

**RATENOW**



*rate here, right now*

Ajuntament Gavà  
Informe Resultados

20/08/2019

## Participación y filtros

Fecha inicio	01/07/2019
Fecha final	31/07/2019
Número de días	31
Encuestas totales	540

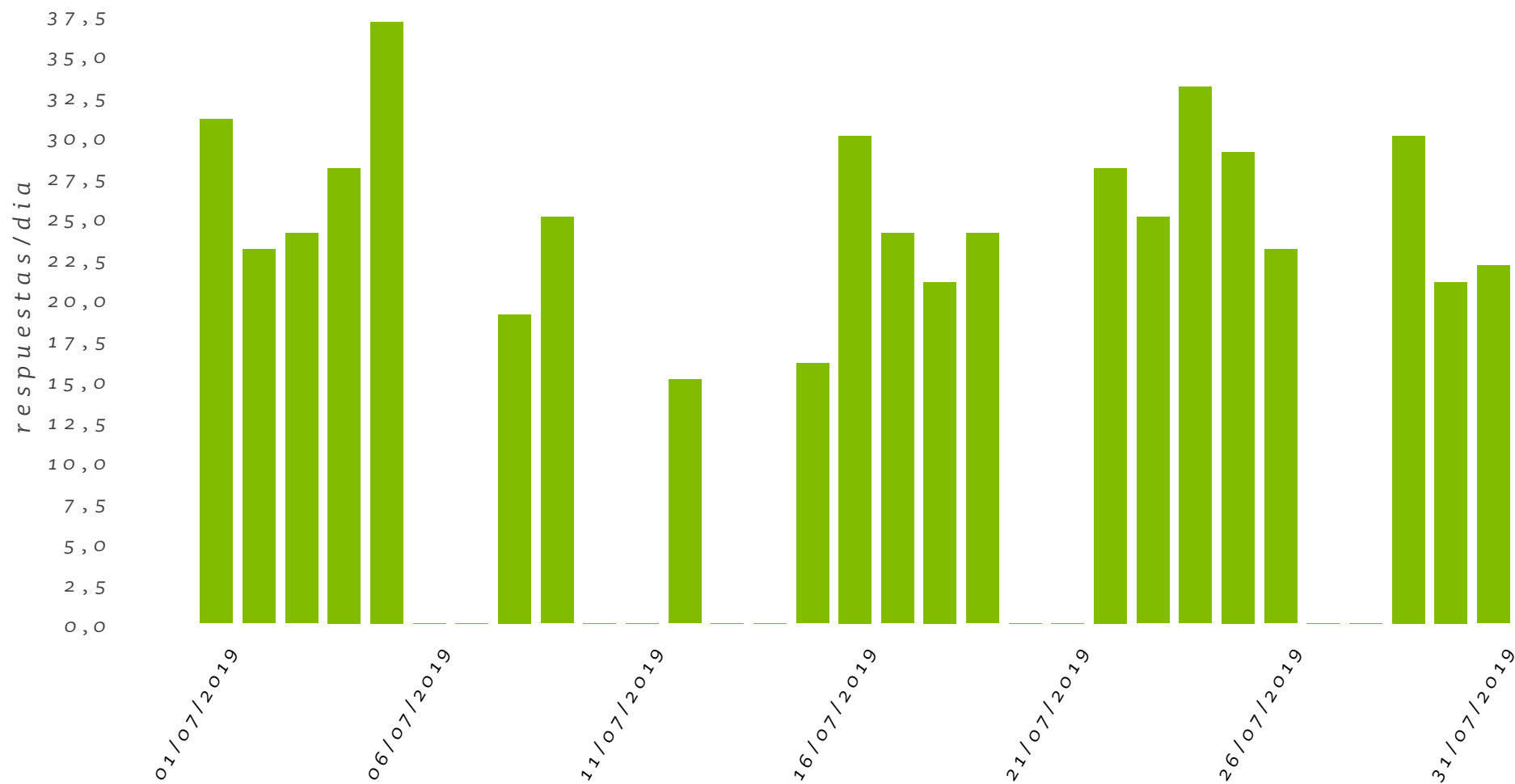
### Filtros seleccionados:

<sup>(1)</sup> Tiempo de respuesta	12	2,22%
<sup>(2)</sup> Encuestas netas	528	97,78%

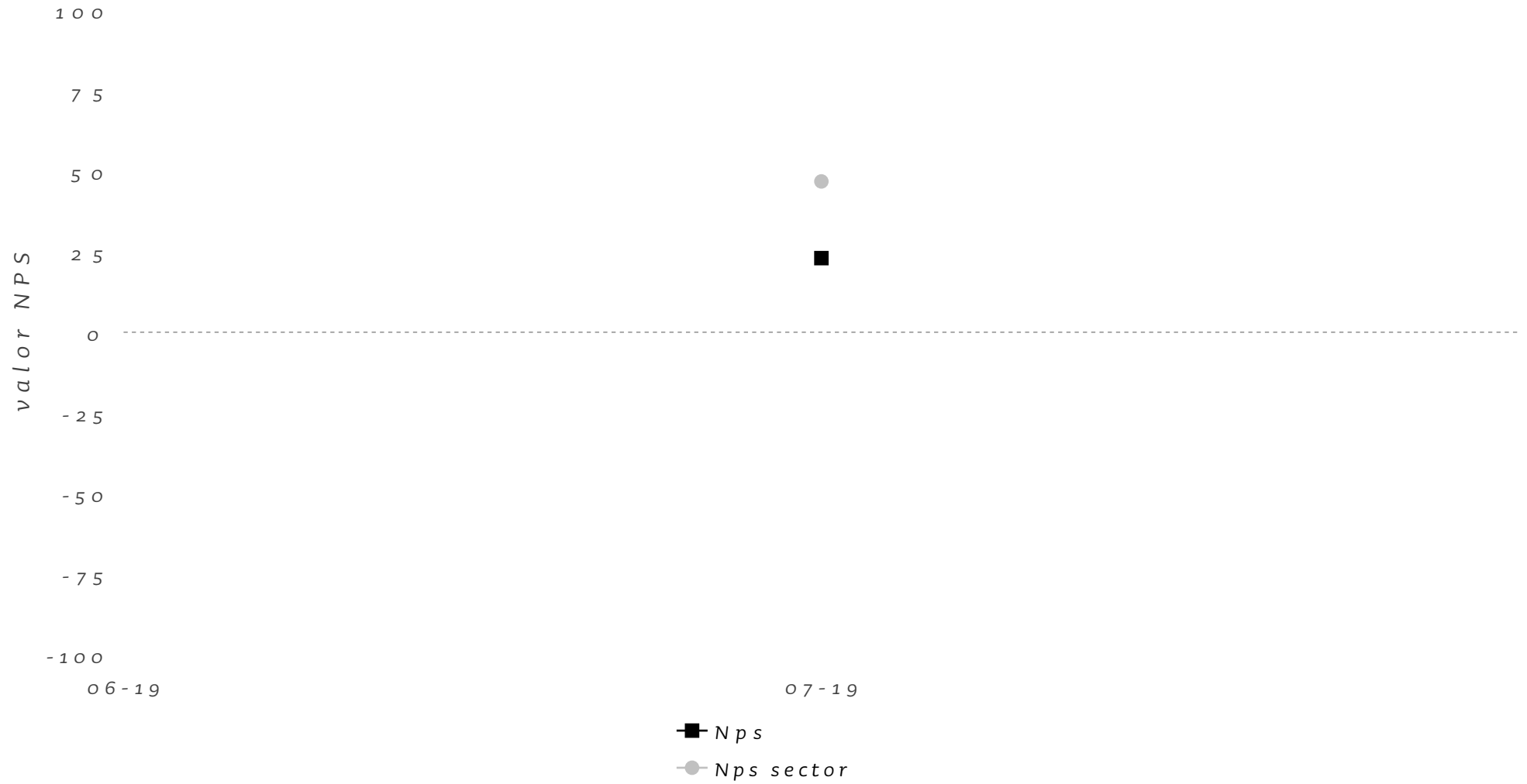
(1) Tiempo de respuesta/check de calidad: excluye las encuestas que han sido completadas por debajo de un umbral mínimo de tiempo y cuya validez es dudosa.

(2) Encuestas netas después de aplicar los filtros

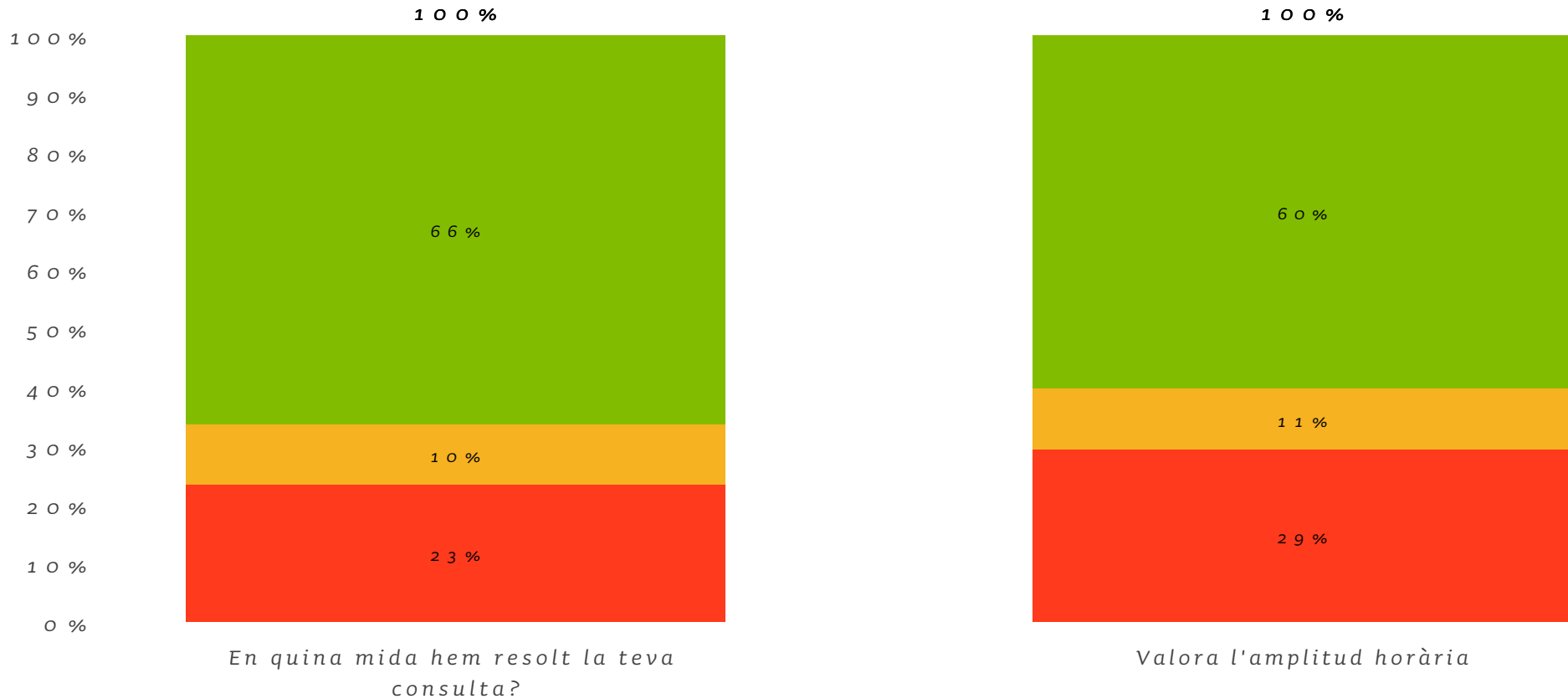
## Participación



## Evolución del indicador NPS

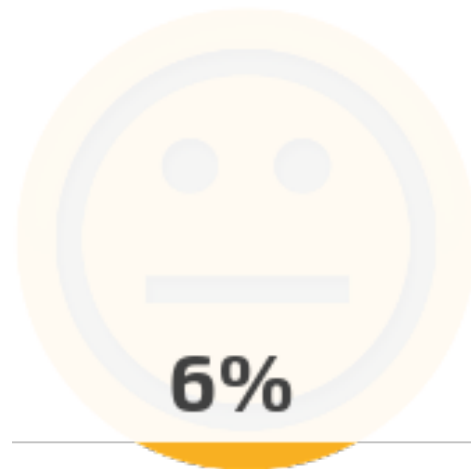
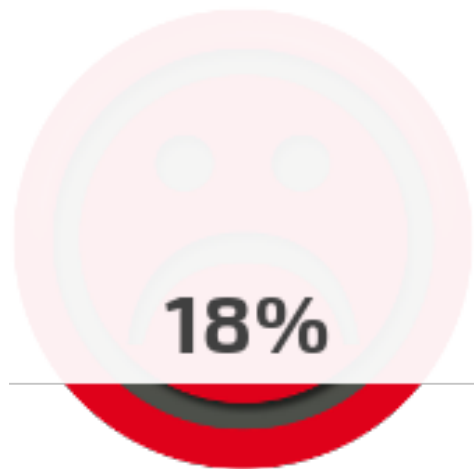


## Comparativa preguntes de valoració



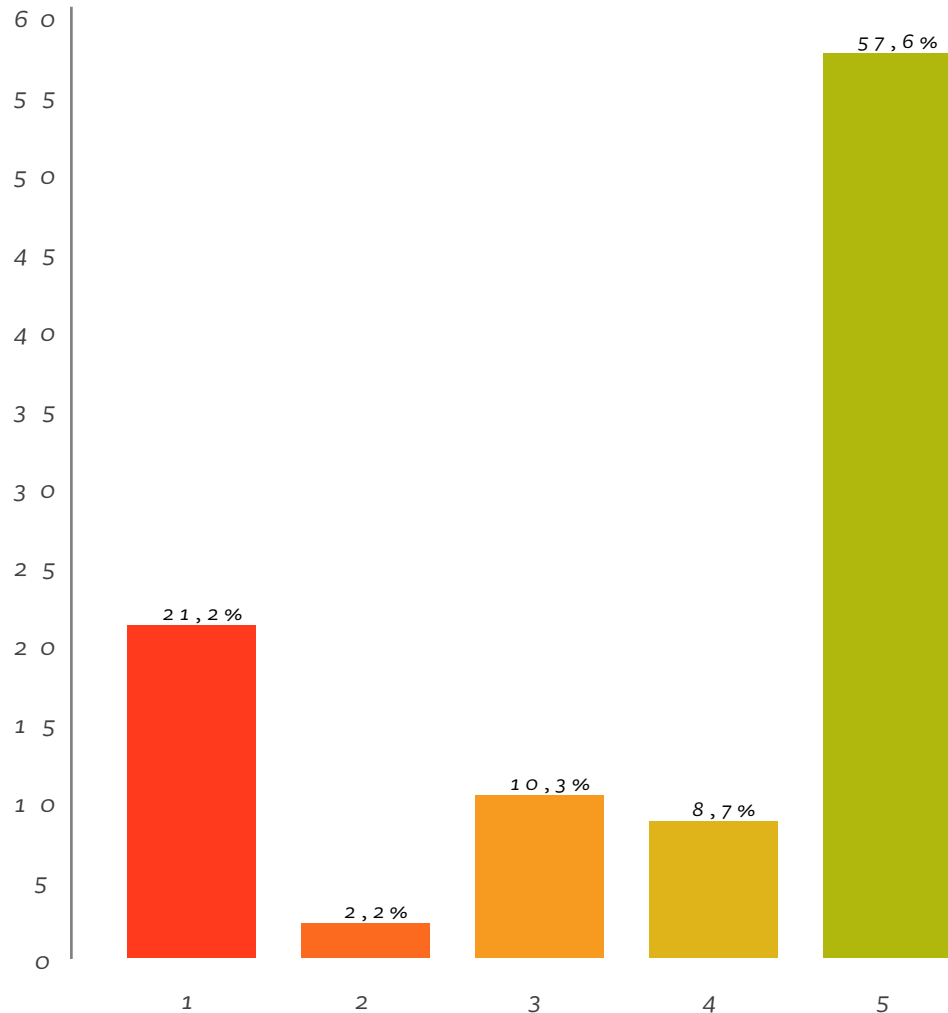
- Bottom 2 Boxes (% de usuarios que han votado 1 o 2 )
- Neutro (% de de usuarios que han votado 3)
- Top 2 Boxes (% de usuarios que han votado 4 o 5)

## VALORA LA TEVA EXPERIÈNCIA



Total respuestas recibidas: 528

## 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

**3,79** Promedio  
**66,30%** Top 2 Boxes



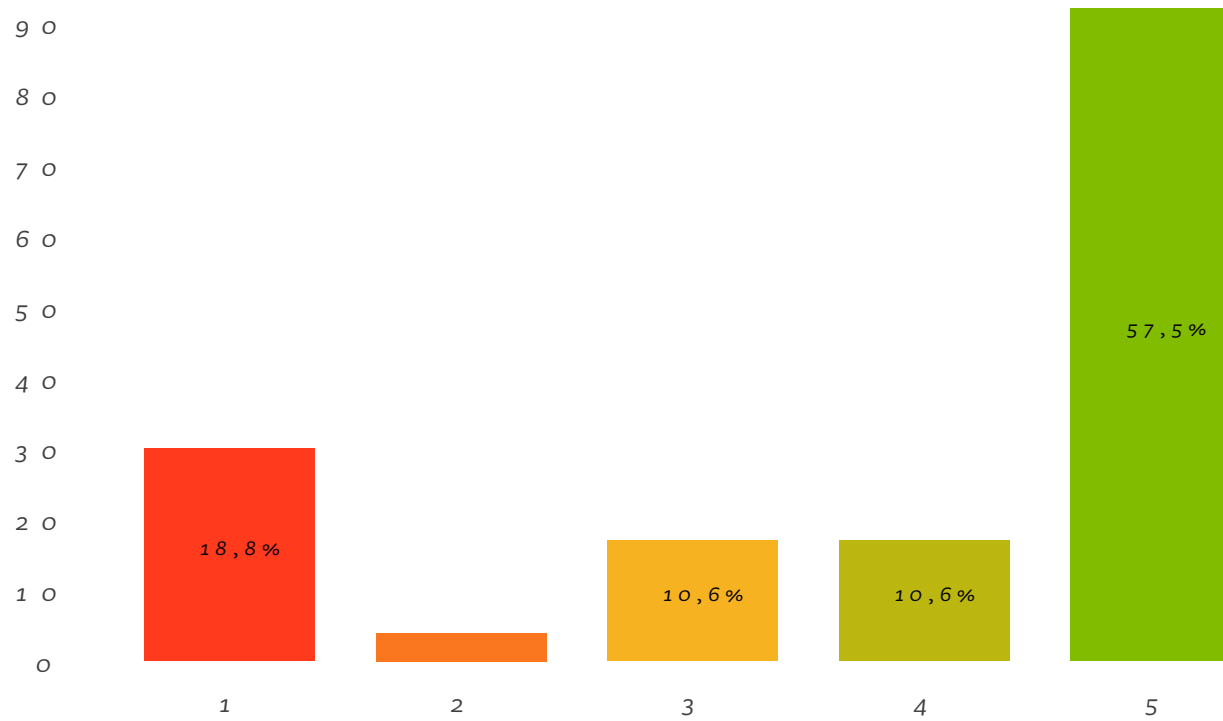
Top Box (5)	57,61%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	66,30%
Bottom 2 Boxes (1-2)	23,37%
Bottom Box (1)	21,20%

- 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: 184

## Valora el tracte rebut

3,86

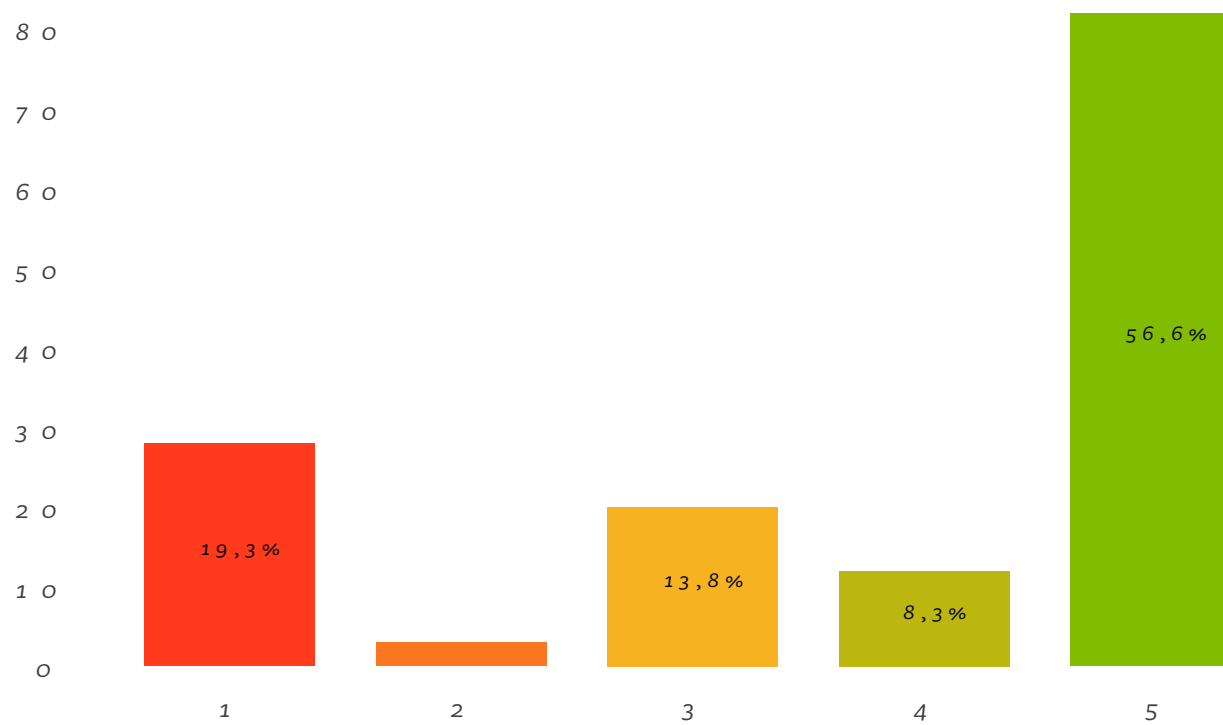


Total respuestas recibidas: 160



## Valora els coneixements de qui t'ha atès

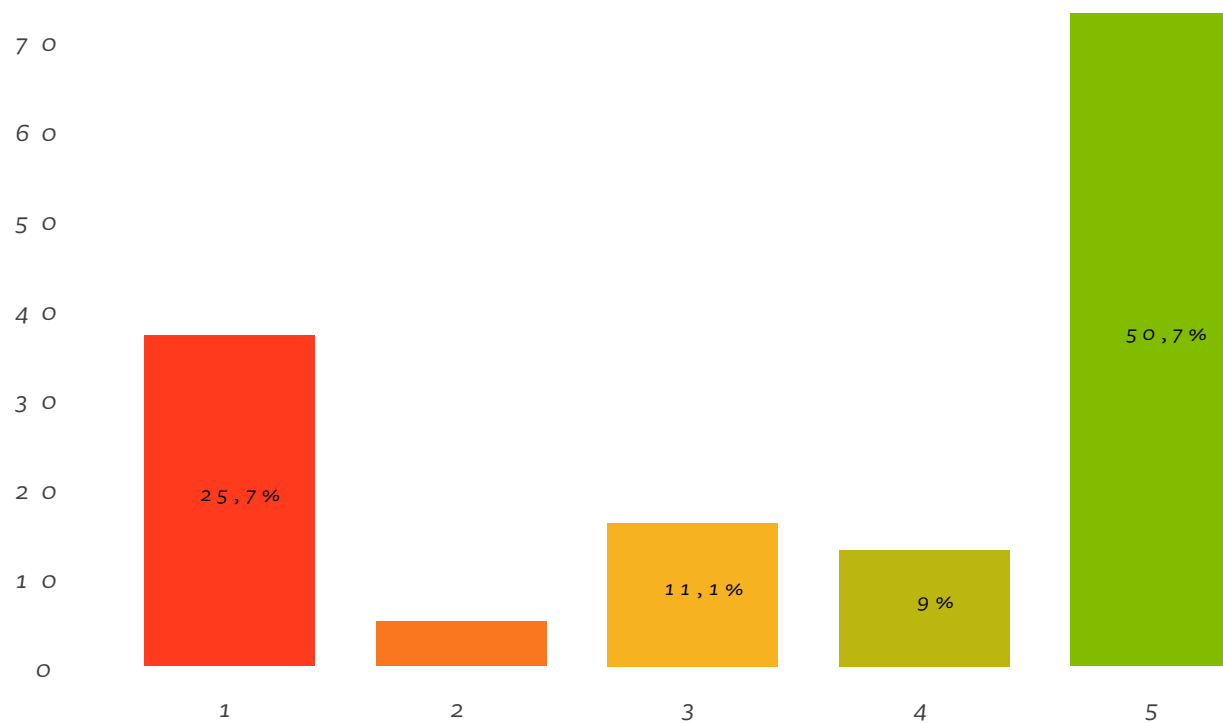
3,81



Total respuestas recibidas: 145

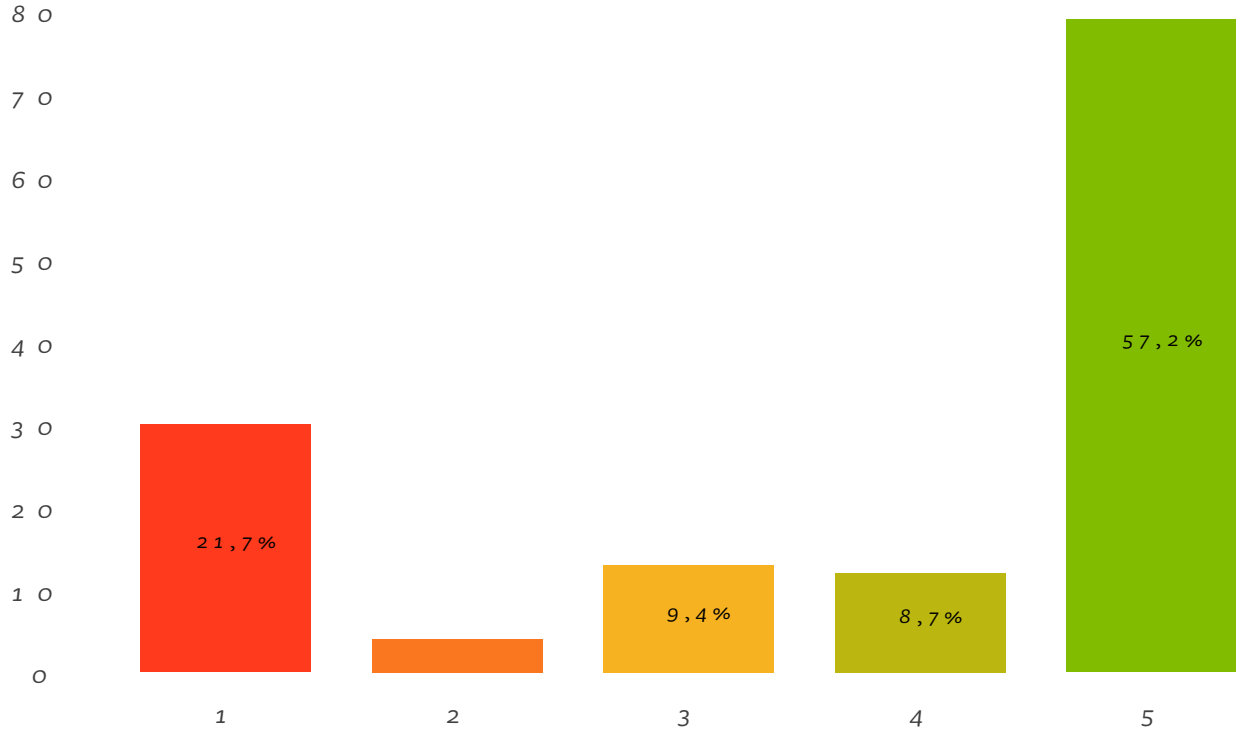
## Valora el temps d'espera fins a ser atès

3,56



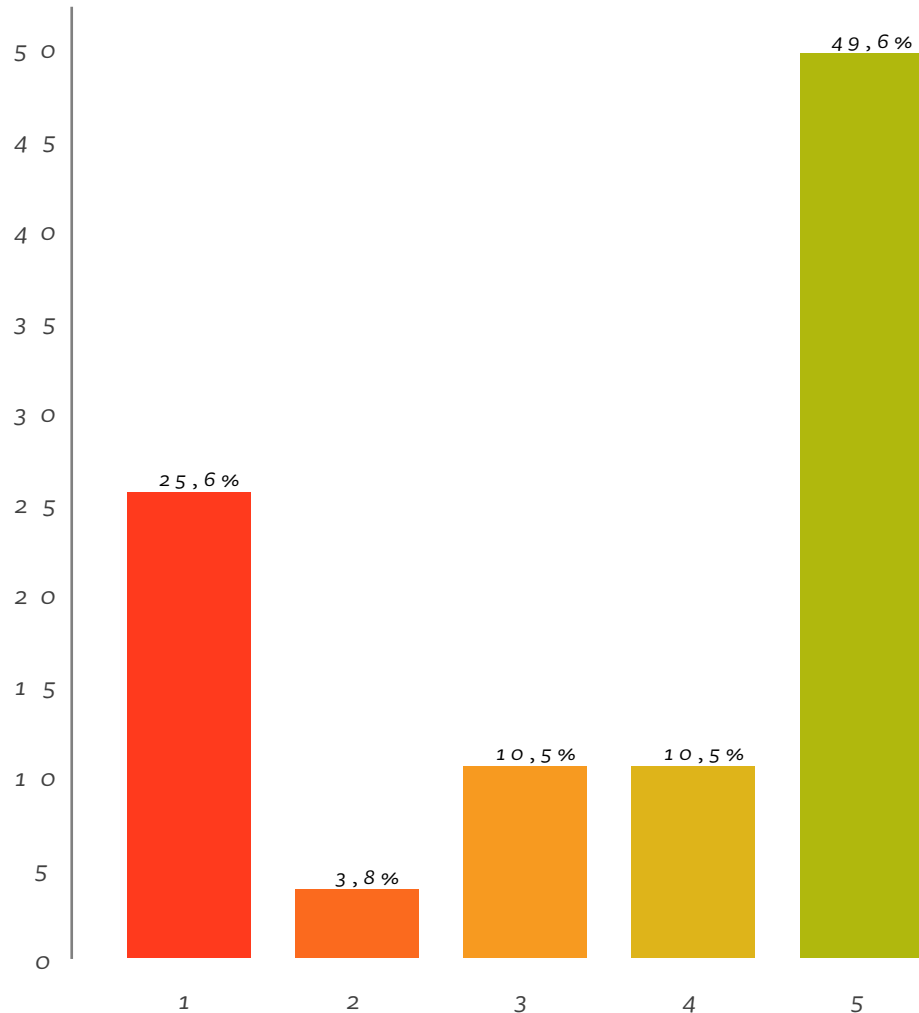
Total respuestas recibidas: 144

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



Total respuestas recibidas: 138

## 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

**3,55**  
Promedio

**60,15%**  
Top 2 Boxes



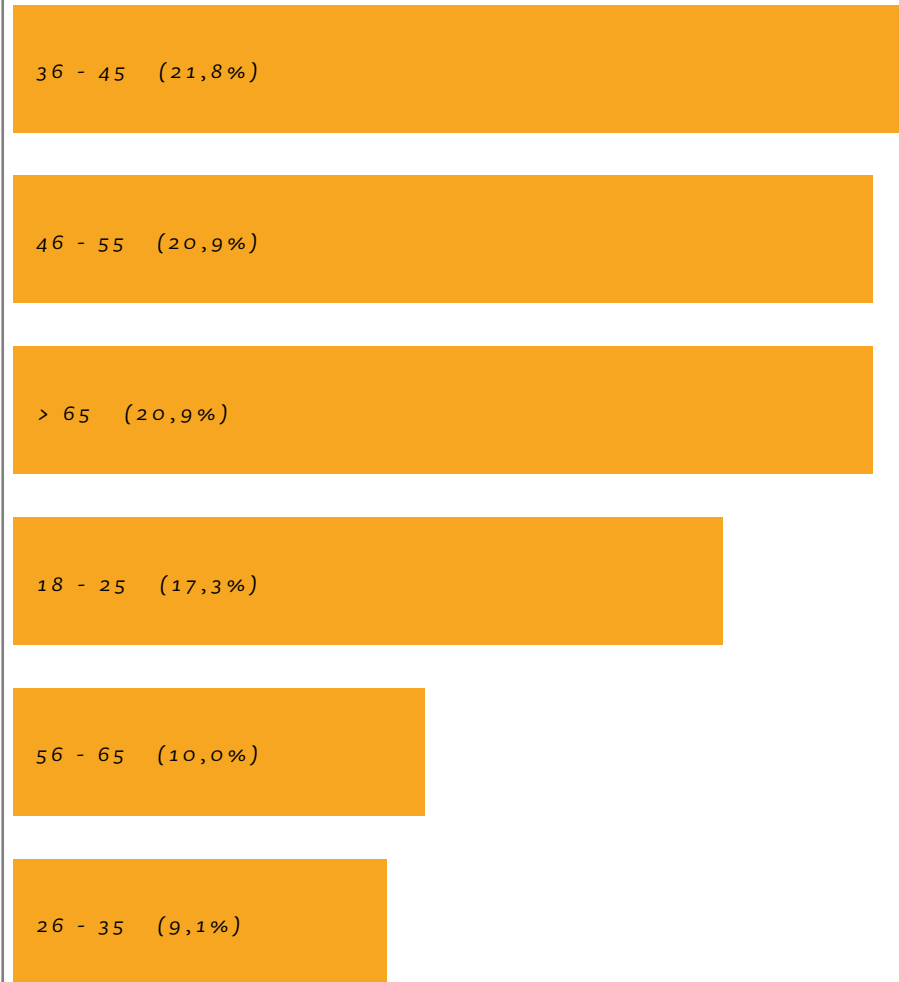
Top Box (5)	49,62%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	<b>60,15%</b>
Bottom 2 Boxes (1-2)	29,32%
Bottom Box (1)	25,56%

- 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: 133

## 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 respuestas recibidas: 110

## Indica el teu codi postal



08850 (81,4%)



08840 (05,1%)



08860 (03,4%)



0000 (01,7%)



08024 (01,7%)



08180 (01,7%)



0850 (01,7%)



08550 (01,7%)



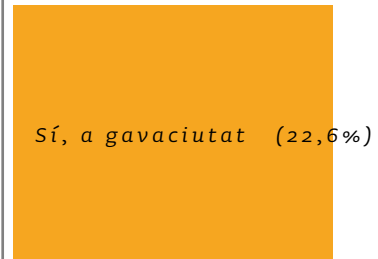
08830 (01,7%)



Total respuestas recibidas: 63

## T'havies informat prèviament?

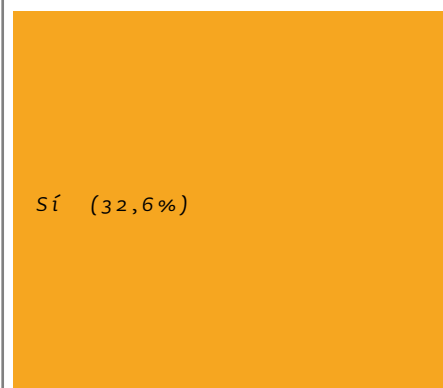
0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60 65



Total respuestas recibidas: 93

## Has fet servir la cita prèvia?

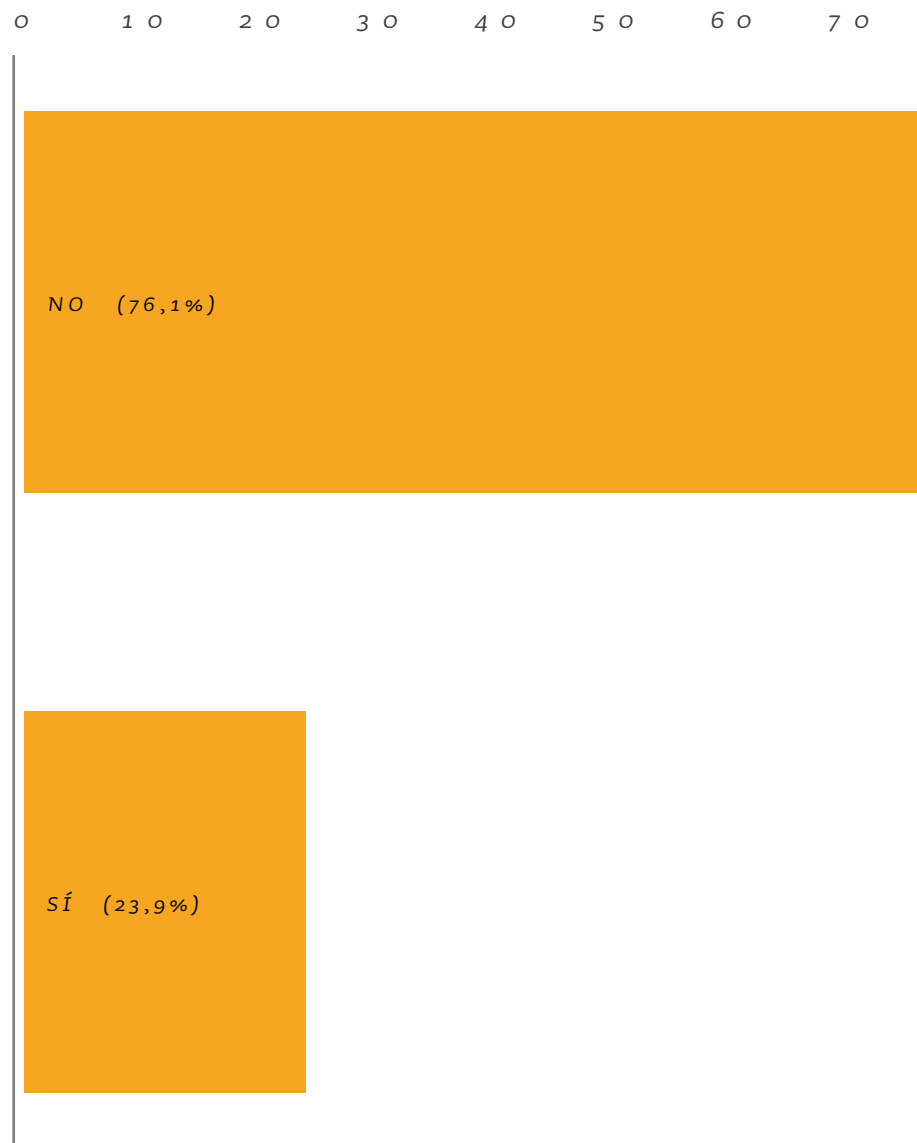
0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60 65 70



Total respuestas recibidas: 89

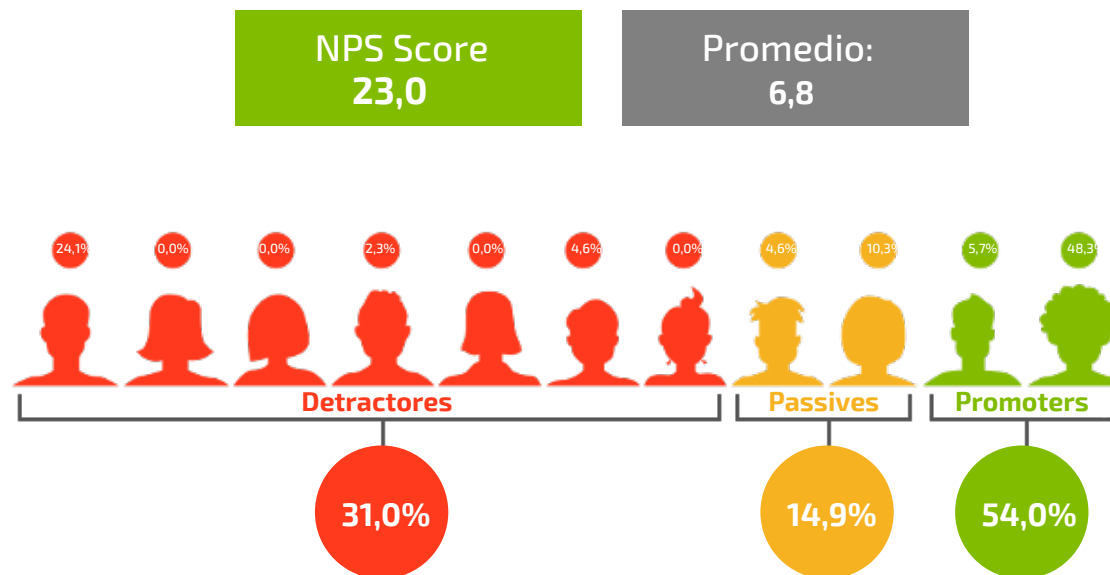


## Coneixes el nostre sistema d'identificació mòbil?



Total respuestas recibidas: 88

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. Detractors 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 detractors. 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: 87

*Si us plau digues en què podem millorar*

#	Comentario	dispositivo	Fecha
1	tener mas personal decicado a incidencias para personas de inclusion.		09/07/2019
2	cambiar al de seguridad porque cuela a sus amigos sin cita previa		26/07/2019
3	la cua, que vajin en odre i que no fici sup		01/07/2019
4	Mes personas atenant al públic.		18/07/2019
5	tracte del vigilant seguretad		26/07/2019
6	paraml esta beni		02/07/2019
7	tiempo de espera		02/07/2019
8	rapidez trato		24/07/2019
9	todo exelente		15/07/2019
10	mas personal		30/07/2019
11	la cua ,que		01/07/2019

12	todo ok		31/07/2019
13	amb tot		18/07/2019
14	en tot		18/07/2019
15	en res		15/07/2019



LEAN LEMON S.L.  
B66305160

Paris, 45-47  
08029 Barcelona

(+34) 00 34 930 104 697  
[info@ratenow.es](mailto:info@ratenow.es)