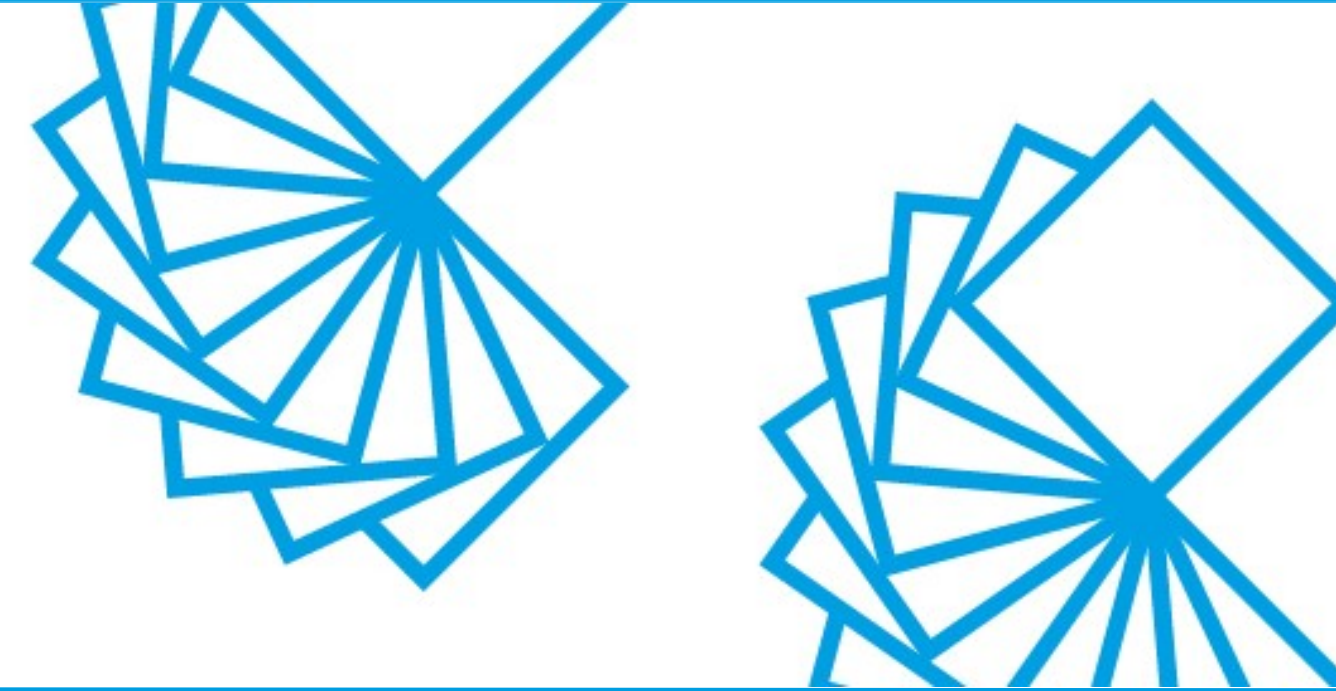


# Catàleg de serveis 2024-2027

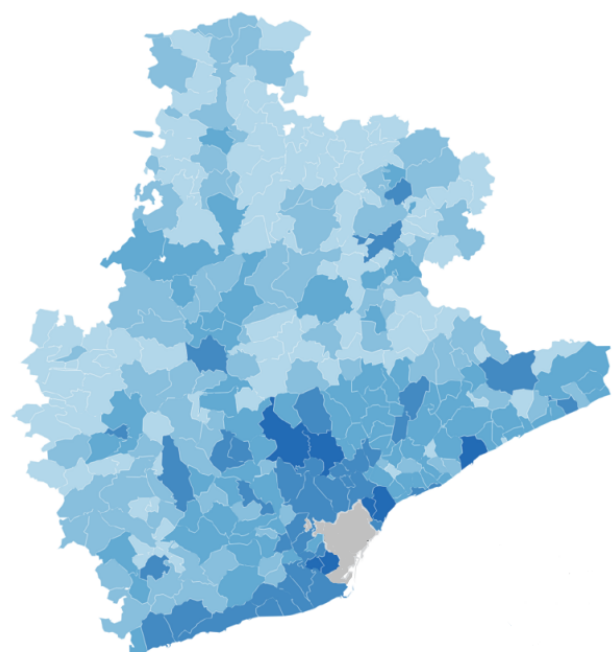
Carta de serveis  
Compromís amb la qualitat



febrer 2025

## Resultats de les enquestes de satisfacció del Catàleg de serveis: Xarxa de Governs Locals 2014 - 2024

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 <sup>i</sup>

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

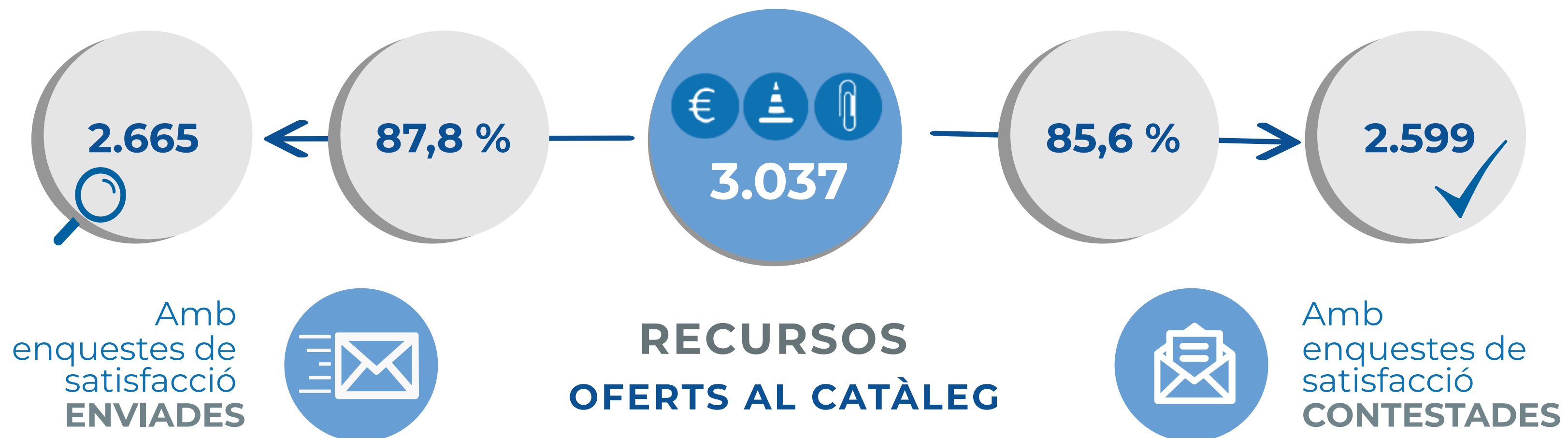
Enviem una enquesta  
de satisfacció per cada  
assistència finalitzada  
del Catàleg



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

# Recursos OFERTS

## Convocatòries de la Xarxa de Governes Locals

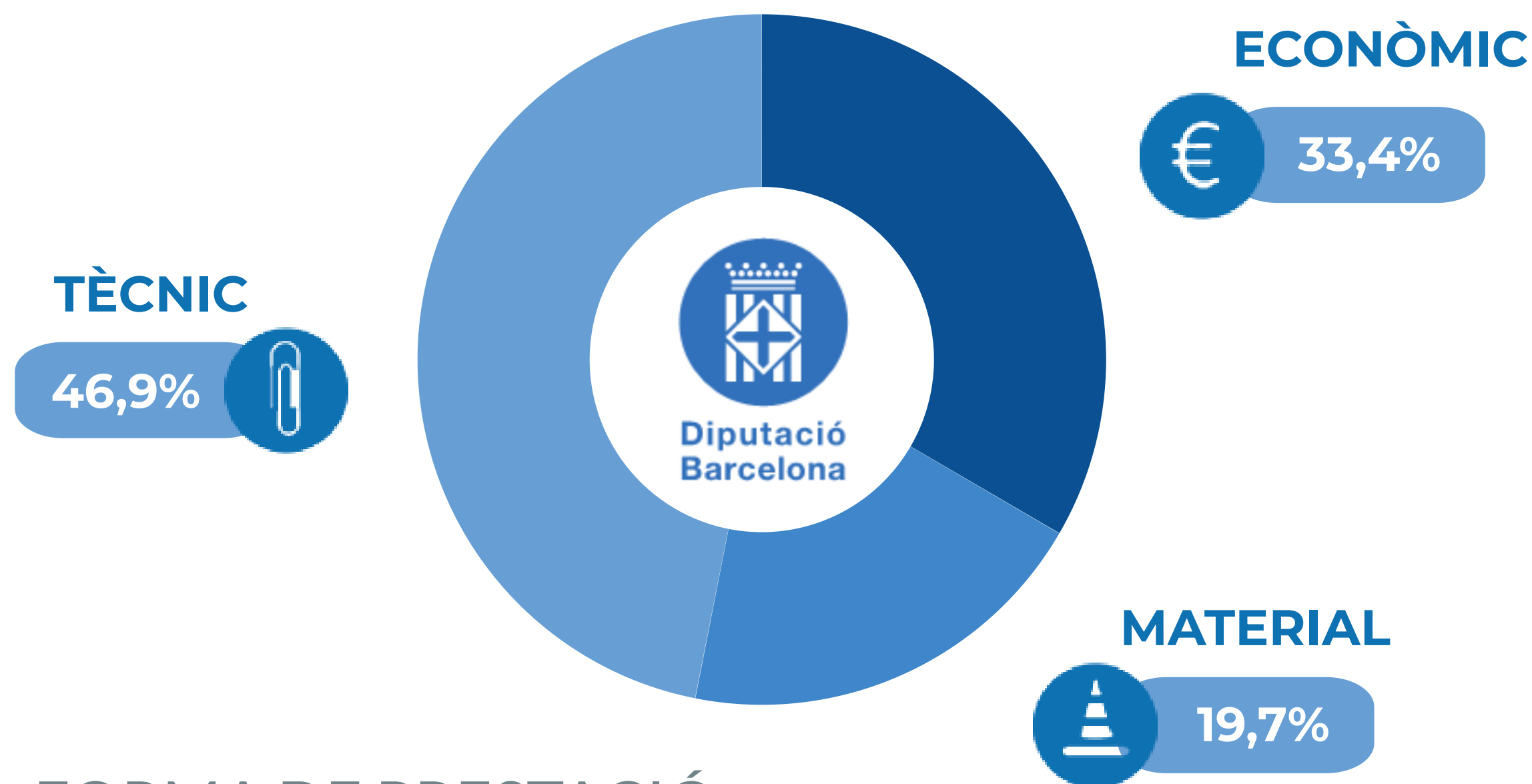


Nota: El present informe s'ha realitzat amb dades extretes a data 15/01/2025.

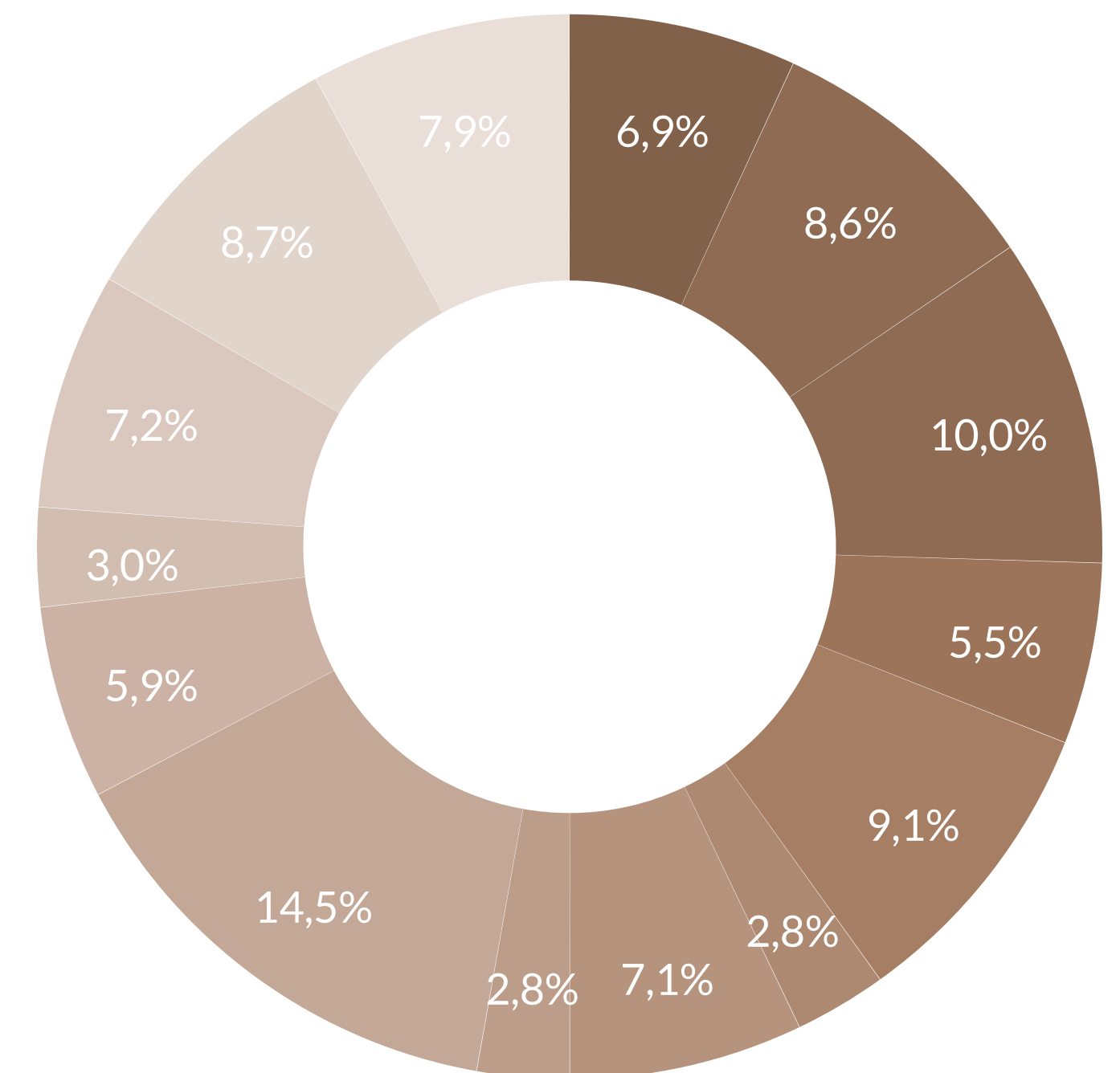
# Recursos oferts



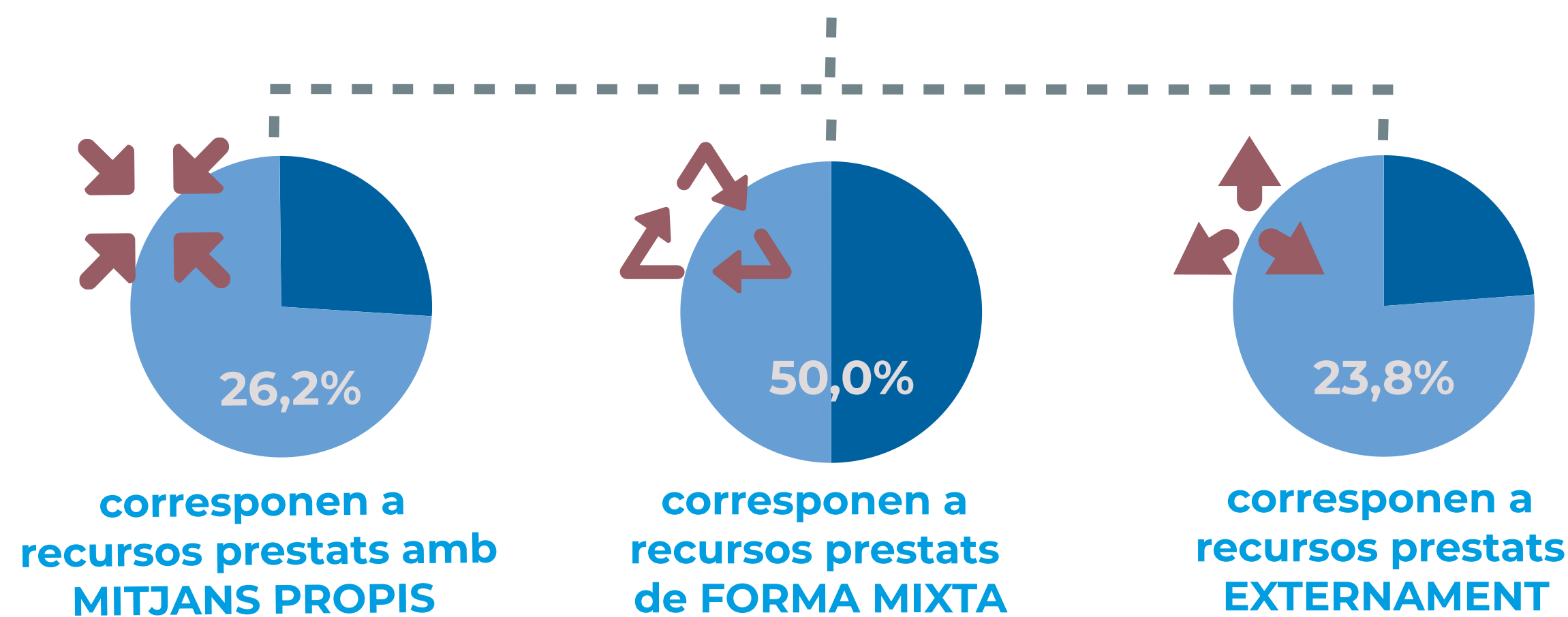
Diputació  
Barcelona



## RECURSOS PER ÀREES



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



- Àrea d'Acció Climàtica i Transició Energètica (6.9%)
- Àrea de Bon Govern, Assist. Local i Cohesió Territorial (8.6%)
- Àrea de Comerç, Consum i Salut Pública (10%)
- Àrea de Cultura (5.5%)
- Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme (9.1%)
- Àrea de Feminismes i Igualtat (2.8%)
- Àrea de Presidència (7.1%)
- Àrea de Serveis Generals i Transició Digital (2.8%)
- Àrea de Sostenibilitat Social, Cicle de Vida i Comunitat (14.5%)
- Àrea d'Educació (5.9%)
- Àrea d'Espais Naturals i Infraestructura Verda (3%)
- Àrea d'Esports i Activitat Física (7.2%)
- Àrea d'Infraestructures i Territori (8.7%)
- Àrea d'Urbanisme, Habitatge i Regeneració Urbana (7.9%)

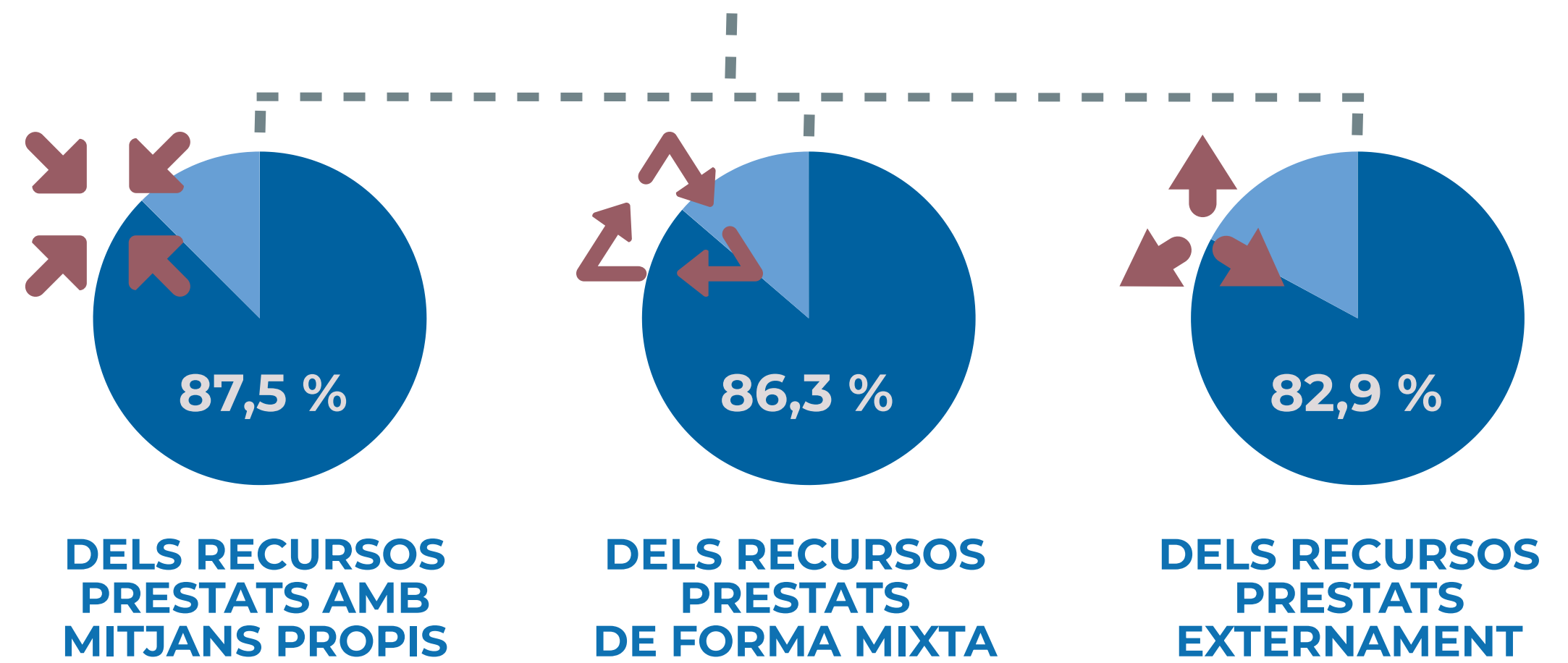
Nota 1: Els recursos econòmics no tenen definida una forma específica de prestació, i el 2014 encara no s'informava la forma de prestació de cap tipus de recurs.

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

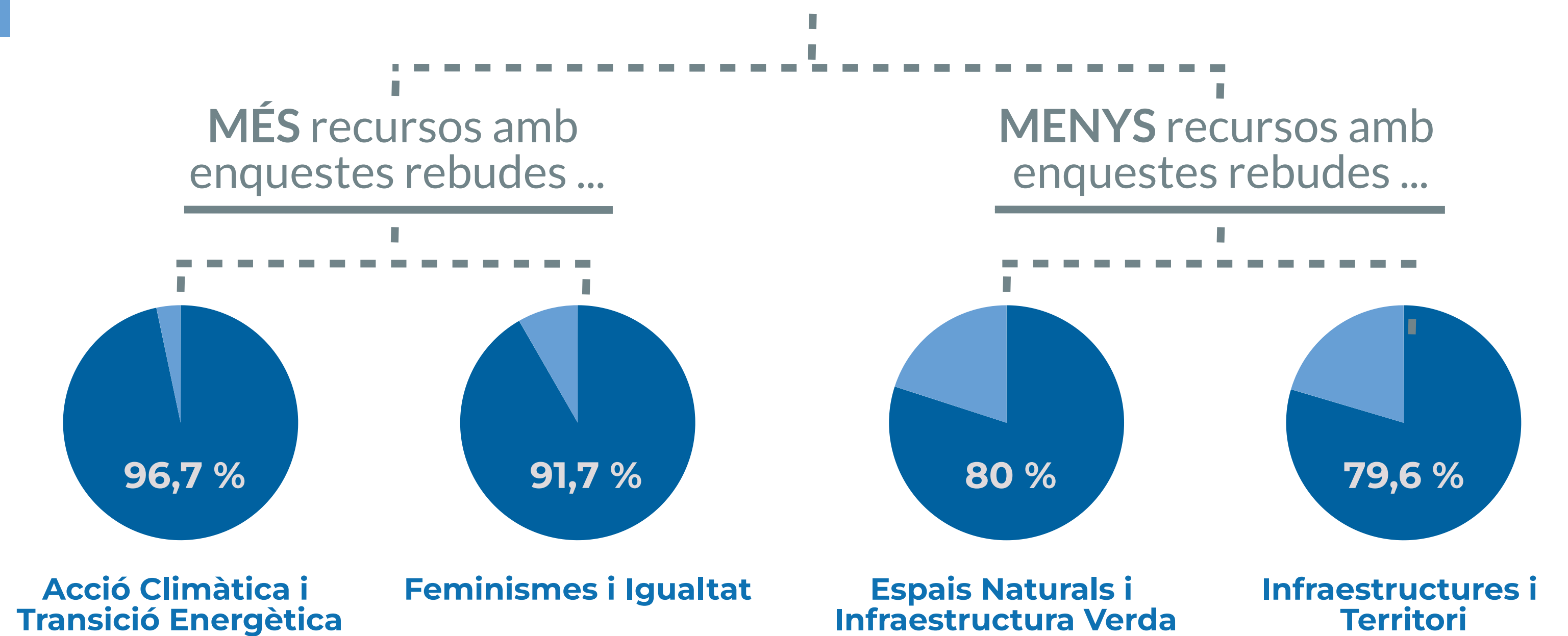
# Recursos oferts



## S'han rebut enquestes del ...



## ÀREES que tenen ...



# Enquestes de satisfacció

## A quants ens?



A **392 ens locals**: 310 ajuntaments i 82 altres ens

## A qui l'enviem?



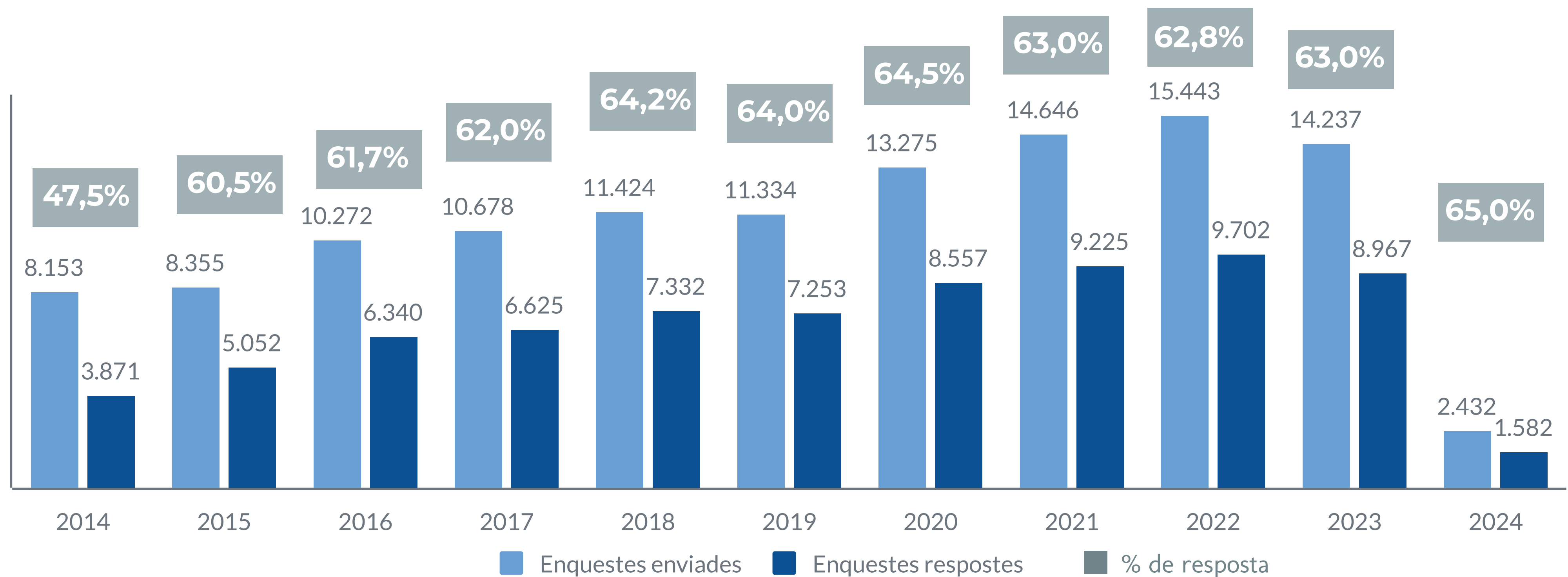
Al **referent tècnic** de l'ens local

## Quan l'enviem?



A mesura que **es finalitzen** les assistències

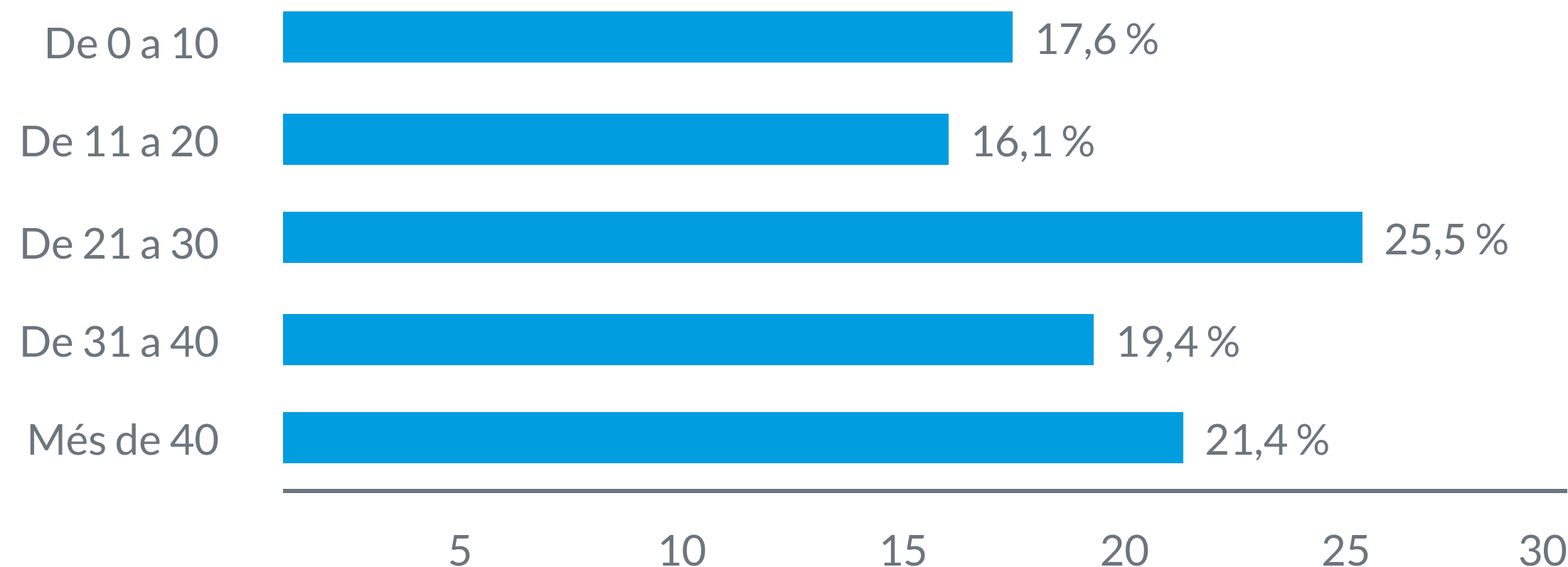
**307 QÜESTIONARIS** enviats  
PER ENS LOCAL DE MITJANA



(\*) El nombre d'enquestes enviades i rebudes del Catàleg XGL 2024 és més baix pel menor temps transcorregut des de la seva aprovació, ja que només es tenen en compte les enquestes rebudes fins al 15 de gener de 2025.

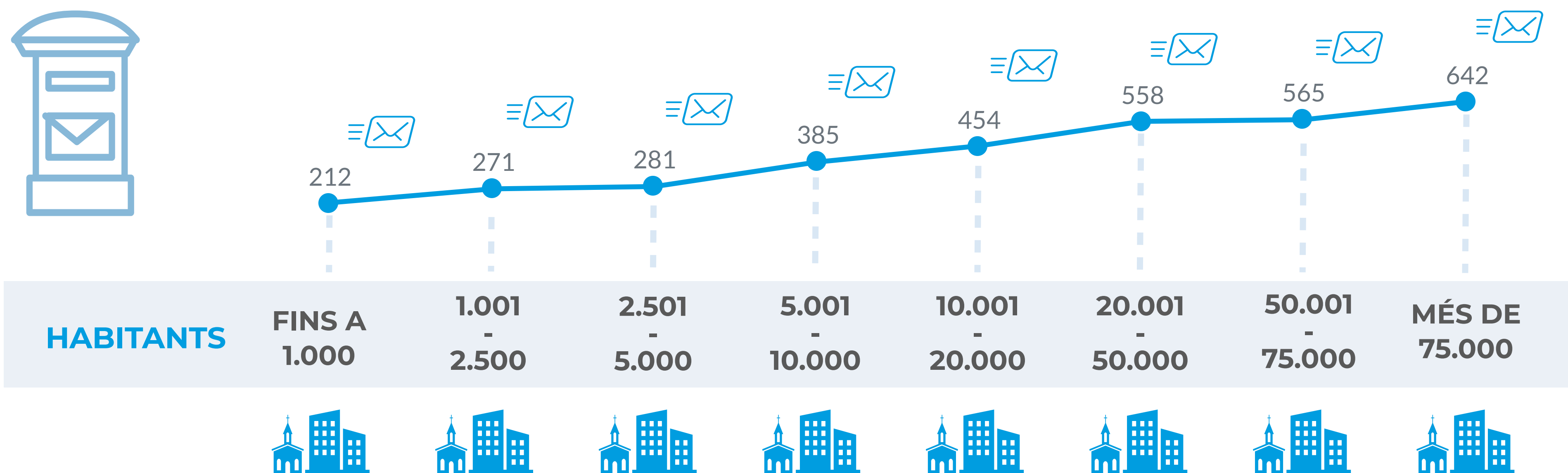
# Enquestes de satisfacció enviades


  
 Nombre de **qüestionaris enviats**
  
**PER ENS LOCAL I ANY**



De mitjana, el **25,5% dels ens locals han rebut, anualment, entre 21 i 30** enquestes de satisfacció.

Mentre que un **21,4% n'han rebut més de 40**.



Mitjana de **qüestionaris enviats segons dimensió del municipi** al llarg del període analitzat (juny de 2014 - gener de 2025)

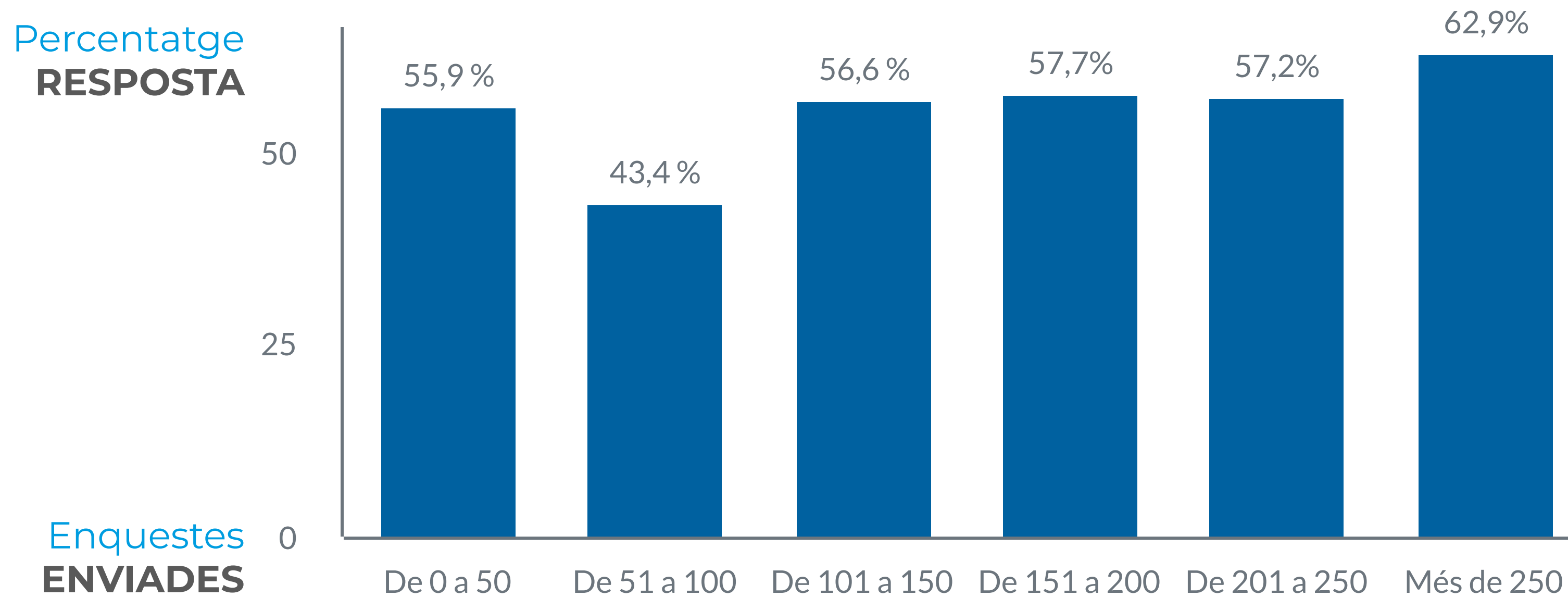
# Enquestes de satisfacció rebudes



Des de 2014 fins a 2024, s'han rebut **74.506 qüestionaris** amb la valoració que els ens locals fan sobre l'**assistència rebuda** dels **120.249** enviats. S'ha respost el **62%** dels qüestionaris enviats.

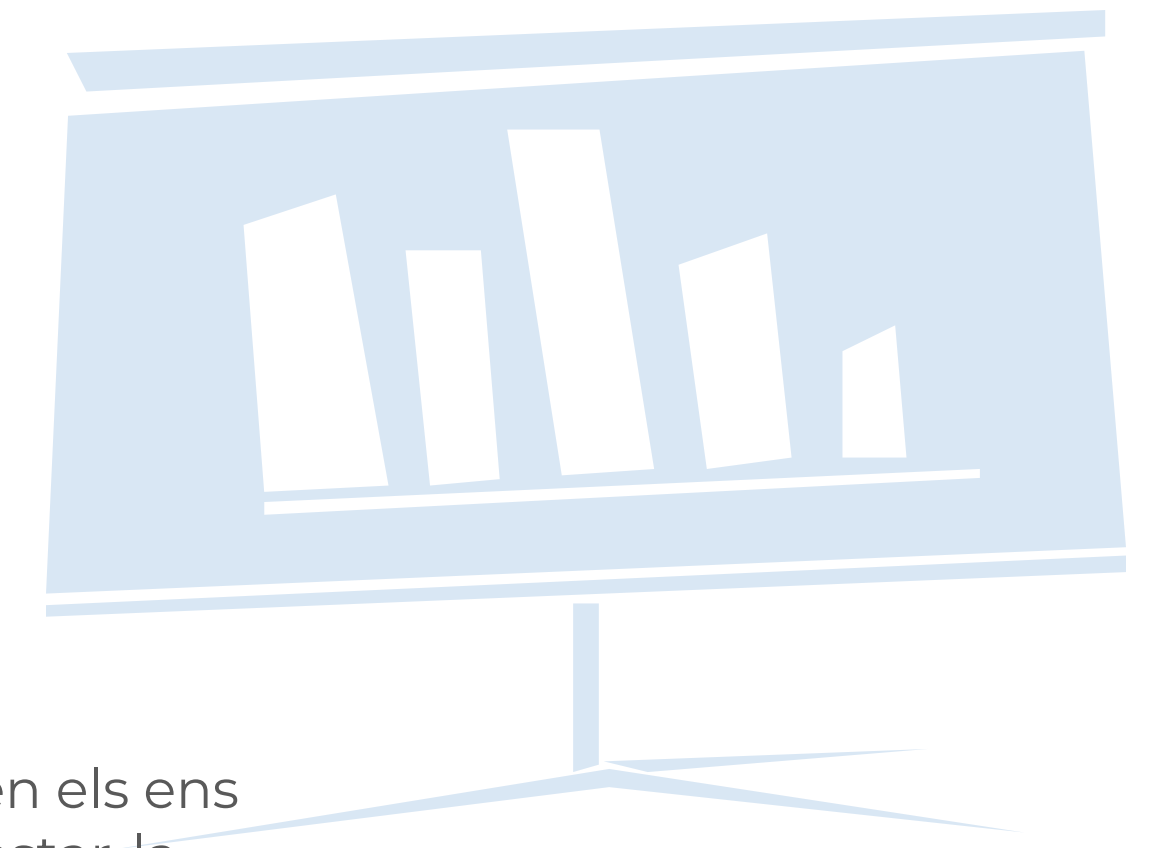


Percentatge de **resposta** segons el nombre d'**ENQUESTES ENVIADES**

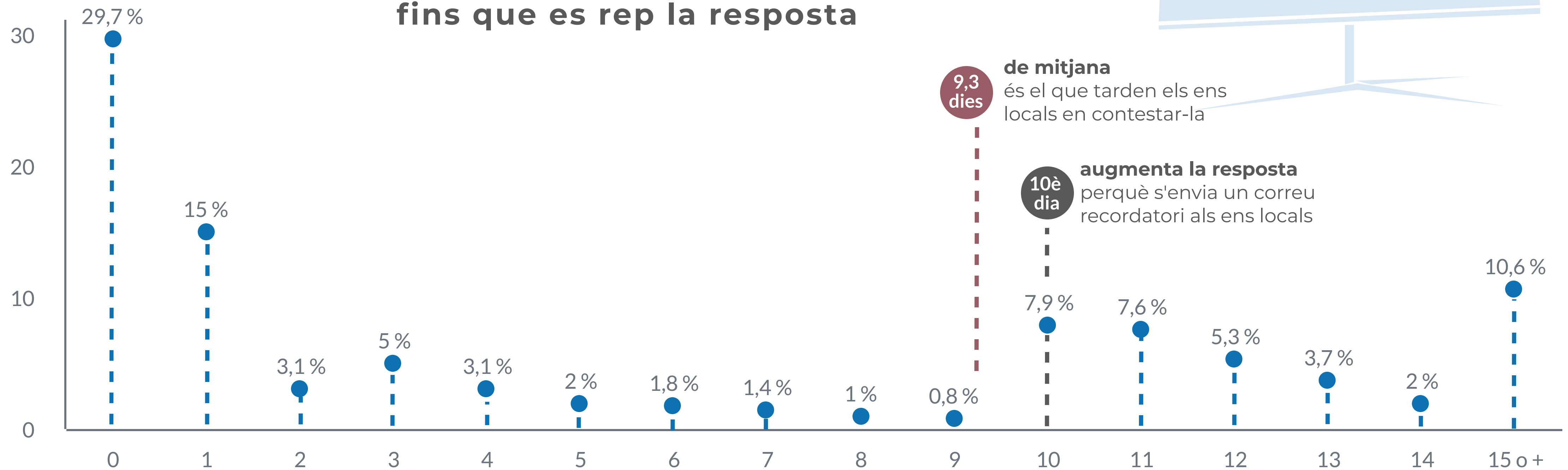


La **NO RESPOSTA** no és deguda a un excés en el nombre d'enquestes enviades. Al contrari, són els ens locals que **més enquestes reben** els que tenen un percentatge de **resposta més elevat**.

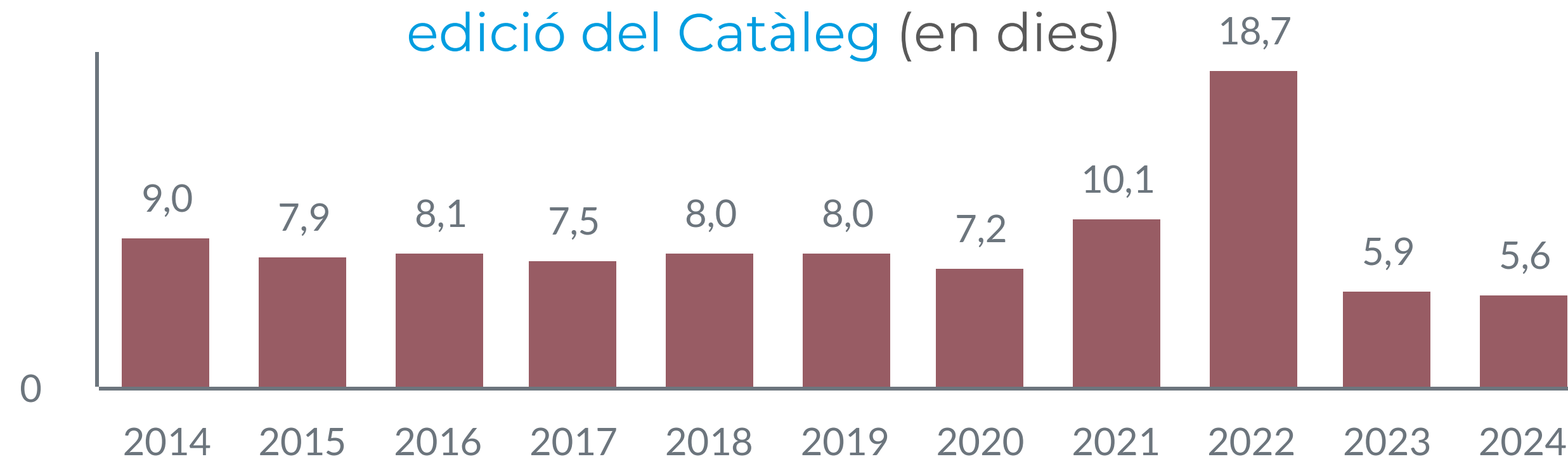
# Enquestes de satisfacció rebudes



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



## Temps mig de resposta segons edició del Catàleg (en dies)

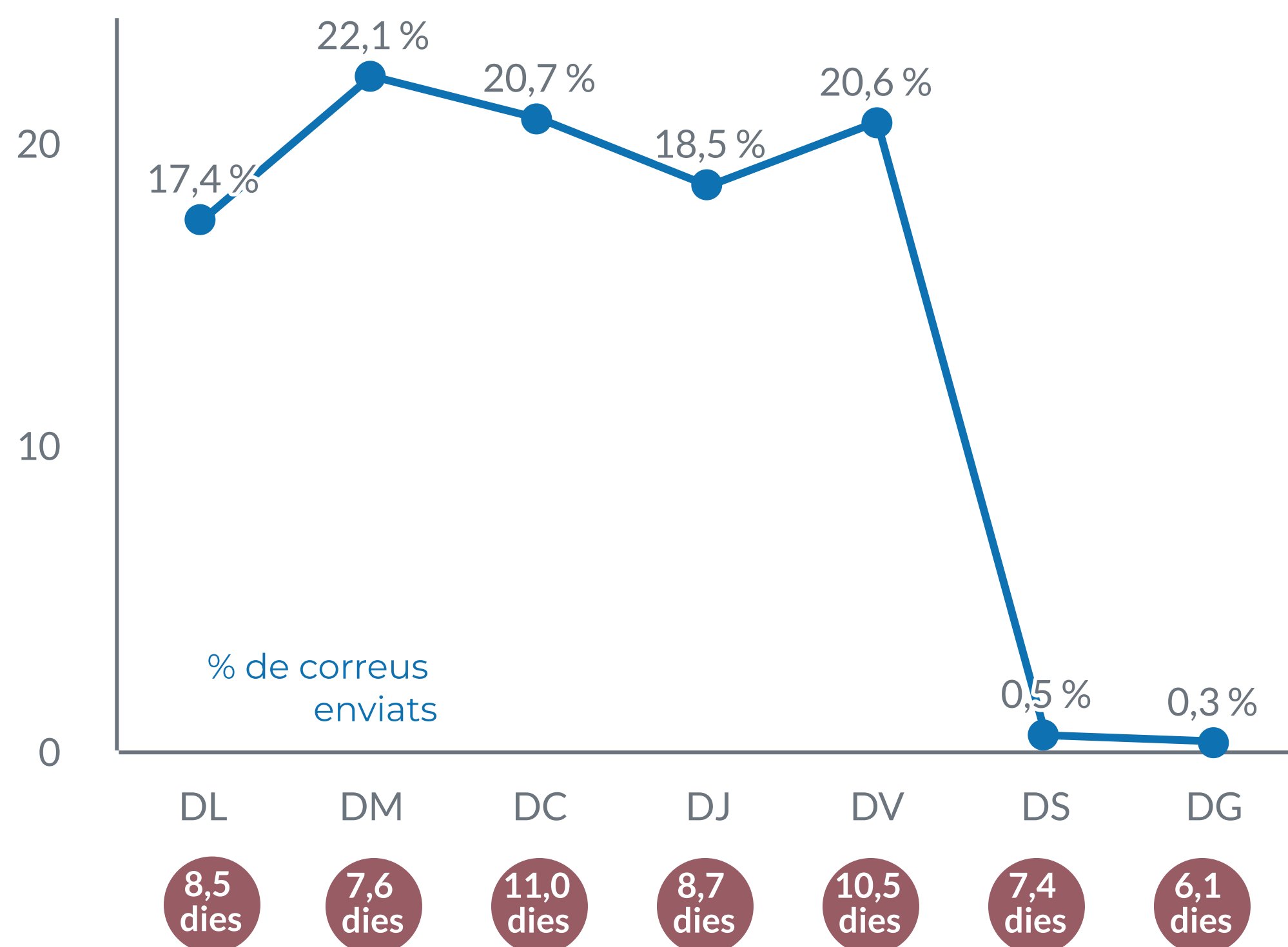




# Enquestes de satisfacció rebudes



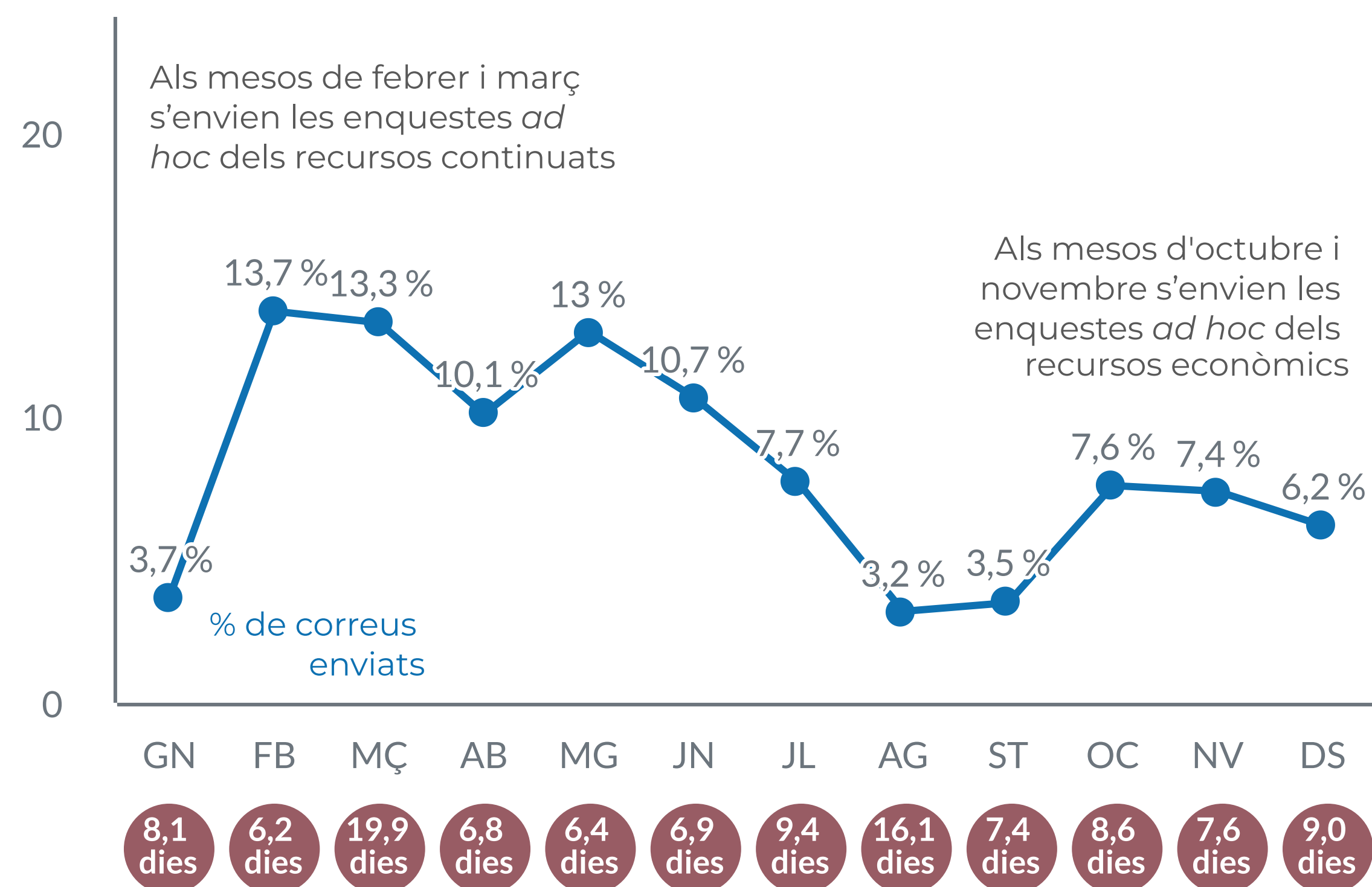
**% d'enquestes enviades per DIA DE LA SETMANA** i temps mig de resposta



**Temps mig de resposta**

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

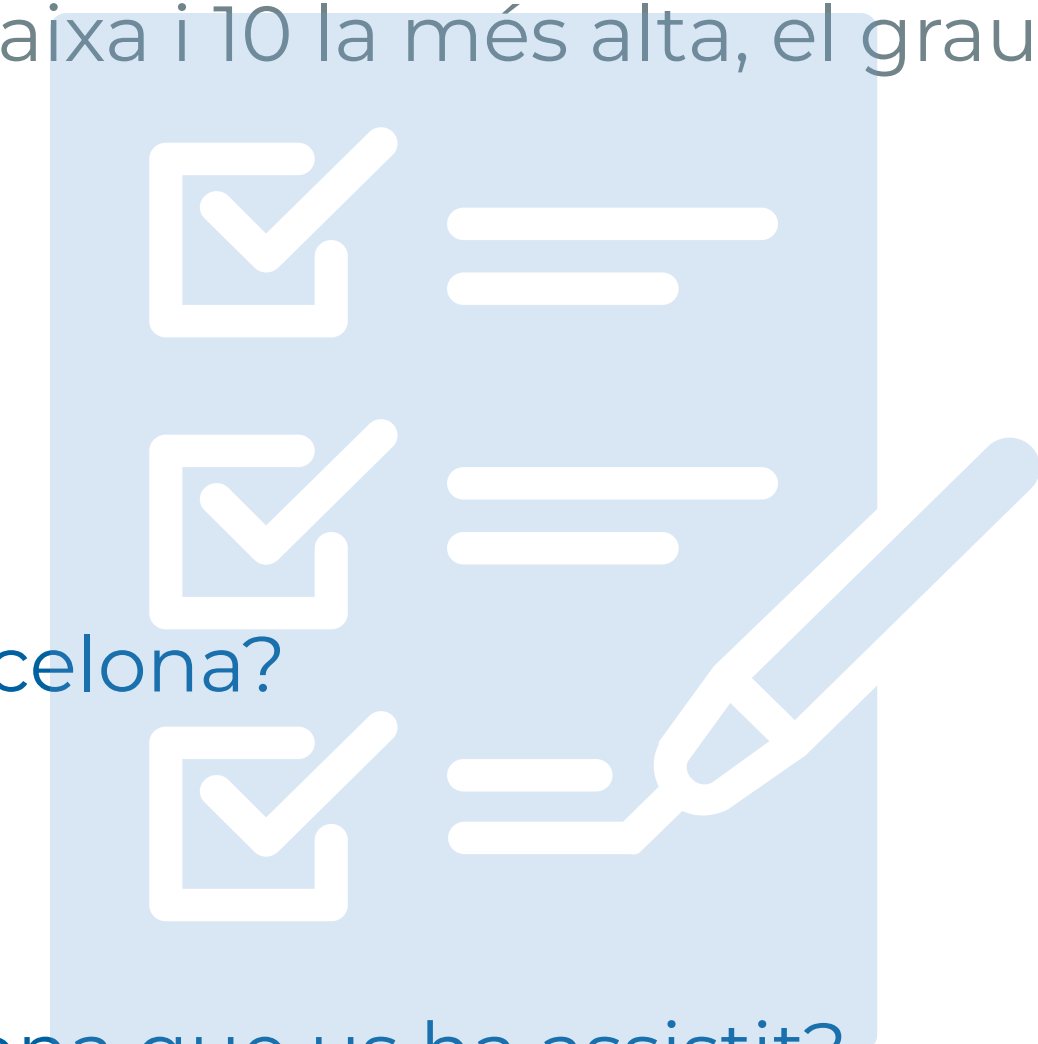
**% d'enquestes enviades per MES** i temps mig de resposta



**Temps mig de resposta**

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

- 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)

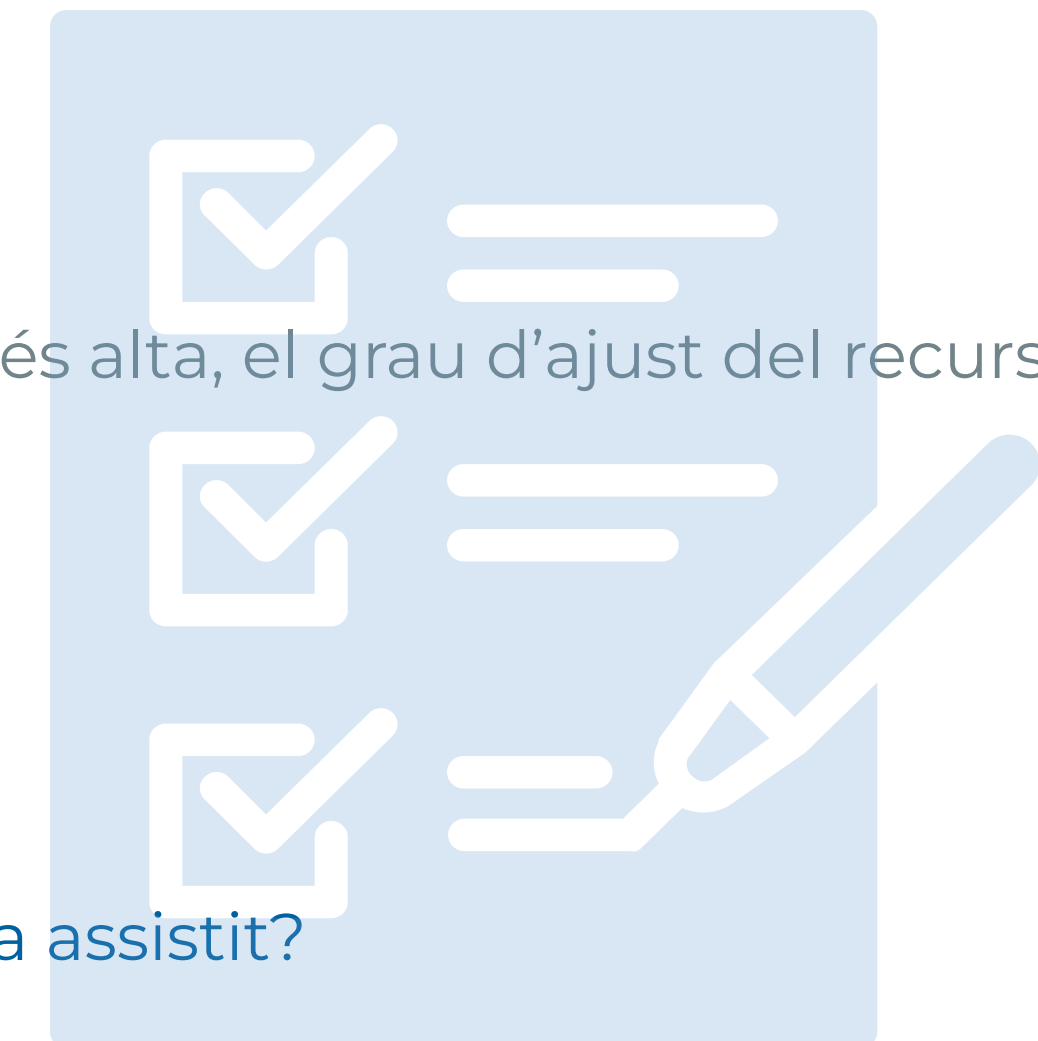


La pregunta Q1 es va incorporar a partir del Catàleg 2017.

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

Preguntes incorporades el 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)



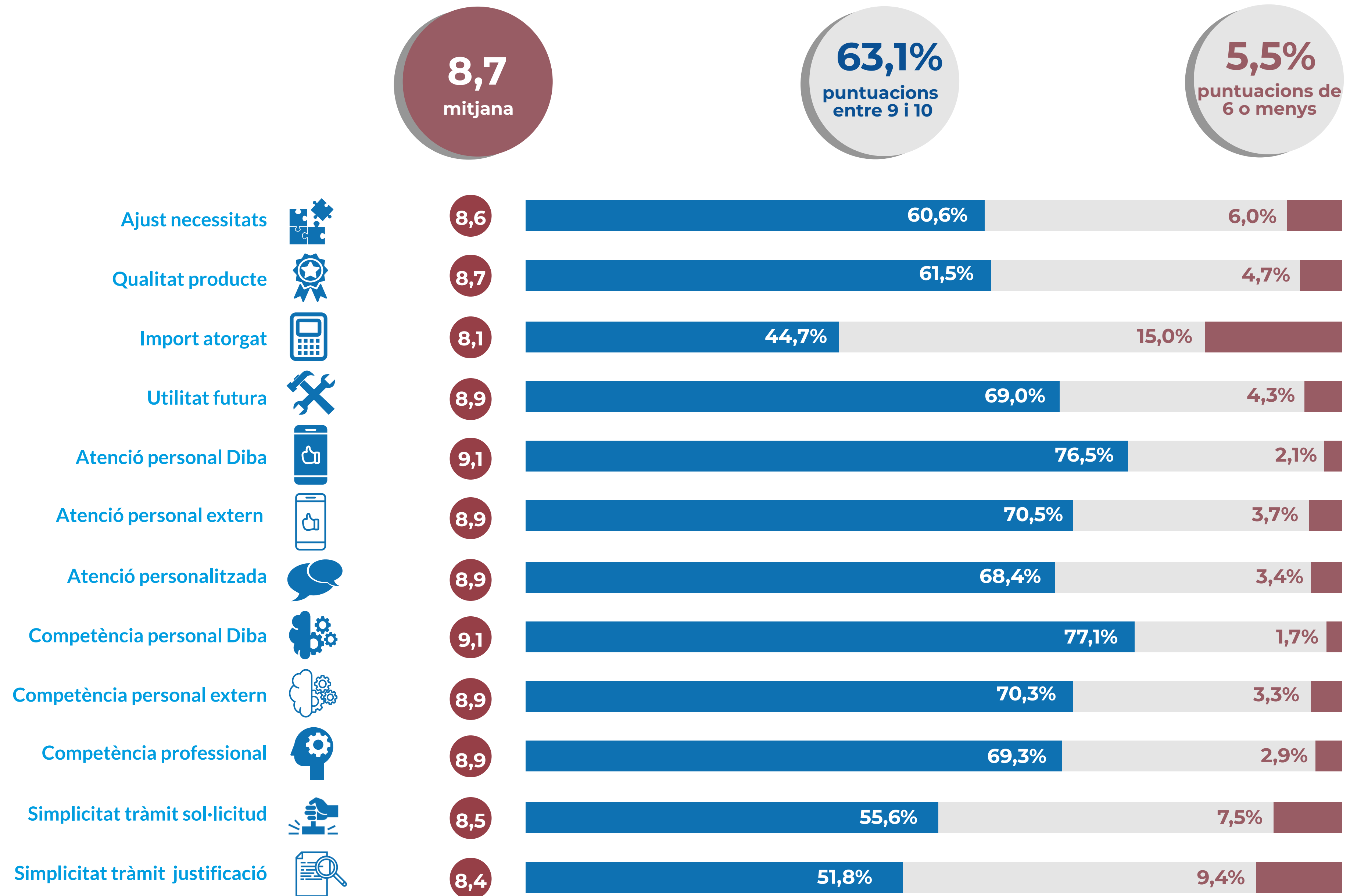
La pregunta Q1 es va incorporar a partir del Catàleg 2017.

Des del Catàleg 2018 s'envia una enquesta de satisfacció pels fons de prestació amb les mateixes preguntes que realitzem pels ajuts econòmics amb l'excepció de la pregunta Q5.

Preguntes incorporades el 2021.

# Valoracions




## Segons distribució de les puntuacions



# Valoracions

## Segons convocatòria XGL del Catàleg de serveis

Evolució de **les valoracions** entre el **Catàleg XGL 2014** i el **Catàleg XGL 2024**

Valoració per CONVOCATÒRIA XGL		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ajust necessitats 		--	--	--	8,5	8,5	8,6	8,7	8,7	8,7	8,8	9,0
Qualitat producte 		8,4	8,4	8,4	8,6	8,7	8,7	8,8	8,8	8,8	8,9	9,0
Import atorgat 		--	--	--	--	--	--	--	8,0	8,0	8,1	8,4
Utilitat futura 		--	--	--	--	--	--	--	8,8	8,9	9,0	9,1
Atenció personal Diba 		--	--	--	--	--	--	--	9,0	9,1	9,2	9,3
Atenció personal extern 		--	--	--	--	--	--	--	8,8	8,9	9,2	9,1
Atenció personalitzada 		8,7	8,7	8,8	8,9	8,9	9,0	9,0	--	--	--	--
Competència personal Diba 		--	--	--	--	--	--	--	9,1	9,1	9,2	9,3
Competència personal extern 		--	--	--	--	--	--	--	8,8	8,9	9,0	9,1
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	8,6	8,7	8,7	9,0
Simplicitat tràmit justificació 		--	8,0	8,1	8,2	8,3	8,3	8,4	8,5	8,5	8,6	8,9
<b>VALORACIÓ GLOBAL</b>		<b>8,5</b>	<b>8,5</b>	<b>8,5</b>	<b>8,6</b>	<b>8,7</b>	<b>8,7</b>	<b>8,8</b>	<b>8,7</b>	<b>8,8</b>	<b>8,8</b>	<b>9,0</b>

# Valoracions

## Segons tipus de prestació i recurs

	Segons tipus de <b>PRESTACIÓ</b>			Segons tipus de <b>RECURS</b>		
	PRÒPIA	MIXTA	EXTERNA	ECONÒMIC	MATERIAL	TÈCNIC
Ajust necessitats	8,6	8,7	8,9	8,6	8,7	8,7
Qualitat producte	8,6	8,7	8,8	--	8,7	8,7
Import atorgat	--	--	--	8,1	--	--
Utilitat futura	8,8	8,9	9,1	--	8,9	8,8
Atenció personal Diba	9,0	9,2	9,3	9,1	9,1	9,2
Atenció personal extern	8,9	8,9	8,3	--	8,9	9,0
Atenció personalitzada	8,8	8,9	9,1	8,8	8,9	9,0
Competència personal Diba	9,0	9,2	9,3	9,1	9,1	9,2
Competència personal extern	8,9	9,0	8,5	--	8,9	9,0
Competència professional	8,8	8,9	9,1	8,9	8,9	8,9
Simplicitat tràmit sol·licitud	8,6	8,6	8,7	8,4	8,6	8,6
Simplicitat tràmit justificació	--	--	--	8,4	--	--
<b>VALORACIÓ GLOBAL</b>	<b>8,7</b>	<b>8,8</b>	<b>9,0</b>	<b>8,6</b>	<b>8,8</b>	<b>8,8</b>

# Valoracions

## Segons tram poblacional dels municipis



Valoració per **MUNICIPIS**

	FINS A 1.000	1.001 2.500	2.501 5.000	5.001 10.000	10.001 20.000	20.001 50.000	50.001 75.000	MÉS DE 75.000
Ajust necessitats	9,0	8,7	8,5	8,6	8,5	8,5	8,5	8,4
Qualitat producte	9,0	8,7	8,6	8,6	8,6	8,6	8,7	8,5
Import atorgat	8,7	8,3	7,8	7,8	7,8	7,9	8,0	8,0
Utilitat futura	9,1	8,9	8,8	9,0	8,8	8,8	8,8	8,7
Atenció personal Diba	9,2	9,0	8,9	9,1	9,1	9,1	9,2	9,1
Atenció personal extern	9,1	9,0	8,9	8,9	9,0	8,8	9,0	8,7
Atenció personalitzada	9,1	8,9	8,7	8,8	8,8	8,8	8,8	8,8
Competència personal Diba	9,3	9,0	9,0	9,1	9,2	9,1	9,2	9,1
Competència personal extern	9,1	9,0	8,9	9,0	9,0	8,9	9,0	8,7
Competència professional	9,1	8,9	8,8	8,8	8,9	8,8	8,8	8,8
Simplicitat tràmit sol·licitud	9,0	8,7	8,5	8,5	8,5	8,3	8,2	8,1
Simplicitat tràmit justificació	8,9	8,6	8,3	8,3	8,2	8,1	8,0	8,0
<b>VALORACIÓ GLOBAL</b>	<b>9,0</b>	<b>8,8</b>	<b>8,6</b>	<b>8,7</b>	<b>8,6</b>	<b>8,6</b>	<b>8,6</b>	<b>8,5</b>

# Valoracions

## Segons l'àrea prestadora de l'assistència



Valoració per ÀREA	AE	ASSCVC	AFI	AC	AP	ACCSP	ASGTD	AIT	AUHURU	AEAF	AACTE	ADET	AENIV	ABGALCT
Ajust necessitats	8,3	8,3	8,4	8,3	8,6	8,6	8,8	8,7	8,7	8,7	8,9	8,9	8,9	9,1
Qualitat producte	8,4	8,3	8,6	8,9	8,5	8,9	8,6	8,7	8,6	8,7	8,9	8,8	9,1	9,0
Import atorgat	7,5	7,9	7,9	7,6	8,1	7,9	8,0	8,5	8,3	8,2	8,5	8,6	8,3	7,7
Utilitat futura	8,4	8,5	8,7	9,3	8,6	9,1	8,6	8,8	8,8	9,0	9,1	9,0	9,2	9,3
Atenció personal Diba	8,9	8,8	8,9	9,1	9,2	9,1	9,0	9,1	9,2	9,2	9,3	9,3	9,3	9,4
Atenció personal extern	8,7	8,7	8,9	9,3	8,9	8,9	9,3	9,1	9,1	9,1	9,1	9,1	9,1	9,2
Atenció personalitzada	8,5	8,5	8,6	8,7	8,9	8,9	9,0	8,8	9,0	9,0	8,9	9,1	9,3	9,2
Competència personal Diba	8,9	8,8	8,9	9,1	9,2	9,1	9,1	9,1	9,2	9,2	9,3	9,3	9,3	9,4
Competència personal extern	8,7	8,7	8,9	9,3	8,9	8,9	9,4	9,2	9,1	9,1	9,1	9,0	9,1	9,2
	8,6	8,6	8,6	8,8	8,9	8,9	9,0	8,9	9,0	9,0	8,9	9,1	9,3	9,2
Simplicitat tràmit sol·licitud	8,1	8,3	8,3	8,2	8,4	8,5	8,6	8,6	8,6	8,6	8,8	8,8	8,7	8,7
Simplicitat tràmit justificació	8,2	8,3	7,9	8,3	8,1	8,3	8,6	8,7	8,6	8,5	8,6	8,8	8,6	8,2
<b>VALORACIÓ GLOBAL</b>	<b>8,4</b>	<b>8,4</b>	<b>8,5</b>	<b>8,5</b>	<b>8,7</b>	<b>8,7</b>	<b>8,8</b>	<b>8,8</b>	<b>8,8</b>	<b>8,8</b>	<b>8,9</b>	<b>9,0</b>	<b>9,0</b>	<b>9,1</b>

**ASGTD:** Àrea de Serveis Generals i Transició Digital

**AP:** Àrea de Presidència  
**AC:** Àrea de Cultura

**AUHURU:** Àrea d'Urbanisme, Habitatge i Regeneració Urbana

**AEAF:** Àrea d'Esports i Activitat Física

**AIT:** Àrea d'Infraestructures i Territori  
**AE:** Àrea d'Educació

**ASSCVC:** Àrea de Sostenibilitat Social, Cicle de Vida i Comunitat

**AENIV:** Àrea d'Espais Naturals i Infraestr. Verda

**AFI:** Àrea de Feminismes i Igualtat

**ABGALCT:** Àrea de Bon Govern, Assistència Local i Cohesió Territorial

**ACCSP:** Àrea de Comerç, Consum i Salut Pública

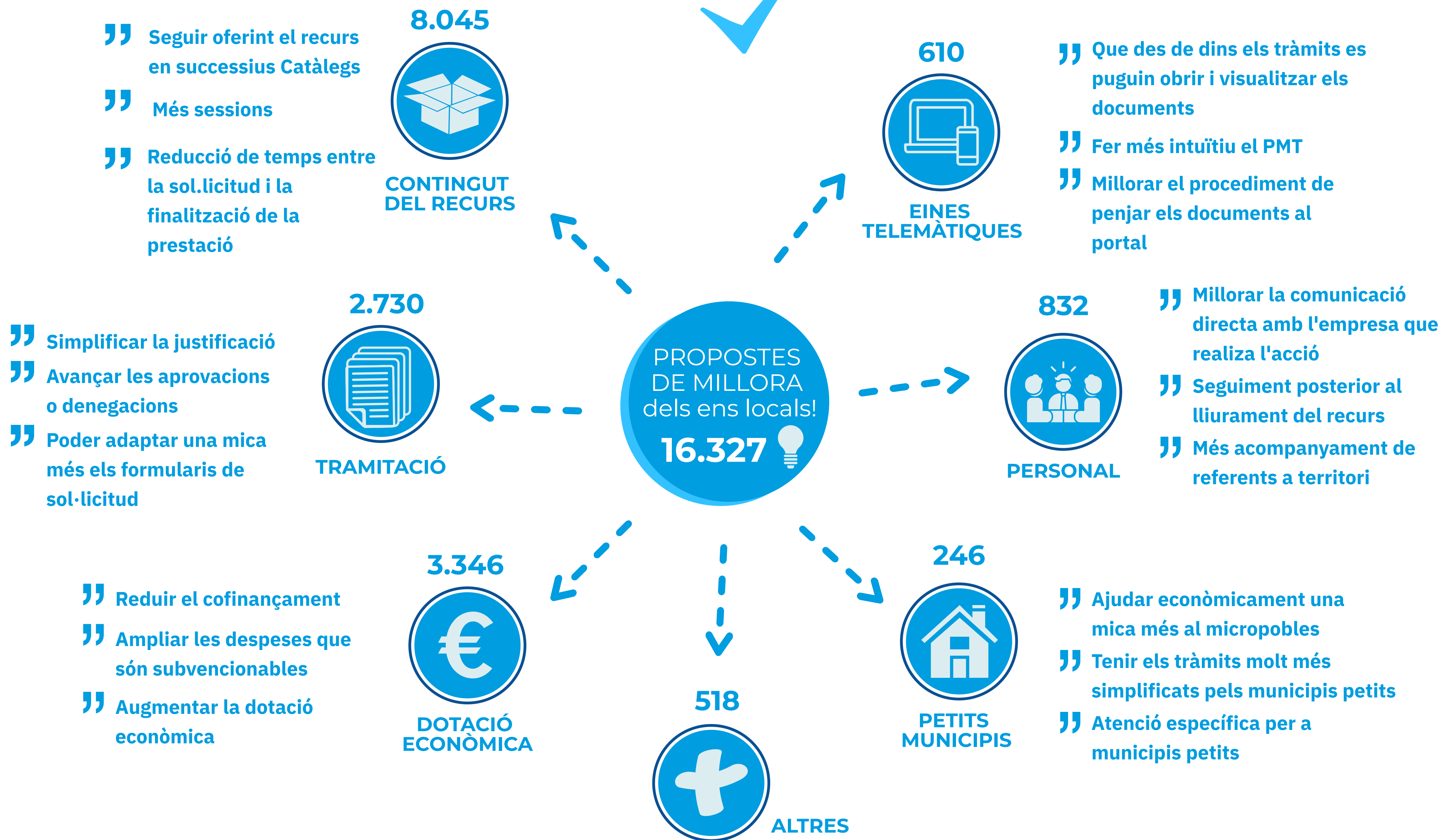
**AACTE:** Àrea d'Acció Climàtica i Transició Energètica

**ADET:** Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme



# Propostes de millora

El **21,9 %** de les enquestes contestades proposen millores



# Àrea de Presidència

Coordinació de Cooperació i Assistència Local

**Servei de Planificació i Avaluació**

[s.planif.avaluacio@diba.cat](mailto: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>

