



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA

NOMBRE DEL ENCUESTADOR: _____

LUGAR REALIZACIÓN:

Centro de Turismo de Plaza Mayor

PIT Recoletos-Colón

PIT de Plaza de Callao

PIT Palacio Real

PIT de Atocha

PIT del Aeropuerto T2

PIT del Estadio Santiago Bernabéu

PIT del Aeropuerto T4

Servicio de Atención al Turista Extranjero

Unidad Móvil

FECHA: ___ / ___ / 2022

HORA: ___:___

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

CONTROL INTERNO

CUESTIONARIO CORRECTO / COMPLETO SI NO

INTRODUCIDO EN SISTEMA - FECHA: ___/___/2022



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?: _____

(3). ¿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 Residente Tránsito
 Ver un espectáculo en particular (Indicar cuál): _____
 Otros (Indicar cuál): _____

(4). **Con quien viaja** (sólo una opción):

- Solo En pareja Grupo organizado Con amigos
 En familia Residente Otras formas (Indicar): _____

(6). **Duración de la estancia en Madrid.**

- 1 noche 2 noches 3 noches
 De 4 a 7 noches De 1 a 2 semanas De 2 semanas a 1 mes
 De 1 a 3 meses De 3 meses a 1 año Excursionista
 Residente

(8). **Edad** (sólo una opción): 0-14 15-24 25-44 45-64 +65

(9). **Sexo** (sólo una opción): Hombre Mujer

(13). ¿En qué **medio de transporte** ha llegado a Madrid?

- Avión Tren Autobús
 Coche particular Residente Otro (Indicar): _____



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

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

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Centro de Turismo de la Plaza Mayor | <input type="checkbox"/> PIT de Recoletos-Colón |
| <input type="checkbox"/> PIT Plaza de Callao | <input type="checkbox"/> PIT de CentroCentro |
| <input type="checkbox"/> PIT del Paseo del Prado | <input type="checkbox"/> PIT Faro de Moncloa |
| <input type="checkbox"/> PIT de Atocha | <input type="checkbox"/> PIT del Aeropuerto T2 |
| <input type="checkbox"/> PIT del Estadio Santiago Bernabéu | <input type="checkbox"/> PIT del Aeropuerto T4 |
| <input type="checkbox"/> Servicio de Atención al Turista Extranjero (SATE) | <input type="checkbox"/> Unidad Móvil |

(16). **¿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) _____

(17). **¿Volvería a utilizar este servicio?** Sí NO

(18). **¿Ha buscado información sobre la ciudad de Madrid** antes de venir? ¿A través de qué medio?

- Internet/web (indicar páginas) _____
- Teléfono
- Correo postal o electrónico
- Guías turísticas publicadas sobre la ciudad
- Otros (indicar) _____
- No ha buscado información



**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN
E INFORMACIÓN TURÍSTICA - DICIEMBRE 2012**

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

A) INSTALACIONES

(20). **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 (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"/>
Distribución del espacio (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"/>
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 (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"/>
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"/>
Satisfacción con el 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"/>

B) PERSONAL DE ATENCIÓN

(21). **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"/>
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"/>
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"/>
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"/>
Aspecto del personal de atención (vestimenta, aseo, identificación)	<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 sobre Visitas Guiadas	<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

C) ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

(22). 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"/>
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"/>

D) MEDIOS MATERIALES Y DOCUMENTACIÓN

(23). 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"/>
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"/>
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"/>

E) VALORACIÓN GLOBAL

(24). ¿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"/>

(25). Observaciones

Muchas gracias por su colaboración y su atención