



INFORME ANUAL DE SATISFACCIÓN Y RECLAMACIONES 2017

Ciutat de les Arts i les Ciències



- Resultados Satisfacción 2017

Resultados Satisfacción y Evolución 2014-2017 de Museu de les Ciències

Resultados Satisfacción y Evolución 2014-2017 de Hemisfèric

Resultados Satisfacción y Evolución 2014-2017 de Oceanogràfic

Resultados Satisfacción y Evolución 2014-2017 de Actos y Eventos Ciutat de les Arts i les Ciències

-Resultados Reclamaciones 2017

Resultados reclamaciones 2017

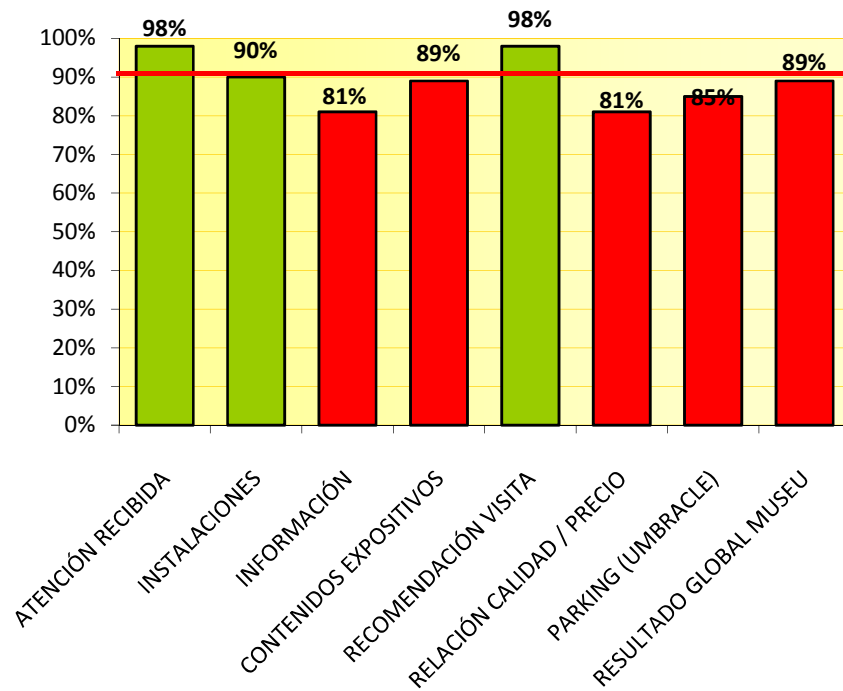
Evolución reclamaciones 2011-2017

Causas principales

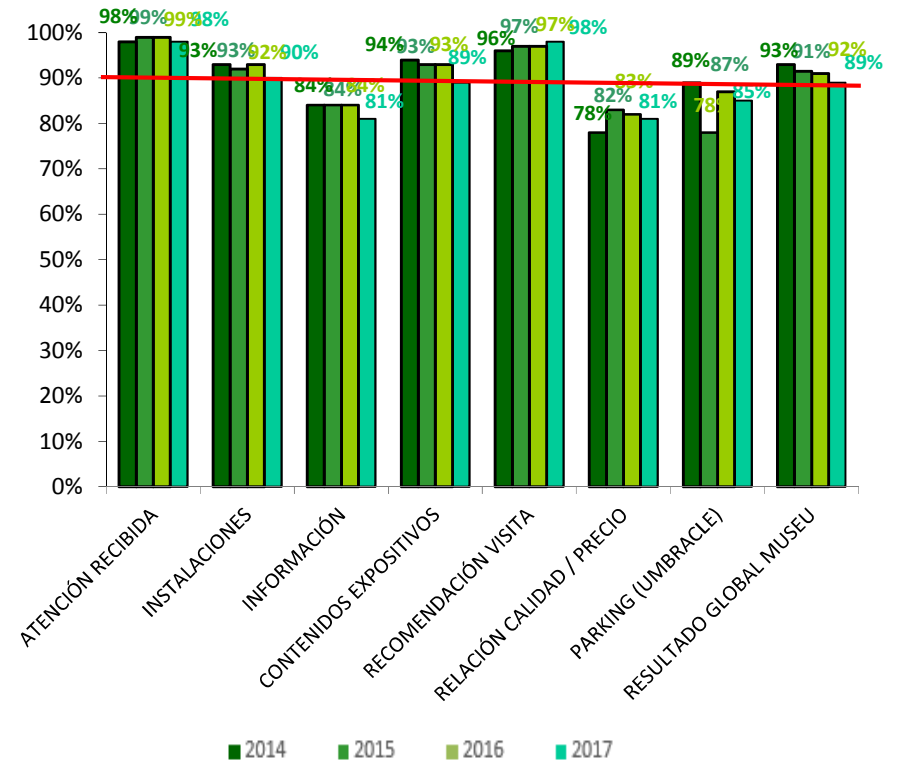
Índice de Satisfacción 2017 Actividad Principal y Secundaria

Evolución 2014-2017 Actividad Principal y Secundaria

MUSEU DE LES CIÈNCIES



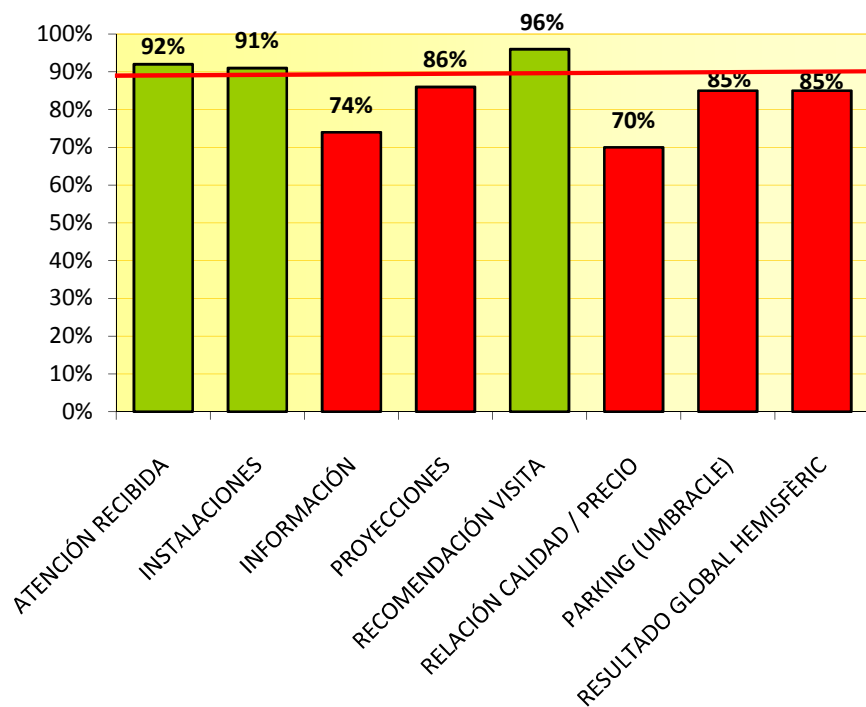
EVOLUCIÓN MUSEU DE LES CIÈNCIES 2014-2017



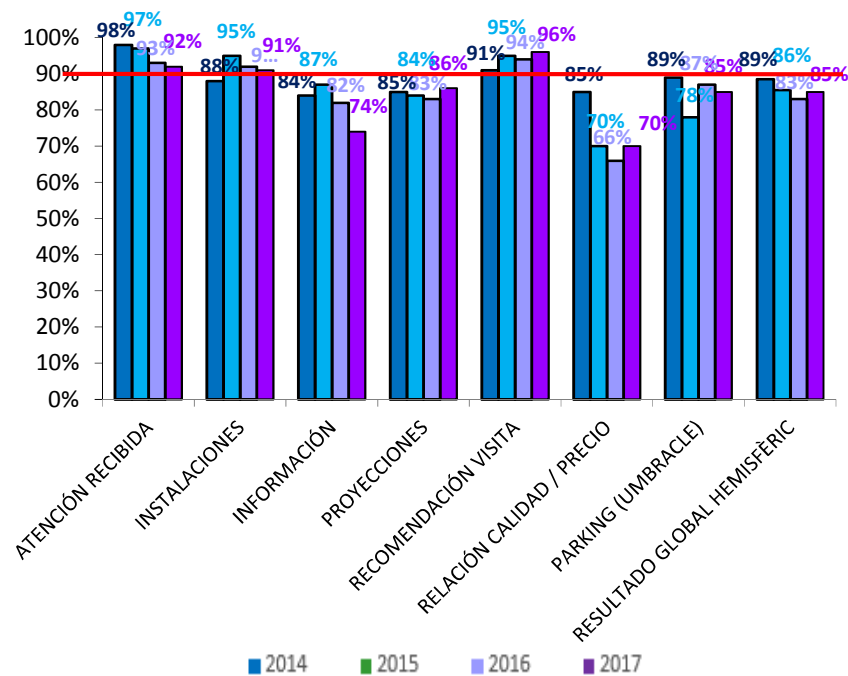
Índice de Satisfacción 2017 Actividad Principal y Secundaria

Evolución 2014-2017 Actividad Principal y Secundaria

HEMISFÈRIC

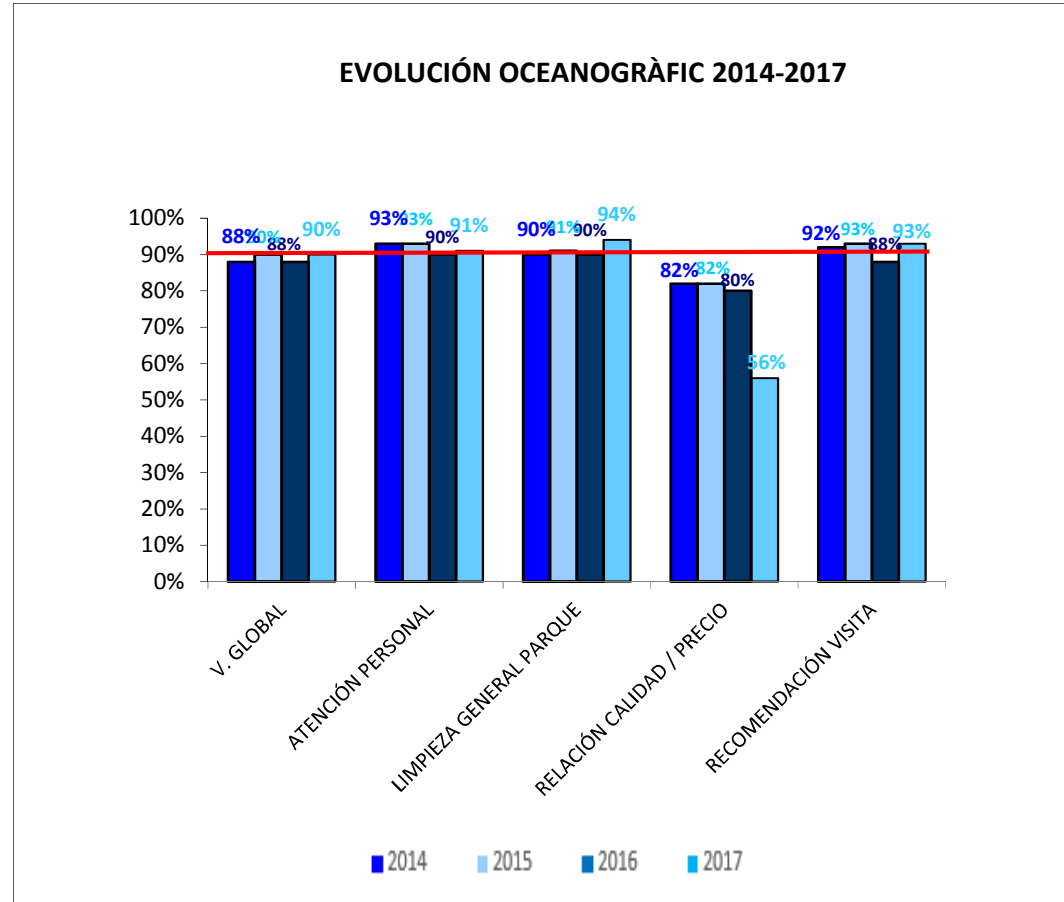
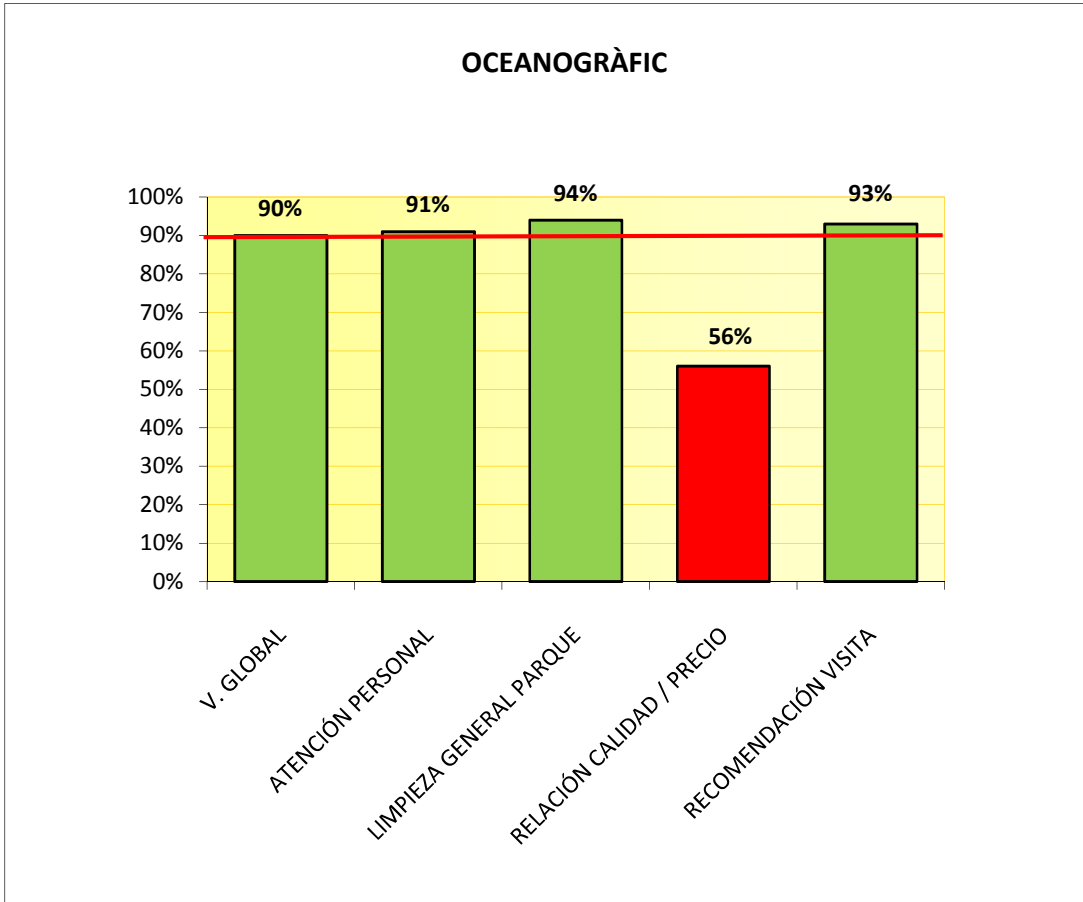


EVOLUCIÓN HEMISFÈRIC 2014-2017



Índice de Satisfacción 2017 Actividad Principal y Secundaria

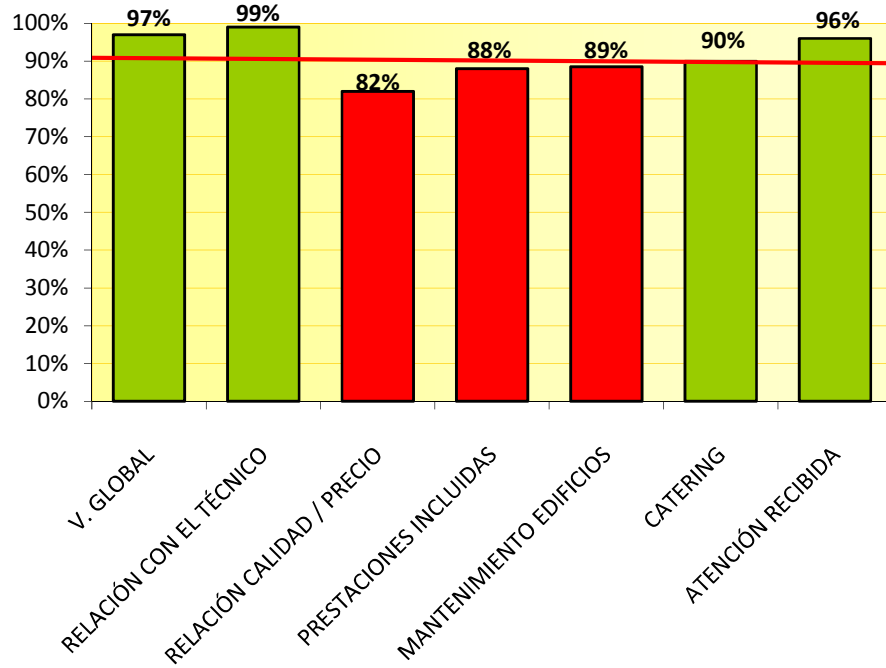
Evolución 2014-2017 Actividad Principal y Secundaria



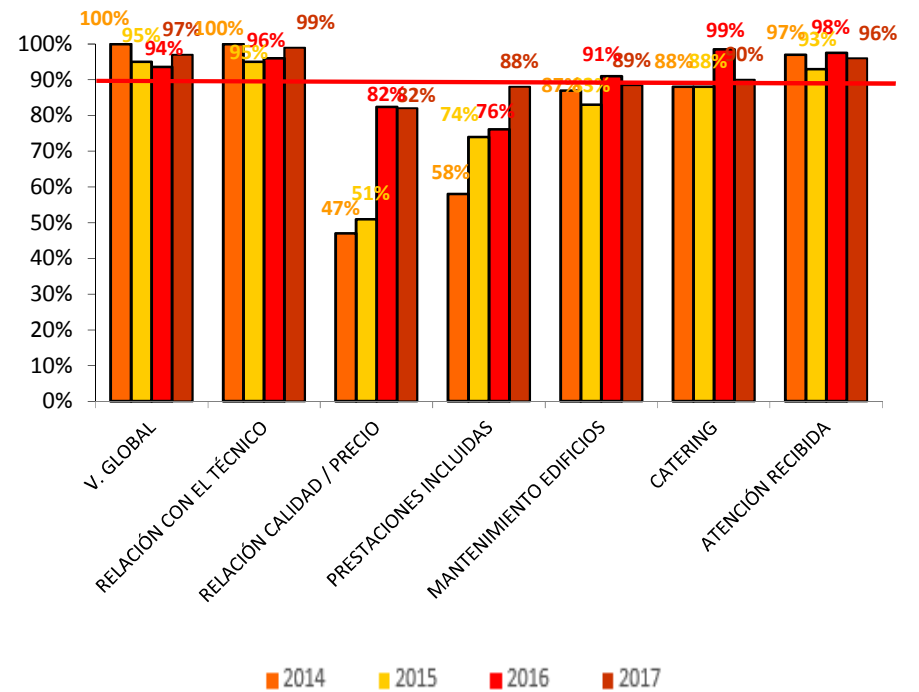
Índice de Satisfacción 2017 Actividad Principal y Secundaria

Evolución 2014-2017 Actividad Principal y Secundaria

ACTOS Y EVENTOS CIUTAT DE LES ARTS I LES CIÈNCIES (CACSA + AVANQUA)



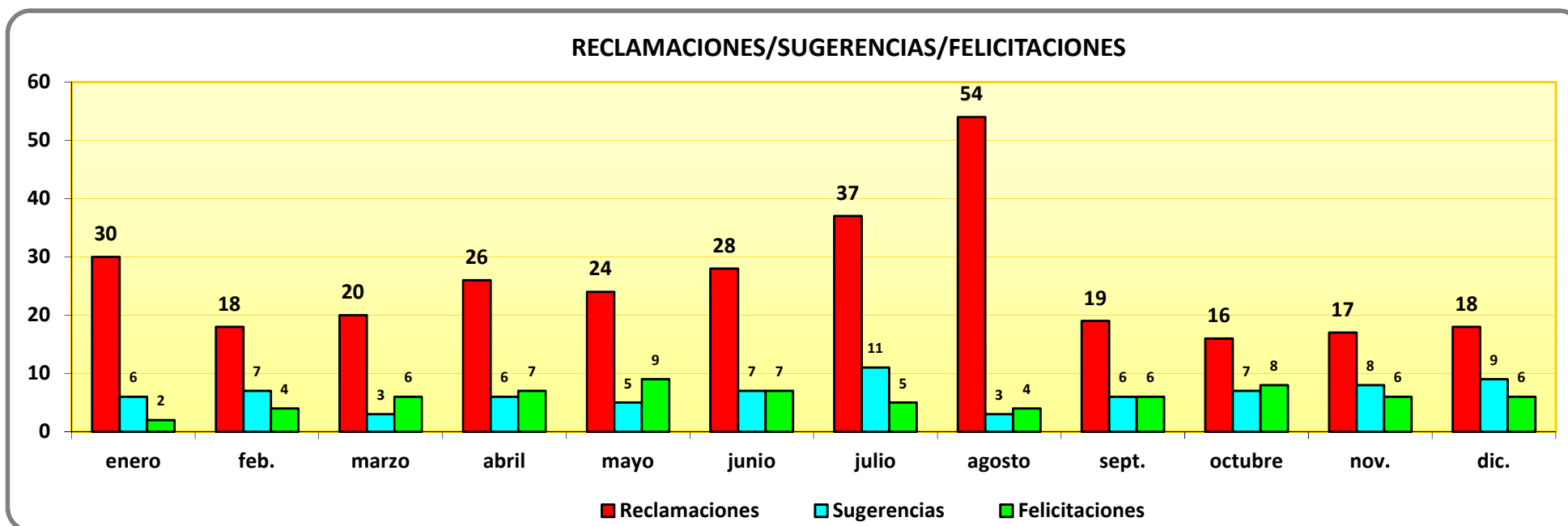
EVOLUCIÓN ACTOS Y EVENTOS CIUTAT DE LES ARTS I LES CIÈNCIES 2014-2017



Resultado total de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones 2017

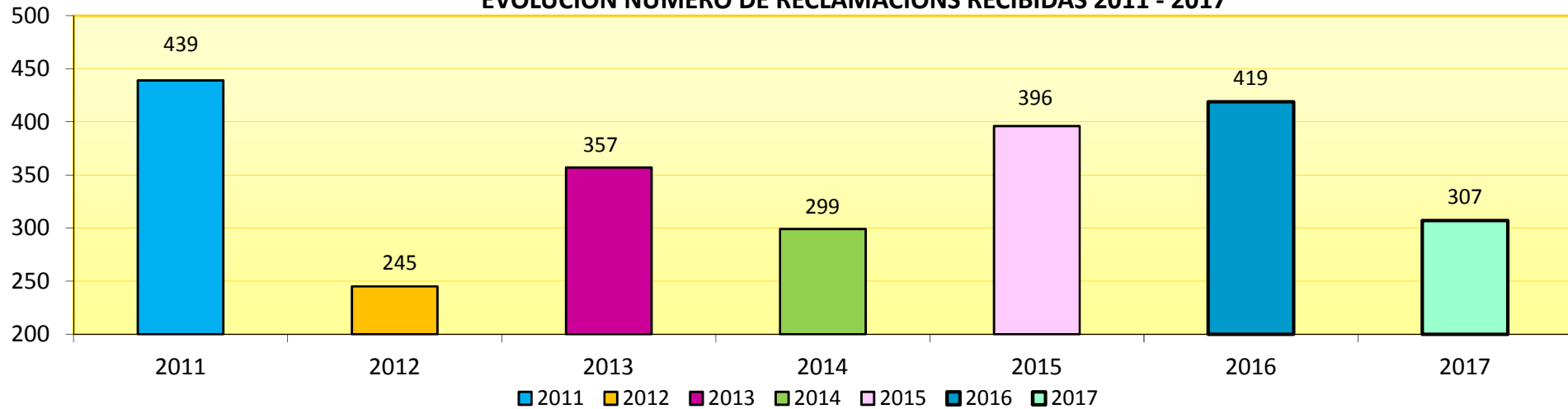
En la Ciutat de les Arts i les Ciències se tramitan todas las reclamaciones exactamente igual independientemente del canal utilizado y escogido libremente por los visitantes o de la vía por la que se haya recibido, contestando a todas en un término máximo de 10 días, resolviendo la incidencia planteada 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.

TIPOS DE COMUNICACIÓN	TOTAL 2017
Reclamaciones	307
Sugerencias	78
Felicitaciones	70



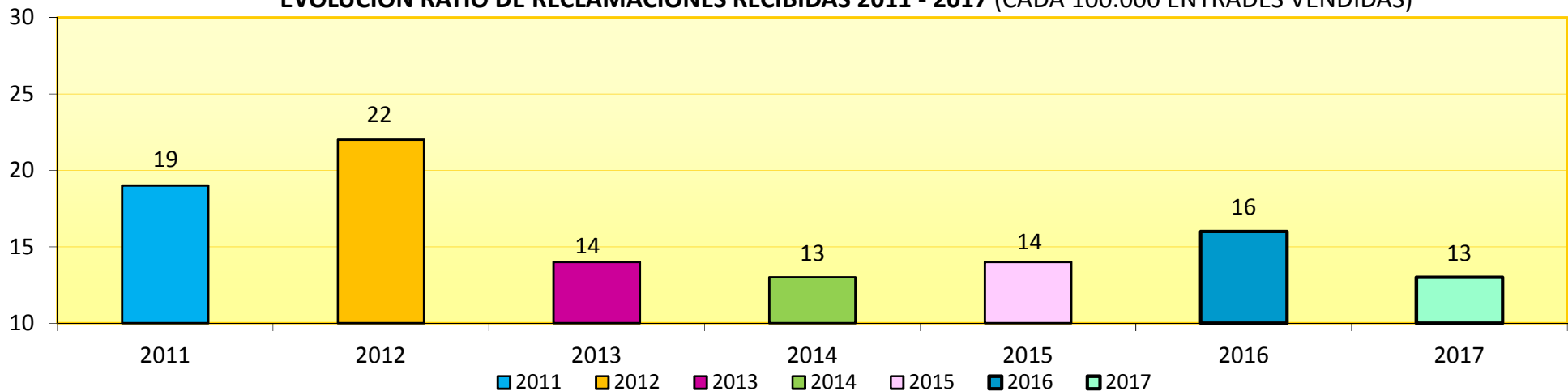
Evolución número de reclamaciones recibidas 2011-2017

EVOLUCIÓN NÚMERO DE RECLAMACIONES RECIBIDAS 2011 - 2017



Evolución ratio de reclamaciones recibidas por entradas vendidas 2011-2017 (nº de reclamaciones por 100.000 entradas)

EVOLUCIÓN RATIO DE RECLAMACIONES RECIBIDAS 2011 - 2017 (CADA 100.000 ENTRADAS VENDIDAS)



Principales causas de reclamaciones 2017

COMUNES CIUTAT DE LES ARTS I LES CIÈNCIES	TOTAL
Gestión del Club	7
Condiciones comerciales	5
Accidente o incidente	2
Fallo en el mantenimiento	2

HEMISFÈRIC	TOTAL
Fallo de los auriculares	11
Fallo de las gafas 3D	5
Mala o falta información desde otras unidades	3
No le gusta la proyección	3

MUSEU DE LES CIÈNCIES	TOTAL
Contenido de exposiciones/actividades	19
Módulos averiados o fuera de servicio	13
Mala o falta información sobre talleres y actividades	7
Mala o falta información desde otras unidades	7

OCEANOGRÀFIC	TOTAL
Servicio de restauración	18
Confort de los animales	9
Aforo excesivo	6
Temperatura y humedad en las instalaciones	6