



INFORME DE SATISFACCIÓ I RECLAMACIONS 2018

Ciutat de les Arts i les Ciències



- Resultats Satisfacció 2018 (Semestral i Anual)

Resultats Satisfacció y Evolució 2016-2018 de Museu de les Ciències (1º Semestre 2018)

Resultats Satisfacció y Evolució 2016-2018 de Hemisfèric (1º Semestre 2018)

Resultats Satisfacció y Evolució 2016-2018 de Oceanogràfic (Anual)

Resultats Satisfacció y Evolució 2016-2018 de Esdeveniments Ciutat de les Arts y les Ciències (Anual)

(*) NOTA: Els resultats del Museu de les Ciències, l'Hemisfèric i el Pàrquing de l'Umbracle corresponen al primer semestre de l'any, ja que durant l'últim trimestre de l'any 2018, una empresa externa es va encarregar de realitzar un estudi de satisfacció.

-Resultats Impacte divulgatiu 2018 (Semestral)

(*) NOTA: Els resultats corresponen a l'estudi de satisfacció realitzat en el segon semestre de 2018 per una empresa externa.

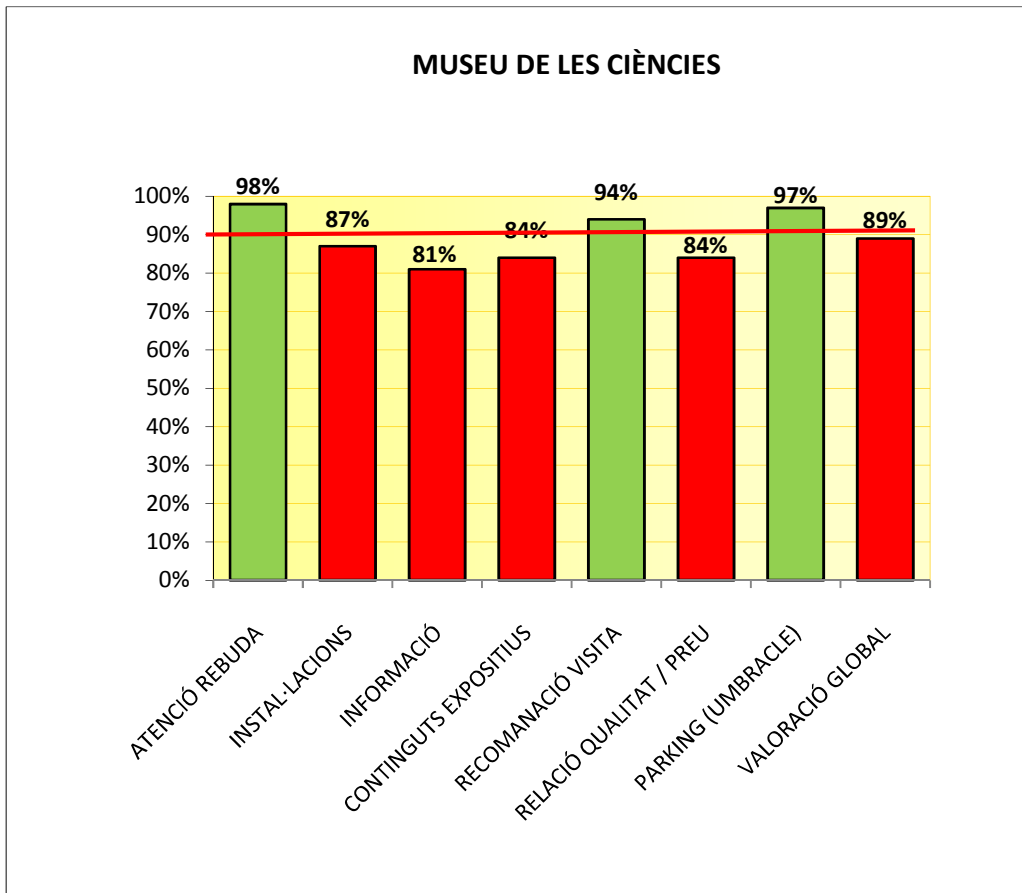
-Resultats Mystery Shopper (Anual)

-Resultats Reclamacions 2018 (Anual)

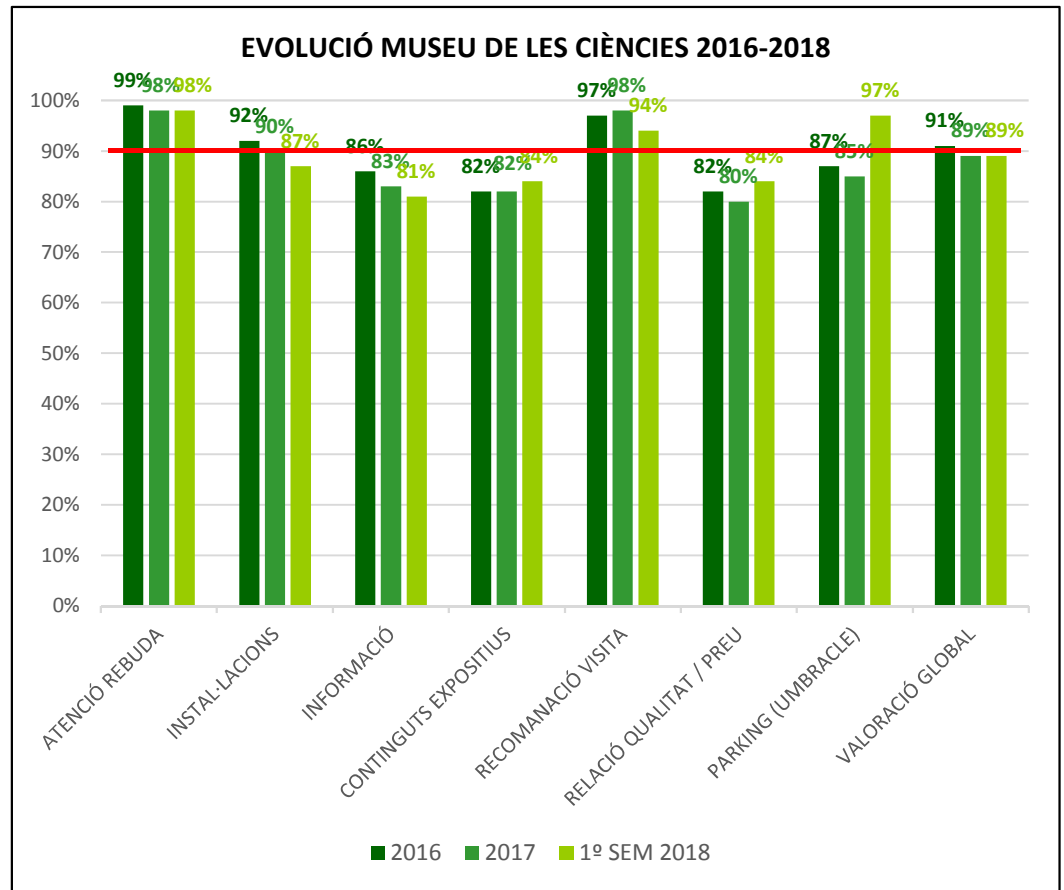
Resultats reclamacions 2018

Evolució reclamacions 2016-2018

Índex de Satisfacció 2018 Activitat Principal y Secundària (1º Semestre)

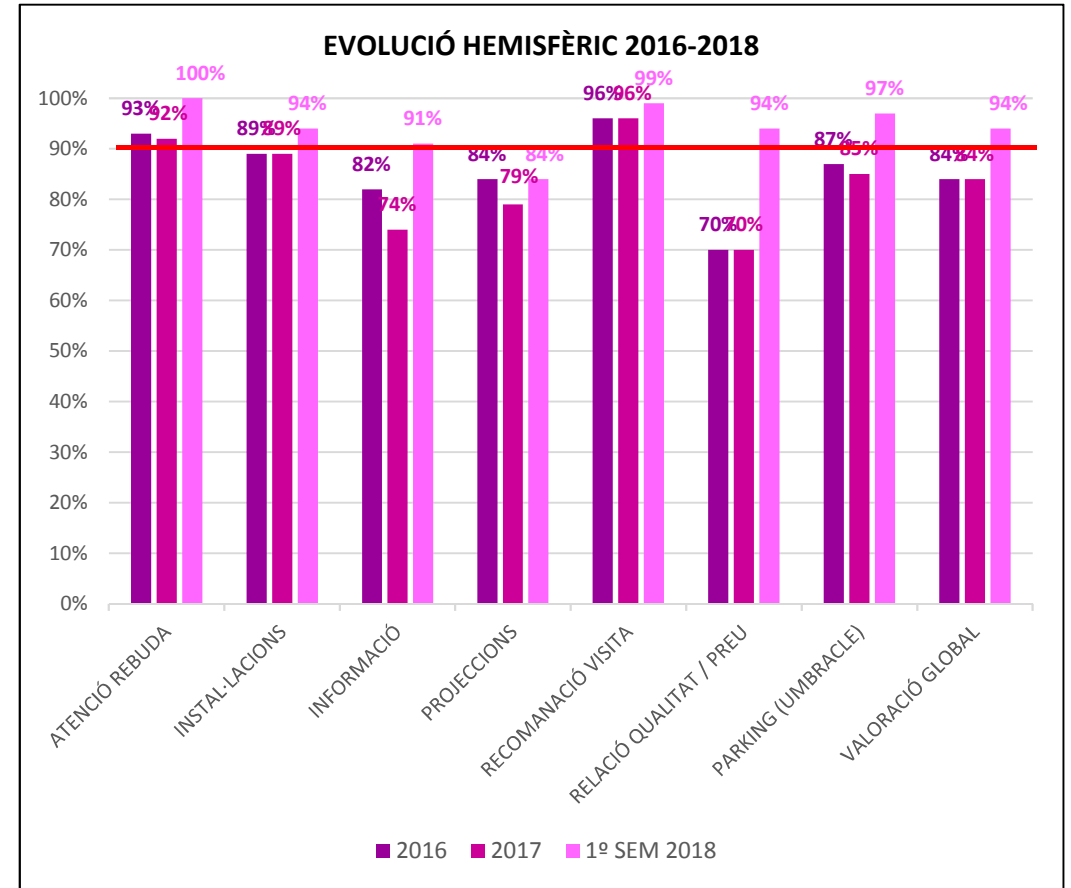
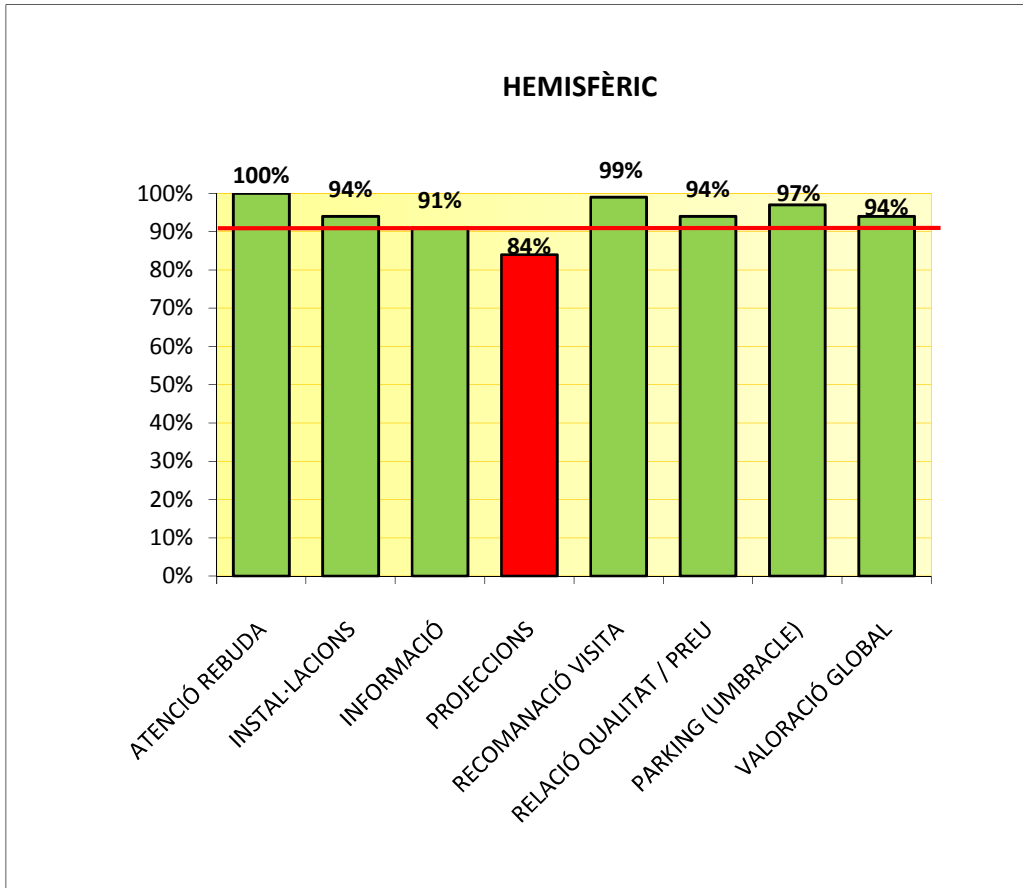


Evolució 2016-2018 Activitat Principal y Secundària



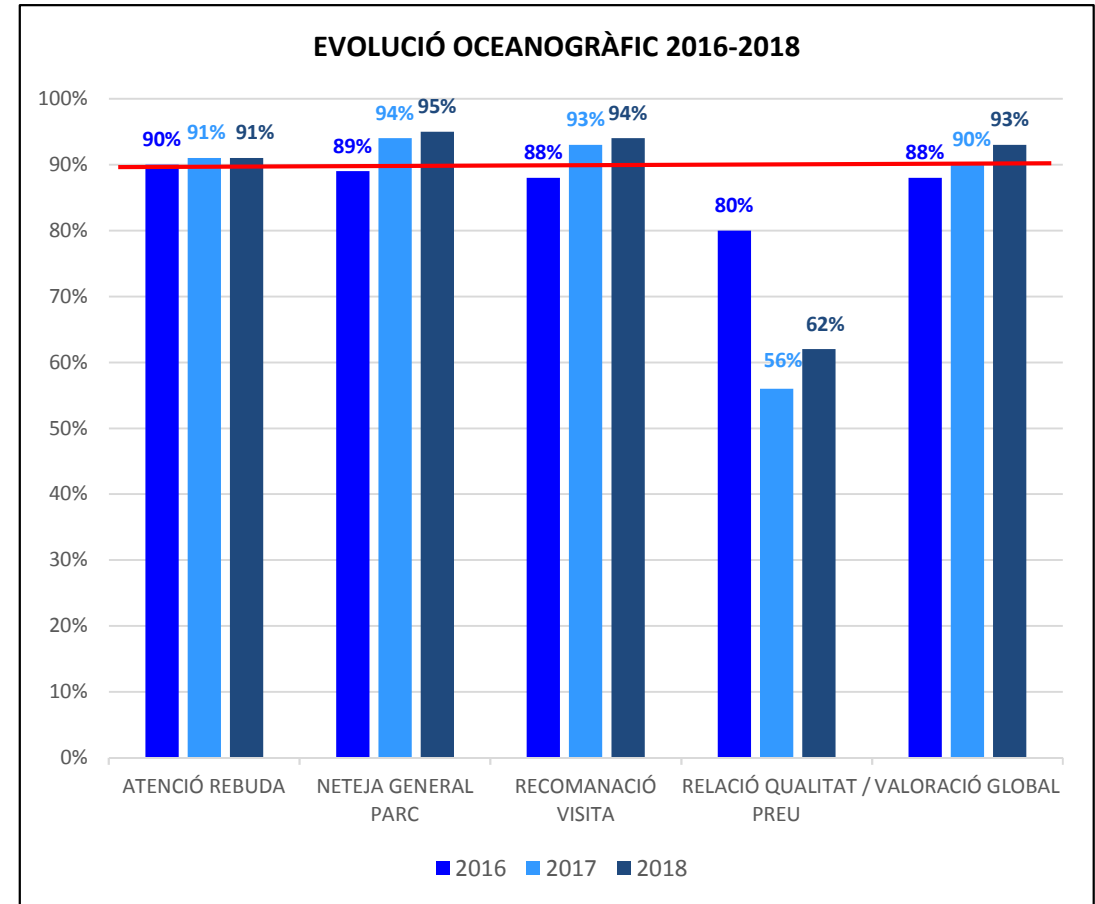
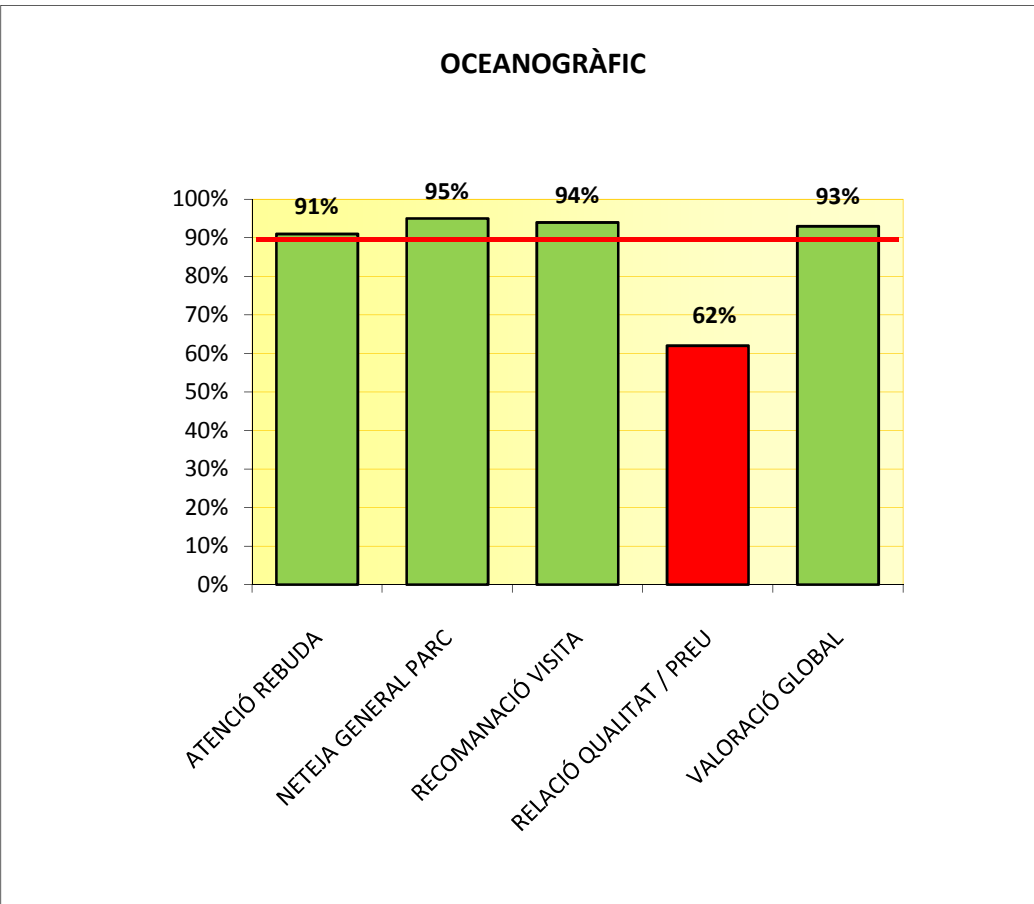
Índex de Satisfacció 2018 Activitat Principal y Secundària (1º Semestre)

Evolució 2016-2018 Activitat Principal y Secundària



Índex de Satisfacció 2018 Activitat Principal y Secundària (Anual)

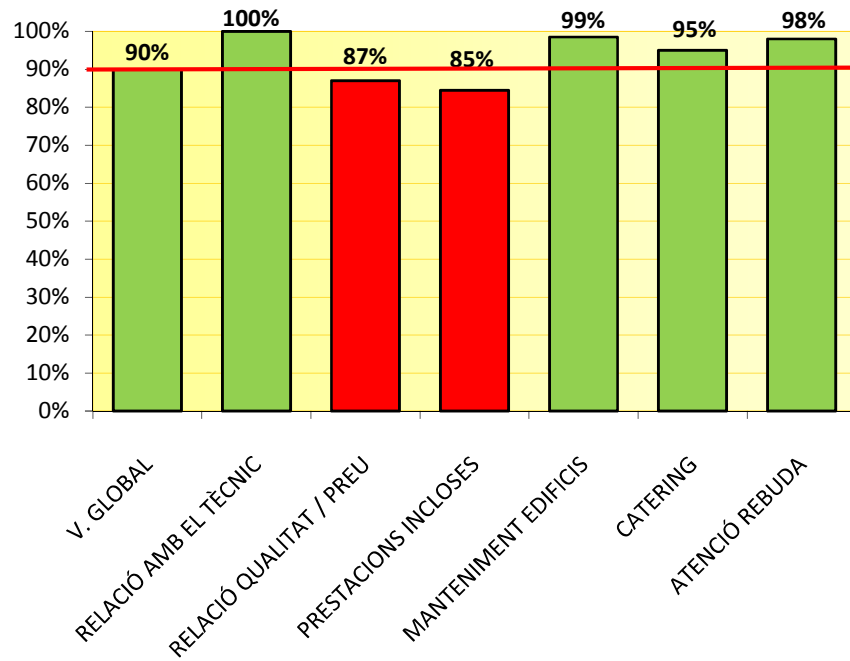
Evolució 2016-2018 Activitat Principal y Secundària



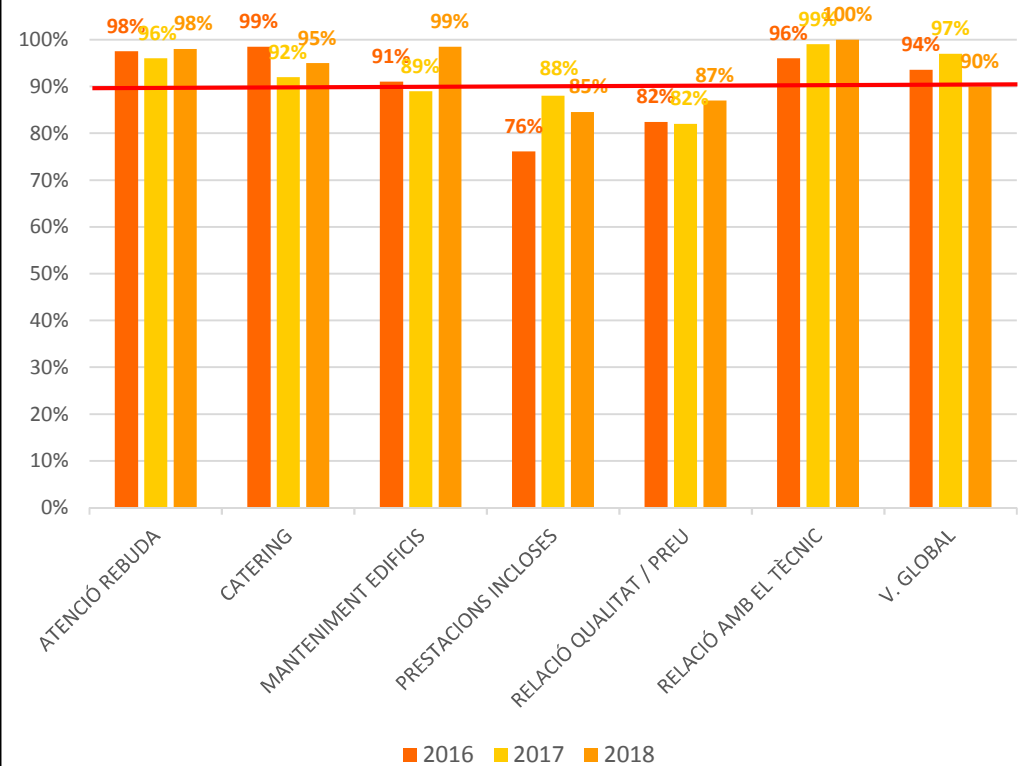
Índex de Satisfacció 2018 Activitat Principal y Secundària (Anual)

Evolució 2016-2018 Activitat Principal y Secundària

ESDEVENIMENTS CIUTAT DE LES ARTS Y LES CIÈNCIES (CACSA + AVANQUA)



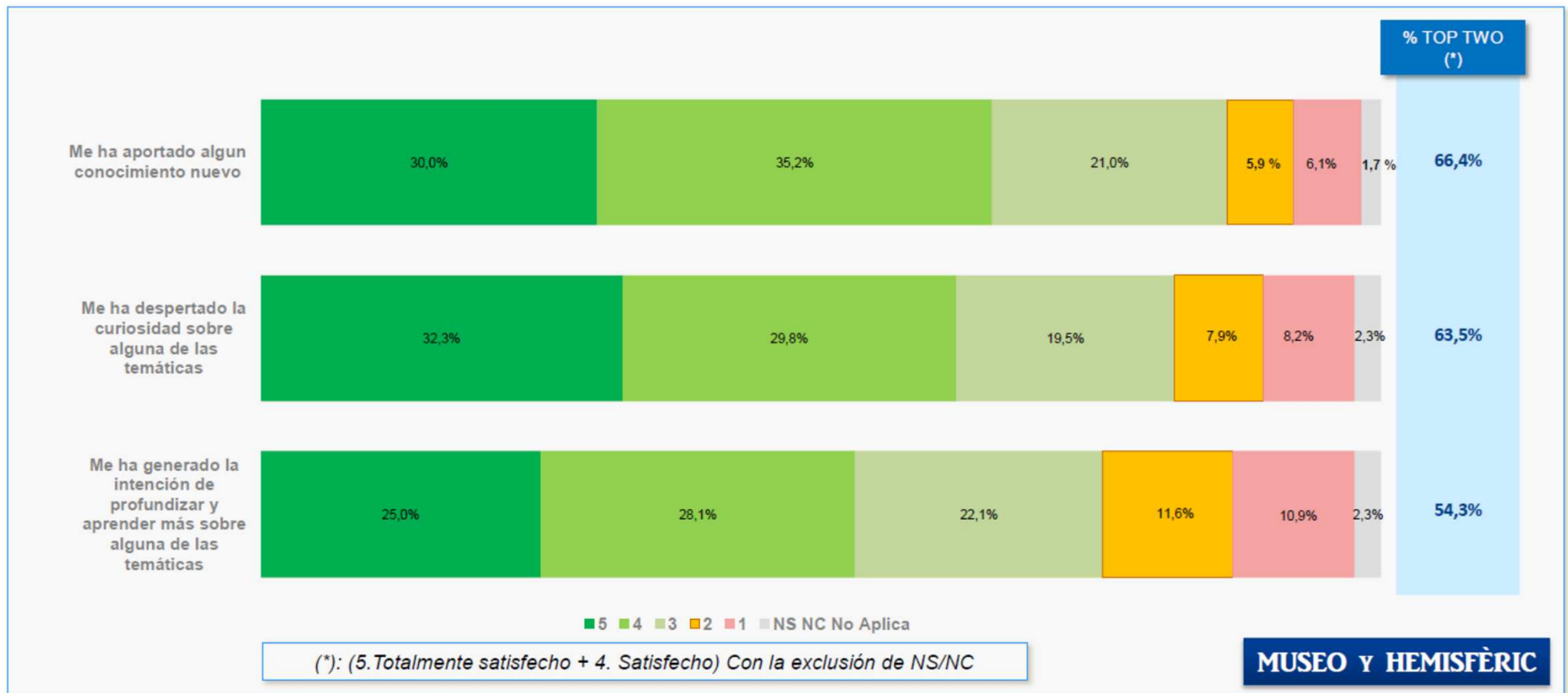
EVOLUCIÓ ESDEVENIMENTS CIUTAT DE LES ARTS Y LES CIÈNCIES 2016-2018



Impacte divulgatiu: Resultats Globals (intenció) – 2º Semestre 2018

Análisis de satisfacción por dimensiones

Impacto divulgativo



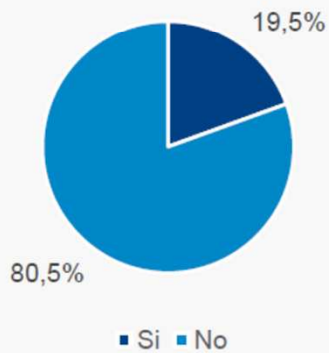
Impacte divulgatiu: Resultats Globals (real) – 2º Semestre 2018

Fidelidad del visitante

Atención



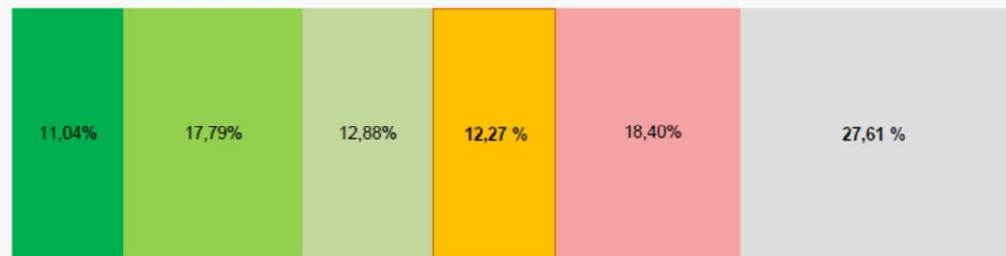
¿Ha venido antes al hemisférico/museo?



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

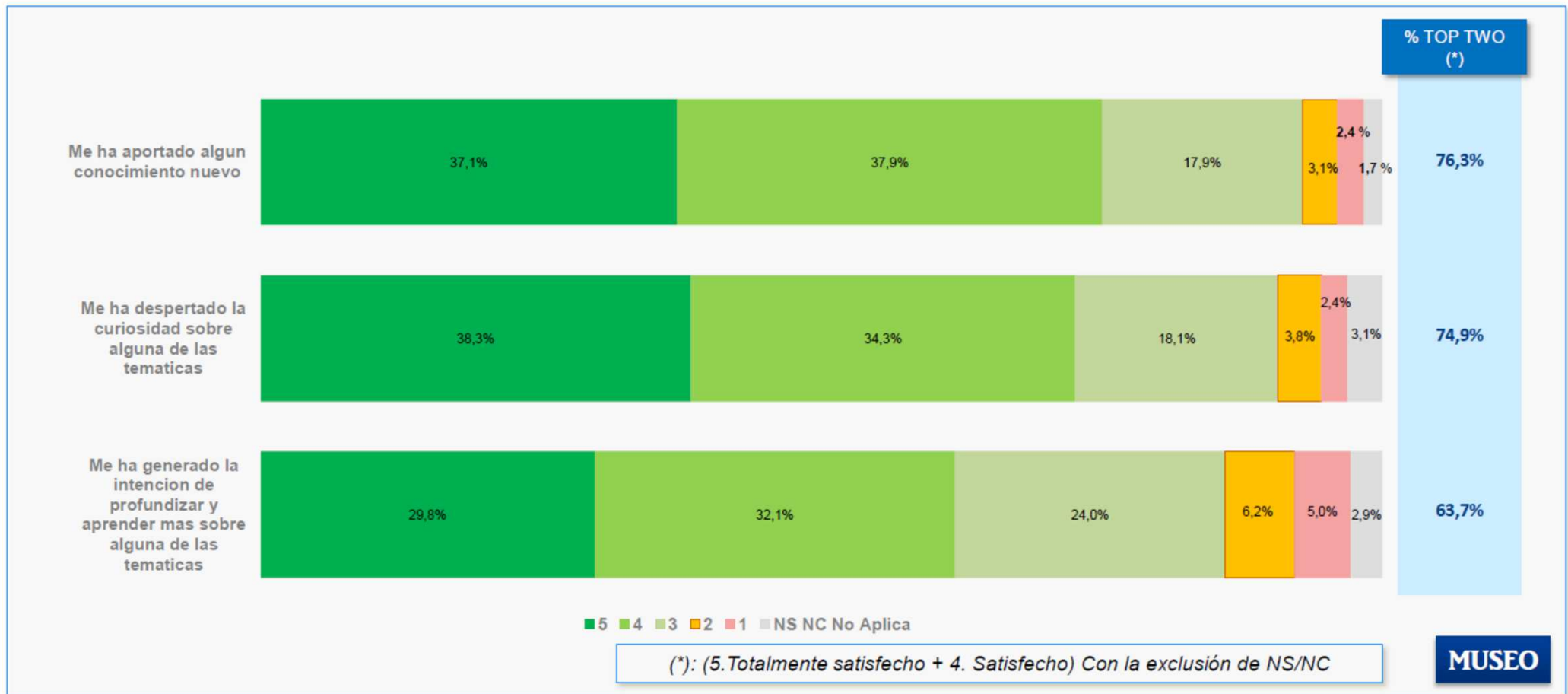
(*): (5. Totalmente de acuerdo + 4. De acuerdo) Con la exclusión de NS/NC

MUSEO Y HEMISFÈRIC

Impacte divulgatiu: Resultats Impacte divulgatiu Museu (intenció)

Análisis de satisfacción por dimensiones

Impacto divulgativo



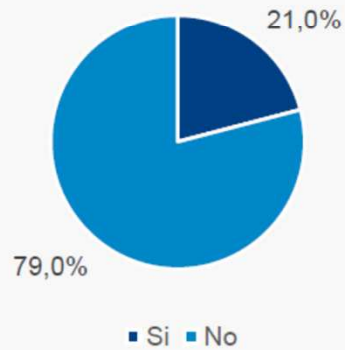
Impacte divulgatiu: Resultats Impacte divulgatiu Museu (real)



Fidelidad del visitante

Atención

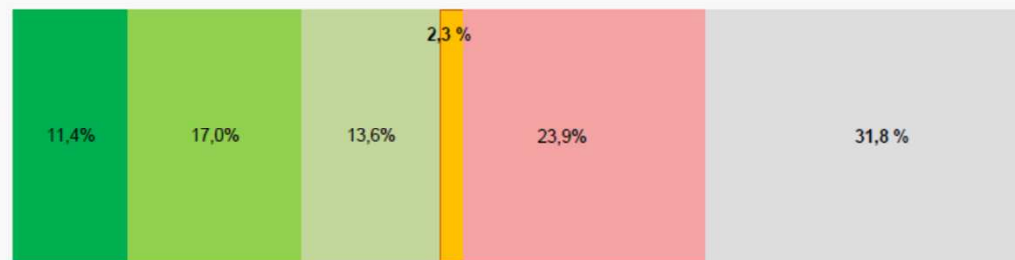
¿Ha venido antes al museo?



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

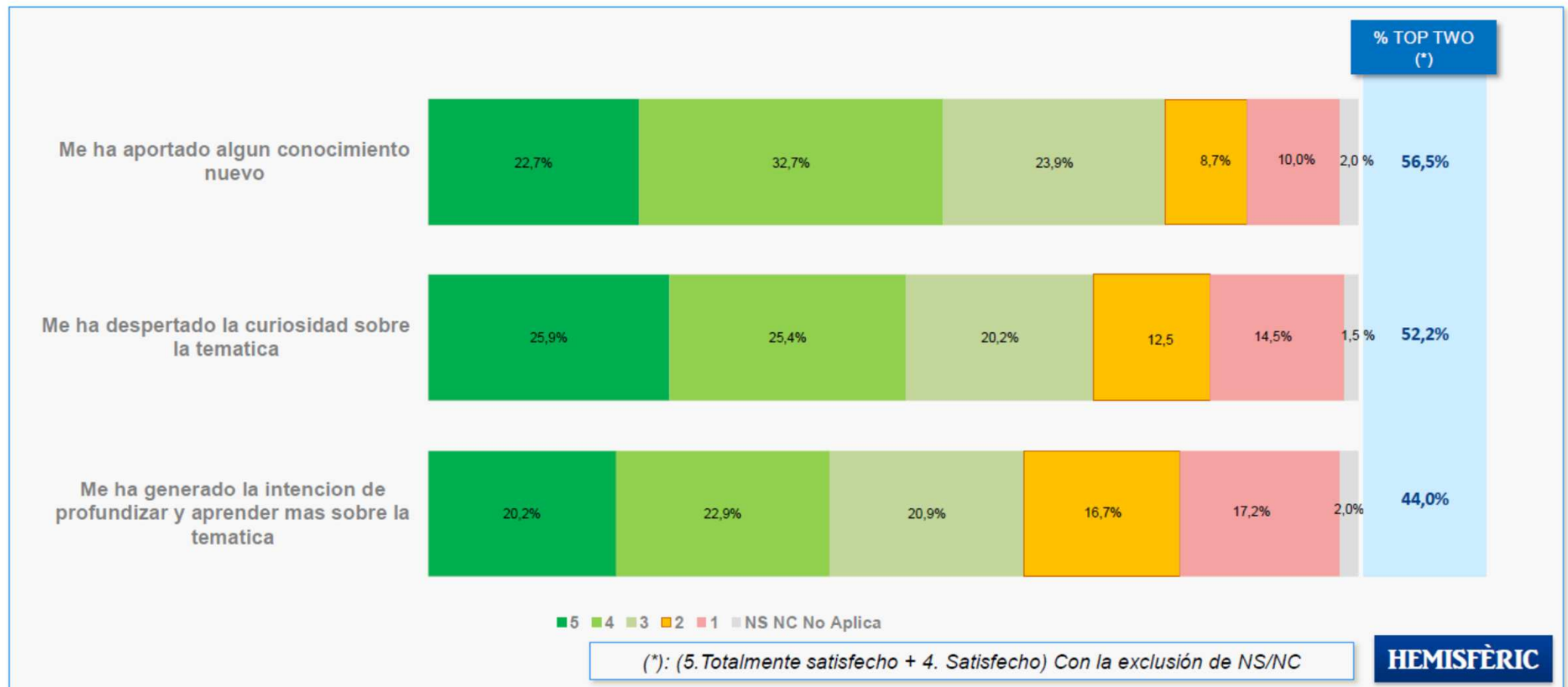
(*): (5. Totalmente de acuerdo + 4. De acuerdo) Con la exclusión de NS/NC

MUSEO

Impacte divulgatiu: Resultats Impacte divulgatiu Hemisfèric (intenció)

Análisis de satisfacción por dimensiones

Proyecciones: Impacto divulgativo General



Fuente: Estudio Realizado por la empresa ESAM

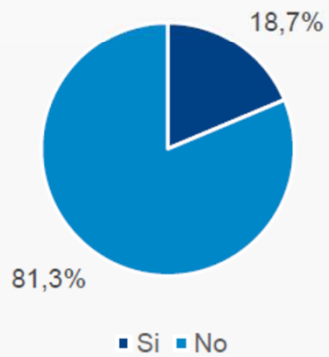
Impacte divulgatiu: Resultats Impacte divulgatiu Hemisfèric (real)

Fidelidad del visitante

Atención

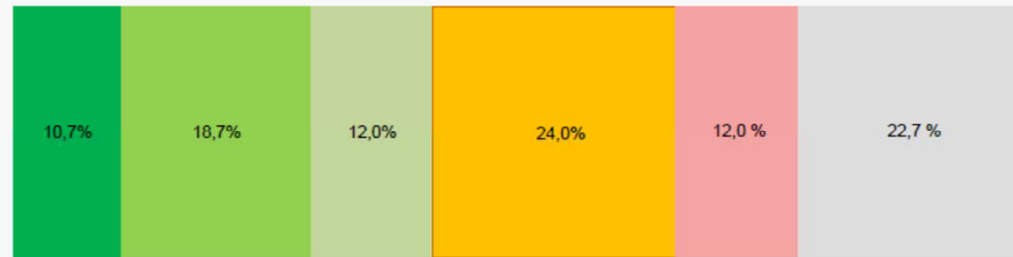


¿Ha venido antes al Hemisfèric?



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

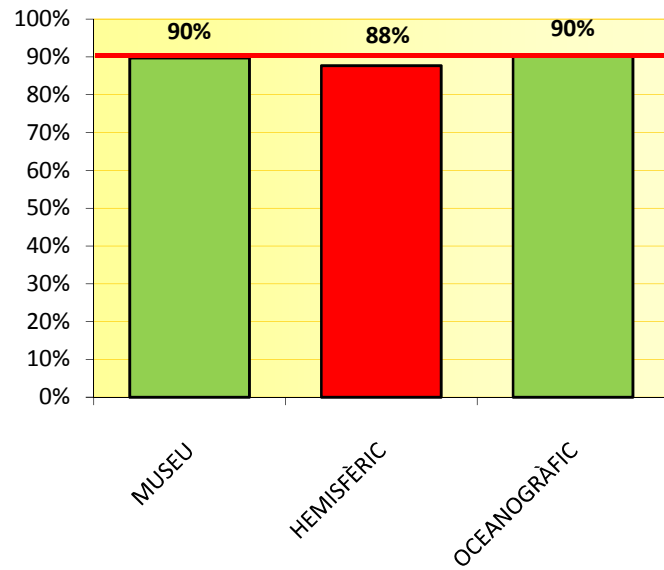
(*): (5. Totalmente de acuerdo + 4. De acuerdo) Con la exclusión de NS/NC

HEMISFÈRIC

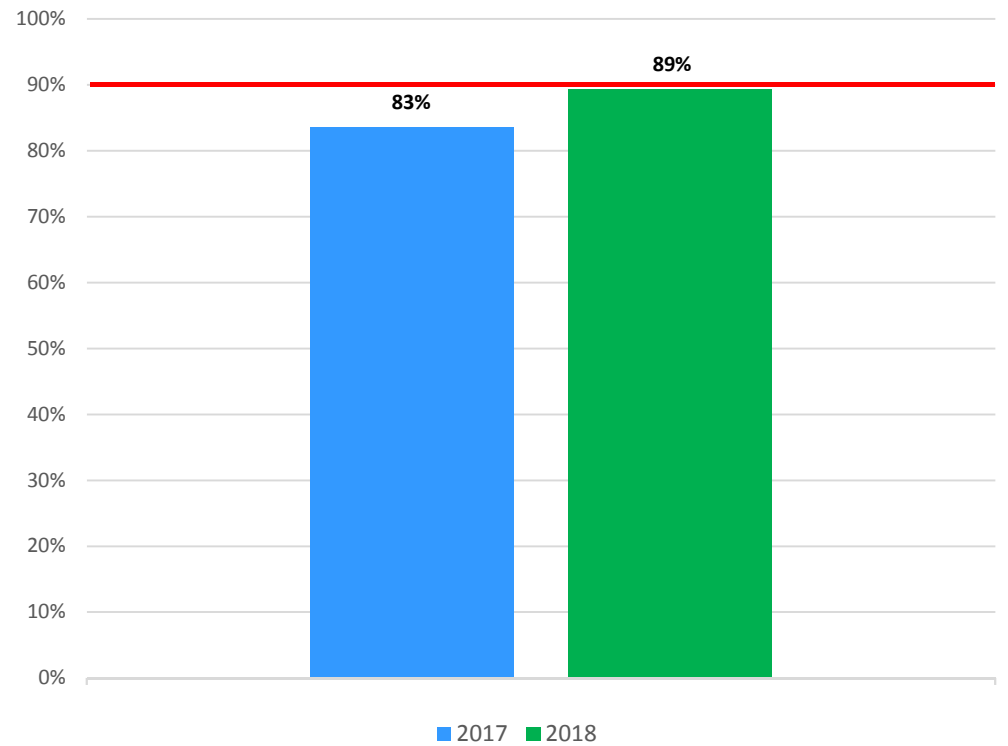
Índex de Satisfacció 2018 MISTERY SHOPPER

Evolució 2017-2018 MISTERY SHOPPER

RESULTATS MISTERY SHOPPER 2018 PER UNITAT



EVOLUCIÓ MISTERY SHOPPER 2017 - 2018 RESULTATS GLOBALS (CACSA + AVANQUA)

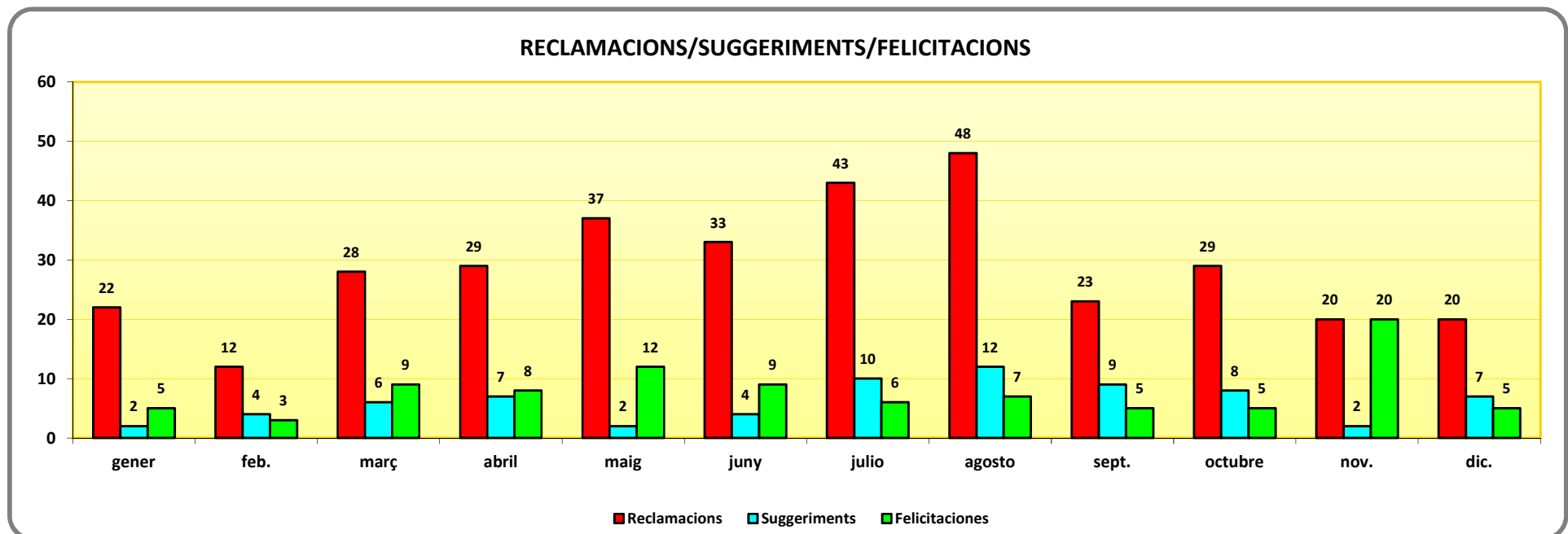


Resultat total de reclamacions, suggeriments i felicitacions 2018

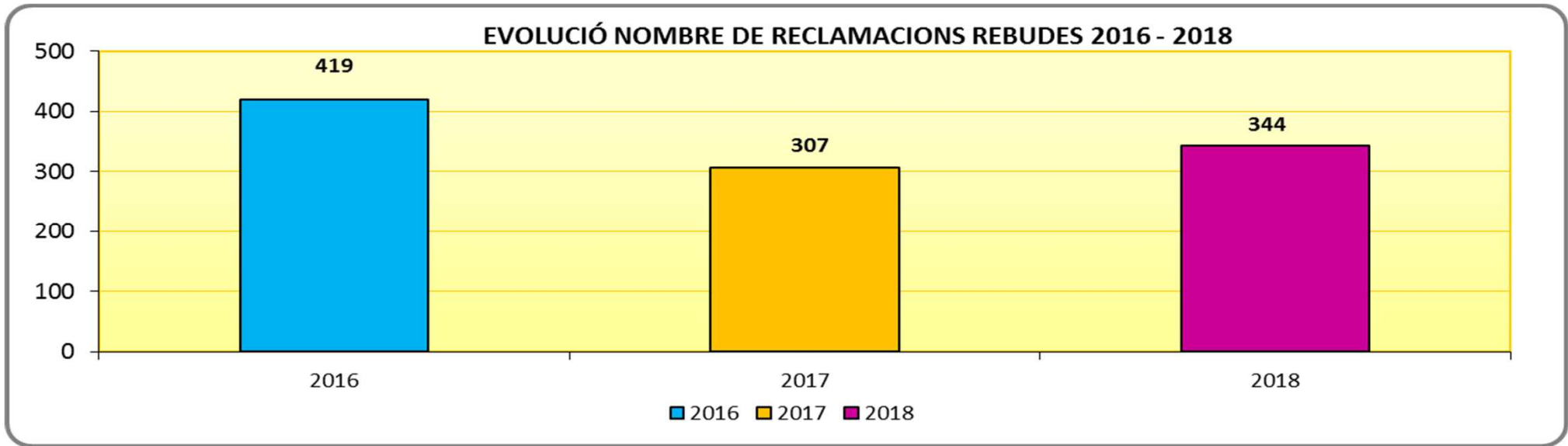
En la Ciutat de les Arts i les Ciències es tramiten totes les reclamacions exactament igual independentment del canal utilitzat i escollit lliurement pel visitants o de la via per la que si haja rebut, contestant a totes en un termini màxim de 10 dies, resoldre la incidència plantejada e implantant les accions correctives i de millora que es consideren necessàries, promovent d'aquesta manera la millora contínua de la qualitat en totes les nostres actuacions.

TIPUS DE COMUNICACIÓ	TOTAL 2018
Reclamacions	344
Suggeriments	73
Felicitacions	94

Ràtio de reclamacions rebudes 2018 (nº de reclamacions per 100.000 entradas)
13



Evolució nombre de reclamacions rebudes 2016-2018



Evolució ràtio de reclamacions rebudes per entrades venudes 2016-2018 (nº de reclamacions per 100.000 entrades)

