

# Enquesta als secretaris municipals sobre el Catàleg de serveis de la Diputació de Barcelona

Informe de resultats del 2014 i comparativa amb el 2013

---

#cartadeserveis





# Enquesta als secretaris municipals sobre el Catàleg de Serveis de la Diputació de Barcelona 2014

**Informe de resultats del 2014 i comparativa amb el 2013**

## **Àrea de Presidència**

Direcció de Serveis de Suport a la Coordinació General

Servei de Planificació i Avaluació  
Rambla Catalunya, 126 08008 Barcelona  
Tel. 934 020 709 - s.planif.avaluacio@diba.cat

<https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/millora/default.asp>

10 d'abril de 2015



# Índex

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1.  | Antecedents                                   | 4  |
| 2.  | Objectiu                                      | 7  |
| 3.  | Fitxa tècnica                                 | 8  |
| 4.  | Estructura de l'informe                       | 10 |
| 5.  | Valoració global del Catàleg                  | 12 |
| 6.  | Grau d'ajust a les necessitats de l'ens local | 14 |
| 7.  | Tramitació dels recursos                      | 17 |
| 8.  | Terminis de gestió                            | 20 |
| 9.  | Compromisos i atributs de qualitat            | 23 |
| 10. | Aspectes tecnològics                          | 26 |
| 11. | Personal de la Diputació                      | 28 |
| 12. | Resum executiu                                | 29 |



# 1. Antecedents

L'assistència i la cooperació amb els governs locals de les comarques barcelonines ha estat el nucli dur de la tasca realitzada per la Diputació de Barcelona en aquests darrers anys.

Avui, en un moment de crisi com l'actual, els governs locals han de fer front a un escenari d'insuficiència de recursos econòmics i de nombroses dificultats per accedir al crèdit. És aquest escenari en què la tasca assistencial de la Diputació de Barcelona esdevé essencial perquè els governs locals puguin afrontar les serioses dificultats per assumir la prestació dels serveis públics bàsics o per poder garantir el compliment de les competències que els són pròpies.

Tampoc es pot obviar l'actual context de canvi normatiu en què estan immerses les administracions locals: d'una banda, l'aprovació de la Llei 27/2013, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració local, i de l'altra, la imminent aprovació del Projecte de Llei de governs locals de Catalunya. Aquests canvis alteren en gran mesura no només el règim de distribució competencial entre les administracions públiques, sinó també la forma de prestació dels serveis públics locals.

Davant d'aquest nou entorn, la Diputació de Barcelona vol apostar amb la màxima eficàcia i eficiència per la millora contínua i per la qualitat vers els governs locals, usuaris finals dels serveis oferts al territori.

Aquesta aposta es va materialitzar l'any 2014 amb la posada en marxa del Projecte de confecció i certificació del Catàleg de serveis 2014 (en endavant Projecte), un procés transversal i corporatiu basat en la revisió i l'adaptació del Catàleg de serveis 2014 (en endavant Catàleg) i dels recursos oferts, per donar una millor resposta a les necessitats i les expectatives reals dels governs locals de la demarcació.

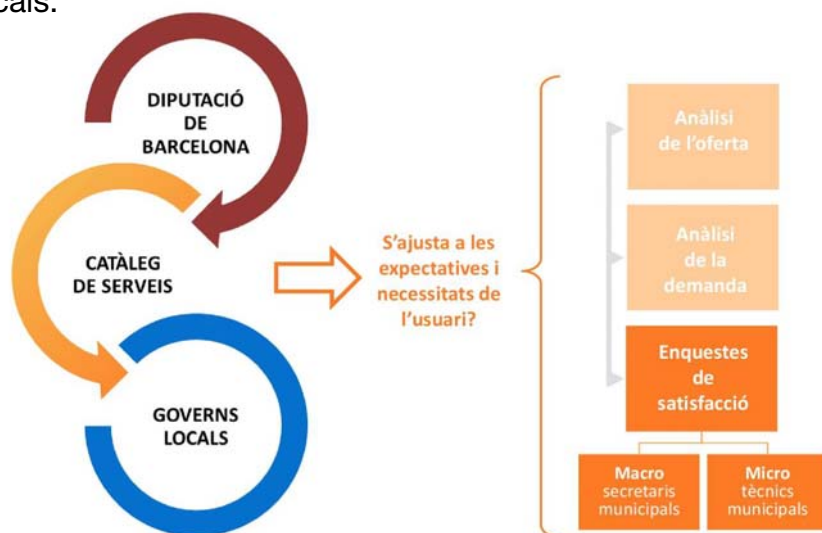
Així, l'anàlisi de les expectatives dels ens locals en el marc del Projecte va esdevenir un element clau en la configuració del Catàleg de serveis 2014, en els termes previstos per la norma UNE 93200:2008, d'AENOR, sobre cartes de serveis.

Es va protocol·litzar el sistema a partir del qual es poden detectar i analitzar les expectatives i les necessitats dels governs locals, atenent els requeriments plantejats per l'apartat 4.1.3 de la norma UNE 93200:2008.

D'aquesta manera, es van identificar les expectatives dels ajuntaments i consells comarcals sobre els recursos oferts l'any 2013, tot habilitant un canal formal específic per "escoltar" els destinataris dels recursos dels catàlegs i adaptar l'oferta del Catàleg de serveis 2014 a les seves expectatives i necessitats reals.

Es va fer una enquesta als secretaris municipals dels 310 municipis i dels 11 consells comarcals de la demarcació de Barcelona; aquest instrument es considerava el més òptim per apropar-nos a la detecció d'expectatives d'una manera més eficient, en termes temporals i amb els recursos apropiats, alhora que ens permetia obtenir valors quantitius associats als atributs proposats pels recursos.

Aquesta enquesta va permetre evidenciar gran part de les expectatives dels governs locals respecte al Catàleg de serveis, amb els ens locals com a instruments de detecció i identificació. Paral·lelament, i fruit d'aquest treball, s'ha generat un sistema estable i periòdic d'avaluació de la qualitat dels recursos, basat en la comunicació directa entre la Diputació de Barcelona i els governs locals.



El present document analitza la segona edició de l'enquesta de detecció d'expectatives i necessitats sobre el Catàleg de serveis de la Diputació de Barcelona, que fa referència al Catàleg de serveis 2014, aprovat en el marc del Pla Xarxa de Governos Locals 2012-2015.

[Tornar a Índex](#)



## 2. Objectiu

A partir de l'experiència de l'enquesta del 2013 i de les conclusions extretes del document *Coherència entre les expectatives i necessitats manifestes dels governs locals i la confecció del Catàleg de serveis 2014*, s'ha redissenyat l'enquesta als secretaris municipals de manera que es pugui validar el grau d'acompliment dels compromisos de qualitat i detectar possibles disfuncions o punts de millora del Catàleg de serveis per a futures edicions.

En aquesta edició de l'enquesta també s'han afegit un seguit de preguntes que fan referència a les novetats de la present edició del Catàleg per copsar si han suposat millores reals respecte a l'edició anterior. Les novetats giren al voltant de tres aspectes concrets: els compromisos de qualitat assumits per la corporació amb referència als recursos oferts al Catàleg, la nova pàgina web del Catàleg –que inclou un cercador de recursos redissenyat– i la nova aplicació per a mòbils, que permet consultar l'estat de la tramitació dels recursos del Catàleg.

Els resultats d'aquesta enquesta (macro), analitzats conjuntament amb les enquestes que s'envien per a cada recurs executat (micro), són un dels pilars essencials per a la millora contínua dels futurs catàlegs de serveis. D'aquesta manera, la participació dels ens locals tindrà un impacte directe en la confecció i gestió del catàleg 2016, tant a nivell global com per a cadascun dels seus recursos.

[Tornar a Índex](#)



### 3. Fitxa tècnica

La població objectiu del present estudi són els 310 ajuntaments i els 11 consells comarcals susceptibles de ser destinataris dels recursos del Catàleg, i s'ha definit el secretari municipal o comarcal com la persona de referència per respondre el qüestionari. En els ens locals anteriorment esmentats hi treballen 264 secretaris amb dedicació exclusiva a un sol ajuntament, 46 que divideixen la seva activitat entre diversos ajuntaments, 7 consells comarcals amb un secretari en exclusiva i 4 consells comarcals que comparteixen secretari amb un municipi.

Tenint en compte l'univers objectiu i els recursos disponibles, en el moment de plantejar l'estudi es va considerar que l'instrument més idoni per recollir les expectatives dels ajuntaments i dels consells comarcals era, igual que en l'anterior edició, una enquesta, autoadministrada en línia, als secretaris dels ens locals. A través de la Fundació Pi i Sunyer es va enviar a tots els secretaris municipals de la demarcació l'enllaç al qüestionari perquè l'emplenessin en línia.

Com que a l'inici de l'enquesta es demanava als secretaris de quants municipis de cada tram de població eren secretaris, s'ha pogut transformar les respostes dels secretaris en respostes dels ens locals. En total han respost 114 ens locals, que representen el 35,5% del total (12 ens més que en l'edició anterior).

La distribució de respostes segons els trams de població, tant de l'actual edició com de la de l'any anterior, es mostra a la taula següent:



Taula 1. Respostes segons tram de població

| Habitants           | Ens locals demarcació | Respostes 2013 | Respostes 2014 | % resposta 2013 | % resposta 2014 |
|---------------------|-----------------------|----------------|----------------|-----------------|-----------------|
| 1.000 o menys       | <b>94</b>             | 26             | 32             | 27,7            | 34,0            |
| De 1.001 a 5.000    | <b>85</b>             | 26             | 35             | 30,6            | 41,2            |
| De 5.001 a 20.000   | <b>88</b>             | 26             | 29             | 29,5            | 33,0            |
| De 20.001 a 50.000  | <b>25</b>             | 11             | 6              | 44,0            | 24,0            |
| Més de 50.000       | <b>18</b>             | 6              | 6              | 33,3            | 33,3            |
| Consells comarcals  | <b>11</b>             | 3              | 6              | 27,3            | 54,5            |
| Tram no identificat |                       | 4              |                |                 |                 |
| <b>Total</b>        | <b>321</b>            | <b>102</b>     | <b>114</b>     | <b>31,8</b>     | <b>35,5</b>     |

Al llarg del present informe no es mostrarà cap gràfic en què apareguin les dades per tram de població, ja que el marge d'error associat a cadascun d'aquests trams és molt elevat. No obstant això, quan sigui rellevant, s'esmentaran les diferències significatives que s'hagin observat entre diferents trams. El marge d'error associat a cada tram i el del total s'observen a la taula següent:

Taula 2. Marge d'error segons tram de població

| Habitants          | 2013 (%)   | 2014 (%)   |
|--------------------|------------|------------|
| 1.000 o menys      | 16,7       | 14,4       |
| De 1.001 a 5.000   | 16,4       | 13,0       |
| De 5.001 a 20.000  | 16,6       | 15,3       |
| De 20.001 a 50.000 | 23,0       | 36,3       |
| Més de 50.000      | 34,3       | 34,3       |
| Consells comarcals | 51,6       | 28,9       |
| <b>Total</b>       | <b>8,4</b> | <b>7,5</b> |

Com es pot observar a la taula, el marge d'error sobre el total de la mostra obtinguda és de  $\pm 7,5\%$ .

El treball de camp va començar el 14 de gener de 2015 i va acabar el 6 de febrer.

[Tornar a Índex](#)



## 4. Estructura de l'informe

L'informe s'estructura en diferents capítols inspirats en les temàtiques tractades en el qüestionari:

- **Valoració global del Catàleg.** En aquest primer bloc es recullen les valoracions dels aspectes més generals del Catàleg, com ara l'assistència de la Diputació de Barcelona, el grau d'ajust a les necessitats locals i els aspectes positius i negatius que perceben en aquest instrument.
- **Grau d'ajust a les necessitats de l'ens local.** En aquest apartat s'intenta determinar el grau d'ajust del Catàleg a les necessitats dels ens locals a partir de la classificació que fa dels recursos (econòmics, tècnics i materials), per esbrinar quina d'aquestes tipologies s'hi ajusta més i quina s'hi ajusta menys.
- **Tramitació dels recursos.** Bloc referent a les possibles dificultats experimentades pels ens locals en la tramitació i a una valoració de la normativa, la documentació necessària i els requisits d'execució a la justificació en termes de complexitat, ajust i dificultat.
- **Terminis de gestió.** Apartat dedicat a valorar per part dels ens locals l'adequació dels terminis d'execució, justificació i/o lliurament de les diferents tipologies de recursos que ofereix el Catàleg.
- **Atributs i compromisos de qualitat.** L'objectiu d'aquest capítol és detectar quins són els atributs més importants per als ens locals en la prestació dels recursos i quina valoració en fan actualment.

- **Aspectes tecnològics.** Aquest bloc és una de les novetats d'aquesta edició i recull, per una banda, la valoració de la utilitat tant de la informació del web com del nou cercador de recursos, i, per l'altra, la facilitat de descàrrega, instal·lació i ús de l'aplicació per a telèfons mòbils de consulta de l'estat de les sol·licituds.
- **Personal de la Diputació.** Finalment, es pregunta pels aspectes més valorats i menys del personal de la Diputació de Barcelona, un dels actius més importants, perquè interactua directament amb els ens locals.

[Tornar a Índex](#)



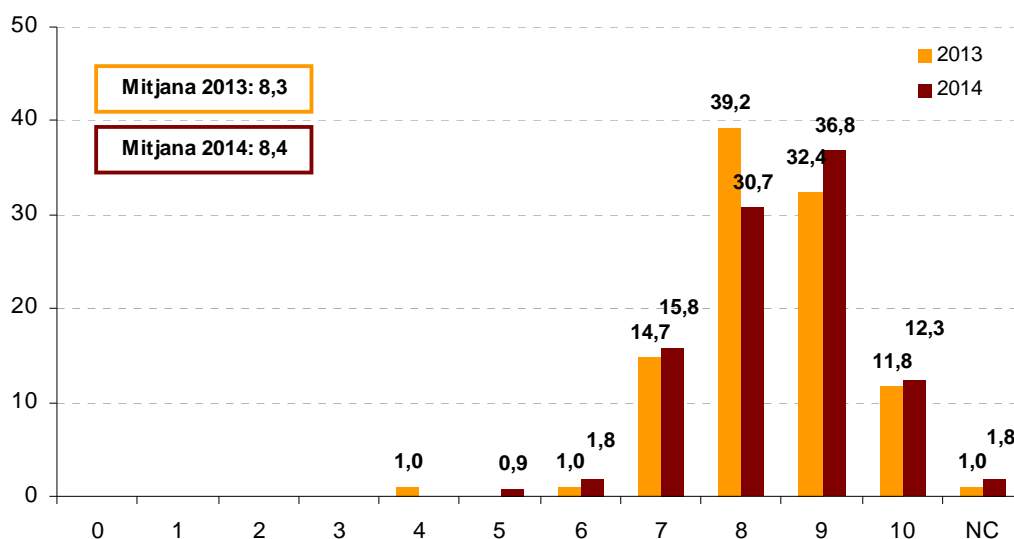
## 5. Valoració global del Catàleg

En aquest primer bloc es pretén copsar l'opinió dels secretaris sobre el conjunt del Catàleg 2014: la valoració de l'assistència de la Diputació i els aspectes més positius i negatius del Catàleg.

Al principi del qüestionari es preguntava per la **valoració en una escala de 0 a 10** (on 0 és molt dolenta i 10 molt bona) sobre l'**assistència de la Diputació de Barcelona** (en endavant DIBA). La valoració d'aquesta edició de l'enquesta és lleugerament superior a la de l'edició de l'any 2013: ha passat de 8,3 a **8,4 de mitjana**; estadísticament, però, la diferència no és significativa. Aquest lleuger increment es materialitza en un augment de les valoracions amb un 9 i un descens de les valoracions amb un 8.

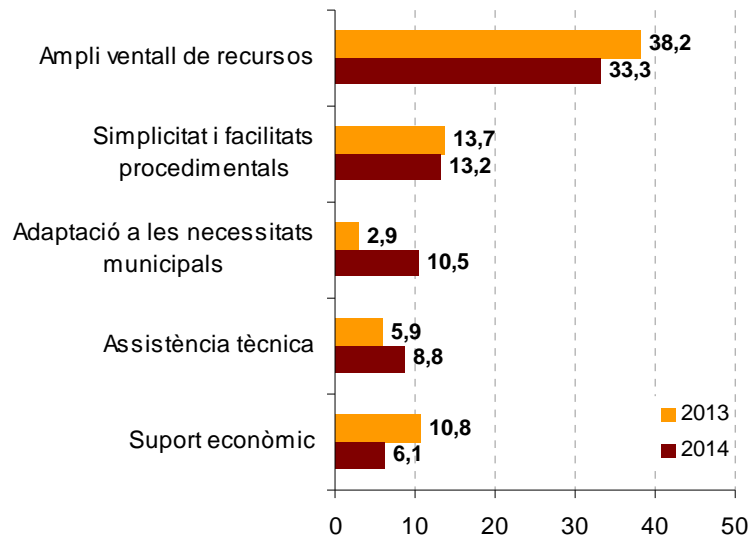
Quan s'observen els resultats segons el tram de població, es constata que **els municipis més petits són els que valoren millor** l'assistència de la DIBA (8,8 de mitjana en els municipis de menys de 1.000 habitants) i **els municipis més grans són els que la valoren pitjor** (7,2 de mitjana en els de més de 50.000 habitants).

Gràfic 1. Valoració de l'assistència de la Diputació de Barcelona



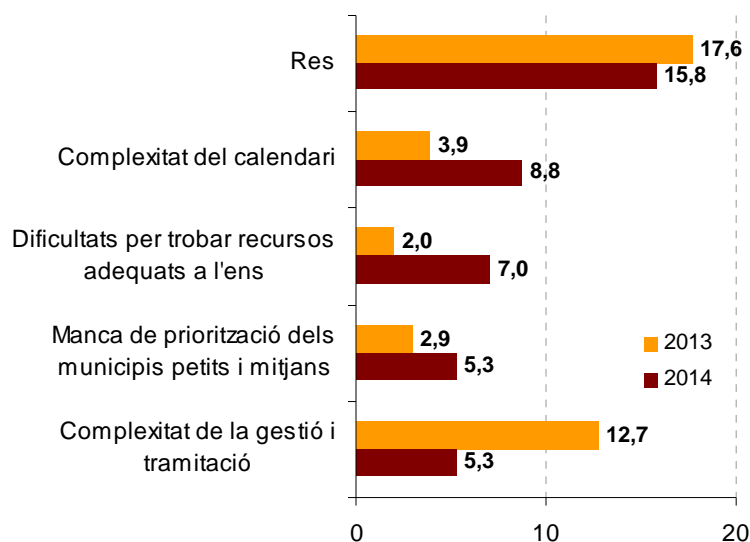
Tal com passava en l'edició anterior, **l'aspecte més positiu del Catàleg**, segons els secretaris entrevistats, és **l'ampli ventall de recursos** i, a força distància, la simplicitat i les facilitats procedimentals, i l'adaptació a les necessitats municipals.

Gràfic 2. Aspectes més positius del Catàleg



Pel que fa als **aspectes més negatius**, també com en l'edició anterior, la resposta més esmentada és que **no n'hi ha cap**, seguida en aquesta edició per la complexitat del calendari i la dificultat per trobar els recursos adequats a l'ens.

Gràfic 3. Aspectes més negatius del Catàleg



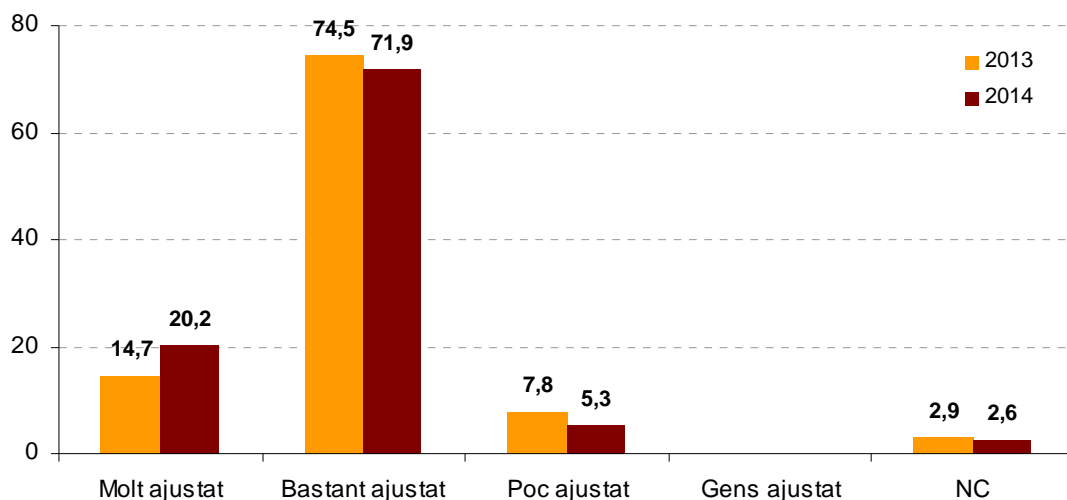
[Tornar a Índex](#)



## 6. Grau d'ajust a les necessitats de l'ens local

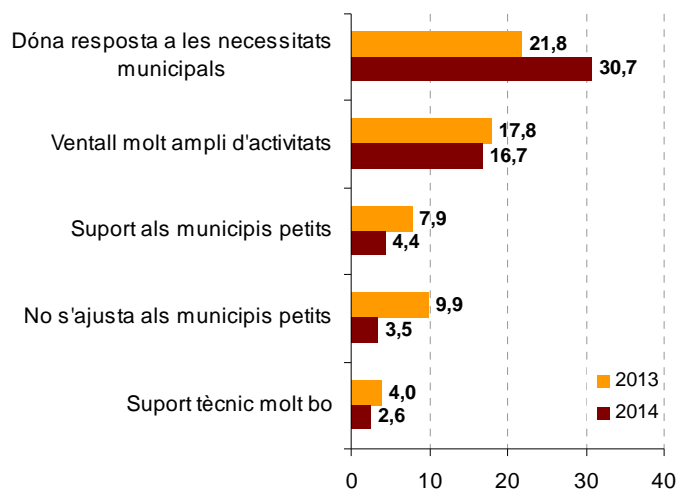
La percepció del grau d'ajust del Catàleg a les necessitats de les corporacions locals es manté molt similar a la de l'edició anterior. Així doncs, **la gran majoria** consideren que és **bastant ajustat o molt ajustat**.

Gràfic 4. Grau d'ajust del Catàleg a les necessitats de les corporacions locals



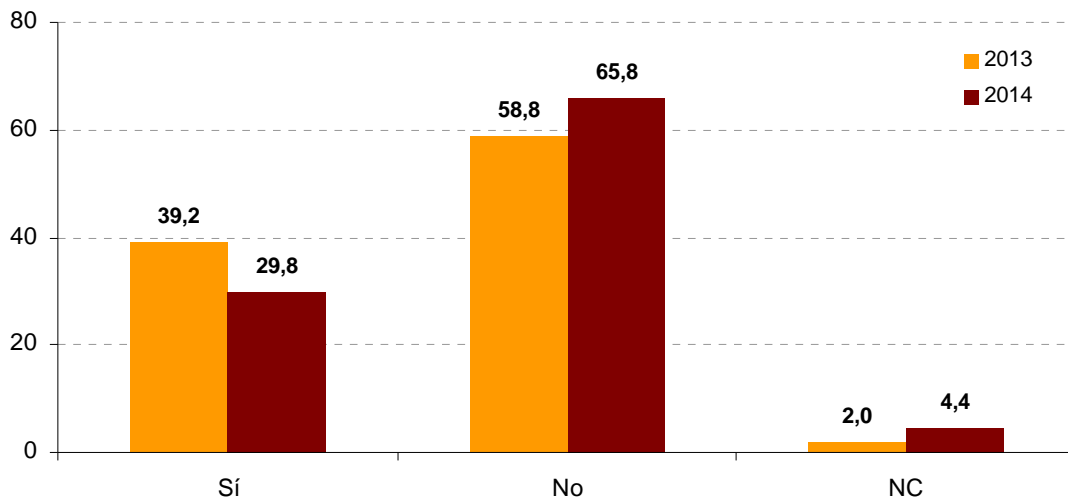
El **principal motiu** d'aquest grau d'ajust percebut és que **dóna resposta a les necessitats municipals** i, a certa distància, que és un **ventall molt ampli d'activitats**

Gràfic 5. Motius del grau d'ajust del Catàleg a les necessitats de les corporacions locals



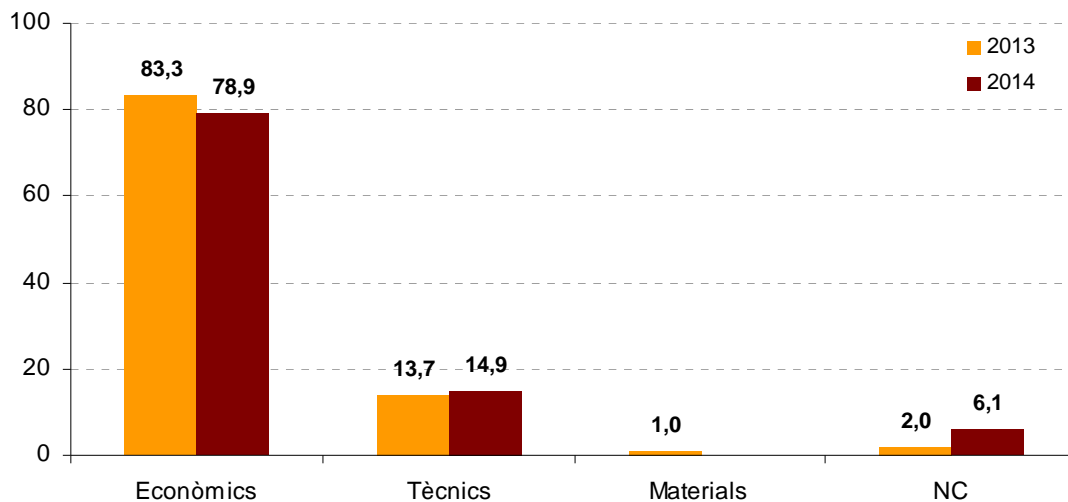
La majoria de secretaris entrevistats considera que **no hi ha cap aspecte que no es contempli** al Catàleg. Els que sí que consideren que en manca algun se situen en aquesta edició just per sota del 30%, i, quan es pregunta per quins troben a faltar, **la resposta es dispersa en molts temes diferents. Els únics temes** que agrupen un mínim de respostes (4 de 34) són les necessitats dels municipis petits i la gestió i formació de recursos humans.

Gràfic 6. Hi ha algun aspecte que el Catàleg no contempli?



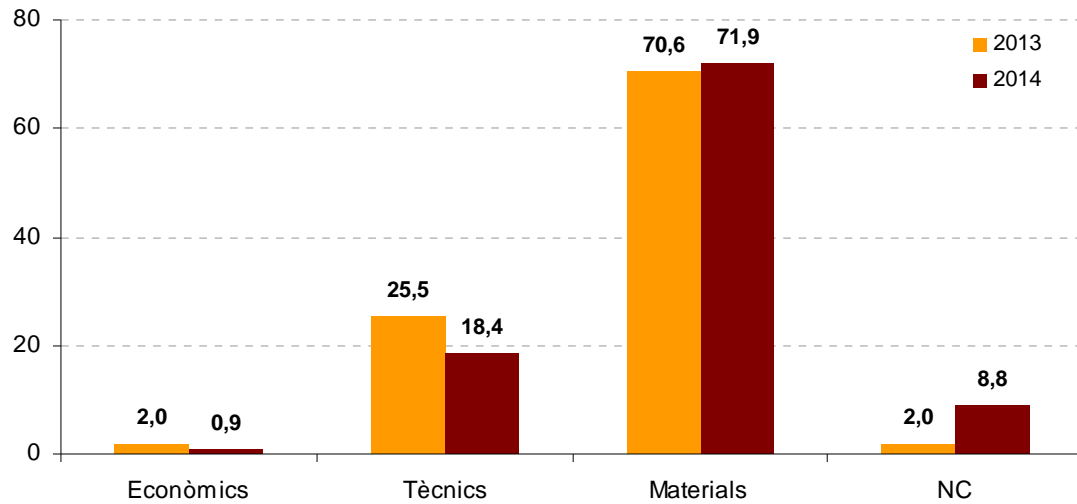
Quan es pregunta als secretaris quina de les tipologies existents de recursos **s'ajusta més** a les necessitats del seu ens local, la gran majoria considera que són els **recursos econòmics**.

Gràfic 7. Tipologia que s'ajusta més a les necessitats de l'ens



Quan es pregunta per la tipologia que **s'hi ajusta menys**, la gran majoria considera que són els recursos materials, igual com passava en l'edició anterior.

Gràfic 8. Tipologia que s'ajusta menys a les necessitats de l'ens



[Tornar a Índex](#)

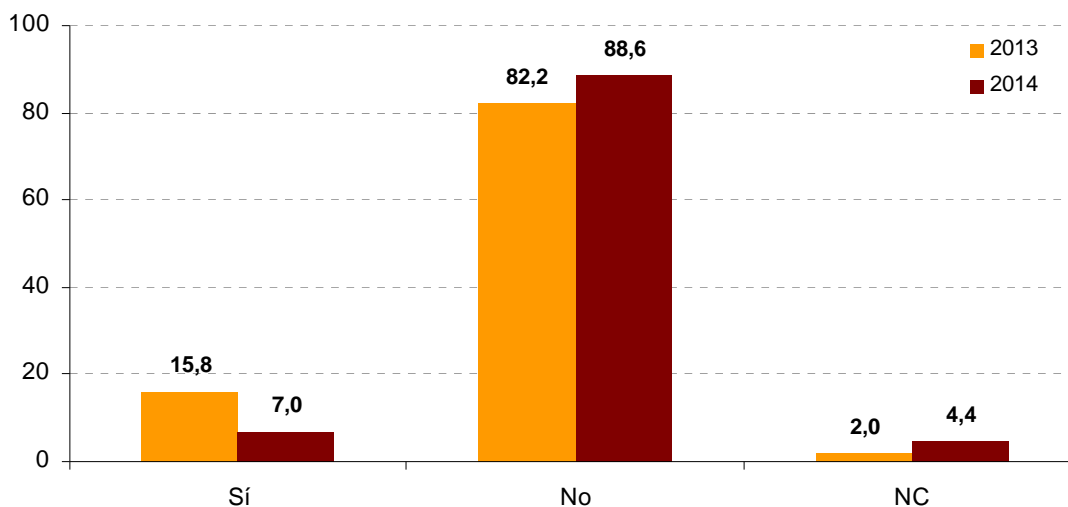




## 7. Tramitació dels recursos

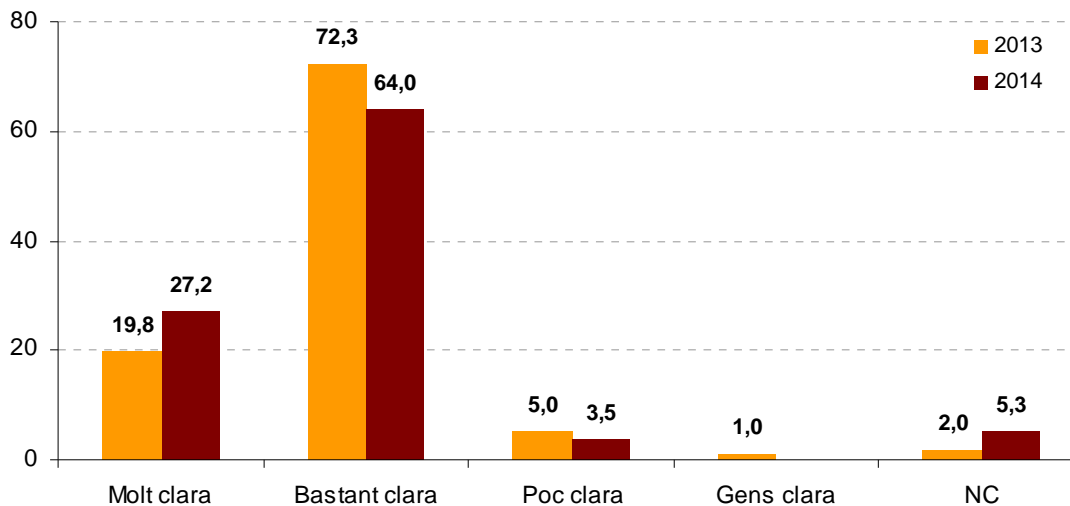
En comparació amb l'edició anterior, **ha disminuït** el nombre de secretaris que **han tingut alguna dificultat en la tramitació** fins a arribar al 7% del total.

Gràfic 9. Ha tingut alguna dificultat en la tramitació?



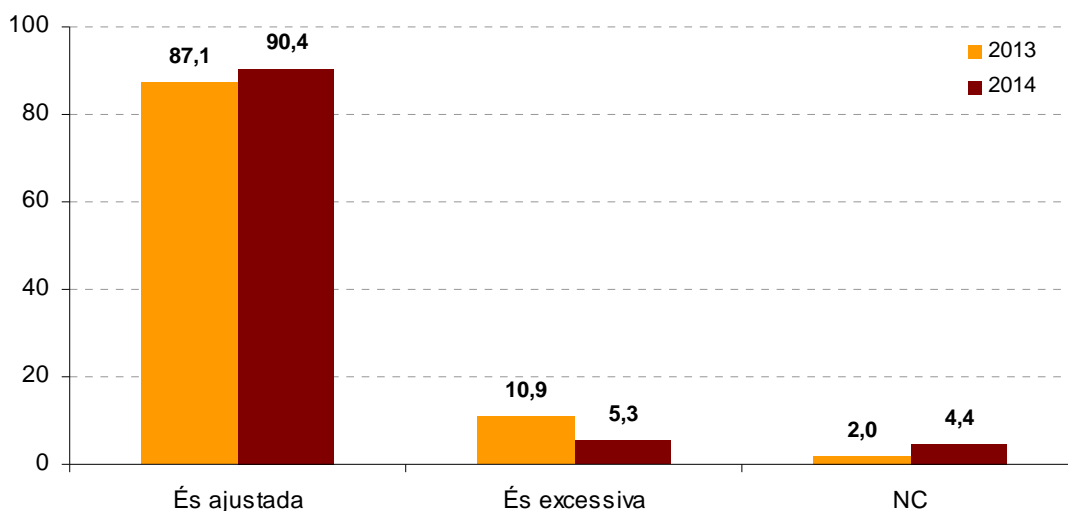
Pel que fa a la **claredat de la normativa** del Catàleg, **augmenta el percentatge** de secretaris que consideren que és **molt clara**, mentre que disminueix el que la considera bastant clara. Aquestes dues opcions continuen sent clarament la resposta de la gran majoria de secretaris.

Gràfic 10. Claredat de la normativa



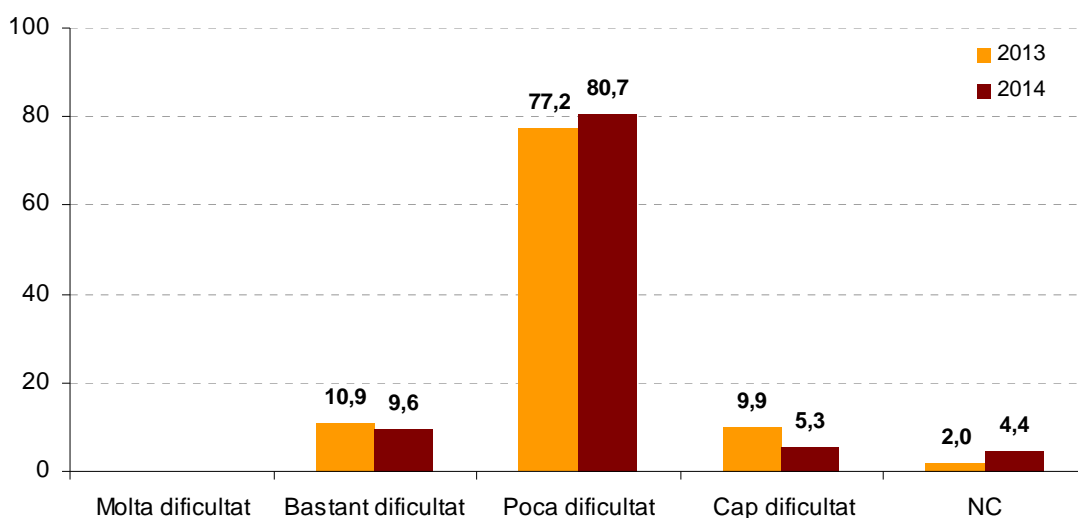
Pel que fa al **volum de documentació** requerida, els resultats són molt similars als de l'edició anterior: una mica **més del 90%** dels ens locals creuen que és **ajustada**.

Gràfic 11. Volum de documentació requerida



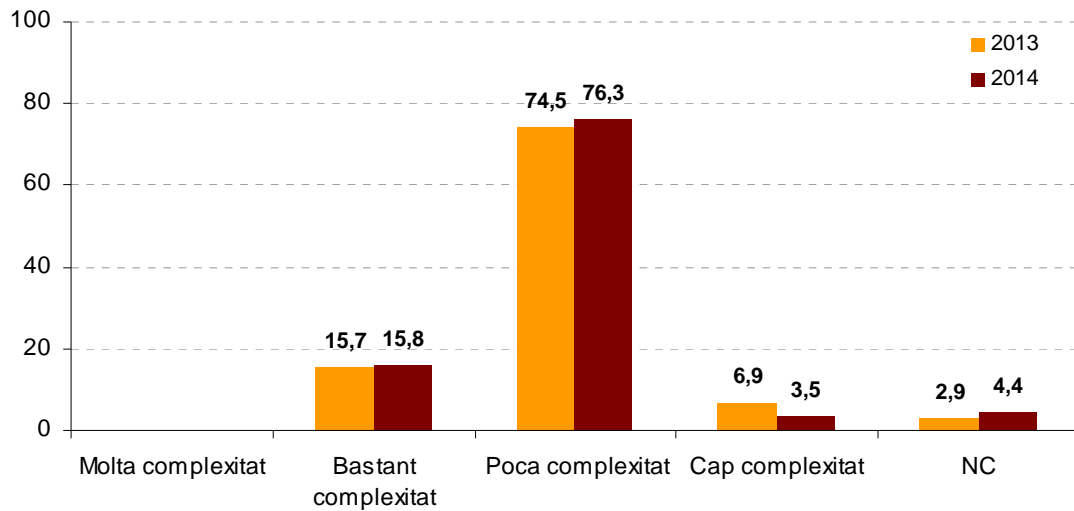
Pel que fa a la **dificultat** que presenta aquesta documentació, els resultats també es mantenen similars d'una edició a l'altra: poc **menys del 10%** dels ens consideren que la documentació és **bastant difícil**; la **gran majoria** opina que presenta **poca dificultat**.

Gràfic 12. Dificultat de la documentació



Els **requisits d'execució i/o justificació** són **poc complexos** per a més de **tres quartes parts dels ens** i **bastant complexos** per a **una mica més del 15%**. Novament els resultats són molt similars als de l'edició anterior de l'estudi.

Gràfic 13. Complexitat dels requisits d'execució i/o justificació



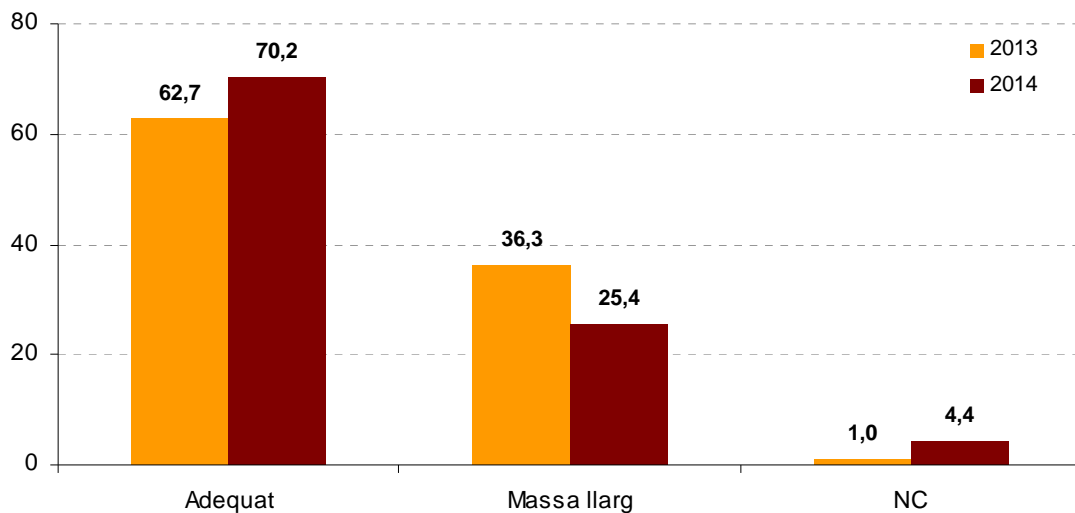
[Tornar a Índex](#)



## 8. Terminis de gestió

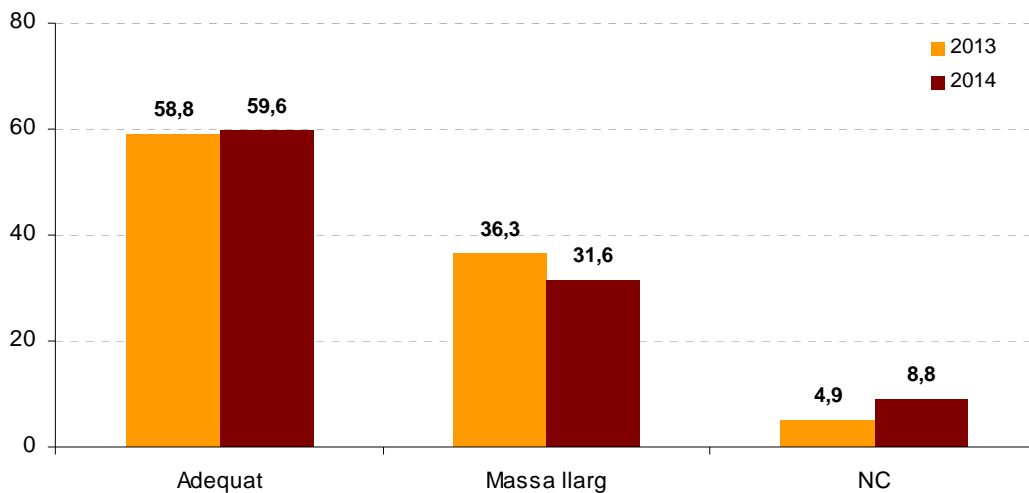
Pel que fa al **termini de resolució dels recursos econòmics**, dins l'àmbit dels terminis que afecten la gestió dels recursos del Catàleg, ha augmentat el nombre d'ens que consideren que és adequat, fins a arribar a superar lleugerament el **70%**.

Gràfic 14. Adequació del termini de resolució dels recursos econòmics



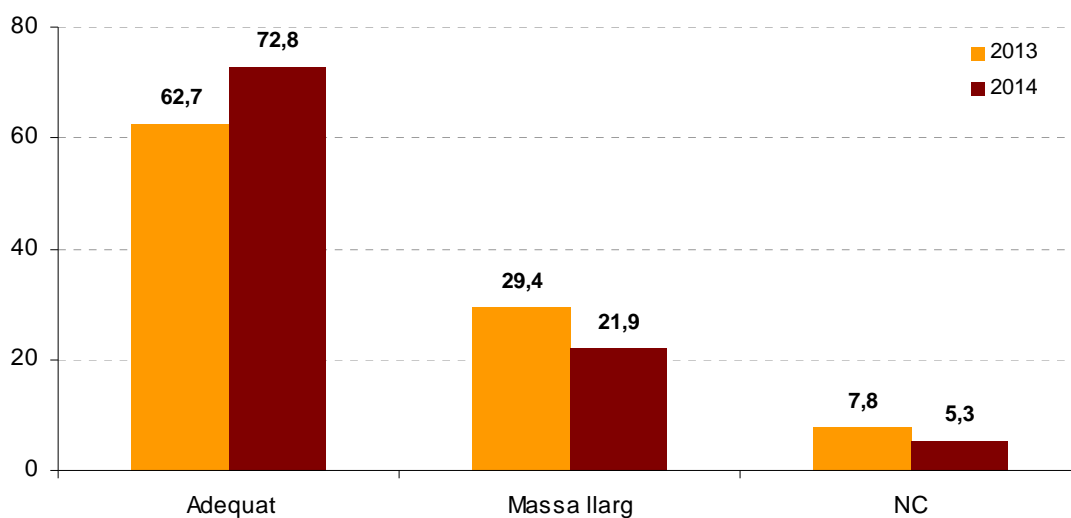
En el cas dels **recursos tècnics**, els percentatges són molt similars als de l'edició anterior: **prop del 60%** dels ens els consideren **adequats**.

Gràfic 15. Adequació del termini de resolució dels recursos tècnics



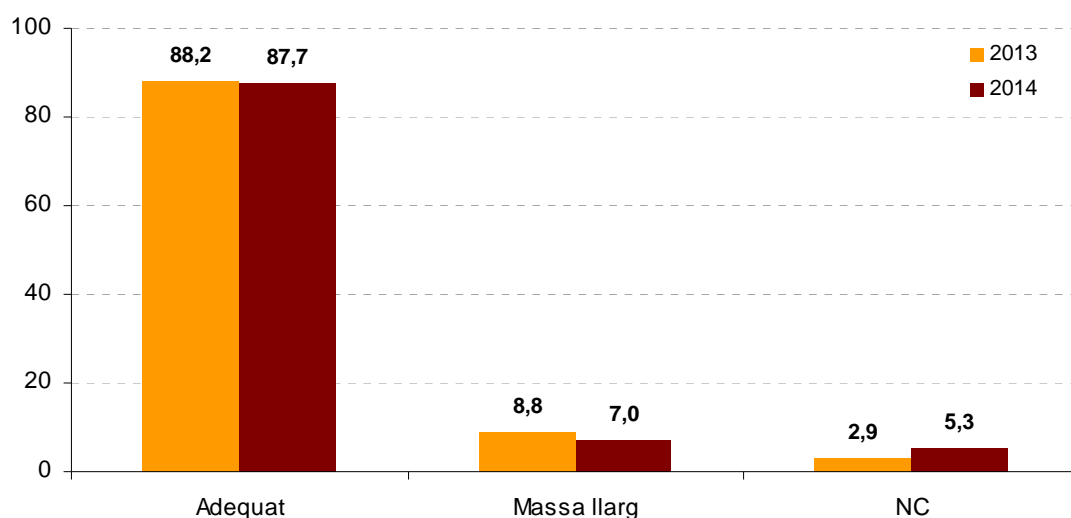
En el cas dels **recursos materials**, i com ja passava amb els recursos econòmics, ha augmentat el nombre d'ens que considera el termini de resolució adequat i en aquesta edició **supera el 70%**.

Gràfic 16. Adequació del termini de resolució dels recursos materials



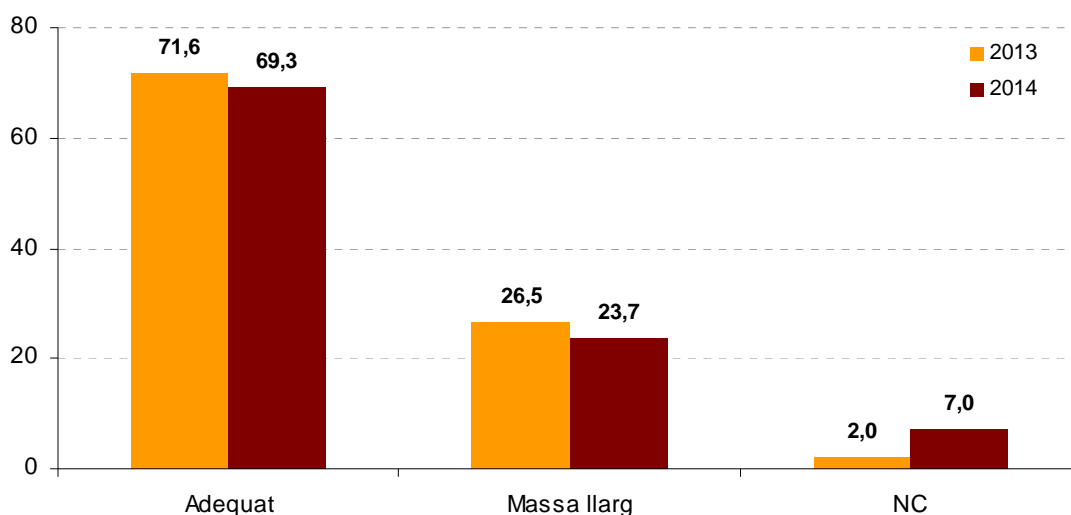
Pel que fa al **termini d'execució i/o justificació dels recursos econòmics**, el percentatge d'ens que el considera adequat és molt elevat, **proper al 90%**, igual que en l'anterior edició de l'estudi.

Gràfic 17. Adequació del termini d'execució i/o justificació dels recursos econòmics



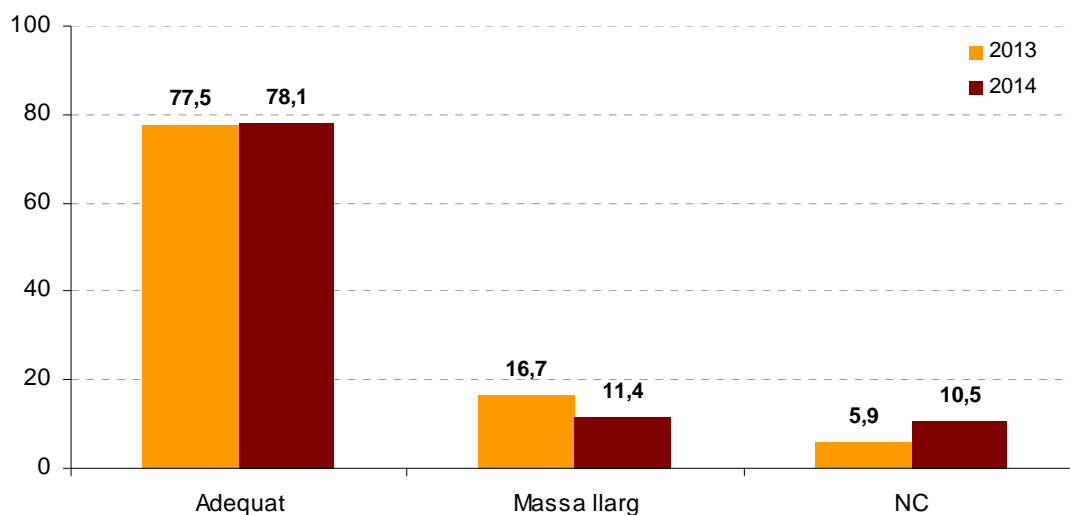
En el cas dels recursos tècnics i materials, es valora el termini de lliurament. **Prop del 70% dels ens considera que el termini de lliurament dels recursos tècnics és adequat**, un percentatge molt similar al de l'edició anterior.

Gràfic 18. Adequació del termini de lliurament dels recursos tècnics



El **termini de lliurament dels recursos materials** és considerat **adequat** per a gairebé el **80%** dels ens i massa llarg per a gairebé una quarta part. Els resultats són també molt similars als de l'edició anterior.

Gràfic 19. Adequació del termini de lliurament dels recursos materials



[Tornar a Índex](#)



## 9. Compromisos i atributs de qualitat

Pel que fa als **atributs**, es va demanar als ens quins eren els **tres més importants** de la llista que ha servit per determinar els compromisos de qualitat del Catàleg.

Els **més esmentats (entre el 25% i el 50% dels ens)** són la simplicitat administrativa del procés, l'atenció personalitzada, la facilitat d'ús del canal de tramitació electrònica (PMT), la competència professional i la rapidesa en la resolució de consultes i incidències.

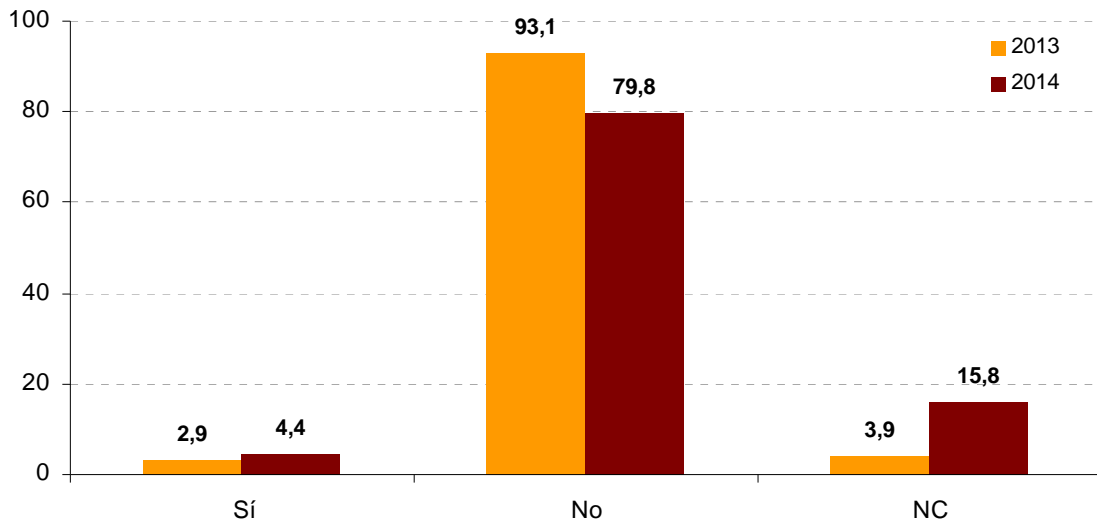
En un **segon grup (entre el 10% i el 25% de mencions)** se situen l'eficàcia del procés de justificació, la qualitat del producte, la rapidesa en la resolució, la transparència en el seguiment de la sol·licitud i la rapidesa en l'execució.

Gràfic 20. Atributs més importants



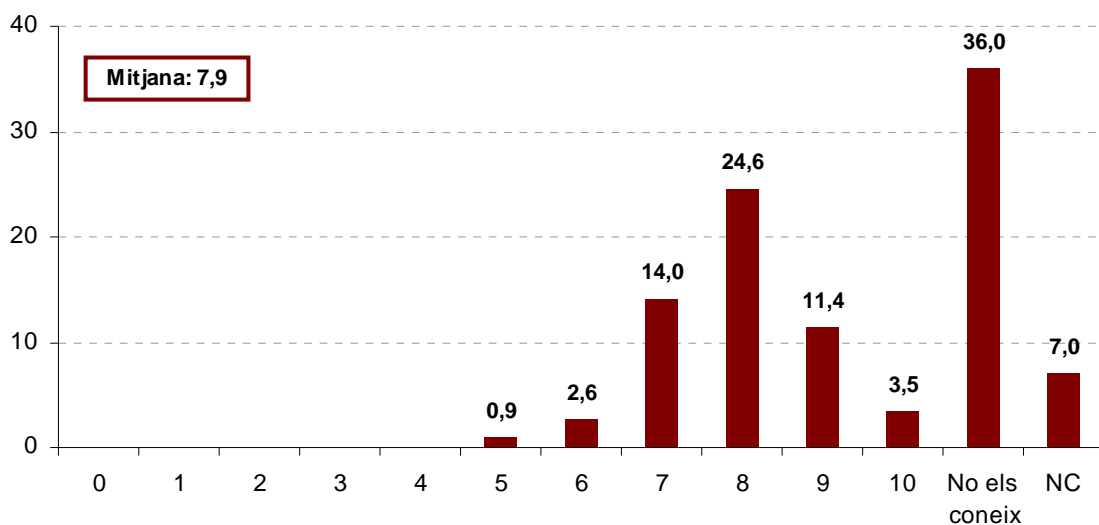
Per comprovar l'exhaustivitat de la llista, també es demanava si hi havia algun atribut important que no hi aparegués. La resposta és molt clara: **menys del 5% dels ens creuen que falta algun atribut important.**

Gràfic 21. Hi ha atributs que no estiguin al llistat?



Com que en aquesta edició s'ha pogut preguntar sobre el primer Catàleg, que inclou els **compromisos de qualitat**, s'hi ha afegit una pregunta perquè els ens valorin la **utilitat de definir aquests compromisos**. Un **36%** dels ens manifesten que **no coneixen els compromisos**, d'entre els que sí que els coneixen, la majoria els atorga valoracions d'entre 7 i 9 (la mitjana és **7,9**).

Gràfic 22. Utilitat de la definició dels compromisos



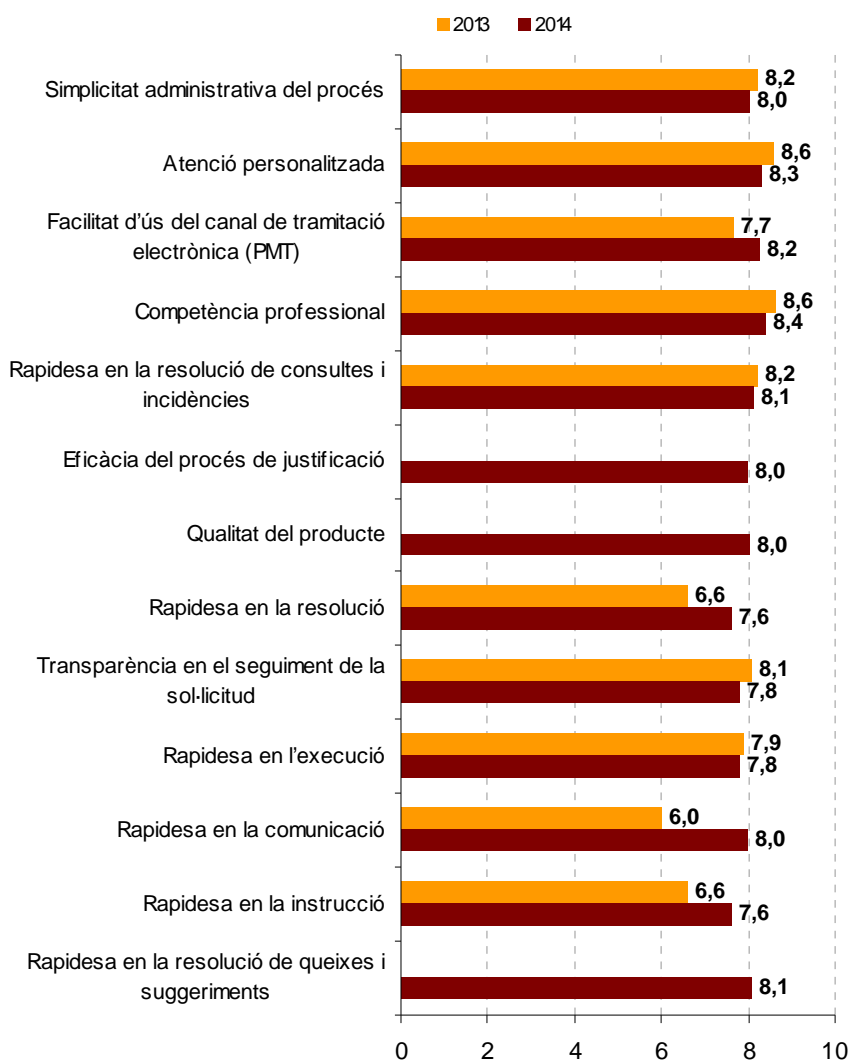


Finalment, es va demanar als ens que valoressin cadascun dels atributs. Al gràfic 23 es mostren, ordenats per importància, segons les respostes.

Es pot observar que els **atributs més ben valorats** són la competència professional (8,4), l'atenció personalitzada (8,3), la facilitat d'ús del canal de tramitació electrònica (8,2), la rapidesa en la resolució de consultes i queixes (8,1) i la rapidesa en la resolució de queixes i suggeriments (8,1).

Els que obtenen les **valoracions més baixes** són la rapidesa en la resolució (7,6), la rapidesa en la instrucció (7,6), la transparència en el seguiment de la sol·licitud (7,8) i la rapidesa en l'execució (7,8).

Gràfic 23. Mitjana de valoració dels atributs



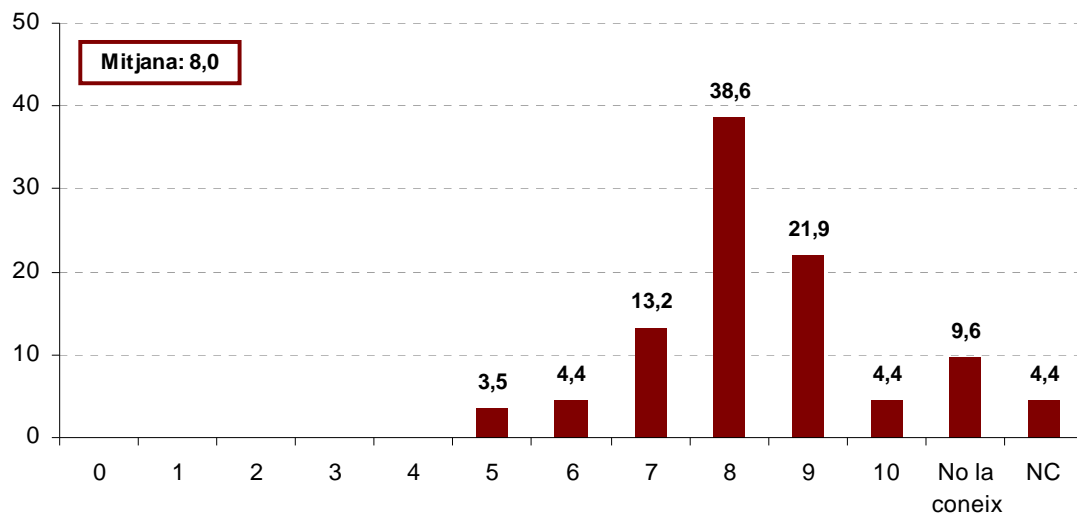
[Tornar a Índex](#)



## 10. Noves tecnologies

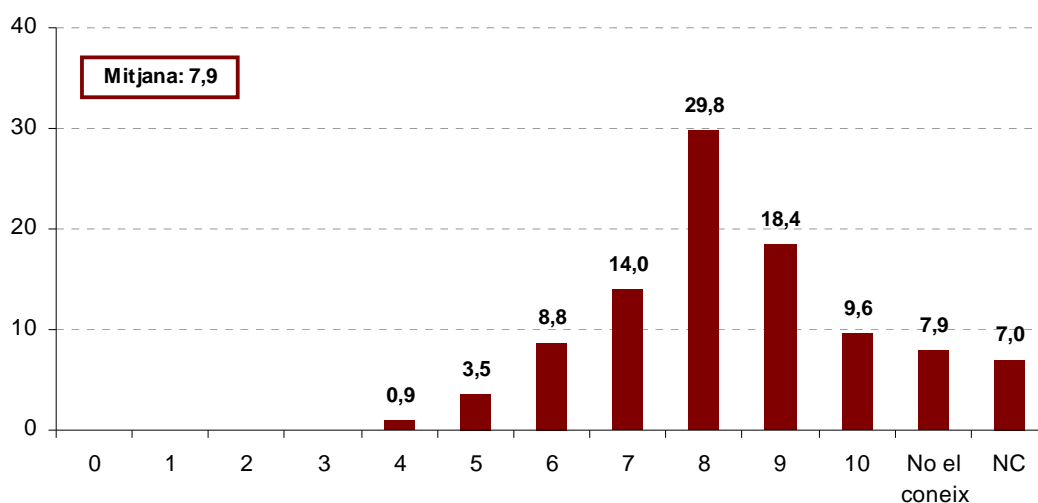
La major part d'ens han valorat amb valors **entre el 7 i el 9 la utilitat de la informació de la pàgina web del Catàleg**, situant-se la **mitjana en el 8**. Cal destacar també que hi ha **gairebé un 10% d'ens que diu que no coneix la pàgina web**.

Gràfic 24. Valoració de la utilitat de la informació de la pàgina web



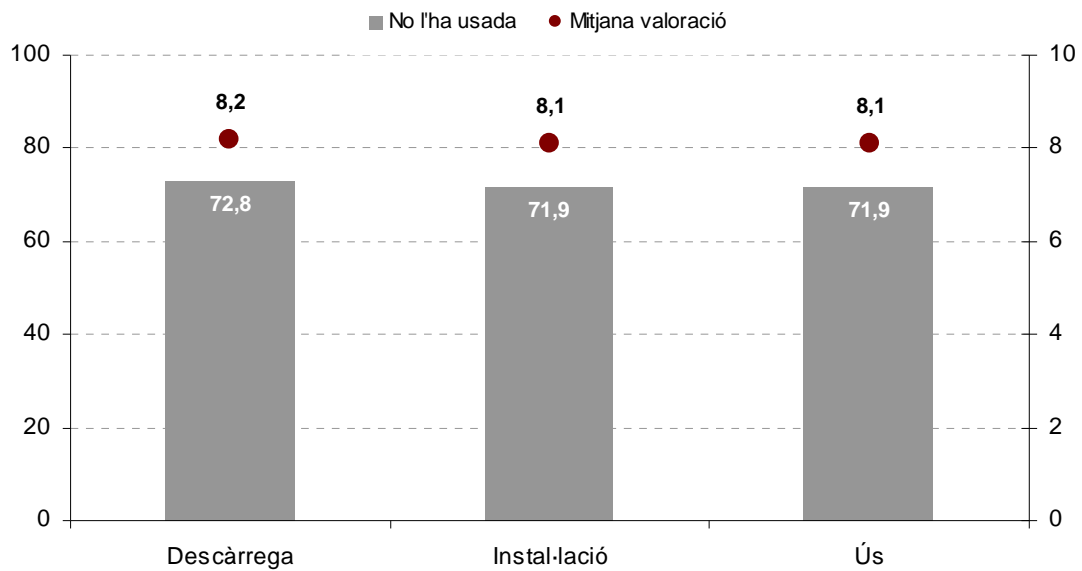
La **utilitat del nou cercador de recursos** obté una valoració molt similar a la de la pàgina web, i obté un **7,9 de mitjana**, amb la **major part de respostes entre el 7 i el 9**.

Gràfic 25. Valoració de la utilitat del nou cercador de recursos



**Gairebé tres quartes parts** dels ens que han contestat **no han usat la nova aplicació per a mòbils**, i, per tant, no poden valorar-ne cap aspecte. Els que sí que l'han usada valoren amb un 8,2 de mitjana la facilitat de descàrrega i amb un 8,1 les facilitats d'instal·lació i d'ús.

Gràfic 26. Valoració de la facilitat de descàrrega, d'instal·lació i d'ús de l'aplicació per a mòbils



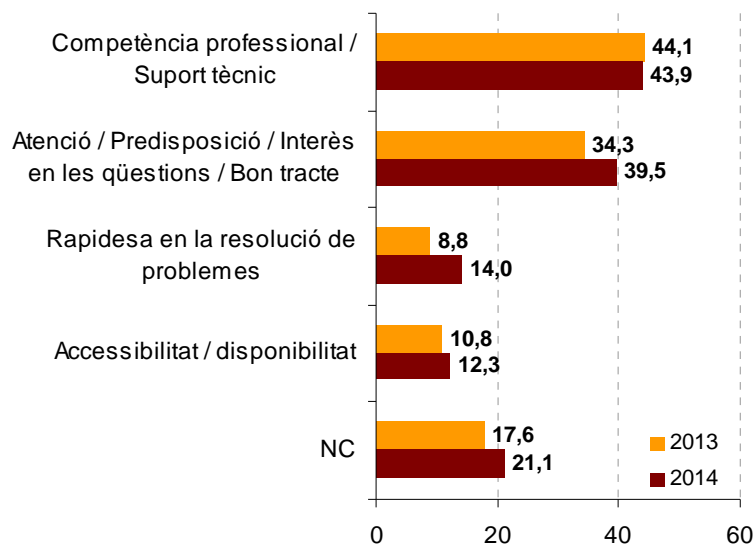
[Tornar a Índex](#)



## 11. Personal de la Diputació

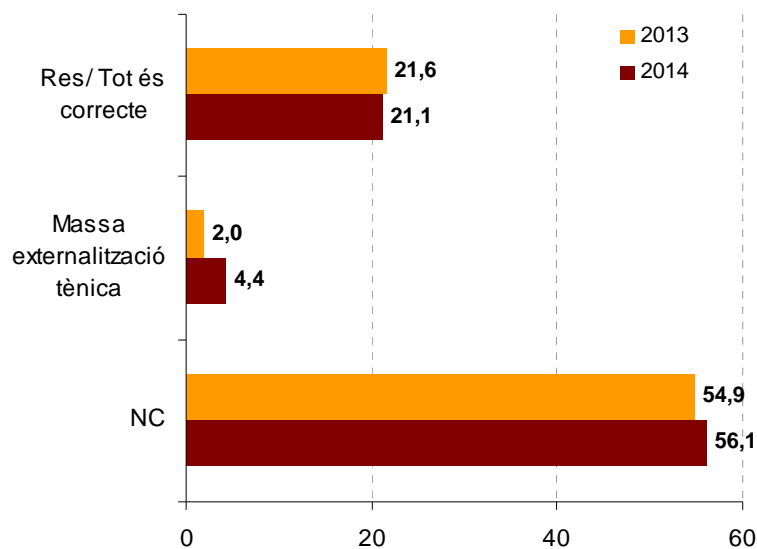
Els **aspectes que més valoren els ens locals sobre el personal** de la Diputació són la **competència professional** i l'**atenció**, ambdós esmentats per un 40% dels ens.

Gràfic 27. El que més valora del personal de la DIBA



Quan es demana pel que **menys valoren** del personal, **pràcticament no hi ha respostes**: la gran majoria no contesta o diu que tot és correcte.

Gràfic 28. El que menys valora del personal de la DIBA



[Tornar a Índex](#)



## 12. Resum executiu

### Valoració global

- La valoració de l'assistència de la Diputació de Barcelona és de 8,4 de mitjana.
- L'aspecte més positiu del Catàleg és, per a un terç dels ens locals entrevistats, l'ampli ventall de recursos.
- Com a aspecte més negatiu, no n'hi ha cap que destaquï.

### Grau d'ajust a les necessitats dels ens locals

- Més del 90% dels ens considera que el Catàleg s'ajusta molt o bastant a les seves necessitats i que ofereix un ventall molt ampli d'activitats.
- Un 30% dels ens considera que hi ha algun aspecte que no es contempla al Catàleg de serveis; però quan se'ls demana concretar quins són, la resposta es dispersa en molts temes diferents.
- Pràcticament el 80% dels ens considera que els recursos que més s'ajusten a les seves necessitats són els econòmics, i una mica més del 70% considera que els que s'hi ajusten menys són els materials.

### Tramitació dels recursos

- El 7% dels ens ha tingut alguna dificultat en la tramitació dels recursos del Catàleg.
- Més del 90% considera que la normativa és molt o bastant clara.
- Pel que fa a la documentació, una mica més del 90% creu que és ajustada i el 86% que presenta poca o cap dificultat.

- Gairebé el 80% dels ens considera que els requisits d'execució i/o justificació presenten poca complexitat o cap.

## Terminis de gestió

- El termini de resolució dels recursos econòmics i materials és considerat adequat per una mica més del 70% dels ens; en el cas dels tècnics, per gairebé el 60%.
- Pràcticament el 90% creu que el termini d'execució i/o justificació dels recursos econòmics és adequat.
- Pel que fa al termini de lliurament dels recursos materials, gairebé el 80% el considera adequat, i una mica menys del 70% ho considera en el cas dels tècnics.

## Compromisos i atributs de qualitat

- Els atributs més importants (segons el 25% i el 50% dels ens) són la simplicitat administrativa del procés, l'atenció personalitzada, la facilitat d'ús del canal de tramitació electrònica (PMT), la competència professional i la rapidesa en la resolució de consultes i incidències. Menys del 5% dels ens considera que hi ha algun atribut important que no és a la llista.
- Els més ben valorats són la competència professional (8,4), l'atenció personalitzada (8,3), la facilitat d'ús del canal de tramitació electrònica (8,2), la rapidesa en la resolució de consultes i queixes (8,1) i la rapidesa en la resolució de queixes i suggeriments (8,1).
- La utilitat de la definició dels compromisos de qualitat del Catàleg de serveis és valorada amb 7,9 de mitjana. Cal destacar que 36% diu que no els coneix.

[Tornar a Índex](#)



**Àrea de Presidència**

**Direcció de Serveis de Suport a la Coordinació General**

Rambla de Catalunya, 126, 2a planta  
08008 Barcelona  
Tel. 934 020 709 Fax. 934 049 499  
s.planif.avaluacio@diba.cat  
www.diba.cat