

RATENOW



rate here, right now

Ajuntament Gavà
Informe Resultados

05/11/2018

Participación y filtros

Fecha inicio	01/10/2018
Fecha final	31/10/2018
Número de días	31
Encuestas totales	683

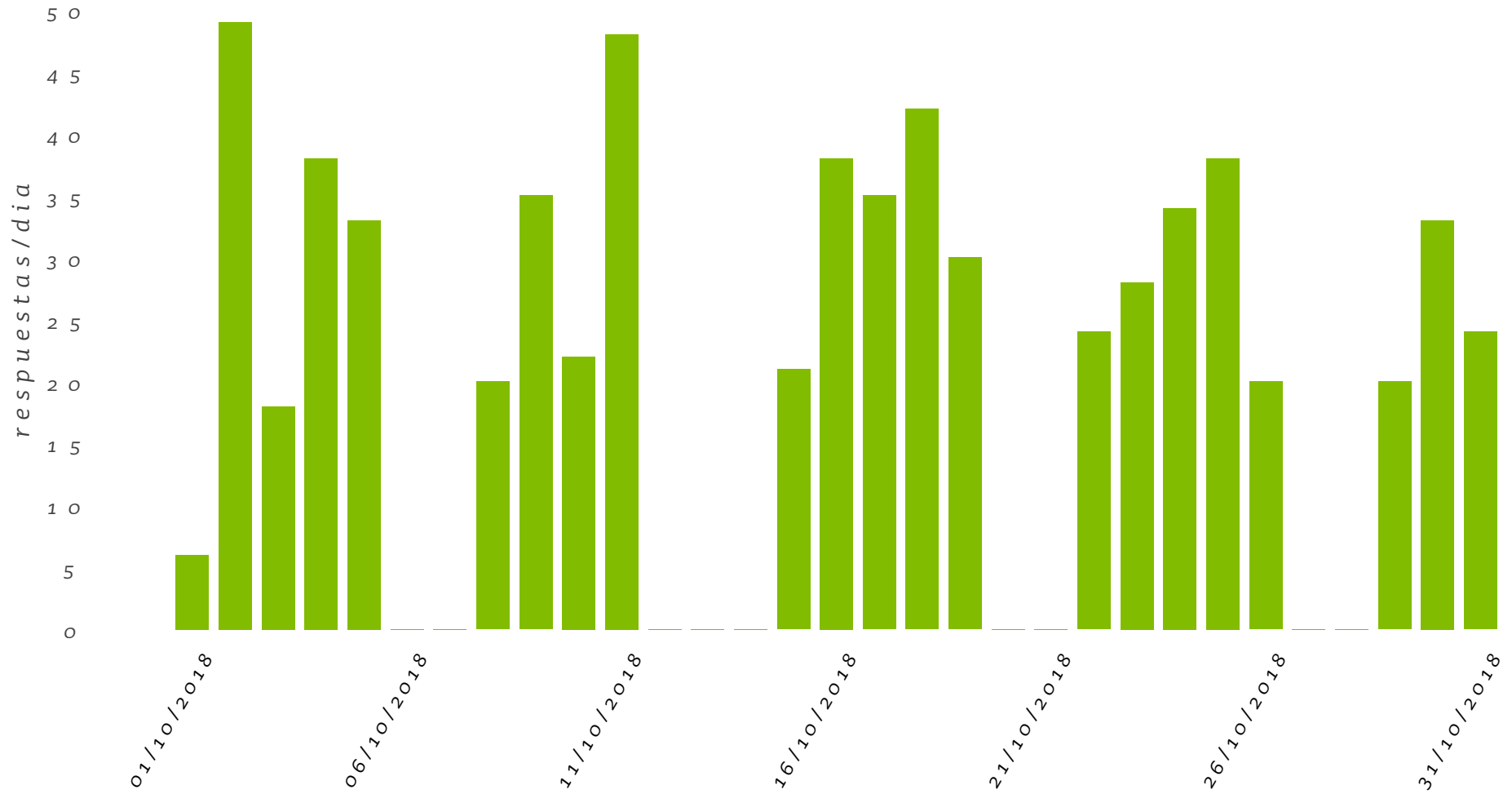
Filtros seleccionados:

⁽¹⁾ Tiempo de respuesta	27	3,95%
⁽²⁾ Encuestas netas	656	96,05%

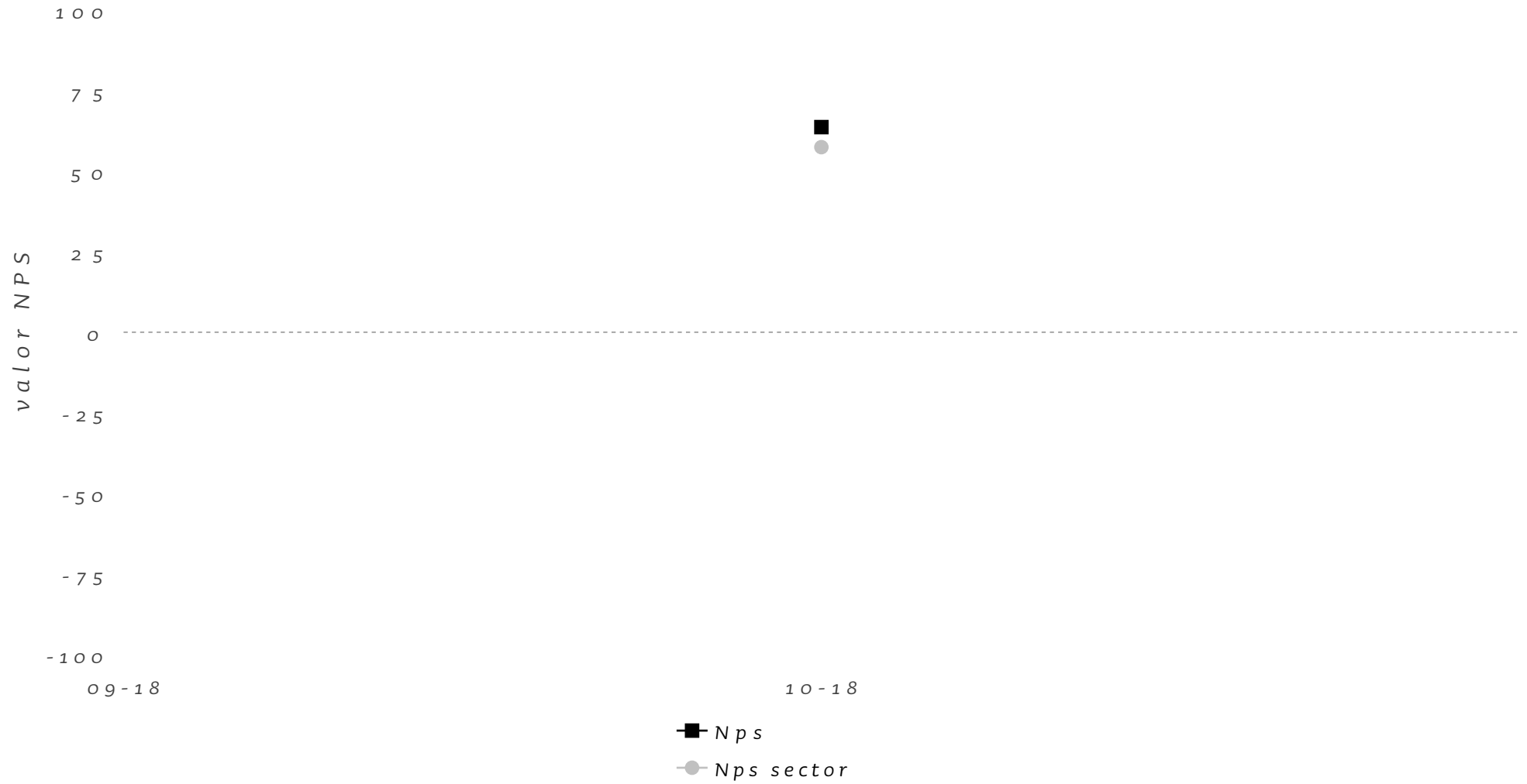
(1) Tiempo de respuesta/check de calidad: excluye las encuestas que han sido completadas por debajo de un umbral mínimo de tiempo y cuya validez es dudosa.

(2) Encuestas netas después de aplicar los filtros

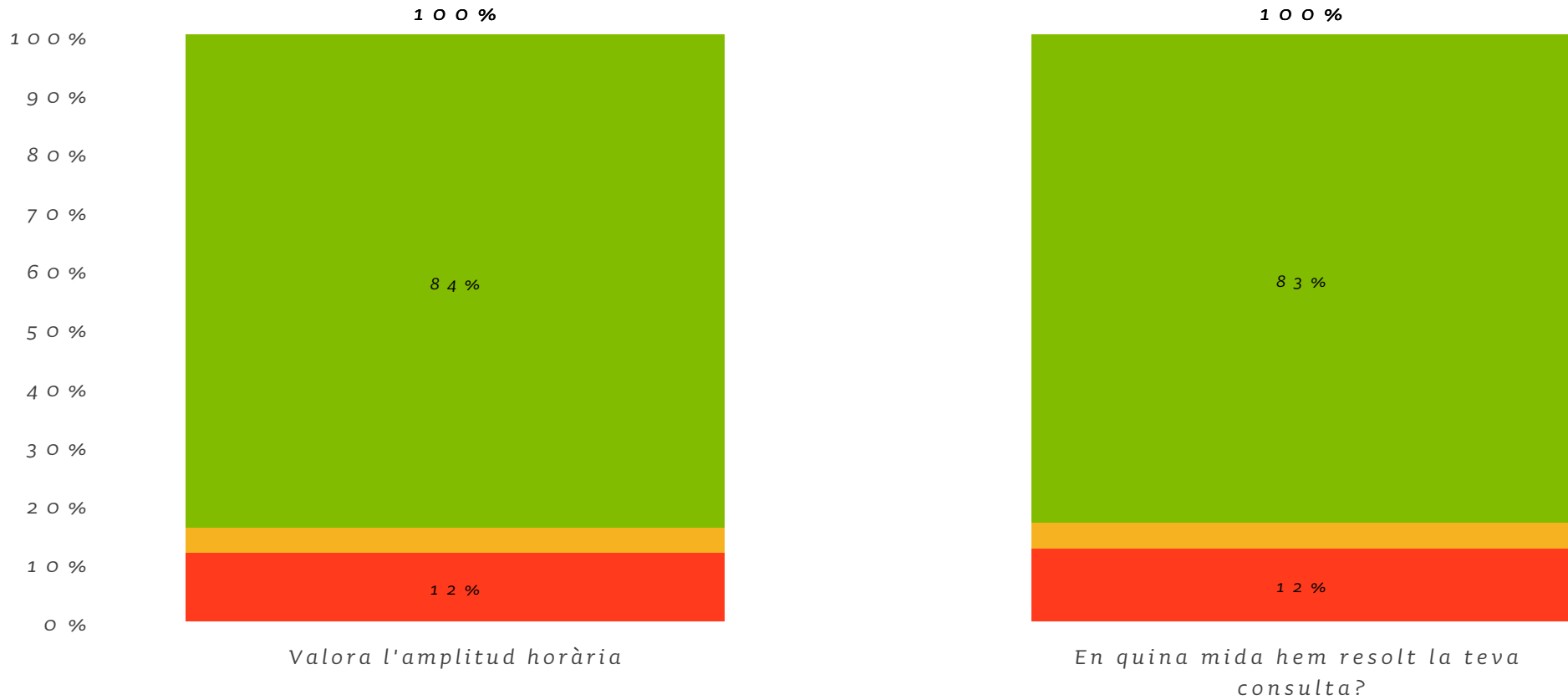
Participación



Evolución del indicador NPS

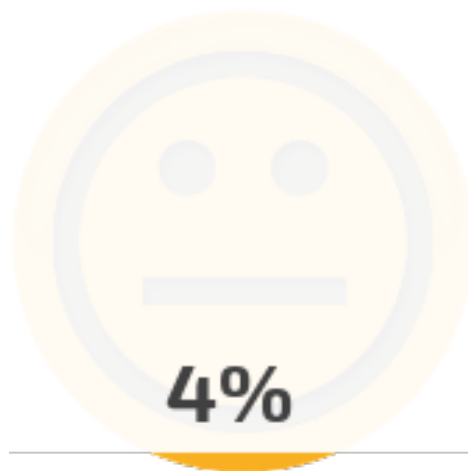
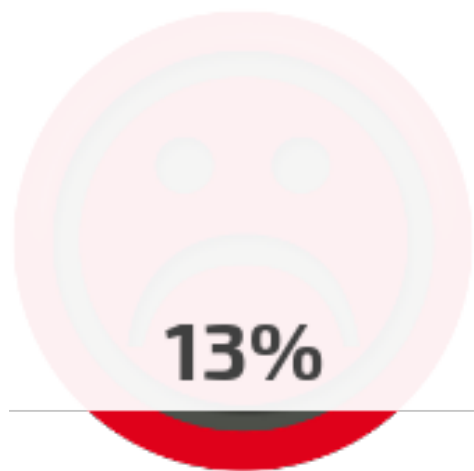


Comparativa preguntes de valoració



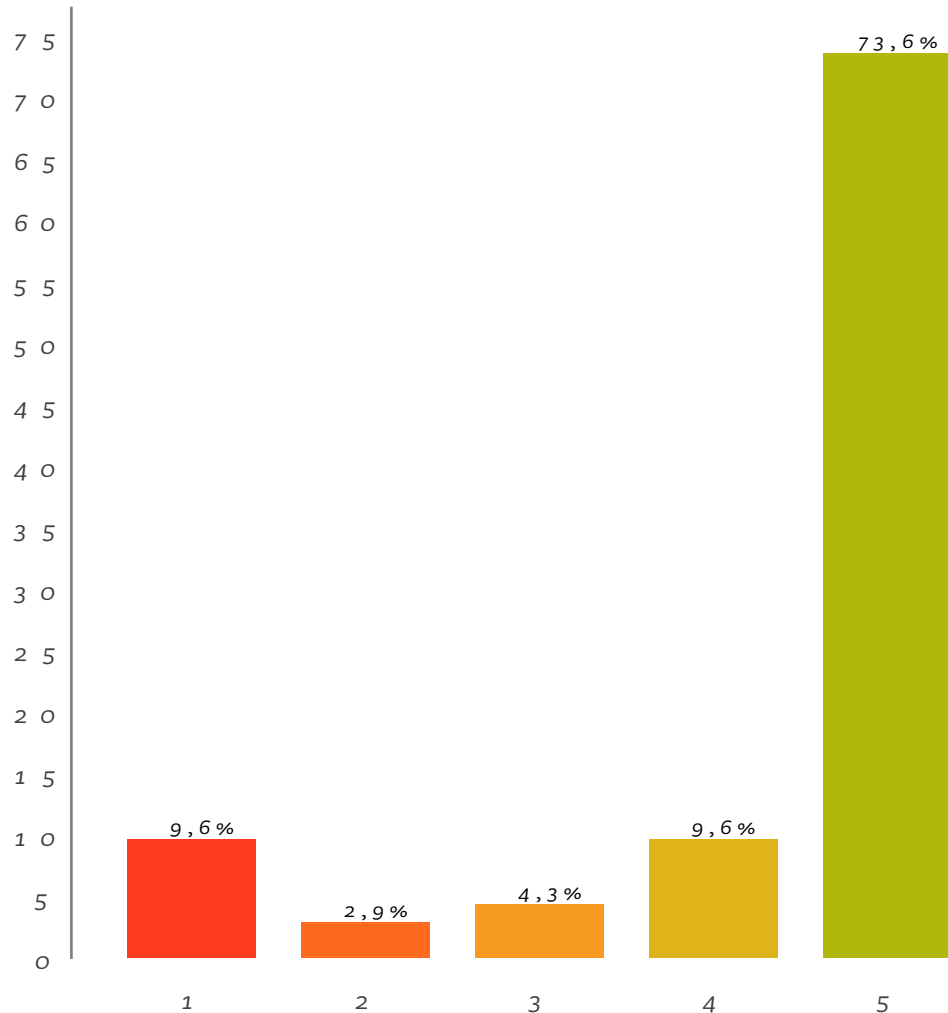
- Bottom 2 Boxes (% de usuarios que han votado 1 o 2)
- Neutro (% de de usuarios que han votado 3)
- Top 2 Boxes (% de usuarios que han votado 4 o 5)

VALORA LA TEVA EXPERIÈNCIA



Total respuestas recibidas: 656

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
83,17% Top 2 Boxes



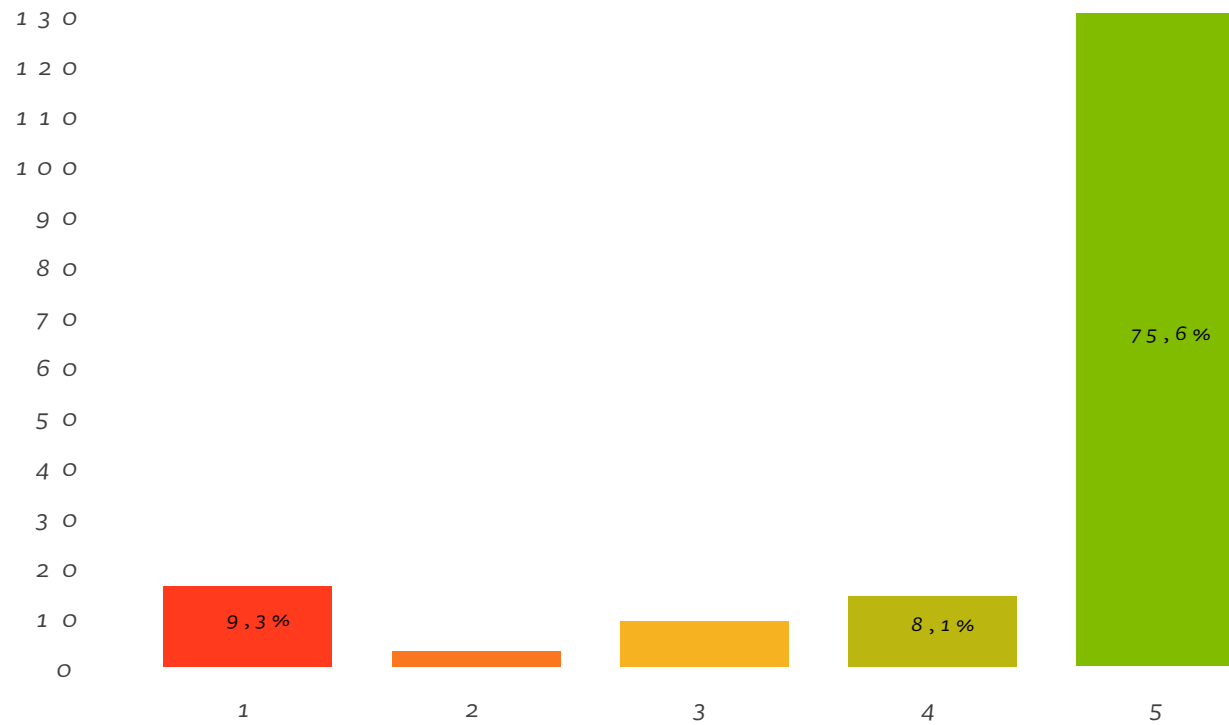
Top Box (5)	73,56%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	83,17%
Bottom 2 Boxes (1-2)	12,50%
Bottom Box (1)	9,62%

- 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: 208

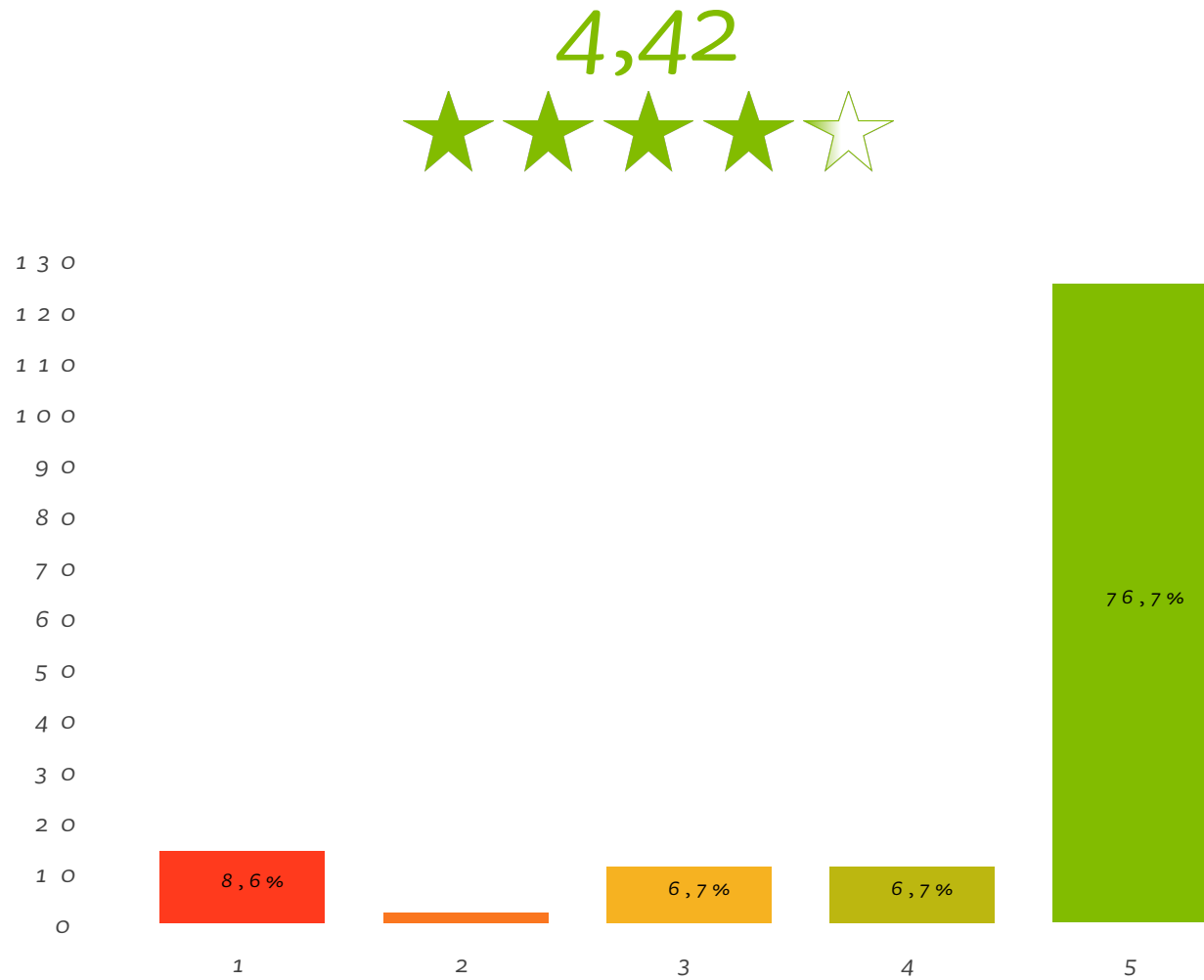
Valora el tracte rebut

4,39



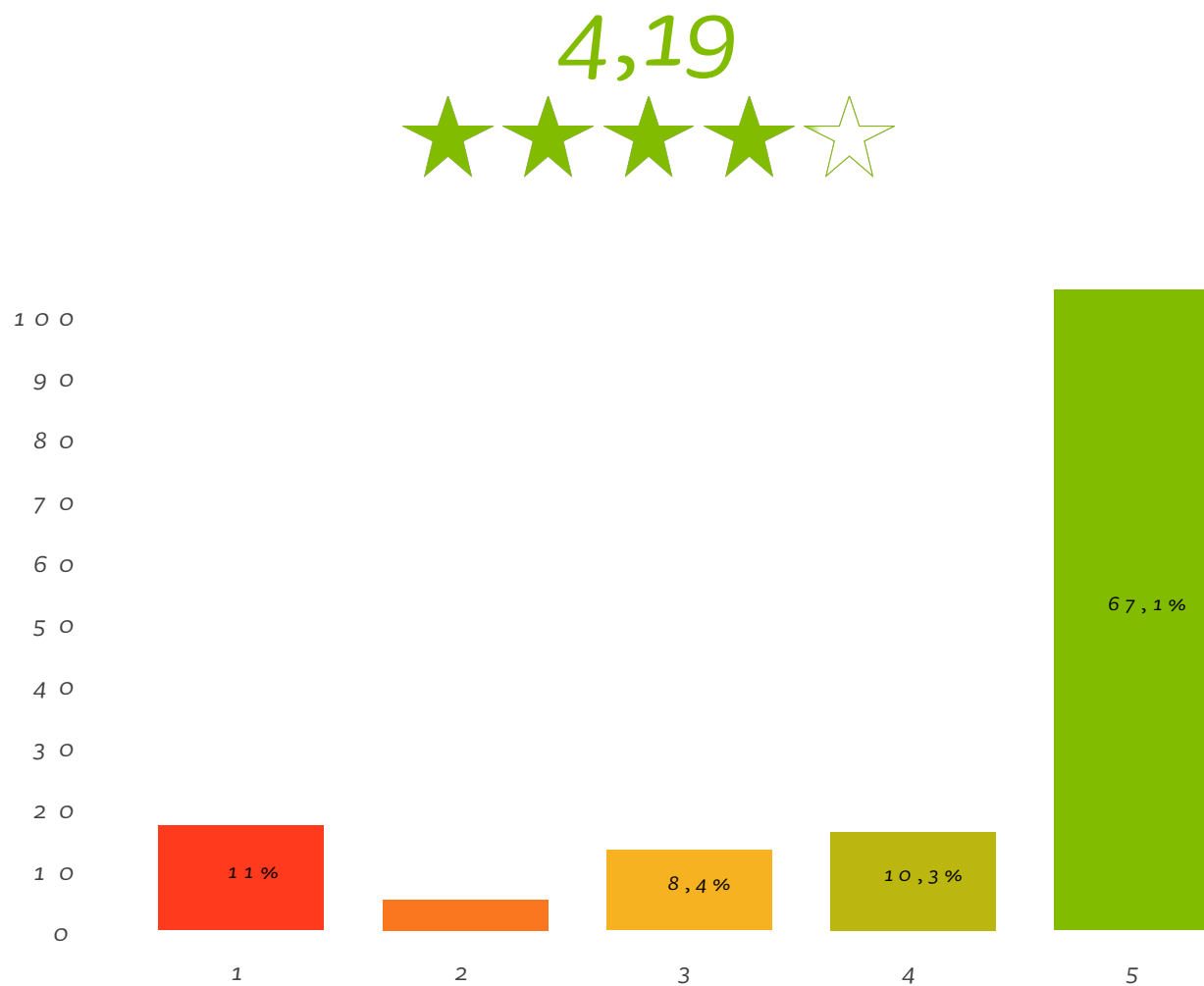
Total respuestas recibidas: 172

Valora els coneixements de qui t'ha atès



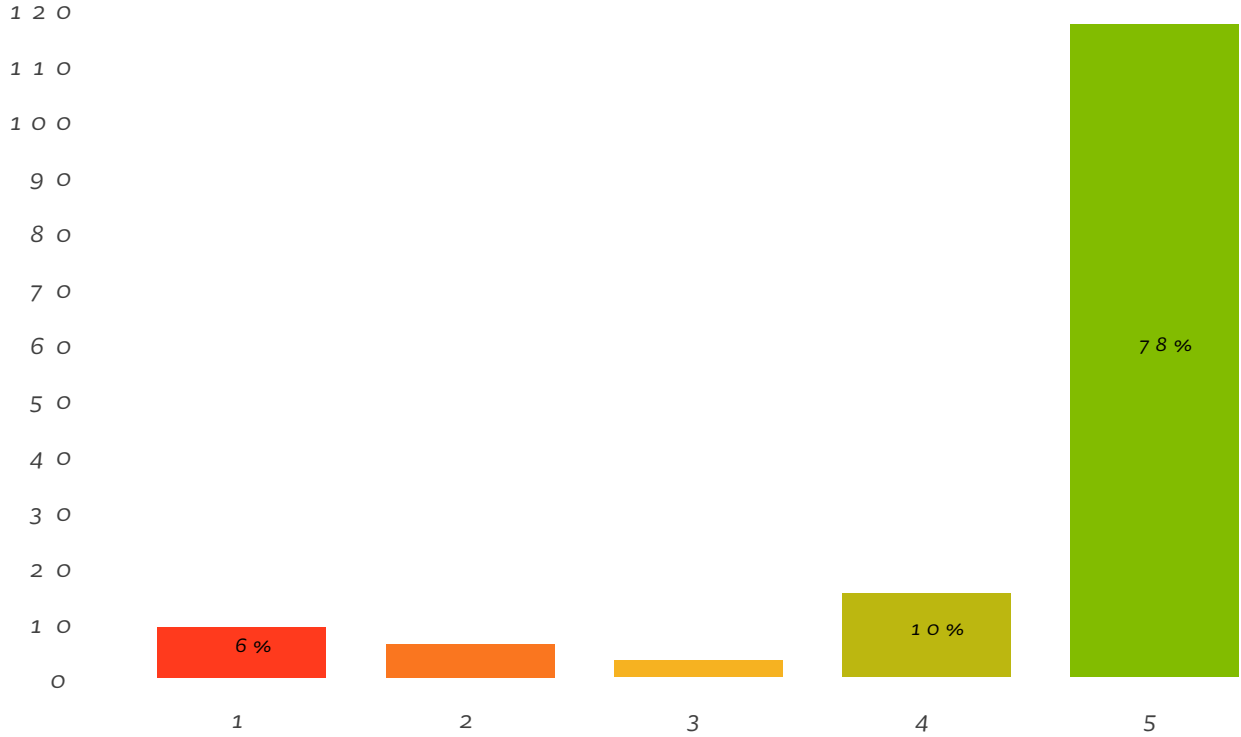
Total respuestas recibidas: 163

Valora el temps d'espera fins a ser atès



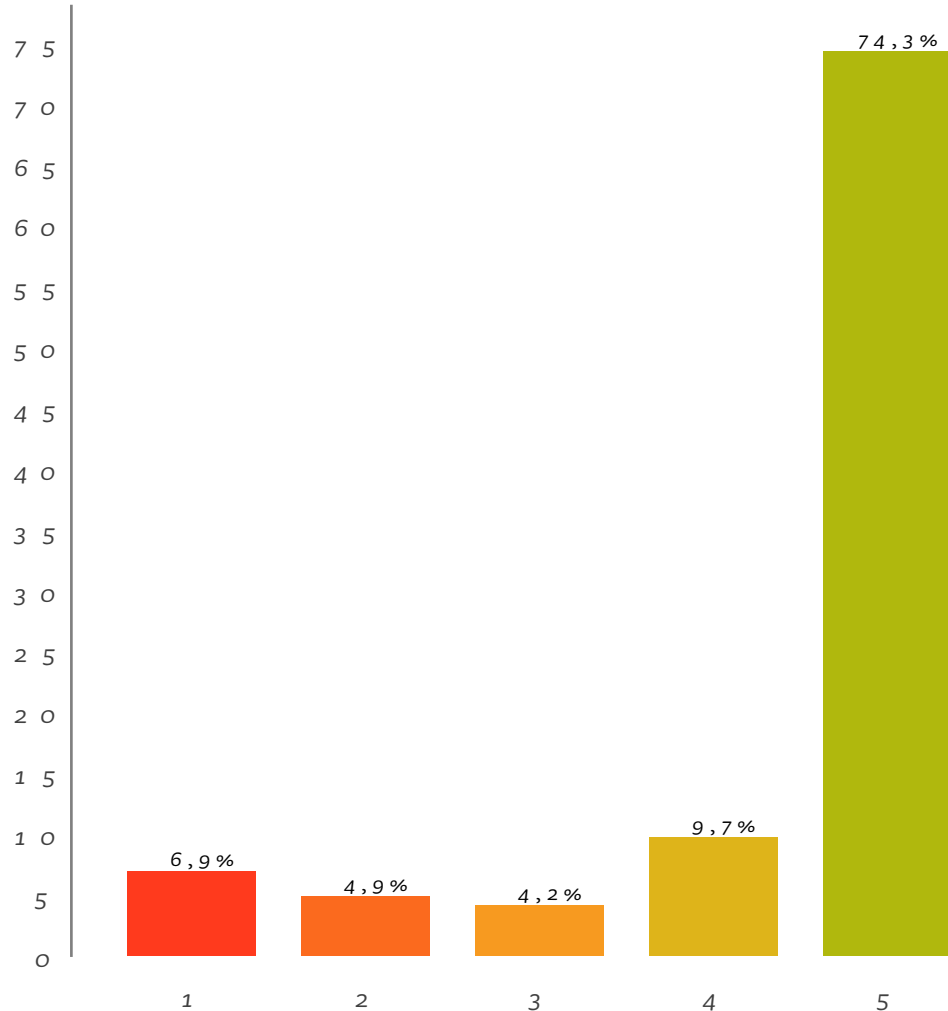
Total respuestas recibidas: 155

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



Total respuestas recibidas: 150

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

4,4
Promedio

84,03%
Top 2 Boxes



Top Box (5)	74,31%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	84,03%
Bottom 2 Boxes (1-2)	11,81%
Bottom Box (1)	6,94%

- 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%).

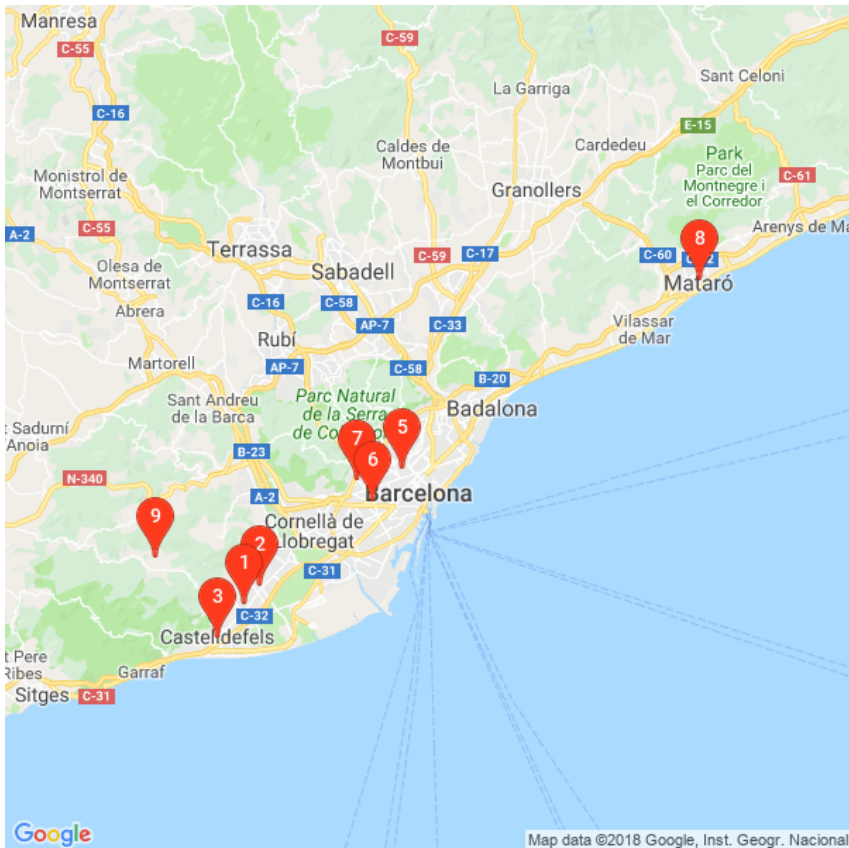
Total respuestas recibidas: 144

Selecciona la teva franja d'edat



Total respuestas recibidas: 131

Indica el teu codi postal



08850 (88,6%)



08840 (02,9%)



08860 (02,9%)



00806 (01,0%)



08012 (01,0%)



08028 (01,0%)



08034 (01,0%)



08301 (01,0%)



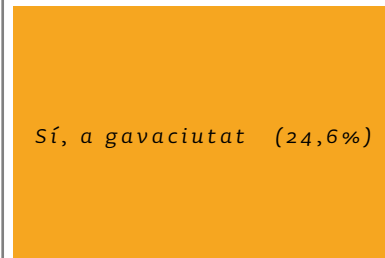
08859 (01,0%)



Total respuestas recibidas: 111

T'havies informat prèviament?

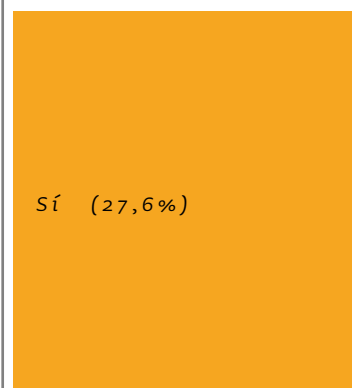
0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60



Total respuestas recibidas: 118

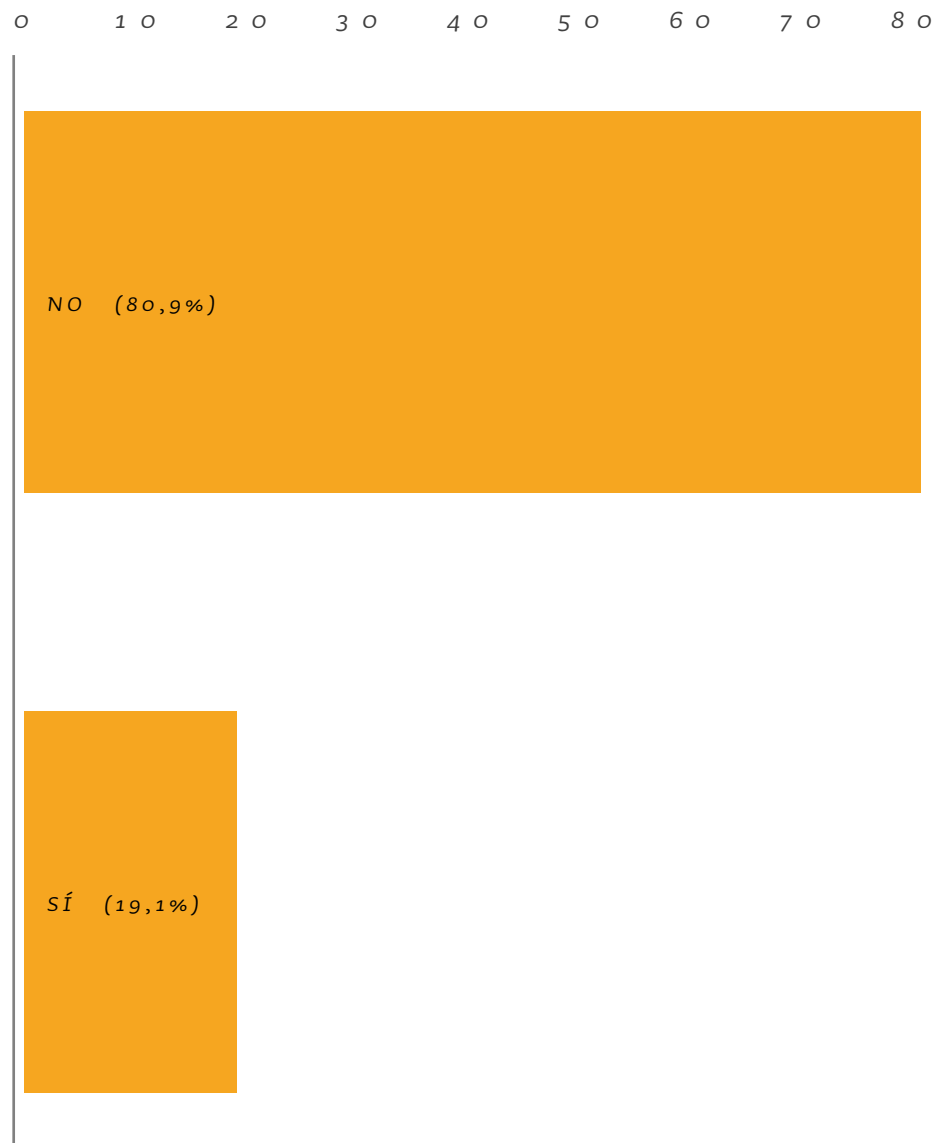
Has fet servir la cita prèvia?

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



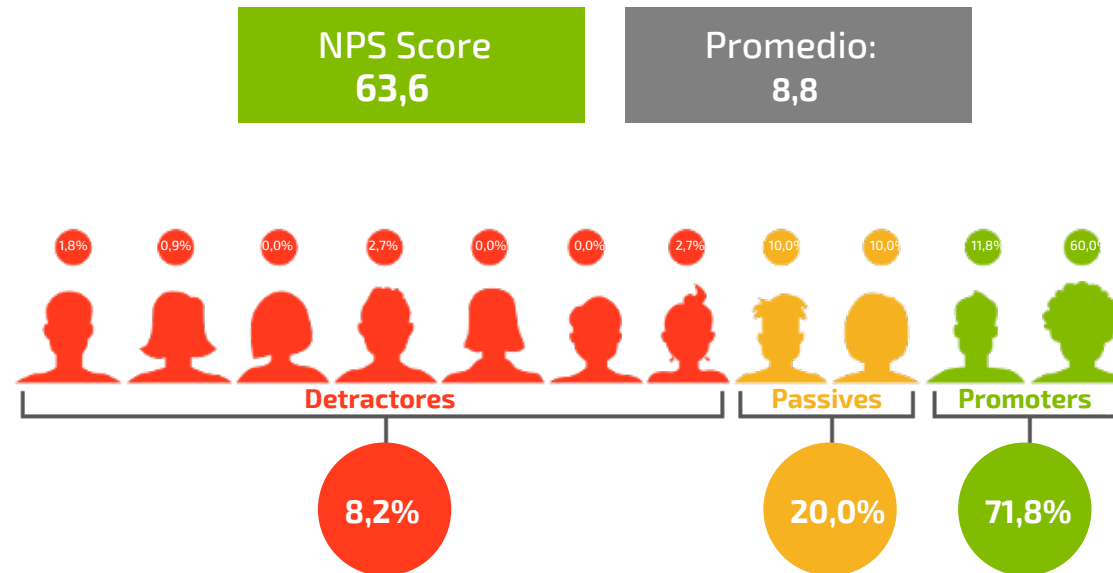
Total respuestas recibidas: 116

Coneixes el nostre sistema d'identificació mòbil?



Total respuestas recibidas: 115

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: 110

Si us plau digues en què podem millorar

#	Comentario	dispositivo	Fecha
1	la srta. que me ha atendido en la septima planta para actualizar el titulo del nicho del cementerio de gava, donde reposan mis padres, me ha parecido una muy buena profesional y muy empatica. felicitaciones, por favor, para ella. gracias		05/10/2018
2	en el tepms de espera i mes personal soc persona malacta i em closas i e tingut que esta una hora de espera i no hi havia puesto per sentarse agrairiacmojora		04/10/2018
3	mejoria asistencia social con los españoles y sin rodeos		18/10/2018
4	poner a donde gugar para lo ninios		03/10/2018
5	que sea tambín castellano gracias		25/10/2018
6	en mi caso en nada todo perfecto		24/10/2018
7	reducir costes .no al deficiid		25/10/2018
8	cada vegada treballeu menos		30/10/2018
9	me ha parecido todo bien		10/10/2018
10	tot molt correcte		23/10/2018

11	temps de espera		10/10/2018
12	mes agilitat		11/10/2018
13	tot esta be		24/10/2018
14	temp espera		24/10/2018
15	todo bien!		24/10/2018
16	el temps		24/10/2018
17	en res		17/10/2018



LEAN LEMON S.L.
B66305160

Paris, 45-47
08029 Barcelona

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