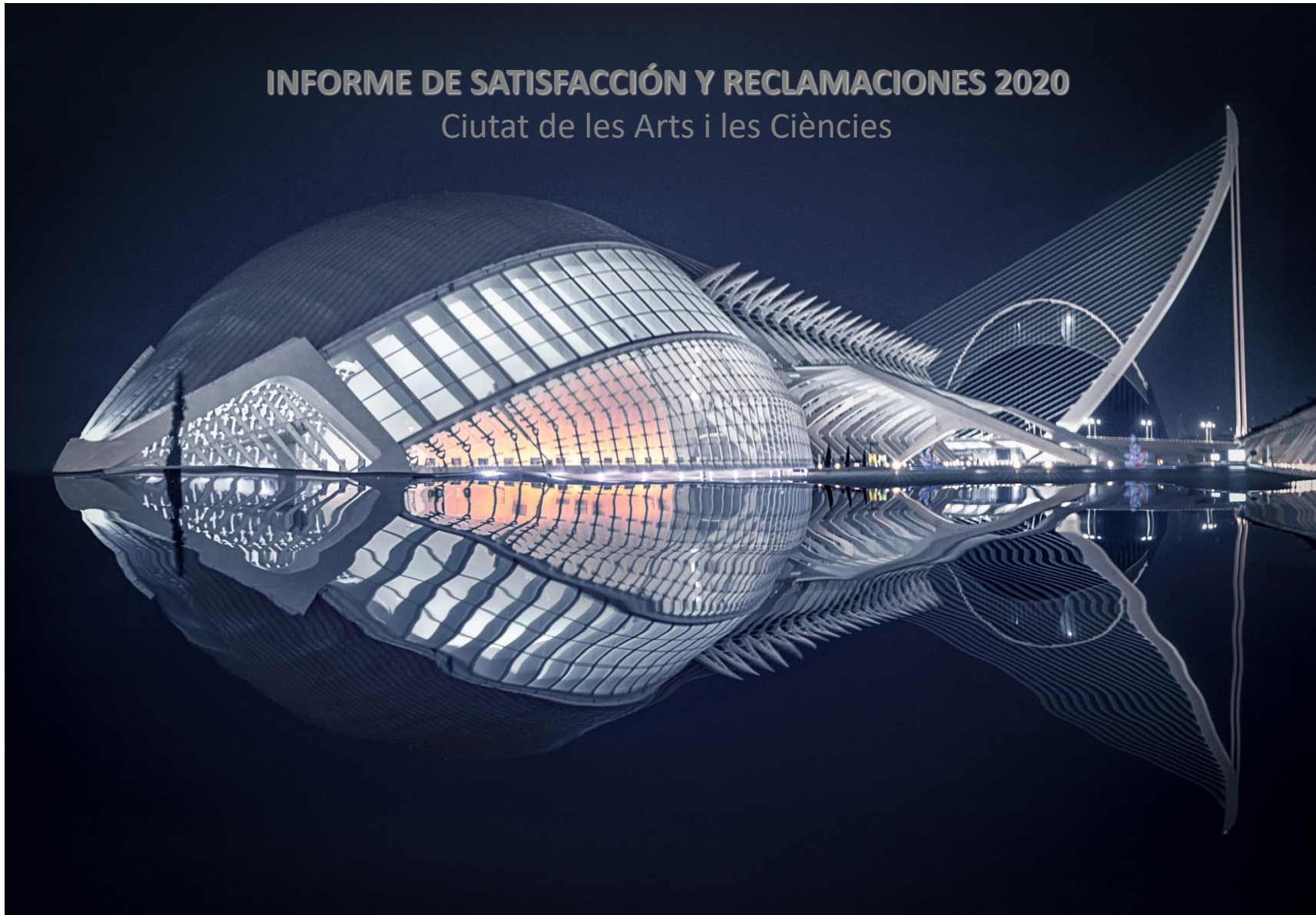


# INFORME DE SATISFACCIÓN Y RECLAMACIONES 2020

## Ciutat de les Arts i les Ciències





## - Resultados Satisfacción 2020

Resultados Satisfacción y Evolución 2016 -2020 de Museu de les Ciències

Resultados Satisfacción y Evolución 2016 - 2020 de Hemisfèric

Resultados Satisfacción y Evolución 2016 - 2020 de Oceanogràfic

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

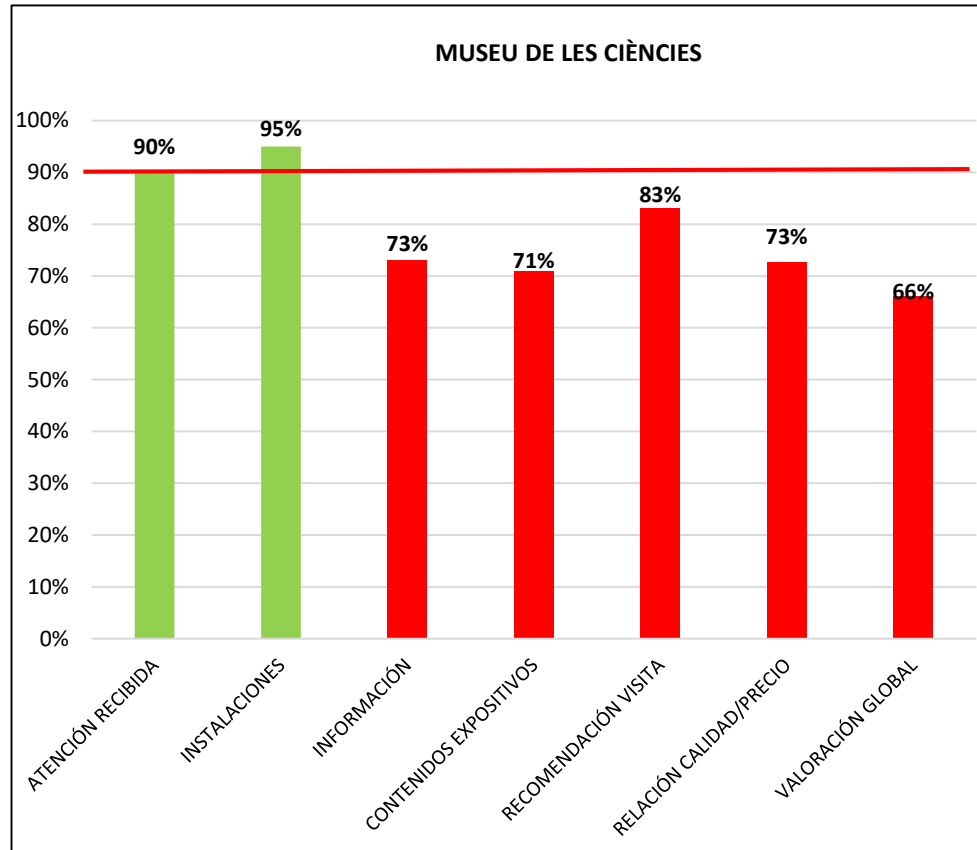
## -Resultados Impacto divulgativo 2020

## -Resultados Reclamaciones 2020

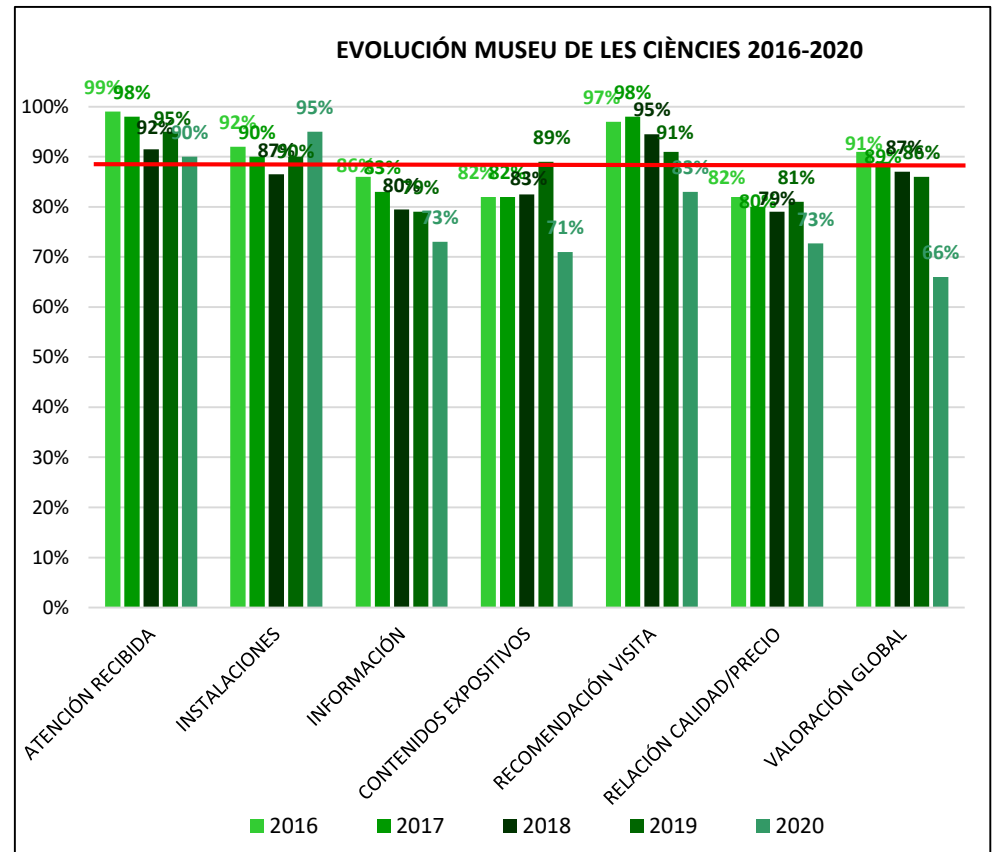
Resultados reclamaciones 2020

Evolución reclamaciones 2018 – 2020

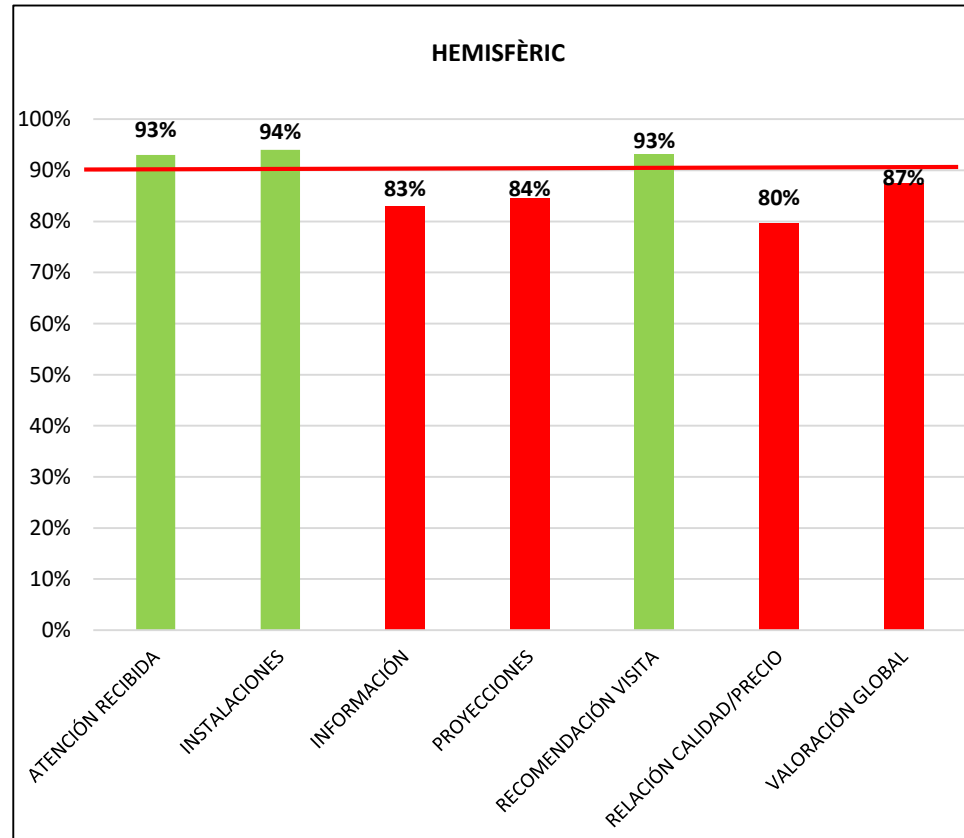
## Índice de Satisfacción 2020 Actividad Principal y Secundaria



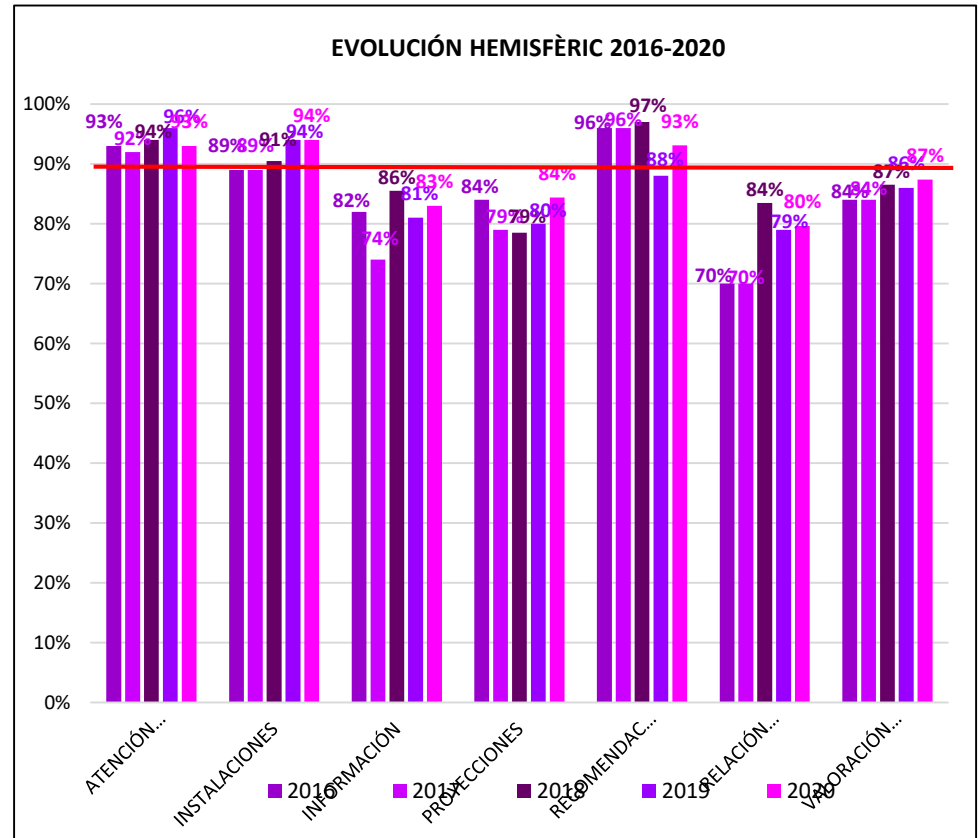
## Evolución 2016-2020 Actividad Principal y Secundaria



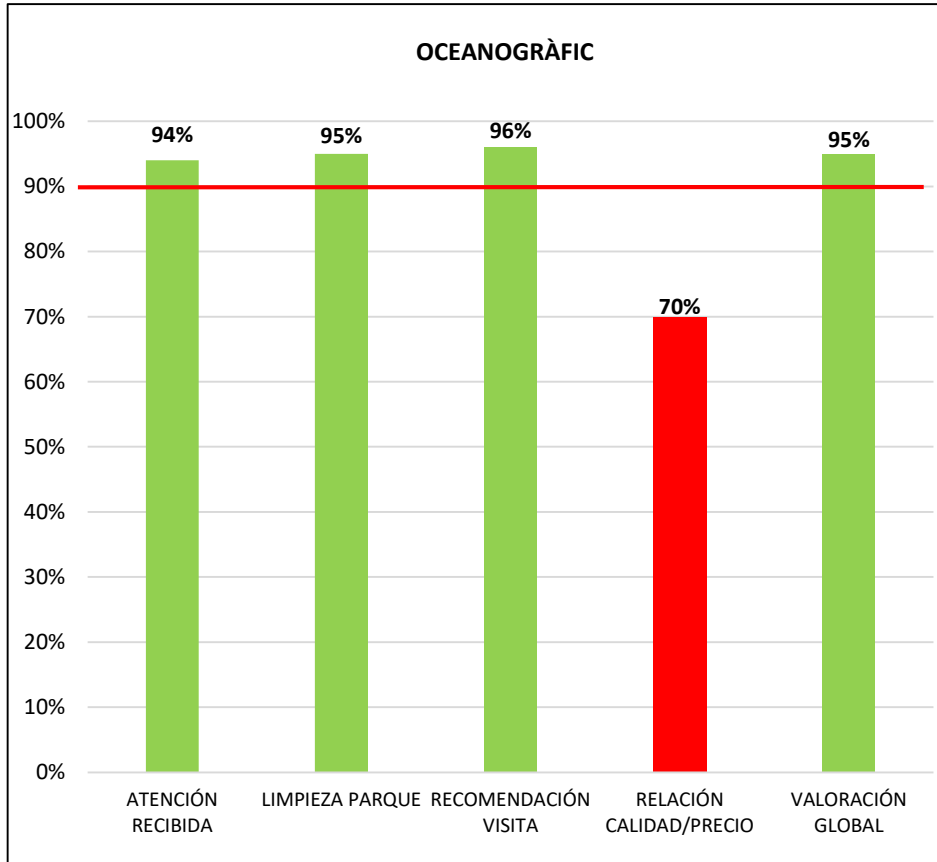
## Índice de Satisfacción 2020 Actividad Principal y Secundaria



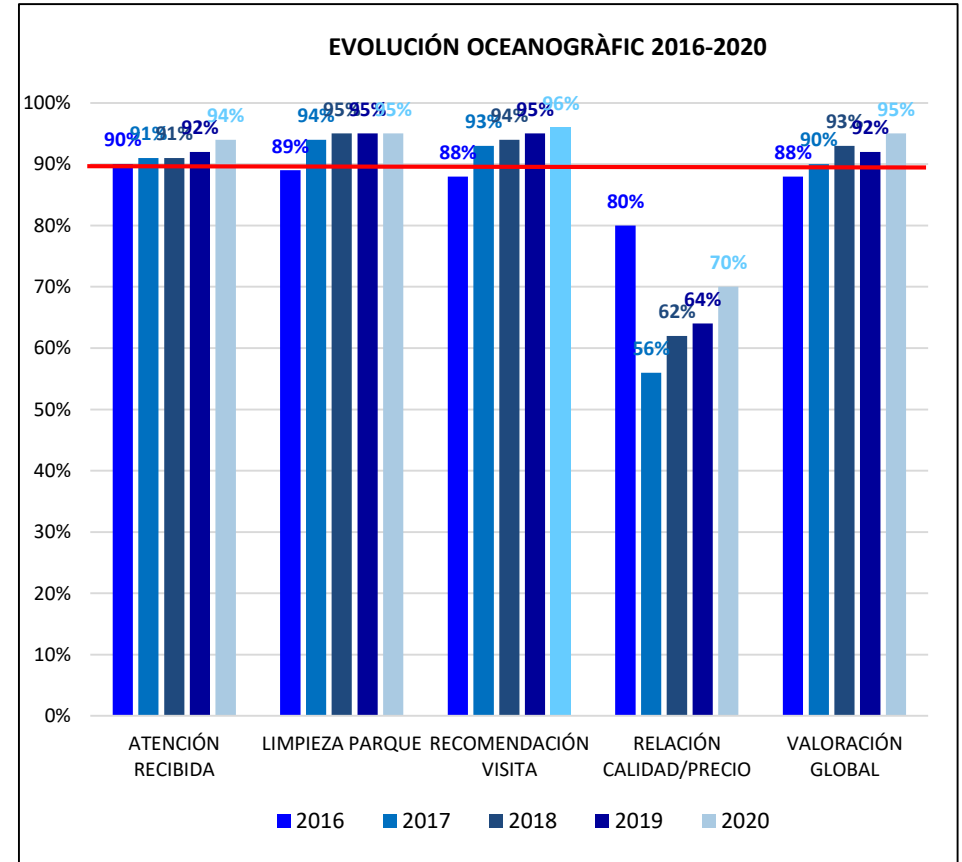
## Evolución 2016-2020 Actividad Principal y Secundaria



## Índice de Satisfacción 2020 Actividad Principal y Secundaria

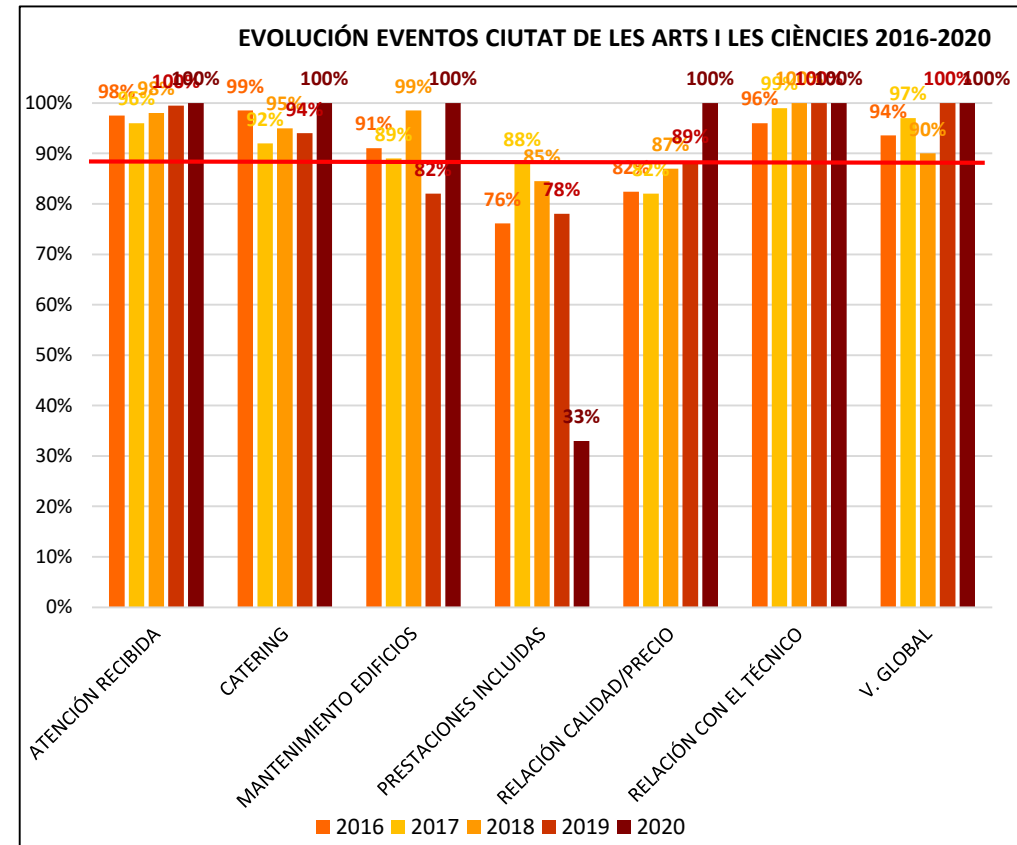
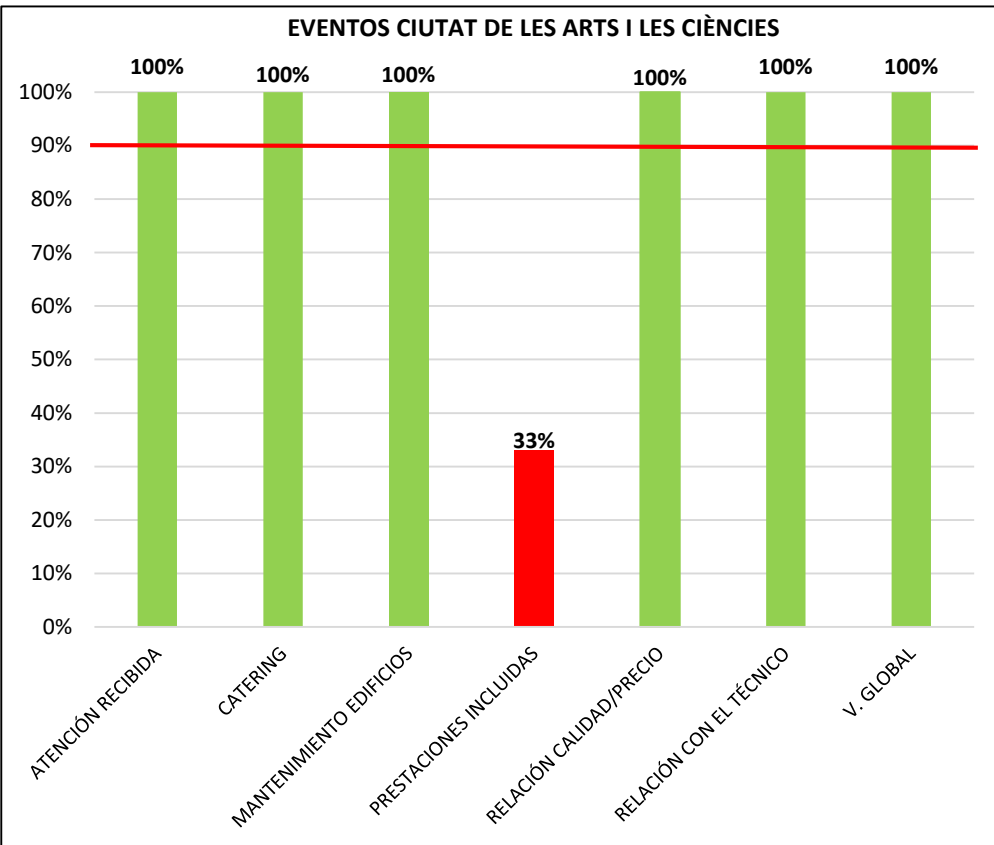


## Evolución 2016-2020 Actividad Principal y Secundaria



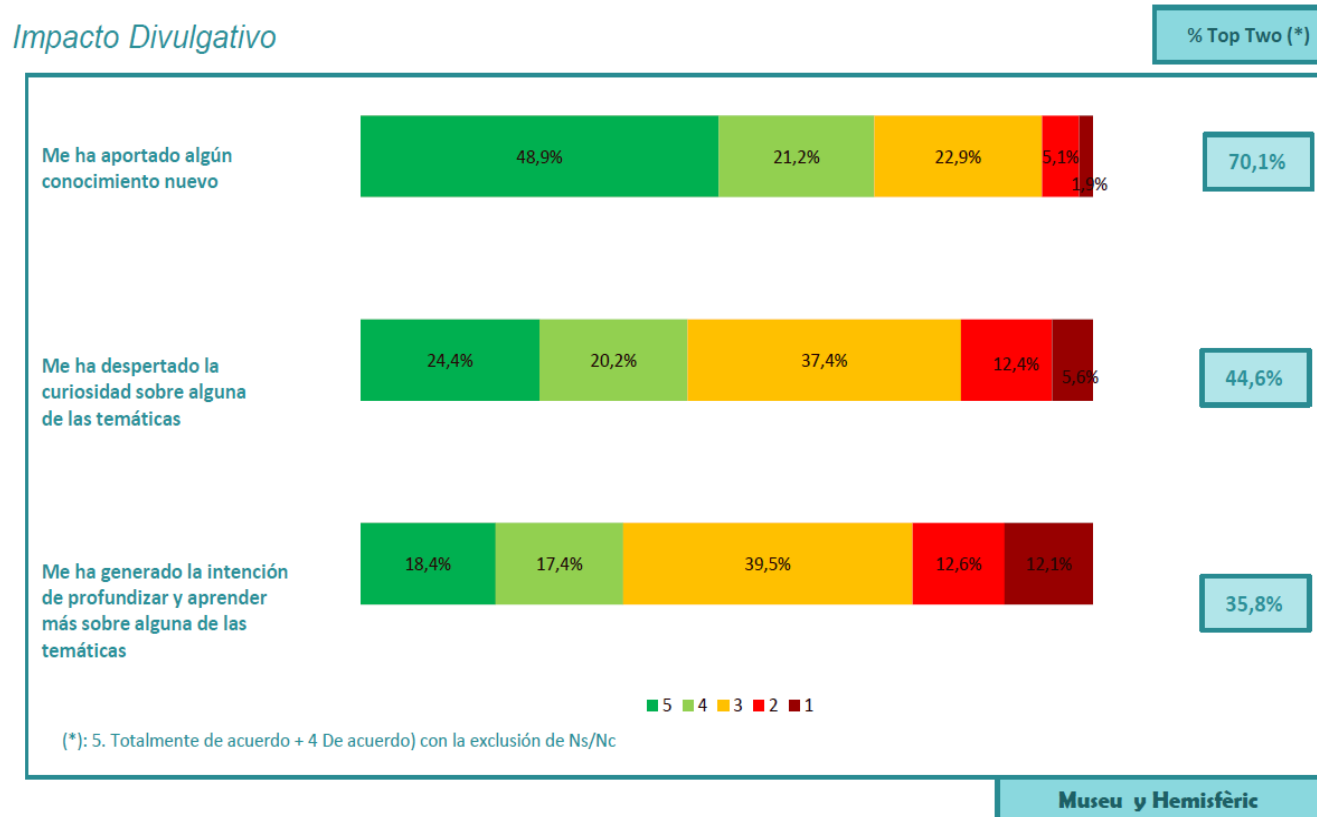
## Índice de Satisfacción 2020 Actividad Principal y Secundaria

## Evolución 2016-2019 Actividad Principal y Secundaria



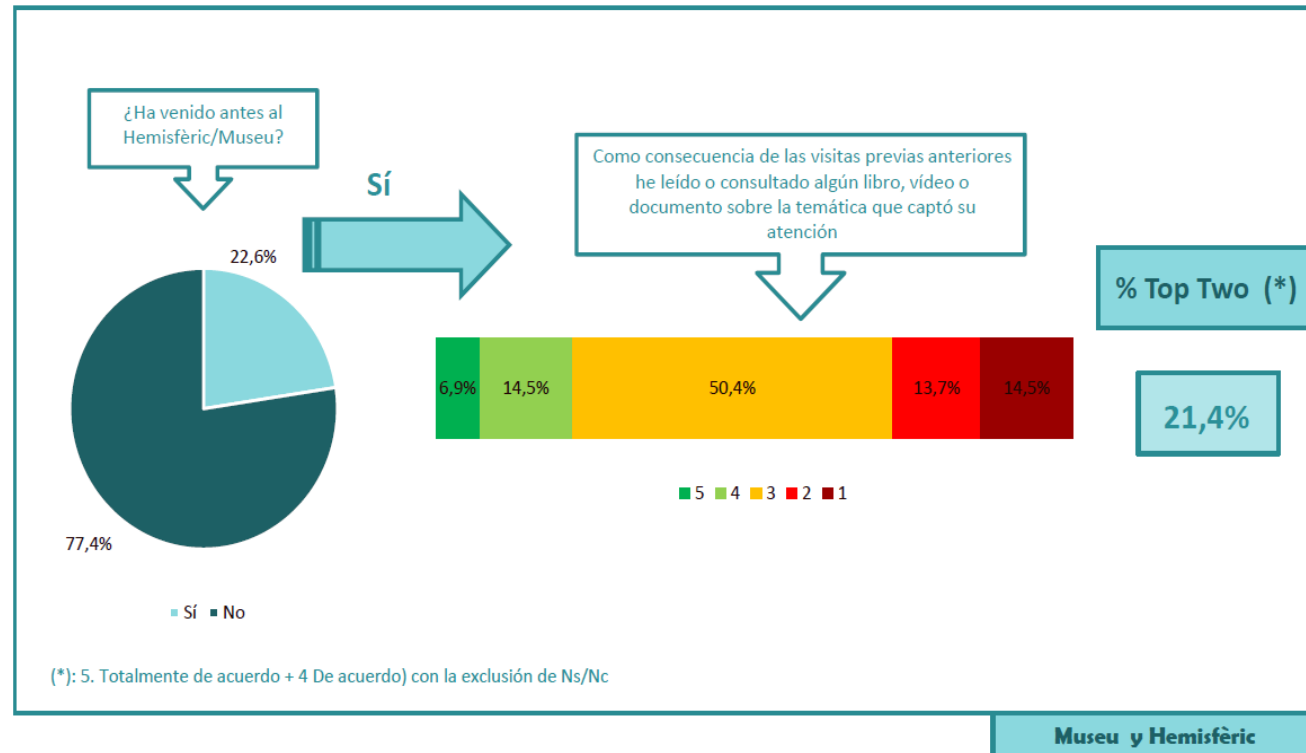


## Impacto divulgativo: Resultados Globales (intención) – 2020



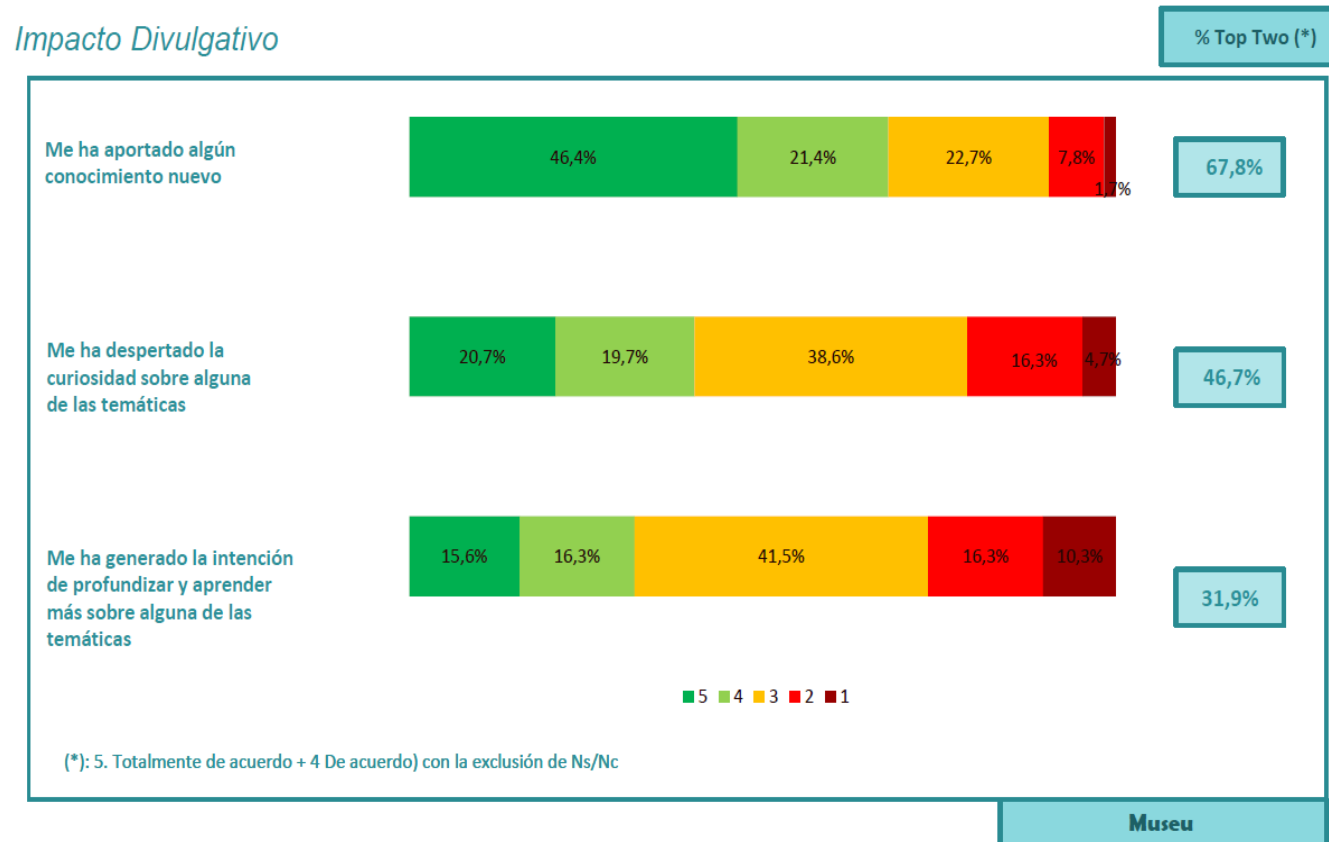
## Impacto divulgativo: Resultados Globales (real) – 2020

### Impacto divulgativo



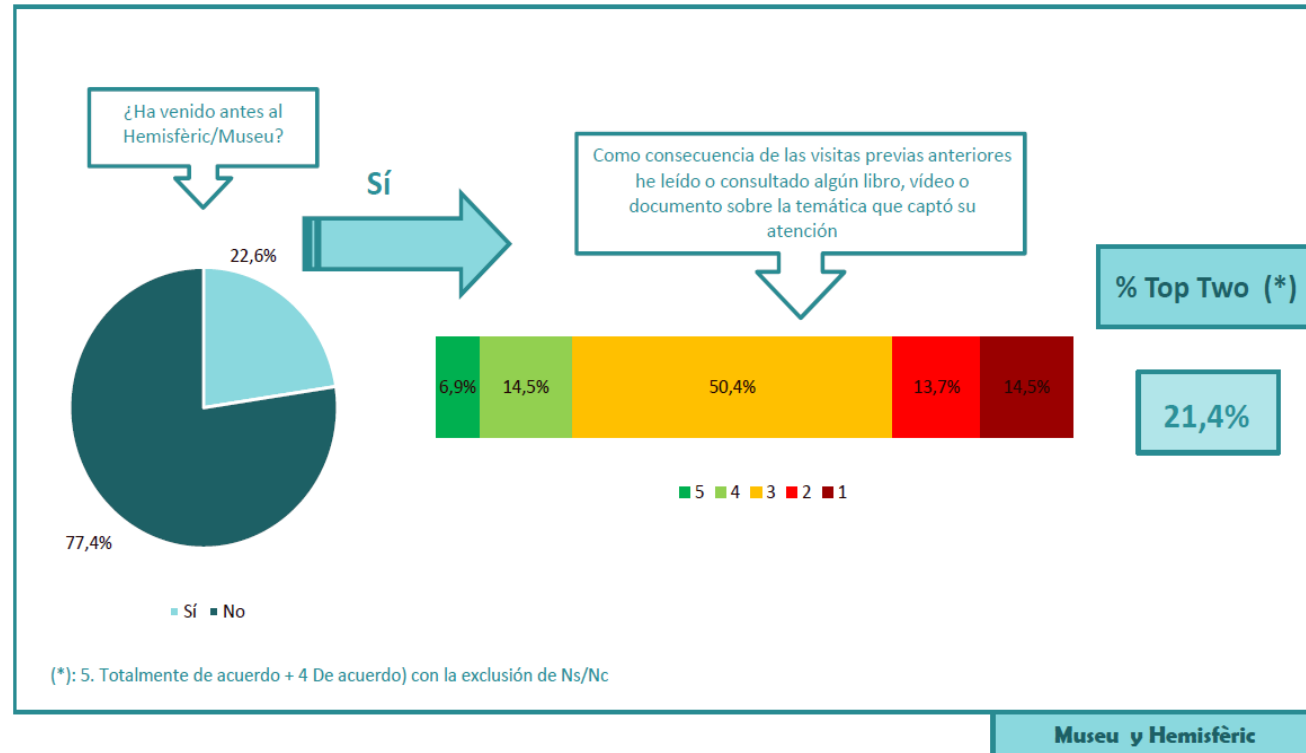


## Impacto divulgativo: Resultados Impacto divulgativo Museu (intención) – 2020



## Impacto divulgativo: Resultados Impacto divulgativo Museu (real) – 2020

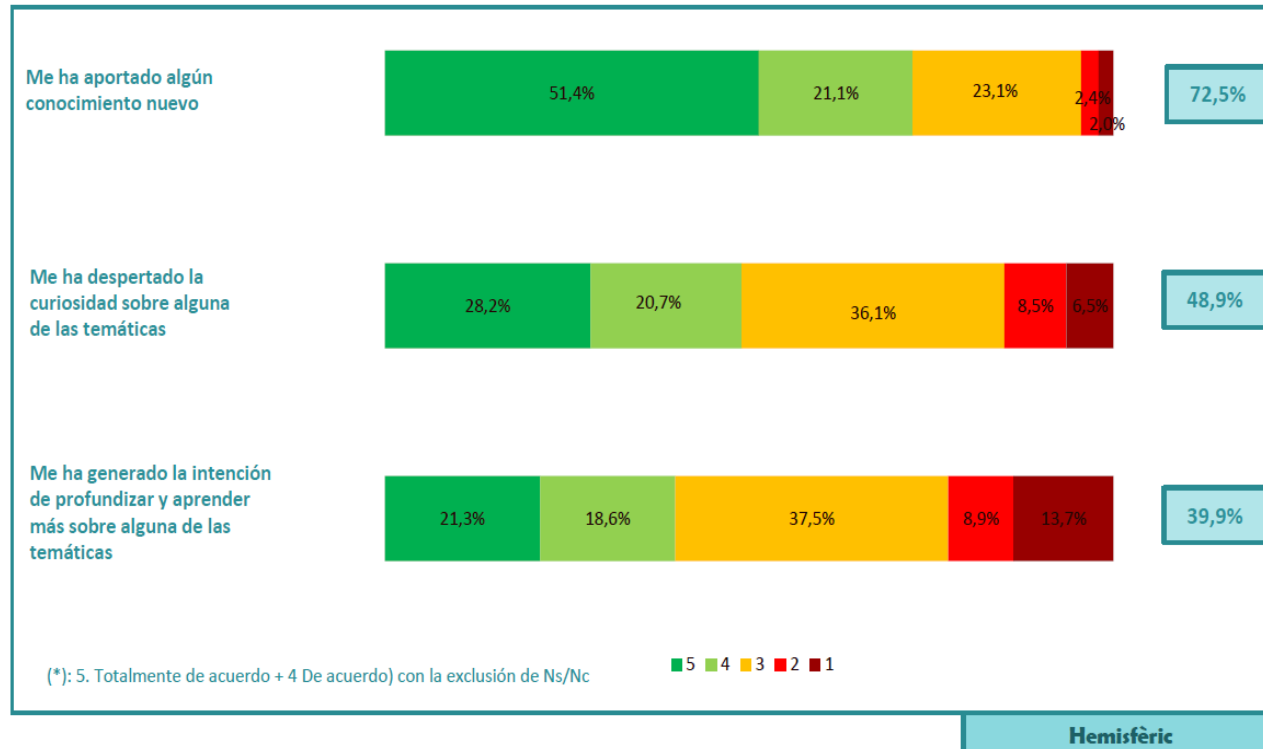
### Impacto divulgativo



## Impacto divulgativo: Resultados Impacto divulgativo Hemisfèric (intención) - 2020

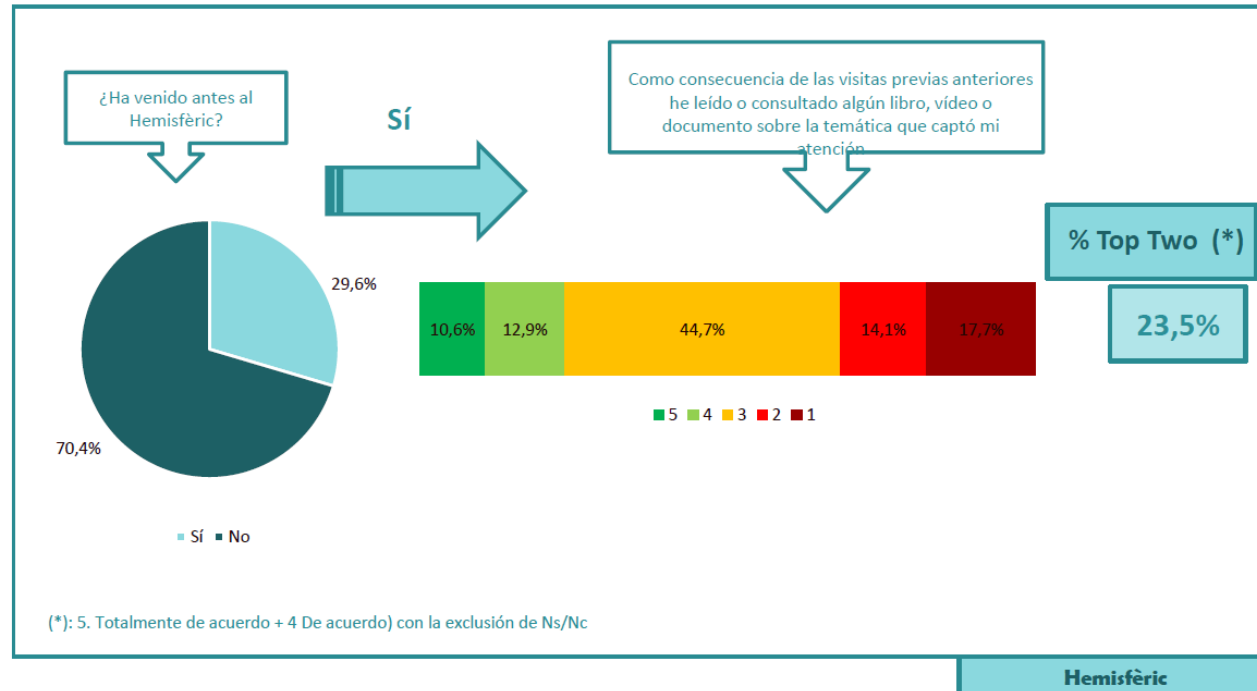
Proyecciones: Impacto Divulgativo General

% Top Two (\*)



## Impacto divulgativo: Resultados Impacto divulgativo Hemisfèric (real) - 2020

### Impacto divulgativo

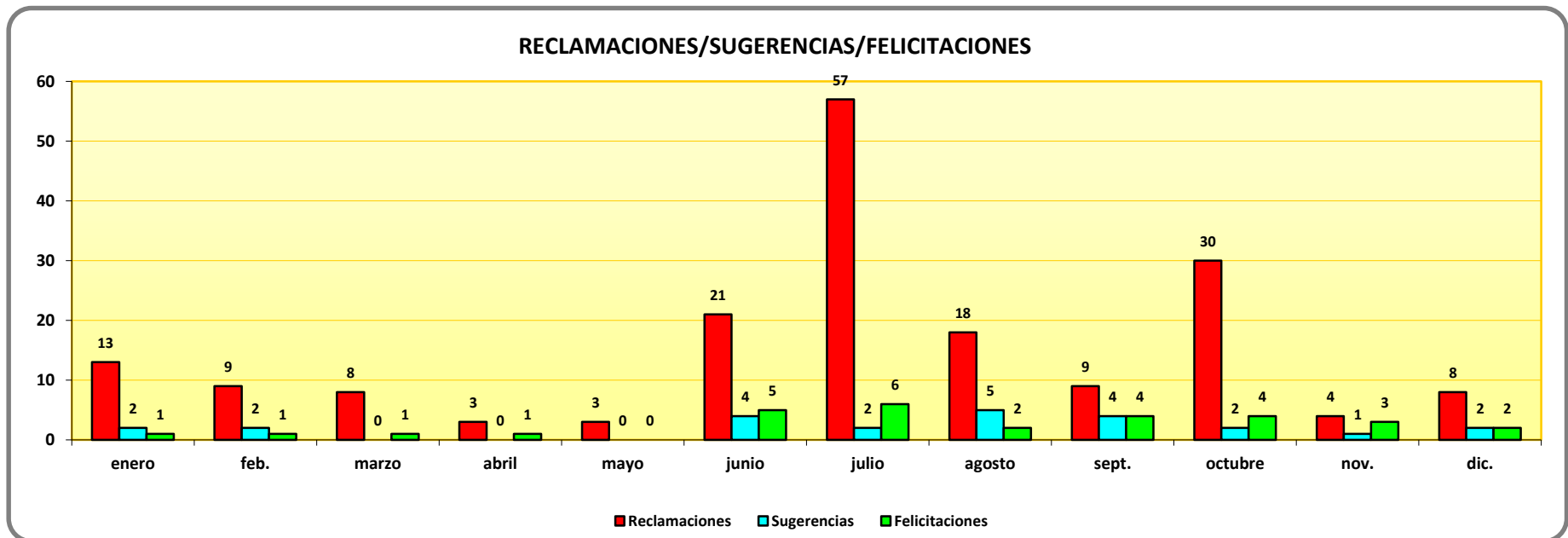


## Resultado total de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones 2020

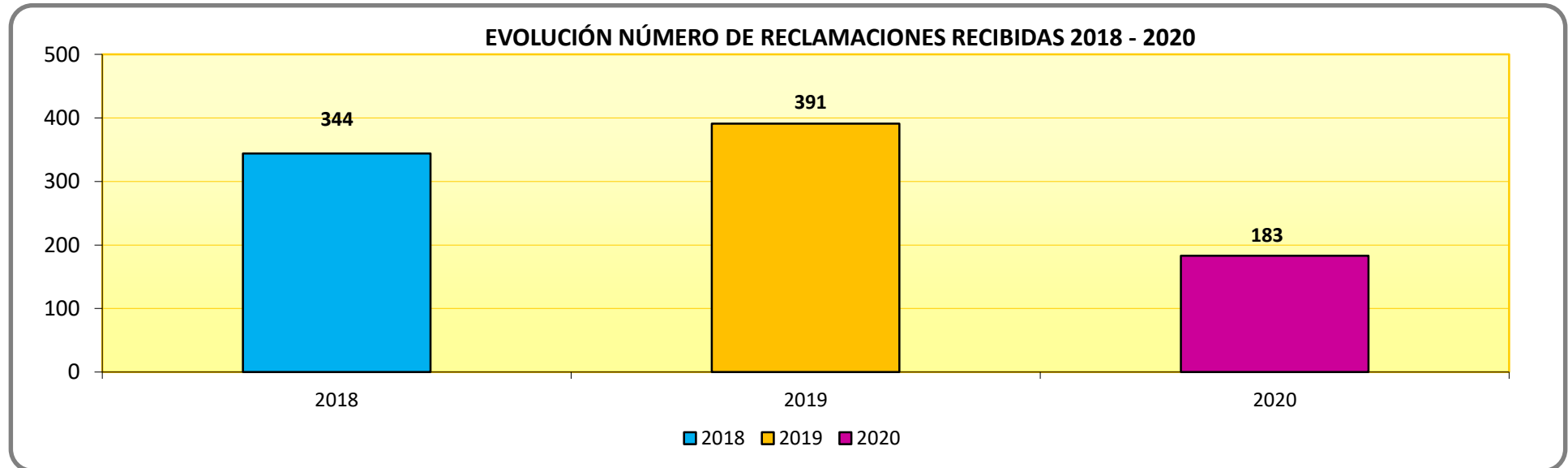
En la Ciutat de les Arts i les Ciències se tramitan todas las reclamaciones exactamente igual independientemente del canal utilizado y escogido libremente por los visitantes o de la vía por la que se haya recibido, contestando a todas en un plazo de 10 días, resolviendo la incidencia planteada e implantando 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 2020
Reclamaciones	183
Sugerencias	24
Felicitaciones	30

Rátio de reclamaciones recibidas 2020 (nº de reclamaciones por 100.000 entradas)
26



## Evolución número de reclamaciones recibidas 2018 – 2020



Evolución ratio de reclamaciones recibidas por entradas vendidas 2018 – 2020 (nº de reclamaciones por 100.000 entradas)

