



Ajuntament  
de Barcelona

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

Data d'actualització: 18/05/2021

Data d'aprovació: 16/03/2017

## ÍNDEX

<b>Missió</b> .....	- 2 -
<b>Dades de contacte</b> .....	- 2 -
<b>Compromisos de qualitat</b> .....	- 3 -
<b>Canals de participació, queixes, reclamacions i suggeriments</b> .....	- 3 -
<b>Serveis</b> .....	- 4 -
Accés i visita en espais gestionats per PATSA.....	- 4 -
Activitats didàctiques i educatives espais gestionats per PATSA .....	- 7 -
Gestió d'espais gestionats per PATSA .....	- 9 -
<b>Annexos</b> .....	- 12 -
Seguiment d'indicadors i objectius de gestió .....	- 12 -

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·lusió
- ✓ 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

### WEB

<http://www.tibidabo.cat/>

Fomulari de contacte: <https://www.tibidabo.cat/ca/contacte/formulari>

### CORREU ELECTRÒNIC

[tibidabo@tibidabo.cat](mailto:tibidabo@tibidabo.cat);

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ De dilluns a divendres d'11.00 h a 19.00 h
- ✓ Caps de setmana i festius, d'12.00 h fins al tancament del recinte\*

\*Oficina Tibiclub fins a dues hores abans del tancament del Parc.

Consultar horaris d'obertura a: <https://www.tibidabo.cat/ca/planifica-la-teva-visita/horaris>

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 la implementació dels sistemes de gestió. En el nostre camí cap a l'excel·lència, les principals dades són:

- ✓ Any 2004: obtenció de la certificació en ISO 9.001:2000
- ✓ Any 2007: implementació de la ISO 9.001:2000 en la restauració externa del Parc
- ✓ Any 2008: realització de la primera avaluació EFQM
- ✓ Any 2012: obtenció del segell +300 de l'EFQM
- ✓ Any 2015: obtenció del segell +400 de l'EFQM
- ✓ Any 2016: obtenció del segell ISO 14.001:2015 en qualitat mediambiental
- ✓ Any 2017: renovació del segell +400 de l'EFQM
- ✓ Any 2019: renovació del segell +400 de l'EFQM
- ✓ Any 2020 Global Safe Excellence
- ✓ Any 2020: Safe Tourism Certified

### INDICADORS I OBJECTIUS GENERALS:

---

Per conèixer en detall els compromisos de qualitat en els diferents àmbits d'actuació de PATSA, veure <https://www.tibidabo.cat/index.php/ca/indicadors-i-dades>

## CANALS DE PARTICIPACIÓ, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

### PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ CIUTADANA

---

**Procediment:** 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.

Aquest compromís forma part de l'estratègia de gestió conjunta per aportar la satisfacció i gaudiment dels nostres visitants.

**Canals:**

- ✓ Correu electrònic: [tibidabo@tibidabo.cat](mailto:tibidabo@tibidabo.cat)
- ✓ Formulari de contacte: <https://www.bsmsa.cat/transparencia/informacio-complementaria/contacte/>

### QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

---

**Procediment:**

1. Cada suggeriment i/o reclamació es tracta individualment i se li prepara resposta des de les

nostres oficines.

2. La resposta es tramita en un màxim de 15 dies feiners a través del canal escollit per la persona interessada.

**Canals:**

- ✓ **Presencial:** al mateix Parc d'atraccions (Oficina d'atenció al client)
- ✓ **Telemàtic:**
  - Formulari de contacte: <https://www.tibidabo.cat/ca/contacte/formulari>
  - Correu electrònic: [tibidabo@tibidabo.cat](mailto:tibidabo@tibidabo.cat)
- ✓ **Telefònic:** 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 visita en espais gestionats per PATSA**
- ✓ **Activitats didàctiques i educatives gestionades per PATSA**
- ✓ **Gestió 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 DE LES PERSONES USUÀRIES**

Veure: <https://www.tibidabo.cat/ca/normativa-tibidabo>

---

**PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI**

1. Petició de l'entrada (en cas de grups organitzats petició de reserva per anticipat a la visita)
2. Obtenció de l'accés
3. Estada al recinte
4. Finalització de la visita

## OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

- ✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 7$

## 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. Gaudiment de les atraccions i espectacles del Parc així com de l'oferta de centres de restauració. Participació a jornades solidàries, culturals i educatives. Celebració d'esdeveniments particulars com festes d'aniversari o actes corporatius.

### Cost i forma de Pagament

---

#### Entrades d'un dia:

- ✓ Entrada: 28,50€
  - ✓ Entrada infantil (< 120 cm): 10,30€
  - ✓ Entrada sènior (> 60 anys): 9€
  - ✓ Entrada diversitat funcional: 5,60€ (acompanyant entrada gratuïta)
- Les persones amb una alçada inferior a 90 cm tenen l'entrada gratuïta.

#### Abonaments anuals:

- ✓ Tibiclub Familiar: 152€\*
  - ✓ Tibiclub Individual: 54€\*
  - ✓ Tibiclub Monoparental: 152€
- \*Quota d'inscripció: 24€

Veure totes les tarifes i modalitats a <https://www.tibidabo.cat/ca/planifica-la-teva-visita/entrades-i-abonaments>

**Pagament:** passarel·la internet, transferència i efectiu.

- ✓ Compra d'entrades anticipades al web [tibidabo.cat](https://www.tibidabo.cat): passarel·la internet (targeta).
- ✓ Compra d'entrades presencial a les taquilles del Parc: targeta o efectiu.

### Centres Prestadors

---

- ✓ Parc d'Atraccions Tibidabo (PATSA)

### Informació complementària

---

Veure: <https://www.tibidabo.cat/ca/planifica-la-teva-visita/com-arribarhi/transport-public>

### Canals de Petició

---

- ✓ **Presencial:** a les taquilles del Parc.  
*Les entrades per a persones amb diversitat funcional es poden adquirir exclusivament a la taquilla verda de l'entrada principal (plaça Tibidabo, 3-4) i a la tercera taquilla, començant per la dreta, de davant l'aparcament del cim (entrada inferior del Parc).*
- ✓ **Telemàtic:** web [www.tibidabo.cat](https://www.tibidabo.cat)

---

A causa de la Covid-19, el parc ha establert un sistema de compra de entrades mitjançant la web per evitar cues als accessos, a més es disposa de possibilitat de reserva anticipada per els socis mitjançant la APP del Tibidabo.

En el cas de grups organitzats petició de reserva per anticipat a la visita:

- ✓ Formulari de contacte: <https://www.tibidabo.cat/ca/contacte/formulari>
- ✓ Correu electrònic: [tibidabo@tibidabo.cat](mailto:tibidabo@tibidabo.cat)

---

### Canals de Gestió

Per accedir al Parc d'atraccions Tibidabo caldrà comprar l'entrada anticipadament o a les taquilles en cas de que es disposi de suficient aforament. També es podrà gestionar la reserva tramitada anticipadament en el cas de grups organitzats.

---

### Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** a les taquilles del Parc.
- ✓ **Telemàtic:**
  - <https://www.tibidabo.cat/>
  - APP del Tibidabo

---

### Objectiu de gestió

- ✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 7$

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

---

### Descripció

Àrea de lliure accés i oberta cada dia. Situada a 500 metres sobre el nivell del mar, l'Àrea panoràmica del Tibidabo és la zona més alta del parc, un espai d'accés lliure amb les millors vistes de Barcelona i atraccions emblemàtiques com l'Avió, la Talaia o el Museu d'Autòmats.

Veure: <https://areapanoramica.barcelona.tibidabo.cat/ca/area-panoramica>

---

### Ofereix

**Activitats. Instal·lacions.** Gaudiment de l'àrea panoràmica i els seus miradors, de les atraccions emblemàtiques ubicades a la part superior del parc d'atraccions així com de l'oferta de centres de restauració i la botiga de records.

---

### Cost i forma de Pagament

Accés lliure.

Entrades d'un dia:

- ✓ Passi atraccions emblemàtiques: 12,70€
- ✓ Passi atraccions emblemàtiques infantil (< 120 cm): 7,80€
- ✓ Passi atraccions emblemàtiques sènior (> 60 anys): 6,70€
- ✓ Passi atraccions emblemàtiques diversitat funcional: 3,30€ (acompanyant entrada gratuïta)

Les persones amb una alçada inferior a 90 cm tenen l'entrada gratuïta.

Veure totes les tarifes i modalitats a <https://www.tibidabo.cat/ca/planifica-la-teva-visita/entrades-i-abonaments>

**Pagament:** passarel·la internet, transferència i efectiu.

- 
- ✓ Compra d'entrades anticipades al web [tibidabo.cat](http://tibidabo.cat): passarel·la internet (targeta).
  - ✓ Compra d'entrades presencial a les taquilles de l'Àrea panoràmica: targeta o efectiu.

#### **Centres Prestadors**

---

- ✓ Parc d'Atraccions Tibidabo (PATSA)

#### **Canals de Petició**

---

- ✓ **Presencial:** a l'Oficina d'Atenció al Client o a les taquilles del Parc.  
*Les entrades per a persones amb diversitat funcional es poden adquirir exclusivament a la taquilla verda de l'entrada principal (plaça Tibidabo, 3-4).*
- ✓ **Telemàtic:** web <http://www.tibidabo.cat>

A causa de la Covid-19, el parc ha establert un sistema de compra de entrades mitjançant la web per evitar cues als accessos, a més es disposa de possibilitat de reserva anticipada per els socis mitjançant la APP del Tibidabo.

En el cas de grups organitzats petició de reserva per anticipat a la visita:

- ✓ Formulari de contacte: <https://www.tibidabo.cat/ca/contacte/formulari>
- ✓ Correu electrònic: [tibidabo@tibidabo.cat](mailto:tibidabo@tibidabo.cat)

#### **Canals de Gestió**

---

Per accedir a l'Àrea panoràmica del Tibidabo caldrà comprar l'entrada anticipadament o a les taquilles en cas de que es disposi de suficient aforament presencialment a l'Oficina d'Atenció al Client o a les taquilles, també es pot gestionar la reserva tramitada anticipadament en el cas de grups organitzats.

#### **Canals de Recepció**

---

- ✓ **Presencial:** a l'Oficina d'Atenció al Client o a les taquilles del Parc.

#### **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.

### **NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI**

---



---

Les especificades en la organització prèvia i presentació de cada activitat.

---

#### DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

---

Veure <https://www.tibidabo.cat/ca/normativa-tibidabo>

---

#### 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

---

#### Ofereix

---

##### **Activitat.**

- ✓ Ciència, tecnologia i medi ambient a l'entorn del Tibidabo.
- ✓ Fisidabo

---

#### Cost i forma de Pagament

---

- ✓ Activitat didàctica de Ciència, tecnologia i medi ambient a l'entorn del Tibidabo: 5,60€/persona.
- ✓ Fisidabo: 5,80€/persona

El professorat té l'entrada gratuïta a l'activitat.

Pagament: per transferència del 100% de l'import total en el termini de 7 dies naturals a la recepció del full de reserva.

---

#### Centres Prestadors

---

- ✓ Parc d'Atraccions Tibidabo (PATSA)

---

#### Informació complementària

---

Imprescindible reserva prèvia.

---

#### Canals de Petició

---

- ✓ Activitat didàctica de Ciència, tecnologia i medi ambient a l'entorn del Tibidabo: <https://www.tibidabo.cat/ca/activitats-didactiques>
- ✓ Fisidabo: <https://www.tibidabo.cat/ca/fisidabo>

---

#### Canals de Gestió

---

Abans de començar l'activitat (Ciència, tecnologia i medi ambient a l'entorn del Tibidabo o bé el Fisidabo) caldrà gestionar la reserva tramitada anticipadament a:

- ✓ Activitat didàctica de Ciència, tecnologia i medi ambient a l'entorn del Tibidabo: Oficina d'Atenció al Client.
- ✓ Fisidabo: taquilles del Parc.

---

#### Canals de Recepció

---

- ✓ Presencial: a l'Oficina d'Atenció al Client o a les taquilles del Parc.

---

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

- ✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 7$

## GESTIÓ D'ESPAIS 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

- ✓ Orientar a la clienta o al client sobre la millor opció.
- ✓ Donar resposta a les seves necessitats.
- ✓ Diversitat àmplia d'instal·lacions a l'abast.

### GARANTIA

- ✓ Coneixement profund de les instal·lacions, el que garanteix la millor opció per a la clienta o el client i per a la instal·lació.
- ✓ Coordinació amb el funcionament normal de la instal·lació aquest tipus d'activitat no ordinària.
- ✓ Gestió transparent de les instal·lacions.
- ✓ Control del compliment de la normativa laboral de riscos, etc.

### DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

S'especifiquen en cada contracte tipus.

### PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

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 GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 7$

## MODALITAT 1: GESTIÓ D'ESPAIS 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, etc.

### Ofereix

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

### Cost i forma de Pagament

---

Sol·licitar pressupost. Segons tarifes de gestió de cada espai i tipus d'activitat.

Pagament: Segons s'especifiqui al contracte.

---

#### **Centres Prestadors**

- ✓ Parc d'Atraccions Tibidabo (PATSA)

---

#### **Informació complementària**

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

---

#### **Canals de Petició**

- ✓ Telemàtic:
  - Formulari de contacte: <https://www.tibidabo.cat/ca/contacte/formulari>
  - Correu electrònic: [tibidabo@tibidabo.cat](mailto:tibidabo@tibidabo.cat)
- ✓ Telefònic : 93 211 79 42
- ✓ Correu postal: plaça Tibidabo, 3-4, 08035 Barcelona

---

#### **Canals de Gestió**

- ✓ Telemàtic:
  - Formulari de contacte: <https://www.tibidabo.cat/ca/contacte/formulari>
  - Correu electrònic: [tibidabo@tibidabo.cat](mailto:tibidabo@tibidabo.cat)
- ✓ Telefònic : 93 211 79 42
- ✓ Correu postal: plaça Tibidabo, 3-4, 08035 Barcelona

---

#### **Canals de Recepció**

- ✓ Presencial: al Parc d'atraccions Tibidabo

---

#### **Objectiu de gestió**

- ✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 7$

---

### **MODALITAT 2: GESTIÓ D'ESPAIS 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 gestió de cada espai i tipus d'activitat.

Pagament: Segons s'especifiqui en contracte.

---

#### **Centres Prestadors**

- ✓ Parc d'Atraccions Tibidabo (PATSA)

---

#### **Informació complementària**

Veure <https://www.tibidabo.cat/ca/activitats/rodatges>

### **Canals de Petició**

---

- ✓ Telemàtic:
  - Formulari de contacte: <https://www.tibidabo.cat/ca/contacte/formulari>
  - Correu electrònic: [tibidabo@tibidabo.cat](mailto:tibidabo@tibidabo.cat)
- ✓ Telefònic : 93 211 79 42
- ✓ Correu postal: plaça Tibidabo, 3-4, 08035 Barcelona

### **Canals de Gestió**

---

- ✓ Telemàtic:
  - Formulari de contacte: <https://www.tibidabo.cat/ca/contacte/formulari>
  - Correu electrònic: [tibidabo@tibidabo.cat](mailto:tibidabo@tibidabo.cat)
- ✓ Telefònic : 93 211 79 42
- ✓ Correu postal: plaça Tibidabo, 3-4, 08035 Barcelona

### **Canals de Recepció**

---

- ✓ Presencial: al Parc d'atraccions Tibidabo

### **Objectiu de gestió**

---

- ✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 7$

## ANNEXOS

### SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ

**Data actualització:** 18/05/2021

Cal tenir en compte que arran de la declaració d'estat d'alarma per la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada pel COVID-19 (Reial Decret 463/2020, de 14 de març), molts dels serveis i modalitats ofertats a la ciutadania durant l'any 2020 s'han vist greument afectats, en alguns casos perquè no s'han pogut portar a terme, i en d'altres, perquè han vist molt reduïda la seva activitat.

És per això que els indicadors han vist disminuïts els seus valors i els objectius de gestió no s'han pogut complir i/o avaluar.

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

#### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Número de visitants anuals al Parc d'Atraccions Tibidabo	725.293	732.574	719.068	718.326	110.801

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ

##### 1. Grau de satisfacció anual $\geq 7$

	2016	2017	2018	2019	2020
Puntuació obtinguda	8,0	8,1	7,7	7,9	7,2
Grau compliment	114%	116%	110%	113%	103%

Proposta pel 2021:

✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 7$

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

#### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Número de visitants anuals al Parc d'Atraccions Tibidabo	725.293	732.574	719.068	718.326	110.801

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ

##### 1. Grau de satisfacció anual $\geq 7$

	2016	2017	2018	2019	2020
Puntuació obtinguda	8,0	8,1	7,7	7,9	7,2
Grau compliment	114%	116%	110%	113%	103%

Proposta pel 2021:

✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 7$

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

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'usuaris Funicular del Tibidabo quan el Parc d'Atraccions està tancat:	108.051	101.956	100.071	42.823*	0*
<i>*Funicular operatiu del 17/04/2019 al 15/09/2019. A partir d'aquesta data s'inicien els treballs de remodelació</i>					

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Accessibilitat diürna garantida (llevat impediment per fenòmens meteorològics o obres): 100%**

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	100%	100%	100%	100%	16% <sup>(1)</sup>
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	16%

<sup>(1)</sup> amb motiu de la pandèmia COVID-19 el parc només ha obert el 16% del dies previstos.

Proposta pel 2021:

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

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

### INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de participants en activitats escolars i didàctiques	14.558	16.076	20.087	22.857	0

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Grau de satisfacció anual  $\geq 7$**

	2016	2017	2018	2019	2020
Puntuació obtinguda	8,0	8,1	7,7	7,9	Sense avaluar <sup>(2)</sup>
Grau acompliment	114%	116%	110%	113%	-

<sup>(2)</sup> A causa de la COVID-19 no s'han pogut dur a terme les activitats escolars previstes.

Proposta pel 2021:

✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 7$

## SERVEI: GESTIÓ D'ESPAIS GESTIONATS PER PATSA

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
--	------	------	------	------	------

Quantitat de peticions rebudes:	70	110	172	182	62
Quantitat de peticions acceptades:	44	18	40	43	5

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Grau de satisfacció anual $\geq 7$

	2016	2017	2018	2019	2020
Puntuació obtinguda	8,0	8,1	7,7	7,9	7,9
Grau compliment	114%	116%	110%	113%	113%

Proposta pel 2021:

✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 7$

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

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Quantitat de peticions rebudes:	70	110	172	182	78
Quantitat de peticions acceptades:	44	18	40	43	2

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Grau de satisfacció anual $\geq 7$

	2016	2017	2018	2019	2020
Puntuació obtinguda	8,0	8,1	7,7	7,9	7,9
Grau compliment	114%	116%	110%	113%	113%

Proposta pel 2021:

✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 7$

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

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Quantitat de peticions rebudes:	52	42	41	32	14
Quantitat de peticions acceptades:	26	18	18	12	3

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Grau de satisfacció anual $\geq 7$

	2016	2017	2018	2019	2020
Puntuació obtinguda	8,0	8,1	7,7	7,9	7,9
Grau compliment	114%	116%	110%	113%	113%

Proposta pel 2021:

✓ Grau de satisfacció anual  $\geq 7$