

RATENOW



rate here, right now

Ajuntament Gavà
Informe Resultados

10/06/2019

Participación y filtros

Fecha inicio	01/05/2019
Fecha final	31/05/2019
Número de días	31
Encuestas totales	515

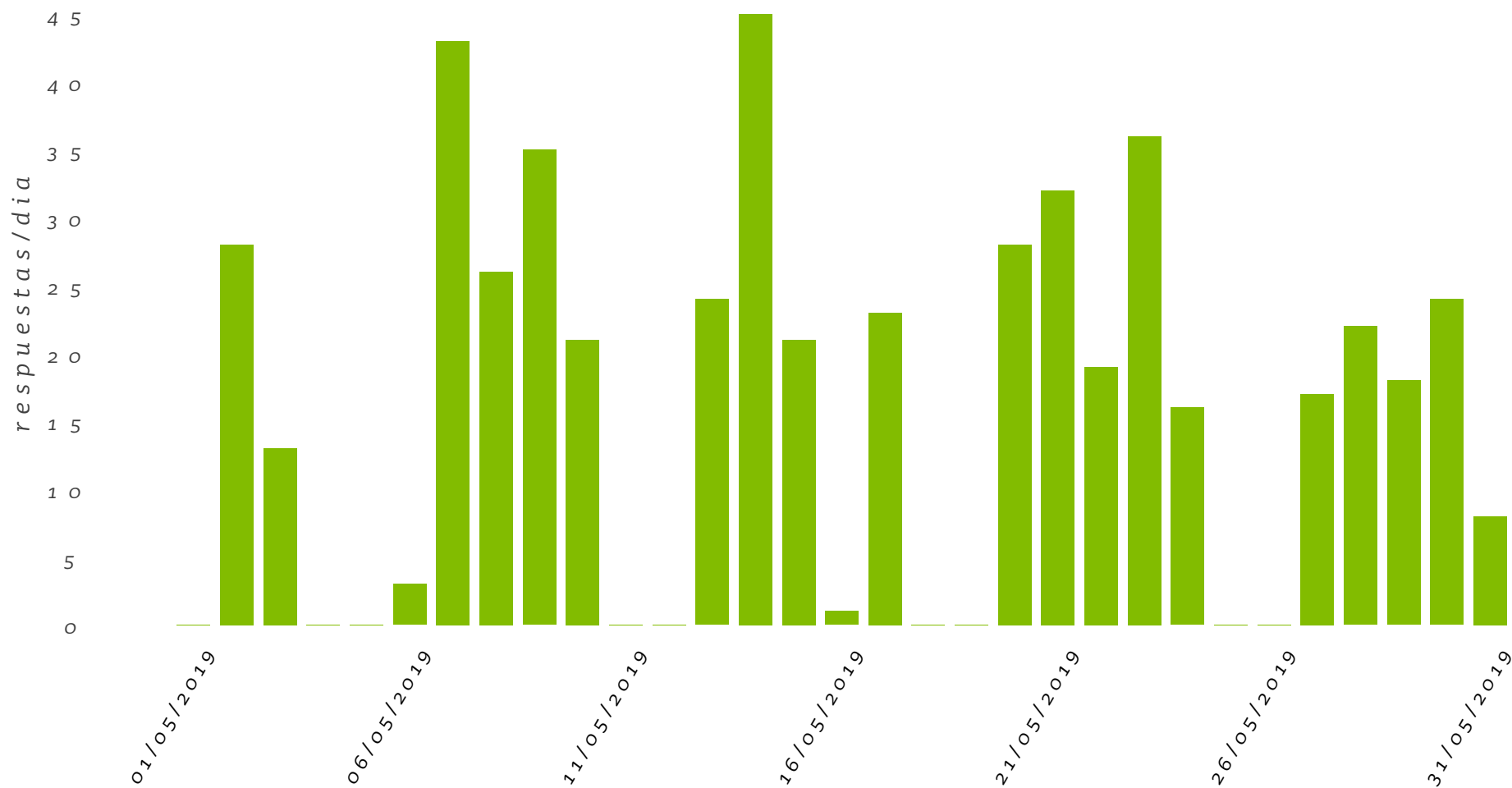
Filtros seleccionados:

⁽¹⁾ Tiempo de respuesta	12	2,33%
⁽²⁾ Encuestas netas	503	97,67%

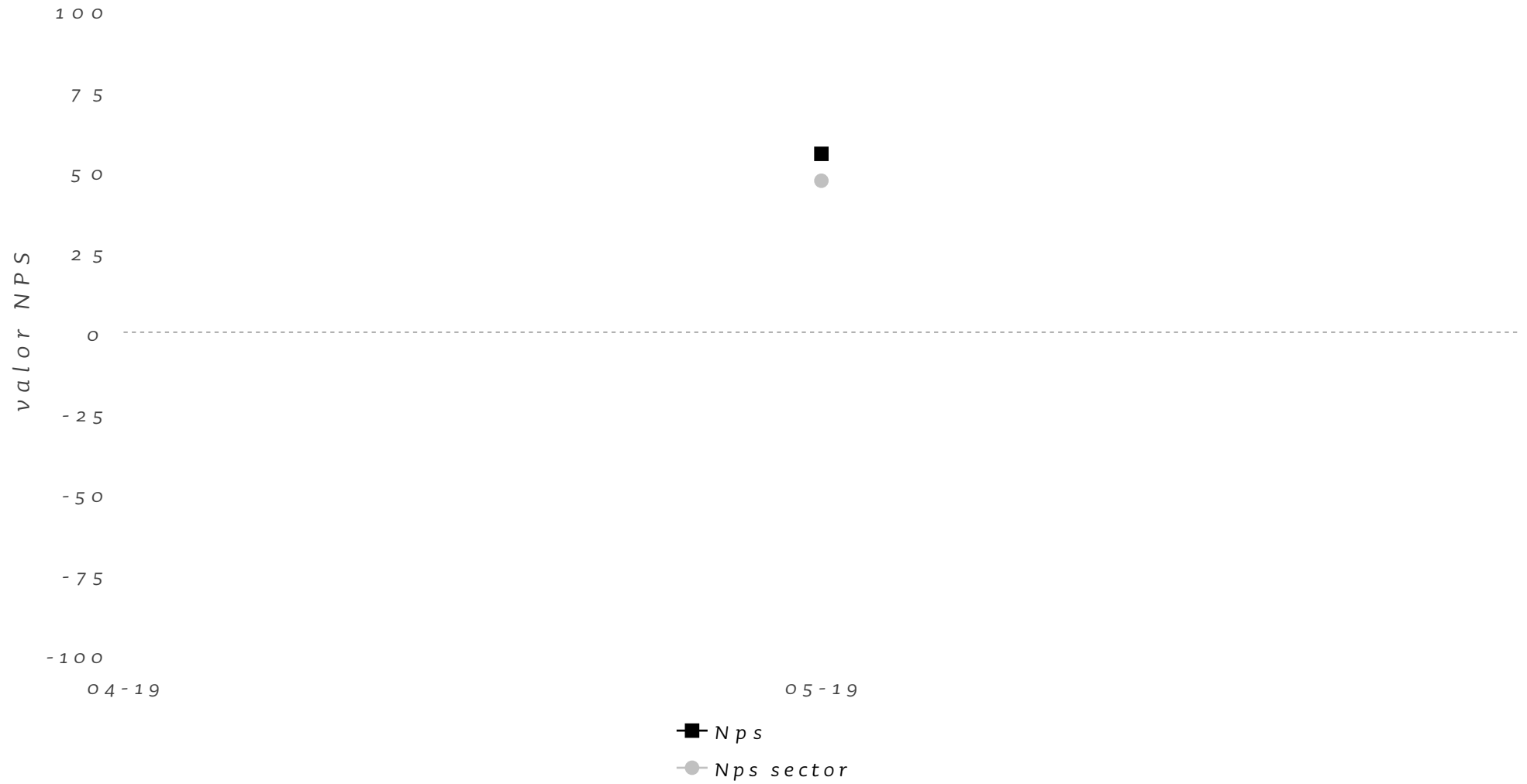
(1) Tiempo de respuesta/check de calidad: excluye las encuestas que han sido completadas por debajo de un umbral mínimo de tiempo y cuya validez es dudosa.

(2) Encuestas netas después de aplicar los filtros

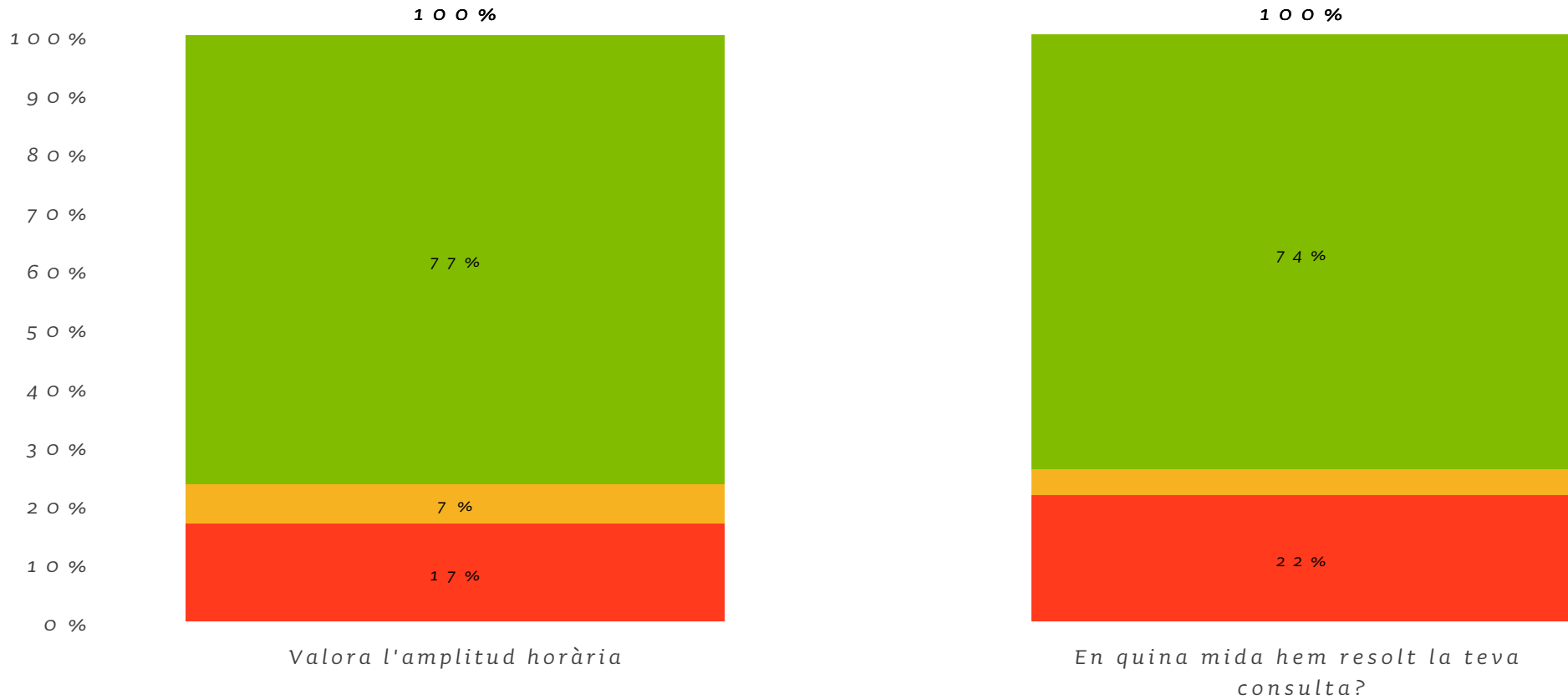
Participación



Evolución del indicador NPS

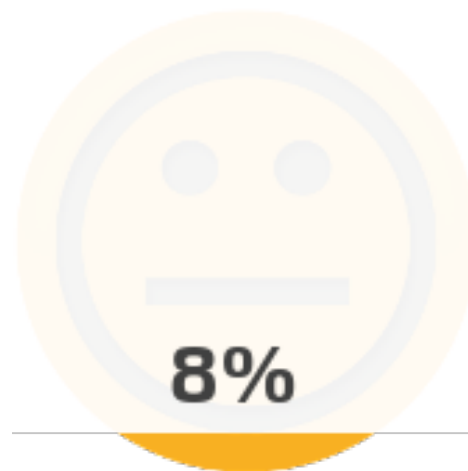
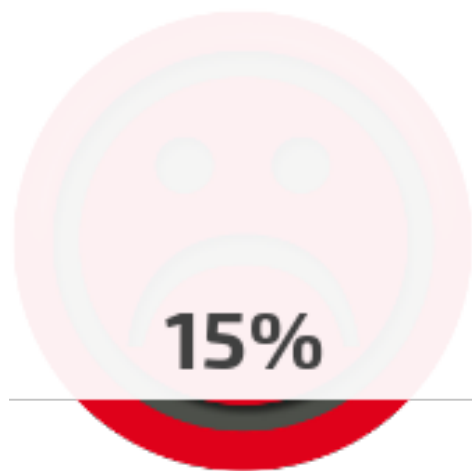


Comparativa preguntas de valoración

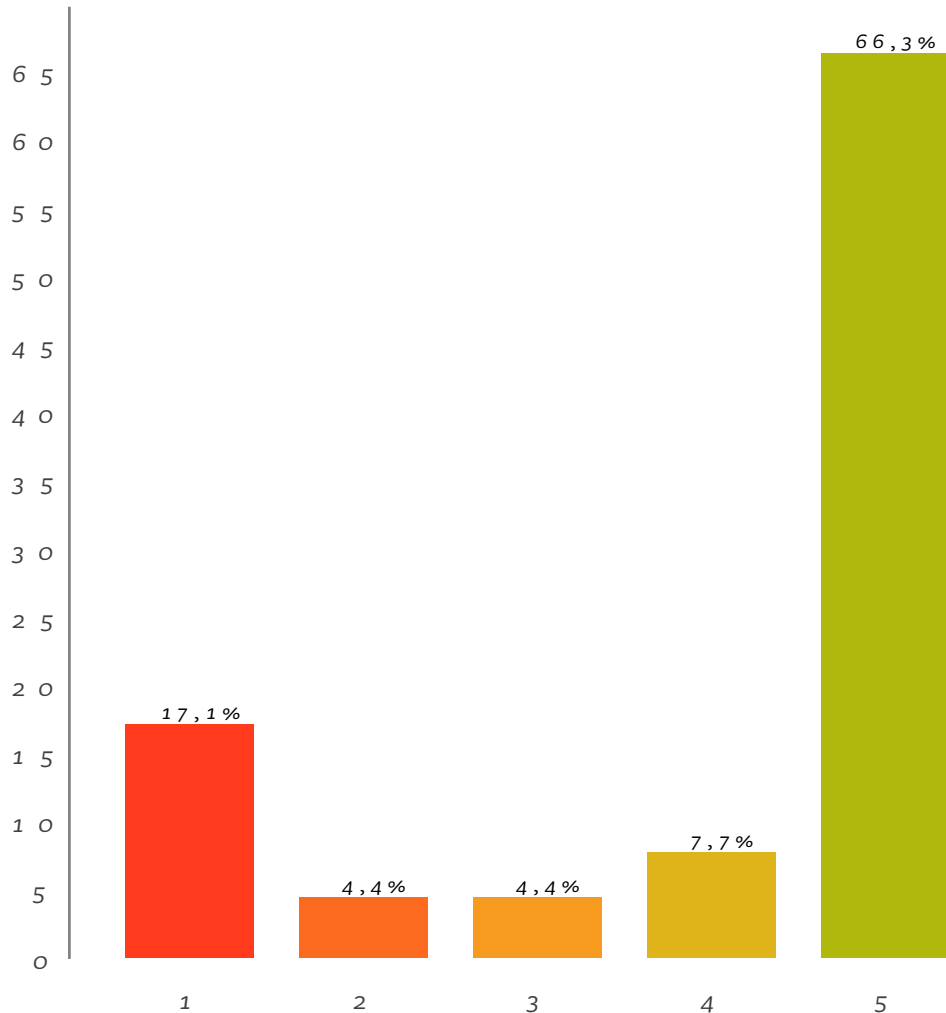


- Bottom 2 Boxes (% de usuarios que han votado 1 o 2)
- Neutro (% de de usuarios que han votado 3)
- Top 2 Boxes (% de usuarios que han votado 4 o 5)

VALORA LA TEVA EXPERIÈNCIA



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

4,02 Promedio
74,03% Top 2 Boxes



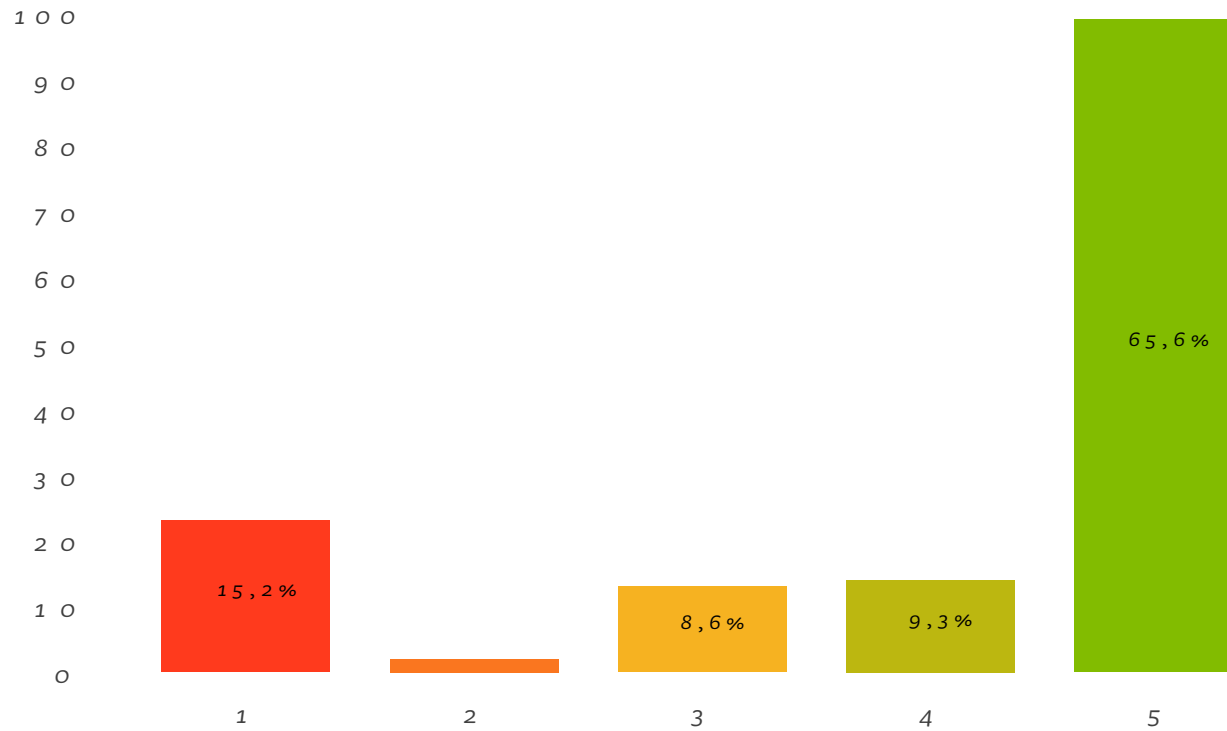
Top Box (5)	66,30%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	74,03%
Bottom 2 Boxes (1-2)	21,55%
Bottom Box (1)	17,13%

- 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: 181

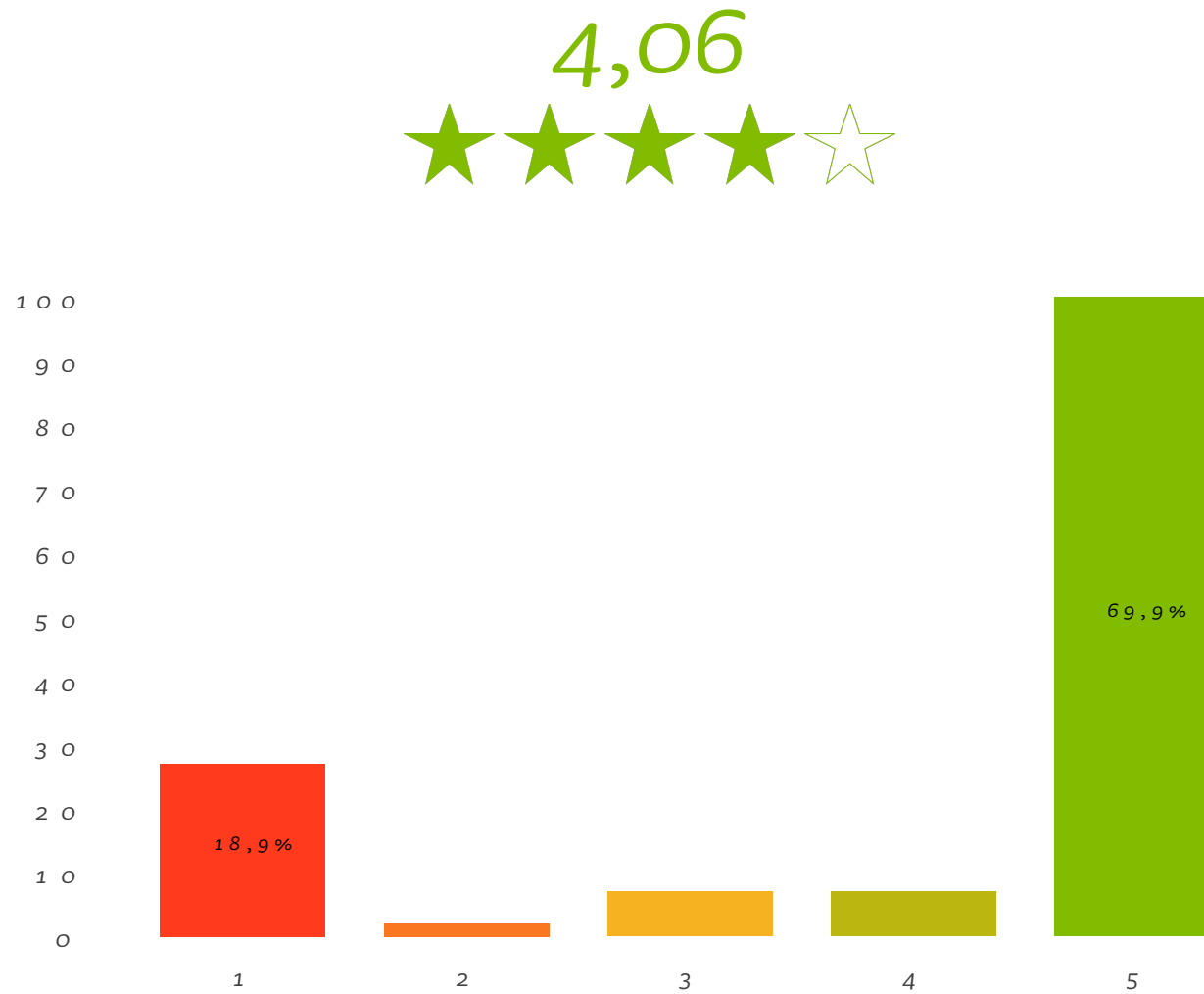
Valora el tracte rebut

4,09



Total respuestas recibidas: 151

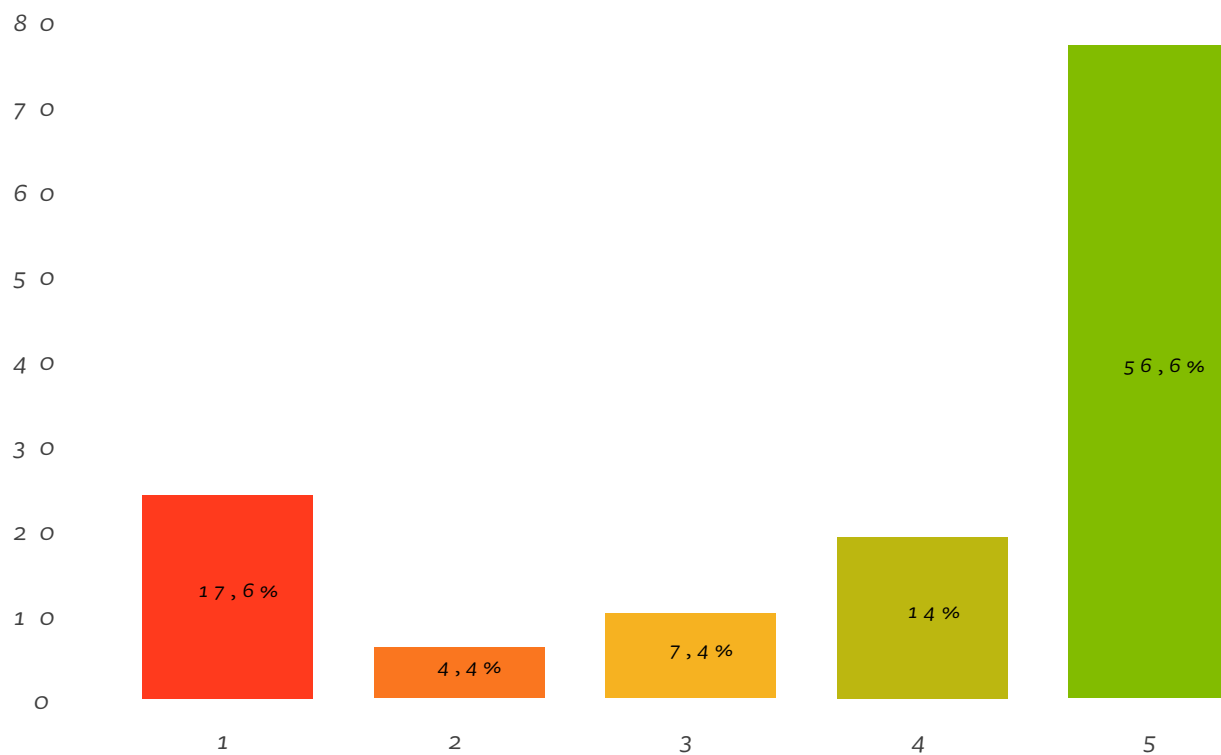
Valora els coneixements de qui t'ha atès



Total respuestas recibidas: 143

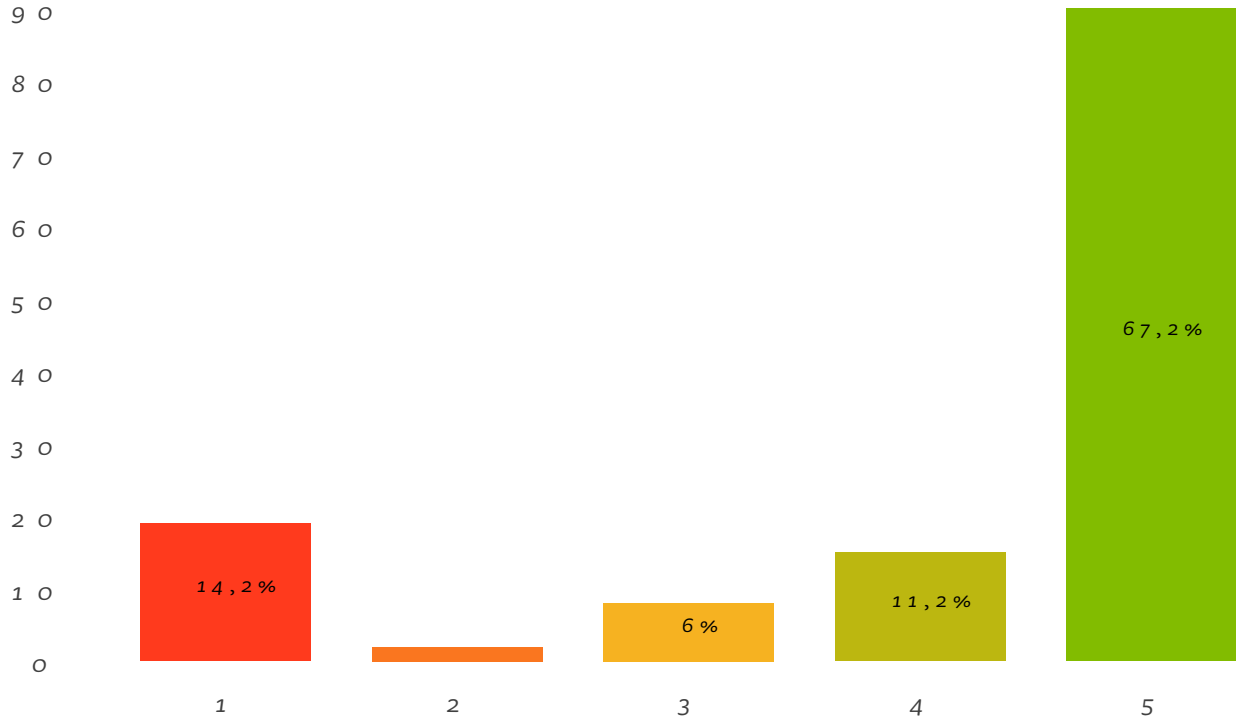
Valora el temps d'espera fins a ser atès

3,88



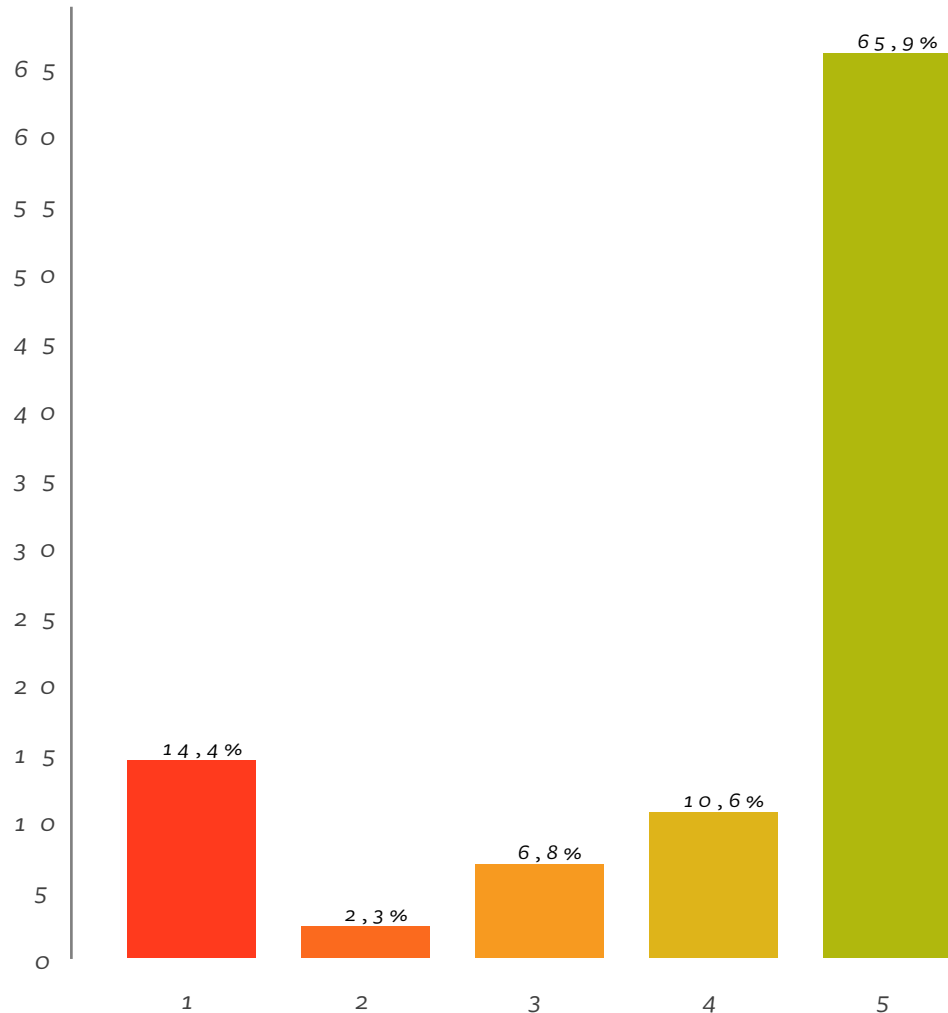
Total respuestas recibidas: 136

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



Total respuestas recibidas: 134

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 Promedio
76,52% Top 2 Boxes



Top Box (5)	65,91%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	76,52%
Bottom 2 Boxes (1-2)	16,67%
Bottom Box (1)	14,39%

- 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%).

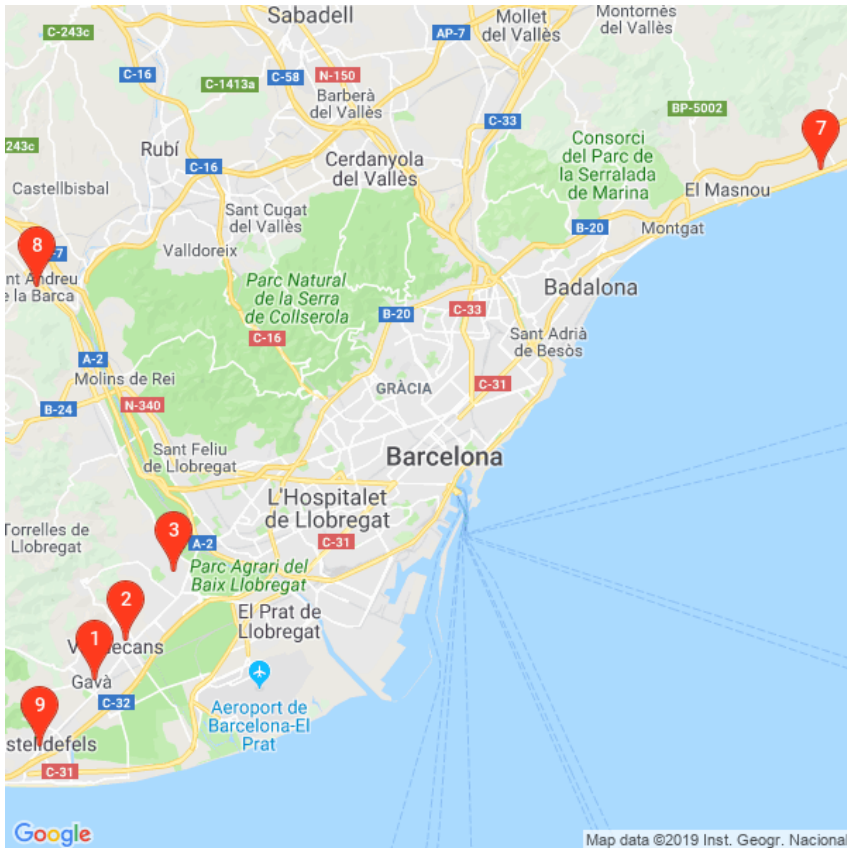
Total respuestas recibidas: 132

Selecciona la teva franja d'edat



Total respuestas recibidas: 120

Indica el teu codi postal



08850 (87,9%)



08840 (03,3%)



08830 (02,2%)



0048 (01,1%)



00850 (01,1%)



0824 (01,1%)



08330 (01,1%)



08740 (01,1%)



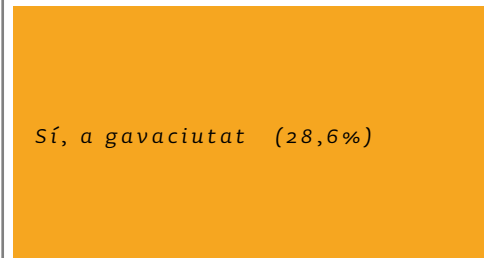
08860 (01,1%)



Total respuestas recibidas: 96

T'havies informat prèviament?

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



Total respuestas recibidas: 112

Has fet servir la cita prèvia?

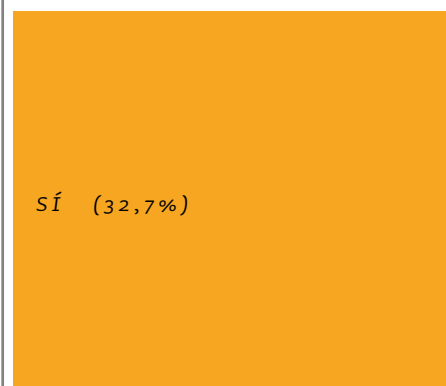
0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60



Total respuestas recibidas: 107

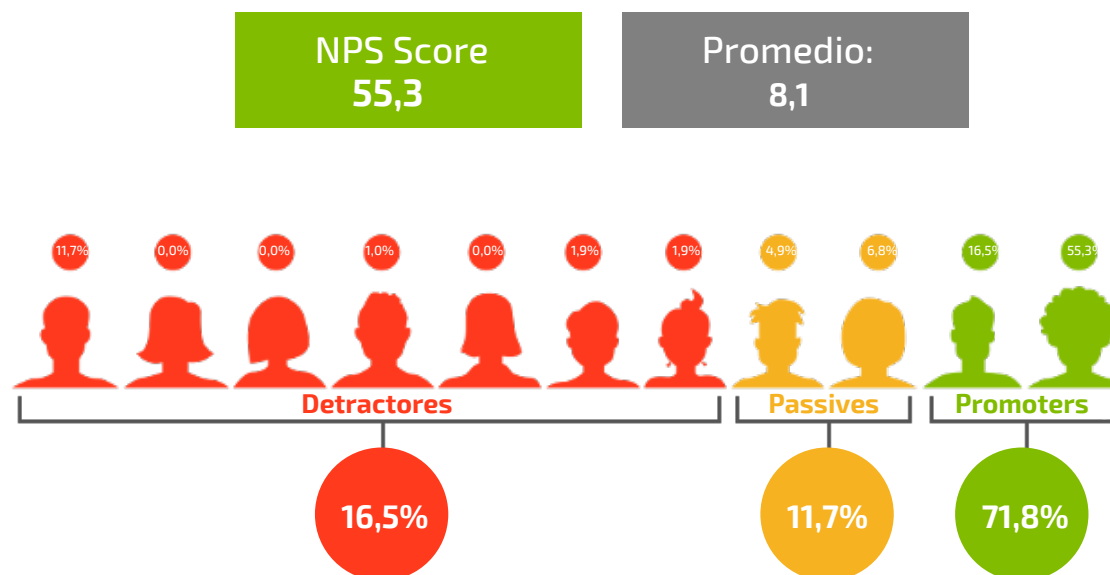
Coneixes el nostre sistema d'identificació mòbil?

0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60 65 70



Total respuestas recibidas: 104

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. 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: 103

Si us plau digues en què podem millorar

#	Comentario	dispositivo	Fecha
1	podeu millorar en l'amplitud dels espalls publics de l' ajuntament i podeu posar info . en cartells i heu demillorar molt en el temps d'espera i el tractament de les persones tot això al final no fareu res amb això tots sou uns mentirosos no fareu res per millorar la qualitat de tractament al gavanenc		27/05/2019
2	tres veces he venido para hacer un triste empadronamiento. tres instrucciones distintas he recibido. poca facilidad y organizacion y rapidez...pero bueno, sois lo que sois, politicos y funcionarios		23/05/2019
3	no funcona la web para acceder con el certificado digital y no me han facilitado una solucion para obtener certificado empadronamiento.		30/05/2019
4	quitando citas previas y siendo mas accesibkes los dpto del consistorio.		14/05/2019
5	podeis tener un traductor digital para los inmigrantes		31/05/2019
6	en tot. servei pesim. molt lents es posen a xerrar		08/05/2019
7	nada todo esta muy bien!!		02/05/2019
8	en todo ...espera infomacion....		13/05/2019
9	Temps d'espera sense cita previa		07/05/2019
10	en la planta baja mas rapidez		20/05/2019

11	continuar la bona tasca.		07/05/2019
12	necesitamos mas pipican		30/05/2019
13	tardan mucho en atender		03/05/2019
14	tot ho feu molt be		17/05/2019
15	horario de tarde		30/05/2019
16	sin verguenzas		08/05/2019
17	las oficinas		10/05/2019
18	les oficines		10/05/2019
19	en el horari		07/05/2019
20	en tot		10/05/2019



LEAN LEMON S.L.
B66305160

Paris, 45-47
08029 Barcelona

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