



**PROGRAMES ESPECÍFICS:
SISTEMA D'ENVIAMENT D'ENQUESTES I
DETECCIÓ D'EXPECTATIVES I NECESSITATS DELS
ENS LOCALS**

Desembre 2021

**Coordinació d'Estratègia Corporativa i Concertació Local
Àrea de Presidència**



Sumari

1. Antecedents	1
2. Procés d'enviament de l'enquesta	2
3. Contacte per a l'enviament	3
4. Concreció del literal del correu de les enquestes	4
5. Preguntes de l'enquesta	6
6. Maquetació web de l'enquesta.....	7
7. Resultats de les enquestes: tractament i difusió.....	8
8. Gestió de les consultes i incidències derivades de la implantació del sistema.....	9

Annex1. Diagrama del procés d'enviament de l'enquesta de satisfacció

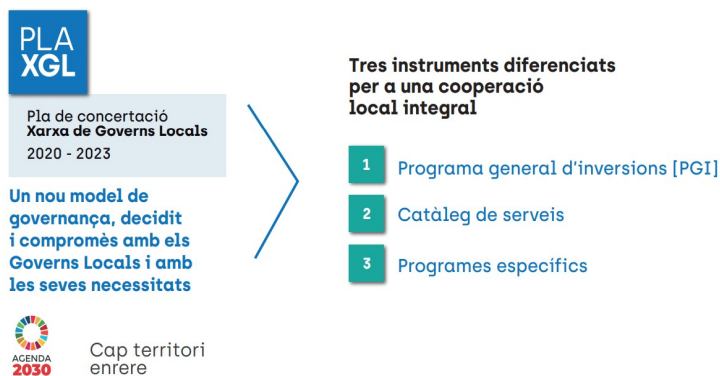
Versió	Modificació
V1 (maig 2021)	Creació document
V4 (desembre 2021)	Incorporació maqueta web enquesta i canvis menors en imatges

1. Antecedents

L'any 2014 i en motiu de la certificació del Catàleg de serveis com a carta d'acord a la norma UNE 93200:2008, es va dissenyar i posar en marxa un sistema corporatiu d'enviament d'enquestes de satisfacció pels recursos del Catàleg de serveis.

A data de gener de 2021 s'han enviat més de 60.000 enquestes de satisfacció en aquests 7 anys, amb un percentatge de resposta superior al 60% i una valoració mitjana del Catàleg de més de 8,6 sobre 10 punts. El sistema d'enviament d'enquestes ha permès instaurar un sistema estable de detecció d'expectatives i necessitats dels governs locals així com de millora contínua de la política de cooperació local desplegada a través d'un dels principals instruments del Pla Xarxa de Governos Locals: el Catàleg de serveis.

Amb l'aprovació del nou Pla concertació Xarxa de governs locals 2020-2023 es posa en marxa un model de cooperació local renovat i millorat gràcies a un procés de reflexió i anàlisi intern així com a través de la participació activa del territori. Un Pla estructurat a través de 3 instruments de cooperació local, també renovats i millorats.



És en aquest nou context que sorgeix la voluntat corporativa d'apostar per a una millora contínua integral de la política de cooperació local, amb la implementació d'un sistema d'enviament d'enquestes per al conjunt d'instruments de cooperació local, entre d'altres.

A continuació es presenta la proposta de posada en marxa d'aquest sistema pels Programes Específics (en endavant PE) que es vagin desplegant en el marc del Pla xarxa de governs locals 2020-2023.

Objectius:

- Copsar la satisfacció i necessitats dels ens locals en relació amb els PE.
- Identificar espais de millora del PE.
- Fomentar l'escolta activa del món local i reforçar la seva participació en la delimitació de la política d'assistència i cooperació.
- Nodrir el sistema de millora contínua de la política de cooperació local de la Diputació de Barcelona d'informació integral i comparable.

2. Procés d'enviament de l'enquesta

Es proposa replicar, a grans trets, el procés d'enviament delimitat per als recursos del Catàleg de serveis la Xarxa de Governos Locals. Un cop finalitzi una actuació s'enviarà una enquesta de satisfacció a l'ens local beneficiari. Per a que es produeixi dit enviament caldrà que la DSCL, per la línia 2 del PGI, i els centres gestors, per la línia 1 del PGI, registrin correctament la informació de l'assistència **finalitzada** a les aplicacions SIGAC i PMT.

Quan es pitja el botó “Fer tràmits (per DiBa)” i “Comunicació de finalització” es trasllada la informació a PMT i l'ens local rep la comunicació de la finalització. En el cas d'actuacions “finalitzades sense incidència” o “finalitzades amb reducció”, a més, activa l'enviament automàtic de l'enquesta.¹ Actualment, el centre gestor finalitza les assistències que es paguen al 100%. Si hi ha un saldo, fins que no s'aprova la renúncia o la revocació, no es finalitza. Aquesta renúncia o revocació, si s'aprova en el marc de la liquidació de la convocatòria, la fa la DSCL.

Informatització de la finalització a les aplicacions corporatives



Font: SIGAC

Set dies naturals després d'haver informatitzat la finalització és quan l'aplicació informàtica “Sistema d'avaluació de la qualitat (SAQ)”, gestionada pel Servei de Planificació i Avaluació, genera de forma automàtica l'ordre d'enviament de l'enquesta. Transcorreguts deu dies des del primer enviament, i en el cas que no s'hagi rebut resposta, s'envia automàticament un recordatori a l'ens local. Si aquest no respon l'enquesta ja no es genera cap nou enviament.

Per comprovar que el sistema d'enviament de les enquestes funciona correctament es farà un test, modificant, de forma manual, l'adreça de correu de contacte de l'ens per a la primera actuació de tot programa específic i poder així comprovar des de l'SPA que tot funciona correctament.

¹ Per a més informació sobre el tràmit de finalització a les aplicacions corporatives SIGAC i PMT es recomana consultar el [“Manual d'operacions SIGAC i PMT per als centres gestors”](#) que elabora la Direcció de Serveis de Cooperació Local.

3. Contacte per a l'enviament

Pel que fa als PE que requereixin de sol·licitud, l'enquesta s'enviarà automàticament al responsable tècnic de l'ens que consti a la sol·licitud de l'actuació.

Pel que fa als PE que no requereixin sol·licitud, el contacte tècnic de l'ens local que consta al tràmit de "justificació" de la inversió serà el destinatari de l'enquesta de satisfacció. En aquest sentit, l'enquesta s'enviarà al contacte que consti a la darrera de les justificacions realitzades per l'ens local, com a pas previ a la finalització de l'assistència.

Programa general d'inversions 2020-2023

Justificació de despeses

Instruccions (<https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/>)

Dades del sol·licitant

Nom de l'ens	Consell Comarcal	NIF
--------------	------------------	-----

Contacte tècnic a l'ens

Contacte tècnic a l'ens	
Càrrec	
Telèfon	Correu electrònic
Horari	De 8.30 a 14h, i dimecres de 16 a 18h (excepte del tercer dilluns de juny al tercer de setembre)

Les dades de contacte tècnic poden ser utilitzades per a trametre una enquesta de satisfacció en finalitzar l'assistència i també per a ampliar informació o gestionar aquest formulari. Podeu exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, d'acord amb la legislació vigent, mitjançant un escrit que heu de presentar al Registre de la Diputació de Barcelona (rambla de Catalunya, 126. Barcelona).

Font: PMT

D'acord a la novetat que implica aquests sistema d'enviament d'enquestes, caldrà informar als centres gestors de la necessitat de que informin a l'ens local sobre el correcte emplenament dels camps d'informació. En el cas que es produeixi un canvi de referent tècnic a l'ajuntament, l'ens local té la capacitat de modificar en qualsevol moment aquesta informació a PMT, mitjançant la presentació d'una sol·licitud general.

4. Concreció del literal del correu de les enquestes

a) Cos del correu del primer enviament (7 dies després de “Generar tràmit al PMT”):

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

Enviat: *dijous, XX - gener - 2020 XX:XX*

Per a: <adreça electrònica del responsable tècnic a l'ens informat que consta a la sol·licitud del PMT>

Tema: Programa específic del Pla XGL 2020-2023: Enquesta de satisfacció de la Diputació de Barcelona (sol·licitud PMT XXXXXXXXX)

<COS DEL CORREU>

Benvolgut, benvolguda:

Els Programes específics són l'instrument que la Diputació de Barcelona posa a l'abast dels governs locals per donar resposta a finalitats o circumstàncies concretes o d'emergència.

En el marc del Programa específic <CONVOCATÒRIA> us enviem una breu enquesta en línia per a conèixer la vostra valoració sobre l'actuació <NOM ACTUACIÓ> que s'ha executat a: "<NOM ENTITAT LOCAL SOL·LICITANT>". Amb la vostra participació ens ajudareu a millorar el disseny i la gestió de la política de cooperació local de la Diputació de Barcelona.

<enllaç enquesta>

En cas que tingueu qualsevol dubte o problema relacionat amb l'enquesta podeu contactar-nos a través del correu electrònic següent: s.planif.avaluacio@diba.cat

Us recordem, per últim, que tota la informació sobre el PE és accessible a l'espai web del [Pla de concertació Xarxa de Govern Locals 2020-2023](#).

Us agraïm anticipadament la vostra col·laboració.

Atentament,

Coordinació d'Estratègia Corporativa i Concertació Local
Àrea de Presidència

Rambla de Catalunya, 126. 08008 Barcelona | Telèfon 93 47 23543 | c.eccl@diba.cat

Imprimiu aquest missatge només si és estrictament necessari.

La Diputació de Barcelona es compromet a mantenir la confidencialitat de les vostres respostes, que únicament seran tractades amb l'objectiu de millorar l'adaptació del programa general d'inversions i el propi Pla Xarxa de Govern Locals de la Diputació de Barcelona a les necessitats i expectatives dels governs locals.

b) Cos del correu del recordatori (als 10 dies del primer enviament):

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

Enviat: *dijous, XX - gener - 2020 XX:XX*

Per a: <adreça electrònica del responsable tècnic a l'ens informat que consta a la sol·licitud del PMT>

Tema: Programa específic del Pla XGL 2020-2023: Recordatori enquesta de satisfacció de la Diputació de Barcelona (sol·licitud PMT XXXXXXXXXX)

<COS DEL CORREU>

Benvolgut, benvolguda:

Fa prop de deu dies va rebre un correu en què us demanàvem la vostra valoració sobre el Programa específic <CONVOCATÒRIA>, i en concret sobre l'actuació <NOM ACTUACIÓ> executada a: "<NOM ENTITAT LOCAL SOL·LICITANT>", però no hem rebut resposta.

Per aquesta raó, us enviem aquest recordatori. Us agrairíem molt que respongueu la breu enquesta en línia que enllacem a continuació. Amb la vostra participació ens ajudareu a millorar el disseny i la gestió de la política de cooperació local de la Diputació de Barcelona.

[<enllaç enquesta>](#)

Us agrairé anticipadament la vostra col·laboració.

Atentament,

Coordinació d'Estratègia Corporativa i Concertació Local
Àrea de Presidència

Rambla de Catalunya, 126. 08008 Barcelona | Telèfon 93 47 23543 | c.eccl@diba.cat



Imprimiu aquest missatge només si és estrictament necessari.

La Diputació de Barcelona es compromet a mantenir la confidencialitat de les vostres respostes, que únicament seran tractades amb l'objectiu de millorar l'adaptació del programa general d'inversions i el propi Pla Xarxa de Governos Locals de la Diputació de Barcelona a les necessitats i expectatives dels governs locals.

5. Preguntes de l'enquesta

D'acord a la naturalesa dels PE es considera escaient preveure un conjunt de preguntes diferencials però, en qualsevol cas, partint de la tipologia de preguntes que es formulen pel cas del Programa general d'inversions, dels Fons de prestació i dels ajuts econòmics del Catàleg de serveis:

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 Programa a les vostres necessitats?

Q2. I de l'import atorgat?

Q3. I el vostre grau de satisfacció amb el format del Programa?

Q4. I l'atenció personalitzada rebuda del personal de la Diputació de Barcelona?

Q5. I del procediment de concessió del Programa?

Q6. I el període d'execució fixat per l'actuació?

Q7. I la simplicitat administrativa del tràmit de justificació?

Q8. I la rapidesa del pagament?

Q9. Finalment, què creieu que es podria millorar del Programa? (oberta)

Q10. Esteu d'acord que la Diputació de Barcelona contacti amb vosaltres en relació amb les respostes d'aquesta enquesta? (sí; no)

6. Maquetació web de l'enquesta

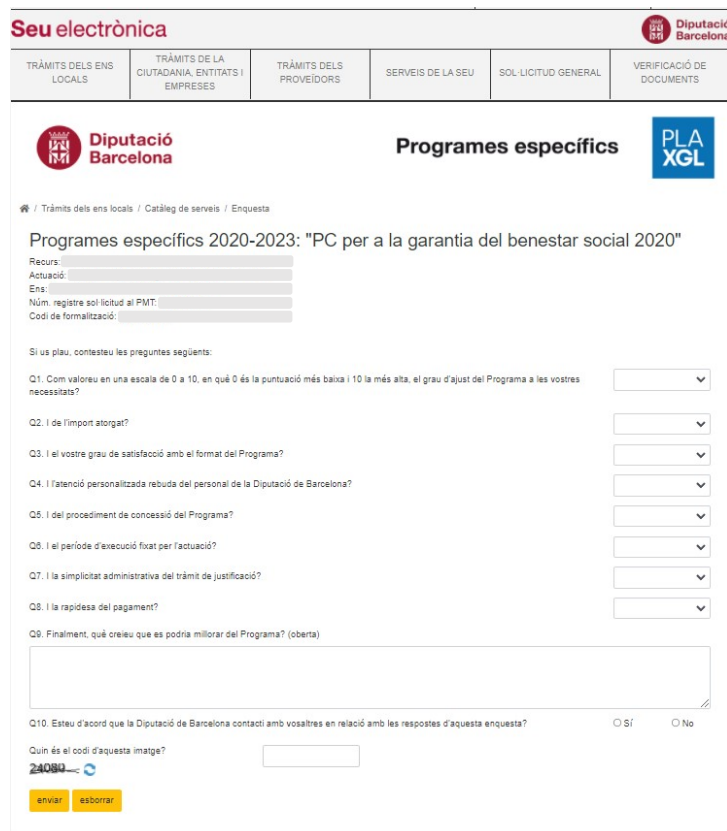
L'enquesta incorpora una capçalera amb un seguit d'elements per ajudar l'ens local a identificar correctament l'actuació que se li està demanant de valorar. Pel que fa a la imatge gràfica caldrà adaptar-la a la dels programes específics com a instrument de cooperació.

Es proposa mantenir l'estructura dels camps d'informació previs a l'enquesta que actualment s'utilitzen pel Catàleg, tant perquè encaixen amb els PE com pel fet que el seu canvi en un o d'altre instrument afectaria a ambdós:

- Recurs
- Actuació
- Ens
- Número de registre de la sol·licitud a PMT
- Codi de formalització

Pel que fa al títol de l'enquesta aquesta serà el nom del Programa Específic en qüestió: "Programa Específic XXXXXXX: Enquesta de satisfacció".

Exemple enquesta web maquetada



The screenshot shows a web survey interface. At the top, there is a navigation bar with the text 'Seu electrònica' and the Diputació Barcelona logo. Below this is a menu with six items: 'TRÀMITS DELS ENS LOCALS', 'TRÀMITS DE LA CIUTADANIA, ENTITATS I EMPRESSES', 'TRÀMITS DELS PROVEIDORS', 'SERVEIS DE LA SEU', 'SOL·LICITUD GENERAL', and 'VERIFICACIÓ DE DOCUMENTS'. The main content area features the Diputació Barcelona logo, the text 'Programes específics', and the 'PLA XGL' logo. The survey title is 'Programes específics 2020-2023: "PC per a la garantia del benestar social 2020"'. Below the title, there are input fields for 'Recurs:', 'Actuació:', 'Ens:', 'Núm. registre sol·licitud al PMT:', and 'Codi de formalització:'. The survey consists of ten questions (Q1-Q10) with dropdown menus for Q1-Q9 and radio buttons for Q10. Q10 asks if the user agrees for the Diputació de Barcelona to contact them regarding their responses. At the bottom, there is a CAPTCHA image and two buttons: 'enviar' and 'esborrar'.

Font: Aplicació SAQ. Servei de Planificació i Avaluació.

7. Resultats de les enquestes: tractament i difusió

Caldrà analitzar, com a mínim anualment, els resultats de les enquestes dels diferents PE i, si escau, promoure millores. Aquesta tasca serà responsabilitat tant dels serveis centrals (CECCL, DSCL i SPA) com a promotors de l'anàlisi, així com dels centres gestors implicats en els diferents programes. D'aquesta anàlisi se'n derivarà un breu informe d'impacte de les millores aplicades o descartades gràcies a la participació dels ens locals, d'acord a la dinàmica del Catàleg de serveis.

Tal com s'ha realitzat amb anterioritat pel Catàleg de serveis, es proposa difondre internament els resultats de les enquestes del programa general d'inversions mitjançant una eina de *business intelligence*. En aquest sentit l'opció a curt termini és fer ús del mateix repositori en el que estan les enquestes del Catàleg de serveis: el Qlikview de seguiment de la Carta de serveis del Catàleg i explorar, a mig termini, nous espais i eines internes dirigides a la rendició de comptes de la política de cooperació local.

A nivell extern, i a l'espera del projecte de repositori global, es proposa difondre les dades de les enquestes de satisfacció a través de [l'apartat web del Pla XGL](#) seguint l'exemple de com es visualitzen les dades de la [dotació econòmica](#) garantida sobre el PGI. Així es crearà al menú un apartat de "Avaluació i resultats" en el que difondre aquestes dades així com d'altres productes per a rendir comptes associats als instruments de cooperació i al propi Pla XGL.

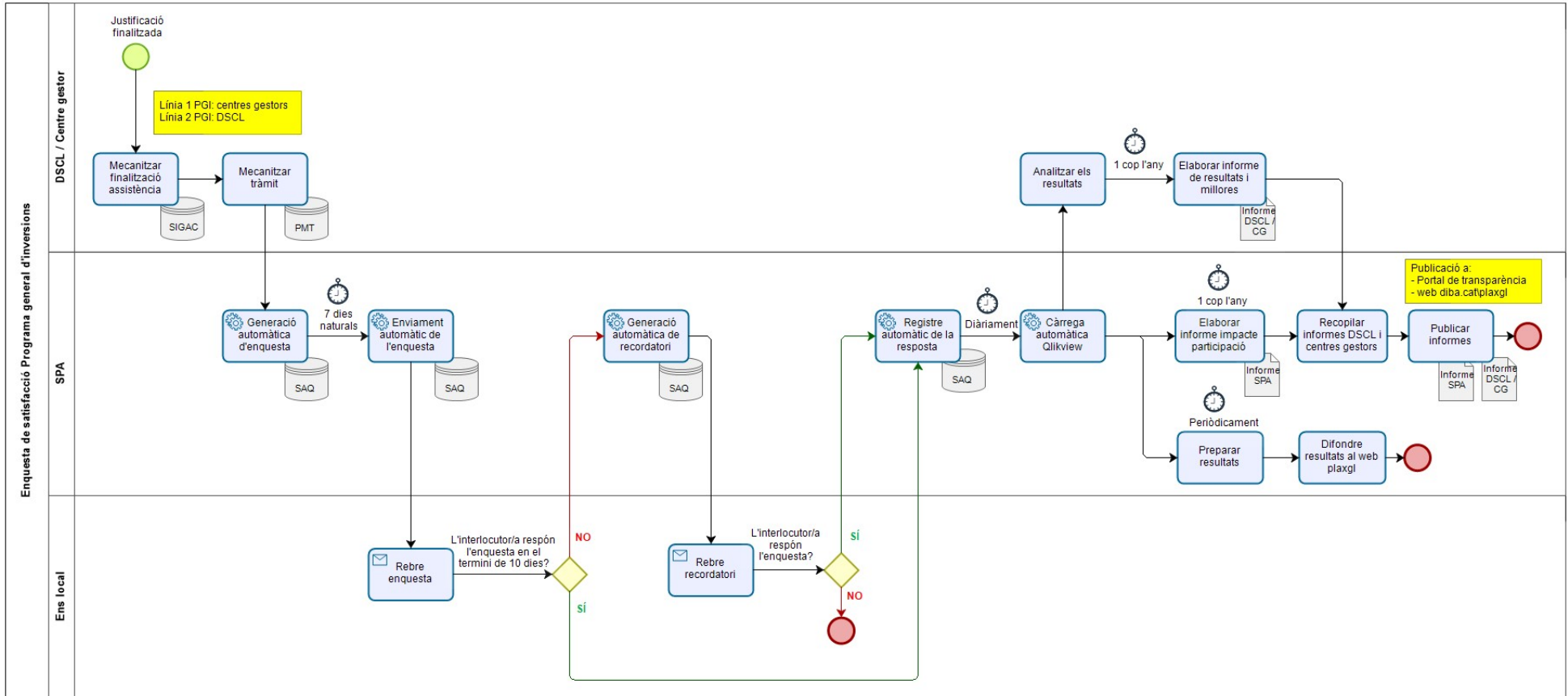
Complementàriament aquestes enquestes també poden ser tractades i difoses per altres aplicacions o espais web:

- El Qlikview de la DSCL
- El portal de dades obertes de la Diputació de Barcelona
- El portal de transparència de la Diputació de Barcelona

8. Gestió de les consultes i incidències derivades de la implantació del sistema

Pel que fa al tractament de les entrades associades al PE es proposa replicar l'existent en el tractament pel Catàleg XGL, exceptuant el registre detallat, sent el Servei de Planificació Avaluació el responsable principal de la recepció, gestió i resposta de les consultes, queixes o incidències que es produeixin relacionades amb les enquestes del PGI, sense detriment que compti amb el suport de la DSCL i centres gestors quan la casuística en concret ho requereixi.

Annex1. Diagrama del procés d'enviament de l'enquesta de satisfacció





**Diputació
Barcelona**

**Coordinació d'Estratègia Corporativa i Concertació Local
Àrea de Presidència**