

RATENOW



rate here, right now

Ajuntament Gavà
Informe Resultados

01/07/2019

Participación y filtros

Fecha inicio	01/06/2019
Fecha final	30/06/2019
Número de días	30
Encuestas totales	538

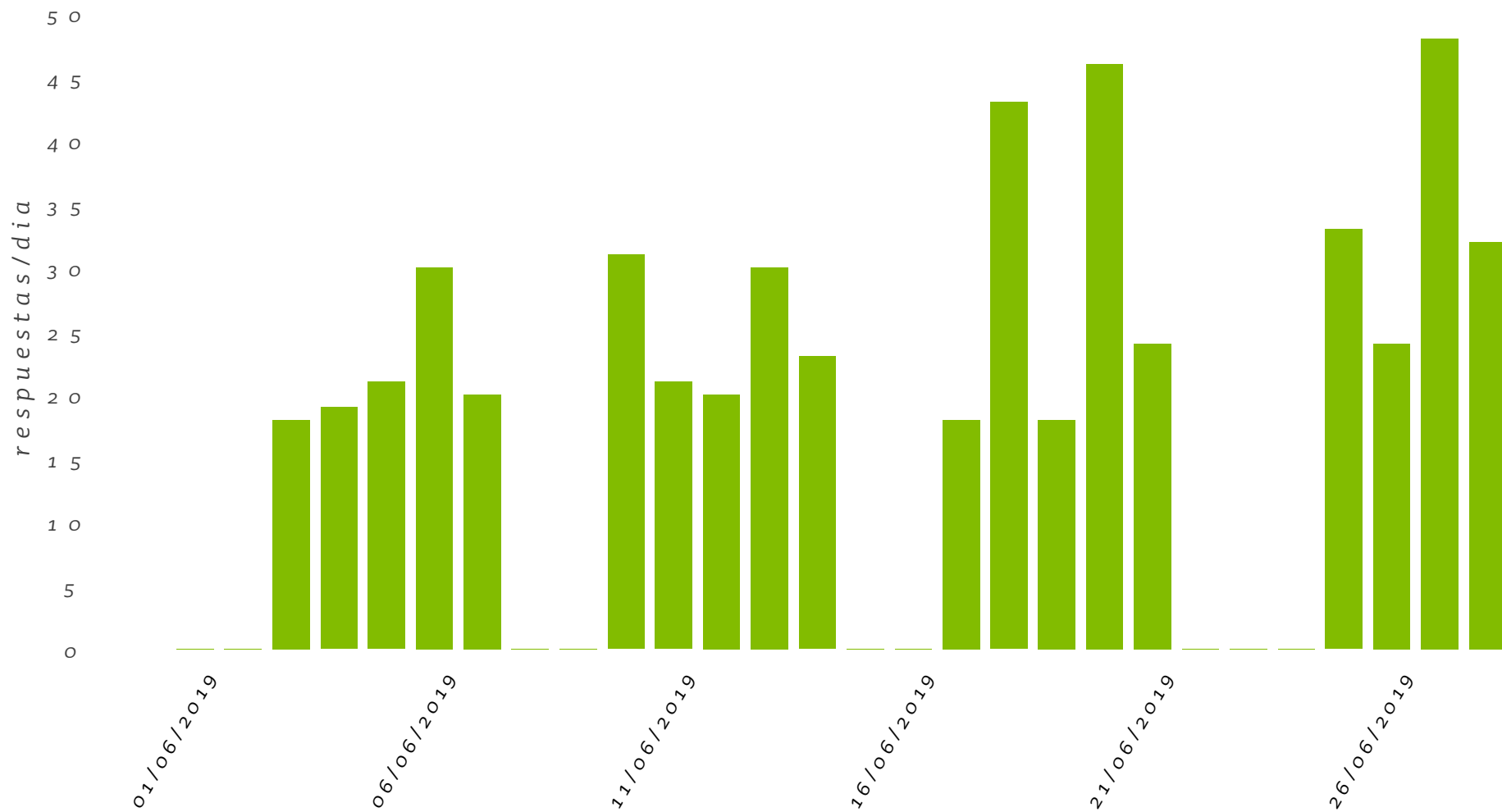
Filtros seleccionados:

⁽¹⁾ Tiempo de respuesta	19	3,53%
⁽²⁾ Encuestas netas	519	96,47%

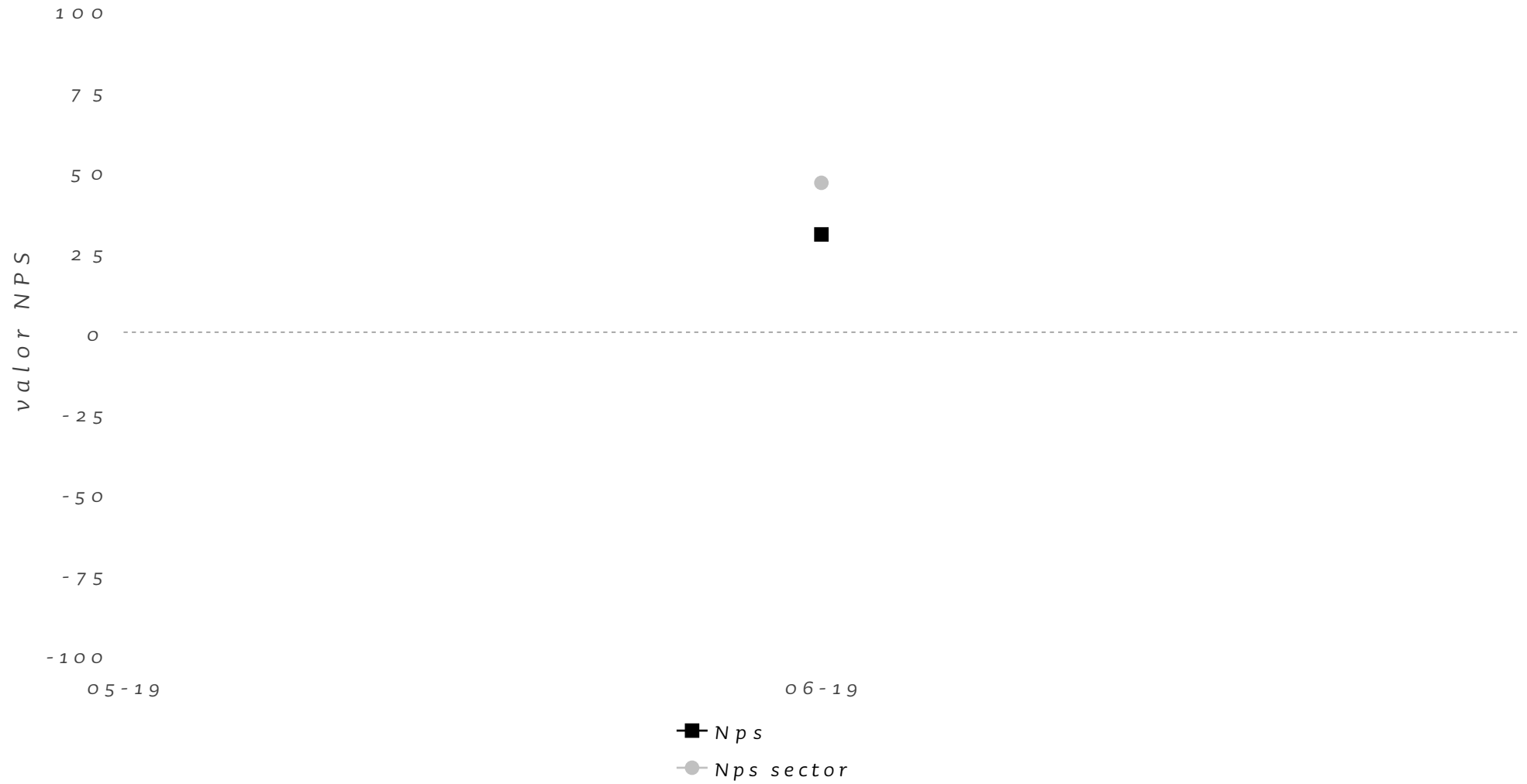
(1) Tiempo de respuesta/check de calidad: excluye las encuestas que han sido completadas por debajo de un umbral mínimo de tiempo y cuya validez es dudosa.

(2) Encuestas netas después de aplicar los filtros

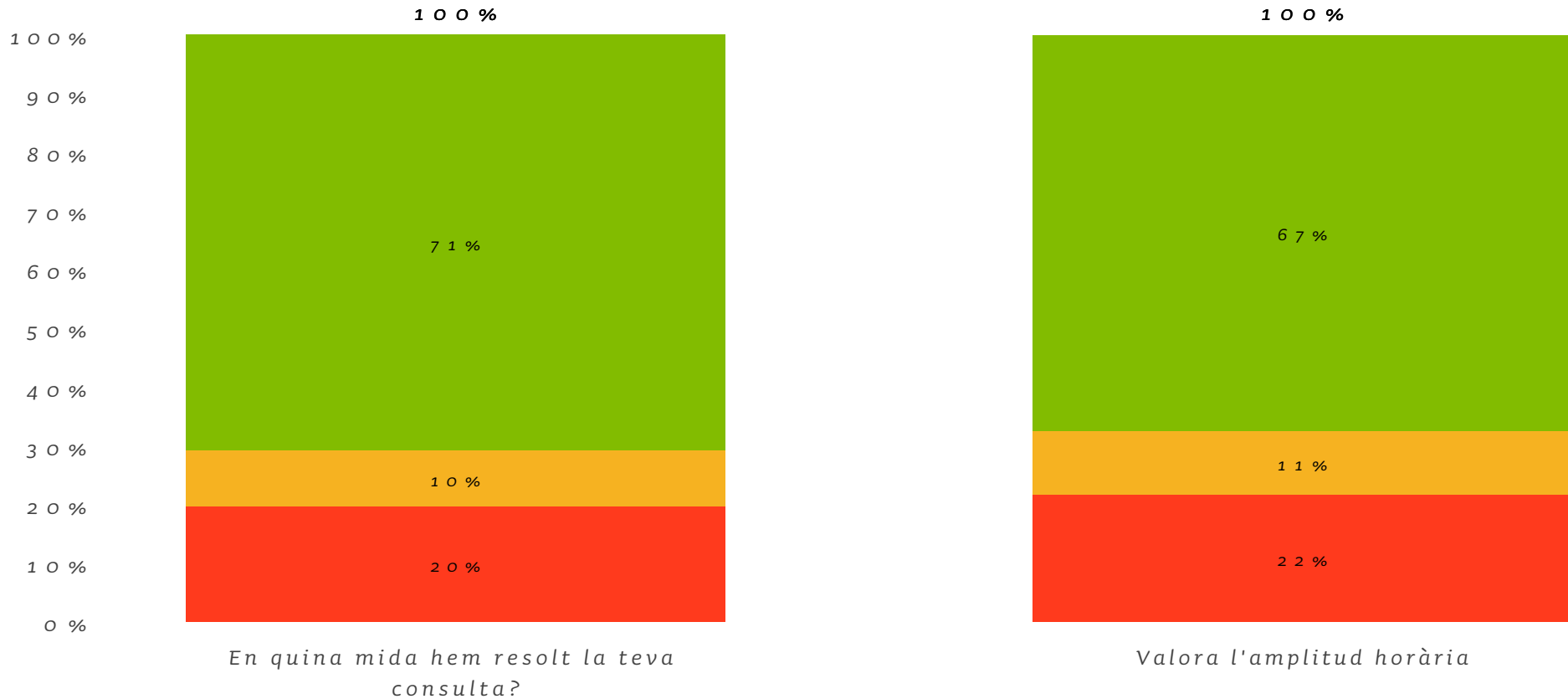
Participación



Evolución del indicador NPS

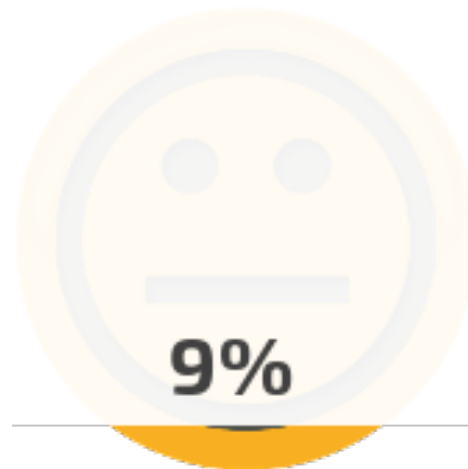
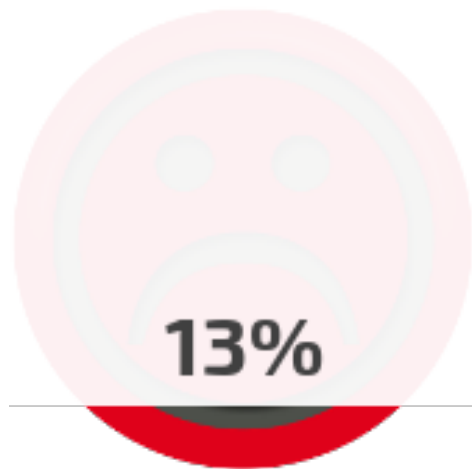


Comparativa preguntes de valoració



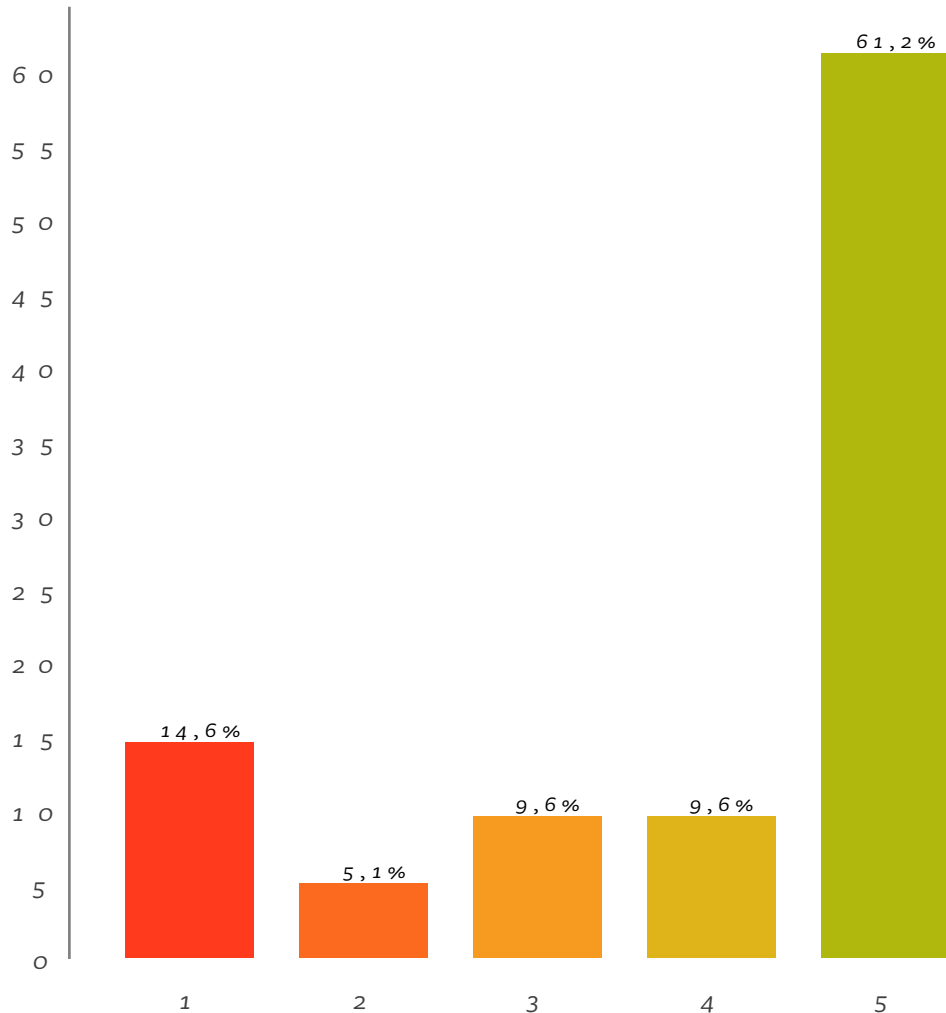
- Bottom 2 Boxes (% de usuarios que han votado 1 o 2)
- Neutro (% de de usuarios que han votado 3)
- Top 2 Boxes (% de usuarios que han votado 4 o 5)

VALORA LA TEVA EXPERIÈNCIA



Total respuestas recibidas: 518

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

3,98 Promedio
70,79% Top 2 Boxes



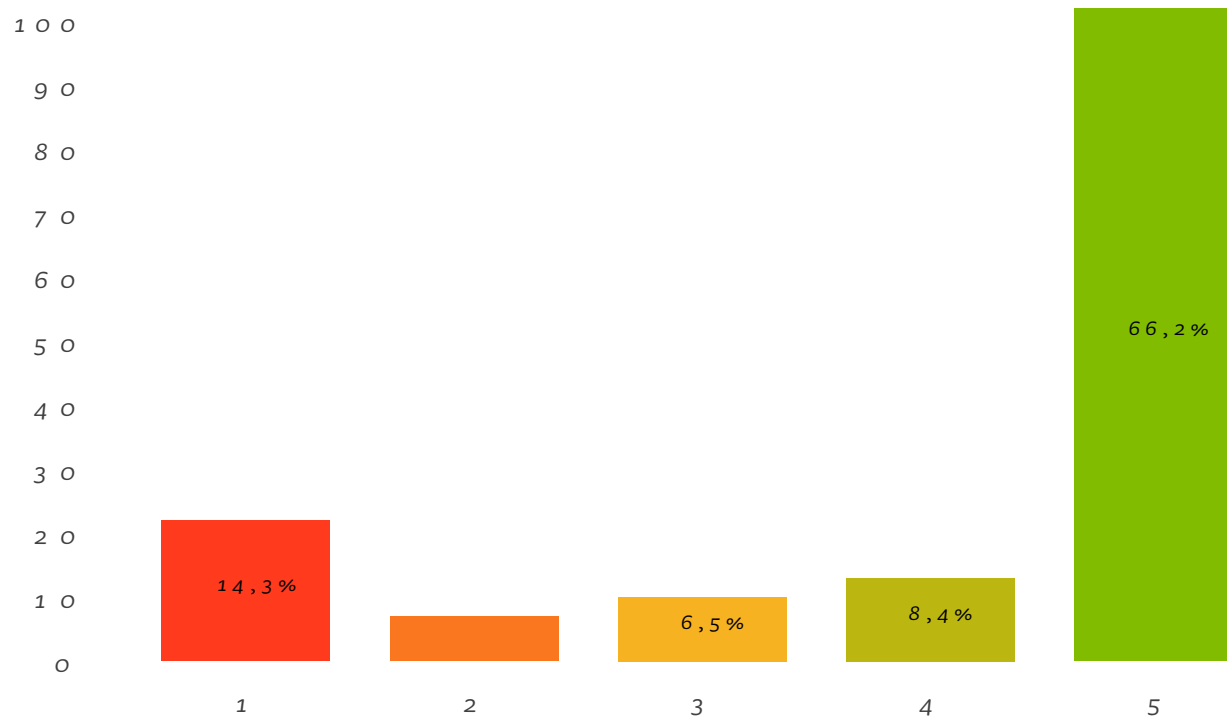
Top Box (5)	61,24%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	70,79%
Bottom 2 Boxes (1-2)	19,66%
Bottom Box (1)	14,61%

- 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: 178

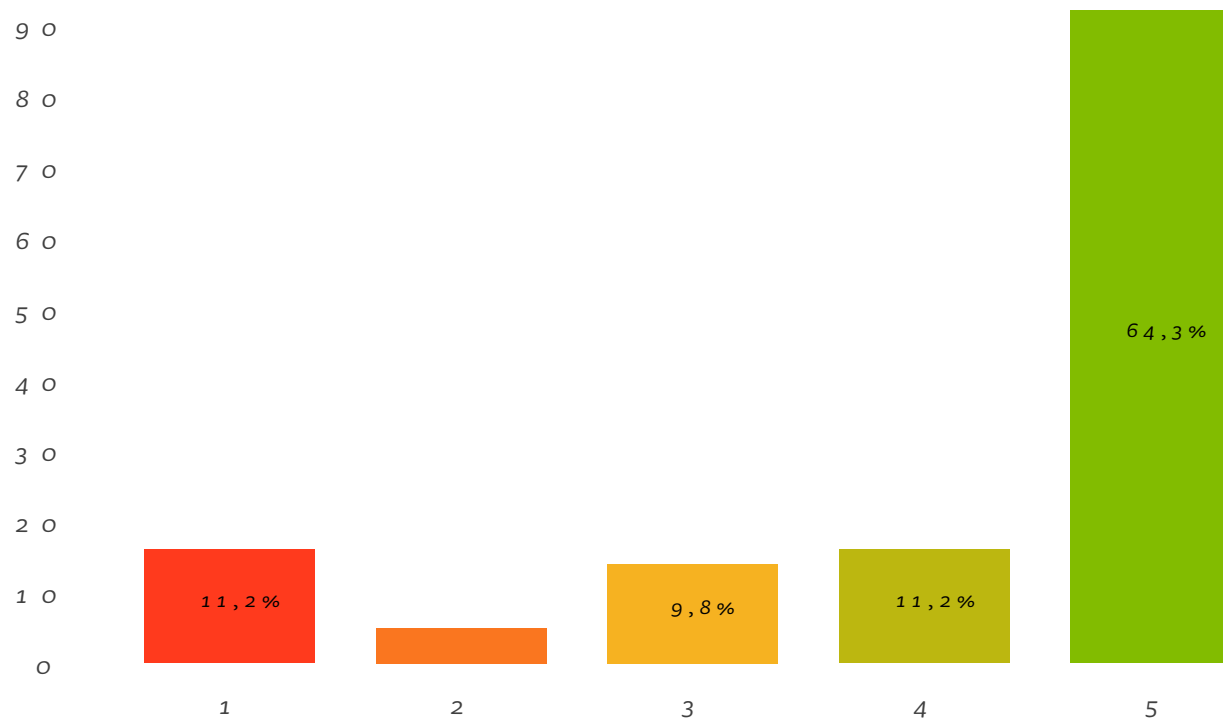
Valora el tracte rebut

4,08



Total respuestas recibidas: 154

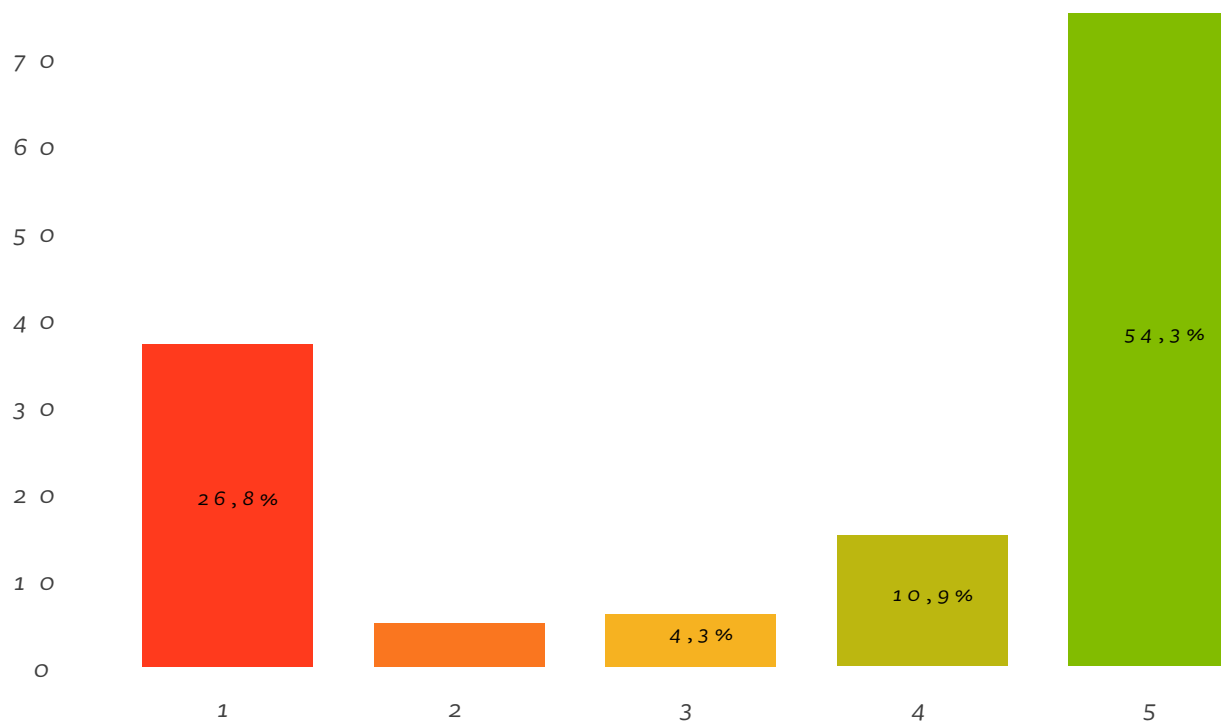
Valora els coneixements de qui t'ha atès



Total respuestas recibidas: 143

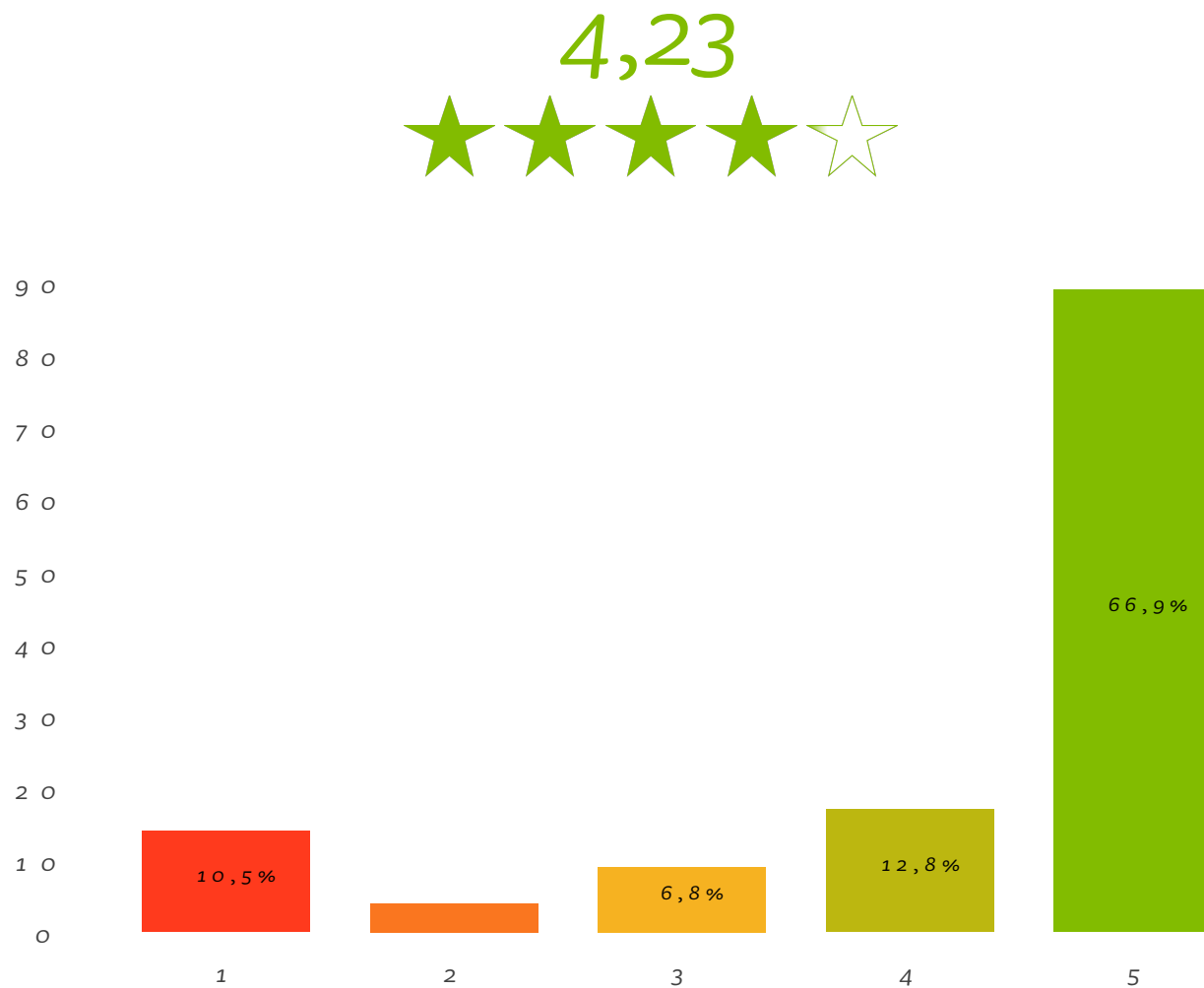
Valora el temps d'espera fins a ser atès

3,62



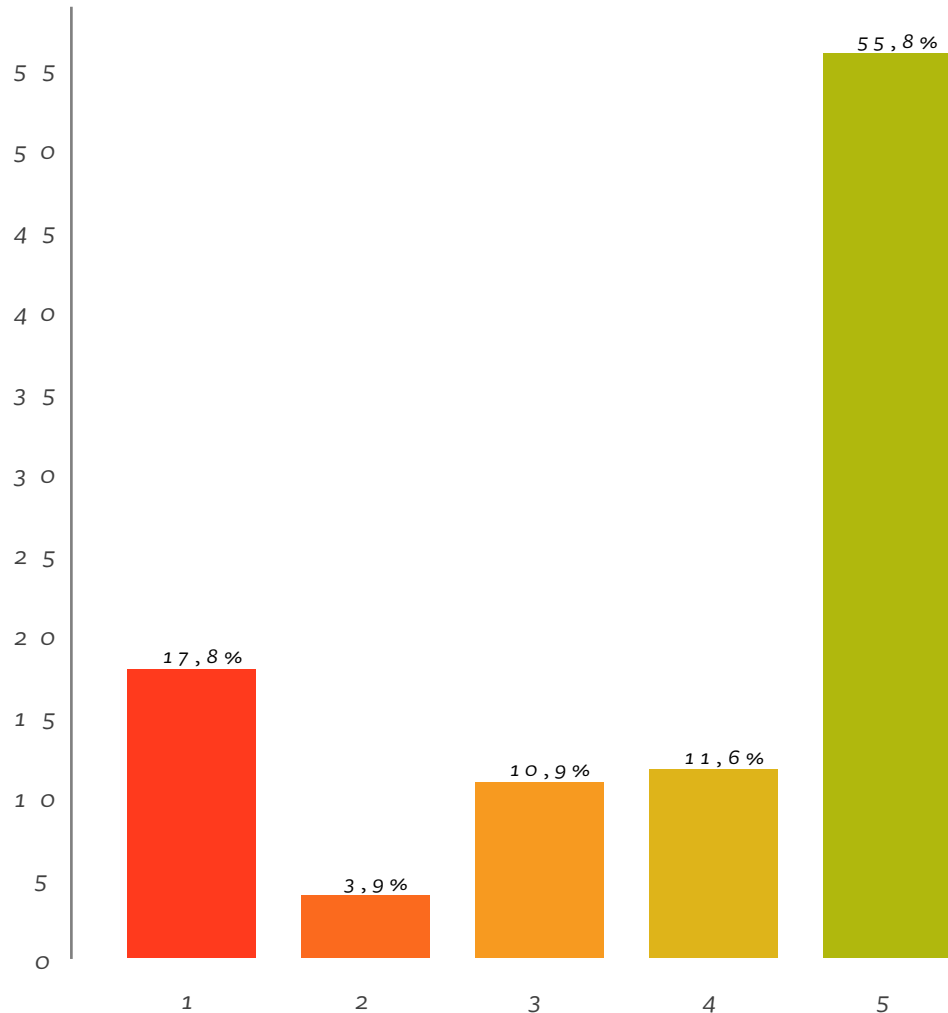
Total respuestas recibidas: 138

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



Total respuestas recibidas: 133

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

3,84 Promedio
67,44% Top 2 Boxes



Top Box (5)	55,81%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	67,44%
Bottom 2 Boxes (1-2)	21,71%
Bottom Box (1)	17,83%

- 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: 129

Selecciona la teva franja d'edat



Total respuestas recibidas: 114

Indica el teu codi postal



08850 (84,0%)



08038 (02,7%)



08840 (02,7%)



08860 (02,7%)



8850 (02,7%)



08050 (01,3%)



08080 (01,3%)



08221 (01,3%)



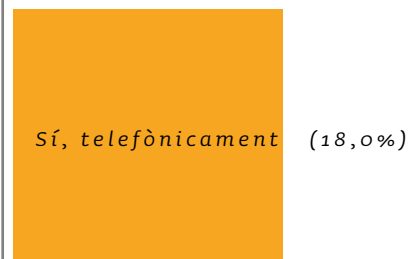
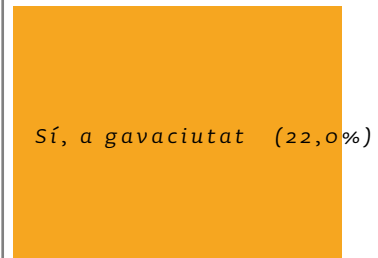
08757 (01,3%)



Total respuestas recibidas: 80

T'havies informat prèviament?

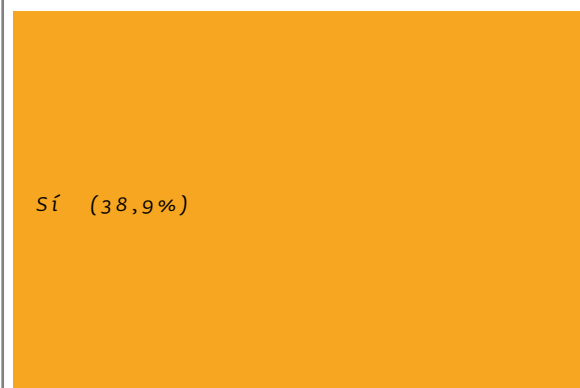
0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60



Total respuestas recibidas: 100

Has fet servir la cita prèvia?

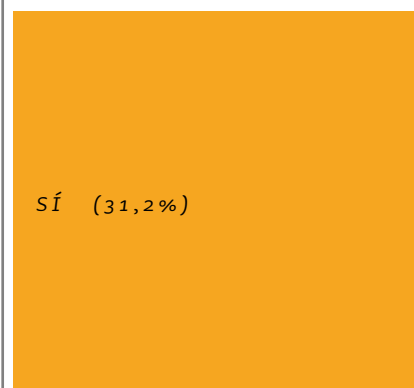
0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60



Total respuestas recibidas: 95

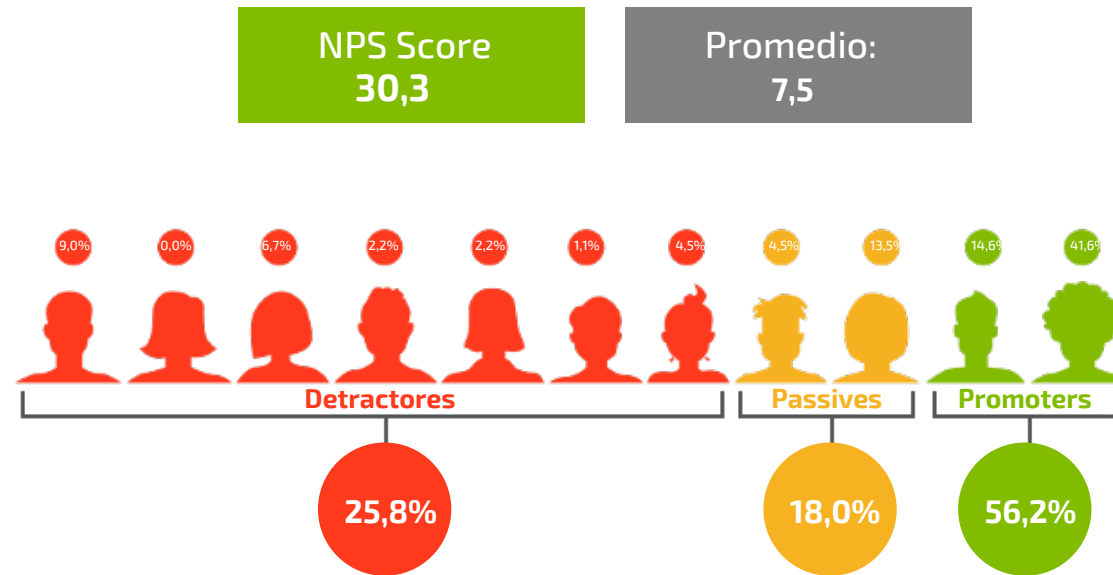
Coneixes el nostre sistema d'identificació mòbil?

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



Total respuestas recibidas: 93

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: 89

Si us plau digues en què podem millorar

#	Comentario	dispositivo	Fecha
1	en el estado del ajuntamiento les dejo mi correo electronico jhoansebas1210@gmail.com,Espero que coloquen mas ayudante en el puesto de informacion y tambien espero que cambien el horario tengo que esperar a que llegue y eso se demora		28/06/2019
2	Haciendo un mejor,Ajuntamiento este es mi correo jhoansebas1210@gmail.com.Graciass por su Atencion		28/06/2019
3	la franja d'edat hauria d'incloure als peques a partir de 3 anys ;)		20/06/2019
4	reduir espera.nomes dues persones estaven atenent el public		04/06/2019
5	no lo puedo decir mi tramite a sido rapido y sencillo.		27/06/2019
6	en la espera de los que desconocen la cita previa		03/06/2019
7	temps despera i agafar el tlf per cita previa		06/06/2019
8	tramites sin cita previa por las tardes		06/06/2019
9	El sistema nuevo ya queves desastroso		25/06/2019
10	millor tracte per part del personal		12/06/2019

11	el estado de aguntamiento		28/06/2019
12	que vallan mas deprisa		27/06/2019
13	en el tiempo de espera		27/06/2019
14	todo esta super bien.		13/06/2019
15	esperas telefonicas		06/06/2019
16	l hora de espera		20/06/2019
17	temps d espera		13/06/2019
18	temps d'espera		13/06/2019
19	Todo perfecto		19/06/2019
20	todo correcto		07/06/2019



LEAN LEMON S.L.
B66305160

Paris, 45-47
08029 Barcelona

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