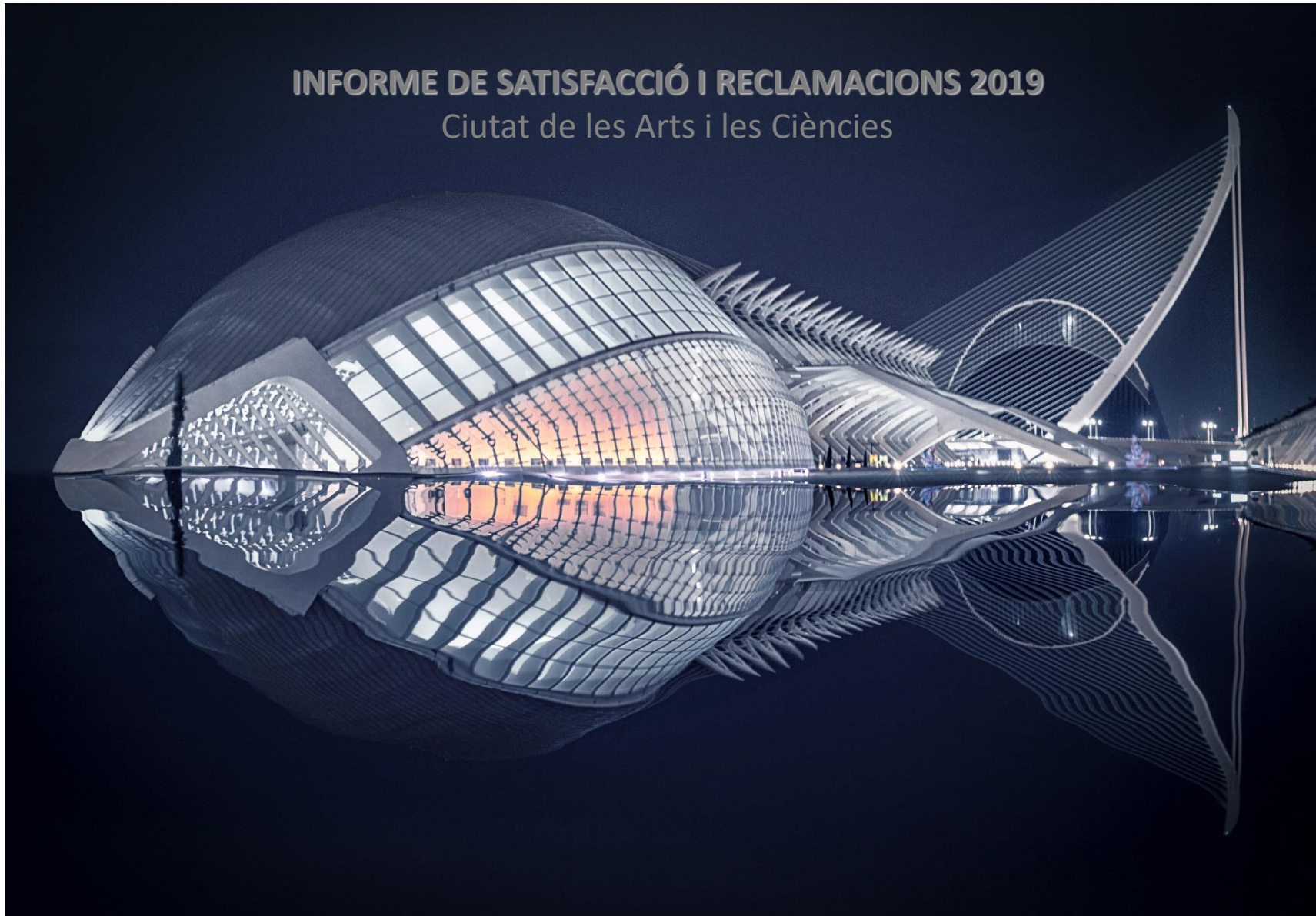


INFORME DE SATISFACCIÓ I RECLAMACIONS 2019

Ciutat de les Arts i les Ciències





- Resultats Satisfacció 2019

Resultats Satisfacció i Evolució 2016-2019 de Museu de les Ciències

Resultats Satisfacció i Evolució 2016-2019 de Hemisfèric

Resultats Satisfacció i Evolució 2016-2019 de Oceanogràfic

Resultats Satisfacció i Evolució 2016-2019 de Esdeveniments Ciutat de les Arts i les Ciències

-Resultats Impacte divulgatiu 2019

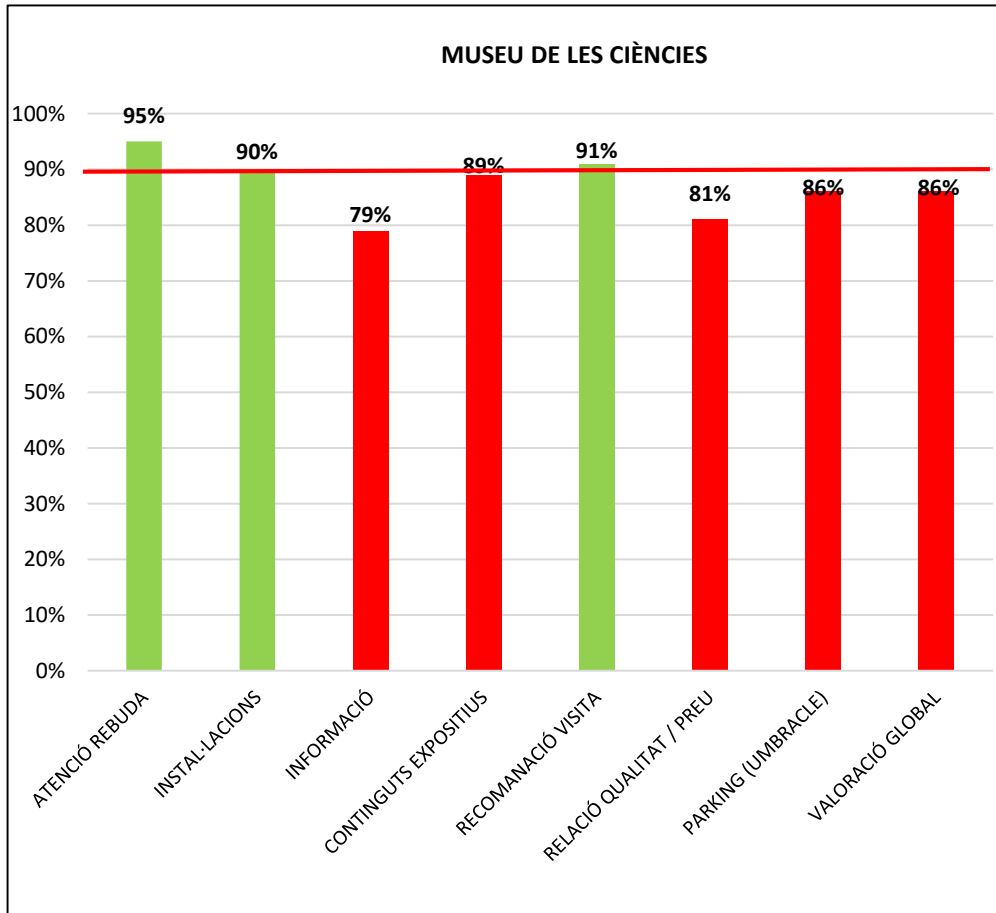
-Resultats Mystery Shopper 2019 i Evolució 2017 – 2019

-Resultats Reclamacions 2019

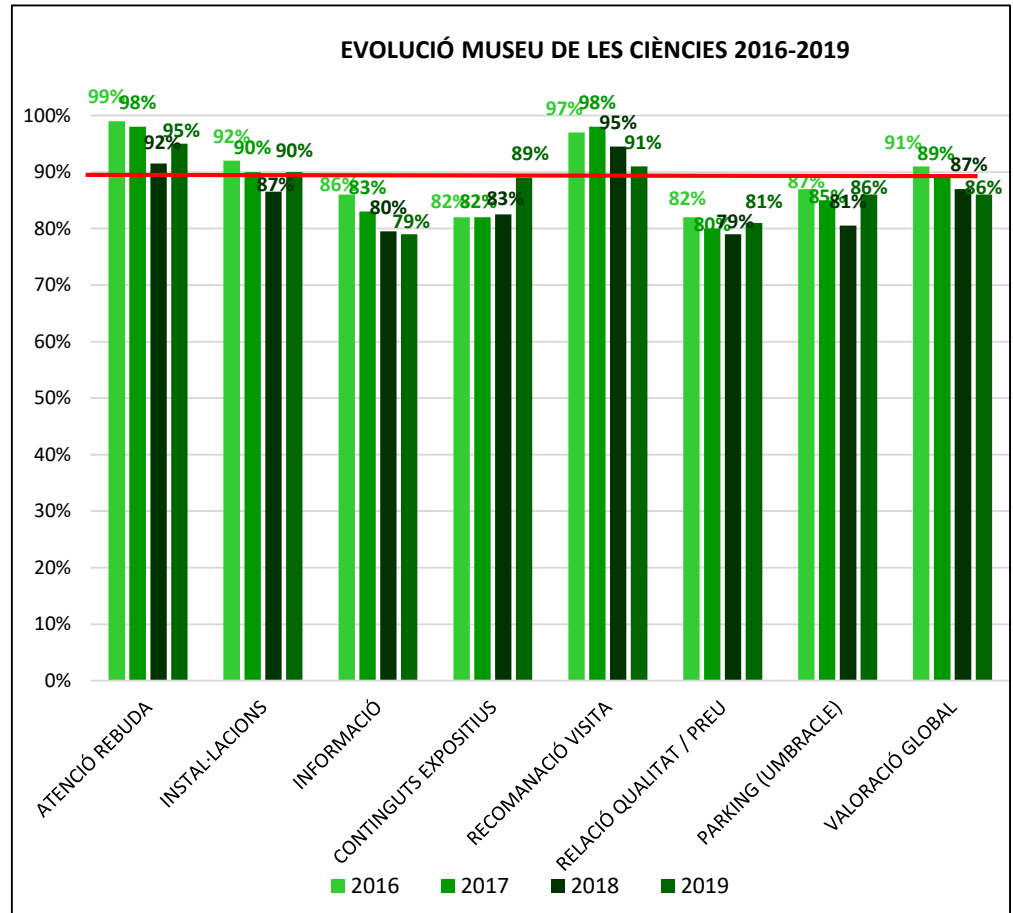
Resultats reclamacions 2019

Evolució reclamacions 2016 -2019

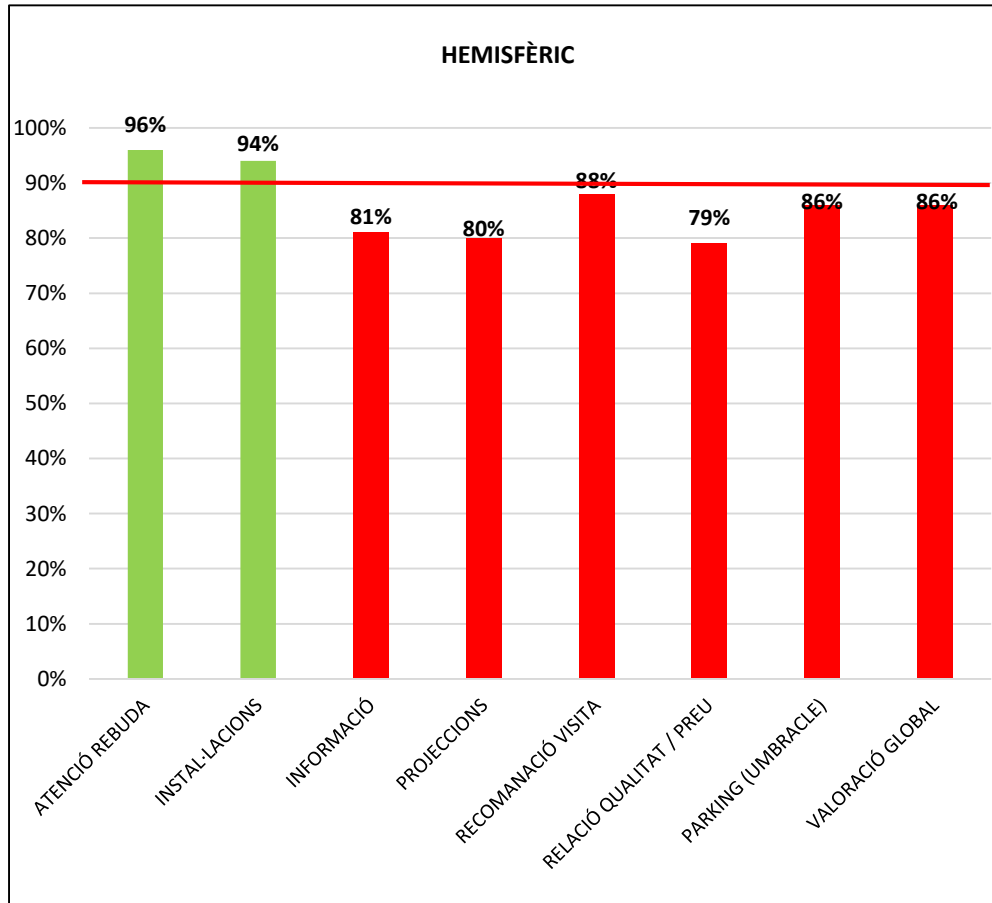
Índex de Satisfacció 2019 Activitat Principal i Secundària



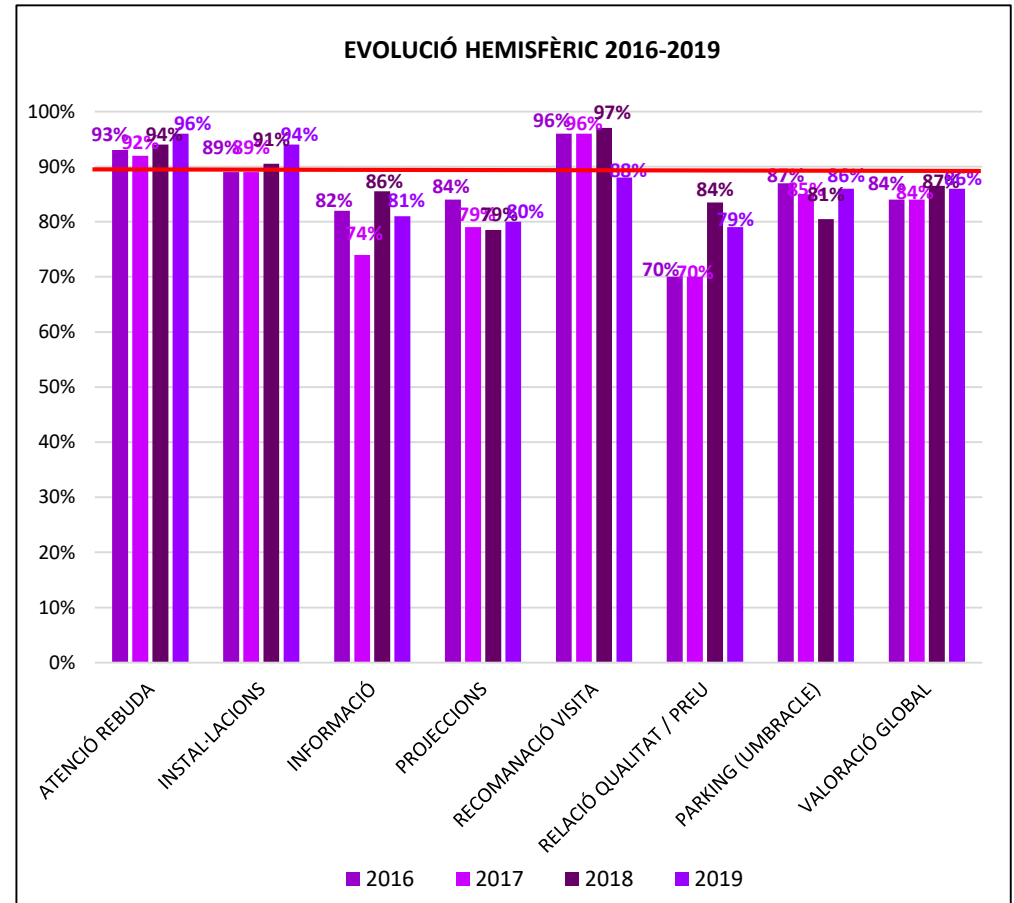
Evolució 2016-2019 Activitat Principal i Secundària



Índex de Satisfacció 2019 Activitat Principal i Secundària (1º Semestre)



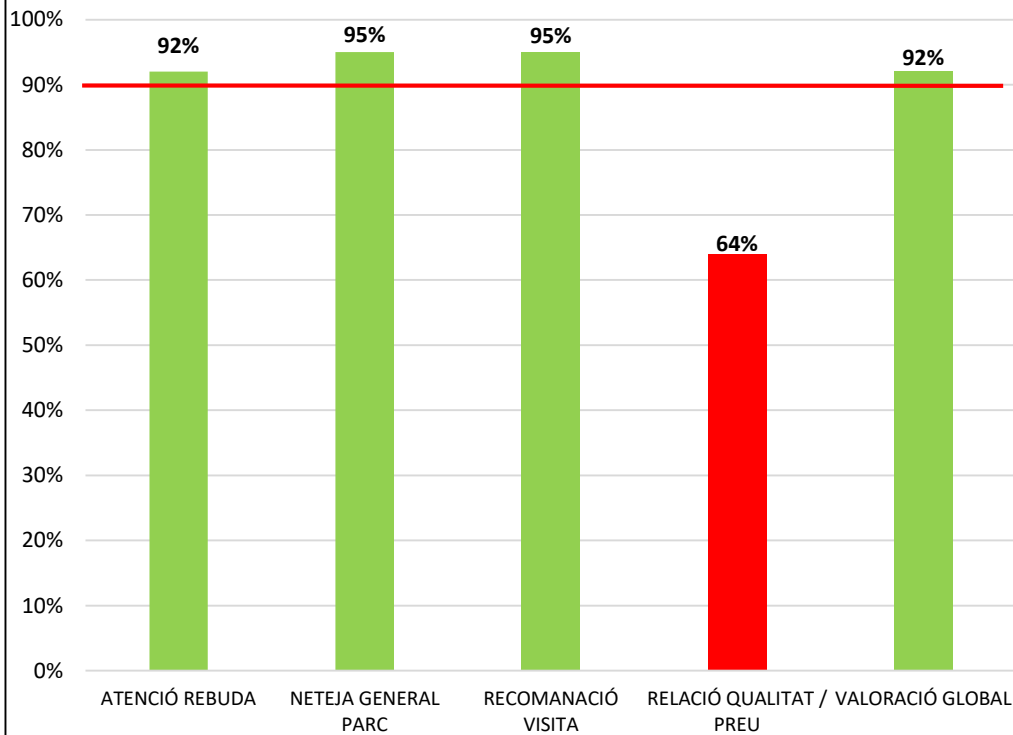
Evolució 2016-2019 Activitat Principal i Secundària



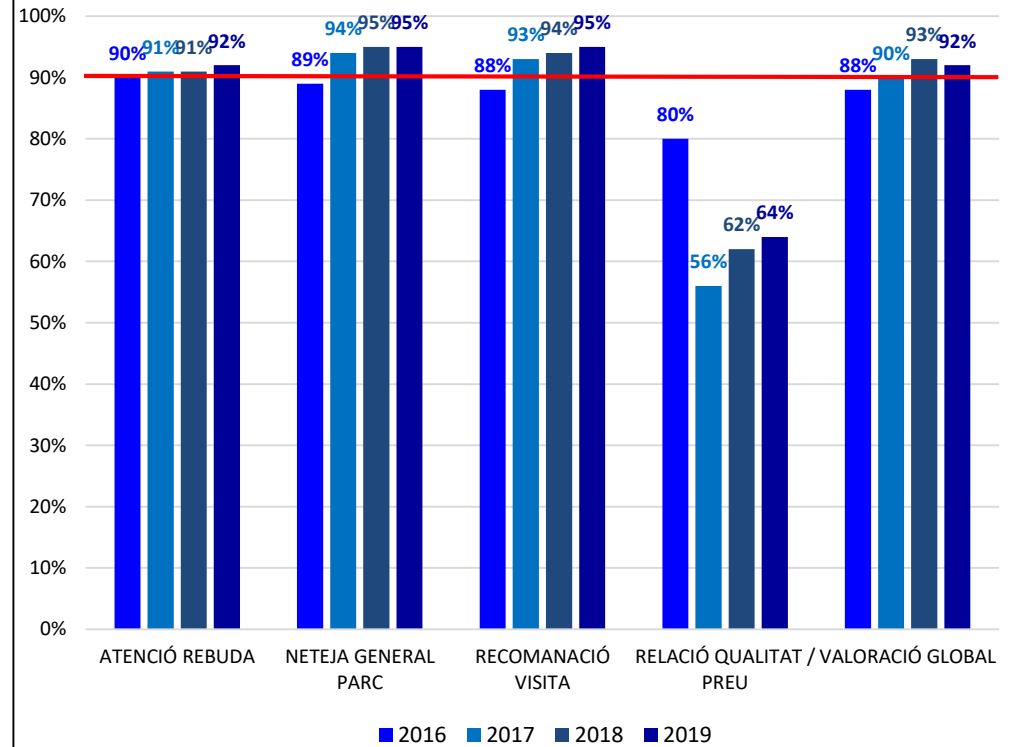
Índex de Satisfacció 2019 Activitat Principal i Secundària (Anual)

Evolució 2016-2019 Activitat Principal i Secundària

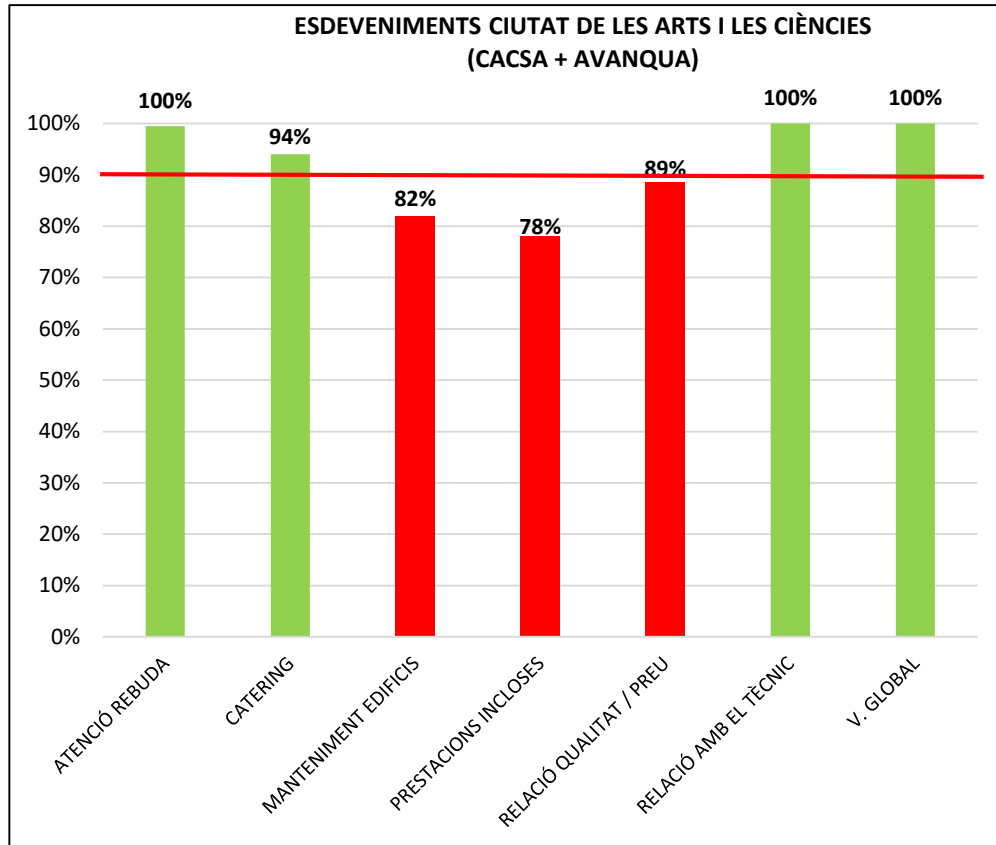
OCEANOGRÀFIC



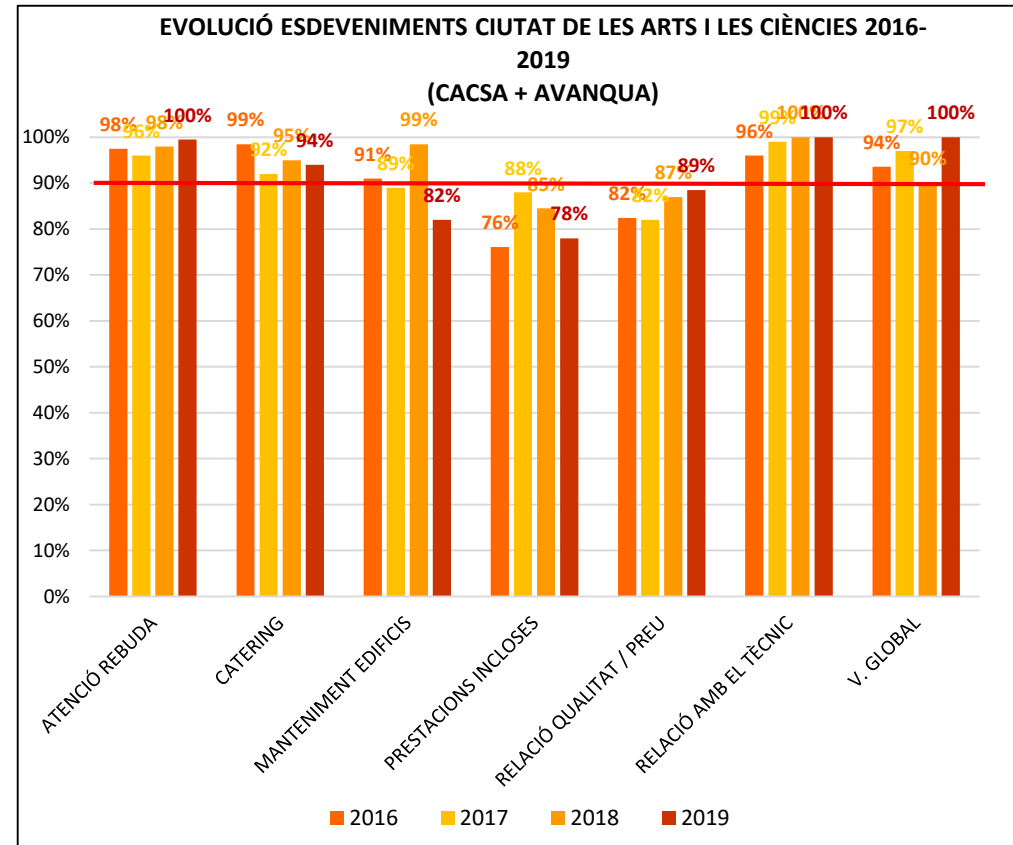
EVOLUCIÓ OCEANOGRÀFIC 2016-2019



Índex de Satisfacció 2019 Activitat Principal i Secundària (Anual)



Evolució 2016-2019 Activitat Principal i Secundària



Impacte divulgatiu: Resultats Globals (intenció) – 2019

Impacto Divulgativo

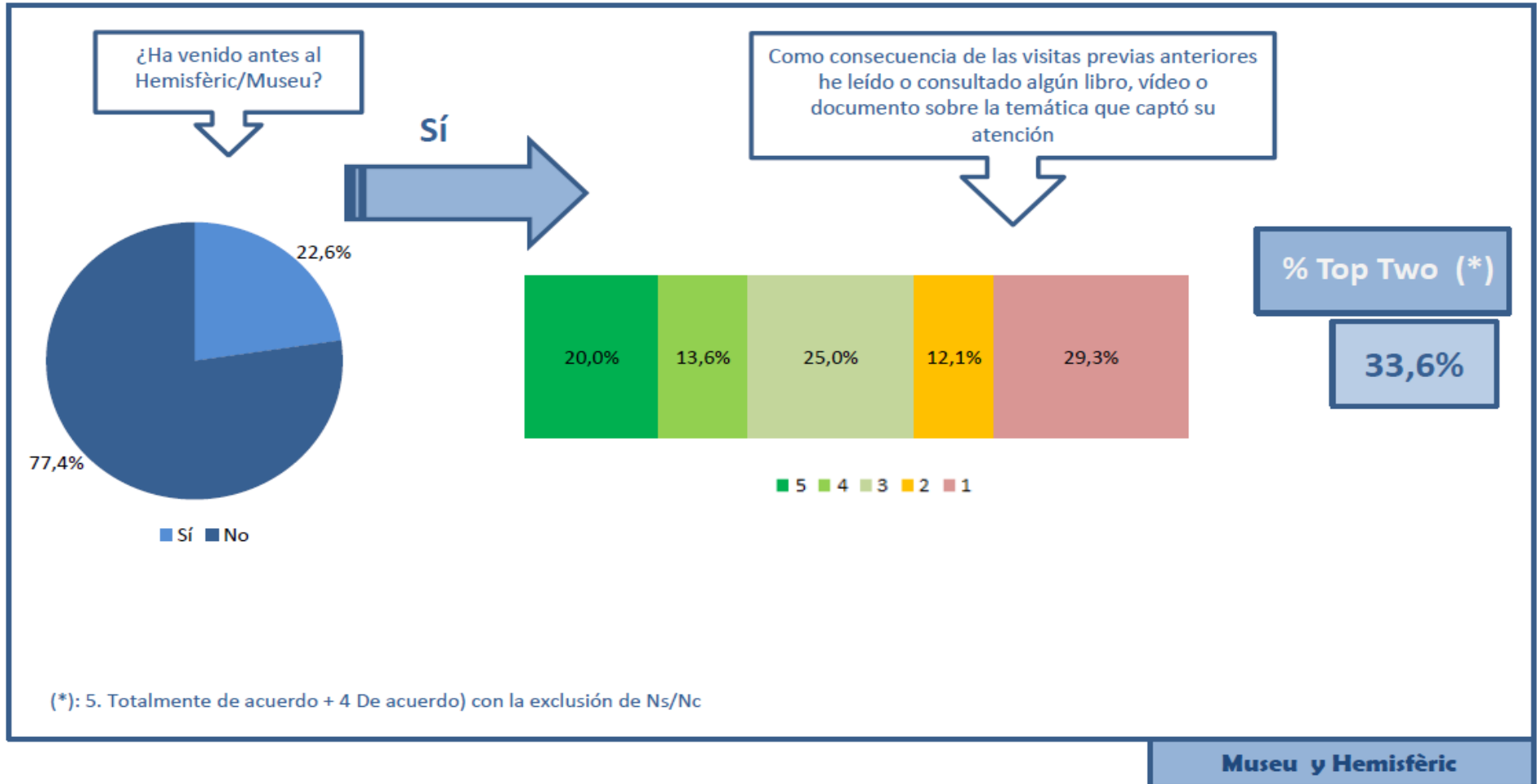
% Top Two (*)



Museu y Hemisfèric

Impacte divulgatiu: Resultats Globals (real) – 2019

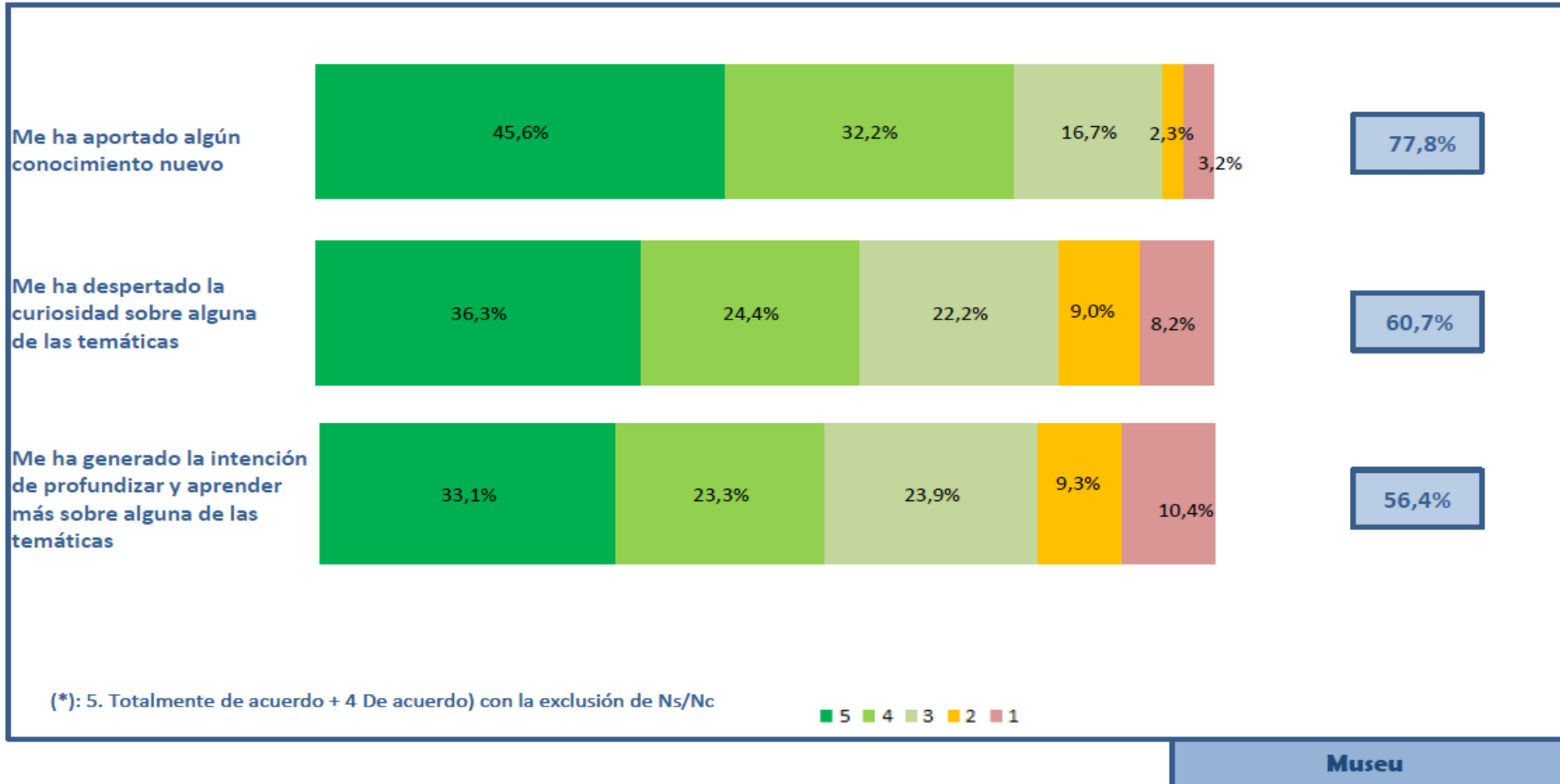
Impacto divulgativo



Impacte divulgatiu: Resultats Impacte divulgatiu Museu (intenció) - 2019

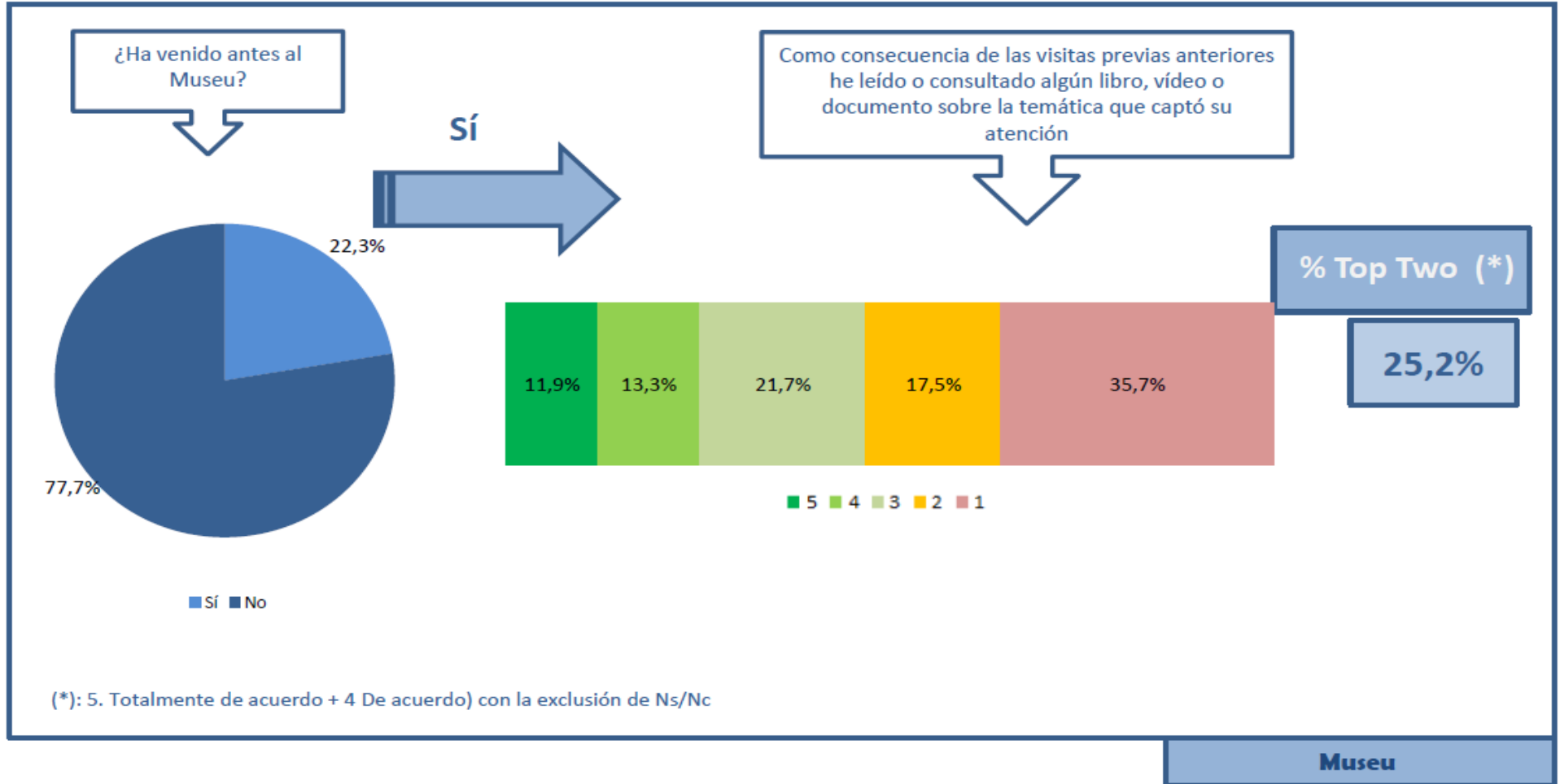
Impacto Divulgativo

% Top Two (*)



Impacte divulgatiu: Resultats Impacte divulgatiu Museu (real) - 2019

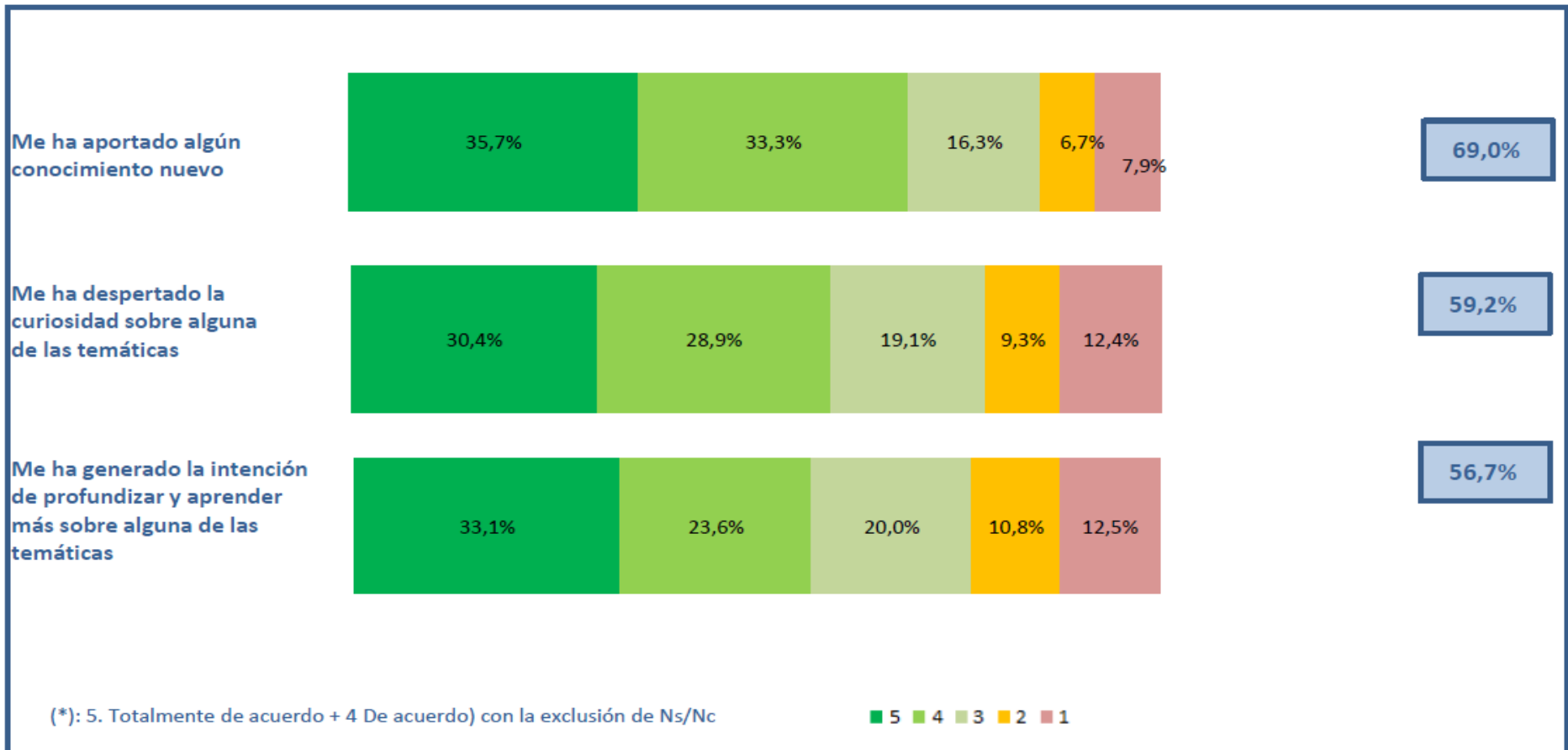
Impacto divulgativo



Impacte divulgatiu: Resultats Impacte divulgatiu Hemisfèric (intenció) - 2019

Proyecciones: Impacto Divulgativo General

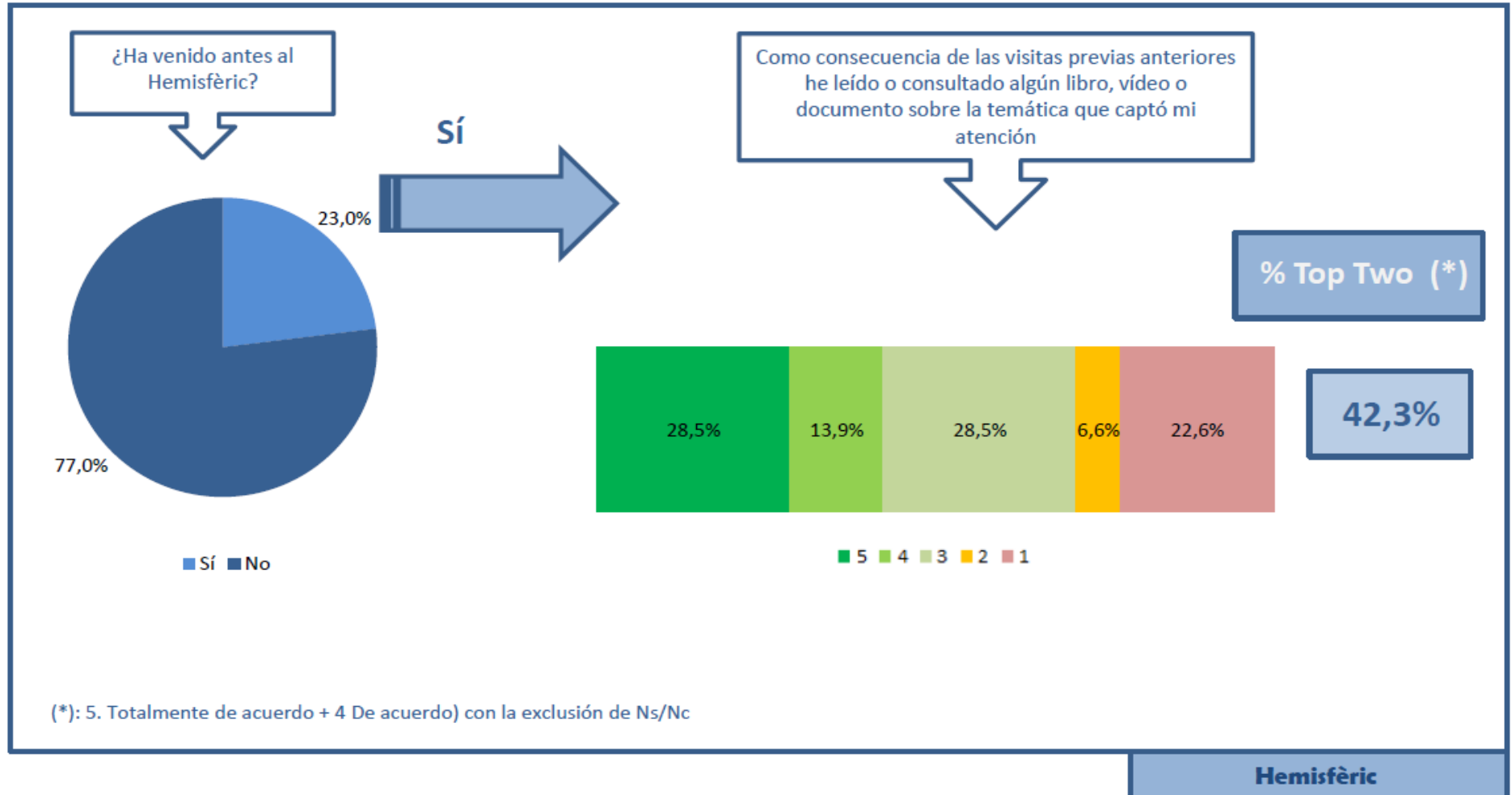
% Top Two (*)



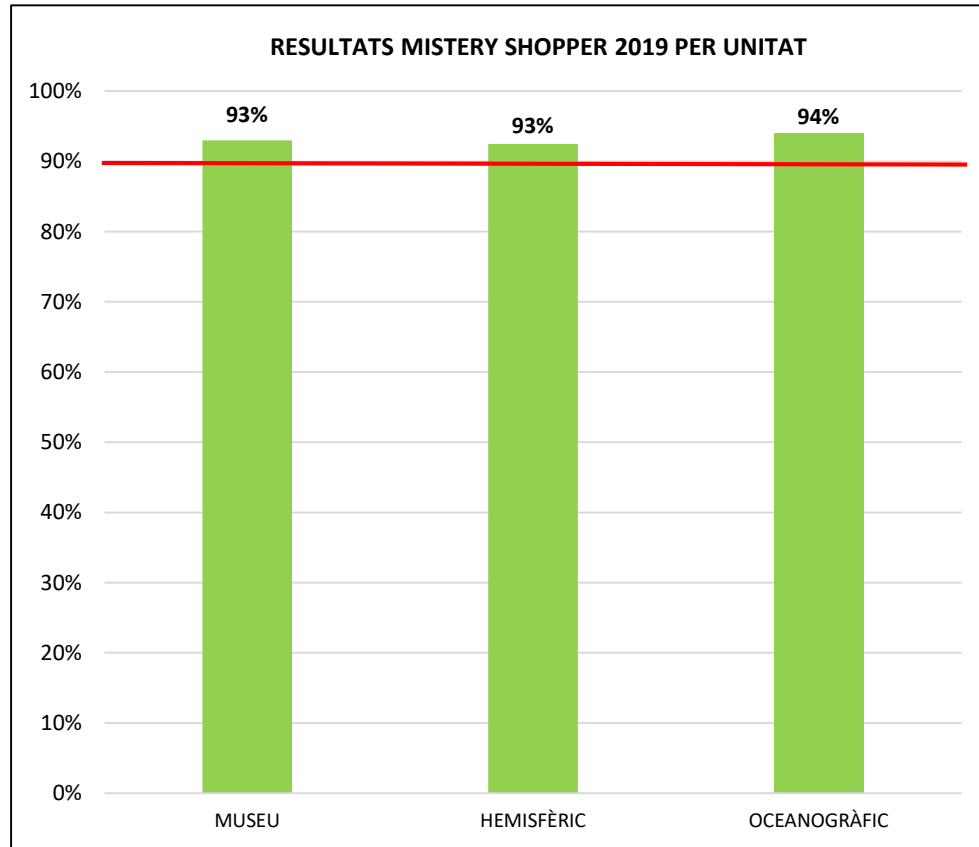
Hemisfèric

Impacte divulgatiu: Resultats Impacte divulgatiu Hemisfèric (real) - 2019

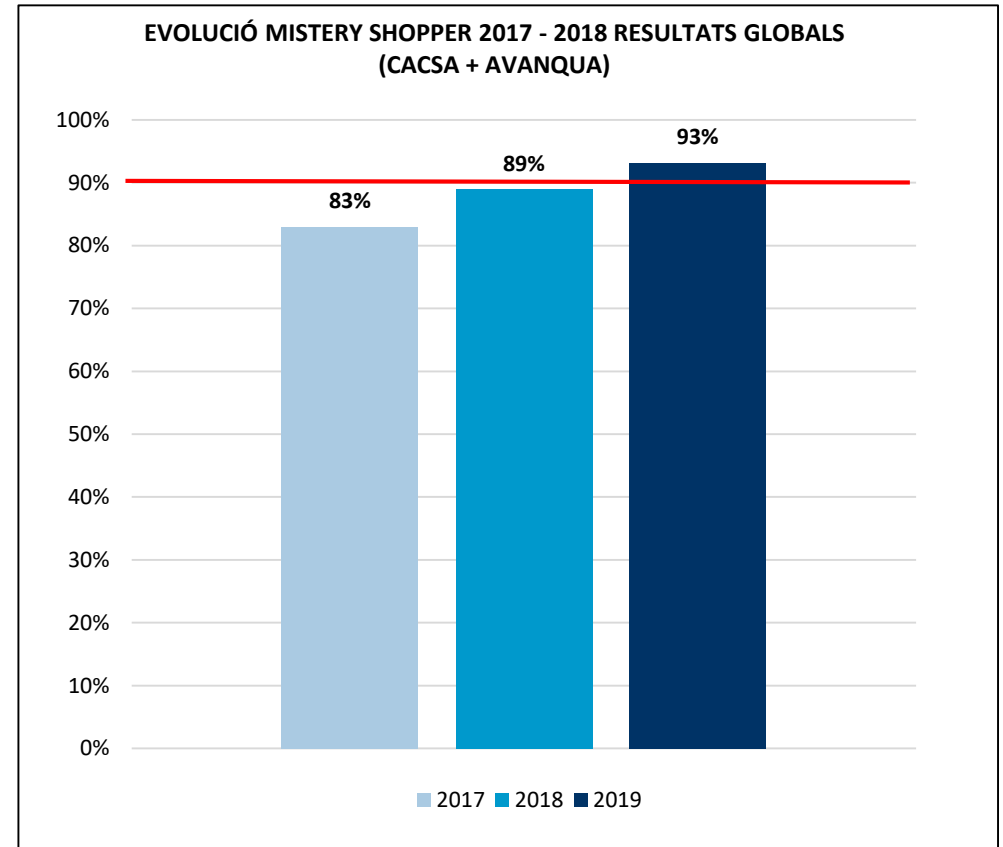
Impacto divulgativo



Índex de Satisfacció 2019 MISTERY SHOPPER



Evolució 2017-2019 MISTERY SHOPPER

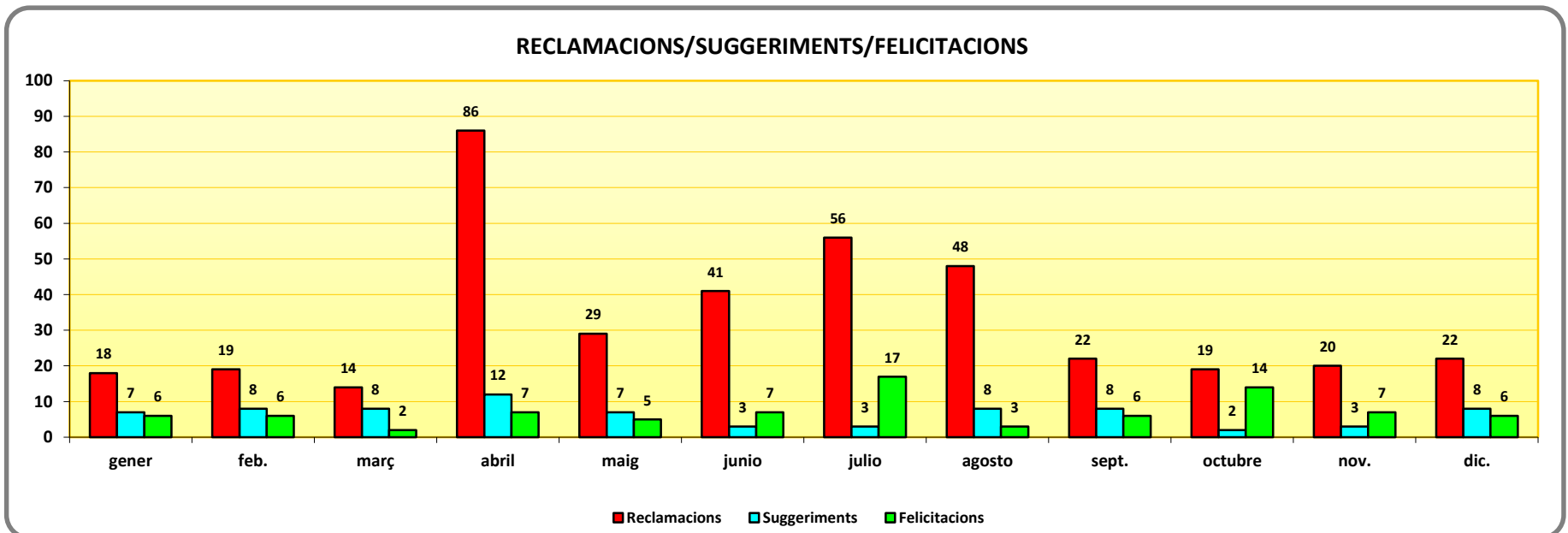


Resultat total de reclamacions, suggeriments i felicitacions 2019

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, resolde 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.

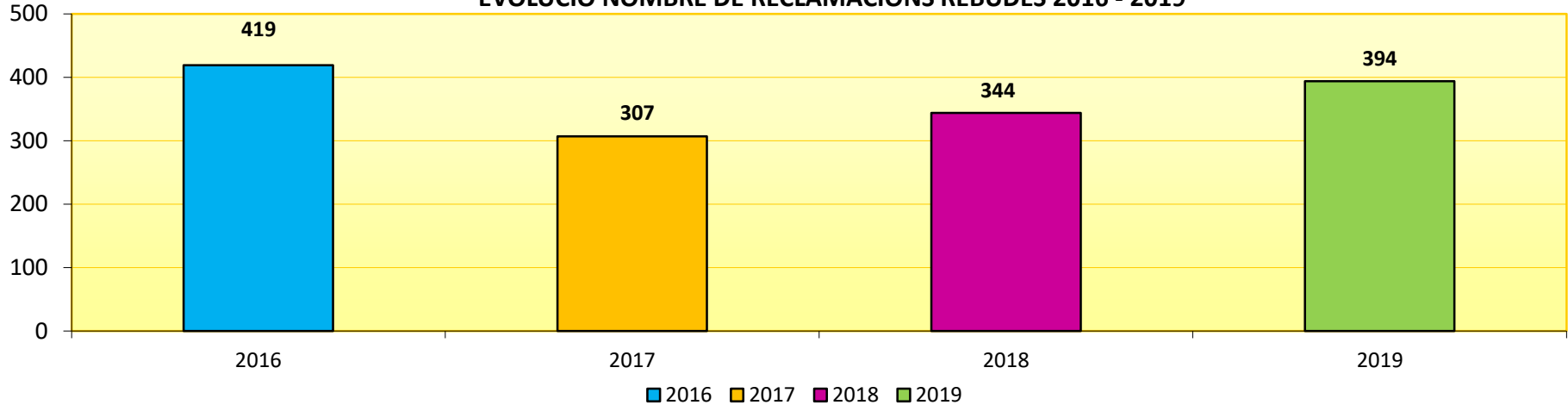
TIPUS DE COMUNICACIÓ	TOTAL 2019
Reclamacions	394
Suggeriments	77
Felicitacions	86

Ràtio de reclamacions rebudes 2019 (nº de reclamacions per 100.000 entrades)
14



Evulció nombre de reclamacions rebudes 2016-2019

EVOLUCIÓ NOMBRE DE RECLAMACIONS REBUDES 2016 - 2019



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

EVOLUCIÓ RATIO DE RECLAMACIONS REBUDES 2016 - 2019 (CADA 100.000 ENTRADES VENUDES)

