

Carta de Servicios 2022

Atención e Información Turística

950.767
Personas
atendidas11 Oficinas en
Madrid14 Puntos
temporales365 días
Abiertos al año**9,38** Valoración

Datos 2021

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, Cuesta de Moyano, 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. Ofrecemos material y documentación que ayude a visitar la ciudad.

Se autorizarán al menos 100 publicaciones externas de interés turístico sobre la ciudad de Madrid a lo largo del año. Además, en las oficinas de turismo se ofrecerá gratuitamente el mapa de la ciudad y la revista esmadrid (agenda de eventos), y otros folletos de especial interés para el Ayuntamiento de Madrid. Los demás folletos estarán disponibles gratuitamente en formato digital y, por medidas de sostenibilidad -medioambiental, se podrán adquirir en formato impreso con un coste.

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 8,5.
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. Ofrecemos en nuestras Oficinas de Turismo un servicio de publicaciones digitales gratuitas y para fomentar la sostenibilidad, algunas de las publicaciones impresas se ofrecerán bajo coste. Estas publicaciones se ofrecerán 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 voluntariospomadrid.madrid.es . También en el teléfono gratuito **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 03/12/2021 - Evaluada 22/02/2022