

# Atención al Turista Extranjero

Datos 2021

<b>3.175</b> personas atendidas	<b>365</b> días operativo	Horario de atención 9:00 a 0:00 horas	<b>35</b> nacionalidades atendidas (media al mes)	<b>9,84</b> valoración del Servicio
---------------------------------------	------------------------------	---	---	--



## Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > **Apoyo y colaboración** en la realización de **trámites policiales**: información y ayuda para tramitar una denuncia por haber sufrido un robo o una incidencia.
- > **Apoyo y colaboración** en la realización de **trámites no policiales** con embajadas, consulados, líneas aéreas, asistencia médica, entidades financieras, contacto con familiares, ayuda en búsqueda de objetos perdidos.
- > **Atención e información no presencial**: Poner a disposición de quienes han utilizado el servicio de forma presencial un correo electrónico para que pueda realizar el seguimiento de su incidencia.
- > **Apoyo a instituciones oficiales de otras ciudades y países** para la creación de Servicios de Atención al Turista Extranjero en esas localidades.
- > Información y tramitación de las **sugerencias, felicitaciones y reclamaciones**.

## Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Prestamos el Servicio del SATE en **español, inglés y en un tercer idioma**.
2. El personal que preste sus servicios en el SATE dispone preferentemente de la **titulación** de Grado o Licenciatura en Psicología, Filología (inglesa, francesa, alemana u otras), o Traducción e Interpretación, o Diplomado/Técnico en Empresas y Actividades Turísticas (DEAT/TEAT). Recibirá **formación** complementaria sobre la ciudad de Madrid y formación específica relacionada con el turismo.
3. Prestamos un **servicio de calidad** valorando aspectos como el apoyo y la ayuda recibida, la información turística y general proporcionada, el tiempo de espera para ser atendido y la utilidad del servicio. Valoración: igual o superior a 8.
4. Realizamos **informes mensuales** sobre las **atenciones** realizadas por el SATE.
5. 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** (o 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).

