

RATENOW



rate here, right now

Ajuntament Gavà
Informe Resultados

08/10/2019

Participación y filtros

Fecha inicio	18/12/2017
Fecha final	04/10/2019
Número de días	655
Encuestas totales	615

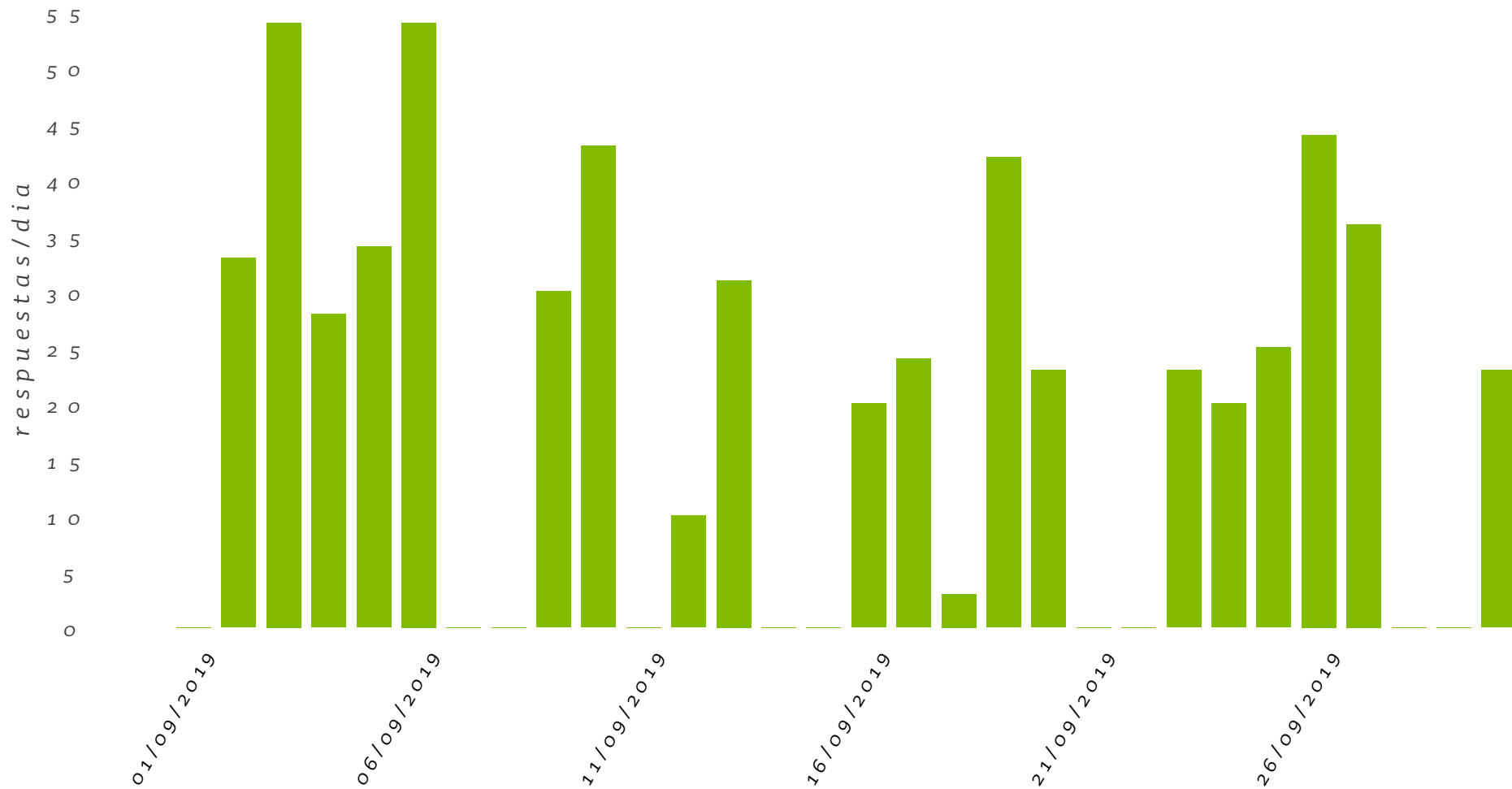
Filtros seleccionados:

⁽¹⁾ Tiempo de respuesta	15	2,44%
⁽²⁾ Encuestas netas	600	97,56%

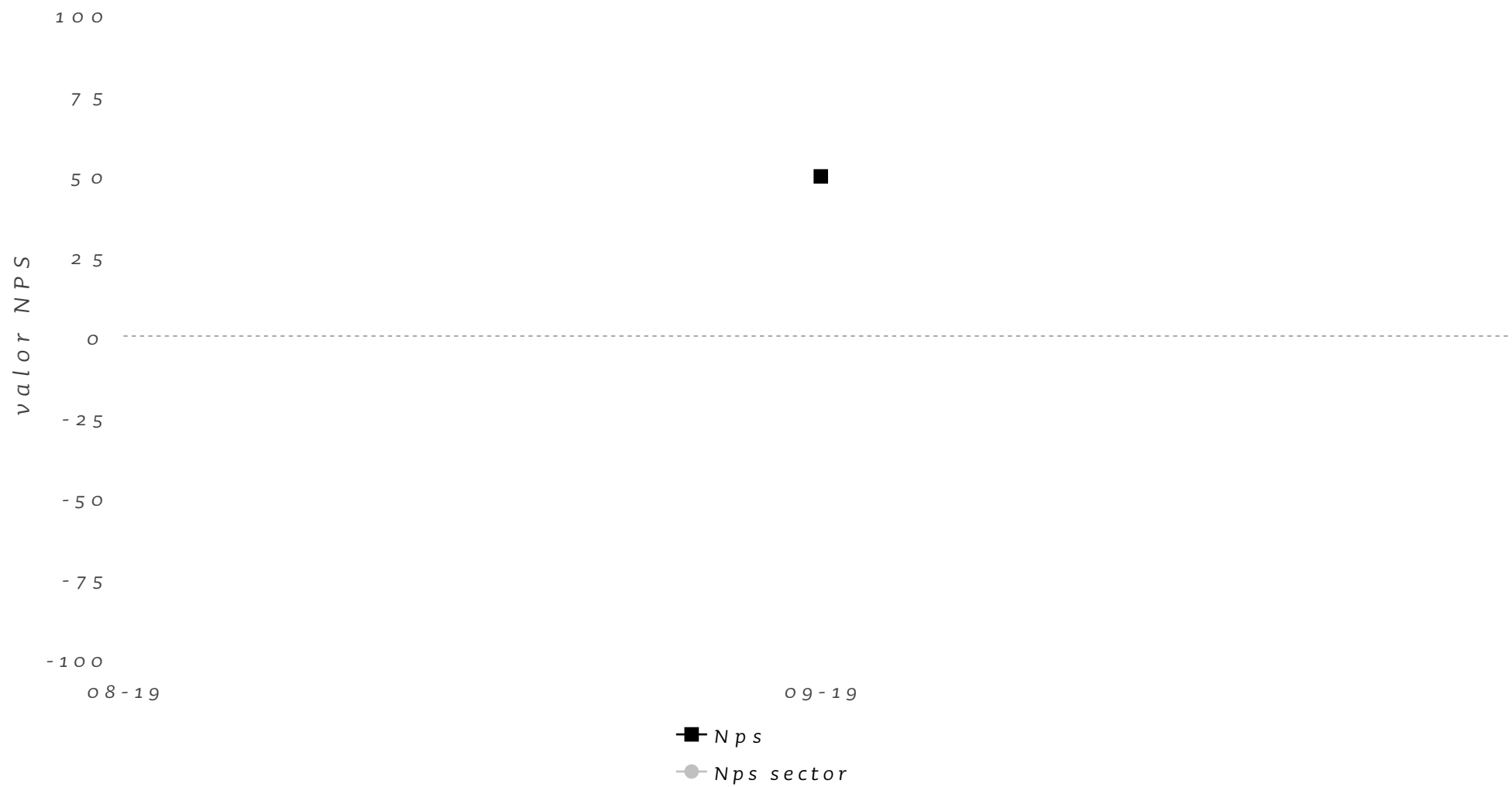
(1) Tiempo de respuesta/check de calidad: excluye las encuestas que han sido completadas por debajo de un umbral mínimo de tiempo y cuya validez es dudosa.

(2) Encuestas netas después de aplicar los filtros

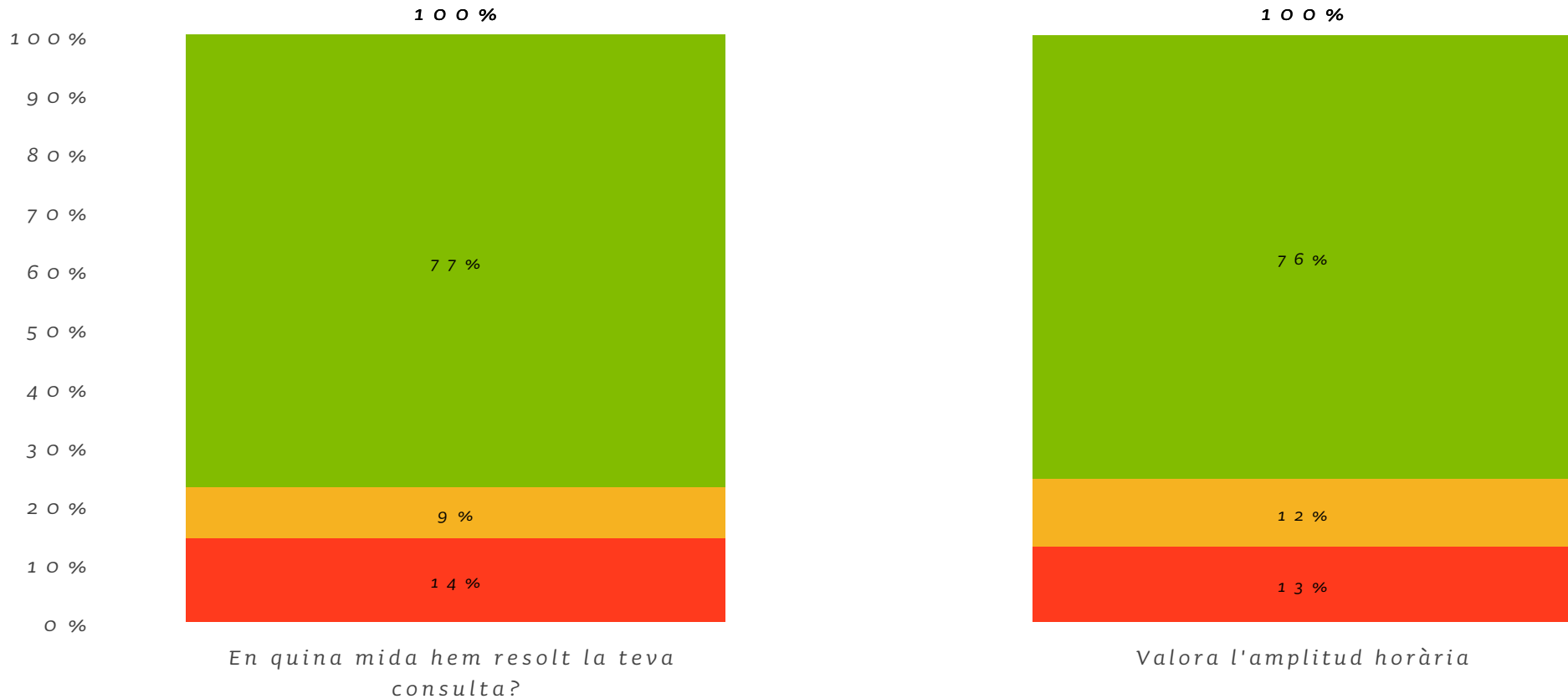
Participación



Evolución del indicador NPS

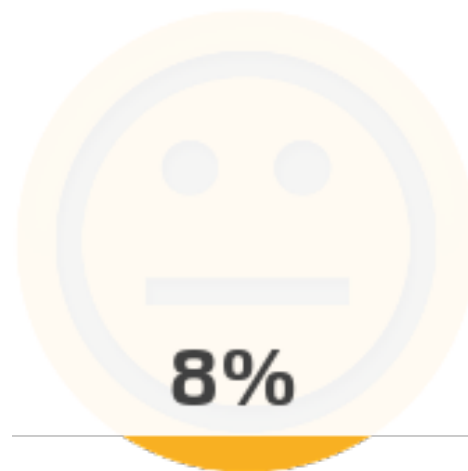
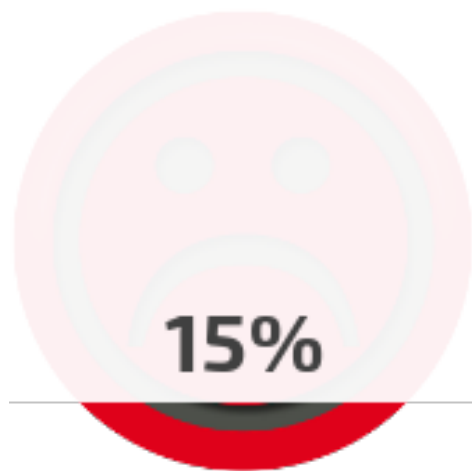


Comparativa preguntes de valoració



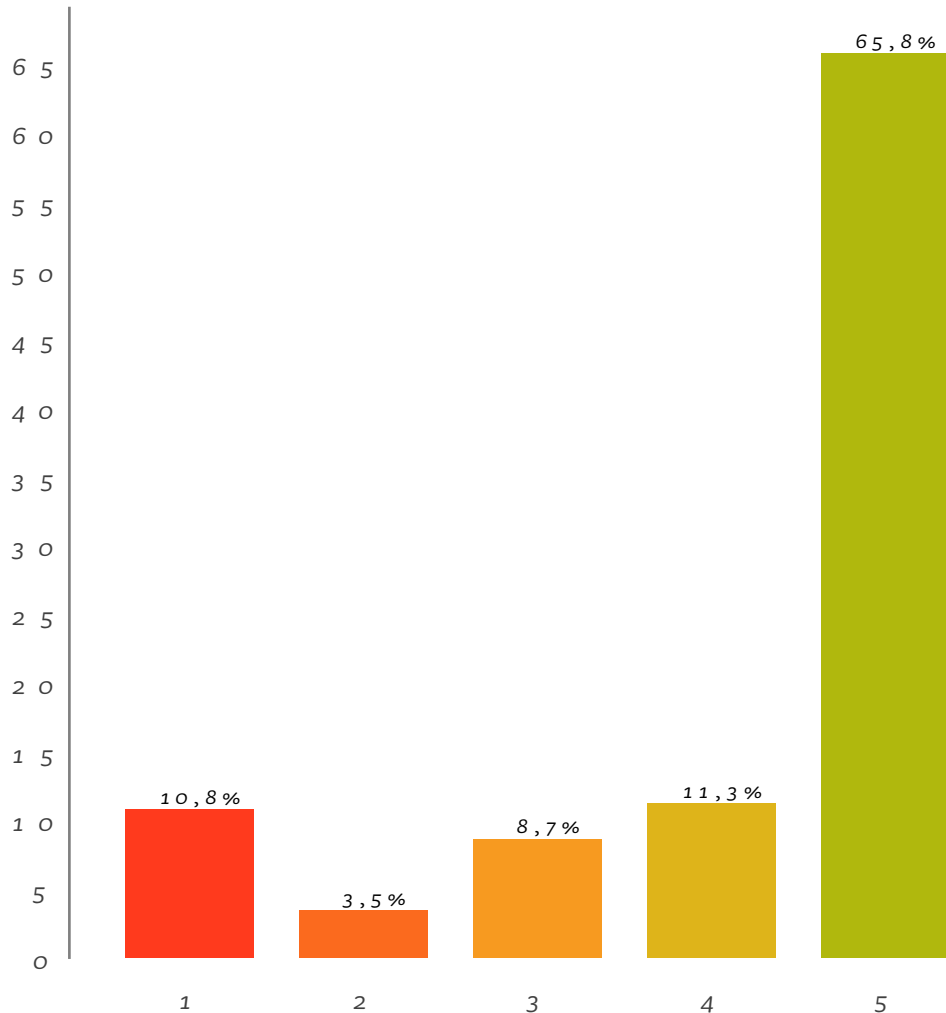
- Bottom 2 Boxes (% de usuarios que han votado 1 o 2)
- Neutro (% de de usuarios que han votado 3)
- Top 2 Boxes (% de usuarios que han votado 4 o 5)

VALORA LA TEVA EXPERIÈNCIA



Total respuestas recibidas: 600

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

4,18 Promedio
77,06% Top 2 Boxes



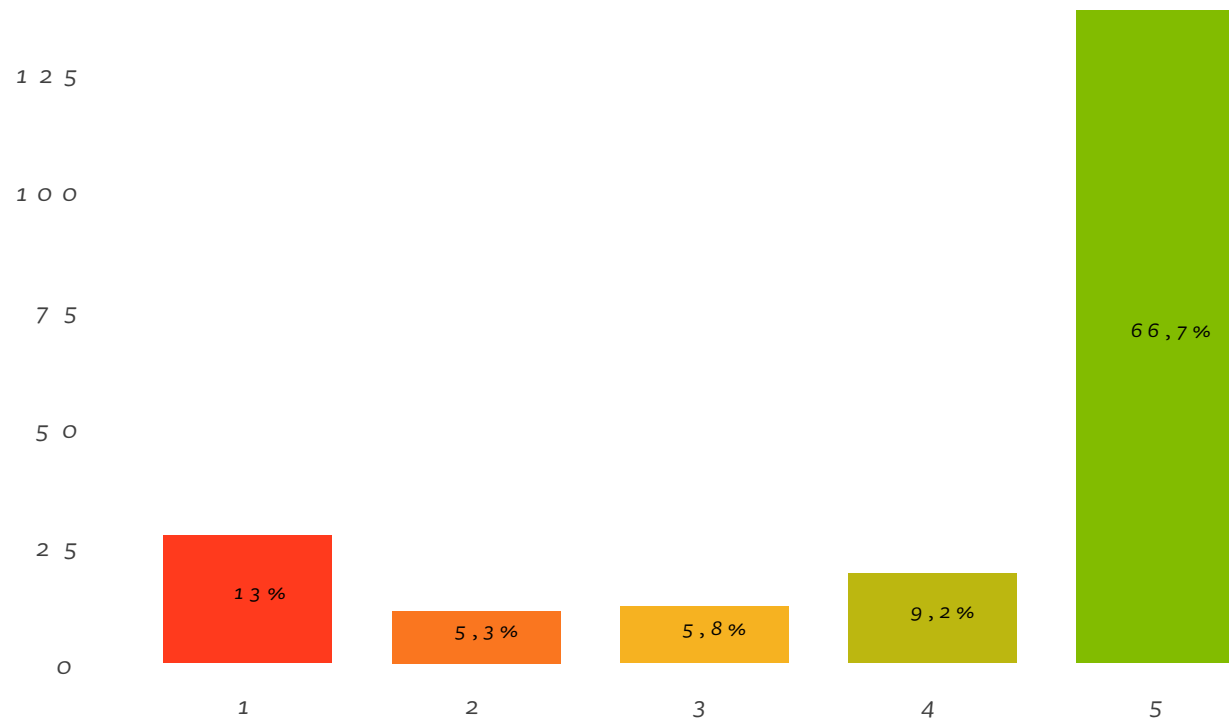
Top Box (5)	65,80%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	77,06%
Bottom 2 Boxes (1-2)	14,29%
Bottom Box (1)	10,82%

- 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: 231

Valora el tracte rebut

4,11



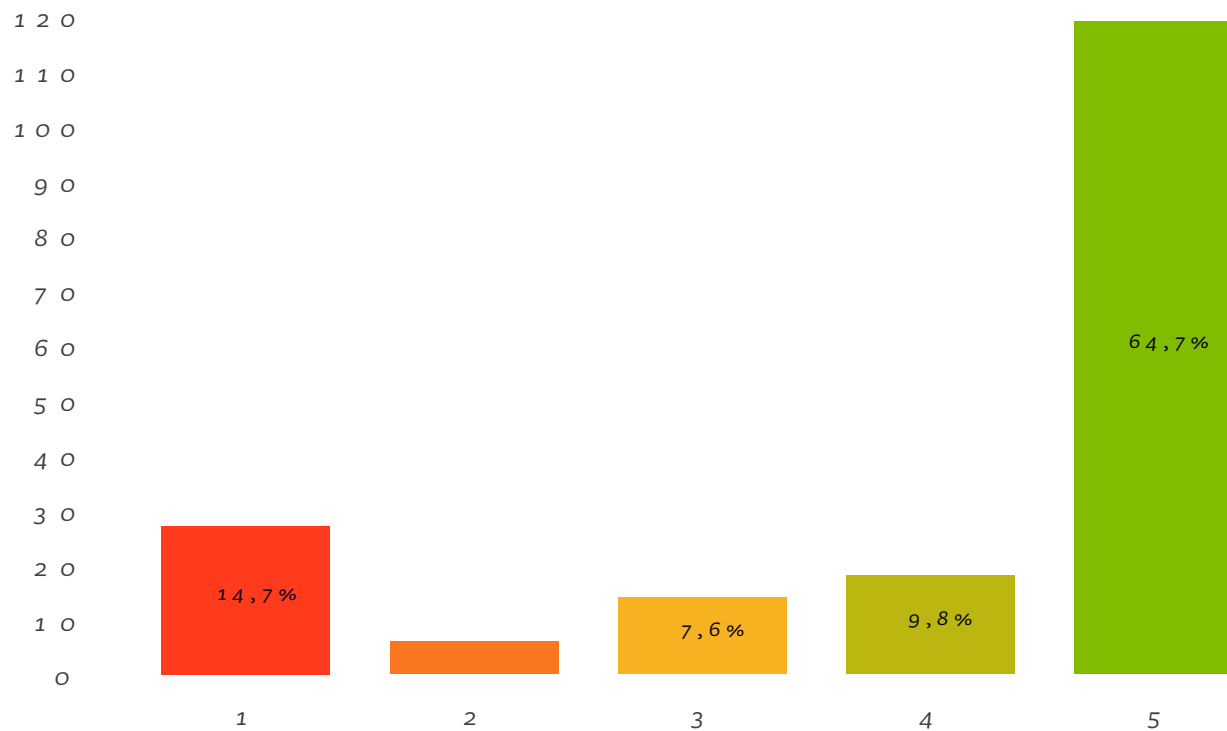
Total respuestas recibidas: 207

Valora els coneixements de qui t'ha atès



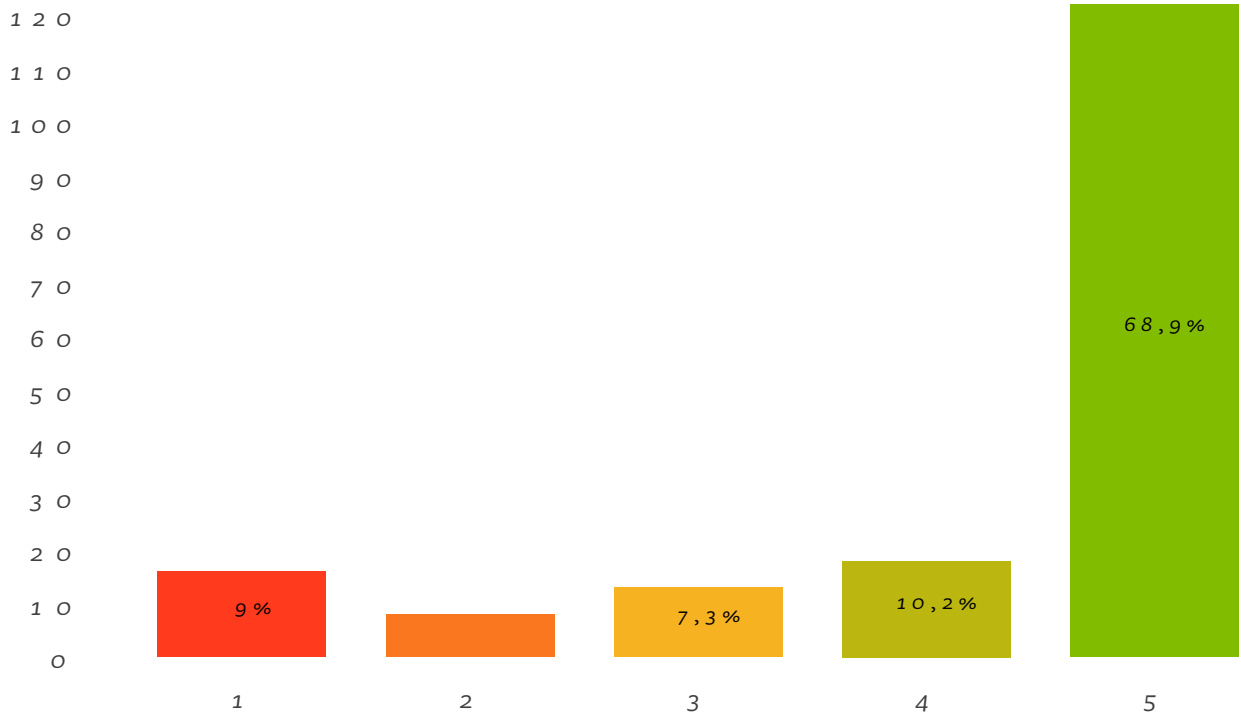
Total respuestas recibidas: 191

Valora el temps d'espera fins a ser atès



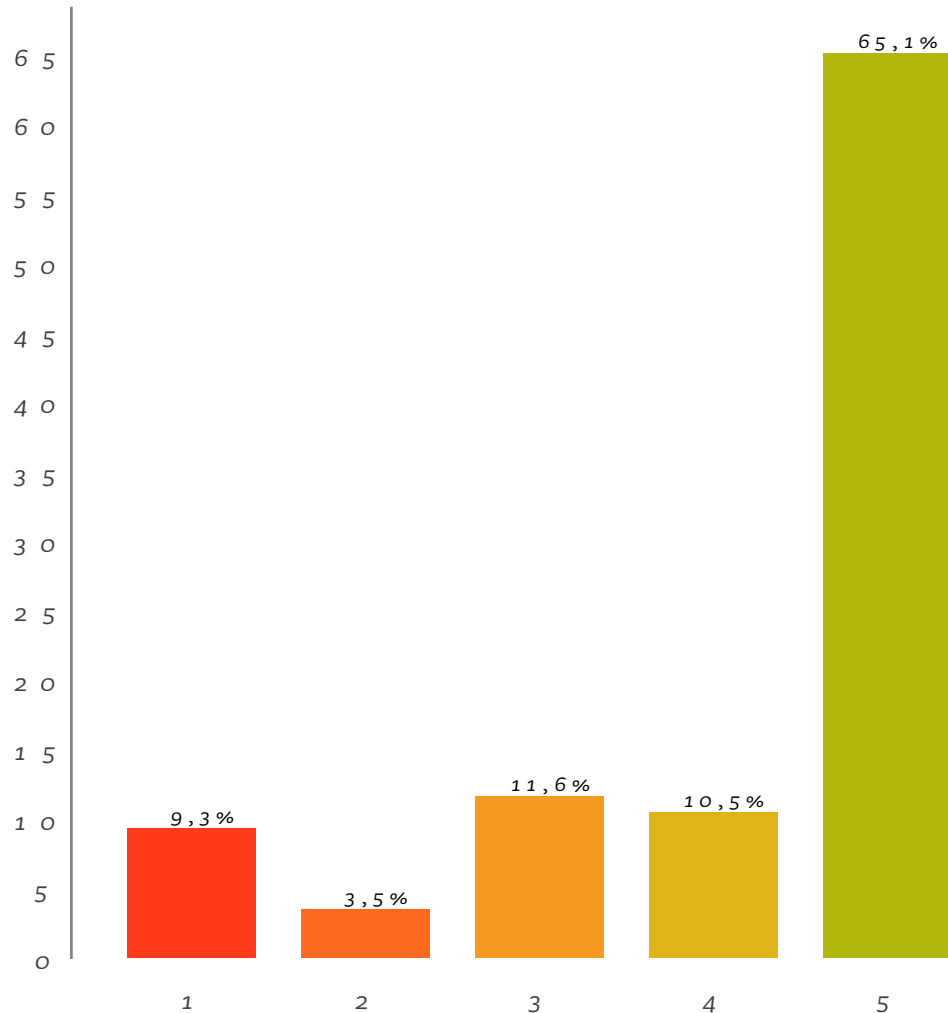
Total respuestas recibidas: 184

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



Total respuestas recibidas: 177

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

4,19 Promedio
75,58% Top 2 Boxes



Top Box (5)	65,12%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	75,58%
Bottom 2 Boxes (1-2)	12,79%
Bottom Box (1)	9,30%

- 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%).

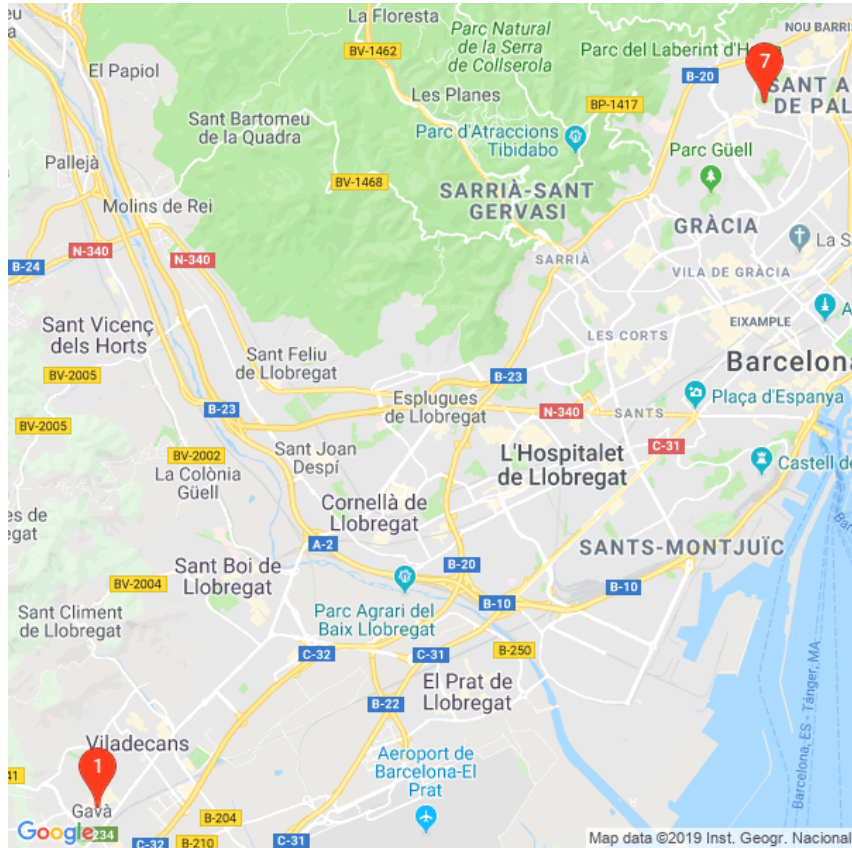
Total respuestas recibidas: 172

Selecciona la teva franja d'edat



Total respuestas recibidas: 141

Indica el teu codi postal



08850 (86,7%)



8050 (02,7%)



00850 (01,3%)



00885 (01,3%)



0406 (01,3%)



05584 (01,3%)



08031 (01,3%)



08050 (01,3%)



08378 (01,3%)



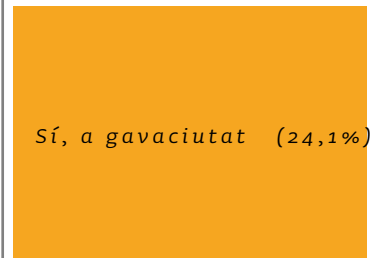
0850 (01,3%)



Total respuestas recibidas: 79

T'havies informat prèviament?

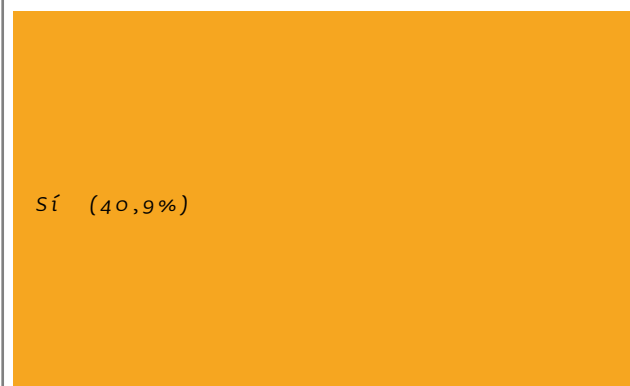
0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60



Total respuestas recibidas: 116

Has fet servir la cita prèvia?

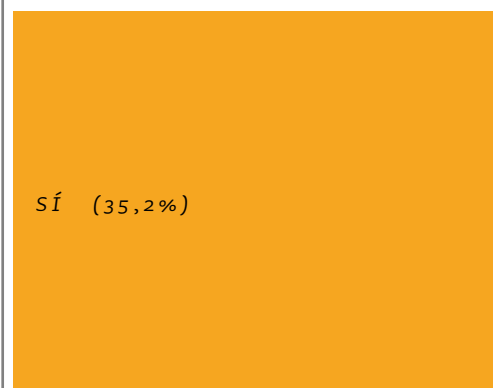
0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60



Total respuestas recibidas: 110

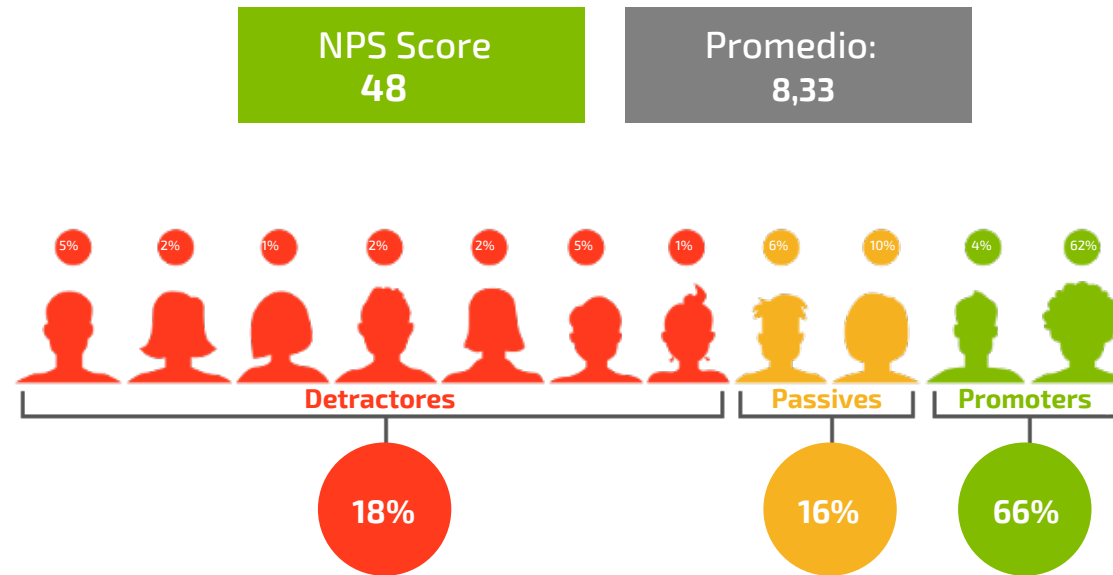
Coneixes el nostre sistema d'identificació mòbil?

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



Total respuestas recibidas: 108

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: 107

Si us plau digues en què podem millorar

#	Comentario	dispositivo	Fecha
1	que ayan mas personas que atiendan a todo por que haybuna personas que atienden a unas y otras personas a otras		02/09/2019
2	amb neteja i viji!snsia policial botellon montserrat roig esta mol malament soc veina i estem mol cansats		06/09/2019
3	el temps de cua per anar a informcio , mooltes gracias per la atencio !!!!!!!!!!!		09/09/2019
4	el tiempo de edpera muui maloo perp malo		30/09/2019
5	el temps d'espera a la cua per informacio		09/09/2019
6	tramitacio da ayuts economics		10/09/2019
7	tardan mucho en atender		09/09/2019
8	en el temps d'espera		09/09/2019
9	el tiempo de espera		05/09/2019
10	la organizacion		03/09/2019

11	todo muy bien		25/09/2019
12	todo bien		26/09/2019
13	todo bien		25/09/2019
14	en res		02/09/2019



LEAN LEMON S.L.
B66305160

Paris, 45-47
08029 Barcelona

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