

**RATENOW**



*rate here, right now*

Ajuntament Gavà  
Informe Resultados

04/12/2018

## Participación y filtros

Fecha inicio	01/11/2018
Fecha final	30/11/2018
Número de días	30
Encuestas totales	552

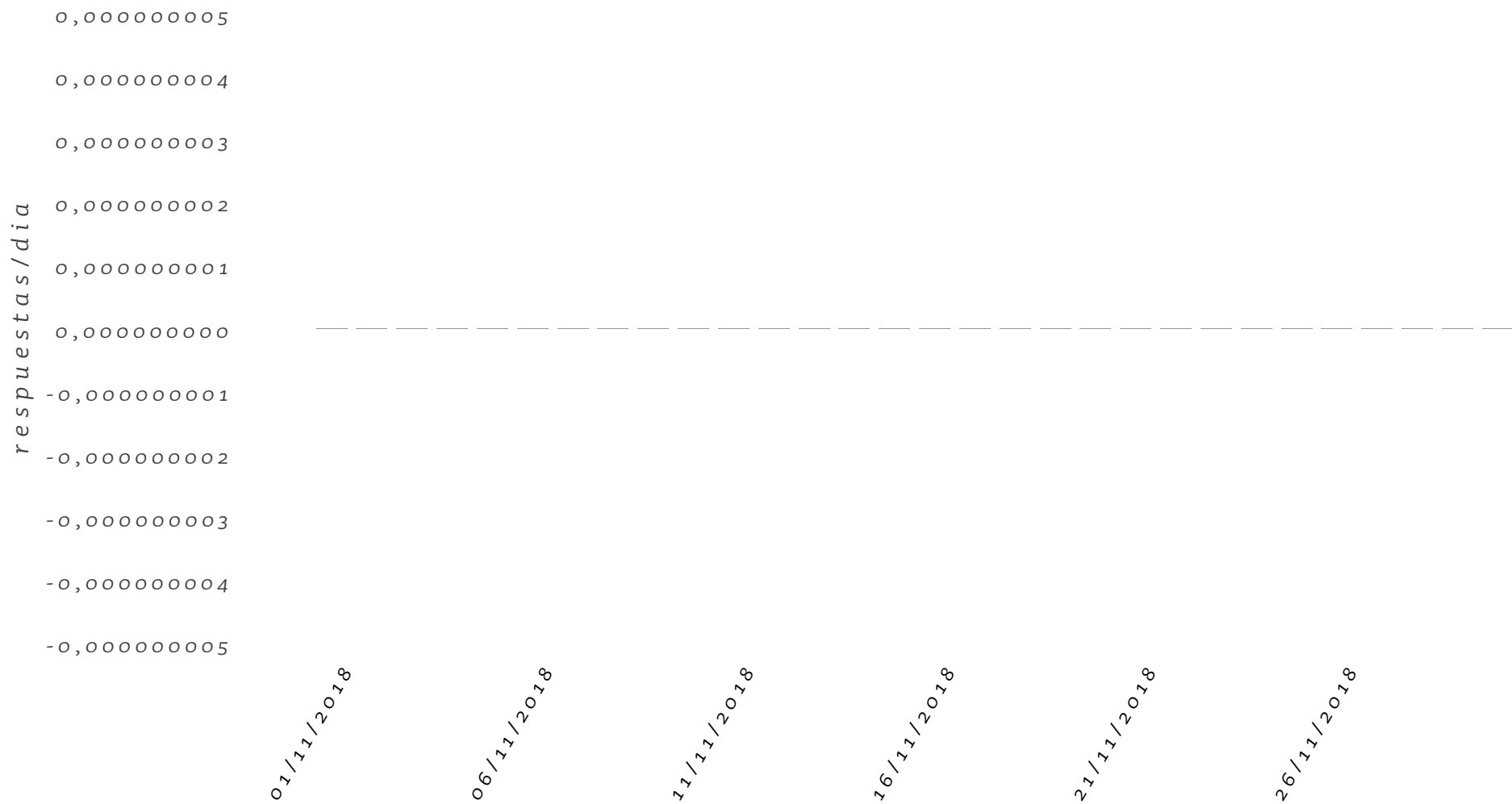
### Filtros seleccionados:

<sup>(1)</sup> Tiempo de respuesta	18	3,26%
<sup>(2)</sup> Encuestas netas	534	96,74%

(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

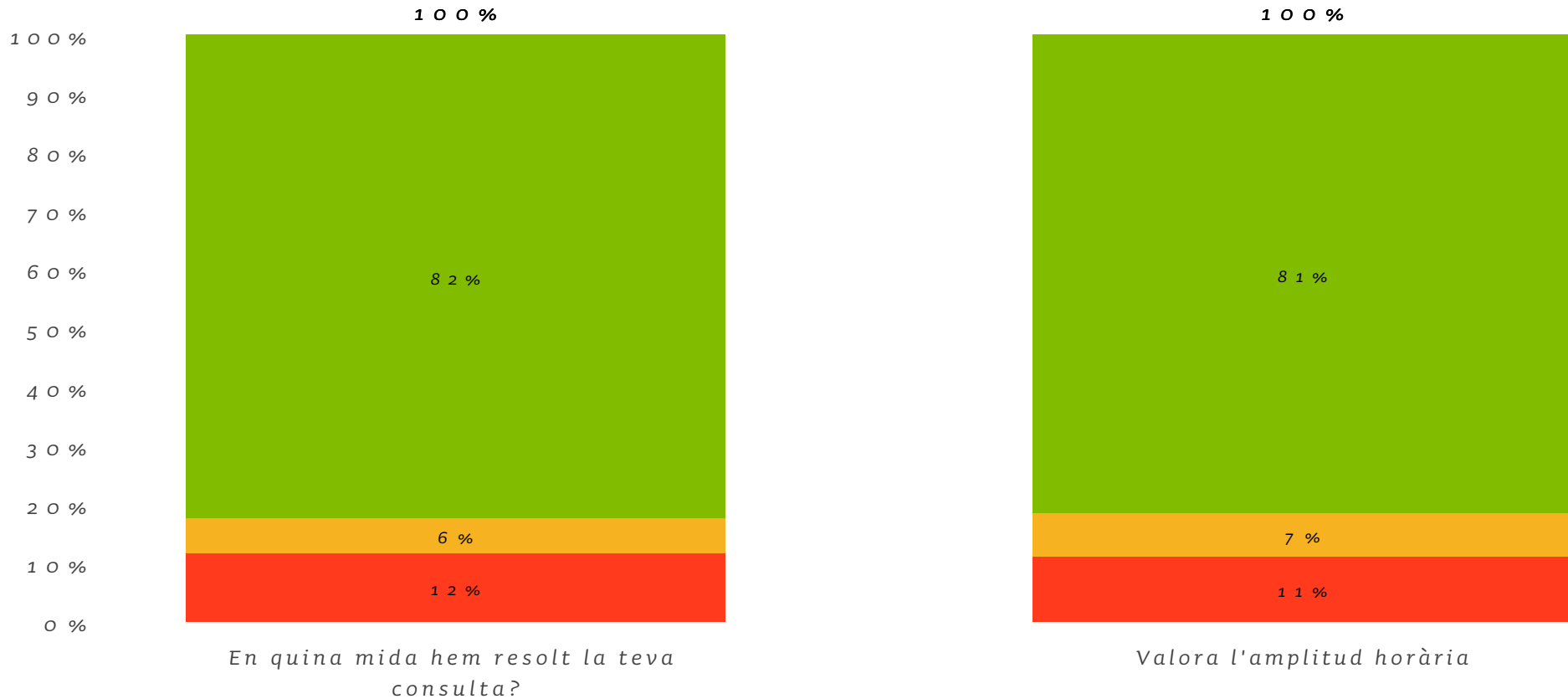
# Participación



## Evolución del indicador NPS

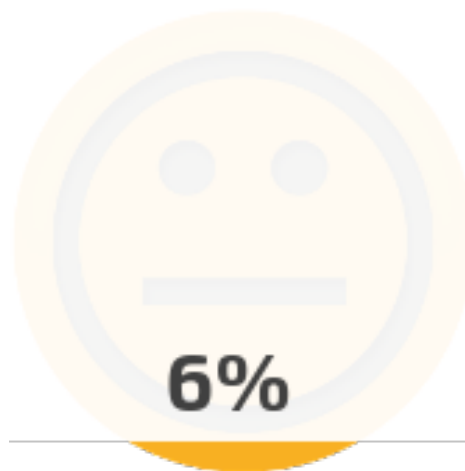
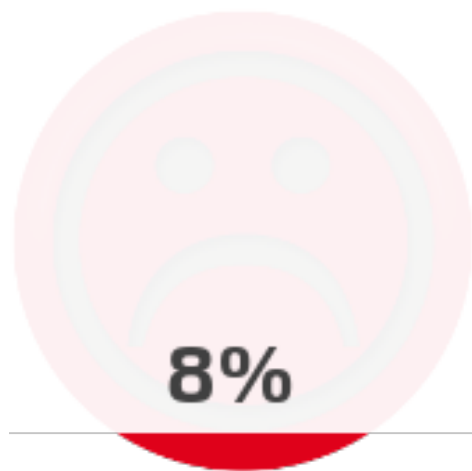


## Comparativa preguntes de valoració



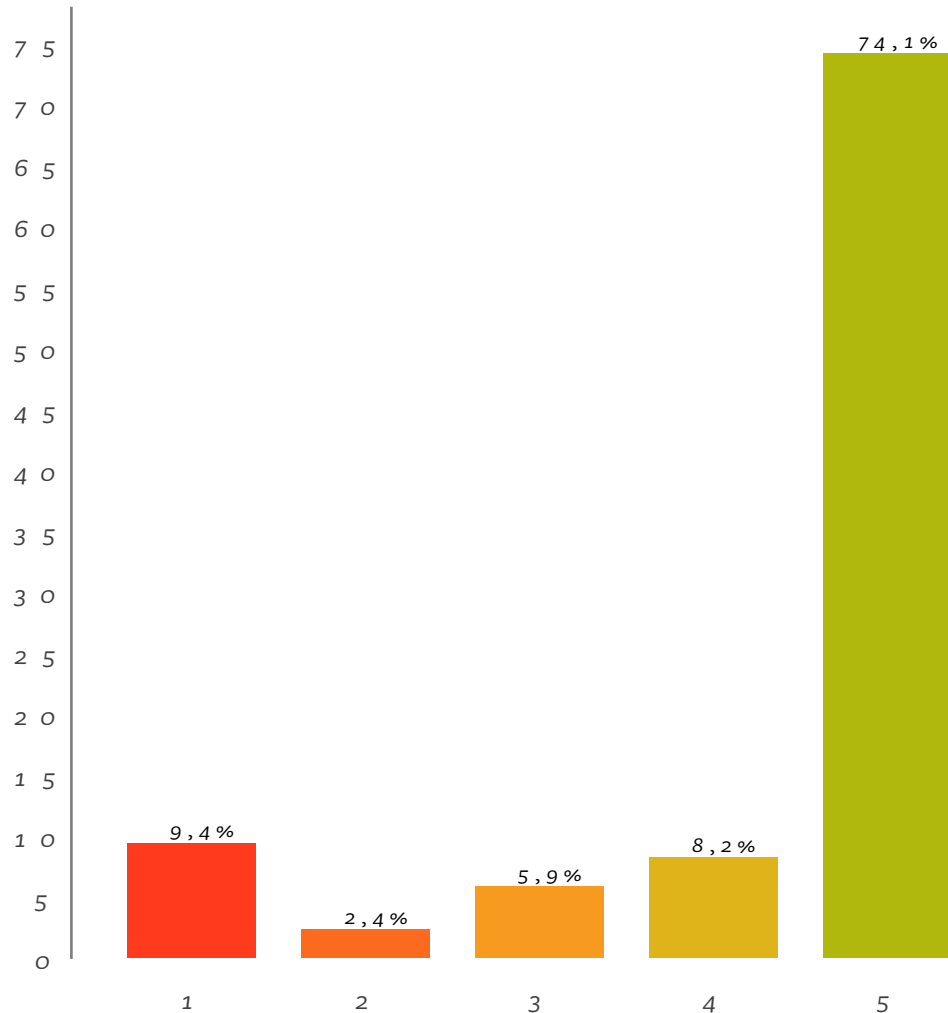
- Bottom 2 Boxes (% de usuarios que han votado 1 o 2 )
- Neutro (% de de usuarios que han votado 3)
- Top 2 Boxes (% de usuarios que han votado 4 o 5)

## VALORA LA TEVA EXPERIÈNCIA



Total respuestas recibidas: 534

## 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

**4,35** Promedio  
**82,35%** Top 2 Boxes

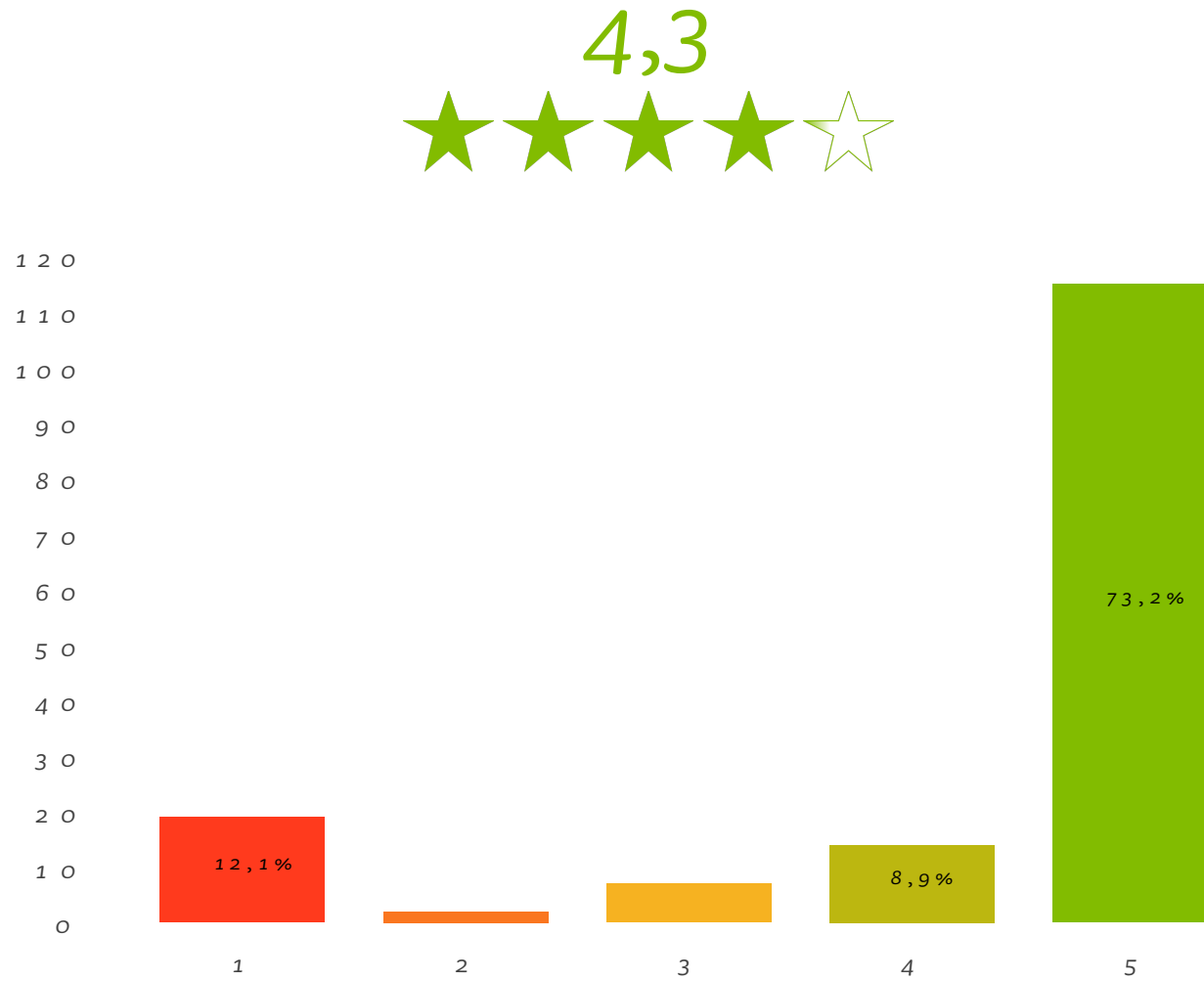


Top Box (5)	74,12%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	82,35%
Bottom 2 Boxes (1-2)	11,76%
Bottom Box (1)	9,41%

- 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: 170

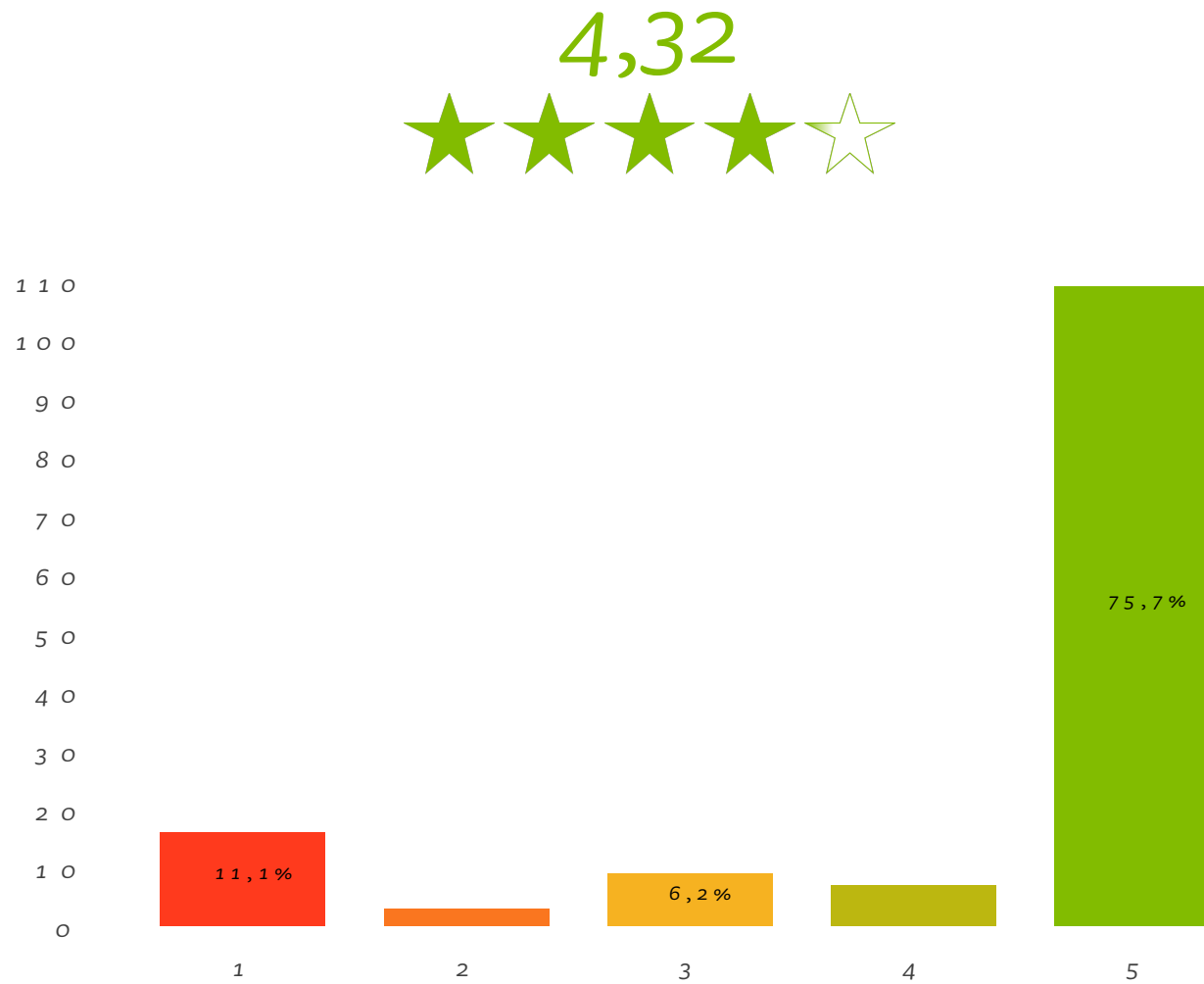
## Valora el tracte rebut



Total respuestas recibidas: 157



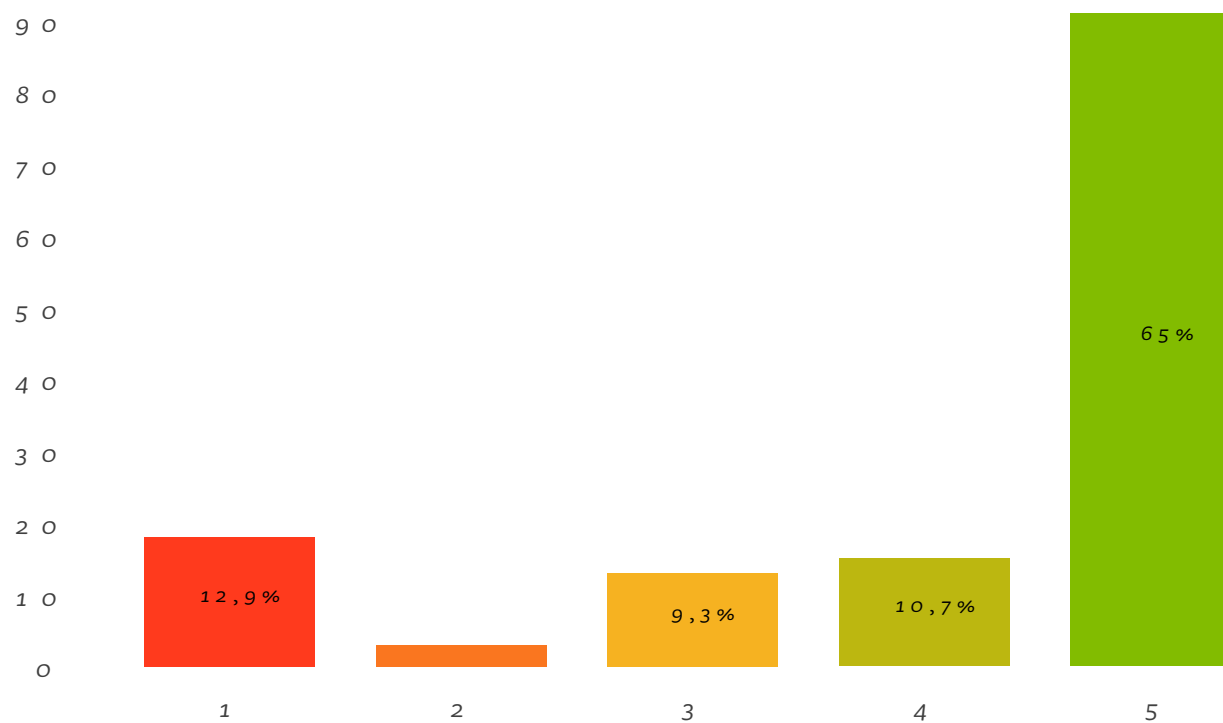
## Valora els coneixements de qui t'ha atès



Total respuestas recibidas: 144

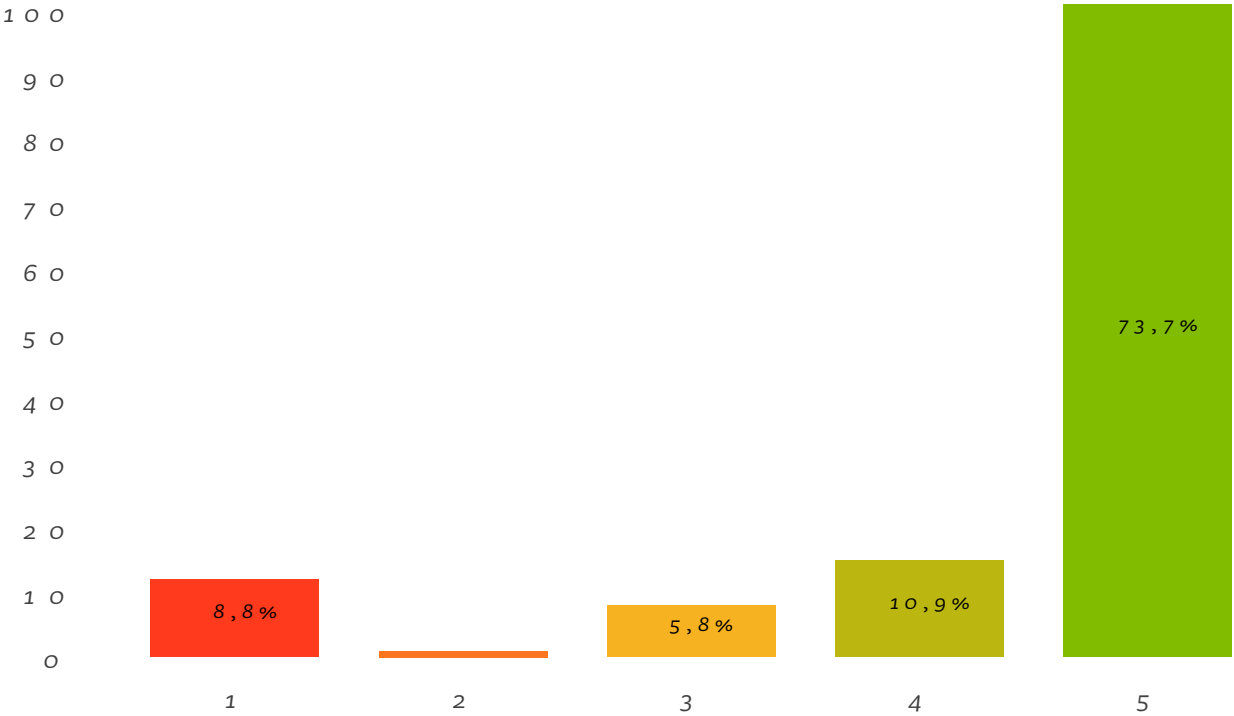
## Valora el temps d'espera fins a ser atès

4,13



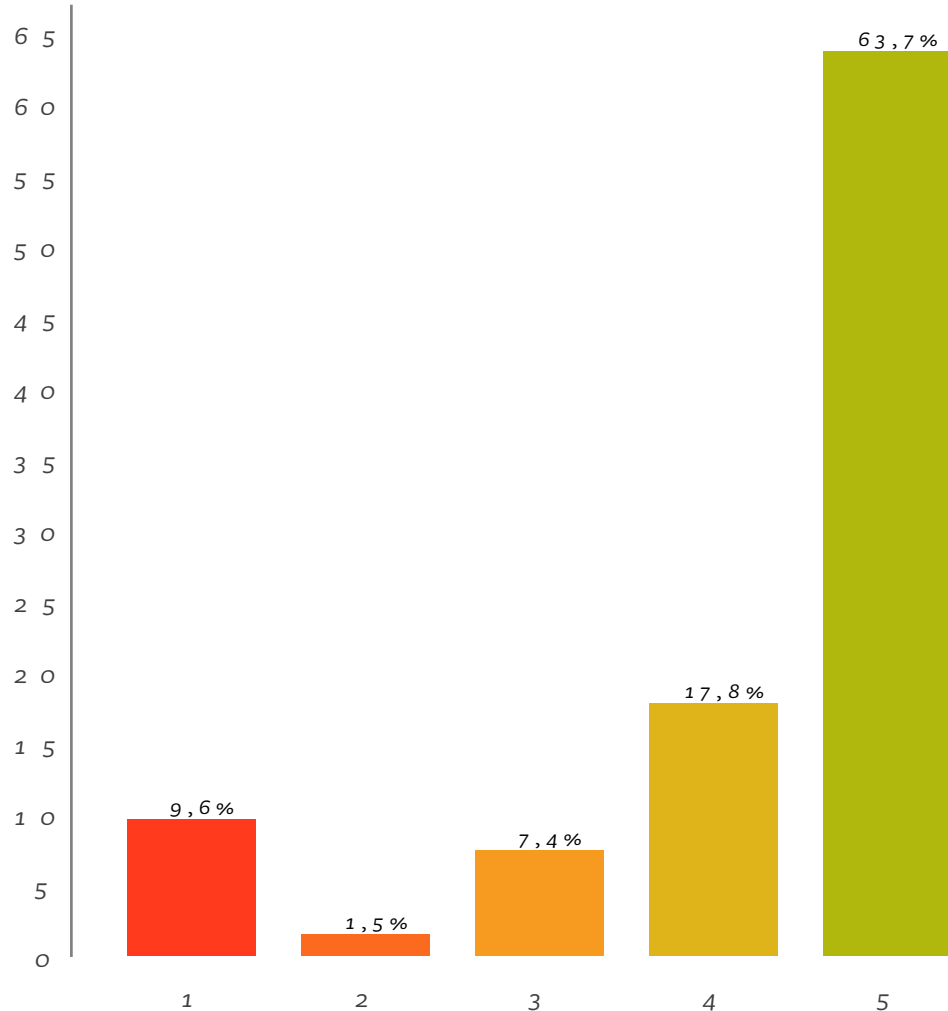
Total respuestas recibidas: 140

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



Total respuestas recibidas: 137

## 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

**4,24** Promedio  
**81,48%** Top 2 Boxes



Top Box (5)	63,70%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	<b>81,48%</b>
Bottom 2 Boxes (1-2)	11,11%
Bottom Box (1)	9,63%

- 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%).

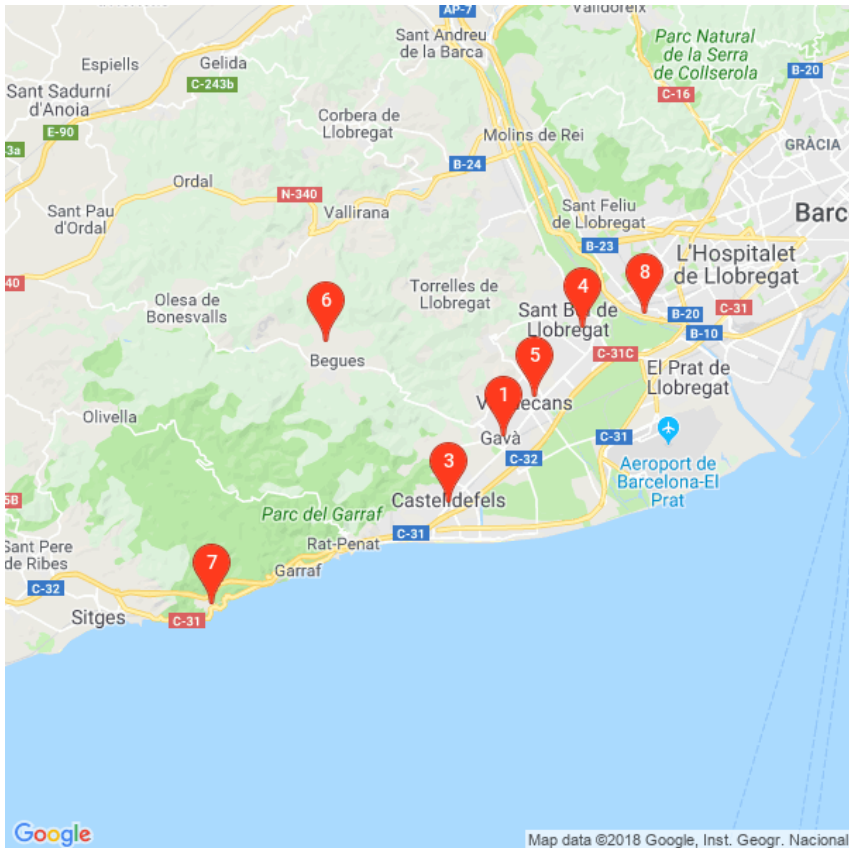
Total respuestas recibidas: 135

## Selecciona la teva franja d'edat



Total respuestas recibidas: 124

## Indica el teu codi postal



08850 (76,5%)



2018 (08,2%)



08860 (04,1%)



08830 (02,0%)



08840 (02,0%)



08859 (02,0%)



08870 (02,0%)



08940 (02,0%)



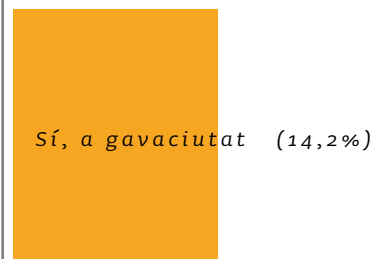
00885 (01,0%)



Total respuestas recibidas: 106

## T'havies informat prèviament?

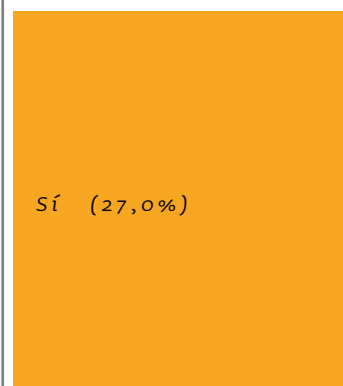
0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60 65



Total respuestas recibidas: 113

## Has fet servir la cita prèvia?

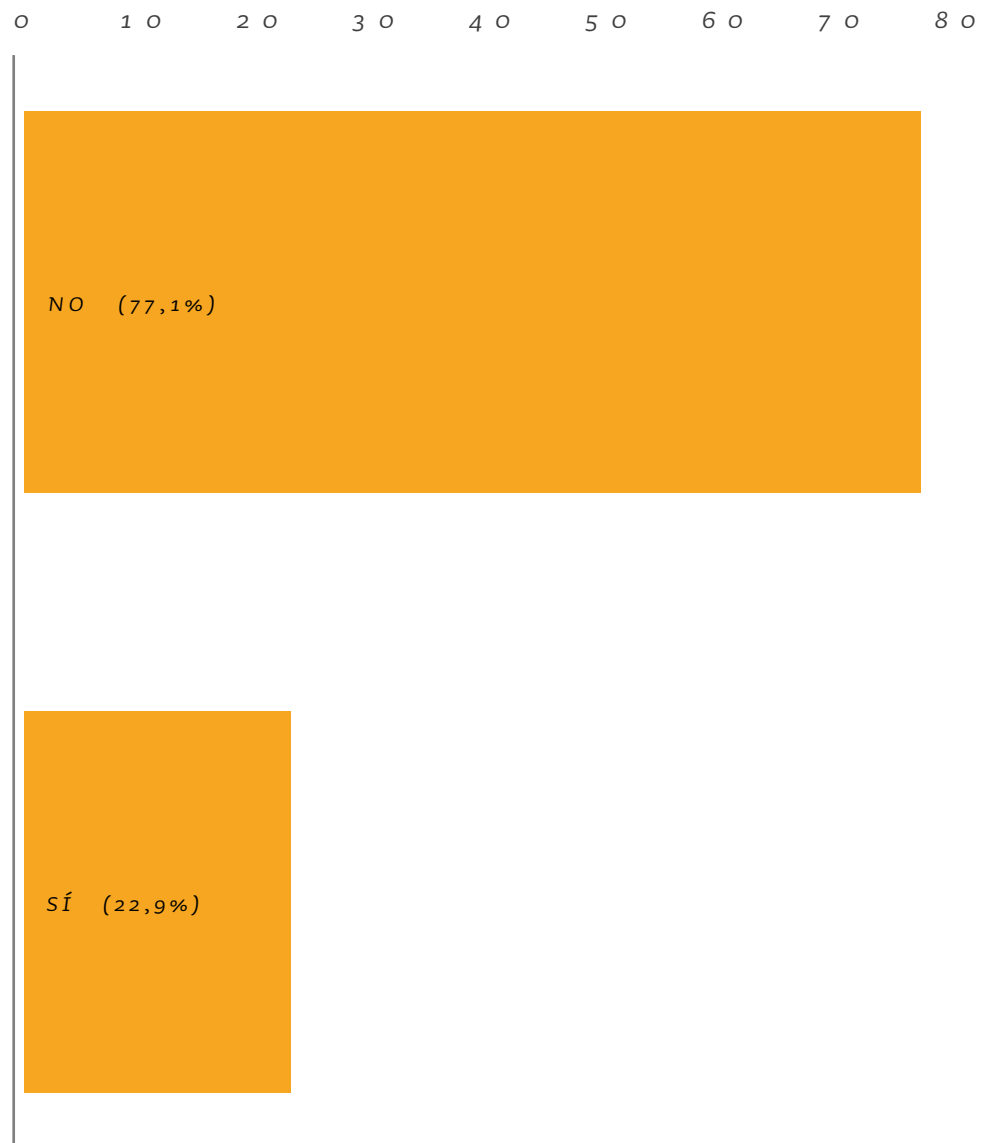
0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60 65 70 75



Total respuestas recibidas: 111

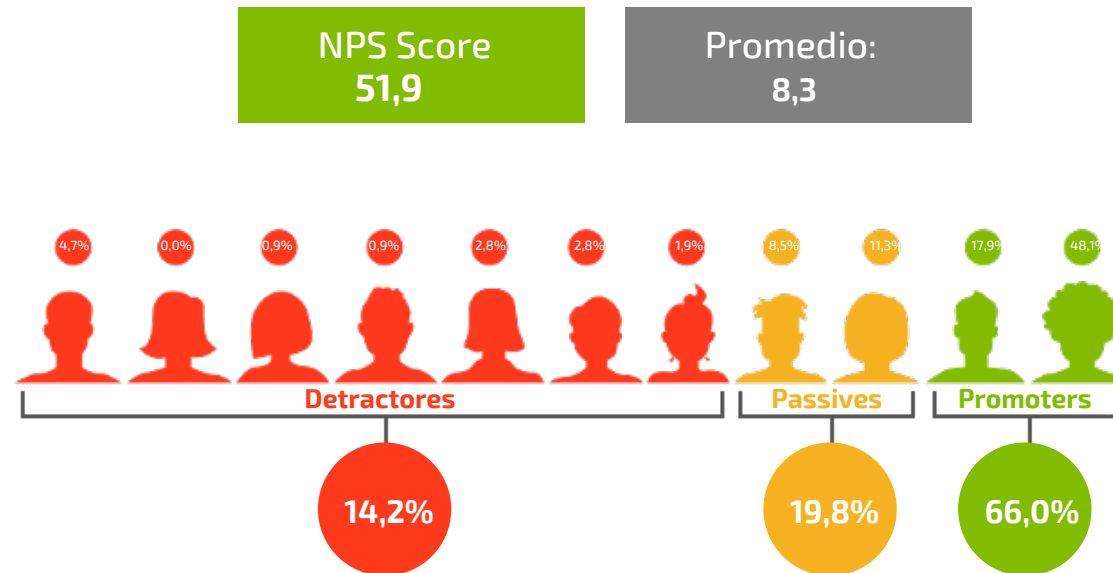


## Coneixes el nostre sistema d'identificació mòbil?



Total respuestas recibidas: 109

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: 106

*Si us plau digues en què podem millorar*

#	Comentario	dispositivo	Fecha
1	nomes havia de recollir un certificat i m'han fet agafar numero. quan havia fet gestio telefonica, ja que havia d'estarfa un dia. la persona que m,ha indicat que agafes numero s,ha dirigit a mi de forma seria i directa. sense explicacions.		13/11/2018
2	Poden millorar trobant á la persona que estic buscant gràcies.Atentament		16/11/2018
3	en rapidès atenent al public. molts teulells i buits de senyoretetes		19/11/2018
4	M,agradaria que sempre t,atenguesim en catala. Gracies		29/11/2018
5	en una atención más profesional y menos soberbia		13/11/2018
6	tramits online registre oferta publica		29/11/2018
7	en el trato del que me ha atendido,hoy		15/11/2018
8	que el tiempo de espera sea inferior		20/11/2018
9	poseu una pley 4 per jugar a fornite		13/11/2018
10	obrir dilluns i dimecres a la tarda		30/11/2018

11	lhorari datencio mes ampli		06/11/2018
12	cambiar al segurata		23/11/2018
13	mes coneiximent		22/11/2018
14	temps d espera		12/11/2018
15	temps despera		16/11/2018
16	és fantàstic		13/11/2018
17	todo bien		15/11/2018
18	todo okay		02/11/2018
19	tot be		28/11/2018
20	en tot		27/11/2018



LEAN LEMON S.L.  
B66305160

Paris, 45-47  
08029 Barcelona

(+34) 00 34 930 104 697  
[info@ratenow.es](mailto:info@ratenow.es)