

**RATENOW**



*rate here, right now*

Ajuntament Gavà  
Informe Resultados

02/09/2019

## Participación y filtros

Fecha inicio	01/08/2019
Fecha final	29/08/2019
Número de días	29
Encuestas totales	373

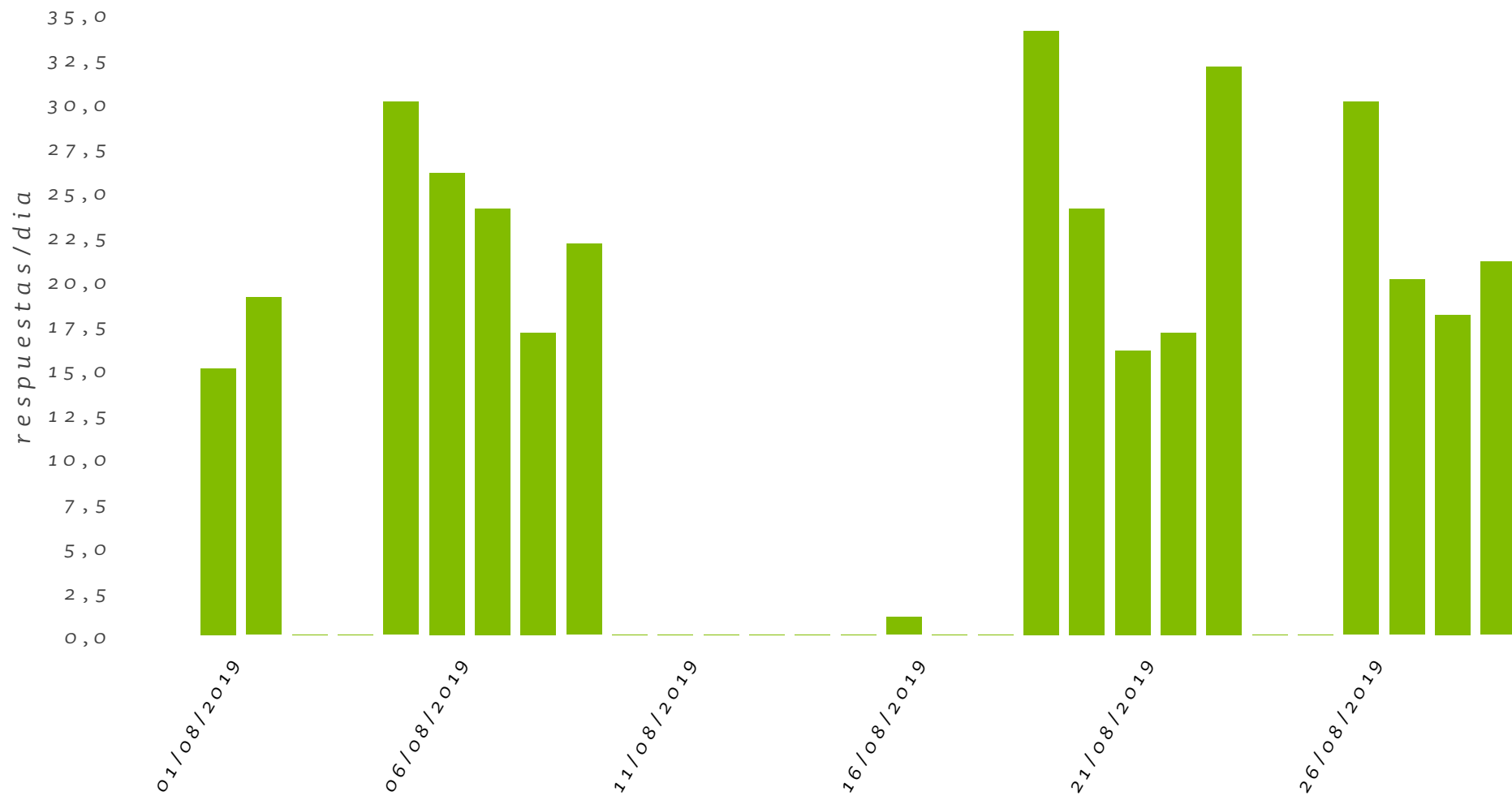
### Filtros seleccionados:

<sup>(1)</sup> Tiempo de respuesta	7	1,88%
<sup>(2)</sup> Encuestas netas	366	98,12%

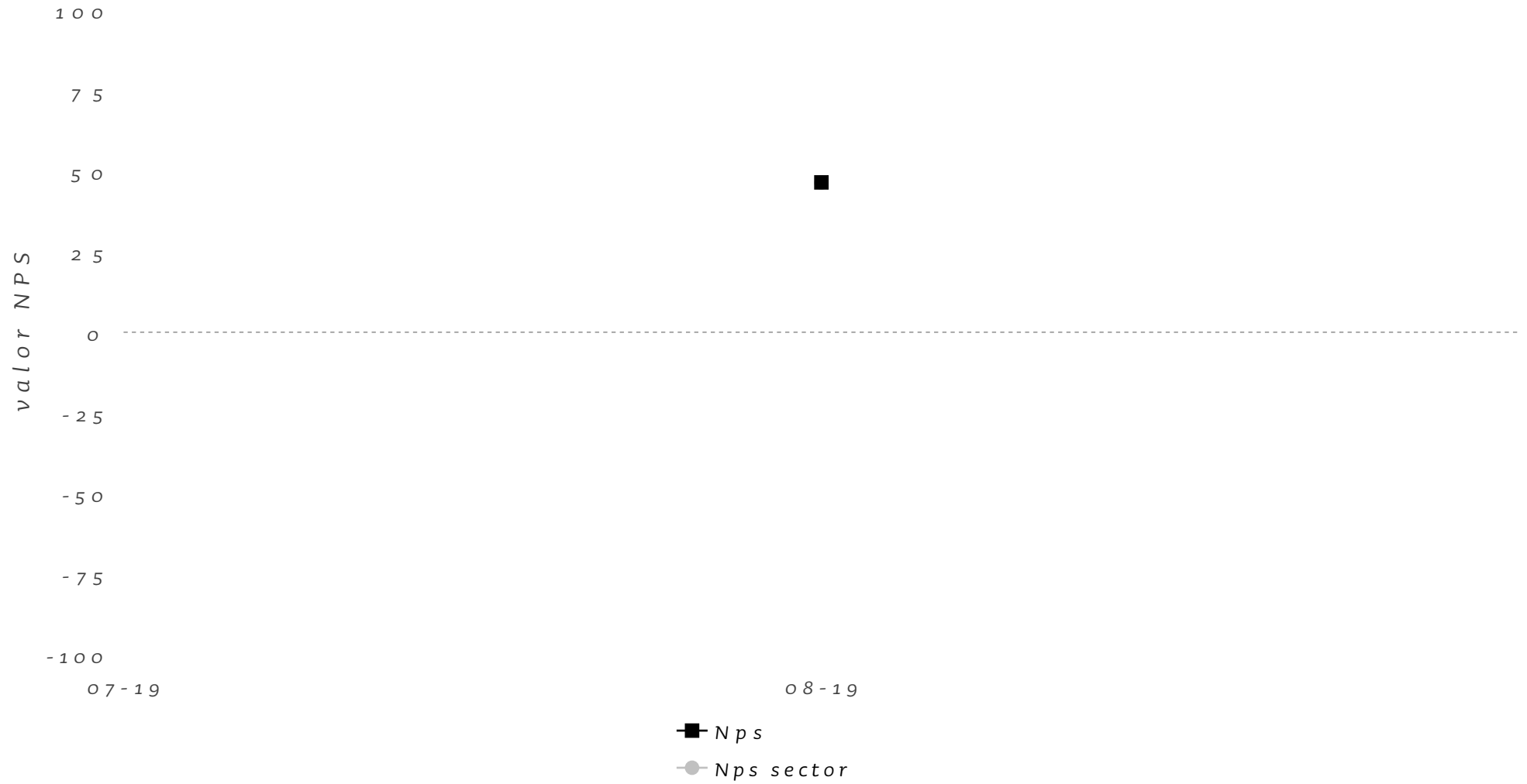
(1) Tiempo de respuesta/check de calidad: excluye las encuestas que han sido completadas por debajo de un umbral mínimo de tiempo y cuya validez es dudosa.

(2) Encuestas netas después de aplicar los filtros

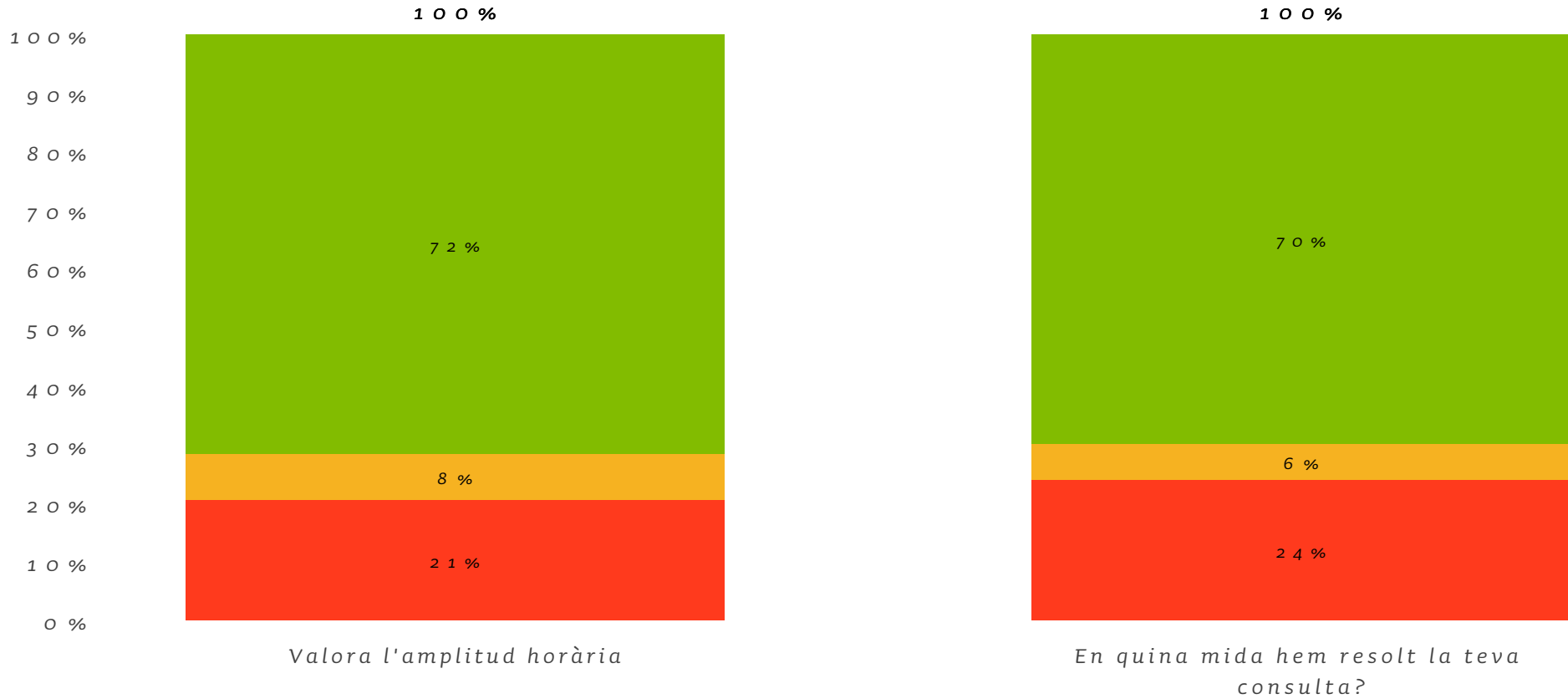
# Participación



## Evolución del indicador NPS

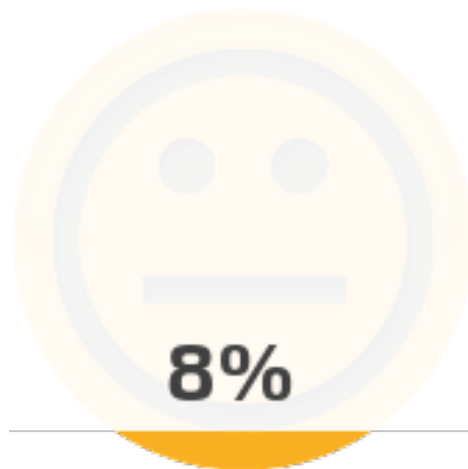
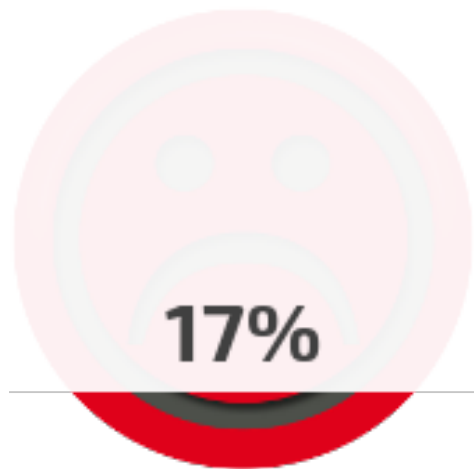


## Comparativa preguntas de valoración



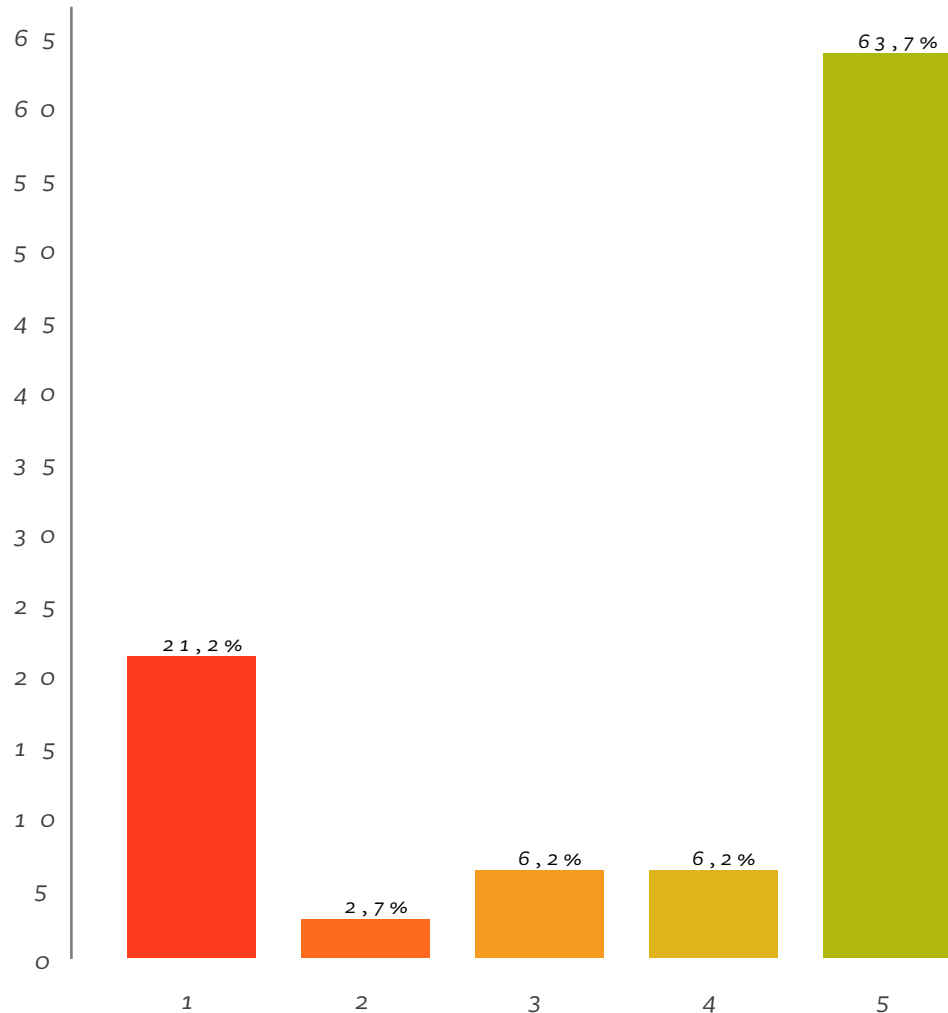
- Bottom 2 Boxes (% de usuarios que han votado 1 o 2 )
- Neutro (% de de usuarios que han votado 3)
- Top 2 Boxes (% de usuarios que han votado 4 o 5)

## VALORA LA TEVA EXPERIÈNCIA



Total respuestas recibidas: 366

## 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

**3,88** Promedio  
**69,86%** Top 2 Boxes



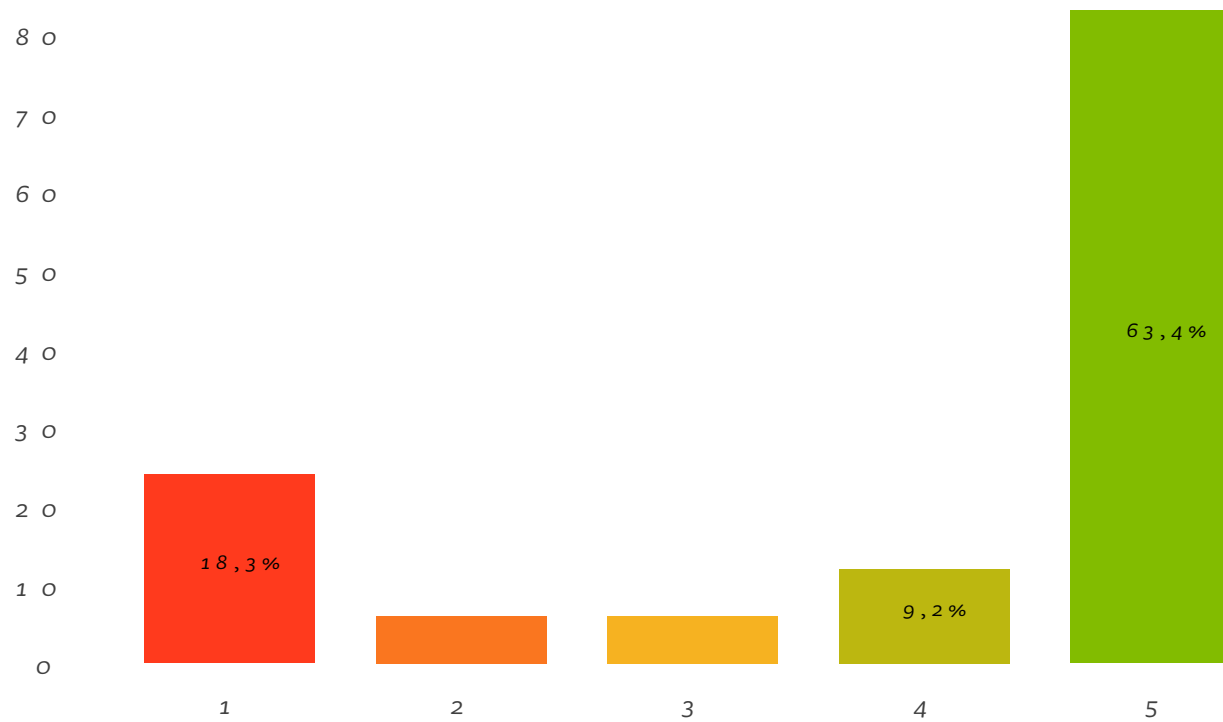
Top Box (5)	63,70%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	69,86%
Bottom 2 Boxes (1-2)	23,97%
Bottom Box (1)	21,23%

- 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: 146

## Valora el tracte rebut

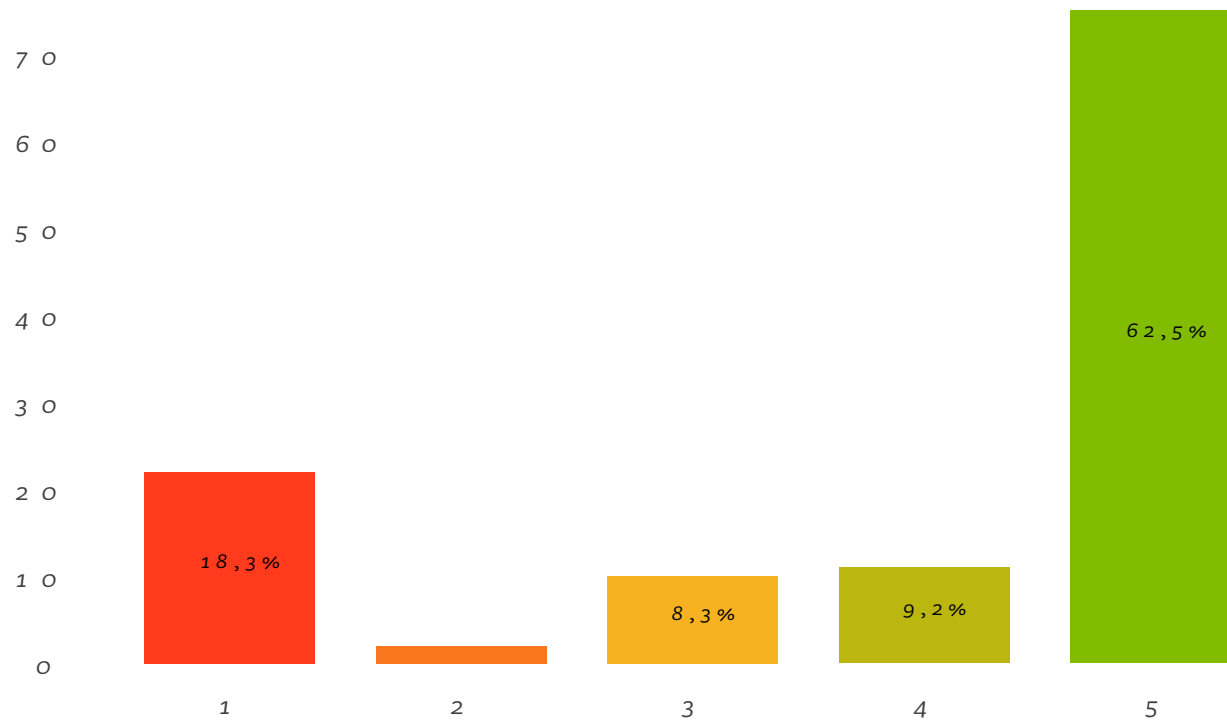
3,95



Total respuestas recibidas: 131



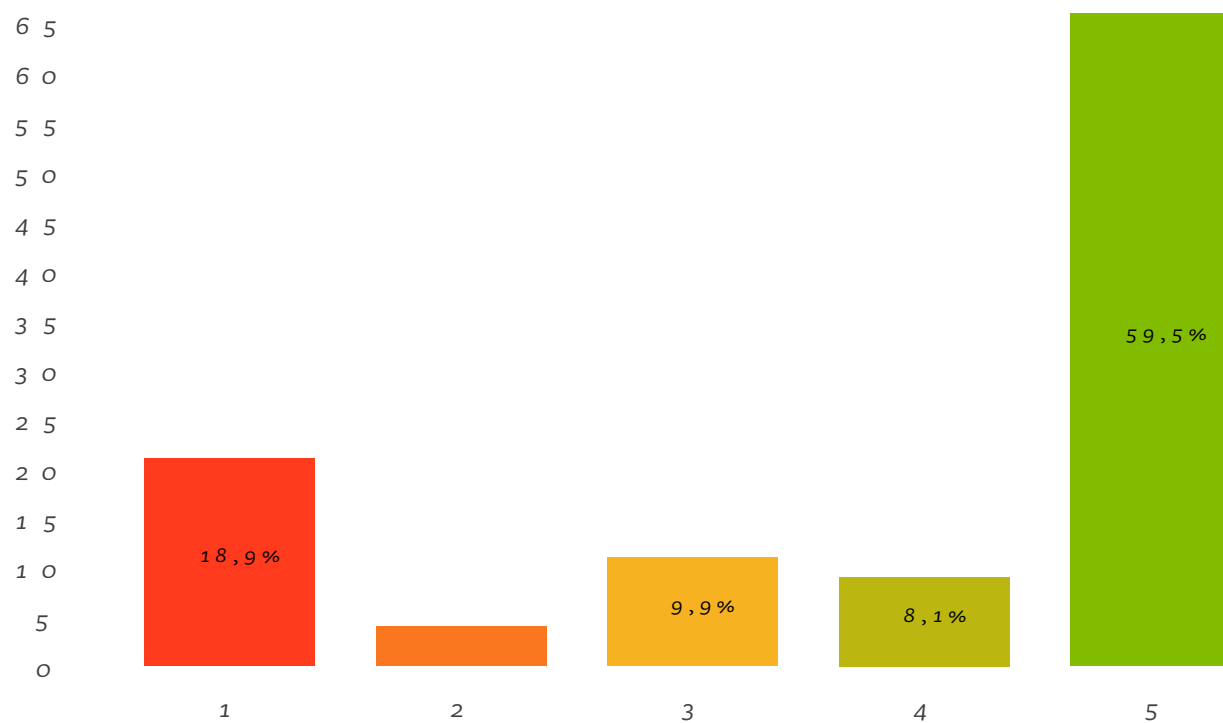
## Valora els coneixements de qui t'ha atès



Total respuestas recibidas: 120

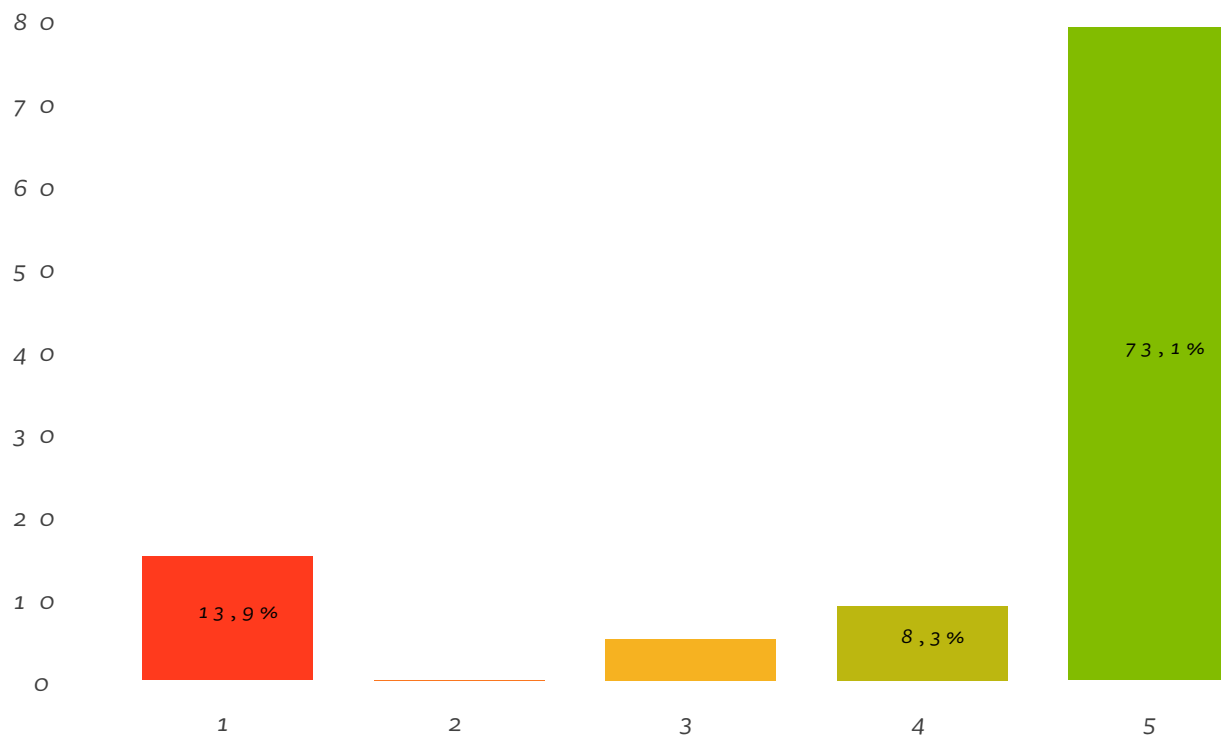
## Valora el temps d'espera fins a ser atès

3,86



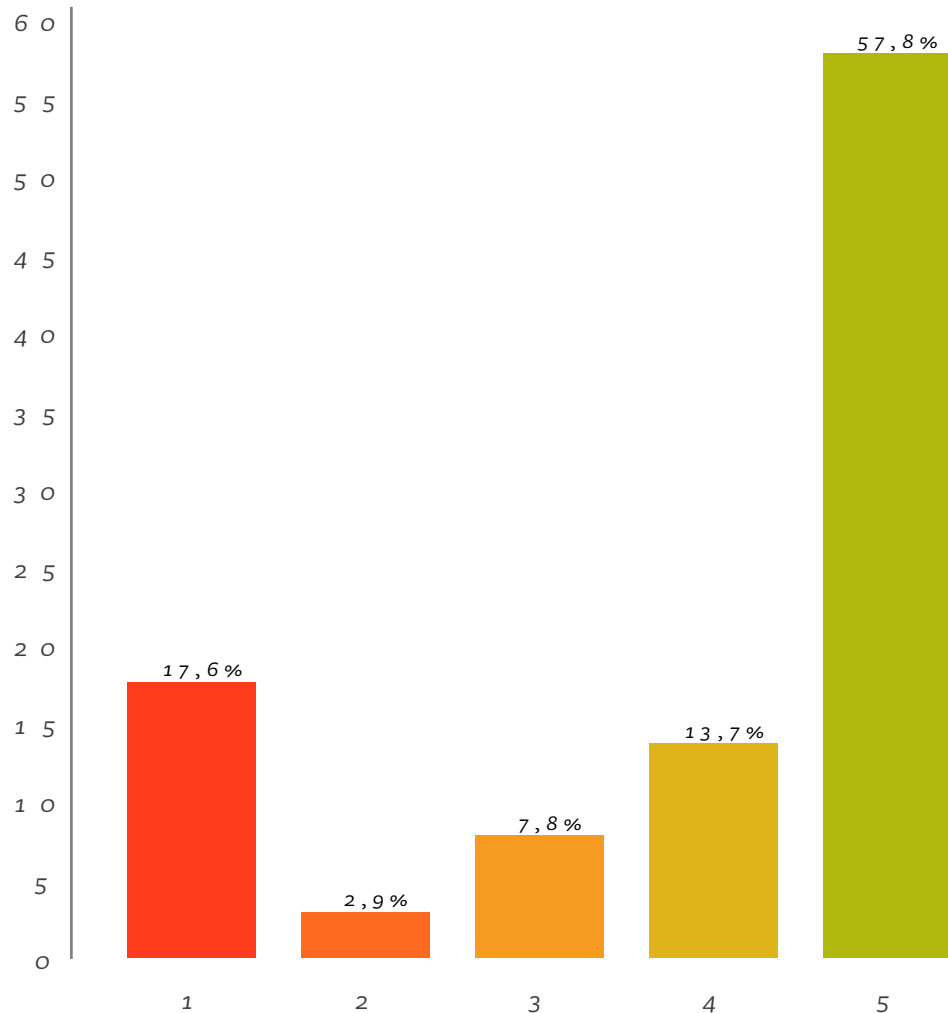
Total respuestas recibidas: 111

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



Total respuestas recibidas: 108

## 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

**3,91**  
Promedio

**71,57%**  
Top 2 Boxes

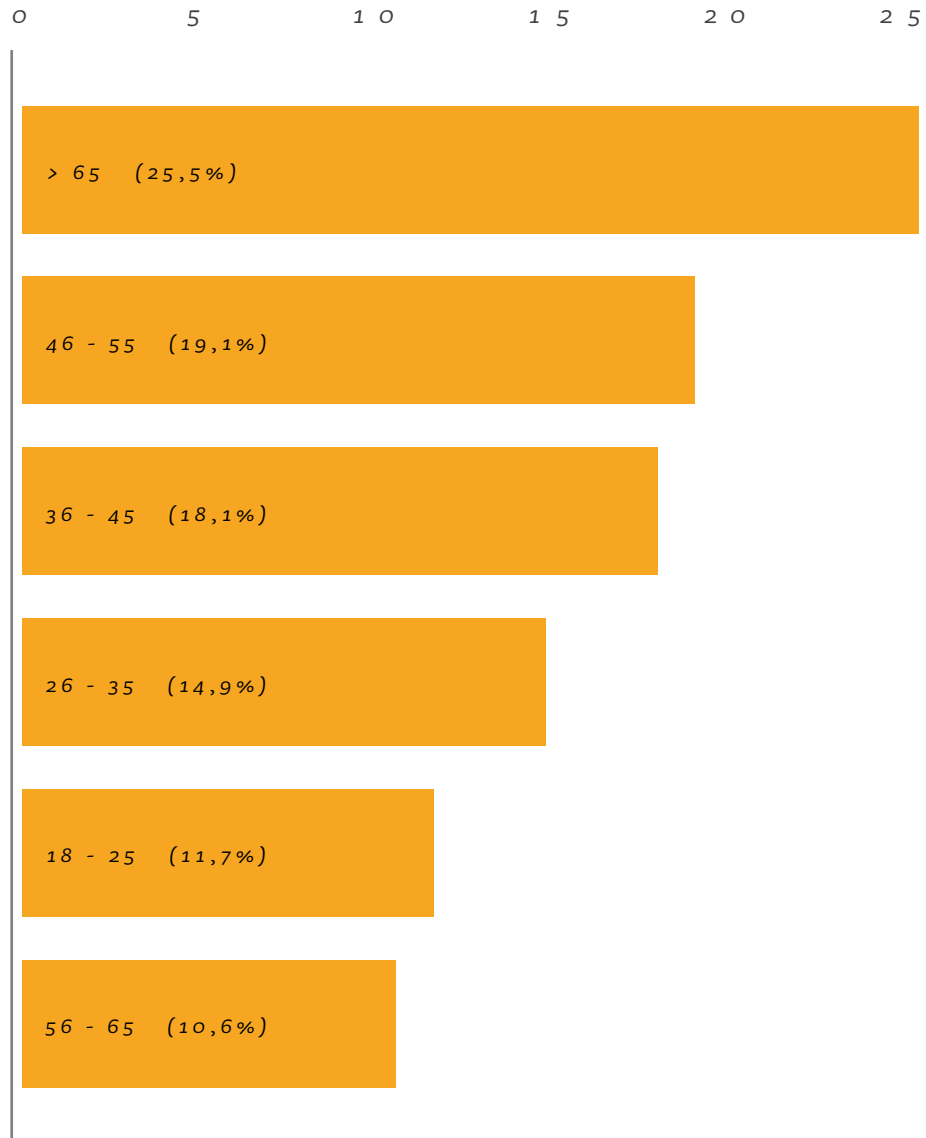


Top Box (5)	57,84%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	<b>71,57%</b>
Bottom 2 Boxes (1-2)	20,59%
Bottom Box (1)	17,65%

- 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%).

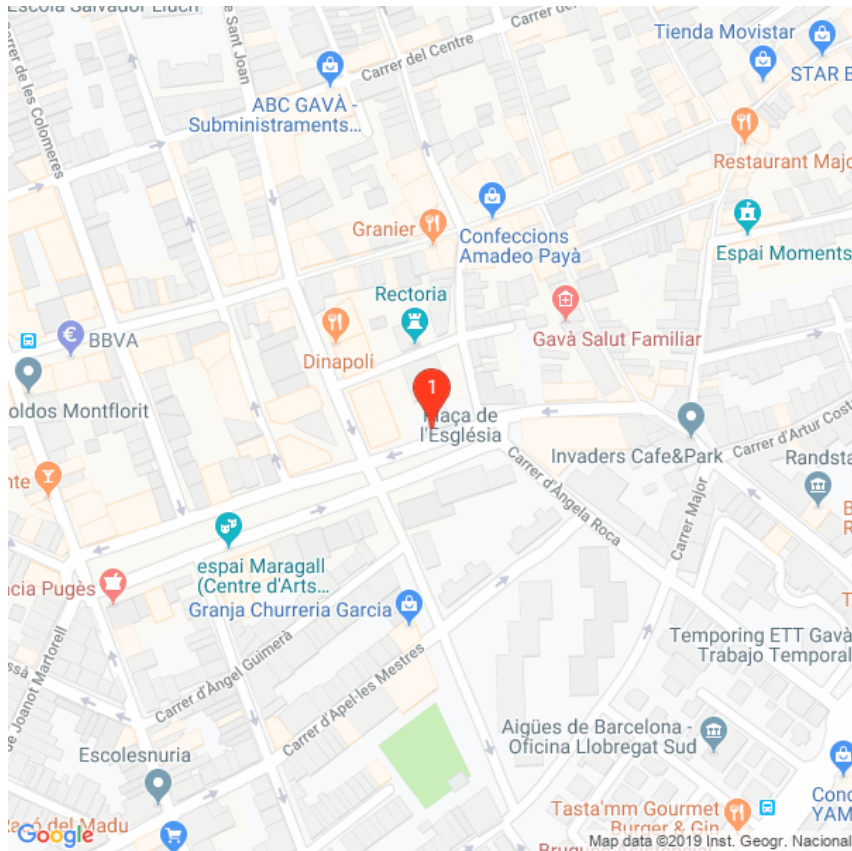
Total respuestas recibidas: 102

## Selecciona la teva franja d'edat



Total respuestas recibidas: 94

# Indica el teu codi postal



08850 (84,9%)



0885 (03,8%)



0809 (01,9%)



0850 (01,9%)



0880 (01,9%)



1837 (01,9%)



32222 (01,9%)



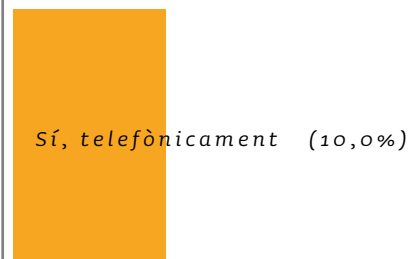
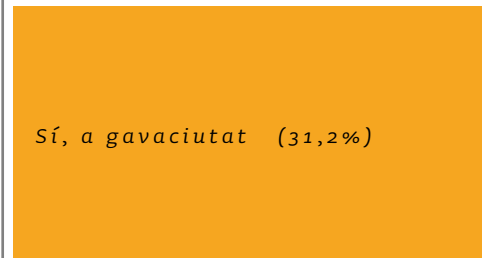
43369 (01,9%)



Total respuestas recibidas: 54

## T'havies informat prèviament?

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



Total respuestas recibidas: 80

## Has fet servir la cita prèvia?

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

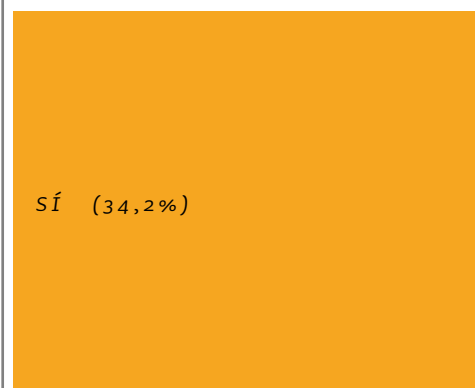


Total respuestas recibidas: 76



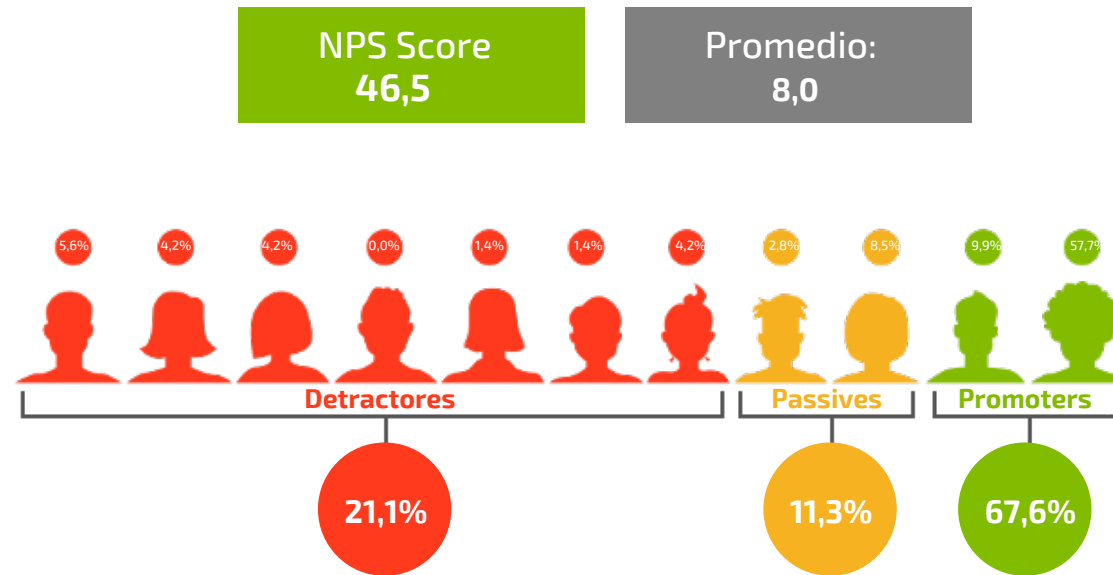
## Coneixes el nostre sistema d'identificació mòbil?

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



Total respuestas recibidas: 73

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: 71

*Si us plau digues en què podem millorar*

#	Comentario	dispositivo	Fecha
1	el tracte i l,atencio al client molt ,poca discreció tothom s,hen assabenta de la consulta que vens a fer. haurien de mirar millor a la gent que contracten per atendre als ciutadans, hi ha algunes persones que porten una indumentaria que es per anar a la platja		23/08/2019
2	menos rellenar papeles y mas agilidad en la atencion al ciudadano. Aplicar el mejor articulo y normativa que existe EL SENTIDO COMUN.		08/08/2019
3	en la limpieza del pueblo y donde hay que ir para ver algun guadia hurbano por las calles no en eo cuartelillo		05/08/2019
4	no hacer esperar tanto yo espere casi una hora		08/08/2019
5	mas amplitud horaria por la tarde		05/08/2019
6	teniu que donar el permis d obr		01/08/2019
7	hace calor en la instalacion		26/08/2019
8	en los permisos de las casas		01/08/2019
9	en todo		05/08/2019
10	en tot		19/08/2019

11	en res		09/08/2019
----	--------	--	------------



LEAN LEMON S.L.  
B66305160

Paris, 45-47  
08029 Barcelona

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