

RATENOW



rate here, right now

Ajuntament Gavà
Informe Resultados

01/06/2018

Participación y filtros

Fecha inicio	01/05/2018
Fecha final	31/05/2018
Número de días	30
Encuestas totales	669

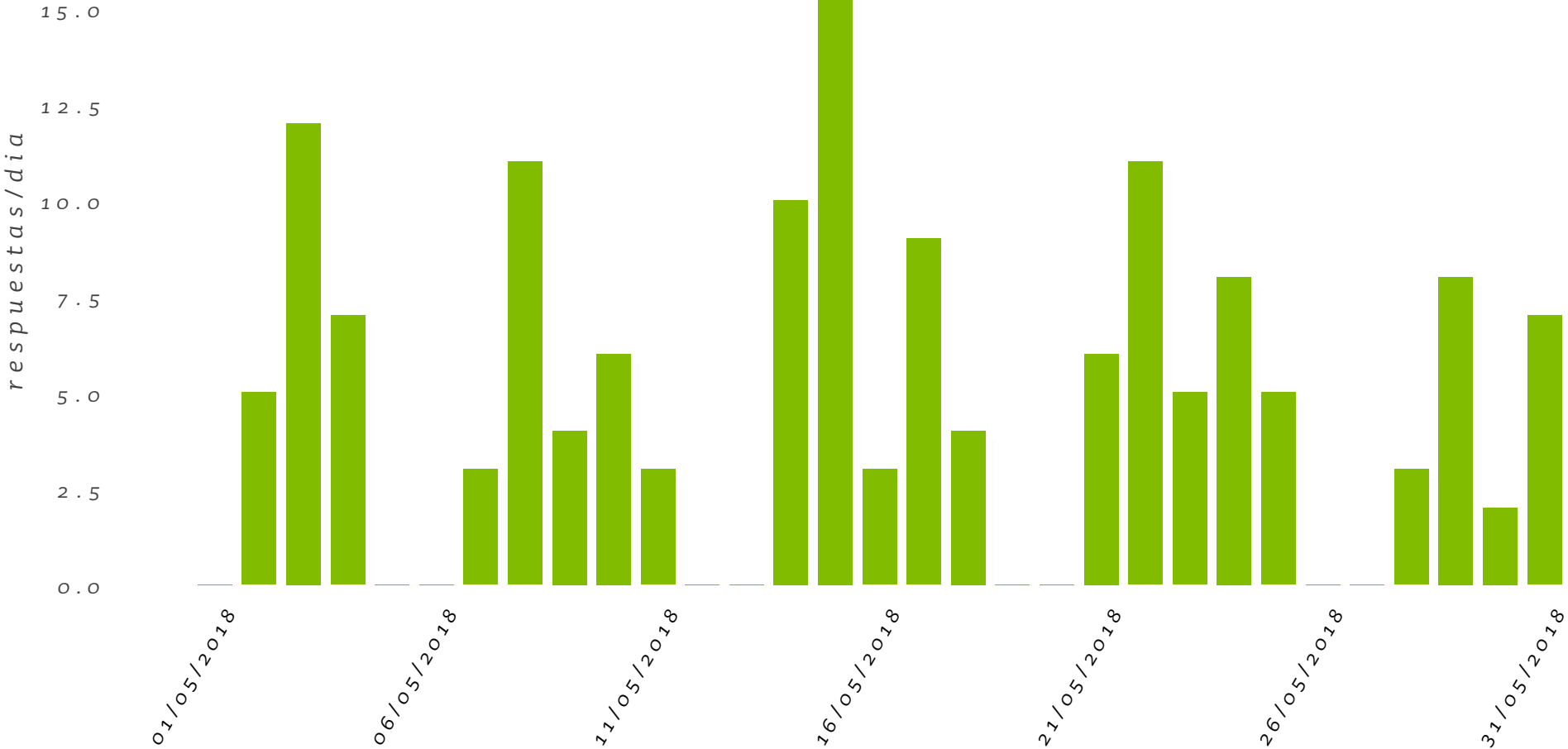
Filtros seleccionados:

⁽¹⁾ Tiempo de respuesta	2	0.3%
⁽²⁾ Encuestas netas	667	99.7%

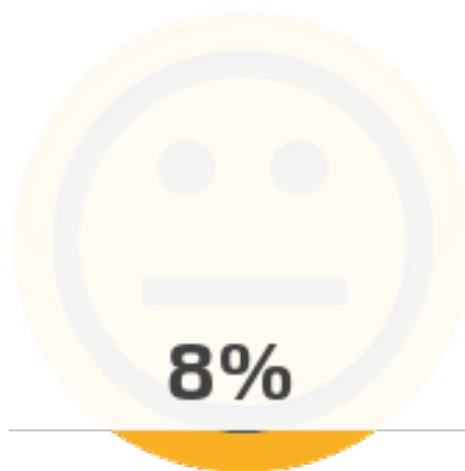
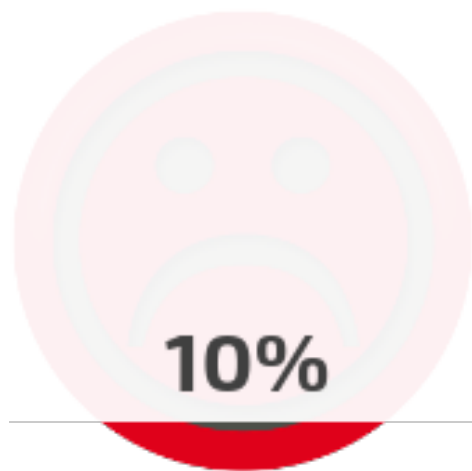
(1) Tiempo de respuesta/check de calidad: excluye las encuestas que han sido completadas por debajo de un umbral mínimo de tiempo y cuya validez es dudosa.

(2) Encuestas netas después de aplicar los filtros

Participación

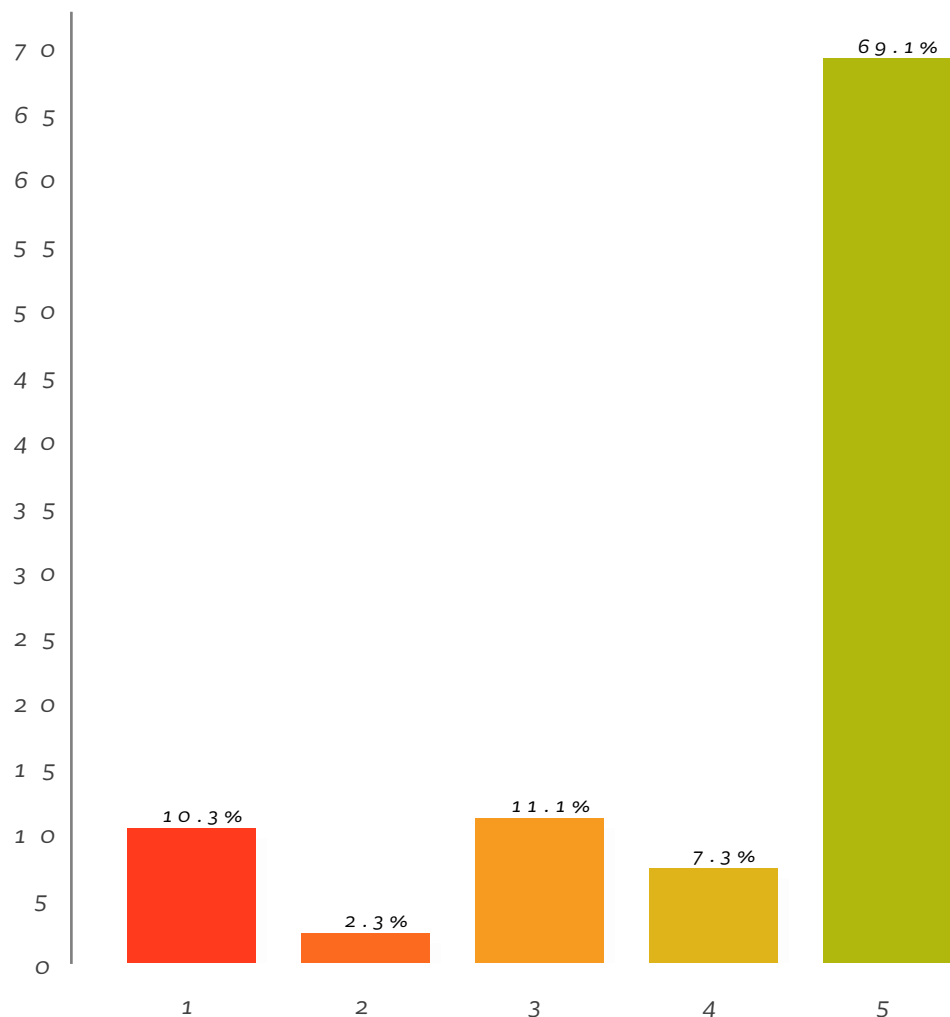


VALORA LA TEVA EXPERIÈNCIA



Total respuestas recibidas: 667

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

4.23 **76.34%**
Promedio Top 2 Boxes



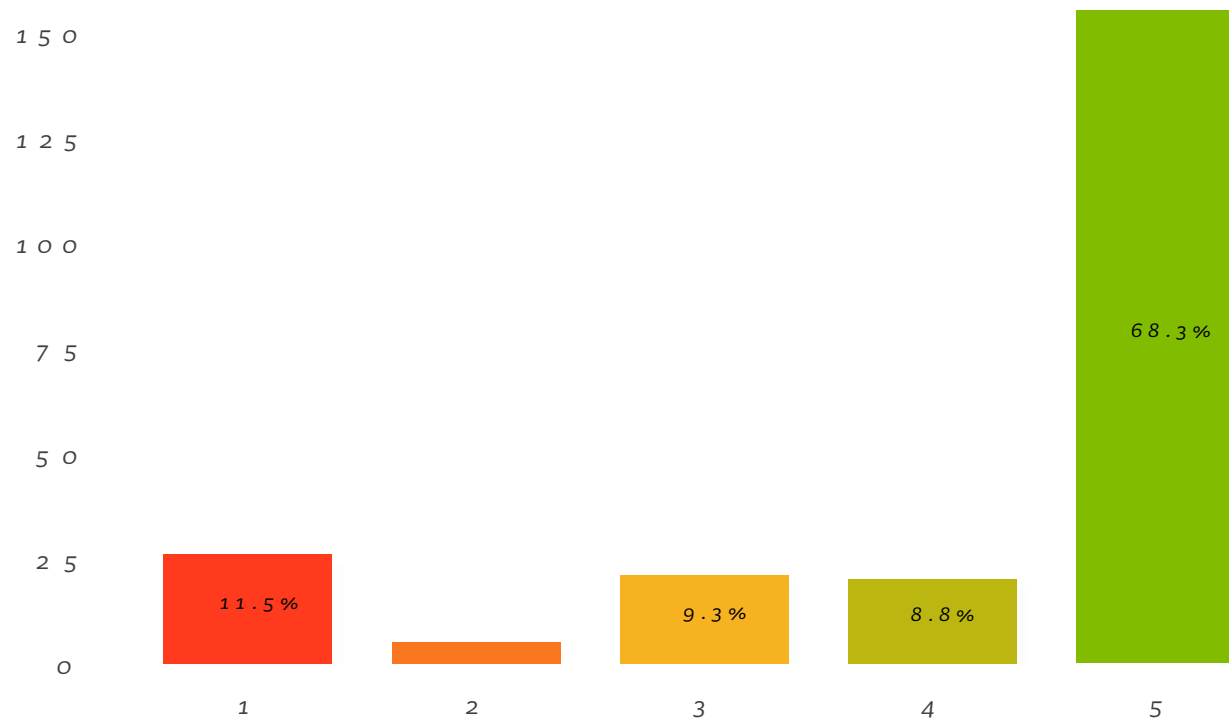
Top Box (5)	69.08%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	76.34%
Bottom 2 Boxes (1-2)	12.60%
Bottom Box (1)	10.31%

- 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: 262

Valora el tracte rebut

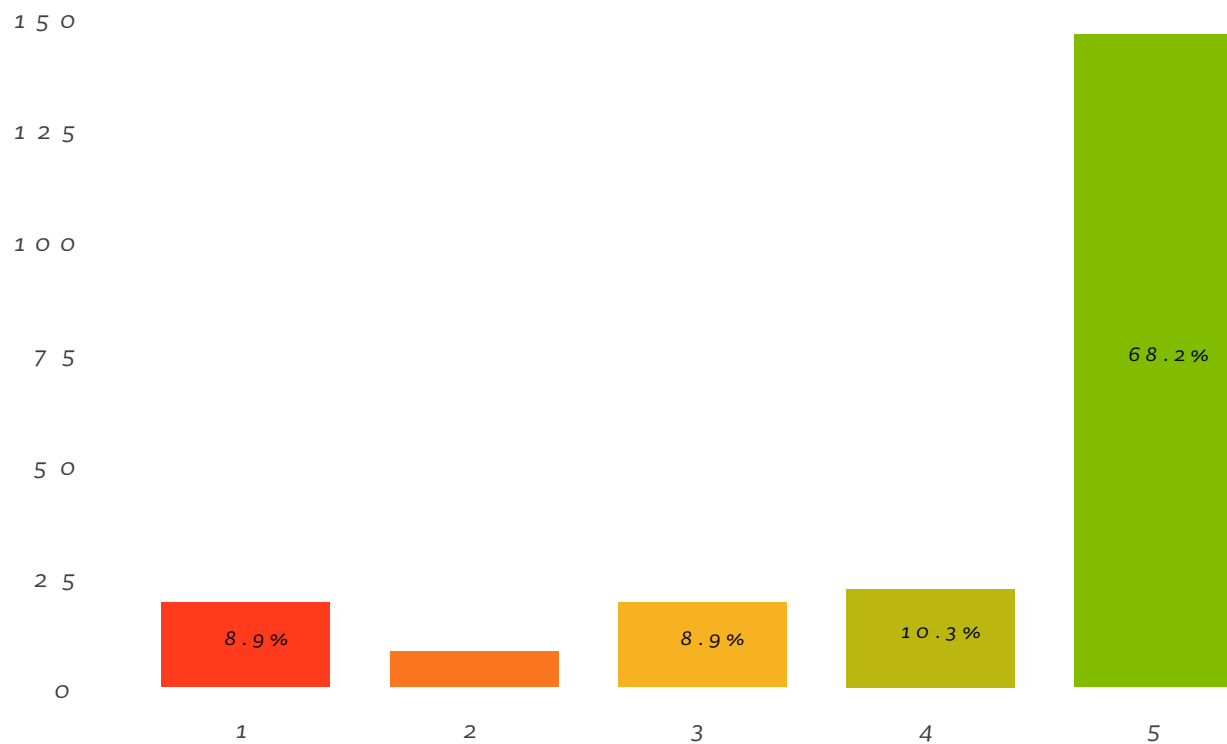
4.2



Total respuestas recibidas: 227

Valora els coneixements de qui t'ha atès

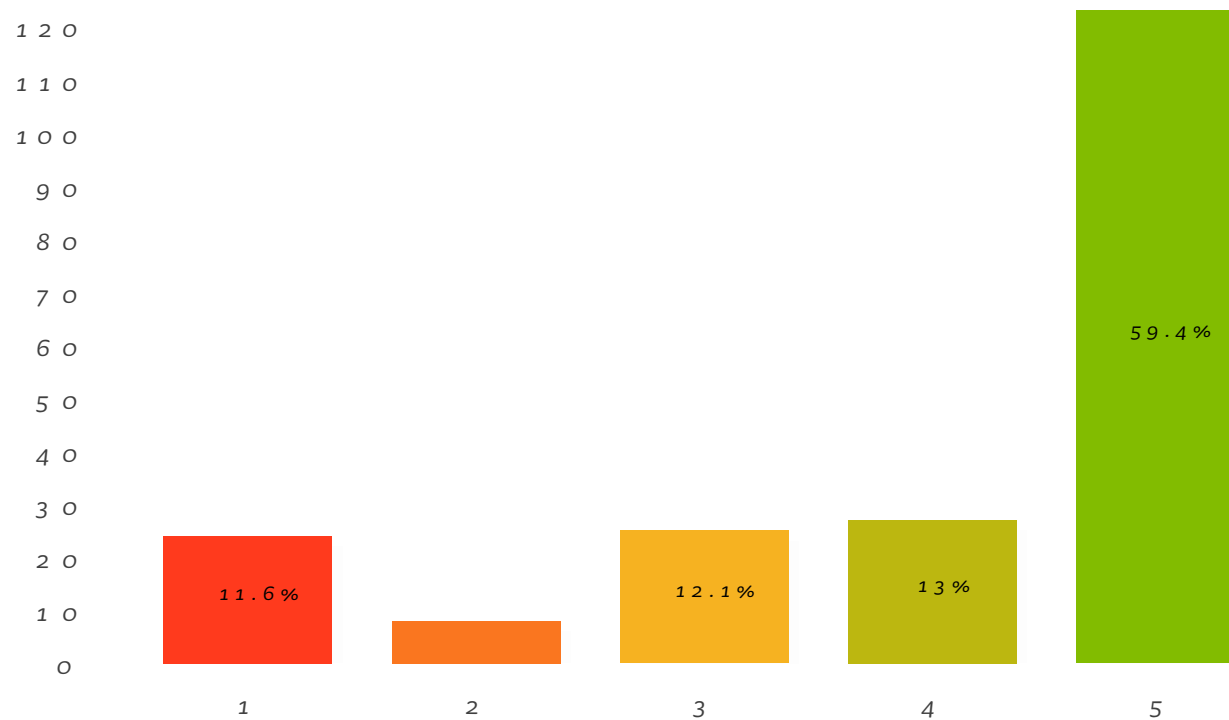
4.25



Total respuestas recibidas: 214

Valora el temps d'espera fins a ser atès

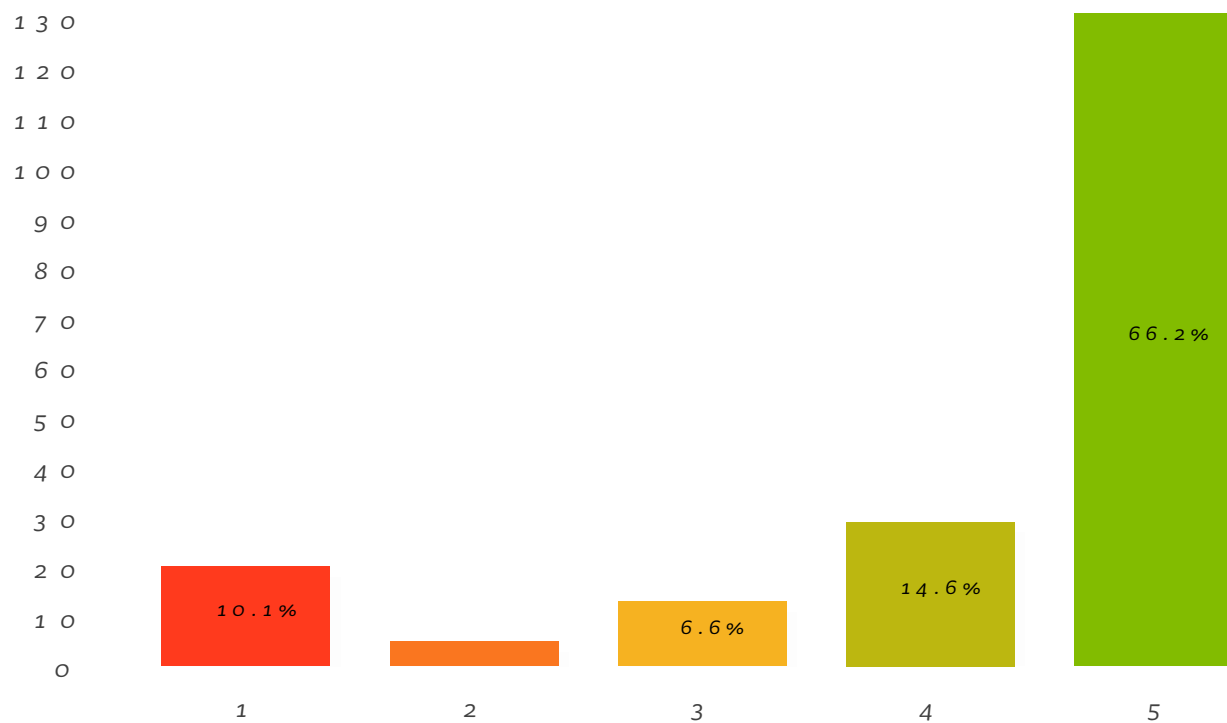
4.05



Total respuestas recibidas: 207

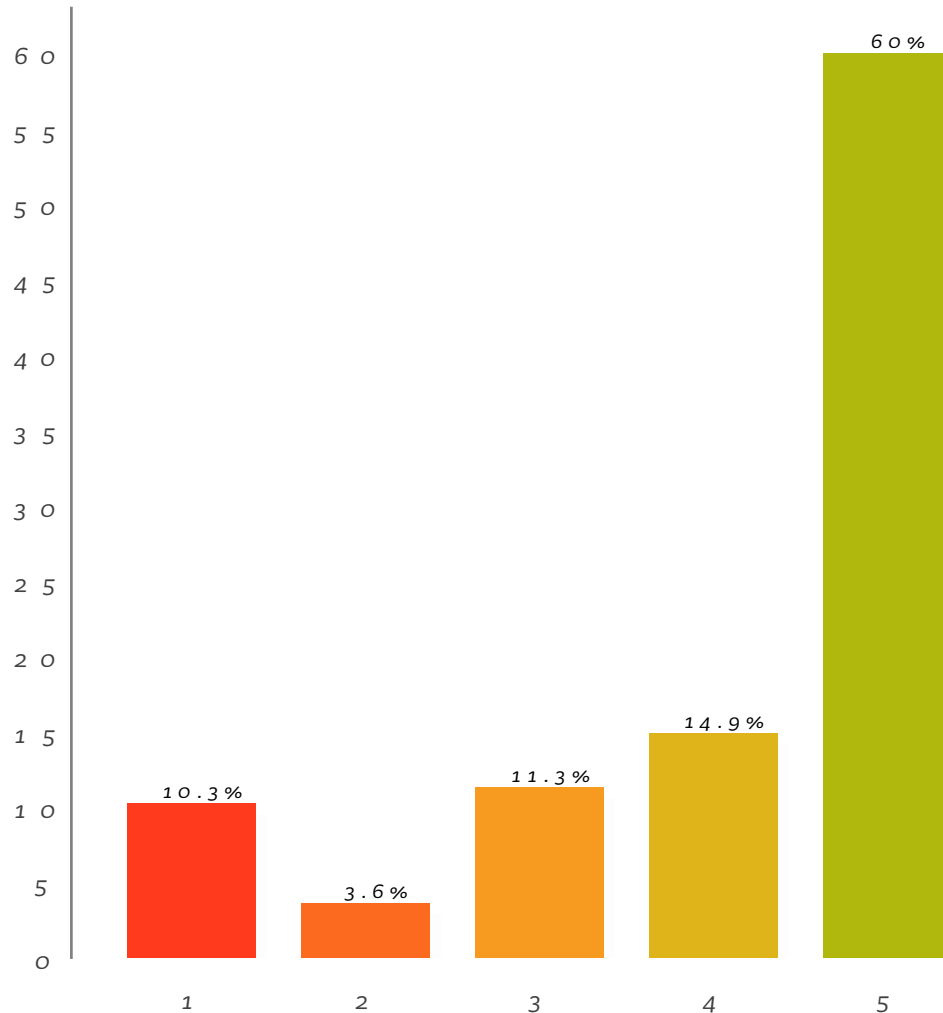
Valora les condicions de l'oficina

4.24



Total respuestas recibidas: 198

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

4.11 **74.87%**
Promedio Top 2 Boxes

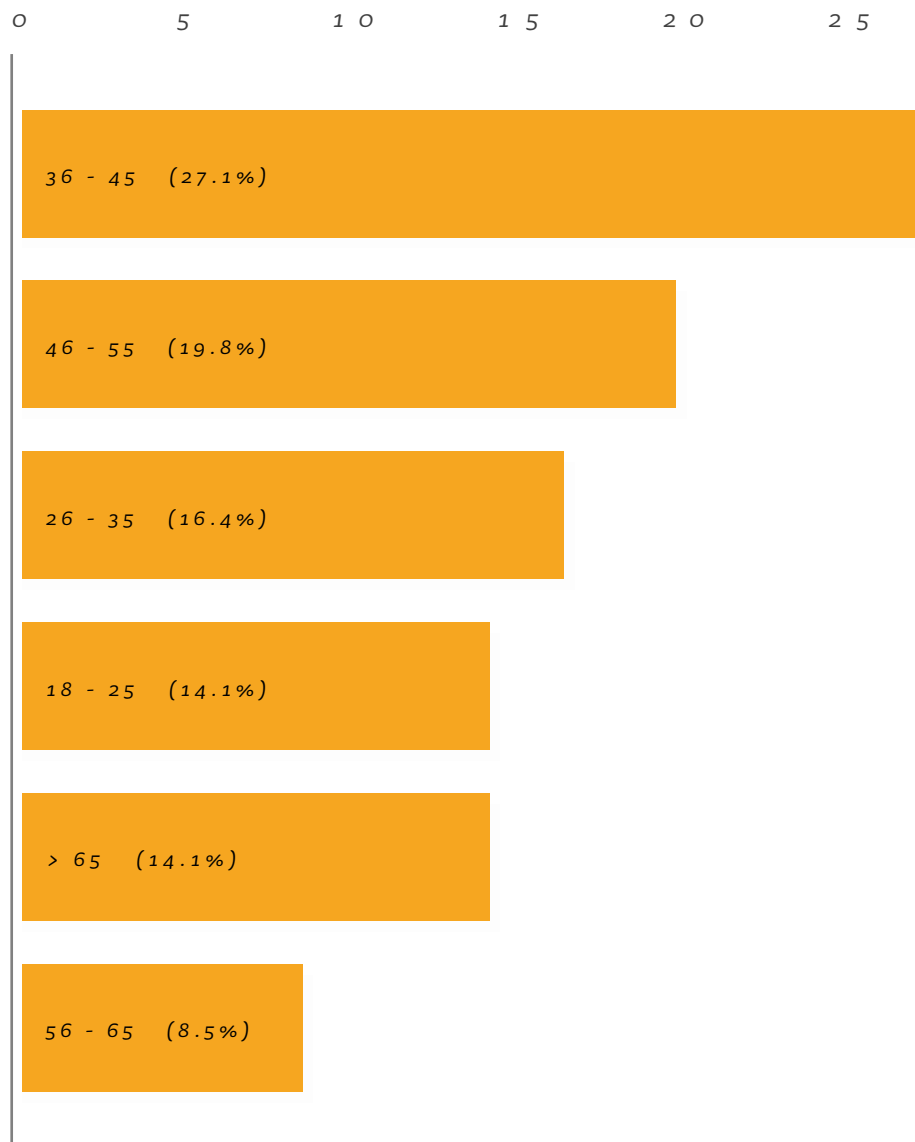


Top Box (5)	60.00%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	74.87%
Bottom 2 Boxes (1-2)	13.85%
Bottom Box (1)	10.26%

- 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%).

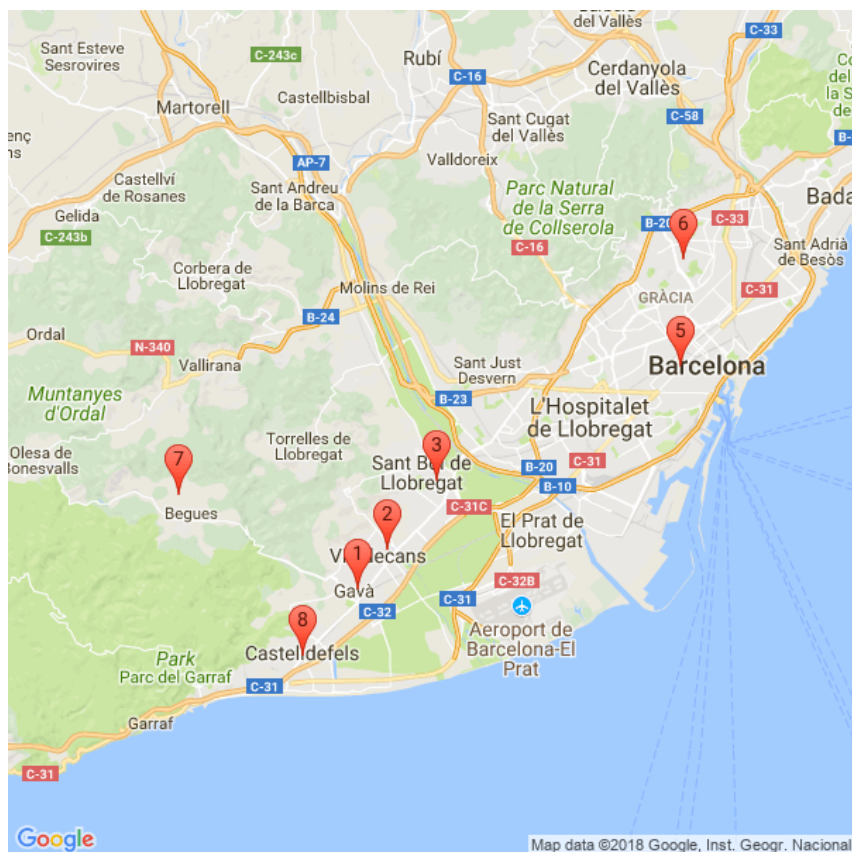
Total respuestas recibidas: 195

Selecciona la teva franja d'edat



Total respuestas recibidas: 177

Indica el teu codi postal



08850 (84.6%)

08840 (03.3%)

08830 (02.4%)

8850 (02.4%)

08011 (01.6%)

08032 (01.6%)

08859 (01.6%)

08860 (01.6%)

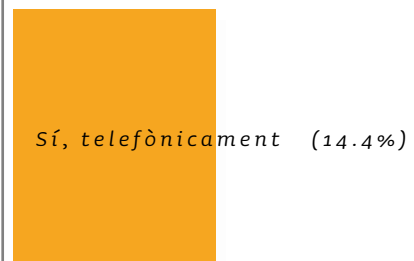
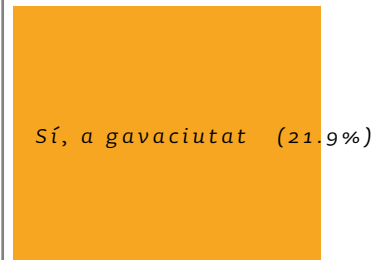
00850 (00.8%)



Total respuestas recibidas: 134

T'havies informat prèviament?

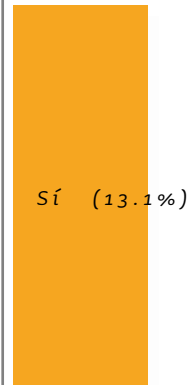
0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60 65



Total respuestas recibidas: 160

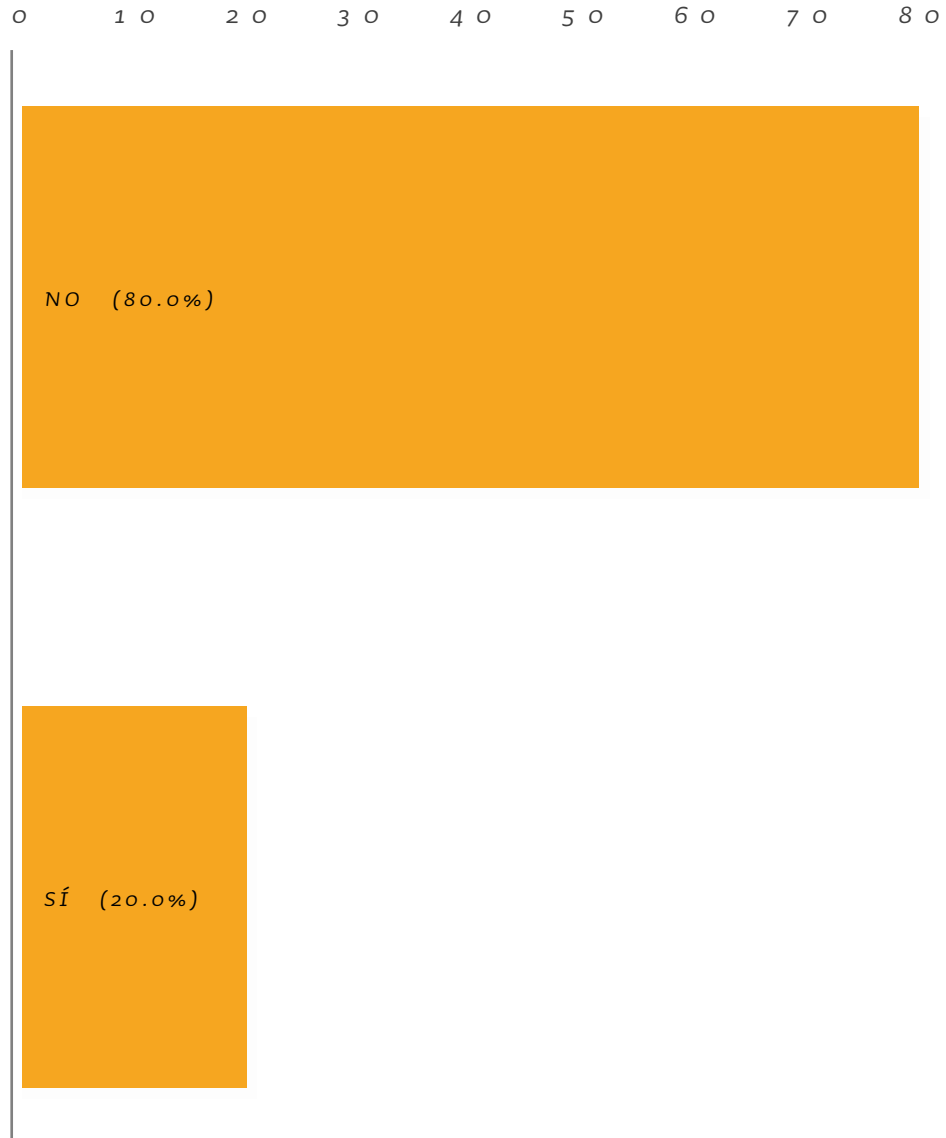
Has fet servir la cita prèvia?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90



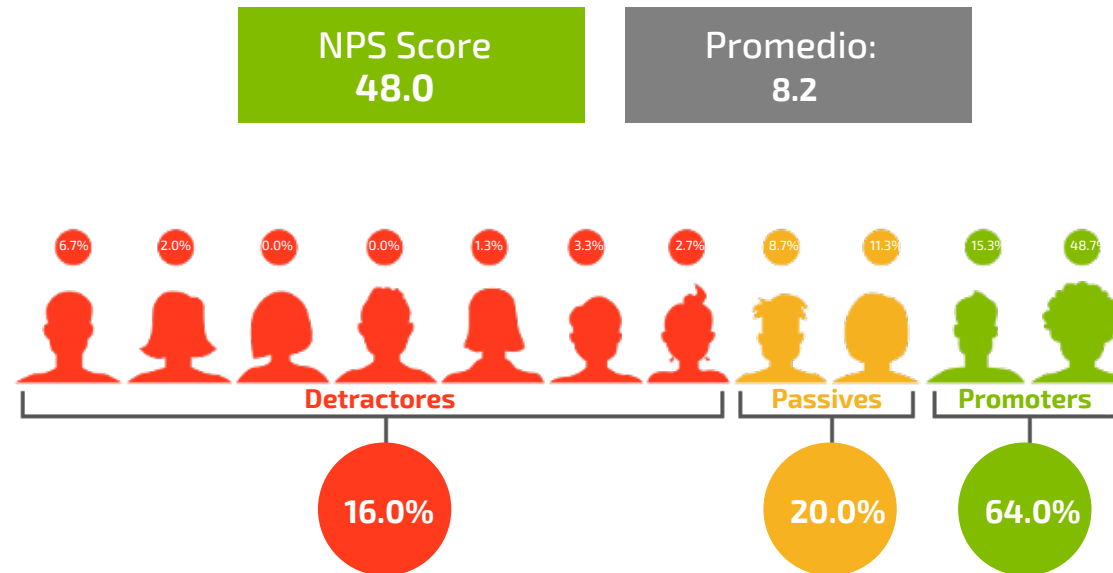
Total respuestas recibidas: 153

Coneixes el nostre sistema d'identificació ...



Total respuestas recibidas: 150

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: 150

Si us plau digues en què podem millorar

#	Comentario	Fecha
1	en el tema web.... es actualment una kk sobretot si la comparem amb altres municipis.... em fa vergonya veure lo atrasats que estem aquest poble	25/05/2018
2	franja horaria mas amplia o al menos poder coger numero via internet, trabajo en horario amplio y es imposible llegar a las horas que indicais	08/05/2018
3	podu millorar en donar cases a la gent perque viu a fora y donarlis a tots els nens i nenes de lescola joan salamero el menjador	14/05/2018
4	No perdre sollicituts entre departaments i que es quedin per sempre sense ressolucio donant voltes en el sistema.	14/05/2018
5	atencion continua de mañana a tarde todos los dias de la semana l a v	03/05/2018
6	que la señora de la nateja no insulte als nens i nenes petits	15/05/2018
7	No ES POT MILLORAR RES MES AIXINS COM ESTEU M AGRADA MOLT	14/05/2018
8	que la señora de la nateja no insulte als nens patits	15/05/2018
9	mas personas atendiendo al ciudadano, demasiada espera	11/05/2018
10	Siguid atendiendo con tanta eficiencia y amabilidad.	22/05/2018

11	el agente de seguridad y el trato hacia el personal	10/05/2018
12	en el que no es formen tantes cues per ser ates	29/05/2018
13	temmps de espera al mati. a la tarda molt be.	03/05/2018
14	Coneixements dels tràmits que oferiu	18/05/2018
15	cuando vea el resultado lo sabre	03/05/2018
16	en la rapidessa i la amabilitat	22/05/2018
17	en res.es tot perfecte.	17/05/2018
18	resolucio de tramits	10/05/2018
19	como va, ya va bien	18/05/2018
20	la señora de nateja	15/05/2018

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