MADRID

Carta de Servicios 2025

Atención Turística en caso de Emergencias

Atención al Turista Extranjero (SATE)

Datos 2024

6.651 personas atendidas	**365** días operativo	Horario de atención 2024 **8:30 a 22:00**	**35** nacionalidades atendidas (media al mes)	**9,7** 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 8,5.
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 - 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 (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.

Carta de Servicios en www.madrid.es | Aprobada 22/10/2009 -Certificada 18/11/2024 -Evaluada 07/03/2024

Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid.