



Catàleg de serveis 2024-2027

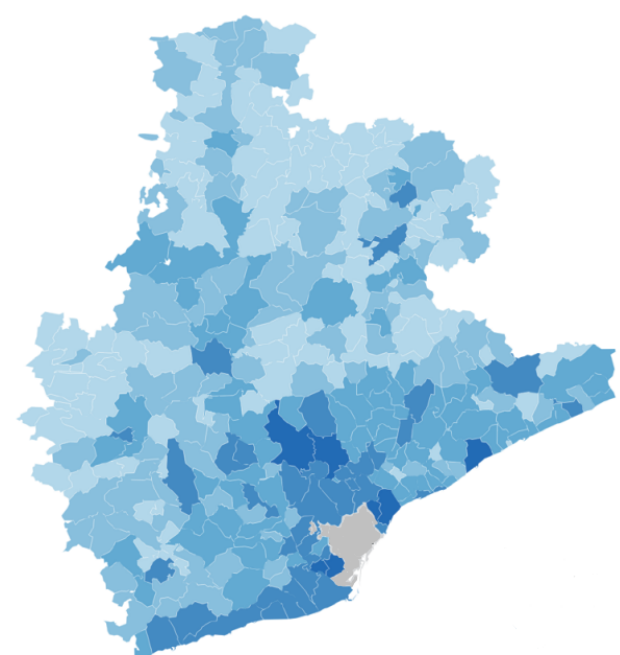
Carta de serveis
Compromís amb la qualitat



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!

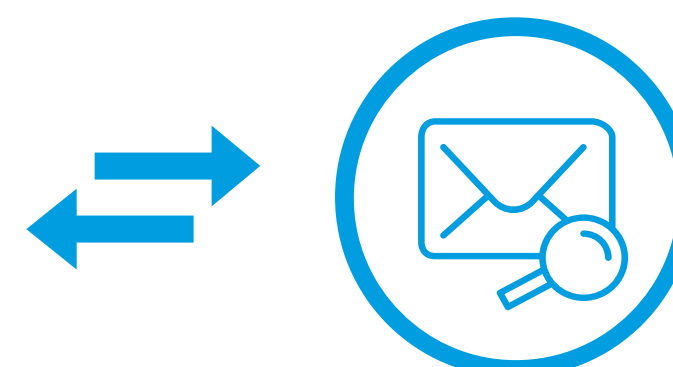


Carta de serveis 

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

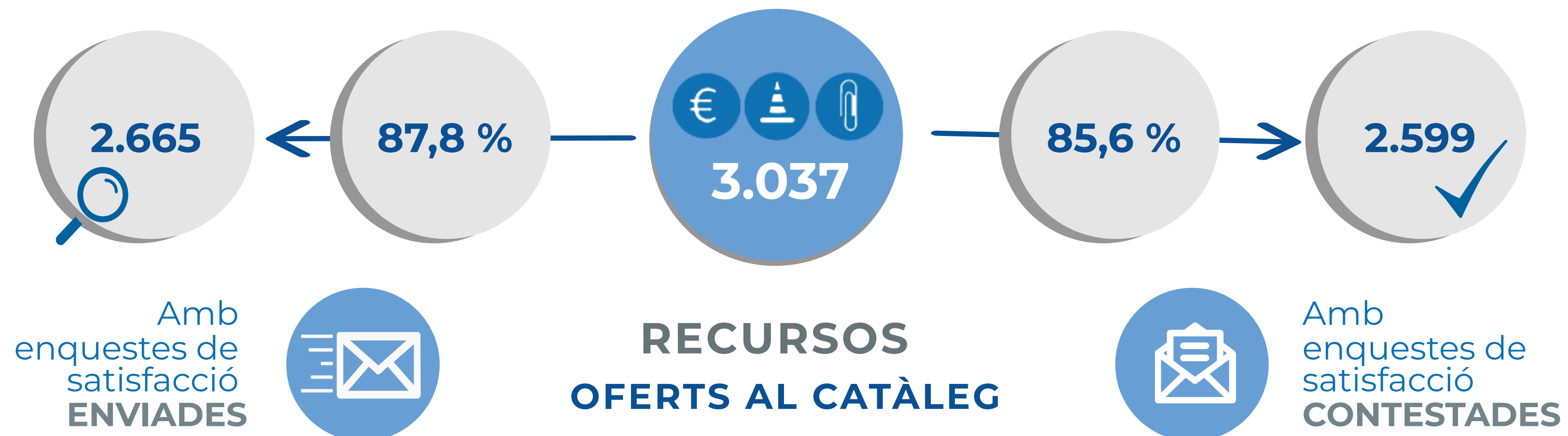
Enviem una **enquesta de satisfacció** per cada **assistència finalitzada** del Catàleg



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

Recursos OFERTS

Convocatòries de la Xarxa de Governes Locals

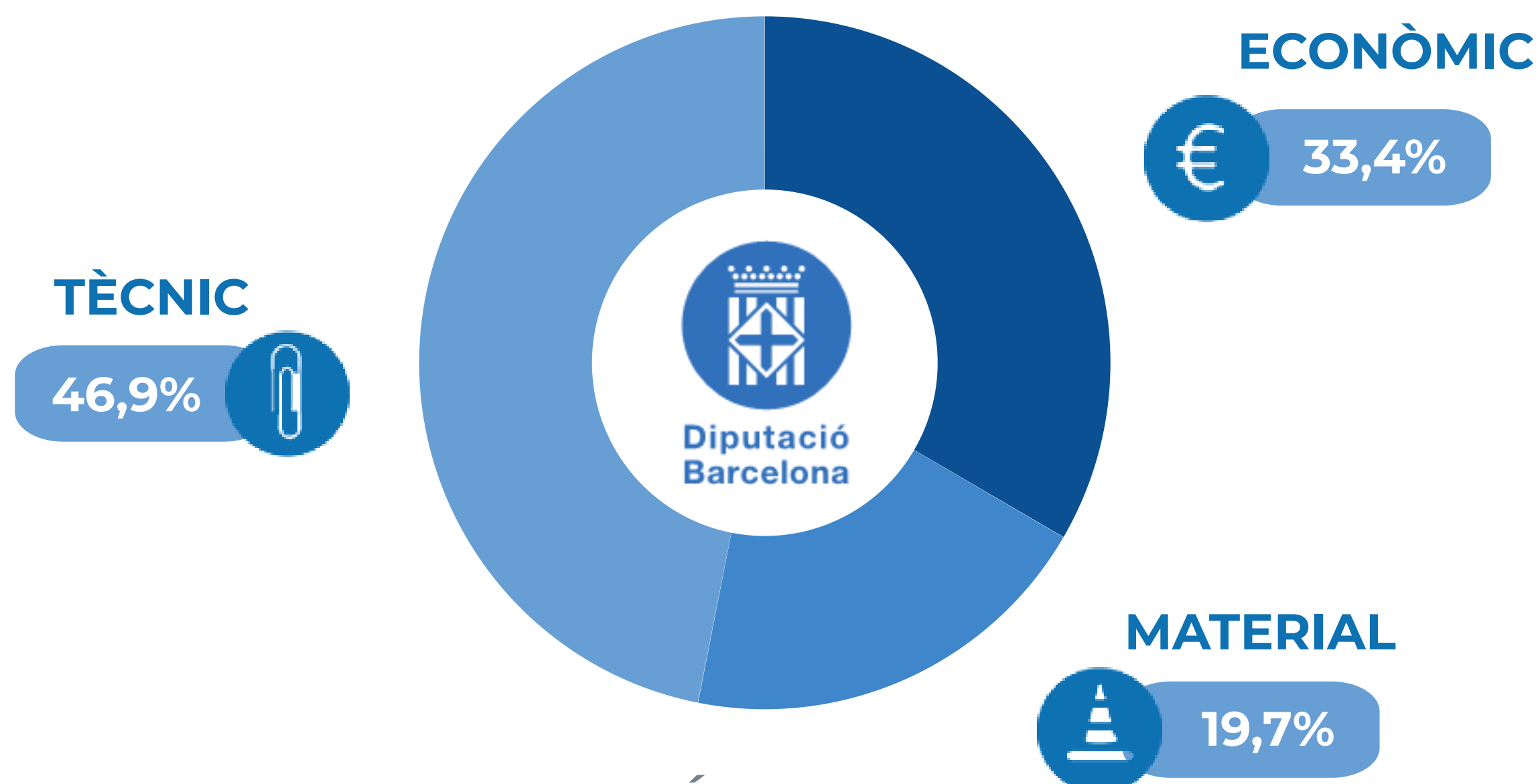


Nota: El present informe s'ha realitzat amb dades extretes a data 15/01/2025.

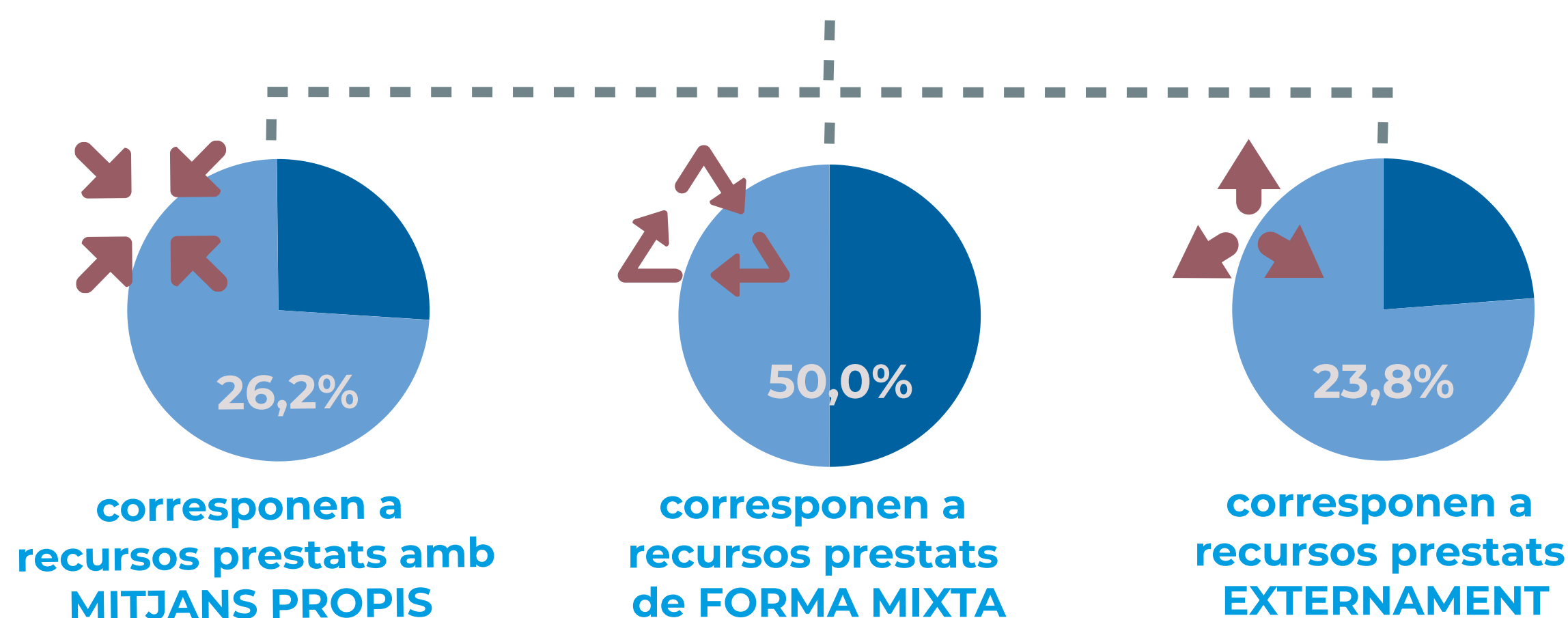
Recursos oferts



Diputació
Barcelona



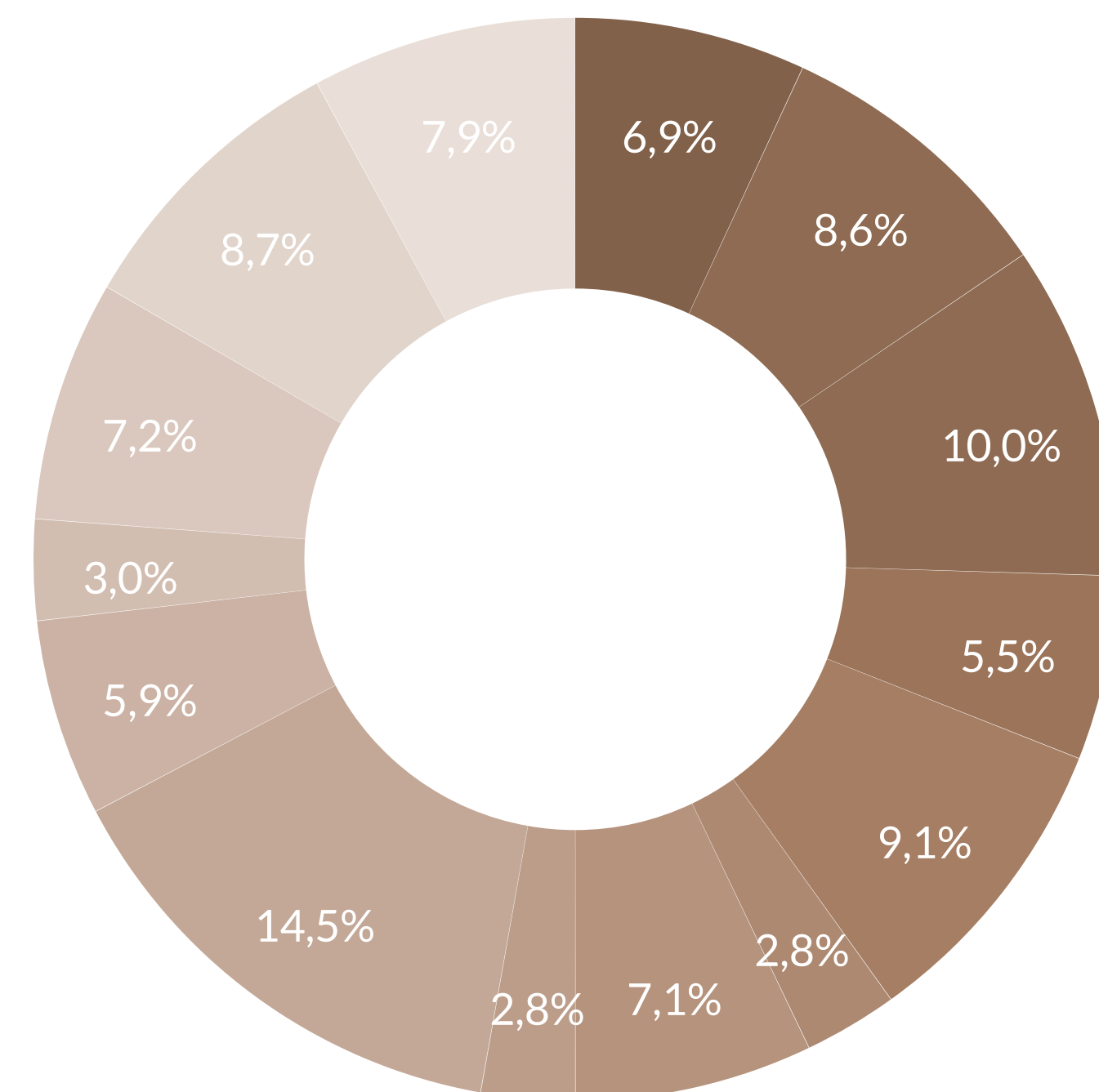
Segons la FORMA DE PRESTACIÓ
dels recursos tècnics i materials, el ...



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 PER ÀREES



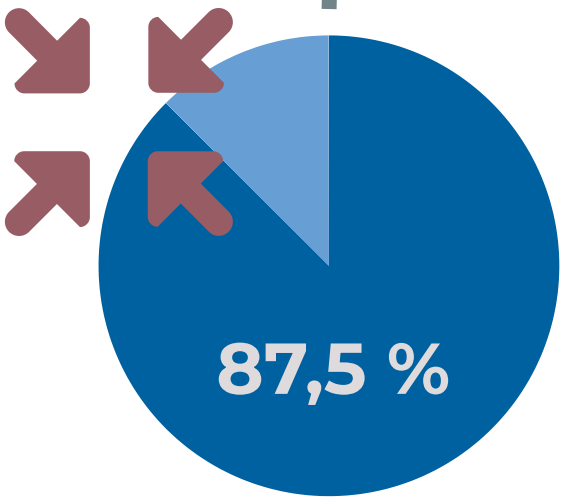
- Àrea d'Acció Climàtica i Transició Energètica (6.9%)
- Àrea de Bon Govern, Assist. Local i Cohesió Territorial (8.6%)
- Àrea de Comerç, Consum i Salut Pública (10%)
- Àrea de Cultura (5.5%)
- Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme (9.1%)
- Àrea de Feminismes i Igualtat (2.8%)
- Àrea de Presidència (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%)



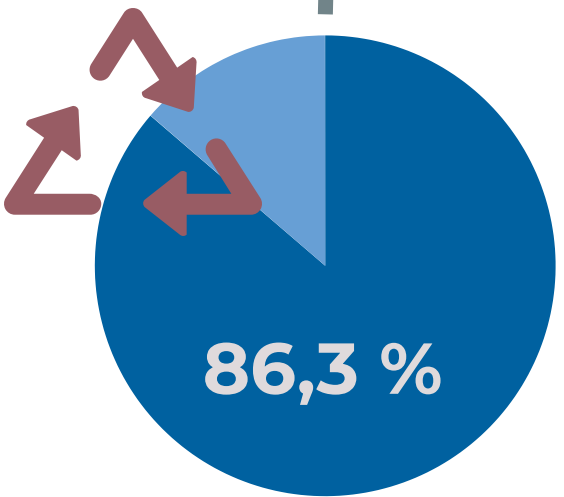
Recursos oferts



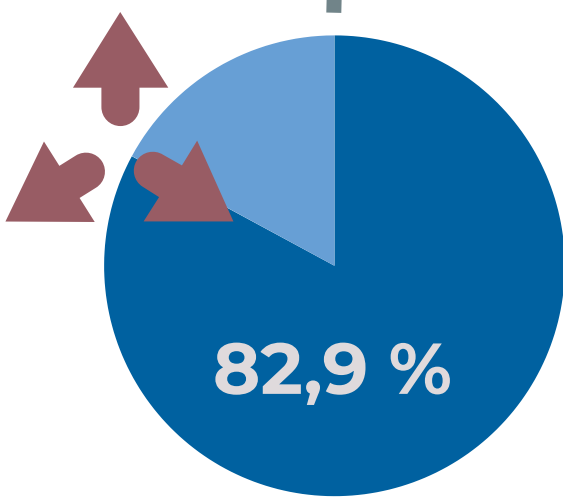
S'han rebut enquestes del ...



DELS RECURSOS
PRESTATS AMB
MITJANS PROPIS



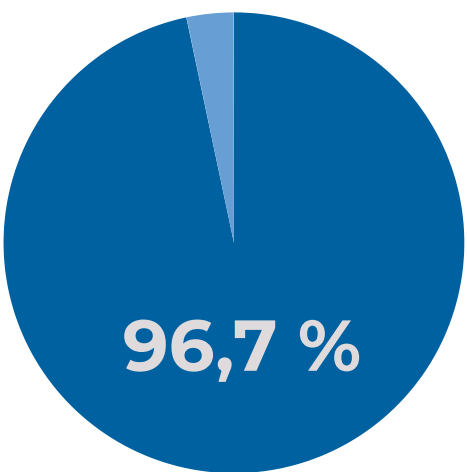
DELS RECURSOS
PRESTATS
DE FORMA MIXTA



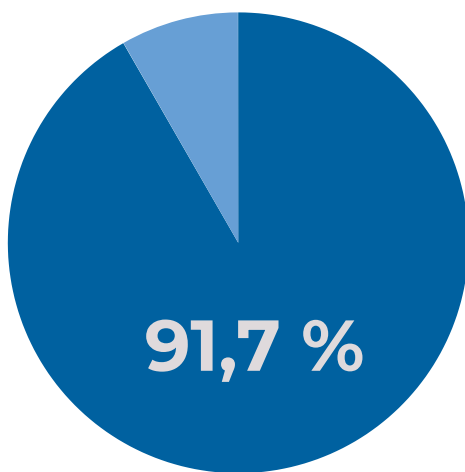
DELS RECURSOS
PRESTATS
EXTERNAMENT

ÀREES que tenen ...

MÉS recursos amb
enquestes rebudes ...

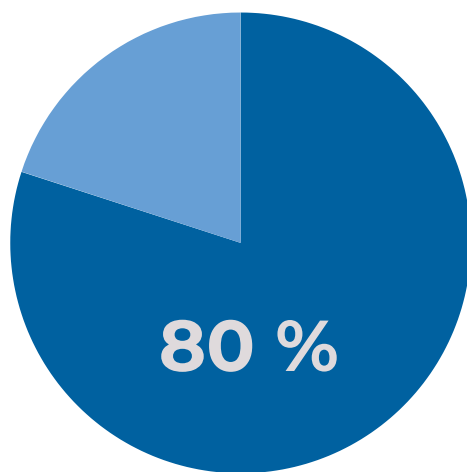


Acció Climàtica i
Transició Energètica

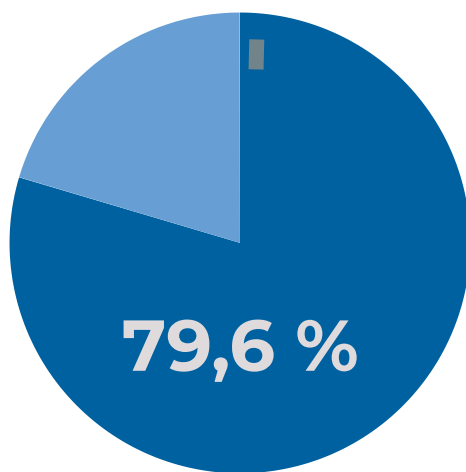


Feminismes i Igualtat

MENYS recursos amb
enquestes rebudes ...



Espais Naturals i
Infraestructura Verda



Infraestructures i
Territori

Enquestes de satisfacció

A quants ens?



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

A qui l'enviem?



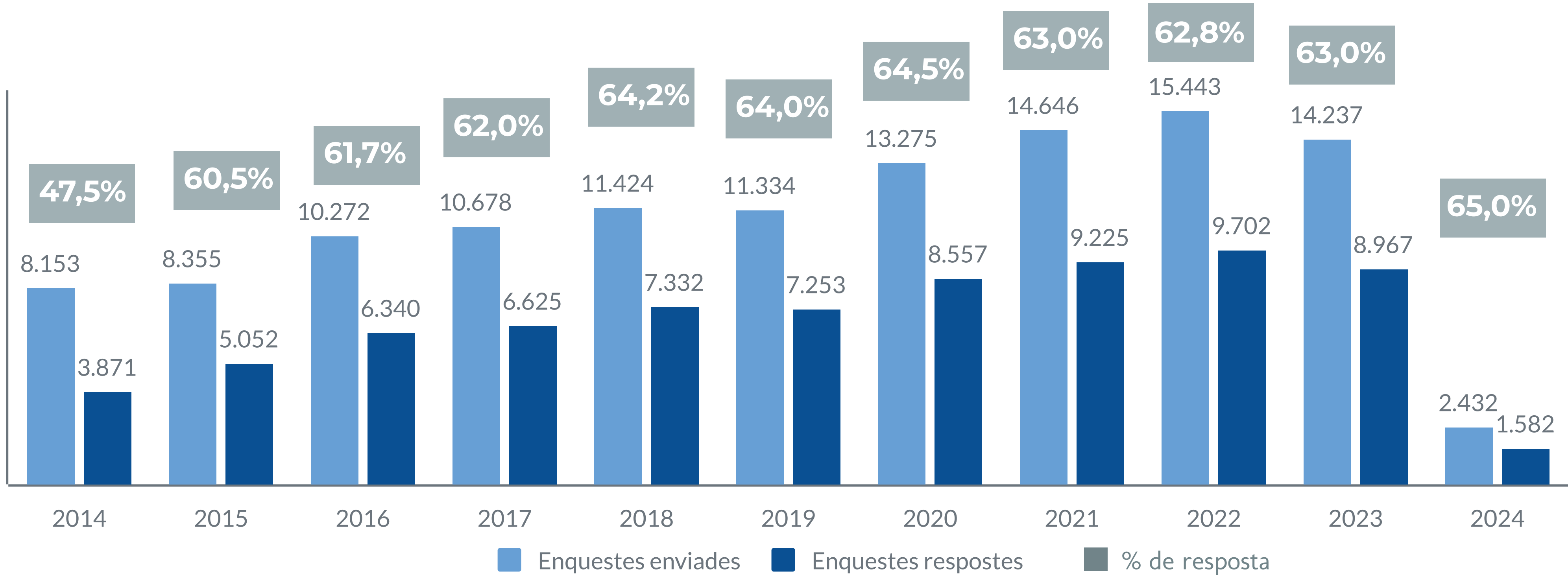
Al **referent tècnic** de l'ens local

Quan l'enviem?



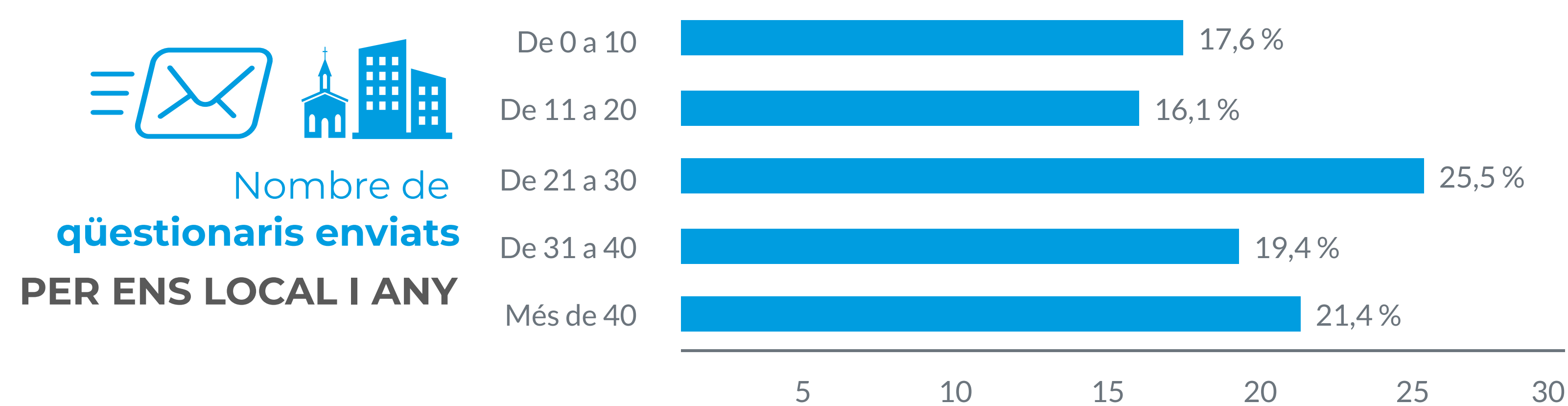
A mesura que **es finalitzen** les assistències

307 QÜESTIONARIS enviats
PER ENS LOCAL DE MITJANA



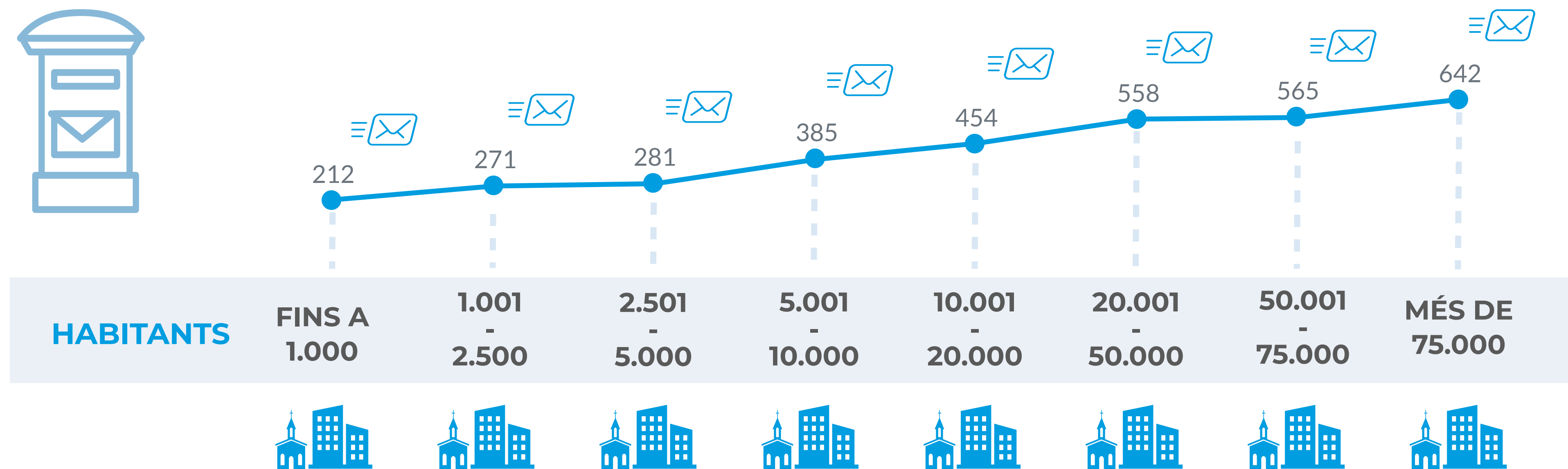
(*) El nombre d'enquestes enviades i rebudes del Catàleg XGL 2024 és més baix pel menor temps transcorregut des de la seva aprovació, ja que només es tenen en compte les enquestes rebudes fins al 15 de gener de 2025.

Enquestes de satisfacció enviades



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



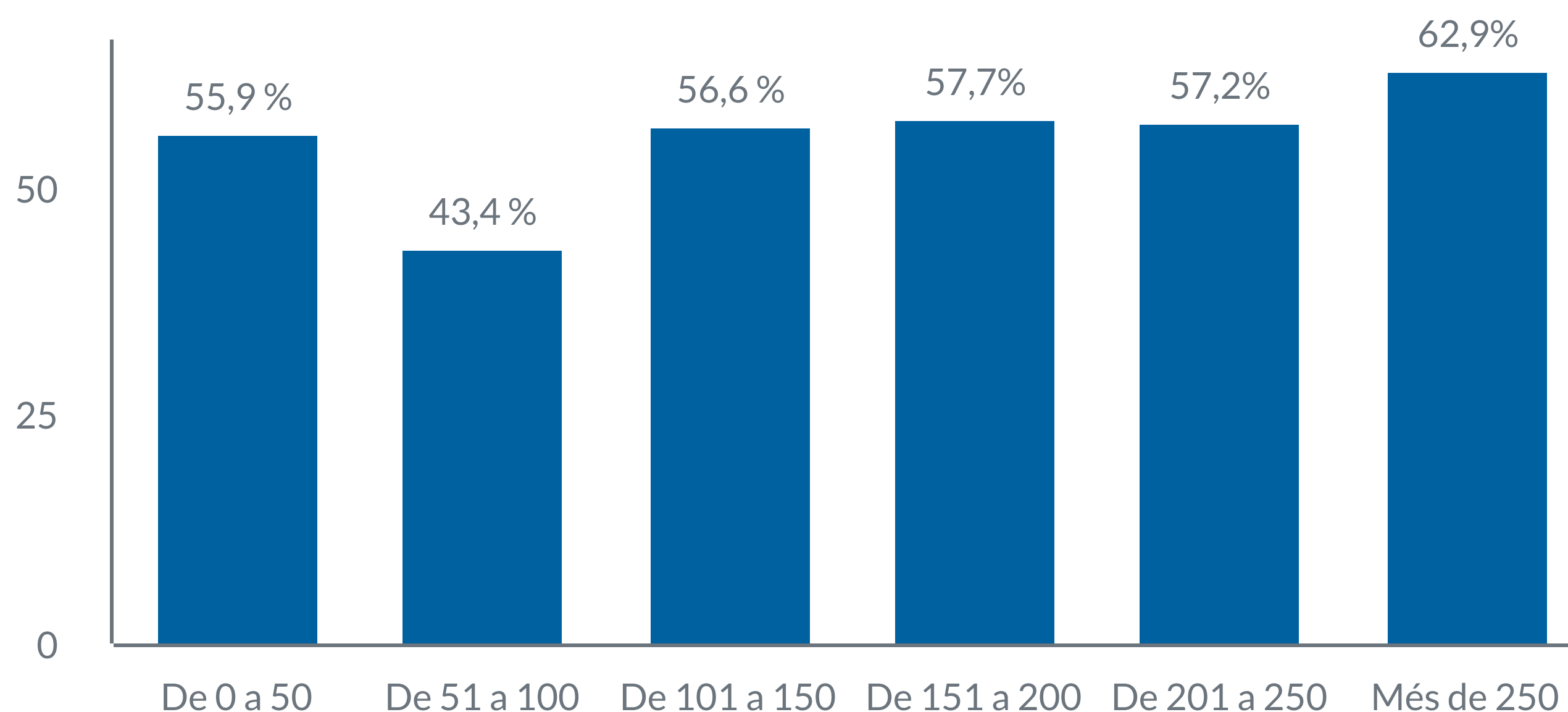
Des de 2014 fins a 2024, s'han rebut **74.506 qüestionaris** amb la valoració que els ens locals fan sobre l'**assistència rebuda** dels **120.249** enviats. S'ha respost el **62%** dels qüestionaris enviats.



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

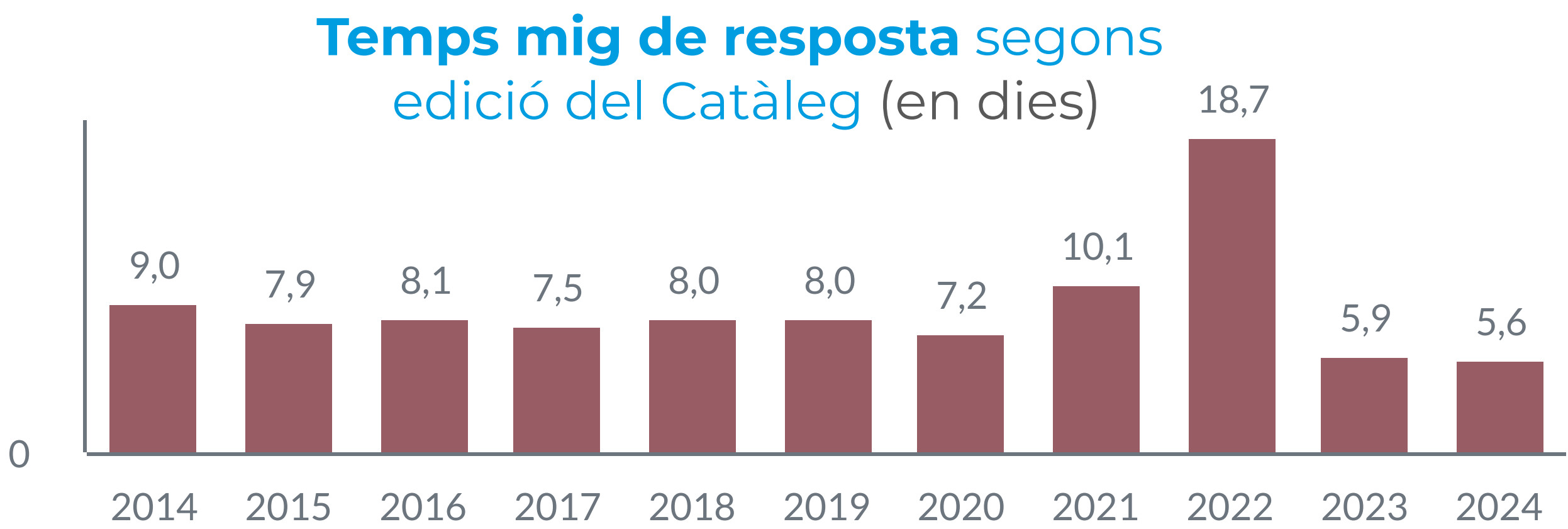
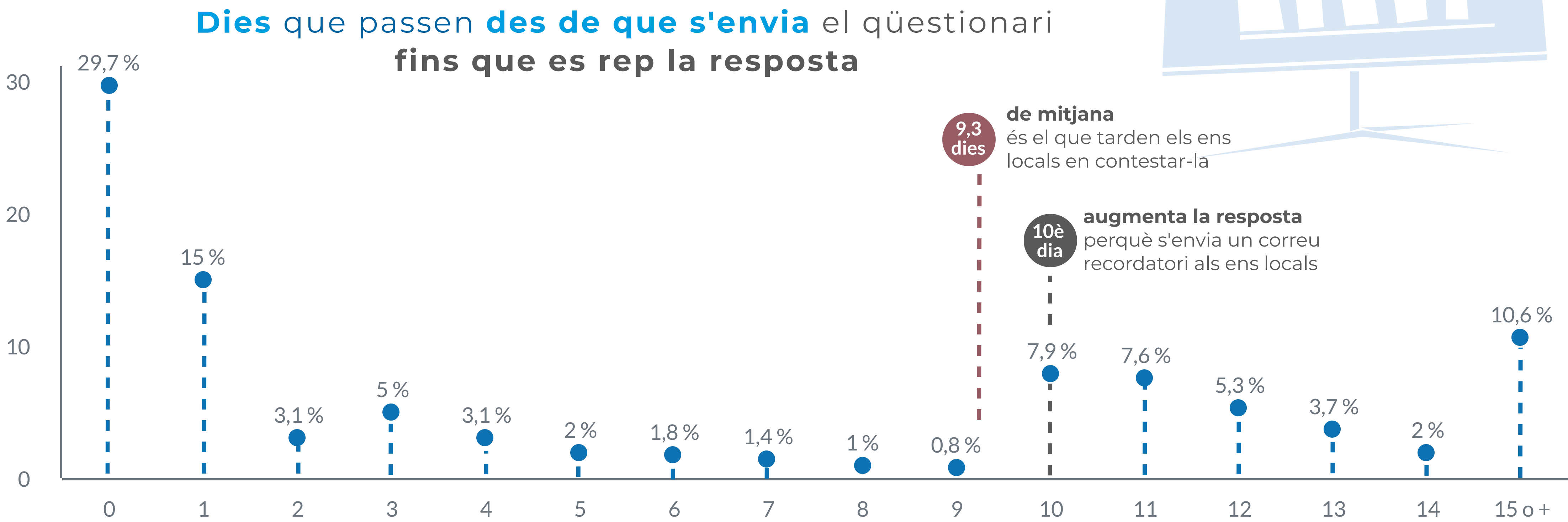
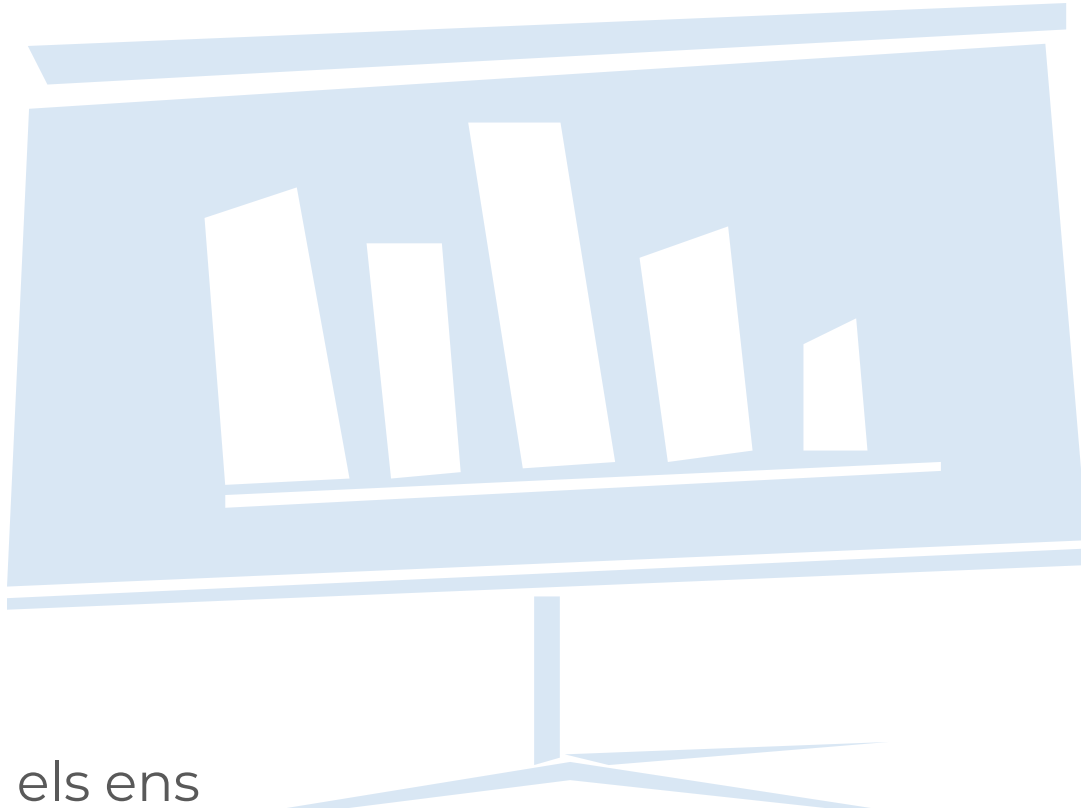
Percentatge **RESPOSTA**

Enquestes **ENVIADES**



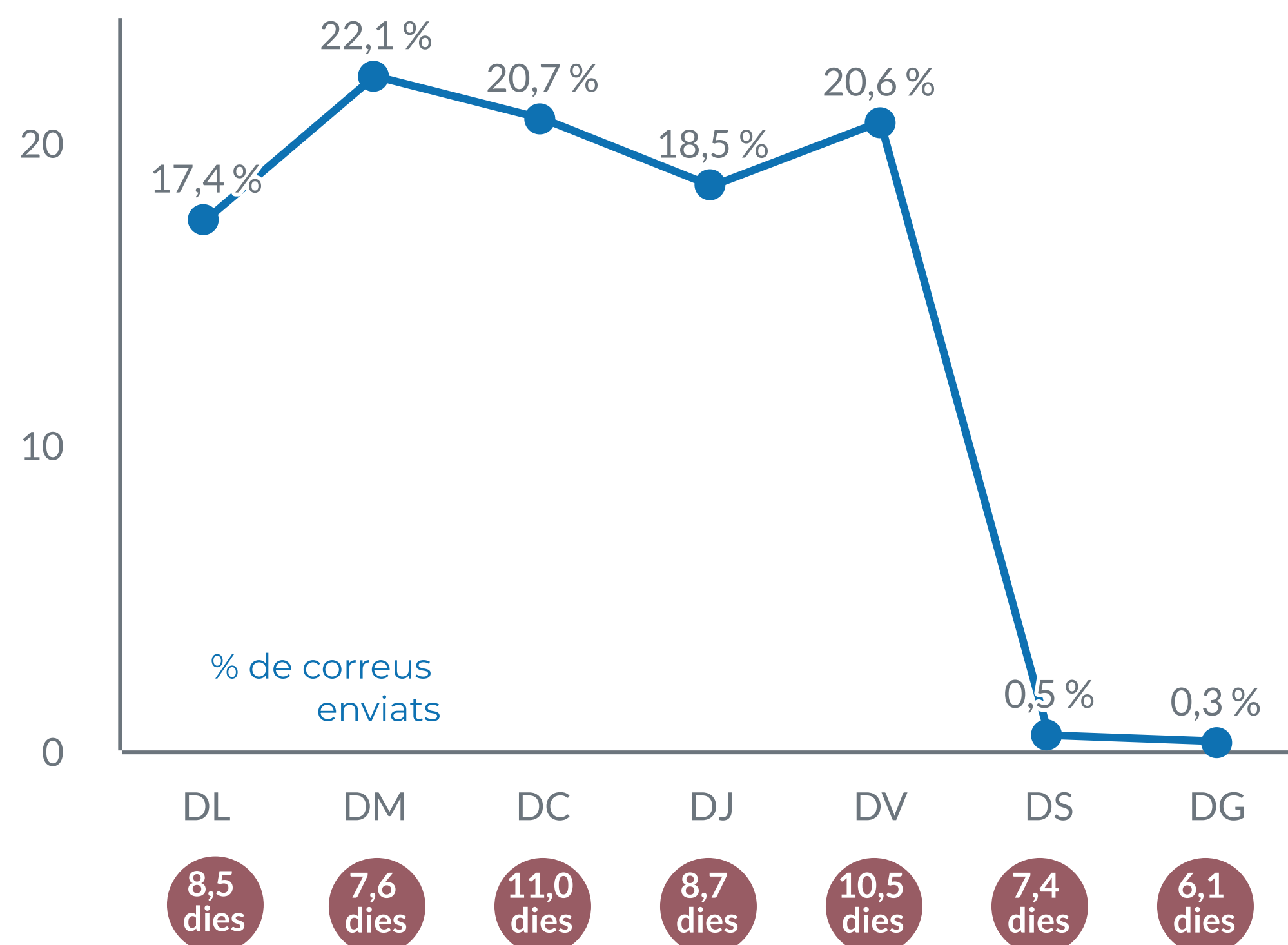
La **NO RESPOSTA** no és deguda a un excés en el nombre d'enquestes enviades. Al contrari, són els ens locals que **més enquestes reben** els que tenen un percentatge de **resposta més elevat**.

Enquestes de satisfacció rebudes



Enquestes de satisfacció rebudes

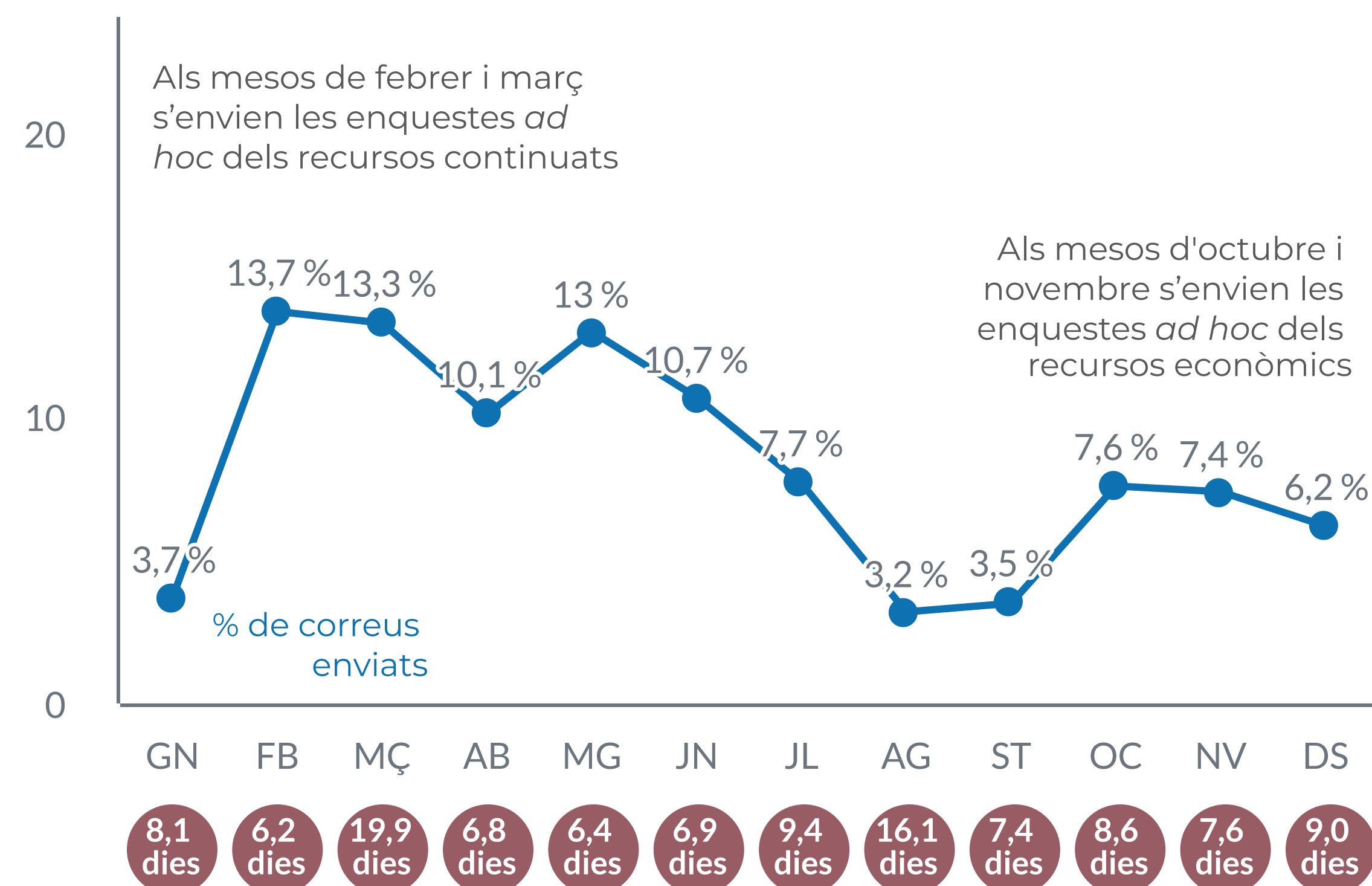
% d'enquestes enviades per DIA DE LA SETMANA i temps mig de resposta



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**.

Valoracions

Preguntes que incorporen els 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?
- 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)

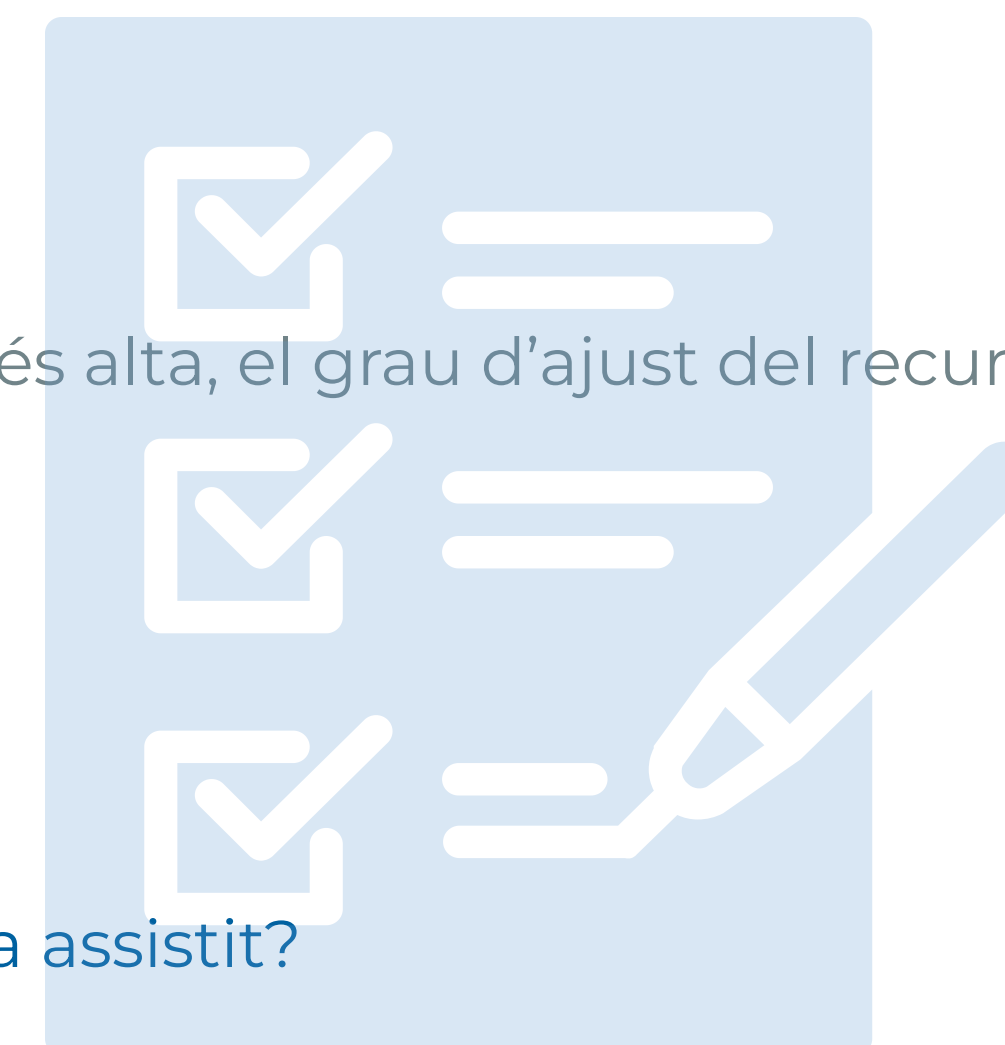


La pregunta Q1 es va incorporar a partir del Catàleg 2017.

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)



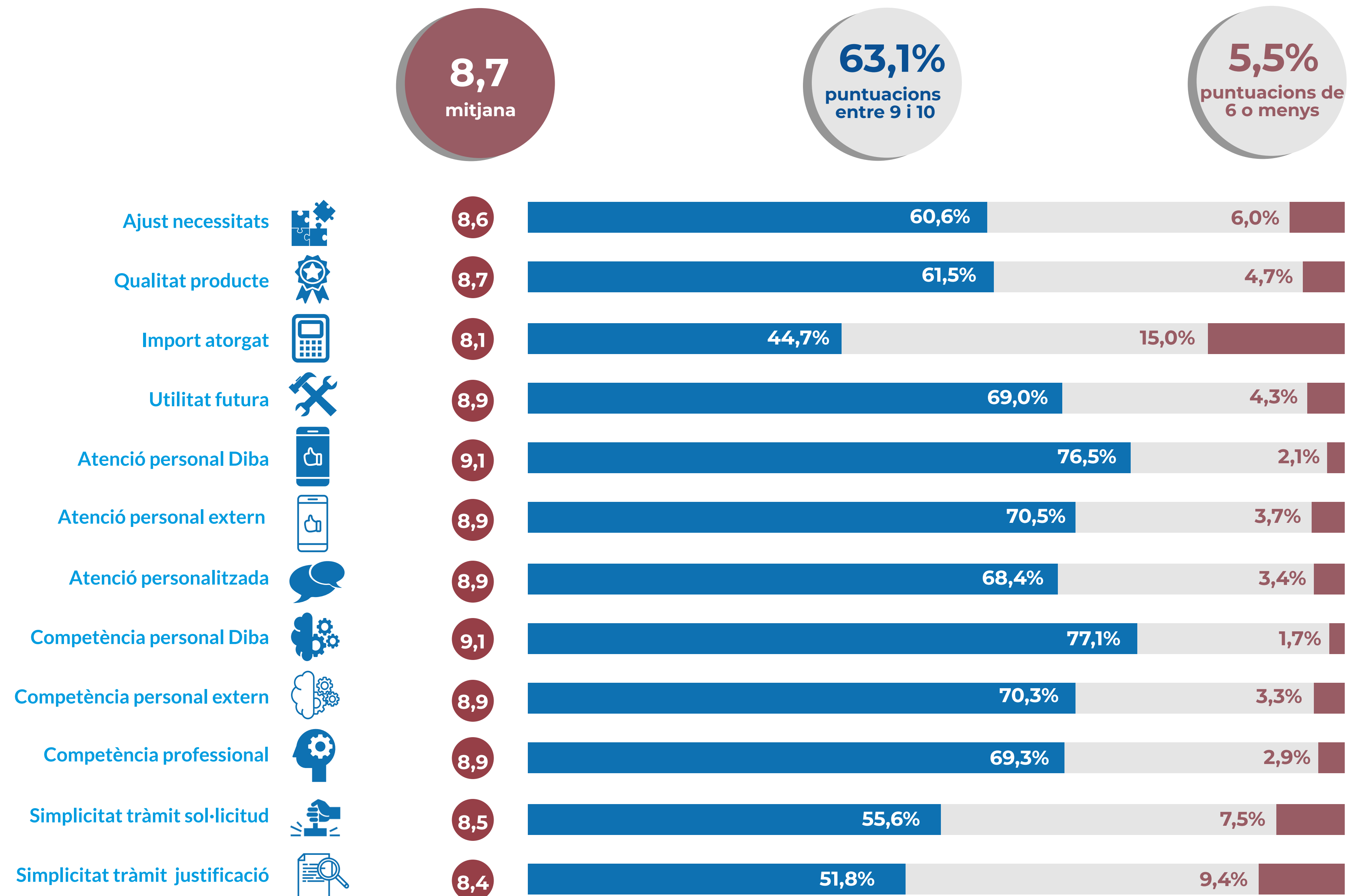
La pregunta Q1 es va incorporar a partir del Catàleg 2017.

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

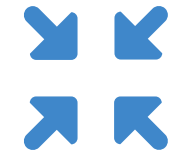
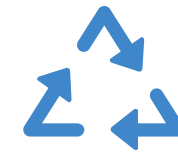
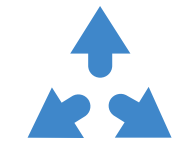
Segons convocatòria XGL del Catàleg de serveis

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
VALORACIÓ GLOBAL		8,5	8,5	8,5	8,6	8,7	8,7	8,8	8,7	8,8	8,8	9,0

Valoracions

Segons tipus de prestació i recurs

		Segons tipus de PRESTACIÓ			Segons tipus de RECURS		
							
		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	--	--
VALORACIÓ GLOBAL		8,7	8,8	9,0	8,6	8,8	8,8

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
VALORACIÓ GLOBAL	9,0	8,8	8,6	8,7	8,6	8,6	8,6	8,5

Valoracions

Segons l'àrea prestadora de l'assistència



Valoració per ÀREA		AE	ASSCVC	AFI	AC	AP	ACCSP	ASGTD	AIT	AUHRU	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
VALORACIÓ GLOBAL		8,4	8,4	8,5	8,5	8,7	8,7	8,8	8,8	8,8	8,8	8,9	9,0	9,0	9,1

ASGTD: Àrea de Serveis Generals i Transició Digital

AENIV: Àrea d'Espais Naturals i Infraestr. Verda

AP: Àrea de Presidència
AC: Àrea de Cultura

AFI: Àrea de Feminismes i Igualtat

AUHRU: Àrea d'Urbanisme, Habitatge i Regeneració Urbana

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

AEAF: Àrea d'Esports i Activitat Física

ACCSP: Àrea de Comerç, Consum i Salut Pública

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

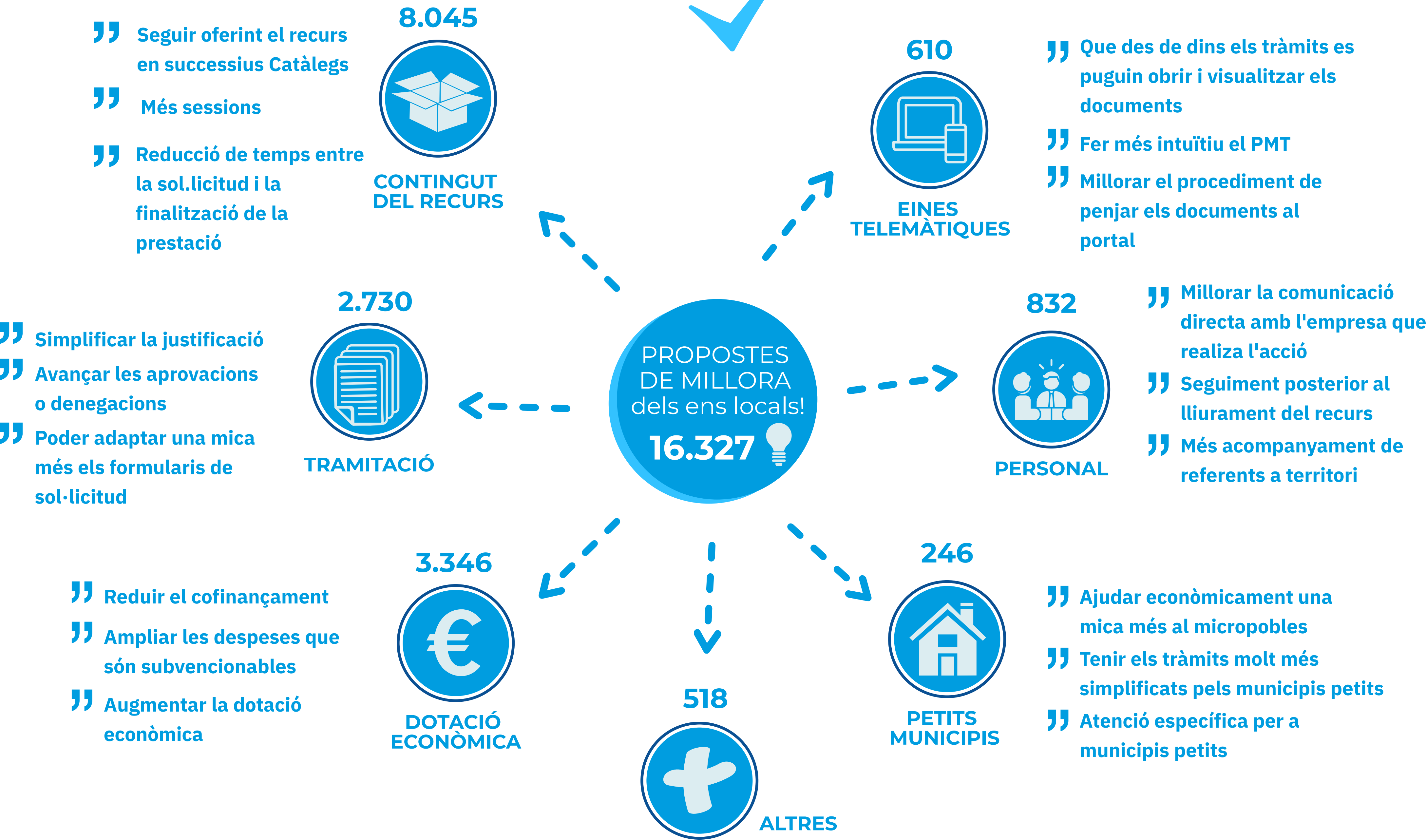
AACTE: Àrea d'Acció Climàtica i Transició Energètica

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

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



**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>

