

# Catàleg de la Xarxa de Governes Locals 2019

Compromisos de qualitat

Resultats del 1r semestre de 2020



**325** compromisos de qualitat en la prestació dels recursos

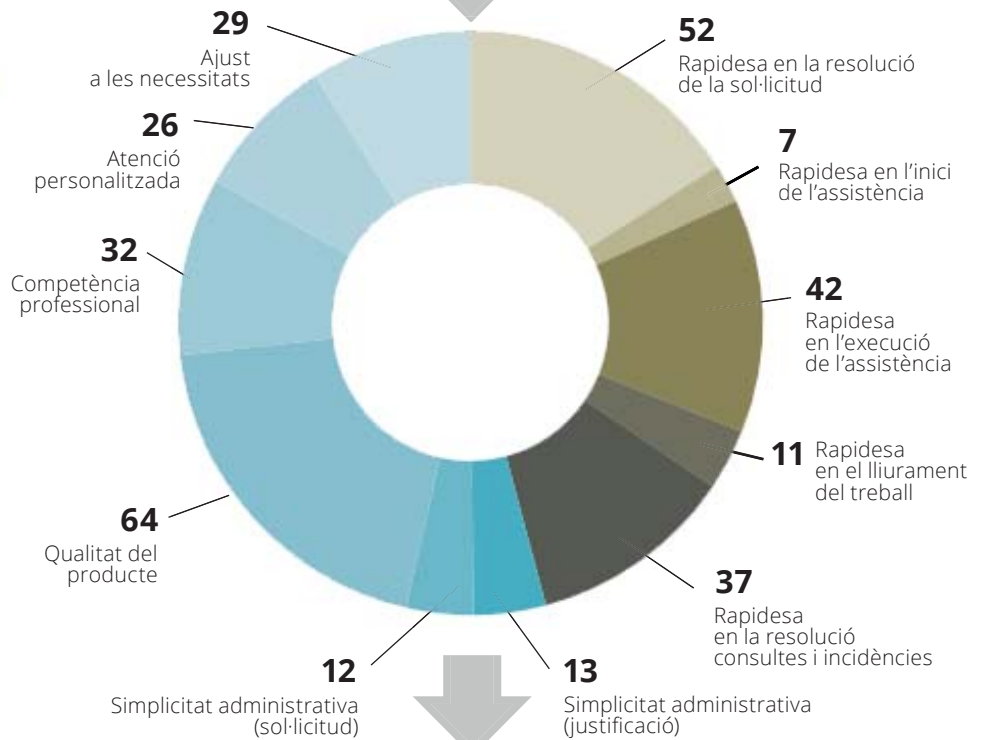


**269** recursos oferts als governs locals

**176** mesuren la **satisfacció** un cop finalitzada l'assistència

**149** mesuren la **rapidesa** en la tramitació i la gestió

**126** TÈCNICS  
**92** ECONÒMICS  
**51** MATERIALS



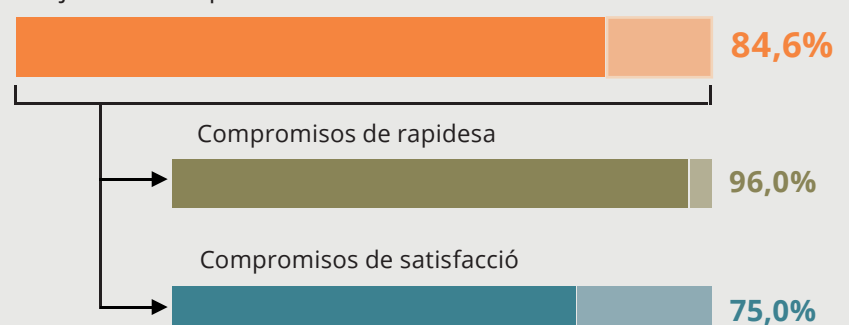
Aprovació i inici sol·licituds  
02-01-2019



## seguiment dels compromisos

### Dades disponibles

Conjunt de compromisos



### Grau d'execució dels recursos

**15.575** assistències sol·licitades

**12.277** estimades i en execució

**6.918** finalitzades

# Grau d'assoliment dels compromisos de qualitat

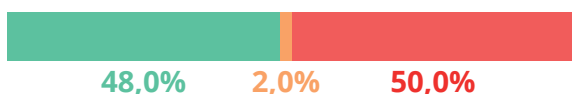
(5a recollida del Catàleg XGL 2019)



## Rapidesa en la resolució de la sol·licitud

96,2 % de dades disponibles (50 de 52)

Grau d'assoliment



## Rapidesa en l'inici de l'assistència

85,7 % de dades disponibles (6 de 7)

Grau d'assoliment



## Rapidesa en l'execució de l'assistència

95,2 % de dades disponibles (40 de 42)

Grau d'assoliment



## Rapidesa en el lliurament del treball

90,9% de dades disponibles (10 de 11)

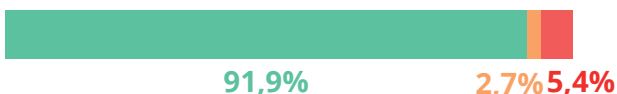
Grau d'assoliment



## Rapidesa en la resolució de consultes i incidències

100 % de dades disponibles (37 de 37)

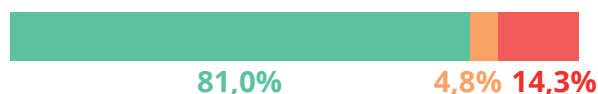
Grau d'assoliment



## Ajust a les necessitats

72,4 % de dades disponibles (21 de 29)

Grau d'assoliment



## Atenció personalitzada

84,6 % de dades disponibles (22 de 26)

Grau d'assoliment



## Competència professional

65,6 % de dades disponibles (21 de 32)

Grau d'assoliment



## Qualitat del servei o producte lliurat

68,8 % de dades disponibles (44 de 64)

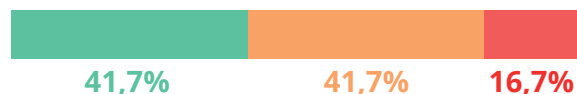
Grau d'assoliment



## Simplicitat administrativa del tràmit de sol·licitud

100 % de dades disponibles (12 de 12)

Grau d'assoliment



## Simplicitat administrativa del tràmit de justificació

92,3 % de dades disponibles (12 de 13)

Grau d'assoliment



El compromís s'ha complert

El compromís s'ha incomplert parcialment (no s'ha assolit 1 dels 2 indicadors)

El compromís s'ha incomplert



Diputació  
Barcelona

Àrea de Presidència

Coordinació d'Estratègia Corporativa i Concertació Local

Servei de Planificació i Avaluació  
[s.planif.avaluacio@diba.cat](mailto:s.planif.avaluacio@diba.cat)

## Carta de serveis del Catàleg

Sistema de seguiment de compromisos de qualitat

Per a consultar l'informe complet, adreceu-vos al web de Seguiment i Millora:

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

