

RATENOW



rate here, right now

Ajuntament Gavà
Informe Resultats

05/11/2019

Participación y filtros

Data d'inici	01/10/2019
Data final	31/10/2019
Nombre de dies	31
Enquestes totals	575

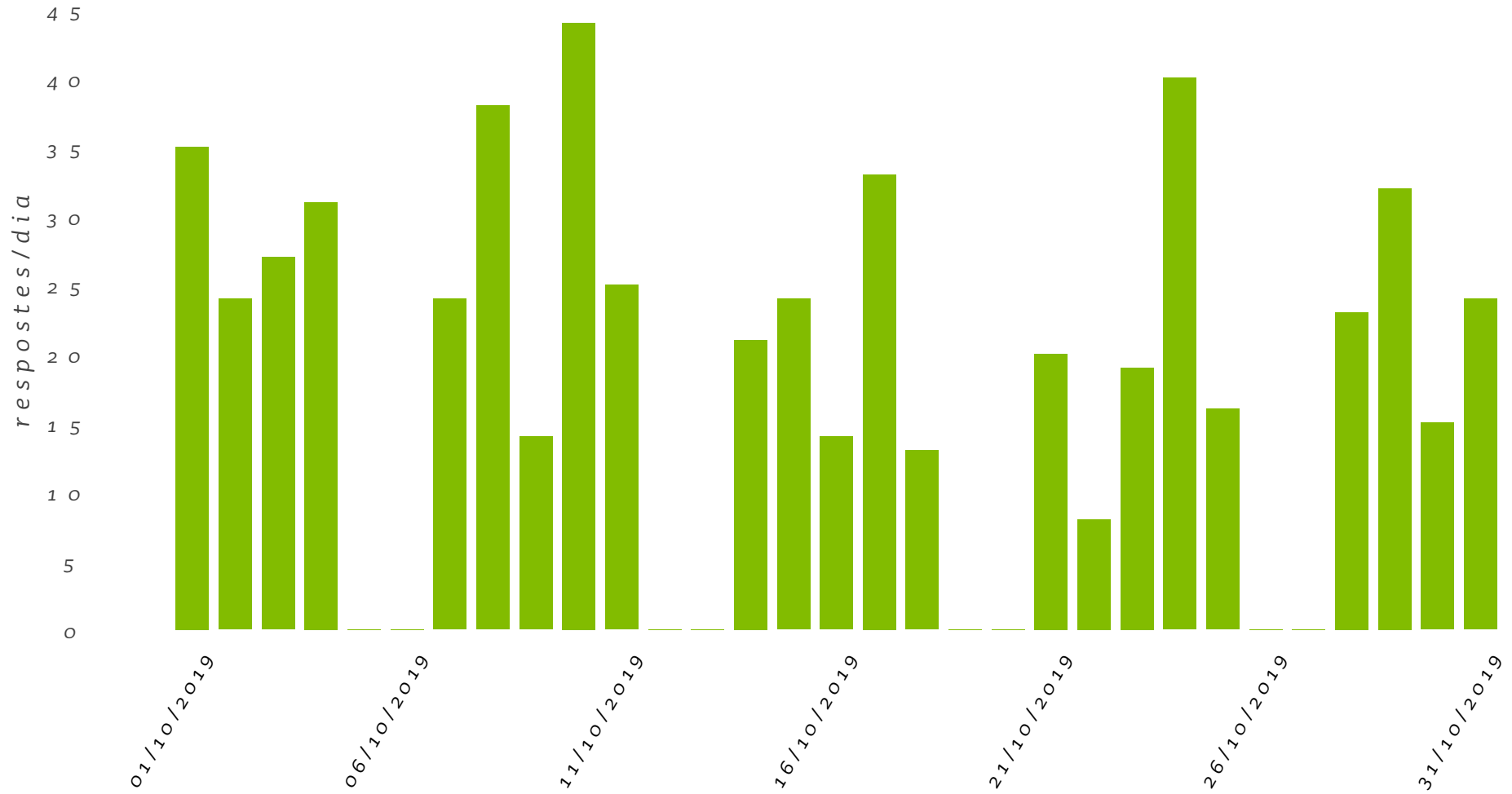
Filtres seleccionats:

⁽¹⁾ Tiempo de respuesta	11	1,91%
⁽²⁾ Encuestas netas	564	98,09%

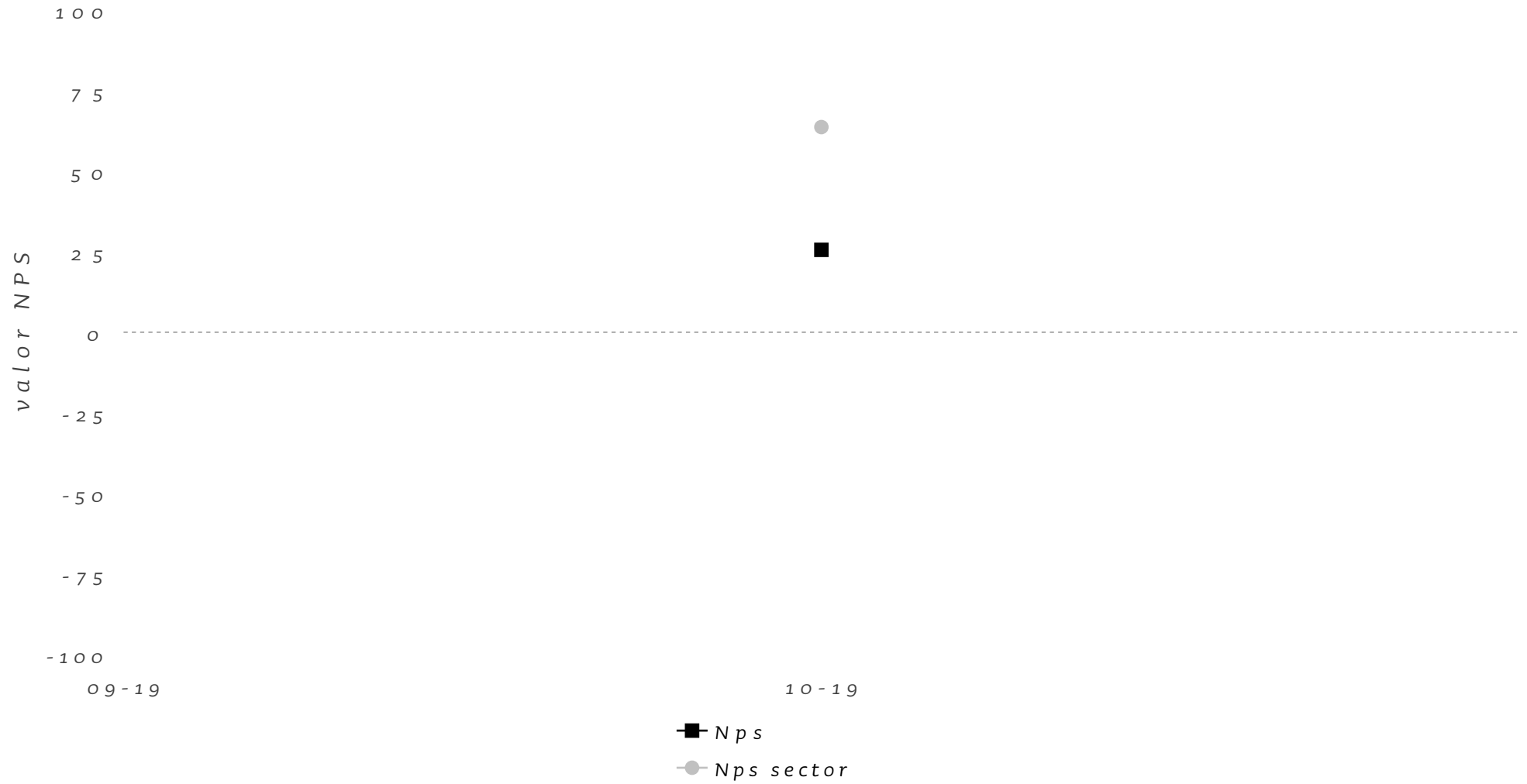
(1) Temps de resposta/check de qualitat: exclou les enquestes que s'han completat per sota d'un llindar de temps mínim, fet que fa que la validesa de les quals sigui qüestionada

(2) Encuestas netes després d'aplicar els filtres

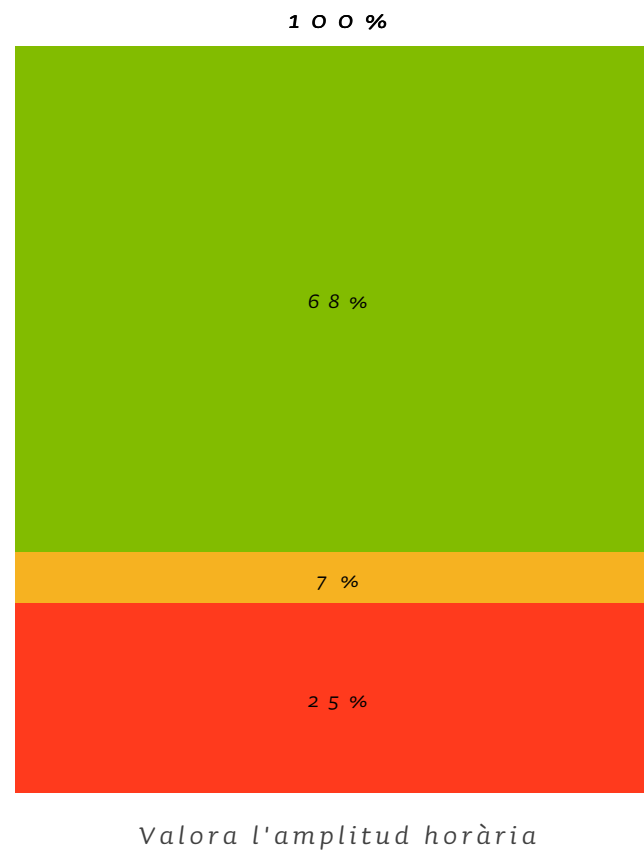
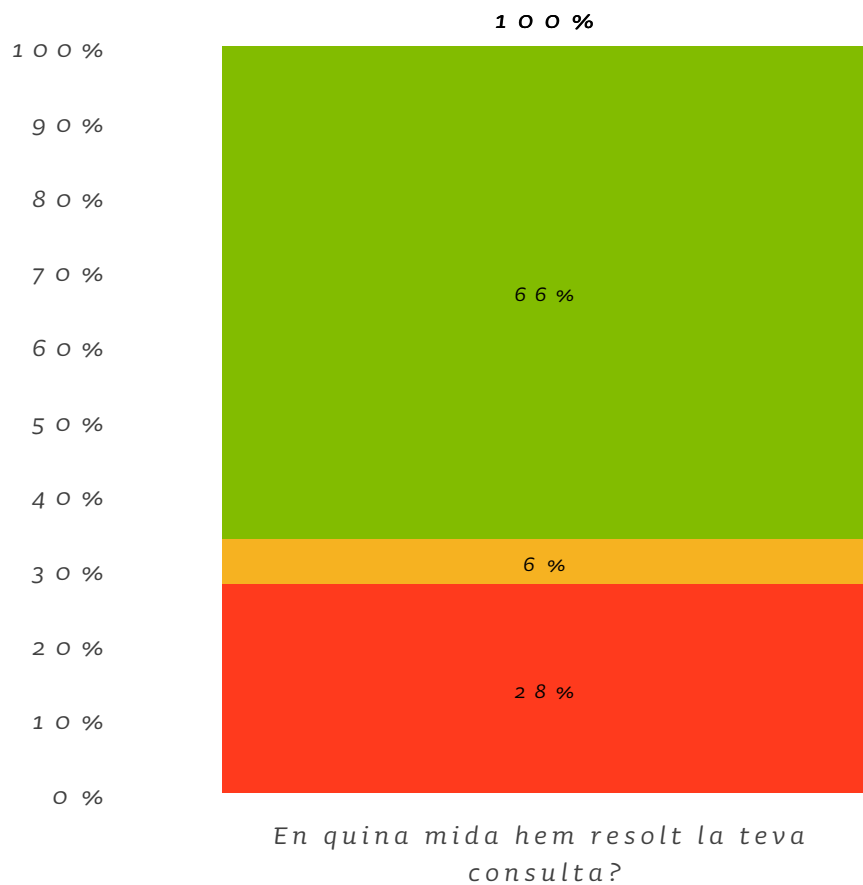
Evolució de la mostra



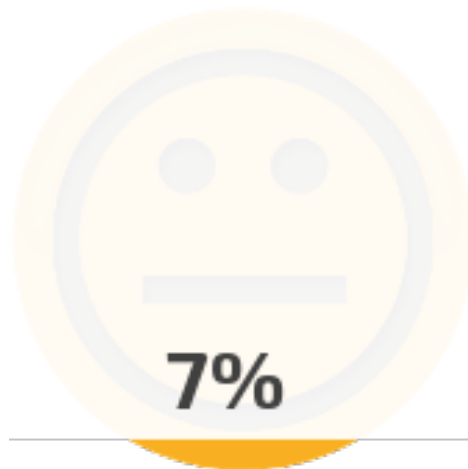
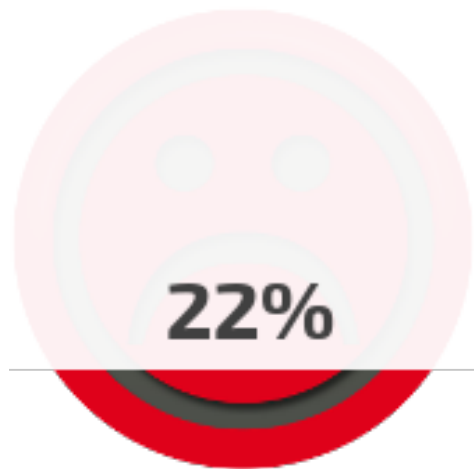
Evolució de l'indicador NPS



Comparativa preguntes de valoració

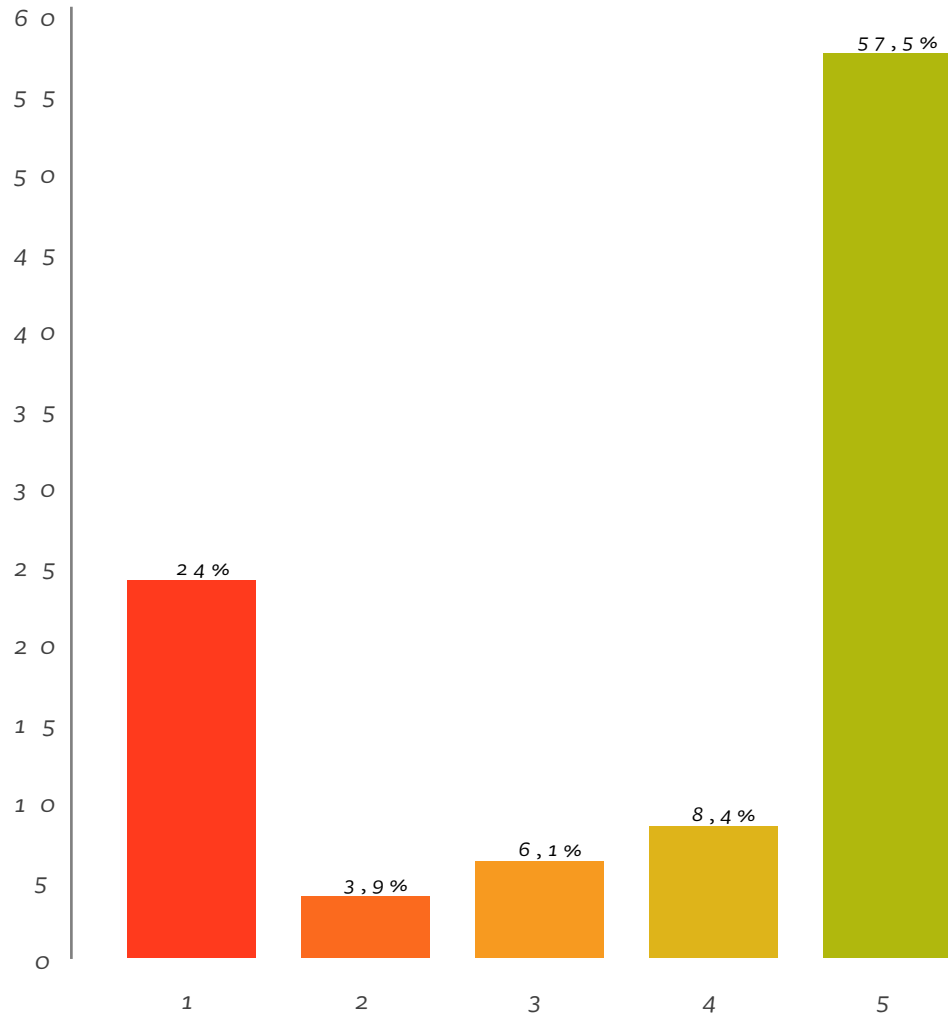


VALORA LA TEVA EXPERIÈNCIA



Total respostes rebudes: 564

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

3,72 Mitjana
65,92% Top 2 Boxes



Top Box (5)	57,54%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	65,92%
Bottom 2 Boxes (1-2)	27,93%
Bottom Box (1)	24,02%

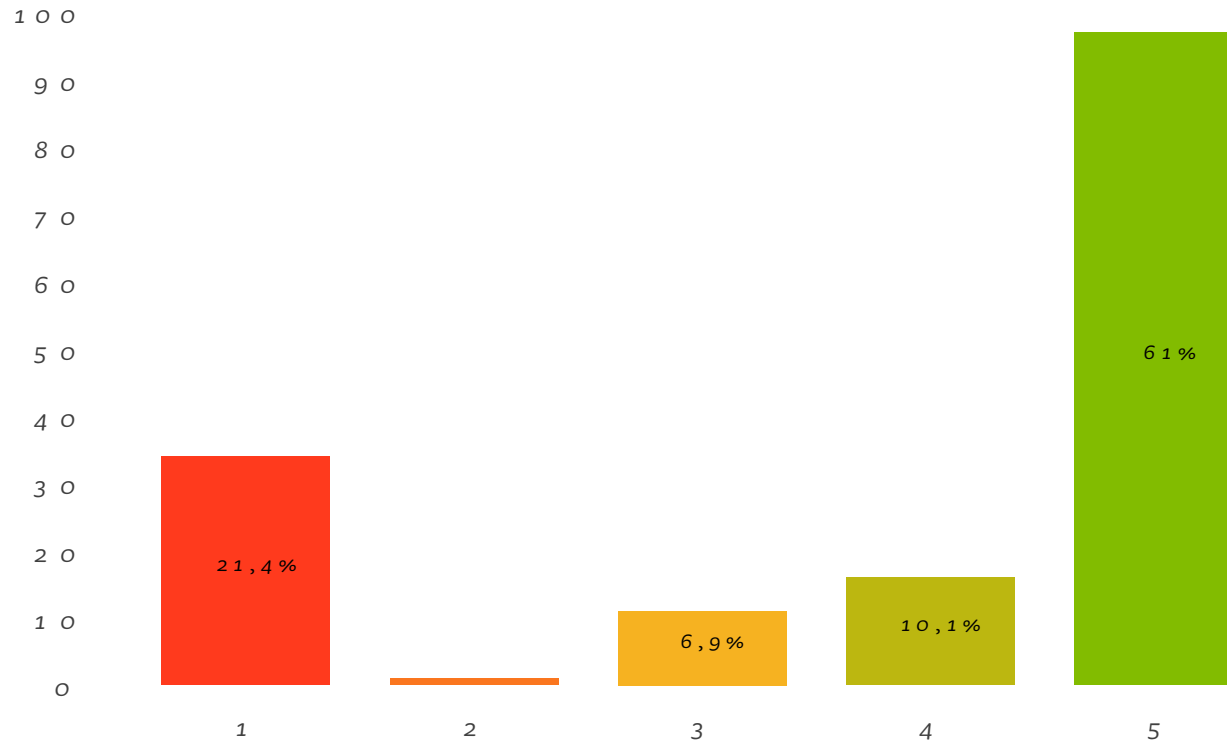
Top 2 Boxes > 75% correspon a un nivell d'excel·lència.

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

Total respostes rebudes: 179

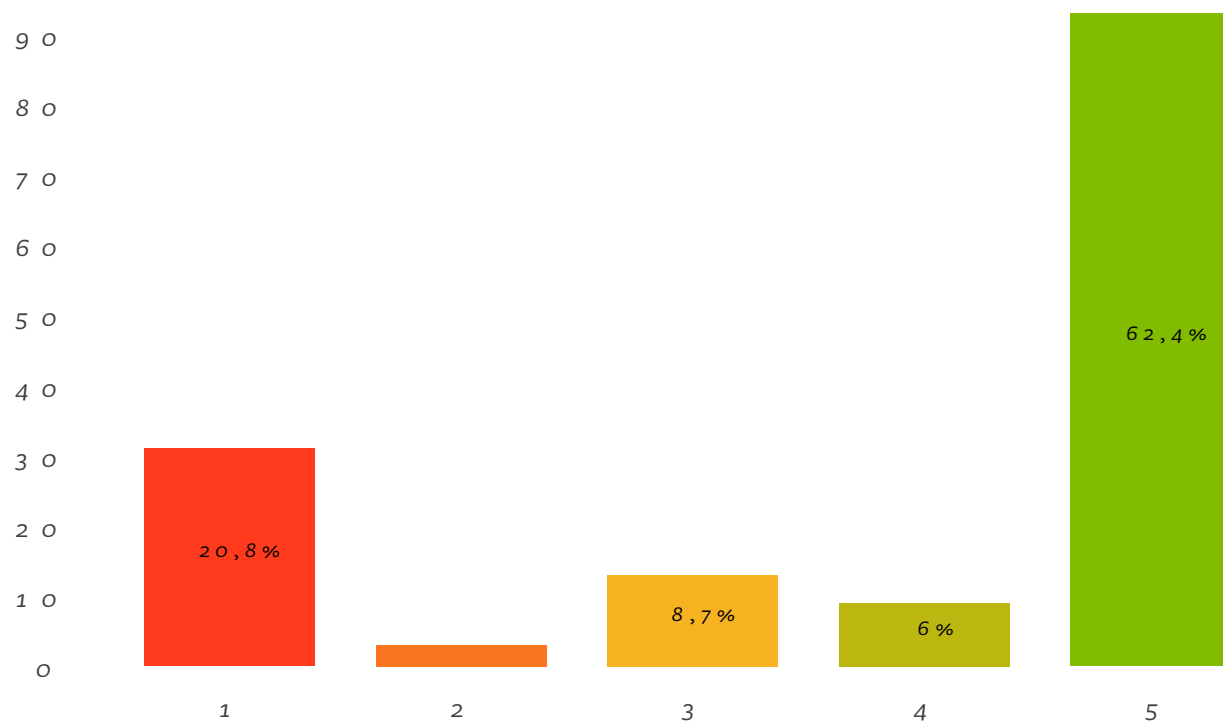
Valora el tracte rebut

3,89



Total respostes rebudes: 159

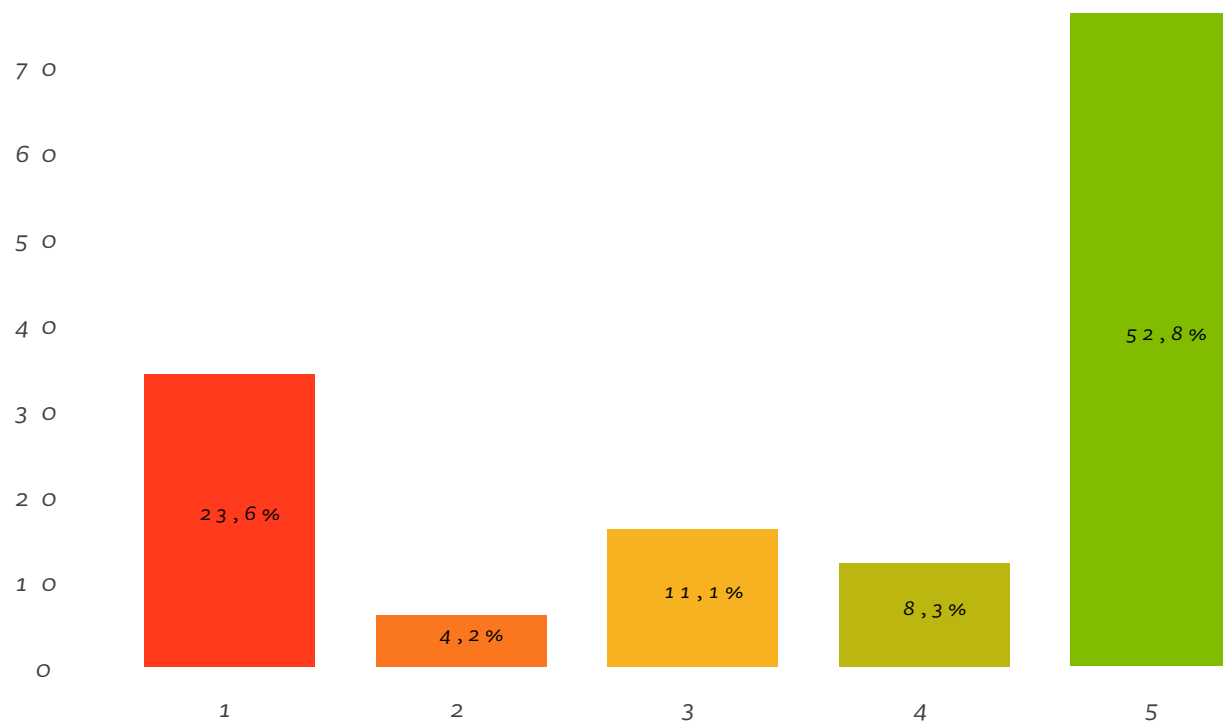
Valora els coneixements de qui t'ha atès



Total respostes rebudes: 149

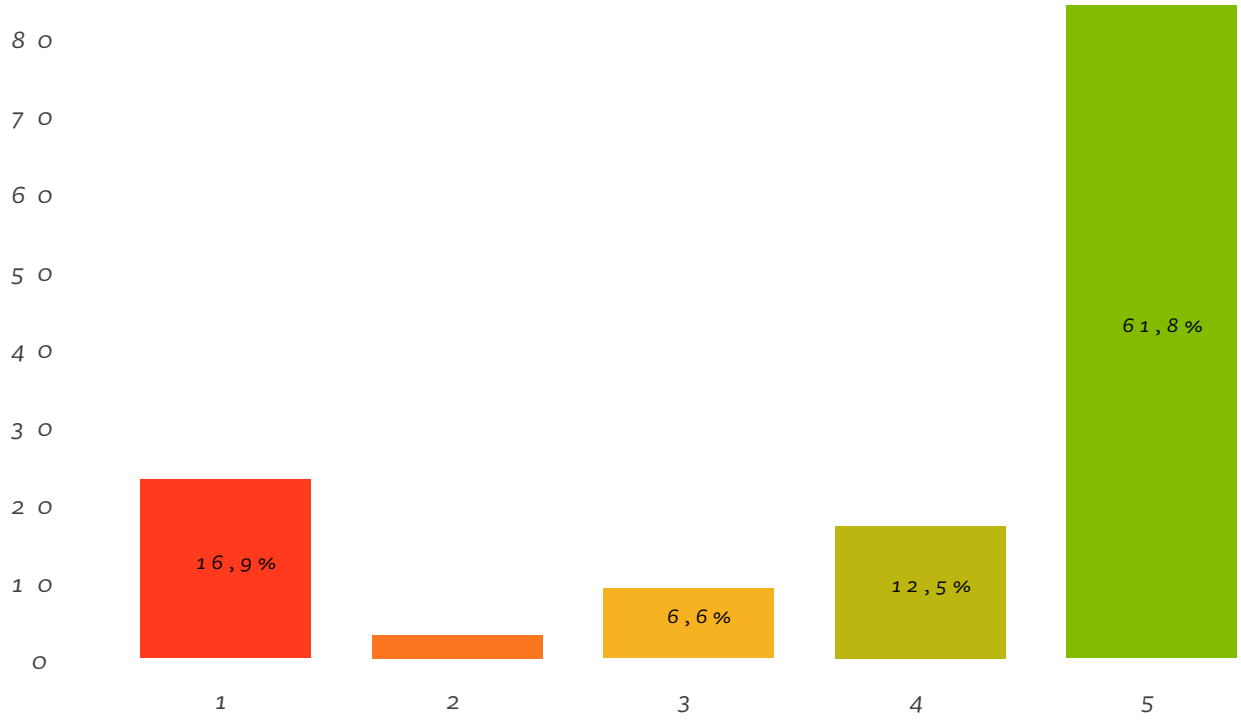
Valora el temps d'espera fins a ser atès

3,62



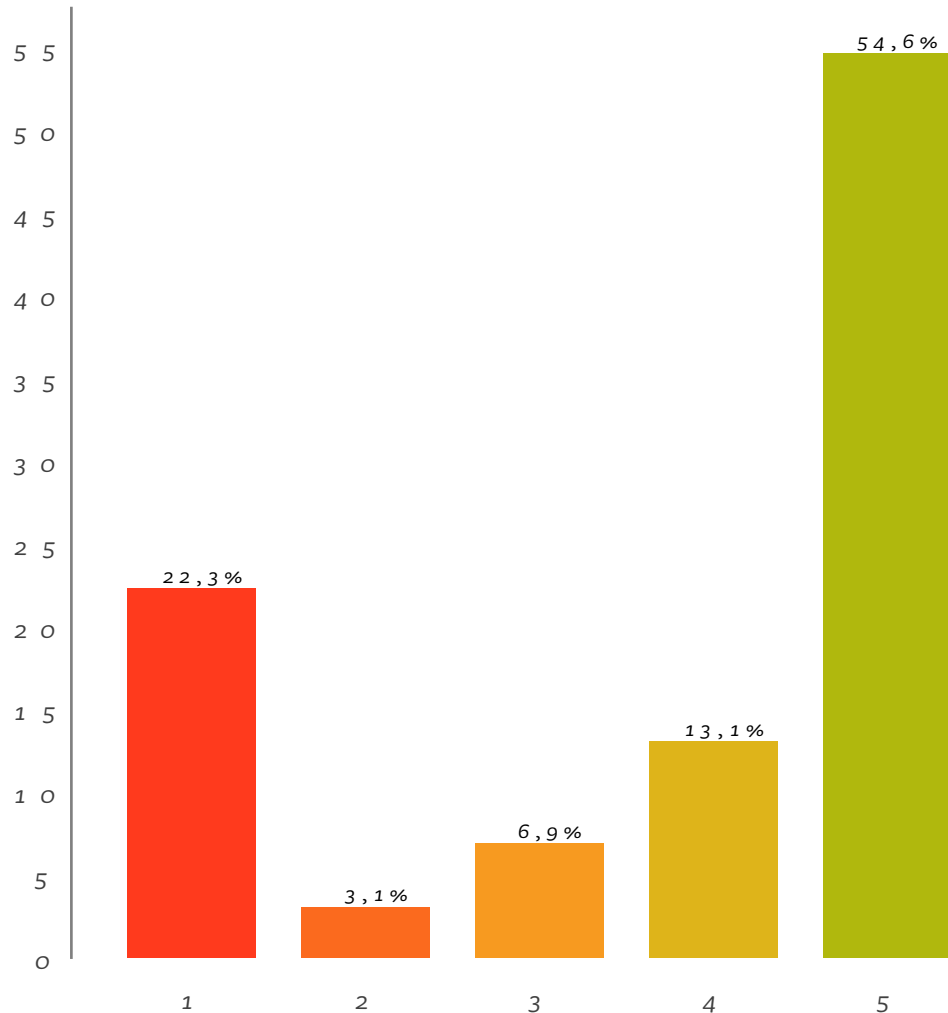
Total respostes rebudes: 144

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



Total respostes rebudes: 136

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

3,75 Mitjana
67,69% Top 2 Boxes



Top Box (5)	54,62%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	67,69%
Bottom 2 Boxes (1-2)	25,38%
Bottom Box (1)	22,31%

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: 130

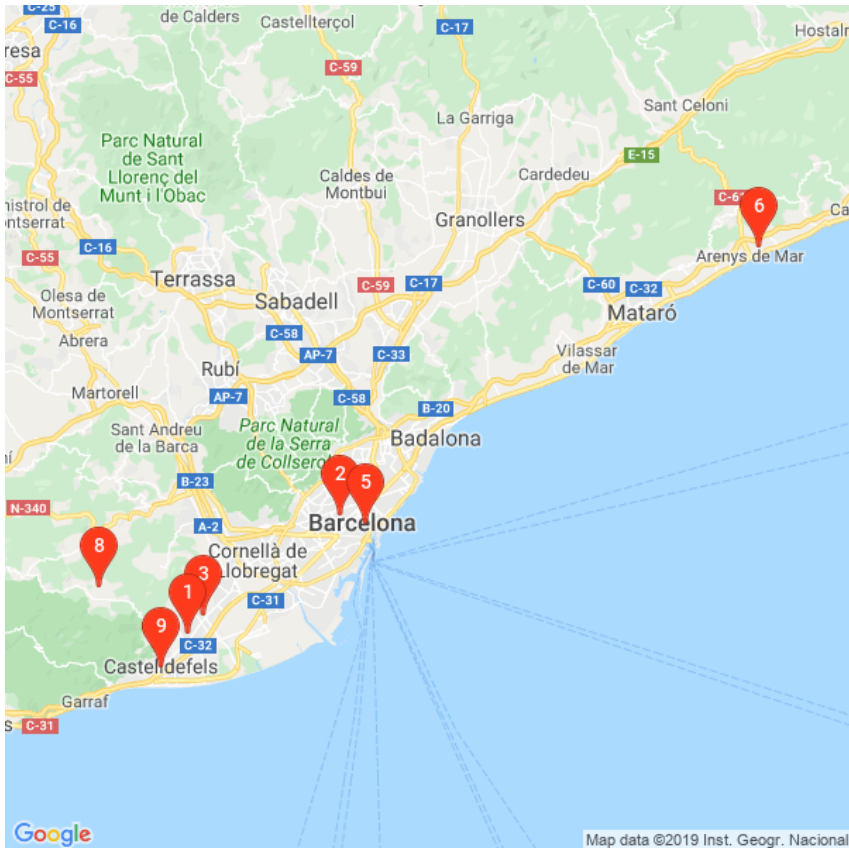
Selecciona la teva franja d'edat

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



Total respostes rebudes: 115

Indica el teu codi postal



08850 (86,1%)



08036 (02,5%)



08840 (02,5%)



0089 (01,3%)



08035 (01,3%)



08350 (01,3%)



0860 (01,3%)



08859 (01,3%)



08860 (01,3%)



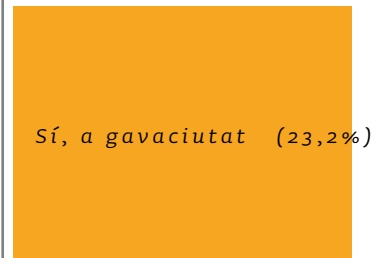
6494 (01,3%)



Total respostes rebudes: 81

T'havies informat prèviament?

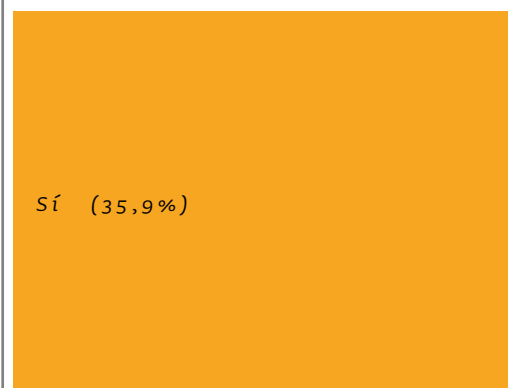
0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60



Total respostes rebudes: 99

Has fet servir la cita prèvia?

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



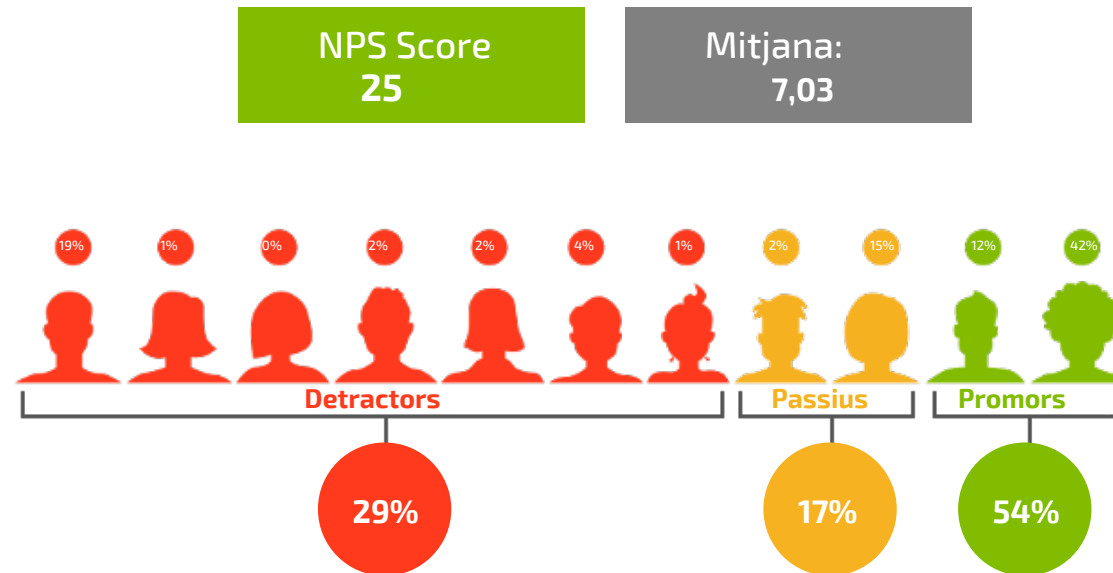
Total respostes rebudes: 92

Coneixes el nostre sistema d'identificació mòbil?



Total respostes rebudes: 93

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: 90

Si us plau digues en què podem millorar

#	Comentari	dispositiu	Data
1	que no se estropeen los ordenadores .mala atencion sin ordenadores no saben calcular una plusvalia haciendo perder el tiempo a los ciudadanos que no sabemos de esa incidencia		28/10/2019
2	en presetar los tramites se tardan mucho tiempo mas de 2 horas en la espera en la cola para hacer unos tramites grcias		04/10/2019
3	Ja m'atenen prou a l'Ajuntament pero podia millorar el temps d'espera pel qualsevol consulta Gracies		24/10/2019
4	temps d' espera i mes persones atenent a primera hora		03/10/2019
5	siempre se puede mejorar alguna cosa en general bien		08/10/2019
6	contestar con mas prontitud a las demandas		21/10/2019
7	en la espera.....se ponga mas personal		17/10/2019
8	tot esta molt be m agrada tot		08/10/2019
9	organizacion nefasta		04/10/2019
10	oana andreea hasna		21/10/2019

11	no tinc cap queixa		10/10/2019
12	trabajo social		08/10/2019
13	en tot !!!!!		11/10/2019
14	tot correcte		30/10/2019
15	cola espera		11/10/2019
16	es perfecto		08/10/2019
17	mas rapido		04/10/2019
18	la espera		24/10/2019
19	de todo		28/10/2019
20	el tems		04/10/2019



LEAN LEMON S.L.
B66305160

Paris, 45-47
08029 Barcelona

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