



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

INFORME DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

Turismo

2022





ÍNDICE:

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2022
3. Gráficas

1. Motivación selección indicadores

Participación en Fitur

1.- Nº visitantes stand-

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

Durante el año 2022 no se ha asistido a FITUR.

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.

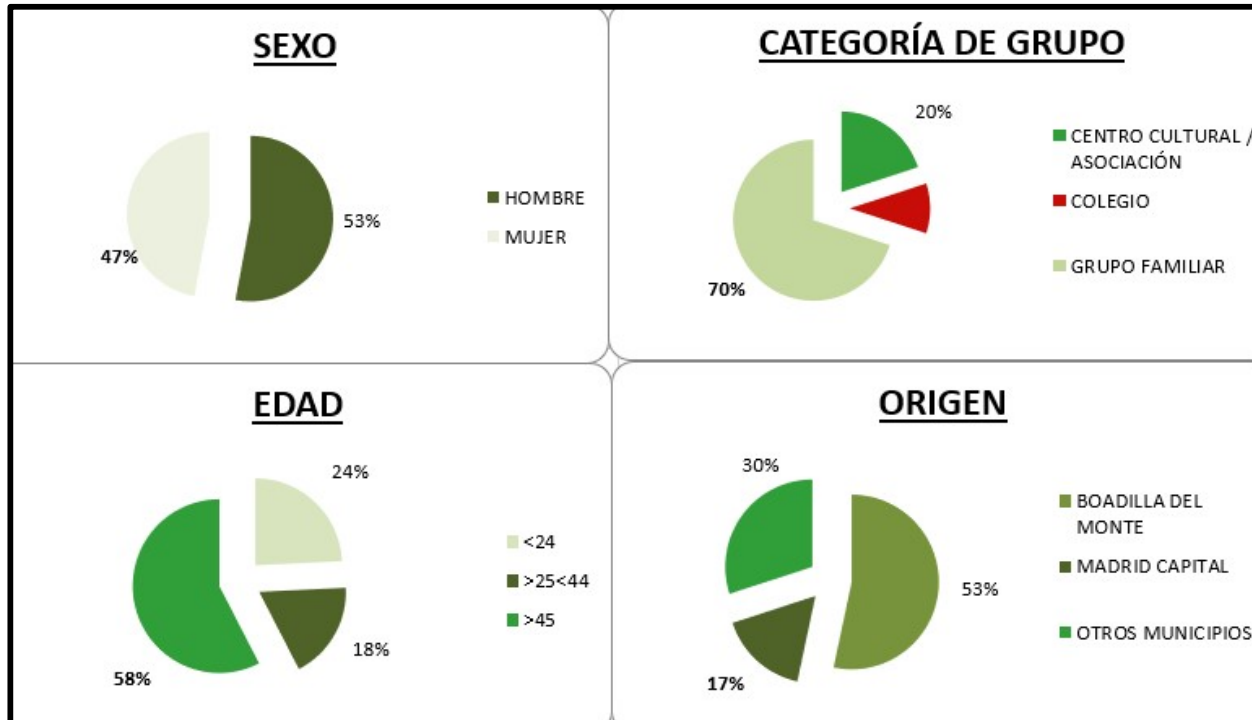
5.- Grado de satisfacción de las visitas guiadas: Desde 2014, se realizan encuestas de calidad voluntarias entre las personas que realizan las visitas guiadas. Vamos a utilizar el ítem: “recomendaría la visita” y el límite admisible será de un 60% tenga una respuesta afirmativa.

2. Toma de datos 2022

| RESULTADO MEDICIÓN | | | | TOTAL AÑO | | | |
|--------------------|--|---|--|-----------|---------------|---------------|---------------|
| Num | INDICADOR | | Límite admisible (anual) | Parcial | Total Parcial | Total General | Media Mensual |
| 1 | Fitur: N° de visitantes stand | | | | 0 | | |
| 2 | Fitur: N° de folletos entregados (Potenciales visitantes de Boadilla) | | | | 0 | | |
| 3 | Oficina Turismo: N° visitas guiadas por el municipio: (Patrimonial). | Lugar de la visita | Como mínimo 100 visitas guiadas | | | 250 | 21 |
| | | Palacio | | | | | |
| | | Patrimonio - Palacio | | | | | |
| | | Otros: yacimiento, jardines del | | | | | |
| | | Particular | | | | | |
| | | Tipo de visitante | | | | | |
| | | Asociación | | | | | |
| | | Escolar | | | | | |
| 4 | Oficina Turismo: N° de visitantes controlados: oficina de turismo, visitas guiadas, jardines Palacio | Visitas guiadas | Como mínimo 50.000 personas | | 3.679 | 135.669 | 11.306 |
| | | Jardines Palacio | | | 100.494 | | |
| | | Otros: Casa Aves, Conciertos P., Belén, Exposiciones, O. Turismo, Visitas Teatralizadas ... | | | 31.496 | | |
| 5 | Grado de satisfacción visitas guiadas (según encuestas de calidad de visitas guiadas) | | superior al 60% (item: recomendaría la visita) | | | | 89% |

El número de visitas guiadas registradas durante el año 2022 han sido 250, lo que supone un descenso de un 26% con respecto a las visitas del año 2021 año en el que se registraron 336 visitas. En lo que se refiere a las visitas al palacio y jardines, se han registrado 135.669 visitantes lo que supone un descenso de casi un 10%, con respecto al año anterior en el que se registró un total de 150.574 visitantes. En cuanto a las encuestas de satisfacción, se hicieron únicamente durante el primer semestre del año. Es muy significativo el grado de satisfacción de los visitantes siendo el 89% de los encuestados se encuentra entre satisfechos y muy satisfechos. Se recomienda llevar a cabo un análisis de las causas que han llevado al descenso de los datos con respecto al año anterior con objeto de poder llevar a cabo una mejora continua.

3. Gráficas



El perfil de los visitantes durante el año 2022 se caracteriza por ser por primera vez mayoritariamente hombres frente a mujeres, la edad predominante sigue siendo mayor de 45 años. Cabe destacar también, que cambia el lugar de procedencia, siendo durante este año mayoritariamente los visitantes procedentes del propio municipio de Boadilla del Monte, frente a años anteriores que eran procedentes de Madrid Capital. La categoría del grupo se encaja en familiar, frente a otros años en los que predominaban las asociaciones. Todos estos cambios en el perfil del visitante, pueden ser debidos a la reciente rehabilitación de la casa de aves, propiciando un mayor número de visitantes del propio municipio que ya conocían el palacio y se han animado a conocer la casa de aves.

3. Gráficas



El medio de difusión de las visitas ha sido mayoritariamente la web municipal (41%), seguido de los que lo han conocido por medio de amigos y familiares (37%). El grado de interés en la visita ha sido muy alto, un 83%. En cuanto a la valoración de la organización del ayuntamiento un 73%, está muy satisfecho. La valoración de duración de la visita, tiene una valoración muy buena de un 69%. En cuanto a la valoración de sobre si se ha ajustado a sus expectativas registra un dato muy positivo de un 81% que responde de modo afirmativo frente al año pasado en el que el porcentaje era de tan solo un 59%.

3. Gráficas



Sin duda alguna una de las respuesta con mayor impacto es la referente a si recomendaría la visita, registrando este año un 89% de los encuestados que “sí” la recomendarían, y un 5% que “no” la recomendarían, este último dato ha descendido considerablemente con respecto a la encuesta del año anterior en la que un 16% de los encuestados “no” recomendaban la visita.

Como recomendación de cara la 2023, sería necesario retomar las encuestas de satisfacción a los visitantes, de tal modo que permita al Ayuntamiento seguir obteniendo estos datos que ayudan a la mejora del servicio. Un sistema fácil y ágil para los visitantes puede ser el empleo de un código QR.