



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

INFORME DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

Turismo

2021





ÍNDICE:

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2021
3. Gráficas

1. Motivación selección indicadores

Participación en Fitur

1.- N° visitantes stand-.

2.- N° 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.

TURISMO

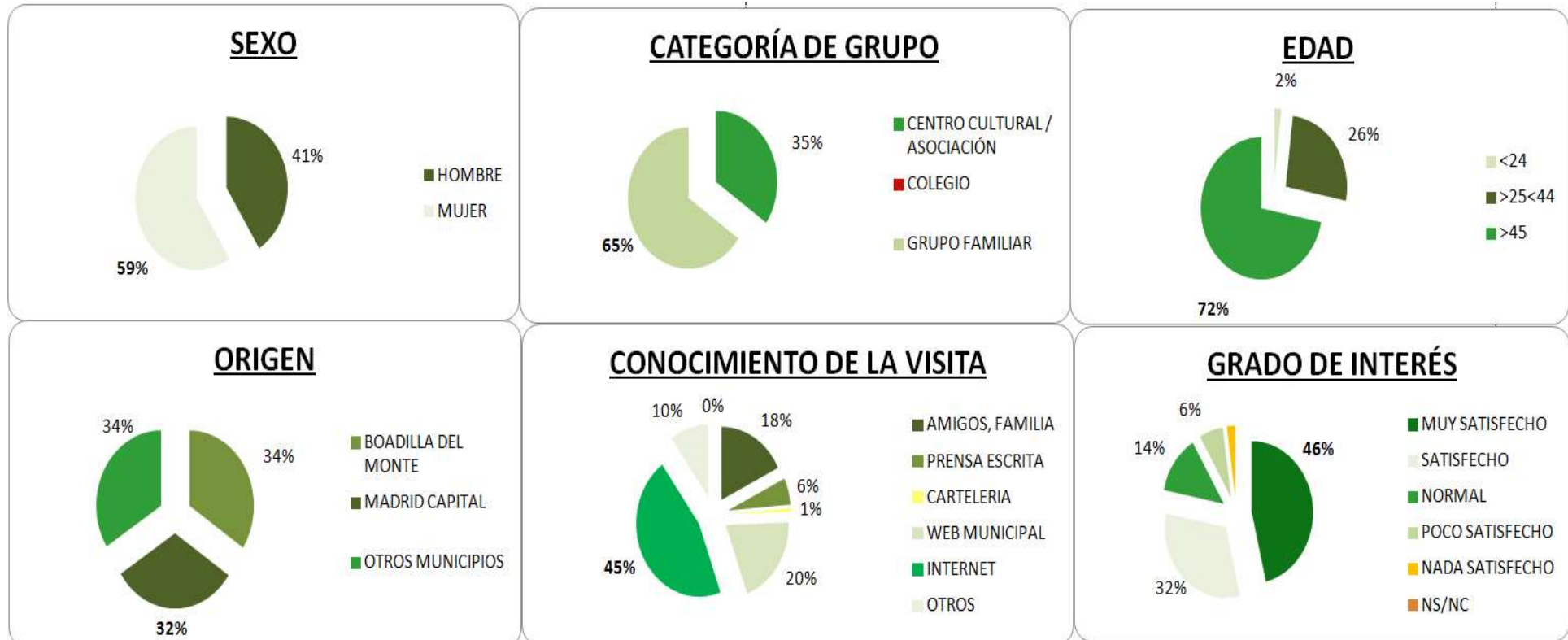


2. Toma de datos 2021

AÑO 2021				TURISMO				
RESULTADO MEDICIÓN				TOTAL AÑO				
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)					0		
3	Oficina Turismo: Nº visitas guiadas por el municipio: (Patrimonial).	Lugar de la visita	Palacio	Como mínimo 100 visitas guiadas	336	336	336	
			Patrimonio + Palacio		0			
			Otros: yacimiento, jardines del		0			
		Tipo de visitante	Particular		329	336		
			Asociación		5			
			Escolar		2			
4	Oficina Turismo: Nº de visitantes controlados: oficina de turismo, visitas guiadas, jardines Palacio	Visitas guiadas		Como mínimo 50.000 personas	4.193		150.574	
		Jardines Palacio			127.775			
		Otros: Casa Aves, Conciertos P., Belén, Exposiciones, O. Turismo, Visitas Teatralizadas -			18.606			
5	Grado de satisfacción visitas guiadas (según encuestas de calidad de visitas guiadas)			superior al 60% (item: recomendaría la visita)				77%

El número de visitas guiadas por el municipio durante el año 2021 fue de 336, superando las 100 establecidas como límite óptimo, además de suponer un incremento exponencial con respecto al 2020, en el que únicamente se registraron 75, no alcanzado lo establecido como límite, debido a la situación vivida por la pandemia. En lo que se refiere a las visitas al palacio y jardines, se han registrado 150.574 visitantes, frente a los 90.174 visitantes del 2020. En cuanto a las encuestas de satisfacción, se hicieron en los meses de junio, septiembre, octubre, noviembre y diciembre. Es muy significativo el grado de satisfacción de los visitantes siendo el 77% de los encuestados se encuentra entre satisfechos y muy satisfechos.

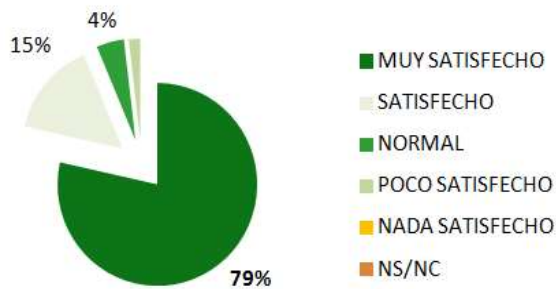
3. Gráficas



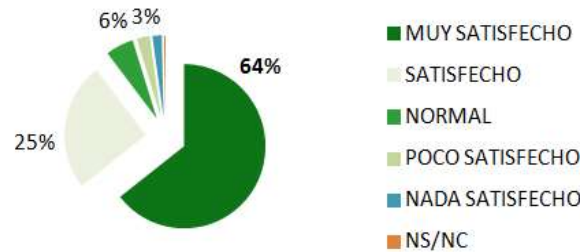
Un año más el perfil del visitante es mujer, mayor de 45 años, el lugar de procedencia se ha repartido por partes iguales entre vecinos de Boadilla del Monte, Madrid Capital y otros municipios, a diferencia de otros años, durante el 2021 se ha registrado una mayor cantidad de unidades familiares en lugar de asociaciones. En la valoración que realizan del guía con respecto a su grado de interés, arroja un resultado del 44% de muy satisfechos.

3. Gráficas

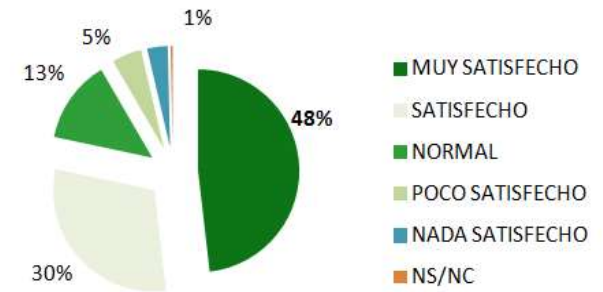
VALORACIÓN DEL GUÍA



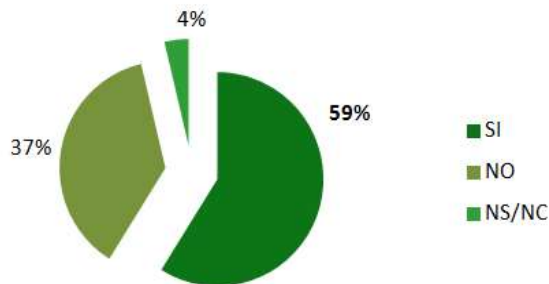
VALORACIÓN ORGANIZACIÓN AYTO



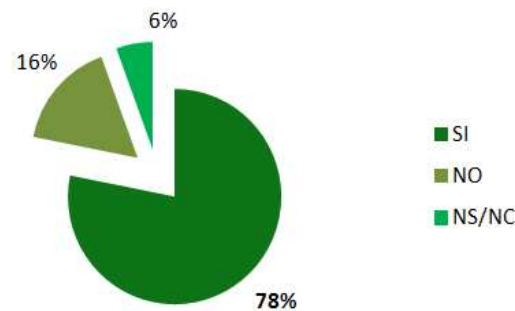
VALORACIÓN DURACIÓN



AJUSTADO A EXPECTATIVAS



RECOMENDARÍA LA VISITA



En cuanto a la valoración de la organización del ayuntamiento un 64%, está muy satisfecho. La valoración de duración de la visita, tiene una valoración muy buena de un 48%. Muy significativo el dato del 78% de visitantes que recomendarían la visita, a pesar de que este dato fue mucho más positivo durante el 2020, registrando un 92% de visitantes que recomendarían la visita. En cuanto a la valoración de sobre si se ha ajustado a sus expectativas con un 59%.