

2020

Enquesta Percepció Ciutadana sobre la prestació de serveis

Títol	Enquesta Percepció Ciutadana sobre la prestació de serveis	
Elaborat per	Servei Estratègia i Governança	
Data de creació	24/11/2020	
Control de versions	Data	30/12/2020
	Versió	v1
Estat formal	Òrgan d'aprovació	Servei d'Estratègia i Governança
	Data d'aprovació	24/11/2020
	Publicació oficial	





Ajuntament
de Mataró

 CITIX

Enquesta Percepció Ciutadana sobre la prestació de serveis

Desembre 2020





PRIORITAT 6. Continuar amb la transformació de l'administració per millorar la prestació dels serveis públics



Compromisos	Núm.	Accions estratègiques	2019	2020	2021	2022	2023
15. Donar un salt qualitatiu en la millora de l'atenció a la ciutadania. Millor servei, més fàcil i més ràpid	32	Posar en marxa el projecte d'Espai Mataró Connecta		●	●		
	33	Projecte de millora i avaluació de polítiques i retiment de comptes: panel ciutadà, enquestes de valoració serveis, escolta activa...		●	●		
	34	Planificar un nou edifici d'oficines municipals per millorar l'eficiència dels serveis públics i la proximitat i atenció a la ciutadania		●	●	●	
16. Un grup ajuntament més transparent i orientat a donar resposta a les necessitats de la ciutadania i les empreses i compromès amb els reptes estratègics de la ciutat	35	Un nou projecte de Portal de Transparència que incorpori nous serveis i millores en la usabilitat		●	●		
	36	Transformar la societat Municipal PUMSA en el referent de la mobilitat a la ciutat	●	●	●		
17. Abaratir els costos dels serveis funeraris, amb una millora de qualitat i accessibilitat	37	Modificar l'ordenança de serveis funeraris (en curs) per facilitar la pluralitat d'operadors del servei	●	●			
	38	Estudiar la creació d'una funerària municipal a Mataró.		●	●		
18. Apostar per la transformació de l'Ajuntament cap a un sistema d'administració pública	39	Aprovar i impulsar el pla d'acció del projecte TransforMAT 2020-23		●			
	40	Aprovar i Impulsar el projecte E-administració 2023		●	●	●	●
	41	Posar en marxa, vinculat a l'Espai Mataró un Laboratori d'innovació serveis públics		●	●		

CITIX és un sistema online de recollida i processament de dades per conèixer el grau de satisfacció amb la ciutat i els serveis municipals dels municipis de l'estat majors de 5.000 habitants. No té desagregació inframunicipal.

L'enllaç a l'enquesta CITIX està present en diferents pàgines web i plataformes. Stiga estimula la participació a través del sorteig de premis. Tots els dies entren noves enquestes de qualsevol municipi que s'acumularan a les ja realitzades, fins i tot abans de la signatura del contracte per un municipi particular. En el cas d'un municipi concret, per exemple Mataró, el ritme de resposta de les enquestes és molt més variable i dilatat en el temps, quelcom que afecta a la significació dels resultats fins no tenir un volum d'enquestes estadísticament significatiu. Mataró signa el contracte amb Stiga a finals del mes de novembre de 2019. Aquest informe es fa en base a les 934 enquestes processades entre l'1 de gener de 2019 i el 19 d'octubre de 2020.

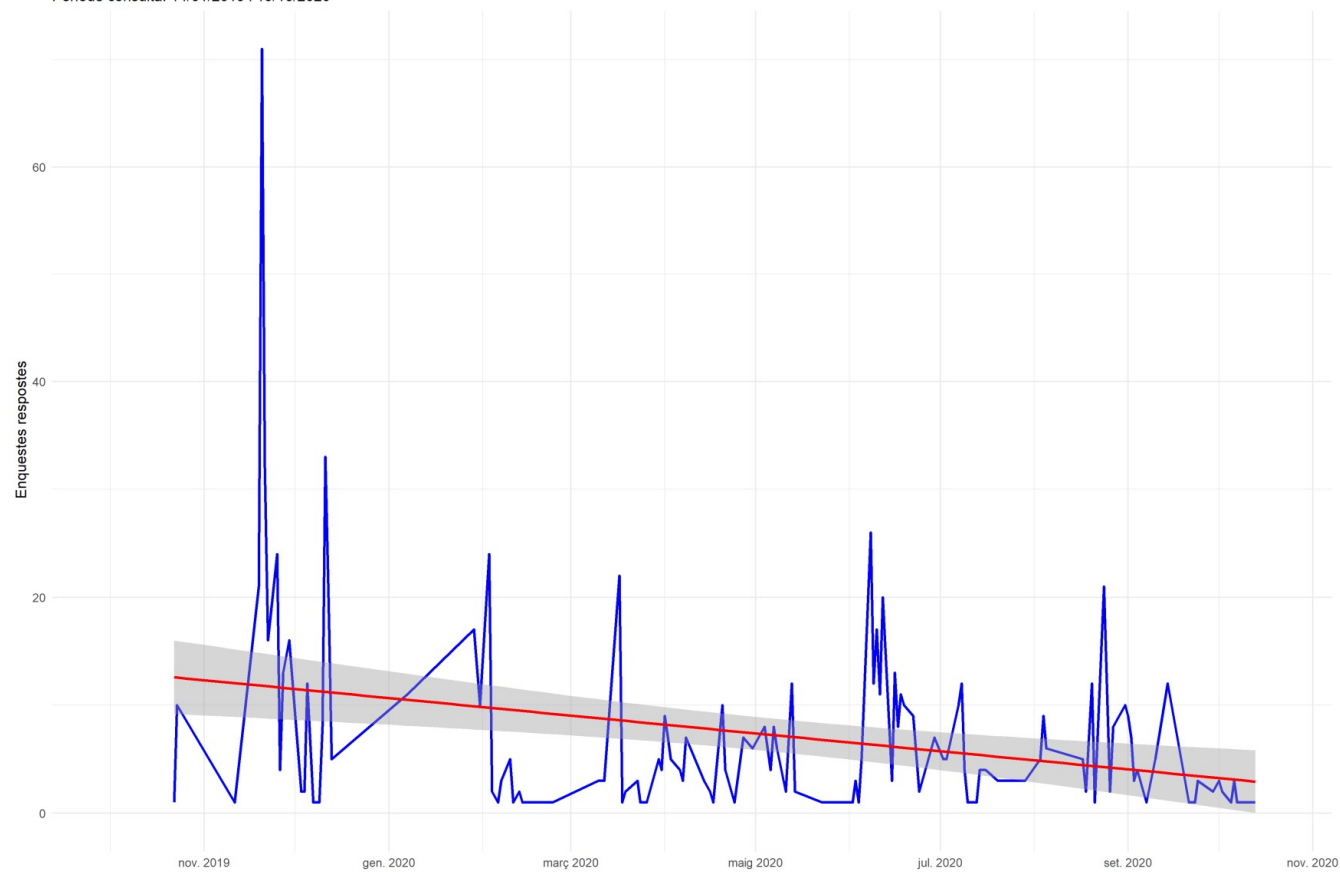
L'ajuntament de Mataró va poder incloure algunes preguntes diferents de la proposta estàndard de qüestionari online. Aquestes qüestions no es poden comparar amb cap altra ciutat.

Els ajuntaments subscrits tenen accés des de la signatura del contracte a l'evolució del sistema d'índexs i indicadors de satisfacció que configuren el quadre de comandament online. Aquest s'estructura en tres grans apartats: índex CITIX, evolució dels indicadors i comparació inter municipal dels indicadors. A la web del quadre de comandament es poden consultar els resultats acumulats dels darrers 12 mesos i descarregar la base de dades del període a partir del moment en què s'ha signa el contracte.

Evolució del nombre de respostes a l'enquesta CITIX a 19 d'octubre de 2020

Evolució del nombre de respostes a l'enquesta CITIX. Mataró

Període consulta: 14/01/2019 i 19/10/2020

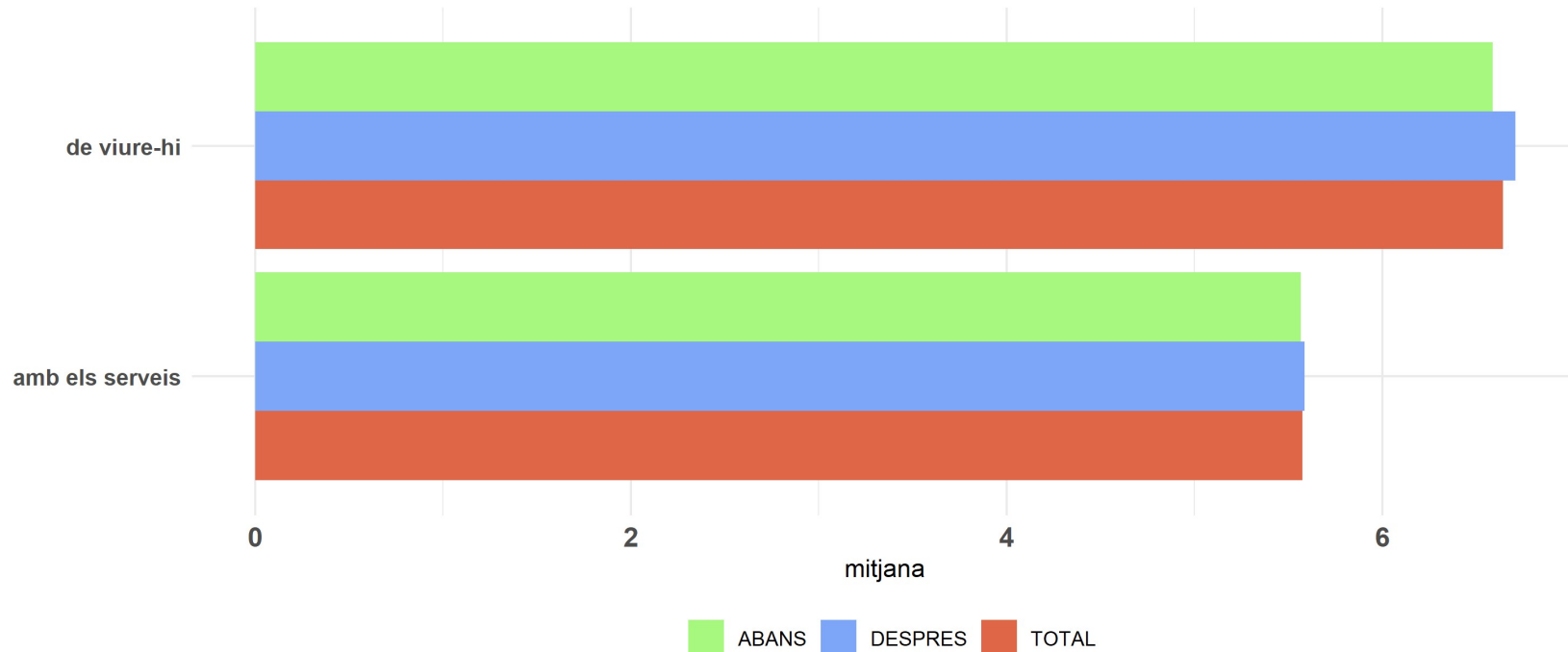


Font: Enquesta CITIX Servei d'Estratègia i Governança (Download 19/10/2020)

Valoració nivells de satisfacció amb la ciutat i el conjunt dels serveis abans i després del confinament de la crisi COVID-19

Grau de Satisfacció

Mitjanes abans i després del confinament per la crisi sanitària COVID-19 (escala 0 - 10)

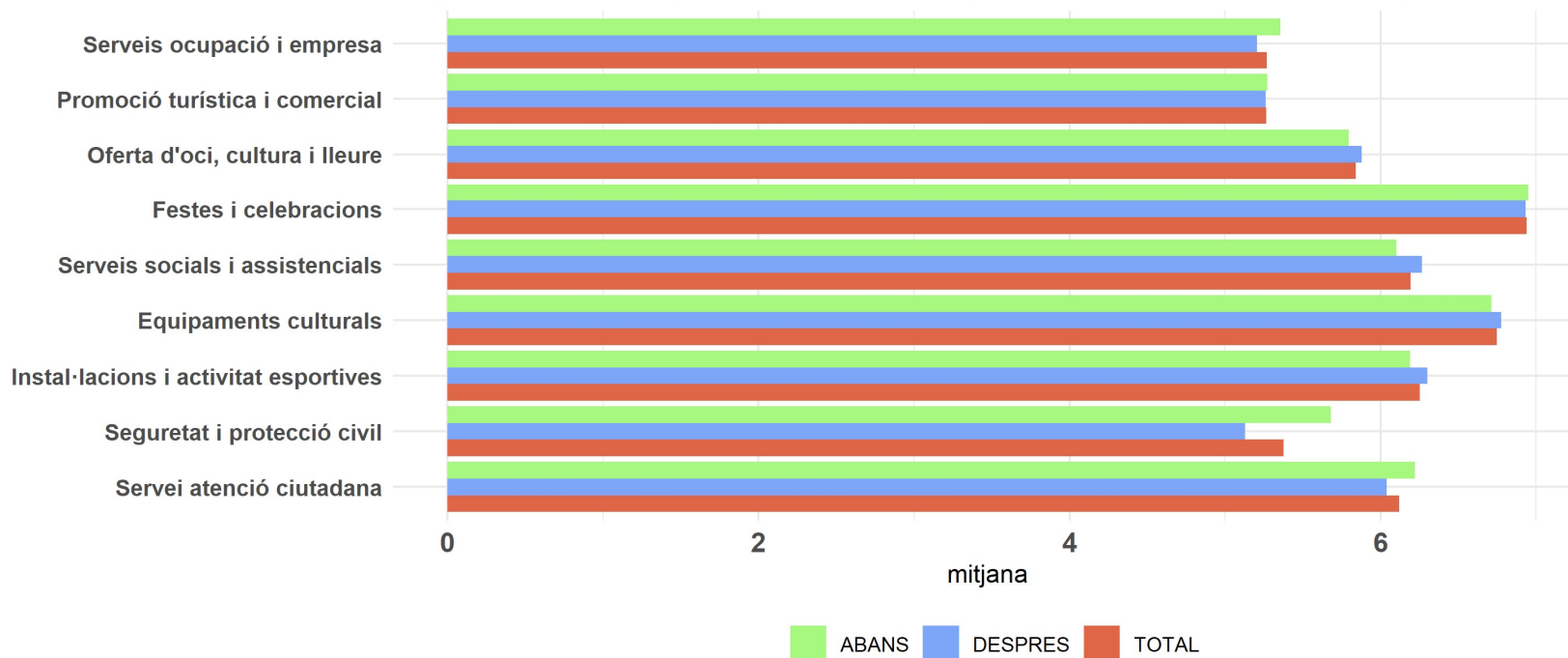


Font: Enquesta CITIX Servei d'Estratègia i Governança (Download 19/10/2020)

Valoració nivells de satisfacció amb els serveis a les persones abans i després del confinament de la crisi COVID-19

Grau de satisfacció amb....

Mitjanes abans i després del confinament per la crisi sanitària COVID-19 (escala 0 - 10)

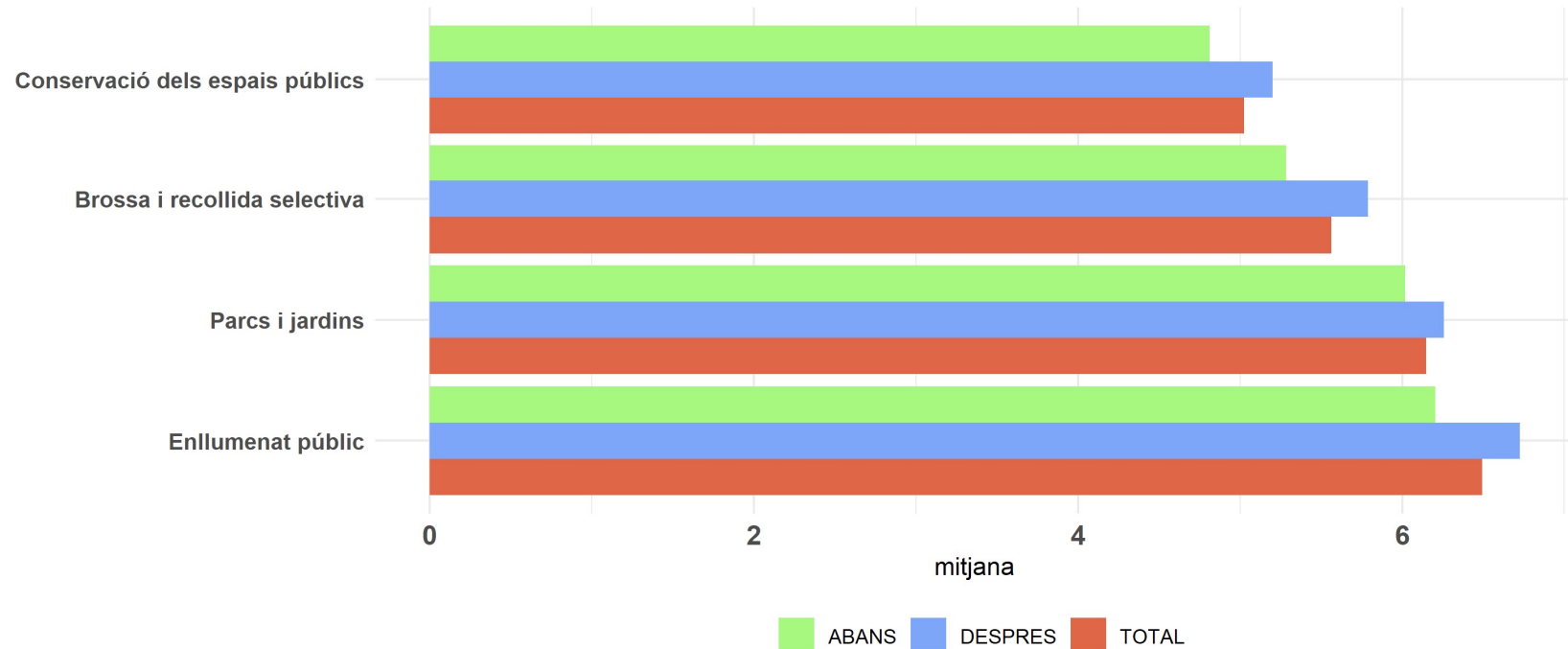


Font: elaboració a partir dades enquesta CITIX (Download 19/10/2020)

Valoració nivells de satisfacció amb els serveis de manteniment abans i després del confinament de la crisi COVID-19

Grau de satisfacció amb....

Mitjanes abans i després del confinament per la crisi sanitària COVID-19 (escala 0 - 10)

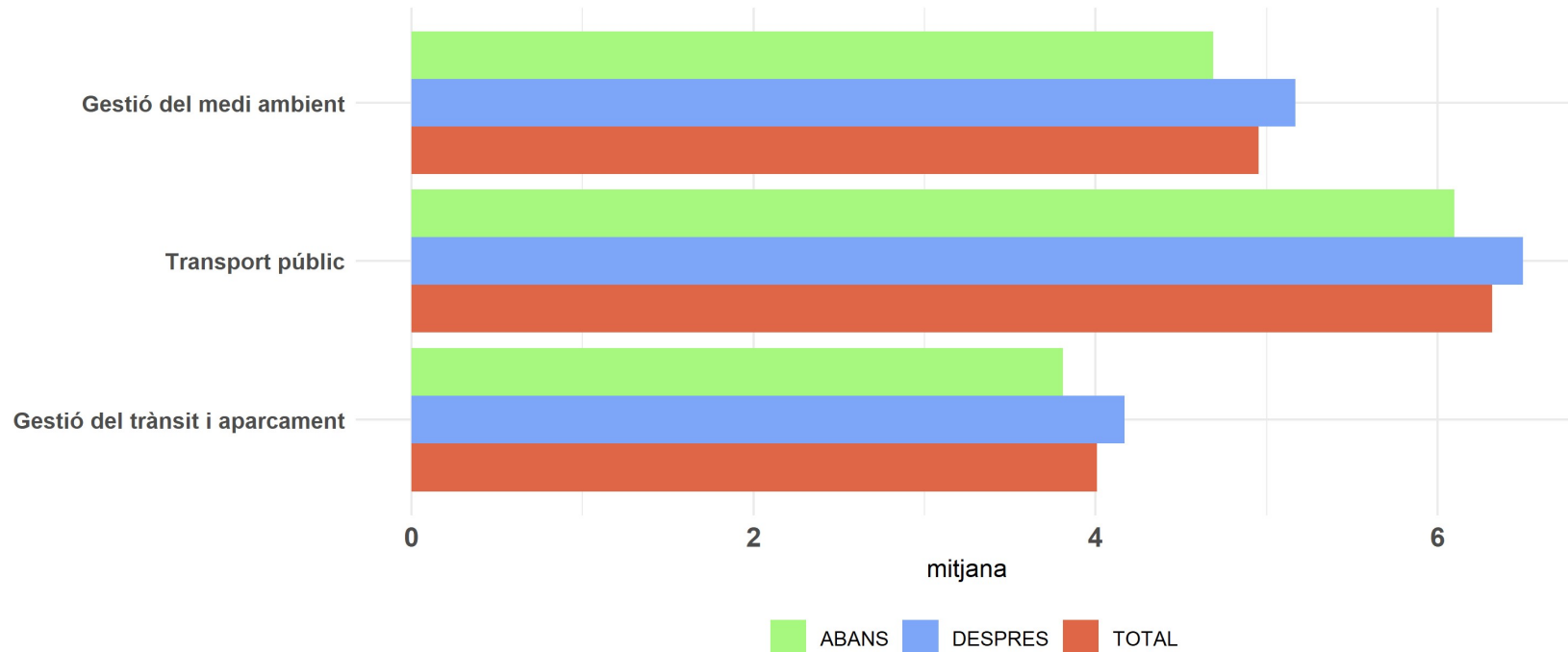


Font: elaboració a partir dades enquesta CITIX (Download 19/10/2020)

Valoració nivells de satisfacció amb els serveis de mobilitat i medi ambient abans i després del confinament de la crisi COVID-19

Grau de satisfacció amb....

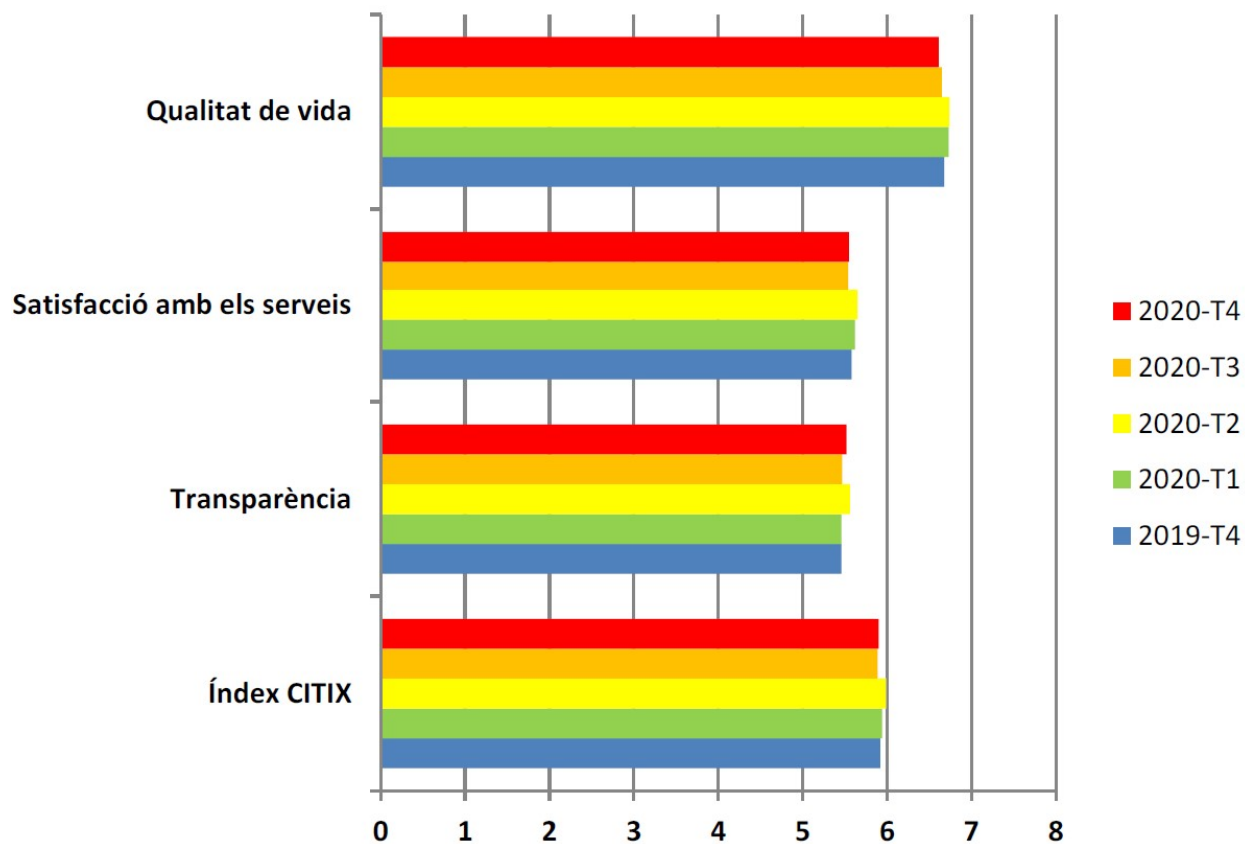
Mitjanes abans i després del confinament per la crisi sanitària COVID-19 (escala 0 - 10)



Font: elaboració a partir dades enquesta CITIX (Download 08/09/2020)

Evolució trimestral de la valoració dels indicadors de l'índex CITIX. (I)

Evolució mitjana valoració índex CITIX. Mataró



Índex CITIX. Comparació de l'evolució de la valoració de Mataró respecte a la de la província de Barcelona

	2019-T4	2020-T1	2020-T2	2020-T3	2020-T4
Índex CITIX	-0,08	-0,01	-0,02	-0,10	-0,07
Transparència	0,01	0,04	0,09	0,04	0,11
Satisfacció amb els serveis	-0,08	-0,03	-0,06	-0,16	-0,10
Qualitat de vida	-0,19	-0,05	-0,10	-0,18	-0,22

Índex CITIX. Comparació de l'evolució de la valoració de Mataró respecte als municipis grans de l'estat

	2019-T4	2020-T1	2020-T2	2020-T3	2020-T4
Índex CITIX	-0,02	-0,04	-0,09	-0,22	-0,32
Transparència	0,31	0,25	0,26	0,14	0,04
Satisfacció amb els serveis	0,05	0,02	-0,06	-0,20	-0,27
Qualitat de vida	-0,40	-0,38	-0,48	-0,60	-0,72

Comparació vs la mitjana dels municipis de +50.000 h. de la província de Barcelona

Índice CITIX - Datos de Mataró comparados con los municipios de +50.000 habitantes de Barcelona provincia

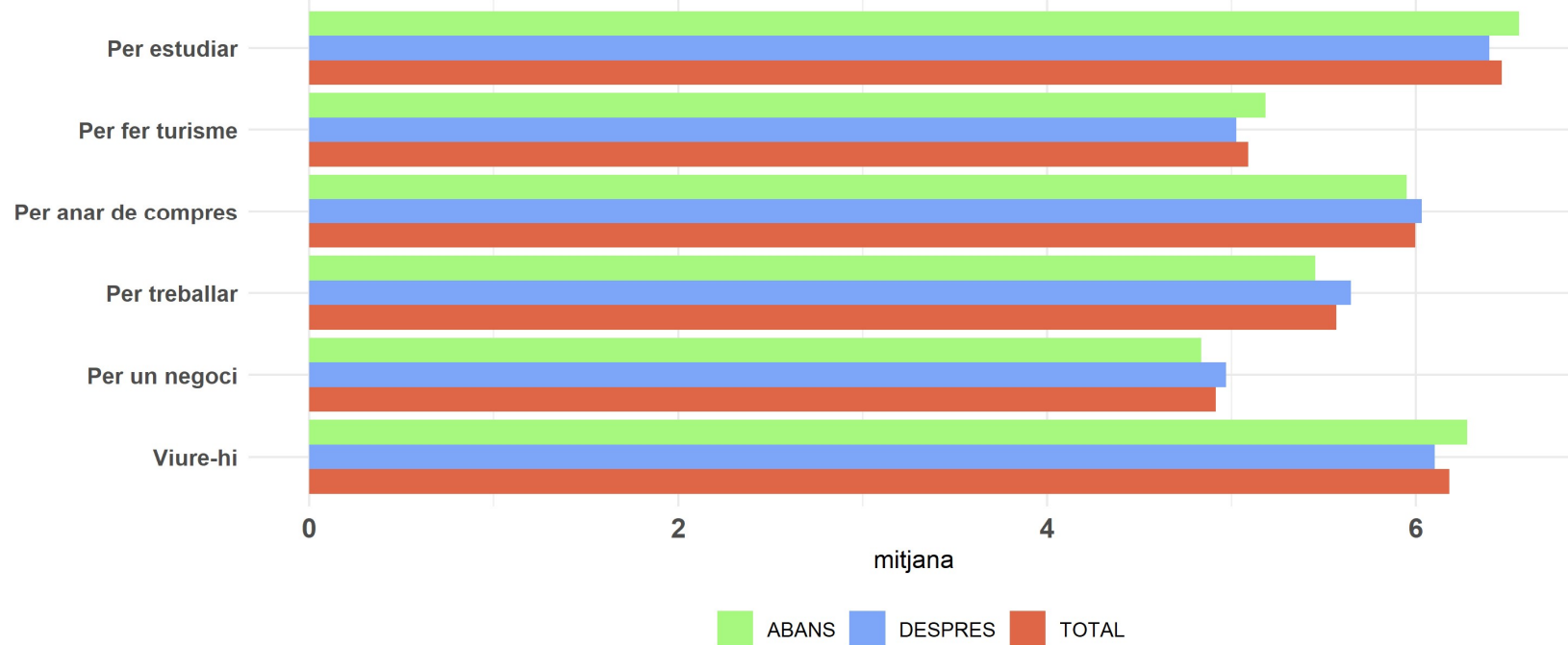
	4T-2018	4T-2019	3T-2020
Neteja dels carrers	-1,19	-0,15	-0,17
Enllumenat públic	-0,98	-0,09	0,05
Parcs i jardins	-0,64	-0,06	0,06
Recollida brossa i selectiva	-1,55	-0,55	-0,47
Conservació dels espais públics	-1,63	-0,51	-0,36
Seguretat i protecció civil	-0,84	-0,05	-0,55
Equipaments i activitats esportives	-0,48	-0,30	-0,15
Equipaments culturals	-0,59	-0,47	-0,41
Serveis socials	-0,50	-0,10	0,02
Organització festes municipals	0,55	0,28	0,33
Oferta d'oci, cultura i lleure	-0,78	-0,50	-0,30
Promoció turística i comercial	-0,81	-0,31	-0,41
Serveis d'ocupació i empresa	.	0,00	0,00
Gestió del trànsit i aparcament	-0,76	-0,16	-0,05
Transport públic urbà	-0,72	-0,19	-0,07
Gestió del medi ambient	-0,35	-0,04	0,04
Transparència	-0,81	0,08	0,25
Atenció ciutadana	-0,29	0,23	0,21
Satisfacció amb els serveis	-0,61	0,04	-0,03
Qualitat de vida	-0,42	-0,05	0,03
Recomanació per (genèrica)	-0,17	-0,19	-0,13
Índex CITIX	-0,62	0,00	0,09
Nombre d'enquestes	87	342	874*

*Enquestes realitzades entre octubre 2019 i setembre 2020

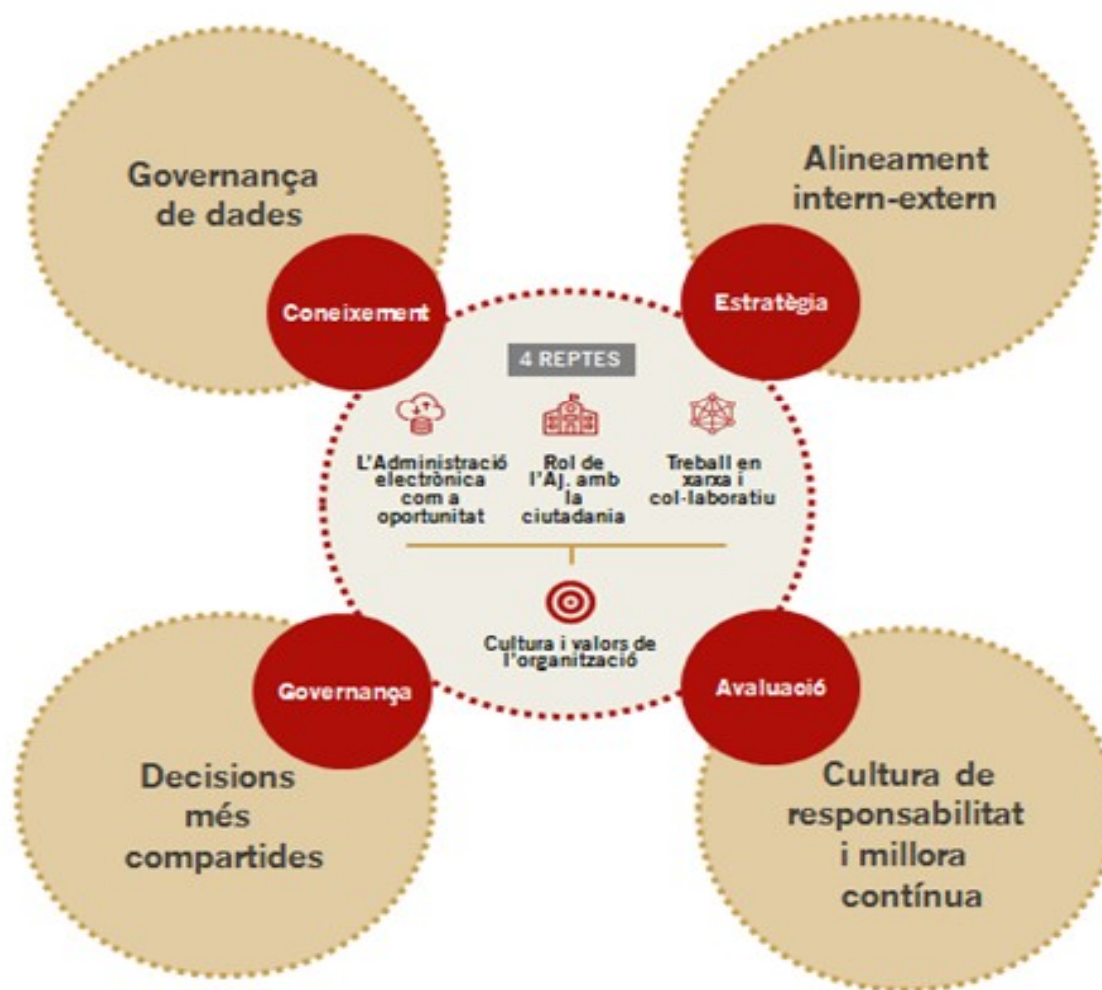
Valoració ítems de ciutat abans i després del confinament de la crisi COVID-19

Recomanaria Mataró per....

Mitjanes abans i després del confinament per la crisi sanitària COVID-19 (escala 0 - 10)



Font: elaboració a partir dades enquesta CITIX (Download 19/10/2020)



Comparació de l'evolució trimestral de la valoració mitjana dels indicadors de l'índex CITIX de Mataró respecte als valors mitjans de...

Manteniment. Comparació de l'evolució de la valoració de Mataró respecte a la de la província de Barcelona

	2019-T4	2020-T1	2020-T2	2020-T3	2020-T4
Neteja dels carrers	-0,28	-0,23	-0,19	-0,32	-0,32
Enllumenat públic	-0,07	-0,07	0,05	0,04	0,07
Parcs i jardins	-0,10	-0,08	0,04	-0,02	0,09
Recollida brossa i selectiva	-0,60	-0,57	-0,45	-0,59	-0,48
Conservació dels espais públics	-0,53	-0,57	-0,41	-0,43	-0,26

Manteniment. Comparació de l'evolució de la valoració de Mataró respecte als municipis grans de l'estat

	2019-T4	2020-T1	2020-T2	2020-T3	2020-T4
Neteja dels carrers	-0,22	-0,27	-0,32	-0,55	-0,65
Enllumenat públic	-0,20	-0,25	-0,16	-0,23	-0,21
Parcs i jardins	-0,12	-0,15	-0,11	-0,24	-0,23
Recollida brossa i selectiva	-0,55	-0,62	-0,53	-0,67	-0,70
Conservació dels espais públics	-0,43	-0,52	-0,45	-0,53	-0,55

Comparació de l'evolució trimestral de la valoració mitjana dels indicadors de l'índex CITIX de Mataró respecte als valors mitjans de...

Serveis persones. Comparació de l'evolució de la valoració de Mataró respecte a la de la província de Barcelona

	2019-T4	2020-T1	2020-T2	2020-T3	2020-T4
Seguretat i protecció civil	-0,16	-0,20	-0,38	-0,71	-0,81
Equipaments i activitats esportives	-0,33	-0,23	-0,24	-0,27	-0,19
Equipaments culturals	-0,43	-0,42	-0,39	-0,41	-0,35
Serveis socials	0,01	-0,03	-0,02	-0,04	0,07
Organització festes municipals	0,21	0,13	0,21	0,21	0,26
Oferta d'oci, cultura i lleure	-0,19	-0,19	-0,11	-0,11	0,02
Promoció turística i comercial	-0,10	-0,21	-0,21	-0,28	-0,26
Serveis d'ocupació i empresa	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Serveis persones. Comparació de l'evolució de la valoració de Mataró respecte als municipis grans de l'estat

	2019-T4	2020-T1	2020-T2	2020-T3	2020-T4
Seguretat i protecció civil	-0,82	-0,92	-1,11	-1,43	-1,67
Equipaments i activitats esportives	-0,33	-0,28	-0,31	-0,35	-0,35
Equipaments culturals	-0,13	-0,18	-0,19	-0,23	-0,27
Serveis socials	0,19	0,10	0,07	-0,04	-0,10
Organització festes municipals	0,47	0,35	0,35	0,31	0,23
Oferta d'oci, cultura i lleure	-0,28	-0,29	-0,28	-0,35	-0,35
Promoció turística i comercial	-0,58	-0,73	-0,78	-0,89	-0,99
Serveis d'ocupació i empresa	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Comparació de l'evolució trimestral de la valoració mitjana dels indicadors de l'índex CITIX de Mataró respecte als valors mitjans de...

Mobilitat i medi ambient. Comparació de l'evolució de la valoració de Mataró respecte a la de la província de Barcelona

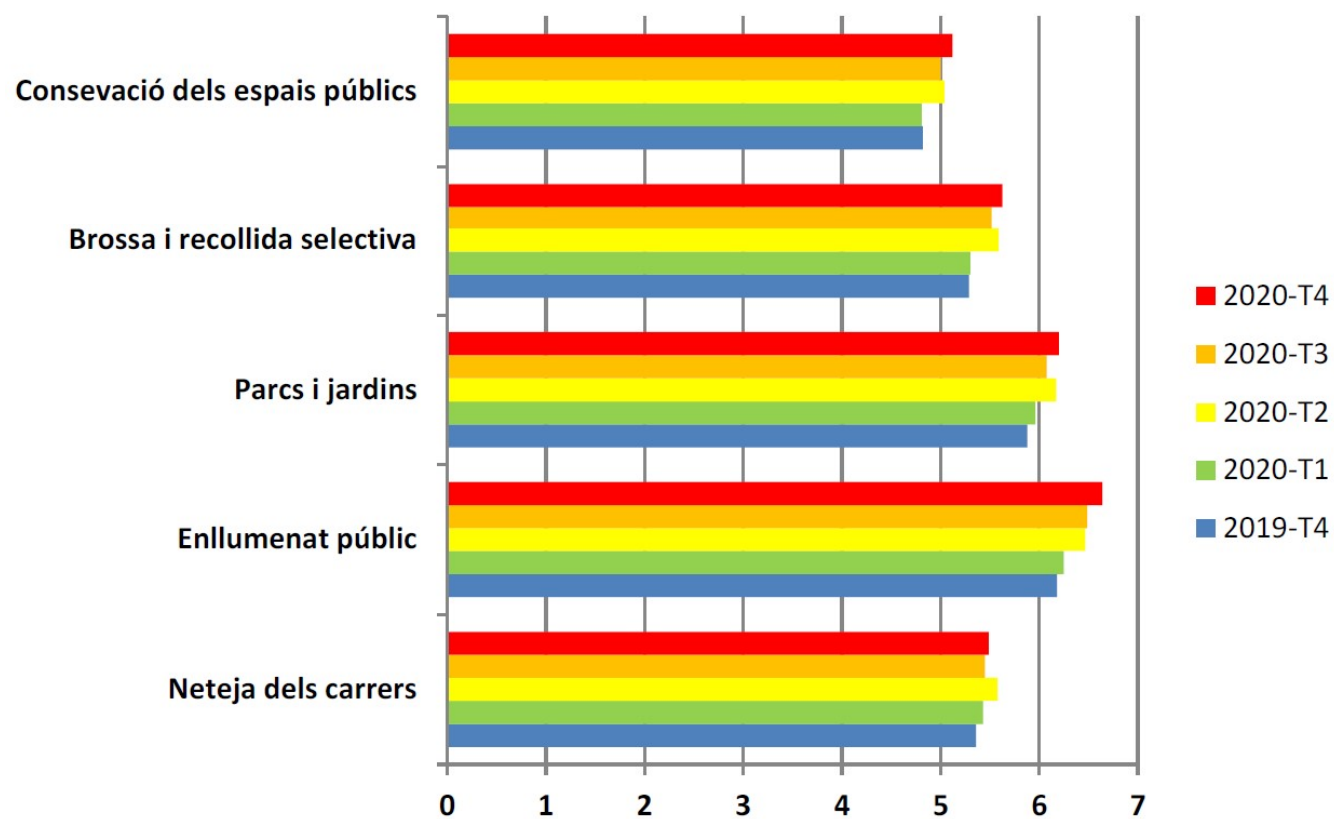
	2019-T4	2020-T1	2020-T2	2020-T3	2020-T4
Gestió del trànsit i aparcament	-0,40	-0,37	-0,31	-0,34	-0,21
Transport públic urbà	0,00	0,02	0,13	0,08	0,20
Gestió del medi ambient	-0,15	-0,12	0,01	-0,10	0,01

Mobilitat i medi ambient. Comparació de l'evolució de la valoració de Mataró respecte als municipis grans de l'estat

	2019-T4	2020-T1	2020-T2	2020-T3	2020-T4
Gestió del trànsit i aparcament	-0,47	-0,46	-0,46	-0,51	-0,54
Transport públic urbà	0,15	0,09	0,19	0,15	0,13
Gestió del medi ambient	-0,20	-0,16	-0,02	-0,09	-0,10

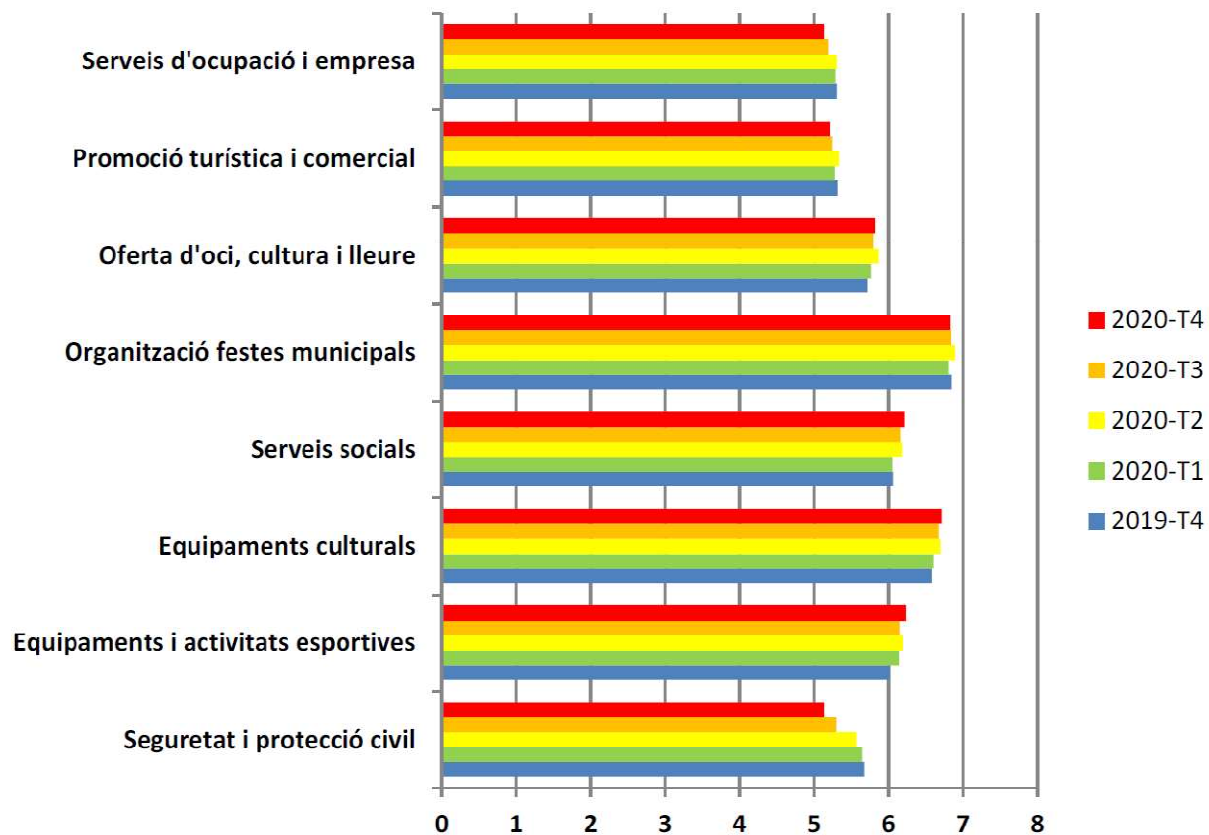
Evolució trimestral de la valoració dels indicadors de l'índex CITIX. II

Evolució mitjana valoració dels serveis de manteniment. (Mataró CITIX)



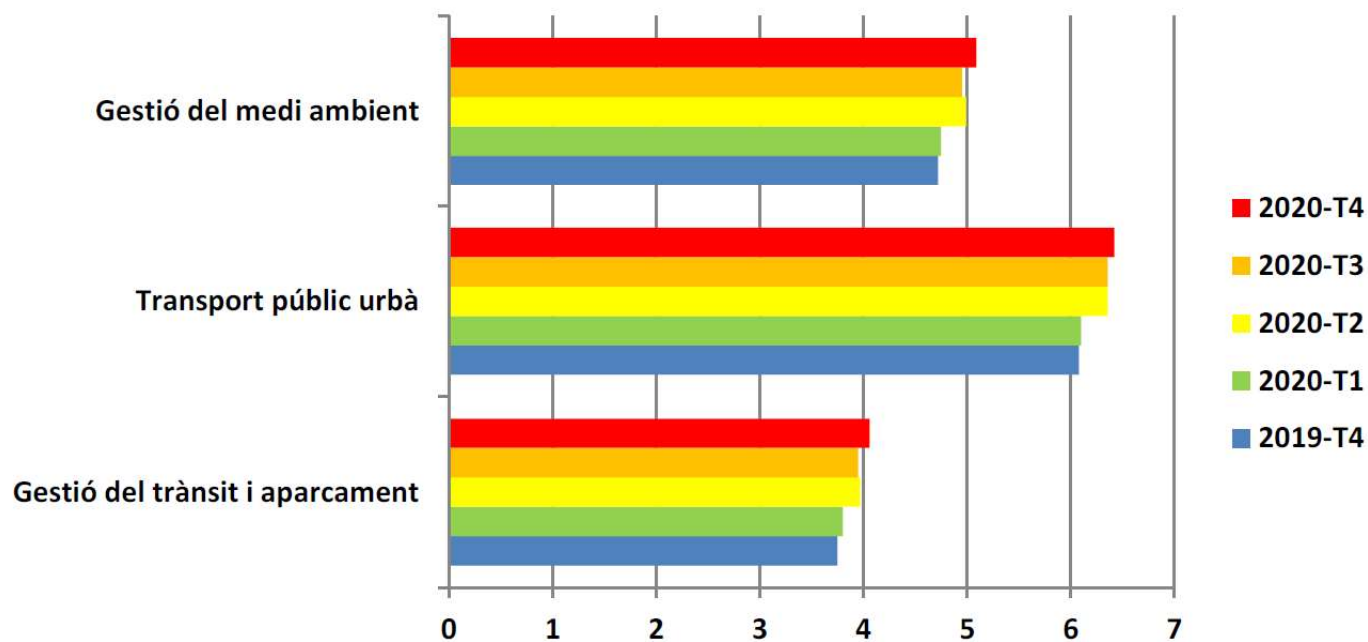
Evolució trimestral de la valoració dels indicadors de l'índex CITIX. III

Evolució mitjana valoració dels serveis a les persones.
(Mataró CITIX)



Evolució trimestral de la valoració dels indicadors de l'índex CITIX. IV

Evolució mitjana valoració mobilitat i medi ambient
(Mataró CITIX)



Comparació de l'evolució trimestral de la valoració sobre la participació. Diferències percentuals

Participació ciutadana. Mataró enquesta CiTIX

	2020-T1	2020-T2	2020-T3	2020-T4
Facilita la participació ciutadana?				
Sí	25.4%	28.4%	28.2%	30.5%
No	49.7%	48.2%	49.6%	49.1%
NS/NC	22.5%	20.7%	19.6%	17.8%
Pren en consideració les teves opinions?				
Sí	30.2%	32.0%	31.4%	32.0%
No	50.2%	49.4%	50.9%	50.0%
NS/NC	16.3%	14.7%	14.3%	14.3%

Participació. Comparació de l'evolució de la valoració de Mataró respecte a la de la província de Barcelona

	2020-T1	2020-T2	2020-T3	2020-T4
Facilita la participació ciutadana?				
<i>Sí</i>	-2,90%	1,50%	1,40%	3,40%
<i>No</i>	-0,50%	-1,80%	-0,10%	-0,30%
<i>NS/NC</i>	2,00%	-1,00%	-2,40%	-4,60%
Pren en consideració les teves opinions?				
<i>Sí</i>	-0,60%	1,10%	0,50%	1,20%
<i>No</i>	-1,60%	-1,00%	1,10%	0,50%
<i>NS/NC</i>	0,80%	-2,10%	-3,40%	-4,00%