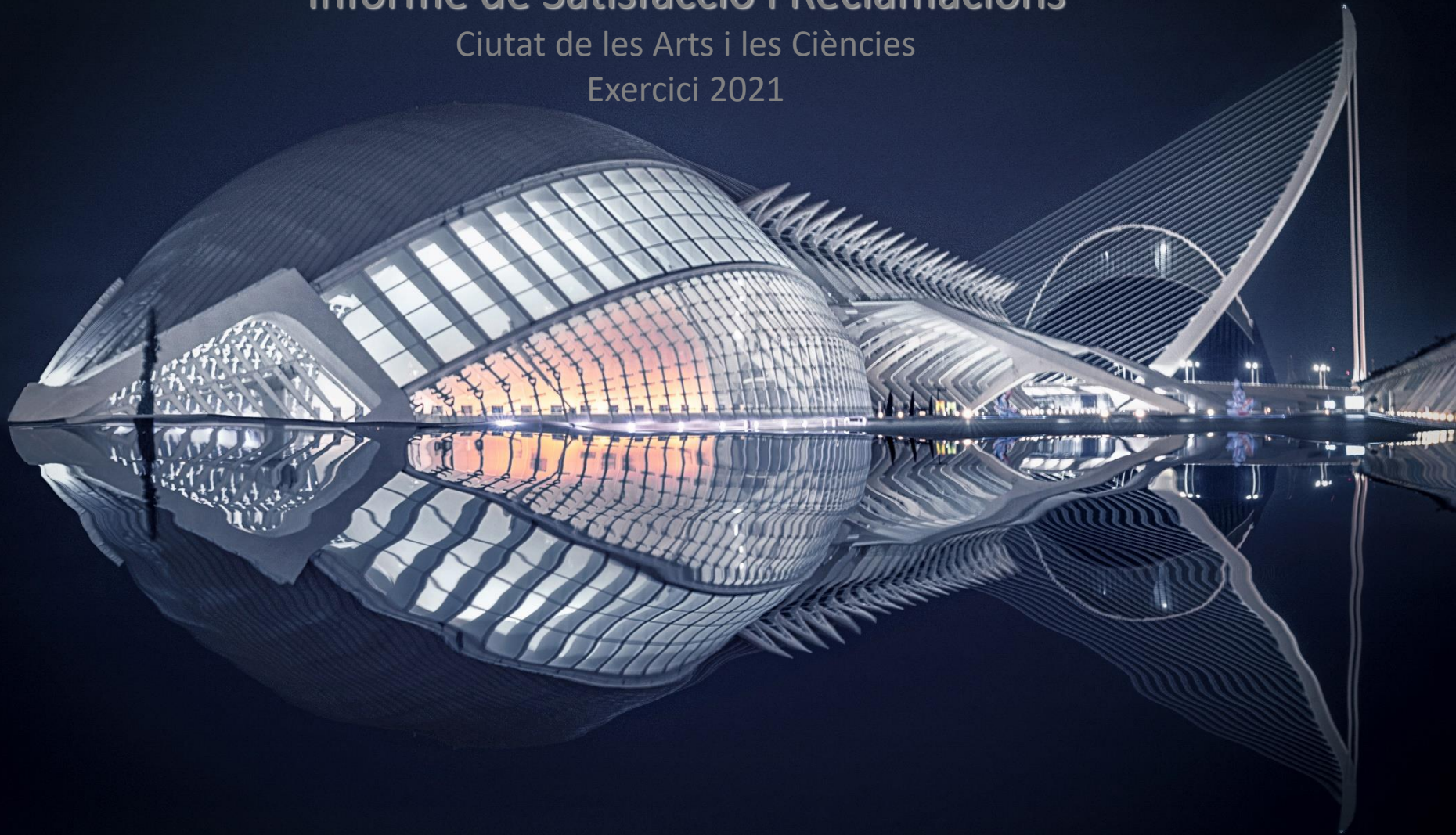


# Informe de Satisfacció i Reclamacions

## Ciutat de les Arts i les Ciències

### Exercici 2021



---

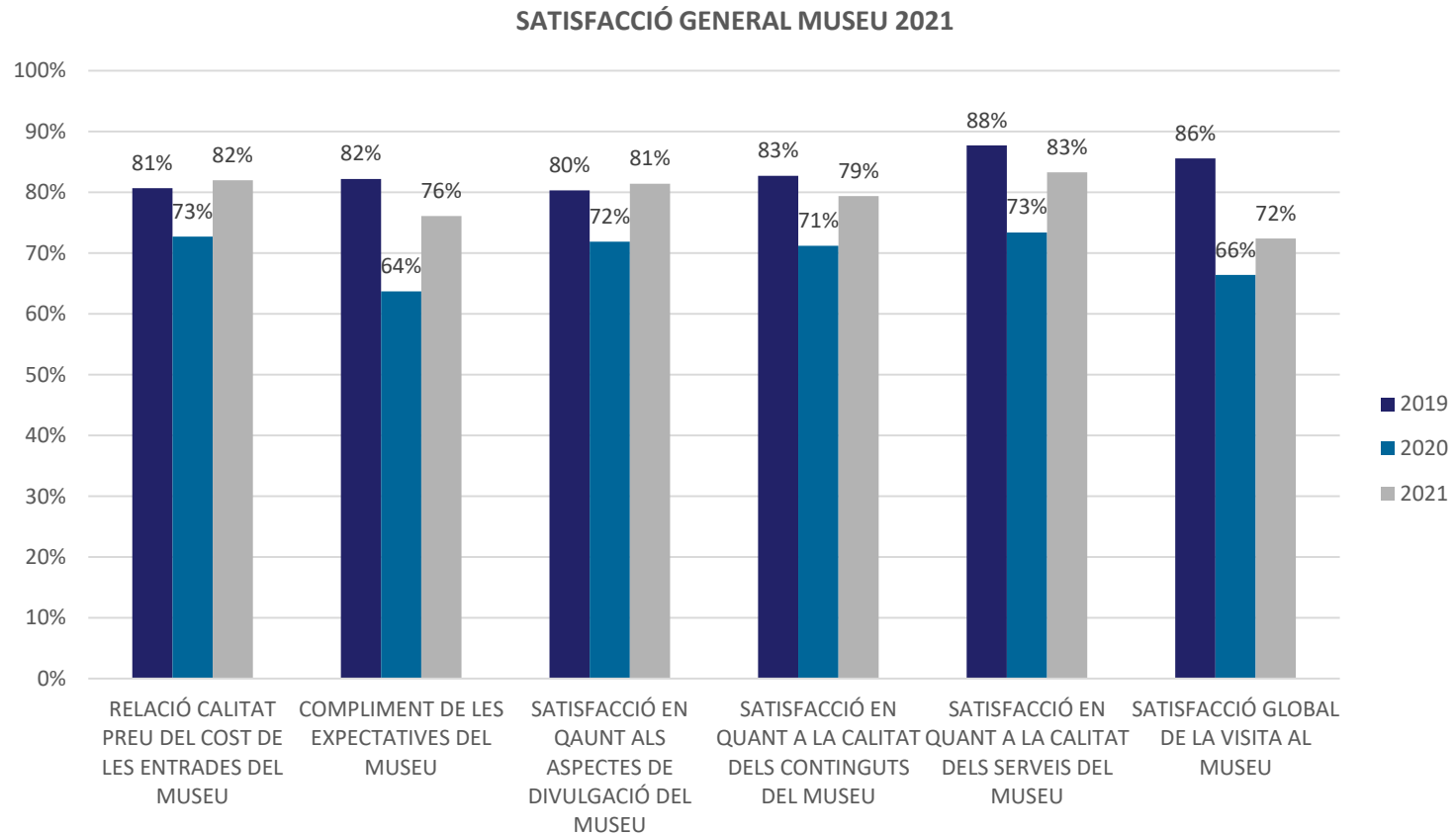
## - Resultats Satisfacció 2021

- Satisfacció Museu, Hemisfèric i Oceanogràfic

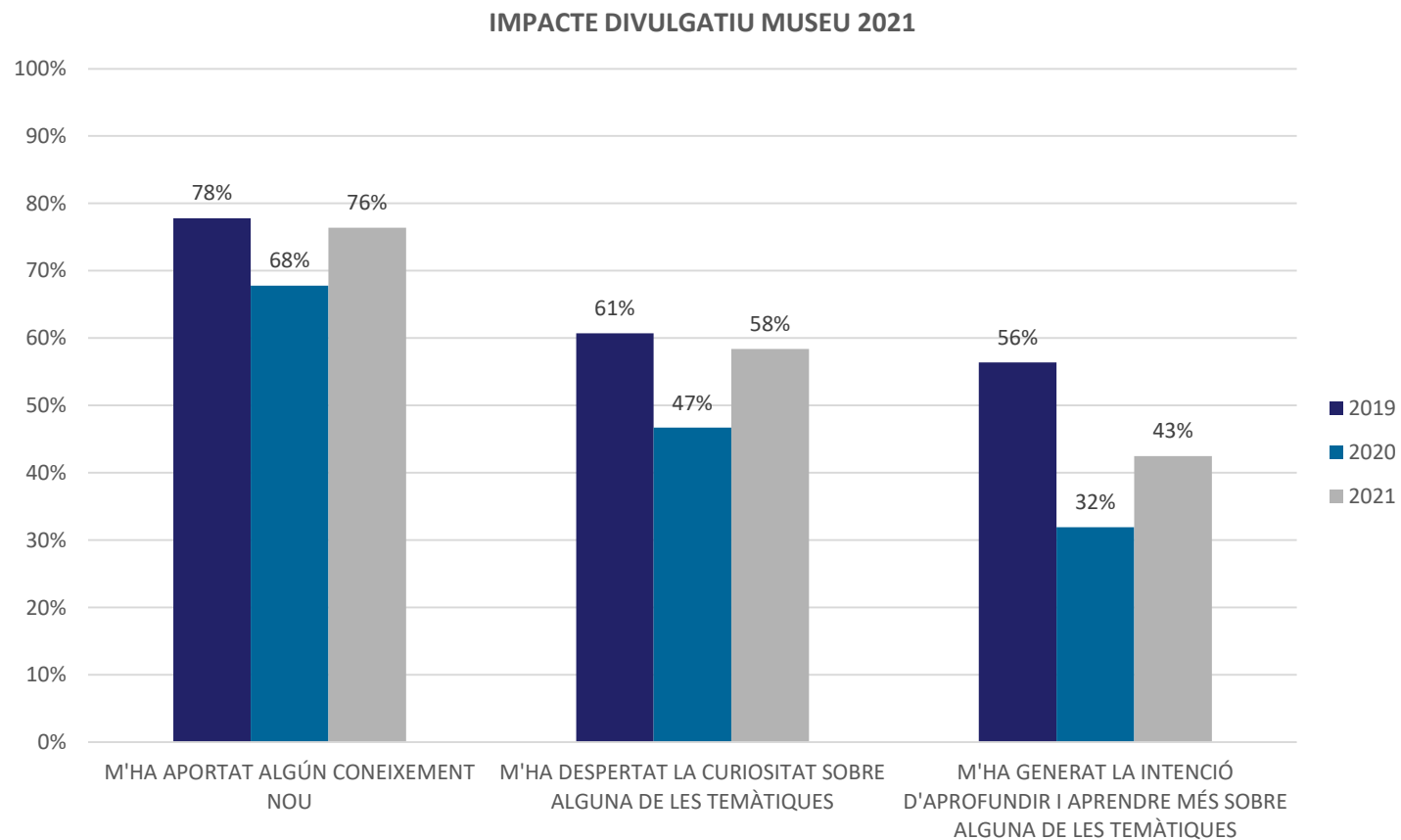
## - Resultats Reclamacions 2021

- Gestió reclamacions, queixes i suggeriments

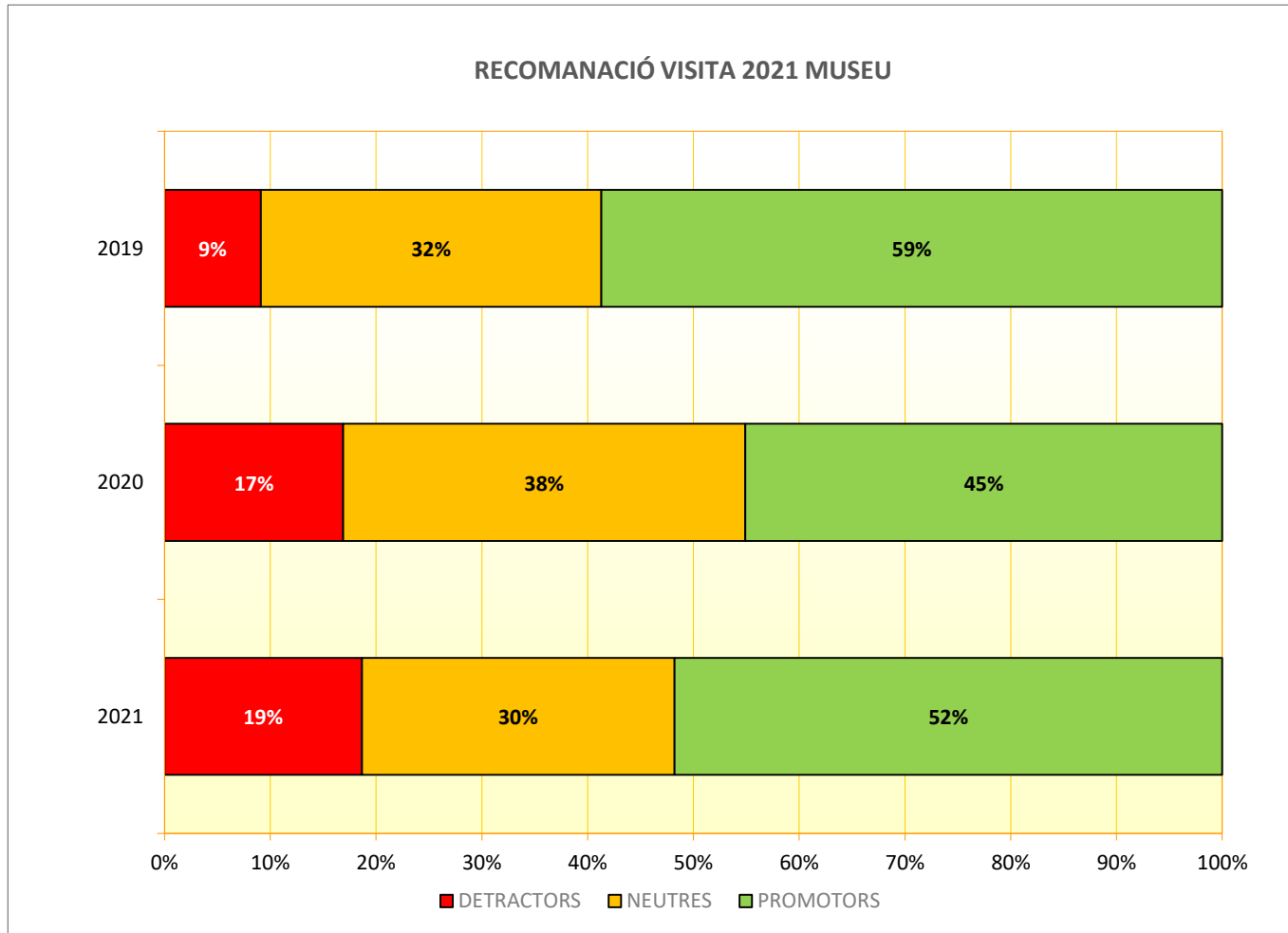
## Satisfacció Visitants: Satisfacció general Museu 2021



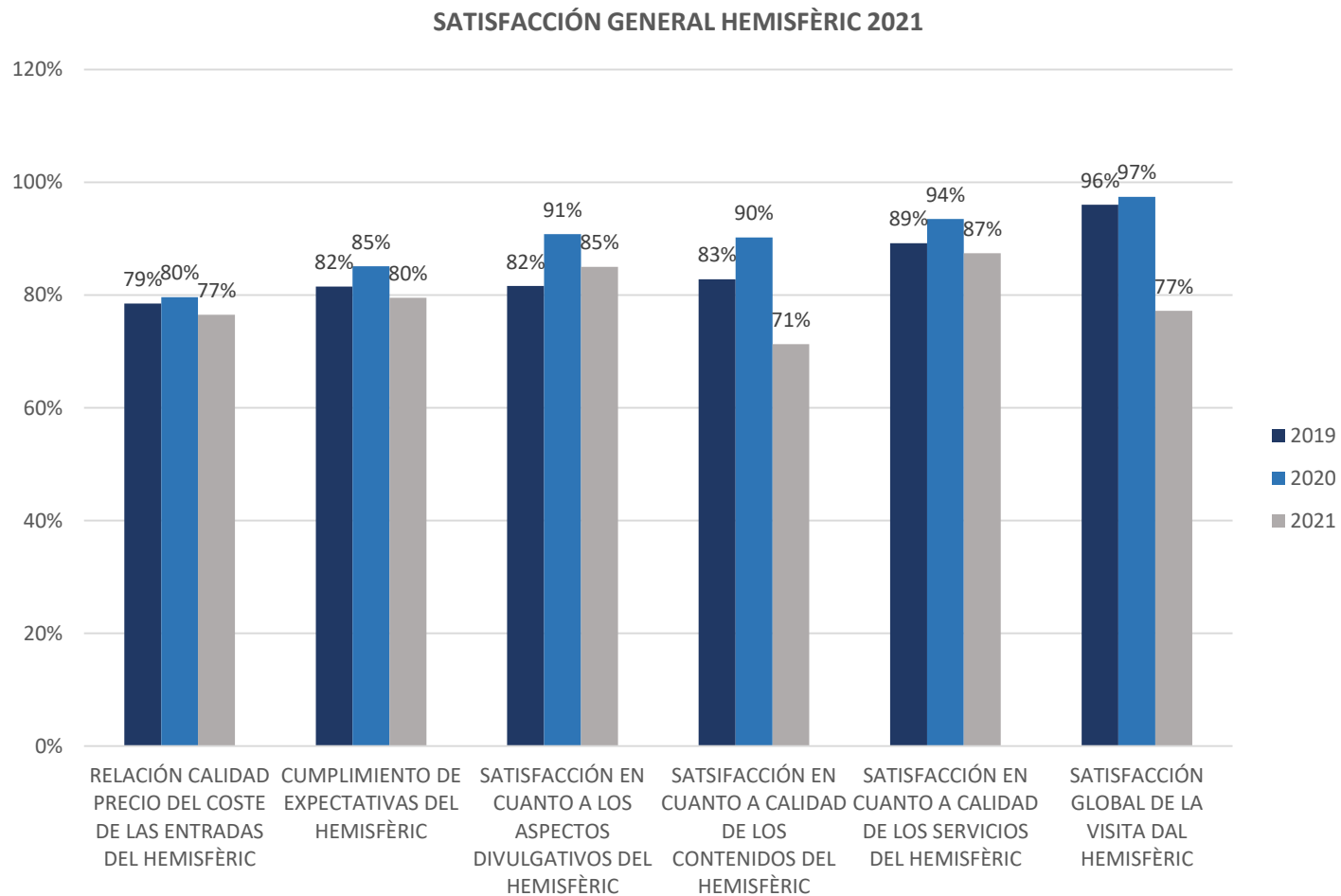
## Satisfacció Visitants: Impacte divulgatiu Museu 2021



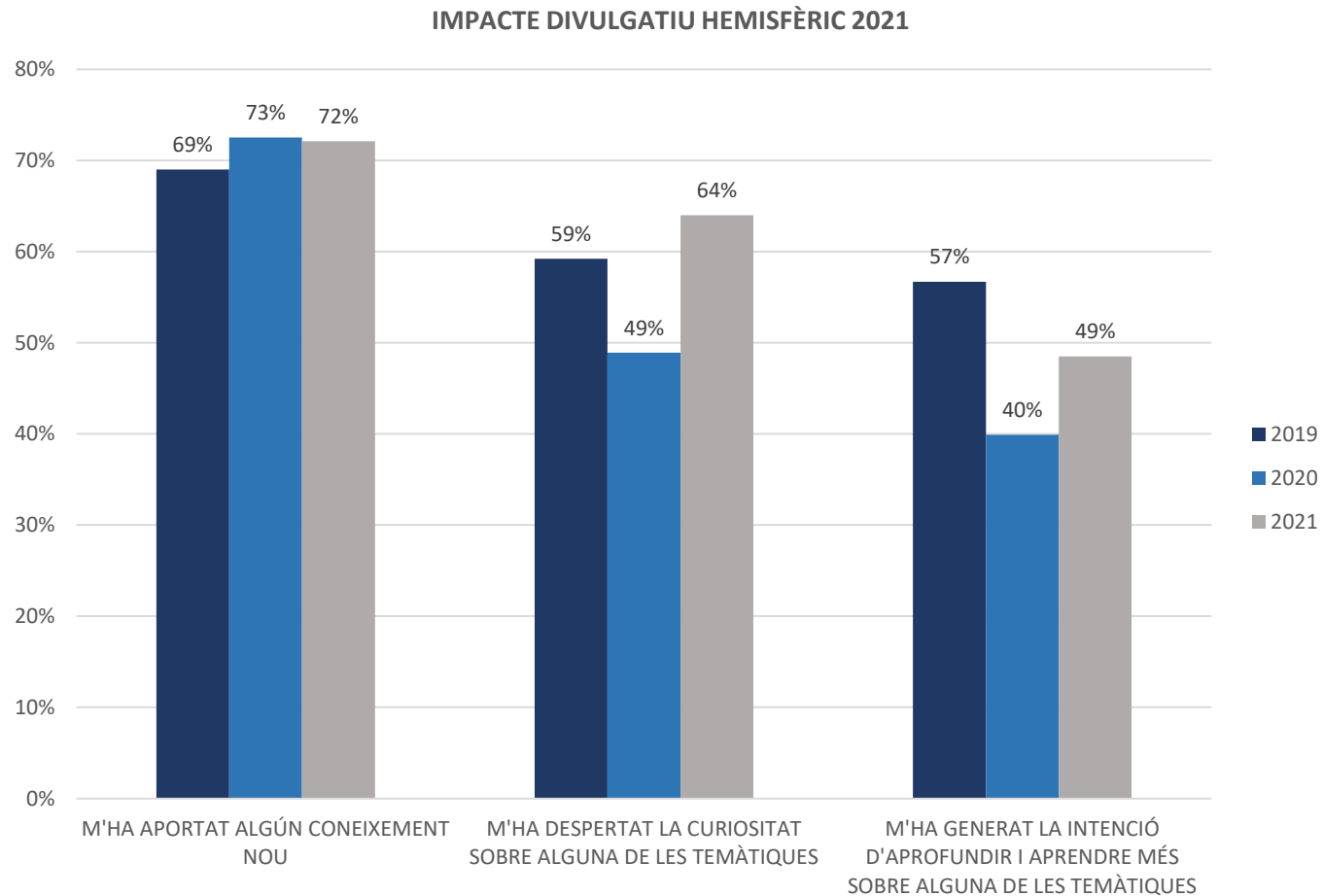
## Satisfacció Visitants: NPS Museu 2021 (Recomanació visita)



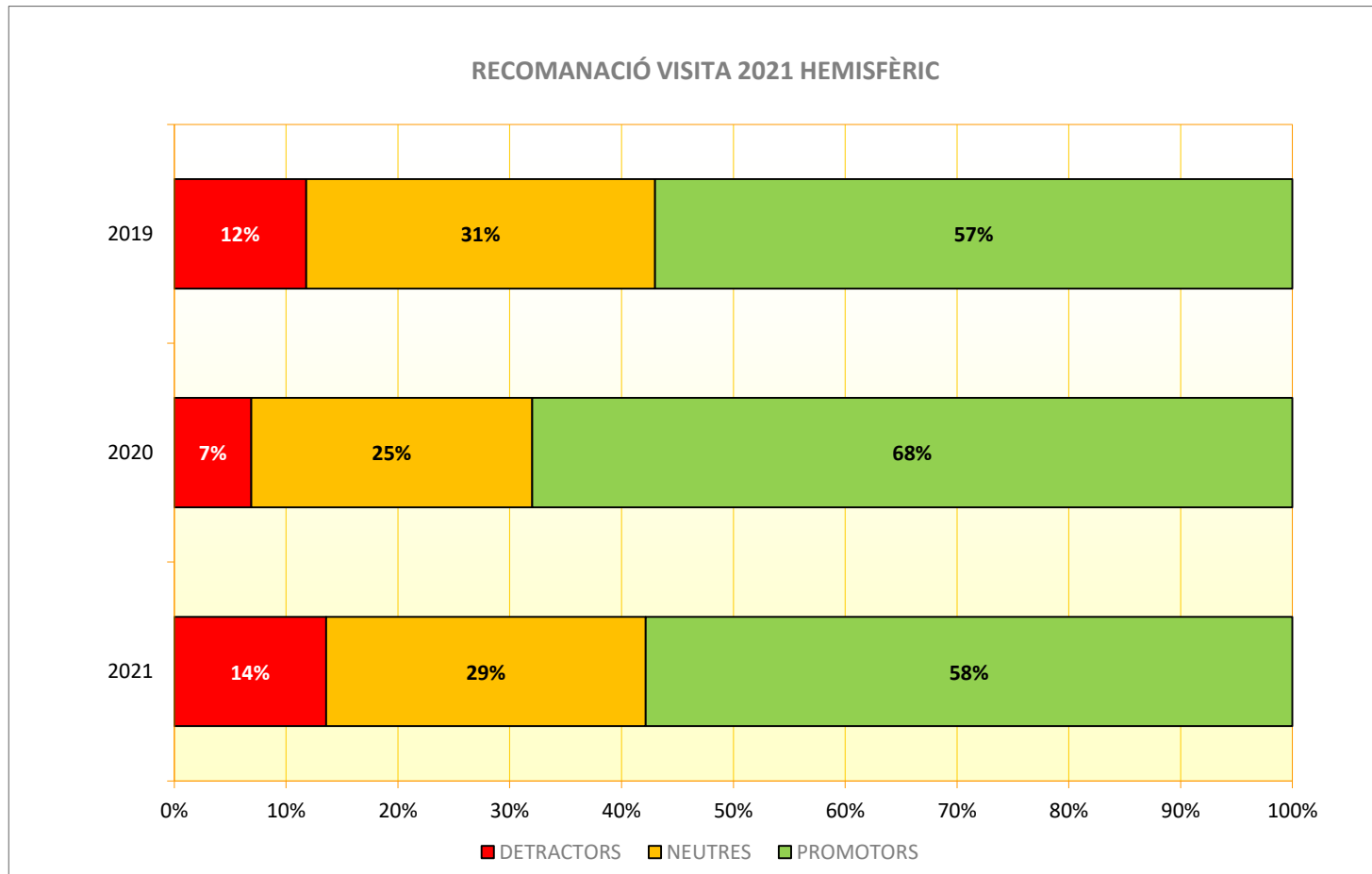
## Satisfacció Visitants: Satisfacció general Hemisfèric 2021



## Satisfacció Visitants: Impacte divulgatiu Hemisfèric 2021

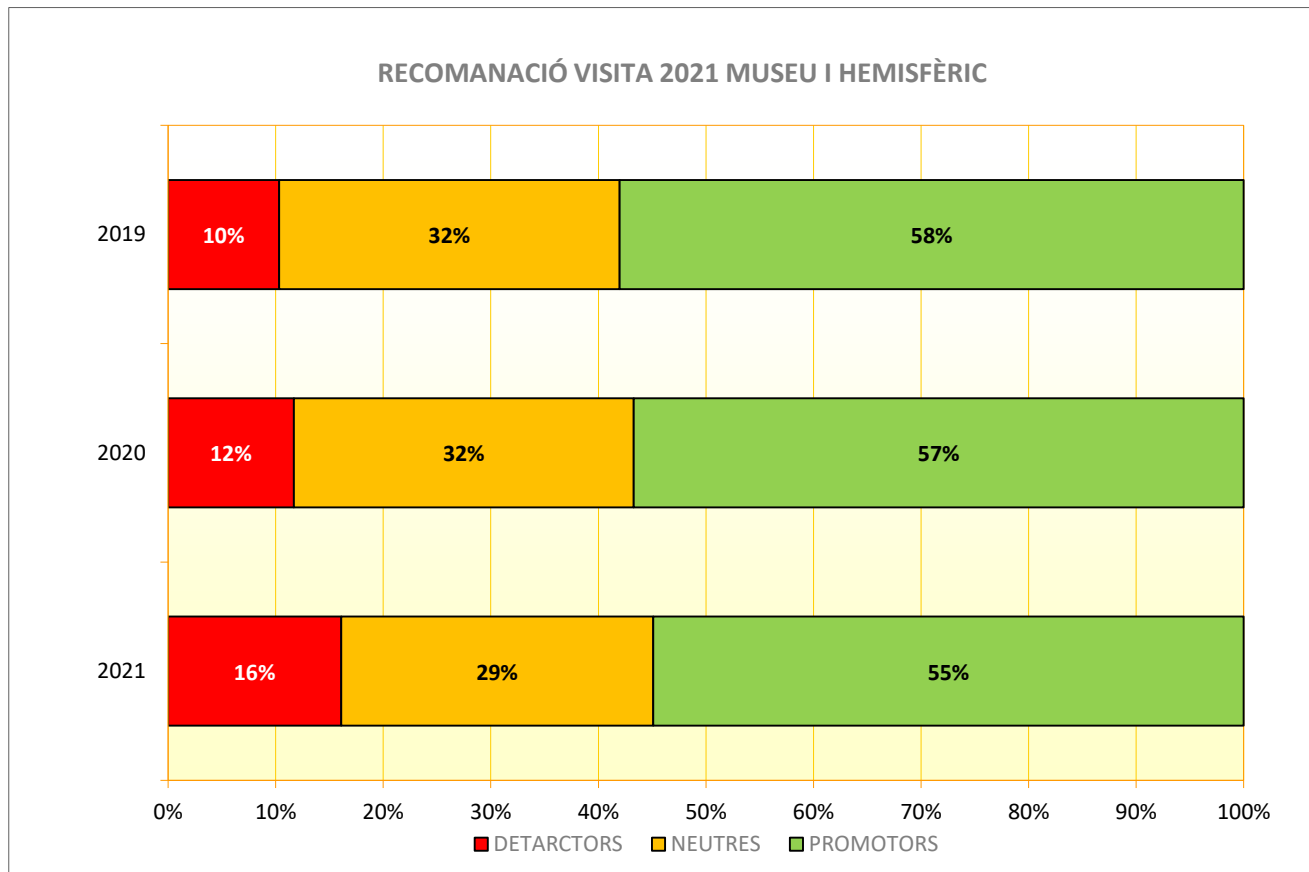


## Satisfacció Visitants: NPS Hemisfèric 2021 (Recomanació visita)

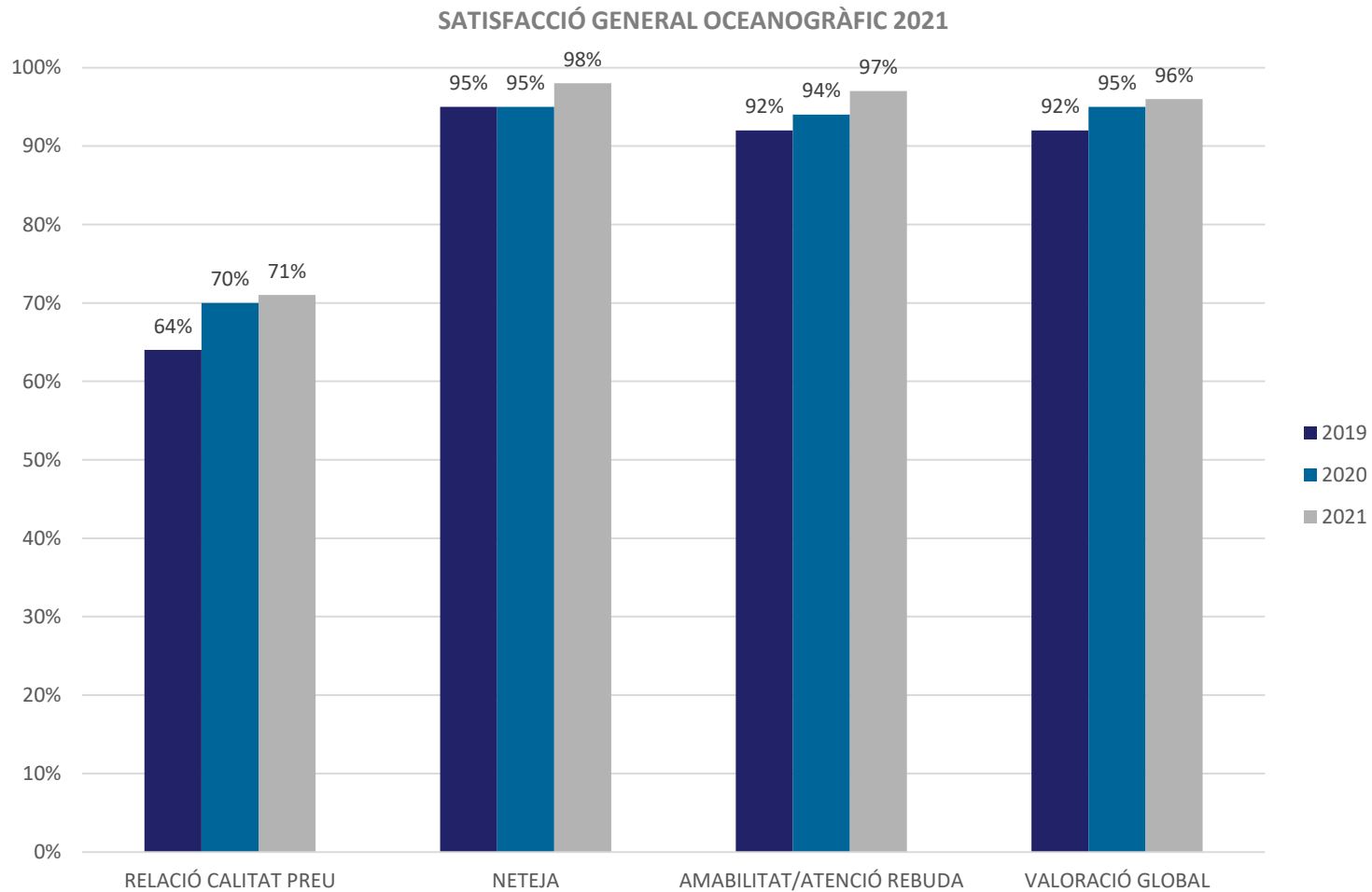




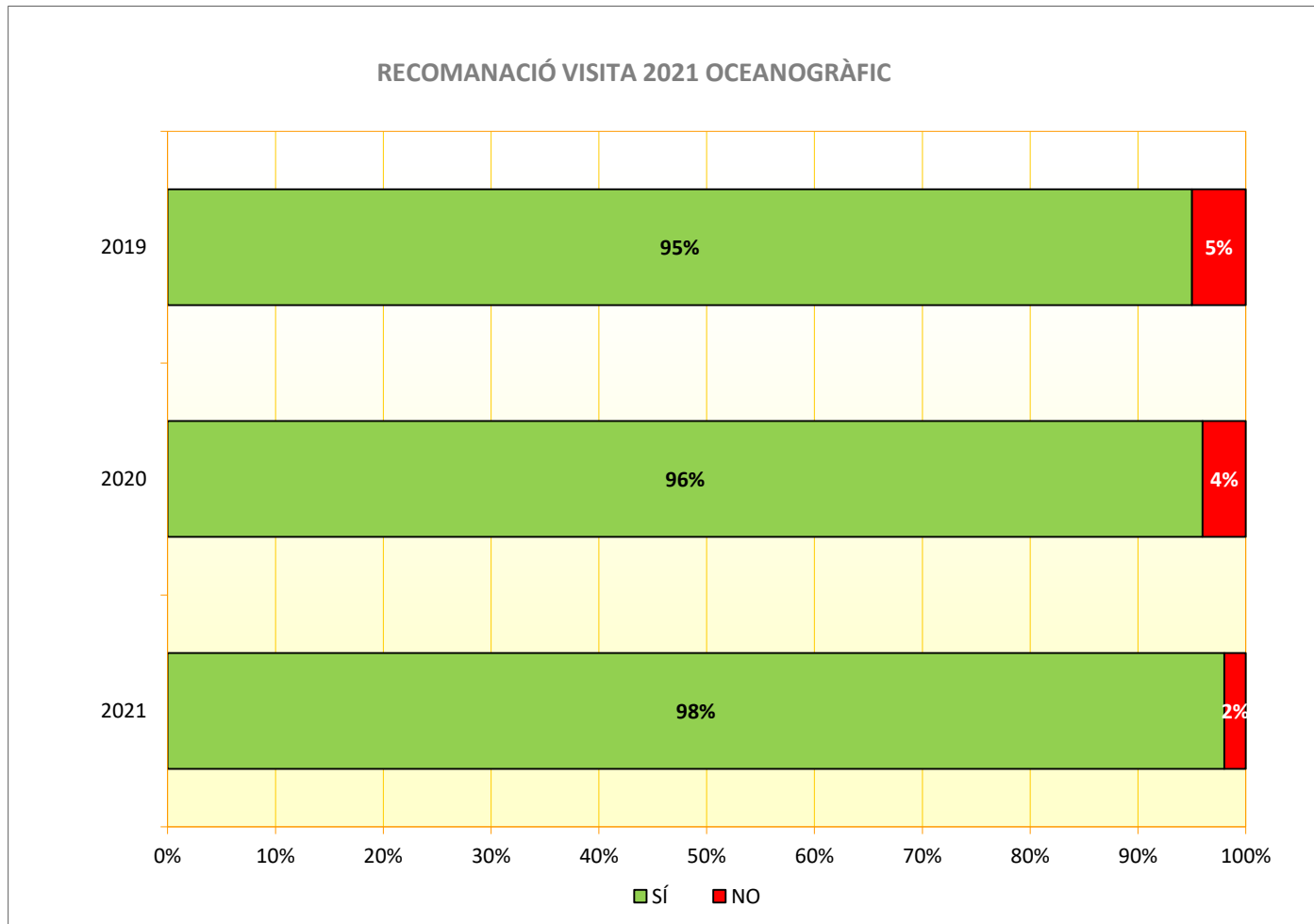
## Satisfacció Visitants: NPS 2021 (Recomanació visita): Museu i Hemisfèric



## Satisfacció Visitants: Satisfacció general Oceanogràfic 2021



## Satisfacció Visitants: Recomanació Visita Oceanogràfic 2021



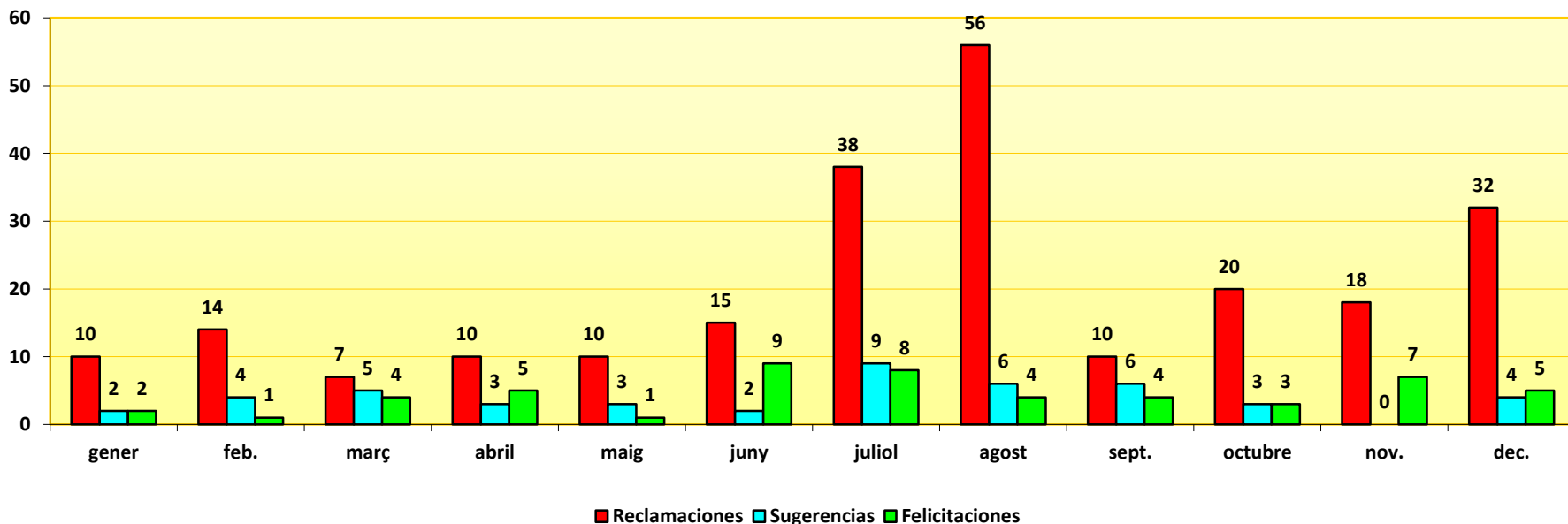
## Satisfacció Visitants: Queixes, reclamacions i suggeriments rebuts 2021

### Resultat total de reclamacions, suggeriments i felicitacions 2021

En la Ciutat de les Arts i les Ciències es tramiten totes les reclamacions exactament igual independentment del canal utilitzat i escollit lliurement pels visitants o de la via per la que s'ha rebut, contestant a totes en un termini de 10 dies, solucionant la incidència plantejada i implantant les accions correctives i de millora que es consideren necessàries, promovent d'aquesta manera la millora continua de la qualitat en totes les nostres actuacions.

TIPUS DE COMUNICACIÓ	TOTAL 2021
Reclamacions	240
Suggeriments	47
Felicitacions	53

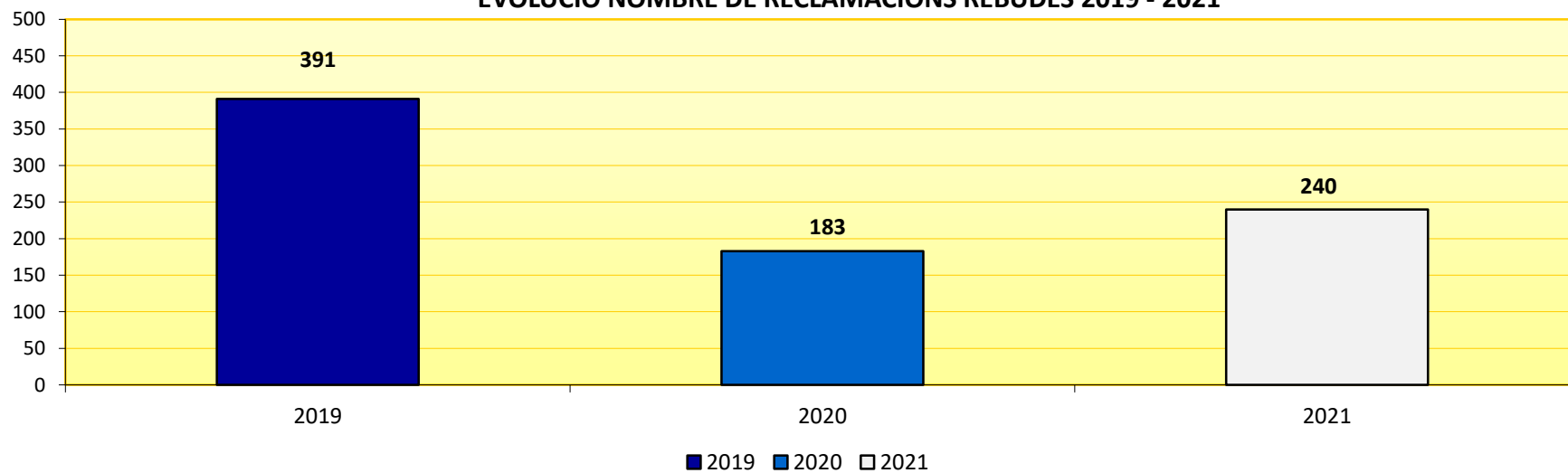
### RECLAMACIONS/SUGGERIMENTS/FELICITACIONS



## Satisfacció Visitants: Queixes, reclamacions i suggeriments rebuts 2021

Evolució nombre de reclamacions rebudes 2019 – 2021

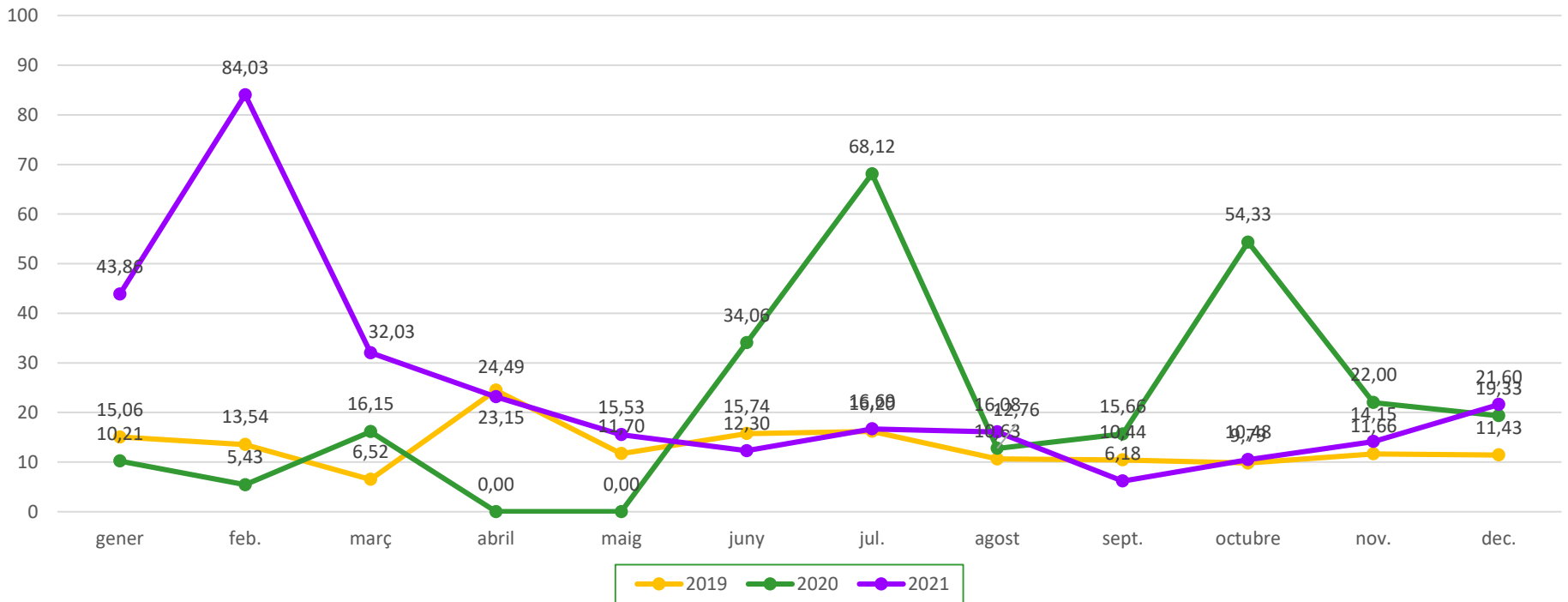
**EVOLUCIÓ NOMBRE DE RECLAMACIONS REBUDES 2019 - 2021**



## Satisfacció Visitants: Queixes, reclamacions i suggeriments rebuts 2021

Evolució ratio de reclamacions rebudes per entrades venudes 2019 – 2021 (nº de reclamacions per 100.000 entrades)

**RATIO DE RECLAMACIONS REBUDES (CADA 100.000 ENTRADES)**



Informe Resultats i Satisfacció  
Ciutat de les Arts i les Ciències  
Exercici 2021

