



Sistema de detecció d'expectatives i necessitats dels governs locals

Resultats de les enquestes de satisfacció del Catàleg de serveis 2014, 2015 i 2016

SETEMBRE 2017



**Diputació
Barcelona**

#DibaOberta



2013



Voluntat de l'equip de govern de certificar el Catàleg



Compromís públic de la DIBA cap als ens locals i cap a la qualitat en els serveis oferts. L'ens local passa a ser el centre de la presa de decisions



Adaptació del Catàleg de serveis als requeriments d'una Carta

UNE 93200:2008

INEXISTÈNCIA DE REFERENTS: EL REPTE DE CREAR UNA CARTA DE CARTES!

- ✓ Detectar les expectatives dels ens
- ✓ Establir canals de participació dels usuaris
- ✓ Definir estàndards de servei
- ✓ Promoure la relació amb els usuaris
- ✓ Contribuir a modernitzar la gestió i els processos



Activació del sistema de gestió de la qualitat del Catàleg

Millora contínua

Seguiment de compromisos

Concreció de processos

Comunicació interna / externa

Anàlisi de la participació

Queixes i suggeriments

Rendició de comptes

Sistema de detecció d'expectatives i necessitats



QUÈ ENS DIUEN ELS GOVERNS LOCALS



RECURSOS



ASSISTÈNCIES

Què
ofereix el
Catàleg

217

214

231



10.124

9.297

10.717

Què es fa
al territori

46

assistències de mitjana per recurs

111

111

114



SUPORT
TÈCNIC



2.147

1.736

2.251



prestació mixta (51,8%)



recursos propis (44,2%)



externalització (4,0%)

58

60

68



SUPORT
ECONÒMIC



4.001

4.416

4.659

48

43

49



SUPORT
MATERIAL



3.976

3.145

3.807



recursos propis (30,7%)



externalització (55,5%)



prestació mixta (13,8%)

1



1



ASSISTÈNCIA



ENQUESTA

Què
preguntem
als governs
locals

Com valoreu....



la competència
professional

0-10



la qualitat
del producte
o servei

0-10



l'atenció
personalitzada

0-10



la simplicitat
del tràmit de
sol·licitud

0-10



la simplicitat
del tràmit de
justificació

0-10



Proposta de
millora

pregunta oberta





Enquestes
enviades

8.076

7.446

7.575

23.097



Enquestes
respostes

3.839

4.586

4.734

13.159

% resposta

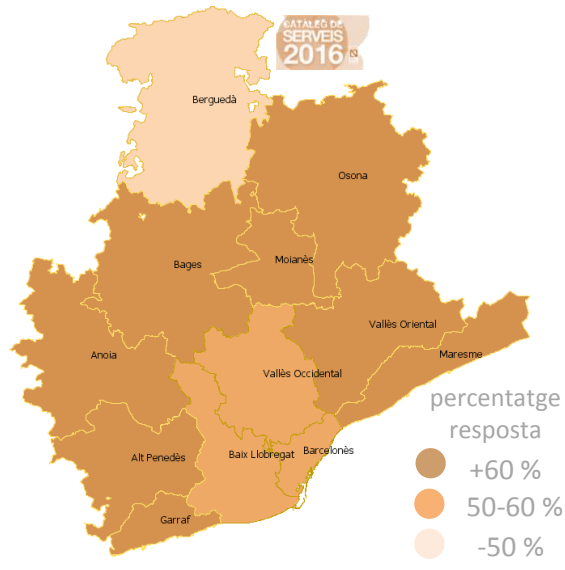
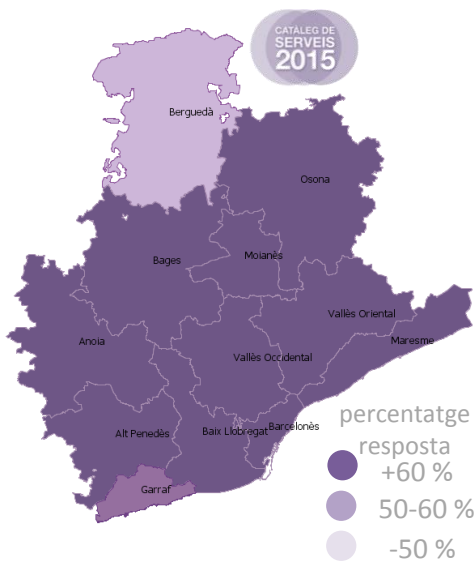
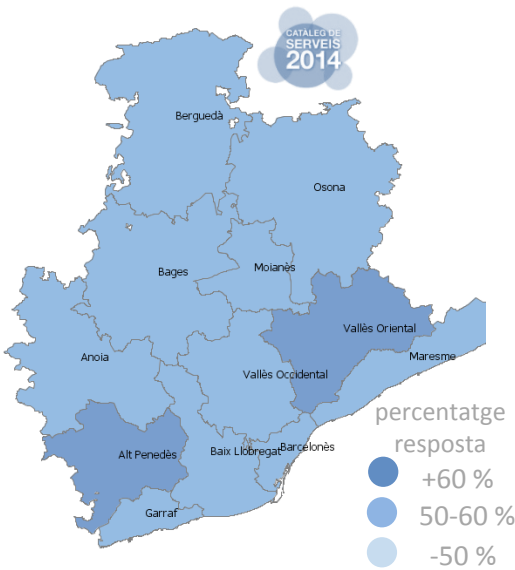
47,5%

61,6 %

62,5 %

57,0%

El 100% de municipis han contestat alguna enquesta



La mitjana de totes les valoracions rebudes és de 8,5

Mitjana de les valoracions

8,5



Qualitat del producte

8,8



Competència professional

8,8



Atenció personalitzada

8,3



Simplicitat sol·licitud

8,0



Simplicitat justificació

% de valoracions entre 9 i 10

53 %



65 %



64 %



48 %



41 %



% de valoracions de 6 o menys

6 %



4 %



4 %



11 %



14 %



Què valoren millor els governs locals

Què valoren pitjor els governs locals

Per tipus de recurs



tècnic



econòmic



material

Per tipus de prestació*



recursos propis



prestació mixta



externalització

Per tram de població



<5.000 h.



5.001 h.-
20.000 h.



20.000 h.-
50.000



> 50.000

8,4

8,5

8,6

8,4

8,5

8,6

8,4

8,4

8,5

8,8

8,7

8,9

9,0

8,7

8,8

8,9

8,7

8,7

8,7

8,8

8,7

8,9

9,0

8,7

8,9

8,8

8,7

8,7

8,7

8,2

8,1

8,5

8,5

8,3

8,5

8,6

8,1

8,0

8,0

8,0

8,4

7,9

7,6

7,6



Qualitat de producte



Competència professional



Atenció personalitzada



Simplicitat sol·licitud



Simplicitat justificació

*Classificació disponible a partir del 2015.
Vàlida per a recursos tècnics i materials.



1.420
felicitacions!



3.920
propostes de millora!



8.246
sense propostes

1.823



Contingut del
recurs

989



Tramitació

467



Dotació
econòmica

243



Eines
telemàtiques

200



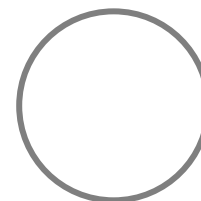
Personal

101



Petit
municipi

97



Altres



Quin tipus de propostes de millora ens formulen els governs locals?



Contingut del recurs

«Acompanyar els resultats d'una interpretació pels que no som professionals en la matèria

«Segons els assistents és un curs molt curt. Per la temàtica del curs es podrien fer més hores en el mateix dia»

«Fa temps que els trofeus i medalles són iguals. Potser que cada any hagués alguna modificació»



Tramitació

«Ens agradaria saber el més aviat possible si se'ns ha atorgat el recurs o no»

«Tenir més informació sobre la puntuació que es dona per projecte»

«Es podria simplificar els documents i material a lliurar del procés de sol·licitud i justificació»



Dotació econòmica

«La quantitat rebuda, una celebració així hauria de poder tenir una aportació més elevada»

«L'import atorgat és molt minso, donat que la recollida i custòdia d'aquests animals és una competència municipal que suposa una gran despesa pels ajuntaments»



Eines telemàtiques

«Les notificacions per email en quin estat es troben les sol·licituds podrien ser més explícites»

«Donant més passos a la completa gestió per trameses electròniques»

«L'accessibilitat. Hi ha banners que et porten a informació no actualitzada i no és prou clar l'accés»



Personal

«Caldria augmentar el nombre de tècnics per millorar el temps de resposta a la petició, així com el d'entrega de l'informe tècnic»

«L'atenció personalitzada. Els ajuntaments rebem la confirmació o desestimació de la proposta mitjançant un correu que no admet resposta i sovint és difícil trobar un interlocutor a l'altra banda.»



Petit municipi

«Als municipis petits i mitjans que no som a l'àrea metropolitana a vegades els costos de transport ens fan enrere de fer les comandes. En casos justificats es podria atendre un transport anual»

«Les justificacions podrien ser més senzilles. No és que siguin molt complicades però necessiten el seu temps i per municipis petits com el nostre que no disposem d'administrativa, ens treu molt temps de les feines pròpies, en aquest cas, d'Educadora Social»

Com es distribueixen les propostes que fan els governs locals?

Per tipus de recurs



tècnic



econòmic



material

Per tipus de prestació



recursos propis



prestació mixta



externalització

Per tram de població



<5.000 h.



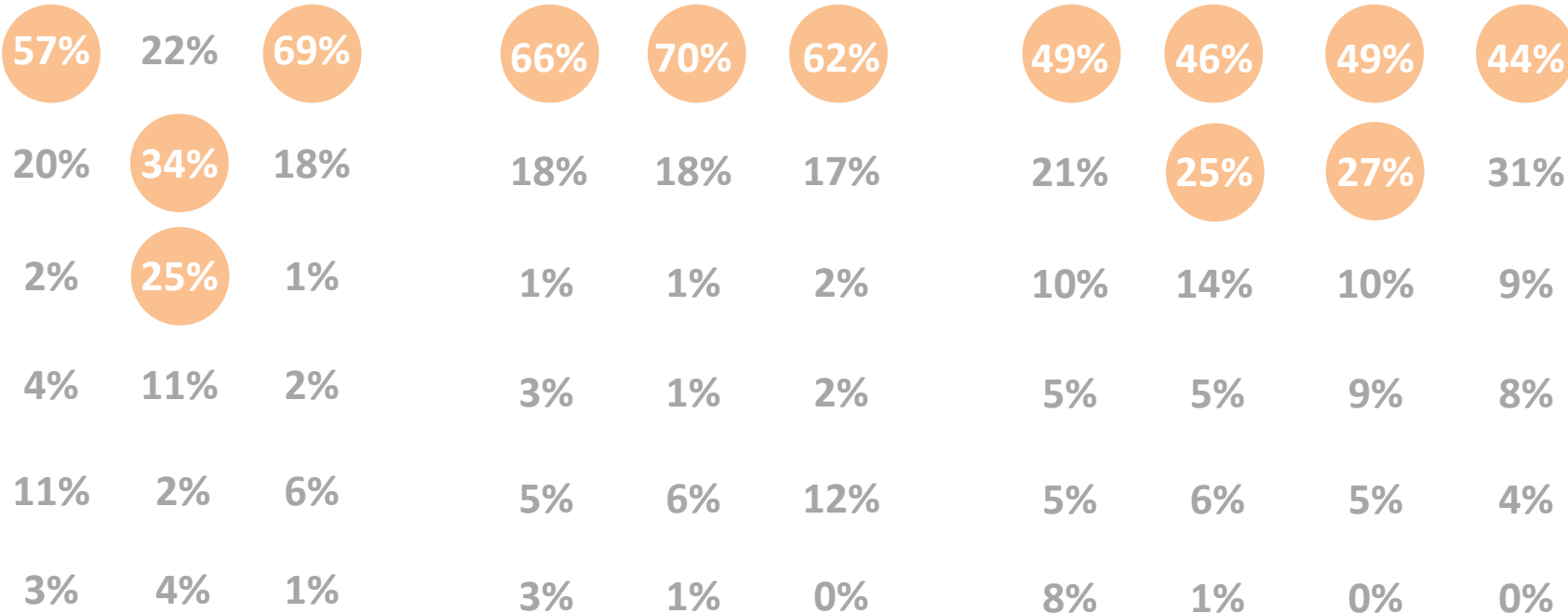
5.001 h.-
20.000 h.



20.000 h.-
50.000



> 50.000



Contingut del
recurs



Tramitació



Dotació
econòmica



Eines
telemàtiques



Personal



Adaptació petits
municipis

Principals resultats del Sistema de detecció d'expectatives i necessitats del Catàleg de serveis 2014, 2015 i 2016

El 100 % dels municipis han rebut i respost alguna enquesta



S'han enviat més de **23.000 enquestes** per als Catàlegs 2014, 2015 i 2016



Els governs locals han **respost 13.159 enquestes** (57%)

El 93 % de les valoracions dels governs locals estan per sobre de 6



La valoració **mitjana** de totes les valoracions rebudes és de **8,5**



Els aspectes millor valorats són:

- la **competència professional** i l'**atenció personalitzada**
- els **recursos materials**
- La prestació amb **personal propi**

Prop del 40% de les enquestes inclouen propostes o expressen una felicitació



Els governs locals han formulat **3.920 propostes** de millora



Les **millores en el contingut** del recurs (1.823) i en la seva **tramitació** (989) són les de major pes

NOTES METODOLÒGIQUES

- Hem considerat “assistències” les sol·licituds estimades que consten al Sistema Integral de Gestió de l'Activitat (SIGAC) de la Diputació de Barcelona a data 28 d'agost de 2017. Aquestes són objecte d'enviament d'enquesta en el moment en que es finalitzen (sense incidència o amb reducció).
- Hem presentat l'anàlisi de les valoracions obtingudes i les propostes de millora formulades pels governs locals de forma conjunta per al Catàleg de serveis 2014, 2015 i 2016. Aquesta decisió s'ha pres un cop analitzats els resultats i detectada l'escassa significació dels resultats diferenciats segons edició del Catàleg.
- Els resultats agregats per comarques no inclouen la ciutat de Barcelona (no és destinatària del Catàleg de serveis) ni els municipis de Gósol (Berguedà, Lleida), Viladrau, Espinelves i Vidrà (Osona, Girona). En canvi, sí que inclouen el municipi de Fogars de la Selva (la Selva).
- La informació sobre el tipus de prestació (mixta, recursos propis i externalització) es comença a sol·licitar per al Catàleg 2015 i, per tant, no disposem d'aquesta pel Catàleg 2014.
- L'anàlisi per dimensió de municipi i els mapes no consideren aquelles enquestes enviades a ens supramunicipals (1.100).
- La codificació de la pregunta oberta l'ha feta el Servei de Planificació i Avaluació a partir del conjunt de respostes dels ens locals. Periòdicament es revisen les enquestes respostes i es codifiquen.
- La informació presentada en aquest document és accessible per tot centre gestor de la Diputació de Barcelona que ofereixi recursos al Catàleg de serveis, a través del *QlikView de seguiment de la Carta de serveis del Catàleg* amb un nivell més desagregat d'informació.

Àrea de Presidència

Gabinet de la Presidència
Servei de Planificació i Avaluació
s.planif.avaluació@diba.cat



**Diputació
Barcelona**