



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

INFORME DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

Turismo

2020

Plan de 
Calidad
BOADILLA DEL MONTE



ÍNDICE:

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2020
3. Gráficas

1. Motivación selección indicadores

Participación en Fitur

1.- Nº visitantes stand-.

2.- Nº de folletos entregados (potenciales visitantes de Boadilla)

Oficina de Turismo

3.- Puesta en marcha de rutas guiadas por el municipio .-> Objetivo: **100**, ya que se ajusta más a la realidad.

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

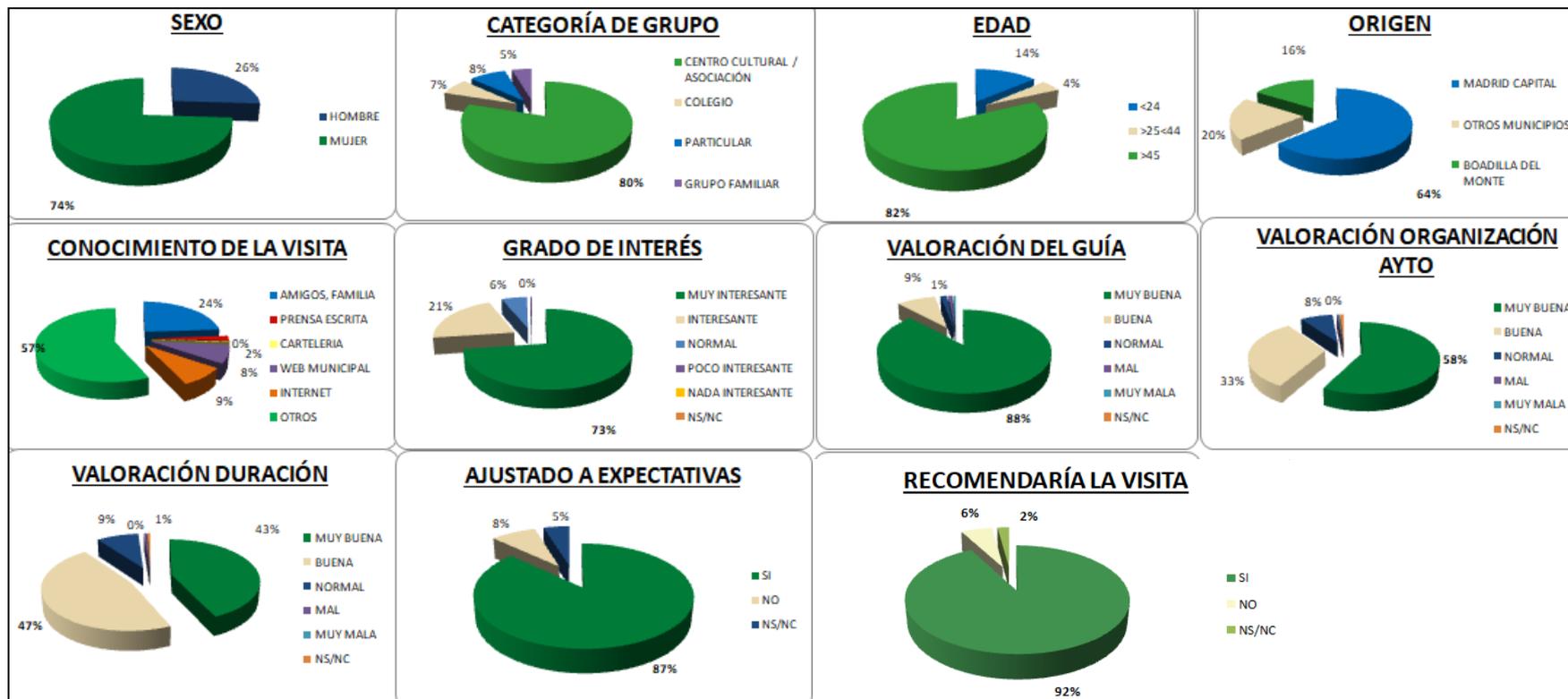
5.- Grado de satisfacción de las visitas guiadas: Desde 2014, se realizan encuestas de calidad voluntarias entre las personas que realizan las visitas guiadas. Vamos a utilizar el ítem: “recomendaría la visita” y el límite admisible será de un **60%** tenga una respuesta afirmativa.

2. Toma de datos 2020

INDICADOR			Límite admisible (anual)	Parcial	Total Parcial	Total General	Media Mensual
Fitur: N° de visitantes stand				0			
Fitur: N° de folletos entregados (Potenciales visitantes de Boadilla)				450			
Oficina Turismo: N° visitas guiadas por el municipio: (Patrimonial).	Lugar de la visita	Palacio	Como mínimo 100 visitas guiadas	72	75	75	
		Patrimonio + Palacio		3			
		Otros: yacimiento, jardines del Palacio,...		0			
	Tipo de visitante	Particular		57	75		
		Asociación		16			
		Escolar		2			
Oficina Turismo: N° de visitantes controlados: oficina de turismo, visitas guiadas, jardines Palacio	Visitas guiadas		Como mínimo 50.000 personas	1.160		90.174	
	Jardines Palacio			77.765			
	Otros: Conciertos P., Belén, Exposiciones, O. Turismo, Visitas			11.249			
Grado de satisfacción visitas guiadas (según encuestas de calidad de visitas guiadas)			superior al 60% (item: recomendaría la visita)				92%

La pandemia afectó directamente sobre las actividades que se llevan a cabo desde turismo, por lo que los datos que se reflejan en la tabla deben ser analizados teniendo en cuenta los siguientes aspectos; en marzo se realiza una única visita, cierre de jardines y huertas del 13/03 al 29/05. Hasta septiembre no se retoman las visitas de la Comunidad de Madrid de "Bienvenidos a Palacio", es en septiembre cuando se retoman las visitas organizadas por el Ayuntamiento, y con grupos reducidos. En noviembre, son 2 asociaciones las que realizan la visita. El número de visitas guiadas por el municipio es de 75, no alcanzado lo establecido como límite, pero si tenemos en cuenta la situación excepcional vivida durante el 2020, el dato es bastante elevado. En lo que se refiere a las visitas al palacio y jardines, a pesar de los meses que han permanecido cerrados se han registrado 90.174 visitantes, casi doblando lo establecido como límite óptimo. En cuanto a las encuestas de satisfacción, se hicieron hasta el mes de marzo, el resto de los meses no se hicieron por motivo de la pandemia, detectándose en ese momento la necesidad de tener las encuestas en formato on-line. Es muy significativo del grado de satisfacción de los visitantes que el 92% de los encuestados recomendarían la visita.

3. Gráficas



Un año más el perfil del visitante es mujer, mayor de 45 años, cuyo origen es Madrid capital y viene de una asociación. En cuanto al grado de satisfacción cabe destacar el alto porcentaje de satisfacción “muy buena” casi un 88%, en la valoración del guía, el grado de interés con un 78% de muy satisfechos, y las expectativas con un 87%. La valoración de la organización del ayuntamiento y de la duración tiene una valoración entre buena y muy buena de más de un 90%. Muy significativo el dato del 92% de visitantes que recomendarían la visita