

Carta de Servicios 2025

# Atención al Visitante

**1.478.818**Personas  
atendidas**11**Oficinas  
en Madrid**12**Puntos  
temporales**365**Días  
abiertos al año**10**Valoración al personal  
de atención

Datos 2024

## 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 9:00 a 20:00** horas en las Oficinas de Turismo de Plaza Mayor, Plaza de Callao, Paseo del Prado, Palacio Real.

**De 10:00 a 18:00** horas en las Oficinas de Turismo de Reina Sofía, Santiago Bernabéu, Cuesta de Moyano.

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

**De 8:00 a 20:00 horas** en las Oficinas de Turismo del Aeropuerto T2 y T4.

**De 8:30 a 22:00** en el Servicio de Atención al Turista Extranjero (SATE)

## 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 nueve instalaciones con la **Q de Calidad Turística**, en ocho **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 informativo y promocional que difunde la oferta turística, cultural y de ocio de la ciudad. Se autorizarán al menos 100 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**. Valoración: igual o superior a 8,5.
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. Valoración; igual o superior 8,5.
9. La totalidad de los/as informadores/as turísticos 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.
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. El 100% de los/as informadores turísticos 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/ 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, 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](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](#)



Carta de Servicios en [www.madrid.es](http://www.madrid.es) Aprobada 26/04/2007 - Certificada 18/11/2024 - Evaluada 26/02/2025



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