

Observatorio de la Ciudad



MADRID

Mandato 2019-2023

INFORME DE ÁREA
DE ACCIÓN



TURISMO

Eje estratégico

1.- Madrid, ciudad de oportunidades

Objetivos estratégicos

1.6- Fortalecer el posicionamiento internacional de la ciudad y la colaboración público-privada para potenciar el atractivo de Madrid en el mundo

Observatorio de la Ciudad

- Plan Estratégico
- Plan Operativo de Gobierno
- Presupuestos
- Evaluación
- Cartas de Servicios
- Percepción Ciudadana
- Sugerencias y Reclamaciones
- Gobierno Abierto - Datos Abiertos
 - Participación Ciudadana

INFORME DE ÁREA DE
ACCIÓN



TURISMO



Turismo



Actuaciones destinadas a potenciar el atractivo de Madrid como principal destino turístico:

- 📌 Servicios de información y atención turística: Centros, Puntos y Unidad Móvil de Información Turística; material informativo y promocional de la Ciudad
- 📌 Programa de visitas guiadas Pasea Madrid y el programa de turismo accesible Madrid para todos
- 📌 Servicio de turismo y seguridad dirigido a turistas que durante su estancia en Madrid, hayan vivido una situación excepcional y requieran de apoyo policial
- 📌 Actividades y eventos para la promoción de Madrid como destino turístico y la captación de turismo para Madrid

[Observatorio](#)





Turismo



Plan Estratégico

1

Objetivo estratégico

¿Cómo queremos que sea Madrid?

3

Indicadores estratégicos

1

Plan/Estrategia
sectorial

Plan Estratégico de Turismo.
2020-2023

16

Indicadores de acción



Turismo



¿Cómo queremos que sea Madrid?

Mapa Estratégico:

Ejes y
objetivos estratégicos

Para hacer de Madrid el mejor sitio
para vivir y disfrutar

Madrid, ciudad de oportunidades

- Incentivar la actividad económica reduciendo impuestos, tasas, sanciones y trabas burocráticas
- Dinamizar la economía y apoyar el pequeño comercio y la hostelería
- Favorecer el emprendimiento, la competitividad, la innovación y el conocimiento tecnológico
- Garantizar los derechos y deberes de los consumidores y de los agentes económicos
- Generar oportunidades para el empleo
- Fortalecer el posicionamiento internacional de la ciudad y la colaboración público-privada para potenciar el atractivo de Madrid en el mundo.



Madrid, ciudad para todas las familias

- Incrementar la capacidad de intervención de los servicios municipales ayudando a las personas mas vulnerables
- Apoyar social y fiscalmente a las familias y sus miembros más vulnerables, como las personas mayores, las personas dependientes y la infancia
- Facilitar la educación y la vivienda como vector de desarrollo personal y social
- Lograr la plena integración de los inmigrantes y de sus familias
- Luchar contra el sinhogarismo, teniendo como ejes de intervención el alojamiento y el empleo
- Garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, defender los derechos de las personas LGTBI y erradicar la violencia machista
- Aumentar la seguridad y mejorar la respuesta a las emergencias
- Garantizar las condiciones de salubridad de la ciudad y promocionar hábitos saludables que mejoren la calidad de vida



Madrid, ciudad sostenible

- Garantizar la movilidad sostenible
- Hacer de Madrid una ciudad verde y limpia
- Favorecer las energías limpias y la calidad del aire
- Impulsar la transformación y el reequilibrio territorial a través de la rehabilitación, regeneración y renovación urbana
- Recuperar y conservar los espacios públicos y dotarles de nuevos equipamientos



Madrid, ciudad abierta, culta y deportiva

- Fomentar la cultura en su perspectiva universal y local
- Atraer grandes eventos deportivos y recuperar el sueño olímpico
- Incrementar las infraestructuras y servicios deportivos y promover el deporte como herramienta saludable e inclusiva



Madrid responsable, transparente y fácil

- Profundizar en la transformación digital del Ayuntamiento
- Progresar en una organización administrativa transparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía
- Impulsar la participación ciudadana y promover el voluntariado
- Potenciar el desarrollo profesional del personal municipal
- Contribuir al cumplimiento de la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible
- Atender las repercusiones de la COVID-19





Turismo



Indicadores estratégicos

3

Indicadores estratégicos

- Peso del mercado internacional sobre el total de visitantes a la ciudad de Madrid
- Posición de Madrid en el Ranking Internacional de Congresos
- Índices y rankings internacionales que sitúan a Madrid en el top 15

[Indicadores](#)





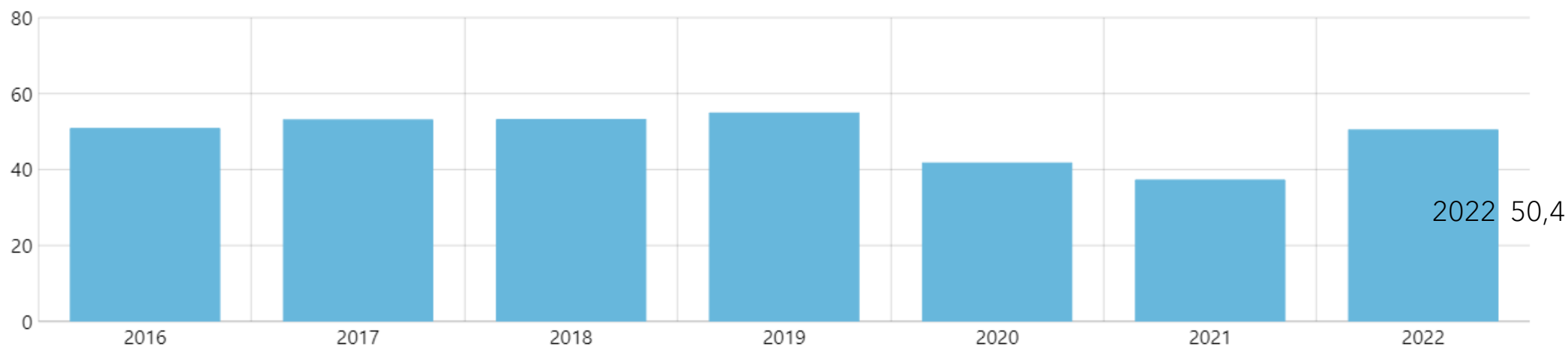
Turismo



Indicadores estratégicos

Peso del mercado internacional sobre el total de visitantes a la ciudad de Madrid

Mide el porcentaje de turistas internacionales que visitan la ciudad de Madrid sobre el total de visitantes, considerándose los que pernoctan (en hoteles y en apartamentos turísticos).





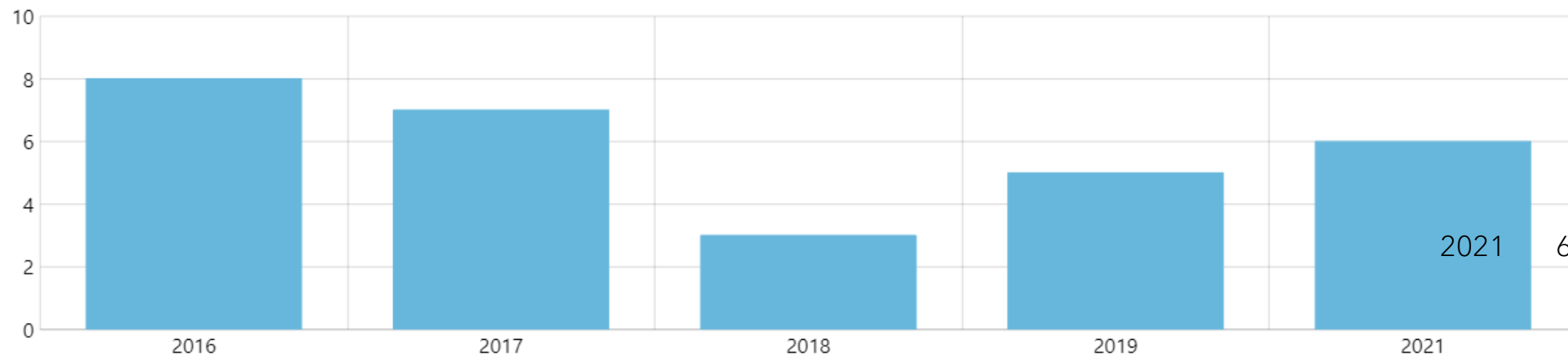
Turismo



Indicadores estratégicos

Posición de Madrid en el Ranking Internacional de Congresos

Mide la posición de Madrid en el Ranking de Ciudades por número de congresos y convenciones realizados cada año. Este dato se publica por la Asociación Internacional de Congresos y Convenciones (ICCA) en sus informes estadísticos anuales.





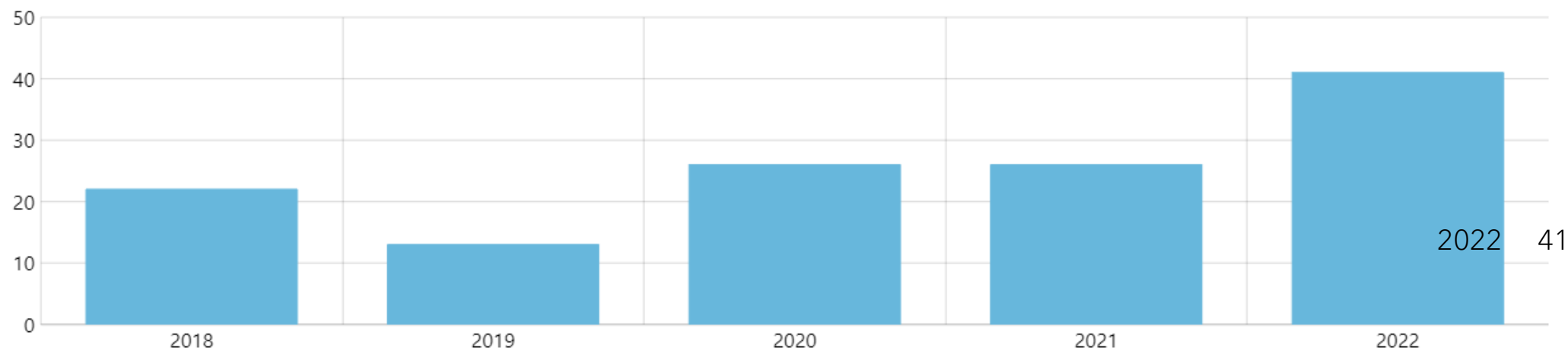
Turismo



Indicadores estratégicos

Índices y rankings internacionales que sitúan a Madrid en el top 15

Mide el número de índices y rankings internacionales que sitúan a Madrid en el top 15.





Turismo



Indicadores de acción

16

Indicadores de Acción

- Datos turísticos - 6
- Servicios turísticos - 9
- Turismo cinematográfico - 1



evaluaciongestion.madrid.es





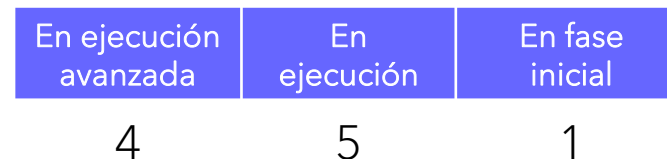
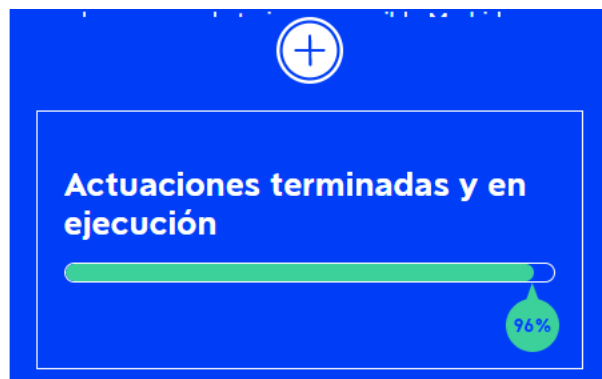
Turismo



Plan Operativo de Gobierno (POG)

¿Cómo conseguimos la ciudad que queremos?

Ejecutamos las actuaciones planificadas



Grado de cumplimiento
83,57%

 evaluaciongestion.madrid.es



Turismo



Plan Operativo de Gobierno (POG)





Turismo



Presupuestos

¿Qué recursos tenemos? ¿Cuánto gastamos?



Presupuestado 2022
64.615.000 €

Gastado 2022
40.196.014 €

Cantidades nominales

[Presupuestos
abiertos](#)





Evaluación

¿Cómo lo estamos haciendo?

Además de las evaluaciones
derivadas de las Cartas de Servicios

[Evaluación](#)



Evaluaciones de Calidad

Cuatro Oficinas de Información Turística: Plaza Mayor, Aeropuerto T2 y T4 y
Centro Centro

Aplican la norma
UNE 14785 (Calidad Oficinas de Información Turística)



[Normas UNE EN ISO en el
Ayuntamiento de Madrid](#)





Turismo



Cartas de Servicios

3

¿Qué compromisos de calidad asumimos?

Cartas de Servicios

- Atención e Información Turística (SAIT)
- Atención al Turista Extranjero (SATE)
- Visitas Guiadas Accesibles

Cartas de Servicios



Atención e Información Turística



[Ver carta](#)



Turismo



Cartas de Servicios

Visitas Guiadas Accesibles



[Ver carta](#)

Atención al Turista Extranjero



[Ver carta](#)



Turismo



Percepción ciudadana

¿Qué opina la ciudadanía?

Valoración de la
información y
promoción turística

7,5

10º

Turismo

servicio al que destinar más dinero
de los impuestos

3er.

servicio mejor valorado, tras Bomberos y
SAMUR – Protección Civil

Fuente: Informe de resultados de la Encuesta de
Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos
de la ciudad de Madrid 2022 - Informe general





Turismo



Percepción ciudadana

6

Estudios de Percepción Ciudadana

2019 - 3

2020 - 1

2021 - 1

2022 - 1

Estudio de Satisfacción de las personas usuarias de los Servicios de Atención e Información Turística de Madrid 2022

Estudios de Percepción Ciudadana





Turismo



Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones

¿Qué nos dice la ciudadanía?

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones formuladas por la ciudadanía sobre los servicios municipales de turismo

	2019	2020	2021	2022
Total SyR	125.557	77.622	82.461	91.693
De Turismo	201	11	30	95
%	0,16%	0,01%	0,04%	0,10%

[Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones](#)





Turismo



Datos abiertos

Accede al portal de datos
abiertos municipal

Gobierno Abierto

11

datos.madrid.es



Conjuntos de datos de los sectores *Sociedad y bienestar* y *Turismo*
publicados en el Catálogo de Datos Abiertos

Sector	Conjuntos de datos	Descargas
Sociedad y Bienestar	1	410
Turismo	10	82.608



Turismo



Participación

La ciudad que quieres será
la ciudad que quieras

Decide Madrid

Voluntariado

Gobierno Abierto

Asociacionismo

Órganos de participación

Debates

Propuestas*

2019 - 2022

0

0,1%

[Ver dataset](#)





Turismo



Participación

La ciudad que quieres será
la ciudad que quieras

Decide Madrid

Voluntariado

Gobierno Abierto

Asociacionismo

Órganos de participación

1

Además de los Consejos de Proximidad de los 21 Distritos, con carácter sectorial está el

Consejo Local de Turismo de la Ciudad de Madrid

Órganos de participación

Consejo de Turismo





Observatorio de la Ciudad



Junio 2023

Dirección:

Antonio M^a Relaño López. *DG de Transparencia y Calidad*
Jose Antonio Antona Montoro. *SG de Calidad y Evaluación*

Equipo de trabajo:

María Villanueva Cabrer. *Secretaria del Observatorio de la Ciudad*
Ana Cabrillana Cancelas. *Jefa de Departamento de Evaluación*
Jose Antonio Peñas Carral. *Coordinador de Proyectos*
Carmen Gete Sánchez. *Adjunta al Departamento de Evaluación*
Alberto Cobos Martínez. *Auxiliar de Secretaría*