

Madrid Destino

c/ Conde Duque, 9 y 11

28015 Madrid

www.madrid-destino.com

INFORME DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA DE MADRID AÑO 2020

RESUMEN EJECUTIVO

El Personal de Atención es el mejor valorado de los grupos a evaluar, con una media de 9,64. Destacando los puntos más positivos el aspecto del personal de atención (vestimenta, aseo, identificación) y el trato y la amabilidad ambos con una puntuación de 9,70, seguido por el conocimiento del idioma utilizado por parte del personal con un 9,68, y los ítems la satisfacción facilitada y la claridad del lenguaje ambos con una puntuación de 9,66. La satisfacción con la información facilitada sobre Visitas Guiadas obtiene la puntuación más baja, con un 9,41.

A continuación la Organización del Servicio, con 9,52 de media. Siendo el aspecto mejor evaluado es el tiempo de espera para ser atendido con un 9,63 y el peor valorado el número de informadores turísticos que están atendiendo con un 9,31.

En tercer lugar tenemos los Medios materiales y documentales, con una media de 9,41. Siendo su aspecto mejor evaluado la disponibilidad de los folletos en el idioma del usuario, con un 9,48 y, el que ha obtenido una puntuación más baja ha sido el plano de la ciudad, con una puntuación de 9,25.

En último lugar se encontraría la valoración de las Instalaciones de los SAIT, con una media de 9,23. Siendo su aspecto mejor valorado la Satisfacción con el horario de atención al público con un 9,51 y, el peor valorado el ruido ambiental con una puntuación de 8,55.

Para concluir, los Servicios de Atención e Información Turística, tienen una valoración media global de 9,126 con un porcentaje de 96,94% de encuestados que han valorado dichos servicios por encima de 8 y el 98,95% de los encuestados volverían a utilizar los servicios. Estos son unos datos muy positivos para estos servicios, que evidencian la buena imagen que sus usuarios, visitantes, turistas y residentes de nuestra ciudad tienen de los mismos.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Valoración Global	8,73	8,94	8,98	8,74	8,903	8,99	9,078	9,082	9,126

Madrid Destino

c/ Conde Duque, 9 y 11

28015 Madrid

www.madrid-destino.com

ÍNDICE

1. Introducción
2. Metodología del estudio
3. Bloque 1. Datos Generales de la visita
4. Bloque 2. Valoración del Servicio prestado por los Servicios de Atención e Información Turística (SAIT)
5. Valoración del servicio en Google maps

INTRODUCCIÓN

Los Servicios de Atención e Información Turística se encuentran destinados a acoger e informar a los visitantes que acuden a la Ciudad de Madrid, ofreciendo una atención completa y objetiva en todos aquellos aspectos relacionados con la estancia en la Ciudad.

Uno de sus compromisos es su vocación de servicio al visitante, siendo la excelencia y la preocupación por la mejora continua parte fundamental de su política de atención integral.

A través de los cuestionarios de calidad se pretende establecer un canal de comunicación entre la Oficina de Turismo de Madrid Destino, Cultura, Turismo y Espacios, S.A. y los destinatarios de los servicios que presta, con la finalidad de realizar una medición del nivel de satisfacción con el servicio, así como conseguir una mejora de los mismos mediante el conocimiento de los intereses, expectativas y percepción de las personas que los utilizan.

La información recogida será tratada con fines meramente estadísticos, no pudiendo ser utilizada de forma nominal ni facilitada a terceros, de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

Fecha y lugar de realización

Este año en el estudio sobre la Calidad de los Servicios de Atención e Información Turística (SAIT) se ha dividido la captación de encuestas en diferentes momentos del año para la obtención de una muestra más diversa, realizando las encuestas en los meses de febrero, mayo y septiembre.

Las encuestas se realizaron en las siguientes instalaciones:

- Centro de Turismo de Madrid — Plaza Mayor
- PIT Plaza Callao
- PIT Paseo del Prado
- PIT de Reina Sofía
- PIT de Estadio Santiago Bernabéu
- PIT de Palacio Real
- PIT de Centro-Centro

Madrid Destino

c/ Conde Duque, 9 y 11

28015 Madrid

www.madrid-destino.com

- PIT del Aeropuerto T-4 salas 10 y 11
- PIT del Aeropuerto T-2

Objeto de estudio

Medir y analizar la valoración de los usuarios de los SAIT con respecto a los Servicios de Atención e Información Turística (SAIT) de la Ciudad de Madrid, así como conocer su grado de satisfacción con los servicios prestados, sus instalaciones, el personal de atención, la organización del servicio y sobre los medios materiales y documentales a su disposición.

Los datos obtenidos se utilizan para la gestión de los SAIT y son el medio para evaluar el grado de satisfacción de sus usuarios con el funcionamiento de los mismos.

Además, los datos se utilizan también para la aplicación del sistema de gestión de la calidad y accesibilidad de los SAIT así como dar cumplimiento a los estándares y requisitos establecidos por:

- El Sistema de Cartas de Servicio del Ayuntamiento de Madrid.
- La Norma UNE 14785:2015 Oficinas de Información Turística — Autoevaluación y Especificación Técnica de Auditoría.
- La Norma UNE 170001-2 de Accesibilidad Universal. Parte 2: Sistema de Gestión de la Accesibilidad en el Centro de Turismo Plaza Mayor.

Tamaño de la muestra

En la planificación se ha establecido la realización de un mínimo de 1200 encuestas a usuarios/as de los SAIT, seleccionados de manera aleatoria.

Universo

El universo muestral son todos los usuarios de los SAIT, es decir aquellos turistas, visitantes y ciudadanos de la ciudad de Madrid que han acudido a las instalaciones de los SAIT durante el año 2018.

La fuente de información son los informes estadísticos de los SAIT, elaborados por el Departamento de Atención e Información Turística de la Empresa Municipal Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio, S.A.

PERSONAS ATENDIDAS EN LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN AÑO 2019	
Centro de Turismo Plaza Mayor	590.025
PIT Plaza de Callao	232.597
PIT Paseo del Prado	227.571
PIT Reina Sofía	184.961
PIT Estadio Santiago Bernabéu	49.550
PIT Palacio Real	74.590
PIT Centro-Centro	52.551
Aeropuerto Terminal 4	238.197

Madrid Destino

c/ Conde Duque, 9 y 11

28015 Madrid

www.madrid-destino.com

Aeropuerto Terminal 2	224.395
TOTAL PERSONAS ATENDIDAS	1.874.437

Fuente: Servicios de Atención e Información Turística. Empresa Municipal Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio.

Tamaño y error muestral

Los datos de referencia para el tamaño de la muestra son el total de personas atendidas en el año 2017 en los puntos de información turística detallados en la tabla del punto anterior.

Se realizan un mínimo de 1.200 cuestionarios, lo que nos aporta unos resultados con un nivel de confianza del 97% y un margen de error de $\pm 3\%$.

Procedimiento del muestreo

La encuesta se realiza de forma aleatoria a los visitantes, turistas y ciudadanos de Madrid que utilizan las instalaciones de los SAIT, partiendo de un procedimiento de muestreo estratificado por asignación proporcional en función de las personas atendidas durante el año 2019 en cada instalación de los SAIT y, en segundo lugar, en función de su nacionalidad (extranjero/nacional/madrileño).

Del total de personas encuestadas en el año 2019, el 53,6% eran extranjeros, el 20,2% madrileños y el 26,8% del resto de provincias españolas, por lo que la proporción de encuestas a realizar para este muestreo es la siguiente:

ENCUESTAS ANUALES ESTUDIO DE SATISFACCIÓN AÑO 2020						
PUNTO DE INFORMACION	N.º PAX ATENDIDAS 2019	Encuestas por punto 2020	% Encuestas	Madrileños	Provincias	Extranjeros
Centro de Turismo Plaza Mayor	590.025	378	31,48	77	127	174
PIT Recoletos	74.590	48	3,98	10	16	22
Aeropuerto. Terminal 2	238.197	152	12,71	31	51	70
Aeropuerto. Terminal 4	224.395	144	11,97	29	48	66
5 PIT Callao	232.597	149	12,41	31	50	68
PIT Atocha	184.961	118	9,87	24	40	54
PIT de Centro Centro	52.551	34	2,80	7	11	15
PIT Paseo del Prado	227.571	146	12,14	30	49	67
PIT de Estadio Santiago Bernabéu	49.550	32	2,64	6,50	10,63	14,59
10 TOTALES	1.874.437	1200	100,00	246	402	552

Madrid Destino

c/ Conde Duque, 9 y 11

28015 Madrid

www.madrid-destino.com

Fuente: Perfil del Turista Atendido, Informe Estadístico de los SAIT del año 2018. E. M. Madrid Destino.

Finalmente el total de encuestas realizadas son 913, se hicieron un número menor en previsión de las posibles encuestas por la situación sanitaria provocada por el virus Covid19, las encuestas del mes de mayo no se pudieron realizar ya que los Puntos y Centros de Información Turística estuvieron cerrados por el estado de alarma hasta junio 2020. Se realiza el informe con este número de encuestas.

En el año 2020 los lugares y porcentajes de realización de encuestas han resultado ser los siguientes:

Resumen encuestas realizadas

En Febrero las encuestas se realizarán los días 20, 21 y 22. El número de encuestas planificadas en cada punto fueron las siguientes:

ENCUESTAS ANUALES ESTUDIO DE SATISFACCIÓN FEBRERO 2020 Previsión								ENCUESTAS REALIZADAS			
Nº	PUNTO DE INFORMACIÓN	Nº PAX ATENDIDAS 2019	Nº Encuestas por punto 2020	% Encuestas	Madrileños	Provincias	Extranjeros	Madrileños	Provincias	Extranjeros	TOTAL
1	Centro de Turismo Plaza Mayor	590.025	126	31,48	26	42	58	31	47	75	153
2	PIT Recoletos	74.590	16	3,98	3	5	7	3	6	9	18
3	Aeropuerto . Terminal 2	238.197	51	12,71	10	17	23	10	17	26	53
4	Aeropuerto . Terminal 4	224.395	48	11,97	10	16	22	10	16	22	46
5	PIT Callao	232.597	50	12,41	10	17	23	10	23	29	62
6	PIT Atocha	184.961	39	9,87	8	13	18	8	13	18	39
7	PIT de Centro Centro	52.551	11	2,80	2	4	5	2	4	5	12
8	PIT Paseo del Prado	227.571	48	12,14	10	16	22	10	16	22	46
9	PIT de Estadio Santiago Bernabéu	49.550	11	2,64	2,26	3,69	5,06	3	3	5	11
10	TOTALES	1.874.437	400	100,00	82	134	184	87	145	211	440

Madrid Destino

c/ Conde Duque, 9 y 11

28015 Madrid

www.madrid-destino.com

En Mayo no se pudieron hacer las encuestas por el estado de alarma por la situación sanitaria mundial provocada por el virus Covid19, los puntos de información turística estuvieron cerrados desde el 14 de marzo hasta junio 2020.

En Septiembre las encuestas se realizarán los días 10, 11 y 12. El número de encuestas planificadas y que se realizaron en cada punto son las siguientes:

ENCUESTAS ANUALES ESTUDIO DE SATISFACCIÓN SEPTIEMBRE 2020 Previsión								ENCUESTAS REALIZADAS			
Nº	PUNTO DE INFORMACION	Nº PAX ATENDIDAS 2019	Nº Encuestas por punto 2020	% Encuestas	Madrileños	Provincias	Extranjeros	Madrileños	Provincias	Extranjeros	TOTAL
1	Centro de Turismo Plaza Mayor	590.025	126	31,48	26	42	58	55	53	46	154
2	PIT Recoletos (Palacio Real está cerrado; se hacen en CTPM)	74.590	16	3,98	3	5	7	0	0	0	0
3	Aeropuerto. Terminal 2 (se hacen en T4)	238.197	51	12,71	10	17	23	0	0	0	0
4	Aeropuerto. Terminal 4	224.395	48	11,97	10	16	22	20	35	53	106
5	PIT Callao	232.597	50	12,41	10	17	23	21	29	28	74
6	PIT Atocha (Reina Sofía)	184.961	39	9,87	8	13	18	14	17	20	49
7	PIT de Centro Centro (Cuesta de Moyano)	52.551	11	2,80	2	4	5	3	5	5	13
8	PIT Paseo del Prado	227.571	48	12,14	10	16	22	14	20	23	55
9	PIT de Estadio Santiago Bernabeu	49.550	11	2,64	2,26	3,69	5,06	12	4	7	22
10	TOTALES	1.874.437	400	100,00	82	134	184	139	163	182	473

El número total de encuestas realizadas son 913.

Metodología

En dicha encuesta se solicitan, en una primera parte, datos de interés meramente estadístico y, por otro lado, datos de valoración en relación con los servicios obtenidos, en función del grado de satisfacción o insatisfacción, sobre una escala de 1 a 10, significando:

1 = Muy insatisfecho/a

10 = Muy satisfecho/a

El modelo de cuestionario realizado se estructura en dos bloques, detallados a continuación:

- Bloque 1. Datos Generales de la visita a la Ciudad de Madrid y perfil de las personas entrevistadas.

Madrid Destino

c/ Conde Duque, 9 y 11

28015 Madrid

www.madrid-destino.com

El primer bloque consiste en una serie de preguntas básicas de interés estadístico como la procedencia, la edad, el sexo, el motivo principal de la visita, y el medio de transporte en el que se ha llegado a la ciudad.

- Bloque 2. Valoración de los SAIT.

En el segundo bloque se valoran los Servicios de Atención e Información Turística, en cuanto a las instalaciones, el personal de atención, la organización del servicio, los medios materiales y documentales y una valoración global de los servicios, así como otros aspectos como si volvería a usarlos o si los recomendaría a familiares y/o amigos.

3. BLOQUE 1. DATOS GENERALES DE LA VISITA

3.1. Procedencia y sexo

De las personas que han participado en el estudio, un 42,1 % eran extranjeros y el 57,9 % españoles, de los cuales un 55,5% eran mujeres y un 44,5 % hombres.

Es de destacar que el 24,5% de los que visitaron los puntos de información turística eran residentes en Madrid.



Fuente: Servicios de Atención e Información Turística. Empresa Municipal Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio. Valores Provisionales.

3.2. Nacionalidad de las personas encuestadas

De las personas que han colaborado en el estudio el 57,94% son españoles y los que proceden de fuera de España, destacan los procedentes de Francia con un 8,21% del total de los encuestados, seguidos de Italia con un 3,40%, Argentina con un 3,18%, Reino Unido con un 2,63% y México con un 2,30%. En total se ha realizado el estudio con la colaboración de 71 nacionalidades diferentes.

A continuación se detalla el ranking de las diez principales nacionalidades de las personas extranjeras entrevistadas:

Madrid Destino

c/ Conde Duque, 9 y 11

28015 Madrid

www.madrid-destino.com

	Nº Encuestas	% Total
España	529	57,94%
Francia	75	8,21%
Italia	31	3,40%
Argentina	29	3,18%
Reino Unido	24	2,63%
México	21	2,30%
Estados Unidos	18	1,97%
Alemania	15	1,64%
Portugal	15	1,64%
Bélgica	12	1,31%

Fuente: Servicios de Atención e Información Turística. Empresa Municipal Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio. Valores Provisionales.

Con respecto a la comunidad autónoma de procedencia de los españoles, destacan los madrileños con el 24,5% del total de españoles que han colaborado en el estudio. A continuación, Cataluña con el 13,03%, seguida por Andalucía con el 12,26%, y Canarias con el 6,32%.

	Nº Encuestas	% Total
Andalucía	64	12,26%
Extremadura	4	0,77%
Castilla y León	17	3,26%
Catalunya	68	13,03%
Canarias	33	6,32%
Castilla La Mancha	6	1,15%
Cantabria	5	0,96%
Asturias	14	2,68%
Aragón	11	2,11%
Comunidad Valenciana	17	3,26%

Fuente: Servicios de Atención e Información Turística. Empresa Municipal Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio. Valores Provisionales.

En cuanto a la provincia de procedencia de los españoles, destacan también los madrileños con el 42,91 del total de españoles que han colaborado en el estudio. A continuación, Barcelona con el 12,26%, seguida de Málaga con el 4,60%, Santa Cruz de Tenerife con el 3,83% y Las Islas Baleares con el 3,26%.

Madrid Destino

c/ Conde Duque, 9 y 11

28015 Madrid

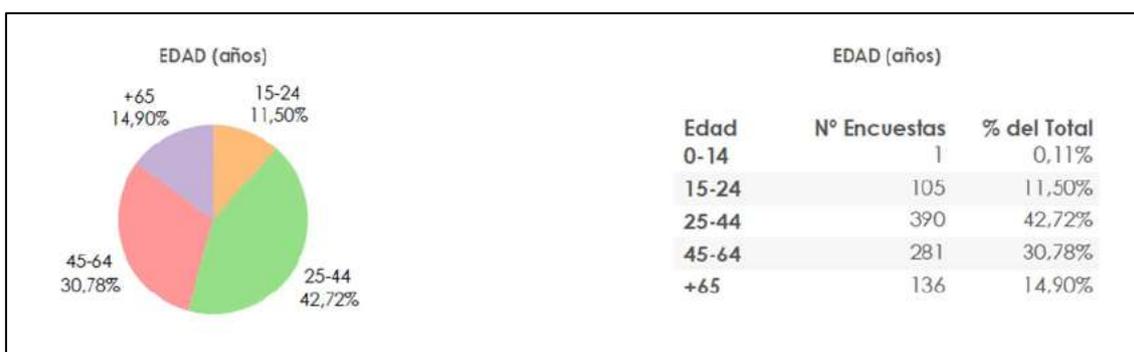
www.madrid-destino.com

PROCEDENCIA			PROCEDENCIA			PROCEDENCIA		
	Nº Encu..	% Total		Nº Encu..	% Total		Nº Encu..	% Total
Madrid	224	42,91%	Salamanca	5	0,96%	Guadalaj..	19	0,42%
Barcelona	64	12,26%	Badajoz	4	0,77%	Huesca	18	0,39%
Málaga	24	4,60%	Álava	3	0,57%	Lérida	24	0,53%
Santa Cru..	20	3,83%	Córdoba	3	0,57%	Pontevedra	38	0,83%
Islas Balea..	17	3,26%	Guipúzcoa	3	0,57%	Soria	16	0,35%
Asturias	14	2,68%	Huelva	3	0,57%	Albacete	25	0,55%
Las Palmas	13	2,49%	Palencia	3	0,57%	Cáceres	21	0,46%
Vizcaya	10	1,92%	Tarragona	3	0,57%	Ceuta	7	0,15%
Zaragoza	10	1,92%	Toledo	3	0,57%	Gerona	18	0,39%
Sevilla	9	1,72%	Castellón	2	0,38%	La Rioja	25	0,55%
Alicante	8	1,53%	León	2	0,38%	Teruel	8	0,18%
Cádiz	8	1,53%	Lugo	2	0,38%	Zamora	12	0,26%
La Coruña	8	1,53%	Melilla	2	0,38%			
Valencia	7	1,34%	Orense	2	0,38%			
Almería	6	1,15%	Segovia	2	0,38%			
Granada	6	1,15%	Valladolid	2	0,38%			
Navarra	6	1,15%	Ávila	1	0,19%			
Cantabria	5	0,96%	Burgos	1	0,19%			
Jaén	5	0,96%	Ciudad Re..	1	0,19%			
Murcia	5	0,96%	Cuenca	1	0,19%			

Fuente: Servicios de Atención e Información Turística. Empresa Municipal Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio. Valores Provisionales.

3.3. Edad

De los encuestados, el 42,72%, tienen edades comprendidas entre los 25 y los 44 años, seguidos, con un 30,78% de los de edades entre 45 y 64 años y los mayores de 65 años suponen el 14,90%. Finalmente aquellos que se encuentran entre la franja de los 15 y los 24 años representan el 11,50% y los menores de 15 años suponen el 0,11%.



Fuente: Servicios de Atención e Información Turística. Empresa Municipal Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio. Valores Provisionales.

Madrid Destino

c/ Conde Duque, 9 y 11

28015 Madrid

www.madrid-destino.com

3.4. Con quién viaja

De las personas que han colaborado en el estudio, el 30,23% viaja en pareja, el 18,07% viaja solo y el 15,44% son residentes. Encontramos que las personas que viajan en familia son un 20,70%, y un 13,80% con amigos, los que viajan con grupos organizados con un 1,42%, y por último los que viajan con otras formas con un 0,33%.

Estos datos evidencian que la mayoría de las personas encuestadas viajan acompañadas, concretamente el 81,59%.



Fuente: Servicios de Atención e Información Turística. Empresa Municipal Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio. Valores Provisionales.

4. BLOQUE 2. VALORACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO POR LOS SAIT

4.1. Utilización de los Servicios

El 100% de las personas encuestadas utilizaron los SAIT.

A la hora de realización de la encuesta se priorizó a aquellas personas que hubieran utilizado los servicios para poder tener una mejor valoración del servicio prestado.

El 98,95% de las personas encuestadas volvería a utilizar los servicios.

¿VOLVERÍA A UTILIZAR ESTE SERVICIO?



Madrid Destino

c/ Conde Duque, 9 y 11

28015 Madrid

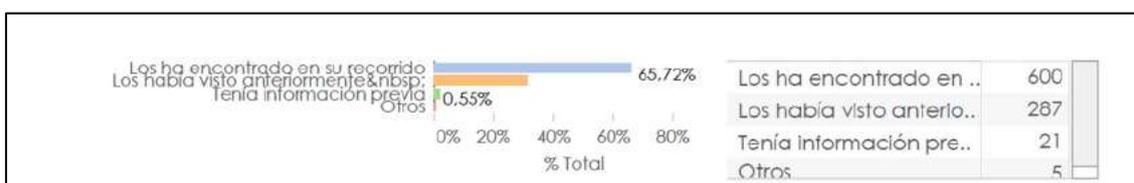
www.madrid-destino.com

Fuente: Servicios de Atención e Información Turística. Empresa Municipal Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio. Valores Provisionales.

4.2. Localización de los SAIT

La mayoría de las personas encuestadas han encontrado los SAIT en el recorrido de su visita a la ciudad, un 65,72%, mientras que el 23,62% ya los habían visitado con anterioridad y el 4,02% disponía de información previa sobre su localización. Mientras que el resto, el 3,75%, los localizó por otras vías.

A continuación se especifican los datos de cómo han localizado las instalaciones las personas encuestadas:



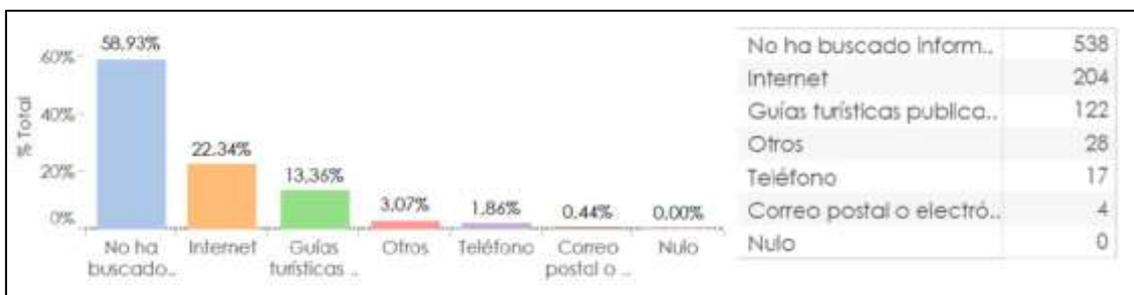
Fuente: Servicios de Atención e Información Turística. Empresa Municipal Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio. Valores Provisionales.

4.3. Búsqueda de información previa sobre la Ciudad

El 58,93% no ha buscado información sobre la ciudad antes de su visita, mientras que el 22,34% ha buscado información a través de internet y el 13,36% la ha buscado a través de las guías turísticas.

Residualmente encontramos quien ha buscado la información por otros medios con un 3,07%, por teléfono con un 1,86% o a través de correo electrónico y postal con un 0,30%.

En el gráfico adjunto se pueden observar estos datos:



Fuente: Servicios de Atención e Información Turística. Empresa Municipal Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio. Valores Provisionales.

Madrid Destino

c/ Conde Duque, 9 y 11

28015 Madrid

www.madrid-destino.com

4.4. Valoración de las Instalaciones de los SAIT

Las instalaciones de los SAIT tienen una valoración media de un 9,23.

De los aspectos mejor valorados en este apartado en primer lugar se encuentra la satisfacción con el horario de atención al público con un 9,51, seguida por el orden y la limpieza con una valoración media de 9,43, la valoración media de la localización de las instalaciones con un 9,42 y la iluminación (sólo Centros de Turismo) con un 9,35.

En el gráfico que se muestra a continuación se pueden comparar estos datos:



Fuente: Servicios de Atención e Información Turística. Empresa Municipal Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio. Valores Provisionales.

4.5. Personal de Atención de los SAIT

El aspecto del personal de atención (vestimenta, aseo, identificación) junto con el trato y amabilidad son los puntos mejor valorados con un 9,70, seguido por el conocimiento del idioma utilizado por parte del personal con un 9,68.

Otros aspectos bien valorados han sido la satisfacción con la información facilitada y la claridad del lenguaje utilizado, ambos con un 9,66 también y la utilidad de la información facilitada con un 9,65.

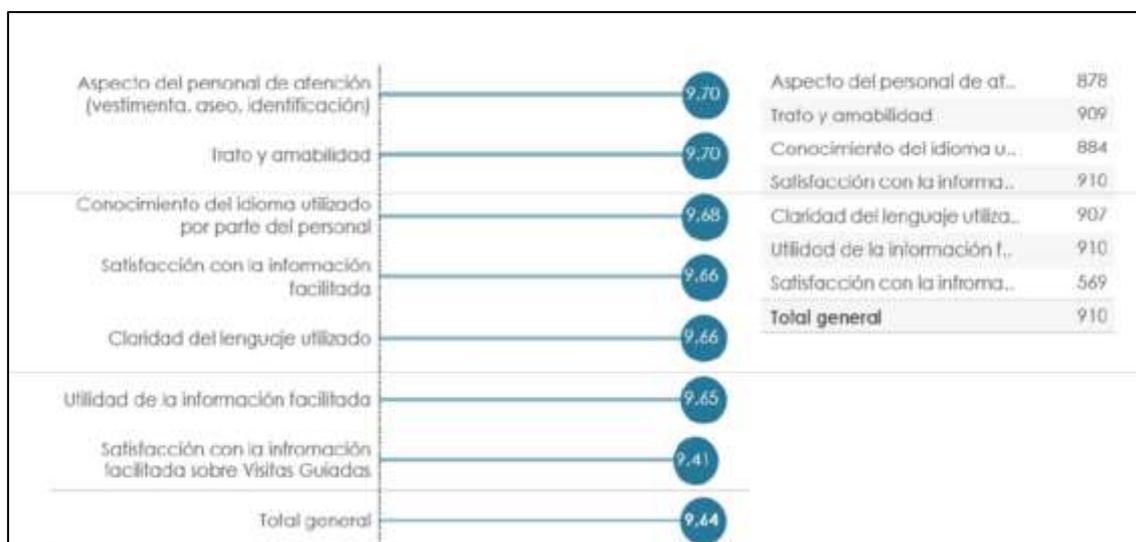
La valoración media en este apartado ha sido de 9,64.

Madrid Destino

c/ Conde Duque, 9 y 11

28015 Madrid

www.madrid-destino.com

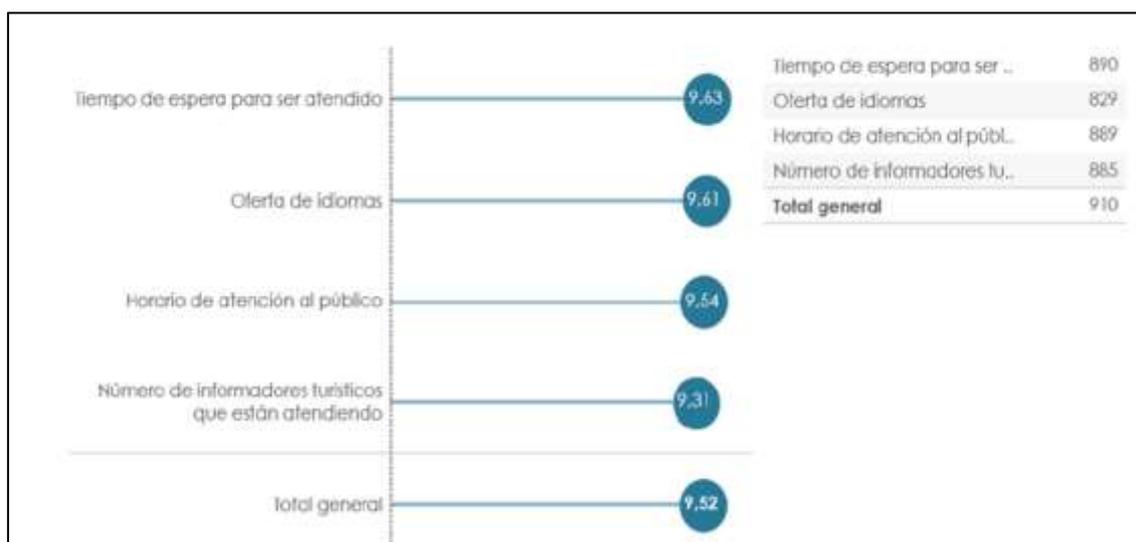


Fuente: Servicios de Atención e Información Turística. Empresa Municipal Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio. Valores Provisionales.

4.6. Organización del Servicio.

La organización del servicio se valora con un 9,52 de media.

Los dos aspectos mejor valorados que superan la media son el tiempo de espera para ser atendido y la oferta de idiomas, con un 9,63 y un 9,61 respectivamente. A estos aspectos le sigue el horario de atención al público con 9,54.



Fuente: Servicios de Atención e Información Turística. Empresa Municipal Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio. Valores Provisionales.

Madrid Destino

c/ Conde Duque, 9 y 11

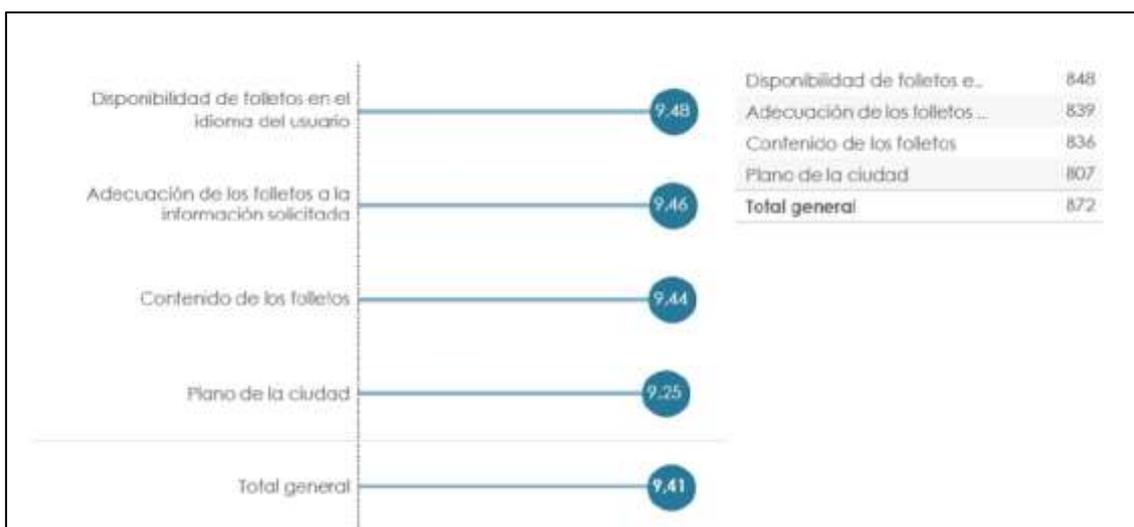
28015 Madrid

www.madrid-destino.com

4.7. Medios materiales y documentales

La valoración media de los medios materiales y documentales es un 9,41.

La disponibilidad de folletos en el idioma del usuario un 9,48, y la adecuación de los folletos a la información solicitada con un 9,46, son los aspectos más valorados.



Fuente: Servicios de Atención e Información Turística. Empresa Municipal Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio. Valores Provisionales

4.8. Nivel global de satisfacción

La media de la valoración global de los SAIT es de 9,126.

Es de destacar que el 96,94% de las valoraciones realizadas supera el 8, detallado en el siguiente cuadro:



Madrid Destino

c/ Conde Duque, 9 y 11

28015 Madrid

www.madrid-destino.com

5. VALORACIÓN DEL SERVICIO EN GOOGLE MAPS

Los usuarios que acuden al Centro de Turismo de Plaza Mayor de Madrid y Puntos de Información Turística pueden introducir sus comentarios y reseñas en el Servicio de Google Maps para realizar la valoración acerca de la atención recibida por los Servicios de Atención e Información Turística.

La tiene un procedimiento destinado a la descripción del proceso para la gestión de las respuestas a los comentarios que introducen en Google Maps los usuarios que acuden al Centro de Turismo de Plaza Mayor, 27 de Madrid, acerca de la prestación del Servicio de Atención e Información Turística.

En general las puntuaciones del Servicio de Información Turística en Google maps son buenas, y aquellas que no superan la puntuación de 4 estrellas, en la respuesta les pedimos que nos cuenten su experiencia para tomar las medidas oportunas y así mejorar el servicio.

Madrid, 16 de noviembre de 2020.