



**Ajuntament
de Barcelona**

Carta de Serveis de Parc d'Atraccions Tibidabo S.A. (PATSA)

Data d'aprovació: 16/03/2017

ÍNDEX

MISSIÓ	- 2 -
DADES DE CONTACTE.....	- 2 -
COMPROMISOS DE QUALITAT	- 3 -
CANALS DE PARTICIPACIO, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS	- 3 -
SERVEIS.....	- 4 -
Accés i visita en espais gestionats per patsa	- 4 -
Activitats didàctiques i educatives espais gestionats per PATSA.....	- 6 -
Cessió d'espais gestionats per PATSA.....	- 7 -
ANNEXOS	- 10 -
SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ	- 10 -

La Carta de Serveis de **Parc d'Atraccions Tibidabo S.A. (PATSA)** està adreçada als ciutadans, entitats, professionals, empreses i organitzacions interessats en conèixer aspectes fonamentals dels seus objectius i compromisos i de la seva activitat referent a l'oferta de serveis a la ciutadania.

La Carta de Serveis ajuda a que el ciutadà conegui els serveis que ofereix i realitza **Parc d'Atraccions Tibidabo S.A. (PATSA)** alhora que apropa l'Administració Pública als ciutadans que en són usuaris:

- ✓ Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- ✓ Els ciutadans coneixen mitjançant la Carta què poden exigir i a què estan obligats.
- ✓ Integra la veu del ciutadà a l'organització. Un dels punts fonamentals de la Carta és que estableix canals de comunicació i de participació del ciutadà, i de recollida i resposta a les queixes i suggeriments.
- ✓ La Carta dóna transparència a la gestió i permet conèixer el grau de compromís pel que fa a la qualitat en la prestació dels serveis i el seu acompliment.

MISSIÓ

El nostre objecte social consisteix a la gestió del parc d'atraccions, un indret emblemàtic de la ciutat de Barcelona. La gestió inclou les atraccions, centres de restauració (restaurants, carrets i botigues d'obsequis), botigues de fotos, funicular, aparcaments, el recinte "Àrea panoràmica del Tibidabo" i el mirador de la Torre de Collserola.

La missió del Parc d'atraccions Tibidabo és fer que tothom que es relacioni amb nosaltres se senti feliç i tingui una bona experiència, bé siguin clients, treballadors o proveïdors.

Els nostres valors als serveis de la missió són:

- ✓ IL·USIÓ
- ✓ PASSIÓ PER LES PERSONES
- ✓ SEGURETAT
- ✓ SOLIDARITAT
- ✓ COMPROMÍS

DADES DE CONTACTE

Adreça	Pl. del Tibidabo, 3-4, 08035 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93.211.79.42
Correu electrònic / Web	tibidabo@tibidabo.cat ; http://www.tibidabo.cat/ ; www.facebook.com/ParcTibidabo

	https://twitter.com/parctibidabo https://www.instagram.com/parctibidabo/ https://www.youtube.com/user/ParcTibidabo
Atenció al públic	En dies de Parc Obert. Veure https://www.tibidabo.cat/ca/planifica-la-teva-visita/horaris De 11.00 h a 19.00 h
Com arribar-hi	Veure: http://www.tibidabo.cat/info-parc/com-arribar-hi/puja-en-transport-public/

COMPROMISOS DE QUALITAT

PATSA considera com principis bàsics de la seva gestió, la realització de les activitats amb un elevat nivell de qualitat i servei per garantir l'obtenció d'uns resultats d'acord amb uns requisits esperats pels clients, de respecte al medi ambient i que garanteixen la seguretat de la nostra plantilla.

Treballar d'acord amb un sistema que promogui la millora contínua forma part de l'essència de PATSA. La Direcció General de PATSA està compromesa amb el desenvolupament i implementació dels sistemes de gestió. En el seu camí cap a l'excel·lència, l'any 2004 vam obtenir la certificació en ISO 9001:2000 L'any 2007 s'implanta la ISO9001:2000 en la restauració externa del parc. L'any 2008 es realitza la primera avaluació EFQM i actualment el Parc ostenta el segell +400 d'aquesta certificació. L'any 2016 el Parc obté també el segell ISO 14001 en qualitat mediambiental. Actualment s'està treballant per la renovació del segell EFQM.

Indicadors i Objectius generals:

Veure: <https://www.tibidabo.cat/ca/indicadors-i-dades> per a conèixer en detall els compromisos de qualitat dels diferents àmbits d'actuació de PATSA.

CANALS DE PARTICIPACIO, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

Participació i col·laboració ciutadana	<p>El compromís amb la qualitat dels nostres serveis ens porta a establir un sistema de comunicació amb els nostres clients, col·laboradors, empleats... que permeti conèixer en tot moment els seus desitjos, inquietuds, impressions i opinions per adaptar i millorar la nostra oferta, polítiques d'actuació i tracte al client.</p> <p>Aquest compromís forma part de l'estratègia de gestió conjunta per aportar la satisfacció i gaudiment dels nostres visitants.</p> <p>Telemàtic: tibidabo@tibidabo.cat, o a través del formulari https://www.bsmsa.cat/transparencia/canal-de-contacte/dret-daccses-a-la-informacio-publica/</p>
Queixes, reclamacions i	<p>1. Cada suggeriment i/o reclamació es tracta individualment i se li prepara resposta des de les nostres oficines.</p>

suggeriments	<p>2. La resposta es tramita en un màxim de 15 dies feiners a través del canal escollit per l'interessat</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: al mateix Parc d'atraccions (Oficina d'atenció al client) ✓ <u>Telemàtic</u>: al compte tibidabo@tibidabo.cat ✓ <u>Telefònic</u>: 93.211.79.42
Temps de resposta	Un màxim de 15 dies feiners

SERVEIS

Els Serveis del Parc d'Atraccions Tibidabo (PATSA) se centren en l'accés i gaudi als equipaments de lleure ubicats a les nostres instal·lacions.

- ✓ Accés i vista en espais gestionats per PATSA
- ✓ Activitats didàctiques i educatives espais gestionats per PATSA
- ✓ Cessió d'espais gestionats per PATSA

ACCÉS I VISITA EN ESPAIS GESTIONATS PER PATSA

Descripció Accés als recintes per al seu coneixement, en diferents formats en funció d'acompanyament i organització dels visitants. Continguts temàtics i educatius diferents en funció del recinte i ús de les instal·lacions.

Utilitat Temps lleure famílies, públic en general, escoles, empreses i turisme.

Garantia Coneixement profund de les instal·lacions, el que garanteix la millor opció pel client i per la instal·lació.

Gestió transparent de les instal·lacions.

Control del compliment de la normativa laboral de riscos, etc.

Drets i deures dels usuaris Veure: <https://www.tibidabo.cat/ca/normativa-tibidabo>

Procediments de gestió del servei

1. Petició de l'entrada
 - a. En cas de grups organitzats concreció de la reserva
2. Obtenció de l'accés
3. Estada al recinte
4. Finalització de la visita

Objectius de gestió del servei ✓ Grau de satisfacció anual ≥ 7

MODALITAT 1: ACCÉS I VISITA AL PARC D'ATRACCIONS TIBIDABO

Descripció Accés a les atraccions, espectacles i diferents serveis del Parc d'atraccions Tibidabo, en la totalitat dels seus dies d'obertura.

Ofereix	Instal·lacions. Activitats. Recursos associats al Parc. Gaudiments de les atraccions i espectacles del Parc i de l'oferta de centres de restauració. Participació a jornades solidaries, culturals i educatives. Celebració d'esdeveniments particulars (aniversaris, empresa, festiu).
Cost i forma de Pagament	Entrada general per a major de 120 cm: 28,50€; Entrada menor de 120 cm d'alçada: 10,30€; Entrada menor 90 cm: 0€. Tarifes d'altres activitats a consultar a: https://www.tibidabo.cat/ca/planifica-la-teva-visita/entrades-i-abonaments Modalitat TibiClub familiar i individual amb preus molt interessants per accedir al Parc sense limitació tots els dies d'obertura de l'any. Veure tarifes i modalitats a https://www.tibidabo.cat/ca/feste-soci Pagament: passarel·la internet, transferència i efectiu.
Centres Prestadors	✓ Parc d'Atraccions Tibidabo (PATSA)
Informació complementària	Transport: Mitjançant el Funicular del Tibidabo i la xarxa de transport públic i d'autobusos. Per al desplaçament en cotxe privat es disposa d'aparcament de pagament amb places limitades. Veure: https://www.tibidabo.cat/ca/planifica-la-teva-visita/com-arribarhi/transport-public
Canals de Petició	✓ <u>Presencial:</u> a les taquilles de l'entrada del Parc d'Atraccions i a l'oficina d'atenció al client Plaça Tibidabo, 3-4, 08035 Barcelona ✓ <u>Telefònic:</u> al número 93.211.79.42 i 93 887 50 34 ✓ <u>Telemàtic:</u> a través del web www.tibidabo.cat
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial:</u> Al mateix Parc d'atraccions ✓ <u>Telefònic:</u> al número 93.211.79.42 i al telèfon indicat pel sol·licitant ✓ <u>Telemàtic:</u> a través del web www.tibidabo.cat ✓ <u>Telemàtic:</u> al correu electrònic tibidabo@tibidabo.cat ✓ comercial@tibidabo.cat , i al correu indicat pel sol·licitant ✓ <u>Correu postal:</u> a l'adreça Plaça Tibidabo 3-4, 08035 Barcelona
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial:</u> Al mateix Parc d'atraccions.
Objectiu de gestió	✓ Grau de satisfacció anual ≥7

MODALITAT 2: ACCÉS I VISITA A L'ÀREA PANORÀMICA DEL TIBIDABO

Descripció	Espai de lliure accés dins de l'àrea panoràmica del Parc, ubicada a la part superior del mateix Parc. Oferta d'atraccions emblemàtiques i serveis a disposició dels clients així com dels principals miradors panoràmics del Parc. https://areapanoramica.barcelona.tibidabo.cat/ca/home
Ofereix	Activitats. Instal·lacions. Gaudiments de l'àrea panoràmica i els seus miradors, de les atraccions emblemàtiques ubicades a la part superior del Parc i de l'oferta de centres de restauració i botiga.

Cost i forma de Pagament Espai de passeig de lliure accés: 0 euros. Entrada tiquet atracció: 2€.

Tarifes d'altres activitats a consultar a <https://www.tibidabo.cat/ca/planifica-la-teva-visita/entrades-i-abonaments>

Pagament: passarel·la, efectiu, targeta i internet

Centres Prestadors ✓ **Parc d'Atraccions Tibidabo (PATSA)**

Canals de Petició ✓ Presencial: a les taquilles de l'entrada del Parc d'Atraccions i oficines de Turisme de Barcelona

Canals de Gestió

- ✓ Presencial: Al mateix Parc d'atraccions
- ✓ Telefònic: al número 93.211.79.42
- ✓ Telemàtic: a través del web www.tibidabo.cat
- ✓ Telemàtic: al correu electrònic tibidabo@tibidabo.cat
- ✓ Correu postal: a l'adreça Plaça Tibidabo 3-4, 08035 Barcelona

Canals de Recepció ✓ Presencial: Al mateix Parc d'atraccions.

Objectiu de gestió ✓ Accessibilitat diürna garantida (llevat impediment per fenòmens meteorològics o obres): 100%

ACTIVITATS DIDÀCTIQUES I EDUCATIVES ESPAIS GESTIONATS PER PATSA

Descripció Activitats temàtiques en funció de la tipologia i contingut dels recintes destinades a tots els públics, principalment a famílies, grups i centres educatius.

Utilitat

En les activitats orientades a estudiants, completar el currículum escolar.

En les activitats orientades a grups no escolars, conjuntar lleure i aprenentatge.

Fer arribar els valors de la defensa i el respecte pels continguts i elements especialitats de cada espai segons les seves peculiaritats.

Garantia

Especialitat i experiència dels conductors de les activitats.

Unicitat dels entorns on es desenvolupen les activitats.

Ofereix **Activitat.**

- * Ciència, tecnologia i medi ambient a l'entorn del Tibidabo.
- * Taller de marionetes i titelles del Marionetarium.

Cost i forma de Pagament

Totes les activitats tenen un preu de 5,60€ per alumne.

Pagament: transferència.

Centres Prestadors ✓ **Parc d'Atraccions Tibidabo (PATSA)**

Normativa reguladora del Servei ✓ Les especificades en la organització prèvia i presentació de cada activitat

Procediments de gestió del servei

1. Selecció del tipus d'activitat
2. Organització d'agenda per l'activitat

3. Recepció del grup
4. Realització de l'activitat
5. Valoració de l'activitat

Informació complementària	Imprescindible reserva prèvia.
Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telefònic</u>: 9321 17942 ✓ <u>Telemàtic</u>: correu electrònic tibidabo@tibidabo.cat ✓ <u>Correu postal</u>: a l'adreça Plaça Tibidabo 3-4, 08035 Barcelona
Canals de Gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telefònic</u>: 9321 17942 ✓ <u>Telemàtic</u>: correu electrònic tibidabo@tibidabo.cat ✓ <u>Correu postal</u>: a l'adreça Plaça Tibidabo 3-4, 08035 Barcelona
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : Al mateix Parc d'atraccions.
Objectius de gestió del servei	✓ Grau de satisfacció anual ≥ 7

CESSIÓ D'ESP AIS GESTIONATS PER PATSA

Descripció	Canalitzar i facilitar les peticions de les persones, entitats, empreses i organitzacions que sol·liciten l'ús dels espais que gestiona PATSA per portar a terme activitats que són del seu interès i que precisen un espai amb característiques i recursos coincidents amb l'oferta de PATSA.
Utilitat	<p>Orientar al client sobre la millor opció.</p> <p>Donar resposta a les seves necessitats.</p> <p>Diversitat àmplia d'instal·lacions a l'abast.</p>
Garantia	<p>Coneixement profund de les instal·lacions, el que garanteix la millor opció pel client i per la instal·lació</p> <p>Coordinació amb el funcionament normal de la instal·lació aquest tipus d'activitat no ordinària</p> <p>Gestió transparent de les instal·lacions</p> <p>Control del compliment de la normativa laboral de riscos, etc.</p>
Procediments de gestió del servei	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepció de les necessitats del sol·licitant 2. Proposta d'espais adequats amb informació escaient a l'activitat proposada 3. Petició de documentació necessària 4. Adequació de contracte i pressupost 5. En cas d'acord signatura del contracte 6. Pagament segons contracte 7. Preparació dels recursos associats necessaris per a l'activitat 8. Realització de l'activitat 9. Devolució de l'espai al seu estat habitual
Objectius de	✓ Grau de satisfacció anual ≥ 7

MODALITAT 1: CESSIÓ D'ESP AIS DE PATSA PER A ACTIVITATS I ESPECTACLES

Descripció Canalitzar les peticions de particulars i empreses que sol·liciten l'ús dels espais que gestiona PATSA per portar a terme activitats familiars, privades, empresarials, de lleure, culturals,

Ofereix **Instal·lacions.** Recursos associats al espais.

Cost i forma de Pagament Sol·licitar pressupost. Segons tarifes de cessió de cada espai i tipus d'activitat.
Segons s'especifiqui en contracte.

Centres Prestadors ✓ **Parc d'Atraccions Tibidabo (PATSA)**

Informació complementària Veure: <https://www.tibidabo.cat/ca/activitats/per-a-empreses>

Canals de Petició ✓ Telefònic: 9321 17942
✓ Telemàtic: correu electrònic attclient@tibidabo.cat o comercial@tibidabo.cat
✓ Correu postal: a l'adreça Plaça Tibidabo 3-4, 08035 Barcelona

Canals de Gestió ✓ Telefònic: 9321 17942, i al del sol·licitant
✓ Telemàtic: correu electrònic attclient@tibidabo.cat o comercial@tibidabo.cat, i al del sol·licitant
✓ Correu postal: a l'adreça Plaça Tibidabo 3-4, 08035 Barcelona, i al del sol·licitant

Canals de Recepció ✓ Presencial: Al mateix Parc d'atraccions.

Objectiu de gestió ✓ Grau de satisfacció anual ≥ 7

MODALITAT 2: CESSIÓ D'ESP AIS DE PATSA PER A RODATGES I FILMACIONS

Descripció Canalitzar les peticions de les empreses vinculades al món de les filmacions que sol·liciten l'ús dels espais que gestiona PATSA per a portar a terme filmacions, rodatges o sessions fotogràfiques.

Ofereix **Instal·lacions.** Recursos associats.

Cost i forma de Pagament Sol·licitar pressupost. Segons tarifes de cessió de cada espai i tipus d'activitat.
Pagament: segons s'especifiqui en contracte.

Centres Prestadors ✓ **Parc d'Atraccions Tibidabo (PATSA)**

Informació complementària Veure: <http://www.Bsmsa.cat/activitats/B:SM-plato-de-rodats/>

Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telefònic</u>: 932117942 ✓ <u>Telemàtic</u>: correu electrònic tibidabo@tibidabo.cat ✓ <u>Correu postal</u>: a l'adreça Plaça Tibidabo 3-4, 08035 Barcelona
Canals de Gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telefònic</u>: 932117942 ✓ <u>Telemàtic</u>: correu electrònic tibidabo@tibidabo.cat ✓ <u>Correu postal</u>: a l'adreça Plaça Tibidabo 3-4, 08035 Barcelona, i al del sol·licitant
Canals de Recepció	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: Al mateix Parc d'atraccions.
Objectiu de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Grau de satisfacció anual ≥ 7

ANNEXOS

SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ

Data actualització: 07/05/2019

SERVEI: ACCÉS I VISITA EN EQUIPAMENTS I ESPAIS GESTIONATS PER PATSA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Número de visitants anuals al Parc d'Atraccions del Tibidabo:	2015	682.939
Número de visitants anuals al Parc d'Atraccions del Tibidabo:	2016	725.293
Número de visitants anuals al Parc d'Atraccions del Tibidabo:	2017	732.574
Número de visitants anuals al Parc d'Atraccions del Tibidabo:	2018	719.068

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Grau de satisfacció anual ≥ 7	2015	7,7	110%
Grau de satisfacció anual ≥ 7	2016	8,0	114%
Grau de satisfacció anual ≥ 7	2017	8,1	116%
Grau de satisfacció anual ≥ 7	2018	7,7	110%
Grau de satisfacció anual ≥ 7	2019		-%

MODALITAT 1: ACCÉS I VISITA AL PARC D'ATRACCIONS TIBIDABO

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Número de visitants anuals al Parc d'Atraccions del Tibidabo:	2015	682.939
Número de visitants anuals al Parc d'Atraccions del Tibidabo:	2016	725.293
Número de visitants anuals al Parc d'Atraccions del Tibidabo:	2017	732.574
Número de visitants anuals al Parc d'Atraccions del Tibidabo:	2018	719.068

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Grau de satisfacció anual ≥ 7	2015	7,7	110%
Grau de satisfacció anual ≥ 7	2016	8,0	114%
Grau de satisfacció anual ≥ 7	2017	8,1	116%
Grau de satisfacció anual ≥ 7	2018	7,7	110%

Grau de satisfacció anual ≥ 7	2019		-%
------------------------------------	------	--	----

MODALITAT 2: ACCÉS I VISITA A L'ÀREA PANORÀMICA DEL TIBIDABO

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'usuaris Funicular del Tibidabo quan el Parc d'Atraccions està tancat:	2015	112.032
Nombre d'usuaris Funicular del Tibidabo quan el Parc d'Atraccions està tancat:	2016	108.051
Nombre d'usuaris Funicular del Tibidabo quan el Parc d'Atraccions està tancat:	2017	101.956
Nombre d'usuaris Funicular del Tibidabo quan el Parc d'Atraccions està tancat:	2018	100.071

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Accessibilitat diürna garantida (llevat impediment per fenòmens meteorològics o obres): 100%	2016	100%	100%
Accessibilitat diürna garantida (llevat impediment per fenòmens meteorològics o obres): 100%	2017	100%	100%
Accessibilitat diürna garantida (llevat impediment per fenòmens meteorològics o obres): 100%	2018	100%	100%
Accessibilitat diürna garantida (llevat impediment per fenòmens meteorològics o obres): 100%	2019		-%

SERVEI: ACTIVITATS DIDÀCTIQUES I EDUCATIVES EN ESPAIS EN ESPAIS GESTIONATS PER PATSA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de participants en activitats escolars i didàctiques:	2015	13.691
Nombre de participants en activitats escolars i didàctiques:	2016	14.558
Nombre de participants en activitats escolars i didàctiques:	2017	16.076
Nombre de participants en activitats escolars i didàctiques:	2018	20.087

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Grau de satisfacció anual ≥ 7	2015	7,7	110%
------------------------------------	------	-----	------

Grau de satisfacció anual ≥ 7	2016	8,0	114%
Grau de satisfacció anual ≥ 7	2017	8,1	116%
Grau de satisfacció anual ≥ 7	2018	7,7	110%
Grau de satisfacció anual ≥ 7	2019		-%

SERVEI: CESSIÓ D'ESP AIS GESTIONATS PER PATSA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Quantitat de peticions rebudes:	2015	53
Quantitat de peticions acceptades:	2015	32
Quantitat de peticions rebudes:	2016	70
Quantitat de peticions acceptades:	2016	44
Quantitat de peticions rebudes:	2017	110
Quantitat de peticions acceptades:	2017	18
Quantitat de peticions rebudes:	2018	172
Quantitat de peticions acceptades:	2018	40

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Grau de satisfacció anual ≥ 7	2015	7,7	110%
Grau de satisfacció anual ≥ 7	2016	8,0	114%
Grau de satisfacció anual ≥ 7	2017	8,1	116%
Grau de satisfacció anual ≥ 7	2018	7,7	110%
Grau de satisfacció anual ≥ 7	2019		-%

MODALITAT 1: CESSIÓ D'ESP AIS DE PATSA PER A ACTIVITATS I ESPECTACLES

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Quantitat de peticions rebudes:	2015	53
Quantitat de peticions acceptades:	2015	32
Quantitat de peticions rebudes:	2016	70
Quantitat de peticions acceptades:	2016	44
Quantitat de peticions rebudes:	2017	110

Quantitat de peticions acceptades:	2017	18
Quantitat de peticions rebudes:	2018	172
Quantitat de peticions acceptades:	2018	40

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Grau de satisfacció anual ≥ 7	2015	7,7	110%
Grau de satisfacció anual ≥ 7	2016	8,0	114%
Grau de satisfacció anual ≥ 7	2017	8,1	116%
Grau de satisfacció anual ≥ 7	2018	7,7	110%
Grau de satisfacció anual ≥ 7	2019		-%

MODALITAT 2: CESSIÓ D'ESP AIS DE PATSA PER A RODATGES I FILMACIONS

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Quantitat de peticions rebudes:	2015	36
Quantitat de peticions acceptades:	2015	15
Quantitat de peticions rebudes:	2016	52
Quantitat de peticions acceptades:	2016	26
Quantitat de peticions rebudes:	2017	42
Quantitat de peticions acceptades:	2017	18
Quantitat de peticions rebudes:	2018	51
Quantitat de peticions acceptades:	2018	28

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Grau de satisfacció anual ≥ 7	2015	7,7	110%
Grau de satisfacció anual ≥ 7	2016	8,0	114%
Grau de satisfacció anual ≥ 7	2017	8,1	116%
Grau de satisfacció anual ≥ 7	2018	7,7	110%
Grau de satisfacció anual ≥ 7	2019		-%