

**RATENOW**



*rate here, right now*

Ajuntament Gavà  
Informe Resultados

03/05/2018

# Participación y filtros

Fecha inicio	01/04/2018
Fecha final	30/04/2018
Número de días	29
Encuestas totales	525

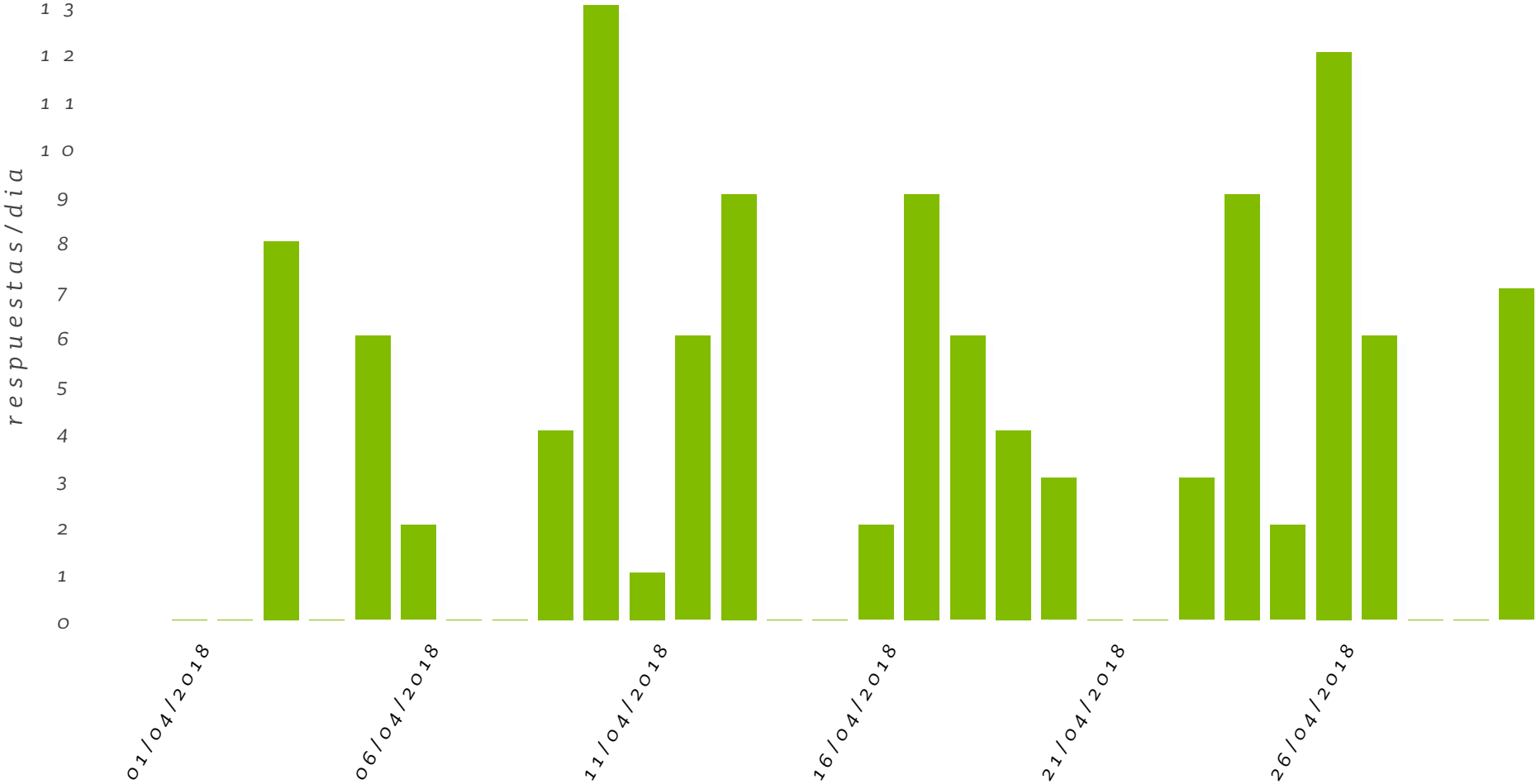
Filtros seleccionados:

<sup>(1)</sup> Tiempo de respuesta	4	0.76%
<sup>(2)</sup> Encuestas netas	521	99.24%

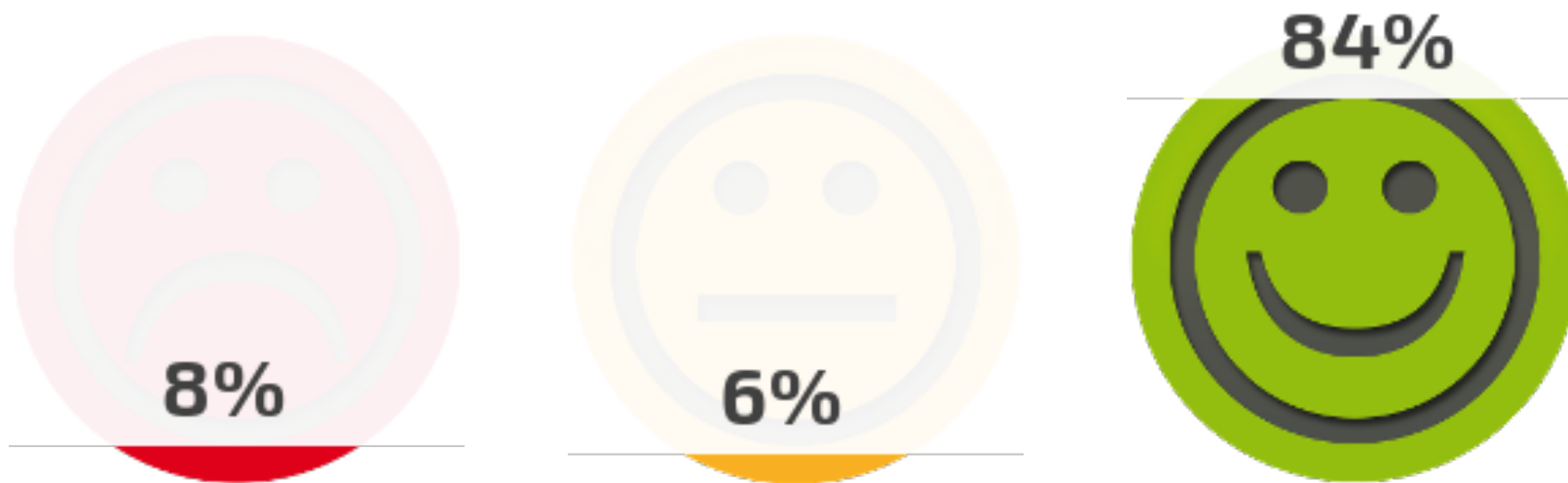
(1) Tiempo de respuesta/check de calidad: excluye las encuestas que han sido completadas por debajo de un umbral mínimo de tiempo y cuya validez es dudosa.

(2) Encuestas netas después de aplicar los filtros

# Participación

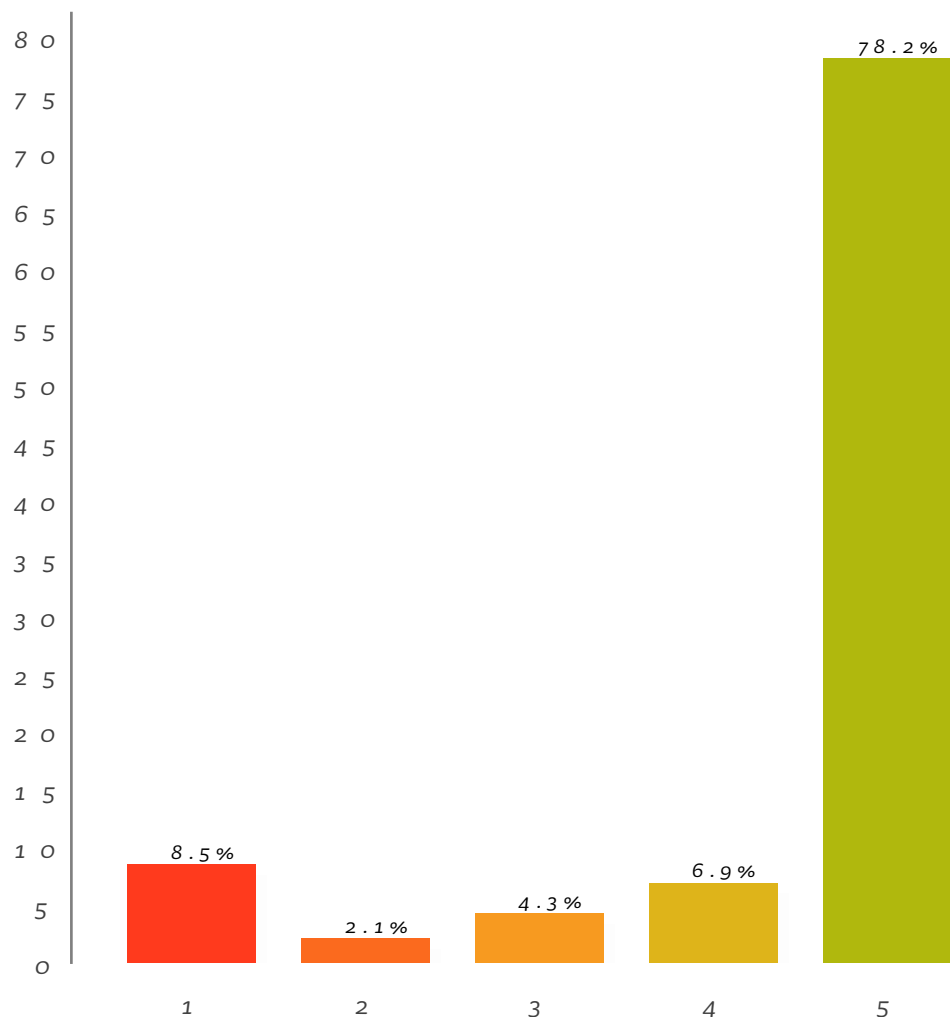


# VALORA LA TEVA EXPERIÈNCIA



Total respuestas recibidas: 521

# En quina mida hem resolt la teva consulta?



El análisis "Top 2 Boxes" consiste en medir el % de usuarios que han votado las dos notas más altas: 5/5 y 4/5

**4.44** Promedio  
**85.11%** Top 2 Boxes



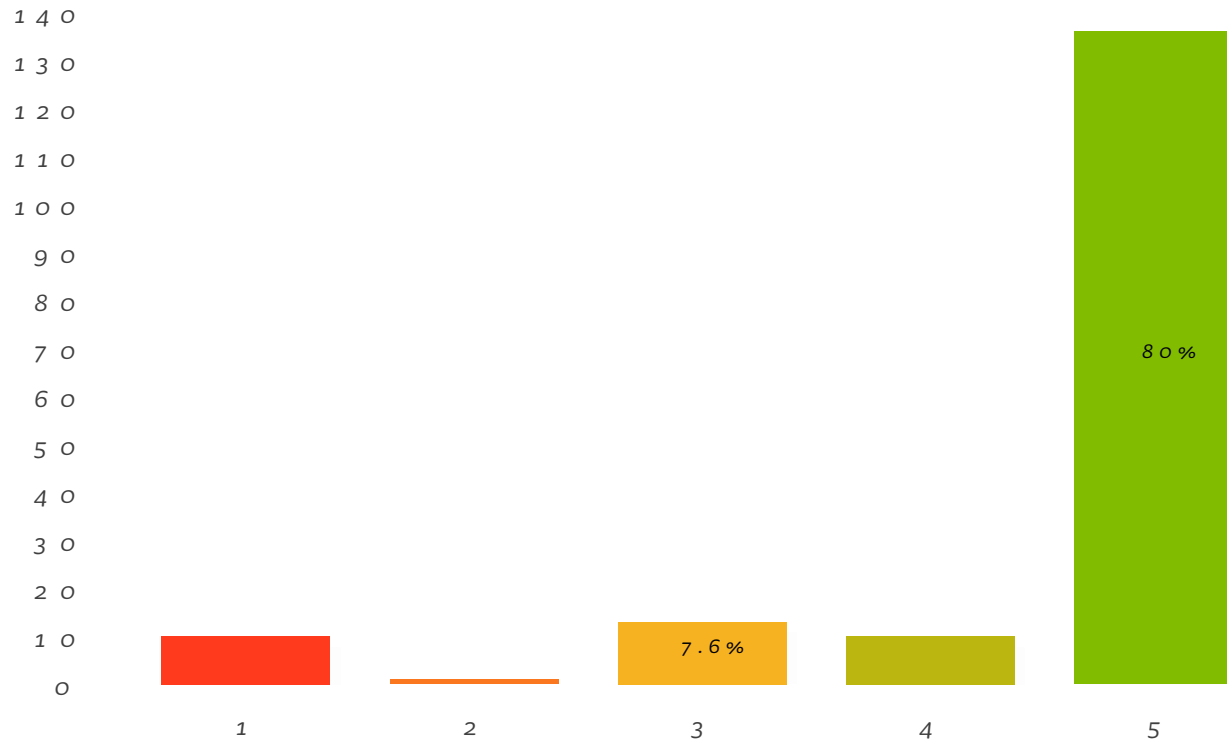
Top Box (5)	78.19%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	<b>85.11%</b>
Bottom 2 Boxes (1-2)	10.64%
Bottom Box (1)	8.51%

- Top 2 Boxes > 75% corresponde a un nivel de excelencia.
- Top 2 Boxes de 50 a 75% corresponde a un nivel bueno pero mejorable.
- Top 2 Boxes < 50% corresponde a un nivel bajo (si bottom 2 boxes es > al 25%).

Total respuestas recibidas: 188

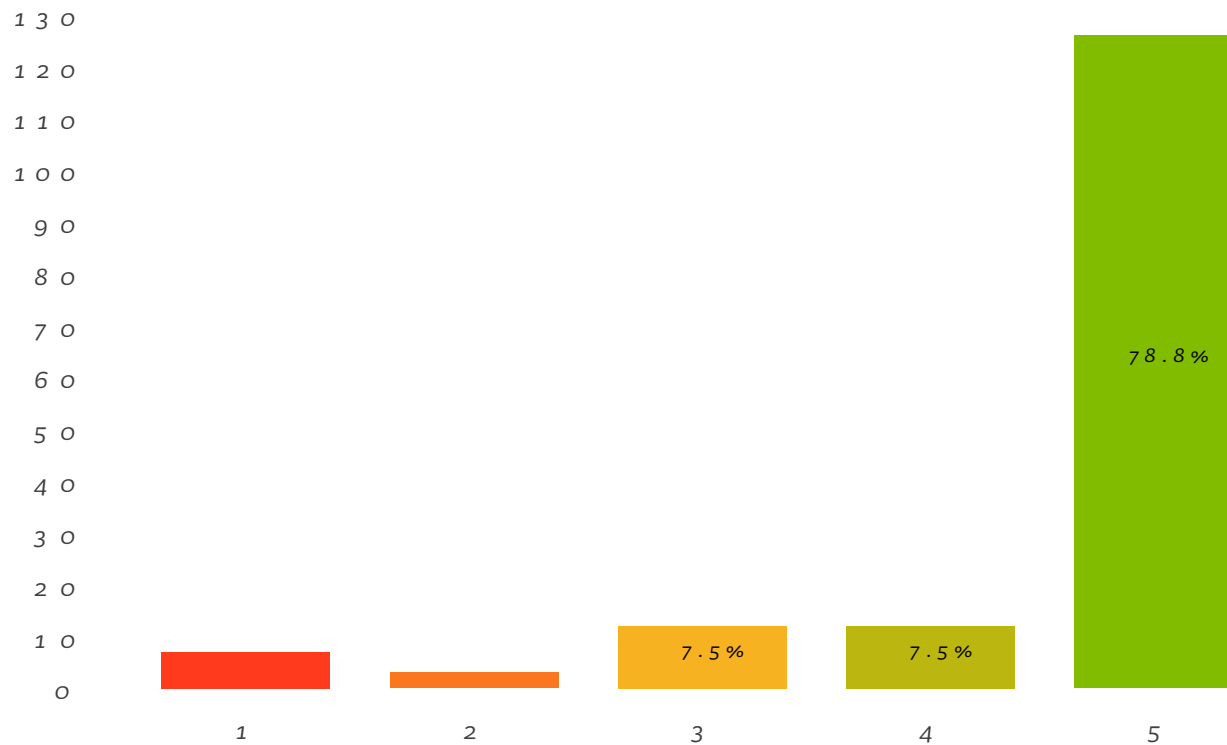
# Valora el tracte rebut

4.54



Total respuestas recibidas: 170

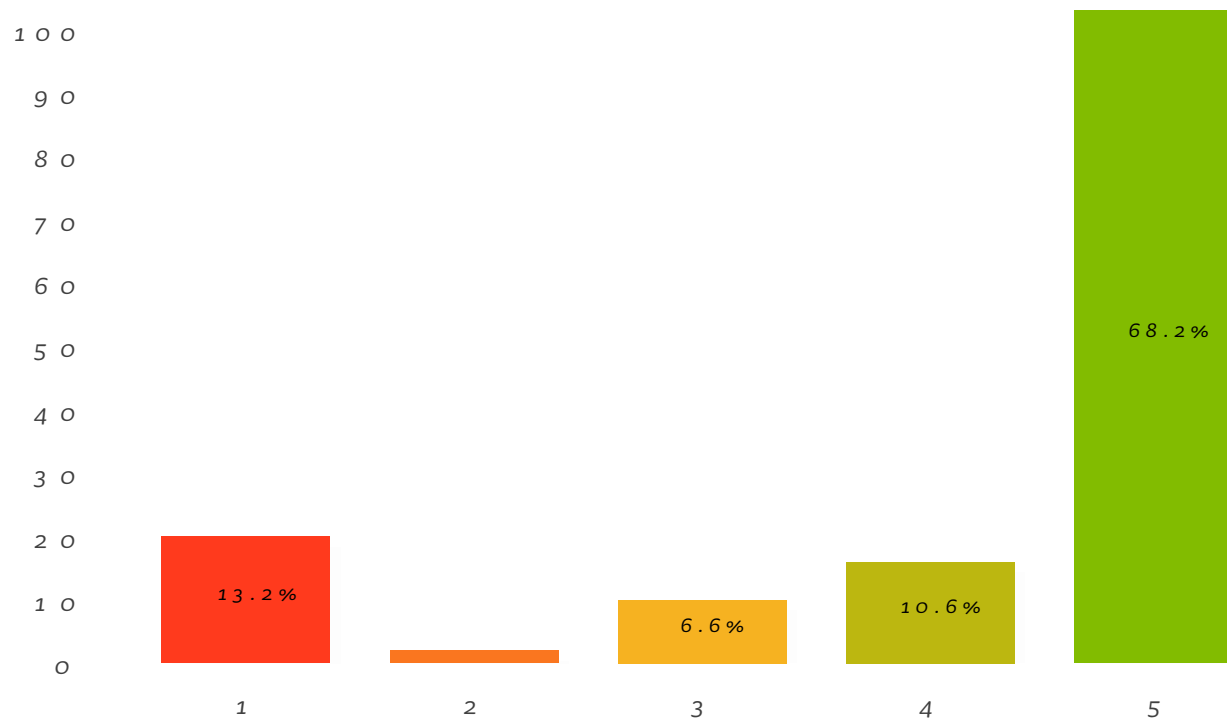
# Valora els coneixements de qui t'ha atès



Total respuestas recibidas: 160

# Valora el temps d'espera fins a ser atès

4.19

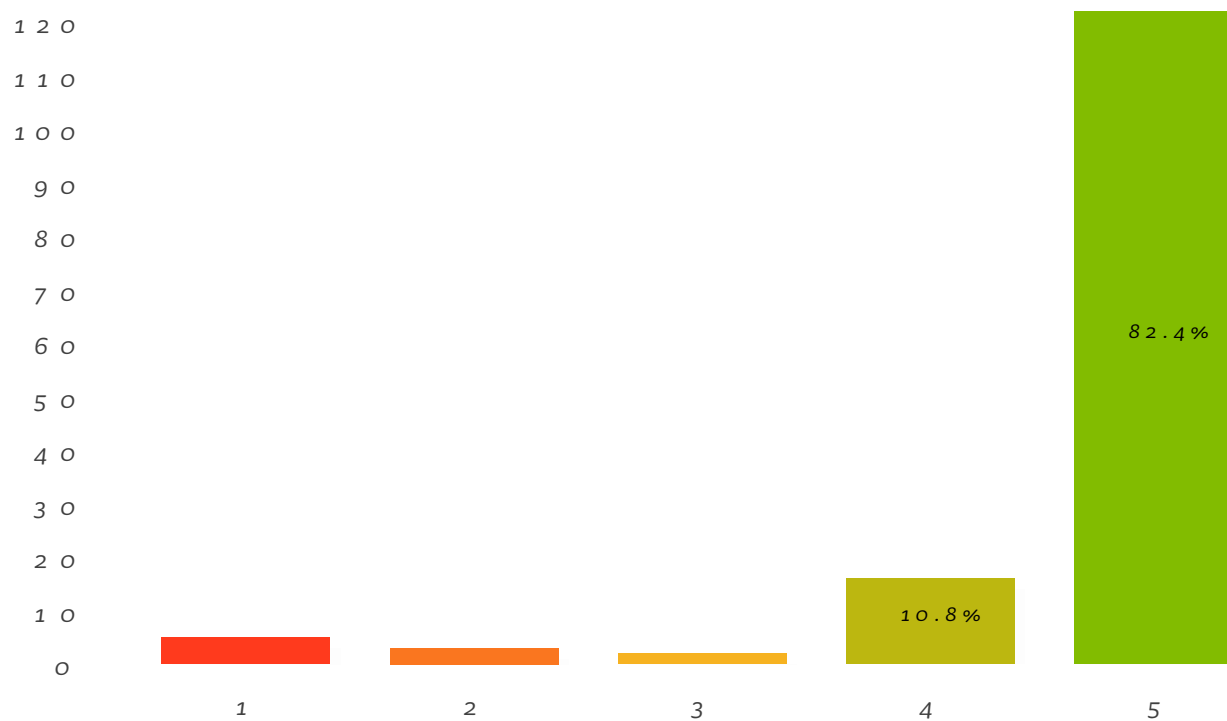


Total respuestas recibidas: 151



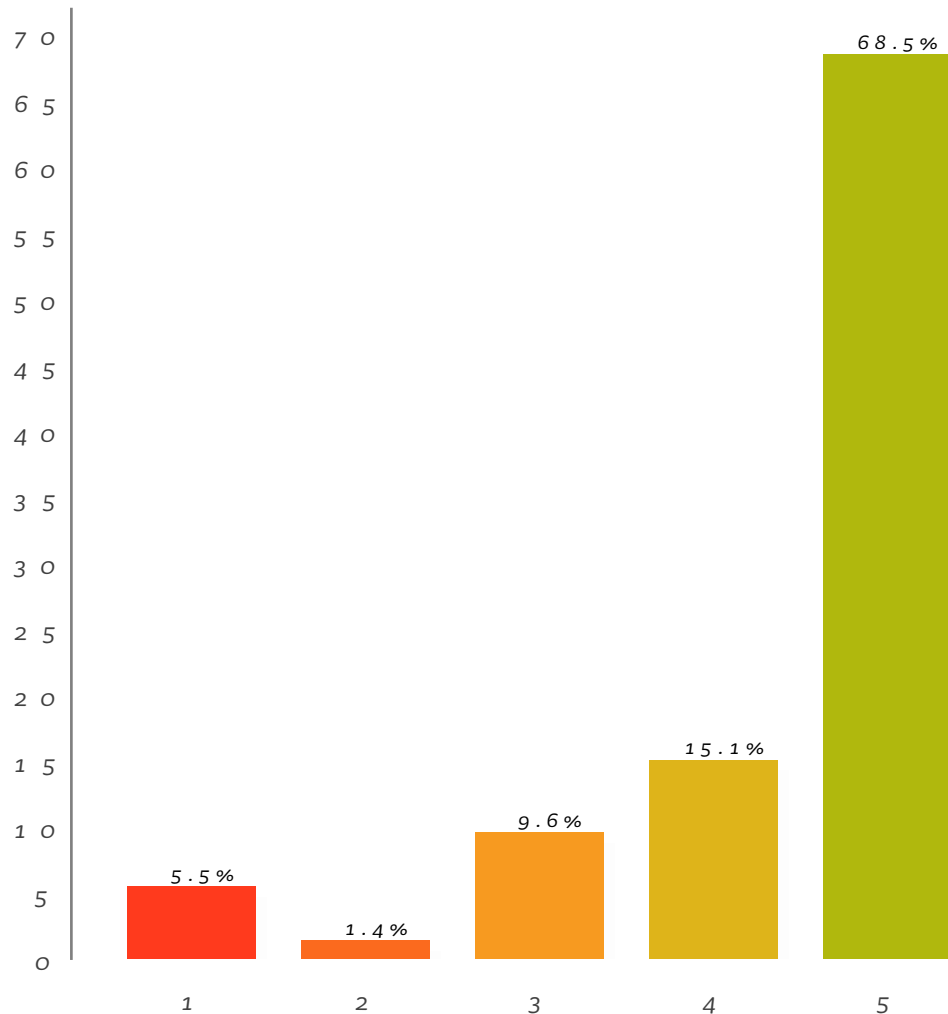
# Valora les condicions de l'oficina

4.67



Total respuestas recibidas: 148

# Valora l'amplitud horària



El análisis "Top 2 Boxes" consiste en medir el % de usuarios que han votado las dos notas más altas: 5/5 y 4/5

**4.4** Promedio  
**83.56%** Top 2 Boxes



Top Box (5)	68.49%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	<b>83.56%</b>
Bottom 2 Boxes (1-2)	6.85%
Bottom Box (1)	5.48%

- Top 2 Boxes > 75% corresponde a un nivel de excelencia.
- Top 2 Boxes de 50 a 75% corresponde a un nivel bueno pero mejorable.
- Top 2 Boxes < 50% corresponde a un nivel bajo (si bottom 2 boxes es > al 25%).

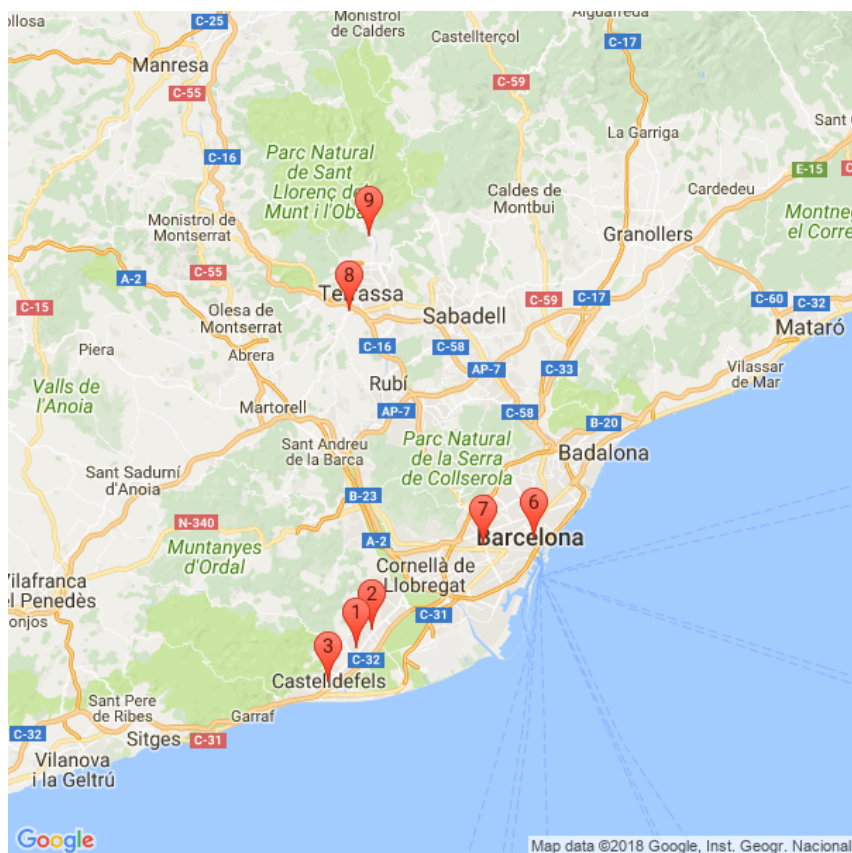
Total respuestas recibidas: 146

# Selecciona la teva franja d'edat



Total respuestas recibidas: 132

# Indica el teu codi postal



08850 (87.6%)

08840 (04.8%)

08860 (01.9%)

0552 (01.0%)

0800 (01.0%)

08014 (01.0%)

08028 (01.0%)

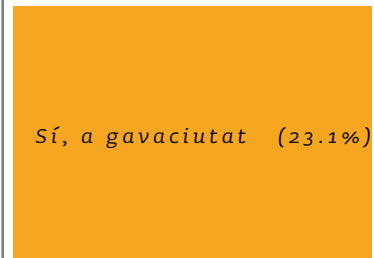
08224 (01.0%)

08230 (01.0%)

Total respuestas recibidas: 115

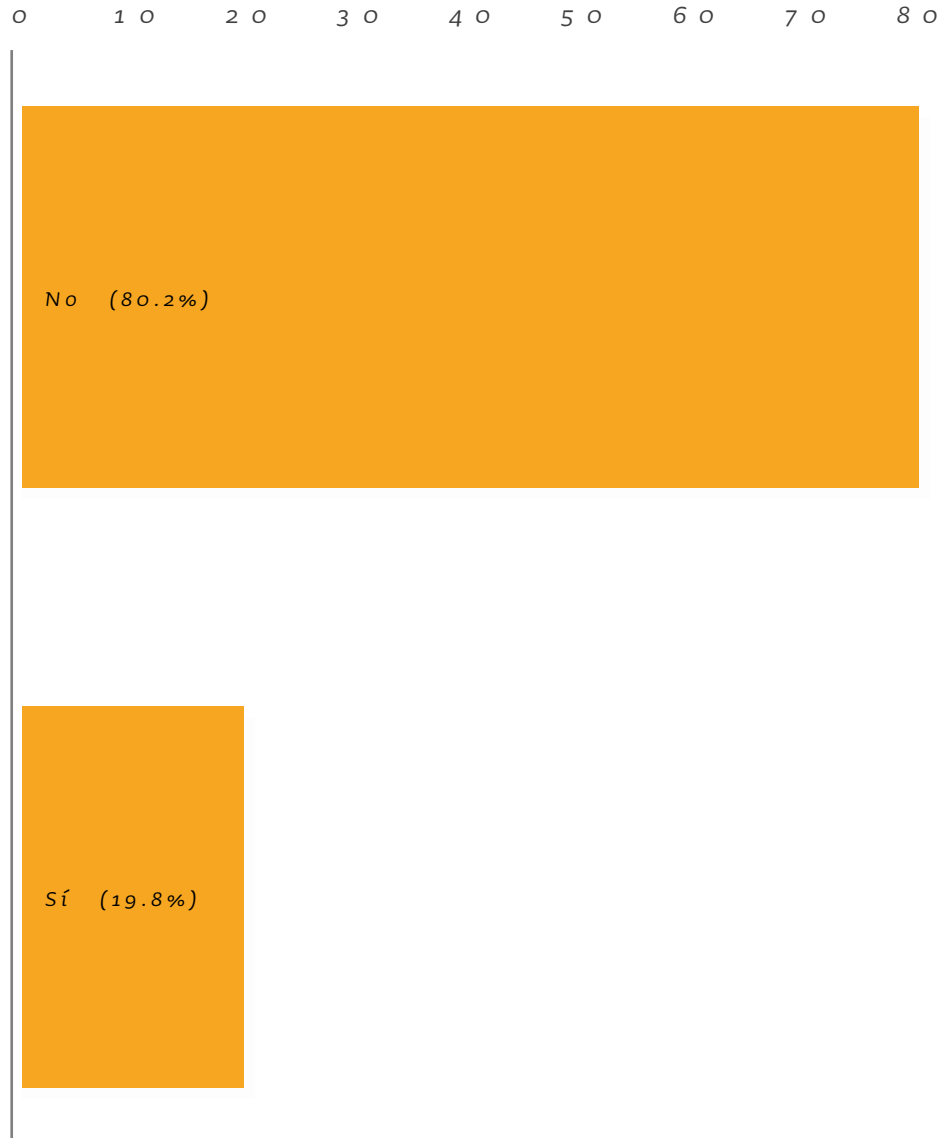
# T'havies informat prèviament?

0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60



Total respuestas recibidas: 121

# Has fet servir la cita prèvia?



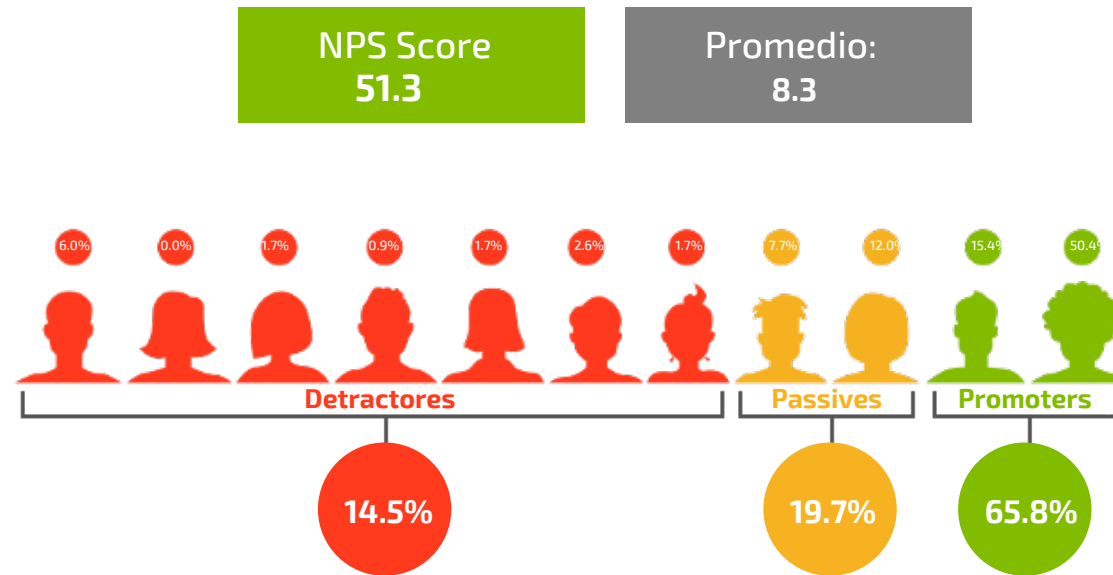
Total respuestas recibidas: 121

# Coneixes el nostre sistema d'identificació ...



Total respuestas recibidas: 120

# Amb quina probabilitat recomanaries aquesta ...



Net Promoter Score (NPS) es una métrica de lealtad del consumidor o efecto boca-oreja basada en una pregunta directa: Con qué probabilidad nos recomendarías a un amigo o familiar? Promotores son aquellos que votan 9 y 10 y son considerados fieles entusiastas. Detractors son aquellos que responden entre 0 y 6 usuarios insatisfechos. Los que votan 7 y 8 se consideran pasivos. El NPS se calcula restando el porcentaje de promotores y el porcentaje de detractors. Si el NPS es positivo significa que hay más promotores y la marca se beneficia del factor boca-oreja. Un NPS superior al 50% indica un ratio de recomendaciones muy alto.

Total respuestas recibidas: 117



## *Si us plau digues en què podem millorar*

#	Comentario	Fecha
1	la atencion al publico y con un personal mas empatico y con informacion adecuada	13/04/2018
2	una sala de jocs i un taso de caramels per als nens i nenes tambe chiclets	26/04/2018
3	per ara tot molt be molt ben atesa per silvia i les seves companyes gracias	13/04/2018
4	heu de millorar en els documents ,perquè no explica molt bé que has de fer	17/04/2018
5	Es la primera vez, pero he encontrdo una atencion correcta y profesional.	24/04/2018
6	Ampliar el horari d'atenció als matins del dissabte	30/04/2018
7	els permissos de obra haurien de ser mes rapidis	18/04/2018
8	dons per ara no ho se, si fos el cas us ho dire	12/04/2018
9	en buscar soluciones y no ensuciar el pueblo	13/04/2018
10	mantenimiento de la urbanizacion La Sentiu	19/04/2018
11	en atender las demandas no dando esquinazo	13/04/2018

12	en posar una maquina de coffe	20/04/2018
13	no tinc queixa alguna	24/04/2018
14	en ajudas fameliars	10/04/2018
15	trabajar mas rapido	30/04/2018
16	un horari mes ampli	25/04/2018
17	el tiempo de espera	19/04/2018
18	el temps d'espera	16/04/2018
19	en dar soluciones	13/04/2018
20	temps espera	12/04/2018

*Deixa el teu email si vols rebre informació ...*

0

Cantidad de emails recogidos

Total respuestas recibidas: 0



LEAN LEMON S.L.  
B66305160

Paris, 45-47  
08029 Barcelona

(+34) 00 34 930 104 697  
[info@ratenow.es](mailto:info@ratenow.es)