

1.478.496	10	15	365	9,10
Personas atendidas	Oficinas en Madrid	Puntos temporales	Días abiertos al año	Valoración al personal de atención

Datos 2025

## 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 en las Oficinas de Turismo.

De 10:00 a 20:00 horas en las Oficinas de Turismo de Plaza Mayor

De 10:00 a 18:00 horas en las Oficinas de Turismo de Callao, Paseo del Prado, Reina Sofía, Santiago Bernabéu, Palacio Real y Cuesta de Moyano.

De 10:00 a 20:00 horas en las Oficinas de Turismo de CentroCentro. Cerrado los lunes.

De 9:00 a 21:30 horas en las Oficinas de Turismo del Aeropuerto T2 y T4.

## 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 Turística de Emergencias en todos los centros y puntos de atención al visitante.

## Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Realizamos una auditoría externa anual, garantizando la certificación en las instalaciones con la Q de Calidad Turística, Norma ISO 14.785:2015 de Oficinas de Turismo.
2. Contamos con instalaciones adecuadas al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas para su acceso, con un alto grado de orden y limpieza.
3. Las Oficinas de Turismo permanentes estarán abiertas todo el año.
4. Informamos en español y en inglés. Y además, los/as informadores/as turísticos/as hablan un segundo idioma extranjero además del inglés.
5. Ofrecemos material informativo y promocional que difunde la oferta turística, cultural y de ocio de la Ciudad. Se autorizarán publicaciones externas de interés turístico sobre la ciudad de Madrid a lo largo del año, que se ofrecerán de forma gratuita en las Oficinas de Turismo junto con un mapa de la ciudad.

Los demás folletos estarán disponibles gratuitamente en formato digital y, por medidas de sostenibilidad medioambiental, se podrán adquirir en formato impreso con un coste. 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 aquellas ferias, congresos, eventos y campañas especiales que se consideran de interés turístico o que por su importancia requieren su participación.
7. Prestamos nuestro servicio dispensando un trato amable y cortés.
8. Proporcionamos una información fiable que se coteja con fuentes propias, así como otras fuentes oficiales. Además, facilitamos información adicional y complementaria en función de las necesidades de las personas usuarias.
9. Las/os informadoras/es turísticas/os de los SAV 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, además podrán tener otras titulaciones relativas al campo de las humanidades, de Formación Profesional de Grado superior o Universitaria (Diplomatura, Licenciatura o Grado), en Historia, Historia del Arte y Filologías.
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 SAV. Los/las informadores/ras turísticos reciben formación específica en atención a personas con discapacidad.
12. Contamos con amplios horarios de atención en nuestras Oficinas de Turismo, todos los días de la semana, adaptándose a las necesidades de quienes los utilicen.
13. Prestamos en nuestras Oficinas de Turismo un servicio global de calidad, buscando la mayor satisfacción de los usuarios/as.
14. Contestamos las consultas de información turística que se reciben por correo electrónico en 24 horas desde su recepción. En el chat/ WhatsApp en línea de la web [www.esmadrid.com](http://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 en varios idiomas, las publicaciones impresas se ofrecerán bajo coste.
16. Contestamos las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en 30 días y en ningún caso en plazo superior a 2 meses.

---

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

---

#### Dónde puedes:

Informarte [madrid.es](http://madrid.es) - Tramitar [sede.madrid.es](http://sede.madrid.es) - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](http://madrid.es/contactar) - Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](http://decide.madrid.es) - Participar [madrid.participa](http://madrid.participa) - Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](http://datos.madrid.es) - Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](http://voluntariospormadrid.madrid.es) . También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#)



Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)

[Carta de Servicios en www.madrid.es](#) Aprobada 26/04/2007 – Certificada 18/11/2024 – Evaluada 26/02/2026