



Ajuntament Gavà Informe Resultats

02/03/2021

Participació i filtres

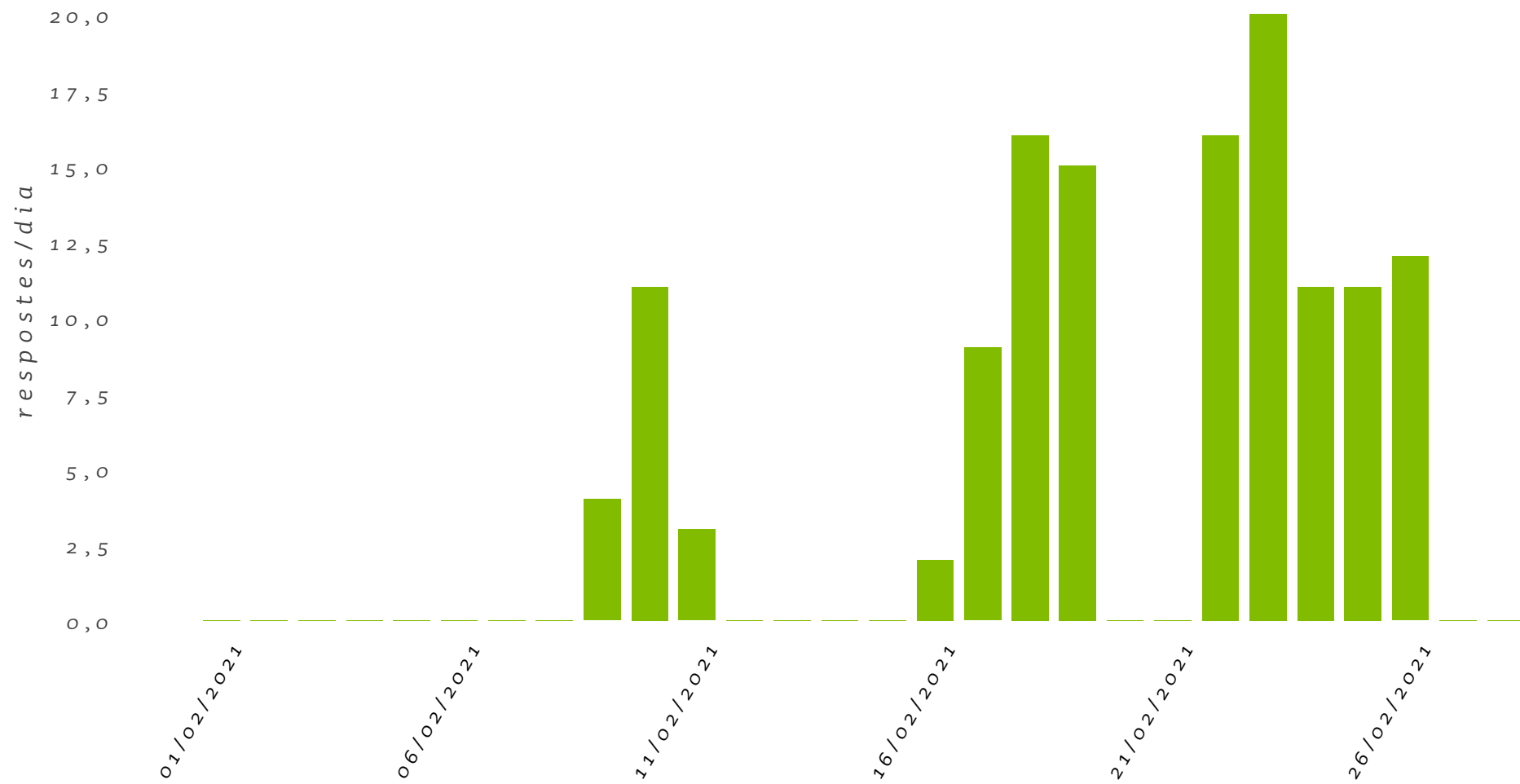
Data d'inici	01/02/2021
Data final	28/02/2021
Nombre de dies	28
Enquestes totals	131

Filtres seleccionats:

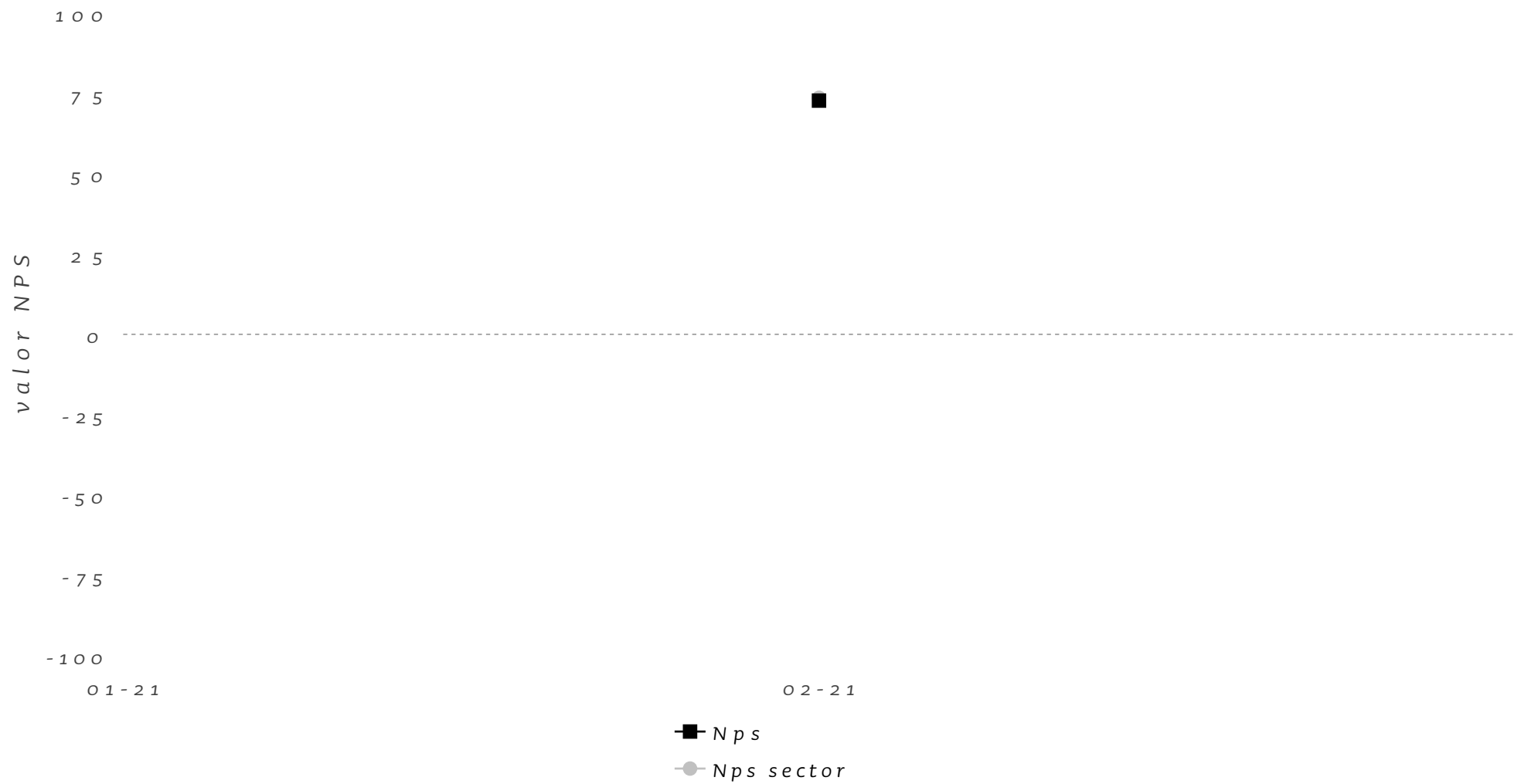
Temps de resposta	1	0,76%
⁽¹⁾ Encuestas netas	130	99,24%

(1) Enquestes netes després d'aplicar els filtres

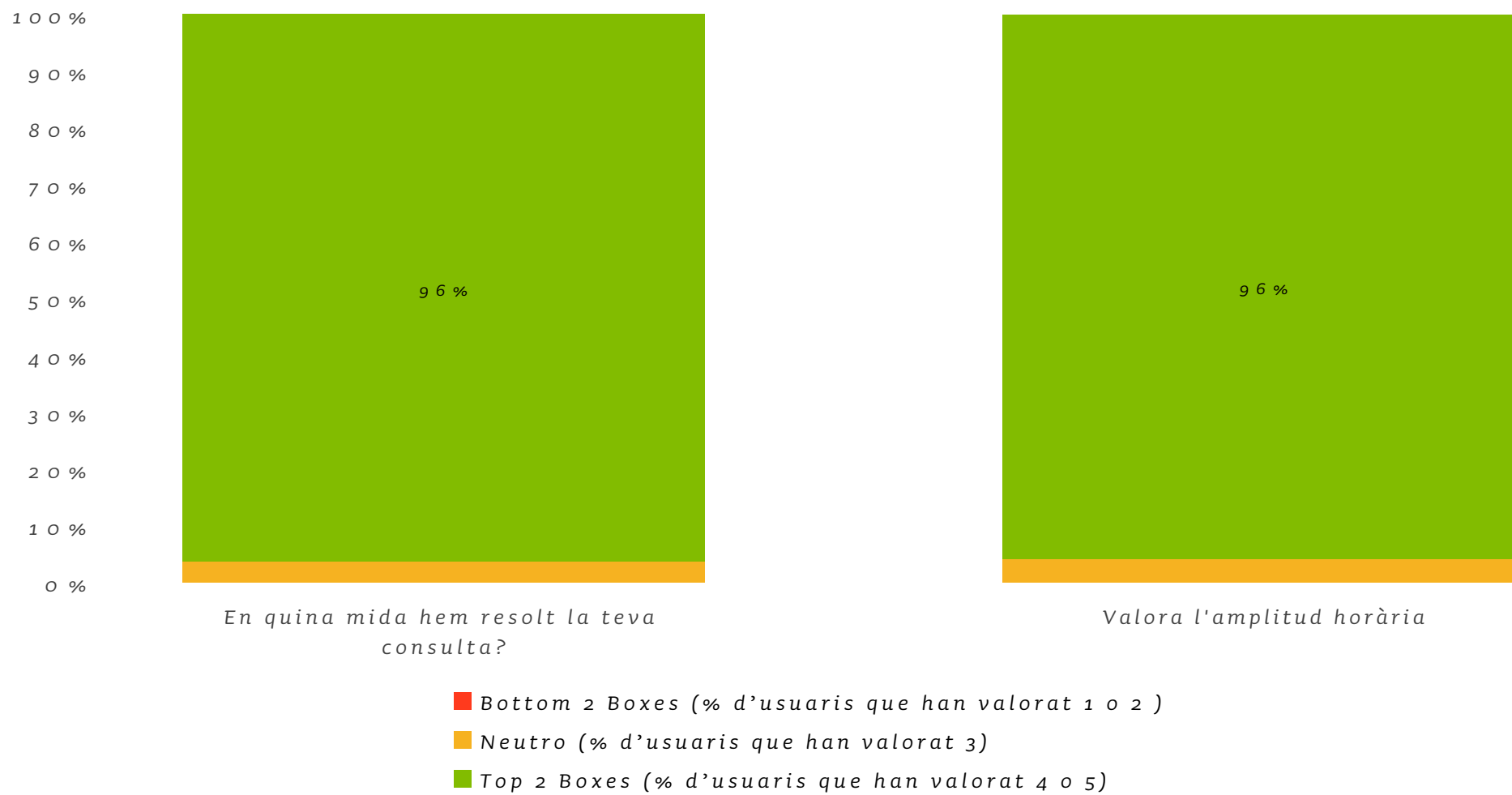
Evolució de la mostra



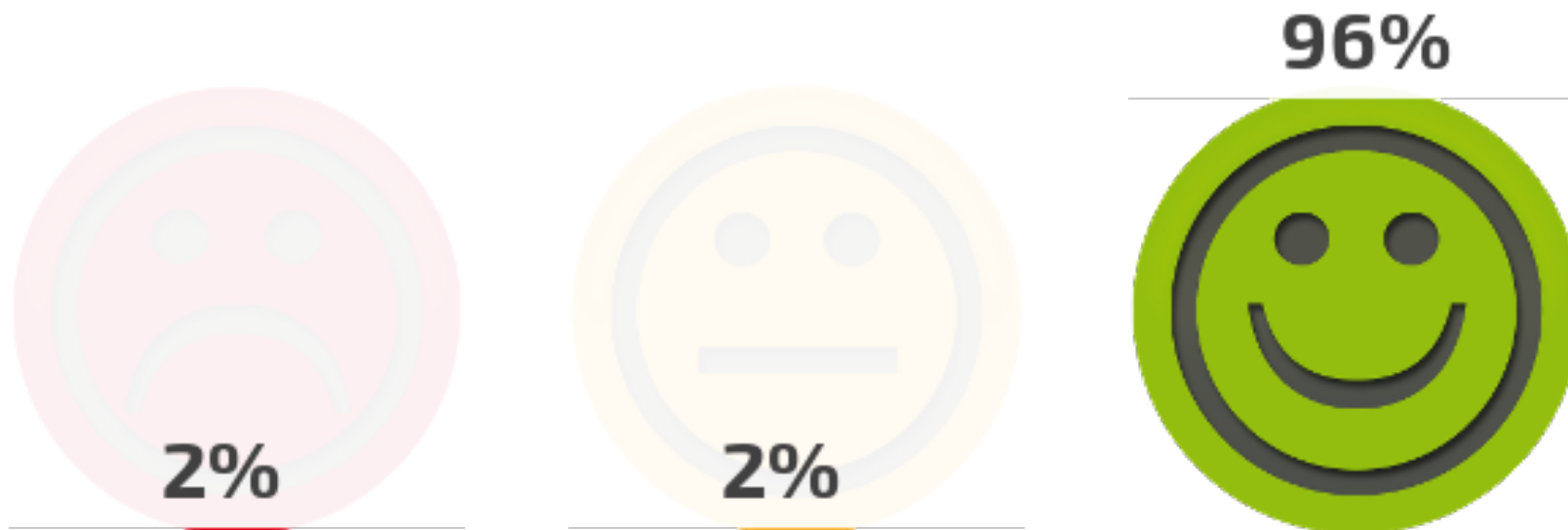
Evolució de l'indicador NPS



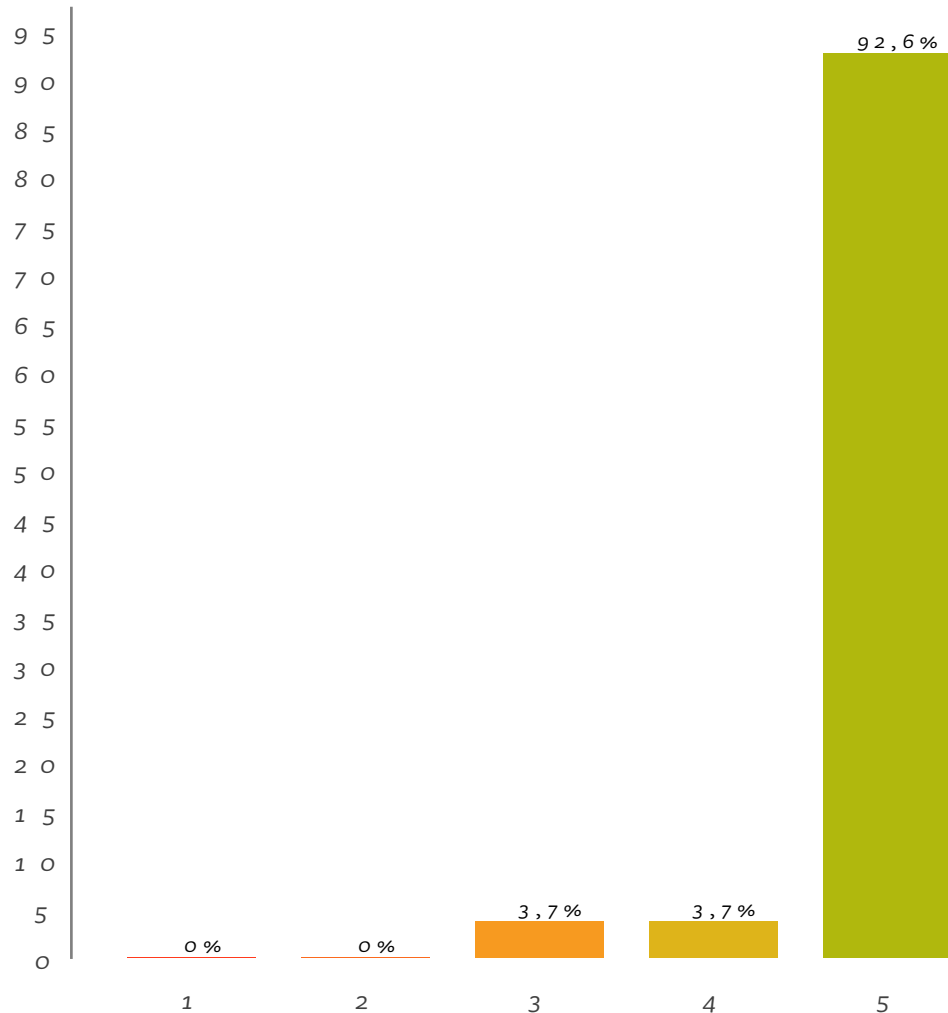
Comparativa preguntes de valoració



VALORA LA TEVA EXPERIÈNCIA



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

4,89 Mitjana
96,30% Top 2 Boxes



Top Box (5) 92,59%

Top 2 Boxes (4-5) 96,30%

Bottom 2 Boxes (1-2) 0,00%

Bottom Box (1) 0,00%

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.

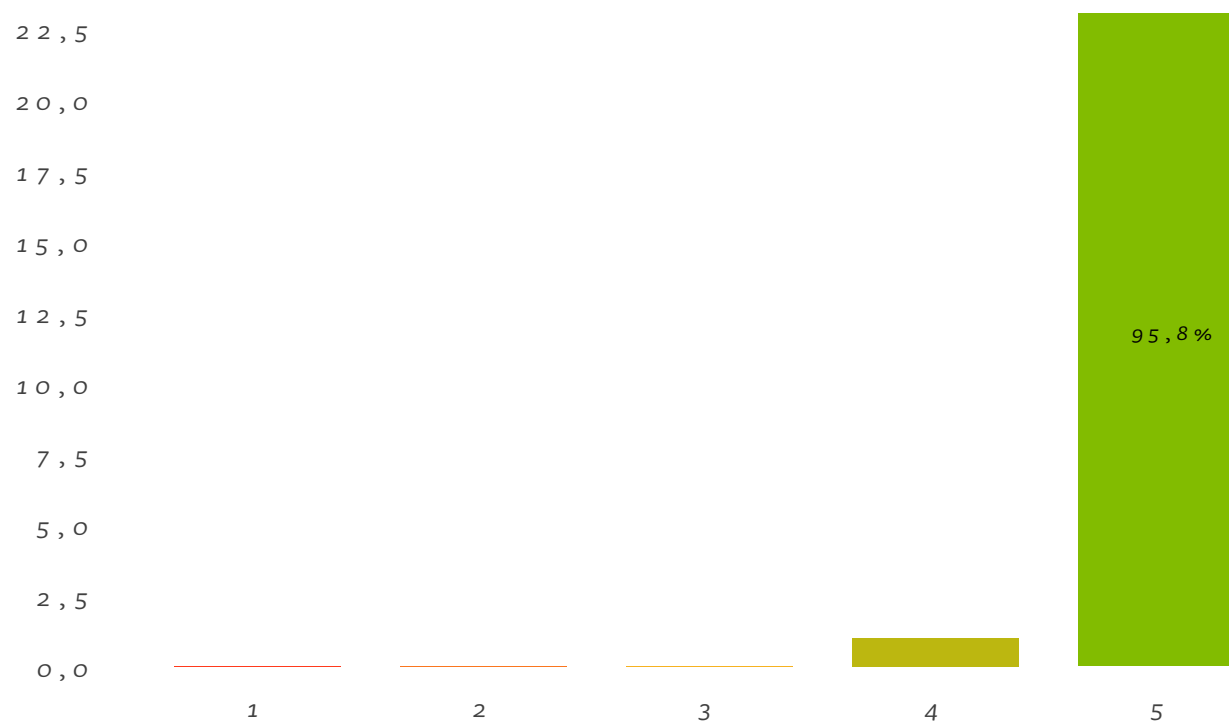
Total respostes rebudes: 27

Valora el tracte rebut



Total respostes rebudes: 24

Valora els coneixements de qui t'ha atès



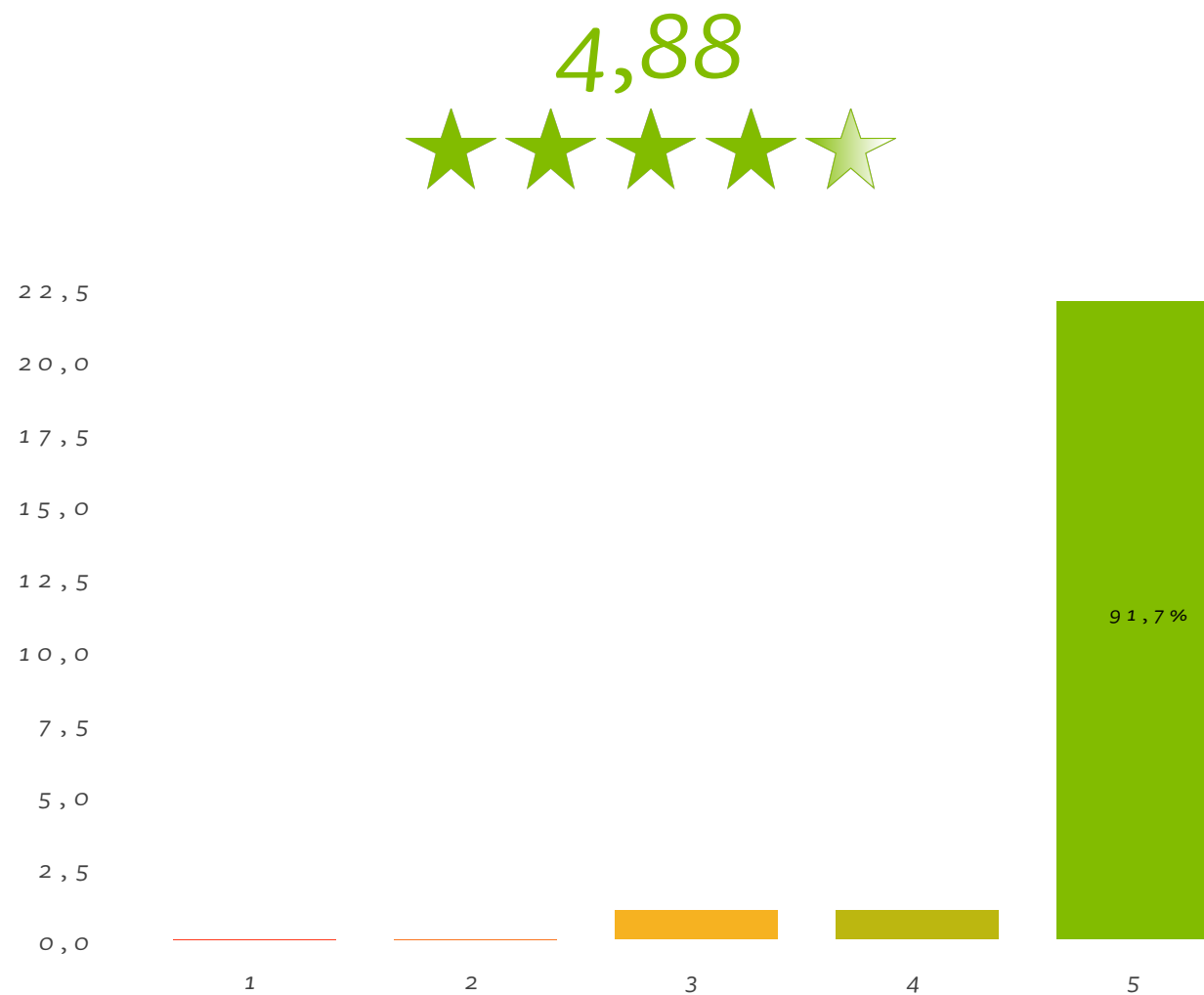
Total respostes rebudes: 24

Valora el temps d'espera fins a ser atès



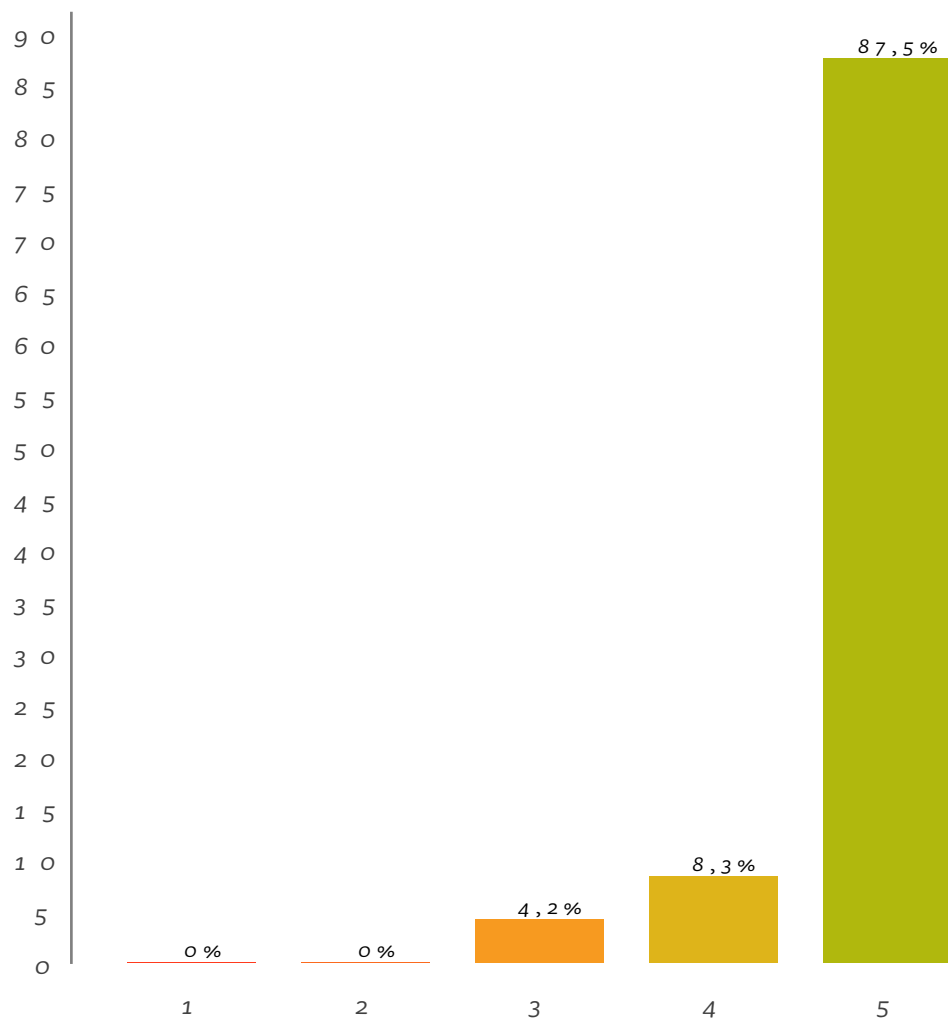
Total respostes rebudes: 24

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



Total respostes rebudes: 24

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

4,83 Mitjana
95,83% Top 2 Boxes



Top Box (5)

87,50%

Top 2 Boxes (4-5)

95,83%

Bottom 2 Boxes (1-2)

0,00%

Bottom Box (1)

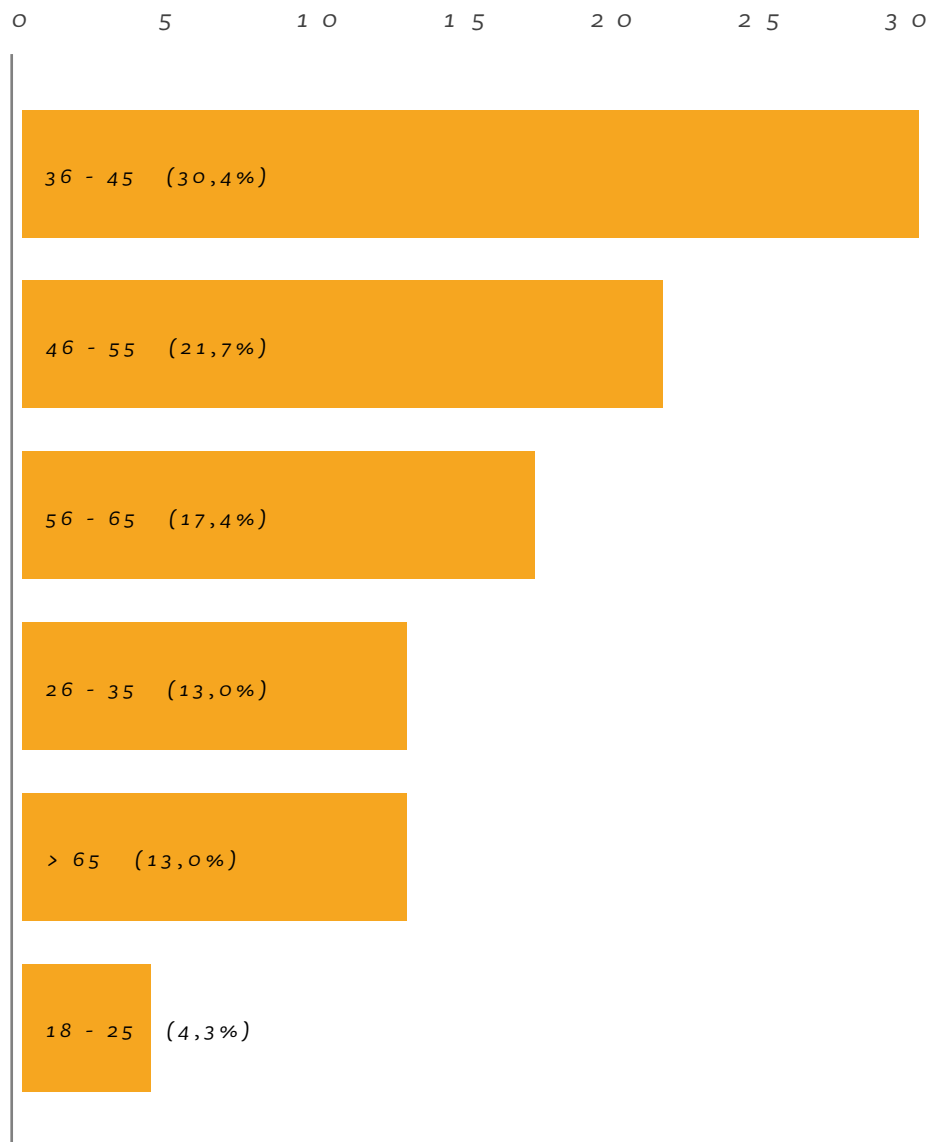
0,00%

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: 24

Selecciona la teva franja d'edat



Total respostes rebudes: 23

Indica el teu codi postal



08850 (86,4%)



08840 (09,1%)



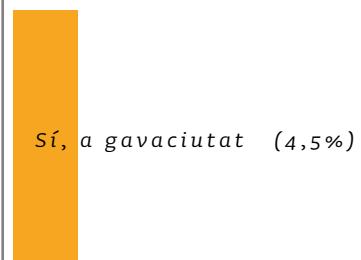
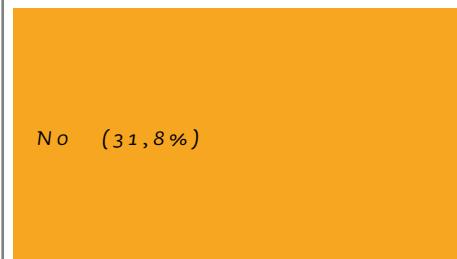
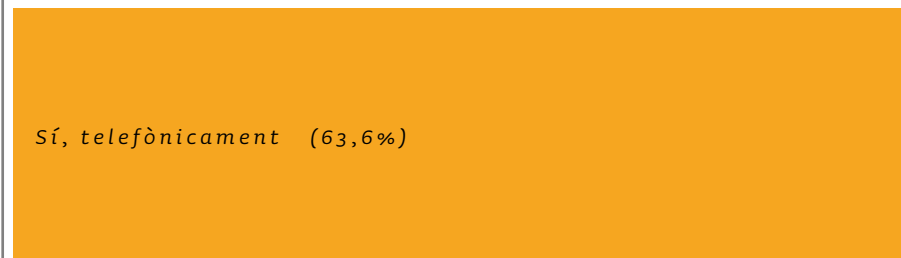
08855 (04,5%)



Total respostes rebudes: 22

T'havies informat prèviament?

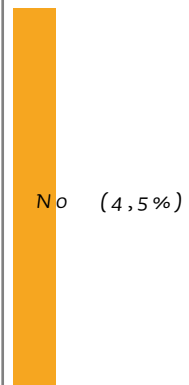
0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60 65



Total respostes rebudes: 22

Has fet servir la cita prèvia?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100



Total respostes rebudes: 22

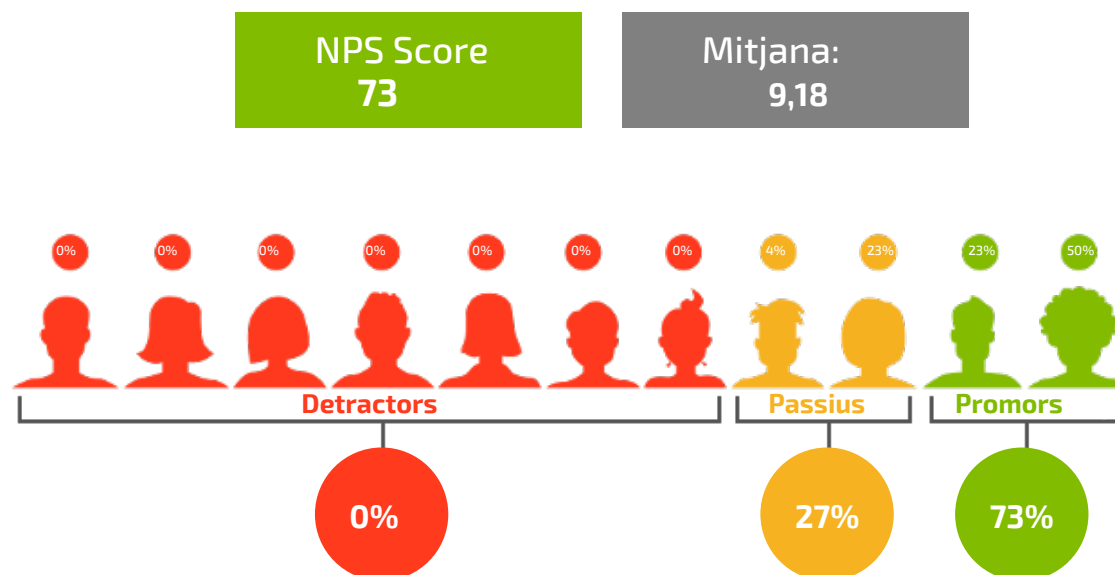
Coneixes el nostre sistema d'identificació mòbil?

0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50



Total respostes rebudes: 22

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: 22

Si us plau digues en què podem millorar

#	Comentari	dispositiu	Data
---	-----------	------------	------

RATENOW



rate here, right now