

RATENOW



rate here, right now

Ajuntament Gavà
Informe Resultados

20/08/2018

Participación y filtros

Fecha inicio	01/07/2018
Fecha final	31/07/2018
Número de días	31
Encuestas totales	616

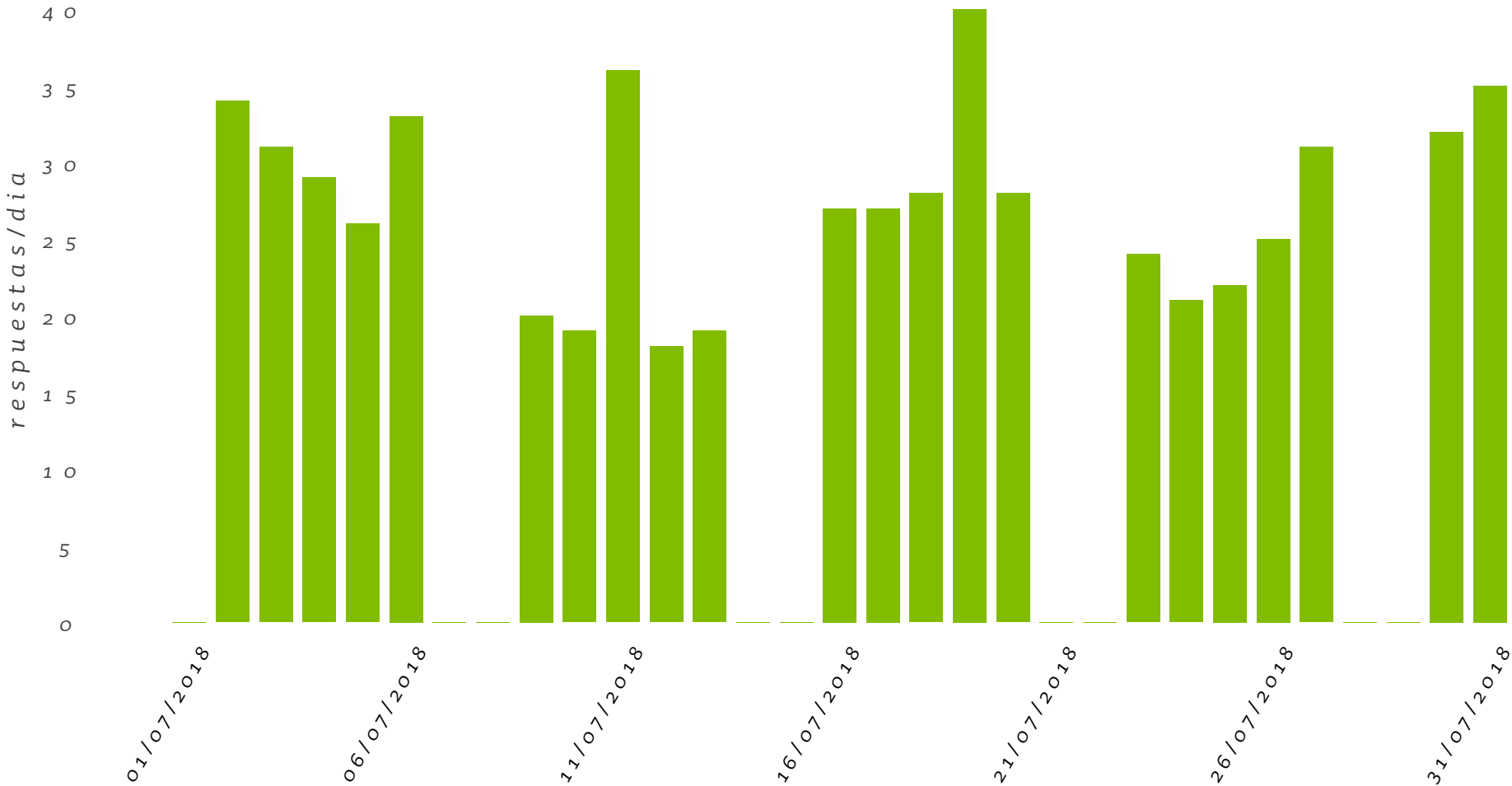
Filtros seleccionados:

⁽¹⁾ Tiempo de respuesta	11	1,79%
⁽²⁾ Encuestas netas	605	98,21%

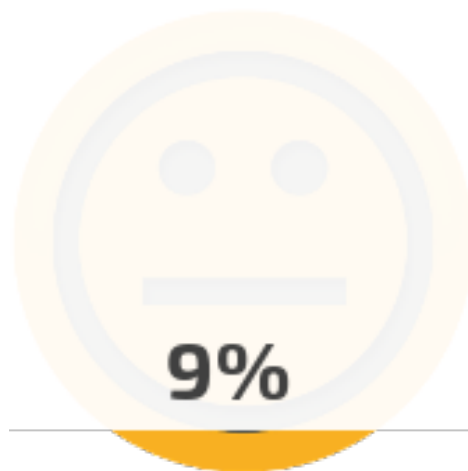
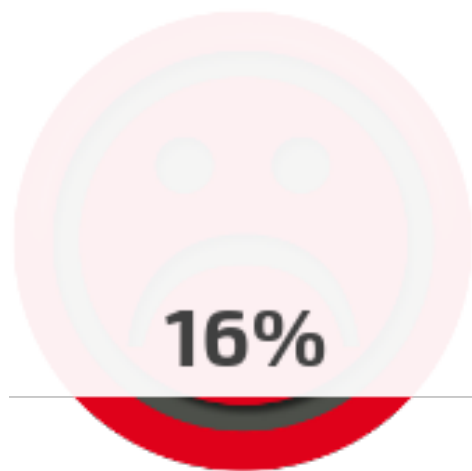
(1) Tiempo de respuesta/check de calidad: excluye las encuestas que han sido completadas por debajo de un umbral mínimo de tiempo y cuya validez es dudosa.

(2) Encuestas netas después de aplicar los filtros

Participación

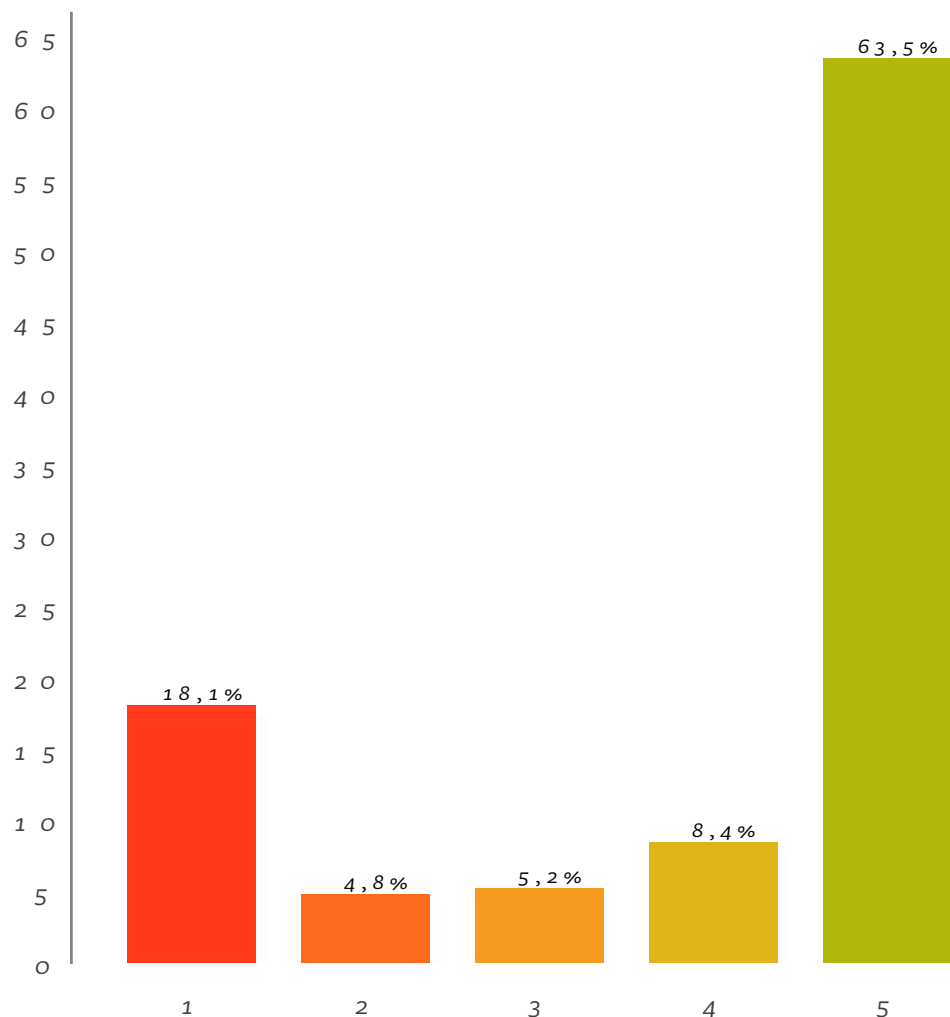


VALORA LA TEVA EXPERIÈNCIA



Total respuestas recibidas: 604

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

3,94 Promedio
71,89% Top 2 Boxes

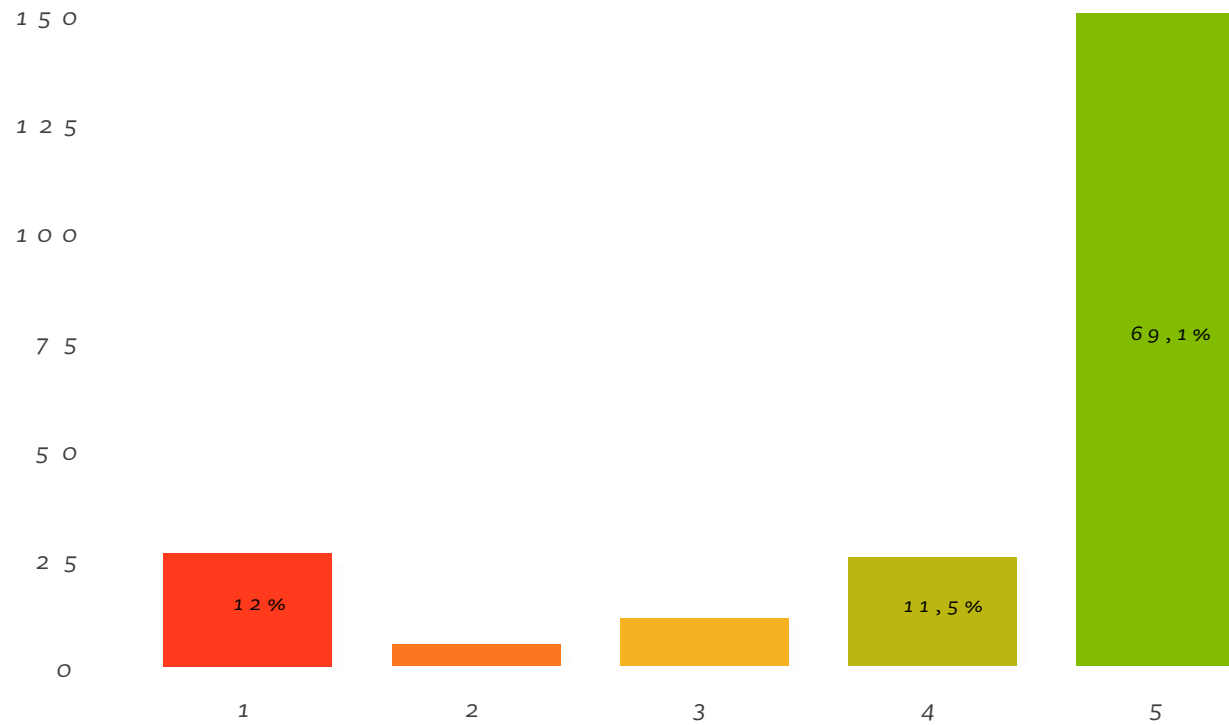


Top Box (5)	63,45%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	71,89%
Bottom 2 Boxes (1-2)	22,89%
Bottom Box (1)	18,07%

- 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: 249

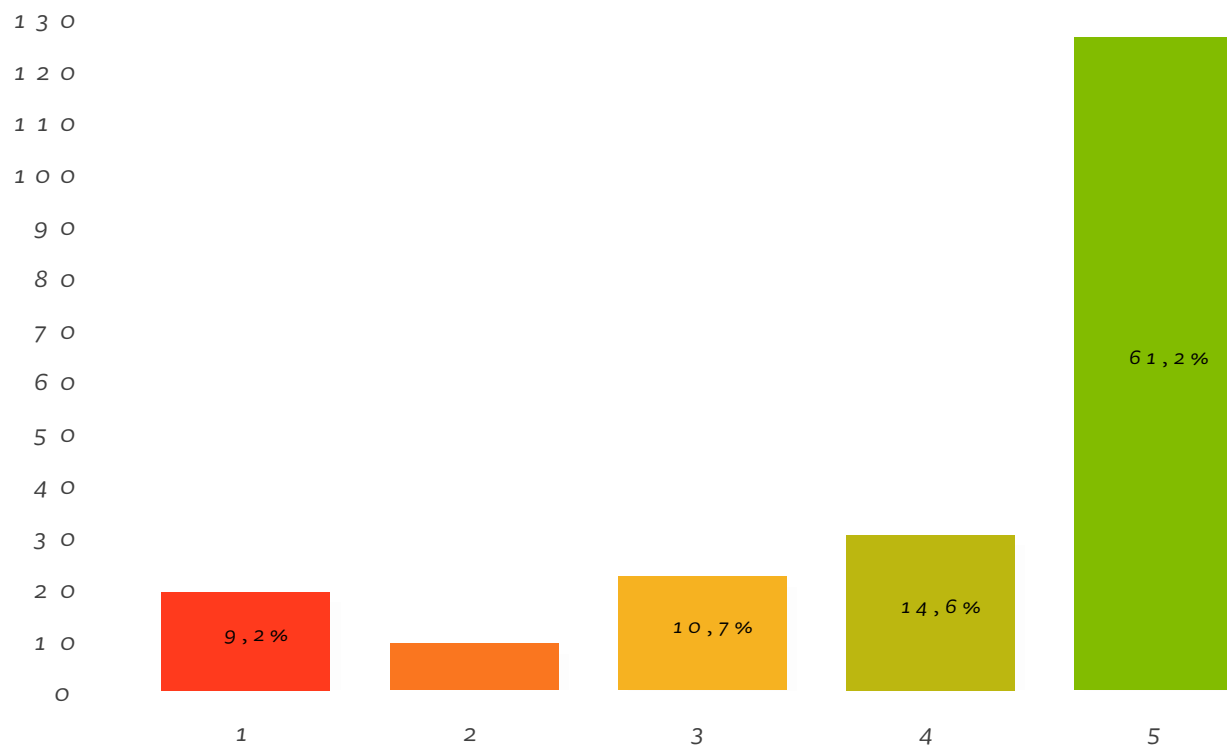
Valora el tracte rebut



Total respuestas recibidas: 217

Valora els coneixements de qui t'ha atès

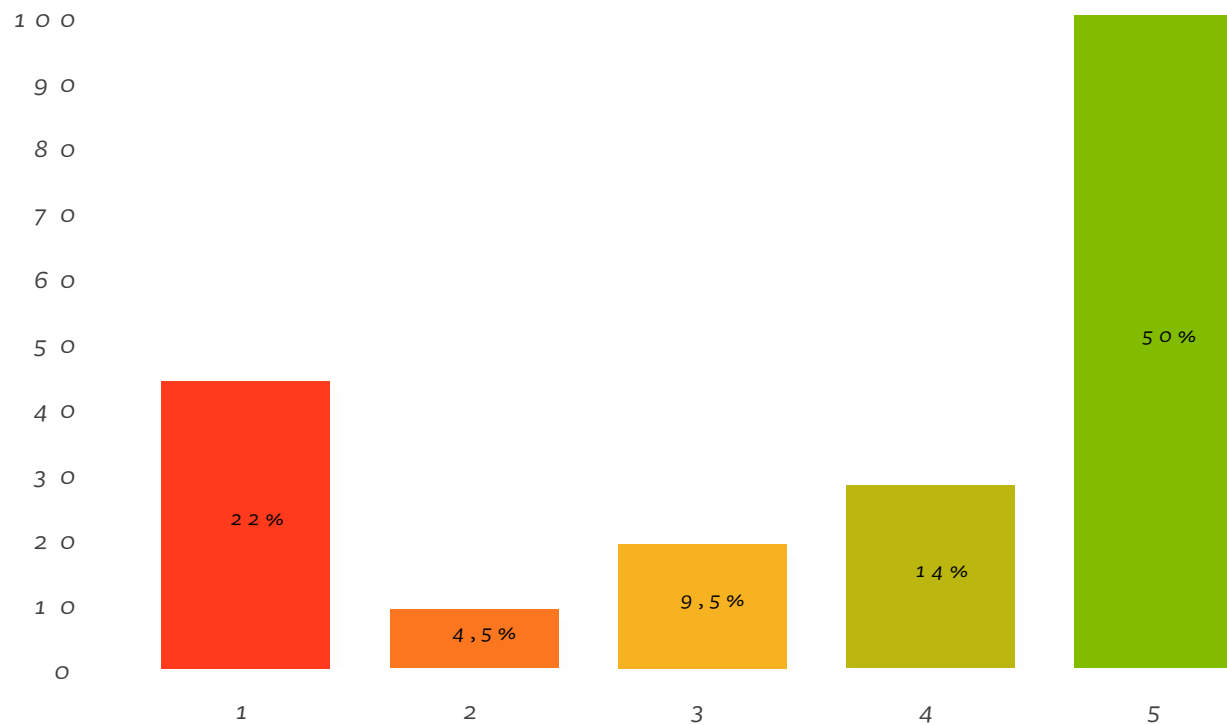
4,14



Total respuestas recibidas: 206

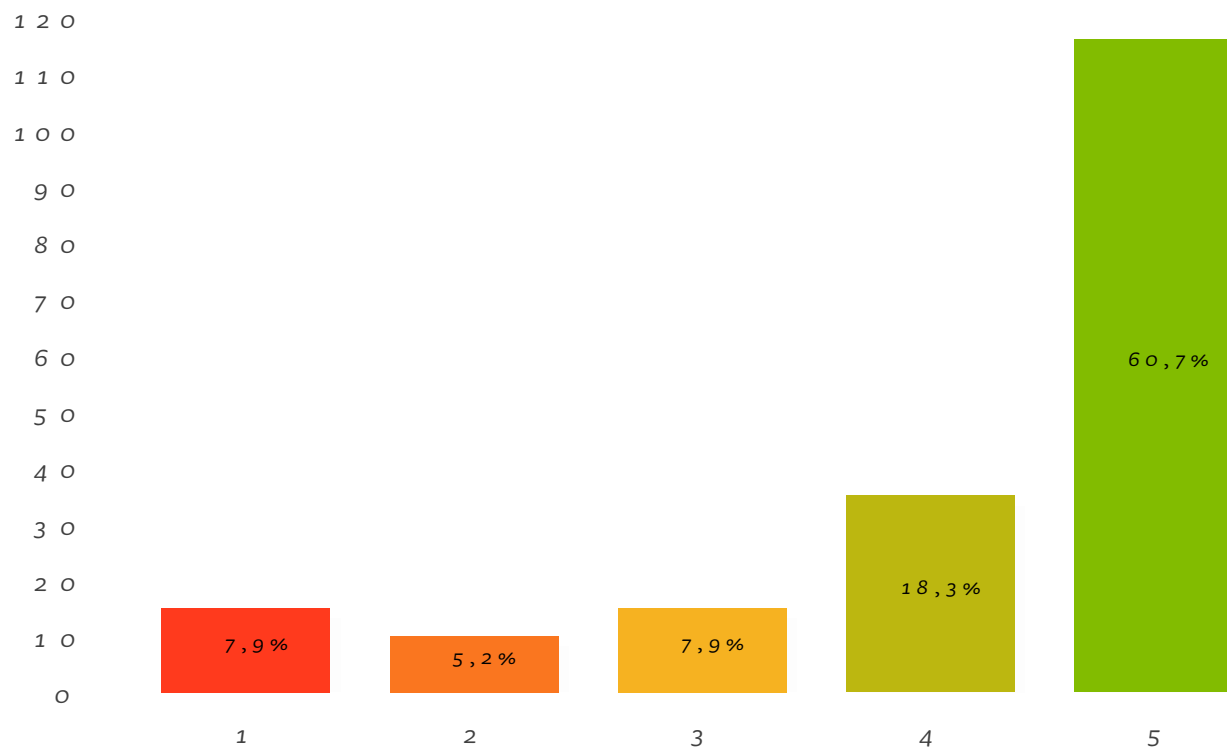
Valora el temps d'espera fins a ser atès

3,65



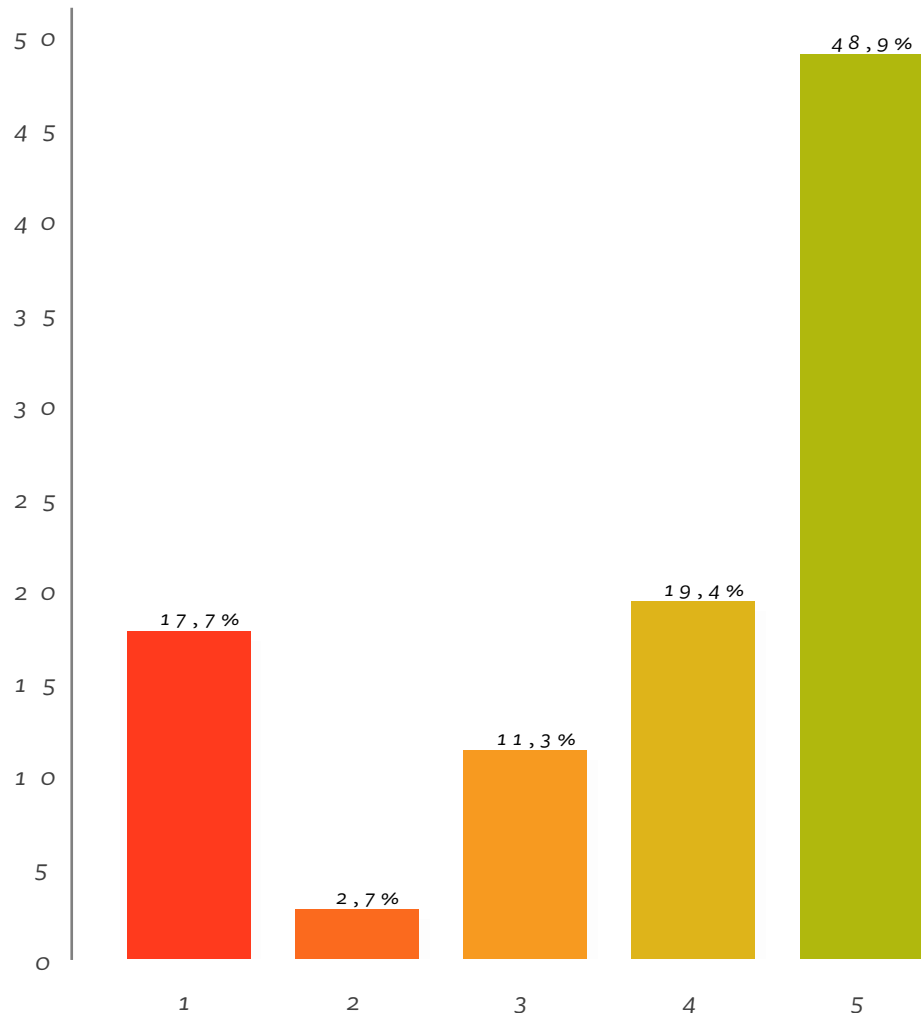
Total respuestas recibidas: 200

Valora les condicions de l'oficina



Total respuestas recibidas: 191

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

3,79 Promedio
68,28% Top 2 Boxes



Top Box (5)	48,92%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	68,28%
Bottom 2 Boxes (1-2)	20,43%
Bottom Box (1)	17,74%

- 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%).

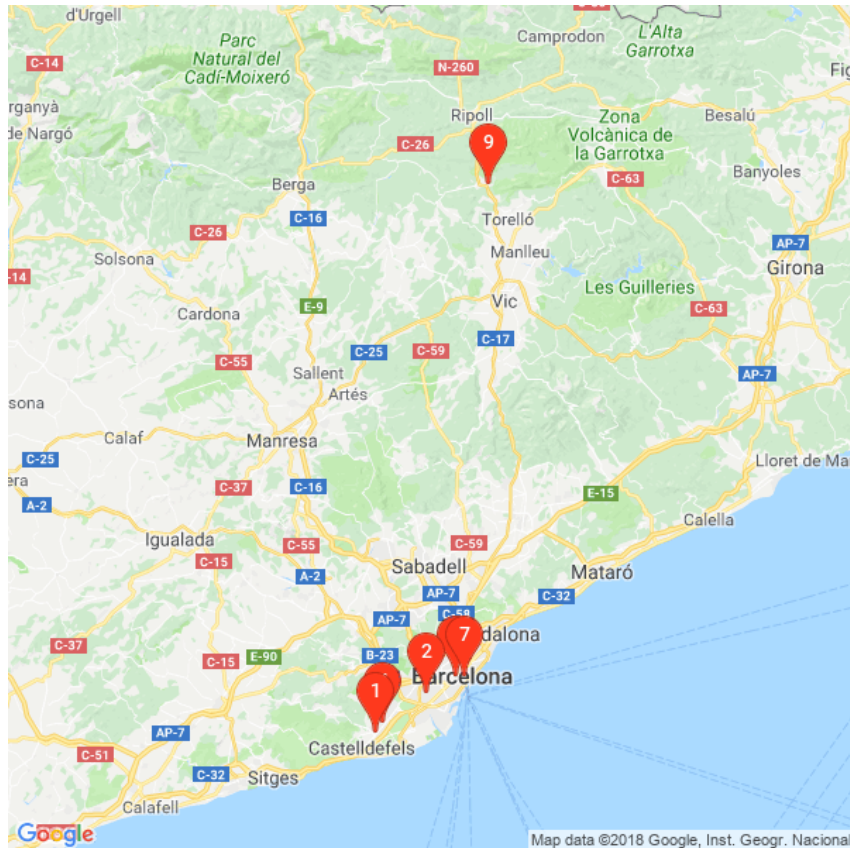
Total respuestas recibidas: 186

Selecciona la teva franja d'edat



Total respuestas recibidas: 164

Indica el teu codi postal



08850 (89,7%)

08902 (02,6%)

0850 (01,7%)

08840 (01,7%)

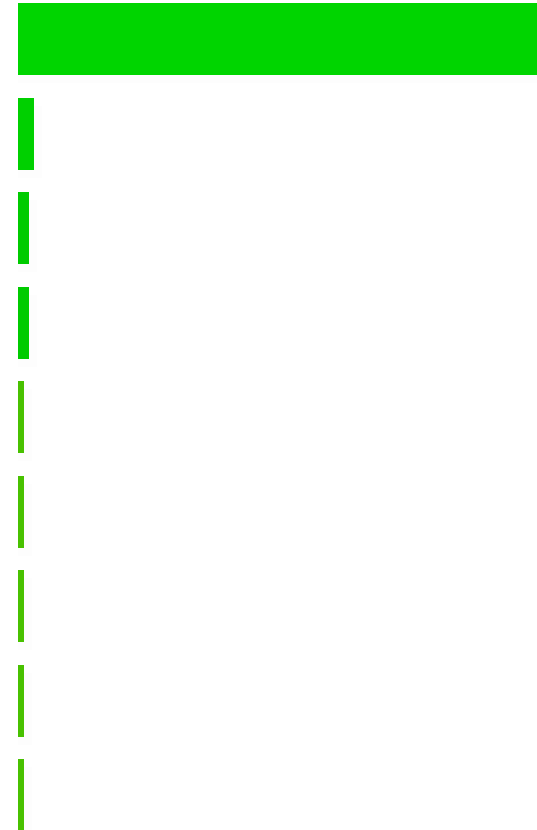
00850 (00,9%)

08011 (00,9%)

08038 (00,9%)

08050 (00,9%)

08580 (00,9%)



Total respuestas recibidas: 128

T'havies informat prèviament?

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



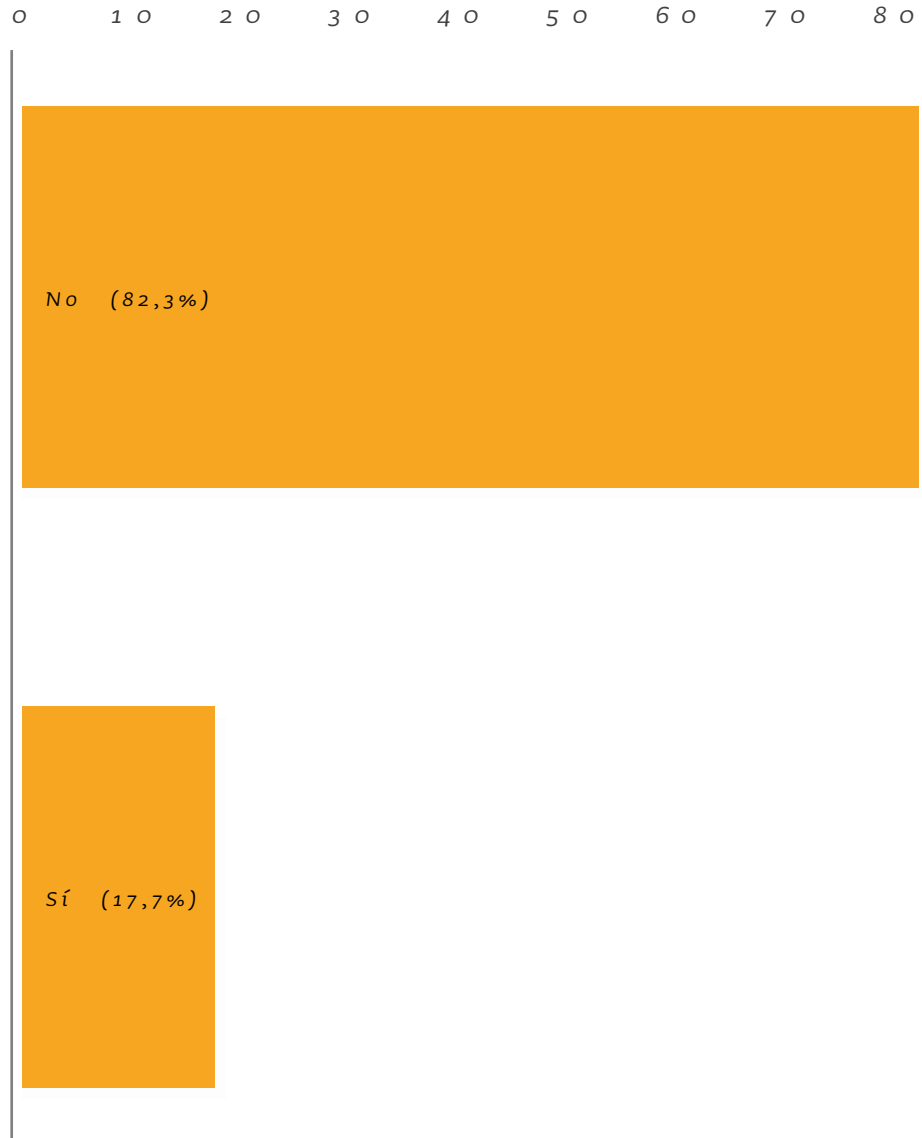
Sí, a gavaciutat (22,3%)



Sí, telefònicament (18,2%)

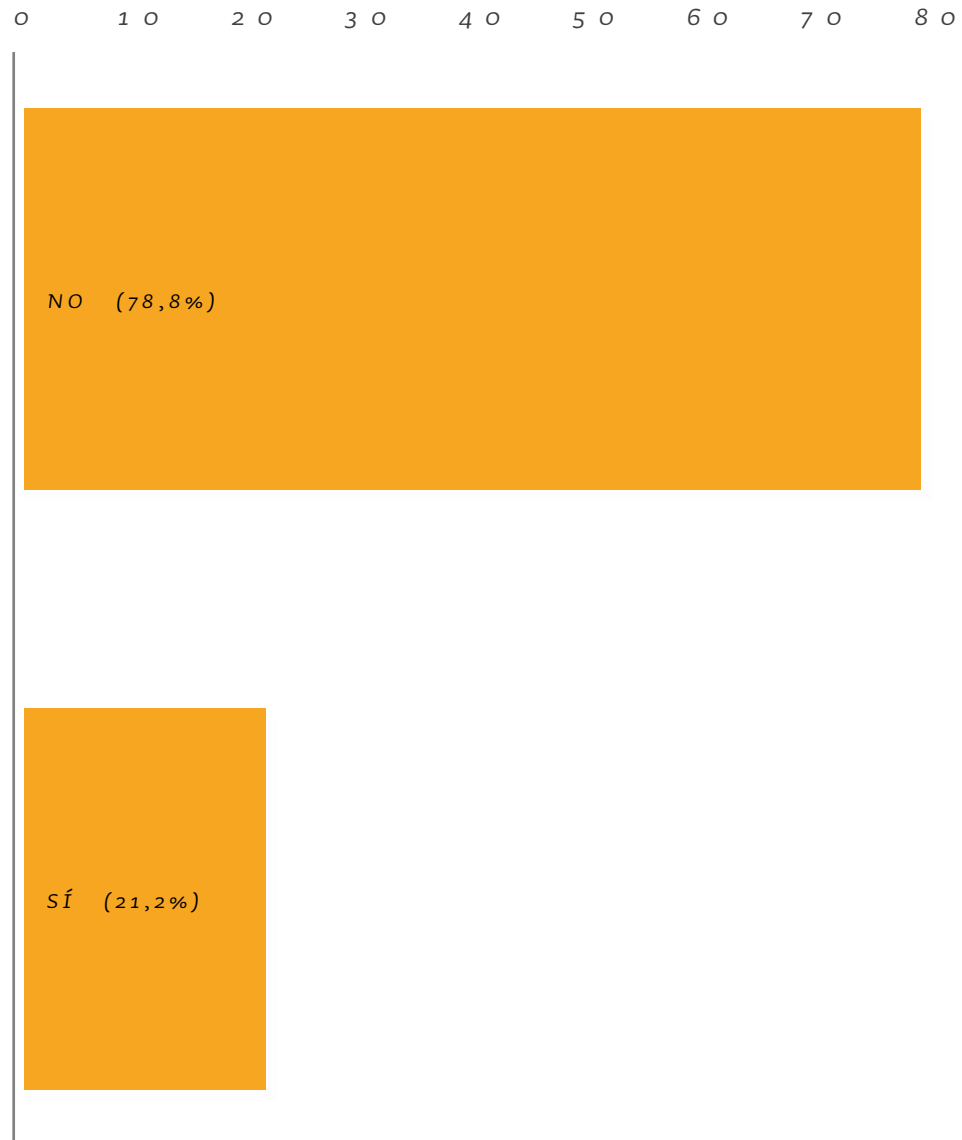
Total respuestas recibidas: 148

Has fet servir la cita prèvia?



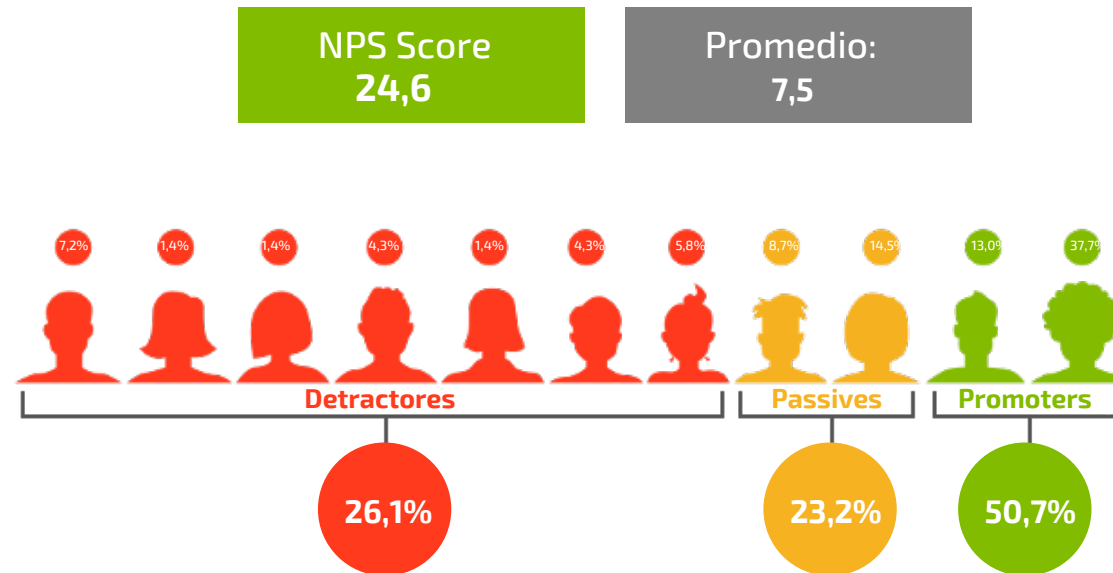
Total respuestas recibidas: 147

Coneixes el nostre sistema d'identificació ...



Total respuestas recibidas: 146

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.

Si us plau digues en què podem millorar

#	Comentario	Fecha
1	En sistema de privacidad ,cuando vas para que te informen de un asunto privado,te atiendan en una habitacion aprte y no delante de todos sus compañeros.	03/07/2018
2	e visto cuando viene una amiga que en el punto de informacion le solucionan todo por lo tanto no hace cola	25/07/2018
3	El temps d'espera és desproporcionat. He hagut d'esperar més d'una hora i mitja.	20/07/2018
4	mes rapidesa i mes gent treballant cara al public. massa estona esperant!!!!	06/07/2018
5	que posin pelicules de pirata del caribe o musica mentres esperes	19/07/2018
6	posar la OAC a Gava Mar, al menys uneschores un dia a la setmana	25/07/2018
7	no hay personal y el tiempo de espera esexcesivamente largo	06/07/2018
8	Agilitat en el personal i tracte de la seva part	05/07/2018
9	hora y media espera y solomdos personas devoac	06/07/2018
10	reudir el temps d,espera sense cita previa.	06/07/2018

11	tiempo de espera.llevo dos horas esperando	27/07/2018
12	no tarda tant en fer l'espera	02/07/2018
13	mejorar atencion al cliente	11/07/2018
14	ennno tarda tant en fer cua	02/07/2018
15	que te atendian en tu hora	12/07/2018
16	que hi ha molt de soroll	23/07/2018
17	en el tiempo de espera	26/07/2018
18	menos tiempo de espera	05/07/2018
19	en poner mas personal	11/07/2018
20	mas informacion	20/07/2018



LEAN LEMON S.L.
B66305160

Paris, 45-47
08029 Barcelona

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