

RATENOW



rate here, right now

Ajuntament Gavà
Informe Resultados

06/05/2019

Participación y filtros

Fecha inicio	01/04/2019
Fecha final	30/04/2019
Número de días	30
Encuestas totales	619

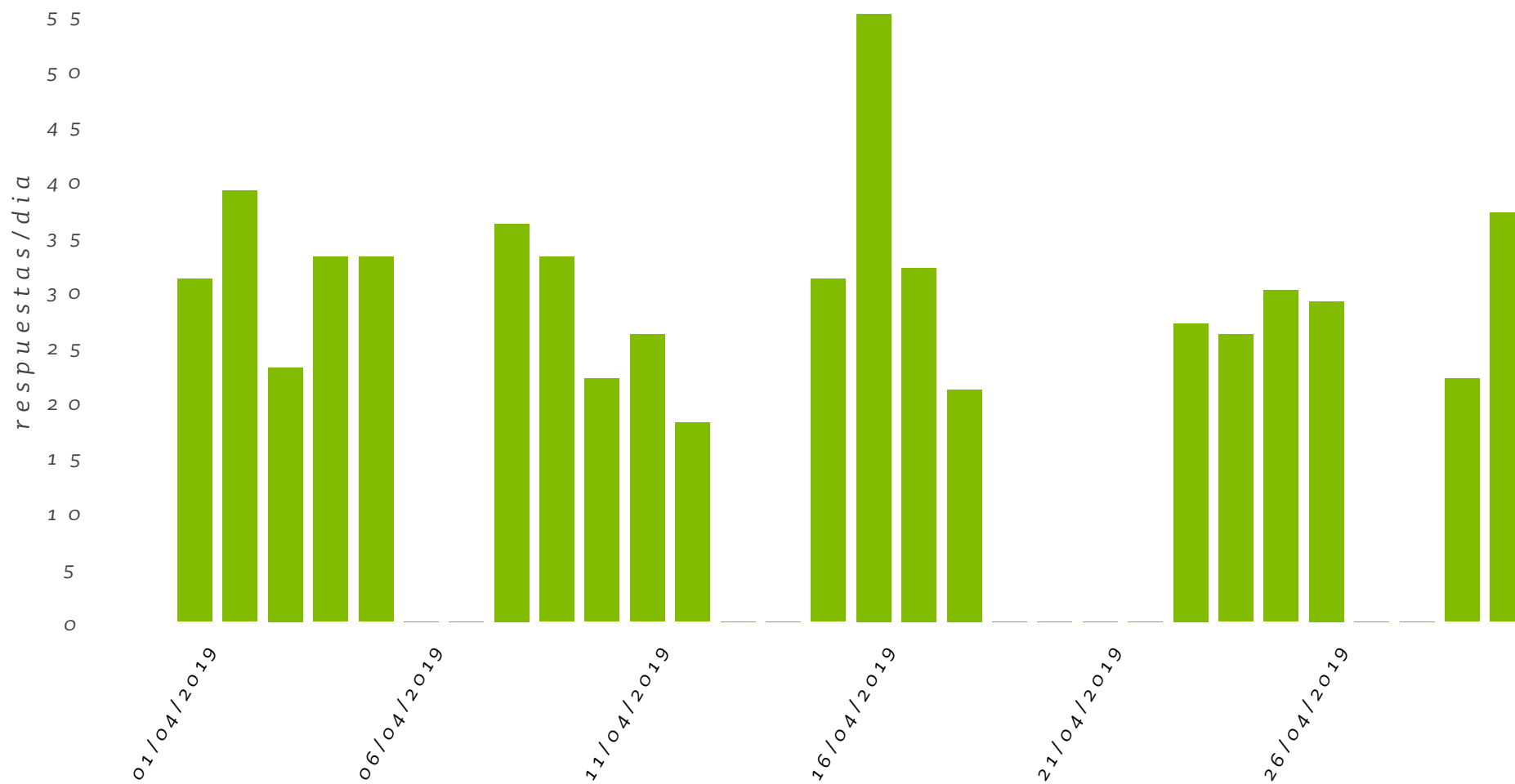
Filtros seleccionados:

⁽¹⁾ Tiempo de respuesta	15	2,42%
⁽²⁾ Encuestas netas	604	97,58%

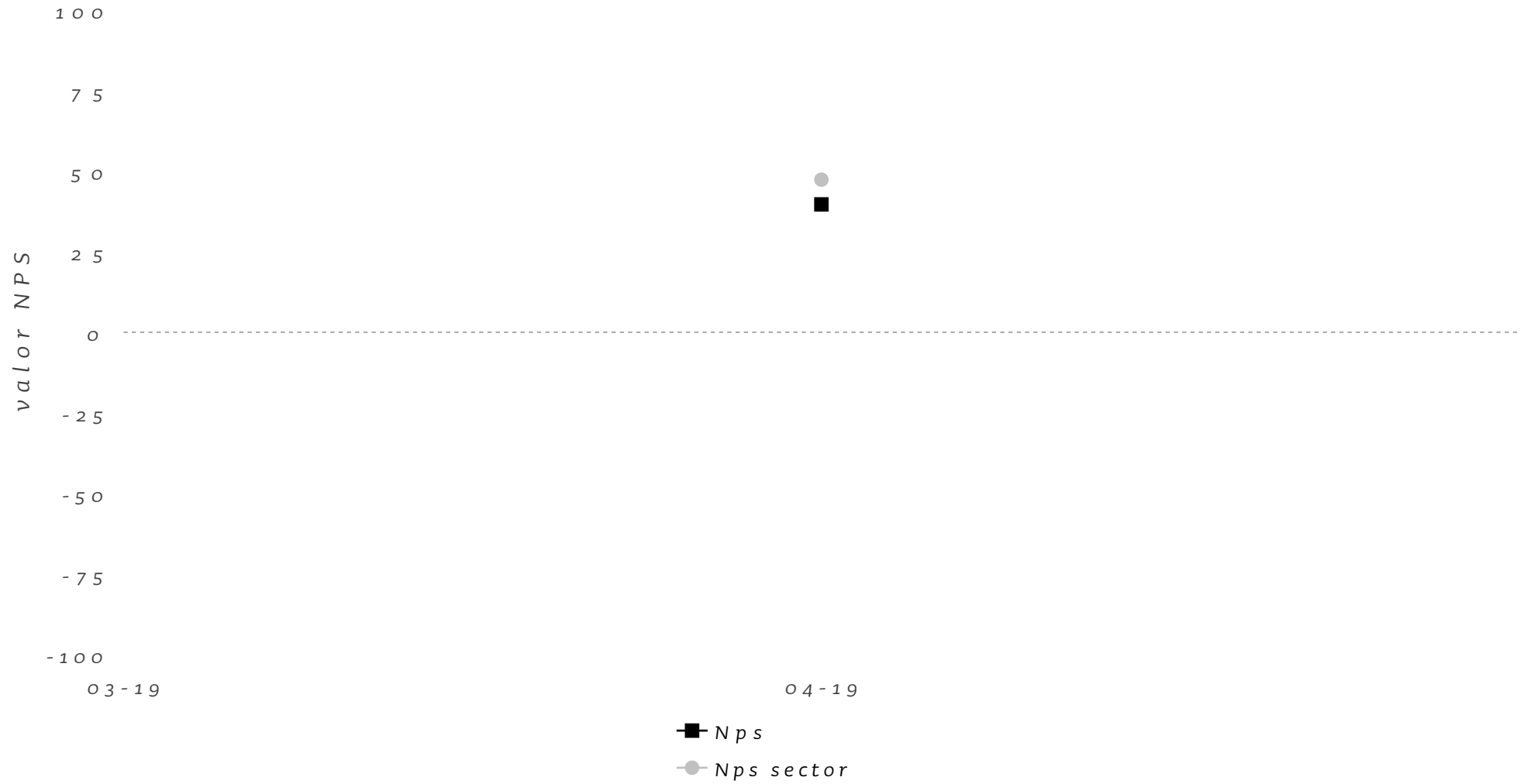
(1) Tiempo de respuesta/check de calidad: excluye las encuestas que han sido completadas por debajo de un umbral mínimo de tiempo y cuya validez es dudosa.

(2) Encuestas netas después de aplicar los filtros

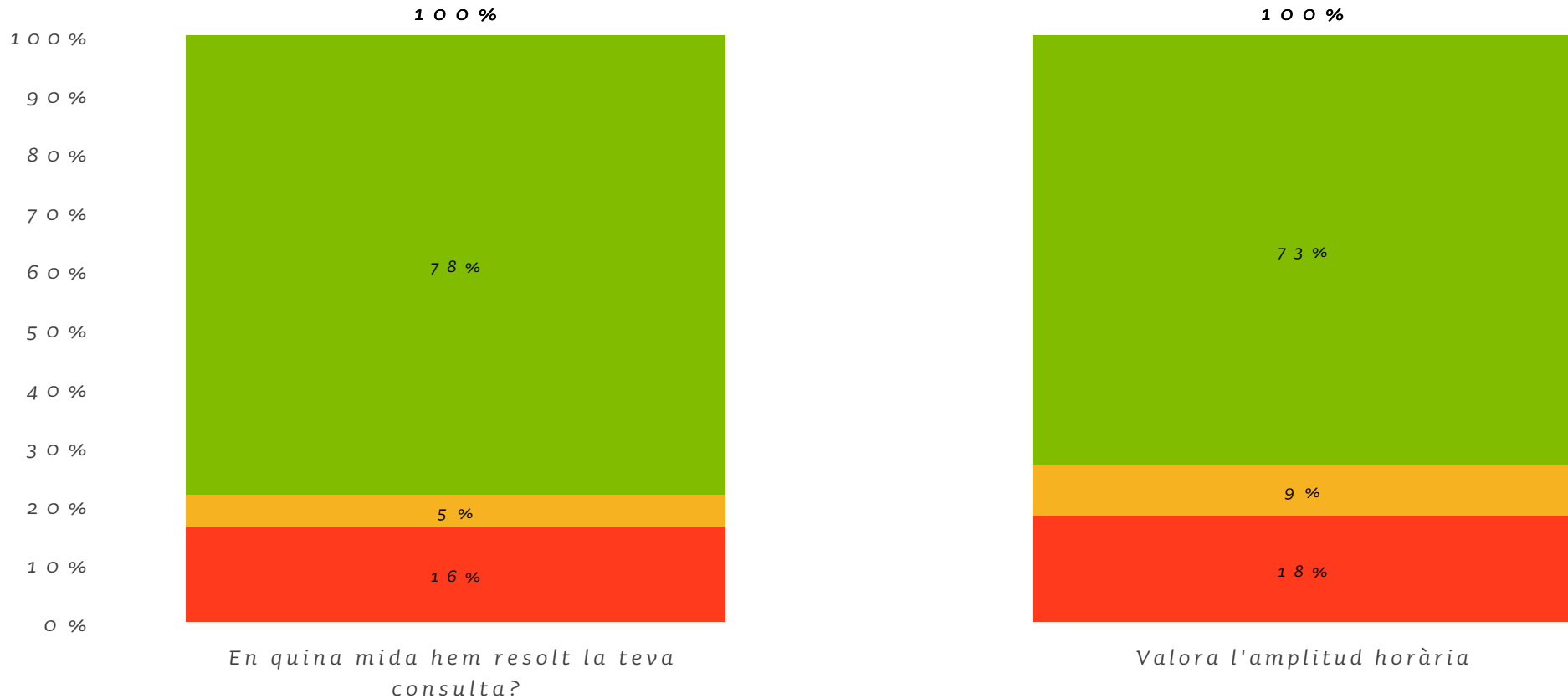
Participación



Evolución del indicador NPS

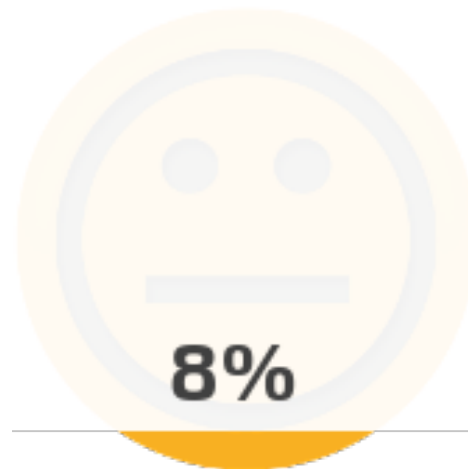
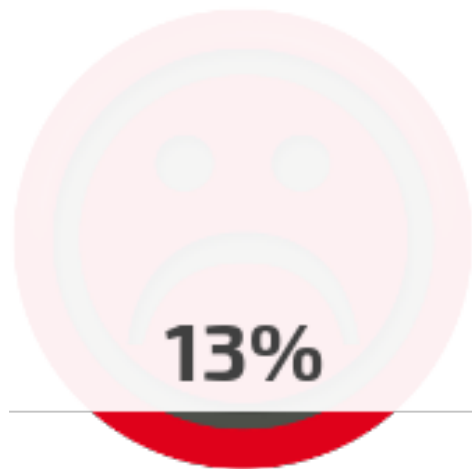


Comparativa preguntes de valoració



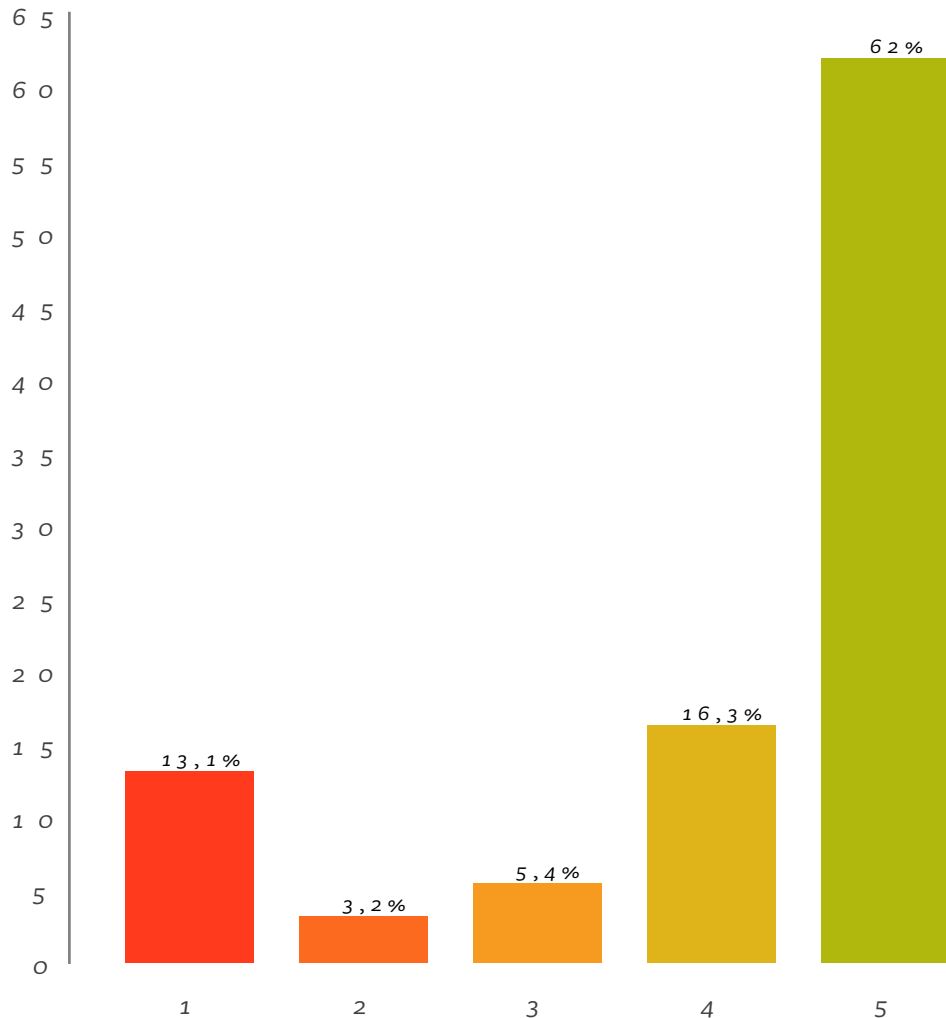
- Bottom 2 Boxes (% de usuarios que han votado 1 o 2)
- Neutro (% de de usuarios que han votado 3)
- Top 2 Boxes (% de usuarios que han votado 4 o 5)

VALORA LA TEVA EXPERIÈNCIA



Total respuestas recibidas: 604

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

4,11 Promedio
78,28% Top 2 Boxes



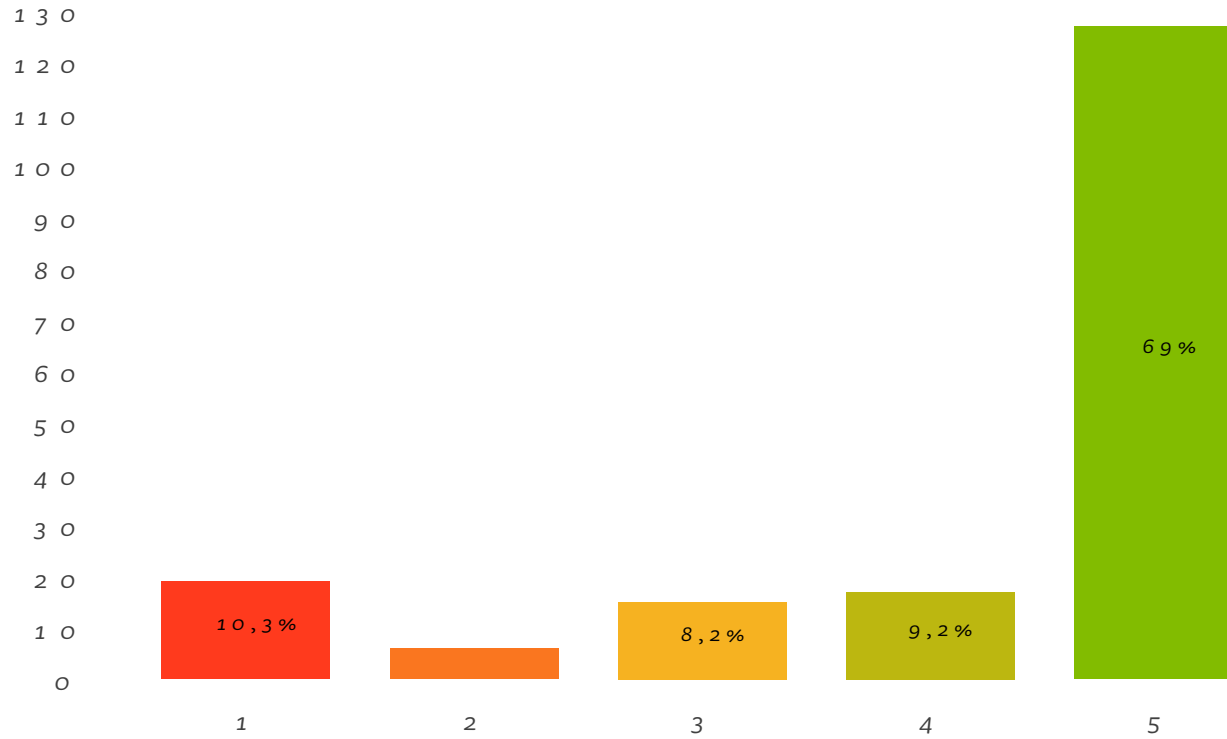
Top Box (5)	61,99%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	78,28%
Bottom 2 Boxes (1-2)	16,29%
Bottom Box (1)	13,12%

- 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: 221

Valora el tracte rebut

4,23



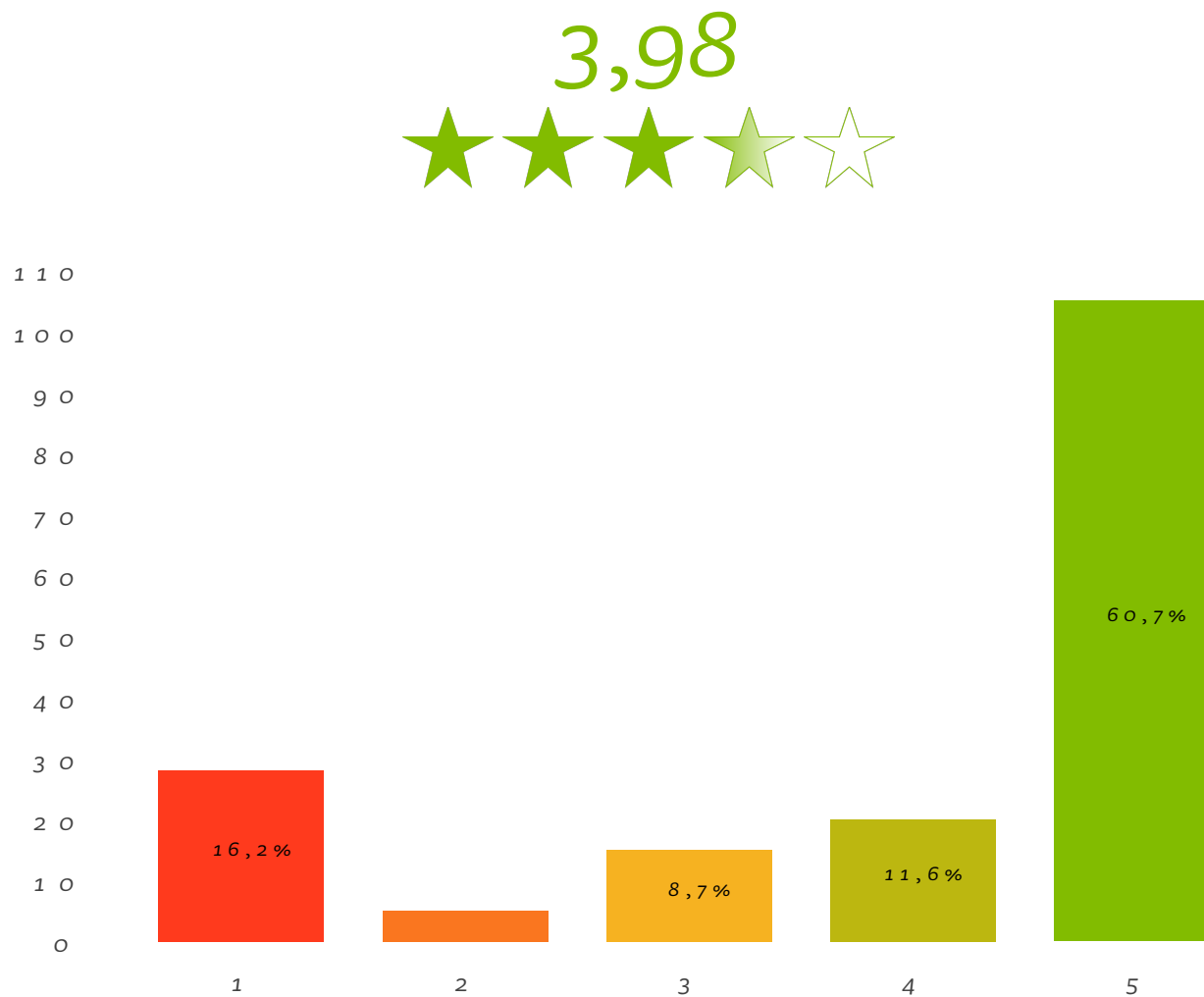
Total respuestas recibidas: 184

Valora els coneixements de qui t'ha atès



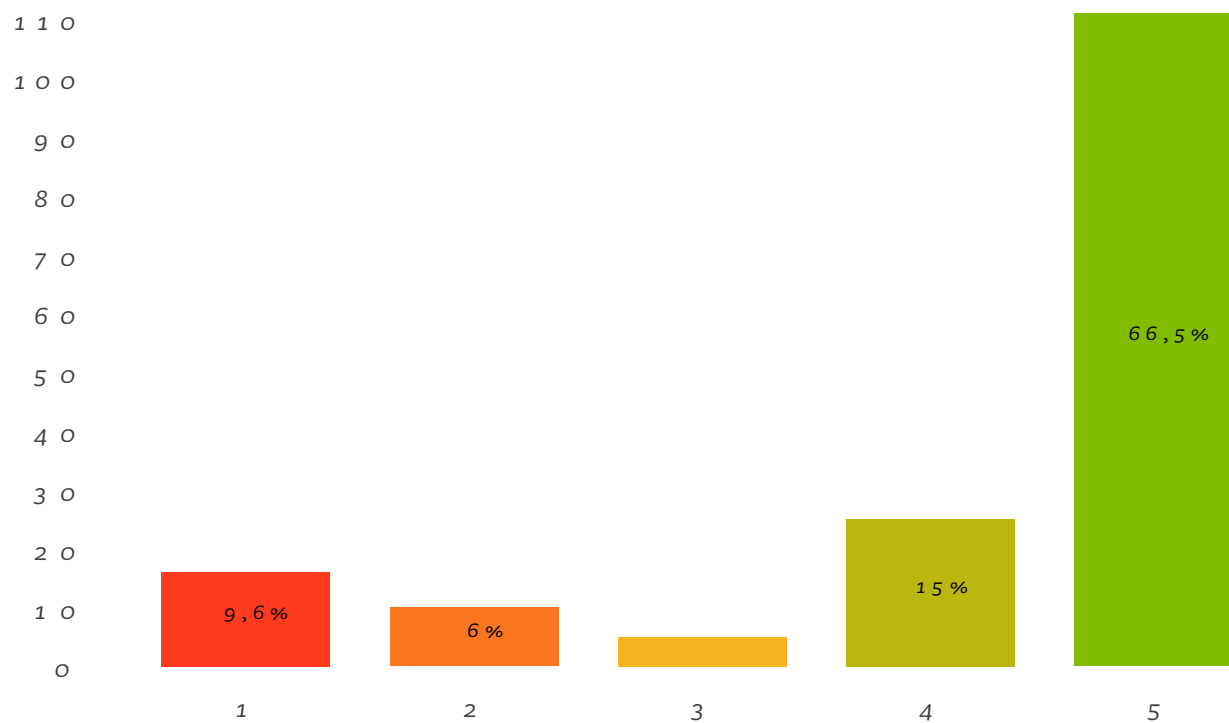
Total respuestas recibidas: 177

Valora el temps d'espera fins a ser atès



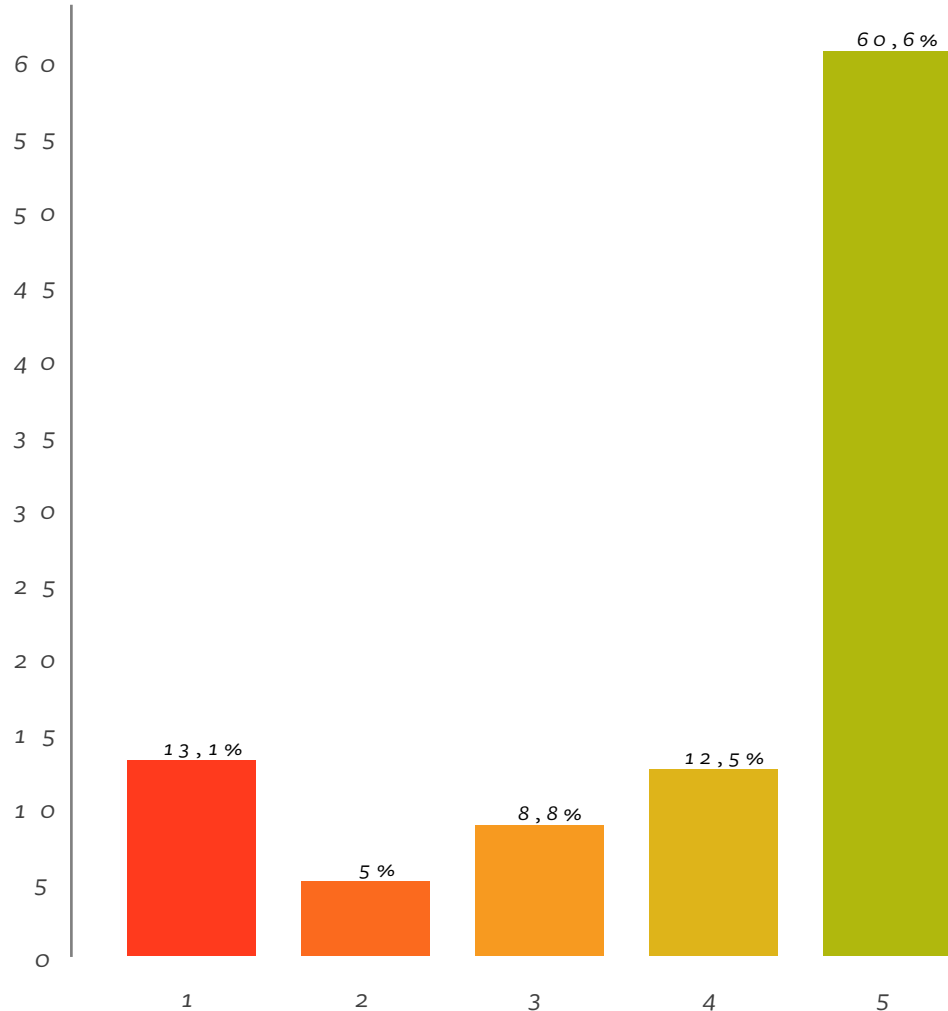
Total respuestas recibidas: 173

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



Total respuestas recibidas: 167

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

4,03 Promedio
73,12% Top 2 Boxes

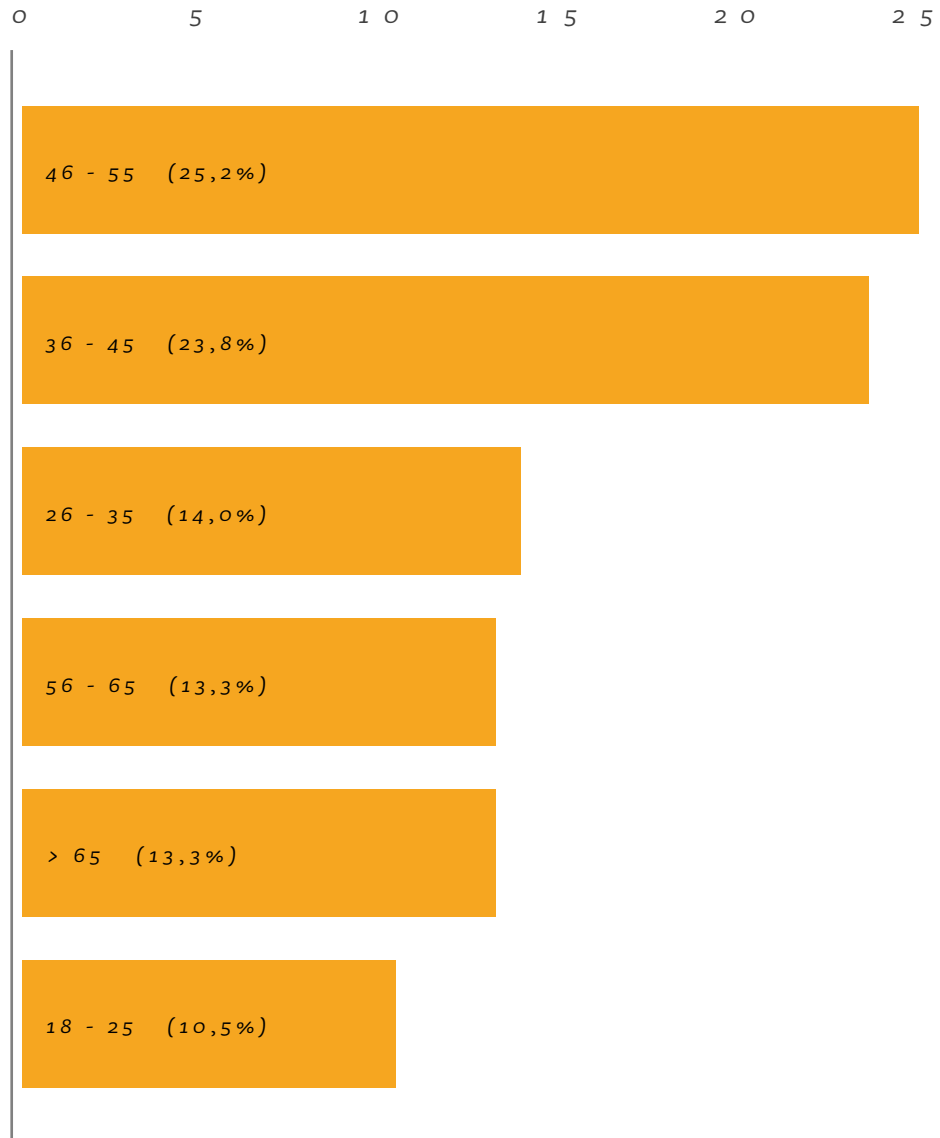


Top Box (5)	60,62%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	73,12%
Bottom 2 Boxes (1-2)	18,12%
Bottom Box (1)	13,12%

- 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: 160

Selecciona la teva franja d'edat



Total respuestas recibidas: 143

Indica el teu codi postal



08850 (77,6%)



08840 (09,2%)



08860 (05,1%)



08859 (02,0%)



8850 (02,0%)



08035 (01,0%)



0824 (01,0%)



08550 (01,0%)



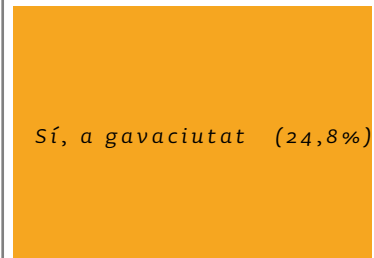
08780 (01,0%)



Total respuestas recibidas: 108

T'havies informat prèviament?

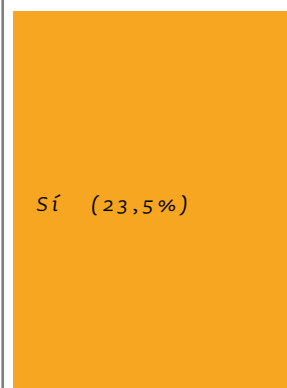
0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60 65



Total respuestas recibidas: 121

Has fet servir la cita prèvia?

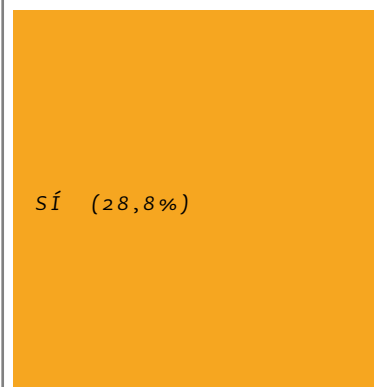
0 10 20 30 40 50 60 70 80



Total respuestas recibidas: 119

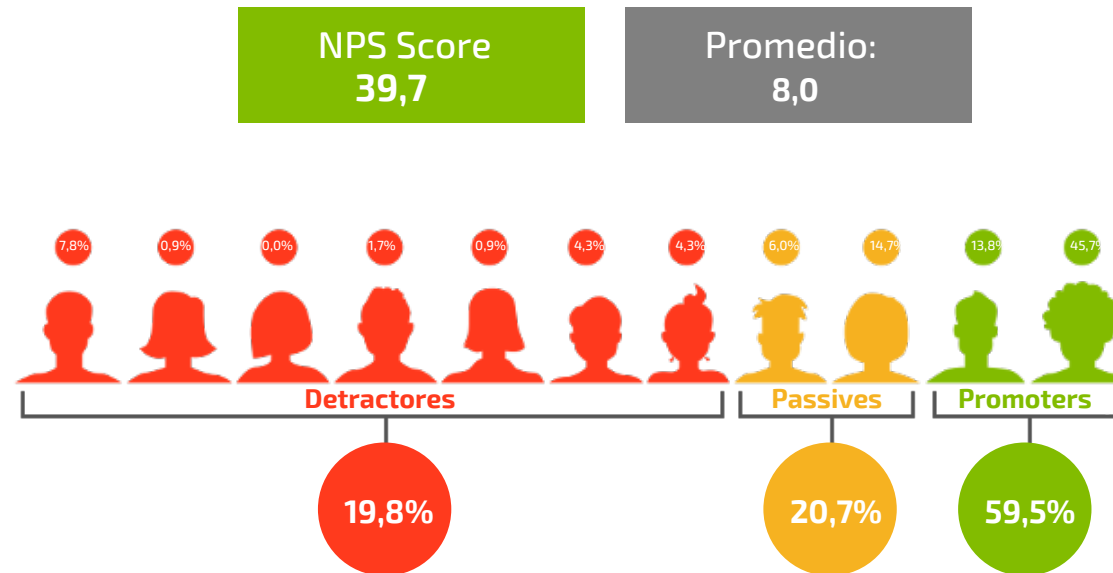
Coneixes el nostre sistema d'identificació mòbil?

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



Total respuestas recibidas: 118

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. Detractors 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 detractors. 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: 116

Si us plau digues en què podem millorar

#	Comentario	dispositivo	Fecha
1	en todo referente a documentacion de maciados errores y equivocacion para solo una gestion		11/04/2019
2	si hace falta cita xa volante empadronamiento. q x la web salga la opcion		30/04/2019
3	menos tiempo de espera mas personas atendiendo		26/04/2019
4	mas personas atendiendo simultaneamente		23/04/2019
5	tiempo de funcionamiento de oficina		04/04/2019
6	informar millor tramit llicencies		26/04/2019
7	tiempo de espera muy mal		17/04/2019
8	en la espera de tiempo		24/04/2019
9	res, esta tot molt b		16/04/2019
10	ampliar el horario		29/04/2019

11	entienpode espera		24/04/2019
12	Temps d'espera		26/04/2019
13	excelente todo		10/04/2019
14	esta todo bien		01/04/2019
15	tot perfecta		08/04/2019
16	mes rapit		24/04/2019
17	en todo		25/04/2019
18	en todo		01/04/2019
19	en tot		05/04/2019



LEAN LEMON S.L.
B66305160

Paris, 45-47
08029 Barcelona

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