

RATENOW



rate here, right now

Ajuntament Gavà
Informe Resultats

02/12/2019

Participación y filtros

Data d'inici	01/11/2019
Data final	29/11/2019
Nombre de dies	29
Enquestes totals	561

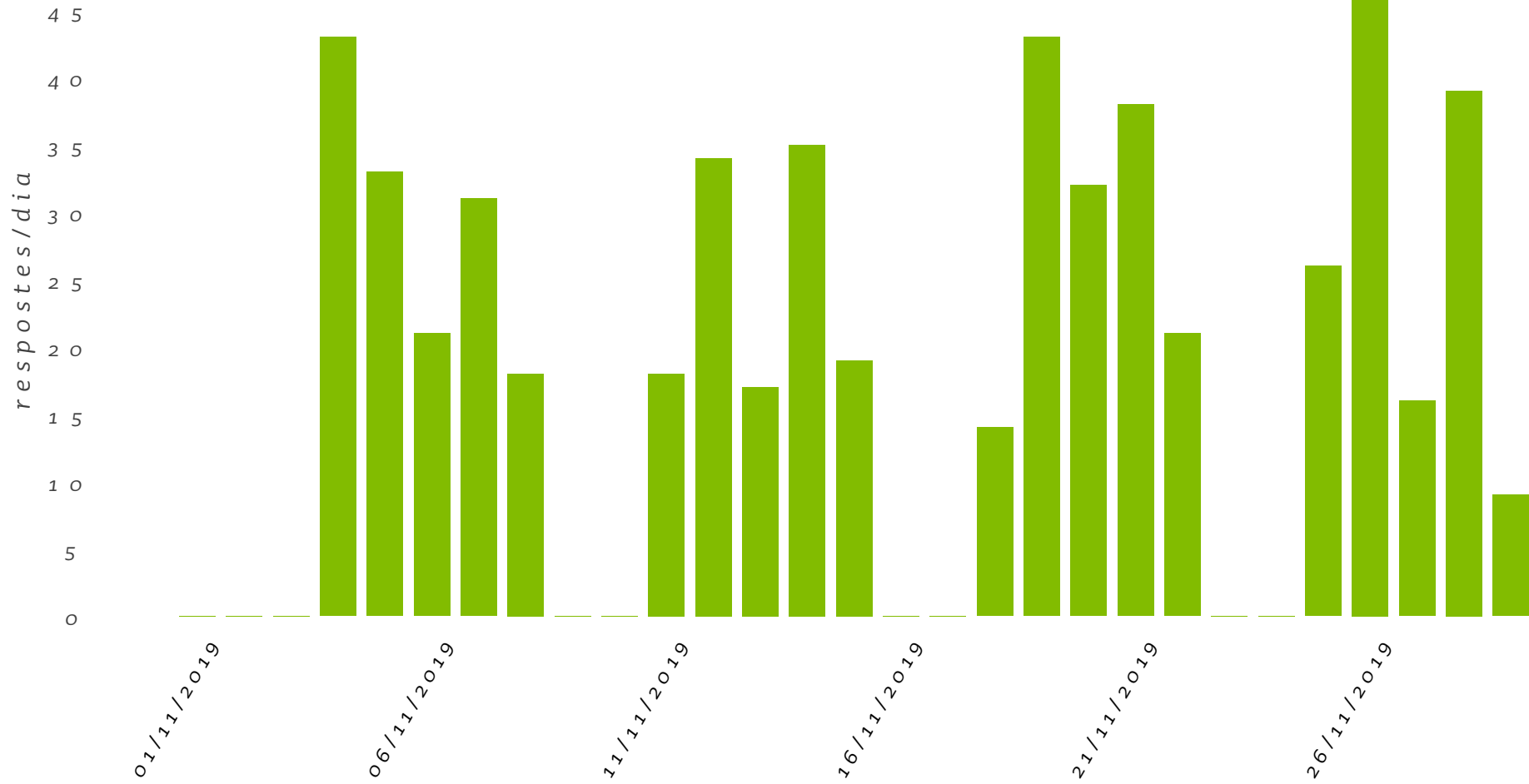
Filtres seleccionats:

⁽¹⁾ Tiempo de respuesta	8	1,43%
⁽²⁾ Encuestas netas	553	98,57%

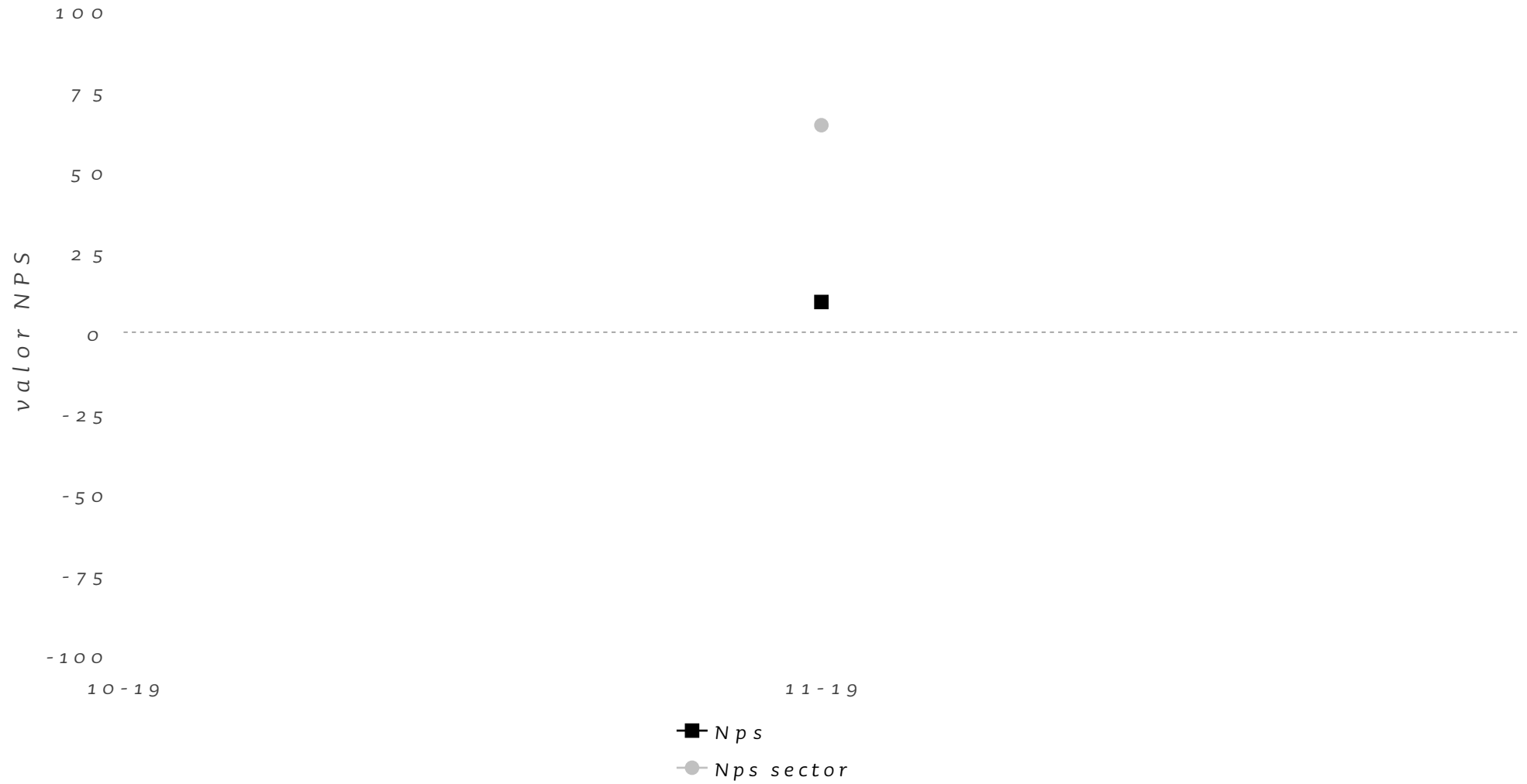
(1) Temps de resposta/check de qualitat: exclou les enquestes que s'han completat per sota d'un llindar de temps mínim, fet que fa que la validesa de les quals sigui qüestionada

(2) Encuestas netes després d'aplicar els filtres

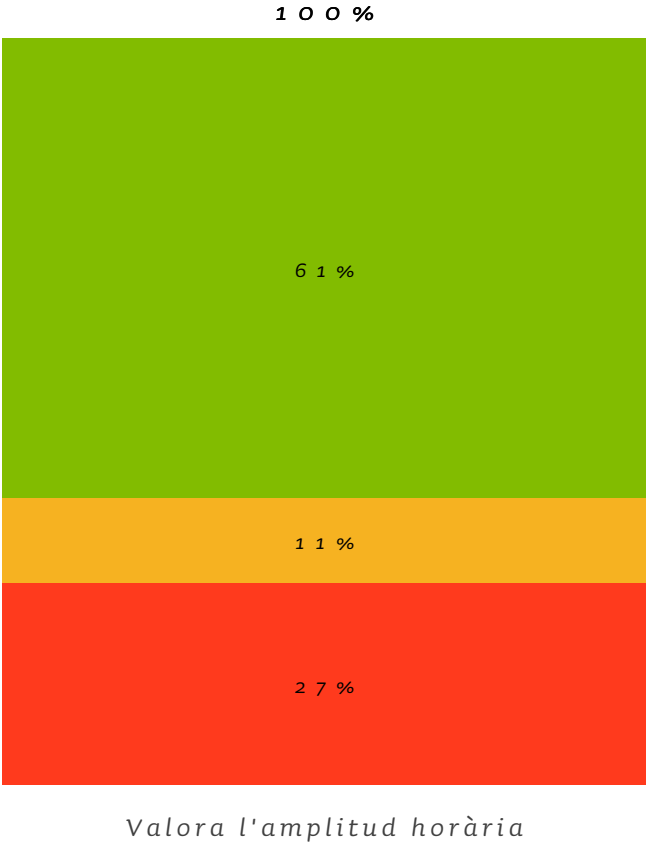
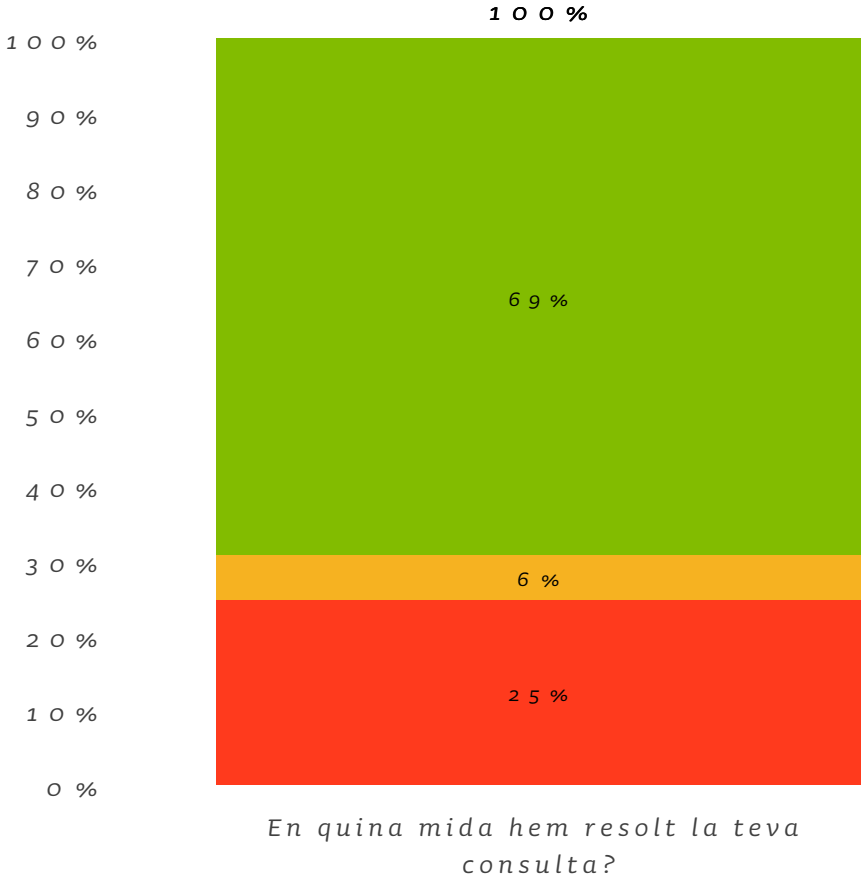
Evolució de la mostra



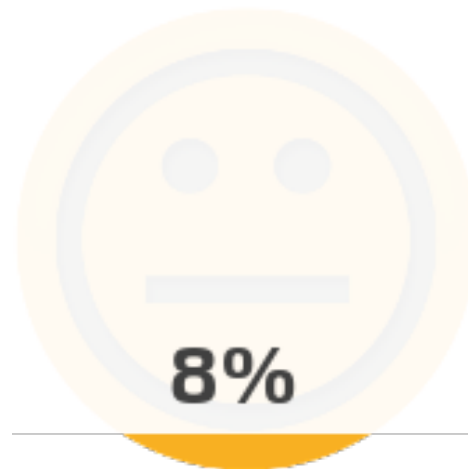
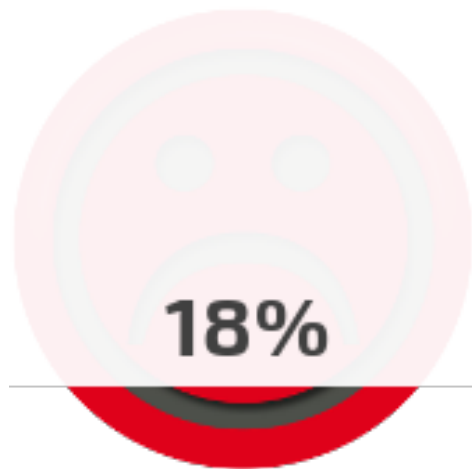
Evolució de l'indicador NPS



Comparativa preguntes de valoració

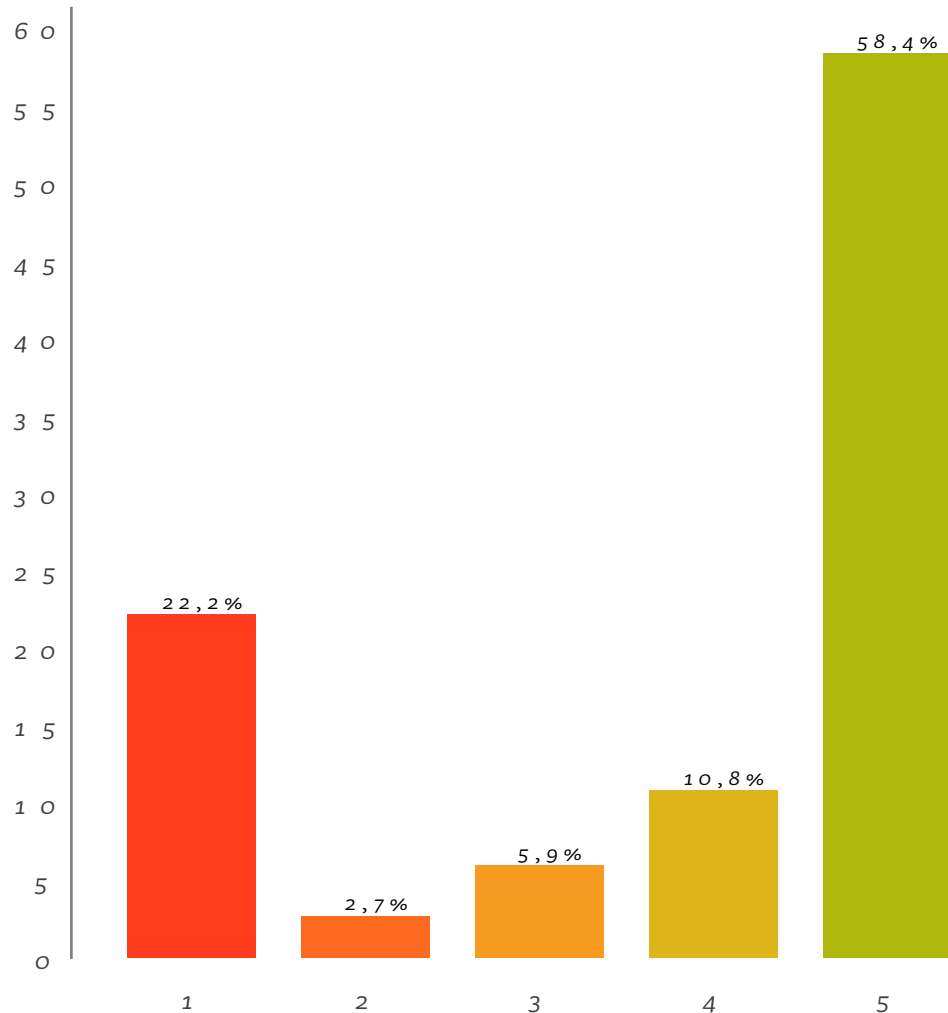


VALORA LA TEVA EXPERIÈNCIA



Total respostes rebudes: 553

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

69,19%
Top 2 Boxes



Top Box (5)	58,38%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	69,19%
Bottom 2 Boxes (1-2)	24,86%
Bottom Box (1)	22,16%

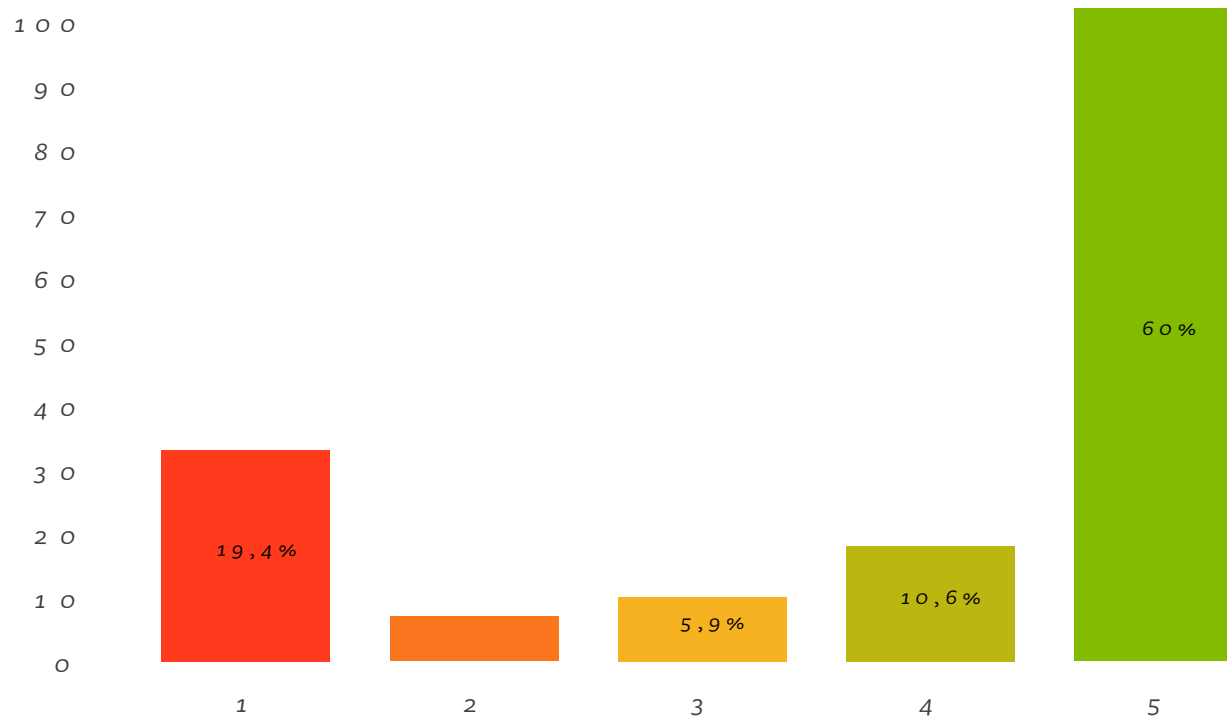
Top 2 Boxes > 75% correspon a un nivell d'excel·lència.

Top 2 Boxes de 50 a 75% correspon a un nivell bo, però millorable.

Total respostes rebudes: 185

Valora el tracte rebut

3,88



Total respostes rebudes: 170

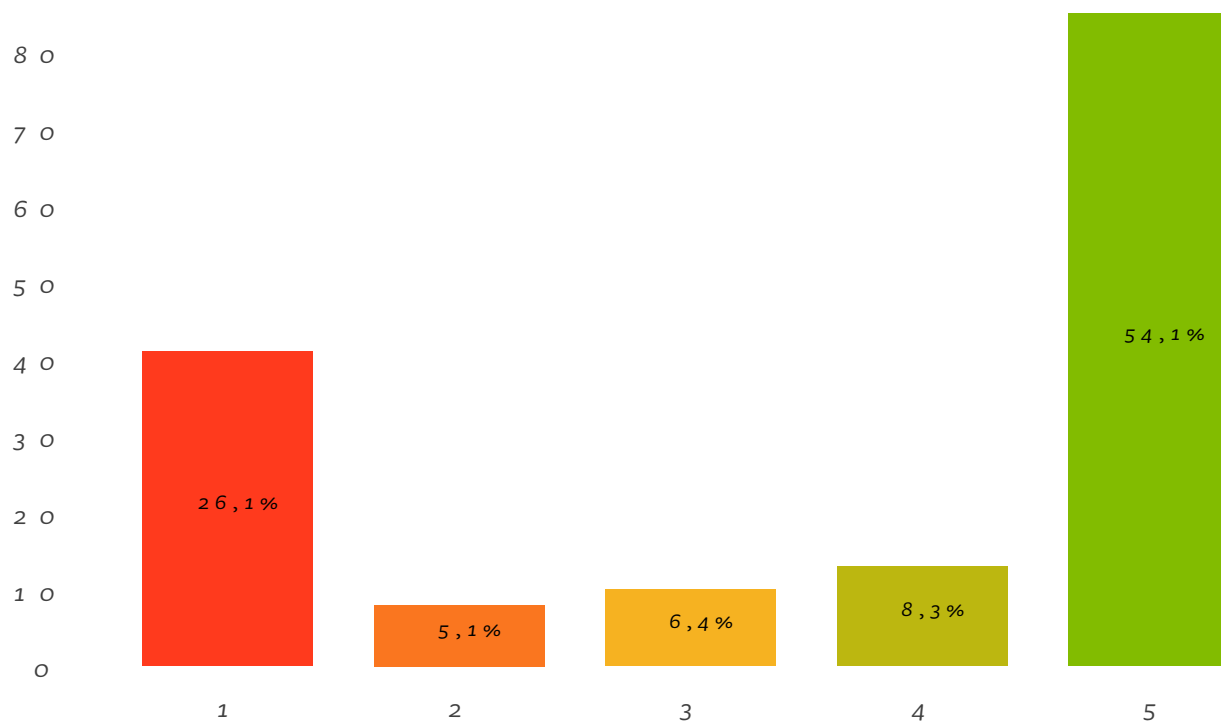
Valora els coneixements de qui t'ha atès



Total respostes rebudes: 165

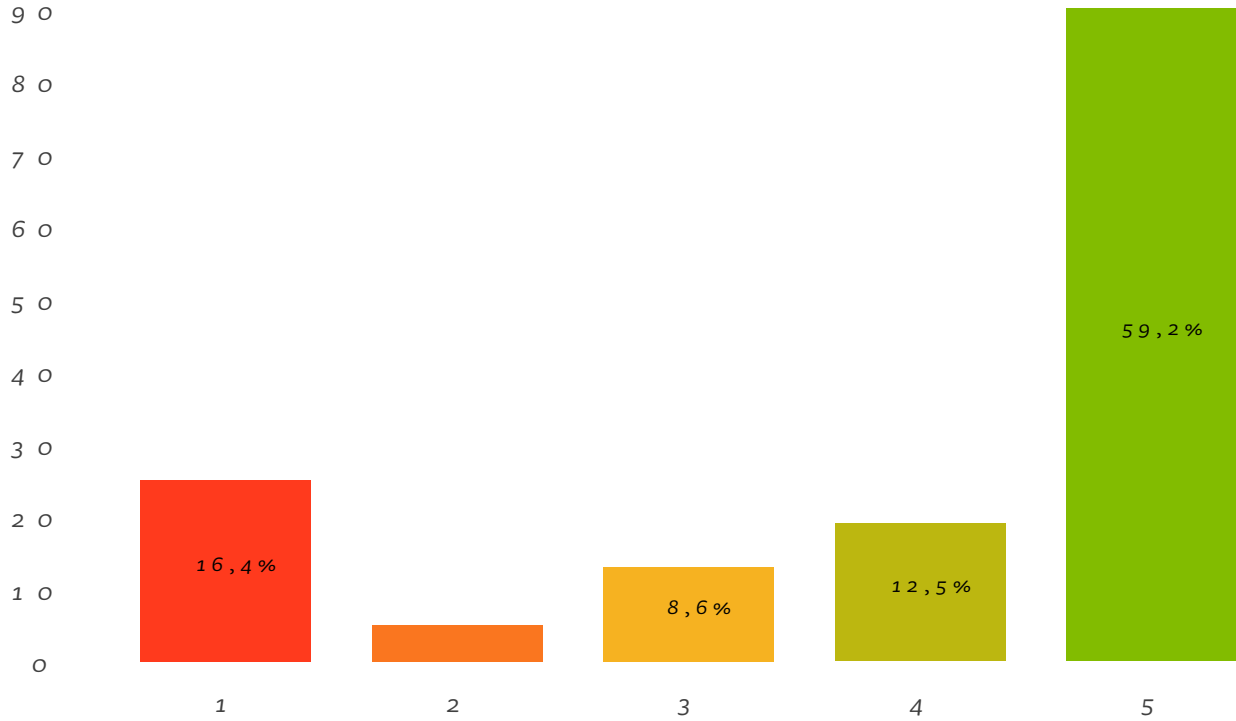
Valora el temps d'espera fins a ser atès

3,59



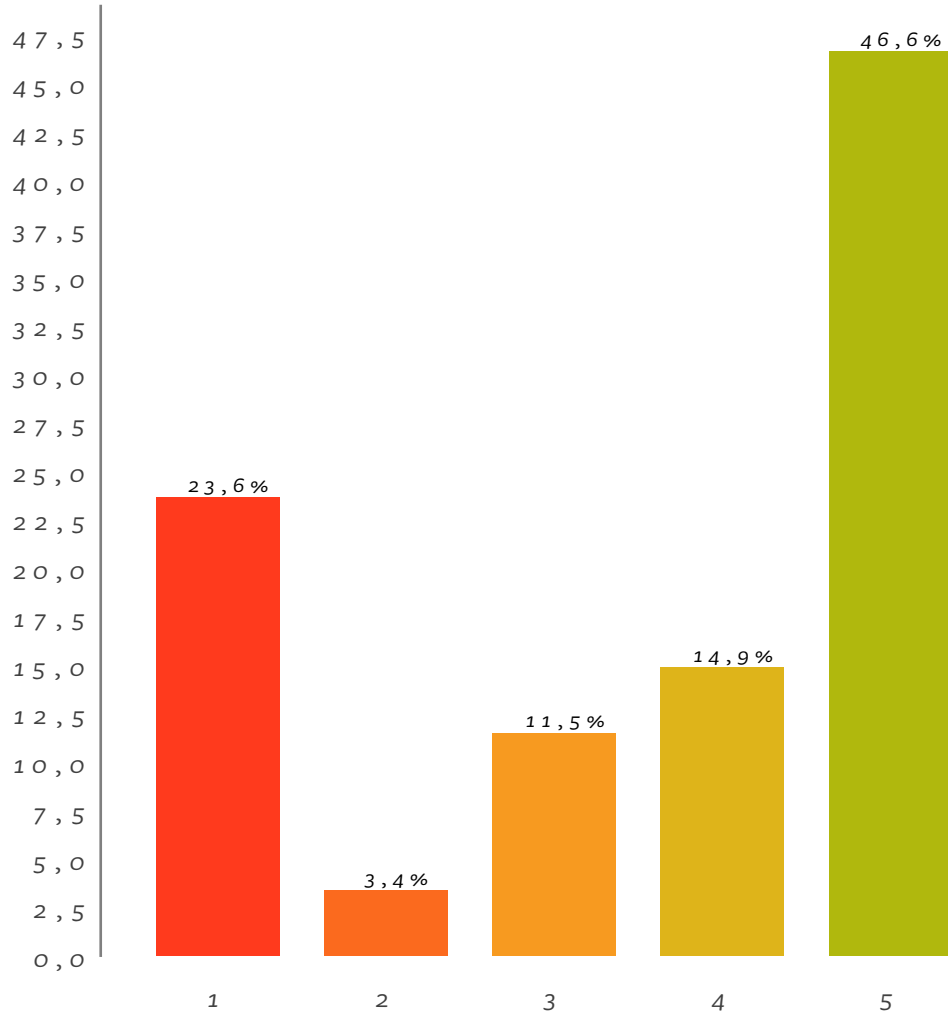
Total respostes rebudes: 157

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



Total respostes rebudes: 152

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

3,57 Mitjana
61,49% Top 2 Boxes



Top Box (5)	46,62%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	61,49%
Bottom 2 Boxes (1-2)	27,03%
Bottom Box (1)	23,65%

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: 148

Selecciona la teva franja d'edat



Total respostes rebudes: 130

Indica el teu codi postal



08850 (86,5%)



08860 (03,4%)



08840 (02,2%)



04050 (01,1%)



08018 (01,1%)



08026 (01,1%)



08550 (01,1%)



08830 (01,1%)



08858 (01,1%)



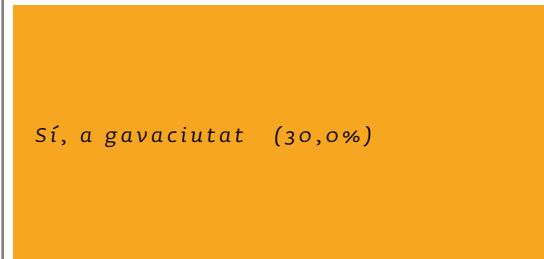
08901 (01,1%)



Total respostes rebudes: 93

T'havies informat prèviament?

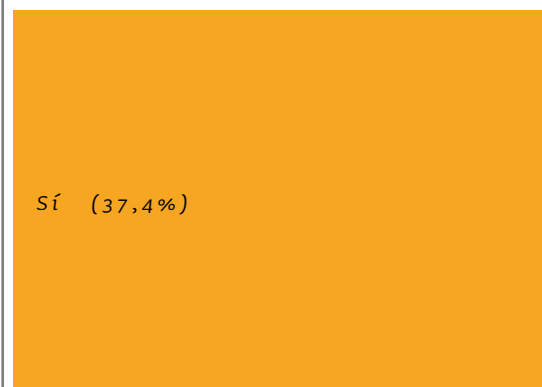
0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50



Total respostes rebudes: 110

Has fet servir la cita prèvia?

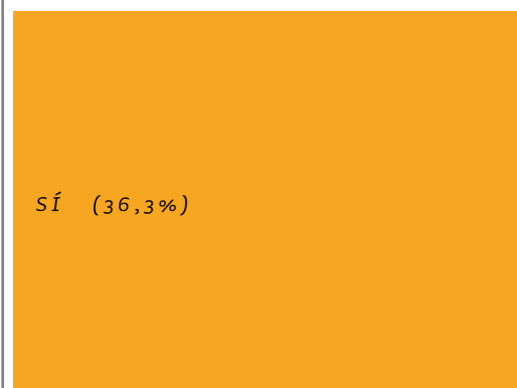
0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60 65



Total respostes rebudes: 107

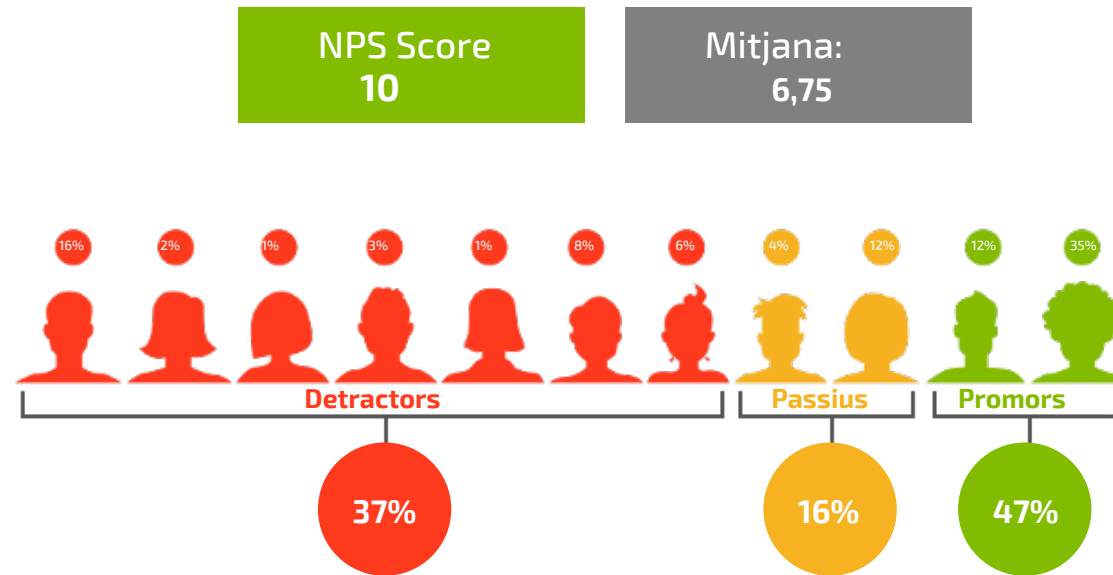
Coneixes el nostre sistema d'identificació mòbil?

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



Total respostes rebudes: 102

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: 96

Si us plau digues en què podem millorar

#	Comentari	dispositiu	Data
1	ha sido buena la informacion, solamente cuando en informacion no esta la persona encargada deberia sustituir en ese tiempo otra persona, para aligerar la informacion, que es muy eficiente y amable. gracias		11/11/2019
2	creuar dades del propi ajuntament per carregar correctament els impostos. fer tots els tramits a traves del web per evitar errors humans		06/11/2019
3	en asistencia a personas que bienen sin cita, es vergonzoso la espera de dos horas para que te llamen		20/11/2019
4	no ens informeu correctament. tot son pals a les rodes.		04/11/2019
5	mas horario, y opcion sin cita previa tambien		14/11/2019
6	en todo empezando por el tiempo de espera		27/11/2019
7	colas inectitud,mal trato		25/11/2019
8	en no poner tantas multas		21/11/2019
9	poner dos de informacion		18/11/2019
10	enel tiempo de espera		12/11/2019

11	en el tiempo de espera		04/11/2019
12	menys temps d espera!		21/11/2019
13	en el apuro de abajo		20/11/2019
14	el tiempo de espera		04/11/2019
15	en todo los campos		19/11/2019
16	nada esta molt bé		26/11/2019
17	en tot una mica		21/11/2019
18	punt inf inutil		19/11/2019
19	Tot bé, gràcies		08/11/2019
20	ampliar horari		22/11/2019



LEAN LEMON S.L.
B66305160

Paris, 45-47
08029 Barcelona

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