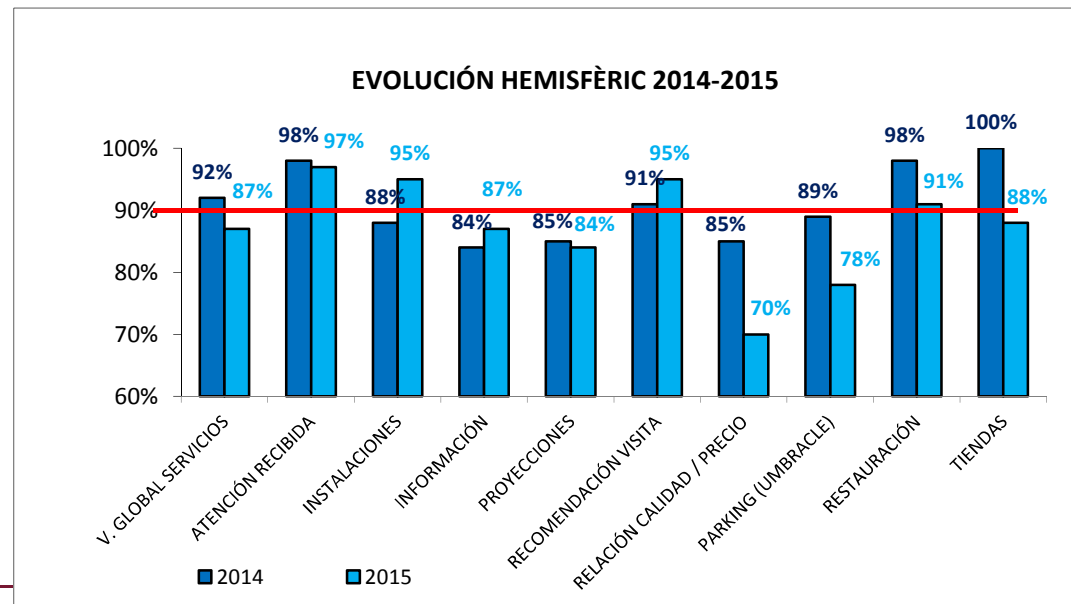
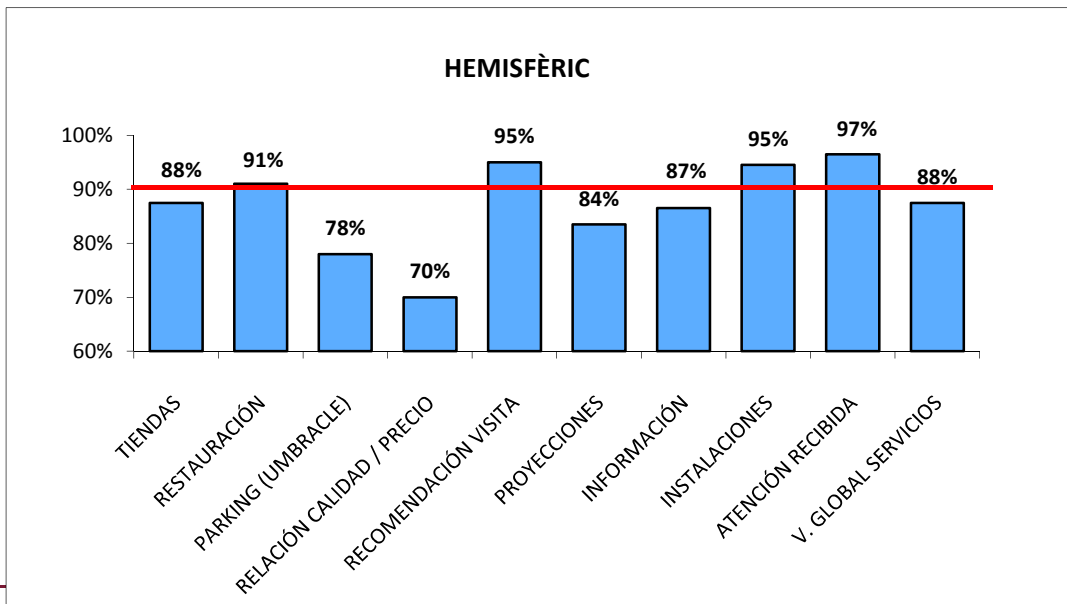
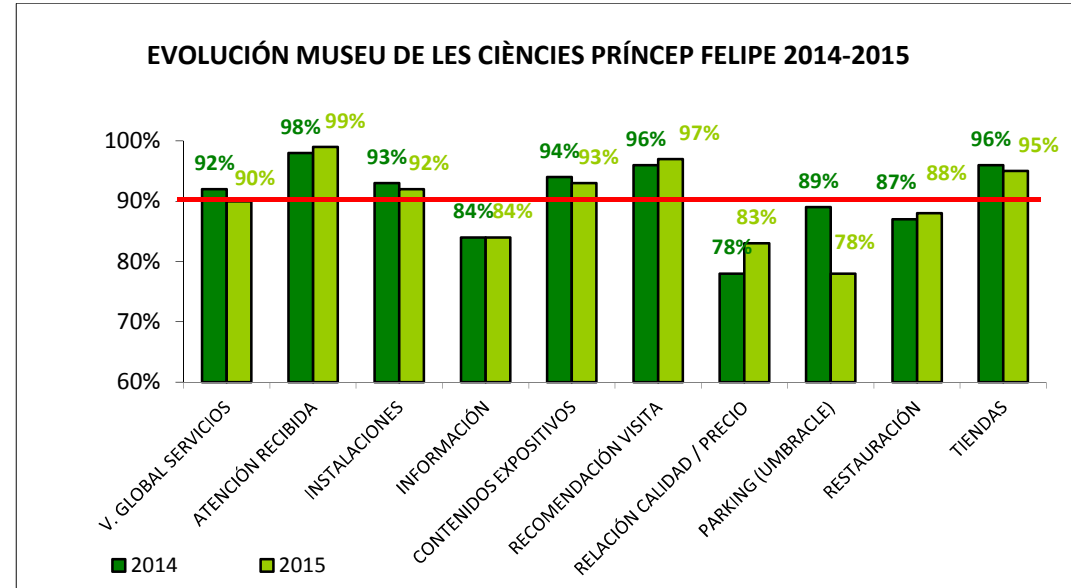
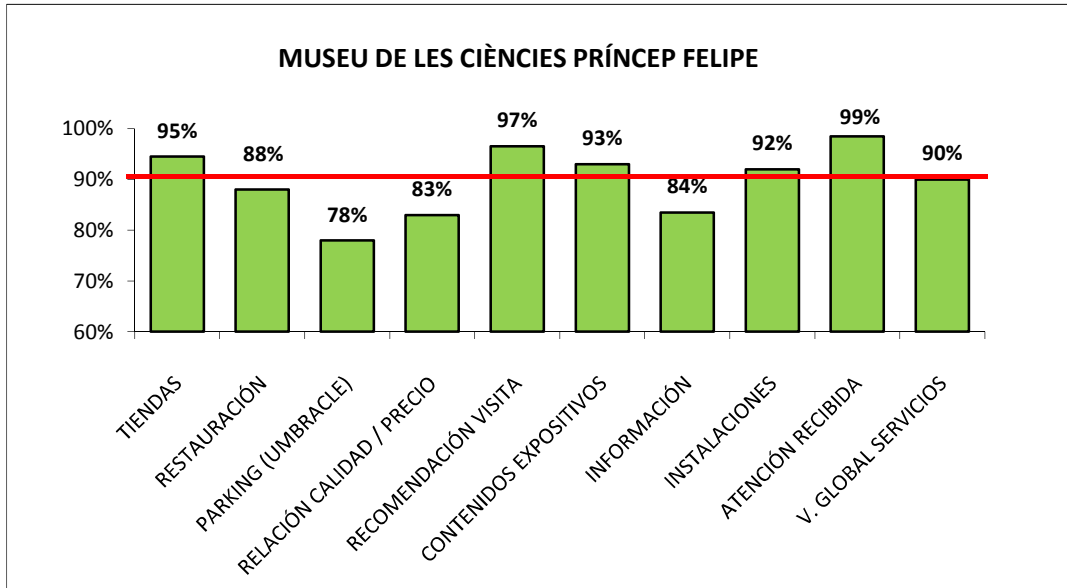




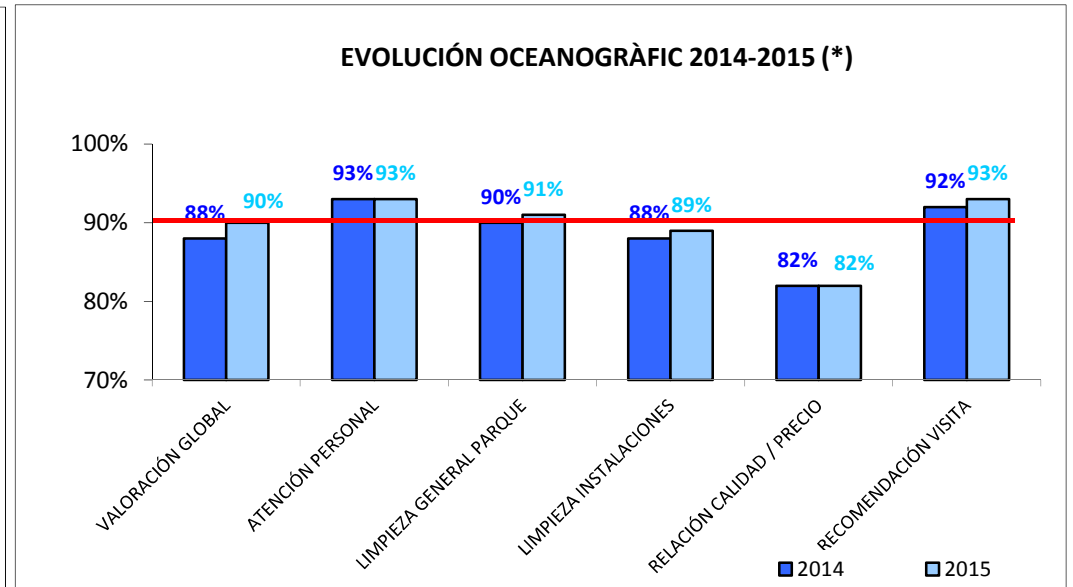
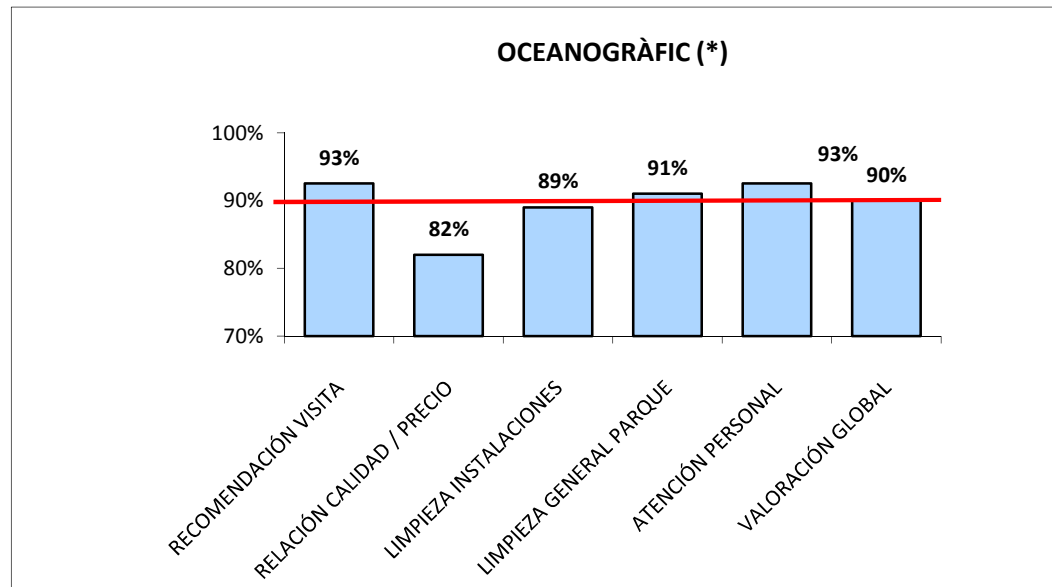
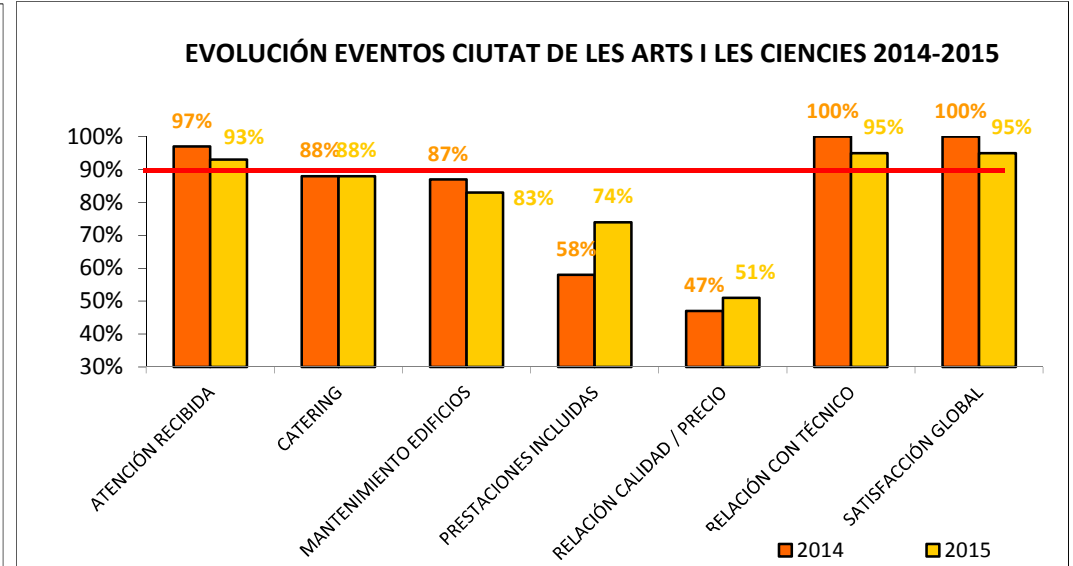
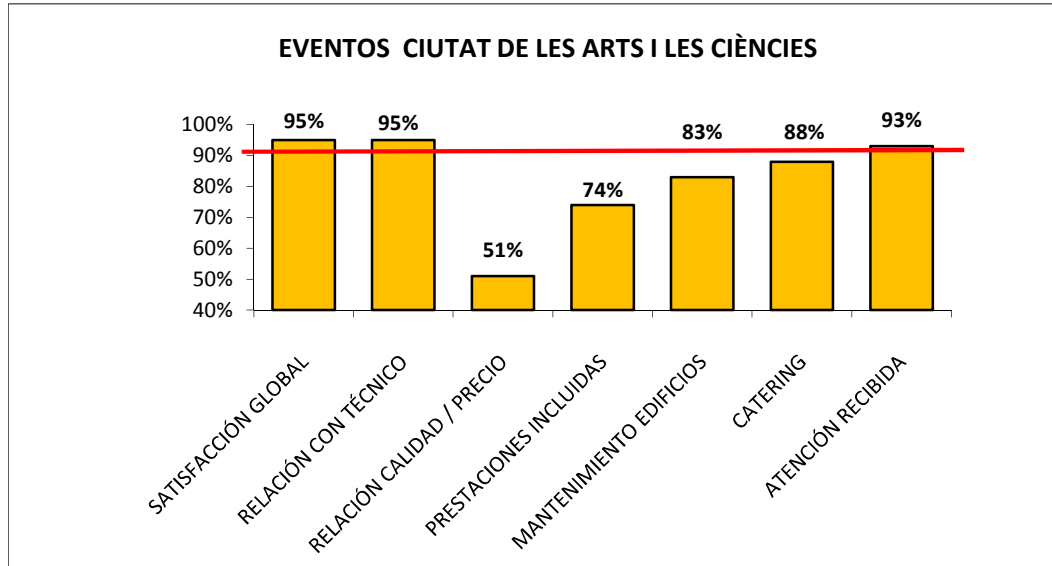
## INFORME ANUAL DE SATISFACCIÓN Y QUEJAS 2015

Ciutat de les Arts i les Ciències

Índice de Satisfacción 2015: Actividad Principal y Secundaria Evolución 2014-2015: Actividad Principal y Secundaria



Índice de Satisfacción 2015: Actividad Principal y Secundaria Evolución 2014-2015: Actividad Principal y Secundaria

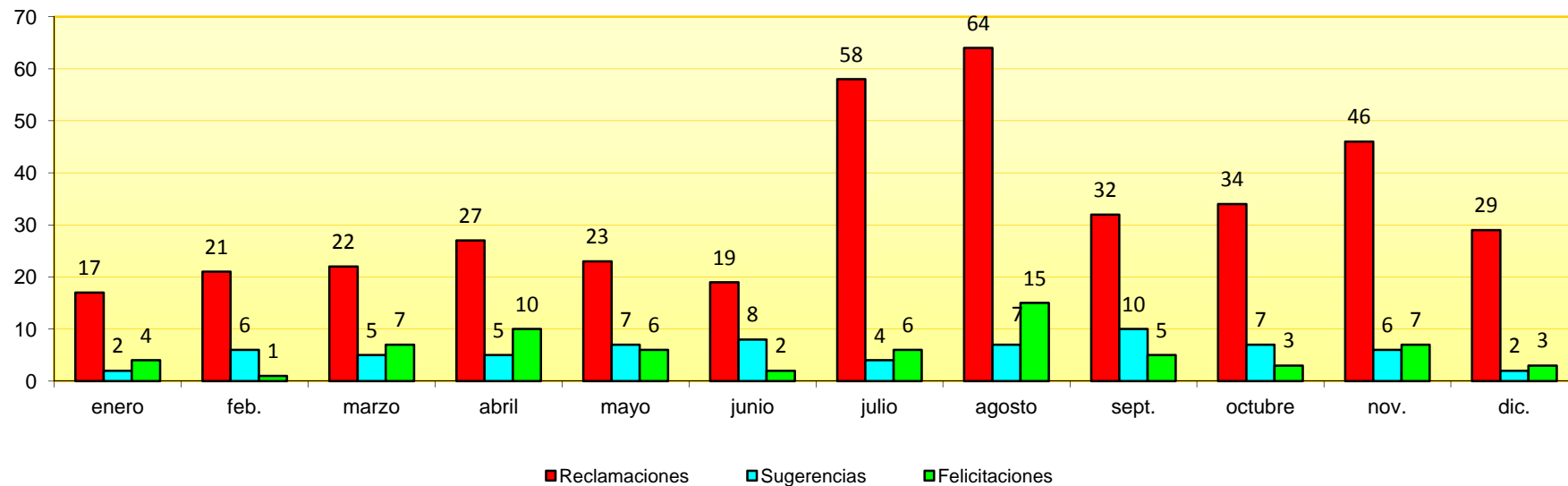


## Resultado total de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones 2015

En la Ciutat de les Arts i les Ciències se tramitan todas las reclamaciones y quejas (escritas y verbales) exactamente igual independientemente del canal utilizado y escogido libremente por el visitante ó de la vía por la que se haya recibido, contestando a todas ellas en un plazo máximo de 10 días, solventando la incidencia planteada y poniendo en marcha 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 2015
Reclamaciones	392
Sugerencias	69
Felicitaciones	69

NÚMERO DE RECLAMACIONES/SUGERENCIAS/FELICITACIONES DE 2015 (escritas y verbales)



Evolución ratio de reclamaciones recibidas por entradas vendidas 2011-2015 (nº de reclamaciones cada 100.000 entradas)

EVOLUCIÓN RATIO DE RECLAMACIONES RECIBIDAS 2013 - 2015 (CADA 100.000 ENTRADAS VENDIDAS)

