



Ajuntament Gavà Informe Resultats

01/02/2021

Participació i filtres

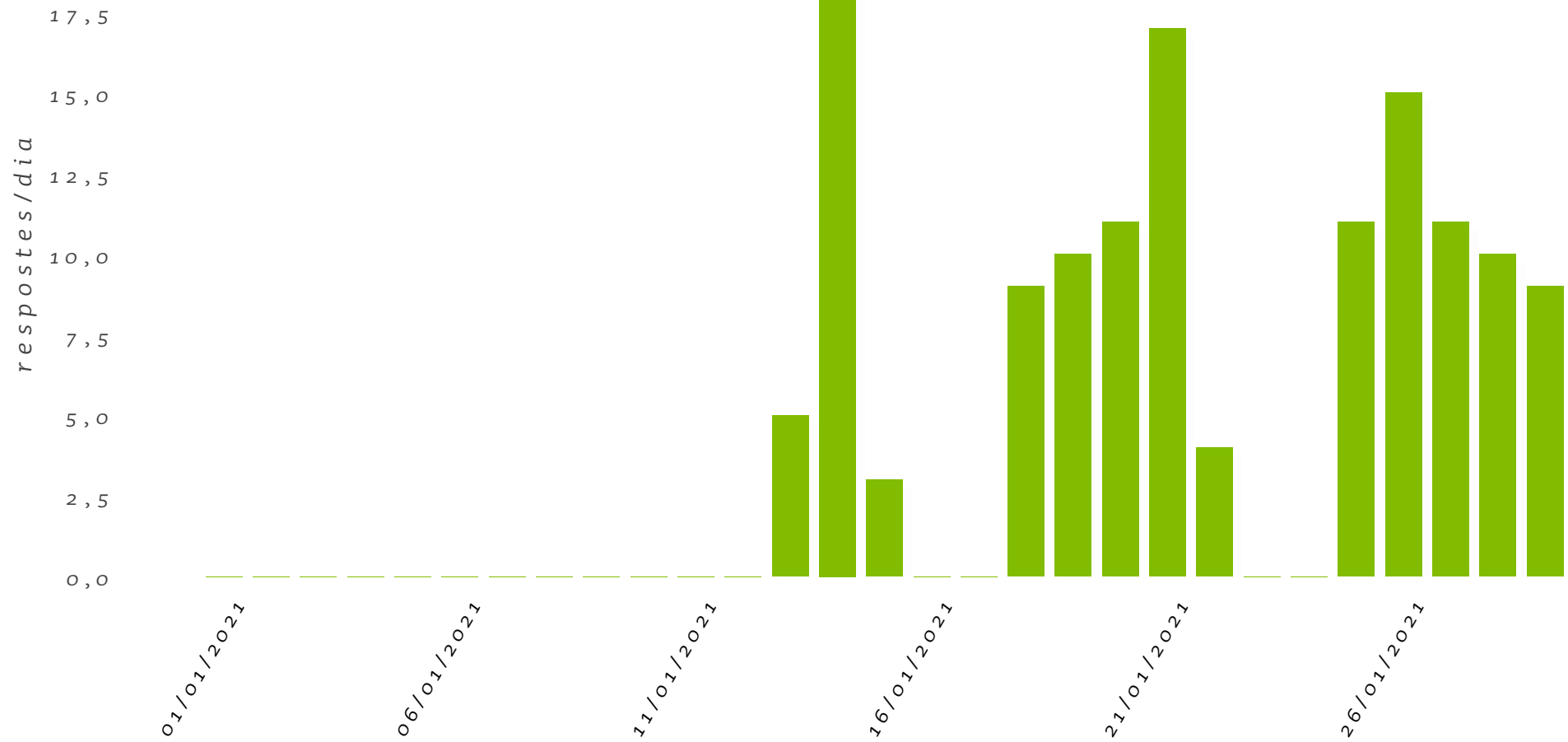
Data d'inici	01/01/2021
Data final	29/01/2021
Nombre de dies	29
Enquestes totals	133

Filtres seleccionats:

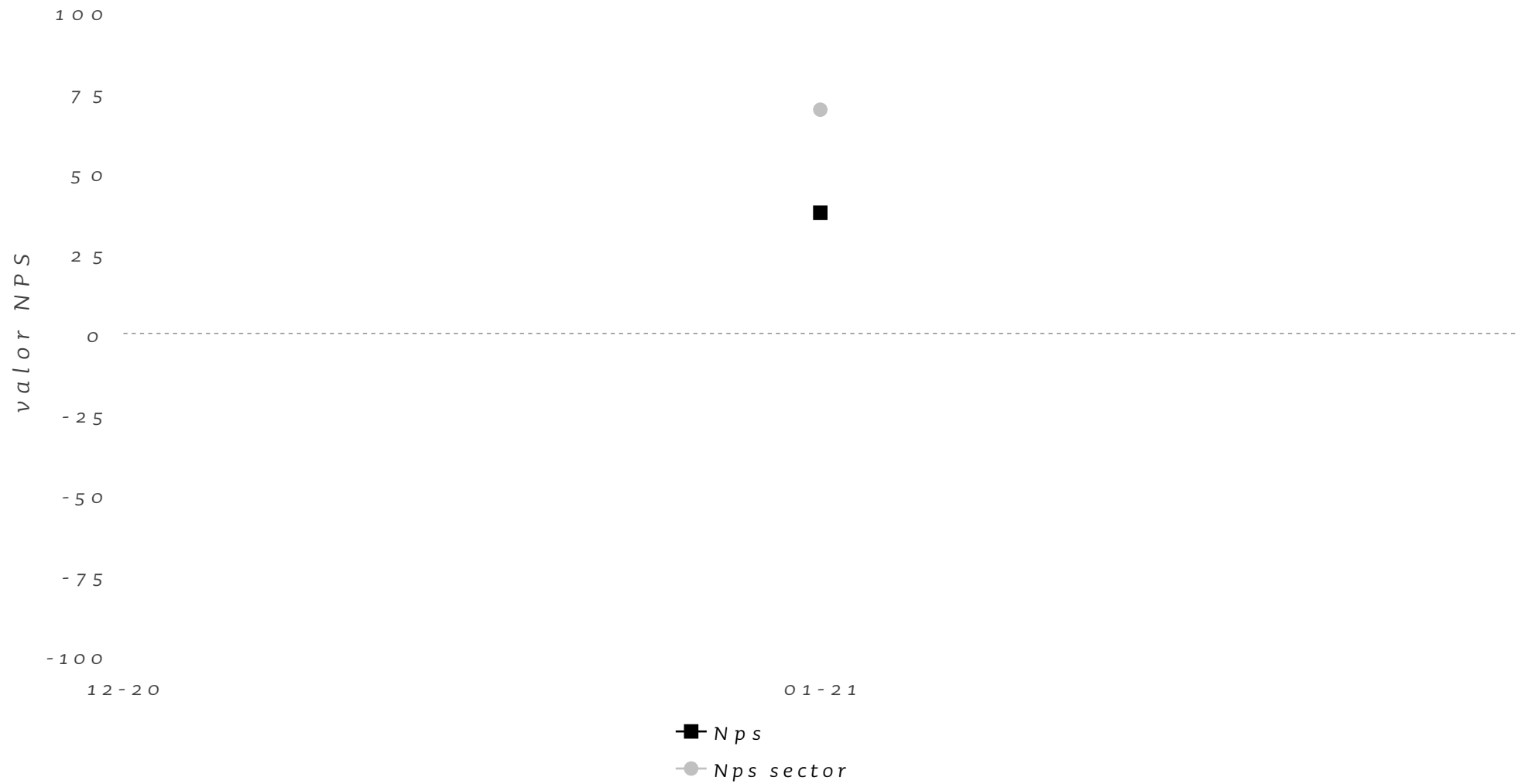
⁽¹⁾ Encuestas netas	133	100%
--------------------------------	-----	------

(1) Enquestes netes després d'aplicar els filtres

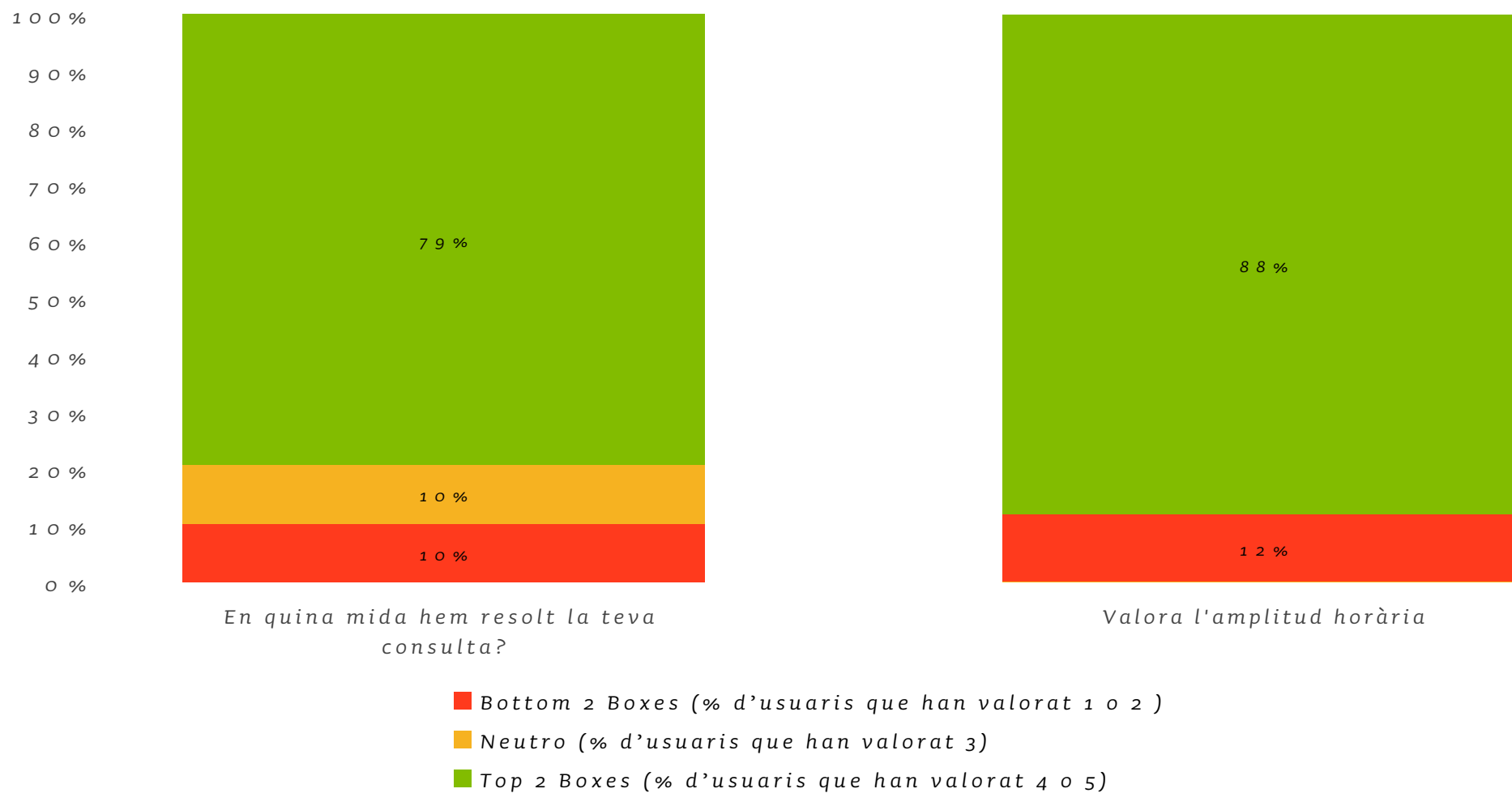
Evolució de la mostra



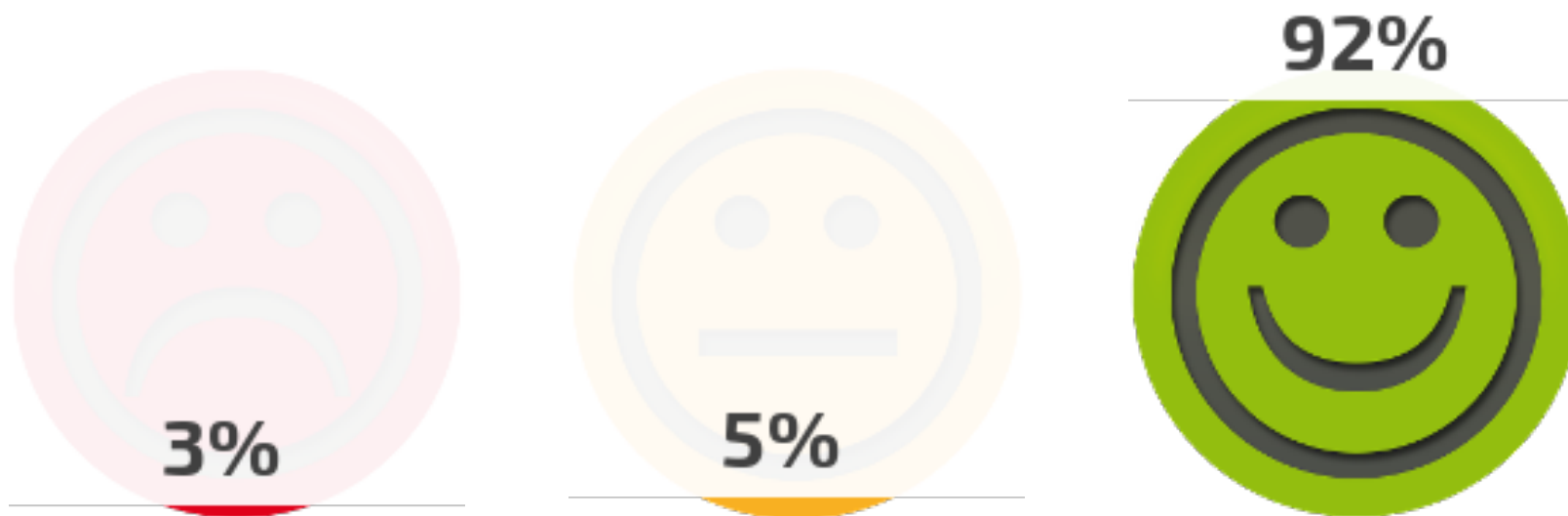
Evolució de l'indicador NPS



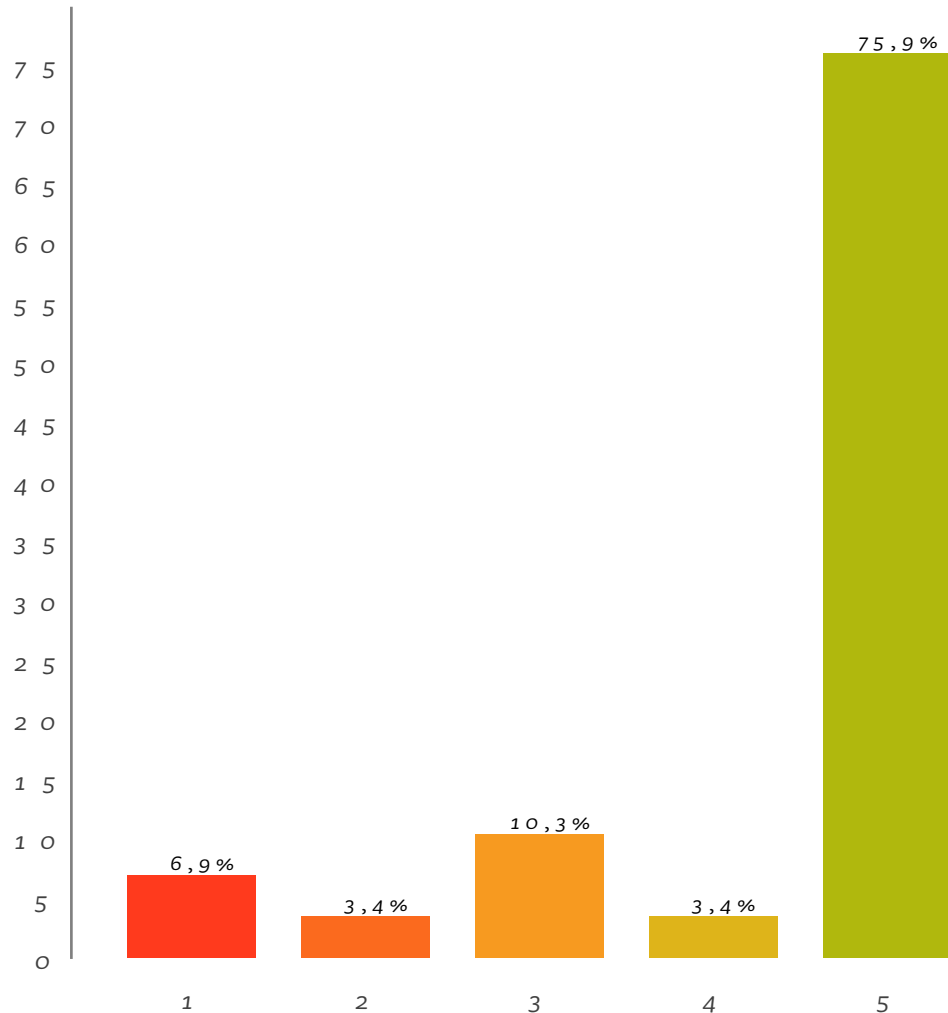
Comparativa preguntes de valoració



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

4,38 **79,31%**
Mitjana Top 2 Boxes



Top Box (5)

75,86%

Top 2 Boxes (4-5)

79,31%

Bottom 2 Boxes (1-2)

10,34%

Bottom Box (1)

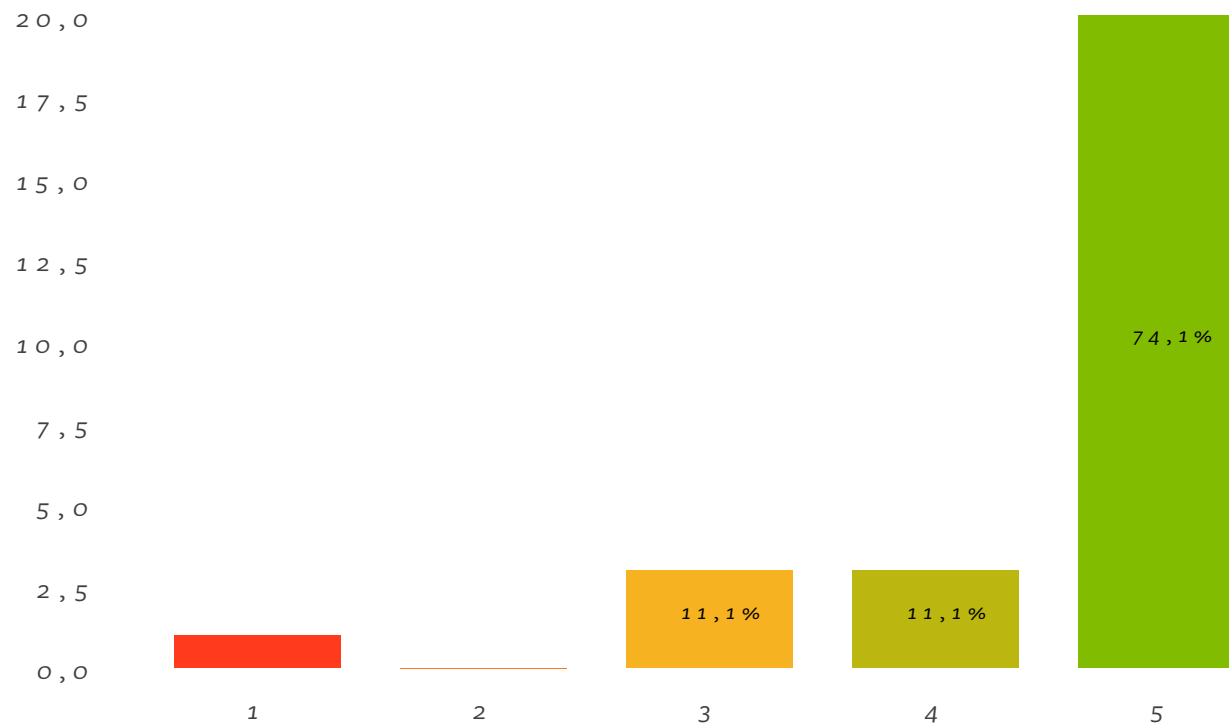
6,90%

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.

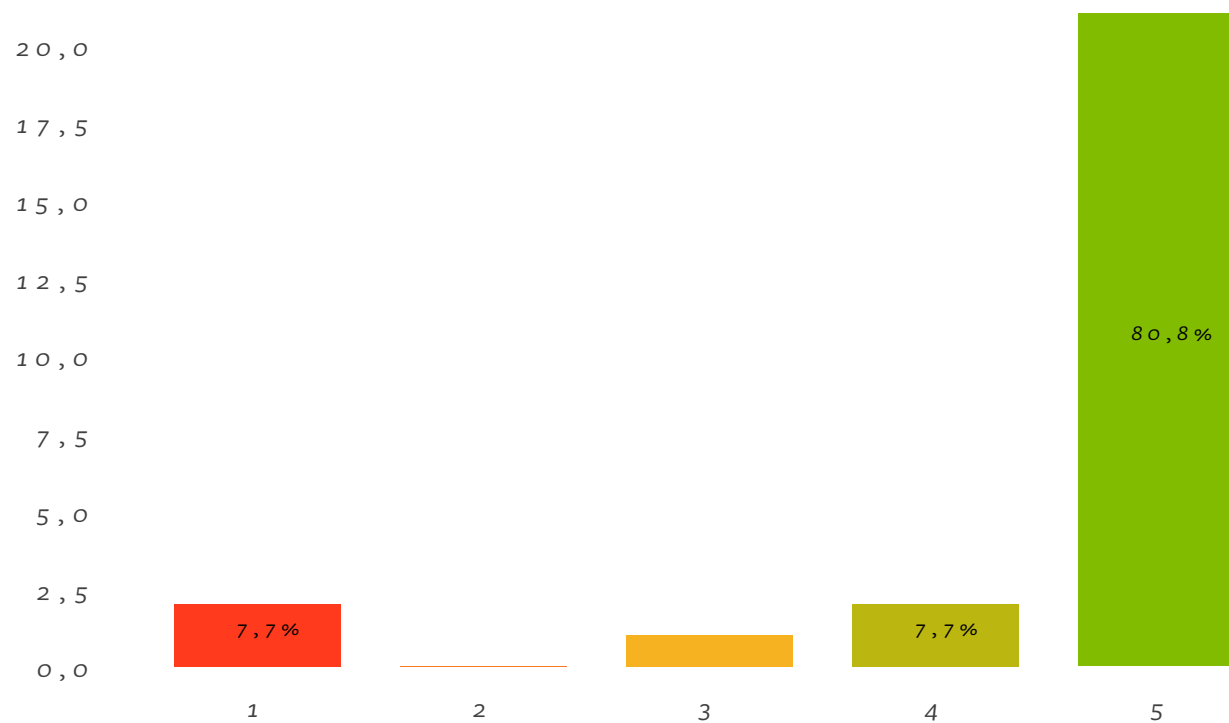
Total respostes rebudes: 29

Valora el tracte rebut



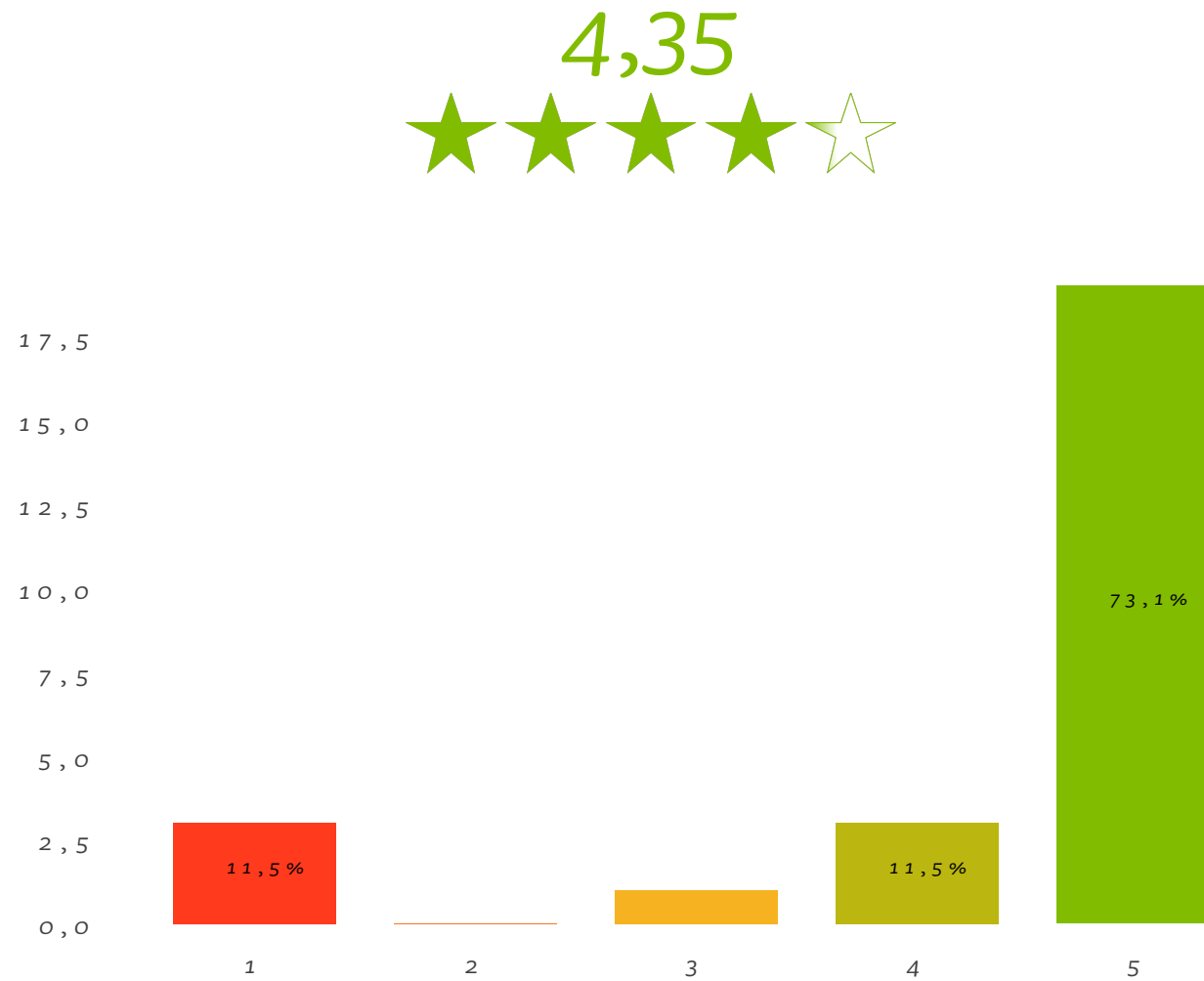
Total respostes rebudes: 27

Valora els coneixements de qui t'ha atès



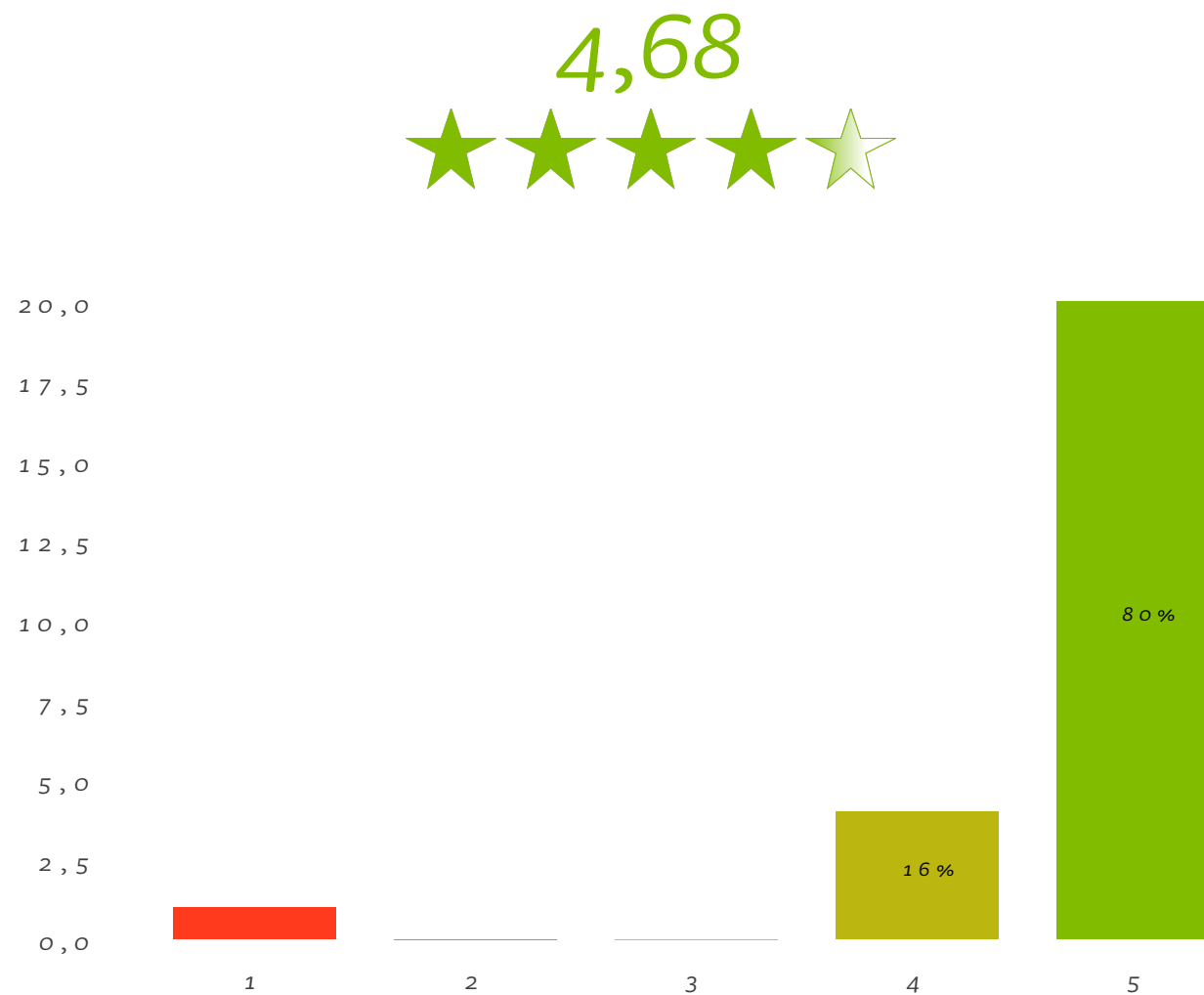
Total respostes rebudes: 26

Valora el temps d'espera fins a ser atès



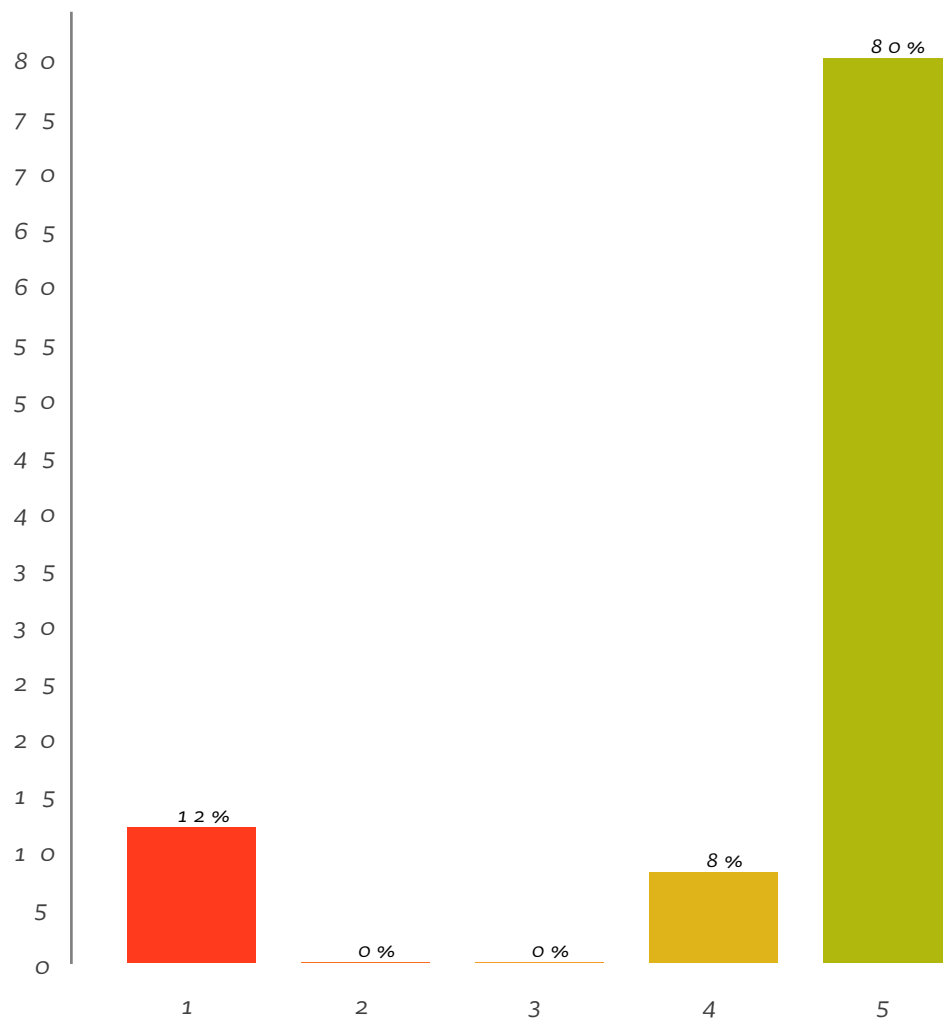
Total respostes rebudes: 26

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



Total respostes rebudes: 25

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

4,44 **88,00%**
Mitjana Top 2 Boxes



Top Box (5)

80,00%

Top 2 Boxes (4-5)

88,00%

Bottom 2 Boxes (1-2)

12,00%

Bottom Box (1)

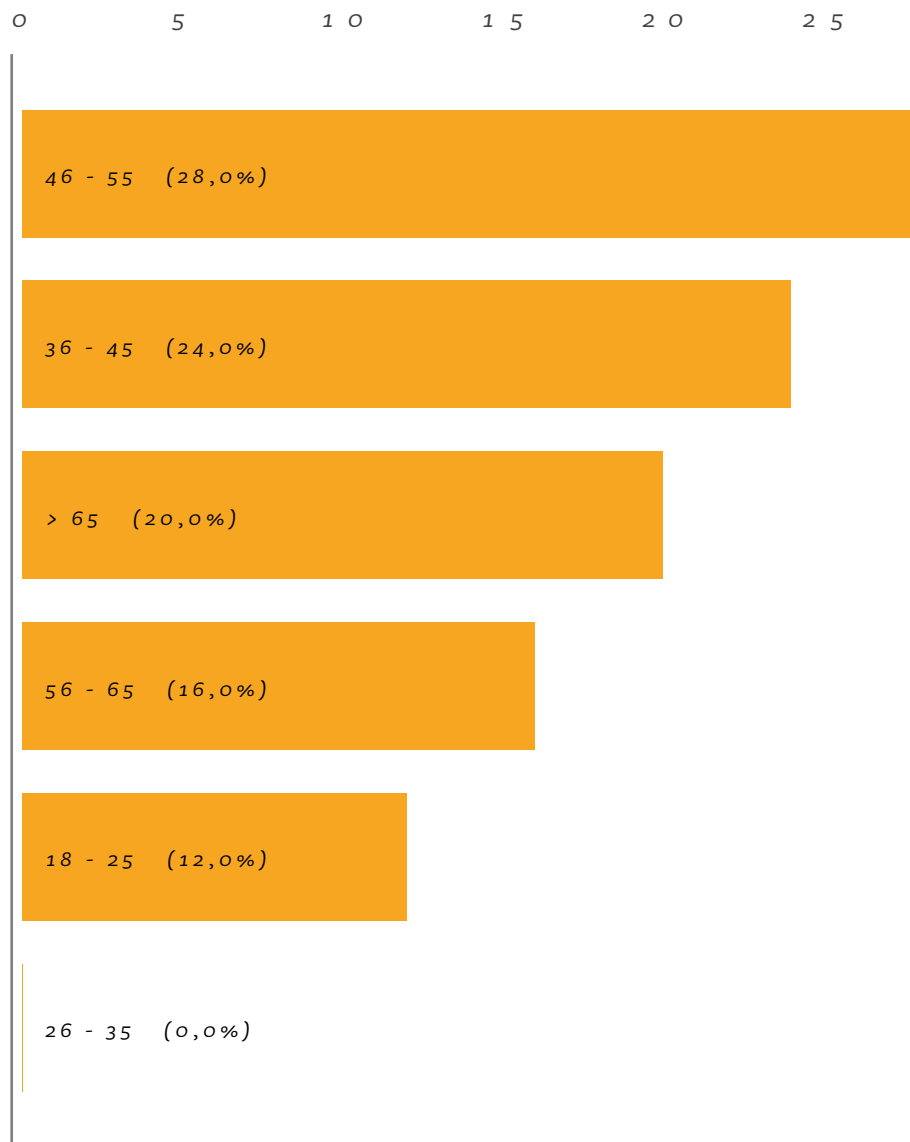
12,00%

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

Selecciona la teva franja d'edat



Total respostes rebudes: 25

Indica el teu codi postal



08850 (95,5%)



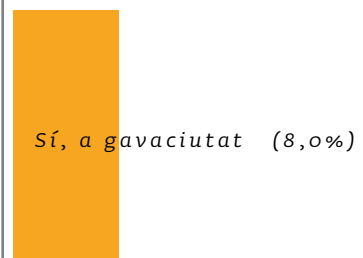
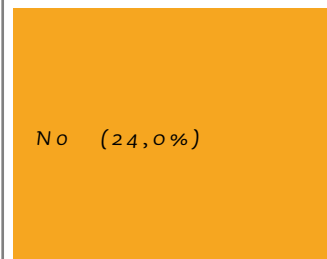
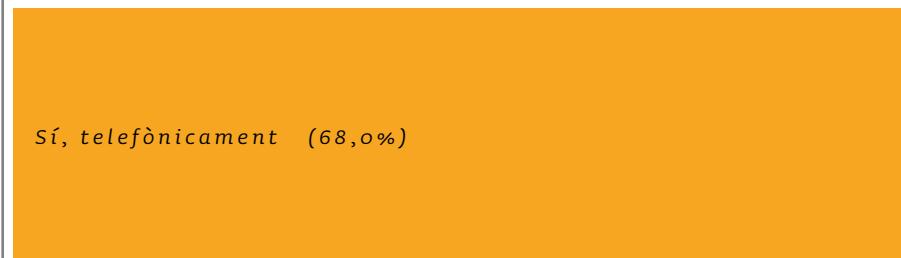
08860 (04,5%)



Total respostes rebudes: 22

T'havies informat prèviament?

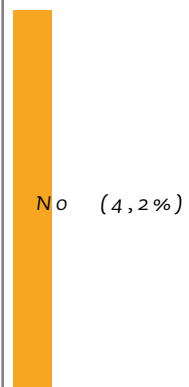
0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60 65 70



Total respostes rebudes: 25

Has fet servir la cita prèvia?

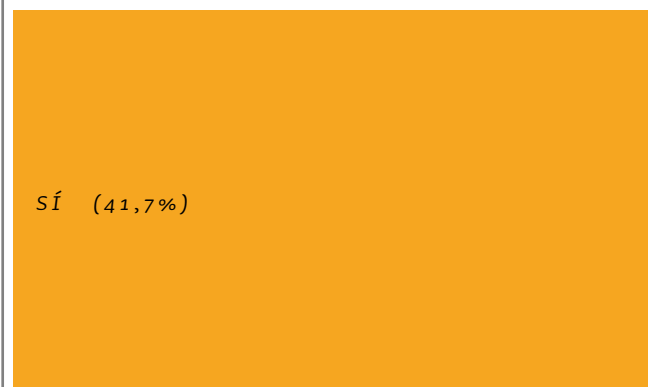
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100



Total respostes rebudes: 24

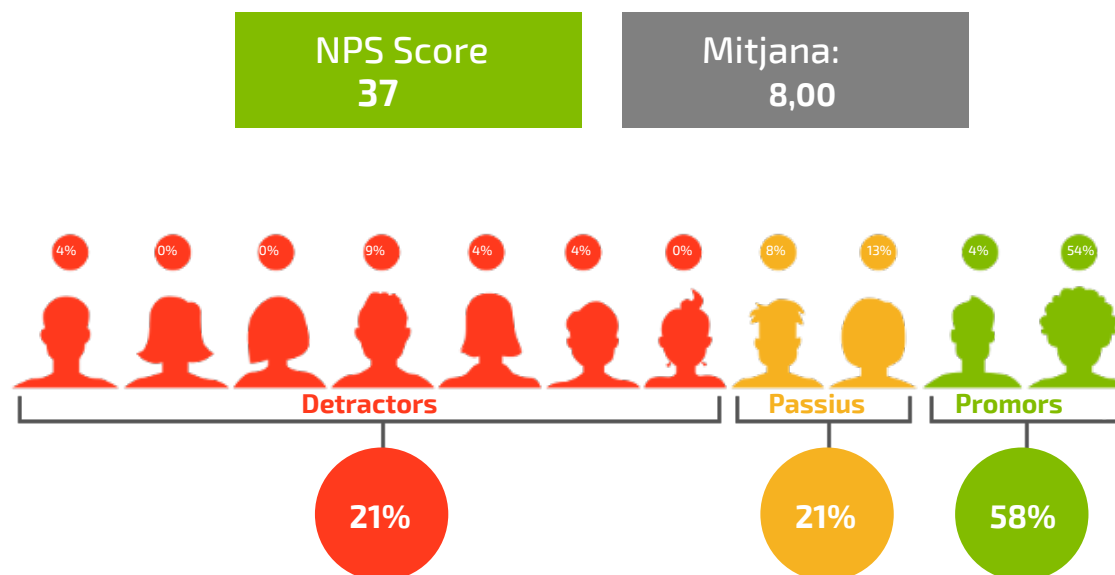
Coneixes el nostre sistema d'identificació mòbil?

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



Total respostes rebudes: 24

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: 24

Si us plau digues en què podem millorar

#	Comentari	dispositiu	Data
1	mes coneixements sobre la materia i mes asertivitat amb la informacio solicitada. mes amabilitat amb la atenció enfocat a la persona a resoltre els dubtes i no tant mobil personal i comentaris amb companys		29/01/2021
2	servicio publico fatal		14/01/2021
3	tot perfecte		20/01/2021

RATENOW



rate here, right now