



Ajuntament Gavà Informe Resultats

02/03/2020

Participació i filtres

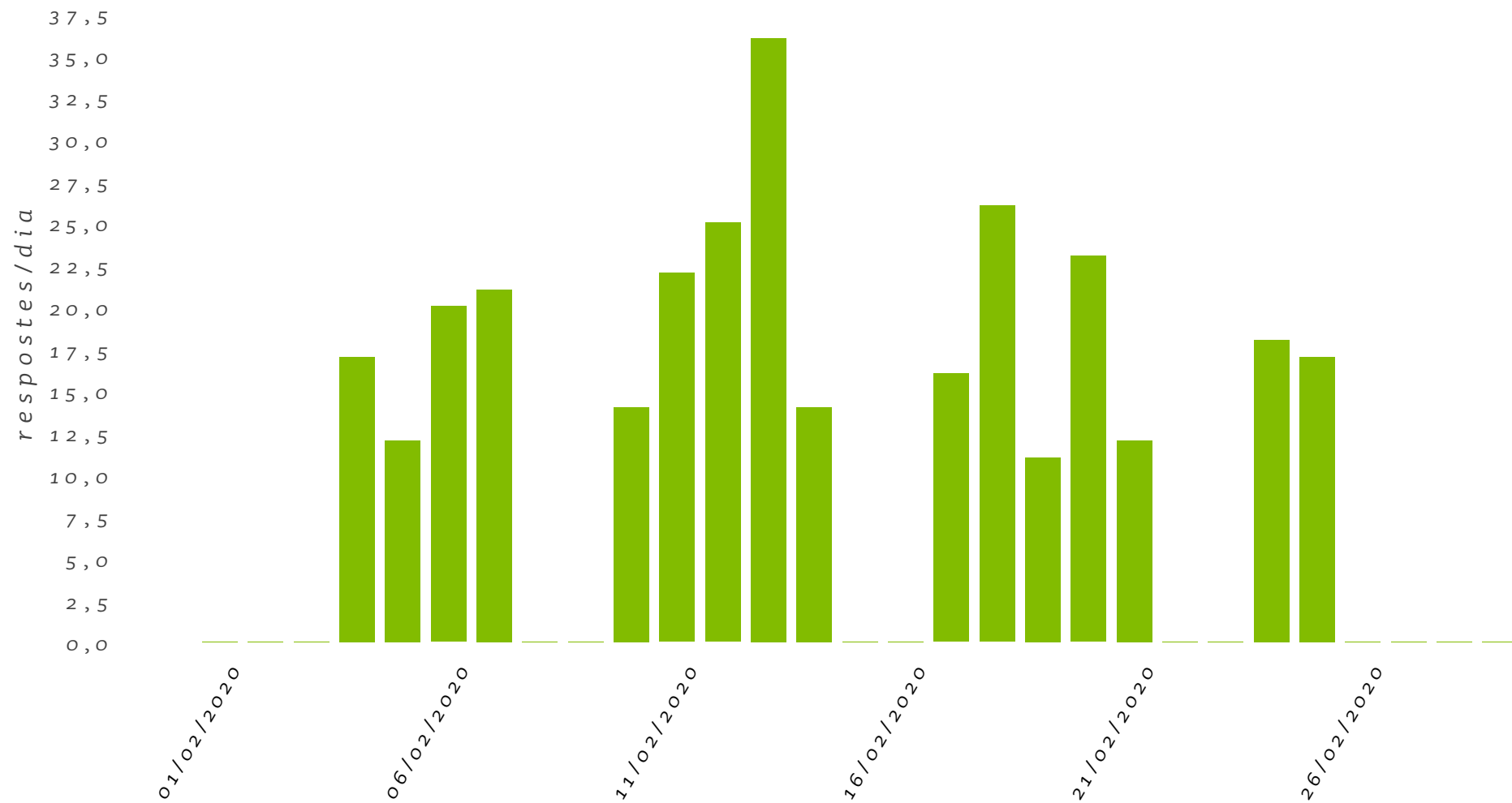
Data d'inici	01/02/2020
Data final	29/02/2020
Nombre de dies	29
Enquestes totals	305

Filtres seleccionats:

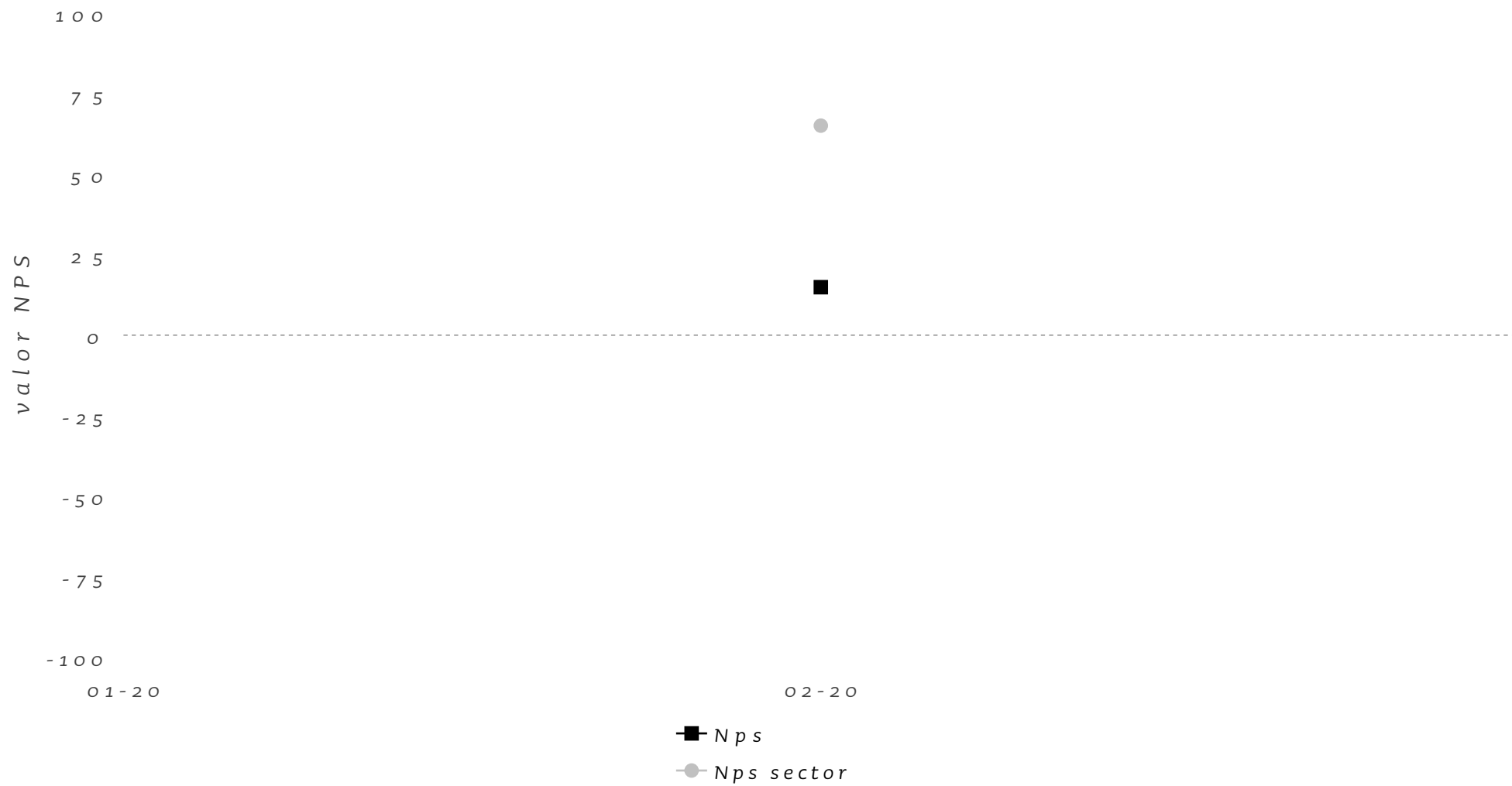
Temps de resposta	1	0,33%
⁽¹⁾ Encuestas netas	304	99,67%

(1) Enquestes netes després d'aplicar els filtres

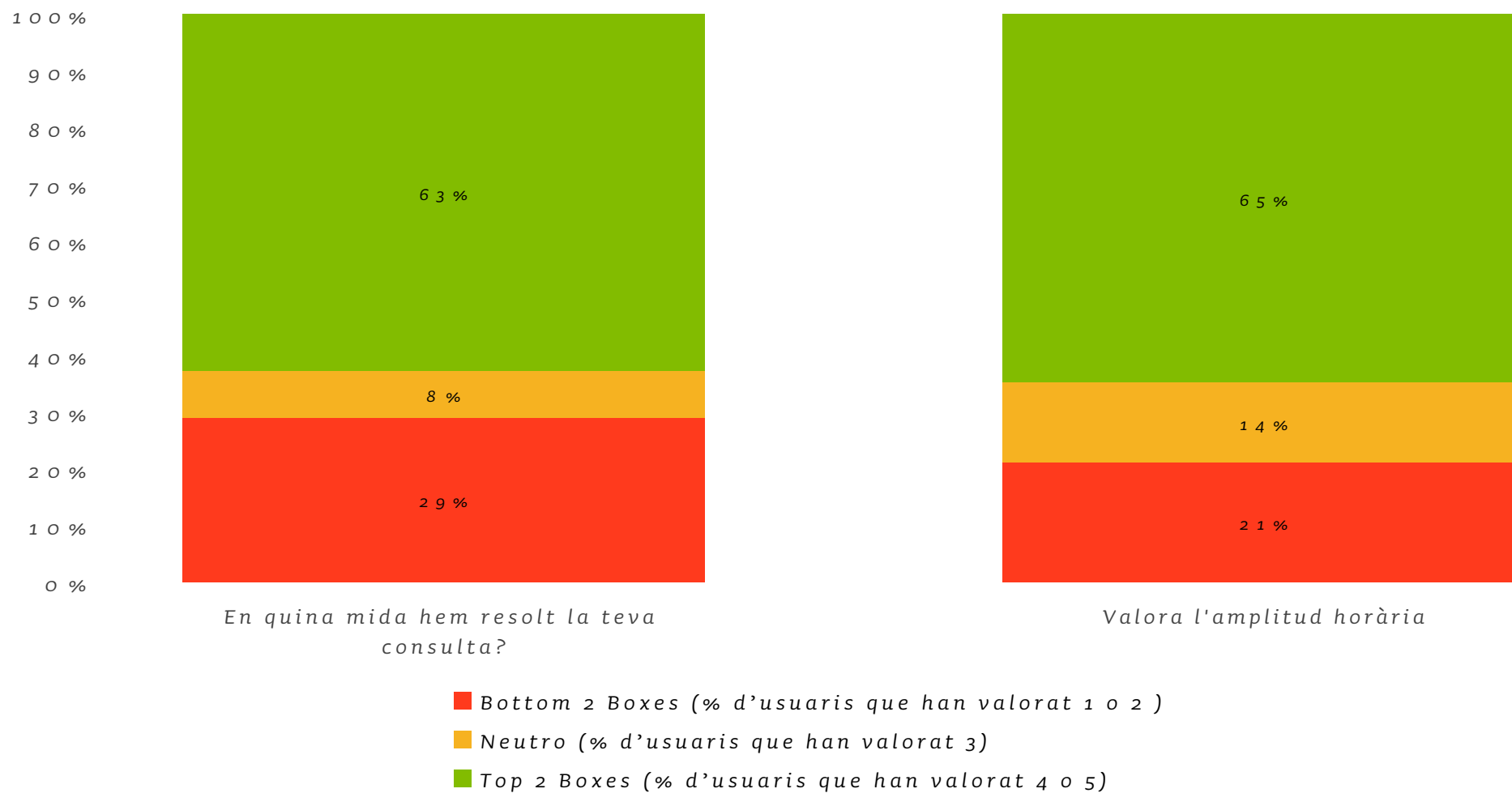
Evolució de la mostra



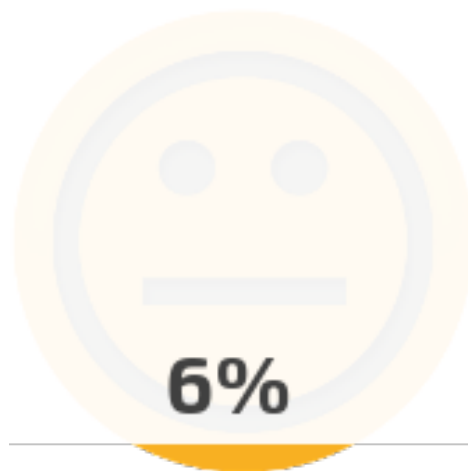
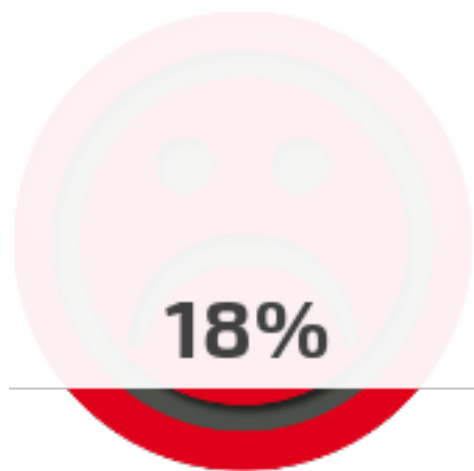
Evolució de l'indicador NPS



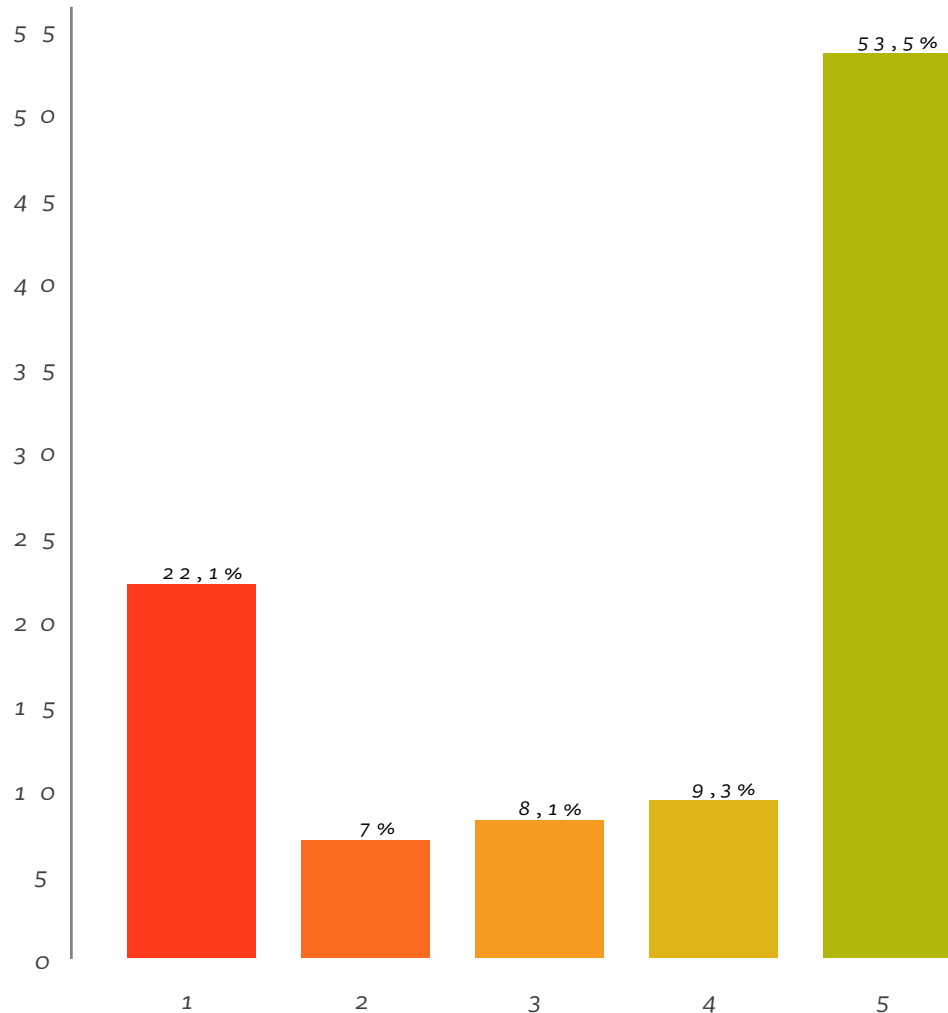
Comparativa preguntes de valoració



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

3,65
Mitjana

62,79%
Top 2 Boxes



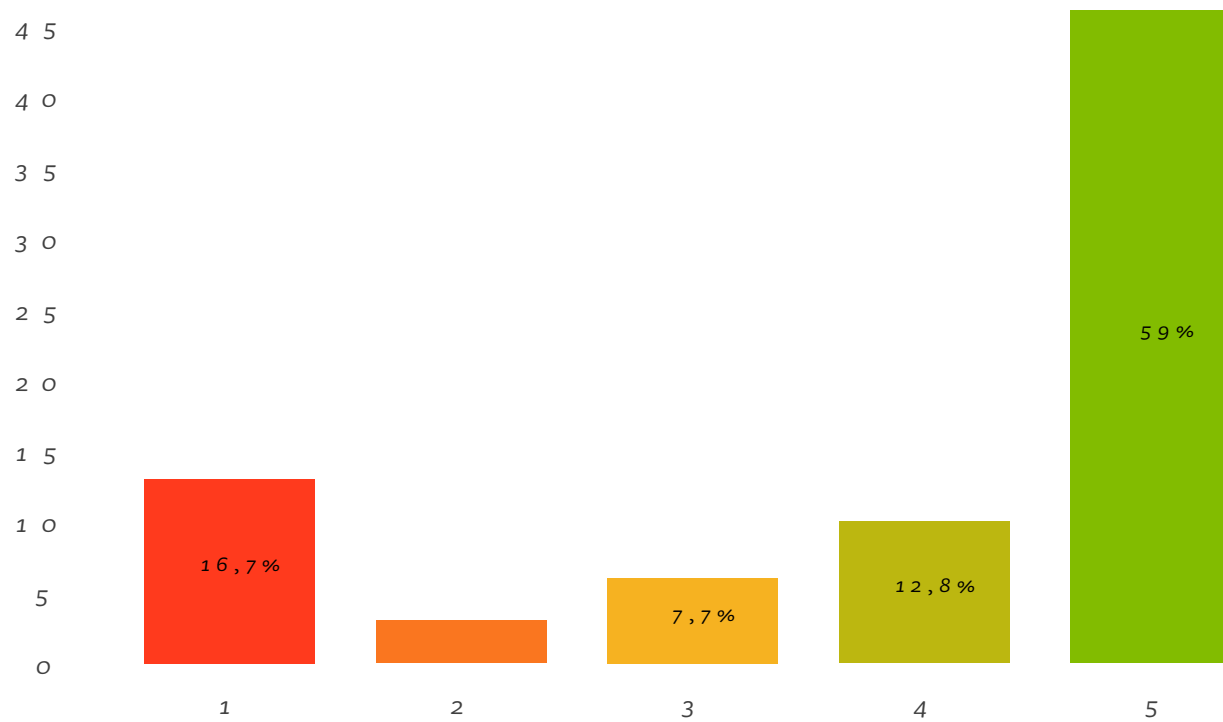
Top Box (5)	53,49%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	62,79%
Bottom 2 Boxes (1-2)	29,07%
Bottom Box (1)	22,09%

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.

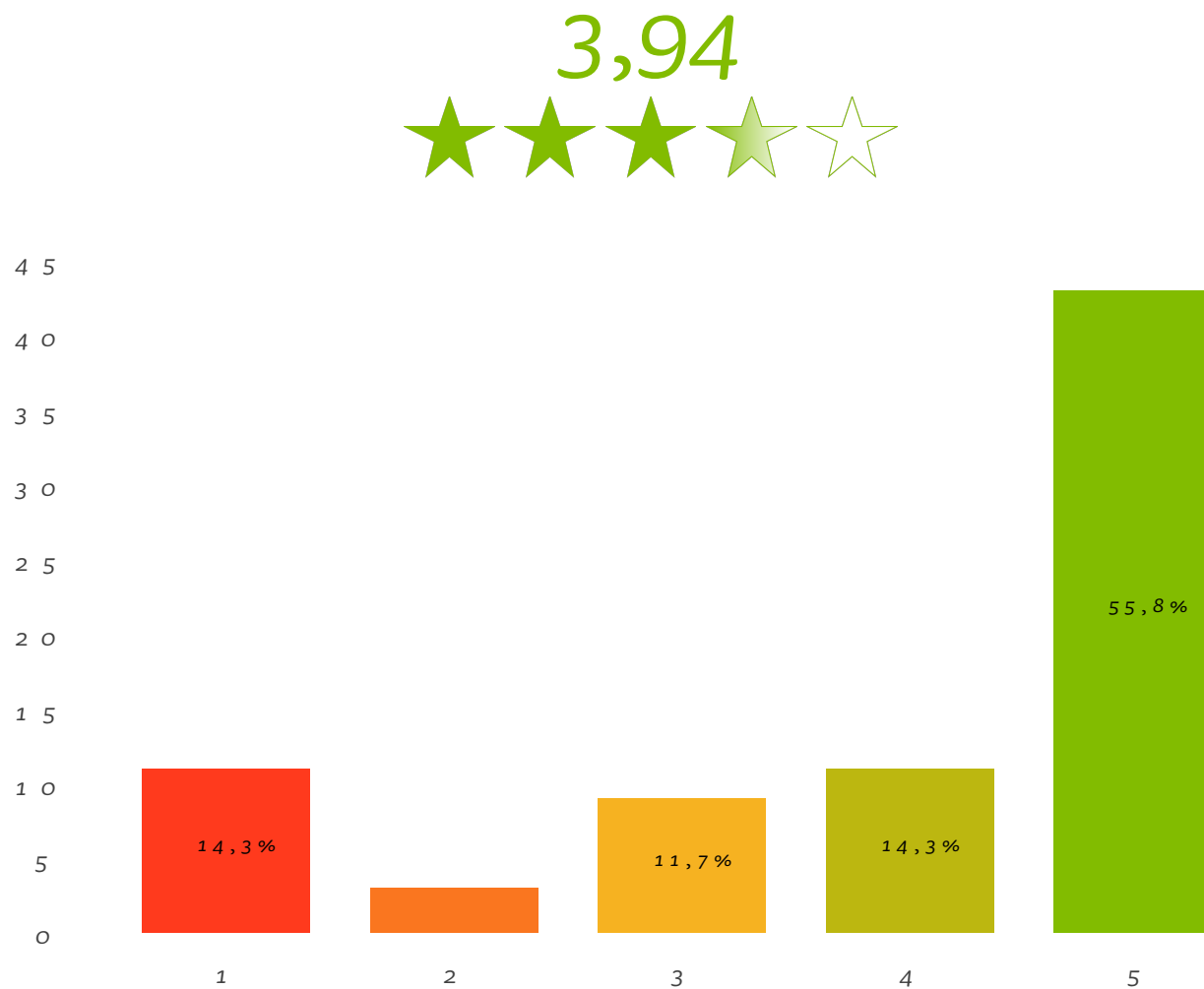
Total respostes rebudes: 86

Valora el tracte rebut



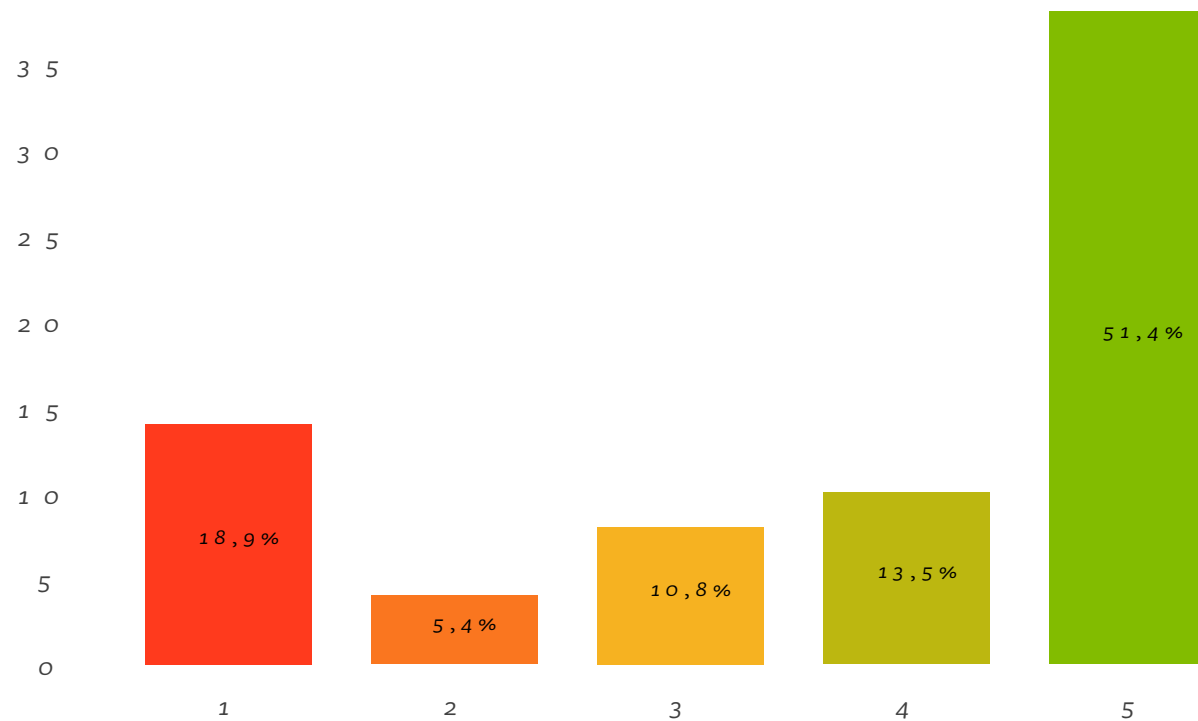
Total respostes rebudes: 78

Valora els coneixements de qui t'ha atès



Total respostes rebudes: 77

Valora el temps d'espera fins a ser atès



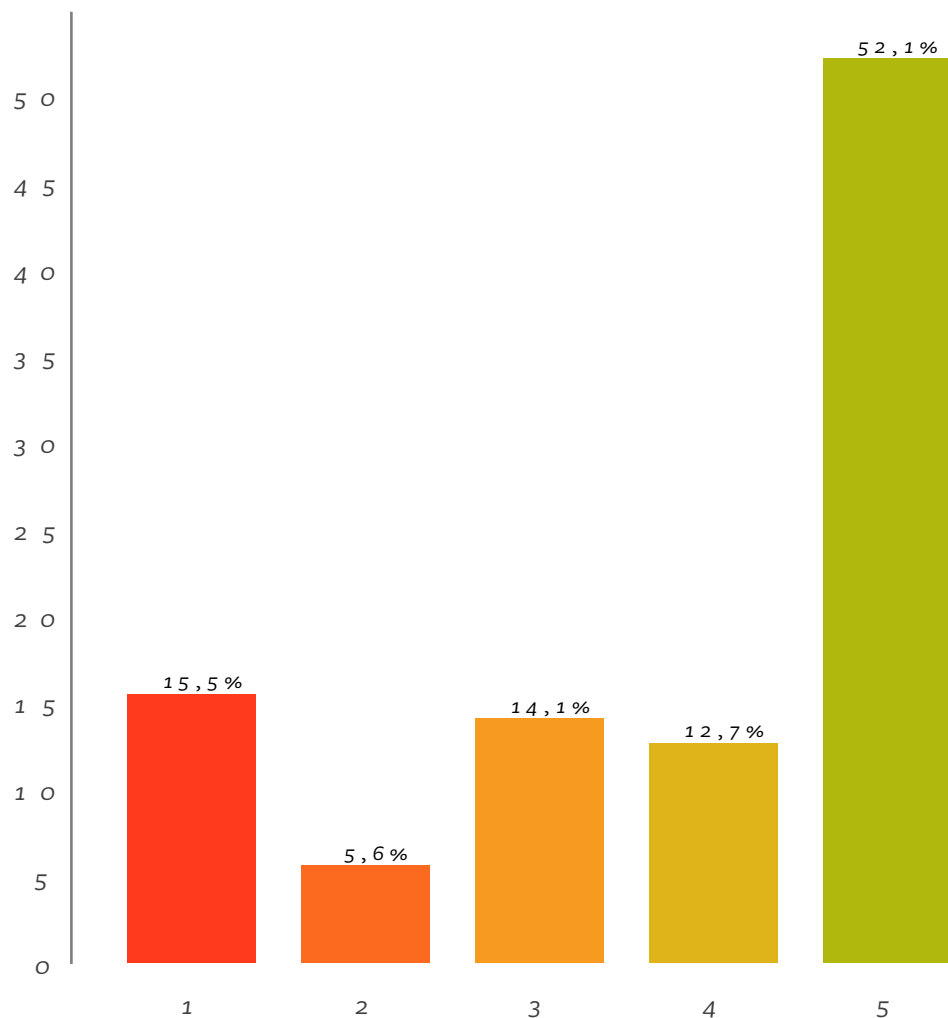
Total respostes rebudes: 74

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



Total respostes rebudes: 72

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

3,8
Mitjana

64,79%
Top 2 Boxes



Top Box (5)

52,11%

Top 2 Boxes (4-5)

64,79%

Bottom 2 Boxes (1-2)

21,13%

Bottom Box (1)

15,49%

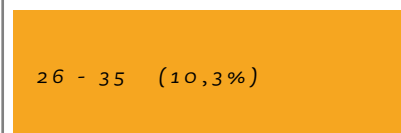
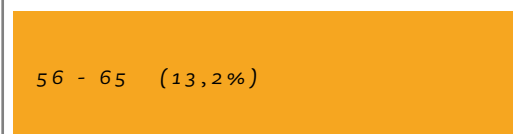
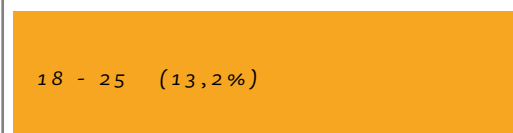
Top 2 Boxes > 75% correspon a un nivell d'excel·lència.

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

Total respostes rebudes: 71

Selecciona la teva franja d'edat

0,0 2,5 5,0 7,5 10,0 12,5 15,0 17,5 20,0 22,5



Total respostes rebudes: 68

Indica el teu codi postal



08850 (75,6%)

08840 (04,9%)

08860 (04,9%)

00850 (02,4%)

08187 (02,4%)

0850 (02,4%)

3472 (02,4%)

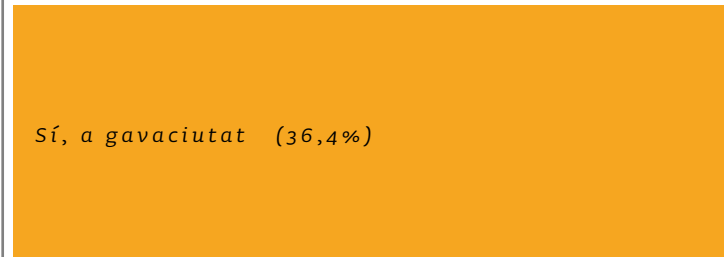
36147 (02,4%)

6520 (02,4%)

Total respostes rebudes: 41

T'havies informat prèviament?

0 5 10 15 20 25 30 35 40 45



Total respostes rebudes: 55

Has fet servir la cita prèvia?

0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50

Sí (51,9%)

No (48,1%)

Total respostes rebudes: 52

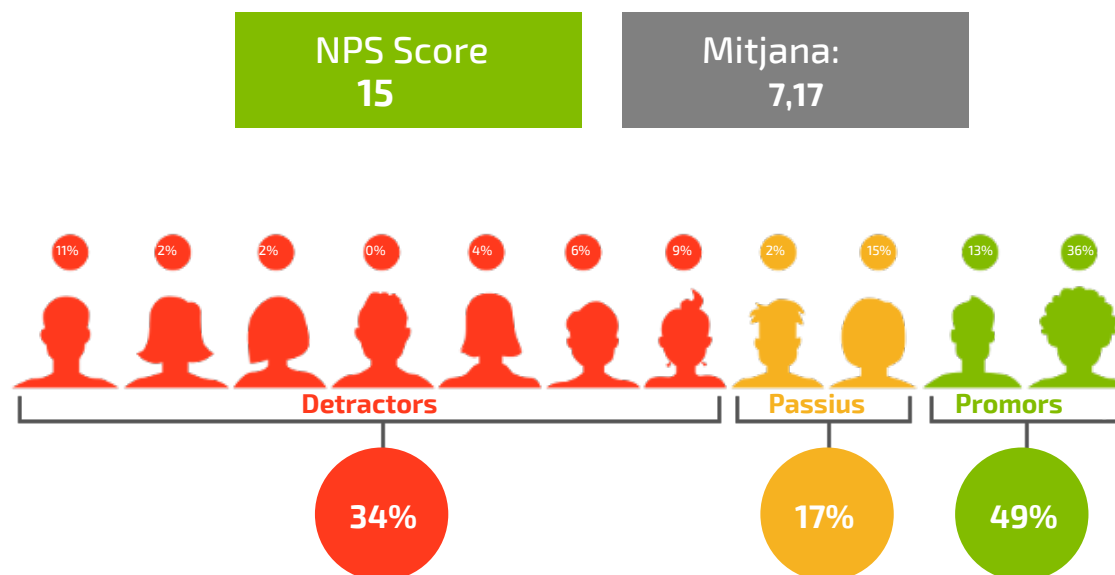
Coneixes el nostre sistema d'identificació mòbil?

0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50



Total respostes rebudes: 49

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 insatsifets. Els que voten 7 i 8 es consideren usuaris passius. L'NPS es calcula restant el percatatge 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: 47

Si us plau digues en què podem millorar

#	Comentari	dispositiu	Data
1	pedir cita previa no tendria que ser obligatorio es una perdida de tiempo y ademas revindico mi derecho a utilizar el castellano, estoy harta de que me impongan una lengua minoritaria.		11/02/2020
2	pedir numero por q la gente se cuela .ni siquiera en informacio si no directamente en la mesa. las chicas atienden sin mirar numero. luego la atencion es buena cuando te toca. claro		14/02/2020
3	la chica de informacion no me ha facilitado nada,he llegado tarde 10 mins. y la maquina no tenia papel,he tenido q esperar mas,cuando llevo mi cita previa no me ha querido atender		20/02/2020
4	atencio a la cita previa. nomes dues persones per atendre?? em sebla poc		05/02/2020
5	a la tarjeta de la autobus		13/02/2020
6	millorar els ordinadors		17/02/2020
7	ampliacio horaria		04/02/2020
8	tiempo de espera		20/02/2020
9	es tot perfecte		25/02/2020
10	todo bien		13/02/2020

RATENOW



rate here, right now