



Ajuntament Gavà Informe Resultats

13/01/2021

Participació i filtres

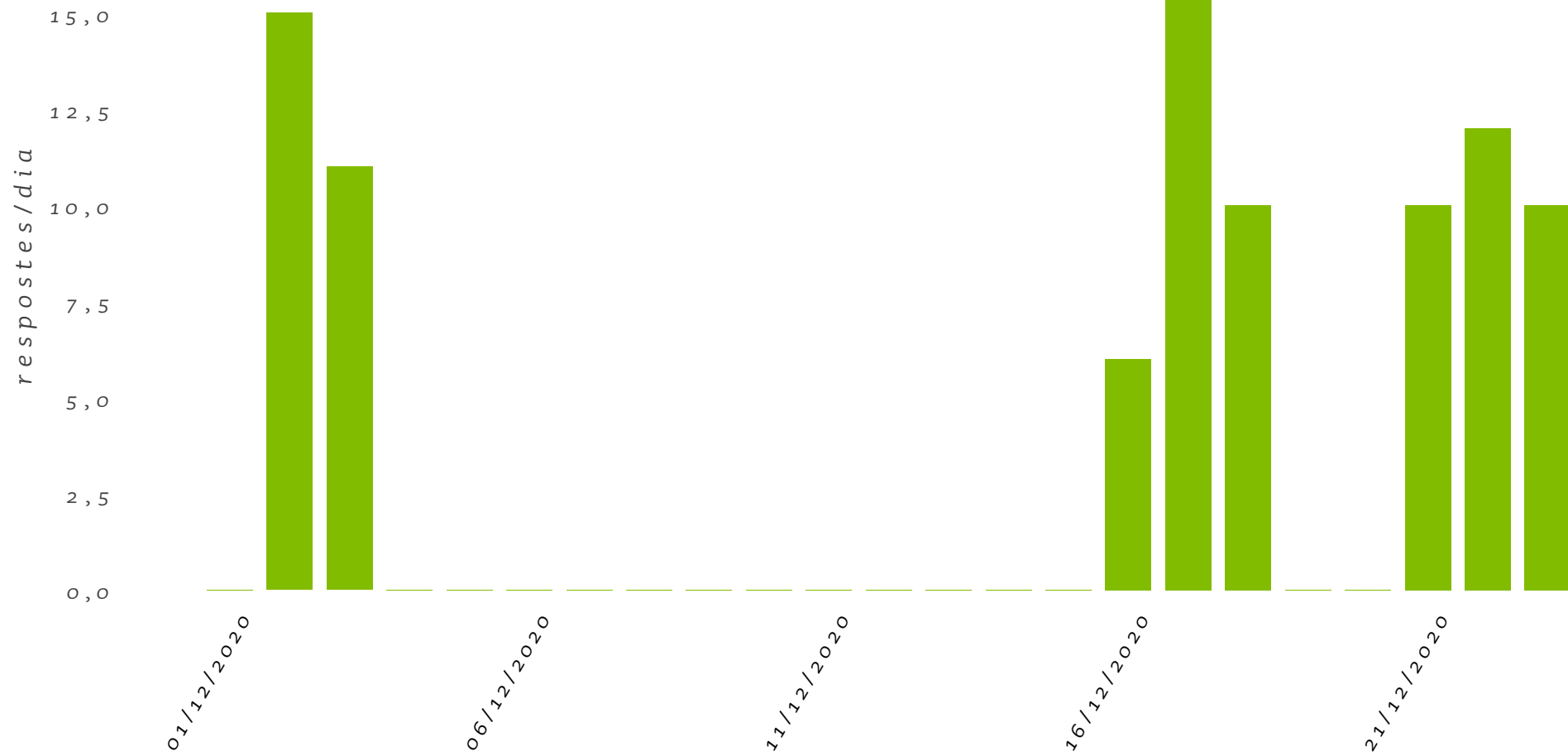
Data d'inici	01/12/2020
Data final	23/12/2020
Nombre de dies	23
Enquestes totals	91

Filtres seleccionats:

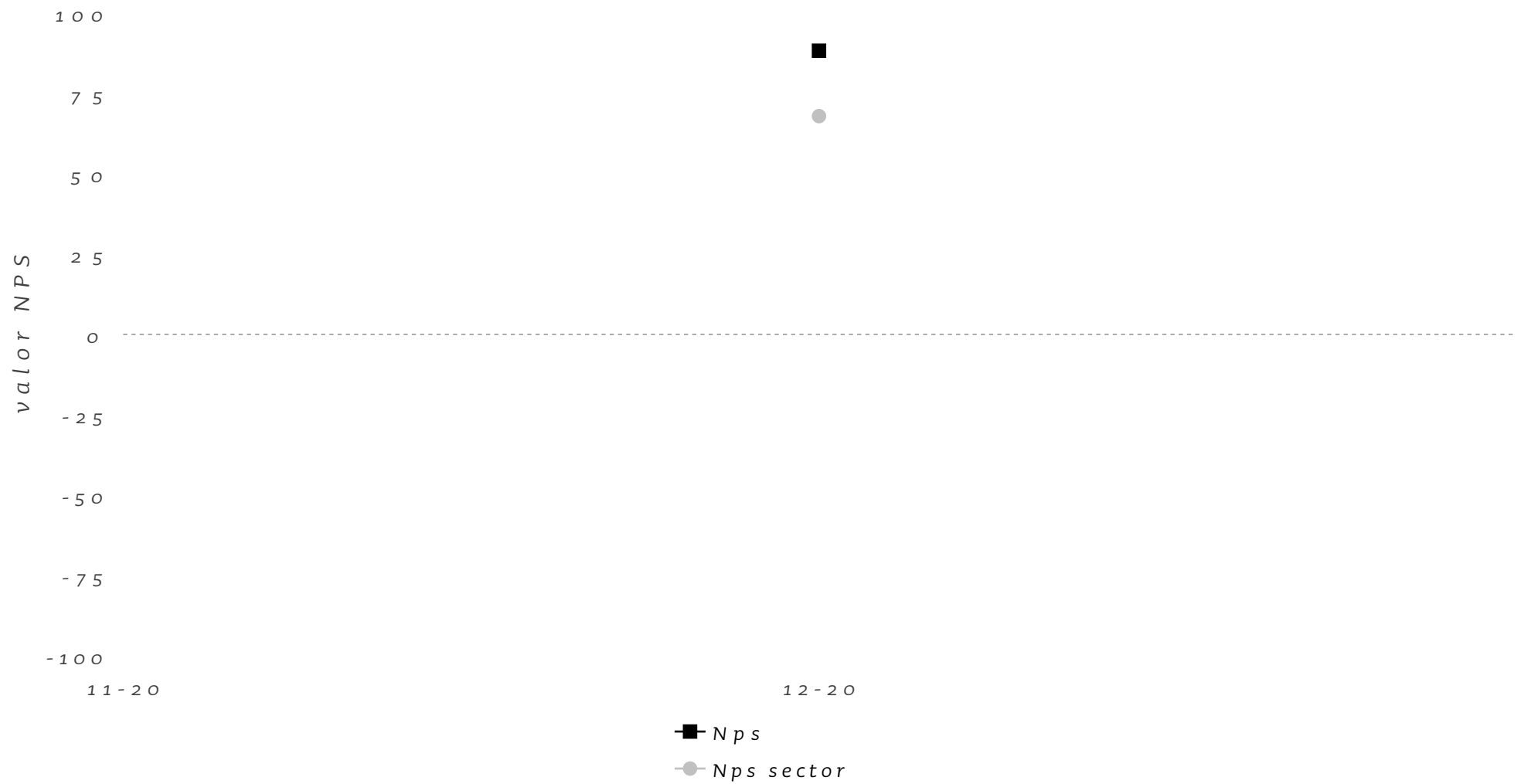
Temps de resposta	1	1,1%
⁽¹⁾ Encuestas netas	90	98,9%

(1) Enquestes netes després d'aplicar els filtres

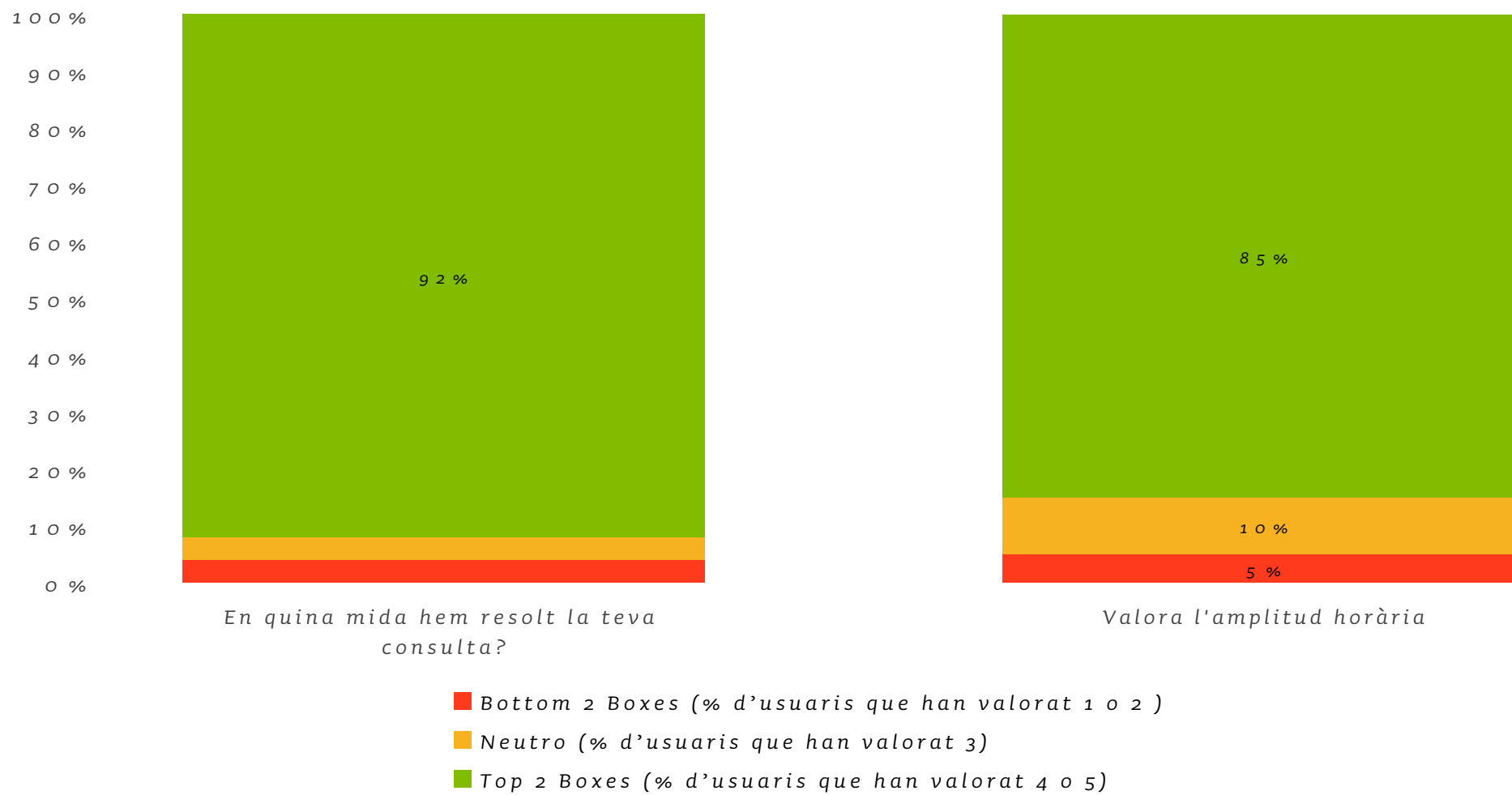
Evolució de la mostra



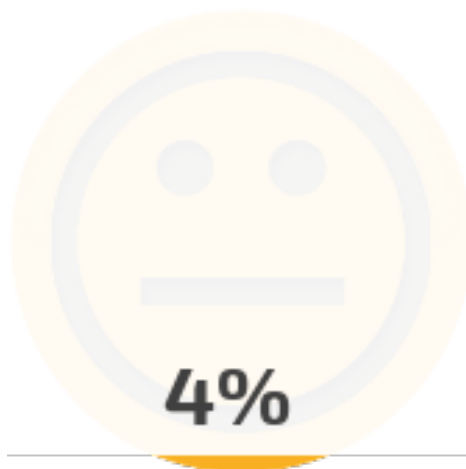
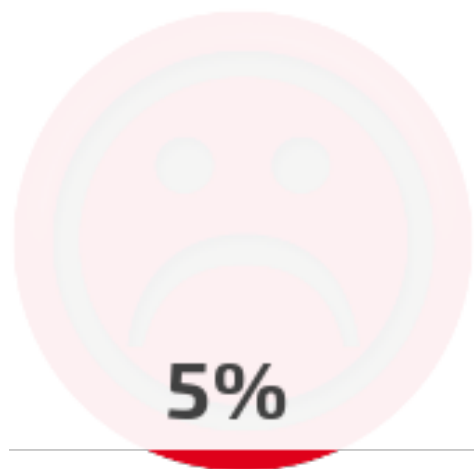
Evolució de l'indicador NPS



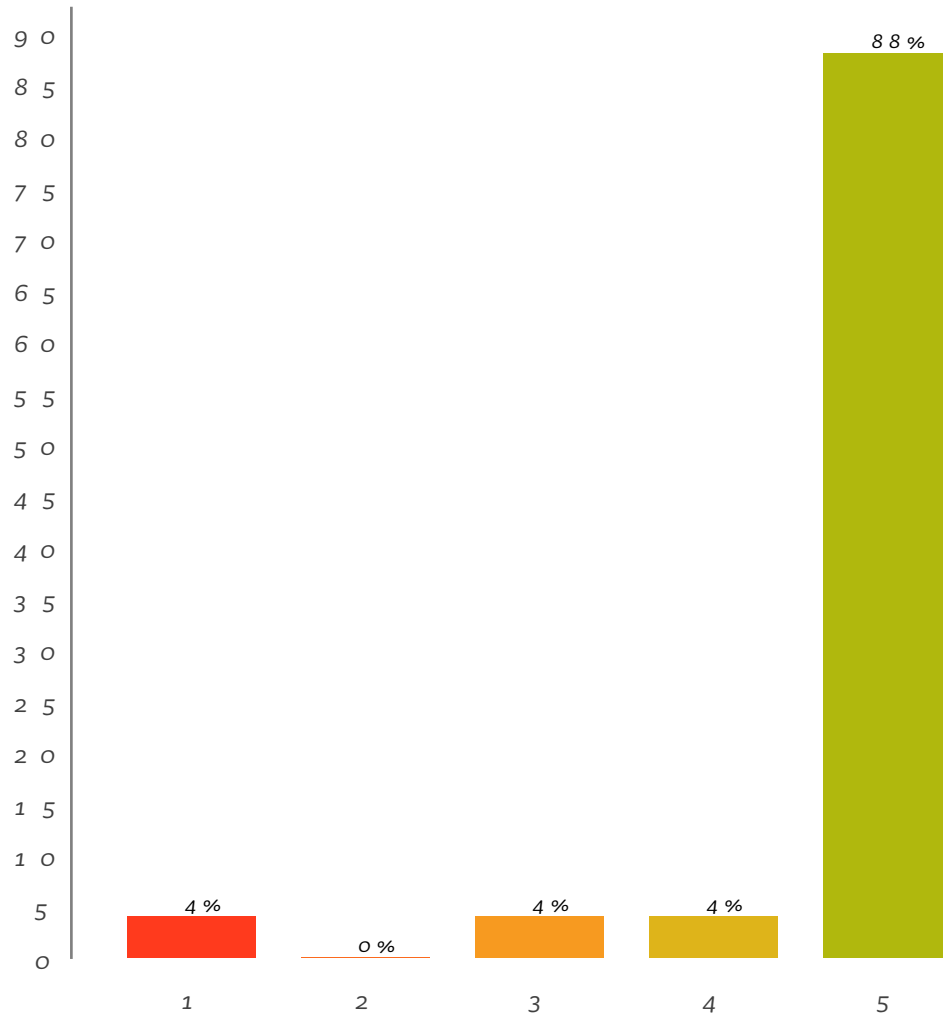
Comparativa preguntes de valoració



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

4,72 **92,00%**
Mitjana Top 2 Boxes



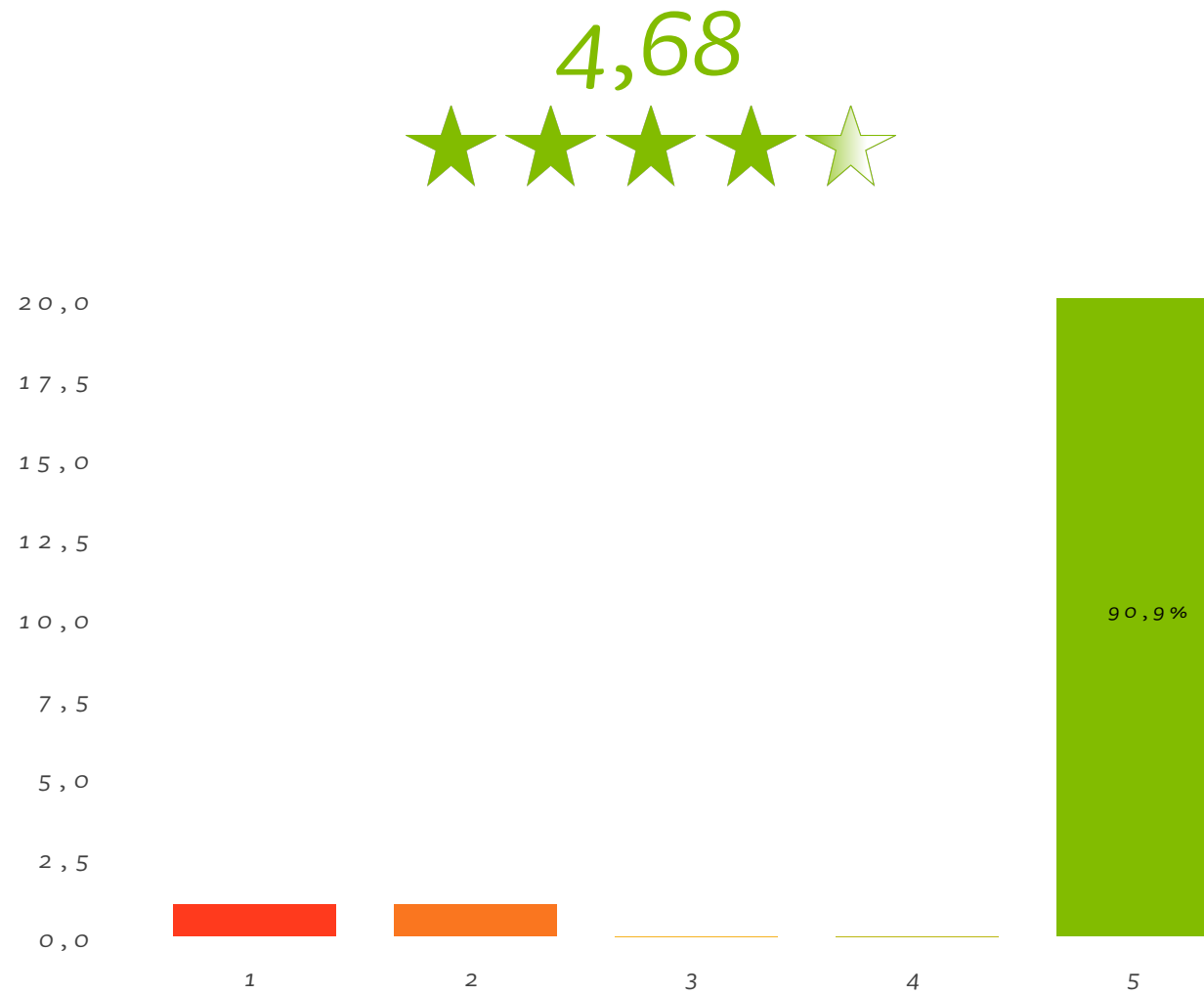
Top Box (5)	88,00%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	92,00%
Bottom 2 Boxes (1-2)	4,00%
Bottom Box (1)	4,00%

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.

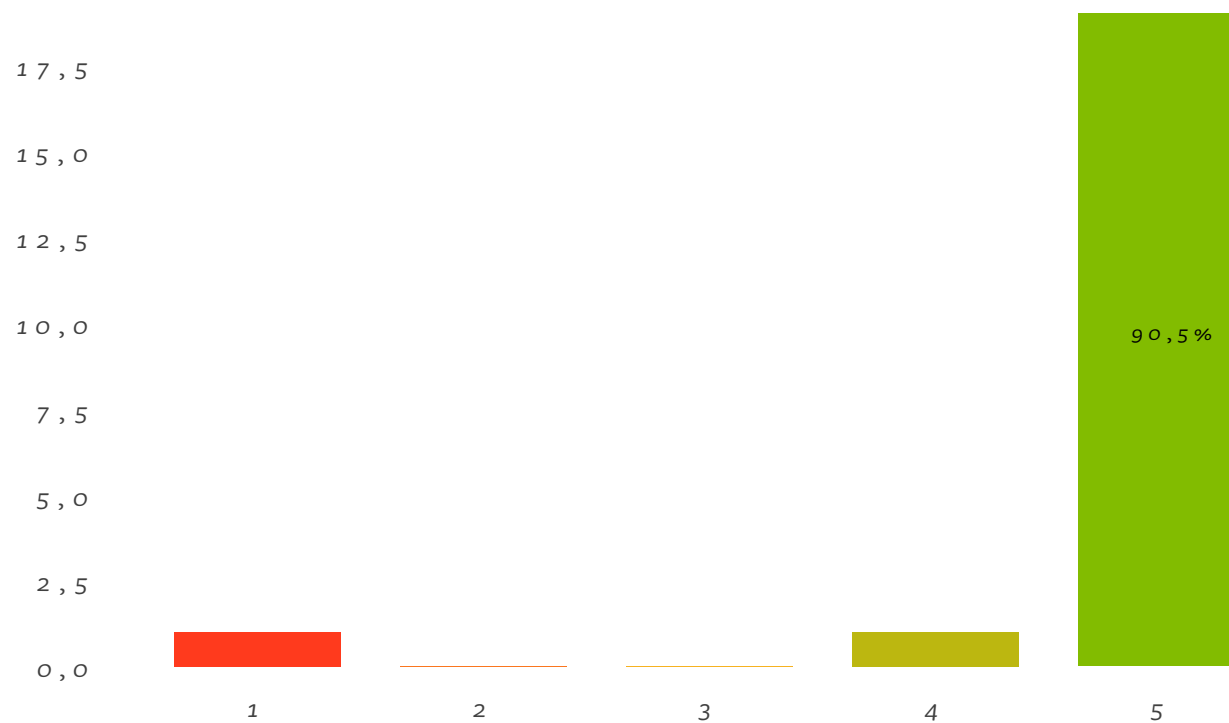
Total respostes rebudes: 25

Valora el tracte rebut



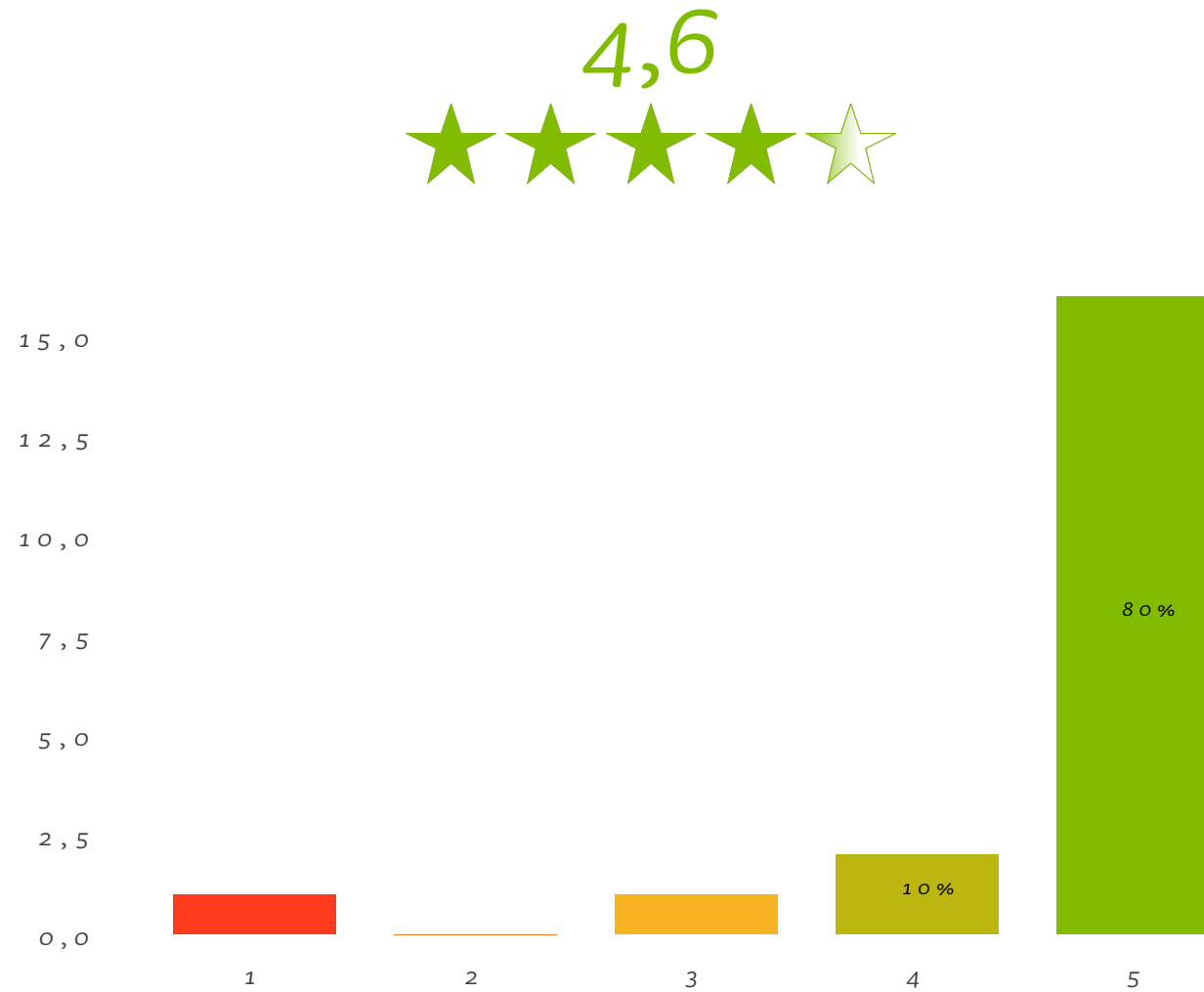
Total respostes rebudes: 22

Valora els coneixements de qui t'ha atès



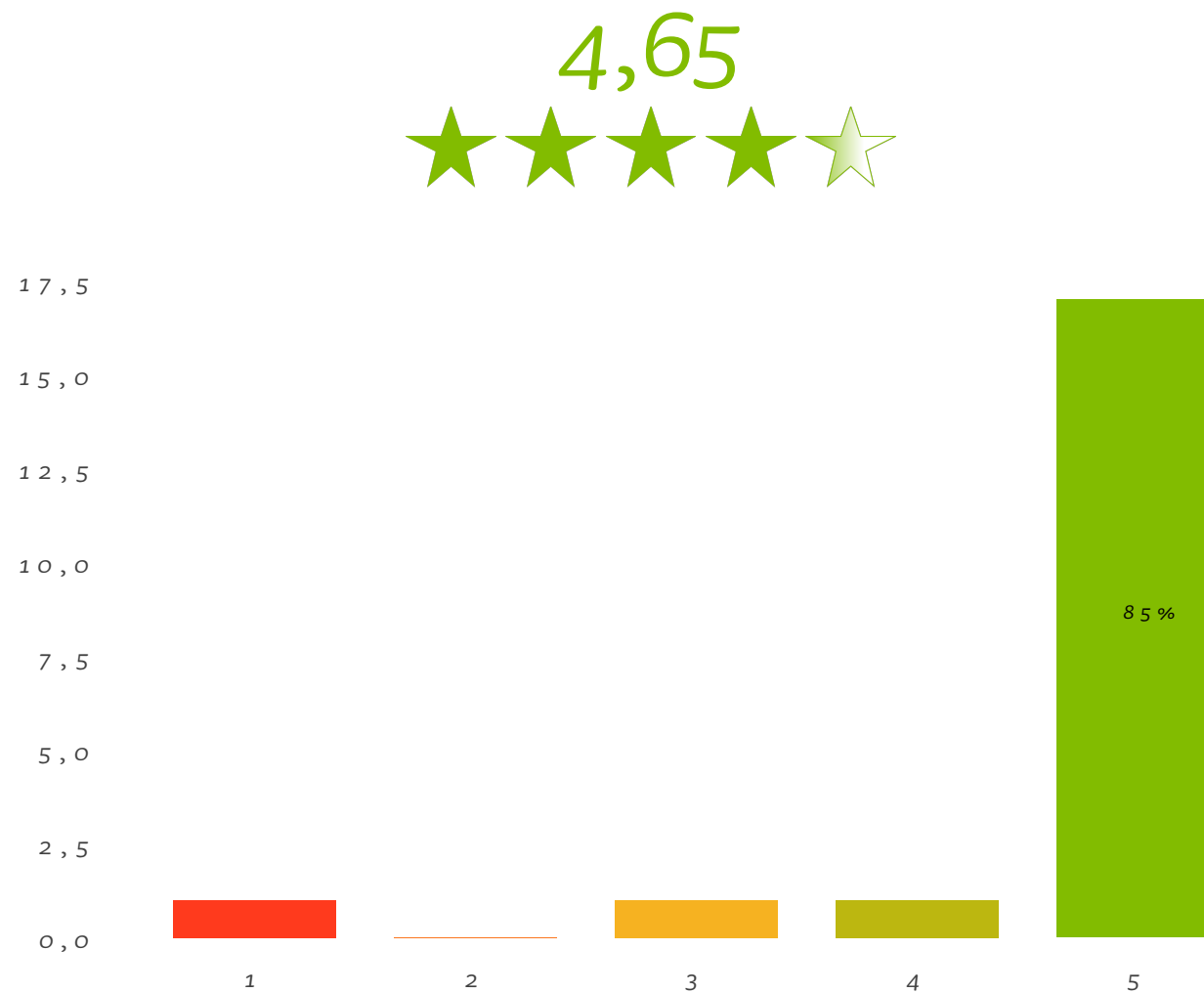
Total respostes rebudes: 21

Valora el temps d'espera fins a ser atès



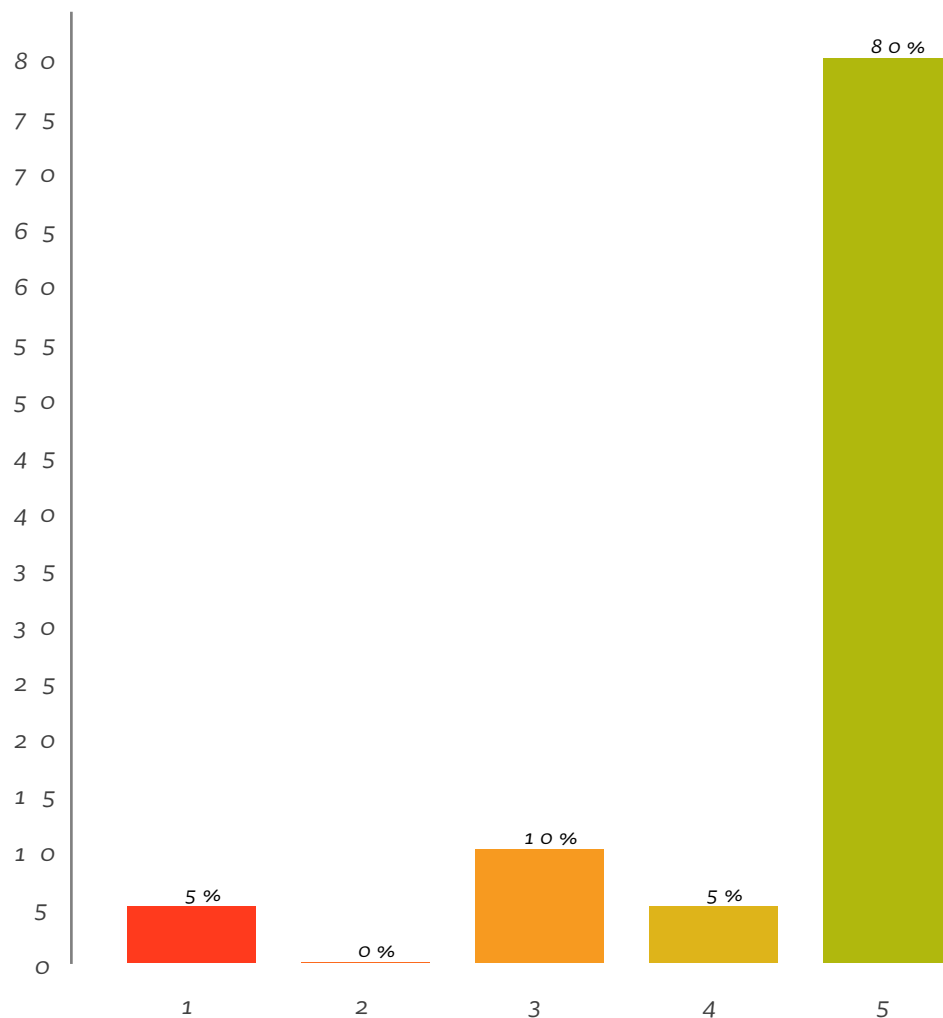
Total respostes rebudes: 20

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



Total respostes rebudes: 20

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

4,55 Mitjana
85,00% Top 2 Boxes



Top Box (5)

80,00%

Top 2 Boxes (4-5)

85,00%

Bottom 2 Boxes (1-2)

5,00%

Bottom Box (1)

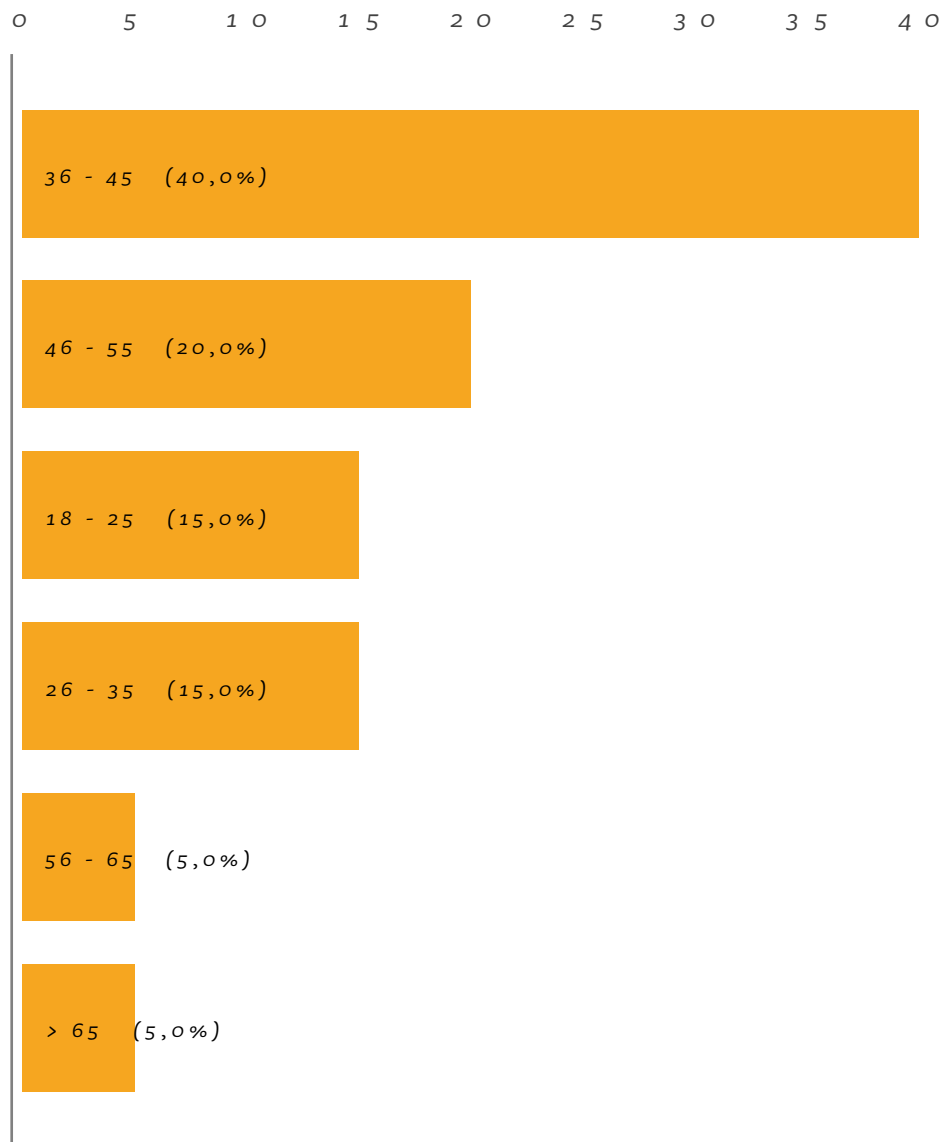
5,00%

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: 20

Selecciona la teva franja d'edat



Total respostes rebudes: 20

Indica el teu codi postal



08850 (89,5%)



08840 (05,3%)



08860 (05,3%)



Total respostes rebudes: 19

T'havies informat prèviament?

0 5 10 15 20 25 30 35 40 45

Sí, telefònicament (47,4%)

Sí, a gavaciutat (31,6%)

No (21,1%)

Total respostes rebudes: 19

Has fet servir la cita prèvia?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

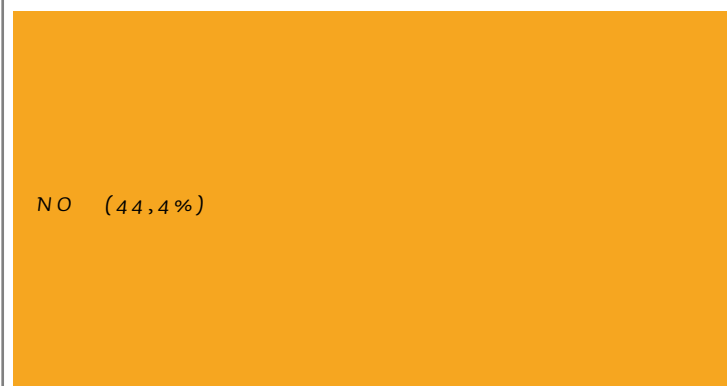


No (0,0%)

Total respostes rebudes: 19

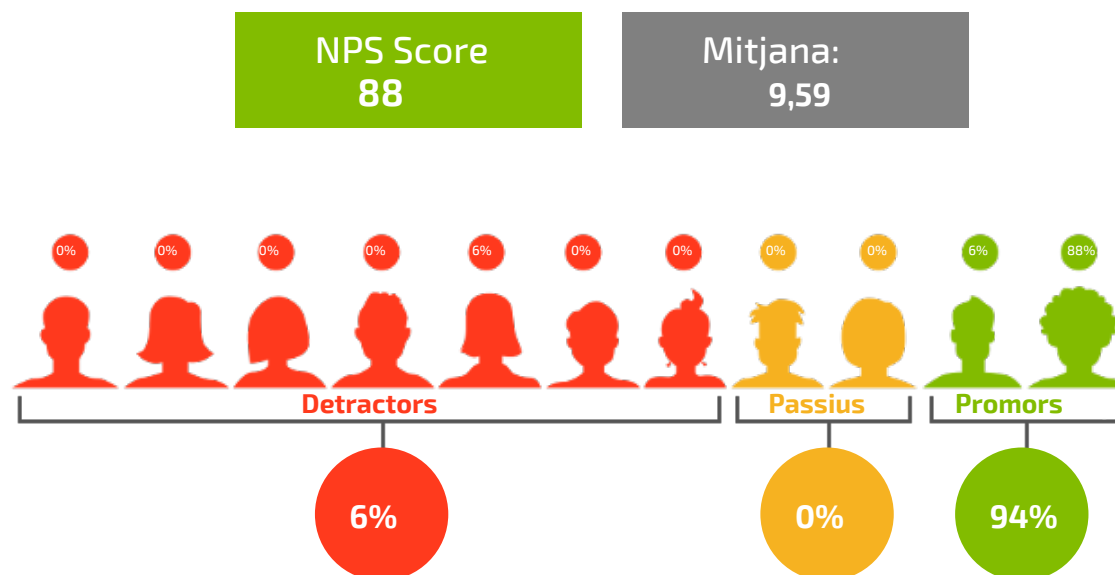
Coneixes el nostre sistema d'identificació mòbil?

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



Total respostes rebudes: 18

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 es 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: 17

Si us plau digues en què podem millorar

#	Comentari	dispositiu	Data
1	muy satisfecha con el tramite que necesite		02/12/2020
2	atencion mas cordial		03/12/2020
3	todo perfecta		02/12/2020

RATENOW



rate here, right now