

**RATENOW**



*rate here, right now*

Ajuntament Gavà  
Informe Resultados

03/09/2018

# Participación y filtros

Fecha inicio	01/08/2018
Fecha final	31/08/2018
Número de días	31
Encuestas totales	553

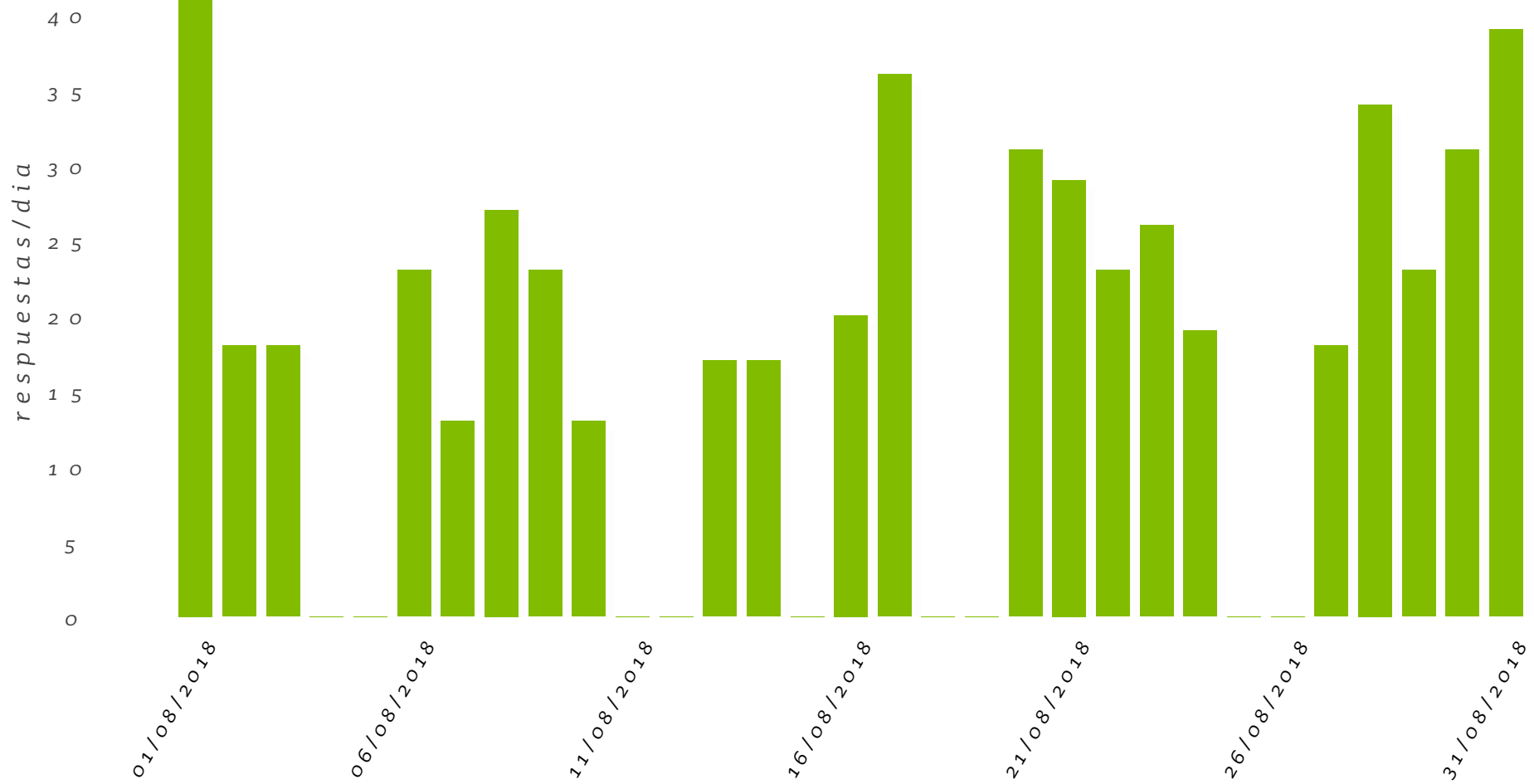
Filtros seleccionados:

<sup>(1)</sup> Tiempo de respuesta	14	2,53%
<sup>(2)</sup> Encuestas netas	539	97,47%

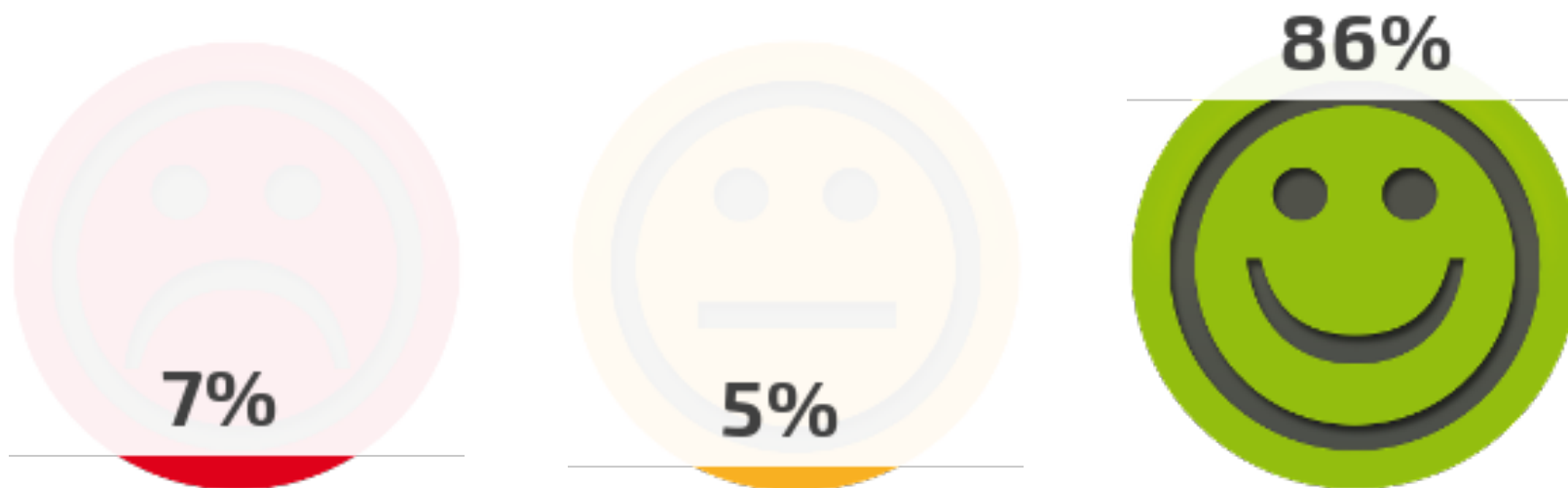
(1) Tiempo de respuesta/check de calidad: excluye las encuestas que han sido completadas por debajo de un umbral mínimo de tiempo y cuya validez es dudosa.

(2) Encuestas netas después de aplicar los filtros

# Participación

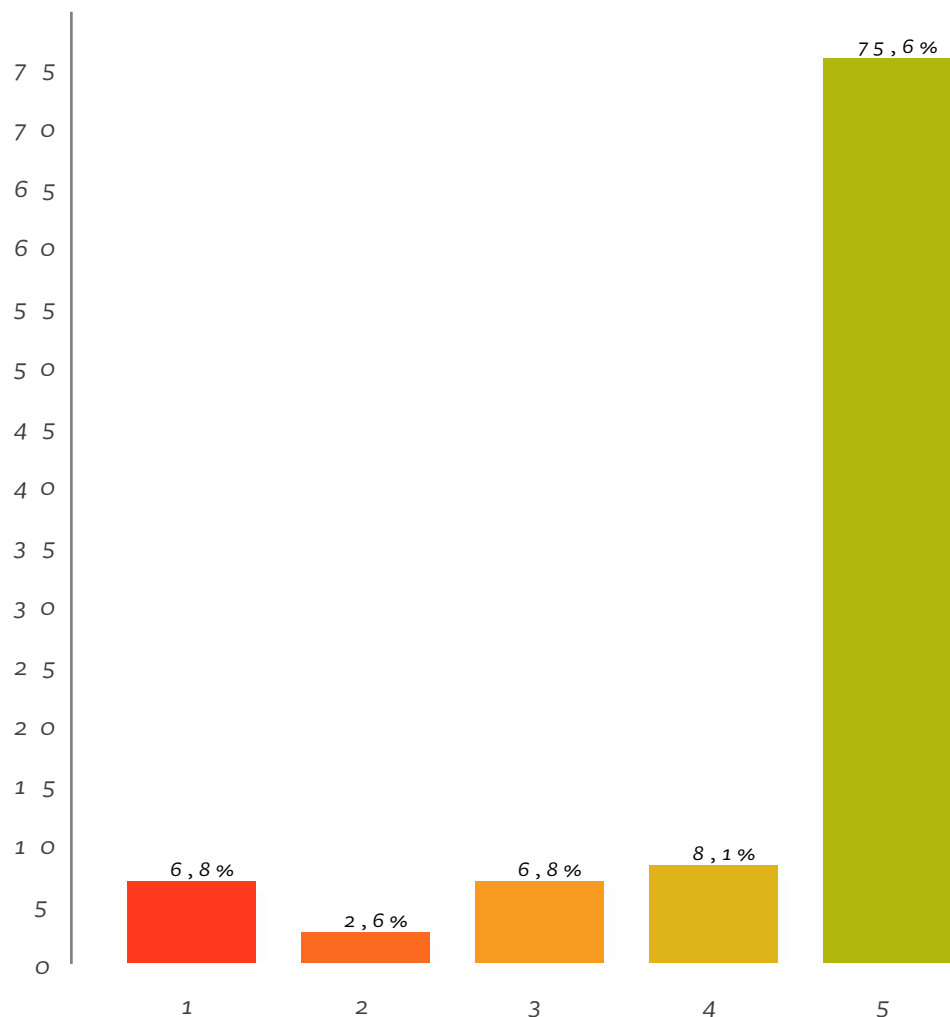


# VALORA LA TEVA EXPERIÈNCIA



Total respuestas recibidas: 539

# 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

**4,43** Promedio  
**83,76%** Top 2 Boxes



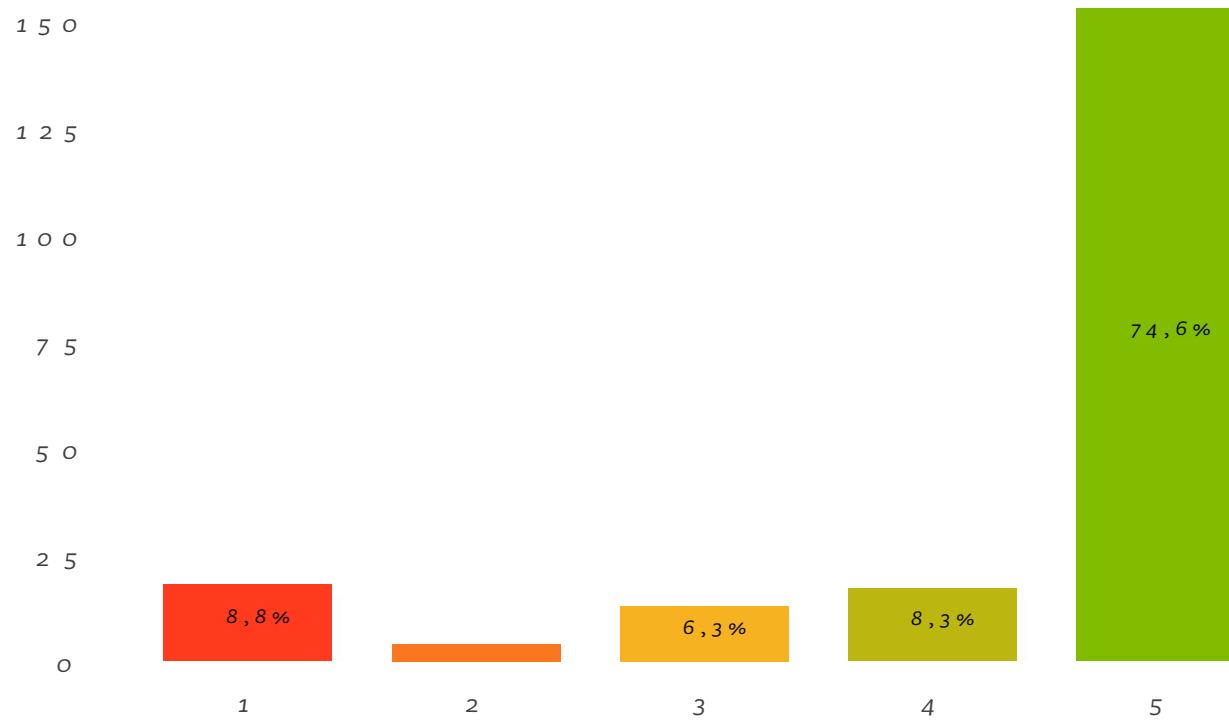
Top Box (5)	75,64%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	83,76%
Bottom 2 Boxes (1-2)	9,40%
Bottom Box (1)	6,84%

- 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: 234

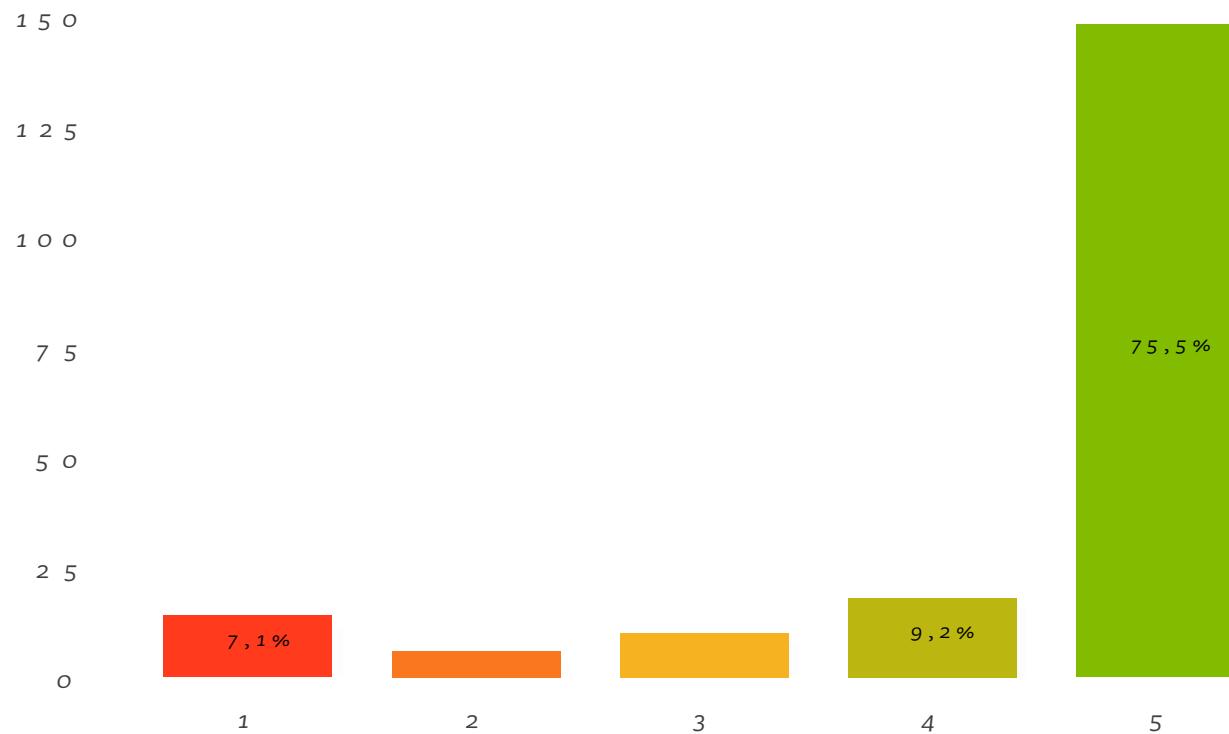
# Valora el tracte rebut

4,38



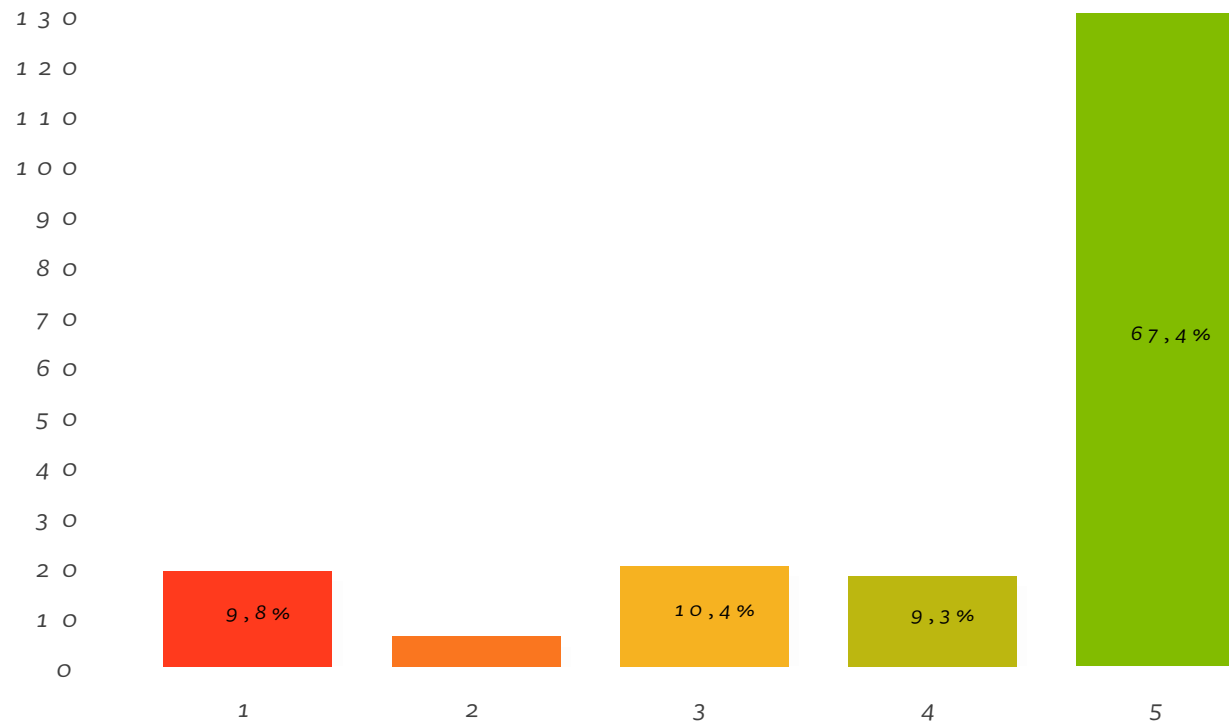
Total respuestas recibidas: 205

# Valora els coneixements de qui t'ha atès



Total respuestas recibidas: 196

# Valora el temps d'espera fins a ser atès

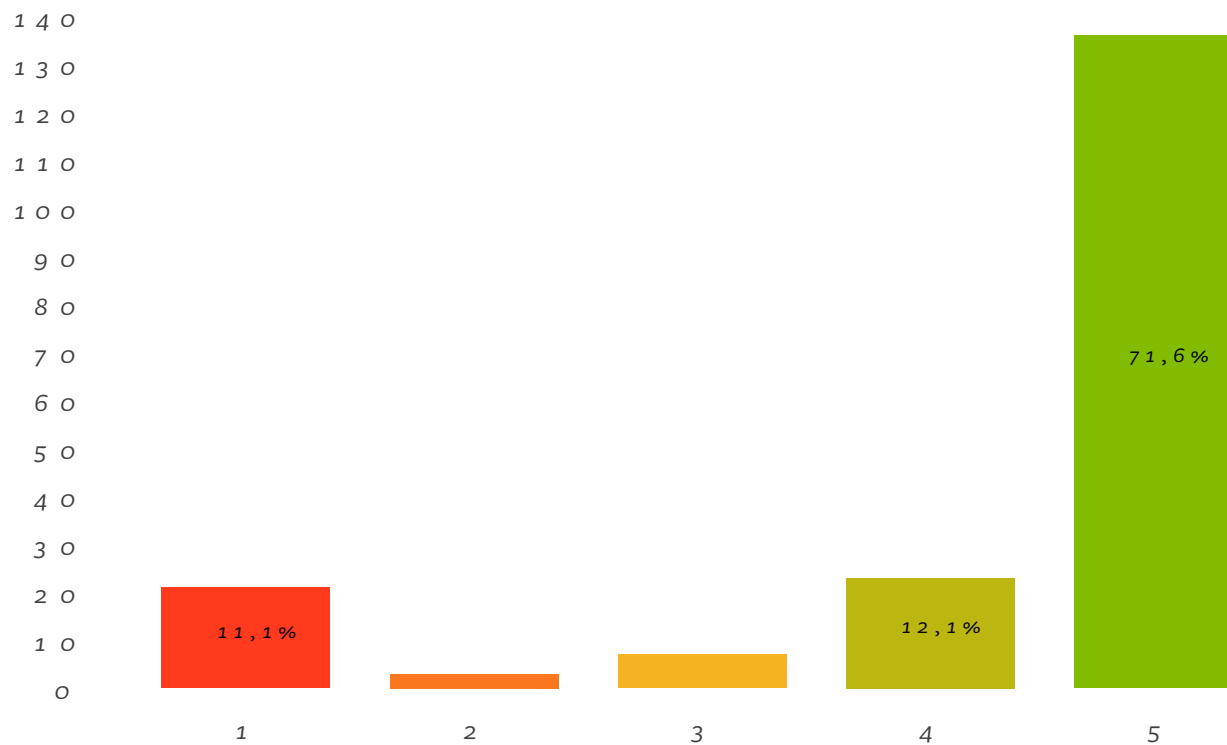


Total respuestas recibidas: 193



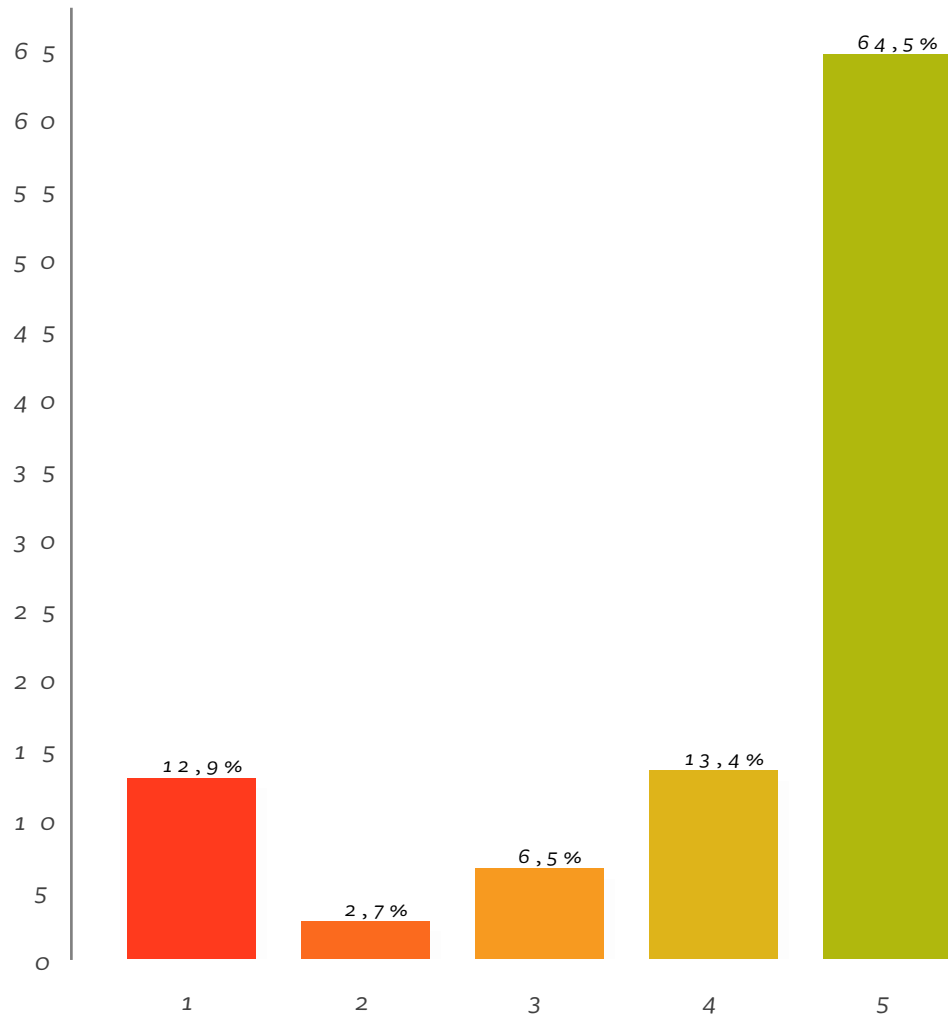
# Valora les condicions de l'oficina

4,32

A graphic showing a 5-star rating system. The first four stars are filled with a green color, and the fifth star is an outline, indicating a rating of 4.32.

Total respuestas recibidas: 190

# 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

**4,14** Promedio  
**77,96%** Top 2 Boxes



Top Box (5)	64,52%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	<b>77,96%</b>
Bottom 2 Boxes (1-2)	15,59%
Bottom Box (1)	12,90%

- 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: 186

# Selecciona la teva franja d'edat



Total respuestas recibidas: 165

# Indica el teu codi postal



08850 (87,9%)

08840 (02,8%)

08028 (01,9%)

08550 (01,9%)

08860 (01,9%)

08013 (00,9%)

08020 (00,9%)

08021 (00,9%)

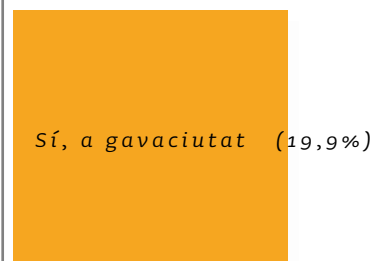
08025 (00,9%)



Total respuestas recibidas: 122

# T'havies informat prèviament?

0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60 65



Total respuestas recibidas: 151

# Has fet servir la cita prèvia?



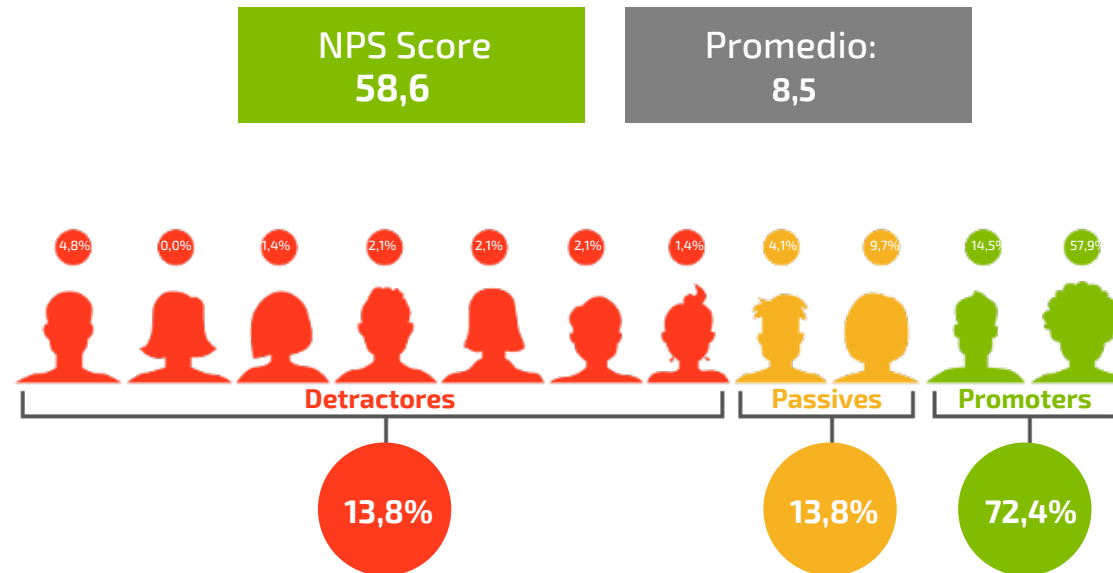
Total respuestas recibidas: 149

# Coneixes el nostre sistema d'identificació ...



Total respuestas recibidas: 147

# 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. Detractores 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 detractores. 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: 145



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

#	Comentario	Fecha
1	en planta baja..... un poco de amabilidad con gente mayor	09/08/2018
2	poner informacion en castellano y catalan	03/08/2018
3	tiempos de espera y tramitacion online	27/08/2018
4	,ajudant mes als de aqui españols	16/08/2018
5	menos espera para poder atenderte	08/08/2018
6	temps desde la peticio de cita	02/08/2018
7	en res tot be.	17/08/2018
8	todo muy bien	08/08/2018
9	medio medio	28/08/2018
10	tot molt be	09/08/2018
11	no ho se	24/08/2018

12	molt be	30/08/2018
13	tot be	31/08/2018
14	tot be	27/08/2018
15	en res	22/08/2018
16	en res	22/08/2018
17	tot be	01/08/2018



LEAN LEMON S.L.  
B66305160

Paris, 45-47  
08029 Barcelona

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