

RATENOW



rate here, right now

Ajuntament Gavà
Informe Resultados

03/01/2019

Participación y filtros

Fecha inicio	01/12/2018
Fecha final	31/12/2018
Número de días	31
Encuestas totales	416

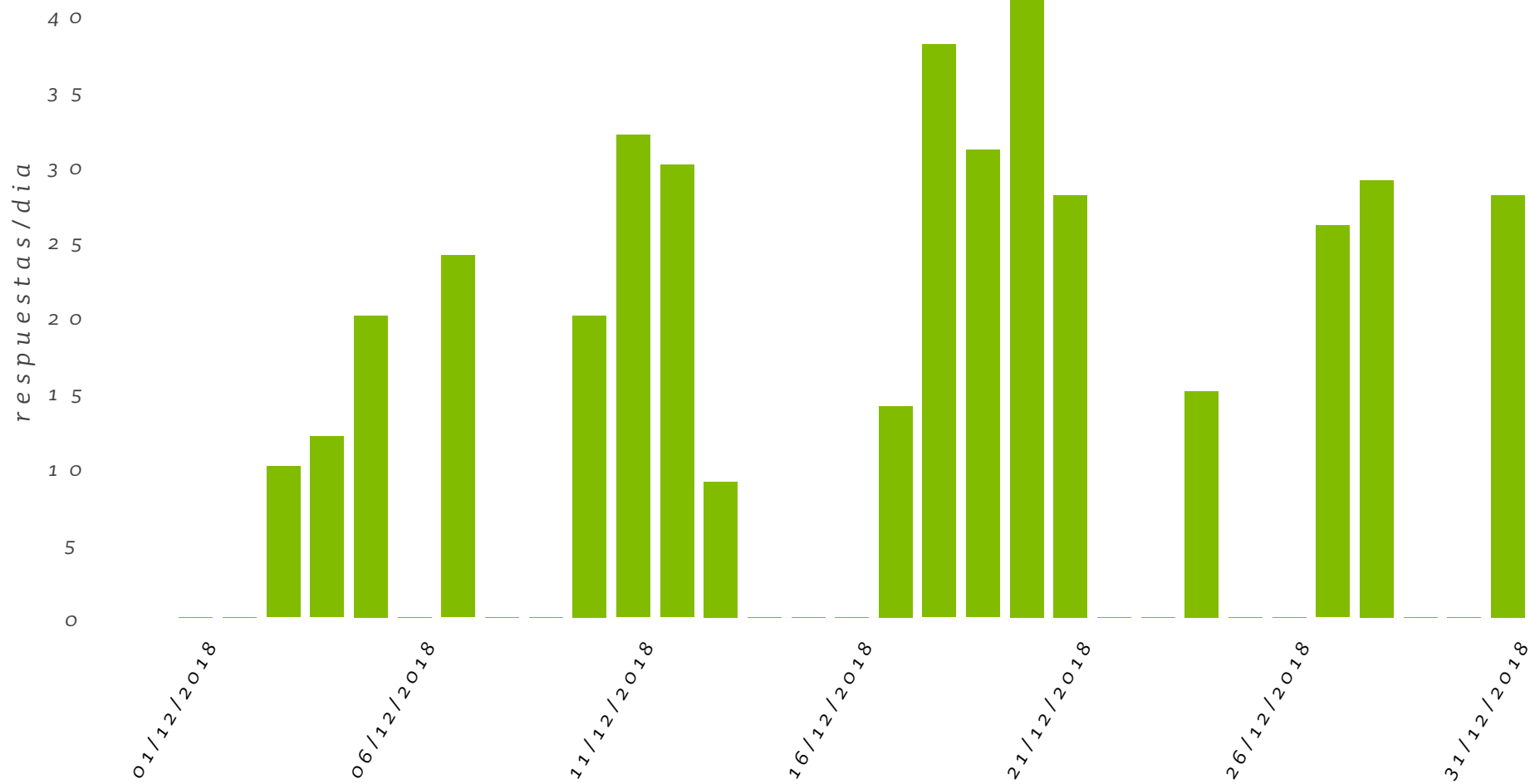
Filtros seleccionados:

⁽¹⁾ Tiempo de respuesta	9	2,16%
⁽²⁾ Encuestas netas	407	97,84%

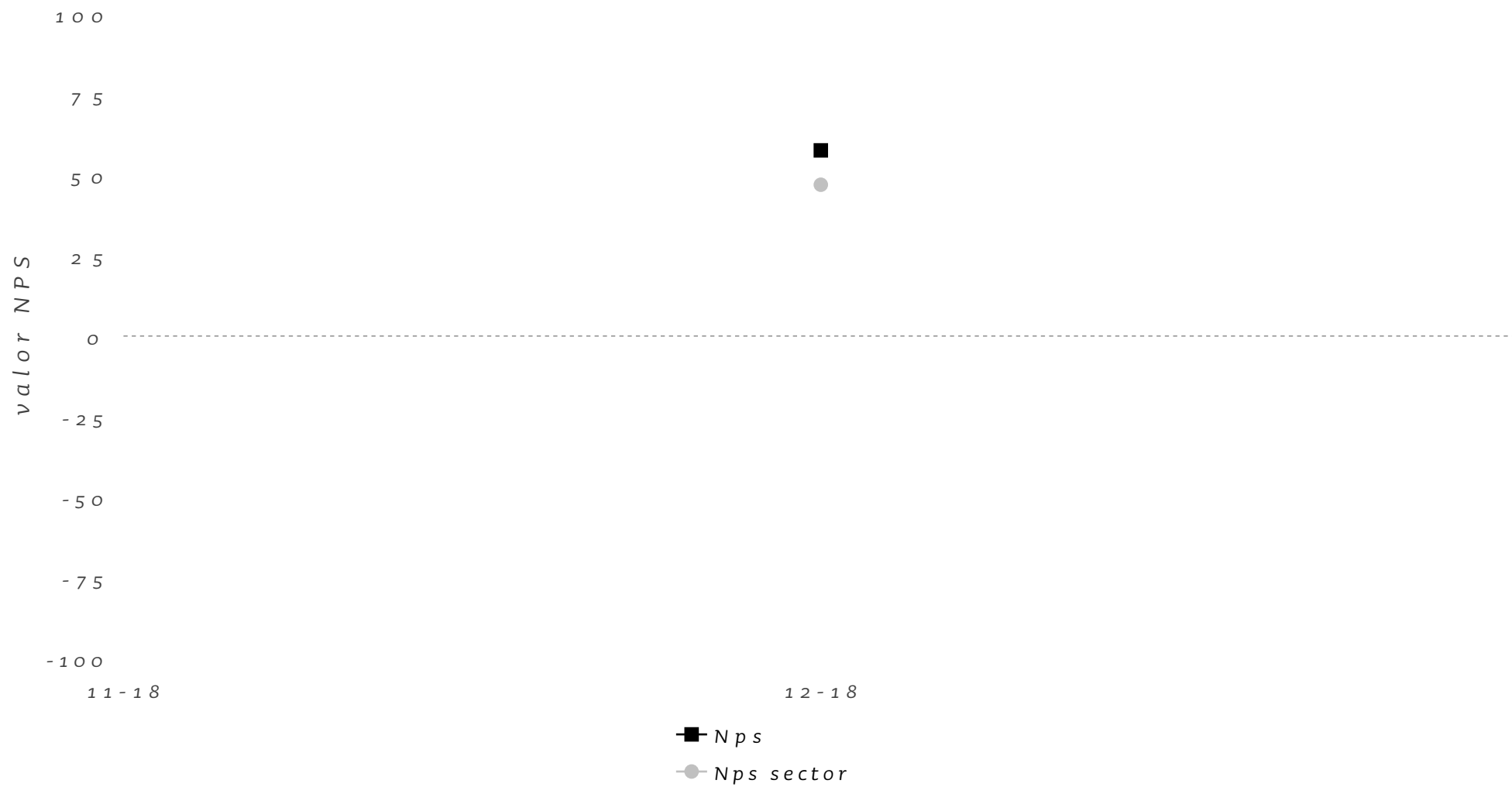
(1) Tiempo de respuesta/check de calidad: excluye las encuestas que han sido completadas por debajo de un umbral mínimo de tiempo y cuya validez es dudosa.

(2) Encuestas netas después de aplicar los filtros

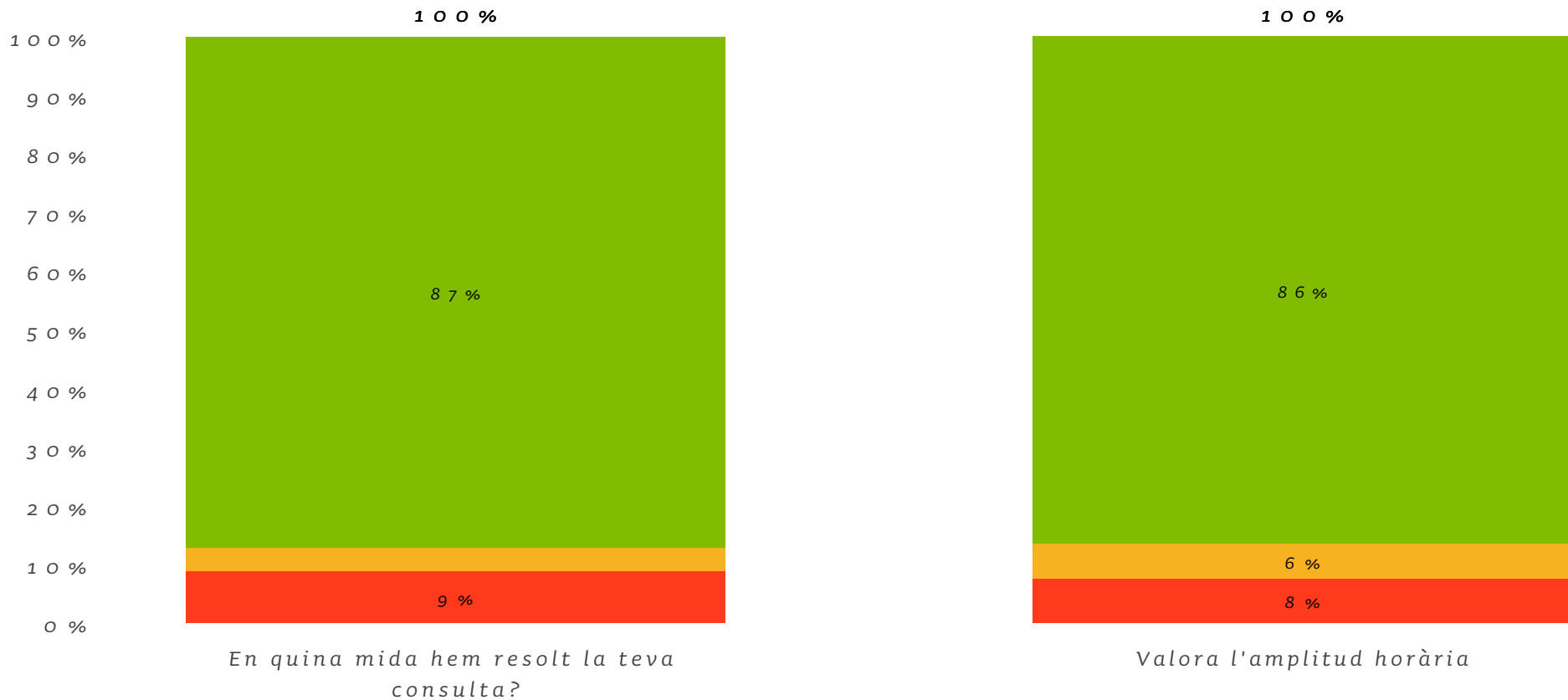
Participación



Evolución del indicador NPS

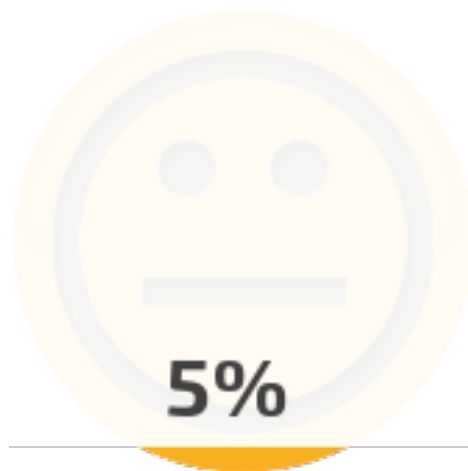
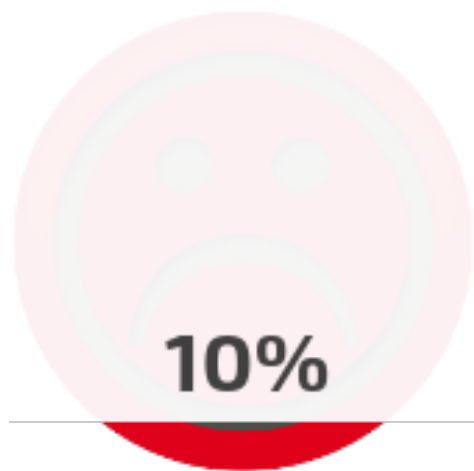


Comparativa preguntes de valoració



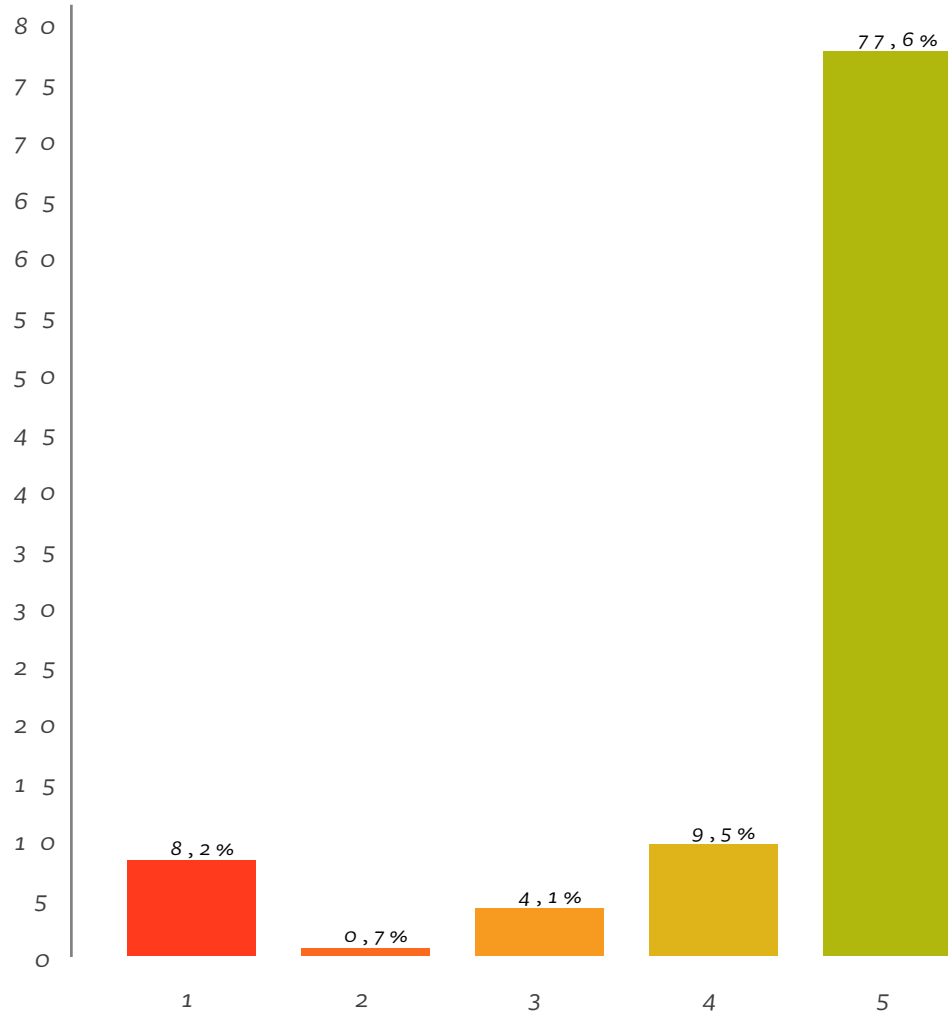
- Bottom 2 Boxes (% de usuarios que han votado 1 o 2)
- Neutro (% de de usuarios que han votado 3)
- Top 2 Boxes (% de usuarios que han votado 4 o 5)

VALORA LA TEVA EXPERIÈNCIA



Total respuestas recibidas: 407

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

4,48 Promedio
87,07% Top 2 Boxes



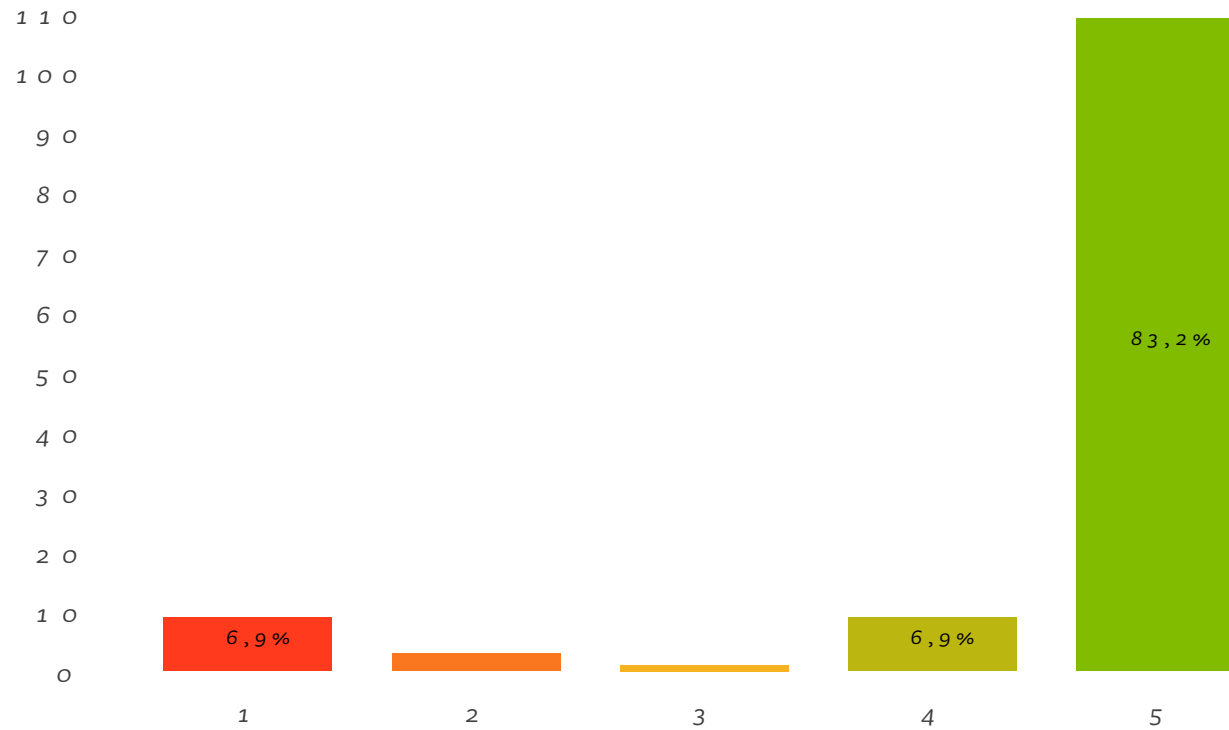
Top Box (5)	77,55%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	87,07%
Bottom 2 Boxes (1-2)	8,84%
Bottom Box (1)	8,16%

- 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: 147

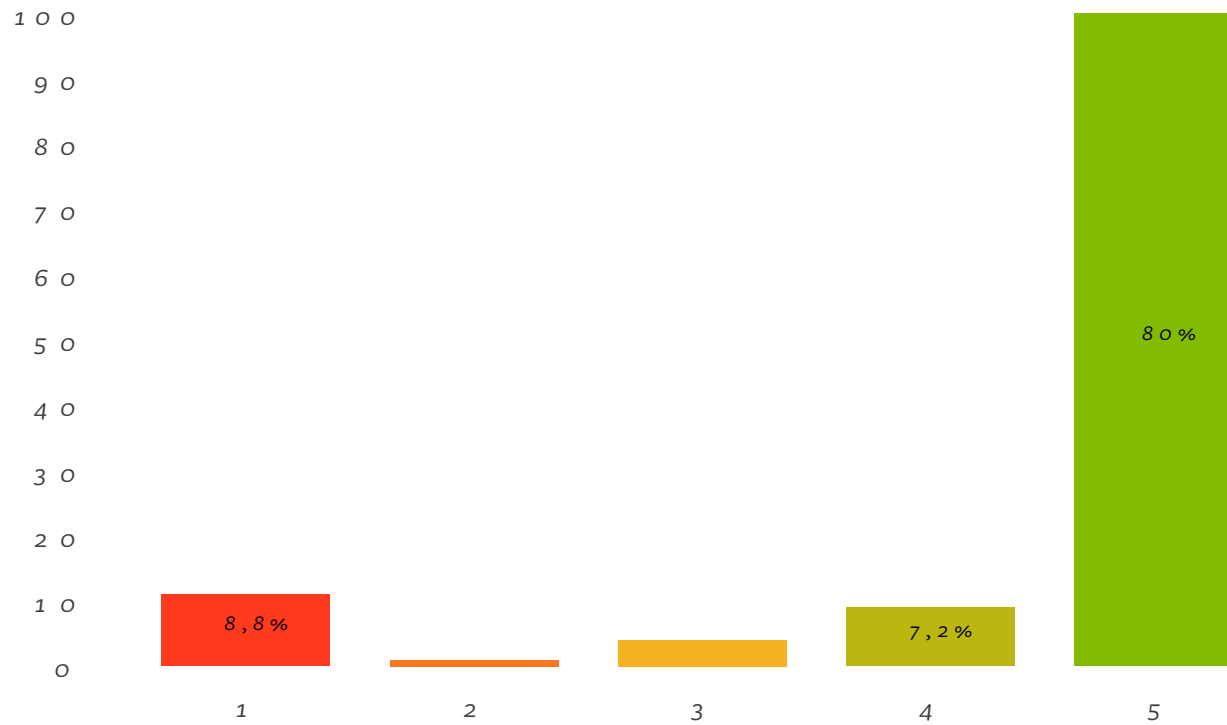
Valora el tracte rebut

4,57



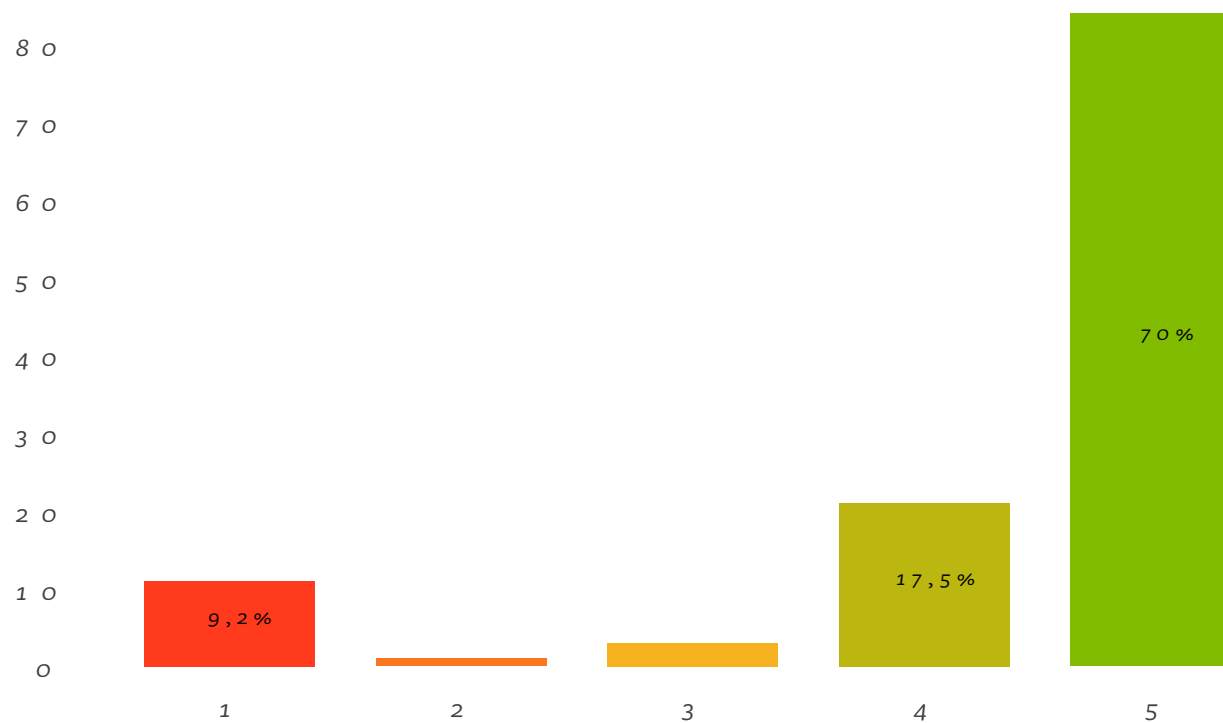
Total respuestas recibidas: 131

Valora els coneixements de qui t'ha atès



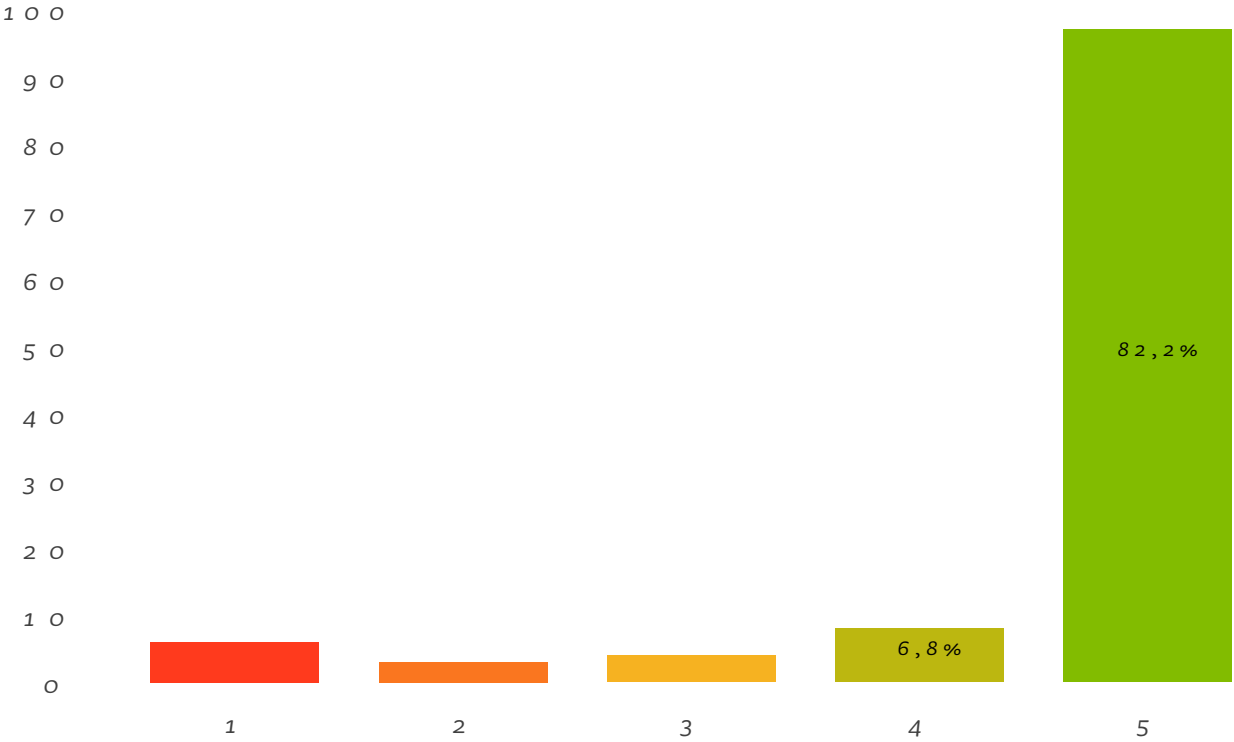
Total respuestas recibidas: 125

Valora el temps d'espera fins a ser atès



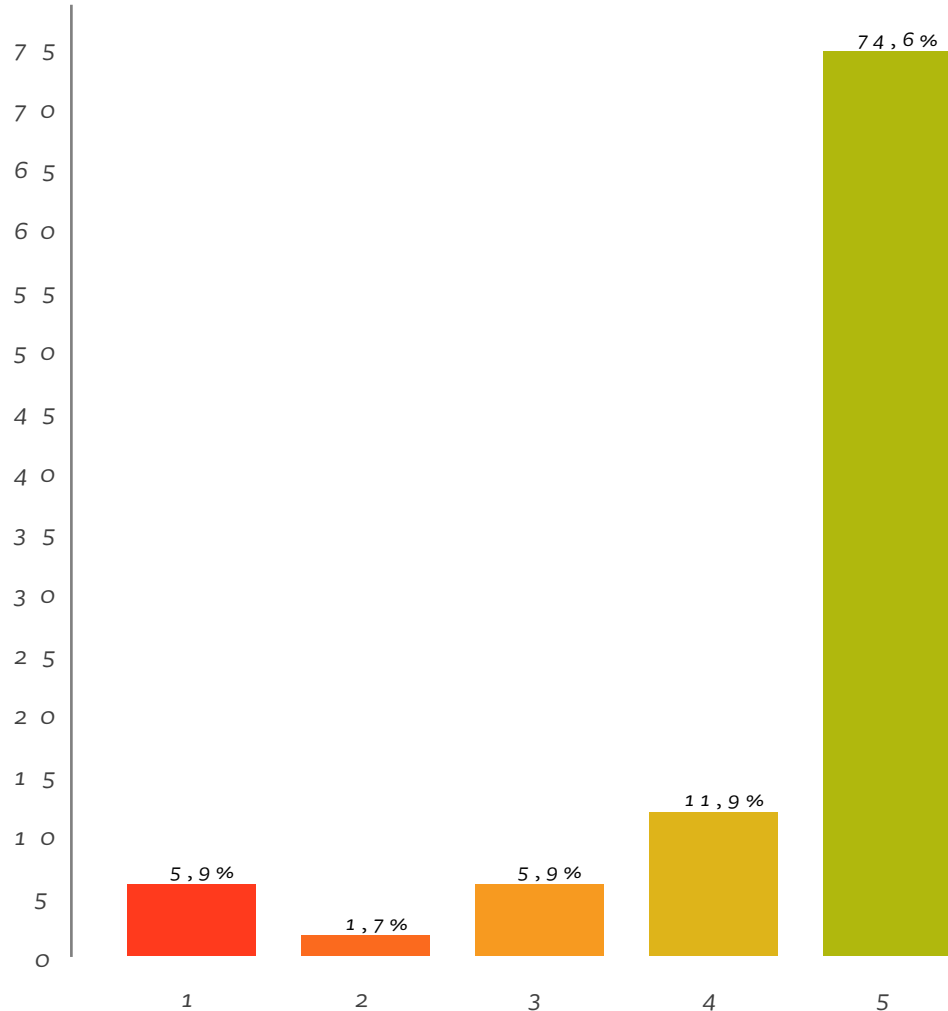
Total respuestas recibidas: 120

Valora les condicions de l'oficina (neteja, ordre, il·luminació, mobiliari)



Total respuestas recibidas: 118

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

4,47 Promedio
86,44% Top 2 Boxes



Top Box (5)	74,58%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	86,44%
Bottom 2 Boxes (1-2)	7,63%
Bottom Box (1)	5,93%

- 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%).

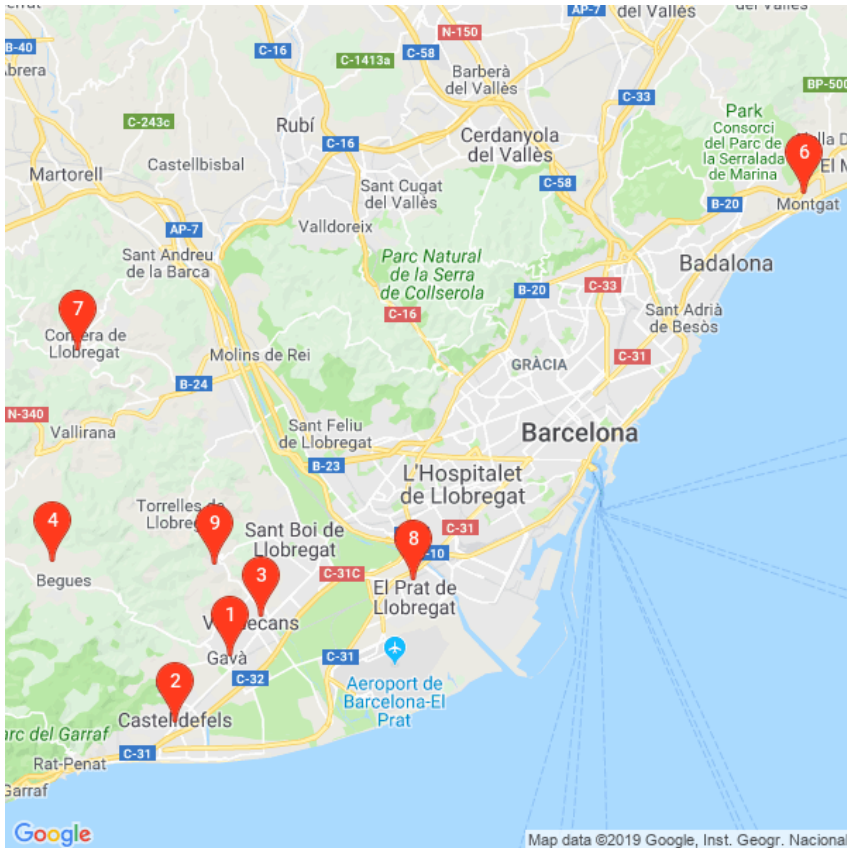
Total respuestas recibidas: 118

Selecciona la teva franja d'edat



Total respuestas recibidas: 107

Indica el teu codi postal



08850 (83,8%)



08860 (04,1%)



08840 (02,7%)



08859 (02,7%)



00850 (01,4%)



08390 (01,4%)



08757 (01,4%)



08820 (01,4%)



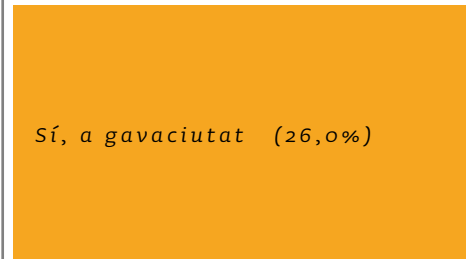
08849 (01,4%)



Total respuestas recibidas: 83

T'havies informat prèviament?

0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50



Total respuestas recibidas: 96

Has fet servir la cita prèvia?

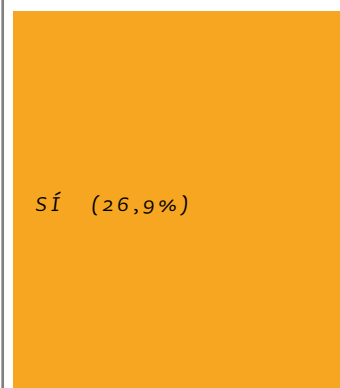
0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60



Total respuestas recibidas: 95

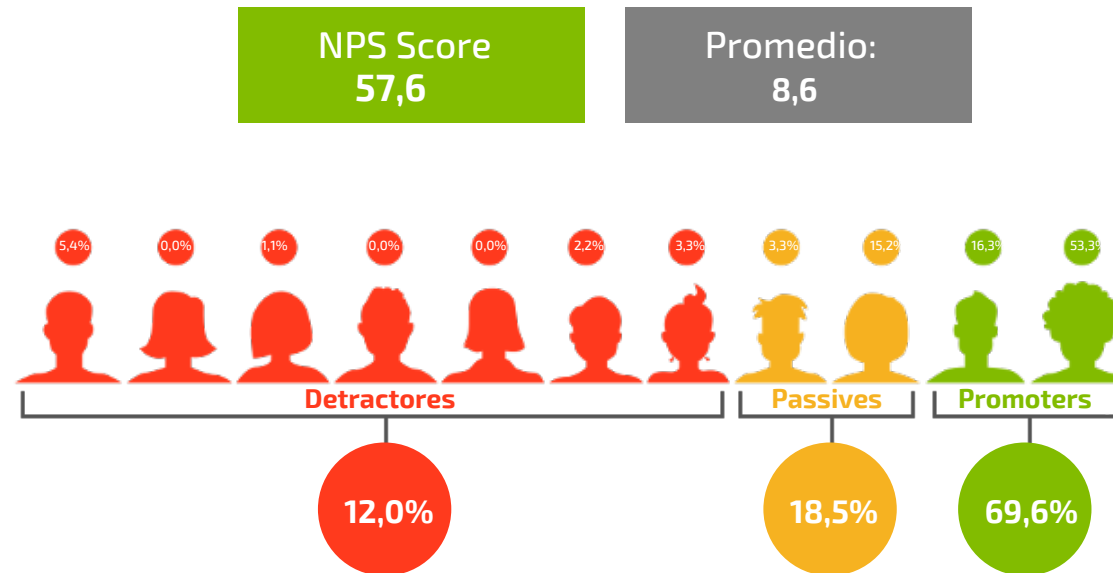
Coneixes el nostre sistema d'identificació mòbil?

0 10 20 30 40 50 60 70



Total respuestas recibidas: 93

Amb quina probabilitat recomanaries aquesta Oficina d'atenció ciutadana a un amic o familiar?



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: 92

Si us plau digues en què podem millorar

#	Comentario	dispositivo	Fecha
1	Ha de funcionar correctament la pàgina web i poder fer més tramits on line		27/12/2018
2	horari atenció compatible amb horaris feines (horari més ampli)		18/12/2018
3	no cita previa si mes no si vens de fora de gava		27/12/2018
4	mas horas para atender a la gente por las tardes		20/12/2018
5	documentacion tambien disponible en castellano		11/12/2018
6	en la limpieza de las calles		17/12/2018
7	mas dias de amplia atencion		11/12/2018
8	asistencia sin cita previa		28/12/2018
9	sois buenos en la atencion		12/12/2018
10	en res sou collonuts		17/12/2018
11	Todo bien		19/12/2018

12	tot ok		12/12/2018
----	--------	--	------------



LEAN LEMON S.L.
B66305160

Paris, 45-47
08029 Barcelona

(+34) 00 34 930 104 697
info@ratenow.es