

RATENOW



rate here, right now

Ajuntament Gavà
Informe Resultados

01/04/2019

Participación y filtros

Fecha inicio	01/03/2019
Fecha final	31/03/2019
Número de días	31
Encuestas totales	586

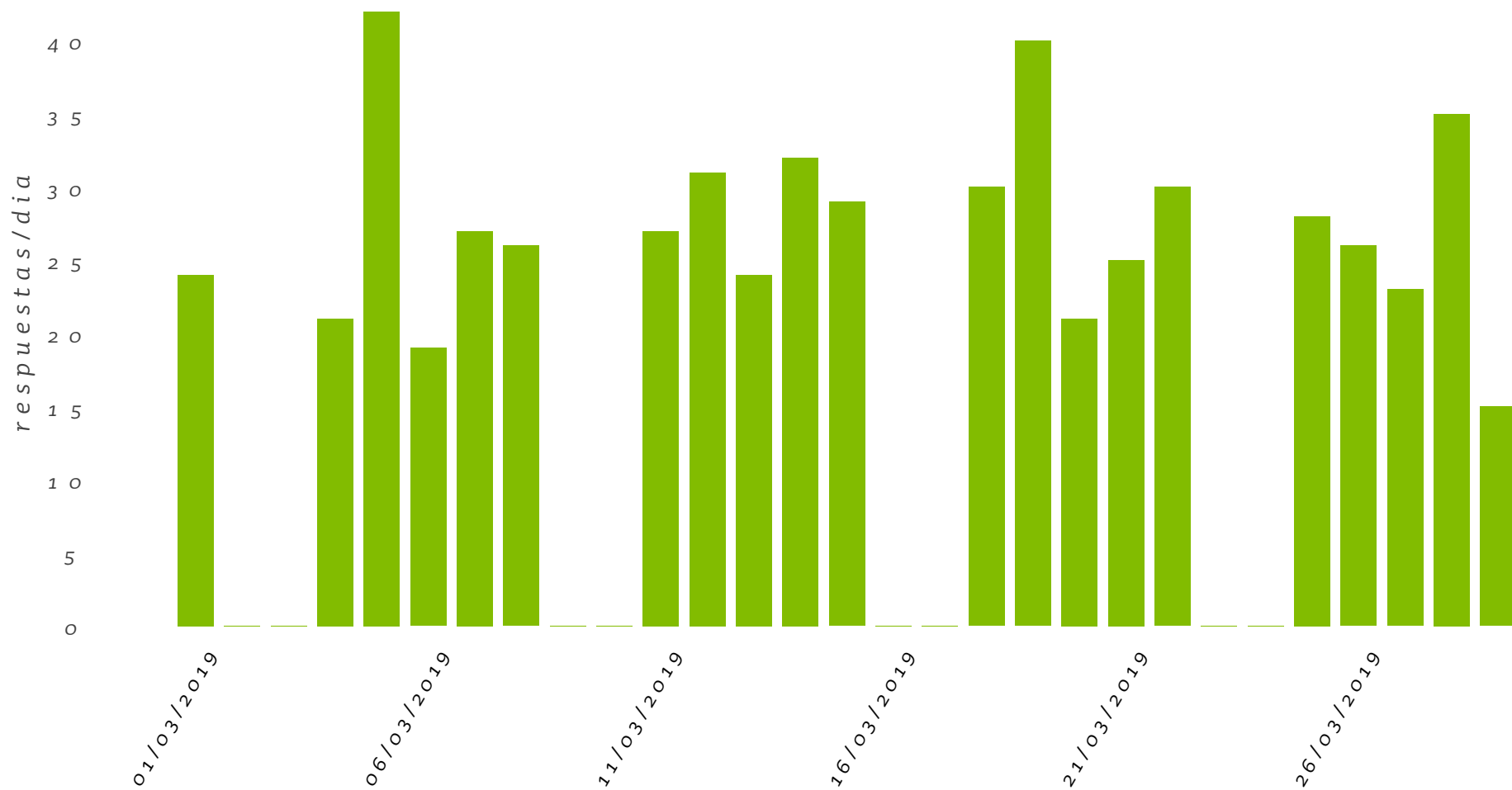
Filtros seleccionados:

⁽¹⁾ Tiempo de respuesta	11	1,88%
⁽²⁾ Encuestas netas	575	98,12%

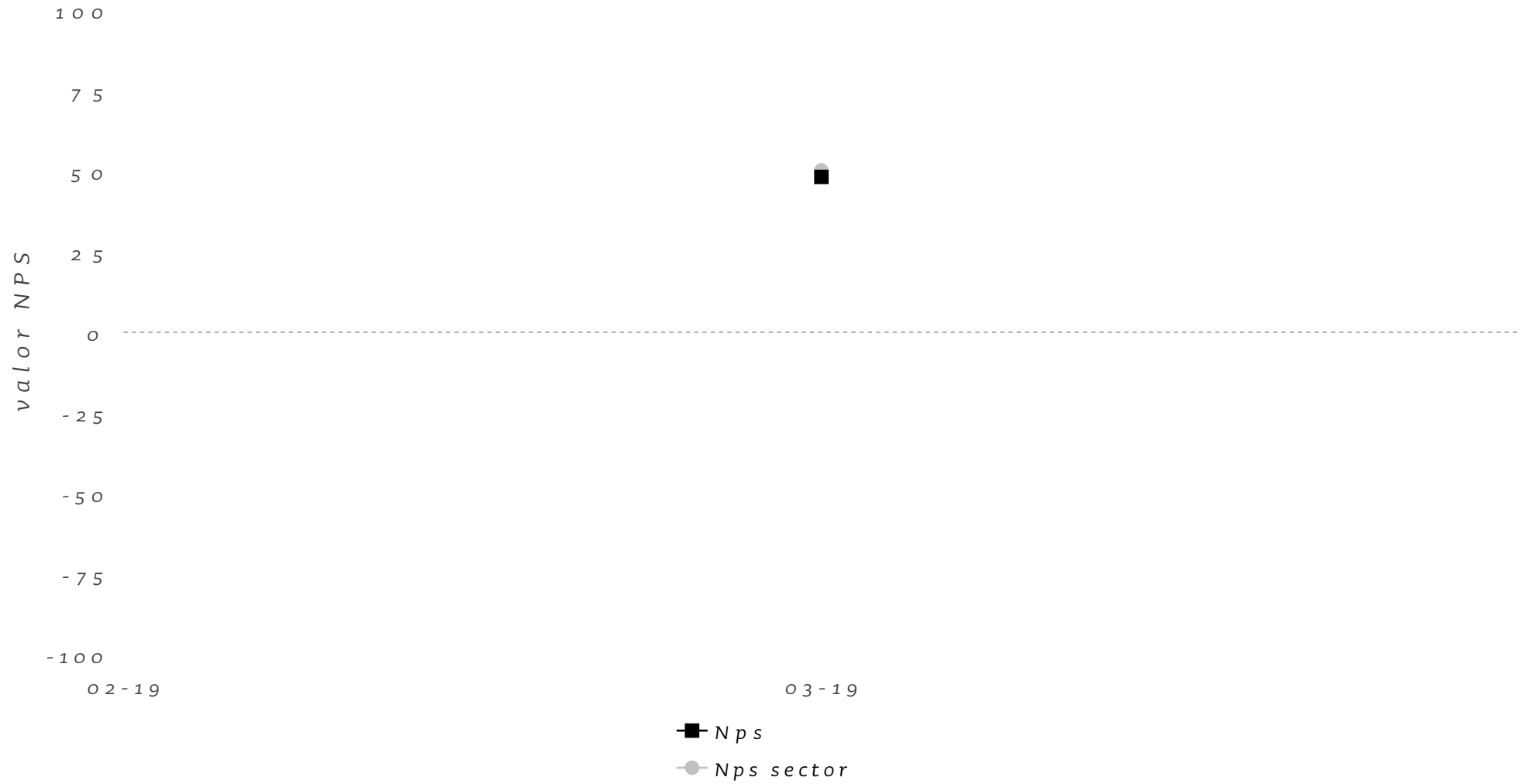
(1) Tiempo de respuesta/check de calidad: excluye las encuestas que han sido completadas por debajo de un umbral mínimo de tiempo y cuya validez es dudosa.

(2) Encuestas netas después de aplicar los filtros

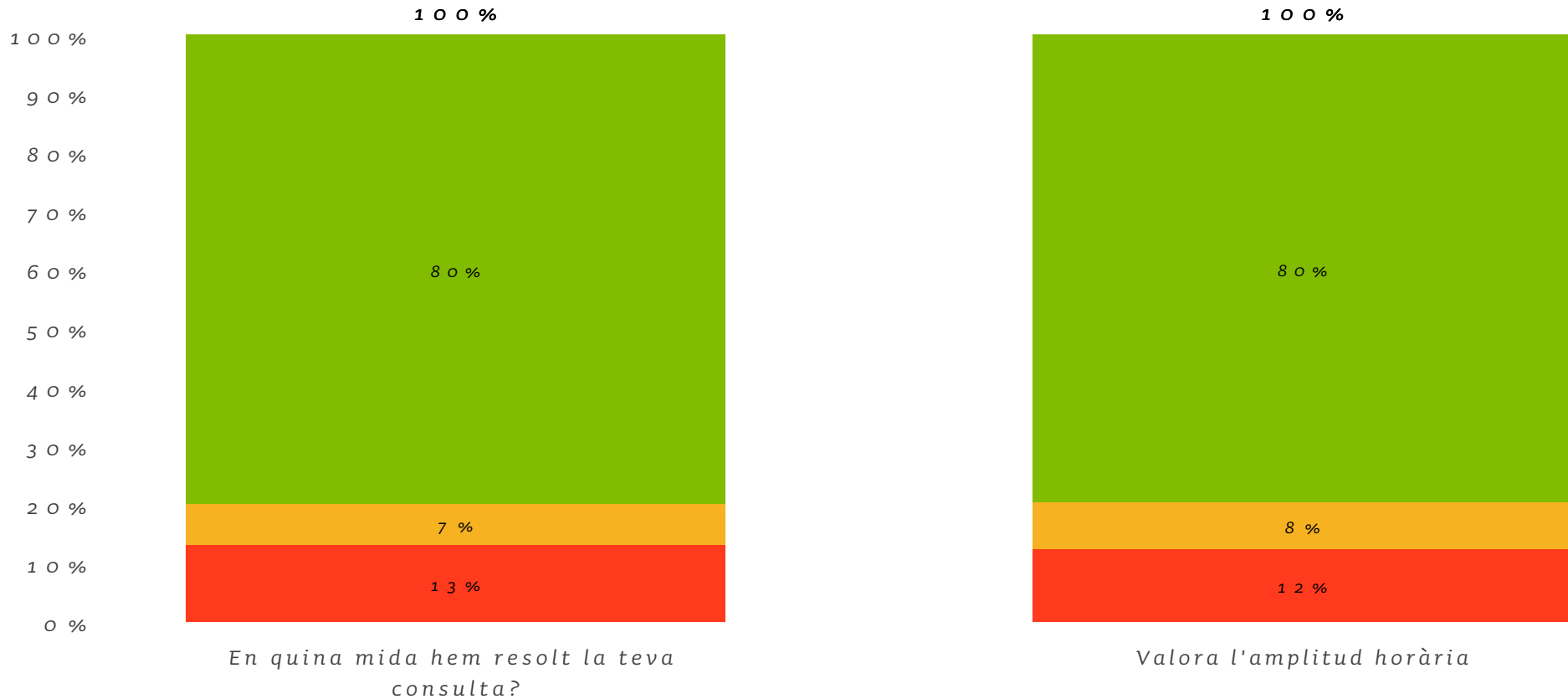
Participación



Evolución del indicador NPS

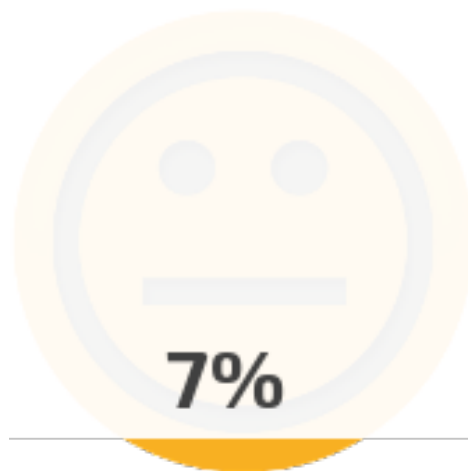
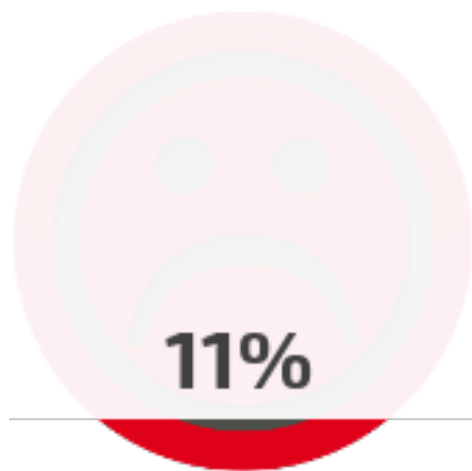


Comparativa preguntes de valoració



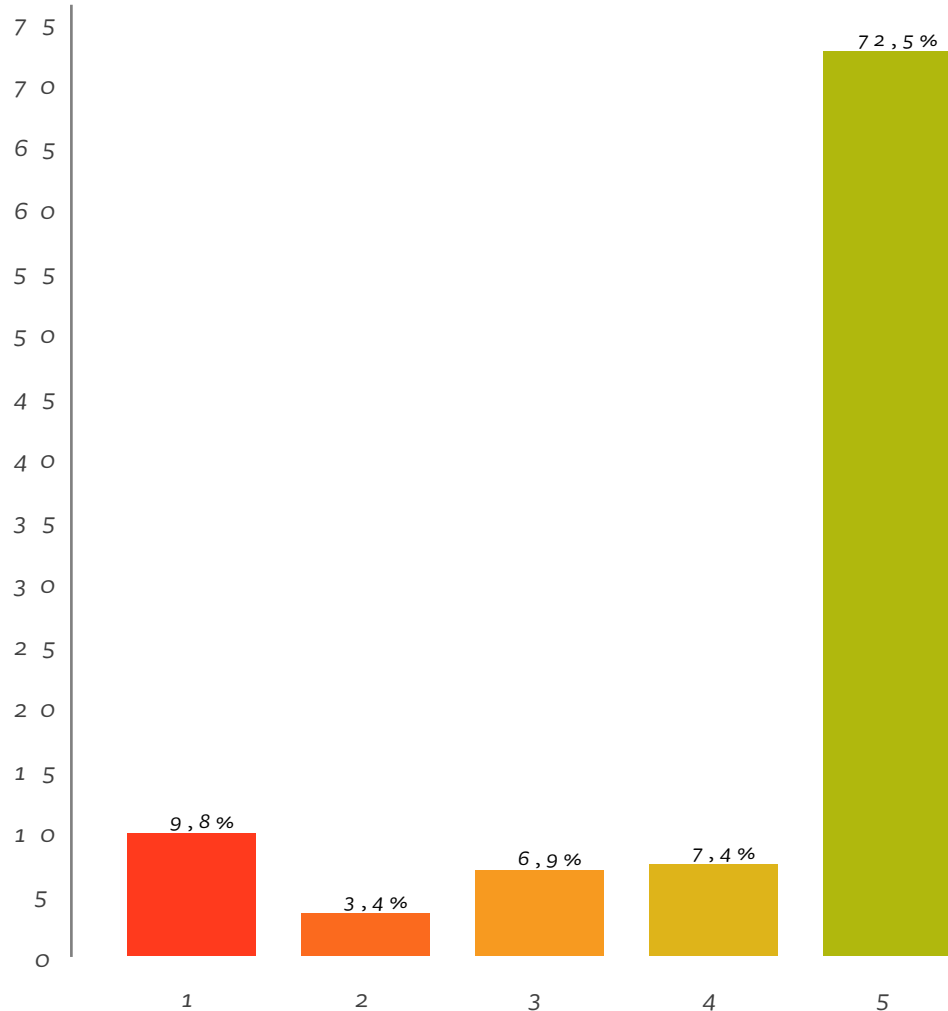
- Bottom 2 Boxes (% de usuarios que han votado 1 o 2)
- Neutro (% de de usuarios que han votado 3)
- Top 2 Boxes (% de usuarios que han votado 4 o 5)

VALORA LA TEVA EXPERIÈNCIA



Total respuestas recibidas: 574

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

4,29 Promedio
79,90% Top 2 Boxes



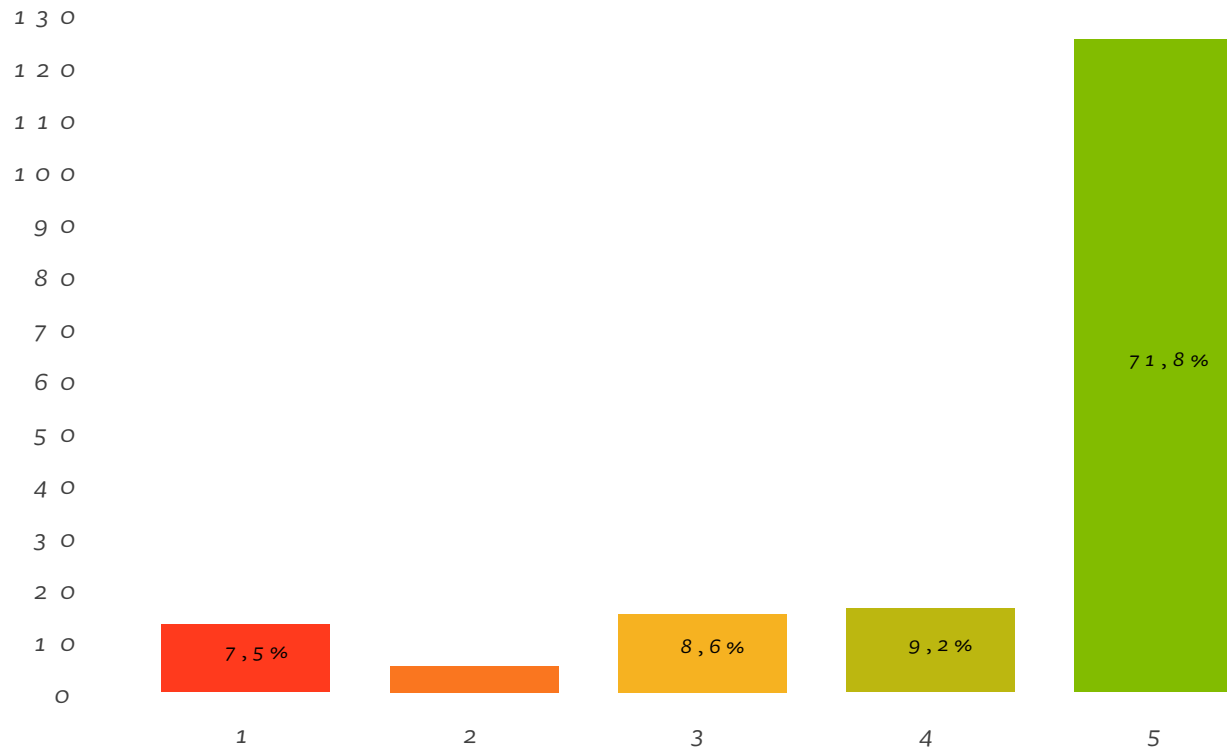
Top Box (5)	72,55%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	79,90%
Bottom 2 Boxes (1-2)	13,24%
Bottom Box (1)	9,80%

- 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: 204

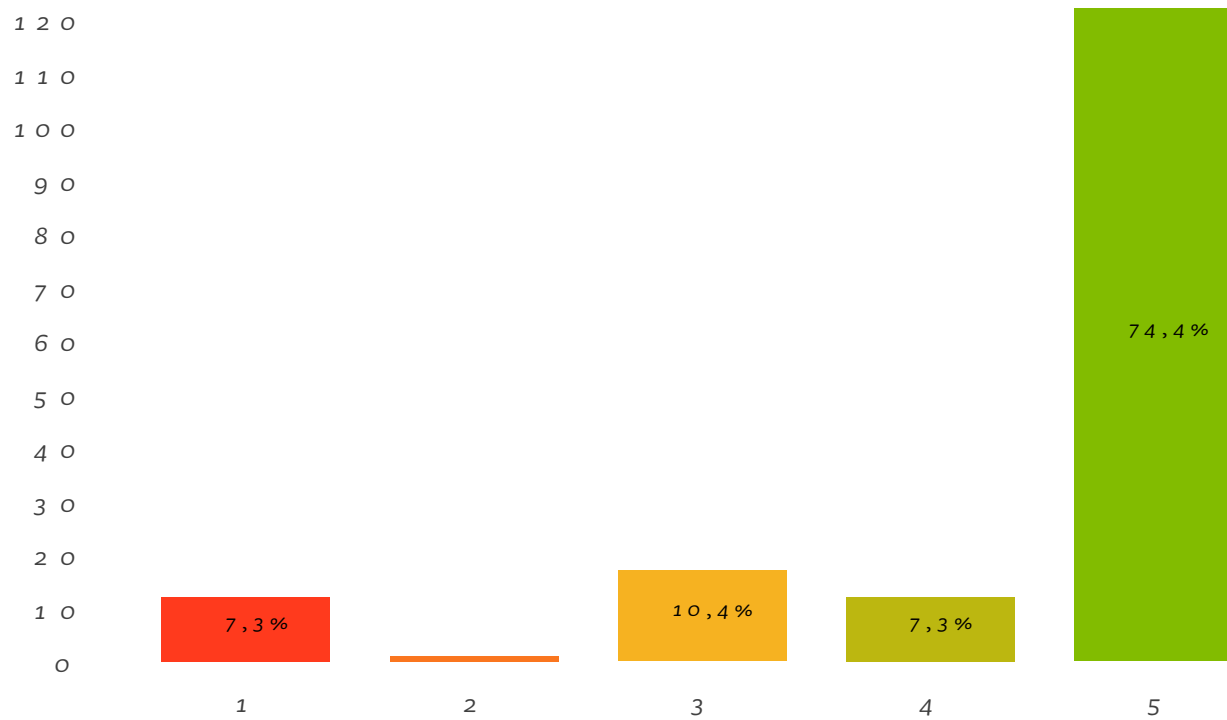
Valora el tracte rebut

4,35



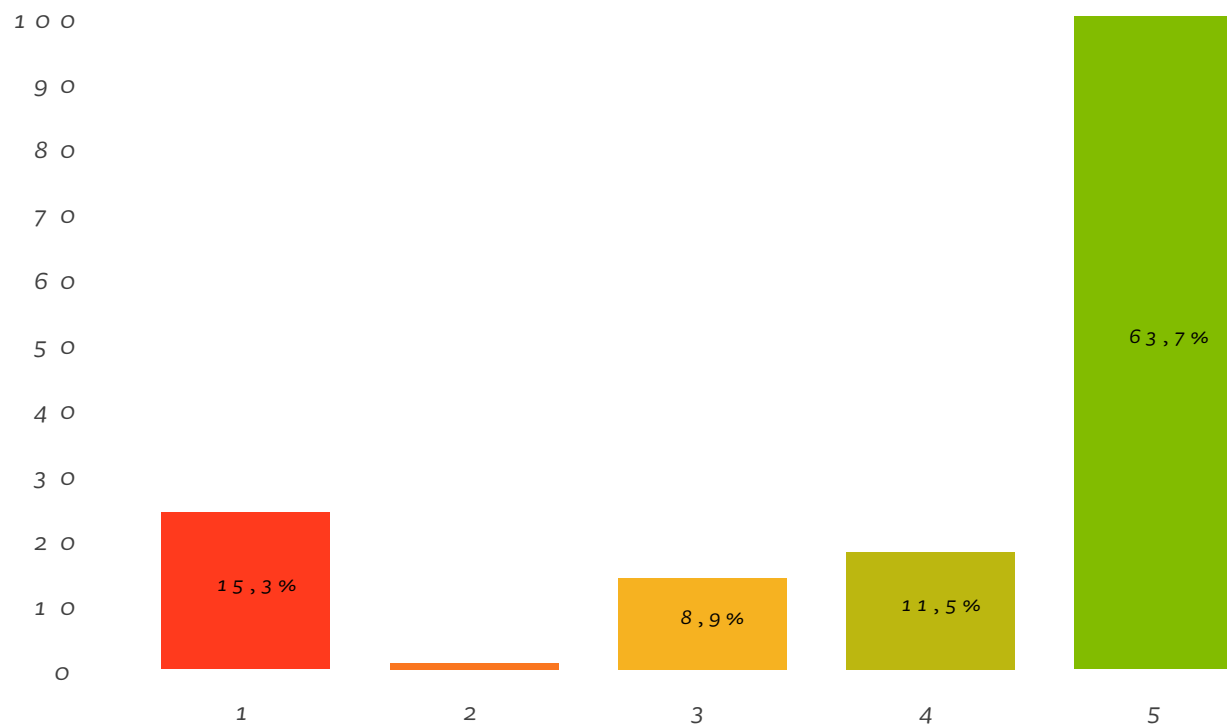
Total respuestas recibidas: 174

Valora els coneixements de qui t'ha atès



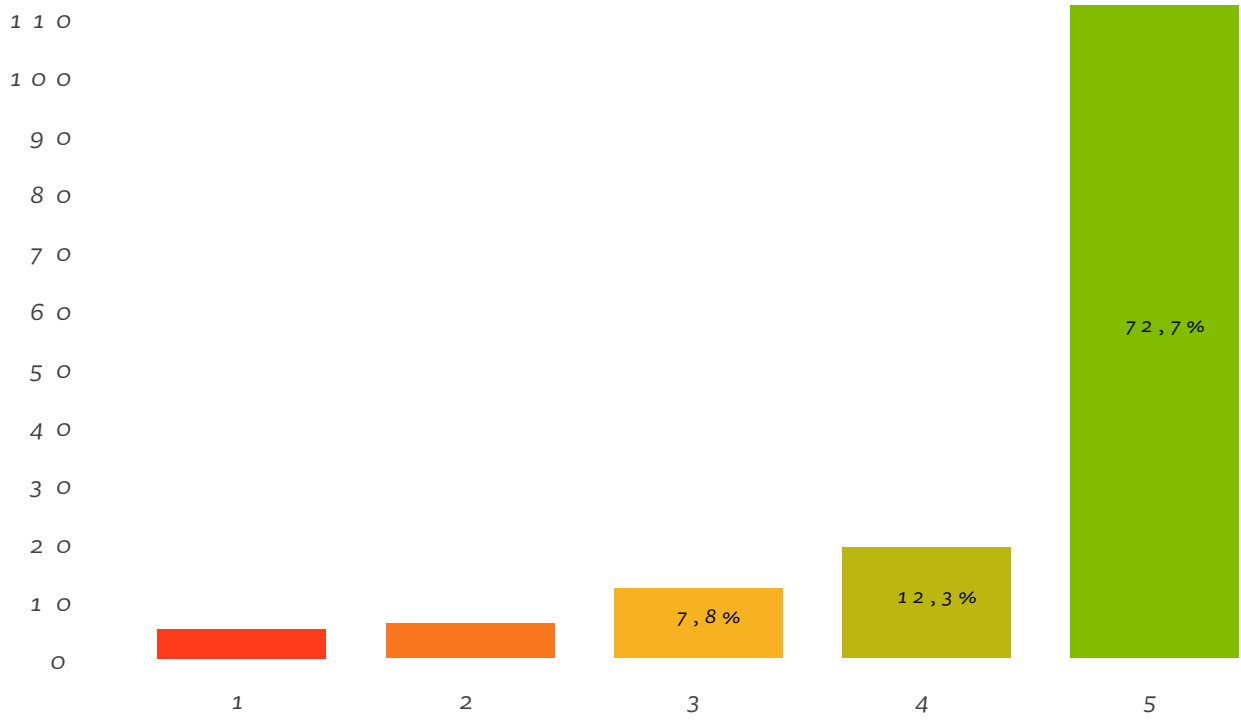
Total respuestas recibidas: 164

Valora el temps d'espera fins a ser atès



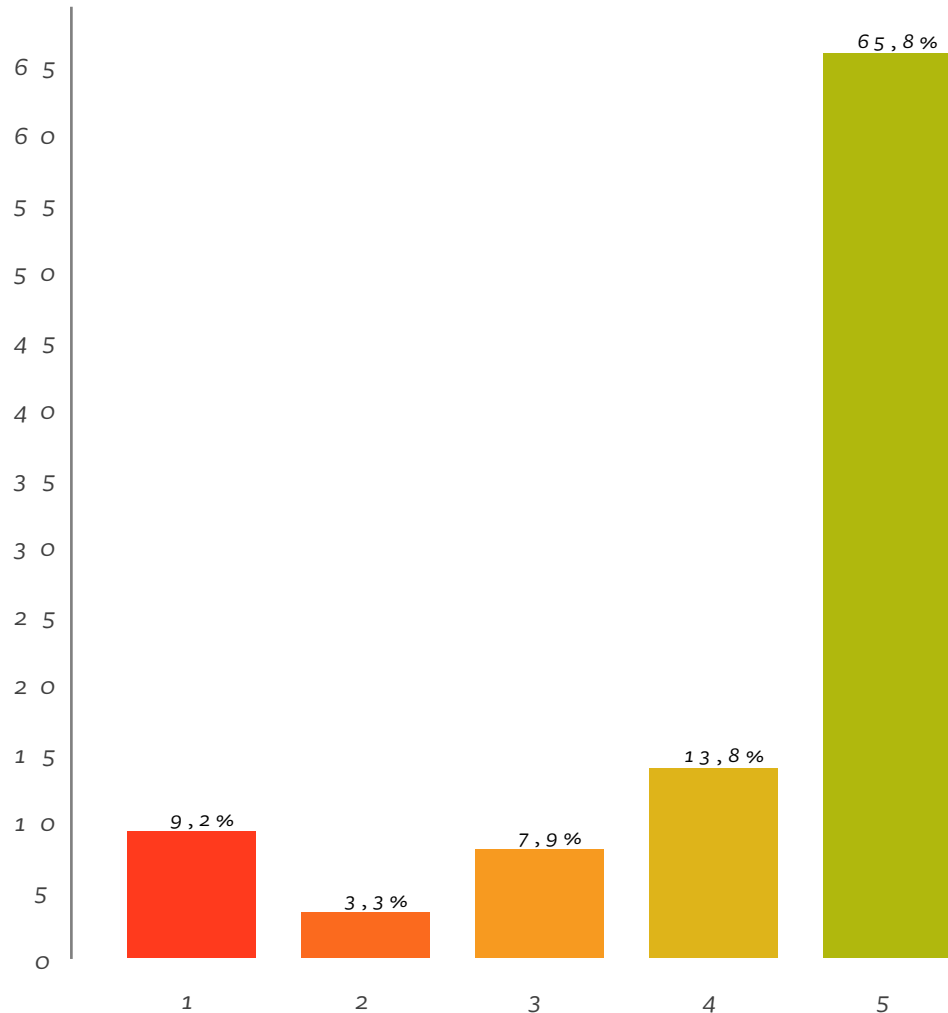
Total respuestas recibidas: 157

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



Total respuestas recibidas: 154

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

4,24 Promedio
79,61% Top 2 Boxes



Top Box (5)	65,79%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	79,61%
Bottom 2 Boxes (1-2)	12,50%
Bottom Box (1)	9,21%

- 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: 152

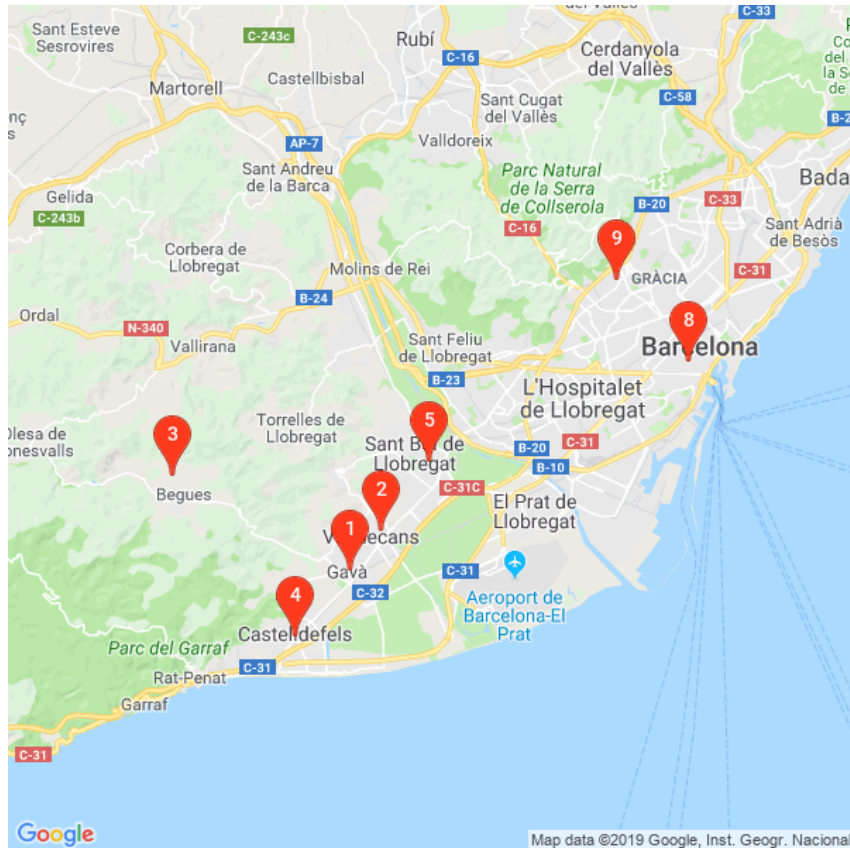
Selecciona la teva franja d'edat

0,0 2,5 5,0 7,5 10,0 12,5 15,0 17,5 20,0 22,5



Total respuestas recibidas: 135

Indica el teu codi postal



08850 (84,0%)

08840 (03,2%)

08859 (03,2%)

08860 (03,2%)

08830 (02,1%)

0080 (01,1%)

00850 (01,1%)

08001 (01,1%)

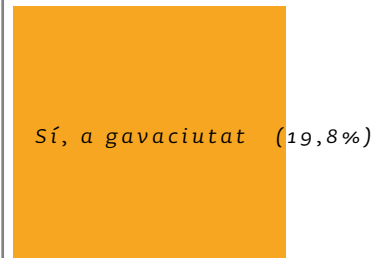
08022 (01,1%)



Total respuestas recibidas: 111

T'havies informat prèviament?

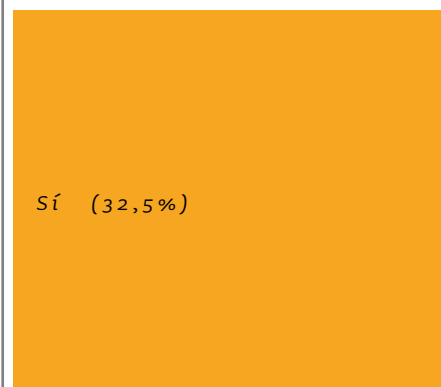
0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60 65



Total respuestas recibidas: 121

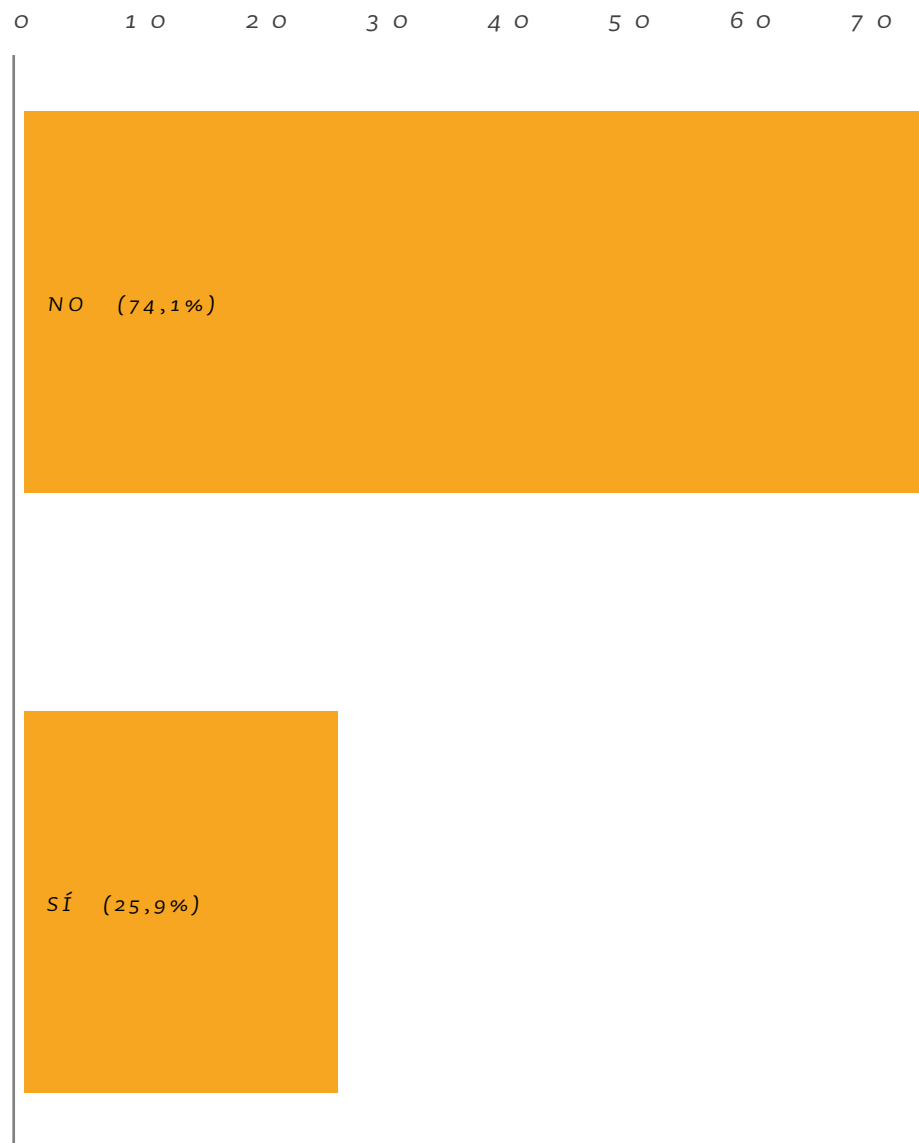
Has fet servir la cita prèvia?

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



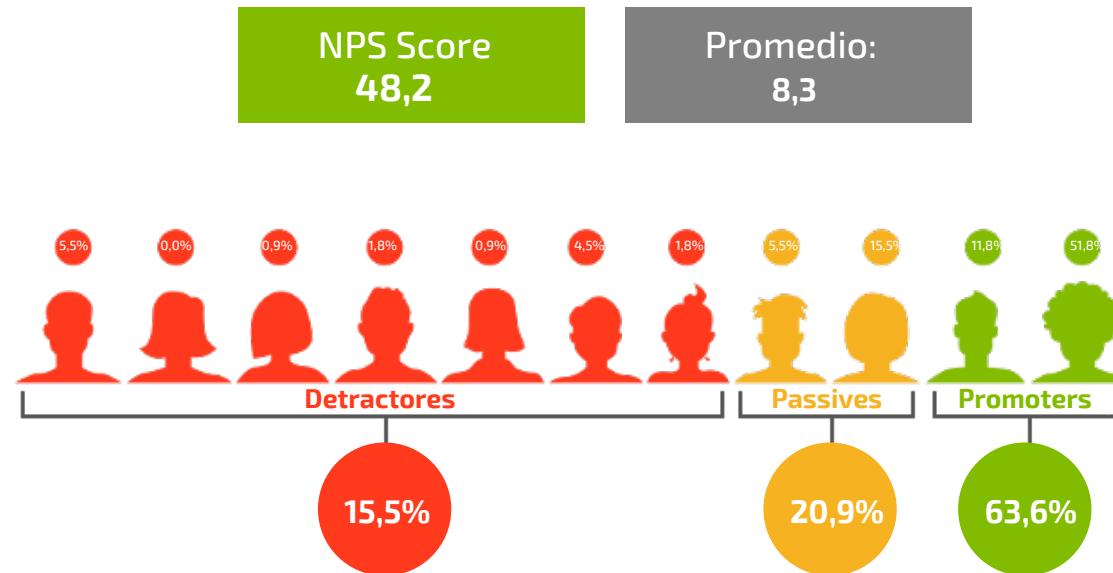
Total respuestas recibidas: 117

Coneixes el nostre sistema d'identificació mòbil?



Total respuestas recibidas: 112

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: 110

Si us plau digues en què podem millorar

#	Comentario	dispositivo	Fecha
1	me agrada la simpatia de bosaltres estic mol contet de a quet ayuntament		19/03/2019
2	no se puede esperar 40 minutos para una gestion de 2		13/03/2019
3	la atención recibida ha sido inmejorable		27/03/2019
4	en tiempo espera de informacion general		21/03/2019
5	en res porque tot esta perfecta		26/03/2019
6	mes personal per la tarda		28/03/2019
7	asistentes sociales trato		04/03/2019
8	mes personal per atencio		25/03/2019
9	en res sousbunes cracs		21/03/2019
10	todo funciona bien		19/03/2019
11	el temps d espera		07/03/2019

12	tiempo de espera		27/03/2019
13	tiempo de espera		22/03/2019
14	tiempo de espera		18/03/2019
15	res de moment		12/03/2019
16	temps espera		29/03/2019
17	aun no lo se		28/03/2019
18	mas personal		11/03/2019
19	en la espera		04/03/2019
20	bus gratuit		07/03/2019



LEAN LEMON S.L.
B66305160

Paris, 45-47
08029 Barcelona

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