



Ajuntament Gavà Informe Resultats

09/01/2020

Participació i filtres

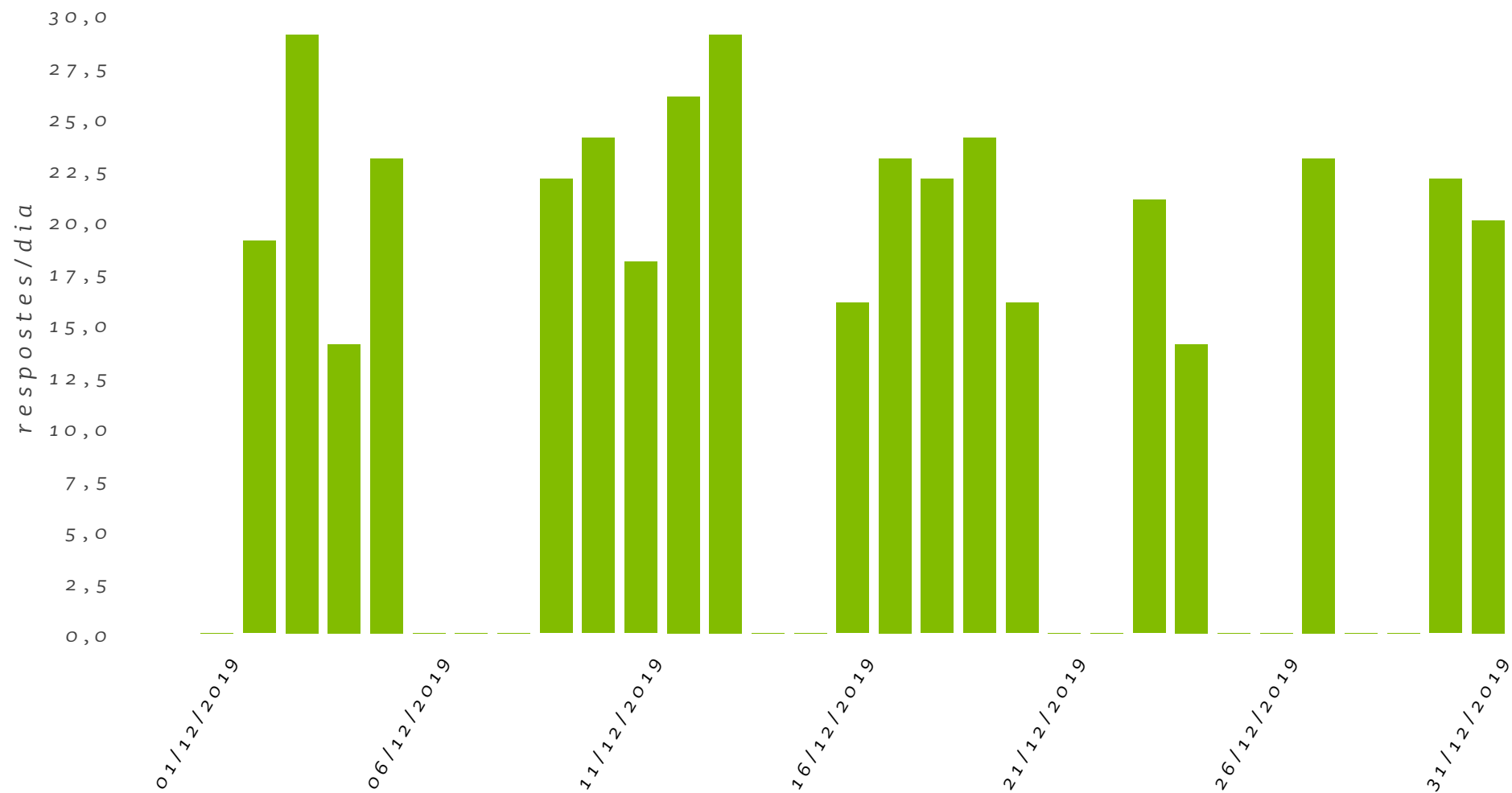
Data d'inici	01/12/2019
Data final	31/12/2019
Nombre de dies	31
Enquestes totals	408

Filtres seleccionats:

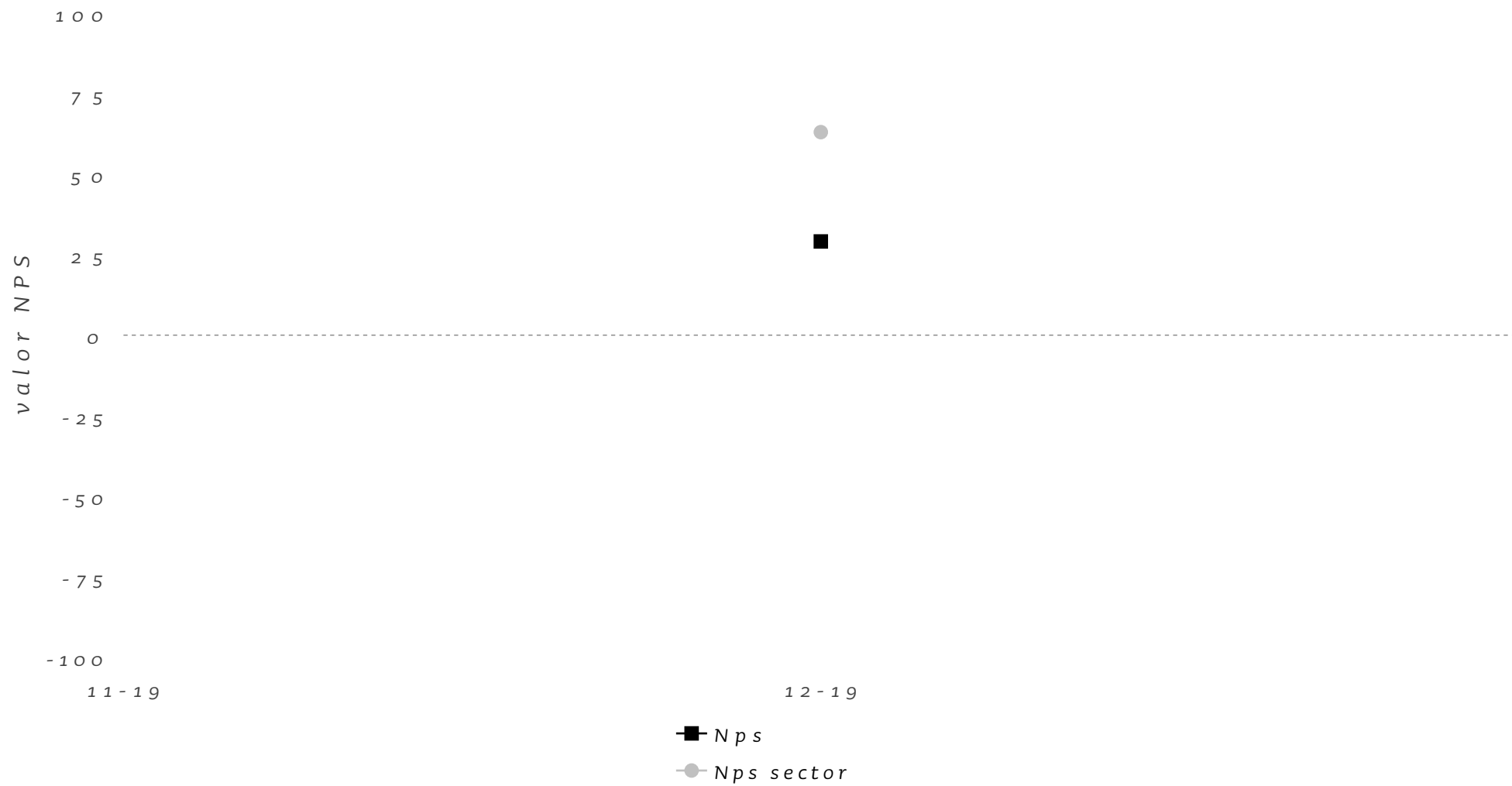
Temps de resposta	3	0,74%
⁽¹⁾ Encuestas netas	405	99,26%

(1) Enquestes netes després d'aplicar els filtres

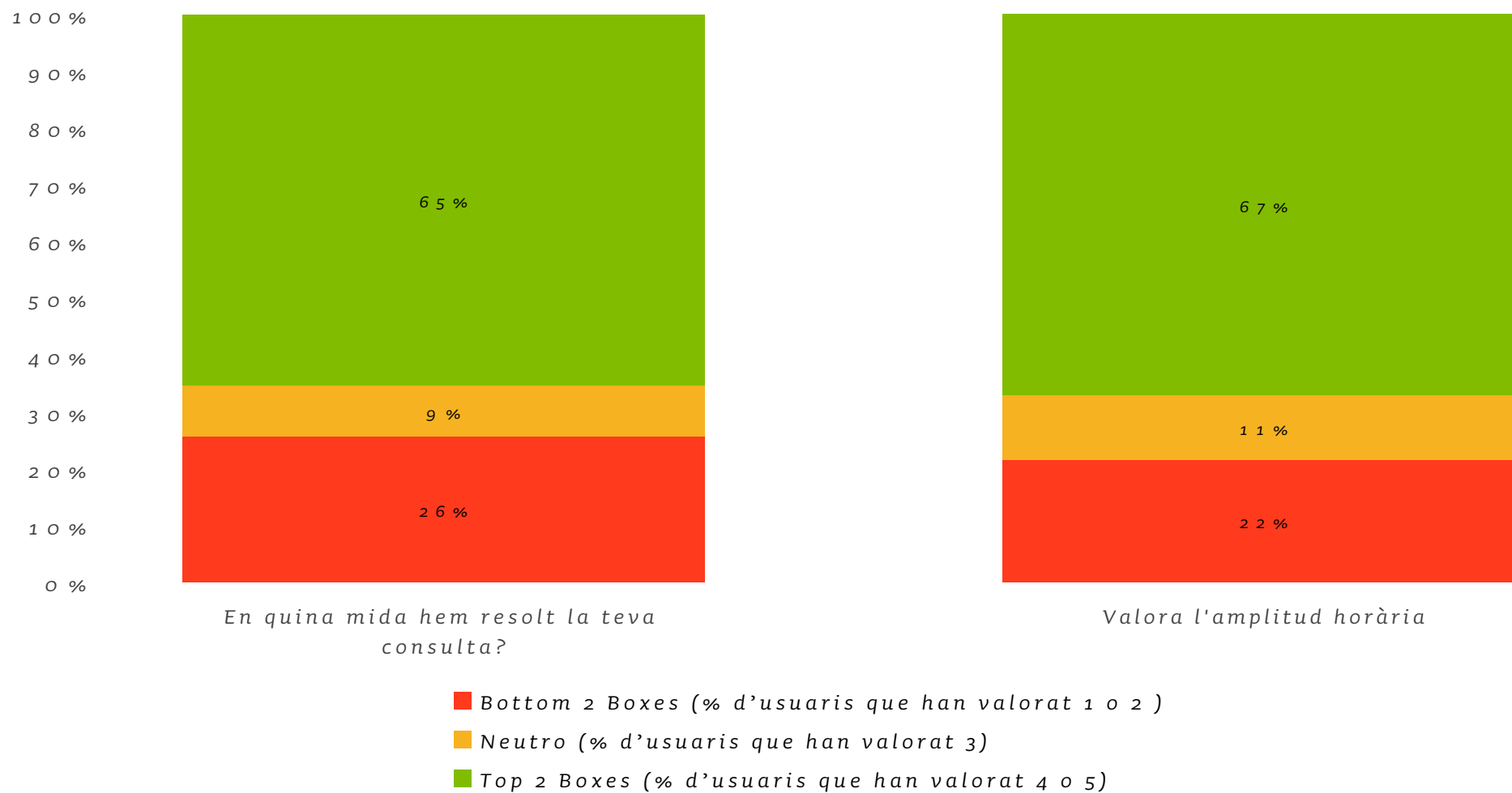
Evolució de la mostra



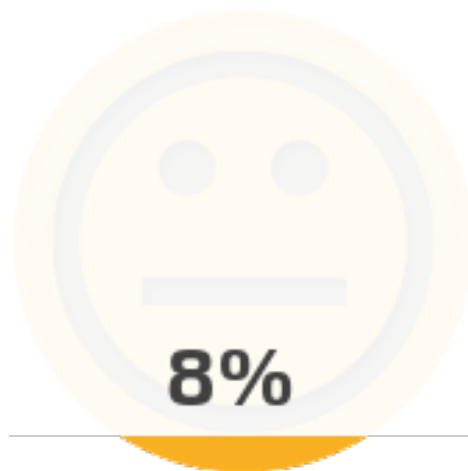
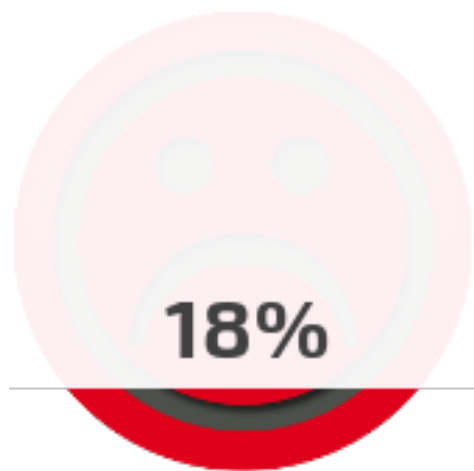
Evolució de l'indicador NPS



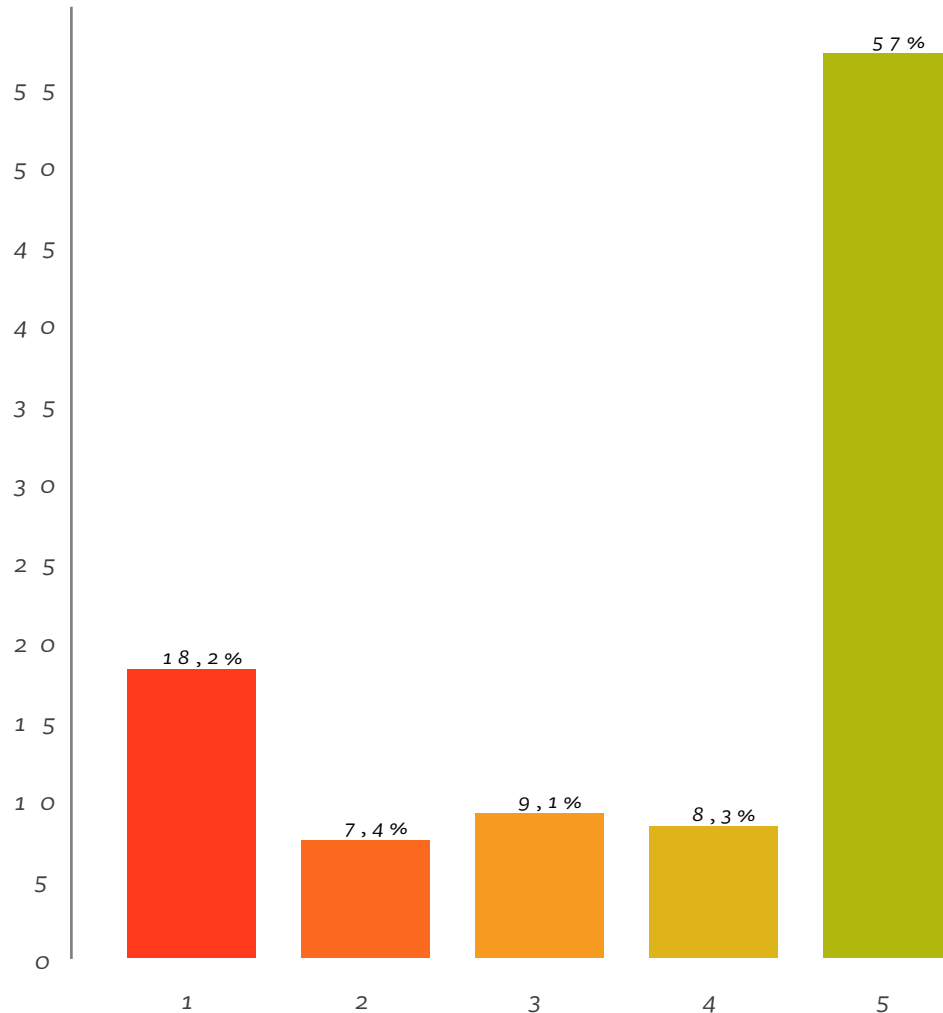
Comparativa preguntes de valoració



VALORA LA TEVA EXPERIÈNCIA



En quina mida hem resolt la teva consulta?



L'anàlisi "Top 2 Boxes" consisteix en mesurar el % d'usuaris que han valorat amb les dues notes més elevades: 5/5 i 4/5

3,79
Mitjana

65,29%
Top 2 Boxes



Top Box (5)

57,02%

Top 2 Boxes (4-5)

65,29%

Bottom 2 Boxes (1-2)

25,62%

Bottom Box (1)

18,18%

Top 2 Boxes > 75% correspon a un nivell d'excel·lència.

Top 2 Boxes de 50 a 75% correspon a un nivell bo, però millorable.

Total respostes rebudes: 121

Valora el tracte rebut



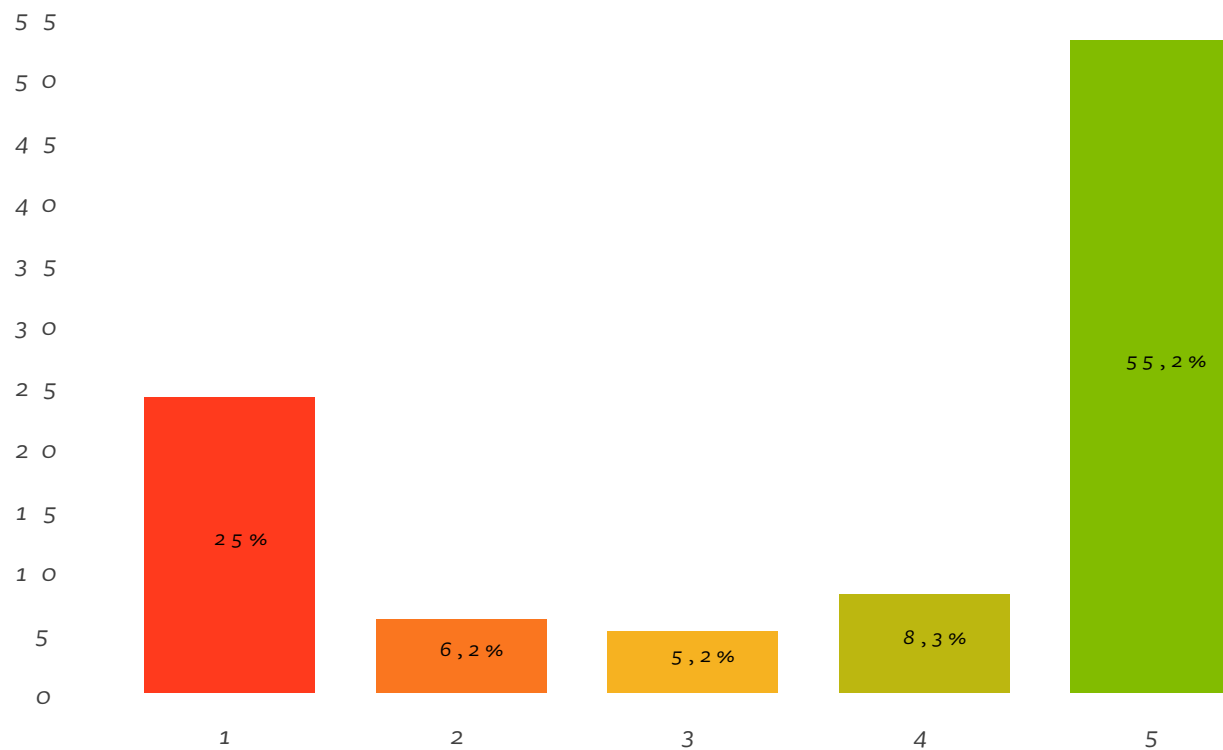
Total respostes rebudes: 108

Valora els coneixements de qui t'ha atès



Total respostes rebudes: 102

Valora el temps d'espera fins a ser atès



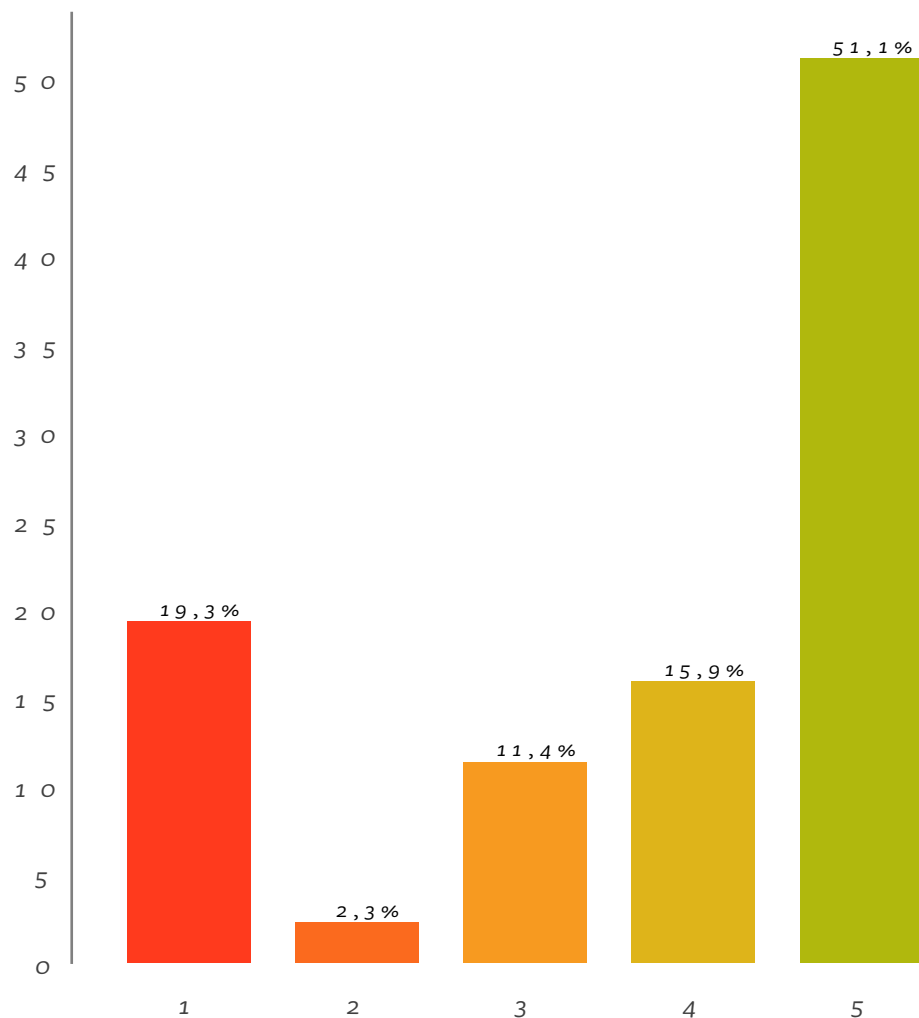
Total respostes rebudes: 96

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



Total respostes rebudes: 90

Valora l'amplitud horària



L'anàlisi "Top 2 Boxes" consisteix en mesurar el % d'usuaris que han valorat amb les dues notes més elevades: 5/5 i 4/5

3,77
Mitjana

67,05%
Top 2 Boxes



Top Box (5)

51,14%

Top 2 Boxes (4-5)

67,05%

Bottom 2 Boxes (1-2)

21,59%

Bottom Box (1)

19,32%

Top 2 Boxes > 75% correspon a un nivell d'excel·lència.

Top 2 Boxes de 50 a 75% correspon a un nivell bo, però millorable.

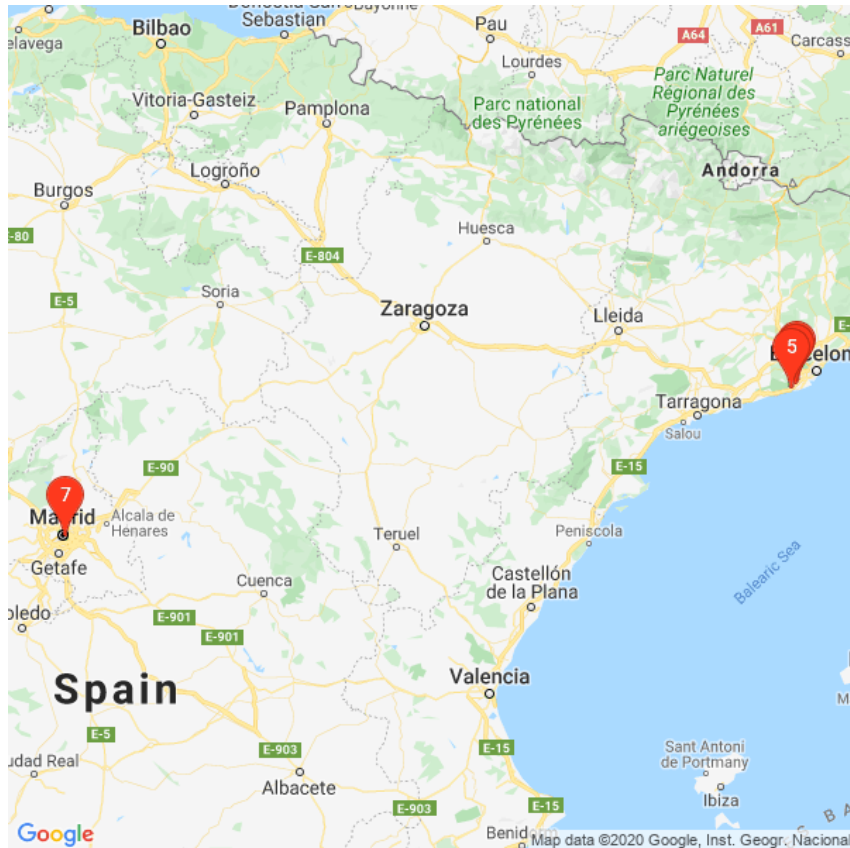
Total respostes rebudes: 88

Selecciona la teva franja d'edat



Total respostes rebudes: 72

Indica el teu codi postal



08850 (75,0%)

08840 (06,2%)

0885 (04,2%)

0850 (02,1%)

08860 (02,1%)

1548 (02,1%)

28034 (02,1%)

3255 (02,1%)

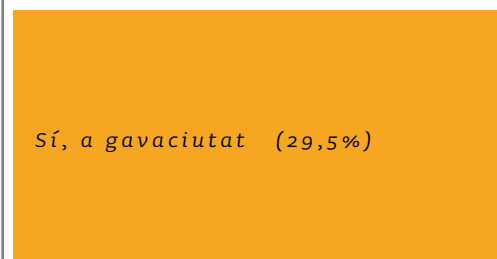
51684 (02,1%)

5555 (02,1%)

Total respostes rebudes: 48

T'havies informat prèviament?

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



Total respostes rebudes: 61

Has fet servir la cita prèvia?

0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50

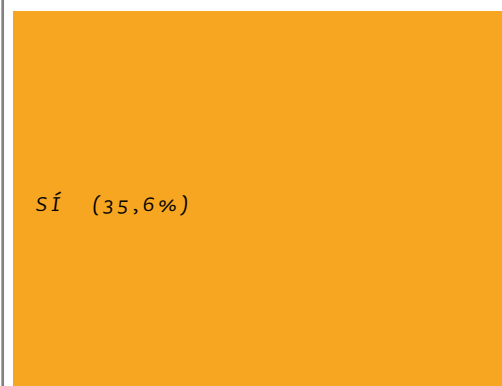
Sí (51,7%)

No (48,3%)

Total respostes rebudes: 58

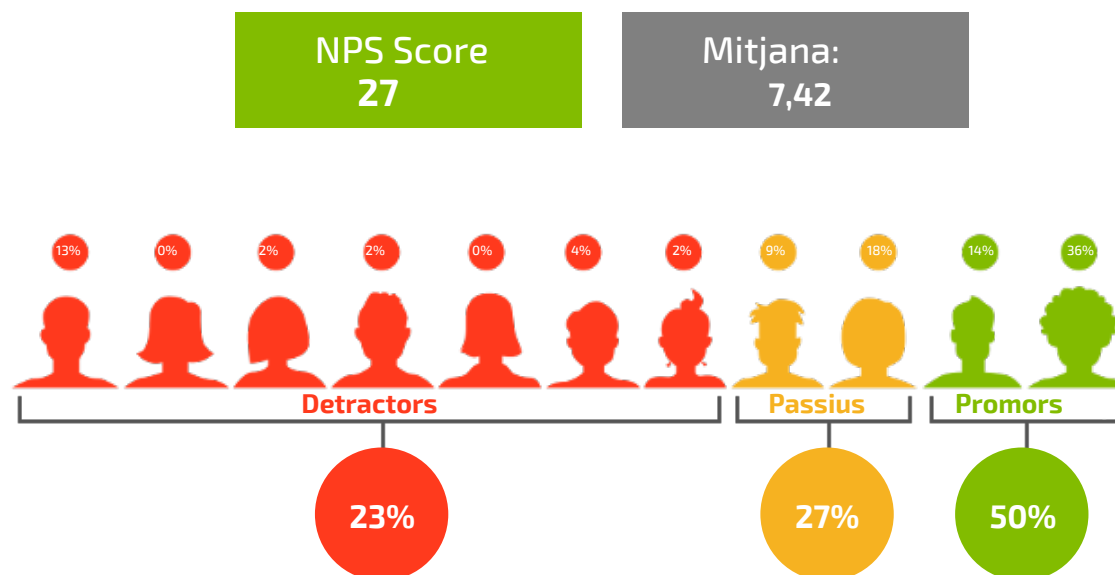
Coneixes el nostre sistema d'identificació mòbil?

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



Total respostes rebudes: 59

Amb quina probabilitat recomanaries aquesta Oficina d'atenció ciutadana a un amic o familiar?



Net Promoter Score (NPS) és una mètrica de lleialtat del consumidor o efecte boca-orella basada en una pregunta directa: Amb quina probabilitat ens recomanaries a un amic o familiar? Els promotors són aquells que valoren amb un 9 o un 10 i són considerats fidels i entusiastes. Detractors són aquells que valoren entre 0 i 6 i són usuaris insatisfets. Els que voten 7 i 8 es consideren usuaris passius. L'NPS es calcula restant el percentatge de promotors i el percentatge de detractors. Si l'NPS és positiu significa que hi ha més promotors que detractors i la marca surt beneficiada del factor boca-orella. Un NPS superior al 50% indica una ràtio de recomanacions molt elevada.

Total respostes rebudes: 55

Si us plau digues en què podem millorar

#	Comentari	dispositiu	Data
1	algunas pequeñas cosas sin demasiada importancia que se puede solucionar segun pase el tiempo		19/12/2019
2	demaciada espera y web no facitita tramites		03/12/2019
3	ampliar horario de atencion ciudadana		23/12/2019
4	millors prestacions econòmiques		10/12/2019
5	en asistencia social muy bien		11/12/2019
6	millorar el temps d' espera		31/12/2019
7	nada todo perfecto		31/12/2019
8	?? ñ.?? ¿		12/12/2019
9	s,z		18/12/2019

RATENOW



rate here, right now