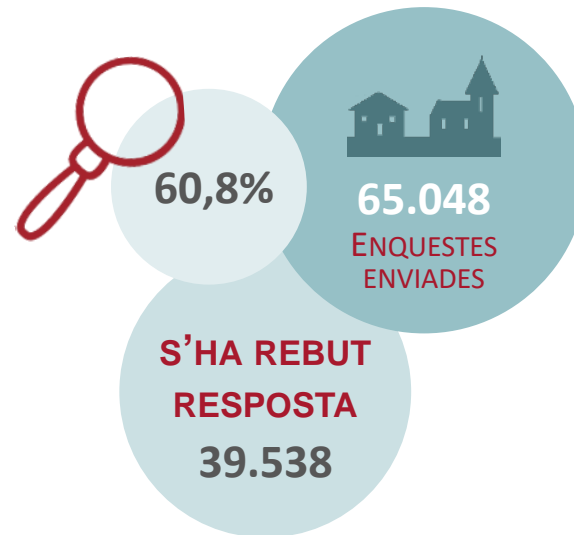
Enquestes de satisfacció enviades



Mitjana de **qüestionaris enviats** SEGONS DIMENSÍO DEL MUNICIPI

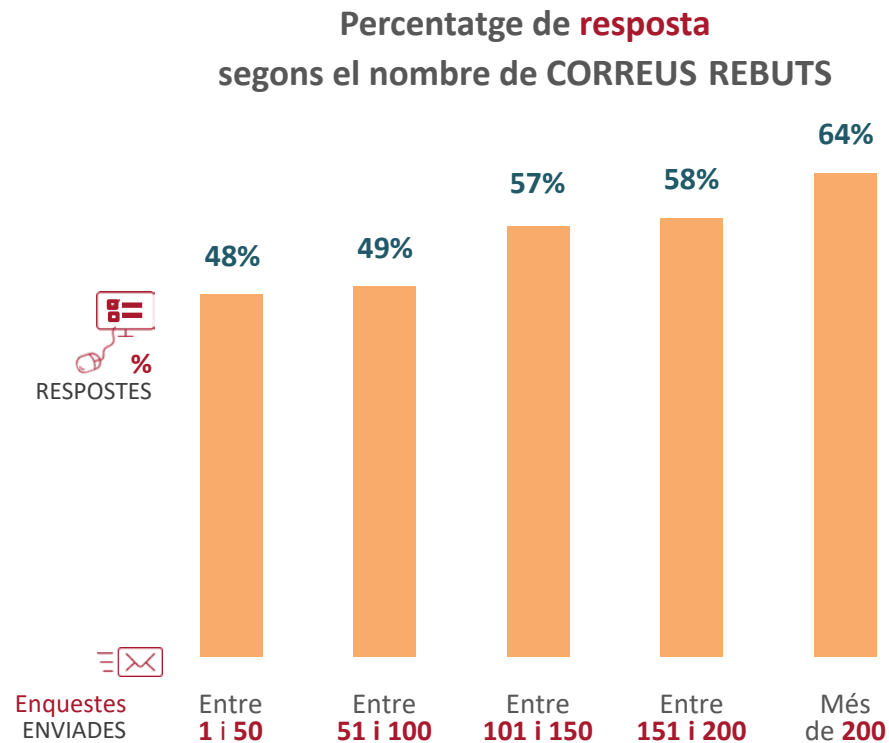
Enquestes de satisfacció rebudes

Des de 2014 fins a 2021, s'han rebut **39.538** qüestionaris amb la valoració que els ens locals fan sobre l'**assistència rebuda** dels 65.048 enviats. S'ha respost el **60,8%** dels qüestionaris enviats.



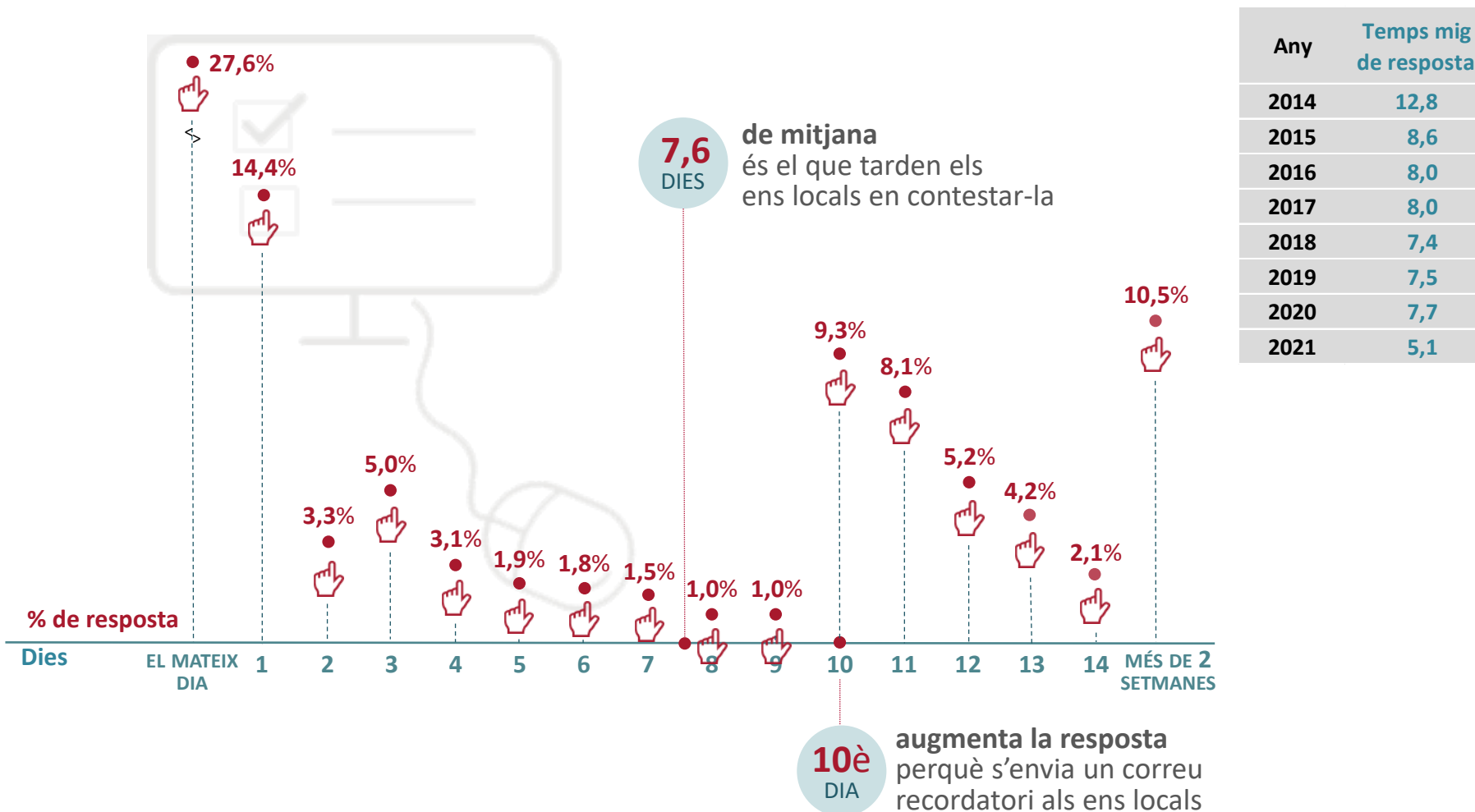
Enquestes de satisfacció rebudes

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**.



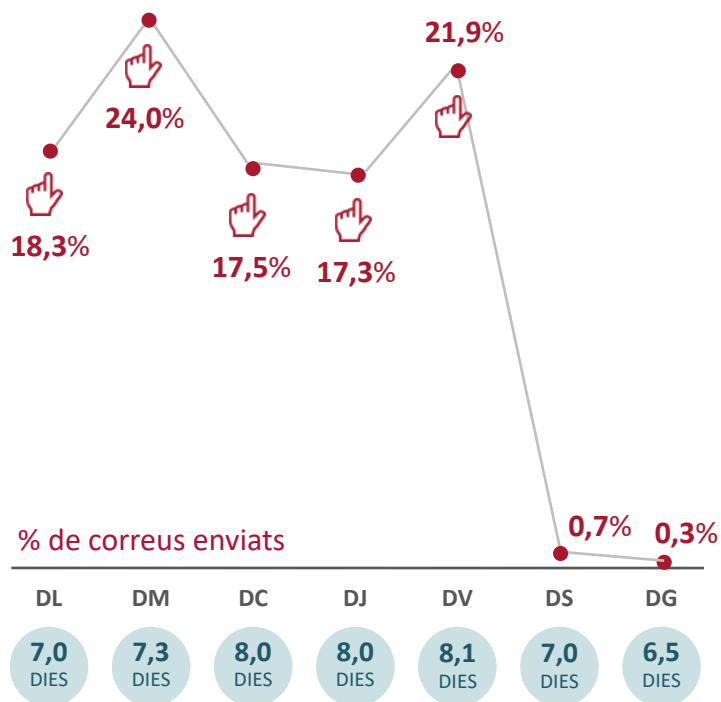
Enquestes de satisfacció rebudes

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



Enquestes de satisfacció rebudes

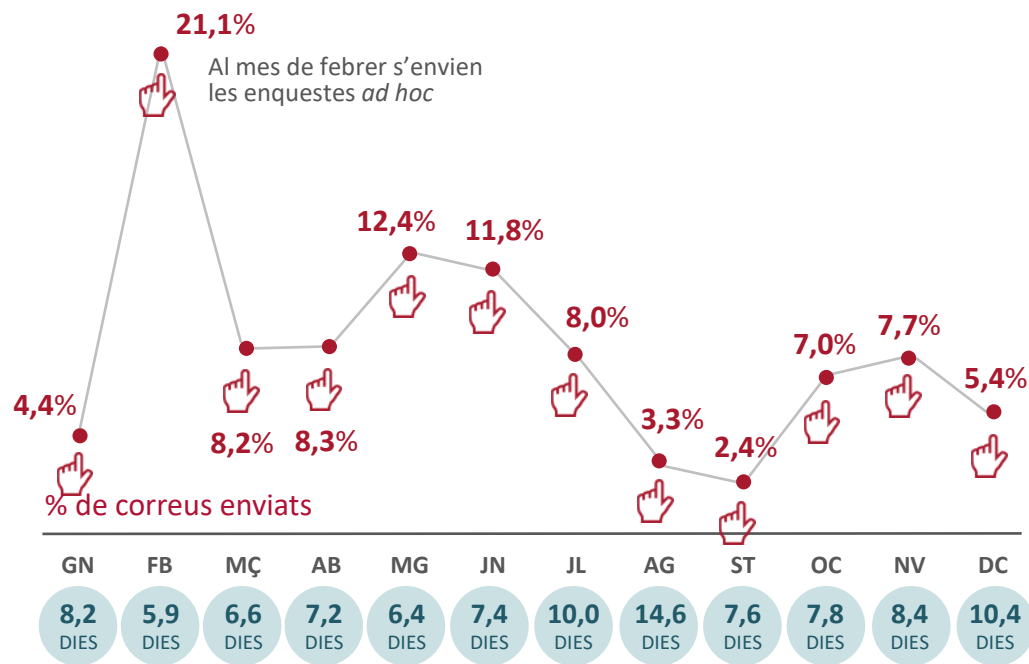
% d'enquestes enviades per DIA DE LA SETMANA i temps mig de resposta



Temps mig de resposta

Els correus que s'envien **dilluns i dimarts** es responen un dia abans que els que s'envien els **dimecres, dijous i divendres**. 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 maig** són els que es responen més ràpid. Els mesos que més es tarda en contestar són **juliol, agost i desembre**.

Valoracions

PREGUNTES RECURSOS TÈCNICS I MATERIALS

- 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?¹
- Q2.** I la qualitat del servei o producte lliurat?
- Q3.** I l'atenció personalitzada rebuda de la Diputació de Barcelona?
- Q4.** I la competència professional del personal que us ha assistit?
- Q5.** I la simplicitat administrativa del tràmit de sol·licitud del recurs?
- Q6.** Finalment, què creieu que es podria millorar del recurs prestat?(oberta)
- Q7.** Esteu d'acord què la Diputació de Barcelona contacti amb vosaltres en relació amb les respostes d'aquesta enquesta? (sí; no)

PREGUNTES RECURSOS ECONÒMICS (ajuts econòmics i fons de prestació²)

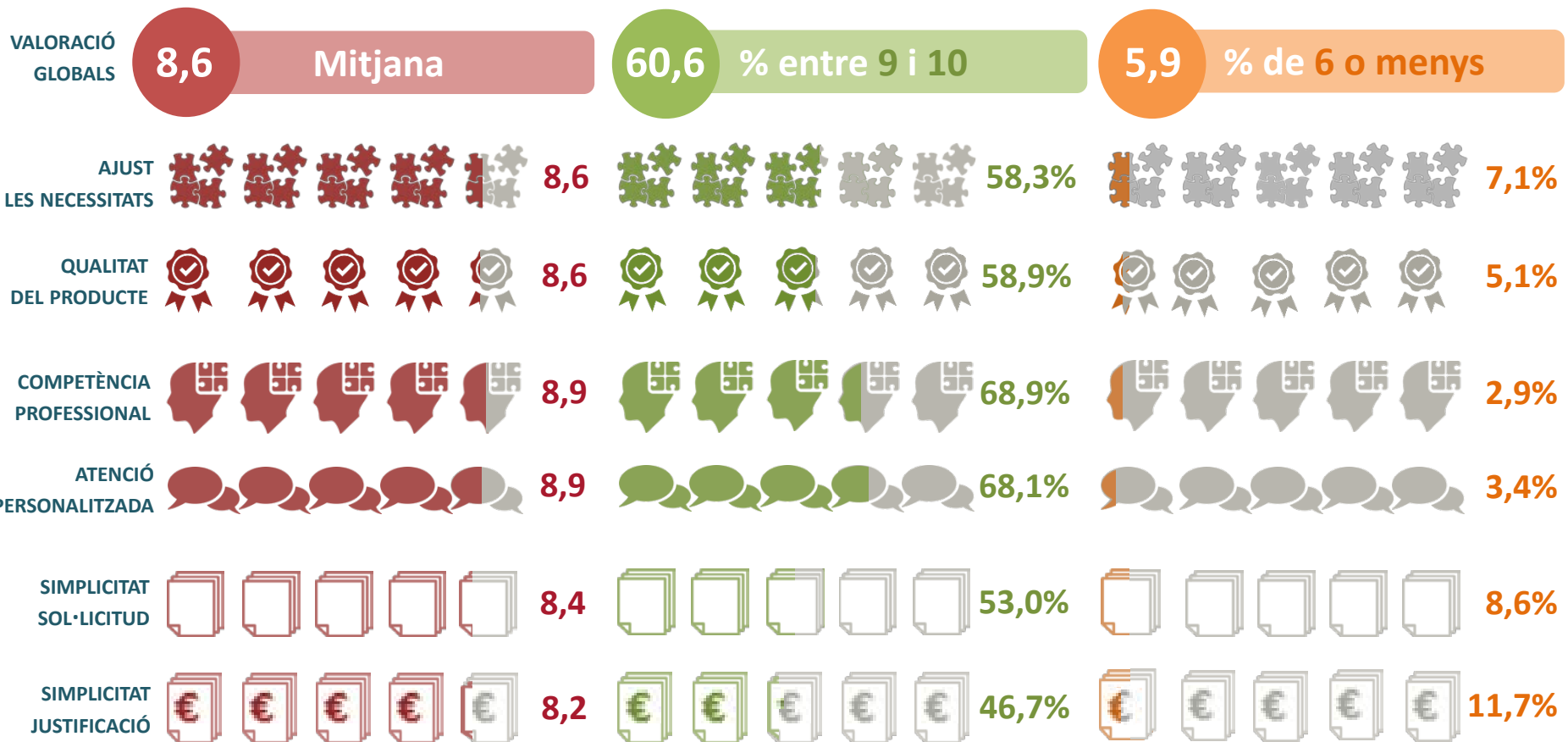
- Q1.** Com valoreu en una escala de 0 a 10, en què 0 és la puntuació més baixa i 10 la més alta, el grau d'ajust del recurs prestat a les vostres necessitats?¹
- Q2.** I l'atenció personalitzada rebuda de la Diputació de Barcelona?
- Q3.** I la competència professional del personal que us ha assistit?
- Q4.** I la simplicitat administrativa del tràmit de sol·licitud del recurs?
- Q5.** I la simplicitat administrativa del tràmit de justificació del recurs?
- Q6.** Finalment, què creieu que es podria millorar del recurs prestat?(oberta)
- Q7.** Esteu d'acord què la Diputació de Barcelona contacti amb vosaltres en relació amb les respostes d'aquesta enquesta? (sí; no)

NOTES

- 1** La pregunta Q1 es va incorporar a partir del Catàleg 2017.
- 2** 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 (Q4).







Valoracions

Les qüestions relacionades amb els equips professionals (atenció personalitzada i competència professional) són les millor valorades



Valoracions

Evolució de les valoracions entre el Catàleg XGL 2014 i el Catàleg XGL 2020

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
AJUST A LES NECESSITATS 	--	--	--	8,5	8,5	8,6	8,8
QUALITAT DEL PRODUCTE 	8,4	8,4	8,4	8,6	8,7	8,7	8,9
COMPETÈNCIA PROFESSIONAL 	8,7	8,7	8,8	8,9	8,9	9,0	9,1
ATENCIÓ PERSONALITZADA 	8,7	8,7	8,8	8,9	8,9	9,0	9,1
SIMPLICITAT SOL·LICITUD 	8,1	8,2	8,3	8,4	8,5	8,6	8,7
SIMPLICITAT JUSTIFICACIÓ 	--	8,0	8,1	8,2	8,3	8,4	8,4
VALORACIÓ GLOBAL	8,5	8,5	8,5	8,6	8,7	8,7	8,9

Valoracions

Segons tipus de PRESTACIÓ



PRÒPIA



MIXTA



EXTERNA

AJUST
A LES NECESSITATS 

8,9

8,6

8,6

QUALITAT
DEL PRODUCTE 

8,8

8,5

8,6

COMPETÈNCIA
PROFSSIONAL 

9,1

8,8

8,8

ATENCIÓ
PERSONALITZADA 

9,1

8,9

8,8

SIMPLICITAT
SOL·LICITUD 

8,7

8,5

8,5

SIMPLICITAT
JUSTIFICACIÓ 

--

--

--

VALORACIÓ
GLOBAIS

8,9

8,7

8,7

Segons tipus de RECURS



ECONÒMIC



MATERIAL



TÈCNIC

8,4

8,8

8,6

--

8,6

8,5

8,8

8,9

8,9

8,8

8,9

8,9

8,3

8,6

8,5

8,2

--

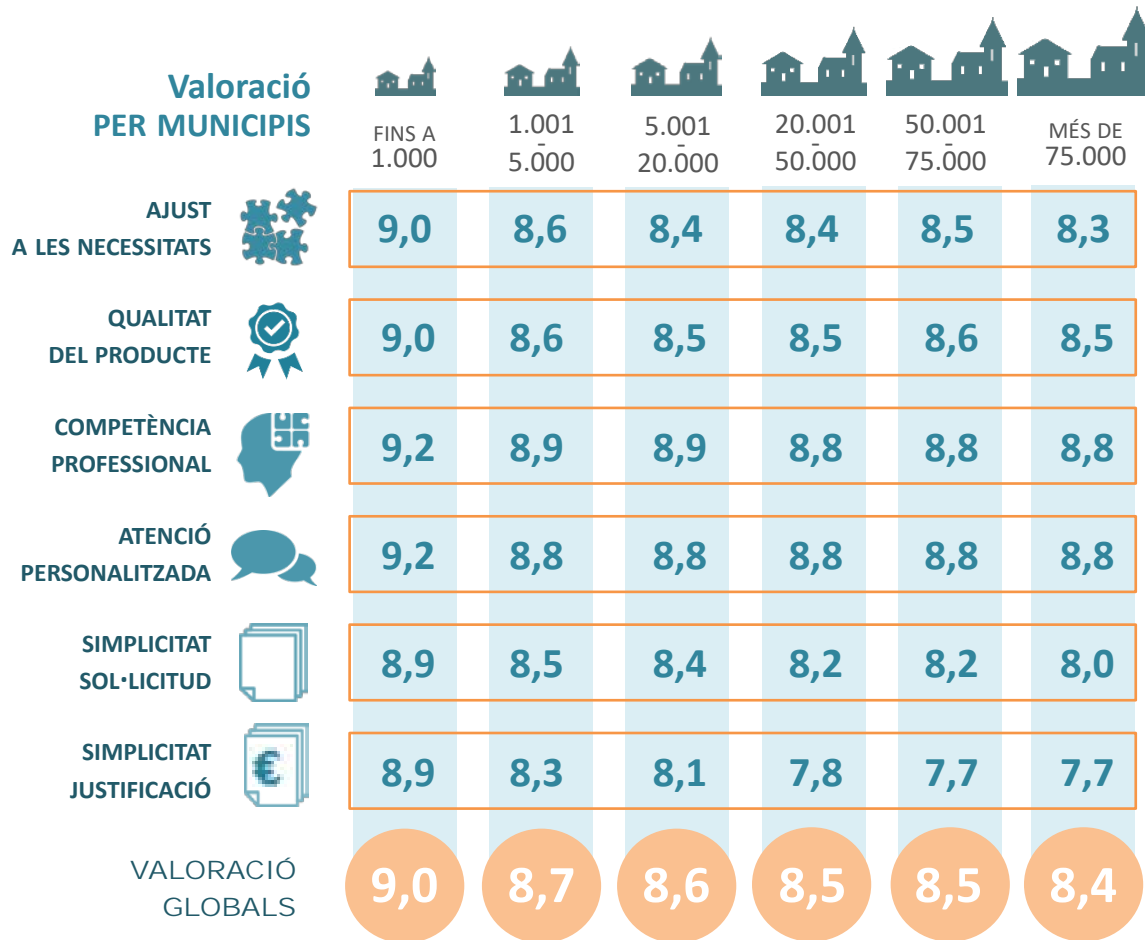
--

8,5

8,8







8,7

Valoracions



Valoracions

Segons l'àrea prestadora de l'assistència

	AAC	AC	ACSCB	ADETC	AE EJ	AIEN	AIGLCT	AP
AJUST A LES NECESSITATS 	8,8	8,1	8,4	8,7	8,5	8,7	8,9	8,6
QUALITAT DEL PRODUCTE 	8,7	8,8	8,4	8,8	8,5	8,6	8,8	8,8
COMPETÈNCIA PROFESSIONAL 	8,9	8,8	8,8	9,0	8,9	9,0	9,2	9,0
ATENCIÓ PERSONALITZADA 	8,9	8,7	8,7	9,0	8,8	8,9	9,1	9,0
SIMPLICITAT SOL·LICITUD 	8,7	8,1	8,3	8,6	8,3	8,5	8,6	7,9
SIMPLICITAT JUSTIFICACIÓ 	8,5	8,2	8,1	8,2	8,3	8,4	8,3	7,6
VALORACIÓ GLOBALS	8,8	8,4	8,5	8,8	8,6	8,7	8,9	8,4

AAC: Àrea d'Acció Climàtica

AC: Àrea de Cultura

ACSCB: Àrea de Cohesió Social, Ciutadania i Benestar

ADETC: Àrea de Desenvolupament Econòmic, Turisme i Comerç

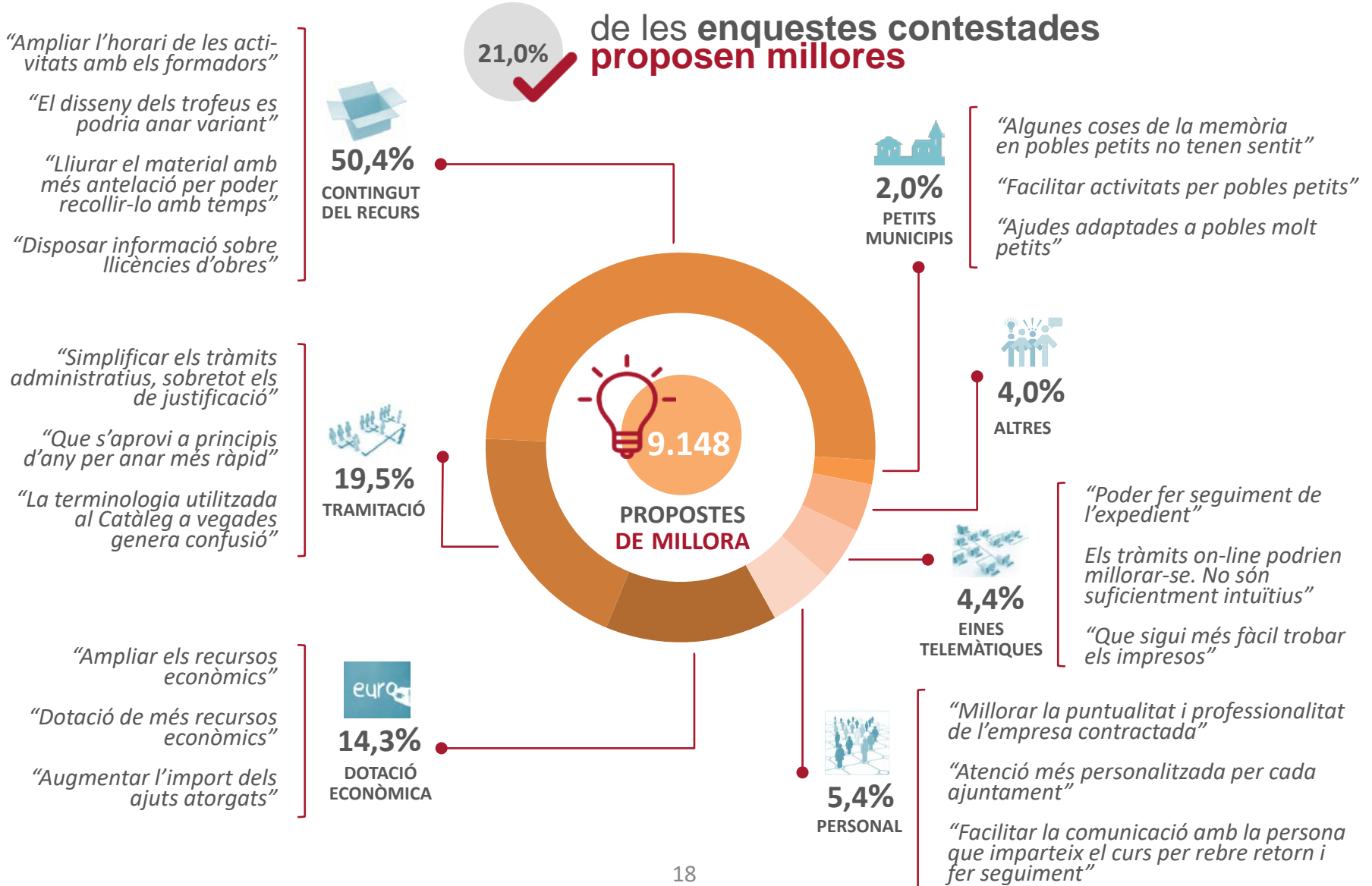
AE EJ: Àrea d'Educació, Esports i Joventut

AIEN: Àrea d'Infraestructures i Espais Naturals

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

AP: Àrea de Presidència

Propostes de millora



Sistema de detecció d'expectatives i necessitats dels governs locals

Resultats de les enquestes de satisfacció
del Catàleg de la Xarxa de Governes Locals: 2014 - 2020

Àrea de Presidència

Coordinació d'Estratègia Corporativa i Concertació Local

Servei de Planificació i Avaluació

s.planif.avaluacio@diba.cat



**Diputació
Barcelona**