



INFORME ANUAL DE SATISFACCIÓN Y RECLAMACIONES 2016

Ciutat de les Arts i les Ciències



- Resultados Satisfacción 2016

Resultados Satisfacción de Museu de les Ciències

Resultados Satisfacción de Hemisfèric

Resultados Satisfacción de Oceanogràfic

Resultados Satisfacción Actos y Eventos Ciutat de les Arts i les Ciències

-Resultados Reclamaciones 2016

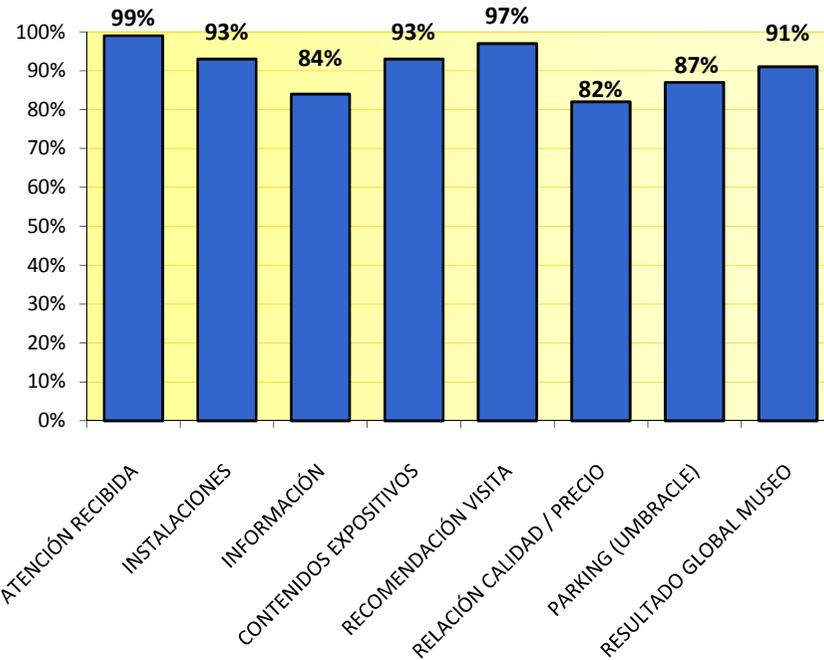
Resultados reclamaciones 2016

Índice de Satisfacción 2016 Actividad Principal y Secundaria

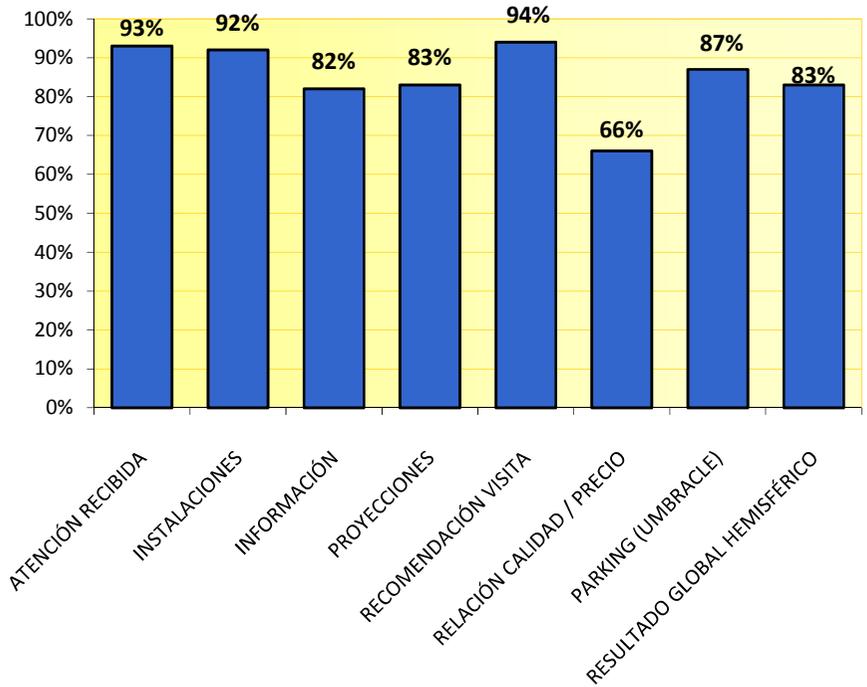
Resultados Satisfacción de Museu de les Ciències 2016

Resultados Satisfacción de Hemisfèric 2016

MUSEU DE LES CIÈNCIES



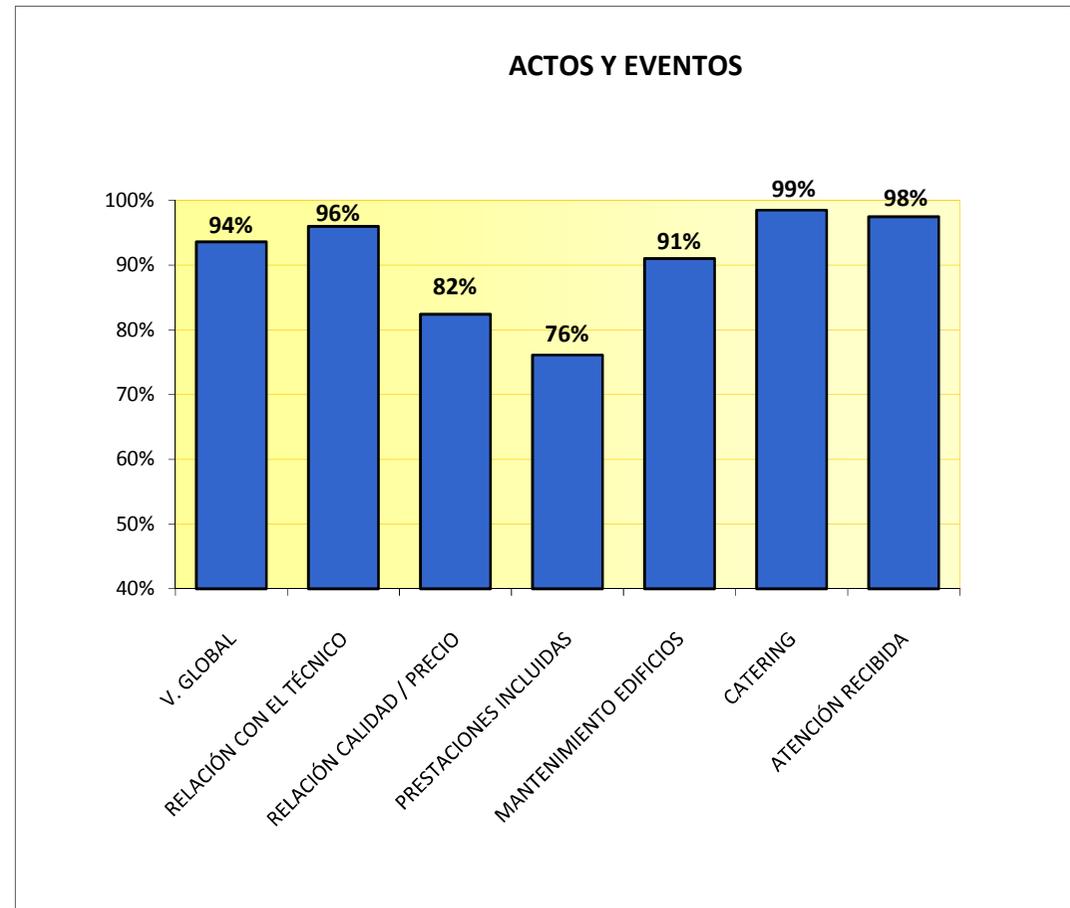
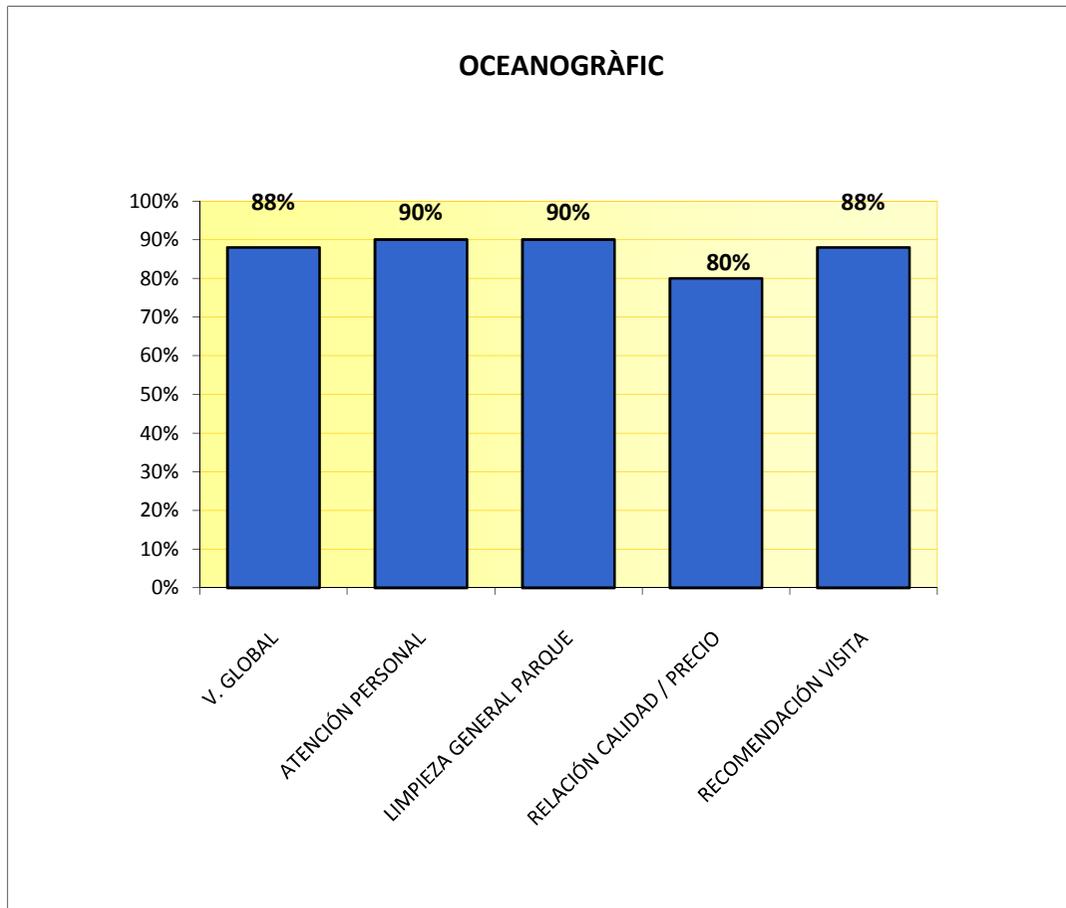
HEMISFÈRIC



Índice de Satisfacción 2016 Actividad Principal y Secundaria

Resultados Satisfacción de Oceanogràfic 2016

Resultados Satisfacción de Actos y Eventos 2016



Nota: Los resultados de satisfacción del Oceanogràfic y de los eventos celebrados en dicho recinto han sido facilitados por AVANQUA (empresa responsable de la gestión del Oceanogràfic).

Resultado total de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones 2016

En la Ciutat de les Arts i les Ciències se tramitan todas las reclamaciones exactamente igual independientemente del canal utilizado y escogido libremente por los visitantes o de la vía por la que se haya recibido, contestando a todas en un término máximo de 10 días, resolviendo la incidencia planteada e implantando las acciones correctivas y de mejora que se consideren necesarias, promoviendo de este modo la mejora continua de la calidad en todas nuestras actuaciones.

TIPOS DE COMUNICACIÓN	TOTAL 2016
Reclamaciones	419
Sugerencias	54
Felicitaciones	91

Ratio de reclamaciones recibidas 2016 (nº de reclamaciones por 100.000 entradas)
16

