

**INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA
CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE
LOS SERVICIOS DE**

CONCEJALIA TURISMO 2019

ÍNDICE:

Indicadores:

Datos cuantitativos

Evolución de indicadores

Resultados encuestas de satisfacción

TURISMO

Los indicadores relacionados con la Concejalía de Turismo se describen a continuación:

Participación en Fitur

1.- Nº visitantes stand->**Objetivo 2013:** 2.000 personas. En función de los datos de DG Turismo CM. **En 2015**, se modifica el objetivo a 1.200 personas, ya que nuestra presencia depende del emplazamiento que asigna la Comunidad de Madrid y este número se ajusta más a la realidad.

2.- **Nº de folletos entregados (potenciales visitantes de Boadilla).**->**Objetivo 2013:** **1.000**

Oficina de Turismo

3.- Puesta en marcha de rutas guiadas por el municipio .-> Objetivo 2013: Implantar 3 rutas (Naturaleza- Histórica- Gastronómica) Objetivo 2015: Pasar a 25 rutas. Para **2016**, **se amplía de 25 a 100**, ya que se ajusta más a la realidad.

4.- Nº visitantes Oficina-> **Objetivo 2013:** 200, **en 2015** pasar a 1.200 personas. En 2016, este indicador pasa a denominarse:

4.- Visitantes controlados al municipio, que incluye la oficina de turismo, las visitas guiadas y los visitantes a los jardines del Palacio, **aumentado de 1.200 a 50.000.**

5.- Grado de satisfacción de las visitas guiadas: Desde 2014, se realizan encuestas de calidad voluntarias entre las personas que realizan las visitas guiadas. Vamos a utilizar el ítem: “recomendaría la visita” y el límite admisible será de un 60% para **2016**.

TURISMO

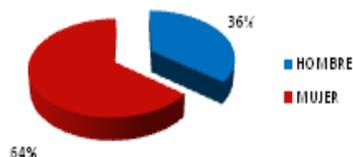
AÑO 2019		TURISMO				
Num	INDICADOR	Limite admisible (anual)	Parcial	Total Parcial	Total General	Media Mensual
1	Fitur: Nº de visitantes stand		0			
2	Fitur: Nº de folletos entregados (Potenciales visitantes de Boadilla)		400			
3	Oficina Turismo: Nº visitas guiadas por el municipio: (Patrimonial).	Lugar de la visita	Palacio	150	184	184
			Patrimonio + Palacio	12		
			Otros: yacimiento, jardines del	22		
		Tipo de visitante	Particular	110	184	
			Asociación	57		
			Escolar	17		
4	Oficina Turismo: Nº de visitantes controlados: oficina de turismo, visitas guiadas, jardines Palacio	Visitas guiadas	4.435		130.660	
		Jardines Palacio	71.146			
		Otros: Concursos P., Belén, Exposiciones, D. Turismo, Visitas	55.079			
5	Grado de satisfacción visitas guiadas (según encuestas de calidad de visitas guiadas)	superior al 60% (item: recomendaría la visita)				91%

De los indicadores de turismo cabe destacar la calidad de los mismos, se presentan muy disgregados, por lo que permiten obtener una información de gran calidad y un análisis muy detallado de la actividad municipal de turismo.

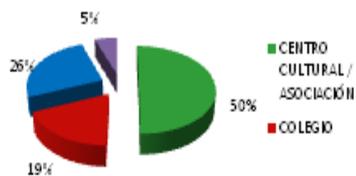
TURISMO

GRÁFICOS ENCUESTAS 2019

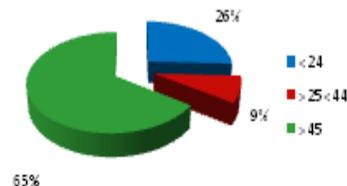
SEXO



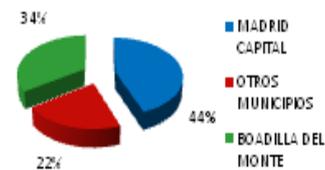
CATEGORÍA DE GRUPO



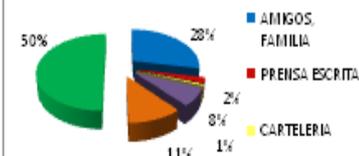
EDAD



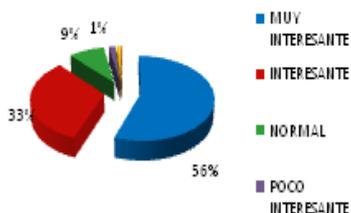
ORIGEN



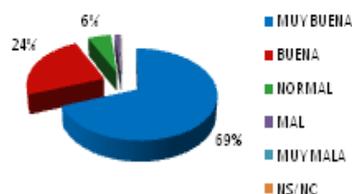
CONOCIMIENTO DE LA VISITA



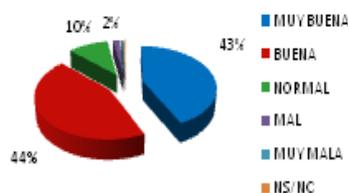
GRADO DE INTERÉS



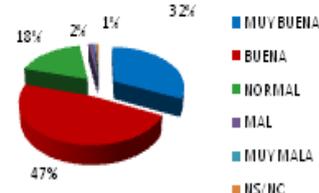
VALORACIÓN DEL GUÍA



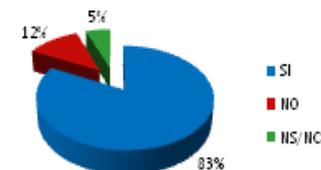
VALORACIÓN ORGANIZACIÓN AYTO



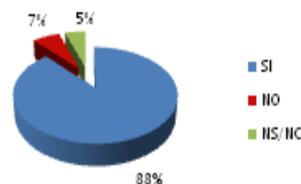
VALORACIÓN DURACIÓN



AJUSTADO A EXPECTATIVAS



RECOMENDARÍA LA VISITA



Se puede observar que el perfil del usuario de turismo son mayoritariamente mujeres, mayores de 45 años, cuyo origen es Madrid capital y provienen de una asociación.

En cuanto al grado de satisfacción cabe destacar el alto porcentaje de satisfacción “muy buena” casi un 60%, en la valoración del guía, , el grado de interés , y las expectativas. La valoración de la organización del ayuntamiento y de la duración tiene una valoración entre buena y muy buena de más de un 80% . Muy significativo el dato del 88% de visitantes que recomendarían la visita.