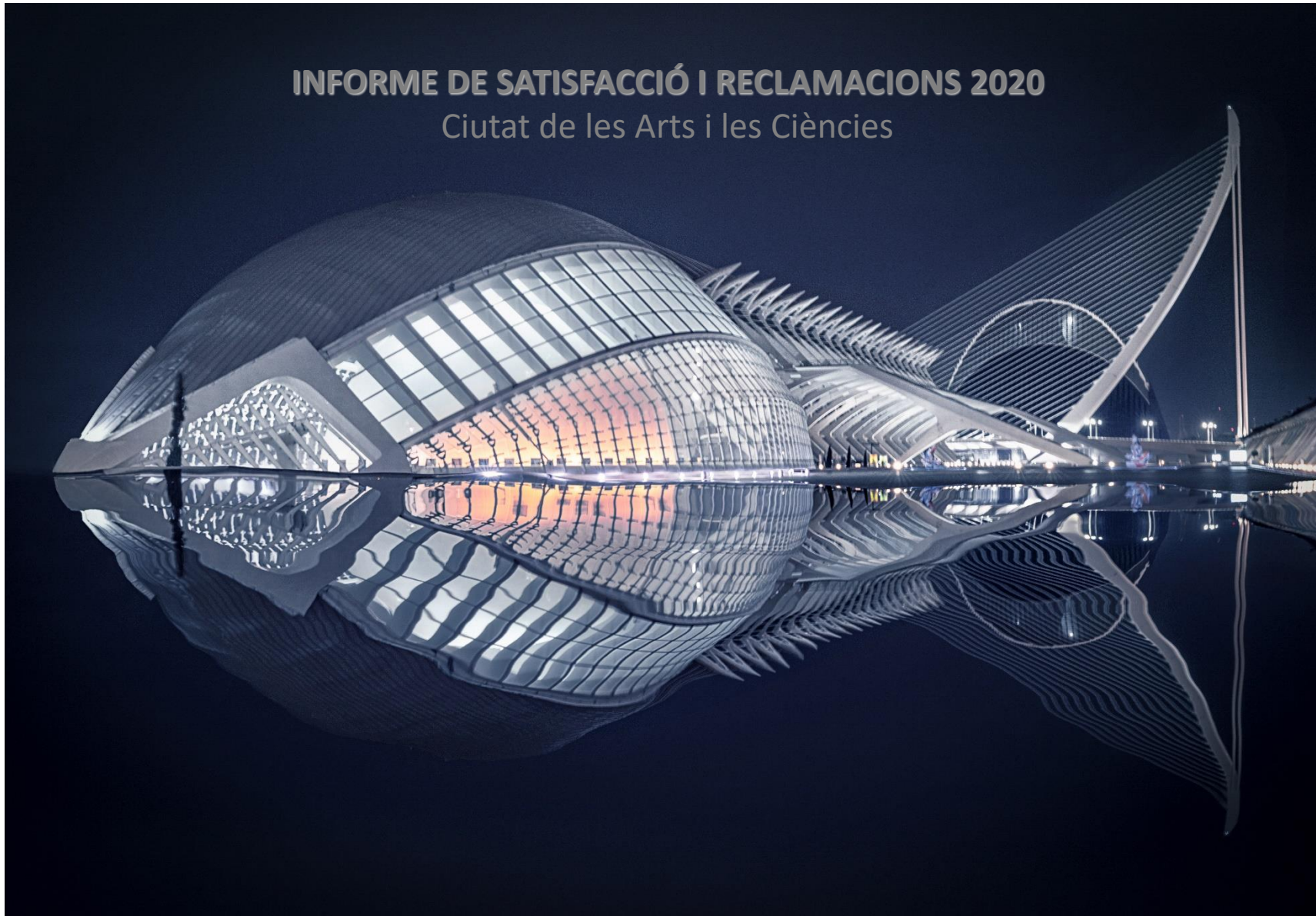


# INFORME DE SATISFACCIÓ I RECLAMACIONS 2020

## Ciutat de les Arts i les Ciències





## - Resultats Satisfacció 2020

Resultats Satisfacció i Evolució 2016-2020 de Museu de les Ciències

Resultats Satisfacció i Evolució 2016-2020 de Hemisfèric

Resultats Satisfacció i Evolució 2016-2020 de Oceanogràfic

Resultats Satisfacció i Evolució 2016-2020 de Esdeveniments Ciutat de les Arts i les Ciències

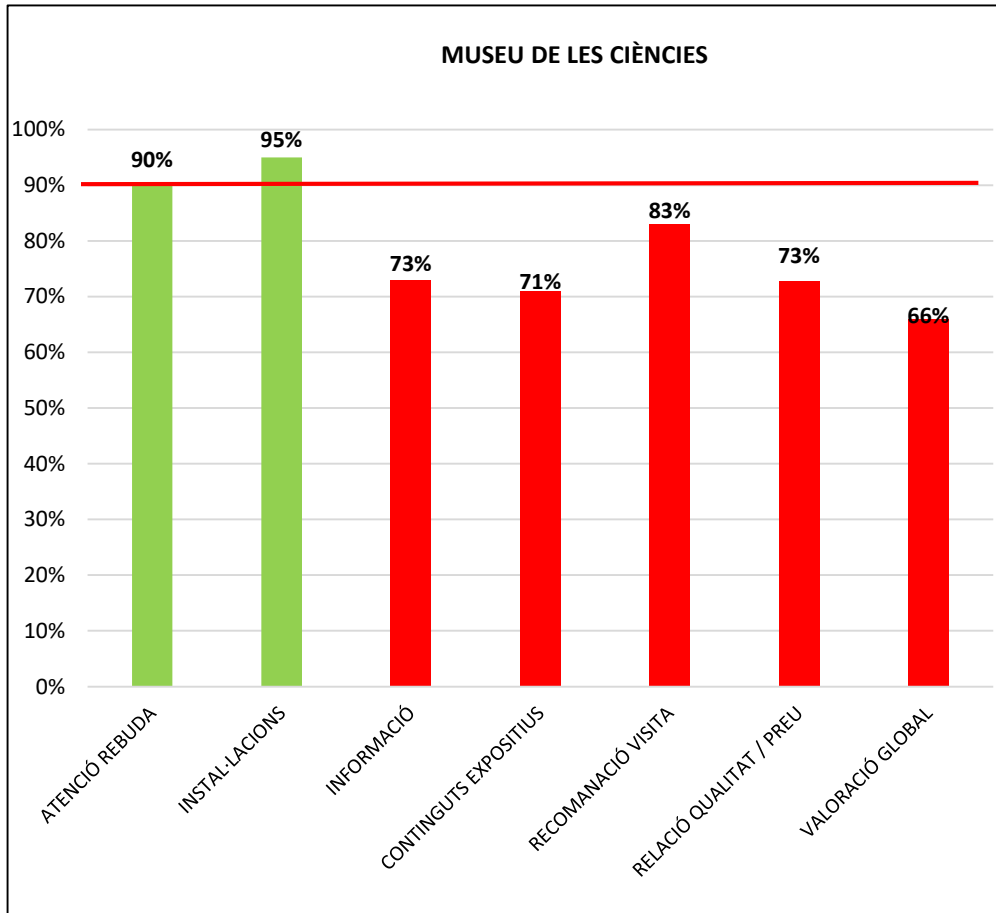
## -Resultats Impacte divulgatiu 2020

## -Resultats Reclamacions 2020

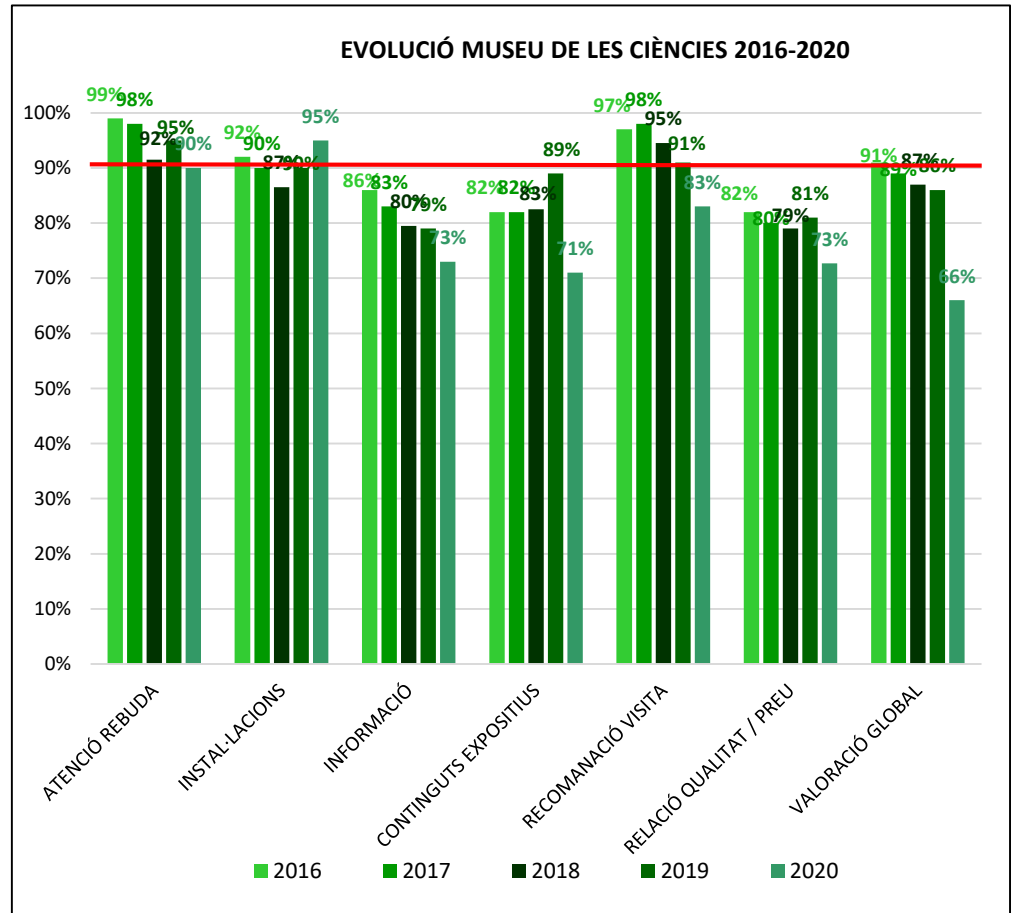
Resultats reclamacions 2020

Evolució reclamacions 2018 -2020

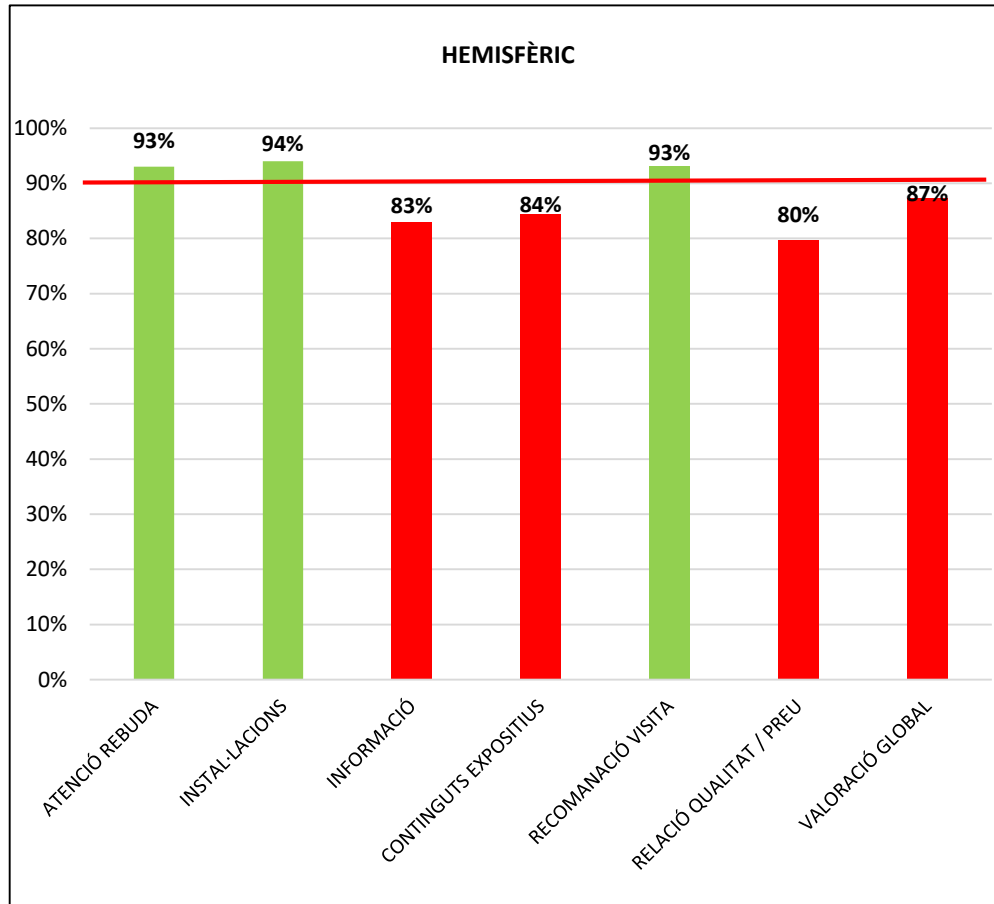
## Índex de Satisfacció 2020 Activitat Principal i Secundària



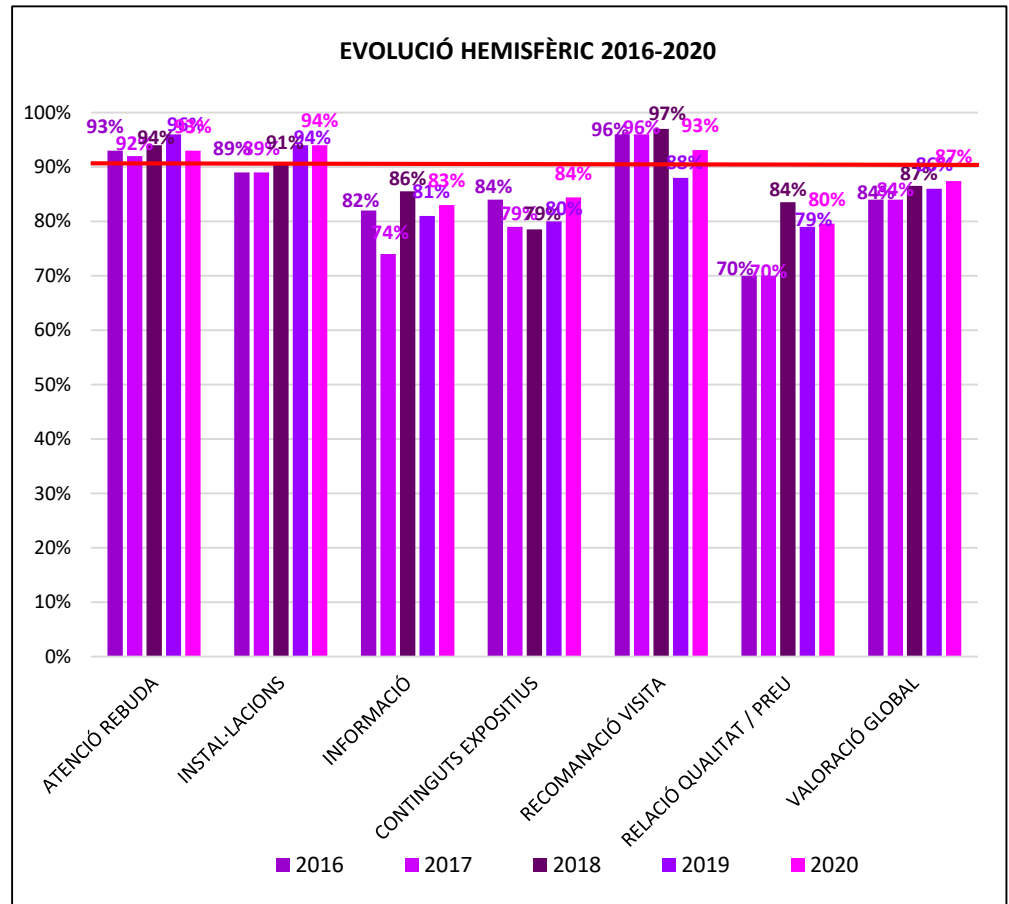
## Evolució 2016-2020 Activitat Principal i Secundària



## Índex de Satisfacció 2020 Activitat Principal i Secundària (1º Semestre)



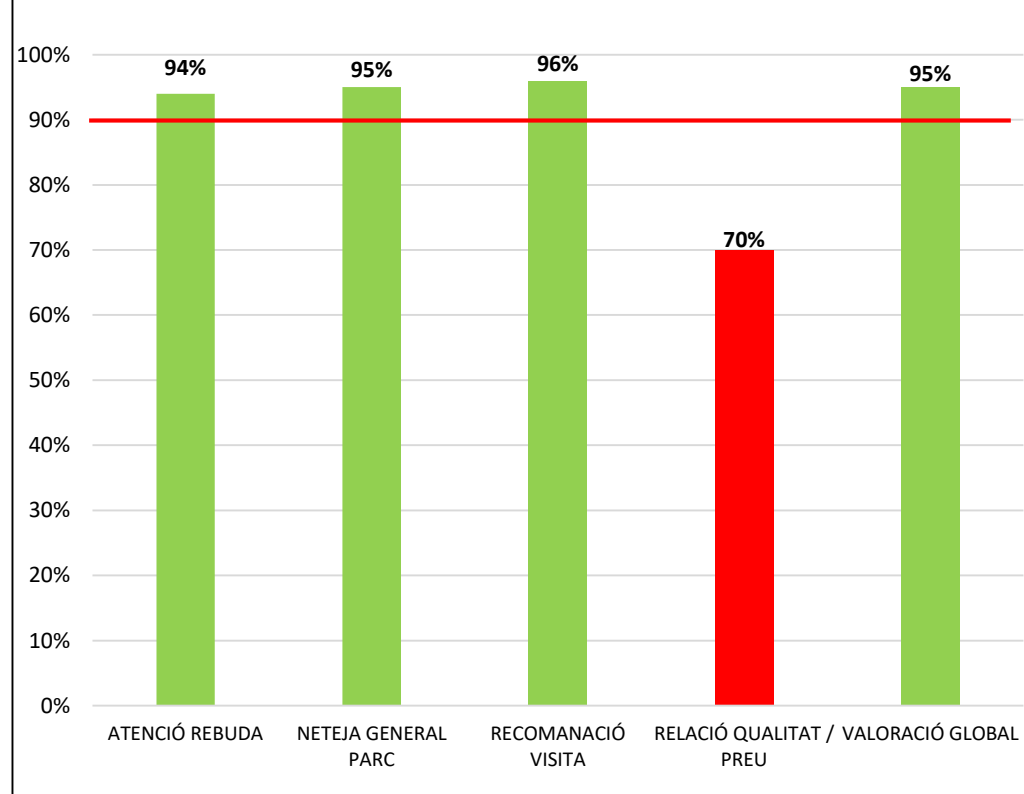
## Evolució 2016-2020 Activitat Principal i Secundària



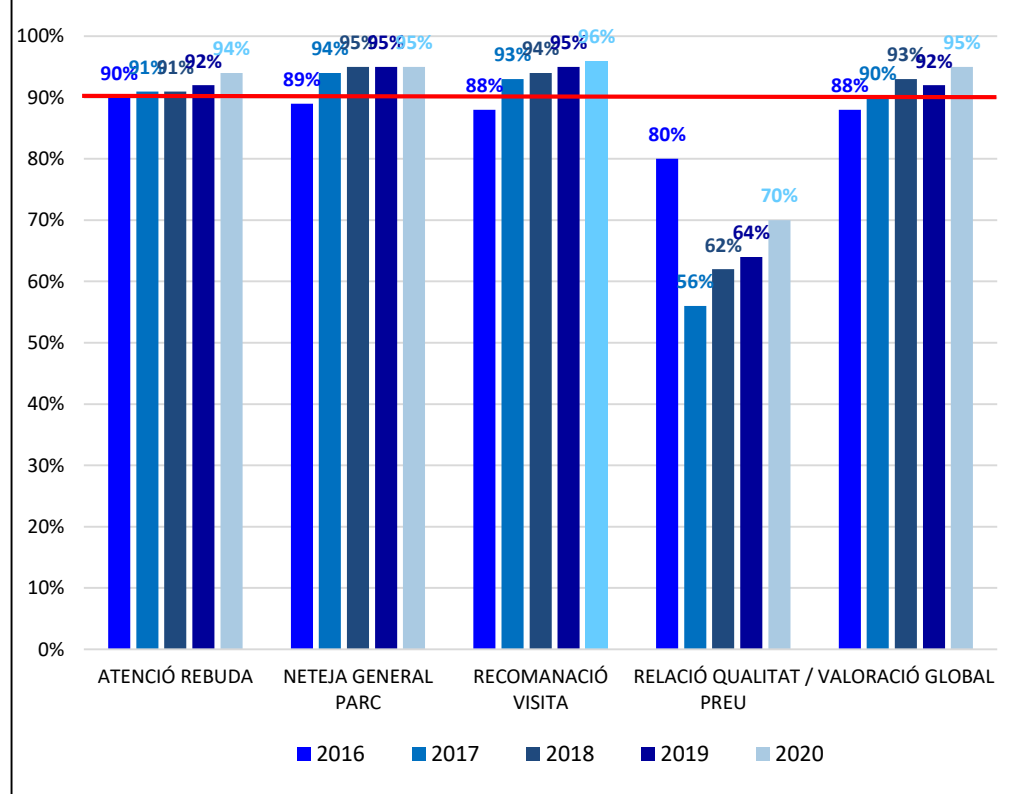
## Índex de Satisfacció 2020 Activitat Principal i Secundària (Anual)

## Evolució 2016-2020 Activitat Principal i Secundària

### OCEANOGRÀFIC

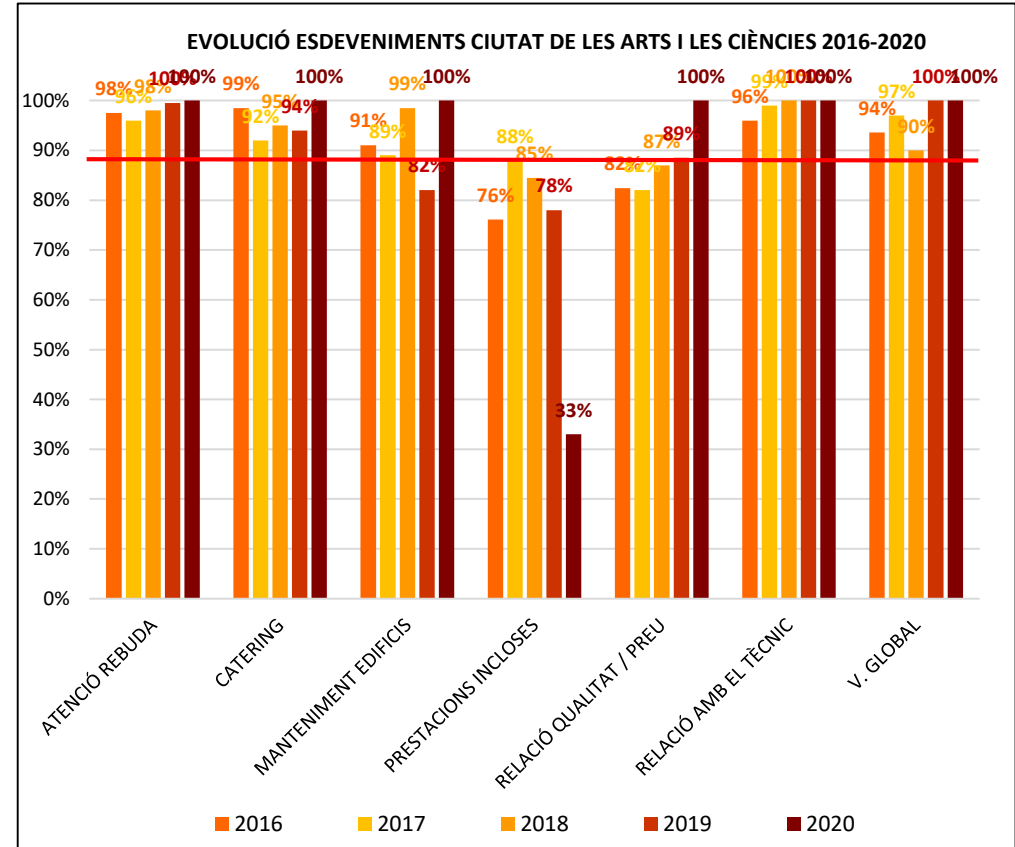
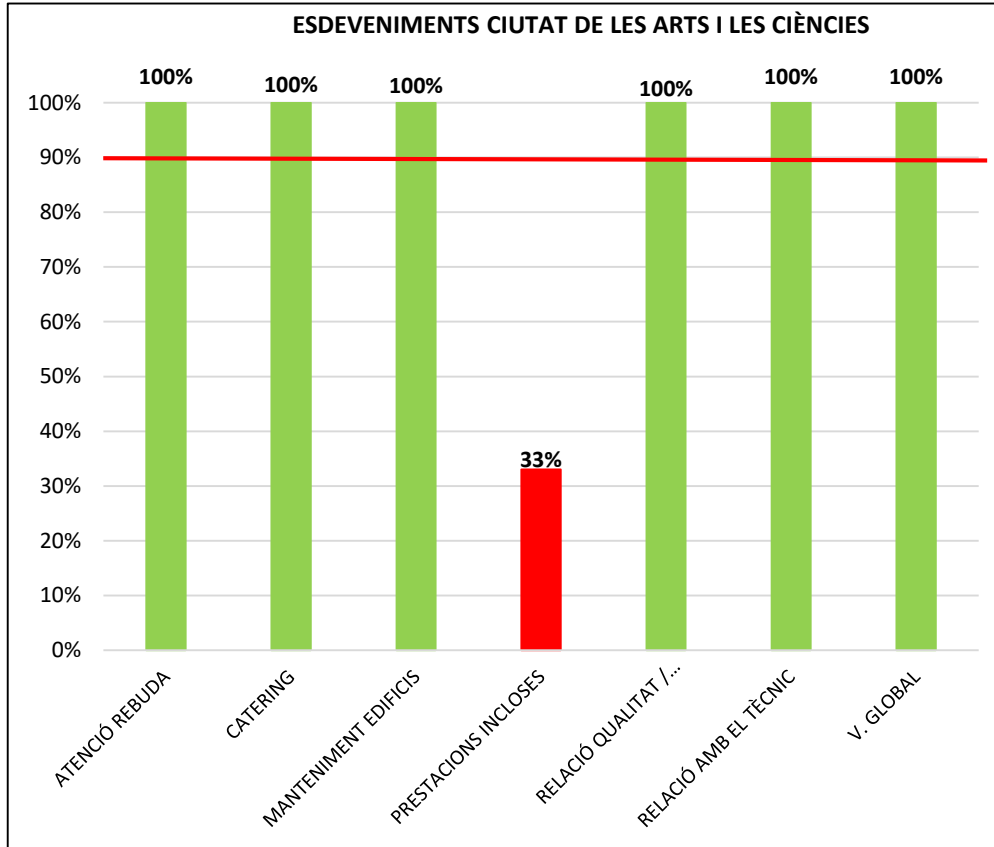


### EVOLUCIÓ OCEANOGRÀFIC 2016-2020



## Índex de Satisfacció 2020 Activitat Principal i Secundària (Anual)

## Evolució 2016-2020 Activitat Principal i Secundària



## Impacte divulgatiu: Resultats Globals (intenció) – 2020

### Impacto Divulgativo

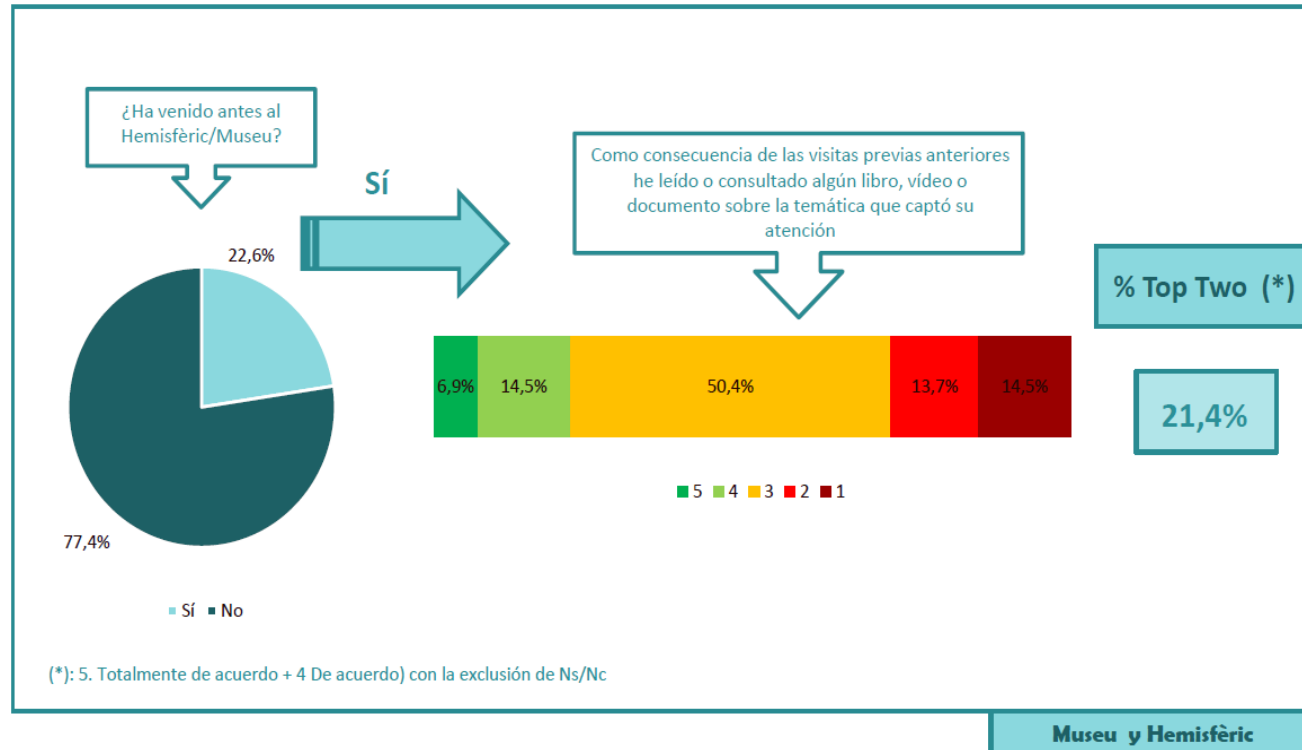
% Top Two (\*)



Museu y Hemisfèric

## Impacte divulgatiu: Resultats Globals (real) – 2020

### Impacto divulgativo

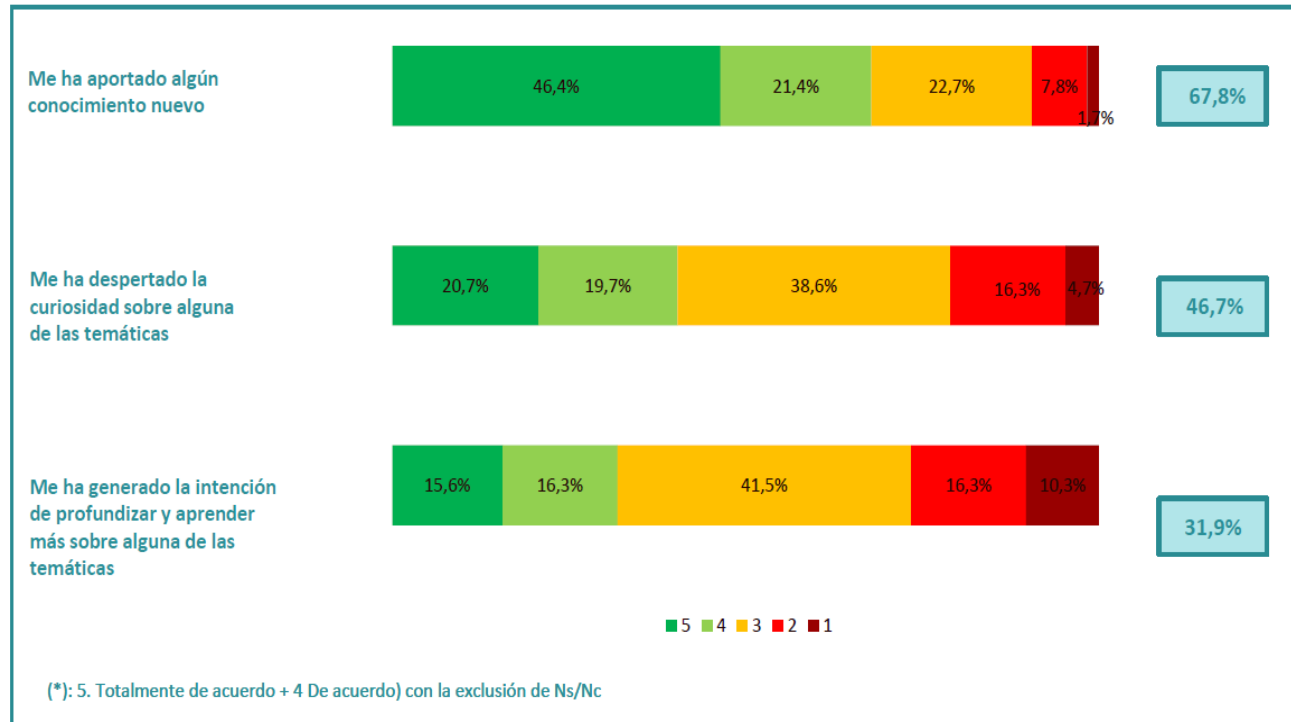




## Impacte divulgatiu: Resultats Impacte divulgatiu Museu (intenció) - 2020

### Impacto Divulgativo

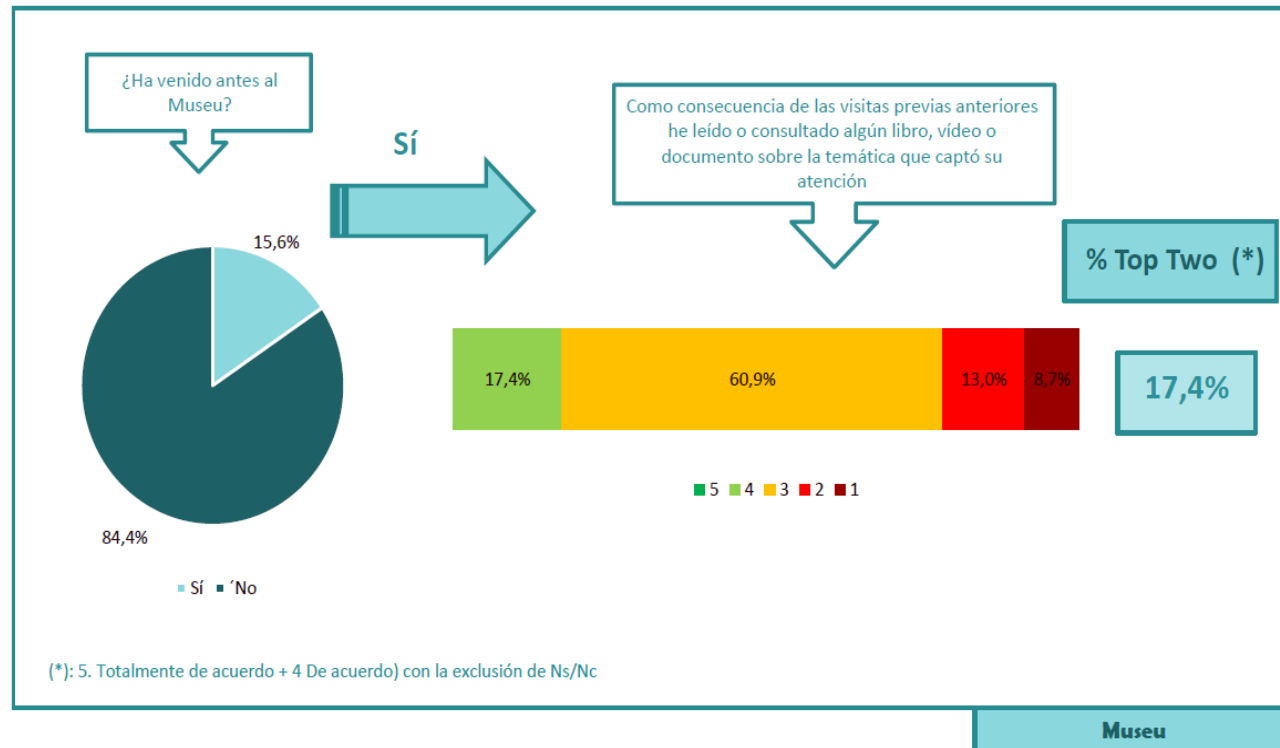
% Top Two (\*)



Museu

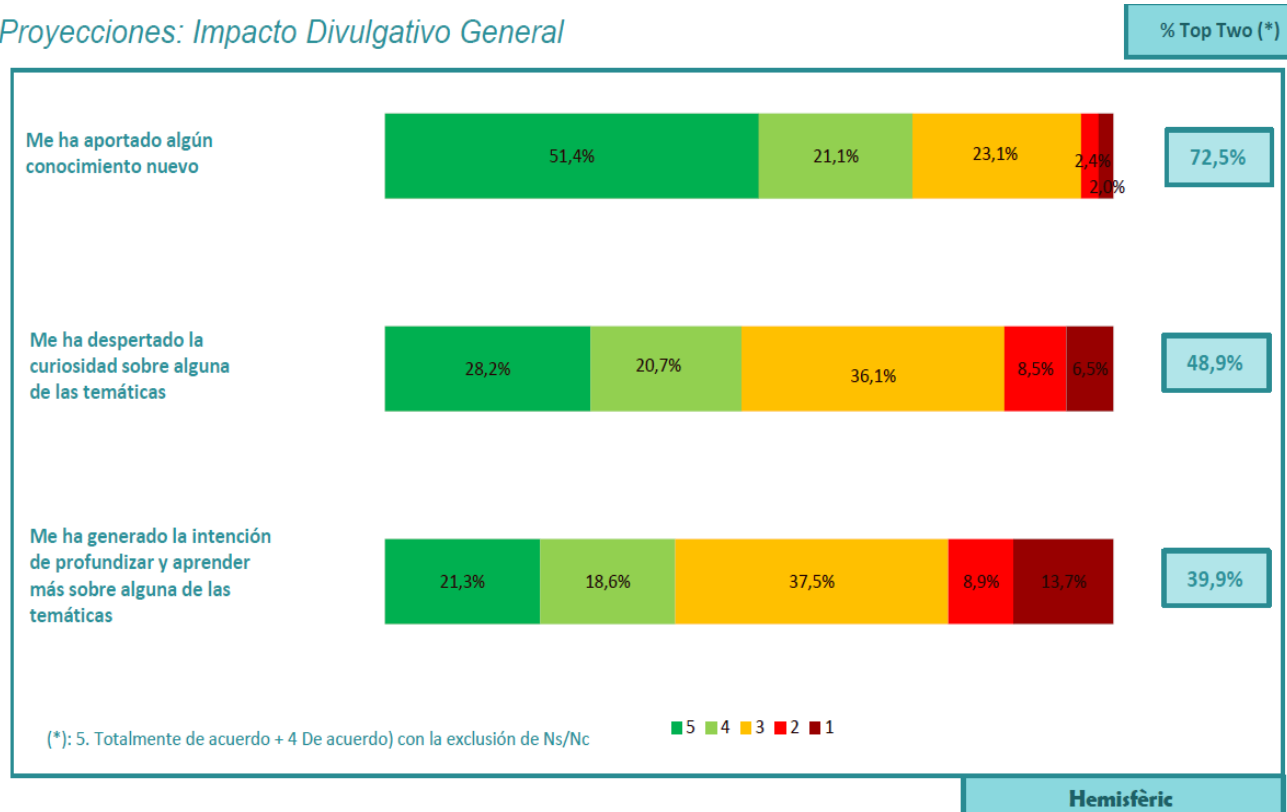
## Impacte divulgatiu: Resultats Impacte divulgatiu Museu (real) - 2020

### Impacto divulgativo



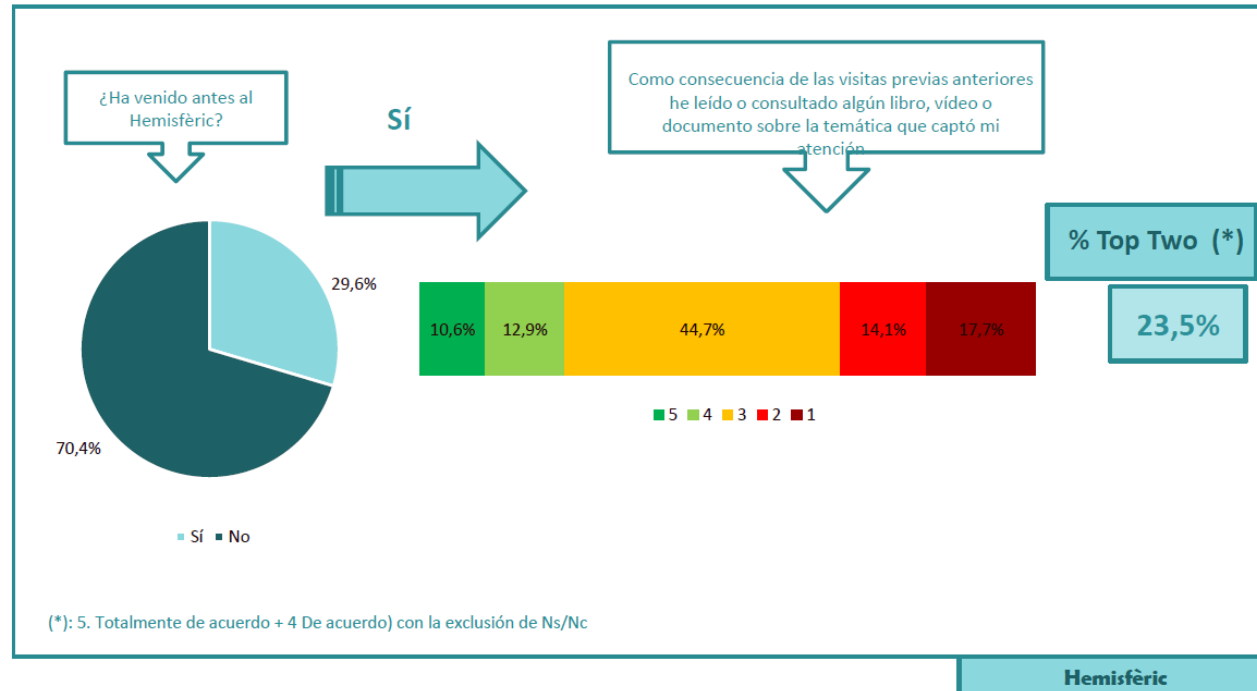
## Impacte divulgatiu: Resultats Impacte divulgatiu Hemisfèric (intenció) - 2020

### Proyecciones: Impacto Divulgativo General



## Impacte divulgatiu: Resultats Impacte divulgatiu Hemisfèric (real) - 2020

### Impacto divulgativo

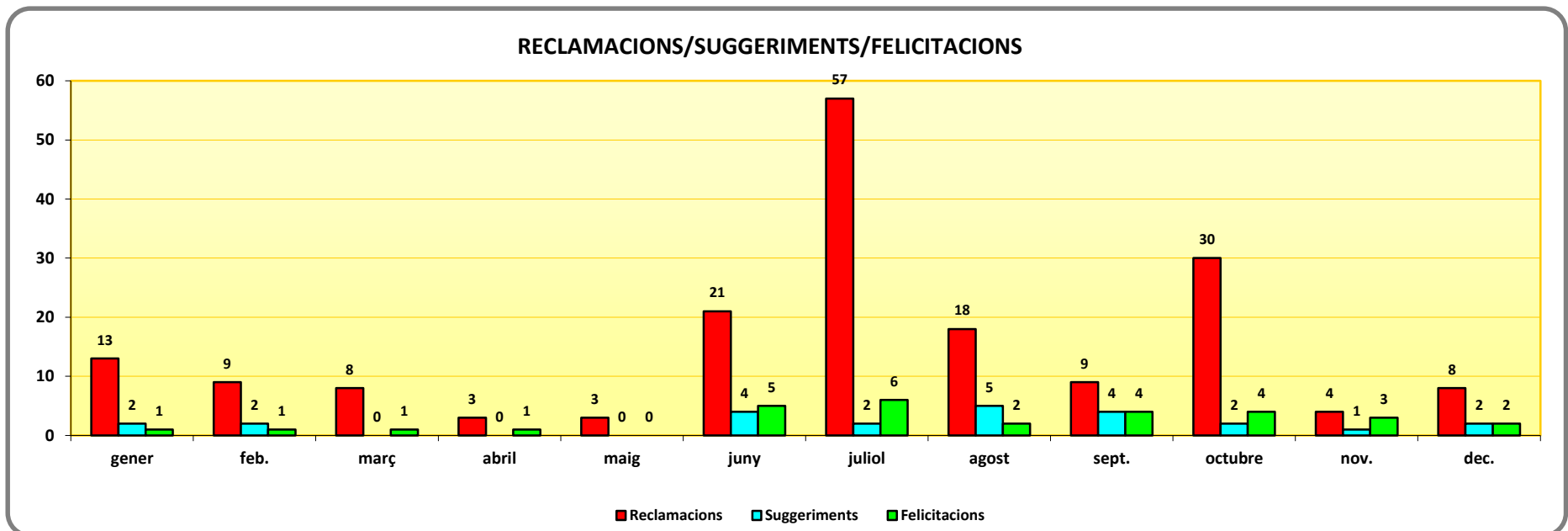


## Resultat total de reclamacions, suggeriments i felicitacions 2020

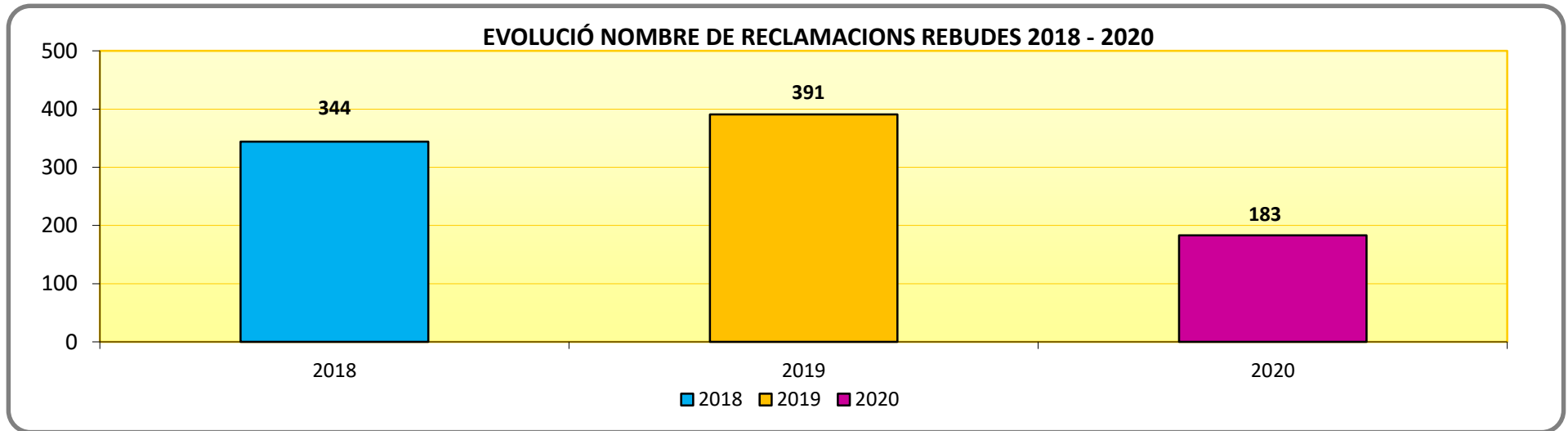
En la Ciutat de les Arts i les Ciències es tramiten totes les reclamacions exactament igual independentment del canal utilitzat i escollit lliurement pel visitants o de la via per la que si haja rebut, contestant a totes en un termini màxim de 10 dies, resolde la incidència plantejada e implantant les 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 2020
Reclamacions	183
Suggeriments	24
Felicitacions	30

Ràtio de reclamacions rebudes 2020 (nº de reclamacions per 100.000 entradas)
26



## Evolució nombre de reclamacions rebudes 2018-2020



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

RATIO DE RECLAMACIONS REBUDES (CADA 100.000 ENTRADES)

