

Vigencia, seguimiento y evaluación de la Carta de Servicios de la Concejalía de Turismo

La Carta de Servicios de la Concejalía de Turismo del Ayuntamiento de Caravaca de la Cruz continúa vigente actualmente como documento informativo y de referencia para la prestación de los servicios municipales de información turística, atención a visitantes, promoción turística y gestión de recursos turísticos municipales.

La Carta recoge los principales servicios prestados por el área, así como los compromisos de calidad, atención y mejora continua asumidos por el Ayuntamiento para la promoción turística del municipio y la atención a visitantes y ciudadanía.

Compromisos con la ciudadanía y visitantes

La Concejalía de Turismo mantiene los siguientes compromisos de funcionamiento y atención:

- Garantizar la atención presencial, telefónica y electrónica a turistas, visitantes y ciudadanía.
- Facilitar información turística actualizada sobre recursos, actividades y eventos del municipio.
- Mantener abiertos y operativos los espacios y recursos turísticos municipales incluidos en la red de museos y centros de interpretación.
- Promover la difusión turística de Caravaca de la Cruz mediante medios digitales, publicaciones y redes sociales.
- Gestionar visitas guiadas y actividades de promoción turística.
- Mantener la colaboración con entidades públicas y privadas relacionadas con el turismo.
- Impulsar la calidad turística y la mejora continua de los servicios prestados.
- Mantener actualizados los canales de información y promoción turística municipales.
- Favorecer la accesibilidad de la información turística mediante distintos canales de atención y comunicación.

Indicadores básicos de seguimiento

Para el seguimiento del funcionamiento del servicio se utilizan, entre otros, los siguientes indicadores internos:

- Número de consultas y atenciones turísticas realizadas.

- Número de visitantes atendidos en oficinas y recursos turísticos municipales.
- Número de visitas guiadas y actividades desarrolladas.
- Número de publicaciones, campañas o acciones de promoción turística realizadas.
- Seguimiento de estadísticas de visitantes y consultas turísticas.
- Número de incidencias, sugerencias y reclamaciones gestionadas.
- Seguimiento de la actividad de la página web y redes sociales turísticas municipales.
- Control y actualización de recursos, bases de datos y contenidos turísticos.

Instrumentos de evaluación y control

La evaluación y seguimiento de la Carta de Servicios se realiza mediante:

- Control interno de la actividad administrativa y turística del área.
- Seguimiento ordinario de la atención prestada a visitantes y ciudadanía.
- Supervisión municipal del funcionamiento de oficinas, museos y recursos turísticos.
- Gestión y análisis de incidencias, consultas y reclamaciones recibidas.
- Revisión periódica de contenidos, canales de información y actuaciones promocionales.
- Seguimiento de estadísticas de visitantes y uso de servicios turísticos municipales.

Resultados del grado de cumplimiento

La Concejalía de Turismo mantiene de forma continuada la prestación de los servicios incluidos en la presente Carta, garantizando la atención turística, la promoción del municipio y el funcionamiento ordinario de los recursos y servicios turísticos municipales mediante atención presencial, telefónica y electrónica dentro del ámbito de sus competencias.