

# Atención Turística de Emergencia

Datos 2025

<b>3.437</b> personas atendidas	<b>365</b> días operativo	Horario de atención 2025 <b>10 a 20:00</b>	<b>35</b> nacionalidades atendidas (media al mes)	<b>9,86</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.
- > **Prestación del Servicio adaptado a la urgencia del caso**: procediendo, en su caso, a la activación inmediata de los servicios de emergencia y a la implementación de las medidas necesarias para asegurar una atención eficaz, segura y adecuada.
- > **Asistencia para la movilidad en situaciones de emergencia**: Apoyo para la movilidad de visitantes víctimas de un delito que carezcan de medios económicos para su desplazamiento urgente al aeropuerto.
- > Información y tramitación de las **sugerencias, felicitaciones y reclamaciones**.

## Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Prestamos el Servicio de Atención Turística de Emergencia en **español, inglés y en un tercer idioma**.
2. El personal que preste sus servicios en el Servicio de Atención Turística de Emergencia dispone preferentemente de la **titulación** de Grado o Licenciatura en Filología (inglesa, francesa, alemana u otras), o Traducción e Interpretación, o Diplomado/Técnico en Empresas y Actividades Turísticas (DEAT/TEAT). Recibirá **formación** complementaria sobre Turismo Seguro.
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.
4. Realizamos **informes mensuales** sobre las **atenciones** realizadas por el Servicio de Atención Turística de Emergencia.
5. Contestamos las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** en 30 días 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 22/10/2009 -Certificada 18/11/2024 -Evaluada 26/02/2026

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