

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN  
E INFORMACIÓN TURÍSTICA 2008**

**NOMBRE DEL ENCUESTADOR:** \_\_\_\_\_

**LUGAR DE REALIZACIÓN.** \_\_\_\_\_ **FECHA:** \_\_\_ / \_\_\_ / 2008 **HORA:** \_\_\_:\_\_\_

**Nº ORDEN:** \_\_\_\_\_

El Servicio de Atención e Información Turística pretende con esta encuesta realizar una medición del nivel de satisfacción con los servicios prestados, así como conseguir una mejora de los mismos mediante el conocimiento de los intereses, expectativas y percepción de las personas que los utilizan.

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 prestados, en función del grado de satisfacción o insatisfacción, sobre una escala de 1 a 10, significando:

1 = Muy insatisfecho/a

10 = Muy satisfecho/a

Así mismo, se tendrán en cuenta todas aquellas opiniones y comentarios sobre los mismos.

**Muchas gracias por su colaboración**

**BLOQUE 1. DATOS GENERALES DE LA VISITA A LA CIUDAD DE MADRID**

1. ¿Cuál es su país de procedencia?: \_\_\_\_\_

En caso de ser español, ¿cuál es su provincia de procedencia?: \_\_\_\_\_

2. Edad (sólo una opción):

0-14

15-24

25-44

45-64

+65

3. Sexo (sólo una opción):

Hombre

Mujer

2. ¿A qué grupo socio-profesional pertenece? (sólo una opción):

Agricultor/Pescador

Empresario/Comerciante/Artesano

Ejecutivo/Profesión Liberal

Mando Intermedio/Técnico

Empleado por cuenta ajena

Estudiante

Jubilado

Desempleado

Amo/a de casa

Otros (Indicar): \_\_\_\_\_

5. ¿Cómo viaja? (sólo una opción):

Solo

En pareja

Grupo organizado

Con amigos

En familia

Residente

Otras formas (Indicar): \_\_\_\_\_

6. ¿Es la primera vez que visita Madrid?

SÍ

NO

Residente

6.1. En caso negativo, ¿cuántas veces ha visitado la Ciudad de Madrid con anterioridad? (Indicar número de veces): \_\_\_\_\_

7. ¿Cuál es el motivo de su visita a la Ciudad de Madrid?:

Ocio, recreo y vacaciones

Negocios

Idiomas

Estudios

Familia

Religión

Congresos, convenciones e incentivos

Gastronomía

Salud

Compras

Cultura

Noche

Ver un espectáculo en particular (Indicar cuál): \_\_\_\_\_

Otros (Indicar cuál): \_\_\_\_\_

Residente

**BLOQUE 1. DATOS GENERALES DE LA VISITA A LA CIUDAD DE MADRID**

8. ¿En que grado recomendaría Madrid a sus allegados? (Valorar de 1 a 10. Sólo una opción)

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>NS/NC</b>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. ¿Su estancia en Madrid es...

El único destino del viaje (*pasa a pregunta 11*)       La etapa de un circuito

10. En caso de ser un circuito ¿cuál es la duración total del viaje?.

<input type="checkbox"/> 1 noche	<input type="checkbox"/> 2 noches	<input type="checkbox"/> 3 noches
<input type="checkbox"/> De 4 a 7 noches	<input type="checkbox"/> De 1 a 2 semanas	<input type="checkbox"/> De 2 semanas a 1 mes
<input type="checkbox"/> De 1 a 3 meses	<input type="checkbox"/> De 3 meses a 1 año	<input type="checkbox"/> Excursionista
<input type="checkbox"/> Residente		

11. ¿Cuál es la estancia prevista en la ciudad de Madrid?.

<input type="checkbox"/> 1 noche	<input type="checkbox"/> 2 noches	<input type="checkbox"/> 3 noches
<input type="checkbox"/> De 4 a 7 noches	<input type="checkbox"/> De 1 a 2 semanas	<input type="checkbox"/> De 2 semanas a 1 mes
<input type="checkbox"/> De 1 a 3 meses	<input type="checkbox"/> De 3 meses a 1 año	<input type="checkbox"/> Excursionista
<input type="checkbox"/> Residente		

12. ¿En qué medio de transporte ha llegado a Madrid?

Avión       Tren       Autobús

Coche particular       Otro (Indicar): \_\_\_\_\_

**BLOQUE 2. SERVICIO PRESTADO POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA**

13. ¿Ha utilizado los Servicios de Atención e Información Turística (SAIT)?

SÍ

NO

*(pasa a pregunta 15 y fin del cuestionario)*

14. ¿Qué instalaciones del Servicio de Atención e Información Turística ha visitado? (Seleccione todas las opciones que correspondan).

Centro de Turismo de la Plaza Mayor

Centro de Turismo de Colón

Punto de Información Turística (PIT) de Cibeles

PIT de Callao

PIT del Paseo de Arte (Atocha)

PIT del Aeropuerto T-4

Unidad Móvil

15. ¿Cómo ha localizado los SAIT?

Los había visto anteriormente

Tenía información previa de su ubicación. ¿Dónde la ha encontrado? \_\_\_\_\_

Los ha encontrado en su recorrido

Otros (indicar) \_\_\_\_\_

16. ¿Ha buscado información sobre la ciudad de Madrid antes de venir?

SÍ

NO

¿A través de qué medio?

Web (indicar páginas) \_\_\_\_\_

Teléfono

Correo postal o electrónico

Guías turísticas sobre la ciudad

Otros (indicar) \_\_\_\_\_

**BLOQUE 2. SERVICIO PRESTADO POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA**

**A) INSTALACIONES**

17. En relación con las instalaciones del Servicio de Atención e Información Turística que ha utilizado, ¿cuál es su grado de satisfacción con respecto a las siguientes cuestiones?. En el caso de haber visitado más de un punto, dar valoración general.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Localización de las instalaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mobiliario *	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Distribución del espacio *	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Señalización informativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Iluminación *	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Temperatura *	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ruido ambiental	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orden y limpieza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Confort de las instalaciones *	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accesibilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valoración global	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

\* Preguntas sólo para Centros de Turismo

**BLOQUE 2. SERVICIO PRESTADO POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA**

**B) PERSONAL DE ATENCIÓN**

18. En relación con el personal de atención que le ha atendido en los puntos de atención e información que ha utilizado, ¿cuál es su grado de satisfacción con respecto a las siguientes cuestiones?:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Trato y Amabilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacidad de diálogo y comunicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conocimiento del idioma utilizado por parte del personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cualificación y profesionalidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Claridad del lenguaje utilizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Claridad y adecuación de la información facilitada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Satisfacción con la información facilitada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utilidad de la información facilitada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atención individualizada y personalizada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aspecto del personal de atención (vestimenta, aseo, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Identificación como personal de atención e información turística	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valoración global	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**C) ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO**

19. En relación con el servicio prestado, ¿cuál es su grado de satisfacción con respecto a los siguientes cuestiones?:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Horario de atención al público	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Número de informadores turísticos que están atendiendo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiempo de espera para ser atendido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiempo total para realizar la gestión/solicitar información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oferta de idiomas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valoración global	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**BLOQUE 2. SERVICIO PRESTADO POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA**

**D) MEDIOS MATERIALES Y DOCUMENTACIÓN**

20. En relación con los medios materiales y la documentación disponible, ¿cuál es su grado de satisfacción con respecto a los siguientes aspectos?:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Plano de la ciudad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Número de folletos facilitados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contenido de los folletos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adecuación de los folletos a la información solicitada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilidad de acceso gratuito a Internet (sólo Centros de Turismo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros soportes adicionales de información (p.e. Audiovisuales)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilidad de folletos en el idioma del usuario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilidad de folletos en español / inglés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valoración global	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**E) VALORACIÓN GLOBAL**

21. ¿Cuál es su nivel global de satisfacción con el Servicio de Atención e Información Turística?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**BLOQUE 2. SERVICIO PRESTADO POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA**

22. Aspectos positivos que destacaría de este servicio:

---

---

---

23. Aspectos que mejoraría de este servicio:

---

---

---

24. ¿Volvería a utilizar este servicio?

 SÍ NO. ¿Por qué? \_\_\_\_\_

25. ¿Recomendaría este servicio a familiares o amigos?

 SÍ NO

¿Por qué lo recomendaría o no?

---

---

---

26. Observaciones

---

---

---

**Muchas gracias por su colaboración y su atención**