

INFORME DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE VISITAS GUIADAS ACCESIBLES AÑO 2019

RESUMEN EJECUTIVO

El **grado de satisfacción con el recorrido realizado en las visitas guiadas** es el aspecto mejor valorado, con una **puntuación media de 9,43 sobre 10**.

A continuación le sigue el **grado de satisfacción con la información facilitada** por el servicio SAIT, con una **puntuación media de 9,39 sobre 10**.

Durante el año 2019 se han realizado un total de **524 encuestas**. Estas encuestas se entregan al finalizar la visita y se realizan de forma voluntaria.

El Servicio de Visitas Guiadas Accesibles es un servicio muy bien valorado, con un porcentaje del **94,3% de los encuestados** que han valorado dichos servicios por encima del 8. Estos son datos muy positivos para este servicio, que evidencia la buena imagen que los usuarios, visitantes, turistas y residentes de nuestra ciudad tienen de los mismos.

DATOS DE SATISFACCIÓN DE LAS VISITAS GUIADAS ACCESIBLES AÑO 2019													
Indicador	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio anual
Satisfacción con la información facilitada por el personal SAIT	9,32	9	9,22	9,03	9,23	8,98	9,68	9,95	9,95	9,49	9,56	9,25	9,39
Grado de satisfacción con el recorrido	9,29	8,85	9,31	9,14	9,27	9,14	9,58	9,97	9,97	9,34	9,75	9,55	9,43
Encuestas realizadas	25	48	35	35	70	41	20	20	33	61	85	51	524

DATOS DE PARTICIPACION

En este **Servicio de Visitas Guiadas Accesibles** se realiza la ejecución del “Programa de Turismo Accesible de Madrid”, mediante **la realización de rutas con el acompañamiento de un guía** que, a través de sus explicaciones, **muestre diferentes aspectos históricos, culturales, sociales e incluso anecdóticos de Madrid**, con el fin fundamental de promocionar y potenciar la ciudad de Madrid como destino turístico accesible, y difundir los atractivos de la ciudad.

En estos recorridos y explicaciones **sólo podrán participar personas con discapacidad** y sus acompañantes, y estarán adaptadas para los colectivos de personas con discapacidad física, sensorial e intelectual.

En el año 2019 se han realizado un total de **208 visitas**, con un número de **participantes de 859**, lo que supone un porcentaje de participación del 17,06%.

En este año la visita **más demandada ha sido “El Madrid de Cervantes”** con una participación de **267 personas**, seguida de la visita **“Mujeres que han destacado en la historia de Madrid”** con una participación de **242 personas**.

La política de MADRID DESTINO promueve la potenciación de un “Turismo para Todos”. Por este motivo, las visitas están adaptadas, es decir van dirigidos a personas con capacidades diversas, adaptando los recorridos para los colectivos de personas con discapacidad física, sensorial e intelectual y sus acompañantes. Los recorridos están adaptados a las características del grupo y los guías asignados a este servicio, cuentan con formación y experiencia en atención a personas con discapacidad.

En el siguiente cuadro se indica la participación detallada en cada una de las visitas.

Se adjunta a este informe la encuesta de satisfacción.

DATOS DE PARTICIPACIÓN DE LAS VISITAS GUIADAS ACCESIBLES AÑO 2019

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total anual
Nº de Visitas	17	16	19	16	18	18	16	19	17	17	18	17	208
Nº de Participantes	86	92	75	93	79	60	29	82	61	63	82	57	859
Participantes en la visita guiada Madrid Histórico	28	11	12	19	55	6	7	20	32	15	7	8	220
Participantes en la visita guiada Madrid Monumental	17	11	11	12	9	3	12	16	13	5	21	0	130
Participantes en la visita guiada El Madrid de Cervanters	26	40	37	37	11	13	7	35	8	8	20	25	267
Participantes en la visita guiada Mujeres que han destacado en la Historia de Madrid	15	30	15	25	4	38	3	11	8	35	34	24	242
Porcentaje total de Participación	22,00	23,00	15,79	23,25	13,75	13,75	7,25	17,00	14,75	21,50	19,29	13,41	17,06

Madrid, 28 de agosto de 2020.