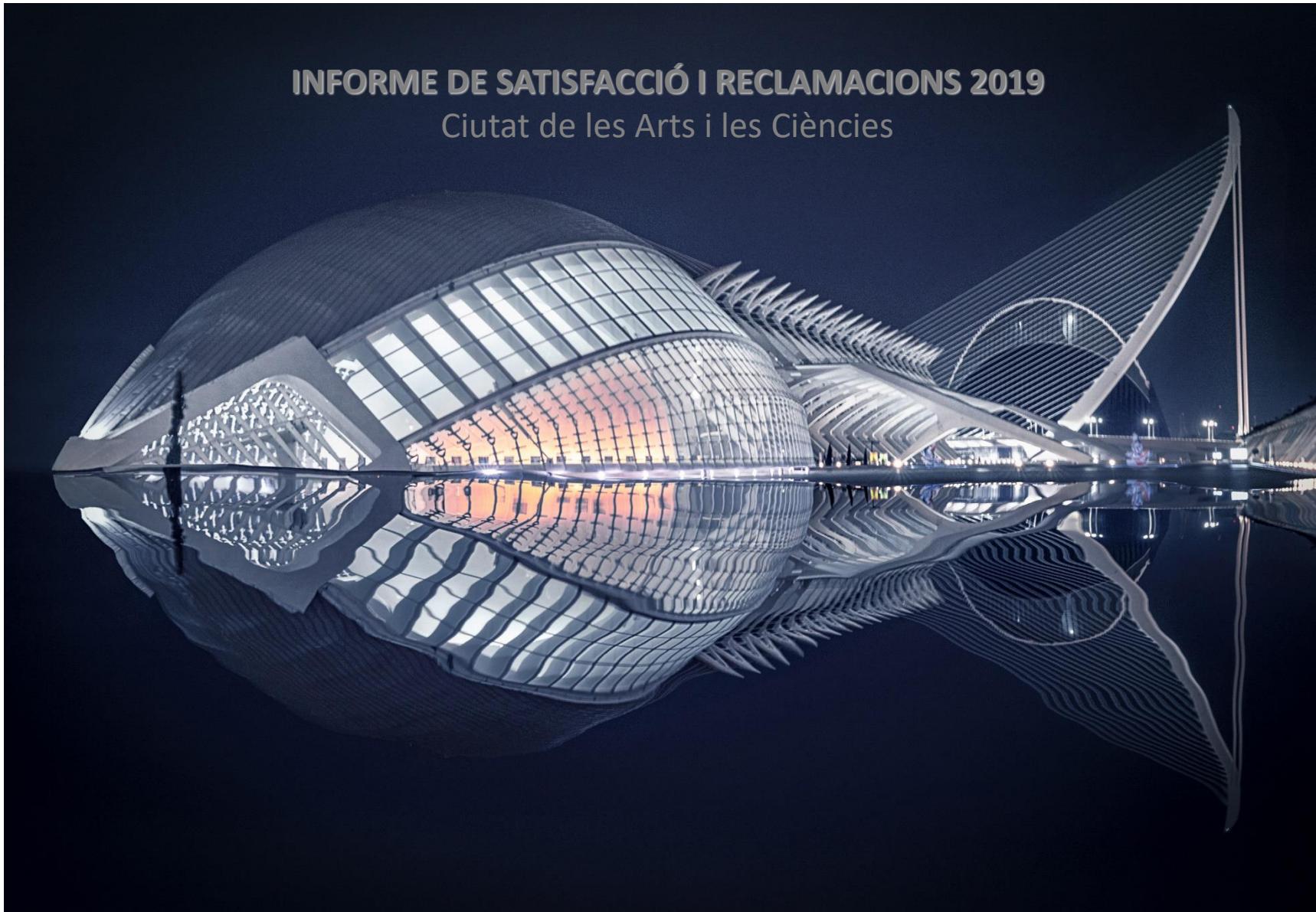


INFORME DE SATISFACCIÓ I RECLAMACIONS 2019

Ciutat de les Arts i les Ciències





- Resultados Satisfacción 2019

Resultados Satisfacción y Evolución 2016 -2019 de Museu de les Ciències

Resultados Satisfacción y Evolución 2016 -2019 de Hemisfèric

Resultados Satisfacción y Evolución 2016 -2019 de Oceanogràfic

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

-Resultados Impacto divulgativo 2019

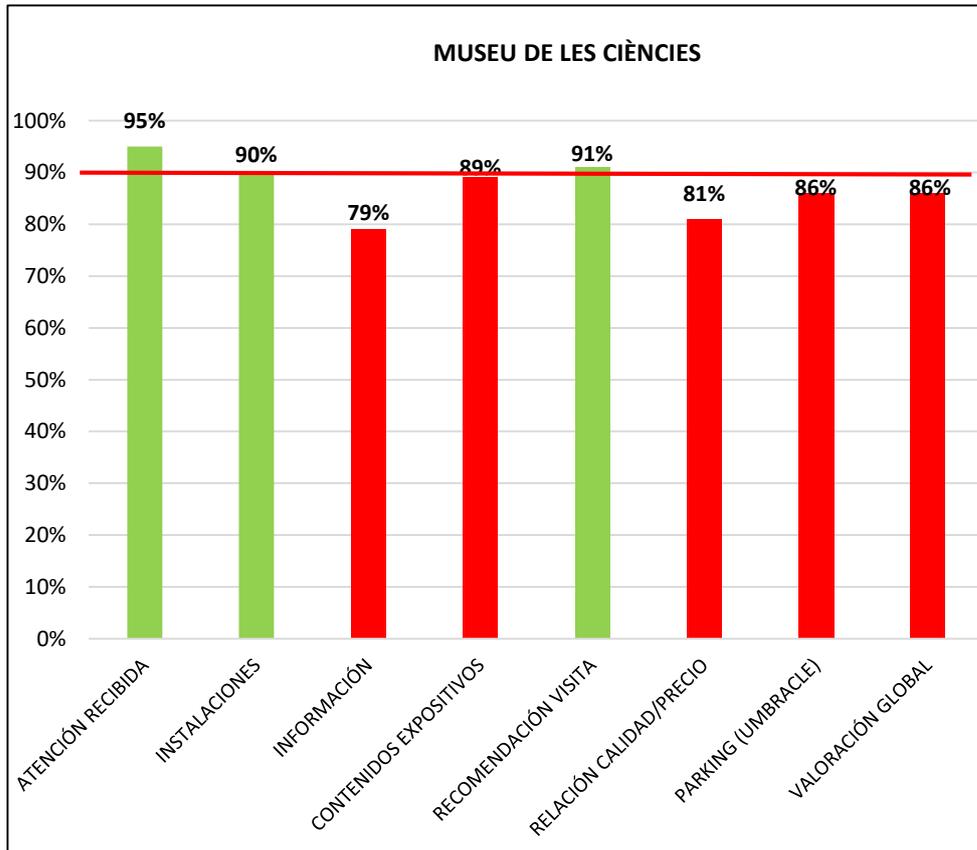
-Resultados Mystery Shopper 2019 y Evolución 2017 – 2019

-Resultados Reclamaciones 2019

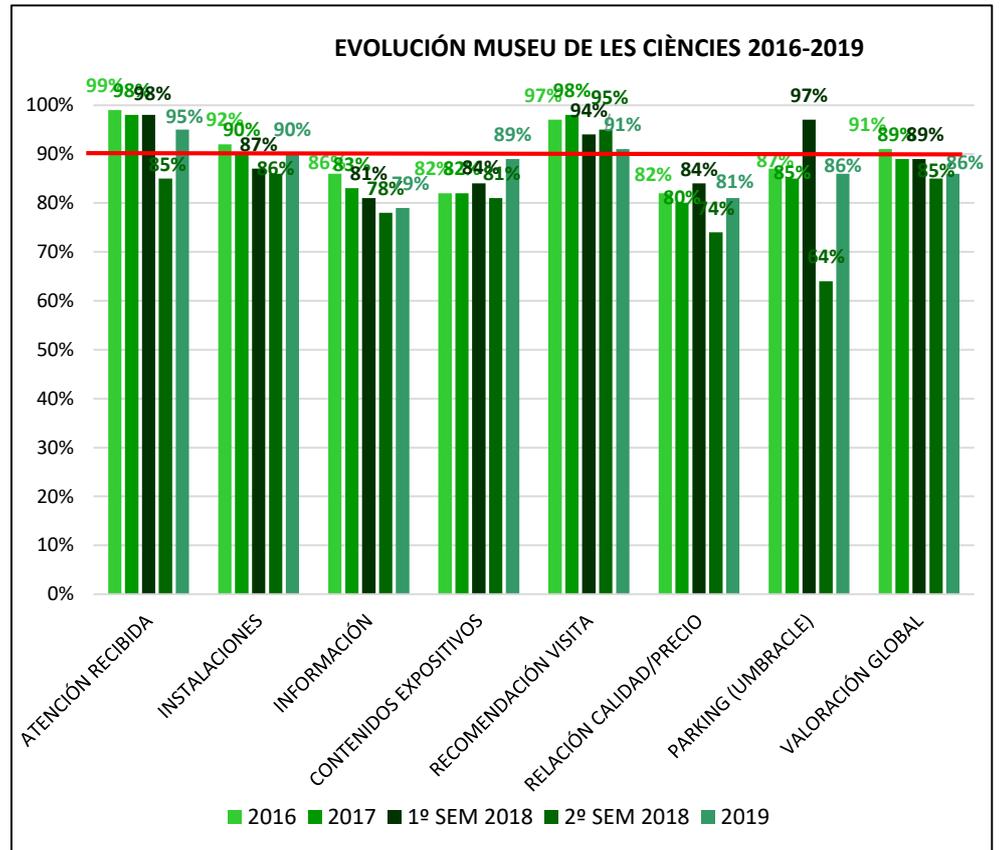
Resultados reclamaciones 2019

Evolución reclamaciones 2016 – 2019

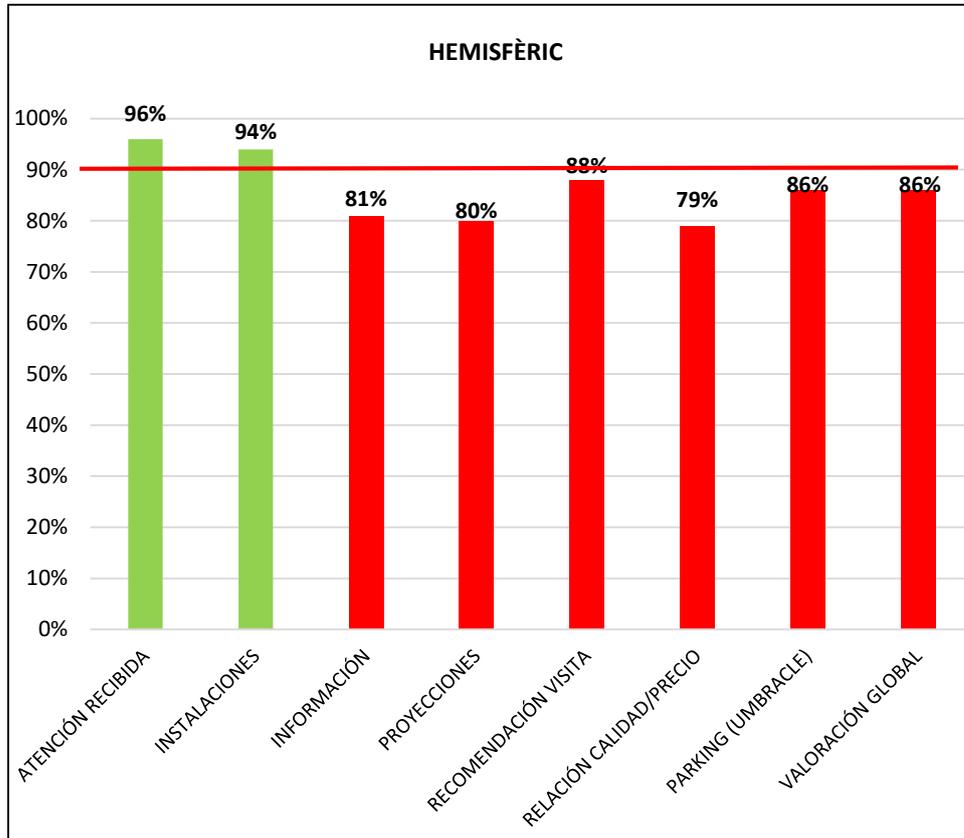
Índice de Satisfacción 2019 Actividad Principal y Secundaria



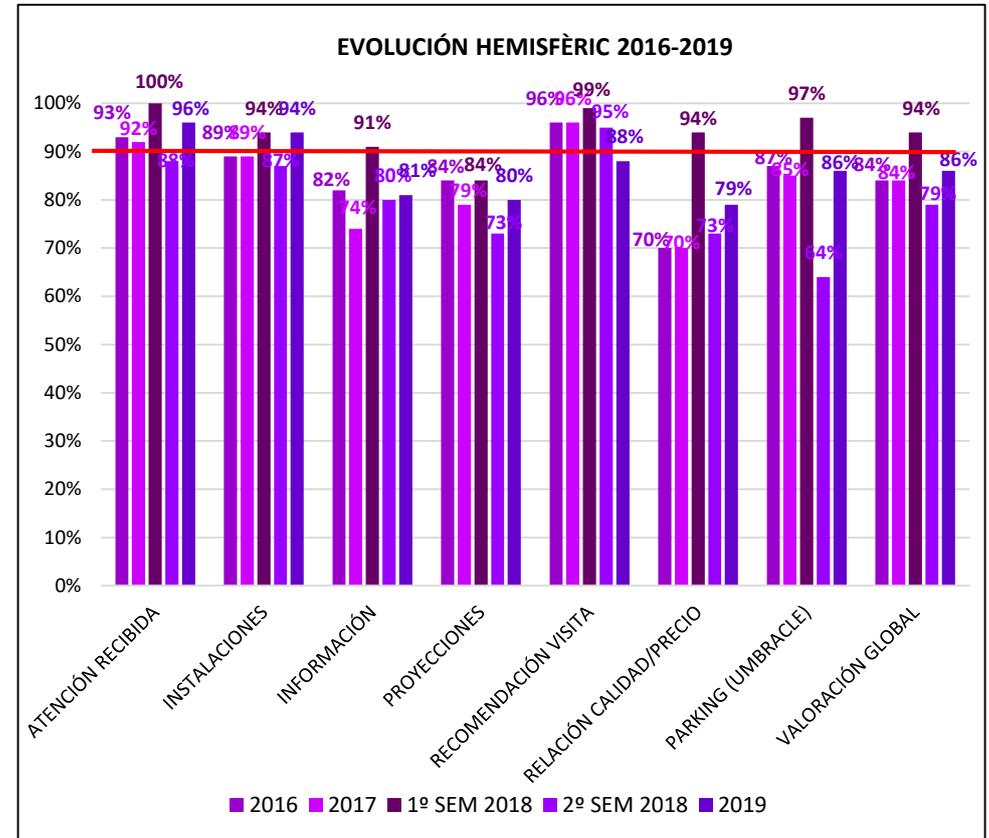
Evolución 2016-2019 Actividad Principal y Secundaria



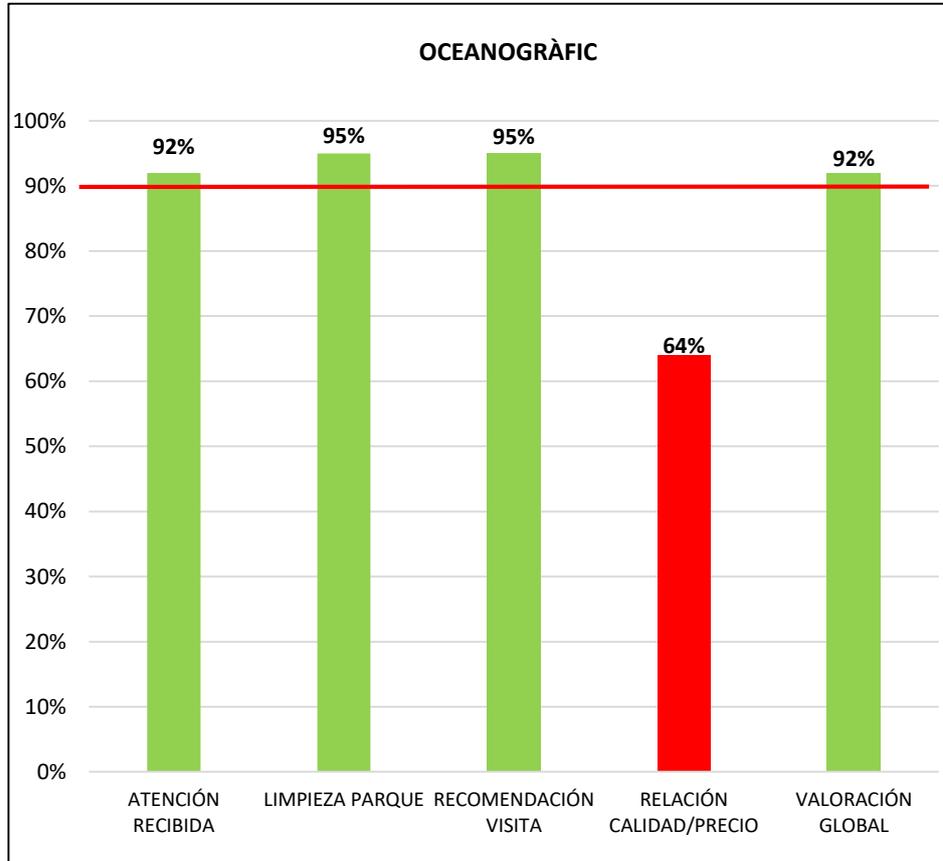
Índice de Satisfacción 2019 Actividad Principal y Secundaria



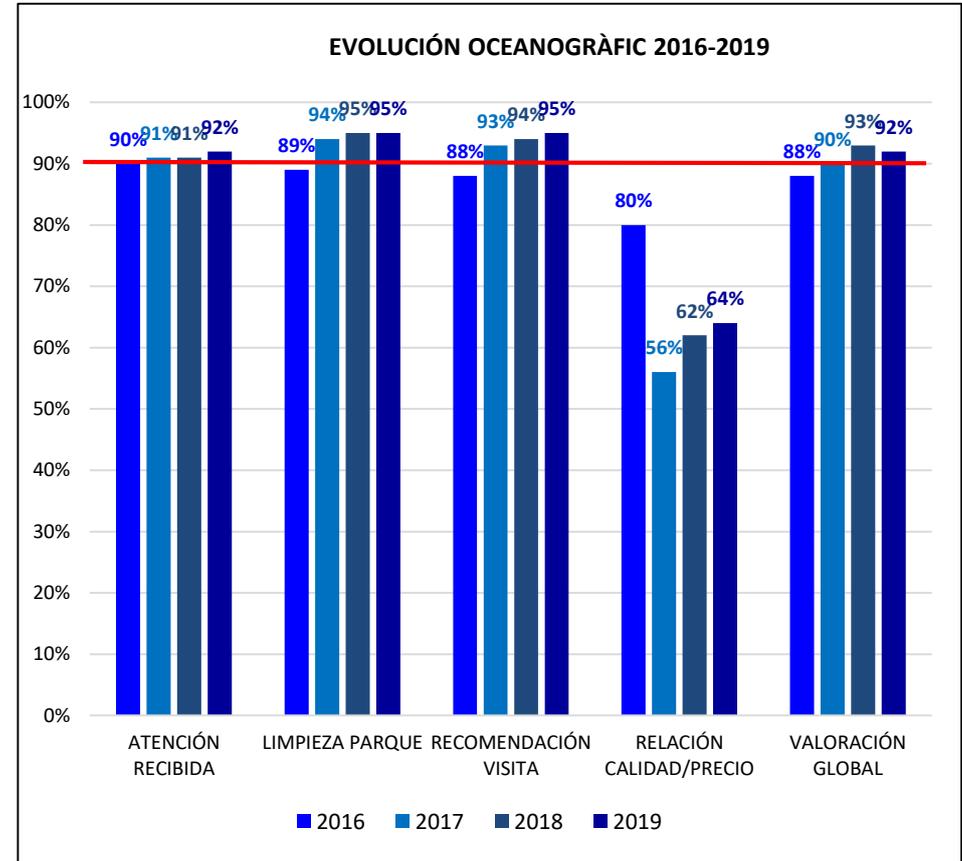
Evolución 2016-2019 Actividad Principal y Secundaria



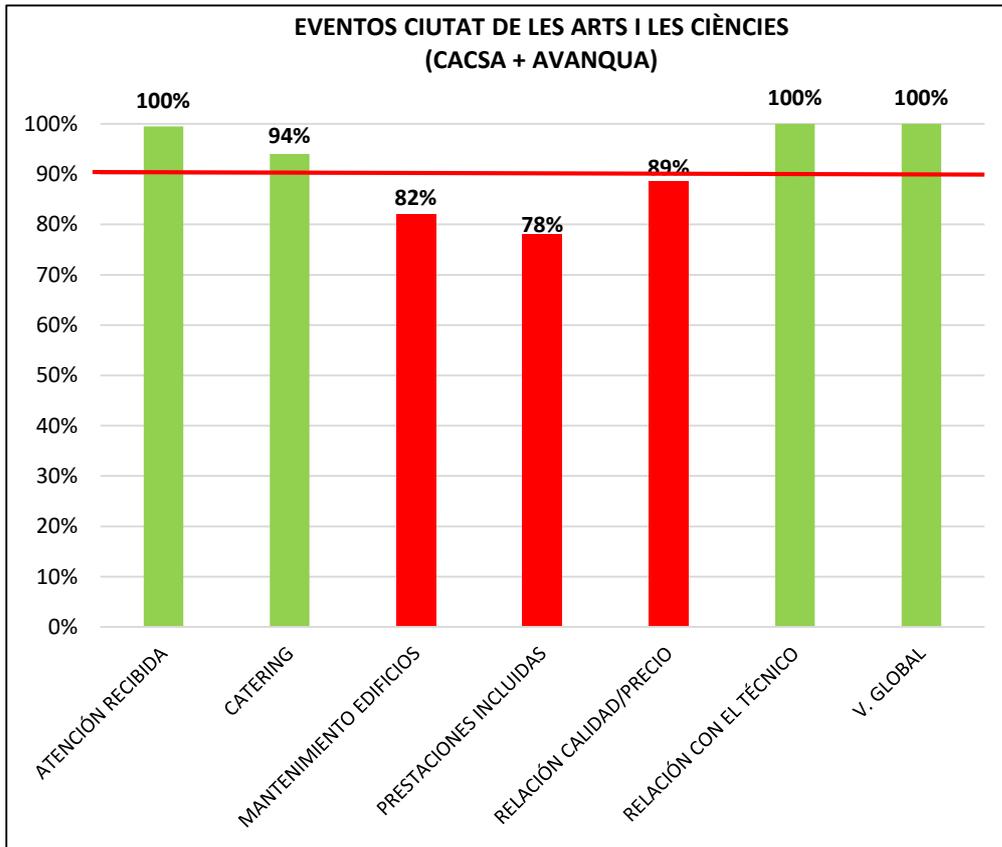
Índice de Satisfacción 2019 Actividad Principal y Secundaria



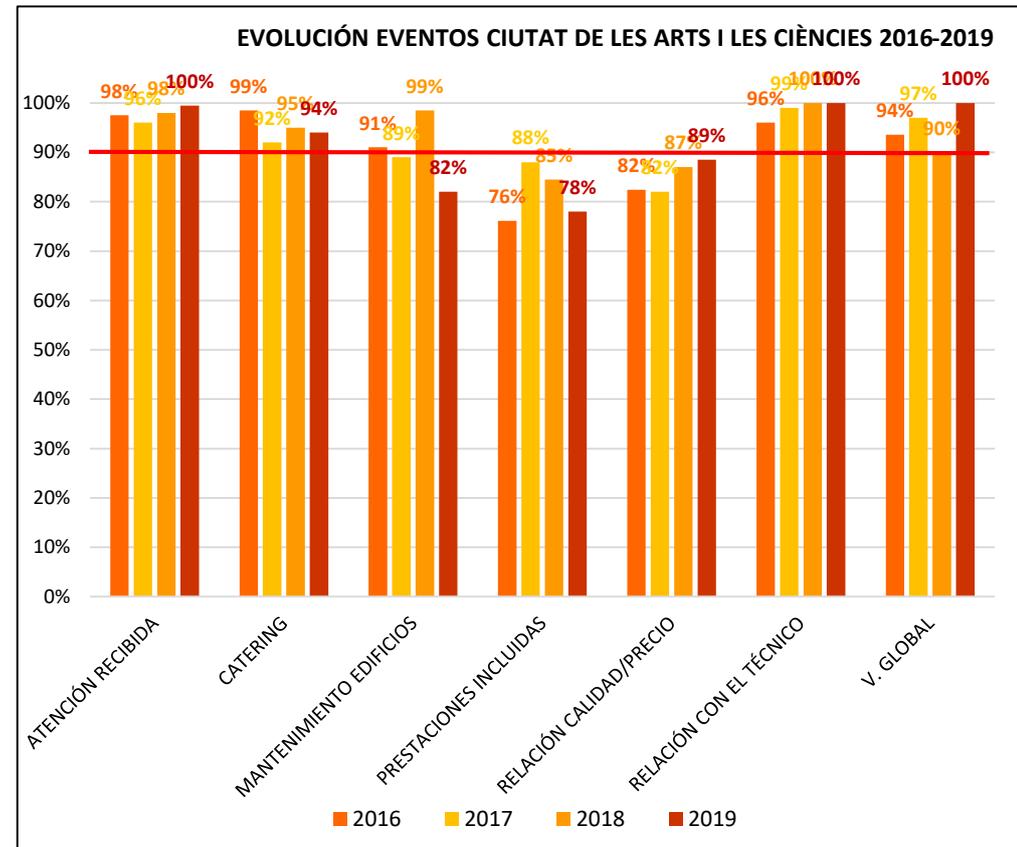
Evolución 2016-2019 Actividad Principal y Secundaria



Índice de Satisfacción 2019 Actividad Principal y Secundaria



Evolución 2016-2019 Actividad Principal y Secundaria



Impacto divulgativo: Resultados Globales (intención) – 2019

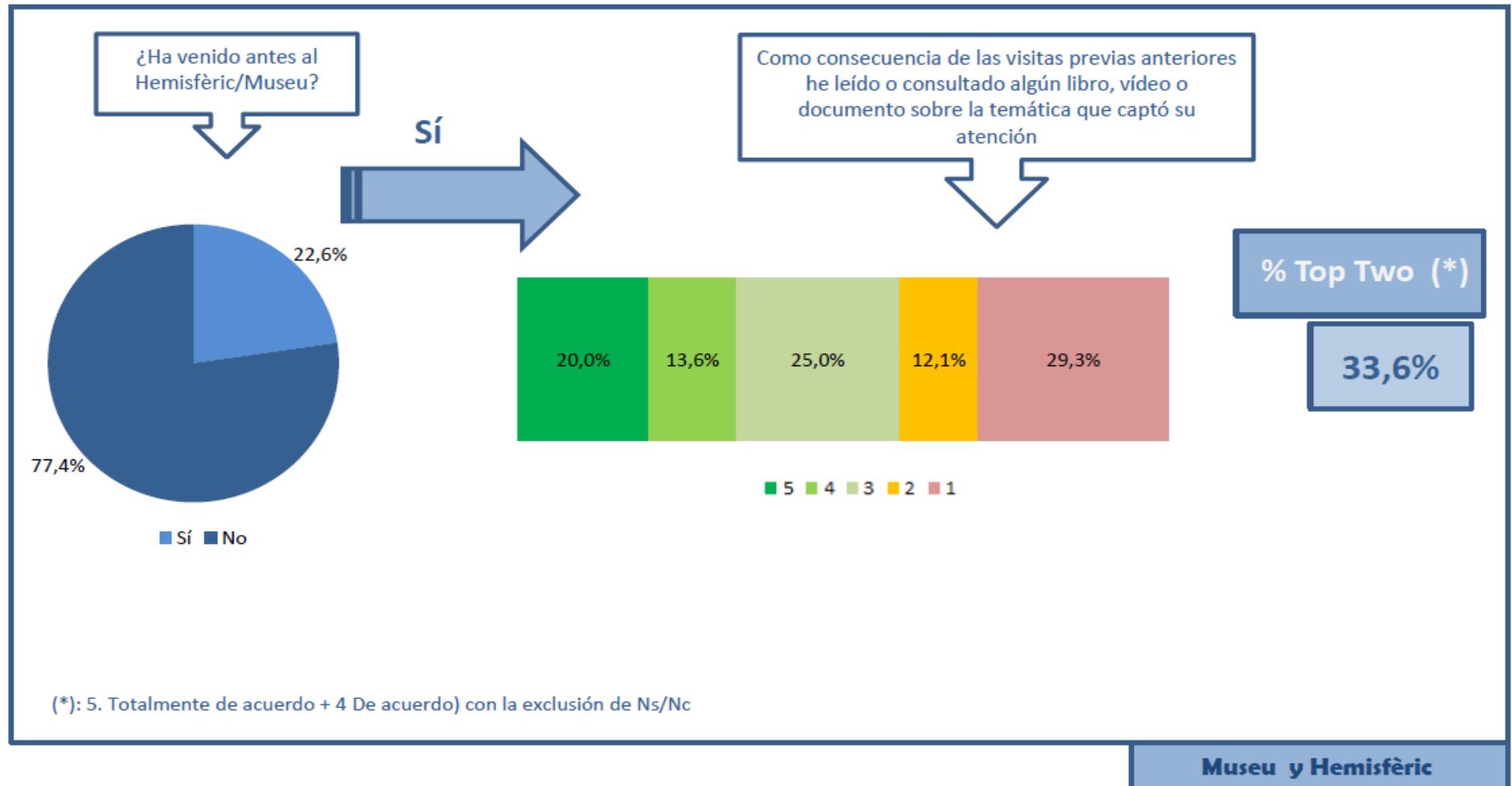
Impacto Divulgativo

% Top Two (*)



Impacto divulgativo: Resultados Globales (real) – 2019

Impacto divulgativo



Impacto divulgativo: Resultados Impacto divulgativo Museu (real) – 2019

Impacto Divulgativo

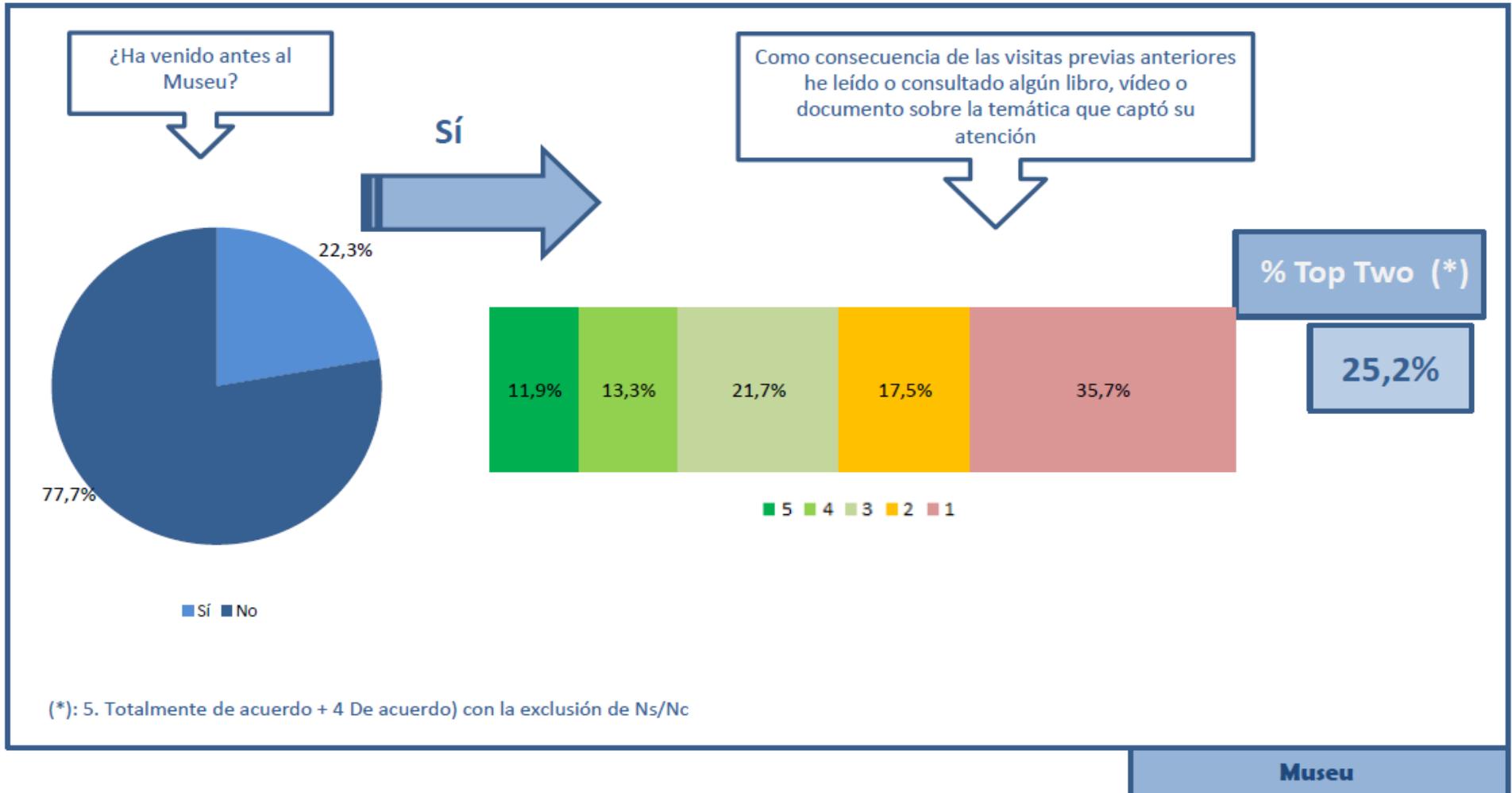
% Top Two (*)



Fuente: Estudio Realizado por la empresa COTESA

Impacto divulgativo: Resultados Impacto divulgativo Museu (real) – 2019

Impacto divulgativo



Fuente: Estudio Realizado por la empresa COTESA

Impacto divulgativo: Resultados Impacto divulgativo Hemisfèric (intención) - 2019

Proyecciones: Impacto Divulgativo General

% Top Two (*)



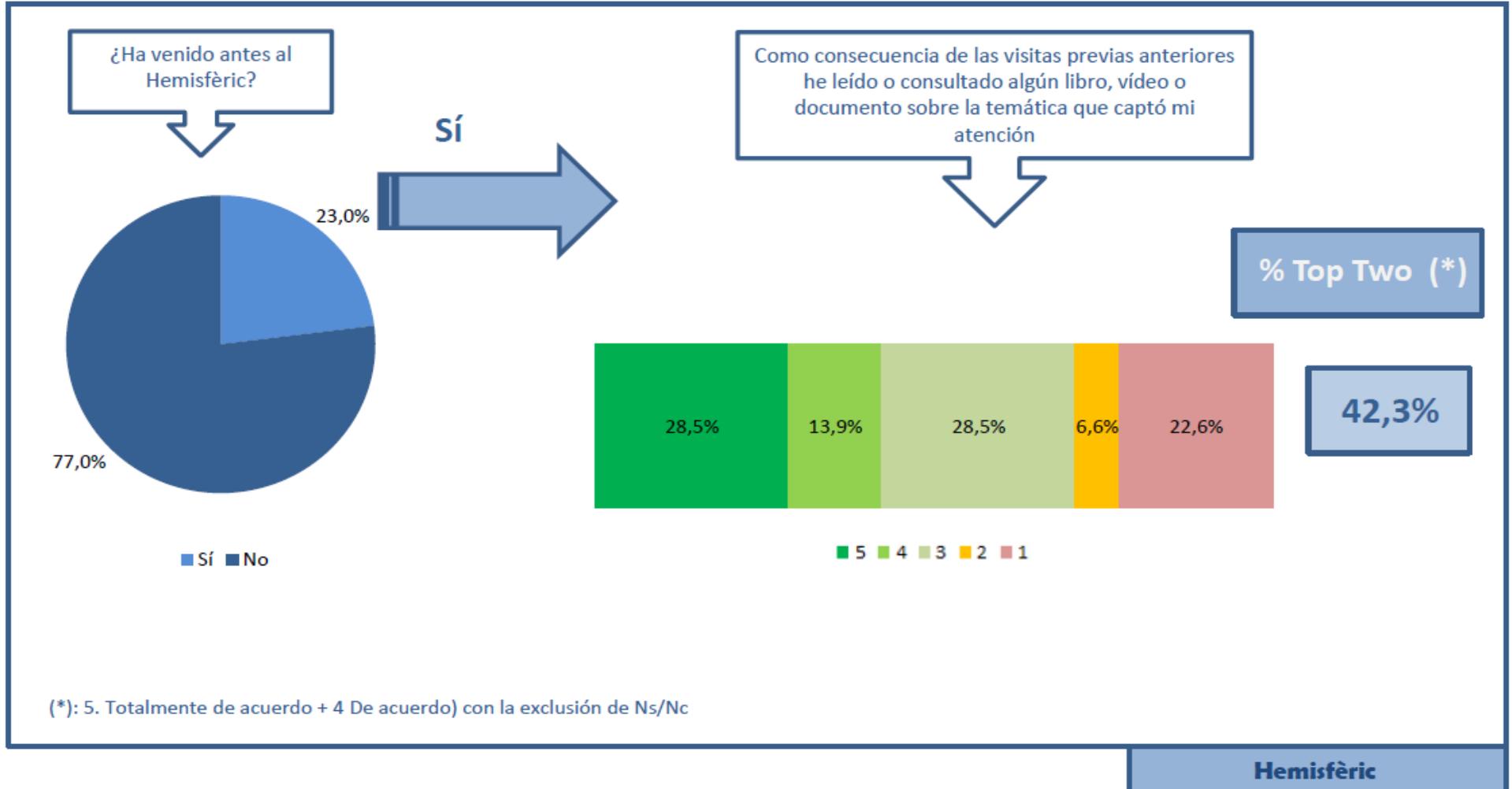
(*): 5. Totalmente de acuerdo + 4 De acuerdo) con la exclusión de Ns/Nc

■ 5 ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1

Hemisfèric

Impacto divulgativo: Resultados Impacto divulgativo Hemisfèric (real) - 2019

Impacto divulgativo

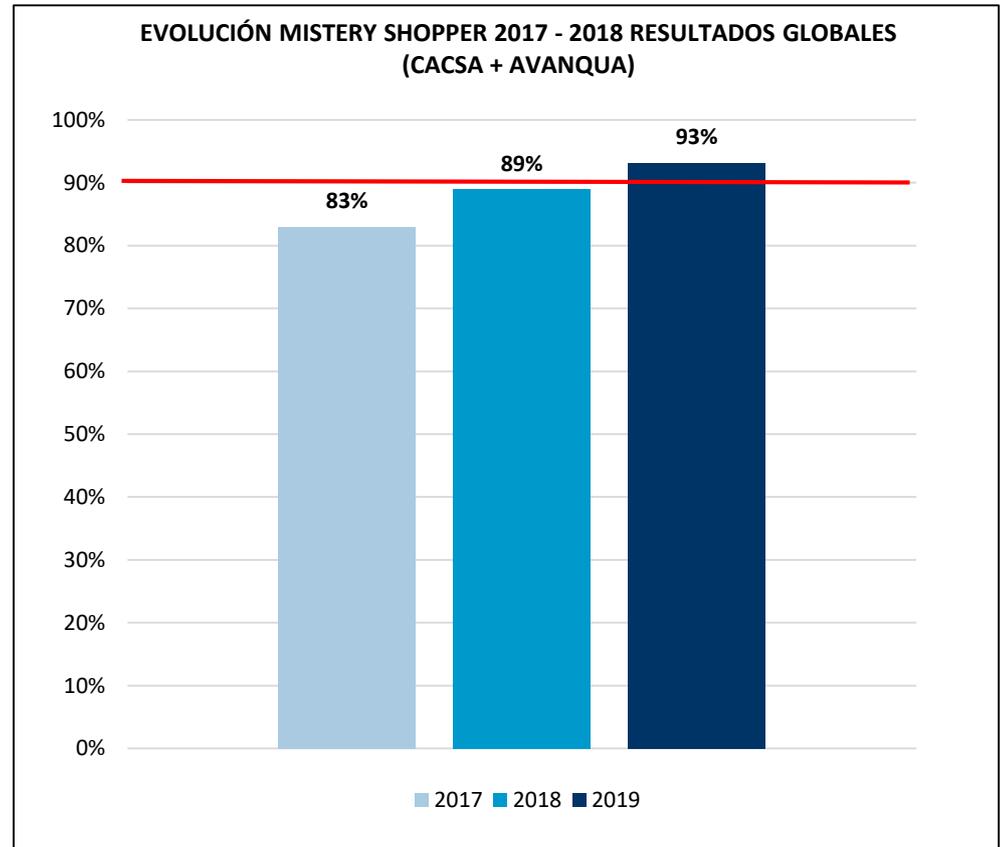


Fuente: Estudio Realizado por la empresa COTESA

Índice de Satisfacción 2019 MISTERY SHOPPER



Evolución 2017-2019 MISTERY SHOPPER

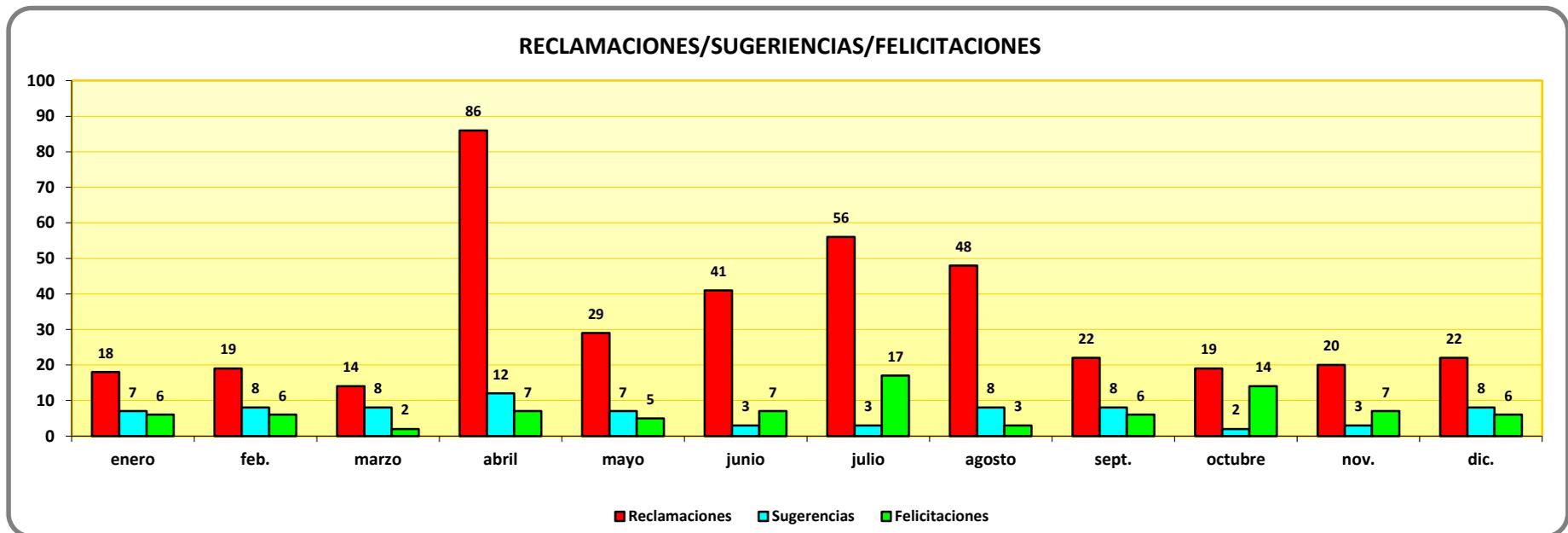


Resultado total de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones 2019

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.

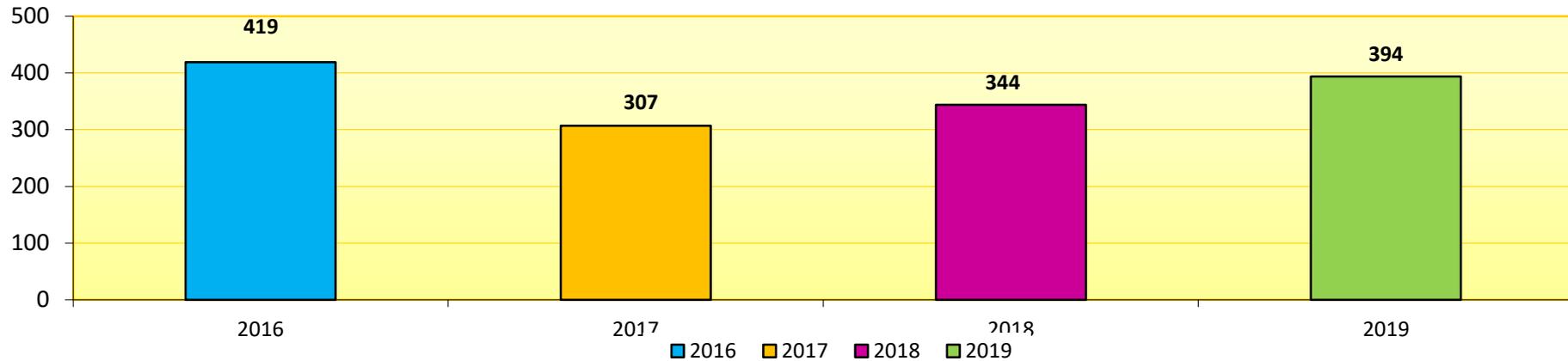
TIPO DE COMUNICACIÓN	TOTAL 2019
Reclamaciones	394
Sugerencias	77
Felicitaciones	86

Rátio de reclamaciones recibidas 2019 (nº de reclamaciones por 100.000 entradas)
14



Evolución número de reclamaciones recibidas 2016 – 2019

EVOLUCIÓN NÚMERO DE RECLAMACIONES RECIBIDAS 2016 - 2019



Evolución ratio de reclamaciones recibidas por entradas vendidas 2016 – 2019 (nº de reclamaciones per 100.000 entradas)

EVOLUCIÓN RATIO DE RECLAMACIONES RECIBIDAS 2016 - 2019 (CADA 100.000 ENTRADES VENDIDAS)

