

RATENOW



rate here, right now

Ajuntament Gavà
Informe Resultados

05/03/2019

Participación y filtros

Fecha inicio	01/02/2019
Fecha final	28/02/2019
Número de días	28
Encuestas totales	452

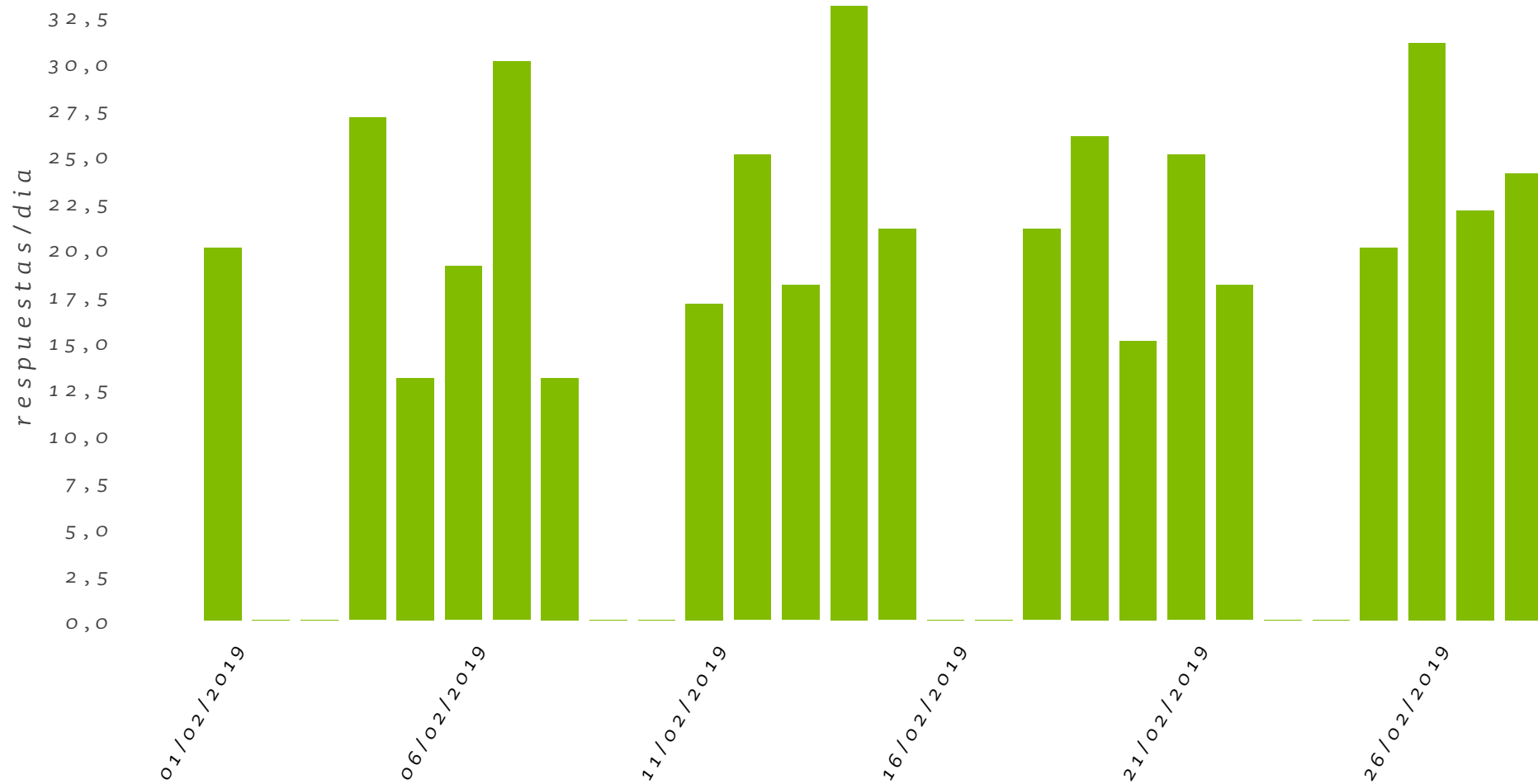
Filtros seleccionados:

⁽¹⁾ Tiempo de respuesta	14	3,1%
⁽²⁾ Encuestas netas	438	96,9%

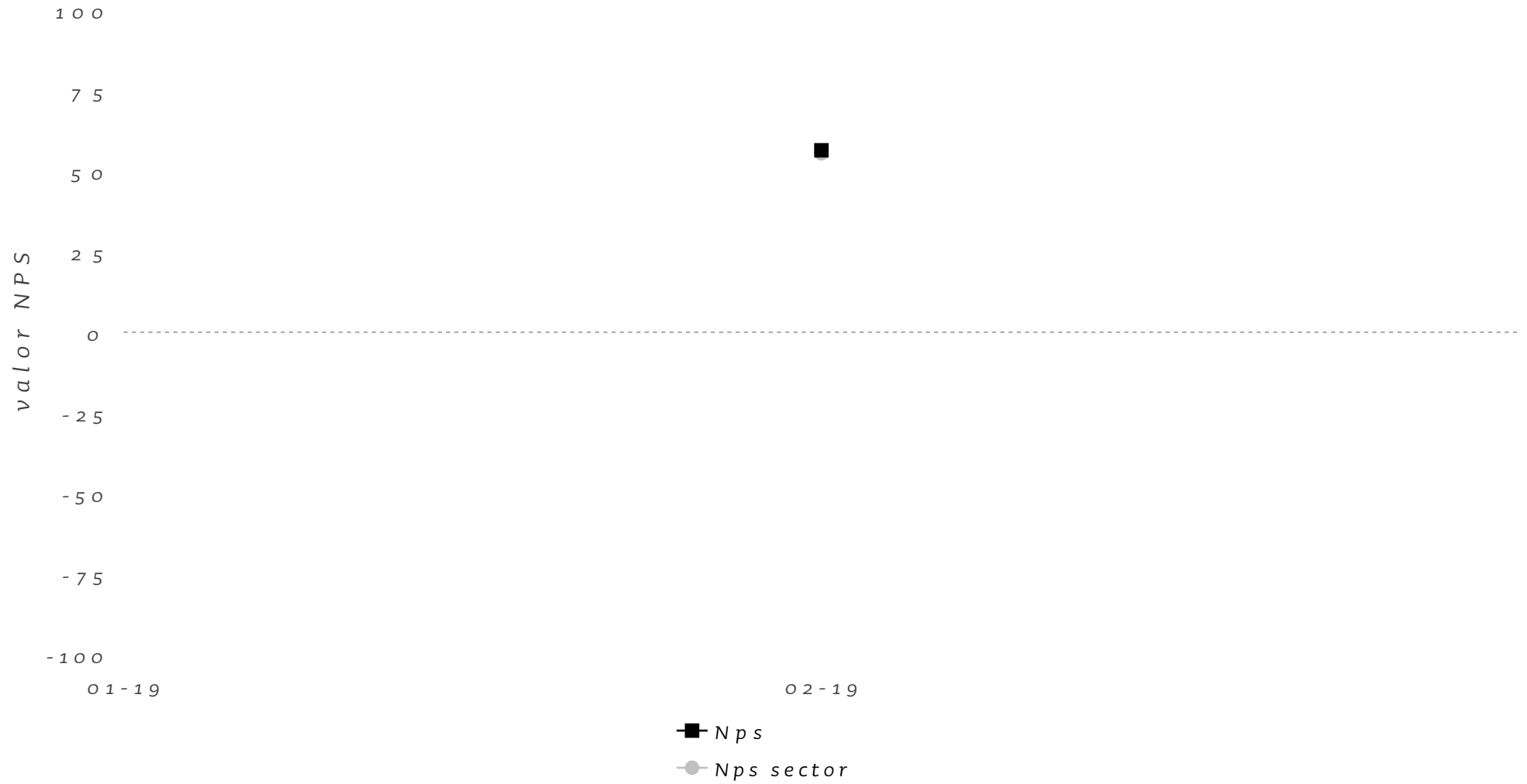
(1) Tiempo de respuesta/check de calidad: excluye las encuestas que han sido completadas por debajo de un umbral mínimo de tiempo y cuya validez es dudosa.

(2) Encuestas netas después de aplicar los filtros

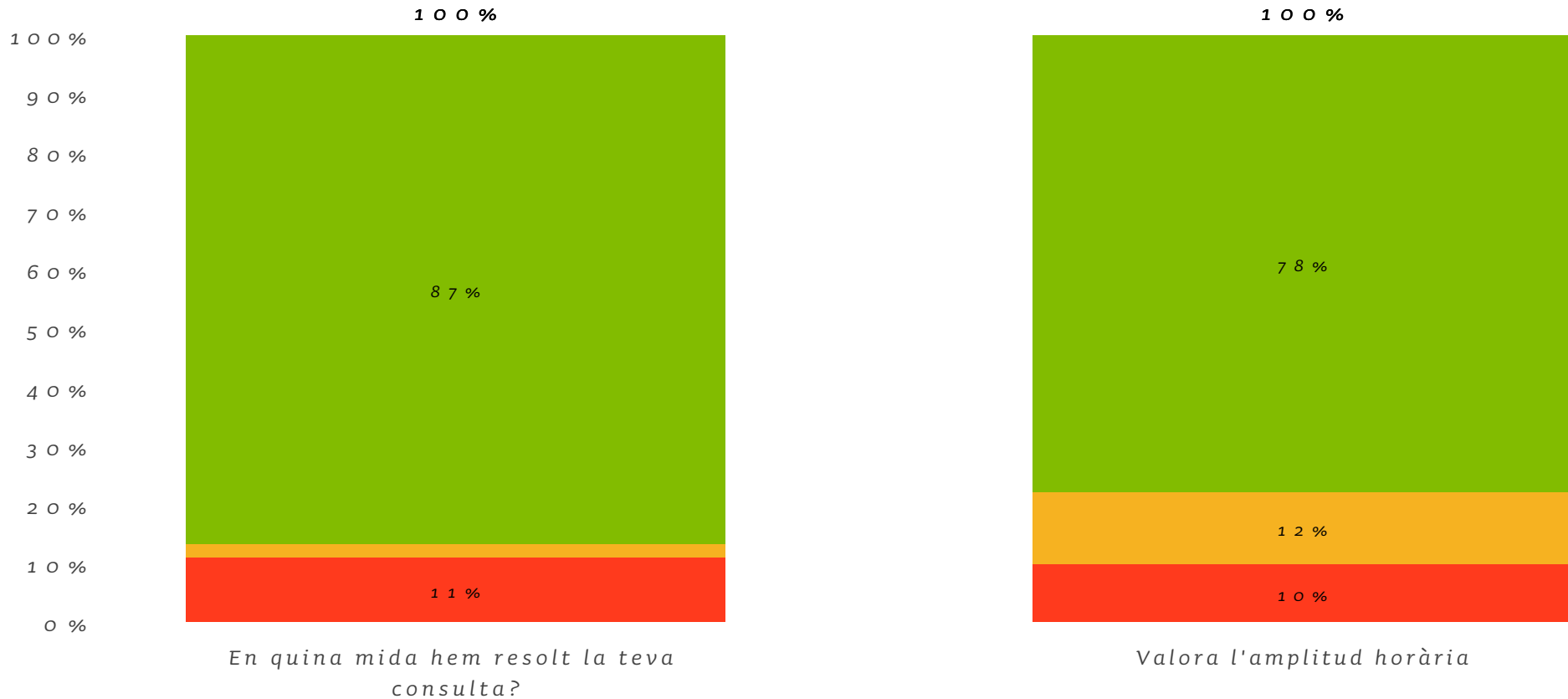
Participación



Evolución del indicador NPS

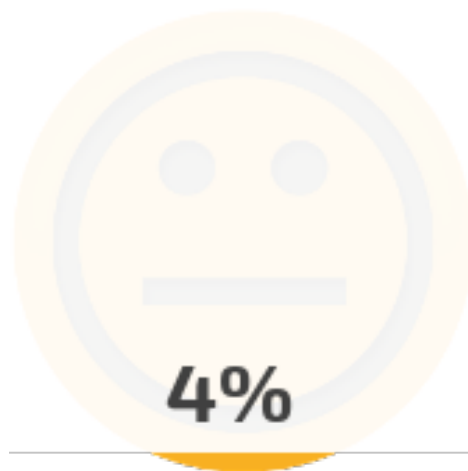
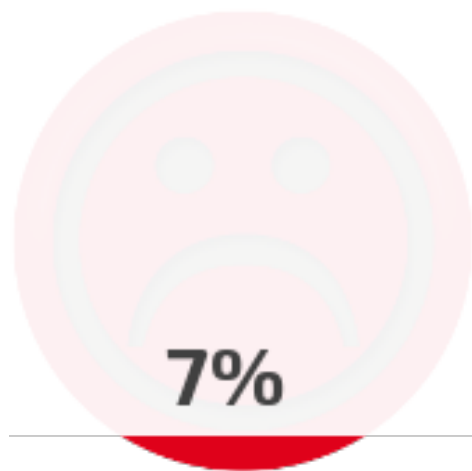


Comparativa preguntes de valoració



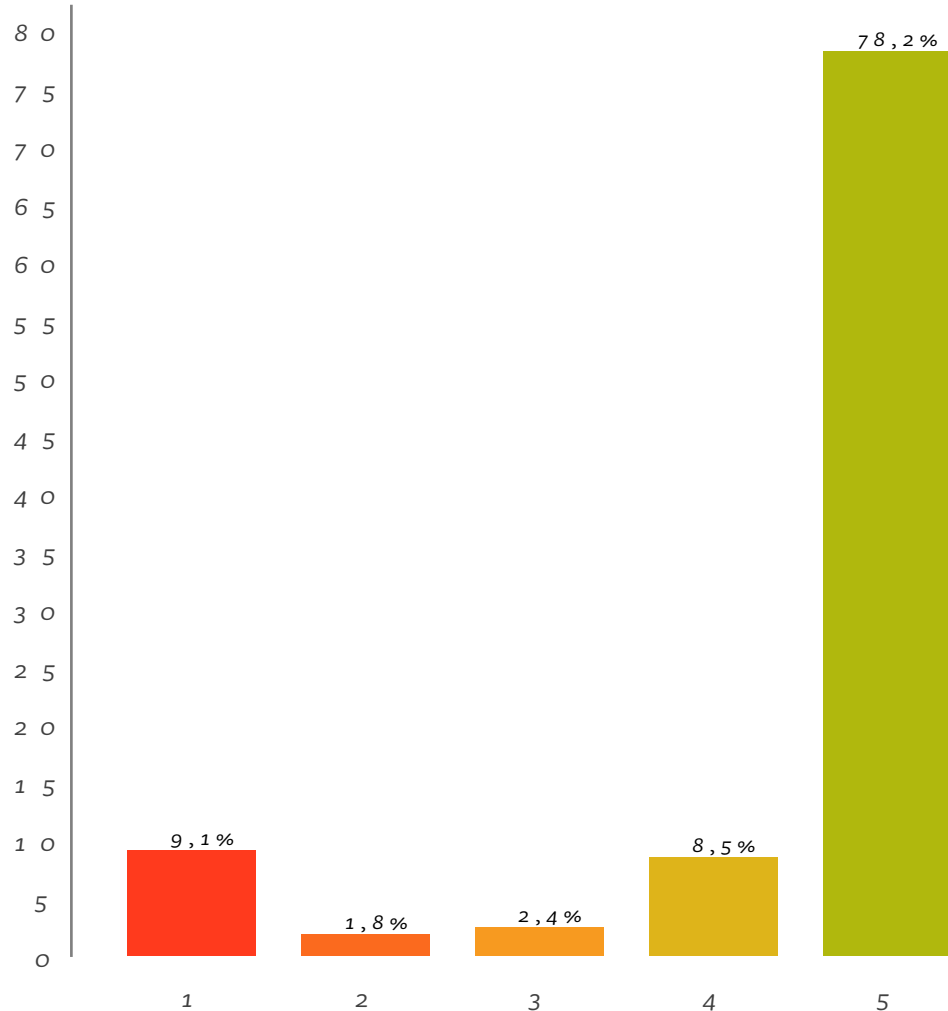
- Bottom 2 Boxes (% de usuarios que han votado 1 o 2)
- Neutro (% de de usuarios que han votado 3)
- Top 2 Boxes (% de usuarios que han votado 4 o 5)

VALORA LA TEVA EXPERIÈNCIA



Total respuestas recibidas: 438

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

4,45 Promedio
86,67% Top 2 Boxes

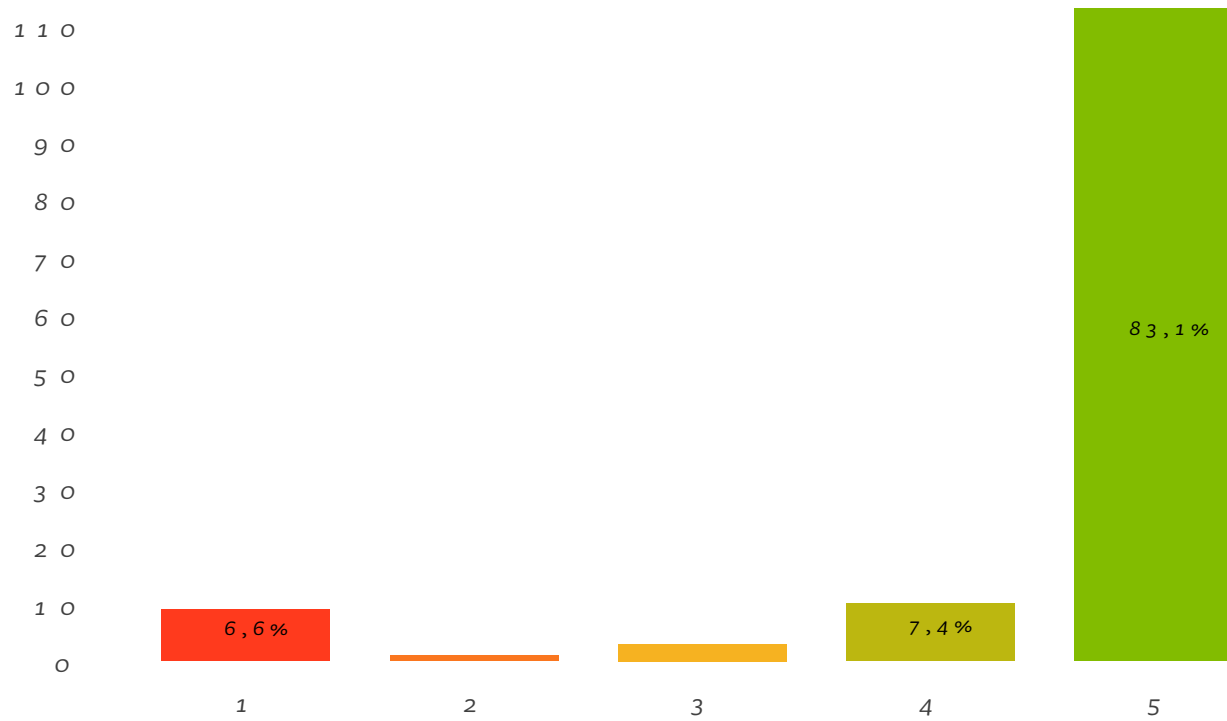


Top Box (5)	78,18%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	86,67%
Bottom 2 Boxes (1-2)	10,91%
Bottom Box (1)	9,09%

- 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%).

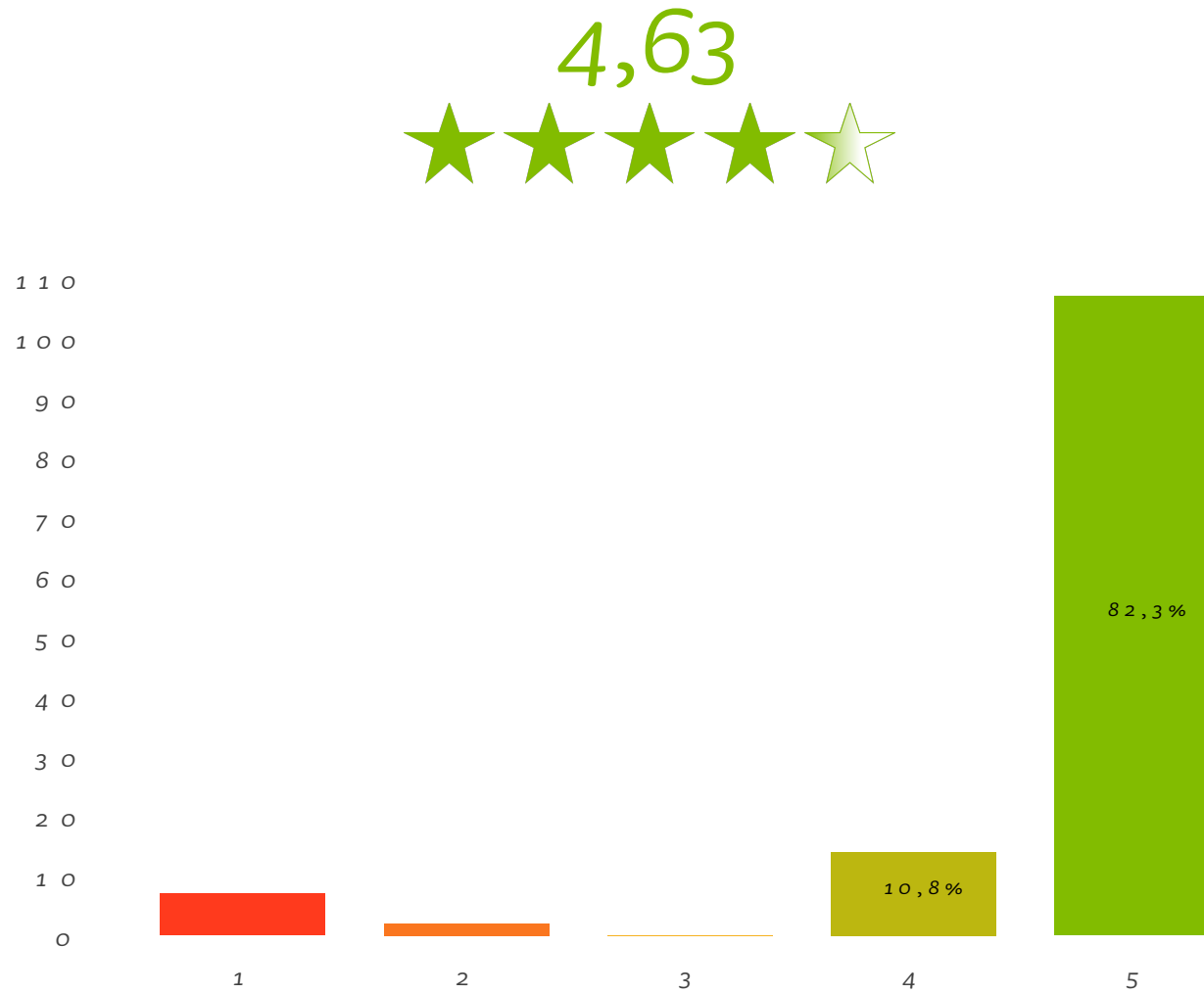
Total respuestas recibidas: 165

Valora el tracte rebut



Total respuestas recibidas: 136

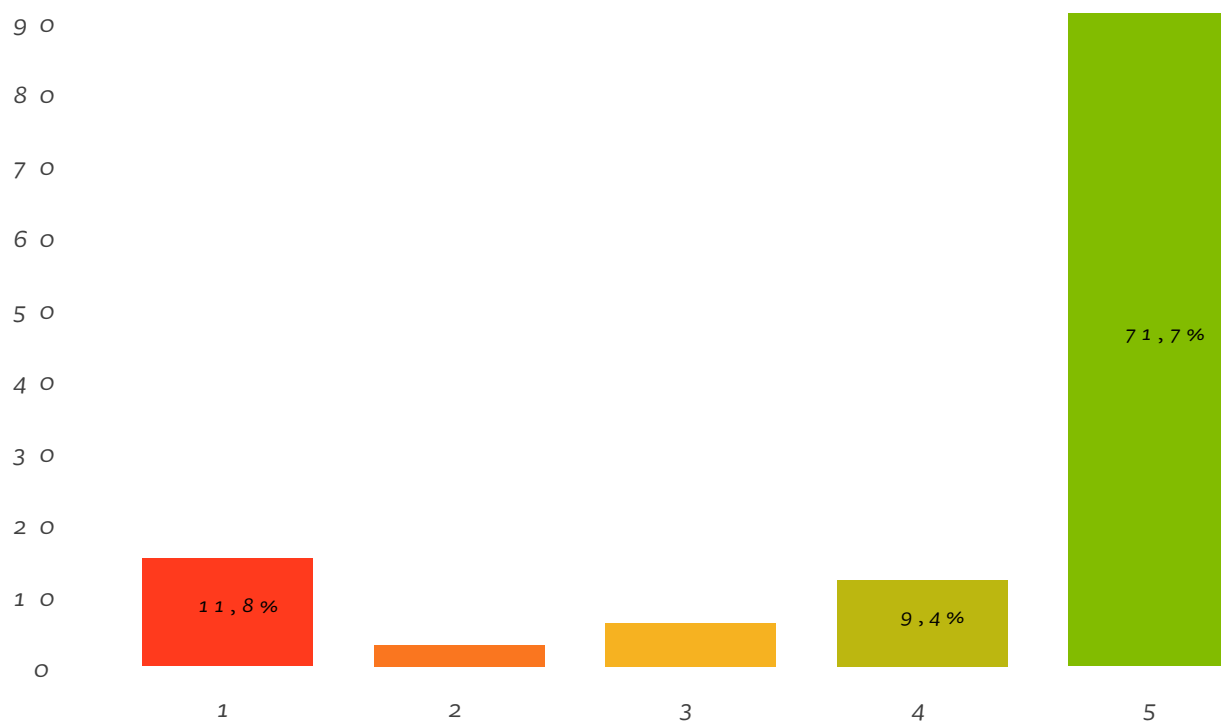
Valora els coneixements de qui t'ha atès



Total respuestas recibidas: 130

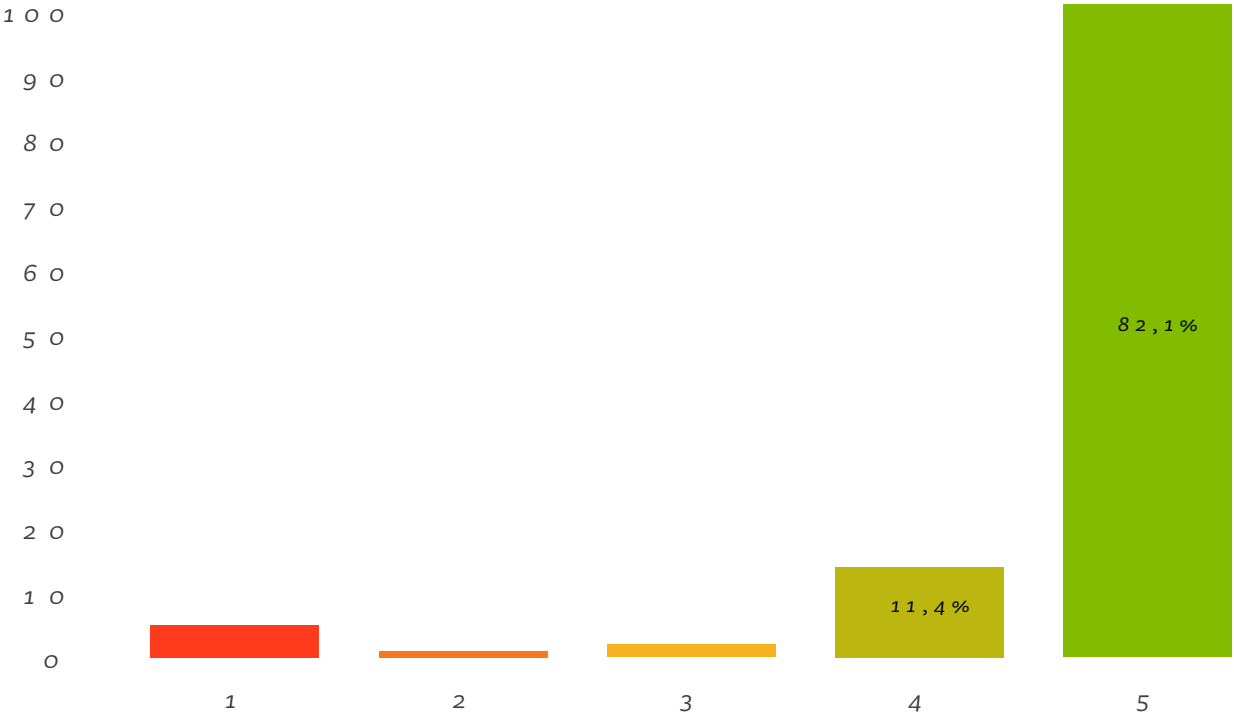
Valora el temps d'espera fins a ser atès

4,27



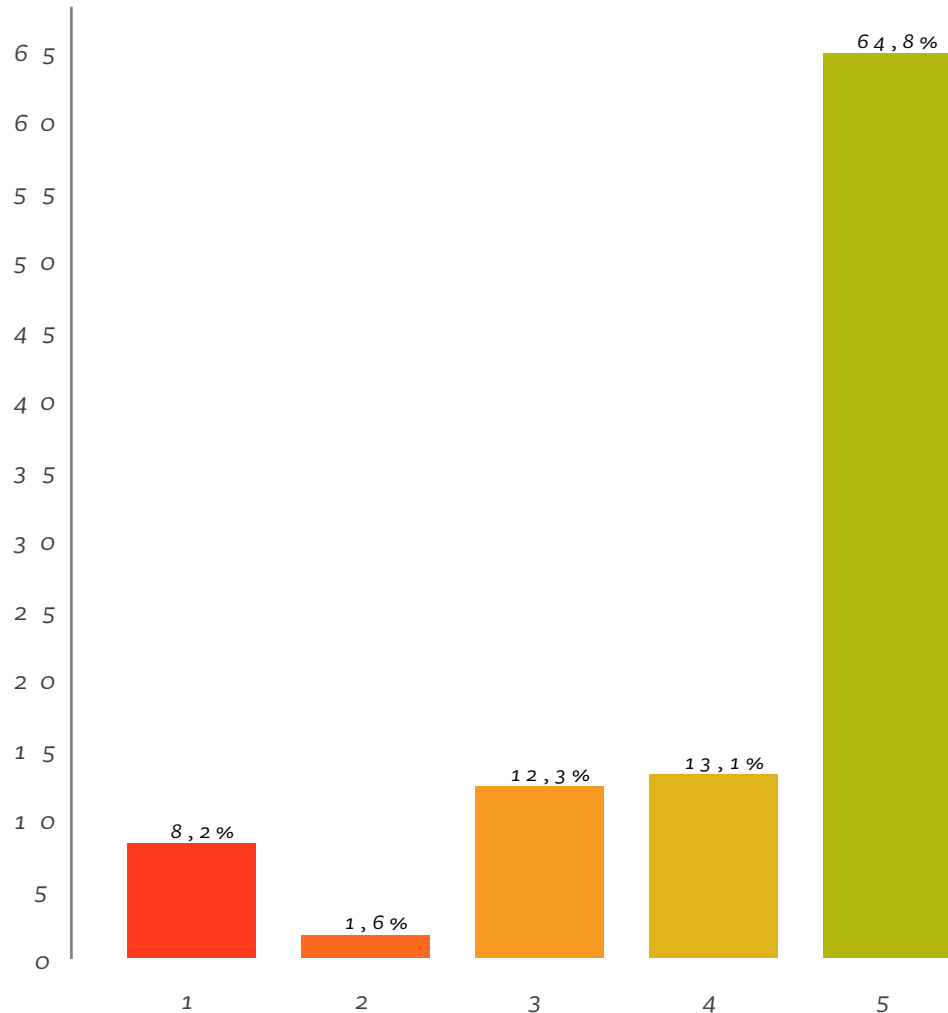
Total respuestas recibidas: 127

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



Total respuestas recibidas: 123

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

4,25 **77,87%**
Promedio Top 2 Boxes

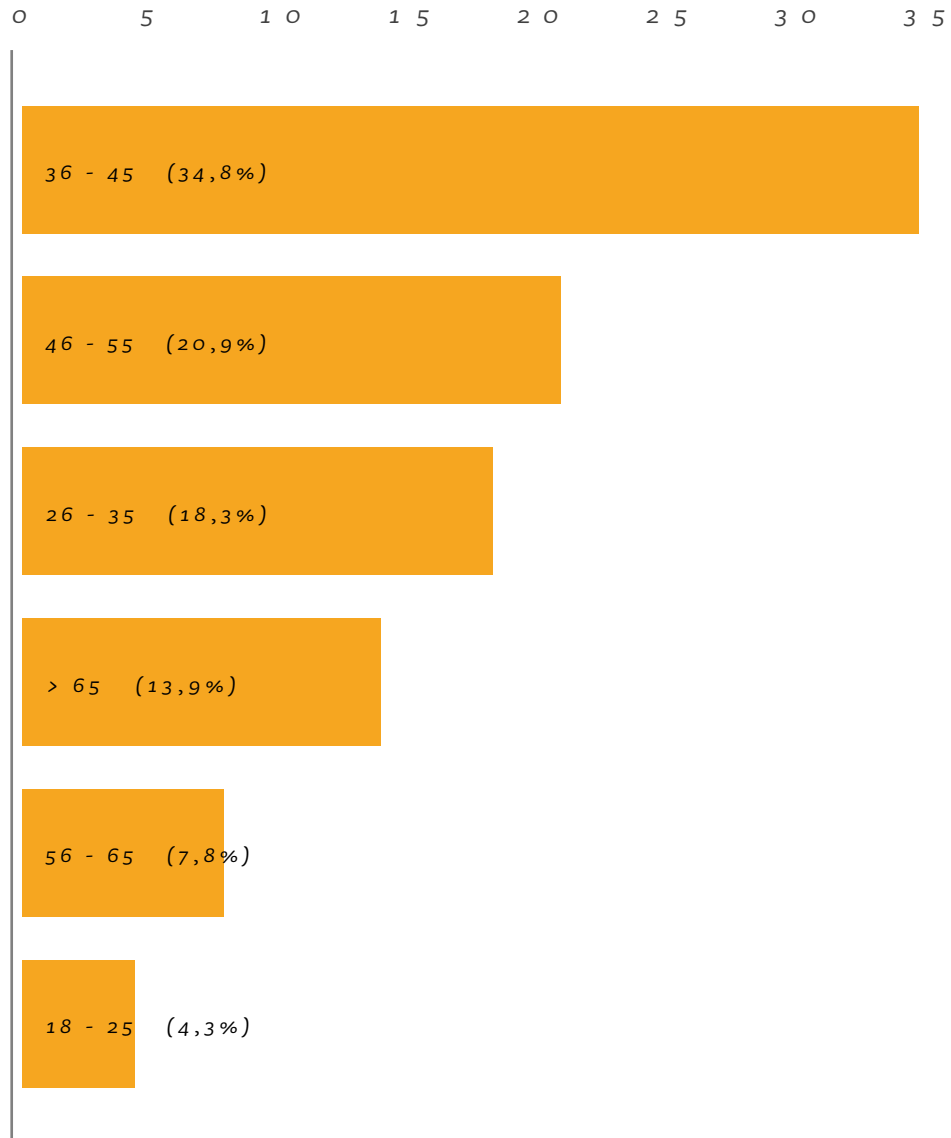


Top Box (5)	64,75%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	77,87%
Bottom 2 Boxes (1-2)	9,84%
Bottom Box (1)	8,20%

- 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%).

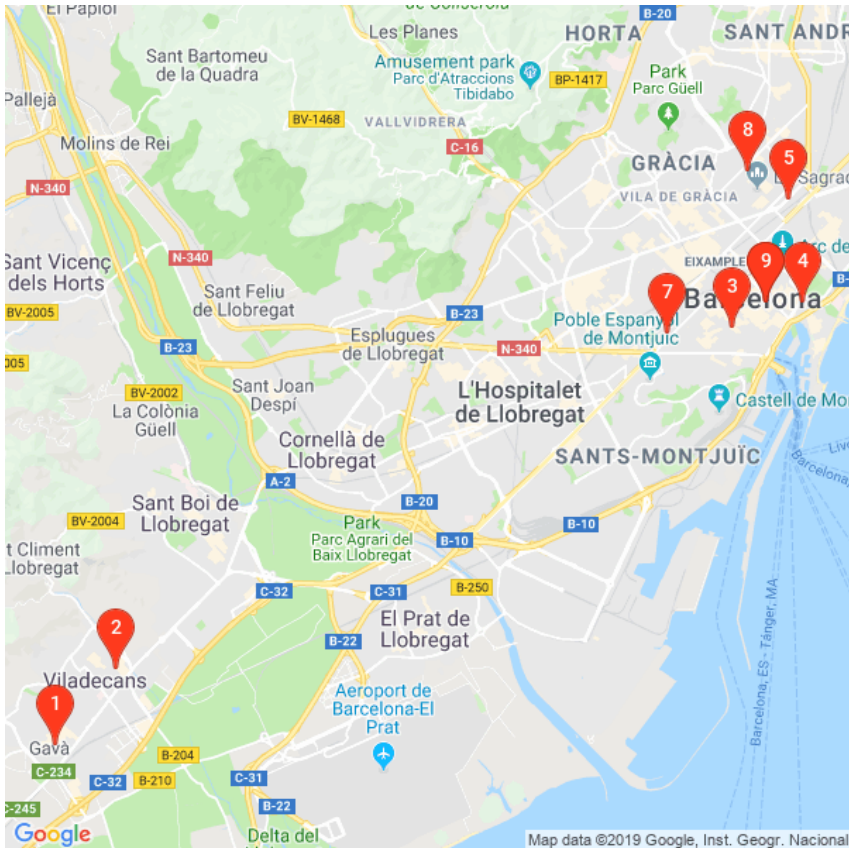
Total respuestas recibidas: 122

Selecciona la teva franja d'edat



Total respuestas recibidas: 115

Indica el teu codi postal



08850 (87,1%)



08840 (05,4%)



08001 (01,1%)



08003 (01,1%)



08013 (01,1%)



08014 (01,1%)



08015 (01,1%)



08025 (01,1%)



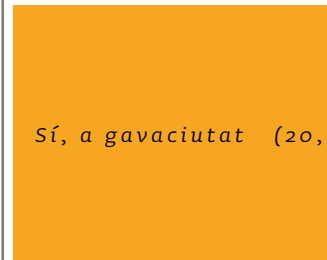
08035 (01,1%)



Total respuestas recibidas: 102

T'havies informat prèviament?

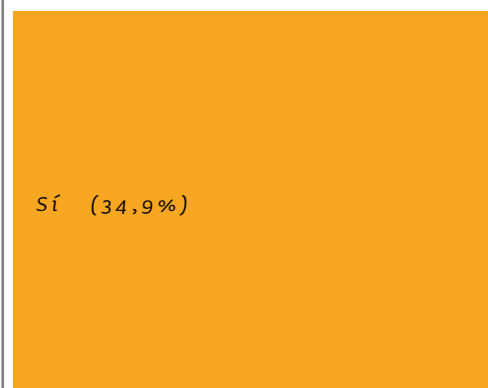
0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60



Total respuestas recibidas: 106

Has fet servir la cita prèvia?

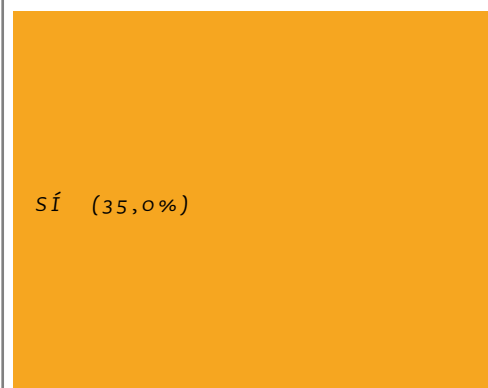
0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60 65



Total respuestas recibidas: 106

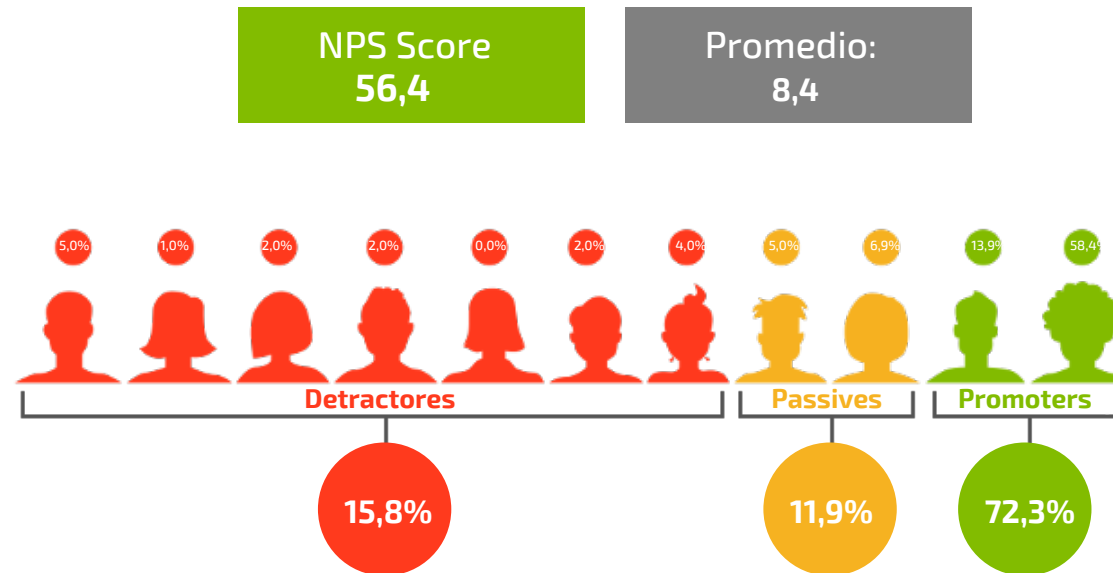
Coneixes el nostre sistema d'identificació mòbil?

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



Total respuestas recibidas: 103

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: 101

Si us plau digues en què podem millorar

#	Comentario	dispositivo	Fecha
1	el facilitar las cosas que se piden, es el municipio que no tiene lo que se solicita (un simple plan con pibotes publicitarios gratuitos.) hay que hacer una estancia, cuando en los otros municipios me lo mandan en el momento. solo es hacer una fotocopia		14/02/2019
2	en dejar trabajar a los negocios y no clusurar y tener que despedir a 4 familias por una vecina que tiene fijacion contravun negocio		15/02/2019
3	trabajo social q no prestan mucho atencion		22/02/2019
4	nada! servicio perfecto! muchas gracias!		11/02/2019
5	para un pagament 2hs de espera!!		26/02/2019
6	ampliar horari a les tardes		04/02/2019
7	res tot esta molt be		21/02/2019
8	el tiempo de espera		28/02/2019
9	permiso de odra		15/02/2019
10	falta personal		26/02/2019

11	tems de espera		25/02/2019
12	temps d'espera		11/02/2019
13	todo bien		14/02/2019
14	en todo		26/02/2019
15	todo ok		04/02/2019



LEAN LEMON S.L.
B66305160

Paris, 45-47
08029 Barcelona

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