

RATENOW



rate here, right now

Ajuntament Gavà
Informe Resultados

05/04/2018

Participación y filtros

Fecha inicio	01/03/2018
Fecha final	31/03/2018
Número de días	29
Encuestas totales	621

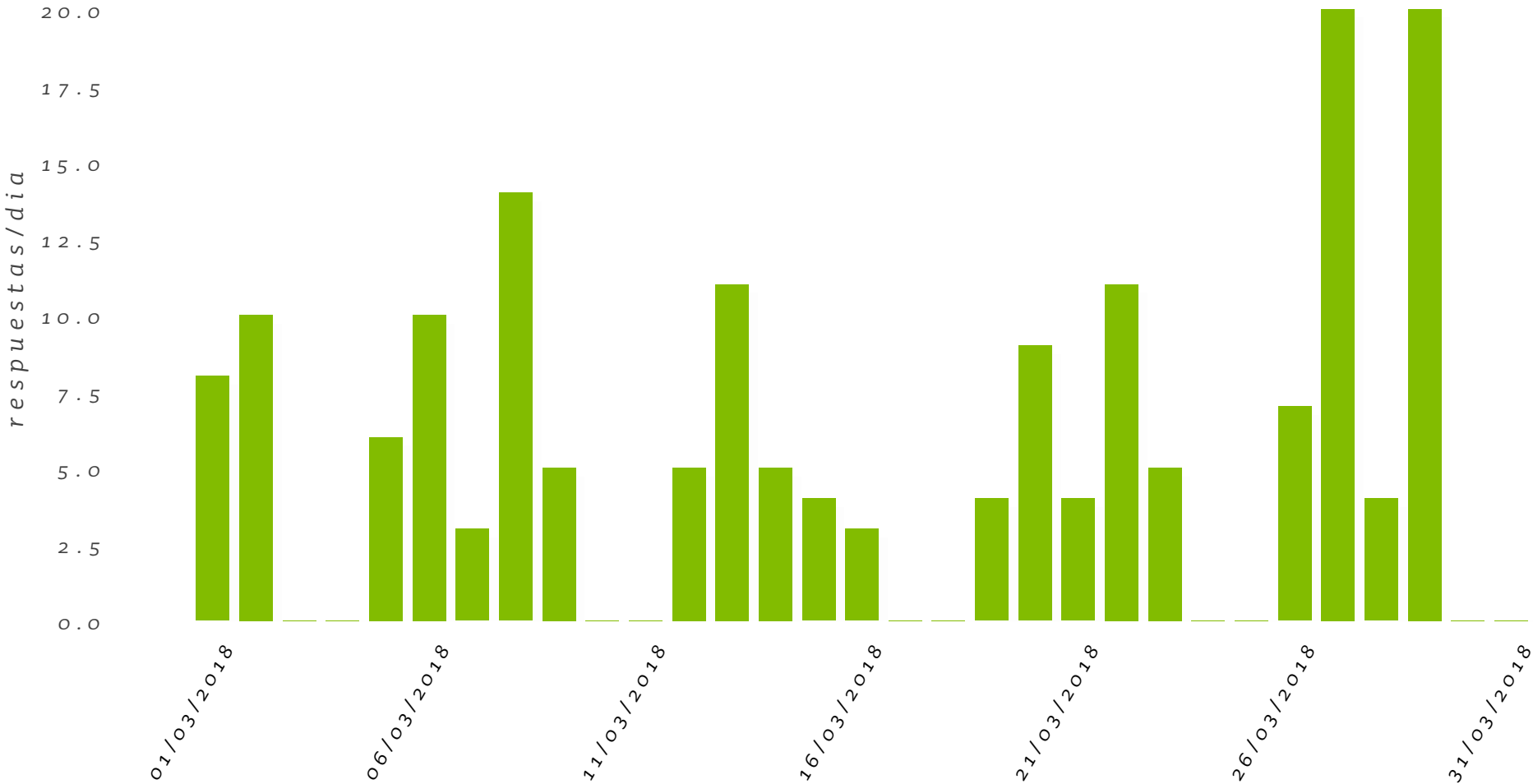
Filtros seleccionados:

⁽¹⁾ Tiempo de respuesta	7	1.13%
⁽²⁾ Encuestas netas	614	98.87%

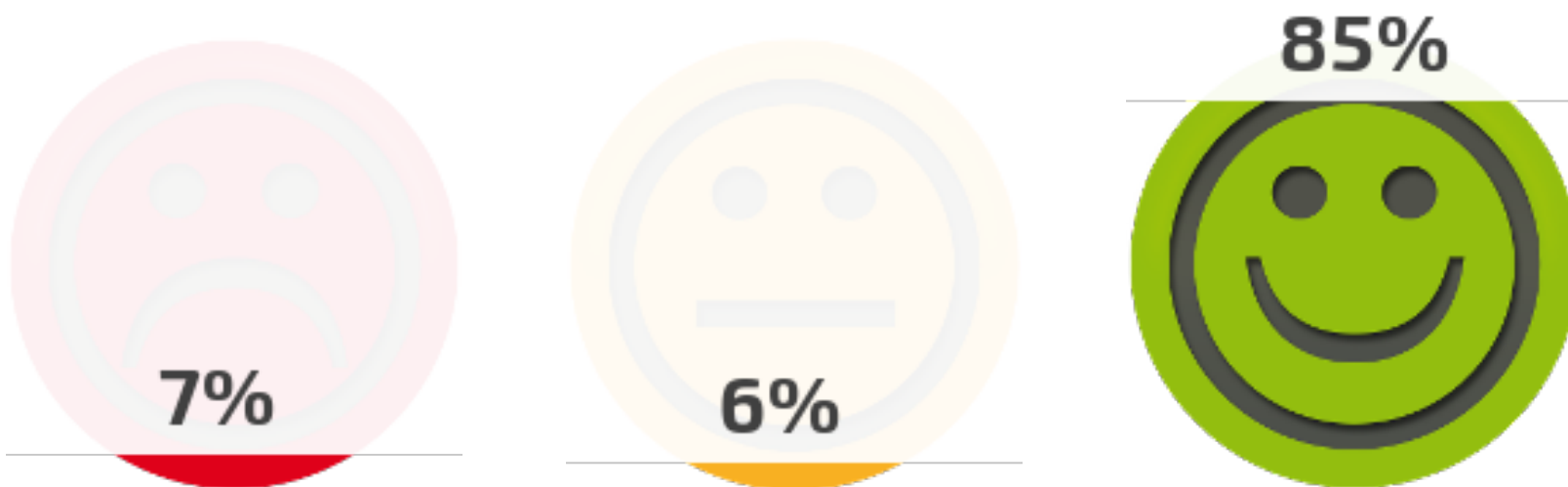
(1) Tiempo de respuesta/check de calidad: excluye las encuestas que han sido completadas por debajo de un umbral mínimo de tiempo y cuya validez es dudosa.

(2) Encuestas netas después de aplicar los filtros

Participación

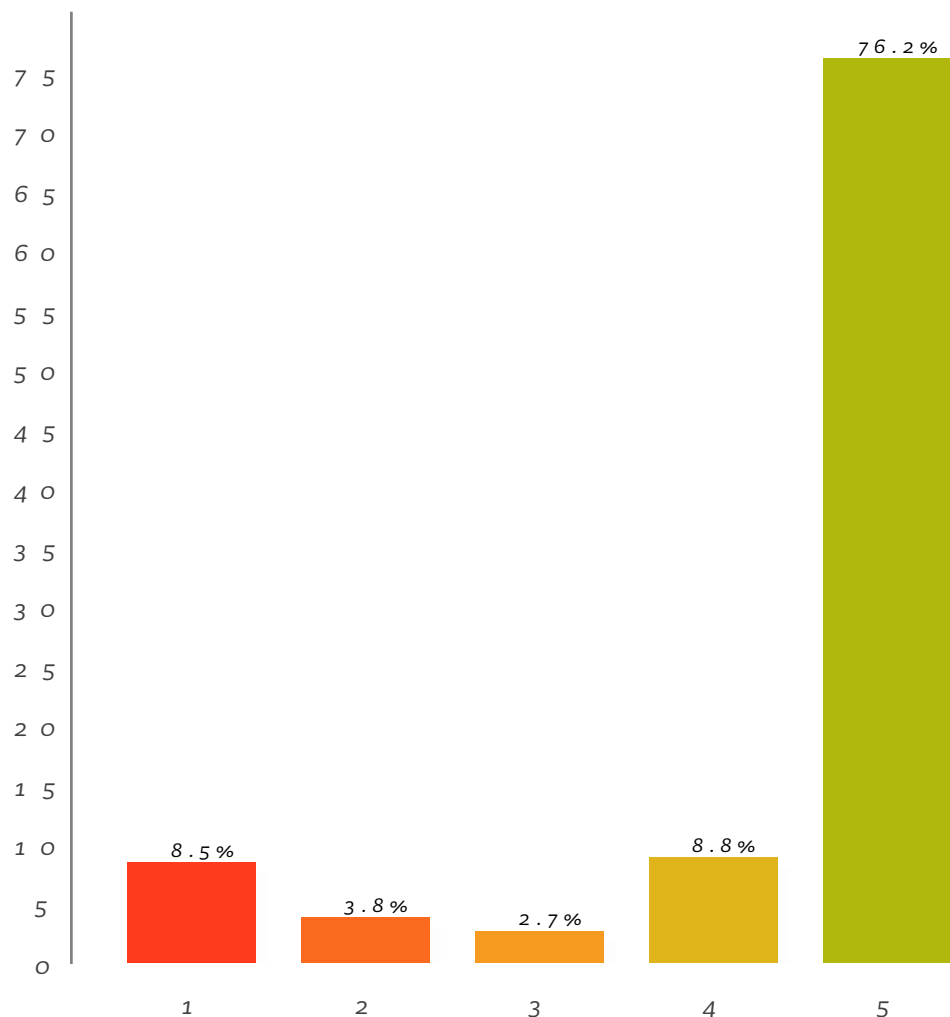


VALORA LA TEVA EXPERIÈNCIA



Total respuestas recibidas: 614

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

4.4 Promedio
85.00% Top 2 Boxes



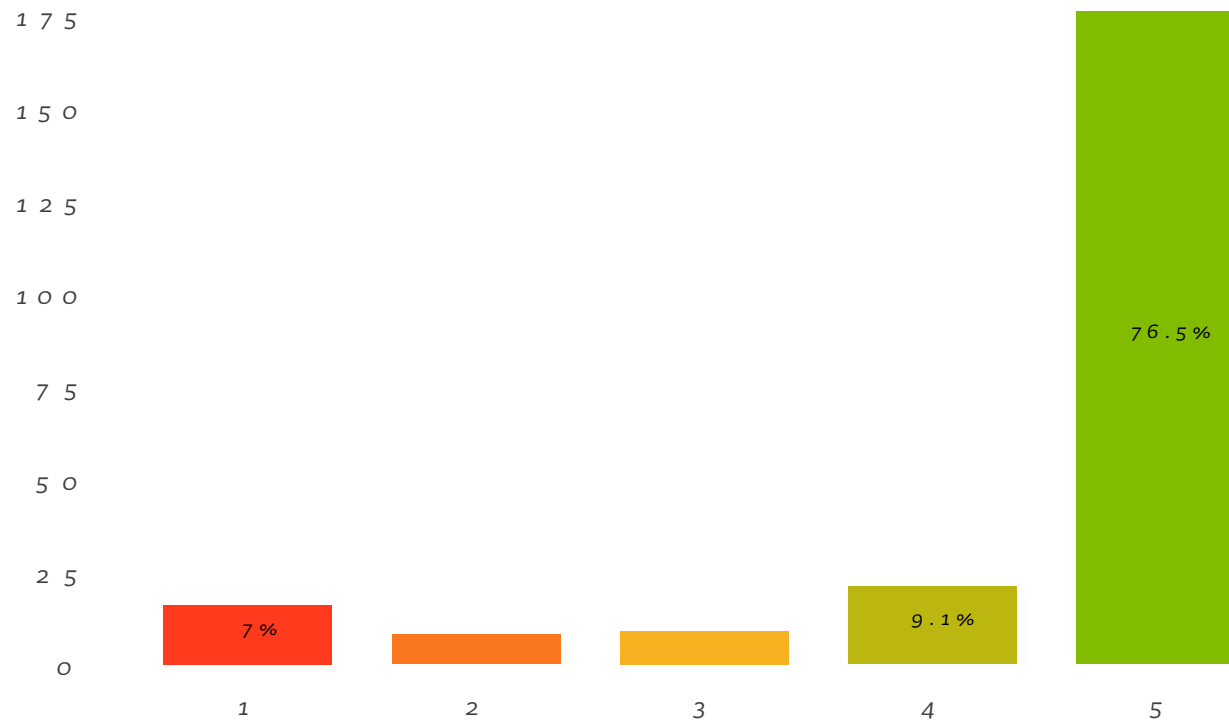
Top Box (5)	76.15%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	85.00%
Bottom 2 Boxes (1-2)	12.31%
Bottom Box (1)	8.46%

- 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: 260

Valora el tracte rebut

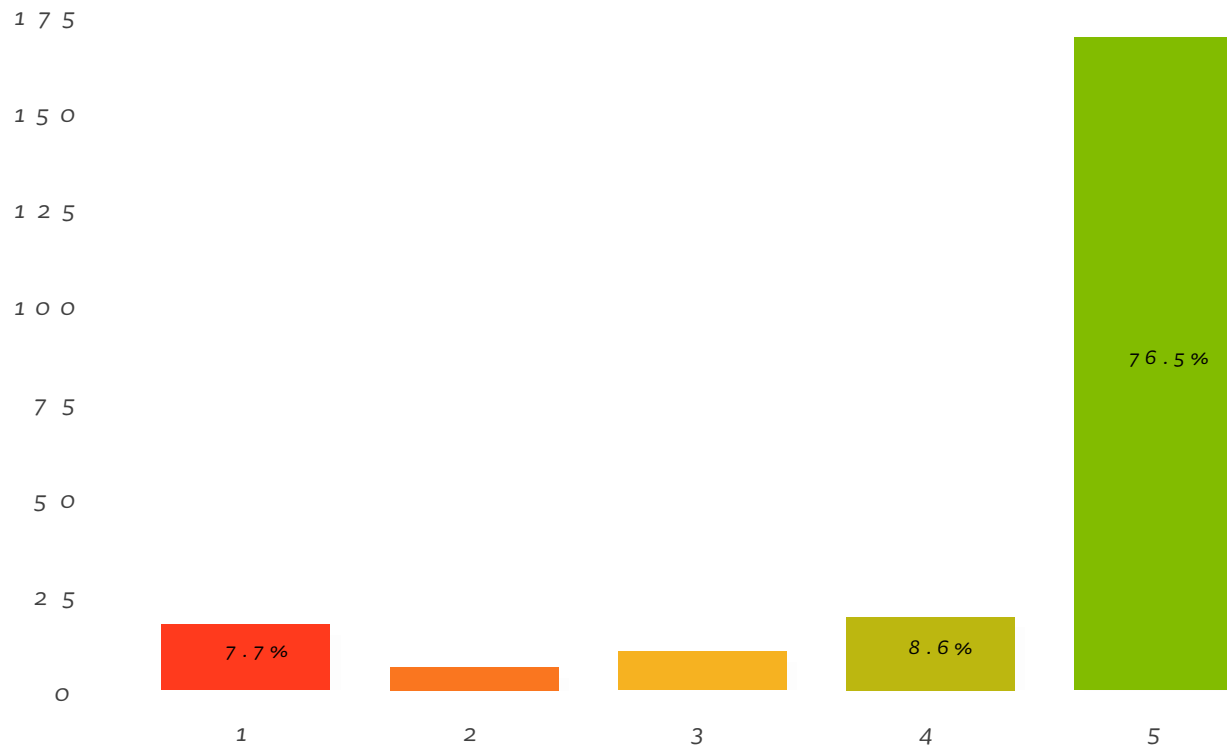
4.45



Total respuestas recibidas: 230

Valora els coneixements de qui t'ha atès

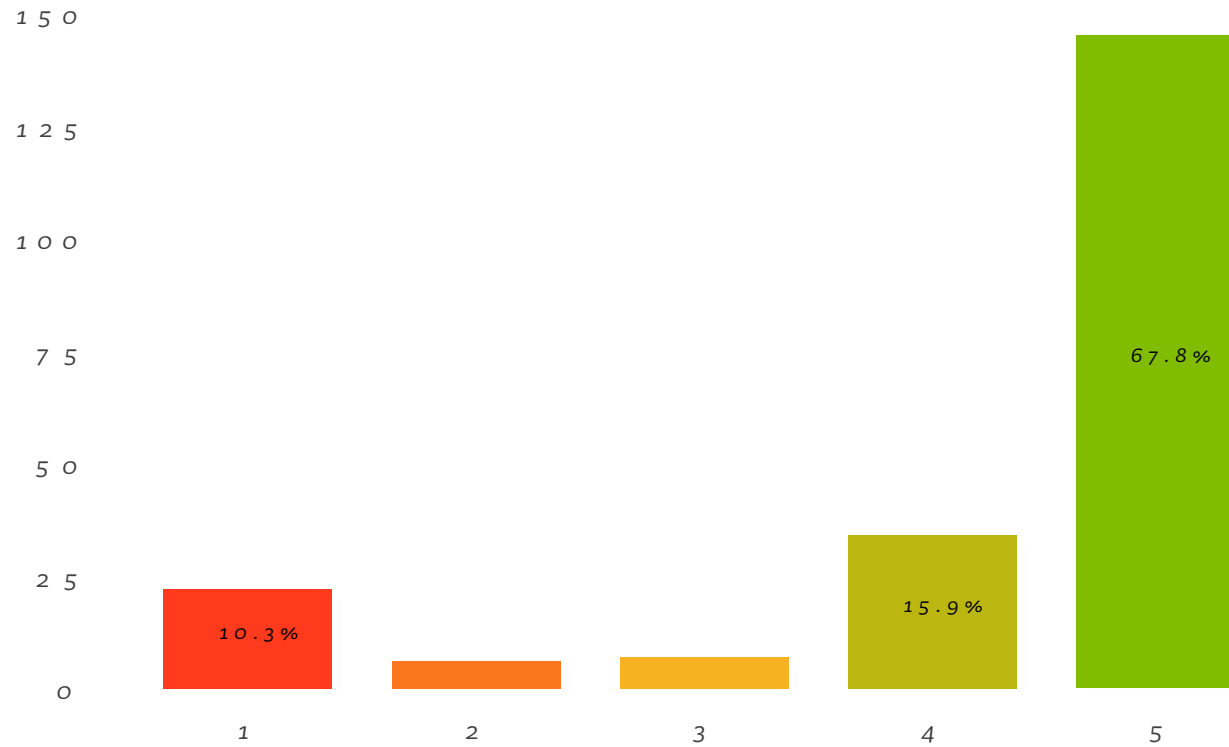
4.43



Total respuestas recibidas: 221

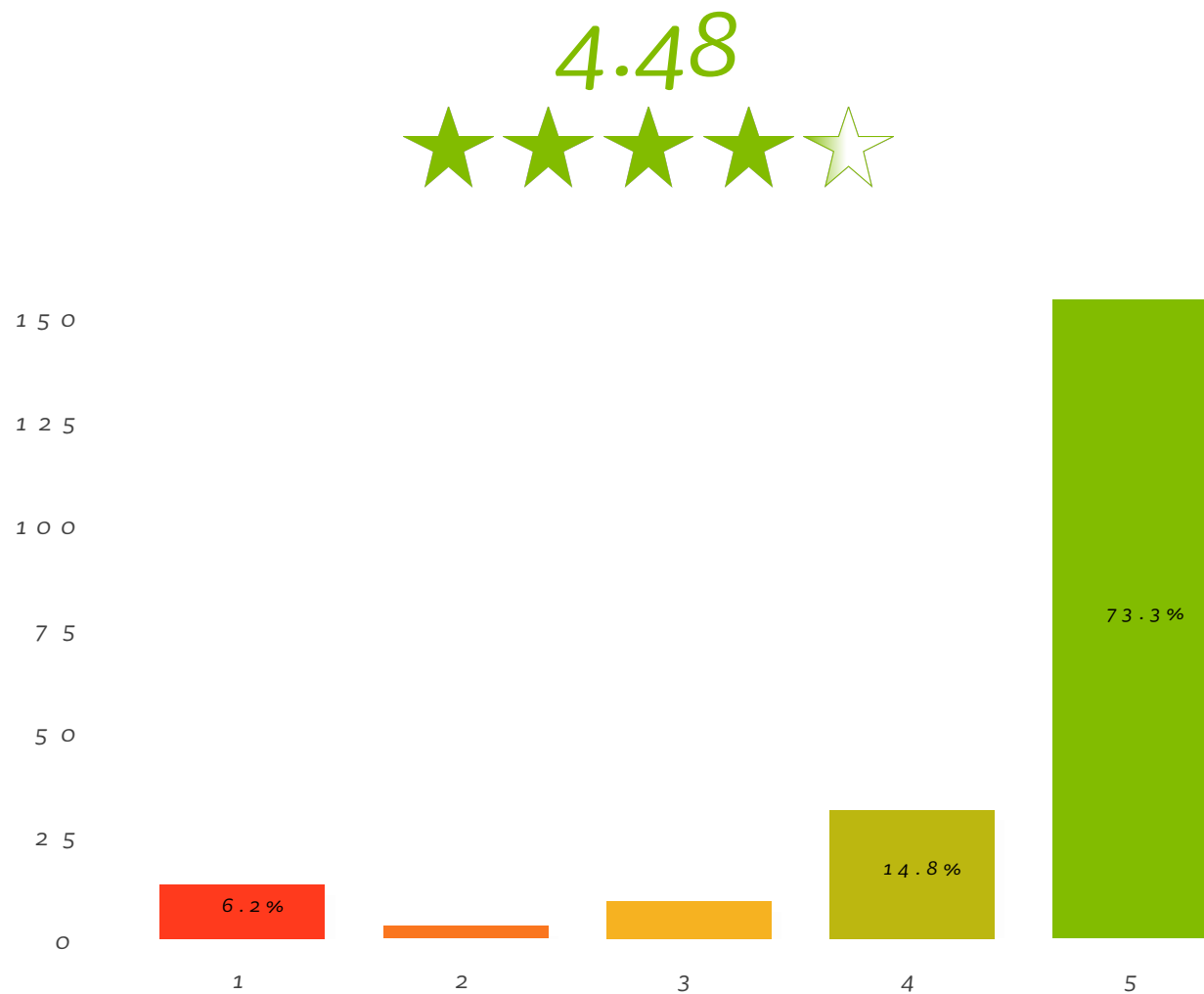
Valora el temps d'espera fins a ser atès

4.28



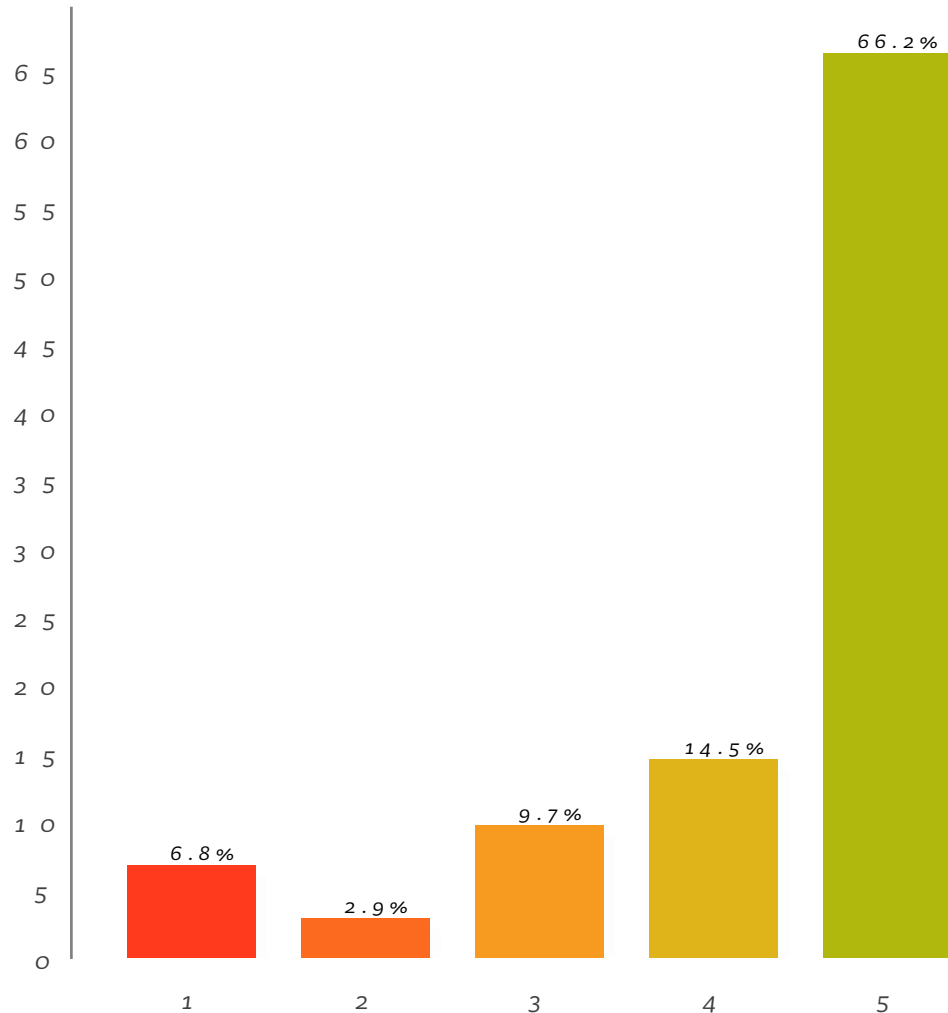
Total respuestas recibidas: 214

Valora les condicions de l'oficina



Total respuestas recibidas: 210

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

4.3 **80.68%**
Promedio Top 2 Boxes



Top Box (5)	66.18%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	80.68%
Bottom 2 Boxes (1-2)	9.66%
Bottom Box (1)	6.76%

- 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: 207

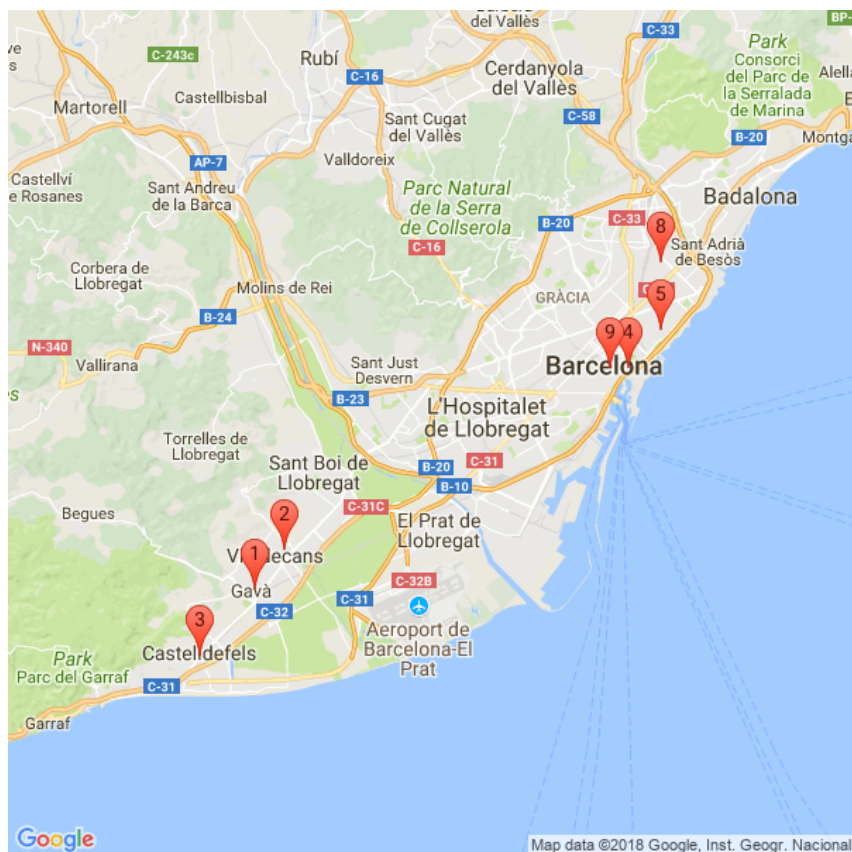
Selecciona la teva franja d'edat

0.0 2.5 5.0 7.5 10.0 12.5 15.0 17.5 20.0 22.5



Total respuestas recibidas: 200

Indica el teu codi postal



08850 (89.5%)

08840 (02.6%)

08860 (02.6%)

08003 (01.3%)

08005 (01.3%)

05550 (00.7%)

05850 (00.7%)

08020 (00.7%)

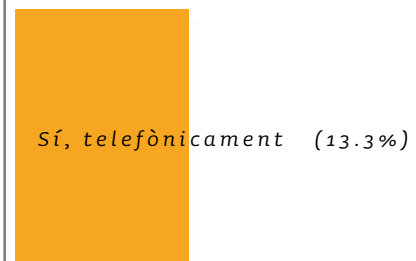
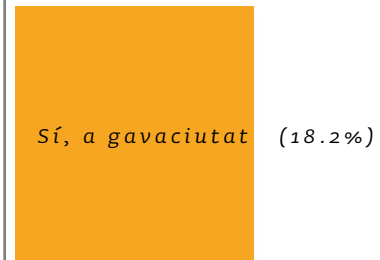
08035 (00.7%)



Total respuestas recibidas: 163

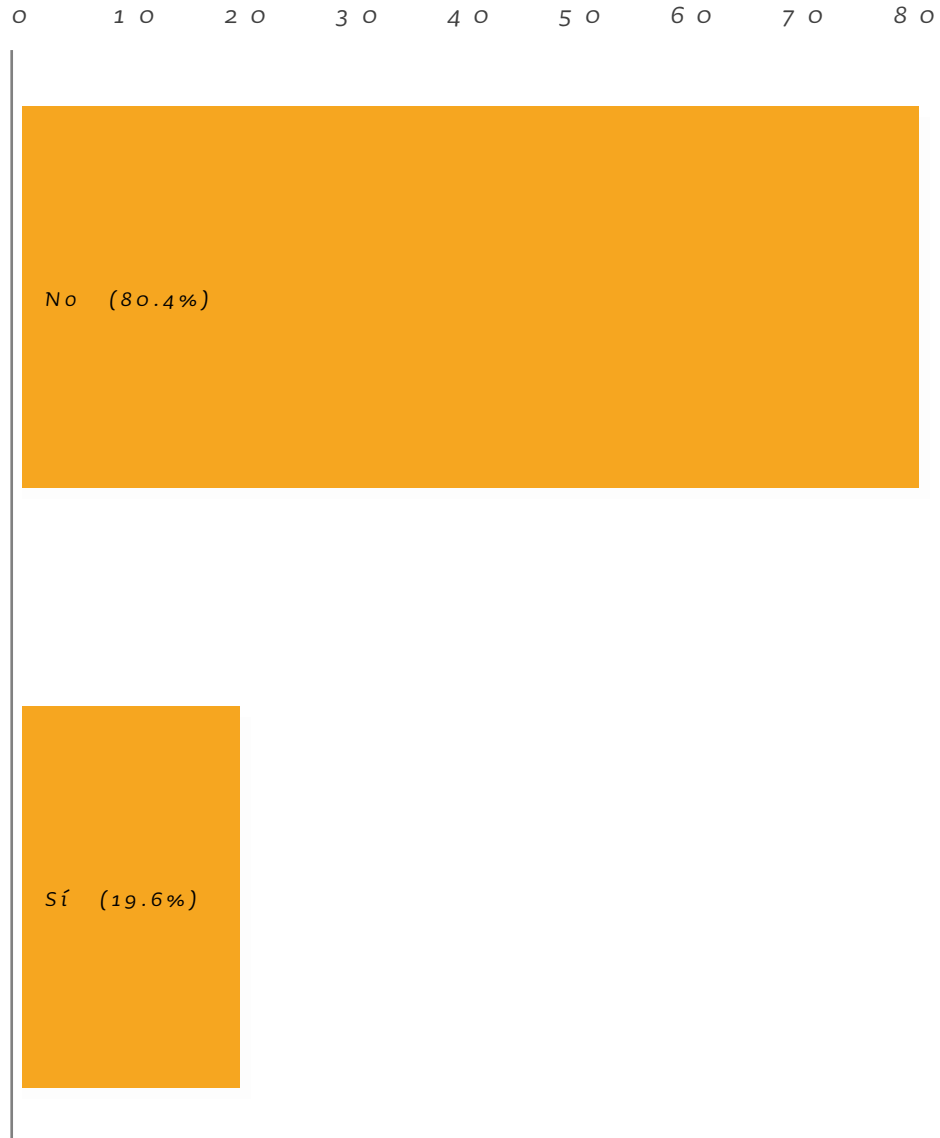
T'havies informat prèviament?

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



Total respuestas recibidas: 181

Has fet servir la cita prèvia?



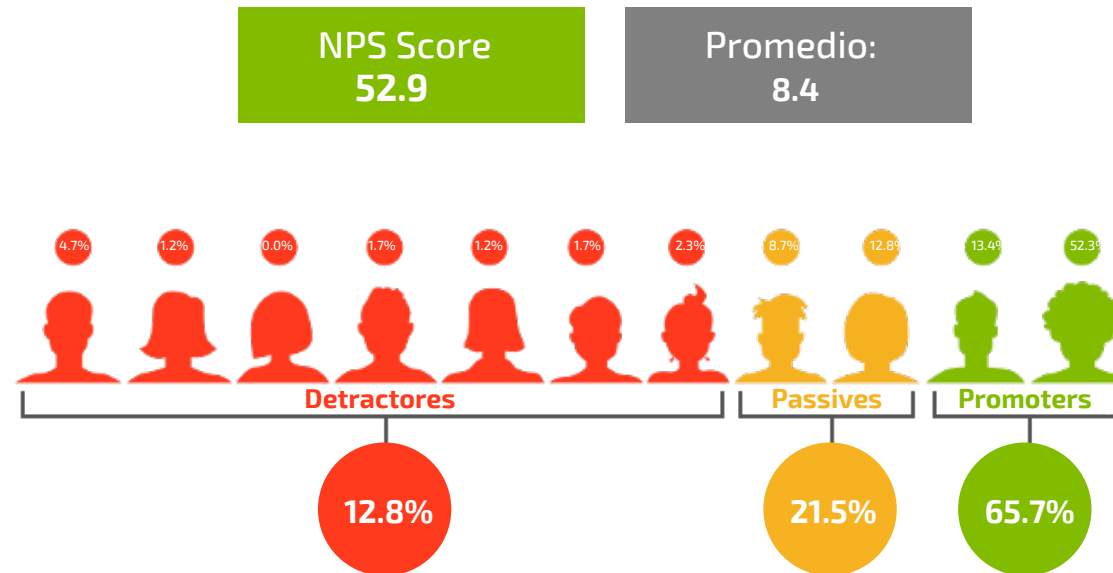
Total respuestas recibidas: 179

Coneixes el nostre sistema d'identificació ...



Total respuestas recibidas: 178

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: 172

Si us plau digues en què podem millorar

#	Comentario	Fecha
1	En un millor servei public a totes les persones de qualsevol raza, cultural, grans, mitjana, petita, economica, etc, gracias: V,E	27/03/2018
2	per entregar una instancia no cal fer una hora de cua	09/03/2018
3	En el temps de ser ates i una mica en la neteja.	29/03/2018
4	infraestructures als col.legis públics	23/03/2018
5	en todo,me han hecho perder el tiempo	06/03/2018
6	tramitacio icio al mateix ajuntament	28/03/2018
7	que hi hagi servei mes de 2 tardes	13/03/2018
8	apertura mes amplia per les tardes	23/03/2018
9	cita previa por la web??? porfavor	07/03/2018
10	en el trato a todos por igual	27/03/2018

11	En el temps de ser ates.	29/03/2018
12	en el temps de espera	08/03/2018
13	menys temps d,espera	13/03/2018
14	esta todo bien	12/03/2018
15	en muchas cosas	06/03/2018
16	anar mes rapit	08/03/2018
17	la cordinacion	05/03/2018
18	tot molt bé	02/03/2018
19	No ho se?	29/03/2018
20	to mol be	22/03/2018

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