

VALORACIÓ DELS CLIENTS EXTERNS: SEGUIMENTS ITEMS RELACIONATS ALS NEGOCIS I ACTIVITATS

ANY	VALORACIÓ SORTIDA							ISC							NPS							
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
Aparc Rotació	7,5	8,1	7,0	7,0	7,5	7,8	7,8	105,0	101,1	102,9	99,7	98,4	99,7	99,7	17,7	26,2	-25,3	-16,4	11,3	20,4	20,4	
Aparc Abonats	7,4	8,4	7,5	7,6	7,2	7,4	7,4	107,1	100,1	97,2	92,7	97,0	97,8	97,7	4,3	50,8	16,0	38,0	4,6	4,9	4,9	
Estació Nord	7,2	7,5	7,5	8,0	7,7	7,7	7,9	98,1	97,4	101,8	98,8	103,3	102,4	103,0	30,7	-1,5	2,3	2,4	23,3	38,0	37,4	
Fabra i Puig	7,2	6,9	7,3	7,3	7,4	7,5	7,5	106,0	130,5	101,5	101,3	98,9	103,4	103,0	-15,4	23,4	-4,7	-9,5	-0,2	10,6		
Grues Dipòsits	6,2	5,7	6,2	6,5	4,9	5,4	4,8	N/A	99,3	91,4	92,9	90,6	96,2	92,0	-8,3	-33,3	-28,2	-31,9	n/d	N.D.	N.D.	
Grues Requerida				5,8	5,6	5,8	6,2				85,7	81,4	83,1	83,8				-26,8	n/d	N.D.	N.D.	
ER Blava	5,7	6,1	5,3	6,6	5,9	6,1	5,4	100,0	110,9	92,1	101,5	95,9	98,1	93,1	-55,9	-57,6	-54,5	-21,5	-39,4	-24,3	-44,3	
ER Verda Mixta For	5,3	5,7	5,2	5,9	6,4	5,4	4,6	94,6	104,8	110,9	98,0	96,5	96,8	85,6	-62,3	-73,3	-66,7	-17,3	-16,7	-46,8	-62,3	
ER Verda Mixta Res	6,5	6,6	6,8	6,3	6,4	6,9	5,9	110,0	110,0	95,8	100,2	98,8	101,6	90,8	-30,9	38,7	-11,9	-46,8	-18,9	1,5	-9,1	
ER Verda Exclusiva	6,5	6,9	6,3	5,9	6,6	7,8	5,8	103,0	109,0	94,6	97,5	100,6	104,4	88,0	-24,0	-9,5	-38,3	-43,3	-17,5	30,3	-17,0	
Tibidabo	8,1	7,7	7,9	7,5	7,2	7,5	7,8	112,5	98,7	100,4	96,0	92,3	98,6	98,1	27,3	9,8	17,5	-5,1	6,7	14,2	30,1	
Zoo	7,7	7,8	8,0	7,6	7,3	7,5	7,8	105,0	98,7	102,9	102,7	102,1	104,0	101,6		16,1	25,1	7,5	4,8	16,7	32,6	
PSJ	8,4	8,4	8,0		8,4	8,6	8,7	102,0%	104,6%	100,3%		104,5	103,2	103,0	32,0	46,7	27,5		n/d	N.D.	68,8	
Sant Jordi Club	7,6	8,3	8,4			8,4	8,6	107,0%	106,0%	101,1%			104,6	105,5	2,6	35,8	45,0			N.D.	60,2	
Estadi Olímpic		8,4	8,1		8,6	8,3	8,6		103,3%	101,3%		107,2	102,3	102,7		27,0	58,0		n/d	N.D.	68,2	
Bicing	6,8	6,9	6,8	6,8	6,2	6,1	5,7	92,0	91,1	98,6	107,9	108,9	80,6	71,8	0,0	2,6	7,2	-16,3	-14,5	-12,4	-18,0	
Park Güell (vistants presencial)	8,4	8,5	8,5	7,6	9,1	8,6	8,6		96,7	97,2		108,9	104,1	104,1	33,2	52,2	48,8	18,6	81,5	64,6	64,6	
Park Güell (Veïns/Veïnes)						8,3	8,4						N.A.	N.A.						71,2	N.D.	
Att Client Calàbria	9,2	9,2	9,1	8,6	8,8	9,4	N.A.	127,0	161,0	117,0	117,0	123,1	127,4	N.A.	76,3	79,2	75,9	55,4	58,8	82,3	N.A.	
Agents Cívics carrer	6,3	6,9	7,1	8,2	7,7	7,4	7,4						N.A.	N.A.						N.A.	N.A.	
Agents Cívics OACs	9,0	8,0	7,9	8,6	9,3	9,4	9,5							N.A.	N.A.					N.A.	N.A.	
Endolla				6,6	4,4	5,4	5,4					63,9	76,7	76,7				-34,0	-62,4	-46,2	-46,2	
P Olímpic (amarradors)					6,4	6,7	5,8					7,3	91,0	75,5					n/d	-12,5	-29,7	
Cementiris (incineració + cremació)					8,7	8,7	9,0					113,7	105,6	107,3					59,2	N.D.	N.D.	
Cementiris (Administració)					8,7	9,1	9,2					125,1	N.D.	N.D.					55,6	75,3	N.D.	
Parc del Fòrum (Espectacles)						8,3	8,5						102,1	103,2						N.D.	67,7	
Parc del Fòrum (Passejants)							7,8							115,1							6,2	
SMOU						5,3	6,0							78,0	91,0						-39,7	-17,6