



Madrid, 15 de febrero de 2022

Las atenciones crecieron un 73,5 % respecto a 2020, un incremento que muestra que el turismo en Madrid avanza hacia su recuperación

Los servicios de atención turística del Ayuntamiento recibieron más de 950.000 visitantes en 2021

- **El Centro de Turismo Plaza Mayor, que ofrece atención especializada en varios idiomas y resuelve peticiones de manera no presencial, fue el espacio en que se realizaron más atenciones**
- **El nuevo punto de información turística ubicado en la Cuesta de Moyano, que se abrió el pasado mes de agosto, dio servicio a 27.400 personas**
- **El Área Delegada de Turismo está poniendo en marcha iniciativas para convertir sus servicios de atención turística al visitante en centros de experiencia turística, más digitalizados, sostenibles y con nuevos servicios y herramientas de calidad**

Cerca de un millón de visitantes solicitó el año pasado información sobre su estancia en la capital. Los servicios de atención turística del Ayuntamiento de Madrid asistieron a 950.767 viajeros, un 73,5 % más que en 2020. Un crecimiento significativo que demuestra que el turismo en la ciudad continúa el camino hacia su total recuperación, aunque lejos aún de las cifras registradas antes de la pandemia en 2019, cuando se atendió a más de dos millones de personas.

El Centro de Turismo Plaza Mayor fue el punto más demandado, con 270.073 atenciones. Abierto los 365 días del año, ofrece atención presencial y especializada en varios idiomas por profesionales expertos en turismo además de dar respuesta a todas las peticiones de información que se realizan de manera no presencial. El centro cuenta también con un punto de venta de entradas para algunos de los espacios culturales municipales y con la tienda oficial de recuerdos de Madrid y artículos realizados por artesanos madrileños.

Después de la oficina de la plaza Mayor, el punto que más atenciones realizó fue el ubicado frente al Palacio Real, seguido de los de la plaza del Callao, el paseo del



Prado, el Museo Reina Sofía, el Faro de Moncloa, el estadio Santiago Bernabéu y el de CentroCentro. Desde los mostradores de las terminales 2 y 4 del aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas se atendió a un total de 70.000 visitantes, mientras que el Servicio de Atención Turística de Emergencia (SATE), que se realiza en colaboración con el Cuerpo Nacional de Policía desde la comisaría de la calle Leganitos, registró 3.175 solicitudes.

Los puntos de atención turística temporal que se despliegan con motivo de diferentes ferias, congresos y eventos en la ciudad atendieron en 2021 a 23.649 personas. Entre otros, se dio cobertura a los participantes de encuentros como el World Football Summit, los congresos internacionales ESTRO y World ATM Congress, las semifinales de la Copa Davis, Madrid Horse Week o la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo (OMT). Además, en agosto de 2021, se abrió al público un nuevo punto de atención en una de las casetas de librerías de la Cuesta de Moyano que dio servicio a 27.400 personas.

Madrid, destino líder en experiencia del visitante

Desde el Área Delegada de Turismo y en línea con el nuevo modelo turístico y el Plan Estratégico 2021-2023 de la capital, se está trabajando en la transformación de los servicios de atención turística al visitante para consolidarlos como centros de experiencia turística. En este sentido, se apuesta por un nuevo concepto de información turística presencial más digitalizado y sostenible, con los mismos estándares de calidad y que permita que tanto visitantes como los propios ciudadanos puedan conocer y disfrutar mejor de las propuestas de turismo, cultura y ocio madrileñas. Esta evolución se está concretando en nuevos planteamientos como la atención presencial digitalizada, en la que el informador turístico utiliza soportes digitales durante su atención al visitante; el robot Pichi, el primero de información turística que ofrece planes personalizados basándose en inteligencia artificial o las nuevas guías de realidad virtual con videos en 360º mostradas durante la pasada edición de FITUR.

Entre las novedades incorporadas, destaca también el nuevo servicio de videoatención 360º, que permite ayudar al visitante antes de su llegada al destino Madrid de manos de un informador turístico que brinda una primera aproximación virtual gracias a las más de 220 imágenes de muy alta resolución (10k) en 360º de los principales recursos turísticos de la ciudad. Además, el informador puede asistir

Dirección General de Comunicación

Calle Montalbán nº1 Planta 3
Código Postal 28014 Madrid

diario: diario.madrid.es

twitter: [@MADRID](https://twitter.com/MADRID)

facebook: [@ayuntamientodemadrid](https://www.facebook.com/ayuntamientodemadrid)

teléfono: +34 91 588 22 40

mail: prensa@madrid.es

web: madrid.es



al usuario en la organización de su viaje a Madrid (mostrando, por ejemplo, las ubicaciones en el mapa, cómo obtener entradas, etc.). Un servicio pionero y gratuito que se realiza mediante una videollamada y está disponible los 365 días del año en español e inglés previa cita en <https://videoatencion360.esmadrid.com/>.

Los servicios municipales de información turística renovaron en 2021 la certificación Q de Calidad Turística, habiendo obtenido una puntuación de 9,5 sobre 10 en el cumplimiento de la exigente normativa internacional ISO 14.785 de gestión de oficinas de turismo./

Dirección General de Comunicación
Calle Montalbán nº1 Planta 3
Código Postal 28014 Madrid

diario: diario.madrid.es
twitter: @MADRID
facebook: @ayuntamientodemadrid

teléfono: +34 91 588 22 40
mail: prensa@madrid.es
web: madrid.es