

RATENOW



rate here, right now

Ajuntament Gavà
Informe Resultados

04/02/2019

Participación y filtros

Fecha inicio	01/01/2019
Fecha final	31/01/2019
Número de días	31
Encuestas totales	679

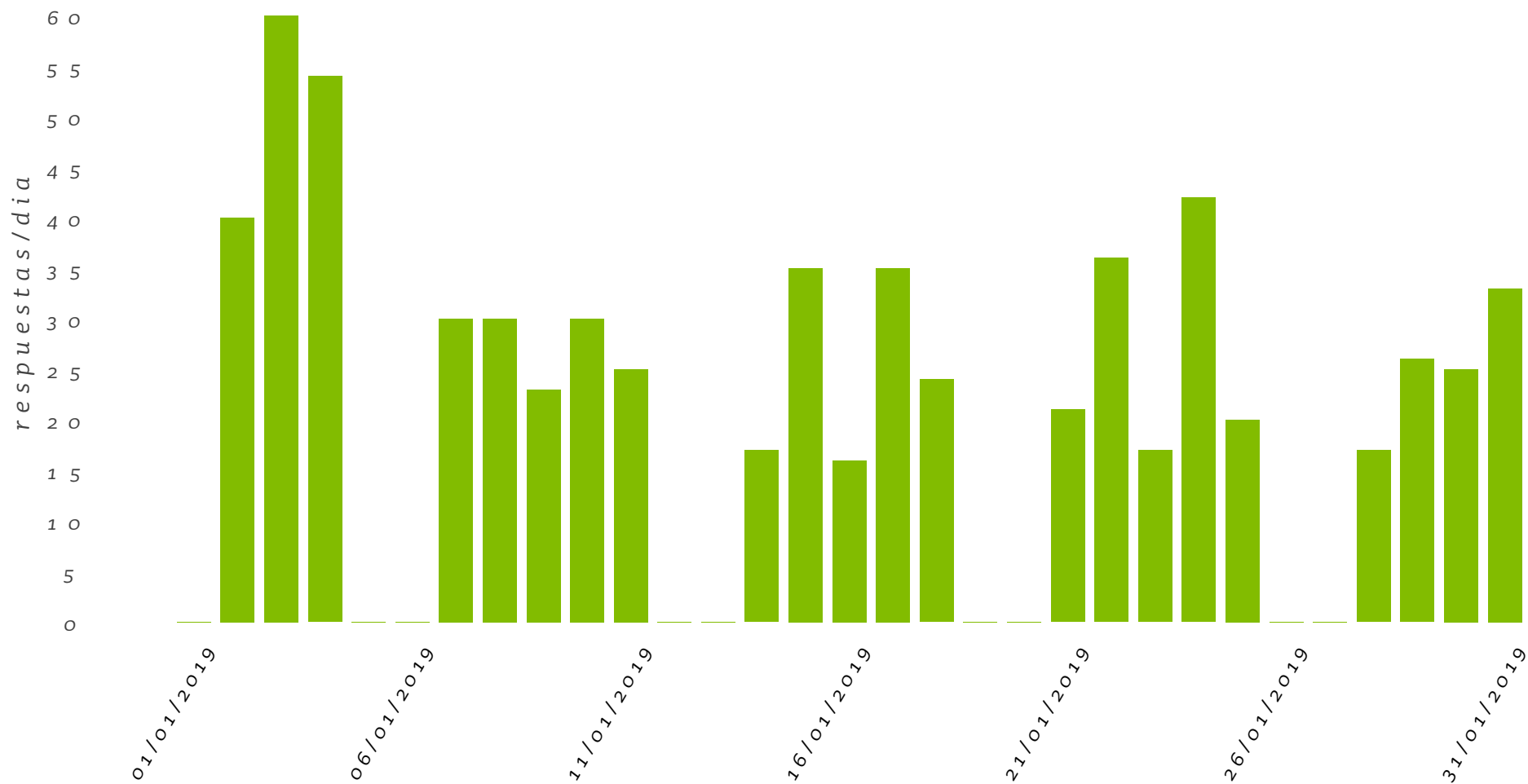
Filtros seleccionados:

⁽¹⁾ Tiempo de respuesta	23	3,39%
⁽²⁾ Encuestas netas	656	96,61%

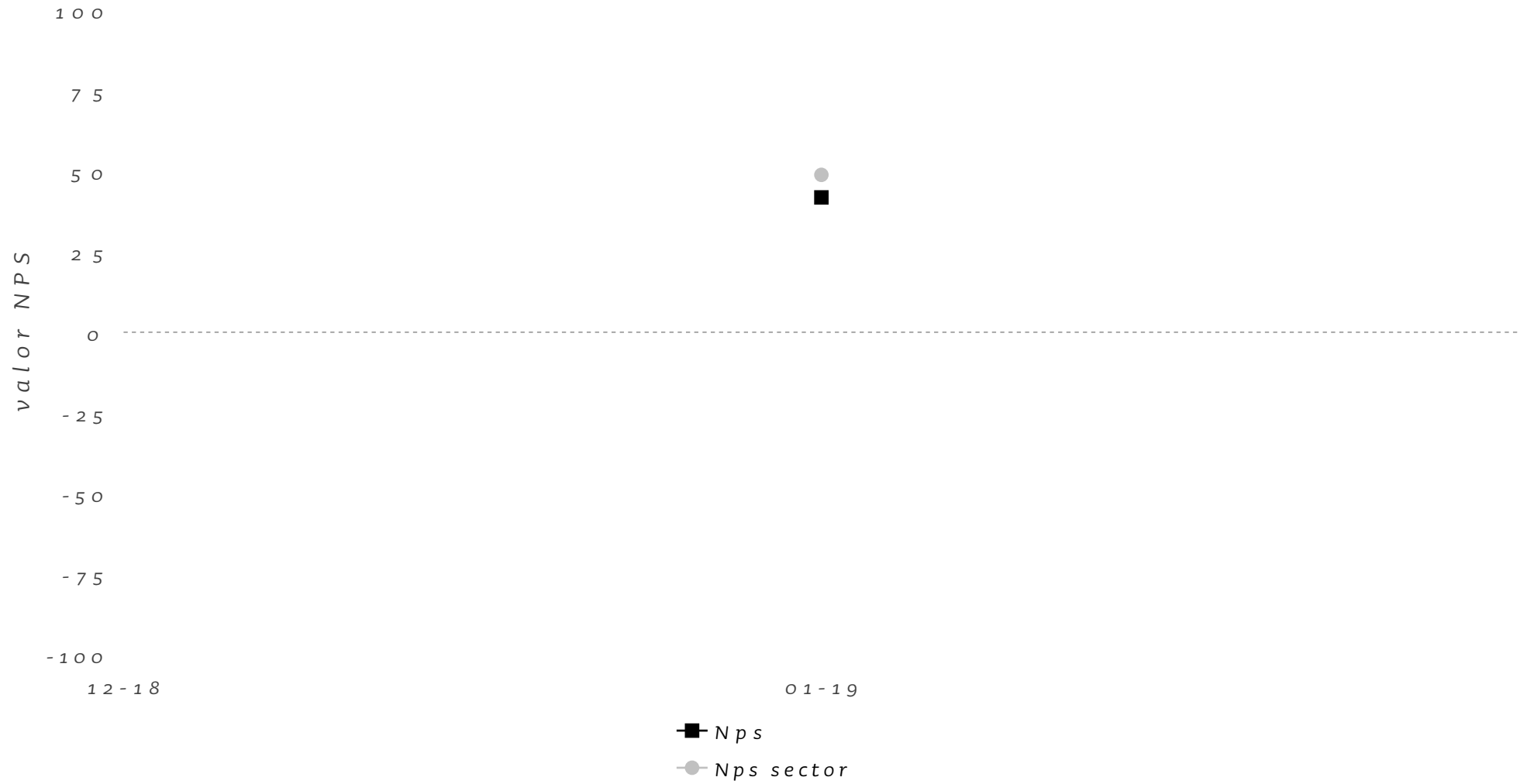
(1) Tiempo de respuesta/check de calidad: excluye las encuestas que han sido completadas por debajo de un umbral mínimo de tiempo y cuya validez es dudosa.

(2) Encuestas netas después de aplicar los filtros

Participación



Evolución del indicador NPS

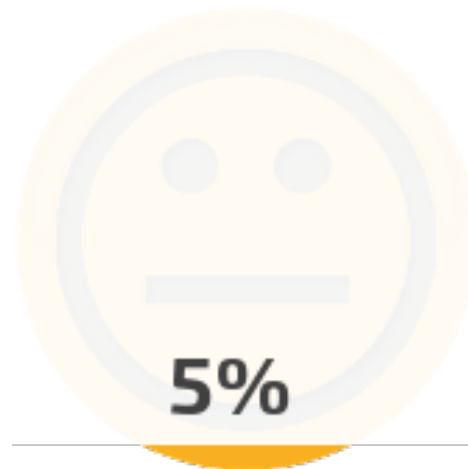
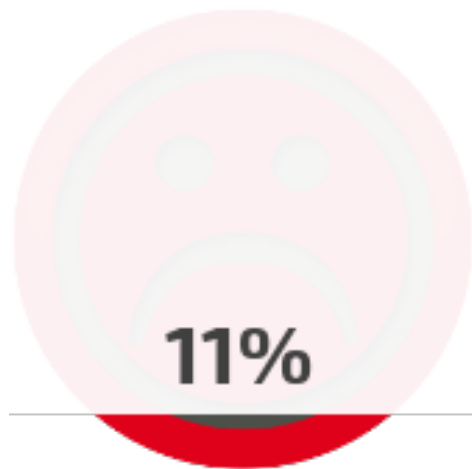


Comparativa preguntes de valoració



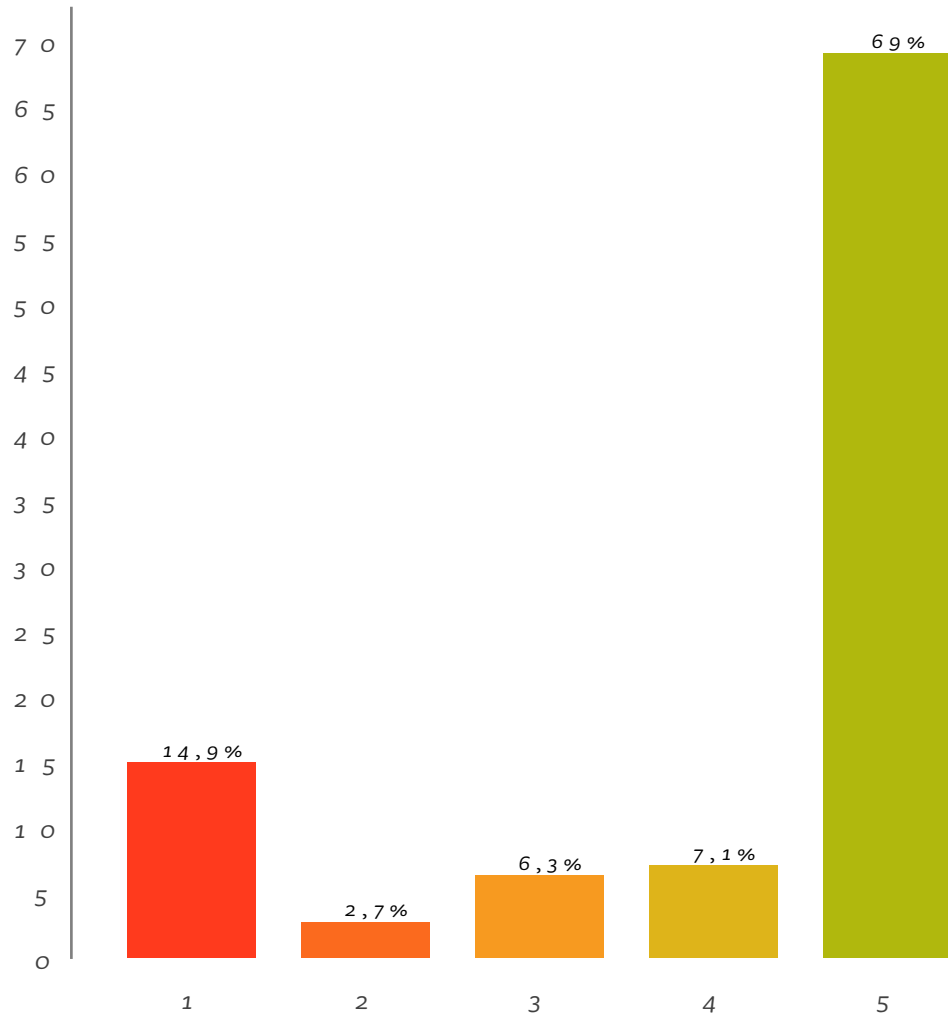
- Bottom 2 Boxes (% de usuarios que han votado 1 o 2)
- Neutro (% de de usuarios que han votado 3)
- Top 2 Boxes (% de usuarios que han votado 4 o 5)

VALORA LA TEVA EXPERIÈNCIA



Total respuestas recibidas: 655

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

4,13 Promedio
76,08% Top 2 Boxes



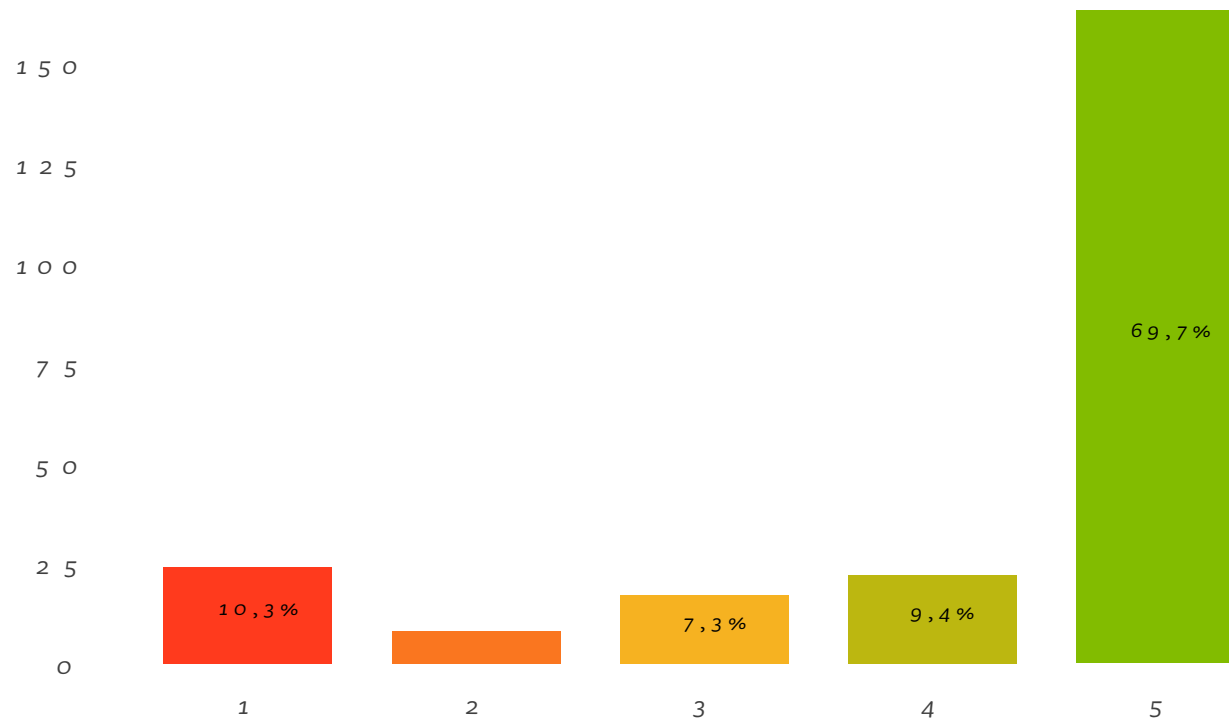
Top Box (5)	69,02%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	76,08%
Bottom 2 Boxes (1-2)	17,65%
Bottom Box (1)	14,90%

- 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: 255

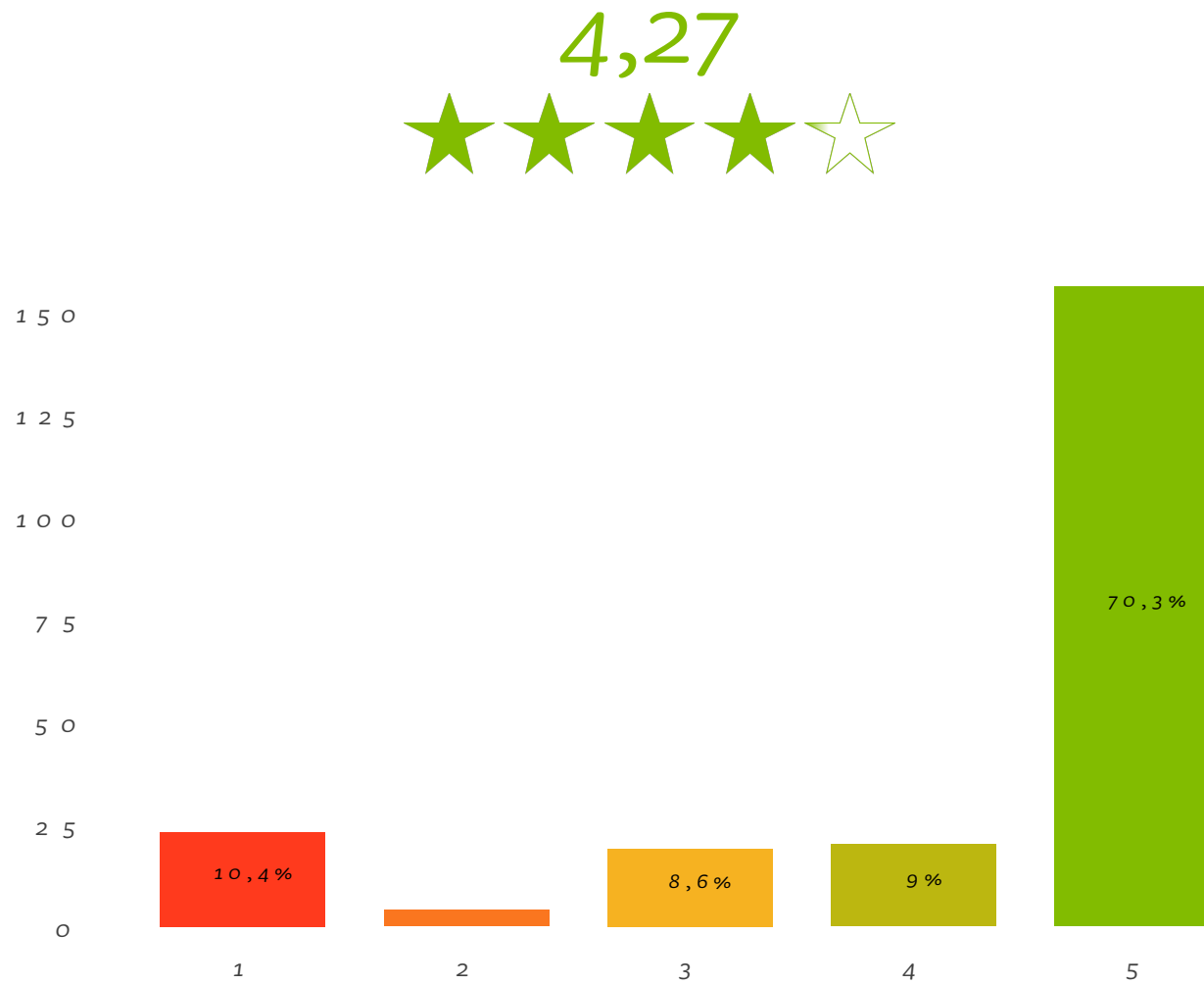
Valora el tracte rebut

4,25



Total respuestas recibidas: 234

Valora els coneixements de qui t'ha atès



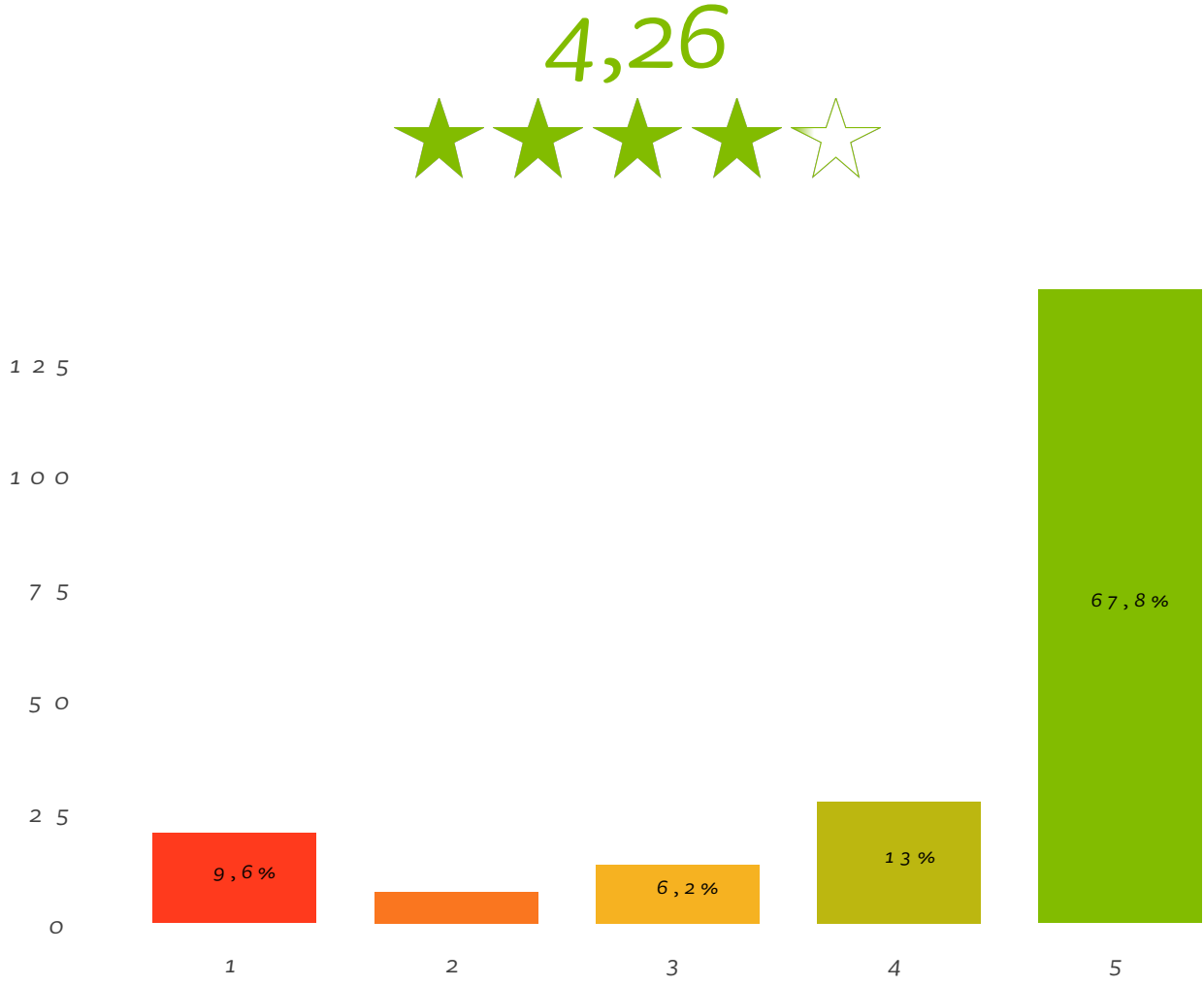
Total respuestas recibidas: 222

Valora el temps d'espera fins a ser atès



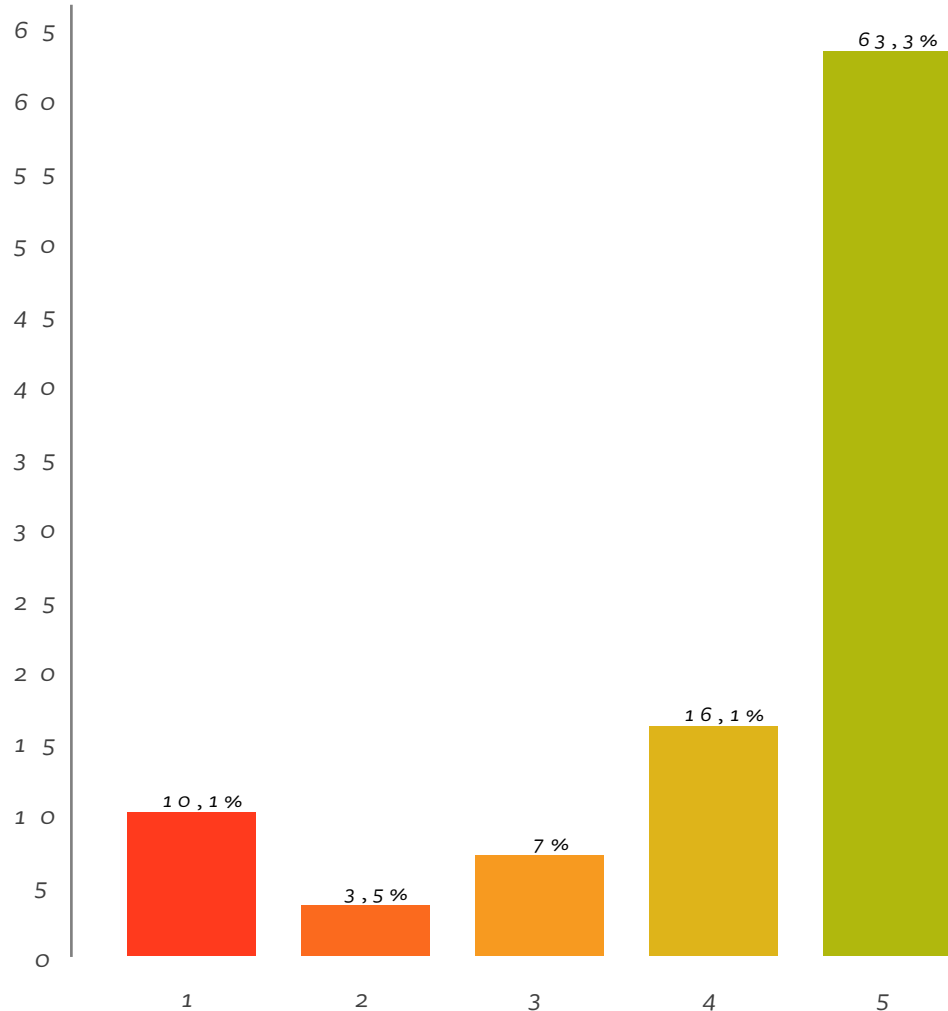
Total respuestas recibidas: 212

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



Total respuestas recibidas: 208

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

4,19 Promedio
79,40% Top 2 Boxes

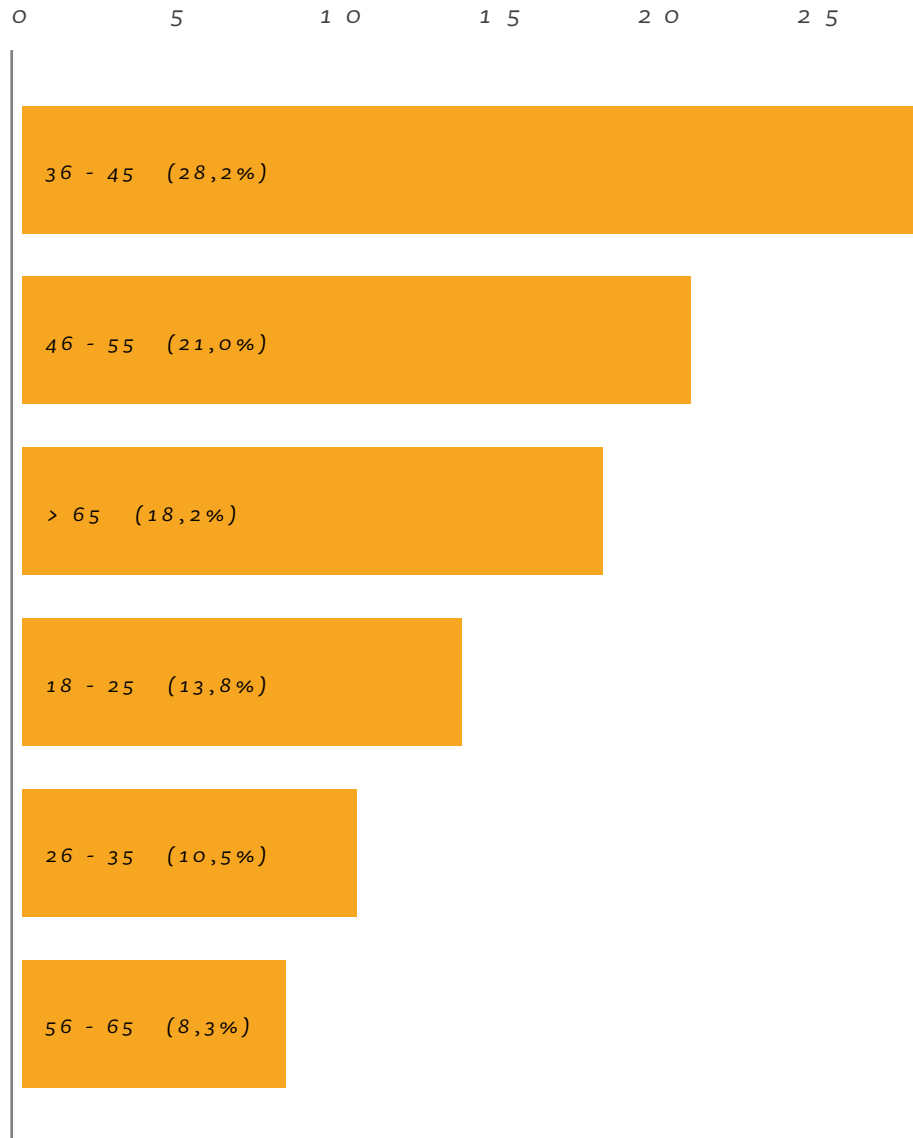


Top Box (5)	63,32%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	79,40%
Bottom 2 Boxes (1-2)	13,57%
Bottom Box (1)	10,05%

- 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: 199

Selecciona la teva franja d'edat



Total respuestas recibidas: 181

Indica el teu codi postal



08850 (84,0%)



08840 (05,6%)



08860 (03,2%)



00885 (01,6%)



08550 (01,6%)



08800 (01,6%)



00850 (00,8%)



08001 (00,8%)



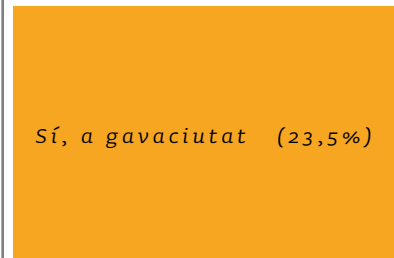
08028 (00,8%)



Total respuestas recibidas: 138

T'havies informat prèviament?

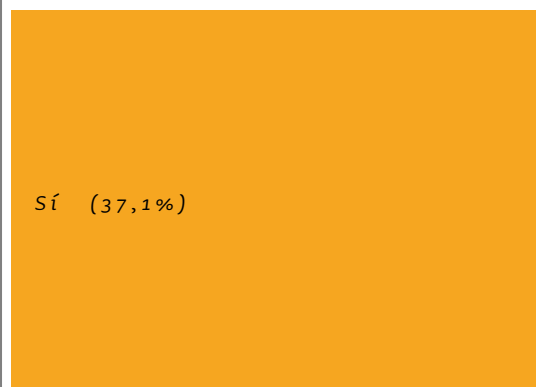
0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55



Total respuestas recibidas: 170

Has fet servir la cita prèvia?

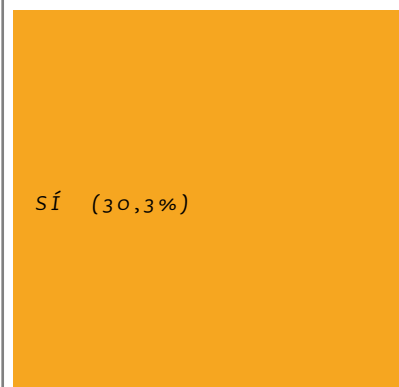
0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60 65



Total respuestas recibidas: 167

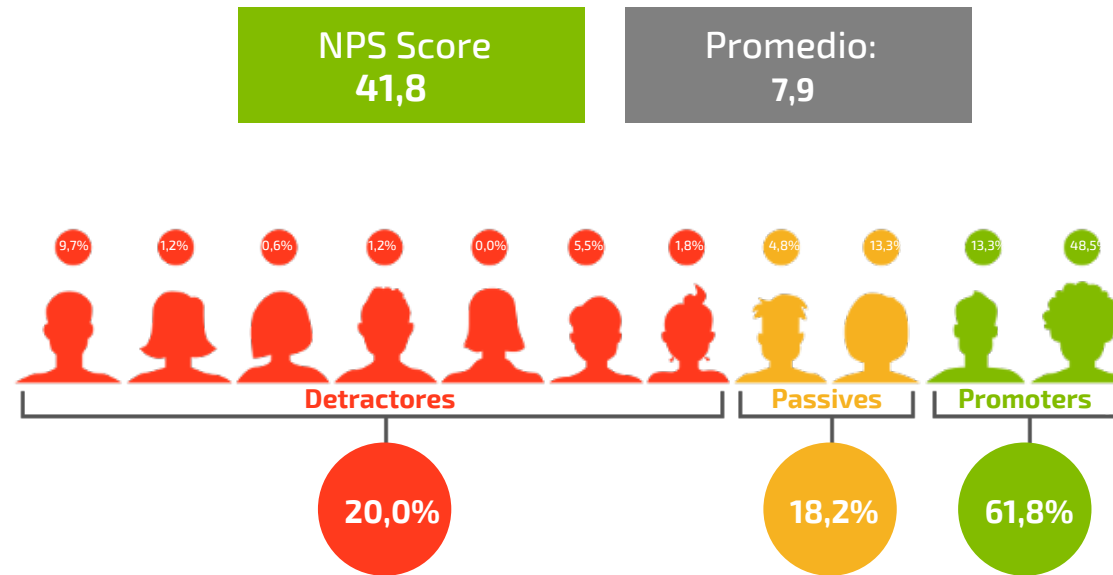
Coneixes el nostre sistema d'identificació mòbil?

0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60 65 70



Total respuestas recibidas: 165

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: 165

Si us plau digues en què podem millorar

#	Comentario	dispositivo	Fecha
1	dar mas valor a las empresas que generan puestos de trabajo en gava, ademas de todo el dinero que dejamos en las arcas en seguridad social en hacienda en IVA trabajadores, etc..... y que por un inquilino que tengo de vecino me quiera el ayuntamiento cerrar un negocio y despedir a trabajadores residentes en Gava y dejar de generar dinero a los diferntes organismos..... y etc..... Deberian de valorar mas a las personas que generamos puestos de trabajo		31/01/2019
2	cita previa? un sisrema que funcionava i ara son cues nomes per veure si amb sort podras ser ates el ciutada el primer		04/01/2019
3	porto esperan desde les 12:30. i encara falten 15 numeros davant meu. hi han 5'taules buides!. falta personal		29/01/2019
4	mes resolucio per part de les funcionaries que atenen!,algune poques ganex de treballar i van de jefes		24/01/2019
5	que tardais mucho rato para cojer a una persona imaguinarnospar cojer a 90 personas		03/01/2019
6	en res teniu tot molt be pero al parc de la esglesia podeu posar uns columpios:-)		29/01/2019
7	el tracte,pesim. no tenen capacitat de resoldre res fora de la seva capacitat		31/01/2019
8	menorar el tiempo de espera para atender a los ciudadanos		14/01/2019
9	en el tiempo de seperara porque se tarda mucho en la cola		03/01/2019

10	reducir colas. llevo mas de media hora o tres cuartos		30/01/2019
11	no han puesto interer en rwsolver el problema		09/01/2019
12	miilora esperi la gent ola cola siusplau		17/01/2019
13	mas de una hora de espera. vergonzoso		29/01/2019
14	el temps d'espera , massa llarg		09/01/2019
15	major coneixement de les coses		10/01/2019
16	sin cita previa gracias		17/01/2019
17	em el tems de espera		30/01/2019
18	el tema del subsidio		23/01/2019
19	Tot perfecte gracias		02/01/2019
20	tiempo de espera		08/01/2019



LEAN LEMON S.L.
B66305160

Paris, 45-47
08029 Barcelona

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