



INFORME DE SATISFACCIÓN Y RECLAMACIONES 2018

Ciutat de les Arts i les Ciències



- Resultados Satisfacción 2018 (Semestral y Anual)

Resultados Satisfacción y Evolución 2016-2018 de Museu de les Ciències (1º Semestre 2018)

Resultados Satisfacción y Evolución 2016-2018 de Hemisfèric (1º Semestre 2018)

Resultados Satisfacción y Evolución 2016-2018 de Oceanogràfic (Anual)

Resultados Satisfacción y Evolución de Actos y Eventos Ciutat de les Arts y les Ciències (Anual)

(*) NOTA: Los resultados del Museu de les Ciències, el Hemisfèric y el Parking del Umbracle corresponden al primer semestre del año, puesto que durante el último trimestre del año 2018, una empresa externa se encargó de realizar un estudio de satisfacción.

-Resultados Impacto divulgativo 2018 (Semestral)

(*) NOTA: Los resultados corresponden al estudio de satisfacción realizado en el segundo semestre de 2018 por una empresa externa.

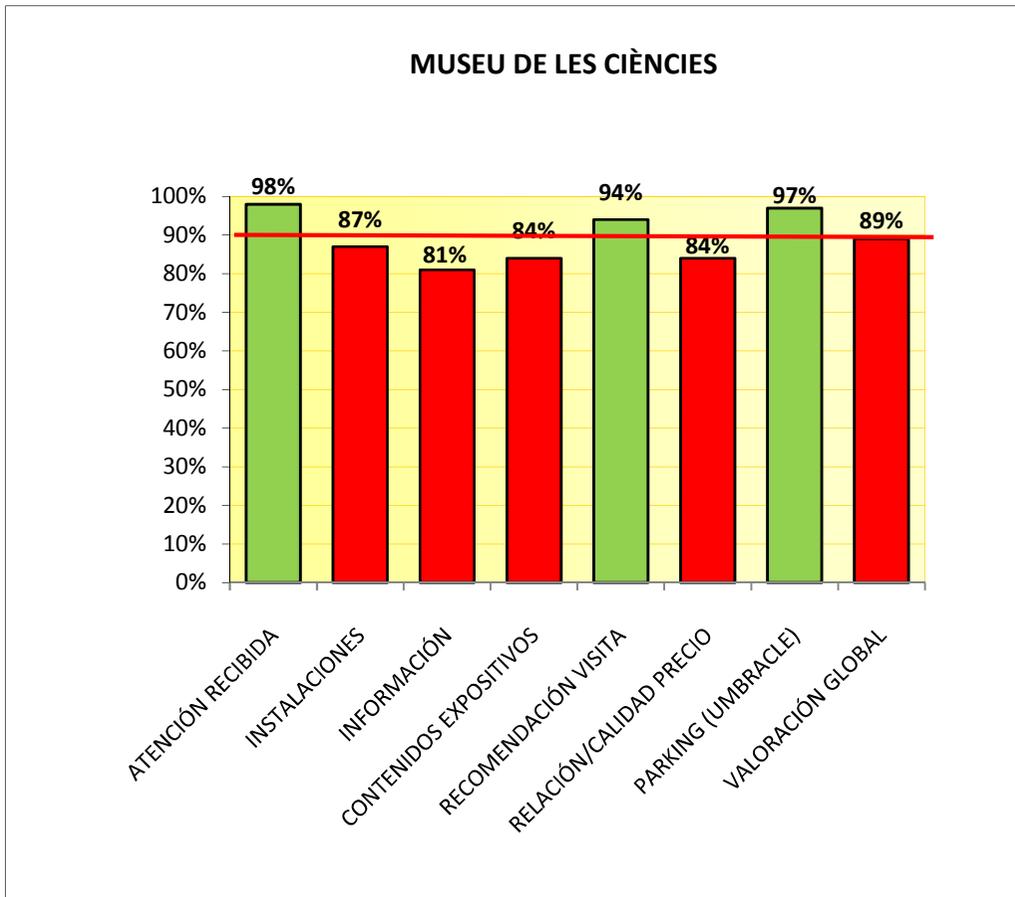
-Resultados Mystery Shopper (Anual)

-Resultados Reclamaciones 2018 (Anual)

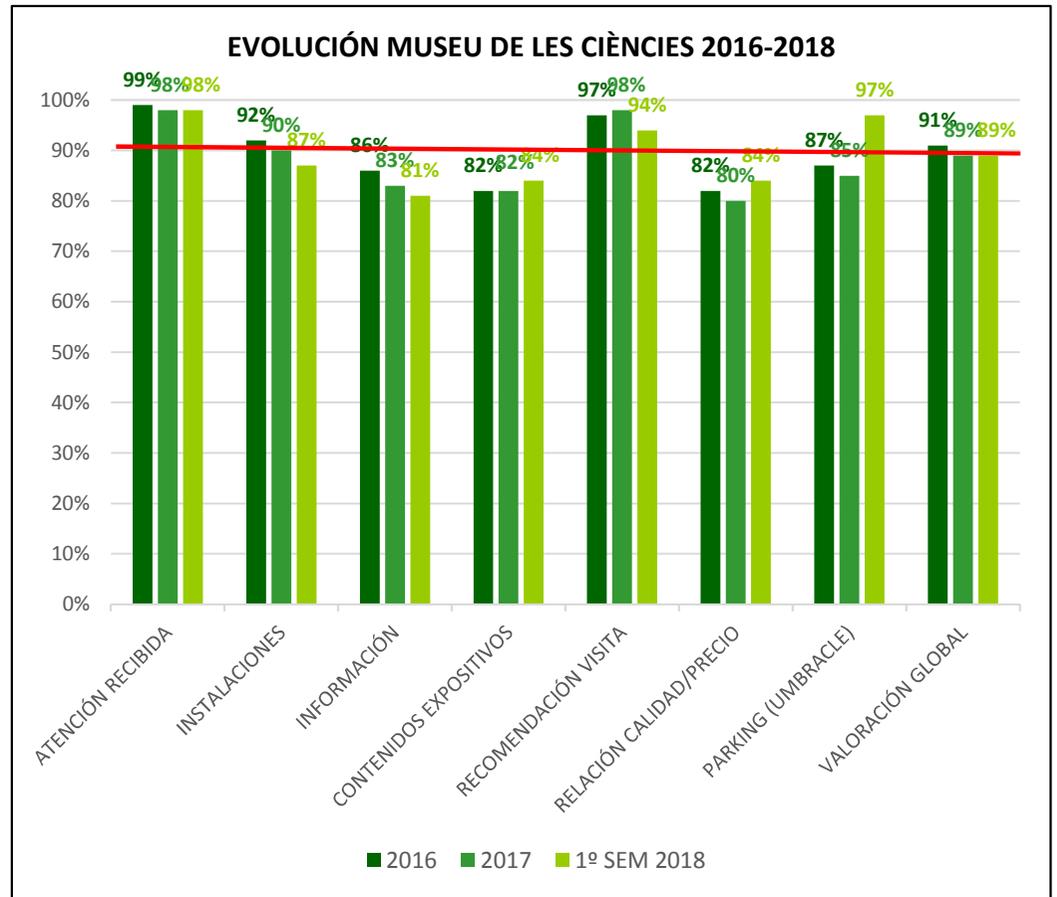
Resultados reclamaciones 2018

Evolución reclamaciones 2016-2018

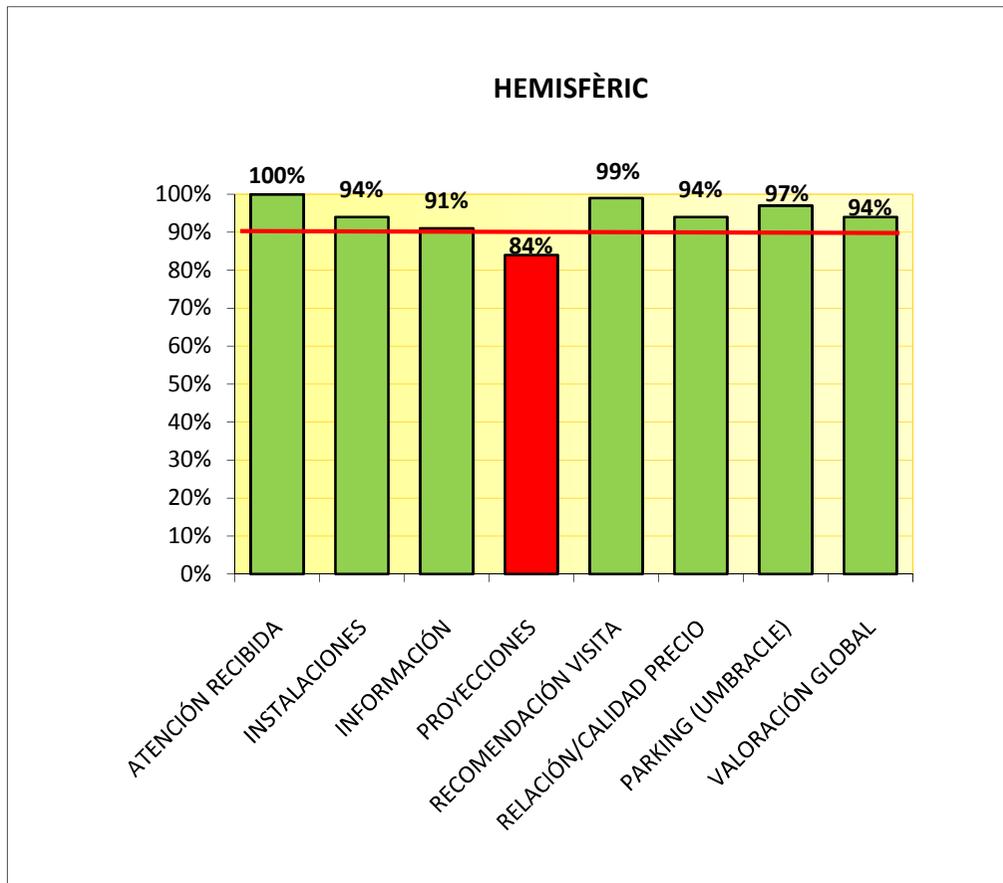
Índice de Satisfacción 2018 Actividad Principal y Secundaria (1º Semestre)



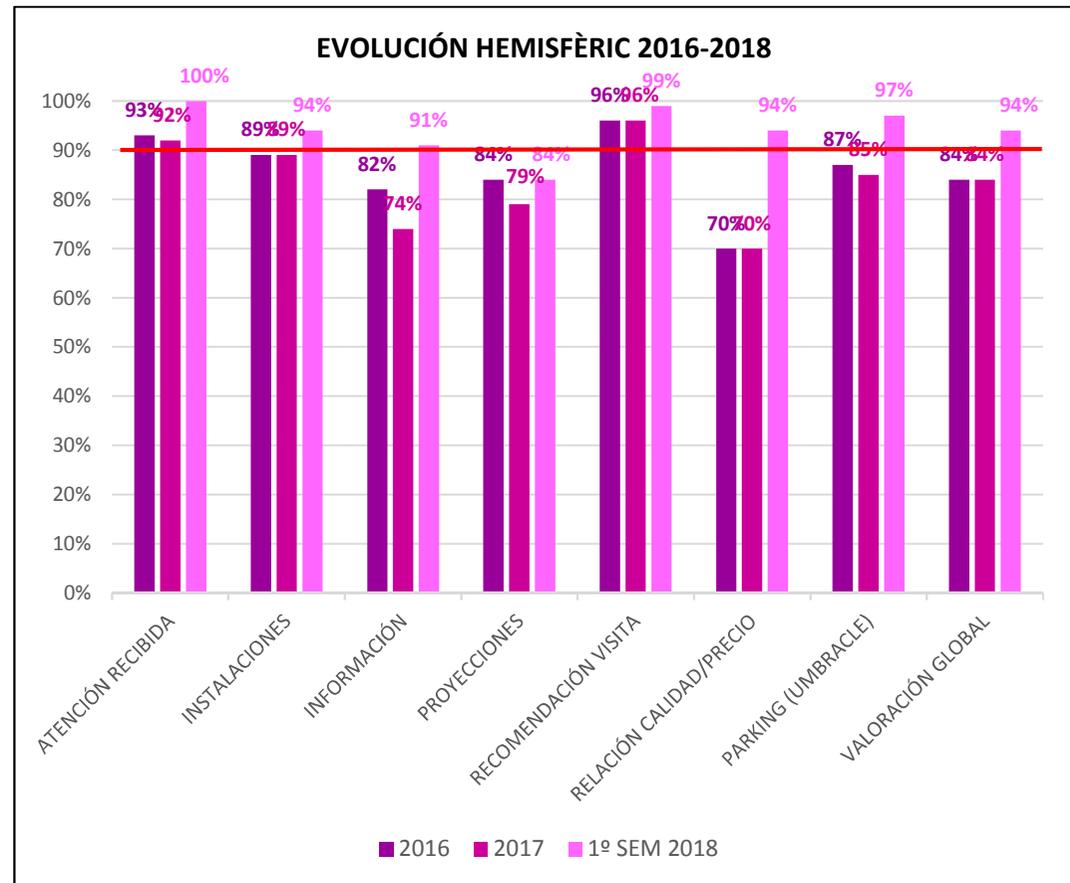
Evolución 2016-2018 Actividad Principal y Secundaria



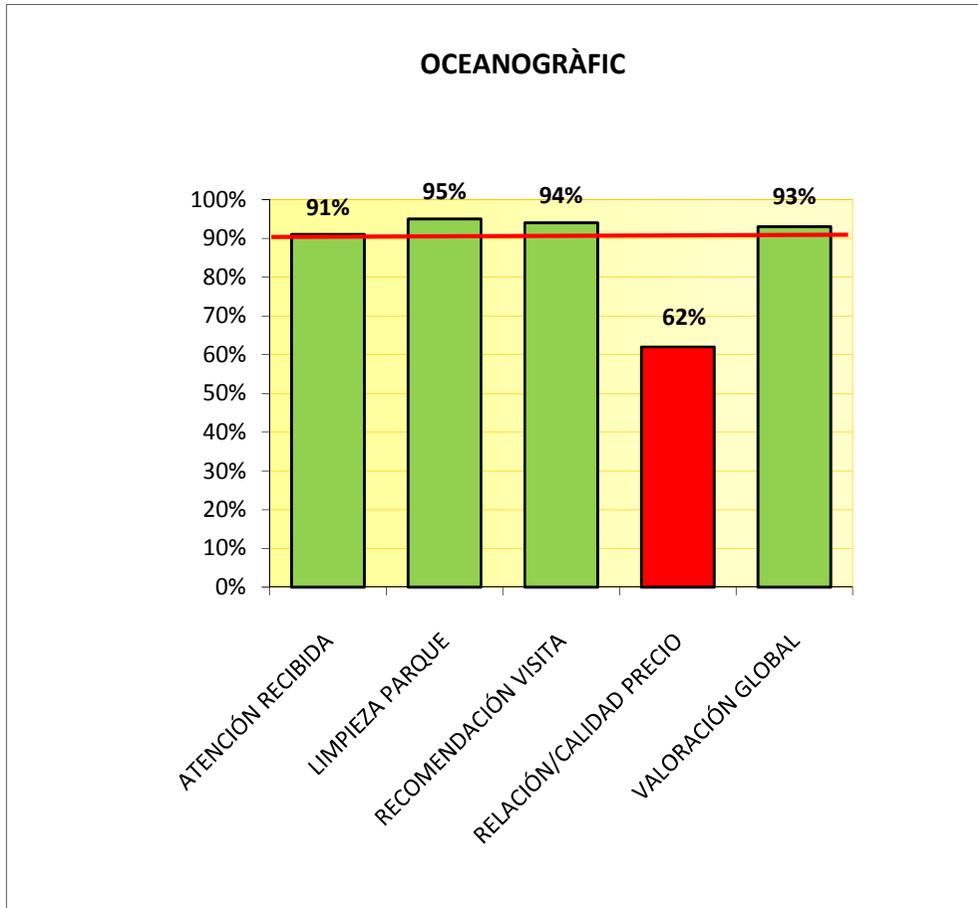
Índice de Satisfacción 2018 Actividad Principal y Secundaria (1º Semestre)



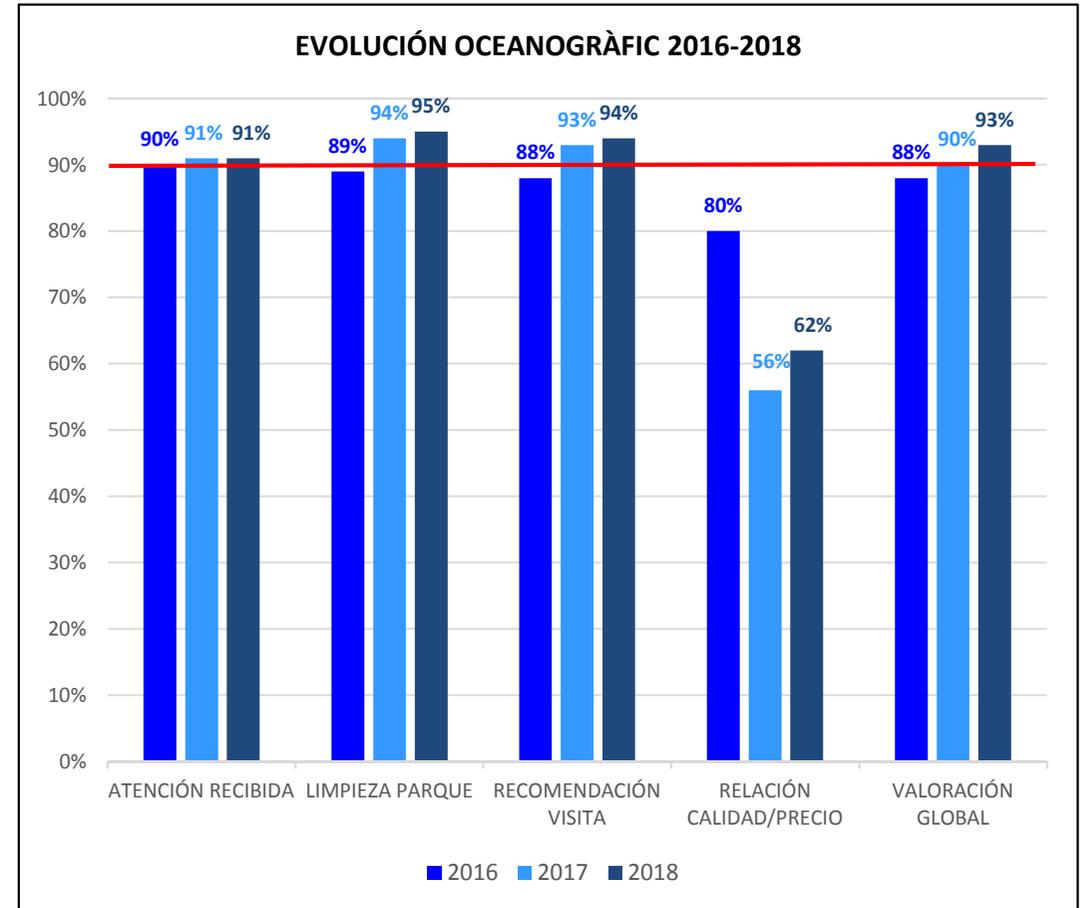
Evolución 2016-2018 Actividad Principal y Secundaria



Índice de Satisfacción 2018 Actividad Principal y Secundaria (Anual)



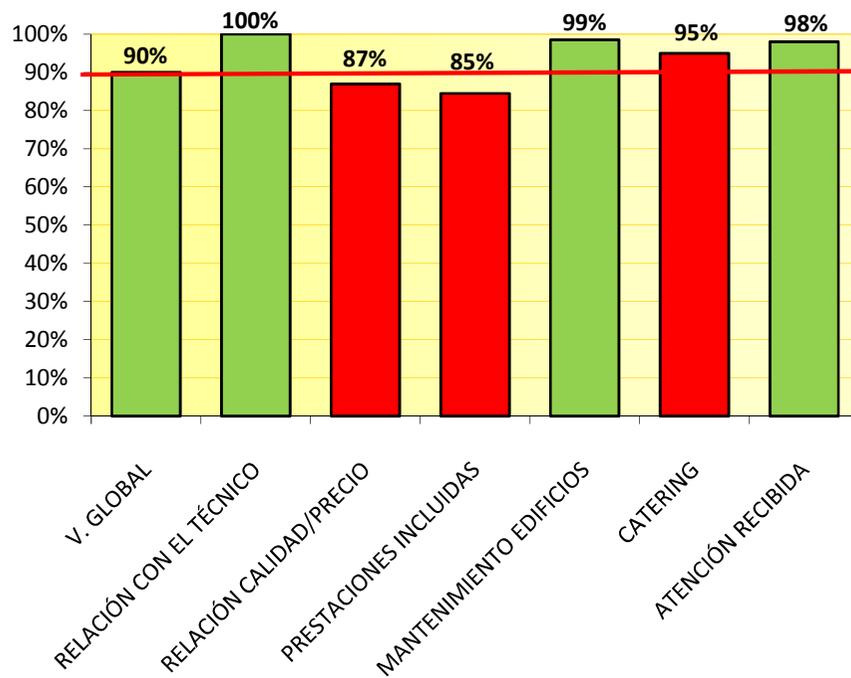
Evolución 2016-2018 Actividad Principal y Secundaria



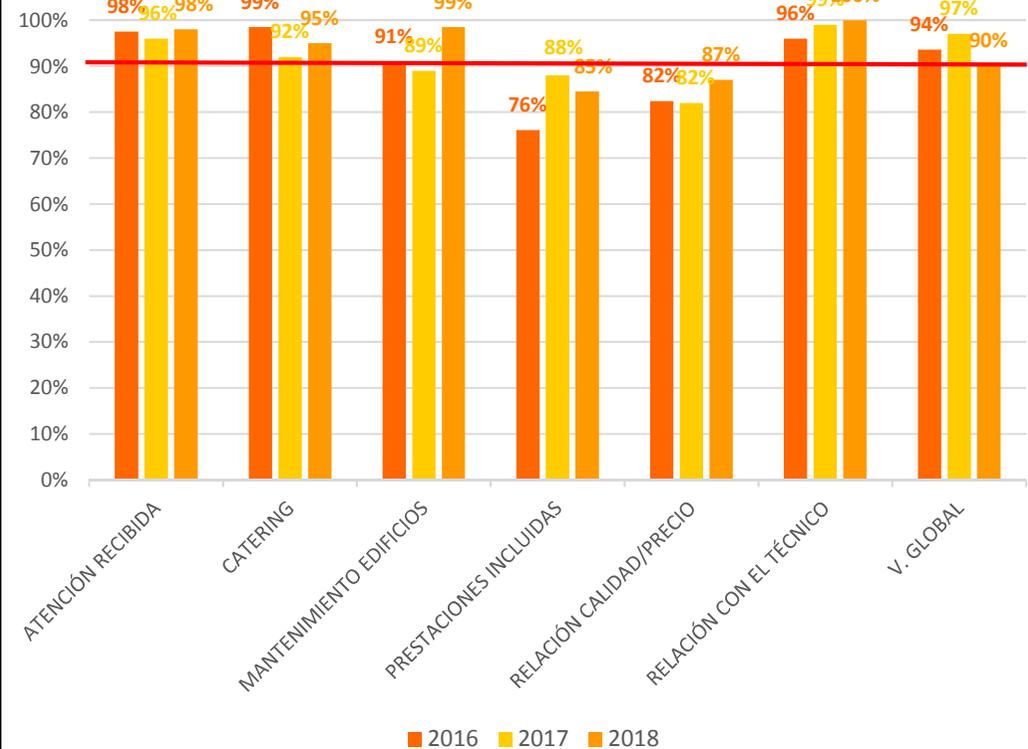
Índice de Satisfacción 2018 Actividad Principal y Secundaria (Anual)

Evolución 2016-2018 Actividad Principal y Secundaria

**EVENTOS CIUTAT DE LES ARTS Y LES CIÈNCIES
(CACSA + AVANQUA)**



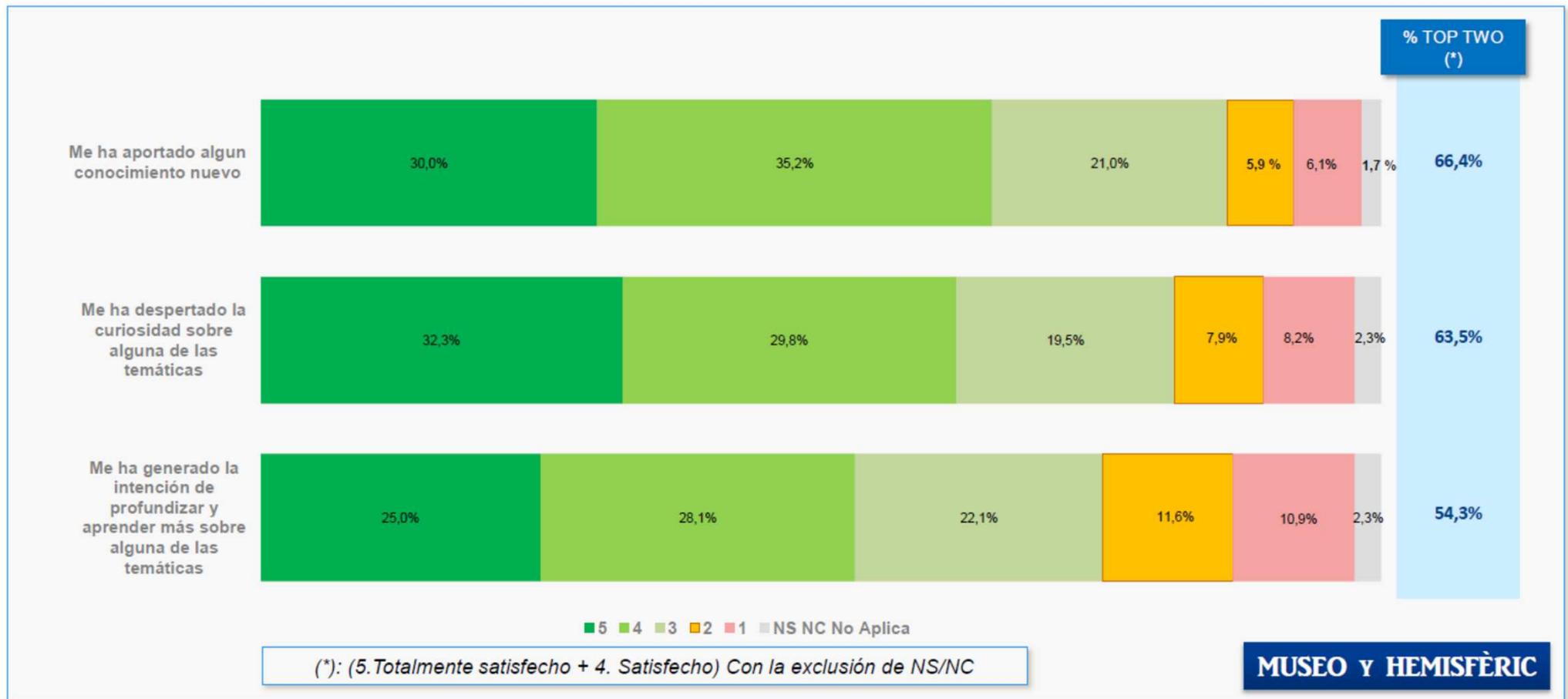
EVOLUCIÓN EVENTOS CIUTAT DE LES ARTS Y LES CIÈNCIES 2016-2018



Impacto divulgativo: Resultados Globales (intención) – 2º Semestre 2018

Análisis de satisfacción por dimensiones

Impacto divulgativo



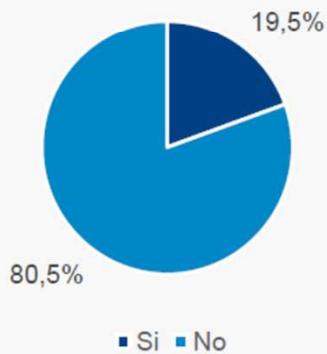
Impacto divulgativo: Resultados Globales (real) – 2º Semestre 2018

Fidelidad del visitante

Atención



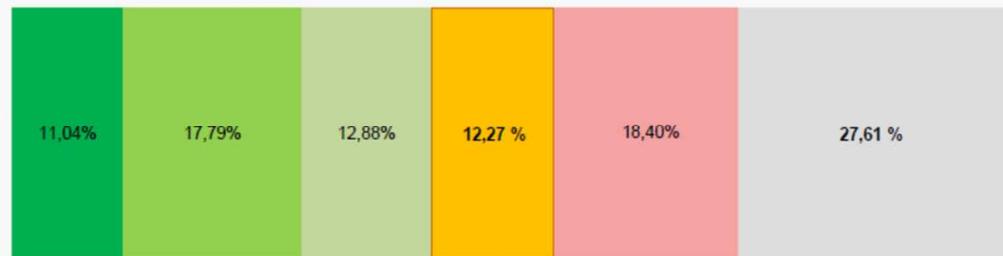
¿Ha venido antes al hemisférico/museo?



Como consecuencia de las visitas previas anteriores he leído o consultado algún libro, video o documento sobre la temática que captó mi atención

SI

Realmente, como consecuencia de las visitas anteriores, he leído o consultado algún libro, video o documento sobre la temática que captó mi atención



% TOP TWO (*)

39,83%

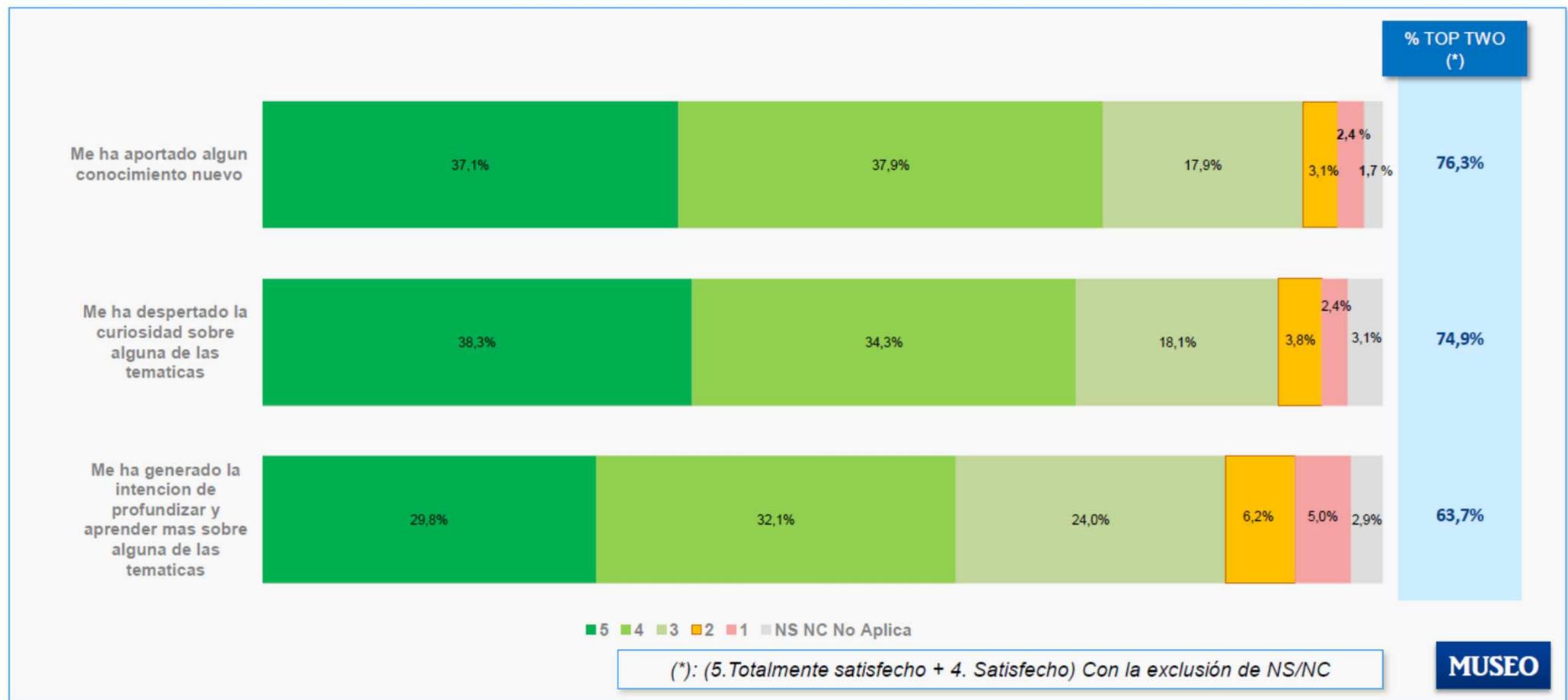
■ 5 ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 ■ NS NC No aplica

(*): (5. Totalmente de acuerdo + 4. De acuerdo) Con la exclusión de NS/NC

MUSEO Y HEMISFÈRIC

Impacto divulgativo: Resultados Impacto divulgativo Museu (intención)

Análisis de satisfacción por dimensiones
Impacto divulgativo



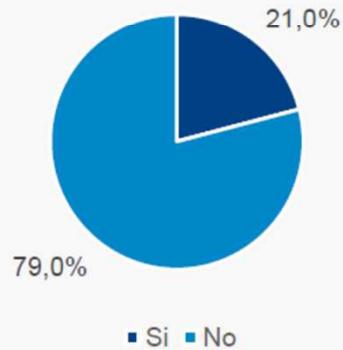
Impacto divulgativo: Resultados Impacto divulgativo Museu (real)



Fidelidad del visitante

Atención

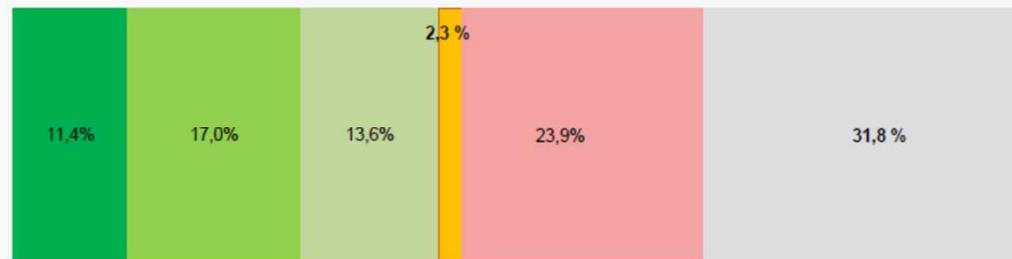
¿Ha venido antes al museo?



SI

Como consecuencia de las visitas previas anteriores he leído o consultado algún libro, video o documento sobre la temática que captó mi atención

Realmente, como consecuencia de las visitas anteriores, he leído o consultado algún libro, video o documento sobre la temática que captó mi atención



% TOP TWO (*)

41,7%

■ 5 ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 ■ NS NC No Aplica

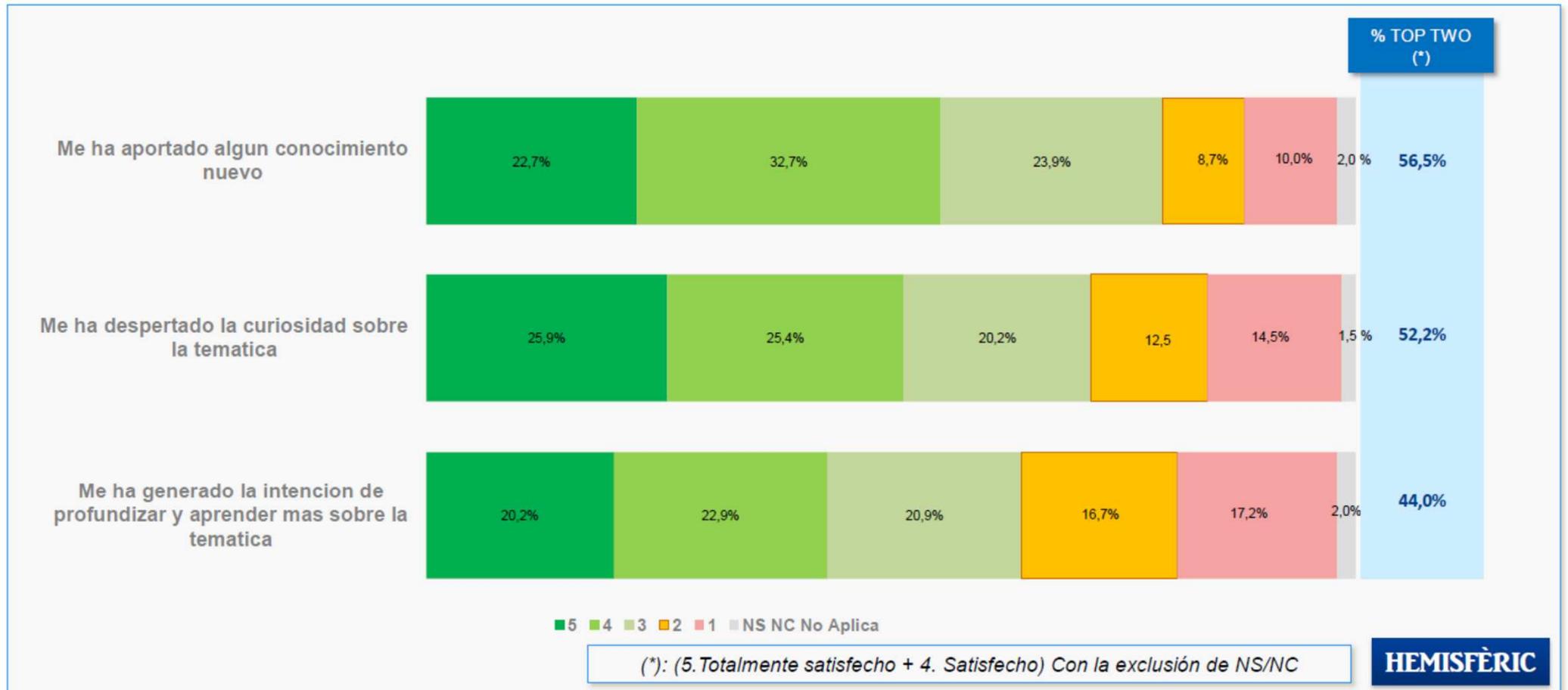
(*): (5. Totalmente de acuerdo + 4. De acuerdo) Con la exclusión de NS/NC

MUSEO

Impacto divulgativo: Resultados Impacto divulgativo Hemisfèric (intención)

Análisis de satisfacción por dimensiones

Proyecciones: Impacto divulgativo General



Fuente: Estudio Realizado por la empresa ESAM

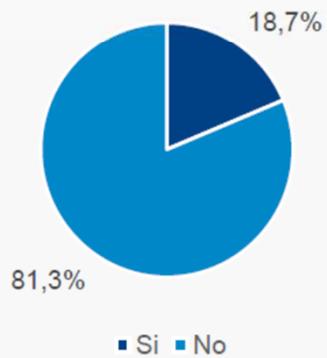
Impacto divulgativo: Resultados Impacto divulgativo Hemisfèric (real)

Fidelidad del visitante

Atención

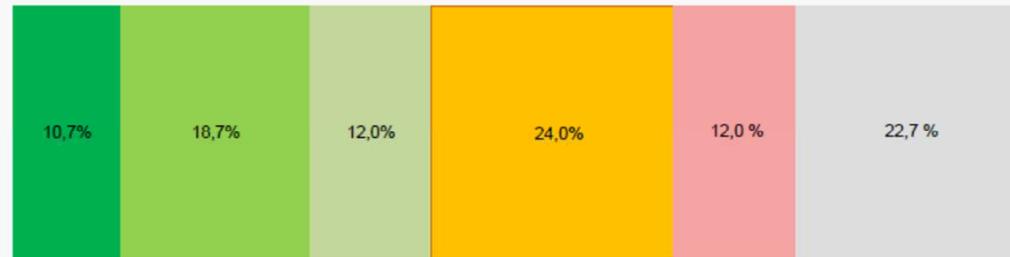


¿Ha venido antes al Hemisfèric?



Como consecuencia de las visitas previas anteriores he leído o consultado algún libro, video o documento sobre la temática que captó mi atención

Realmente, como consecuencia de las visitas anteriores, he leído o consultado algún libro, video o documento sobre la temática que captó mi atención



% TOP TWO (*)
37,9%

■ 5 ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 ■ NS NC No aplica

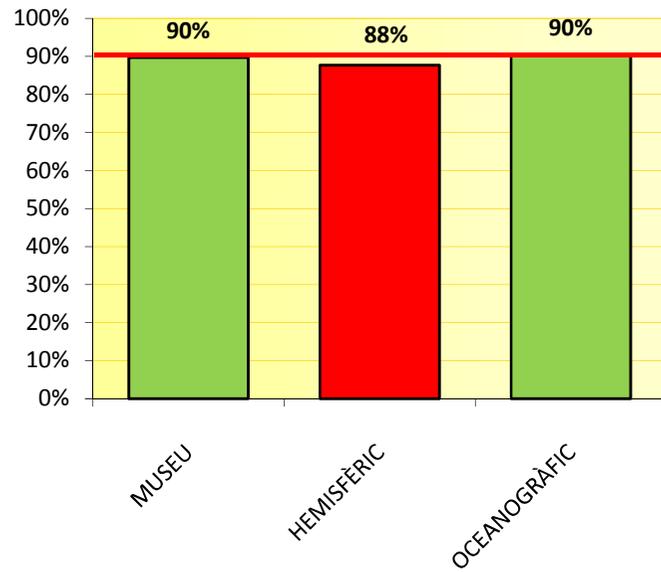
(*): (5. Totalmente de acuerdo + 4. De acuerdo) Con la exclusión de NS/NC

HEMISFÈRIC

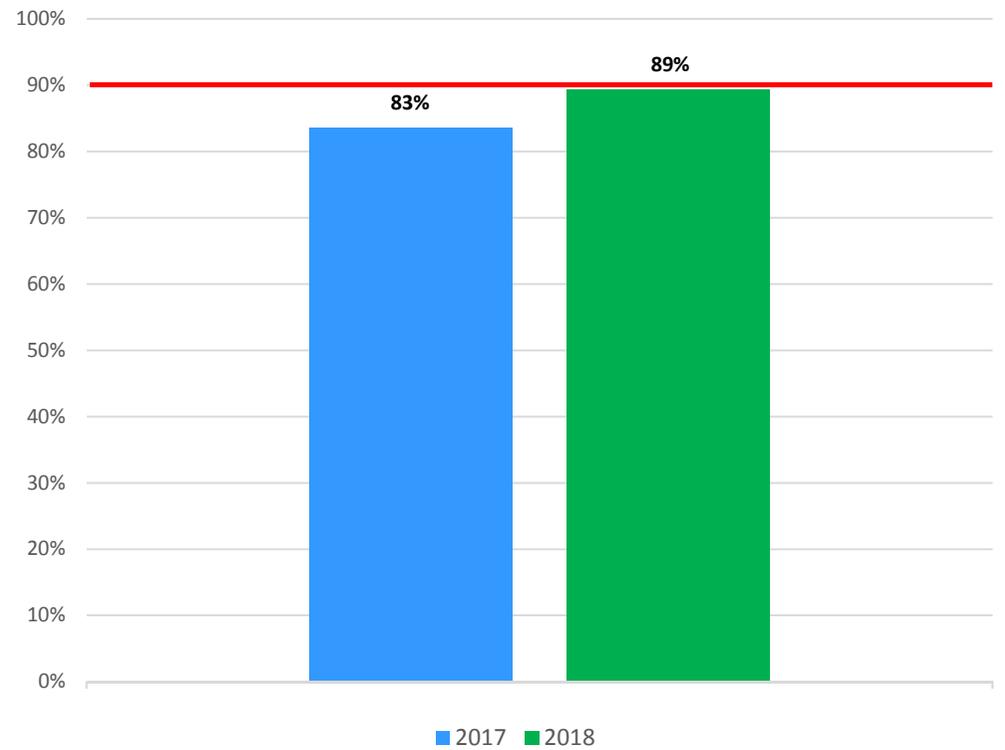
Índice de Satisfacción 2018 MISTERY SHOPPER

Evolución 2017-2018 MISTERY SHOPPER

RESULTADOS MISTERY SHOPPER 2018 POR UNIDAD



EVOLUCIÓN MISTERY SHOPPER 2017 - 2018 RESULTADOS GLOBALES (CACSA + AVANQUA)

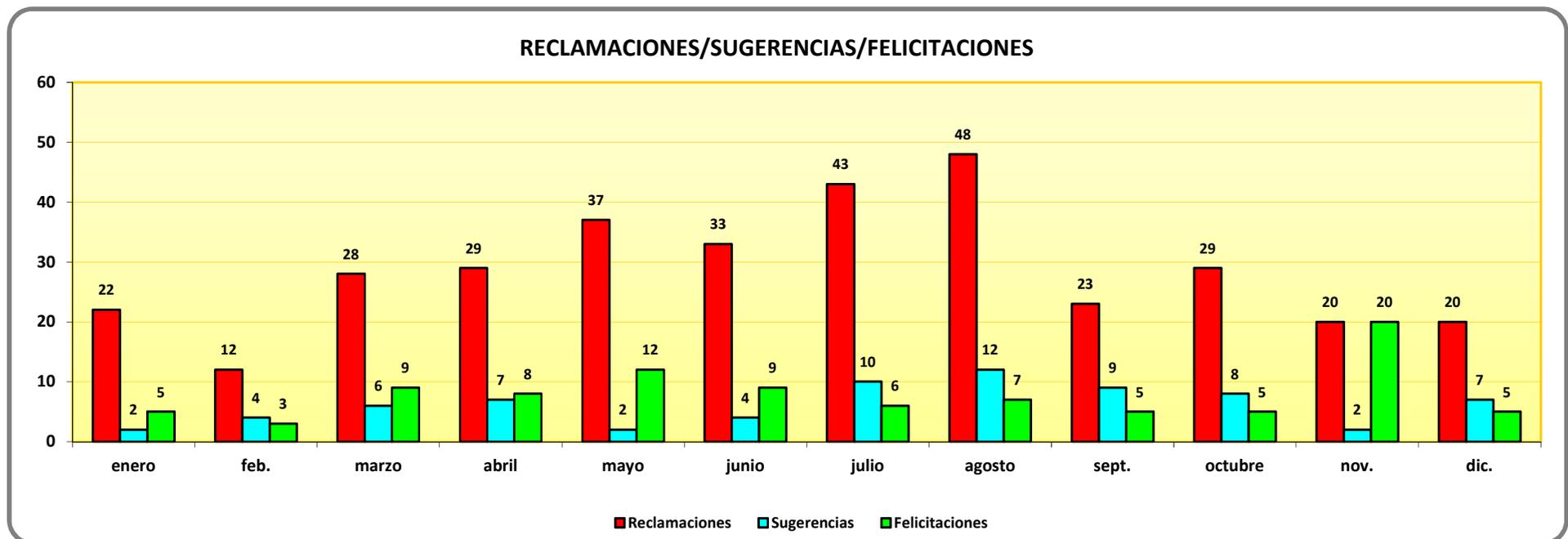


Resultado total de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones 2018

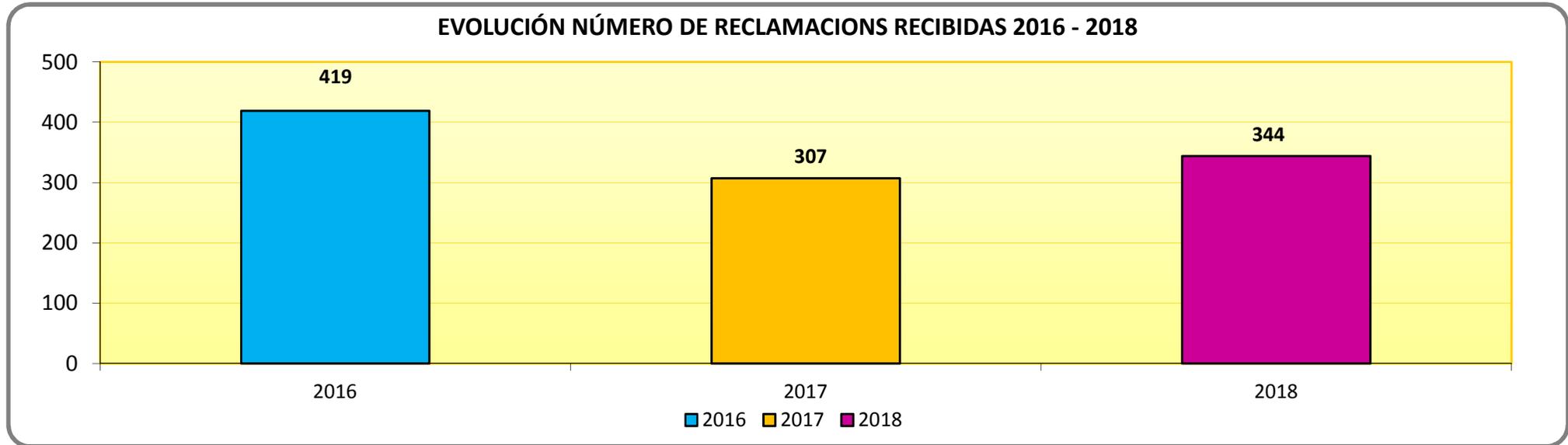
En la Ciutat de les Arts i les Ciències se tramitan todas las reclamaciones exactamente igual independientemente del canal utilizado y escogido libremente por los visitantes o de la vía por la que se haya recibido, contestando a todas en un plazo de 10 días, resolviendo la incidencia planteada e implantando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

TIPO DE COMUNICACIÓN	TOTAL 2018
Reclamaciones	344
Sugerencias	73
Felicitaciones	94

Rátió de reclamaciones recibidas 2018 (nº de reclamaciones por 100.000 entradas)
13



Evolución número de reclamaciones recibidas 2016-2018



Evolución ratio de reclamaciones recibidas por entradas vendidas 2016-2018 (nº de reclamaciones per 100.000 entradas)

