



Ajuntament Gavà Informe Resultats

03/02/2020

Participació i filtres

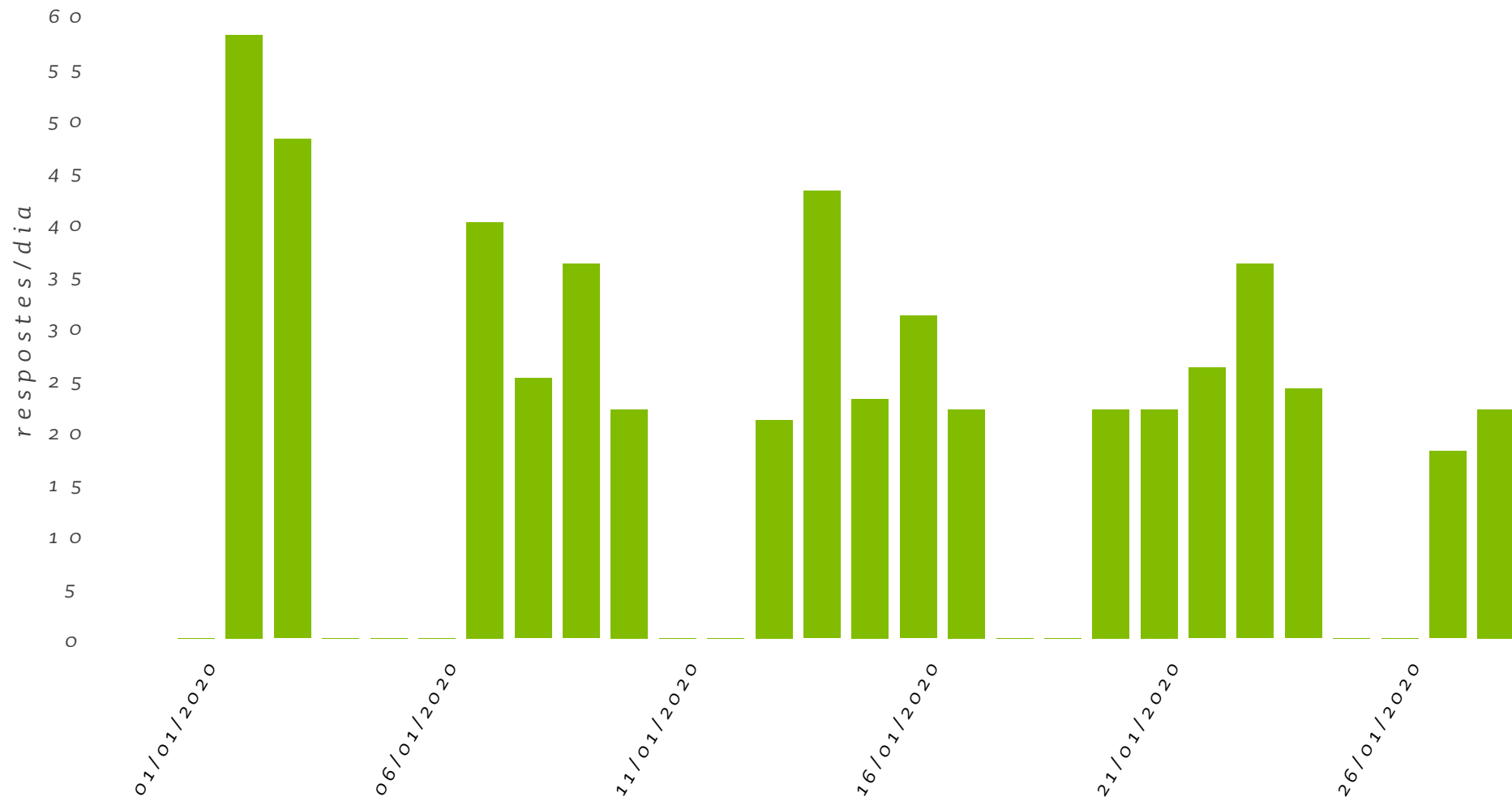
Data d'inici	01/01/2020
Data final	28/01/2020
Nombre de dies	28
Enquestes totals	546

Filtres seleccionats:

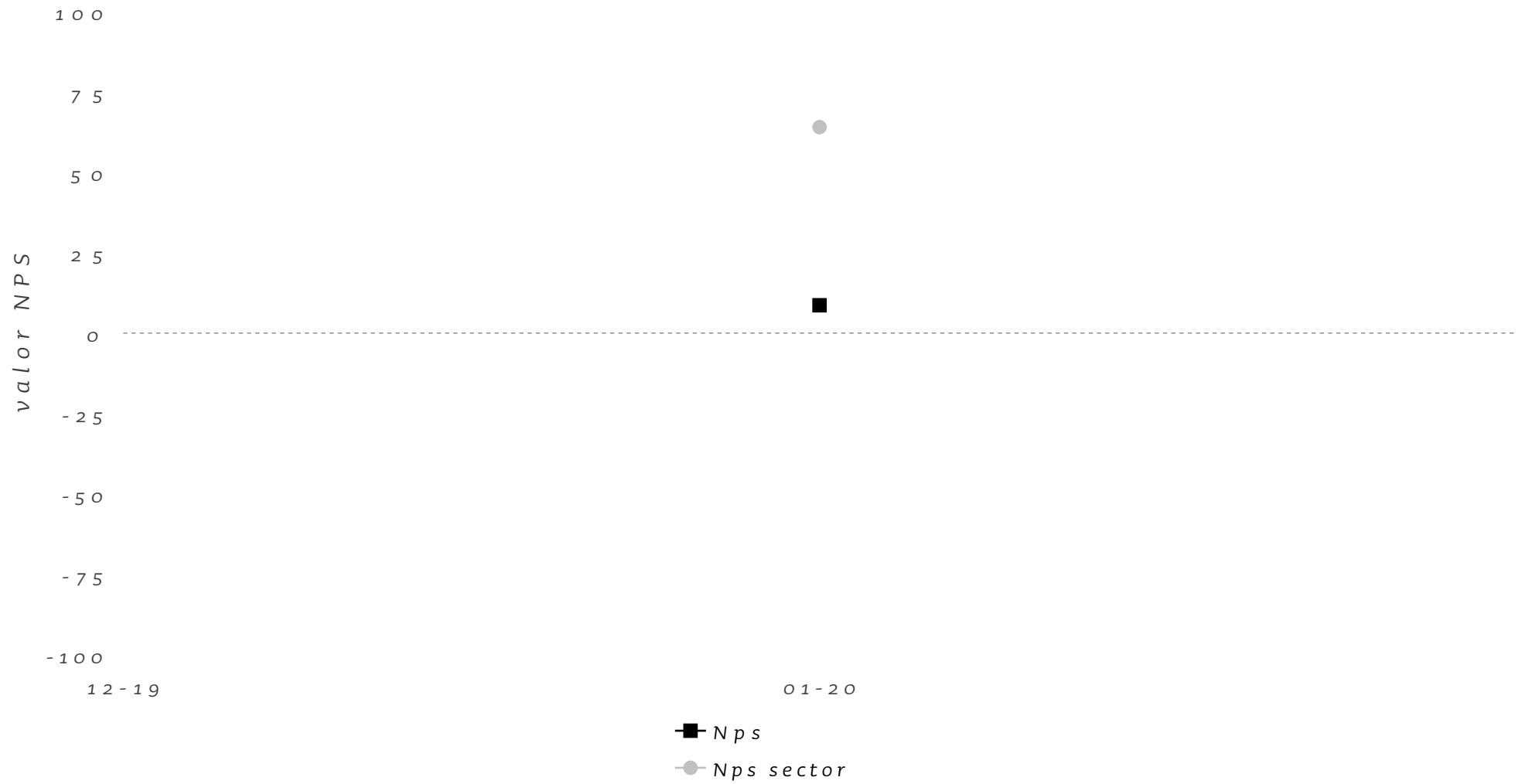
Temps de resposta	8	1,47%
⁽¹⁾ Encuestas netas	538	98,53%

(1) Enquestes netes després d'aplicar els filtres

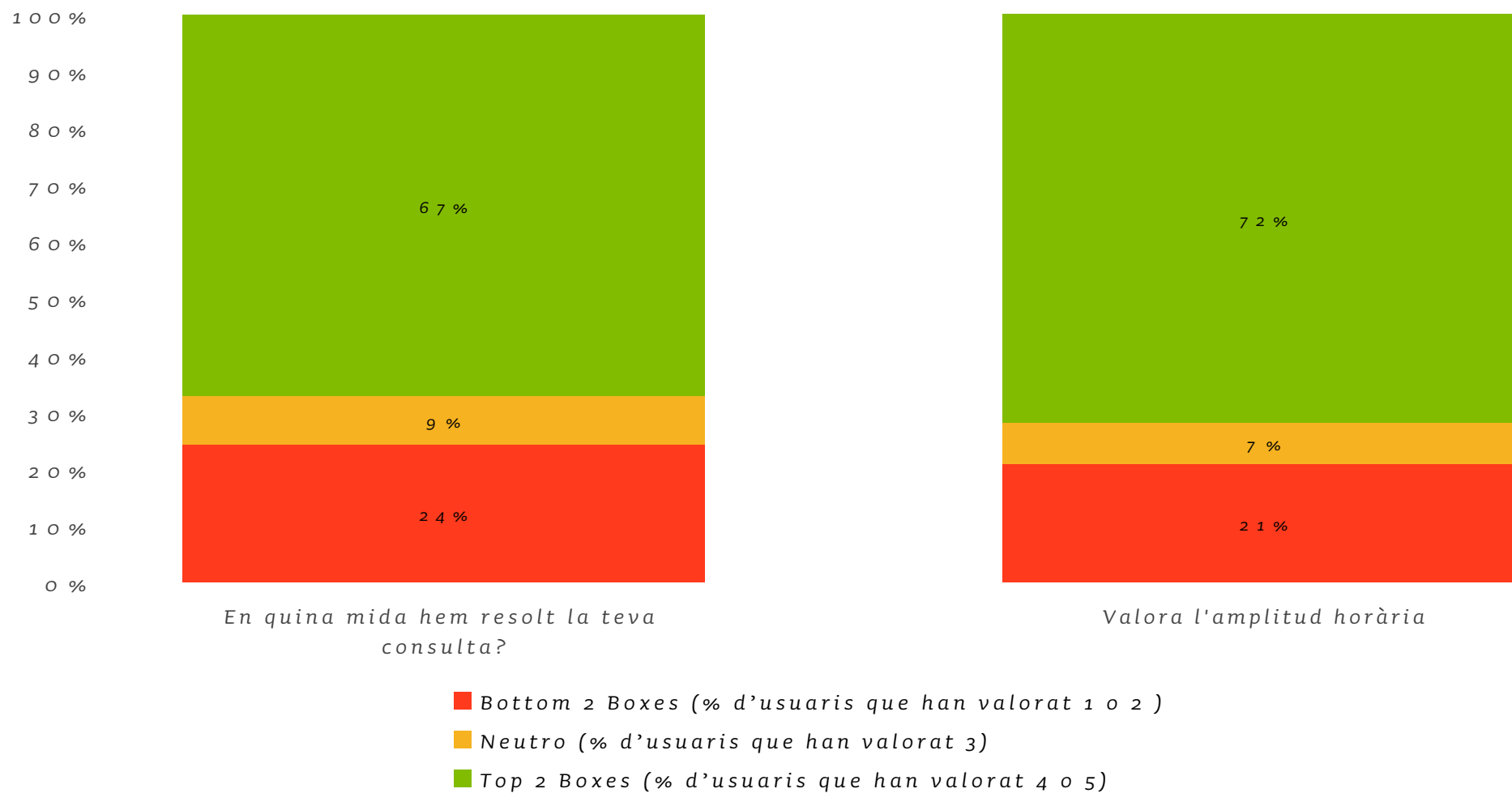
Evolució de la mostra



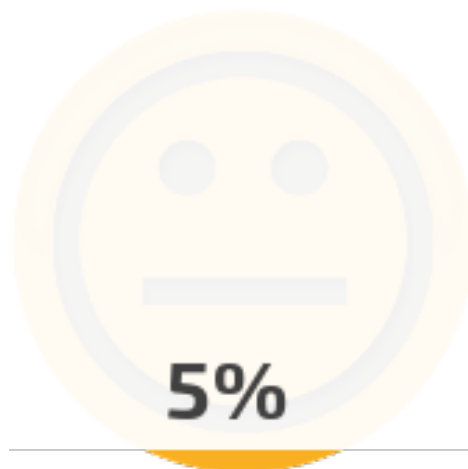
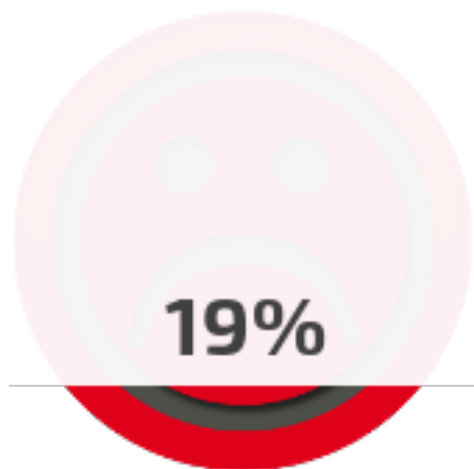
Evolució de l'indicador NPS



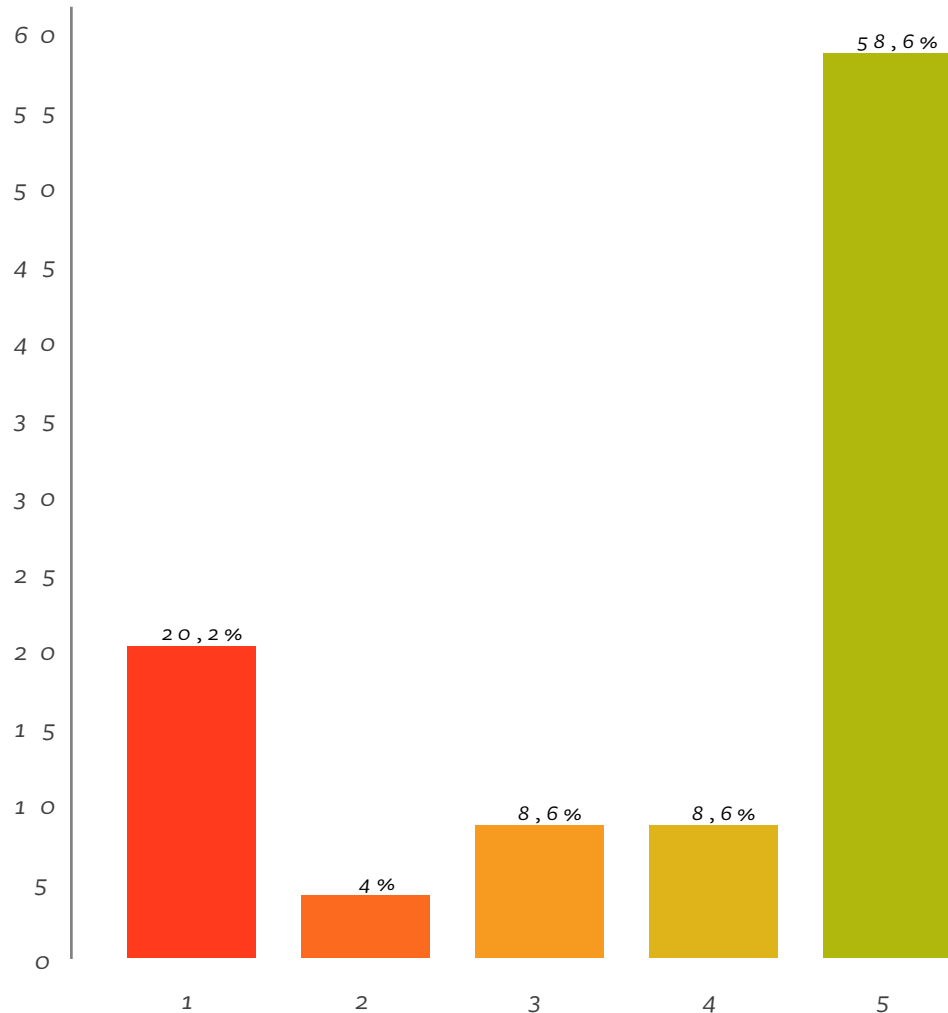
Comparativa preguntes de valoració



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

3,81
Mitjana

67,17%
Top 2 Boxes



Top Box (5) 58,59%

Top 2 Boxes (4-5) 67,17%

Bottom 2 Boxes (1-2) 24,24%

Bottom Box (1) 20,20%

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: 198

Valora el tracte rebut



Total respostes rebudes: 185

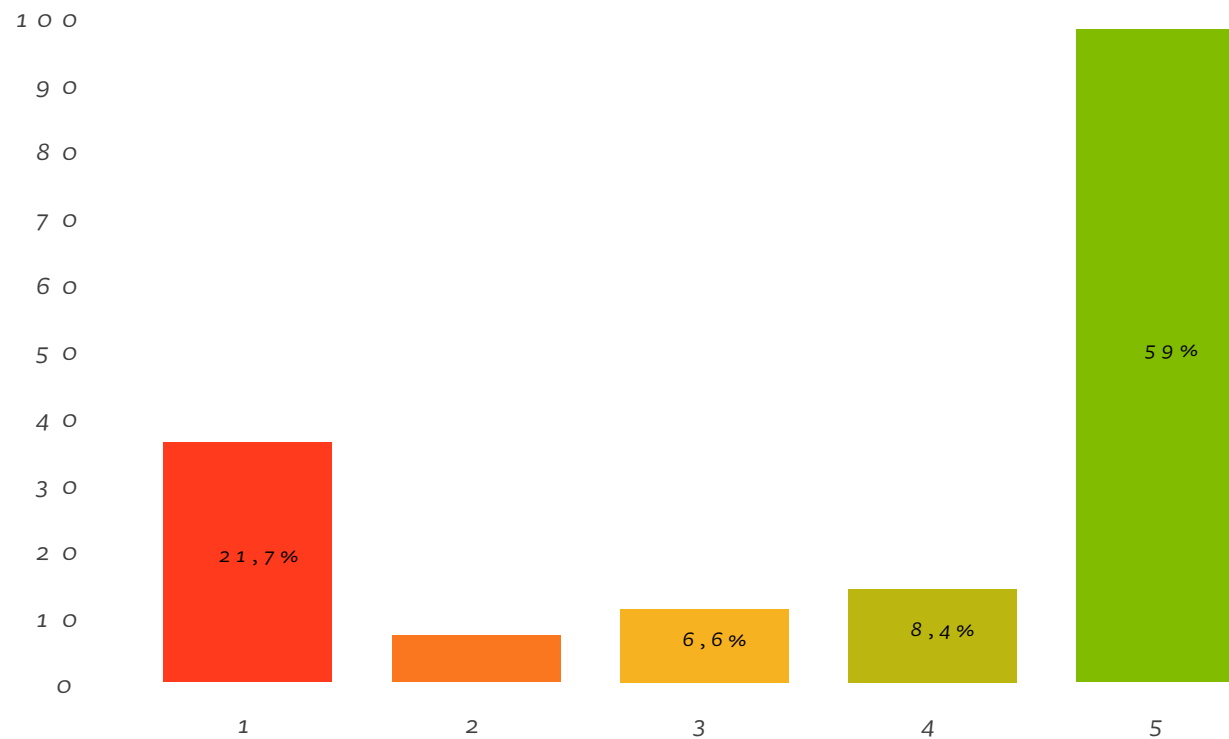
Valora els coneixements de qui t'ha atès



Total respostes rebudes: 177

Valora el temps d'espera fins a ser atès

3,79



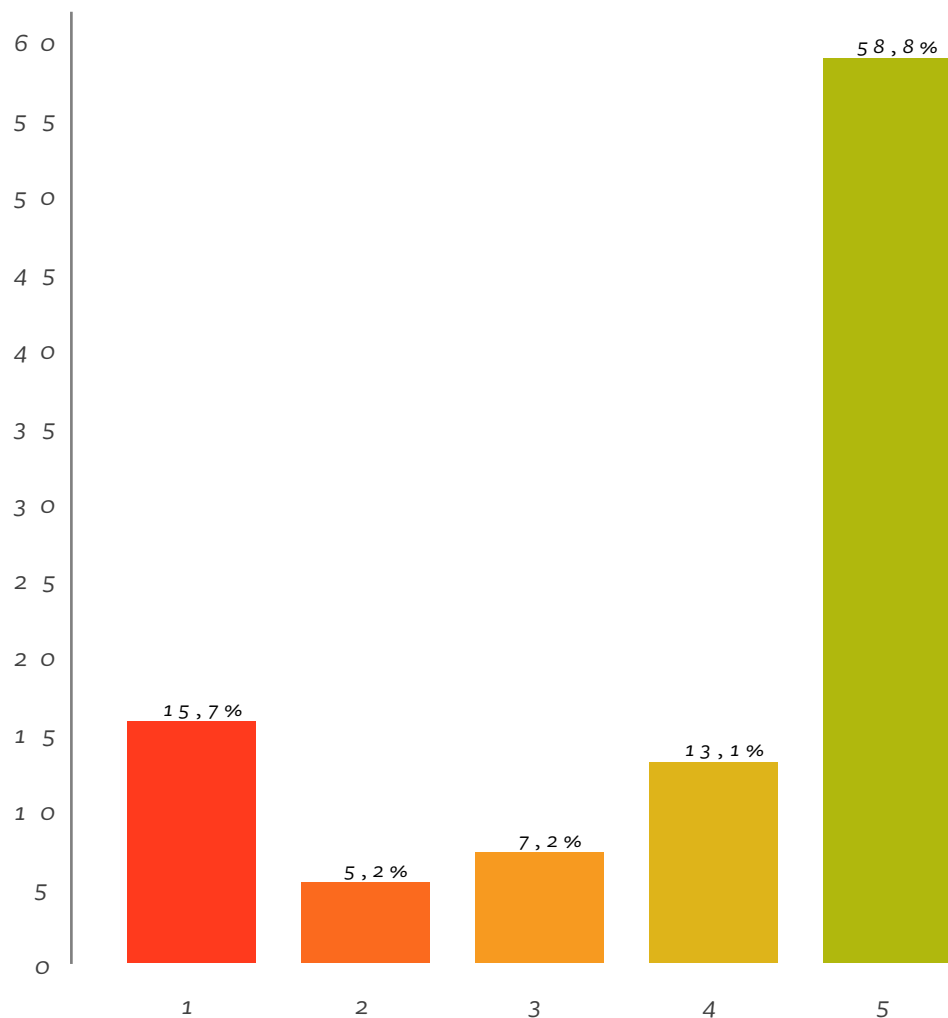
Total respostes rebudes: 166

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



Total respostes rebudes: 157

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

3,94 **71,90%**
Mitjana Top 2 Boxes



Top Box (5) 58,82%

Top 2 Boxes (4-5) 71,90%

Bottom 2 Boxes (1-2) 20,92%

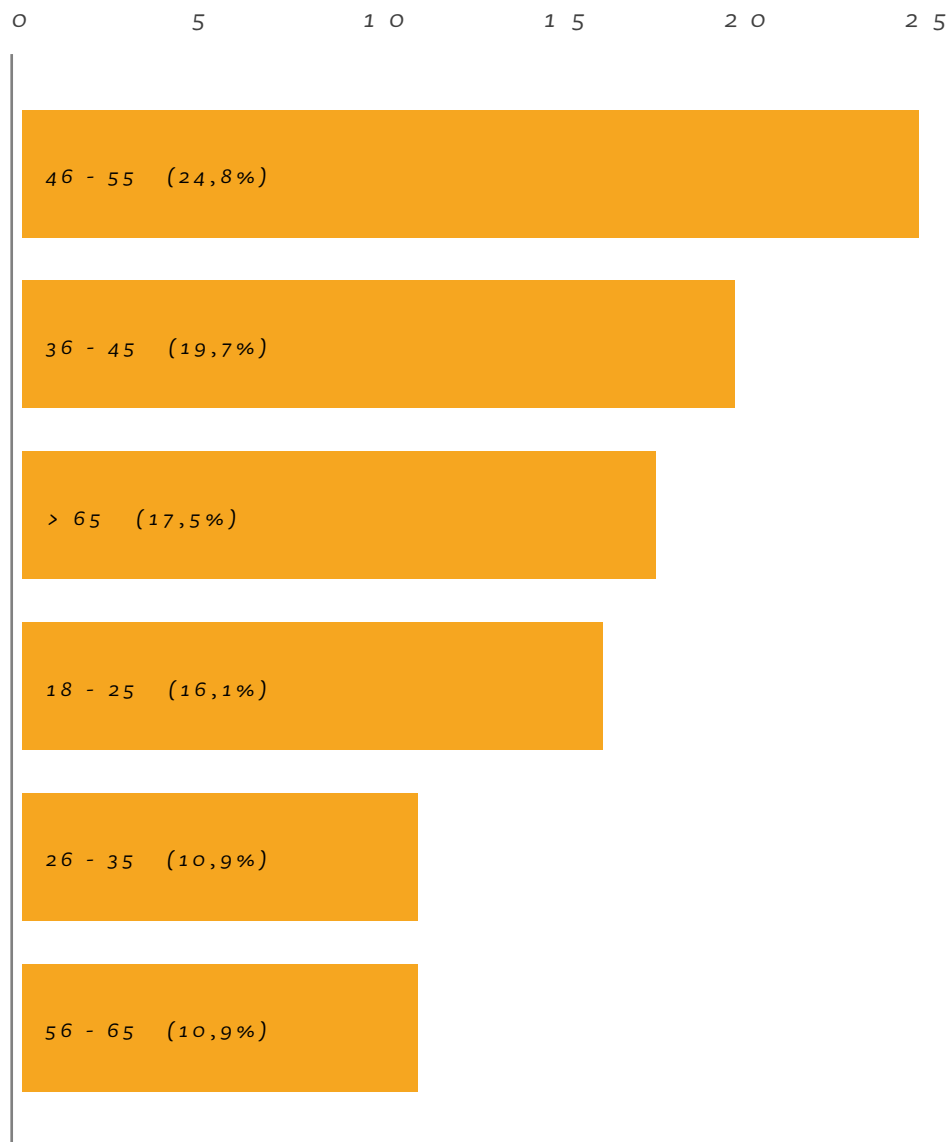
Bottom Box (1) 15,69%

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: 153

Selecciona la teva franja d'edat



Total respostes rebudes: 137

Indica el teu codi postal



08850 (86,6%)

08840 (02,4%)

08859 (02,4%)

08041 (01,2%)

08050 (01,2%)

08203 (01,2%)

08830 (01,2%)

0885 (01,2%)

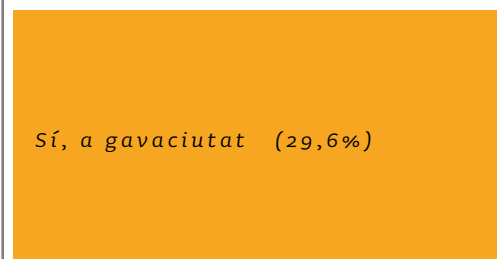
08860 (01,2%)

08901 (01,2%)

Total respostes rebudes: 88

T'havies informat prèviament?

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



Total respostes rebudes: 115

Has fet servir la cita prèvia?

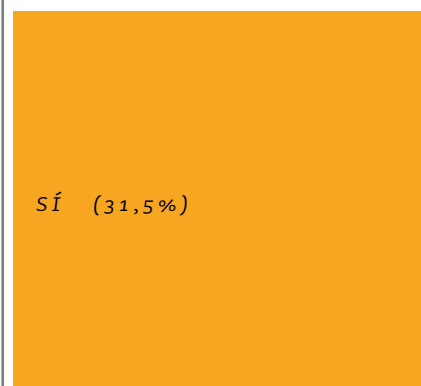
0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50



Total respostes rebudes: 109

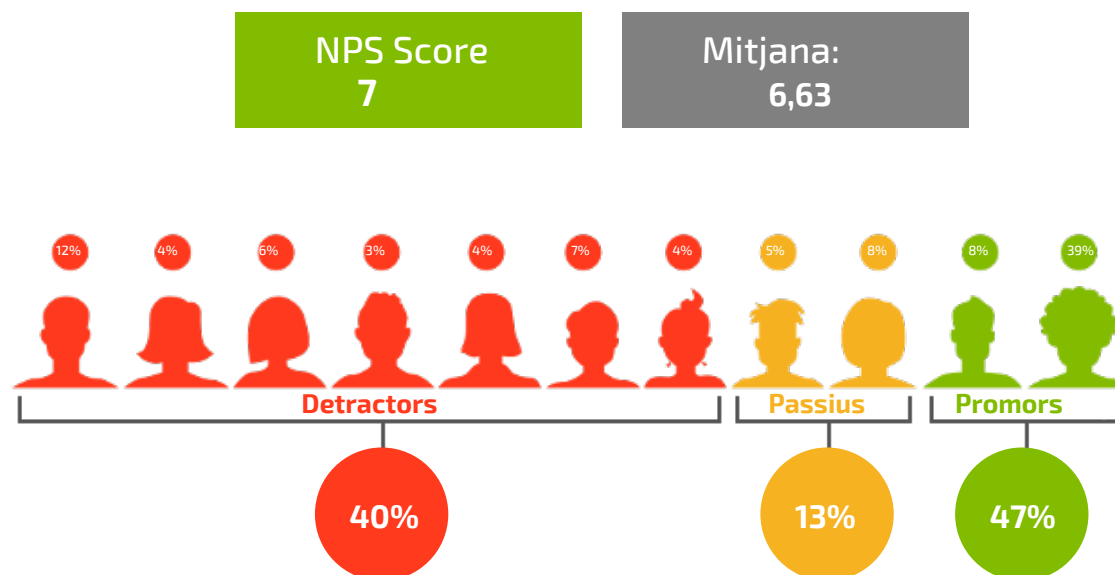
Coneixes el nostre sistema d'identificació mòbil?

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



Total respostes rebudes: 108

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 insatsfets. 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: 104

Si us plau digues en què podem millorar

#	Comentari	dispositiu	Data
1	en muchas cosas como para las personas co movilidad reducida y mirar por las plazas de parking para minusvalido porque la gente no respeta nada pero la guardia urbana pasa de todo		15/01/2020
2	en arendre a les hores donades i no fer perdre el temps per agafar simplement uns papers que ja estaven donats per la assistenta social		27/01/2020
3	deberia haber algun dia de atencion por la tarde, paravlos que trabajamos y no podemos venir en la mañana		28/01/2020
4	reforzar el servicio de informacion. con una sola persona no es practico.		03/01/2020
5	en que els que tenen cita previa que l'atenessim a la seva hora		07/01/2020
6	horarios,conocimientos etc, algunos trabajamos x la mañana		23/01/2020
7	doncs mes personal o agil.litzar la cita en temps		20/01/2020
8	servicio de informacion lentisimo y sin personal.		03/01/2020
9	tothom amb cita previa,evitar cues,mes personal		09/01/2020
10	mes de una hora per demanar informació		17/01/2020

11	en la organicaion de turnos		07/01/2020
12	no soy experto en Organizacion		24/01/2020
13	temps d,espera molt deficitari		23/01/2020
14	agilizar laburocracia		17/01/2020
15	tiempo de espera		09/01/2020
16	todo es perfecto		03/01/2020
17	cita previa		15/01/2020
18	amb res		20/01/2020
19	en todo		09/01/2020
20	en tot		27/01/2020

RATENOW



rate here, right now