

Carta de Servicios 2021

Atención e Información Turística

547.894
Personas
atendidas10 Oficinas en
Madrid14 Puntos
temporales365 días
Abiertos al año9,64
Valoración

Datos 2020

Qué SERVICIOS te ofrecemos



> **Atención** presencial y Atención no presencial: - información turística en múltiples idiomas, publicaciones turísticas en formatos papel y electrónicas, información específica sobre accesibilidad de la oferta turística, apoyo en la búsqueda de alojamiento de última hora, Wifi gratuito, Primera acogida y atención a turistas que han sufrido alguna incidencia.

> Servicio de **autoconsulta** > Tienda de **Souvenirs** > Reserva y venta de **entradas** de atractivos turísticos > **Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones.**

Horario de 9:30 a 20:30 horas en todas las Oficinas de Turismo.

Red de Oficinas de Turismo

Plaza Mayor, Callao, Paseo del Prado, Reina Sofía, Bernabéu, Palacio Real, CentroCentro, en el Aeropuerto de Adolfo Suárez (Terminal 4 y Terminal 2) y en el Servicio de Atención al Turista Extranjero (SATE) en la Comisaría de Centro de la Policía Nacional.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Realizamos una auditoría externa anual, garantizando como mínimo la certificación de cuatro instalaciones con la **Q de Calidad Turística**, en cuatro **instalaciones**: Oficina de Turismo de Plaza Mayor, Aeropuerto T2 y T4 y Servicio de Atención al Turista Extranjero (SATE).
2. Contamos con **instalaciones** adecuadas al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas para su acceso, con un alto grado de orden y limpieza. Valoración: igual o superior a 8.
3. Todas las Oficinas de Turismo permanentes abren **todos los días** del año.
4. Todos los/as informadores/as turísticos/as hablan un **segundo idioma** extranjero además del inglés.
5. Disponemos, al menos, de **300 publicaciones** anuales de interés turístico sobre la Ciudad de Madrid a lo largo del año. Además, siempre que sea necesario para la resolución de la consulta realizada, se facilitará un mapa donde se indicarán los puntos de interés solicitados.
6. Damos cobertura de información turística a eventos y campañas especiales.

7. Prestamos nuestro servicio dispensando un **trato amable y cortés**. Valoración: igual o superior a 8.
8. Proporcionamos una **información fiable y contrastada**. Además, facilitamos información adicional y complementaria en función de las necesidades de las personas usuarias. Valoración; igual o superior 8,5.
9. La totalidad de los/as informadores/as turísticos de los SAIT disponen de la **titulación** de Grado en Turismo, Diplomado/Técnico en Empresas y Actividades Turísticas o Formación Profesional – Grado Superior de “Guía, Información y Asistencia Turística” o equivalente.
10. Superamos una **auditoría** externa anual conforme a la Norma UNE 170001-2 de Accesibilidad Universal en la Oficina de Turismo Plaza Mayor.
11. Facilitamos información específica sobre la oferta turística de la Ciudad y su accesibilidad para **personas con discapacidad o con necesidades especiales** en los SAIT. El 100% de los/las informadores/ras turísticos/as recibirán formación específica en atención a personas con discapacidad.
12. Contamos con **amplios horarios** de atención todos los días de la semana. Valoración: igual o superior a 8.
13. Prestamos un servicio global de **calidad**, buscando la mayor satisfacción de los usuarios/as. Valoración: igual o superior a 8.
14. Contestamos las **consultas**, recibidas por correo electrónico, en menos de 24 horas. En el chat en línea de la web www.esmadrid.com se atiende en español, inglés y francés.
15. Ponemos a disposición de los usuarios un servicio de publicaciones impresas o digitales, como mínimo en 2 Idiomas, español e inglés.
16. Contestamos el 60% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

Dónde puedes:

Informarte madrid.es - Tramitar sede.madrid.es - Sugerir, felicitar, reclamar madrid.es/contactar - Iniciar un debate o hacer una propuesta decide.madrid.es - Participar madrid.participa - Acceder a los datos abiertos datos.madrid.es - Hacerte voluntaria/o voluntariospormadrid.madrid.es . También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#)

[Texto completo de esta Carta de Servicios en madrid.es](#)

Aprobada 26/04/2007 - Certificada 15/01/2019 - Evaluada 18/03/2021