

**RATENOW**



*rate here, right now*

Ajuntament Gavà  
Informe Resultados

01/10/2018

## Participación y filtros

Fecha inicio	01/09/2018
Fecha final	28/09/2018
Número de días	28
Encuestas totales	716

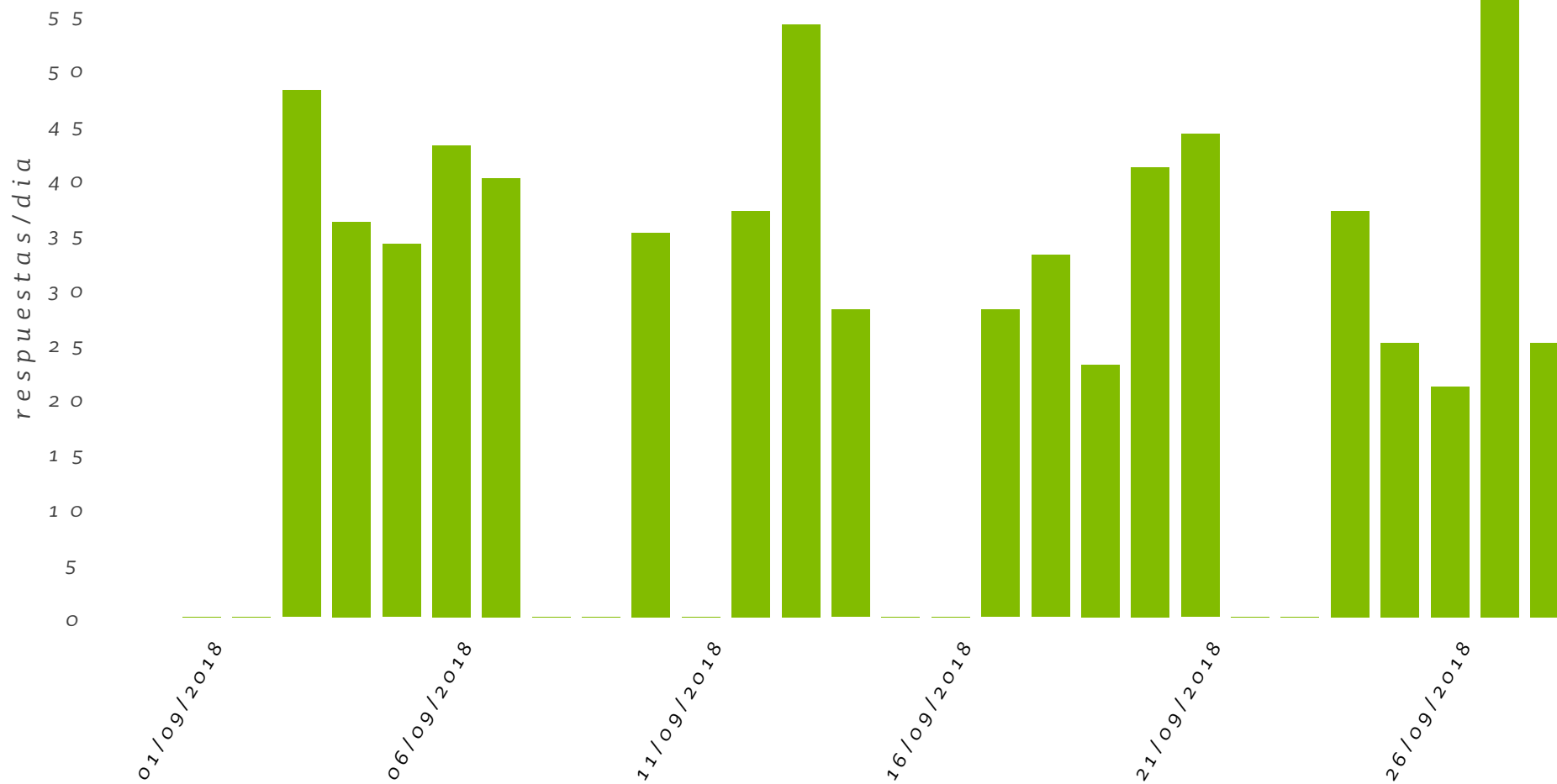
### Filtros seleccionados:

<sup>(1)</sup> Tiempo de respuesta	27	3,77%
<sup>(2)</sup> Encuestas netas	689	96,23%

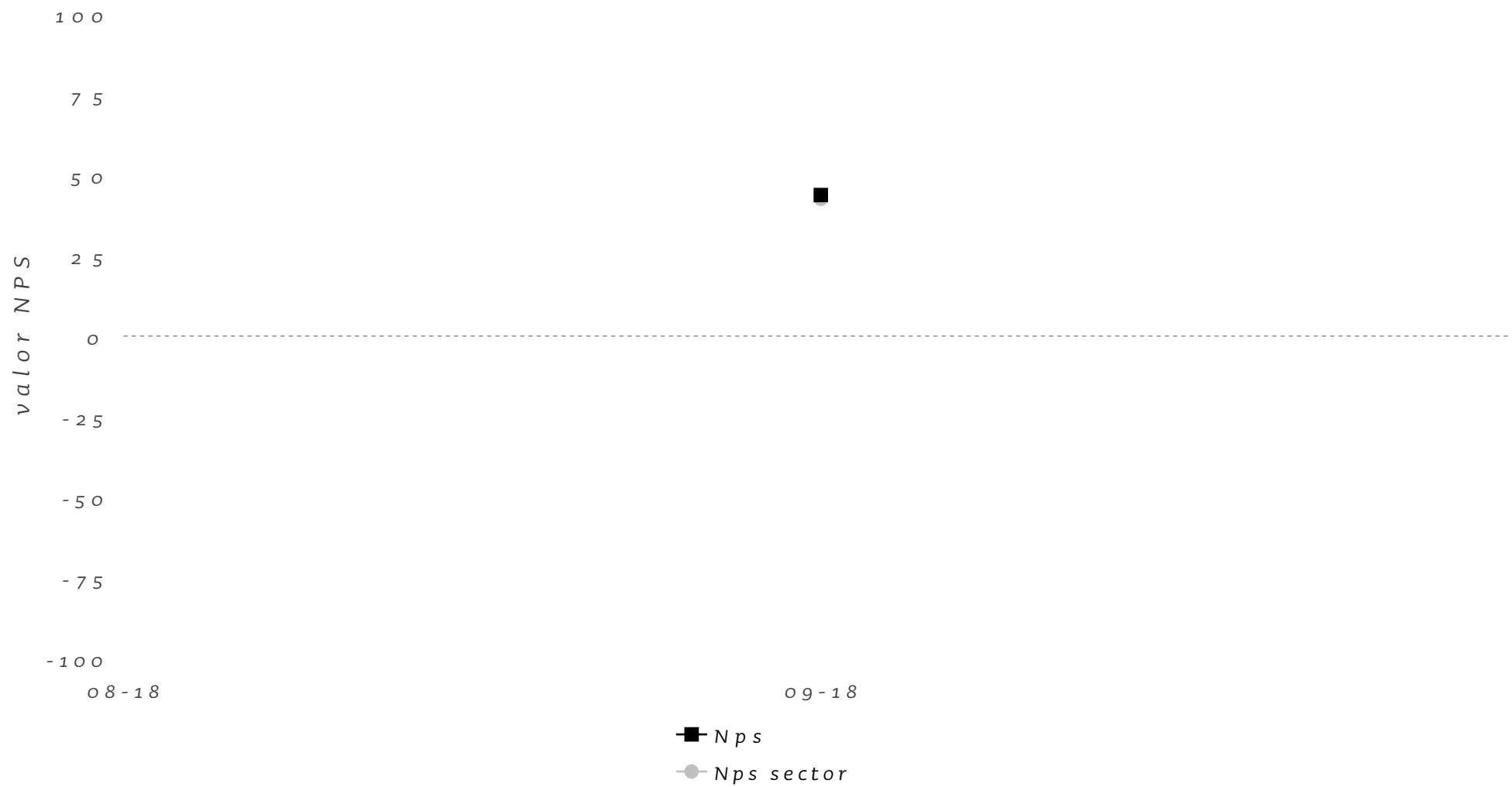
(1) Tiempo de respuesta/check de calidad: excluye las encuestas que han sido completadas por debajo de un umbral mínimo de tiempo y cuya validez es dudosa.

(2) Encuestas netas después de aplicar los filtros

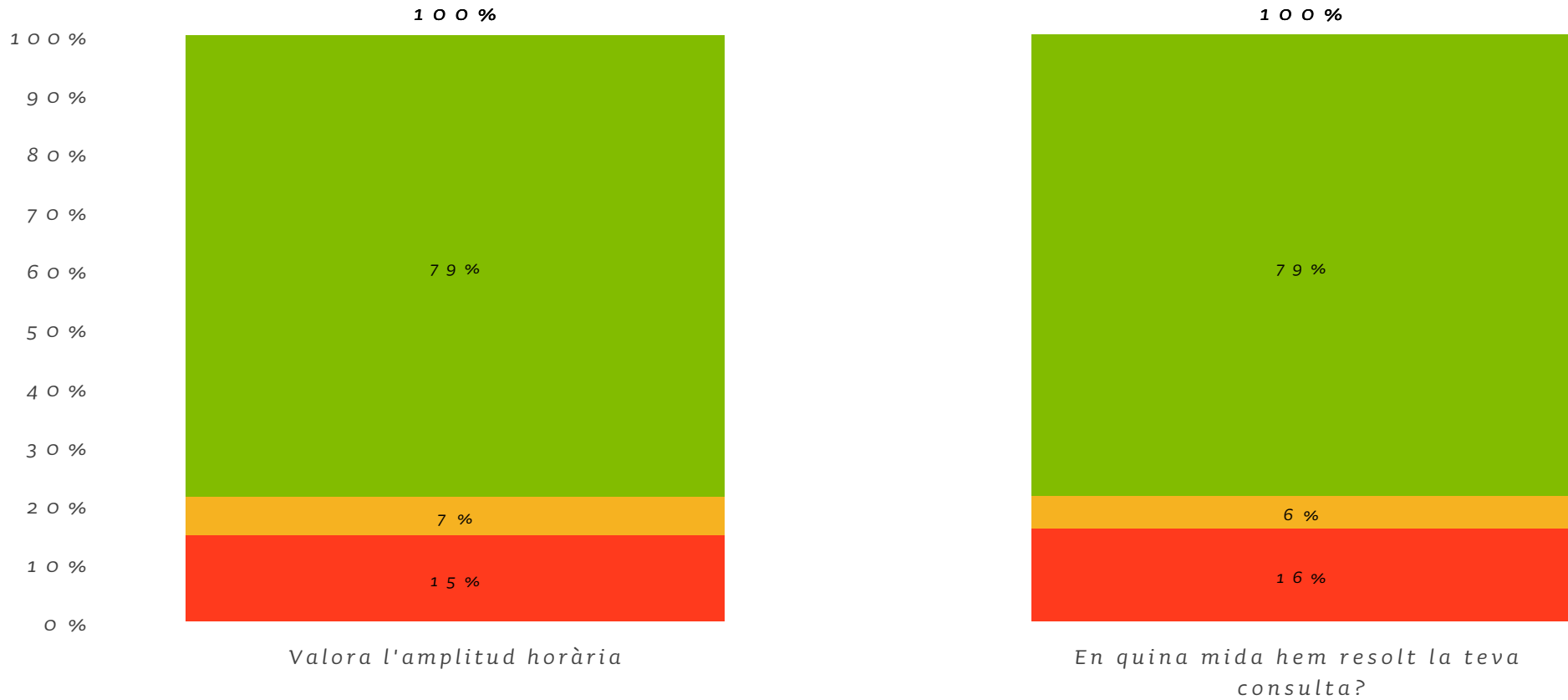
# Participación



## Evolución del indicador NPS

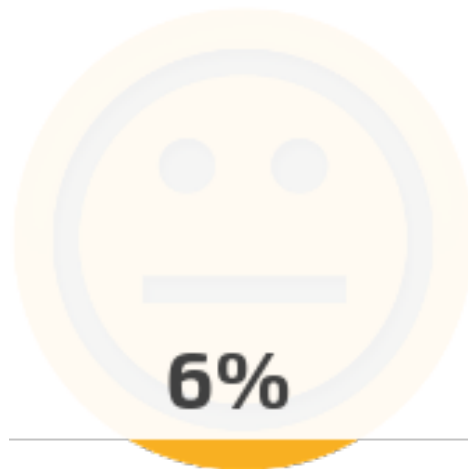
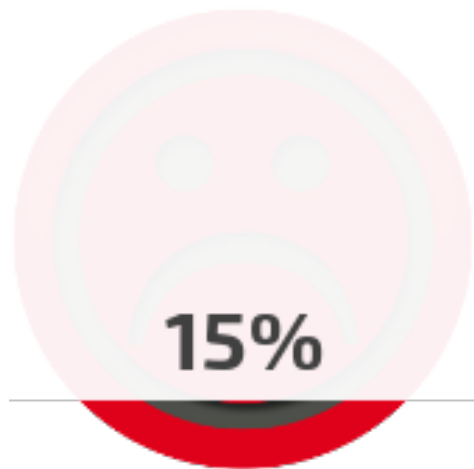


## Comparativa preguntes de valoració



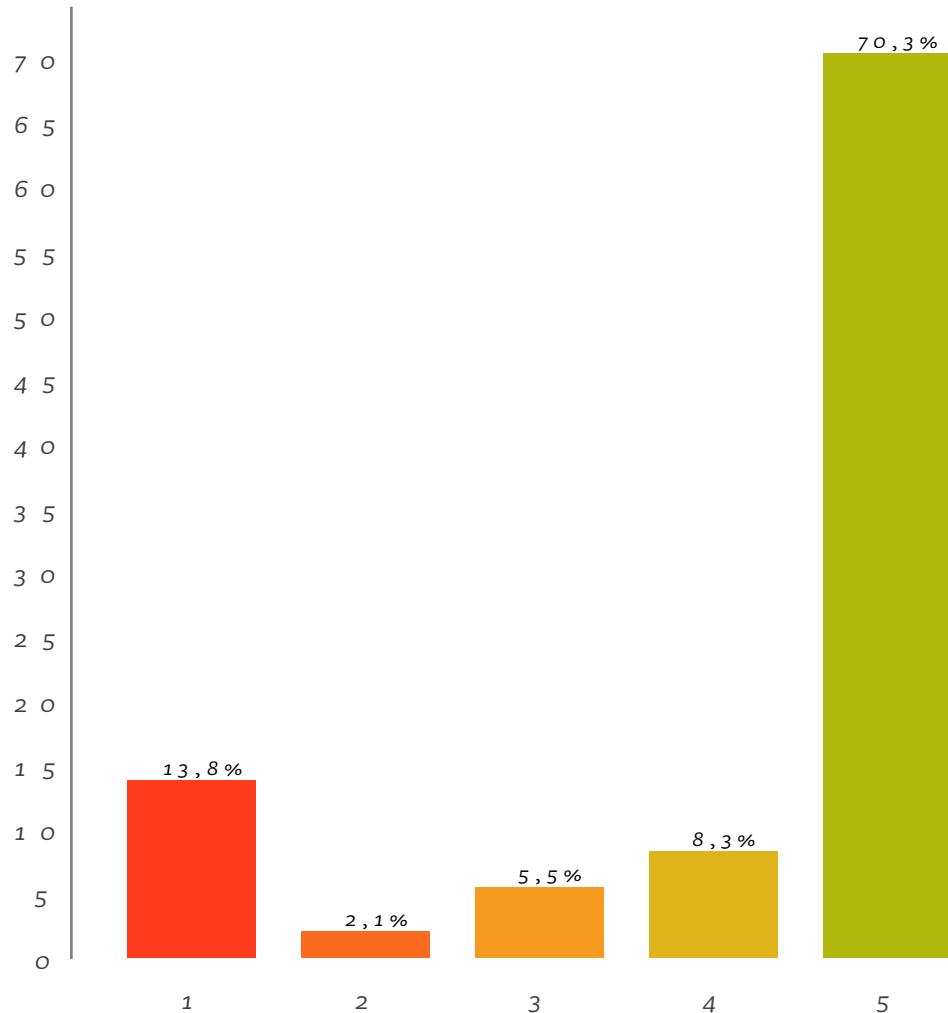
- Bottom 2 Boxes (% de usuarios que han votado 1 o 2 )
- Neutro (% de de usuarios que han votado 3)
- Top 2 Boxes (% de usuarios que han votado 4 o 5)

## VALORA LA TEVA EXPERIÈNCIA



Total respuestas recibidas: 689

## 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

**4,19** Promedio  
**78,62%** Top 2 Boxes



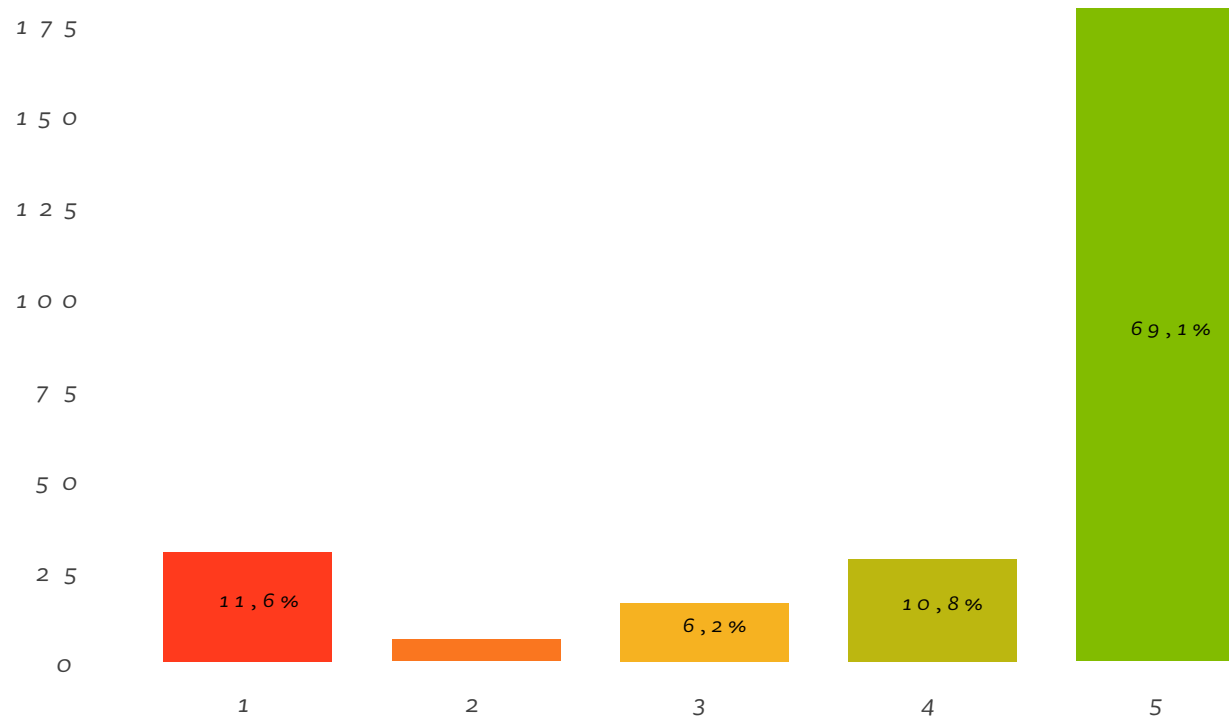
Top Box (5)	70,34%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	78,62%
Bottom 2 Boxes (1-2)	15,86%
Bottom Box (1)	13,79%

- 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: 290

## Valora el tracte rebut

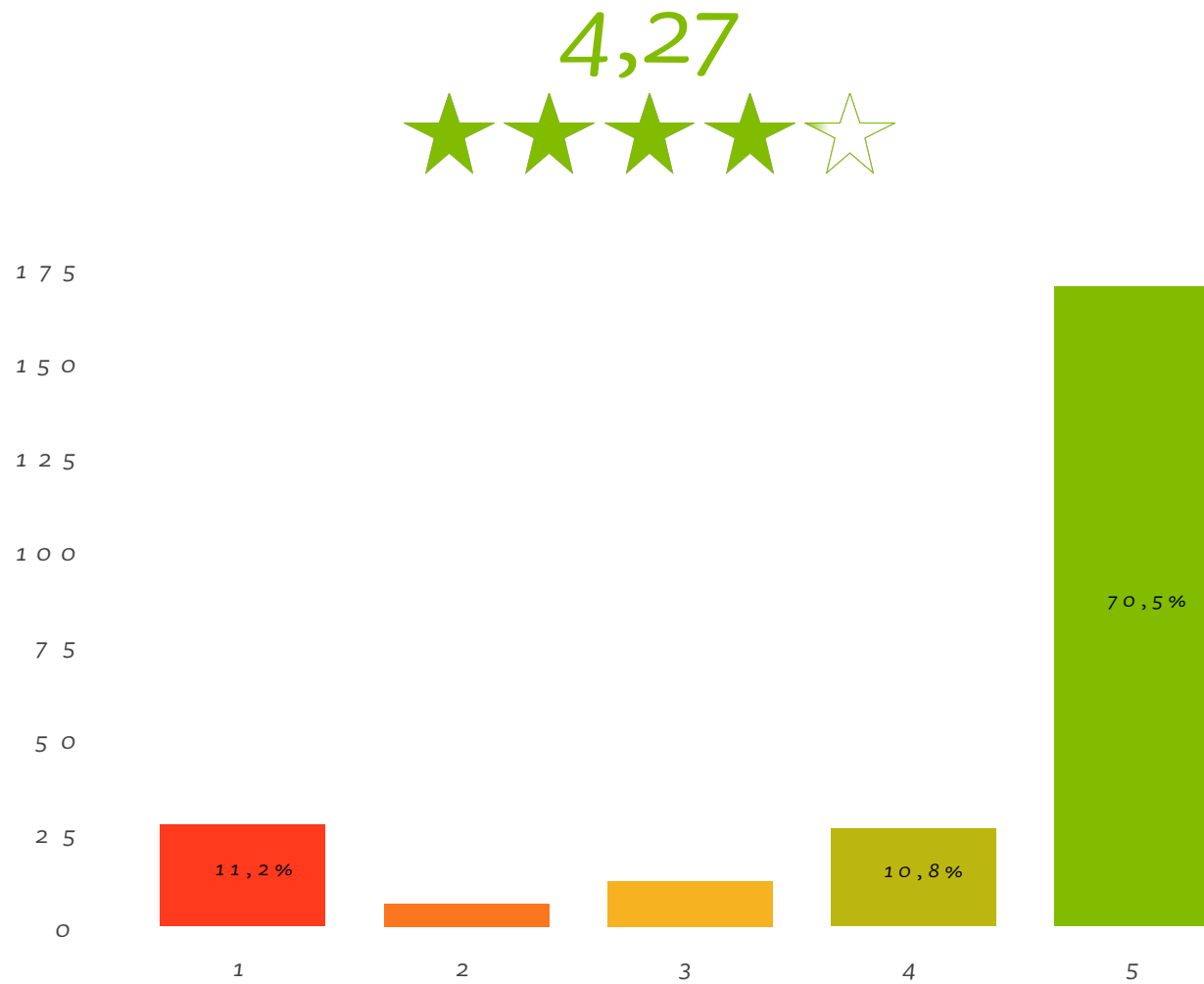
4,24



Total respuestas recibidas: 259



## Valora els coneixements de qui t'ha atès



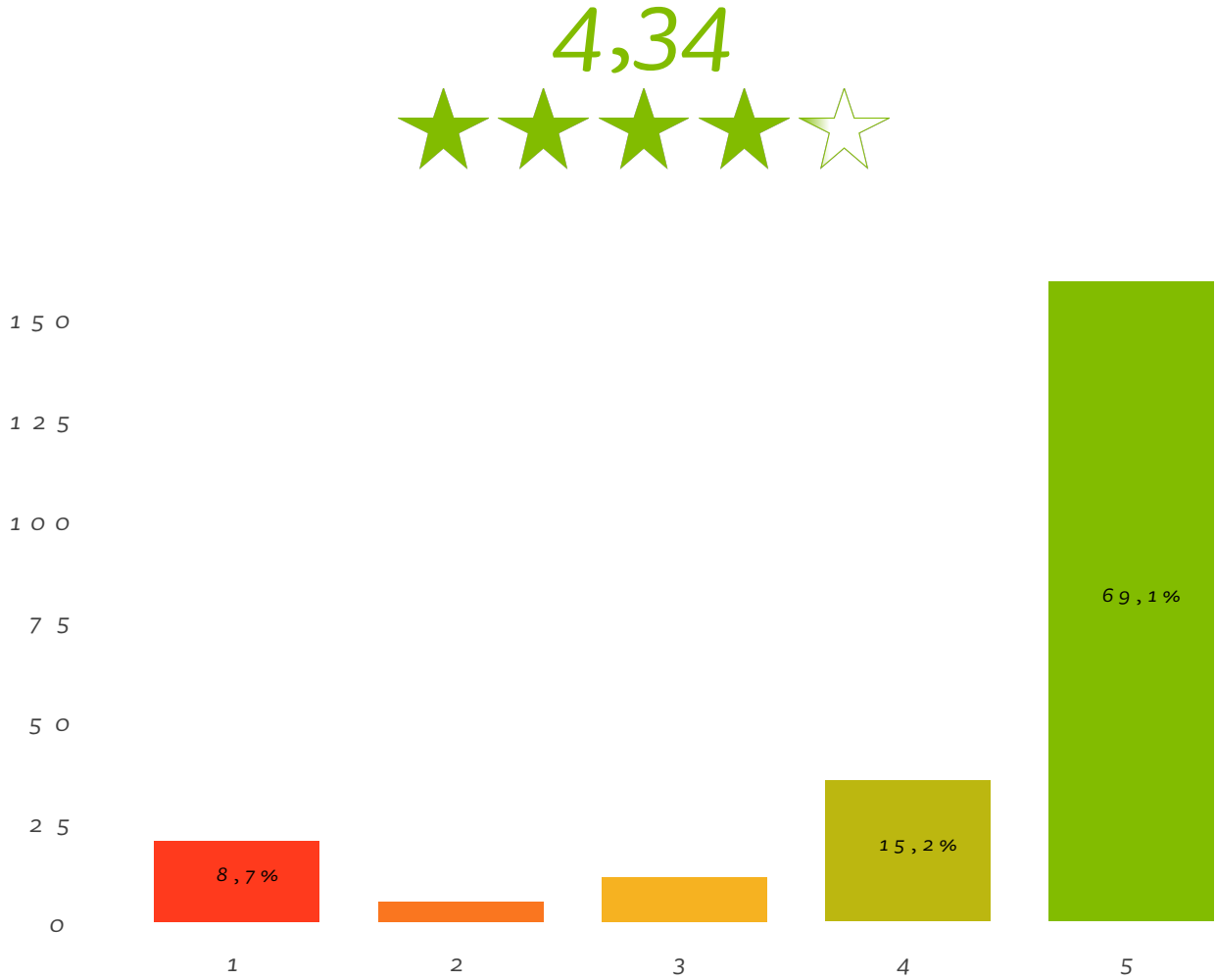
Total respuestas recibidas: 241

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



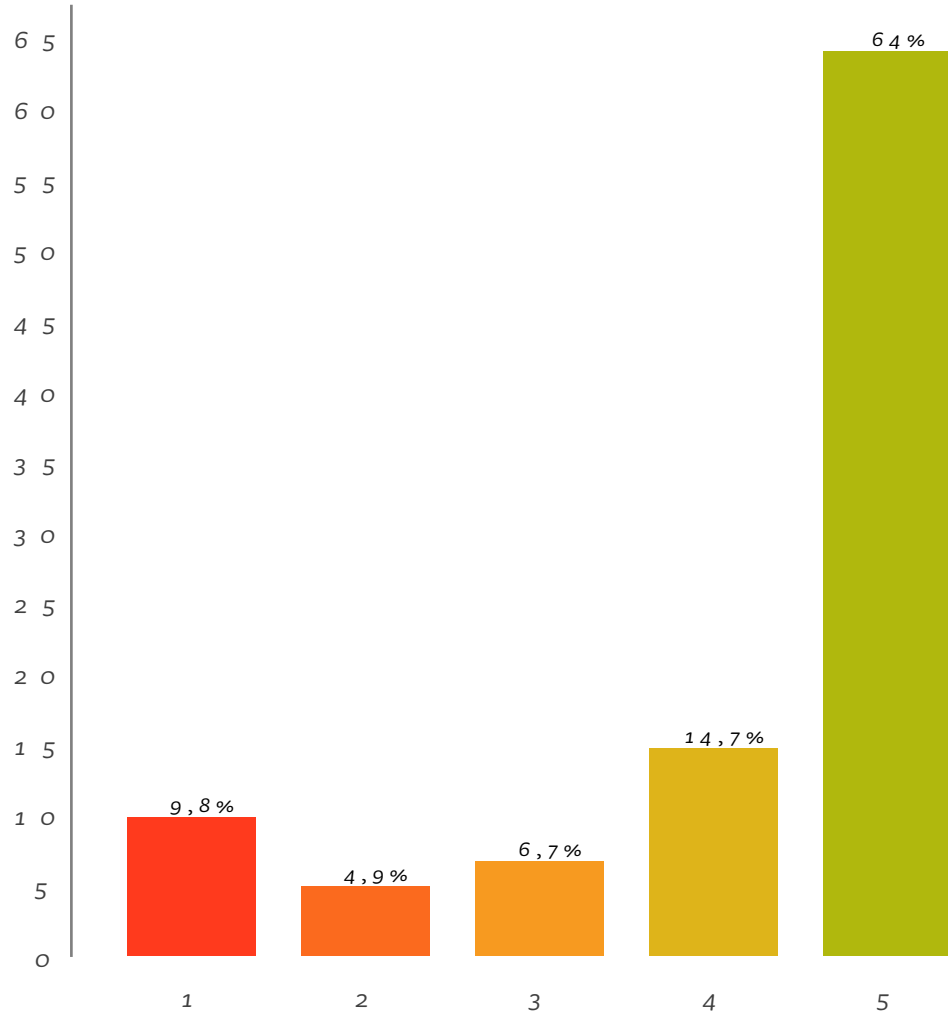
Total respuestas recibidas: 237

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



Total respuestas recibidas: 230

## 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

**4,18** Promedio  
**78,67%** Top 2 Boxes

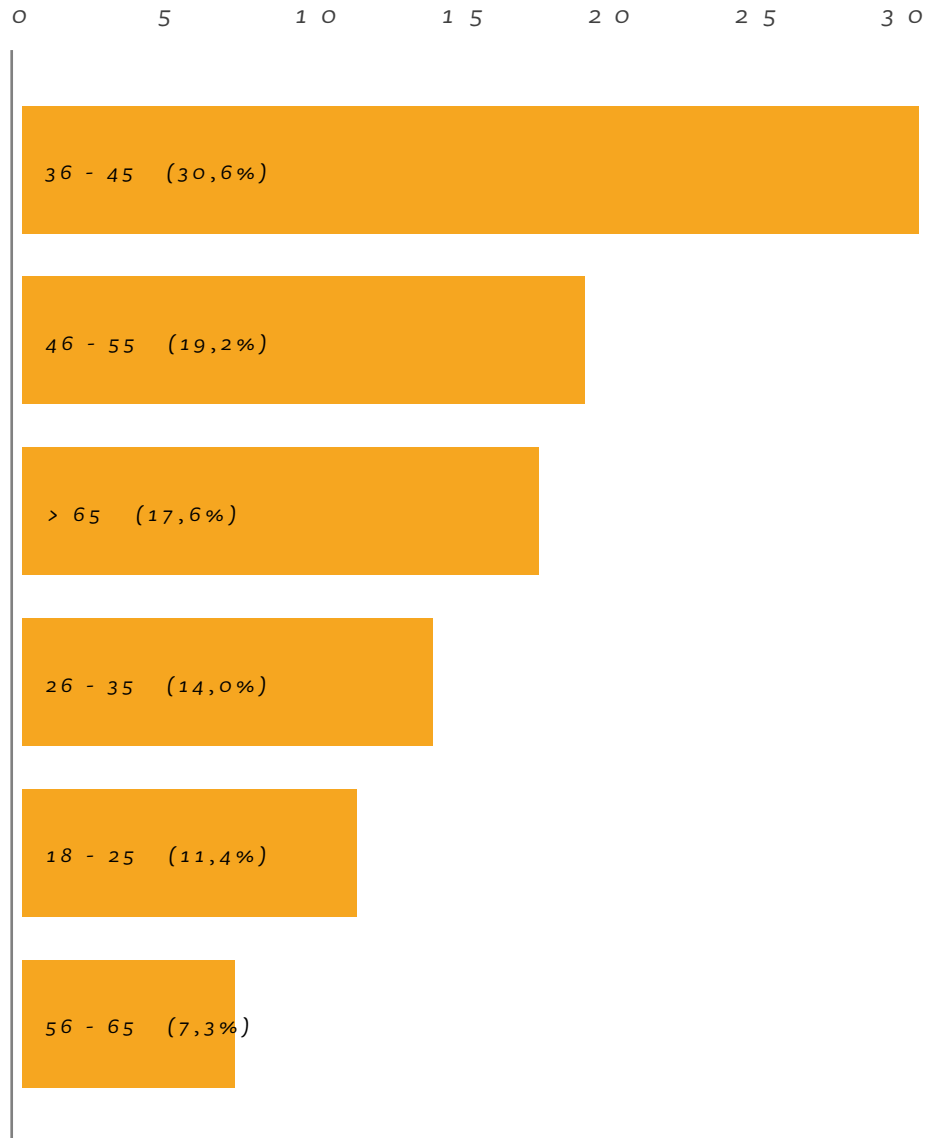


Top Box (5)	64,00%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	<b>78,67%</b>
Bottom 2 Boxes (1-2)	14,67%
Bottom Box (1)	9,78%

- 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%).

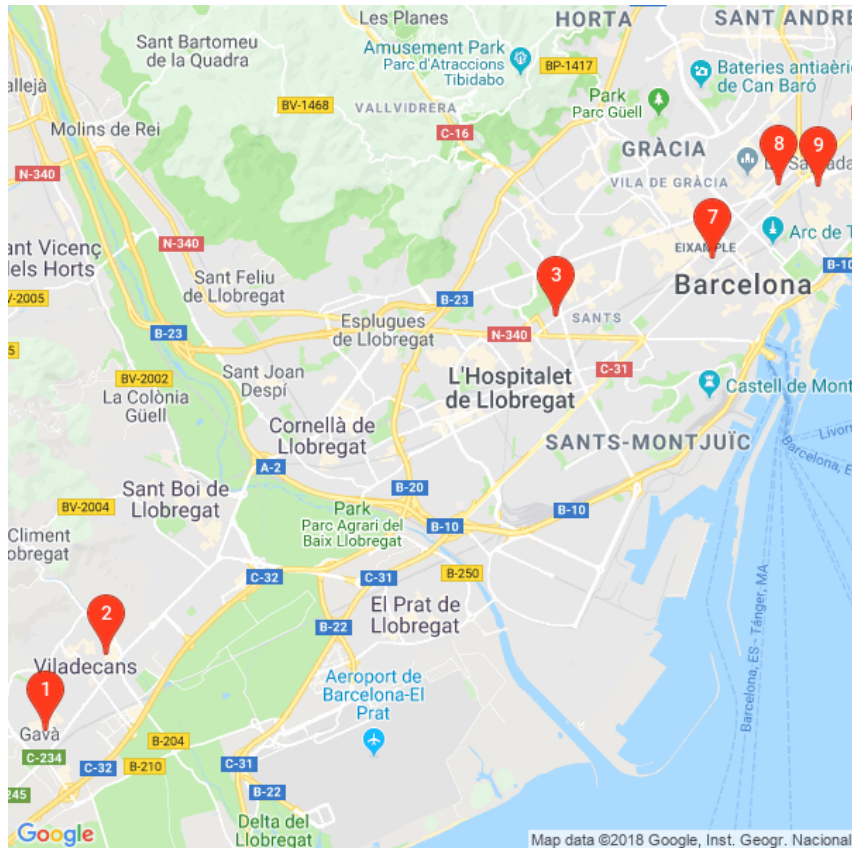
Total respuestas recibidas: 225

## Selecciona la teva franja d'edat



Total respuestas recibidas: 193

## Indica el teu codi postal



08850 (87,9%)



08840 (04,3%)



08028 (01,7%)



8850 (01,7%)



0085 (00,9%)



00850 (00,9%)



08007 (00,9%)



08013 (00,9%)



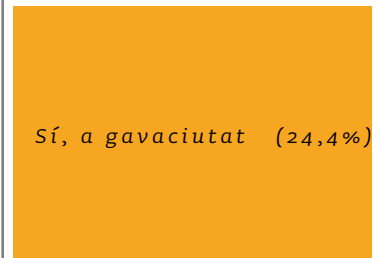
08018 (00,9%)



Total respuestas recibidas: 144

## T'havies informat prèviament?

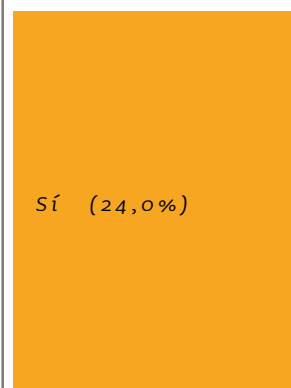
0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60



Total respuestas recibidas: 172

## Has fet servir la cita prèvia?

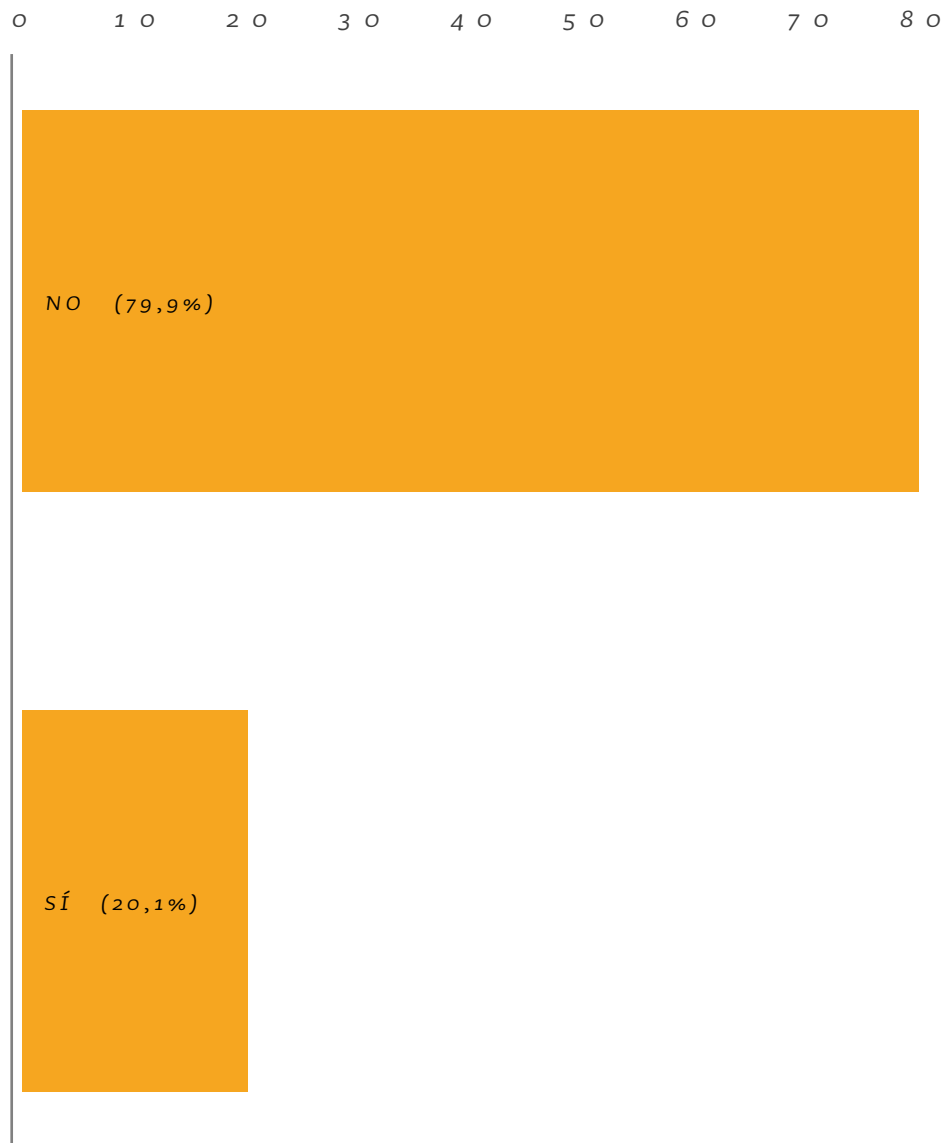
0 10 20 30 40 50 60 70



Total respuestas recibidas: 167

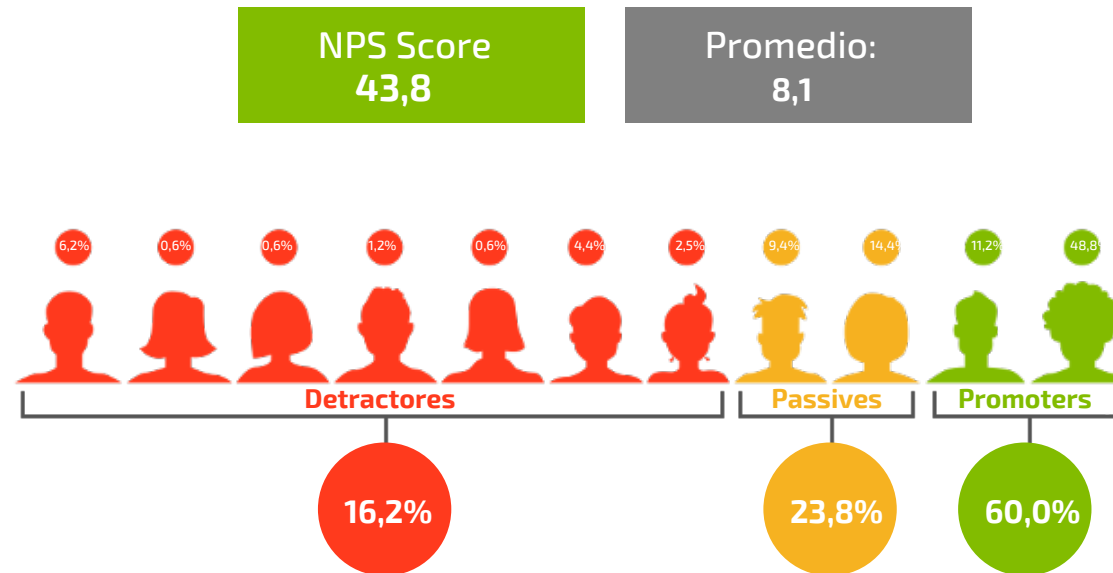


## Coneixes el nostre sistema d'identificació mòbil?



Total respuestas recibidas: 164

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: 160

*Si us plau digues en què podem millorar*

#	Comentario	dispositivo	Fecha
1	pensionistas i certficad9de combib3n be enciá regulá dor rfa miliar		20/09/2018
2	el trato de alguna persona que trabaja en este ayuntamiento		27/09/2018
3	en las viviendas para gente española con problemas		20/09/2018
4	en que la cita que has demanat tarda molts dies		18/09/2018
5	contestar al telefono cuado uno llama		07/09/2018
6	El turno de los numeros va mui lento		27/09/2018
7	donar diners a les mamis solteres		03/09/2018
8	informació previa per tramits		17/09/2018
9	en nada todo lo haceis bn		13/09/2018
10	en la limpieza del pueblo		25/09/2018
11	quitar los putos muñecos		03/09/2018

12	tot esta molt be !!!!		07/09/2018
13	deixar jugar a pilota		03/09/2018
14	personal de atencion		13/09/2018
15	en res tot perfecte		20/09/2018
16	les cues de espera		04/09/2018
17	si vam a millorar		14/09/2018
18	aire acondicionat		05/09/2018
19	que neu mes rapid		03/09/2018
20	rapidez personal		24/09/2018



LEAN LEMON S.L.  
B66305160

Paris, 45-47  
08029 Barcelona

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