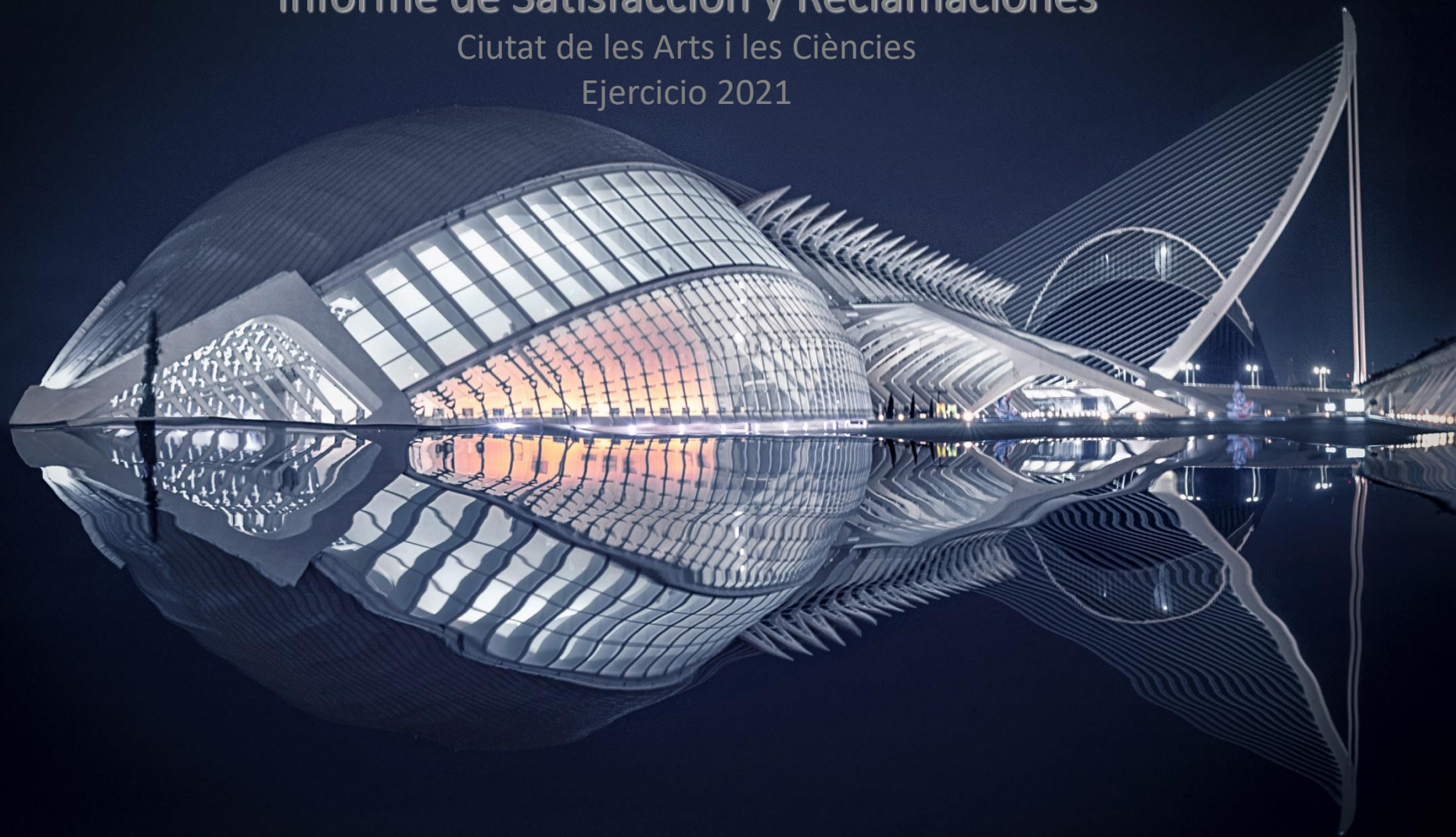


# Informe de Satisfacción y Reclamaciones

## Ciutat de les Arts i les Ciències

### Ejercicio 2021



---

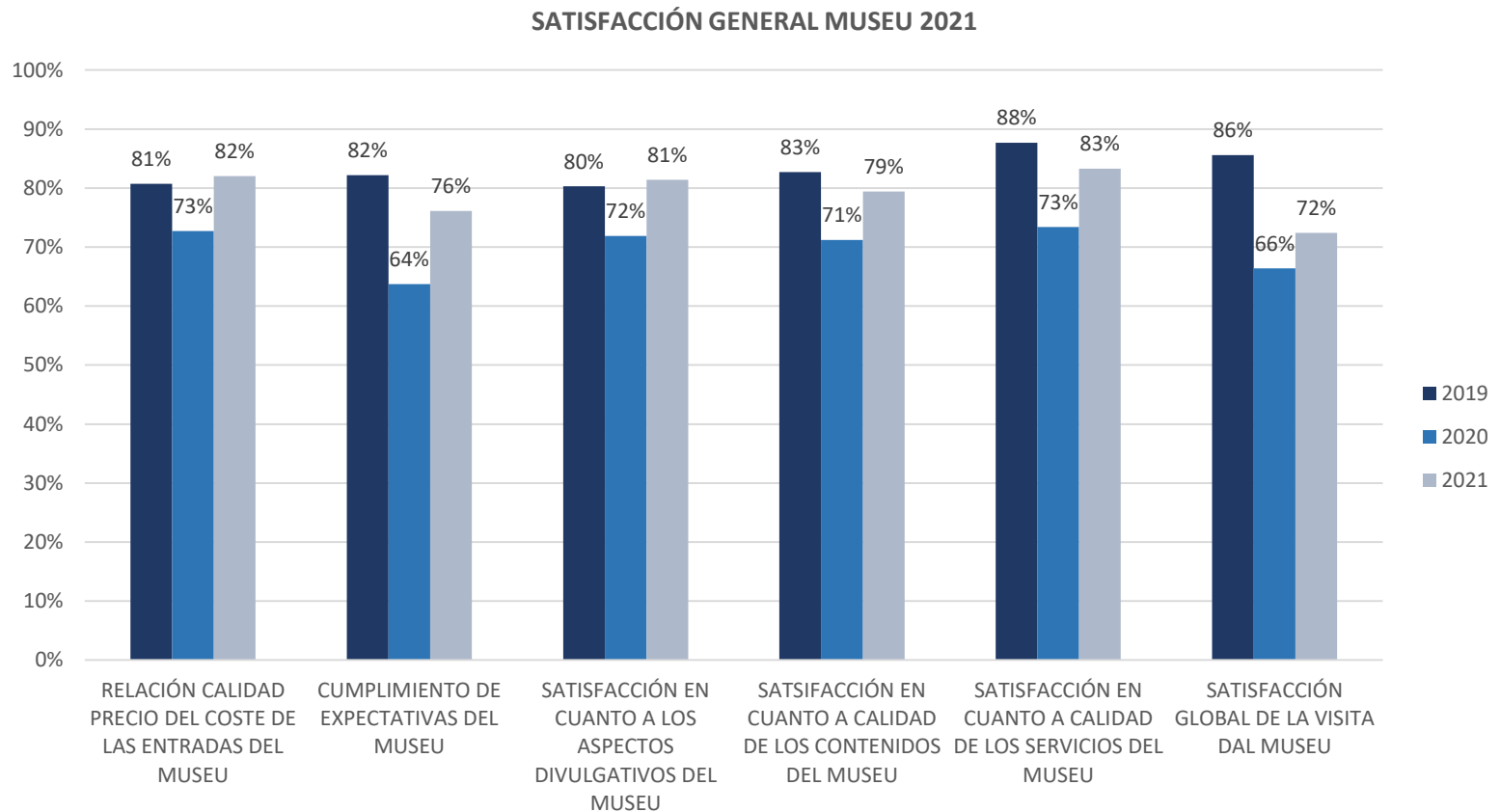
## - **Resultados Satisfacción 2021**

- Satisfacción Museu, Hemisfèric y Oceanogràfic

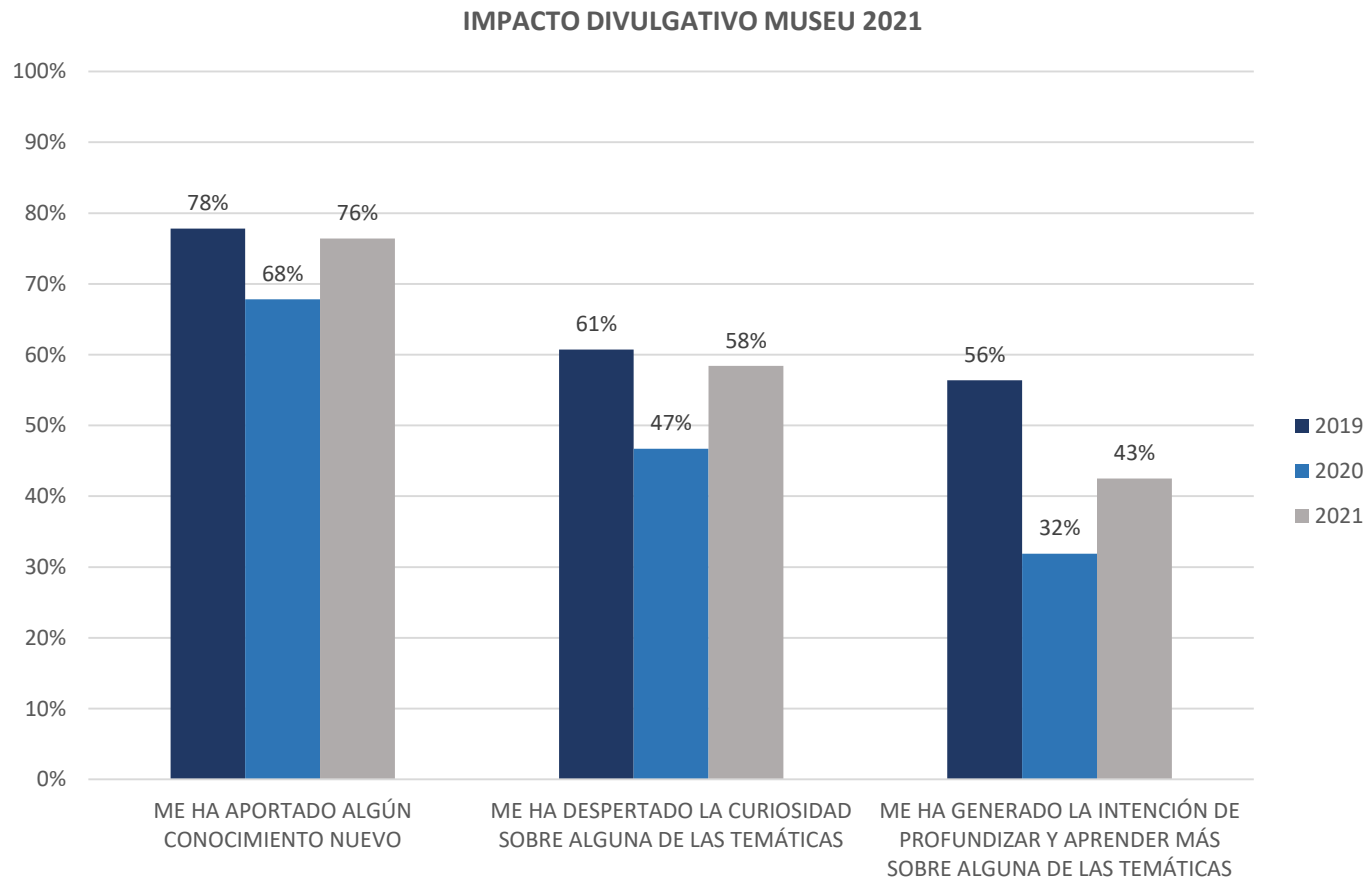
## - **Resultados Reclamaciones 2021**

- Gestión reclamaciones, quejas y sugerencias

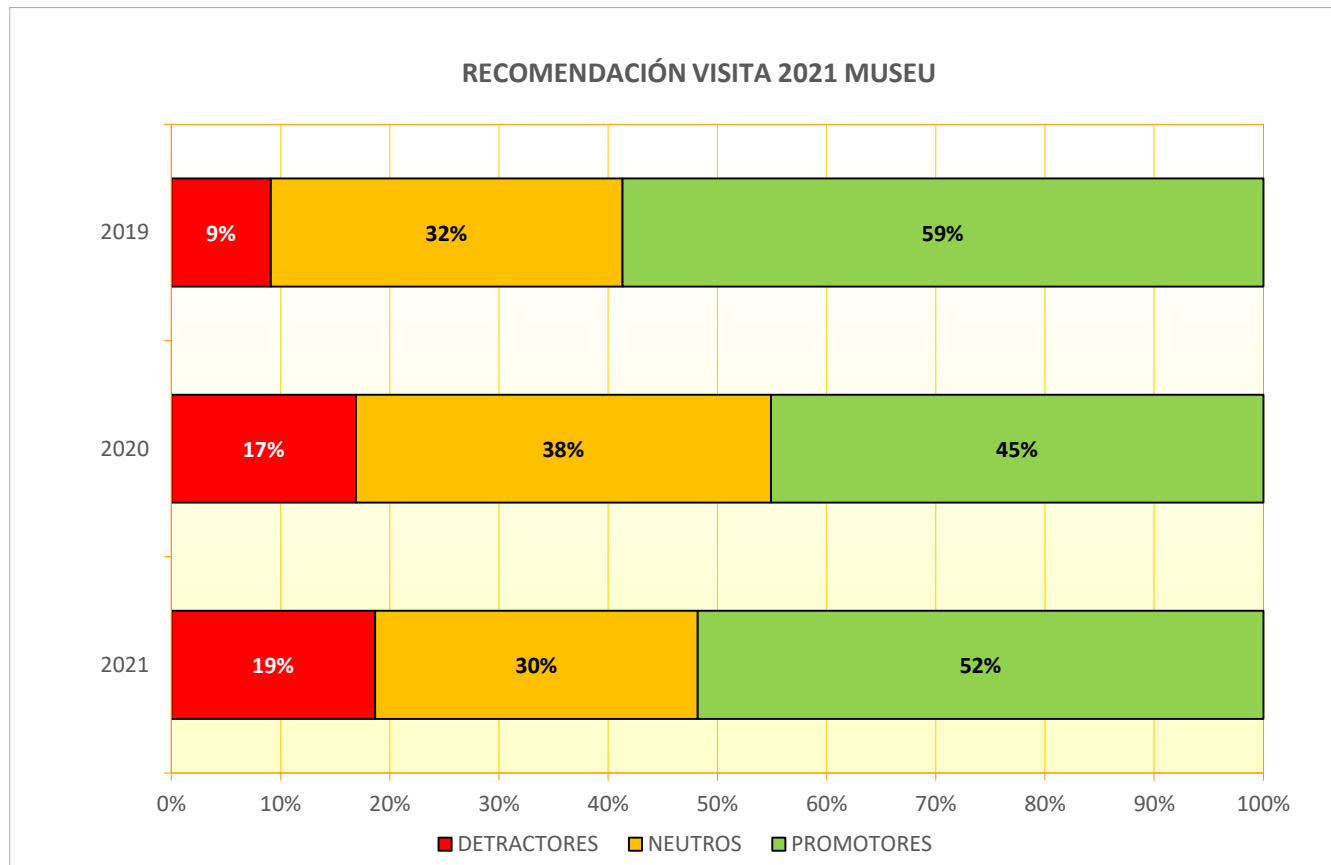
## Satisfacción Visitantes: Satisfacción general Museu 2021



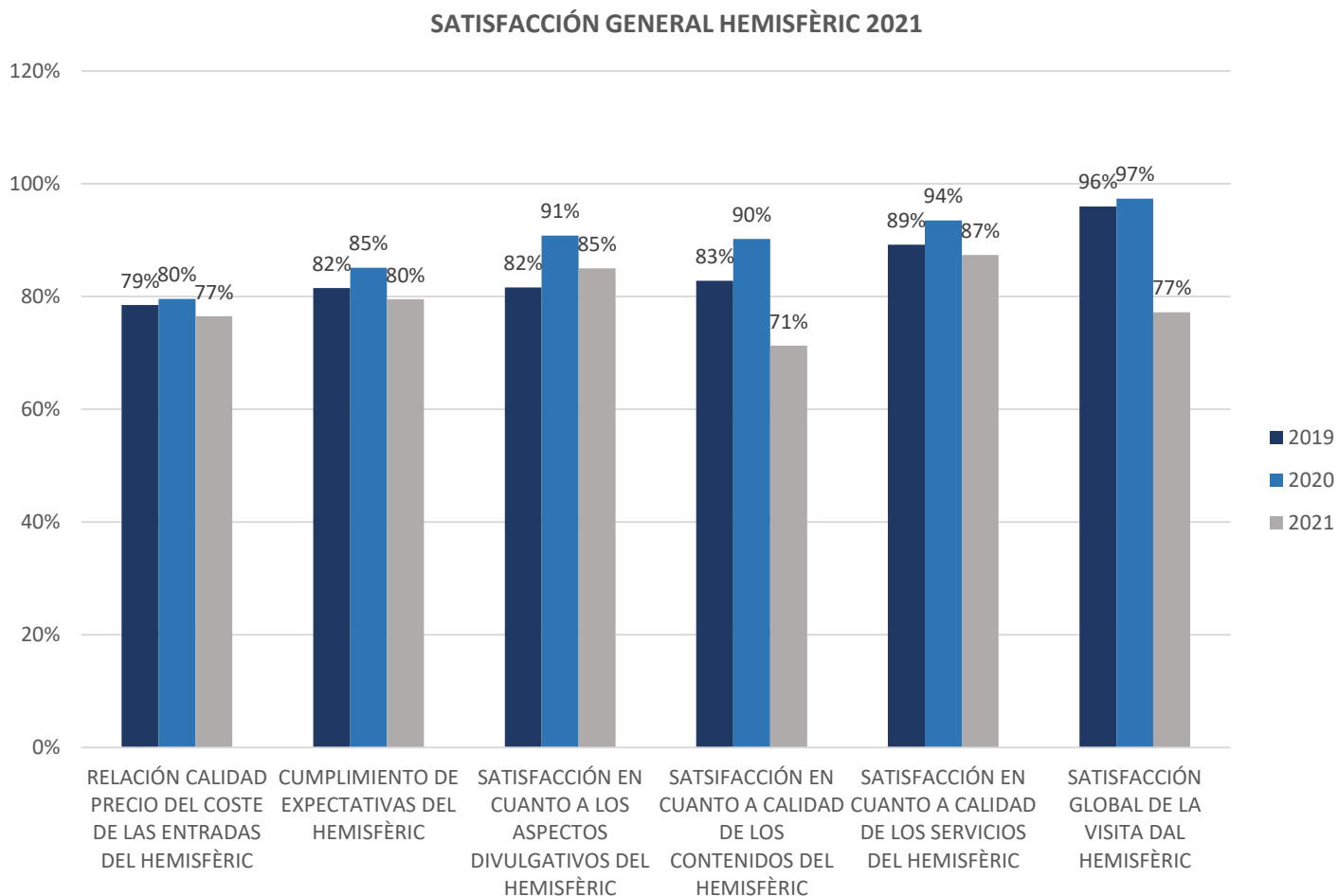
## Satisfacción Visitantes: Impacto divulgativo Museu 2021



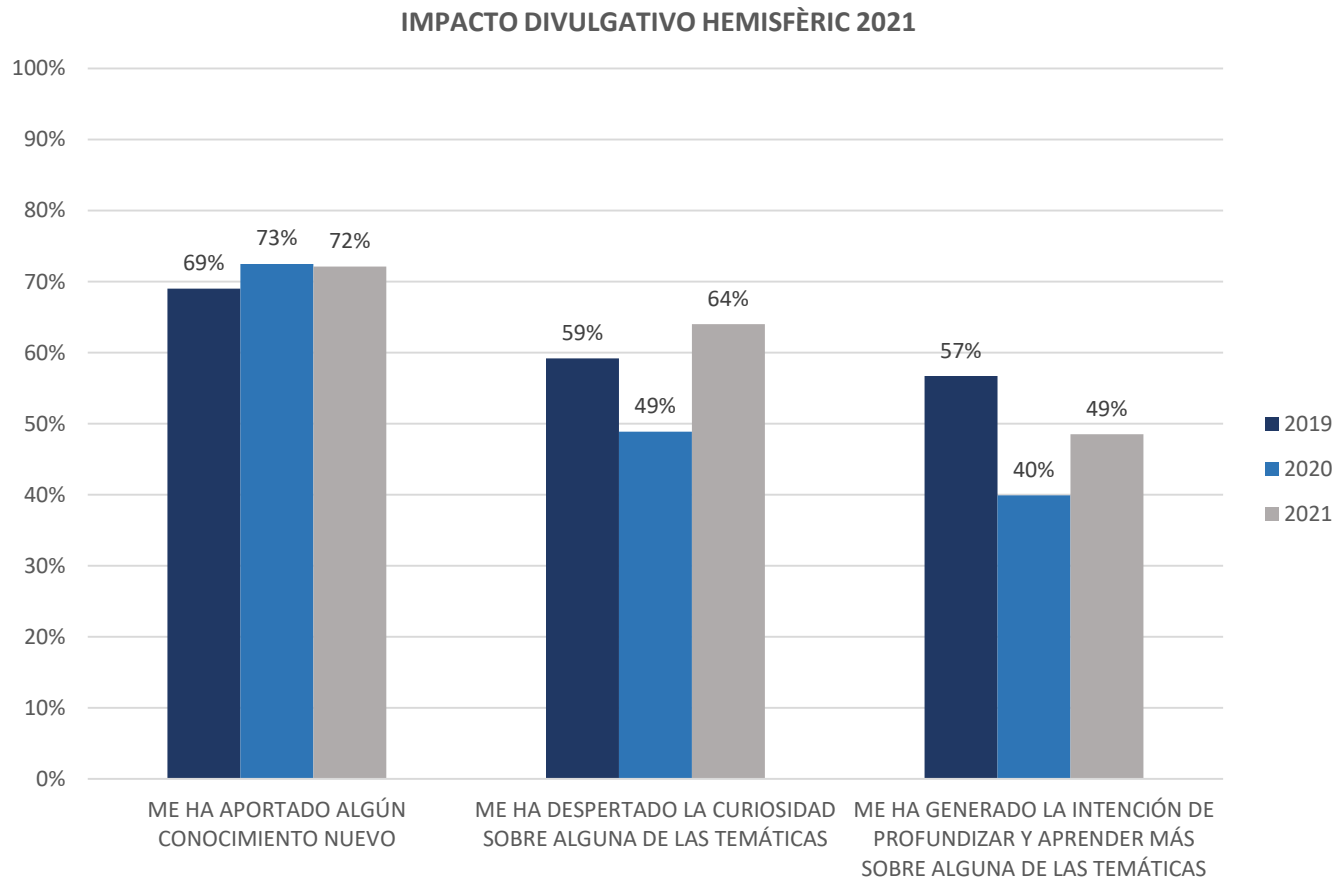
## Satisfacció Visitants: NPS Museu 2021 (Recomendació visita)



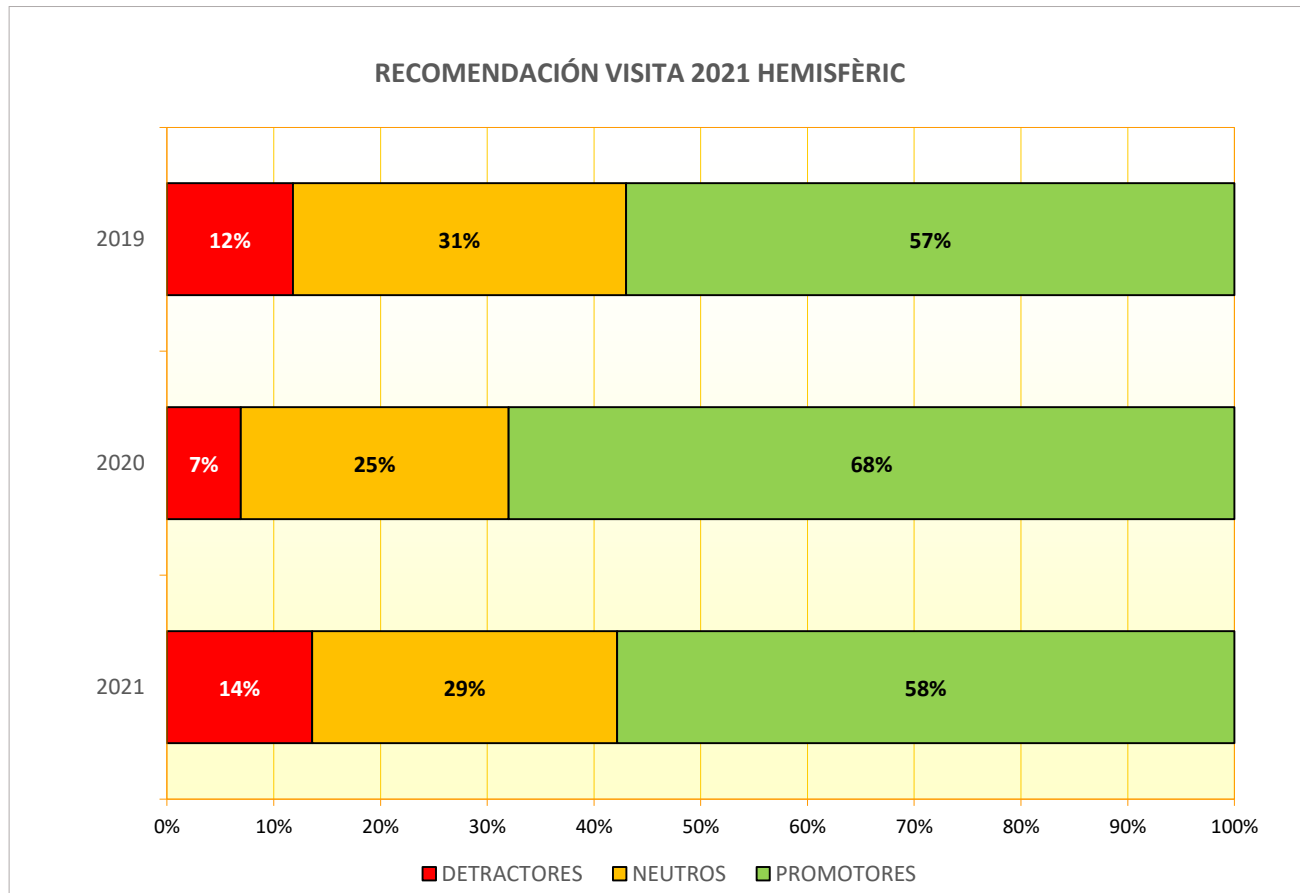
## Satisfacción Visitantes: Satisfacción general Hemisfèric 2021



## Satisfacción Visitantes: Impacto divulgativo Hemisfèric 2021

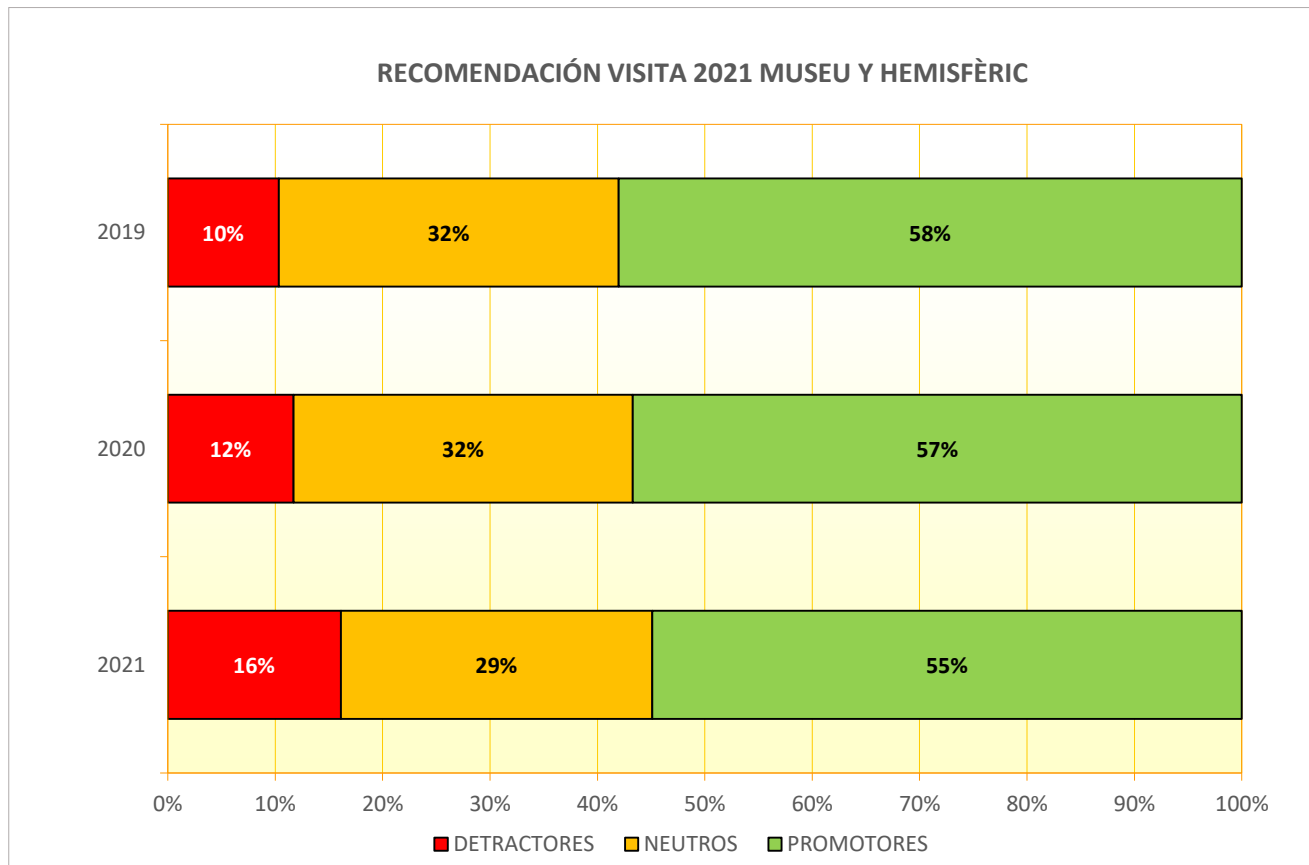


## Satisfacció Visitantes: NPS Hemisfèric 2021 (Recomendació visita)

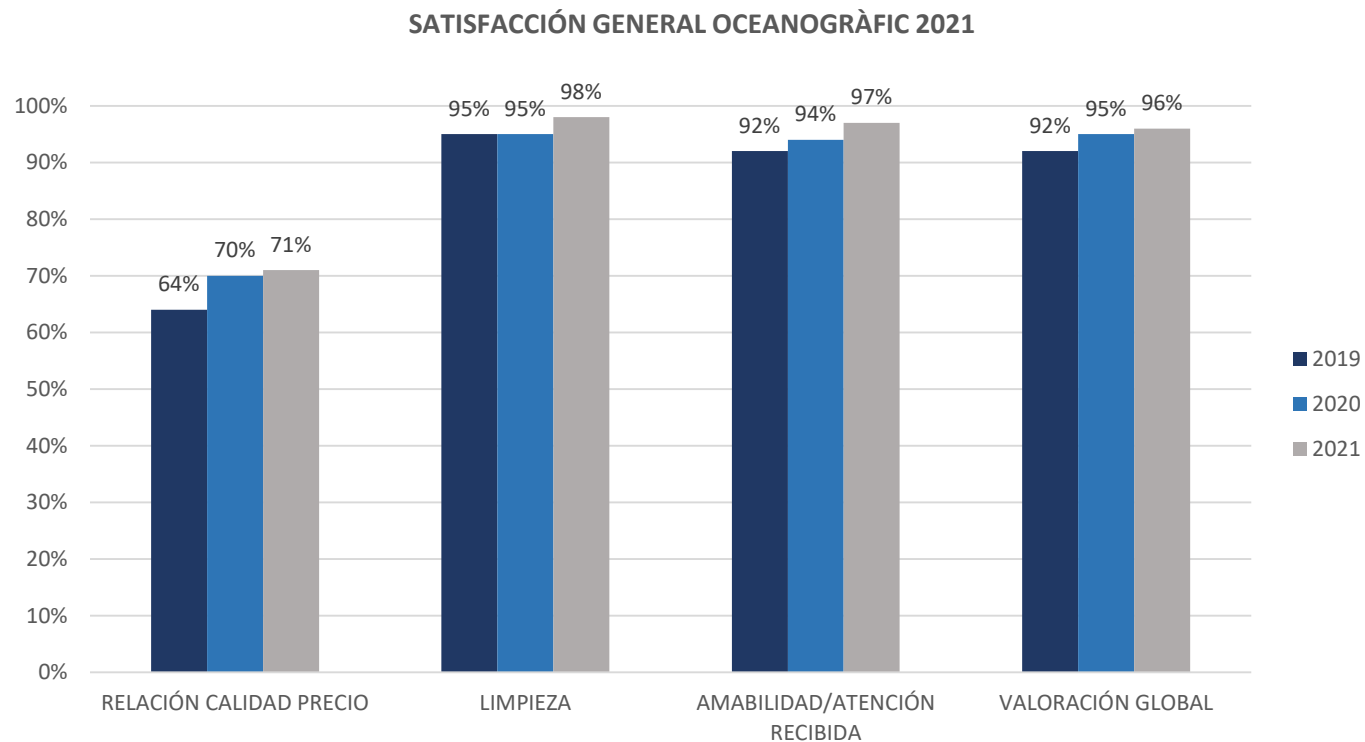




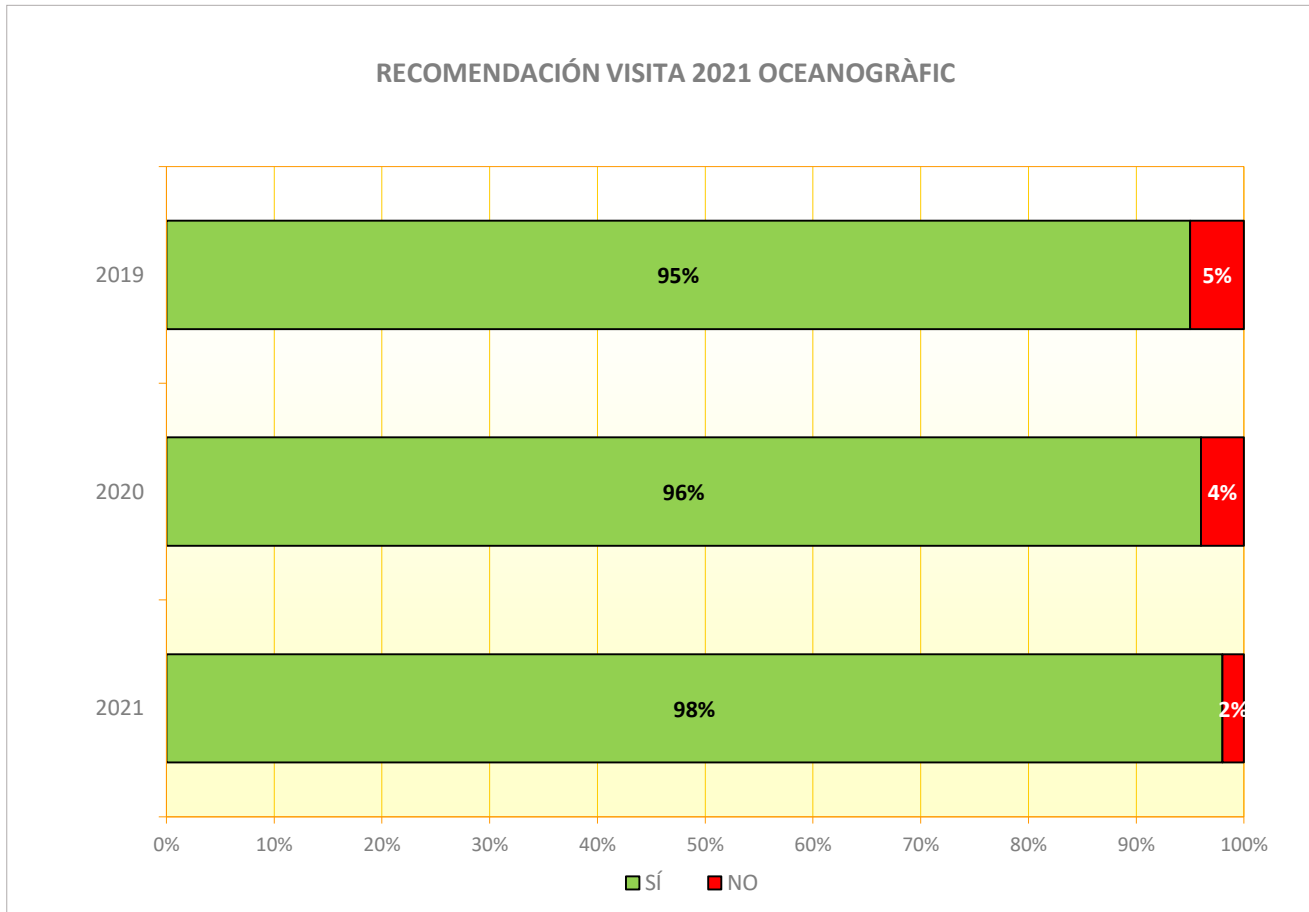
## Satisfacció Visitantes: NPS 2021 (Recomendación visita): Museu y Hemisfèric



## Satisfacción Visitantes: Satisfacción general Oceanogràfic 2021



## Satisfacció Visitantes: Recomendación Visita Oceanogràfic 2021



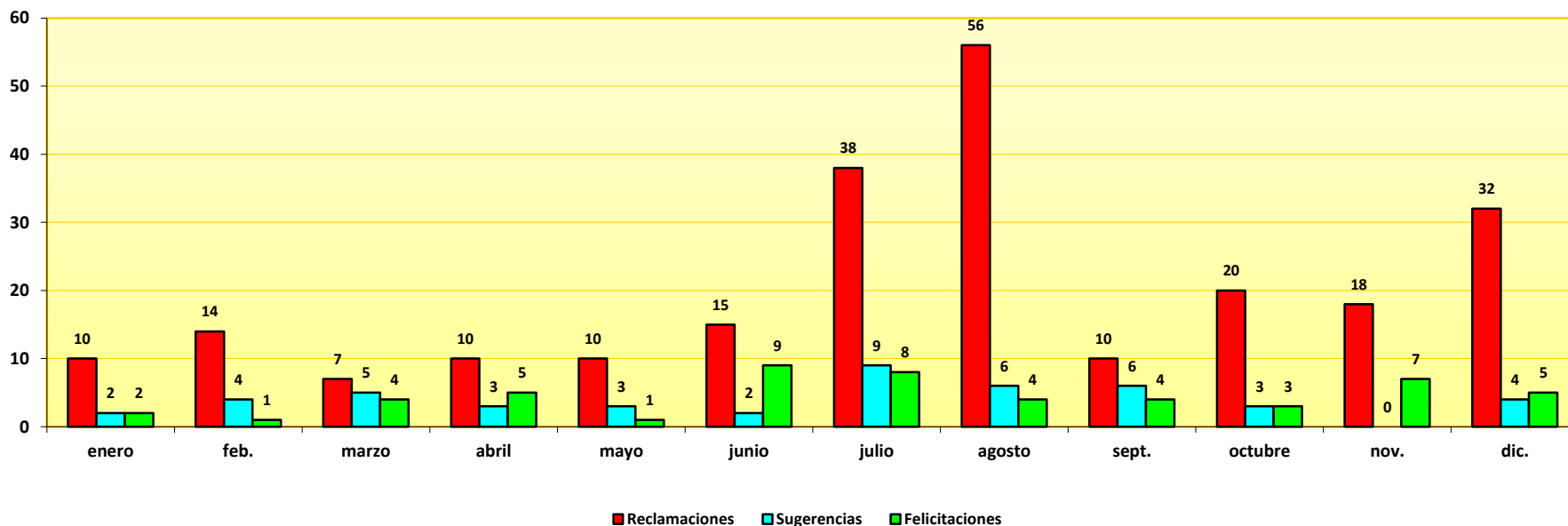
## Satisfacció Visitantes: Quejas, reclamacions y sugerencias recibidas 2021

### Resultado total de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones 2021

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.

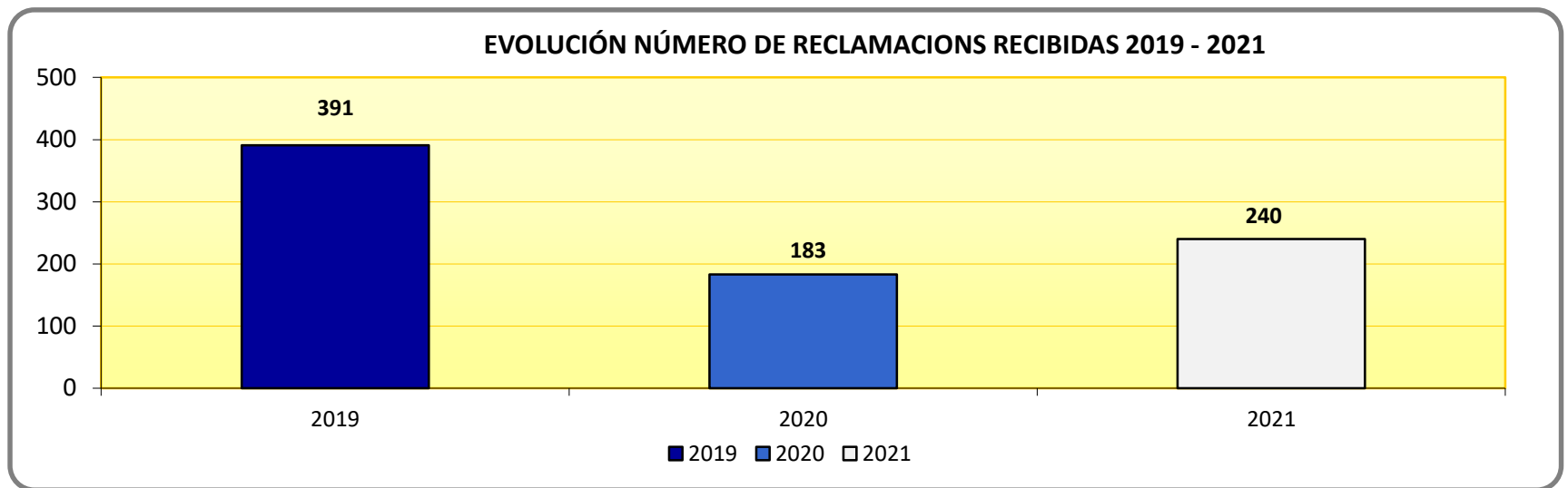
TIPO DE COMUNICACIÓN	TOTAL 2021
Reclamaciones	240
Sugerencias	47
Felicitaciones	53

### RECLAMACIONES/SUGERENCIAS/FELICITACIONES



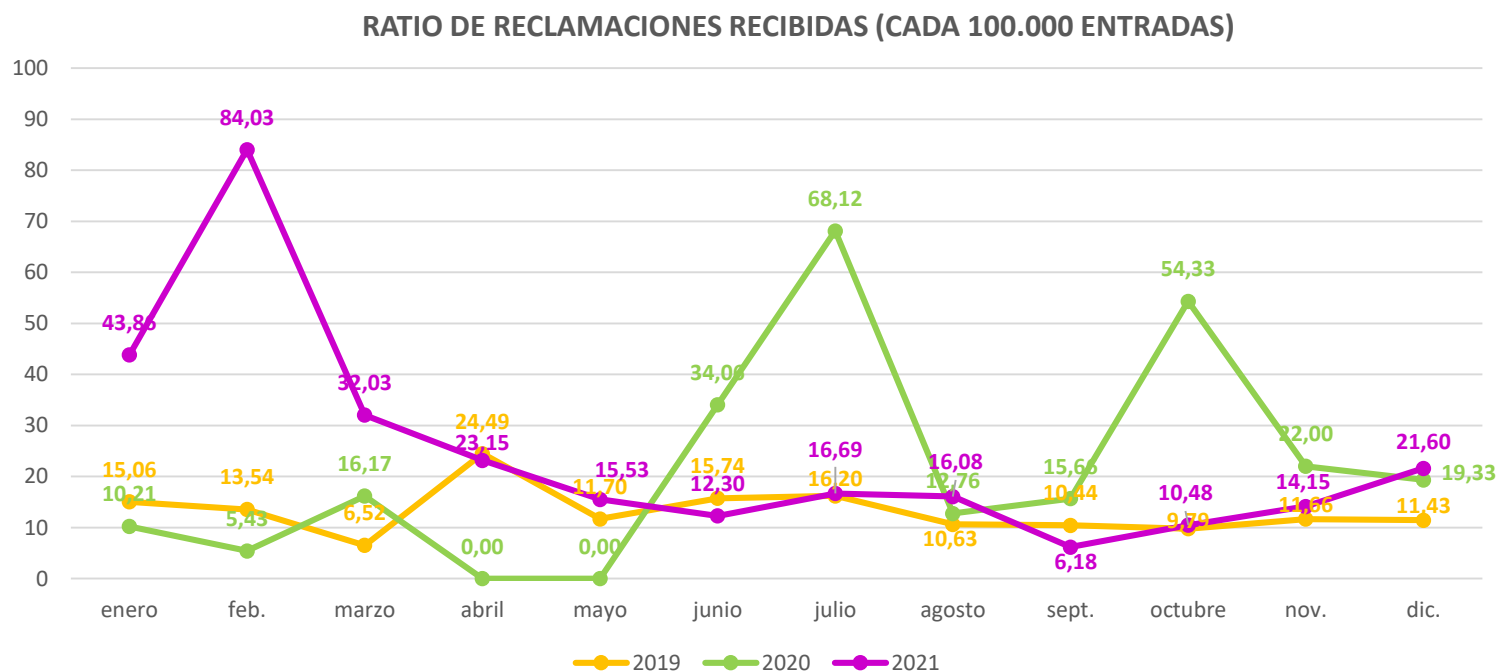
## Satisfacció Visitantes: Quejas, reclamacions y sugerencias recibidas 2021

Evolución número de reclamacions recibidas 2019 – 2021



## Satisfacción Visitantes: Quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas 2021

Evolución ratio de reclamaciones recibidas por entradas vendidas 2019 – 2021 (nº de reclamaciones por 100.000 entradas)



# Informe Resultados Satisfacción Ciutat de les Arts i les Ciències Ejercicio 2021

