



**INFORME DE DATOS ESTADÍSTICOS
AÑO 2019
OFICINA DE TURISMO DE ÁGUILAS**

Realizado: TERESA RODRÍGUEZ MARTÍNEZ	
---	--

Coordinadora de Calidad	
--------------------------------	--

Fecha: 16 de enero de 2020	
-----------------------------------	--



1) INTRODUCCIÓN. PROCEDENCIA DE LOS DATOS.

Para el desarrollo del presente informe se han utilizado los datos facilitados por la Oficina de Turismo de Águilas.

Los datos son registrados siguiendo los procedimientos internos del Sistema de Calidad y resultan orientativos. La herramienta de trabajo de la red de oficinas de turismo de la Región de Murcia NEXO-RITMO-, permite la explotación directa de estos datos por parte de las Oficinas de Turismo y de las Concejalías.

2) SERVICIOS PRESTADOS A LO LARGO DEL AÑO 2019.

A lo largo del año 2019 y según datos obtenidos de la Red, se han prestado un total de **29.421** servicios de Información y se ha atendido un total de **27.352 turistas presenciales.**

Respecto al mismo período del año anterior la cifra total de servicios prestados ha subido en 2.095 servicios, lo que supone una subida del 6,56%.

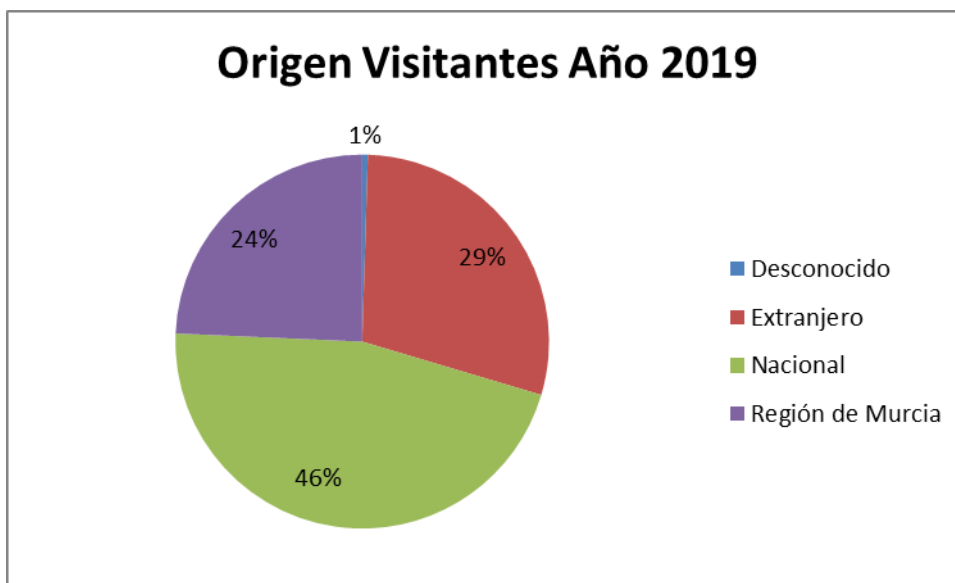
Tabla comparativa ¹:

	Servicios Prestados	Turistas Presenciales
AÑO 2019	29.421	27.352
AÑO 2018	27.608	26.229
Diferencia	2.095	1.123
%	6,56%	4,28%



El **Origen de los Visitantes** de la Oficina de Turismo ha sido, 13.560 Nacionales, 7.151 Regionales, seguido de 8.567 Extranjeros.

Extranjeros	Nacional	Región de Murcia	Desconocido	Total
8.567	13.560	7.151	143	29.421



La tabla que aparece a continuación establece una comparativa entre las cifras del año 2019 y el mismo período del año anterior en cuanto al Origen de los Visitantes:

Comparativo anual	Extranjeros	%	Nacionales	%	Región de Murcia	%	Desconocido	%	Total
Año 2019	8.567	29,12%	13.560	46,09%	7.151	24,31%	143	0,49%	29.421
Año 2018	8.167	29,58%	13.334	48,30%	6.065	21,82%	82	0,30%	27.608
Diferencia 2019-2018	400	-0,46%	226	-2,21%	1.086	2,49%	61	0,19%	1.813



Volviendo a los datos del Año 2019, en cuanto a la procedencia de **turistas extranjeros**, los más numerosos han sido Francia, seguido de Reino Unido y Alemania, según se muestra en la tabla adjunta:

TURISTAS EXTRANJEROS	Nº Turistas	Porcentaje sobre el total
FRANCIA	2.744	32,03%
REINO UNIDO	2.485	29,01%
ALEMANIA	850	9,92%
TOTAL	6.079	70,96%

Los **turistas nacionales** han procedido mayoritariamente de Madrid, Barcelona y Alicante como se aprecia en el siguiente cuadro:

TURISTAS NACIONALES	Nº Turistas	Porcentaje sobre el total
MADRID	3.476	25,63%
BARCELONA	1.549	11,42%
ALICANTE	960	7,08%
TOTAL	5.985	44,13%

Los **turistas de la Región de Murcia**, con excepción de los locales, han procedido mayoritariamente de Murcia, Lorca y Cartagena, como se aprecia en el siguiente cuadro:

TURISTAS REGIÓN MURCIA	Nº Turistas	Porcentaje sobre el total
MURCIA	1.629	22,78%
LORCA	831	11,62%
CARTAGENA	300	4,20%
TOTAL	2.760	38,6%



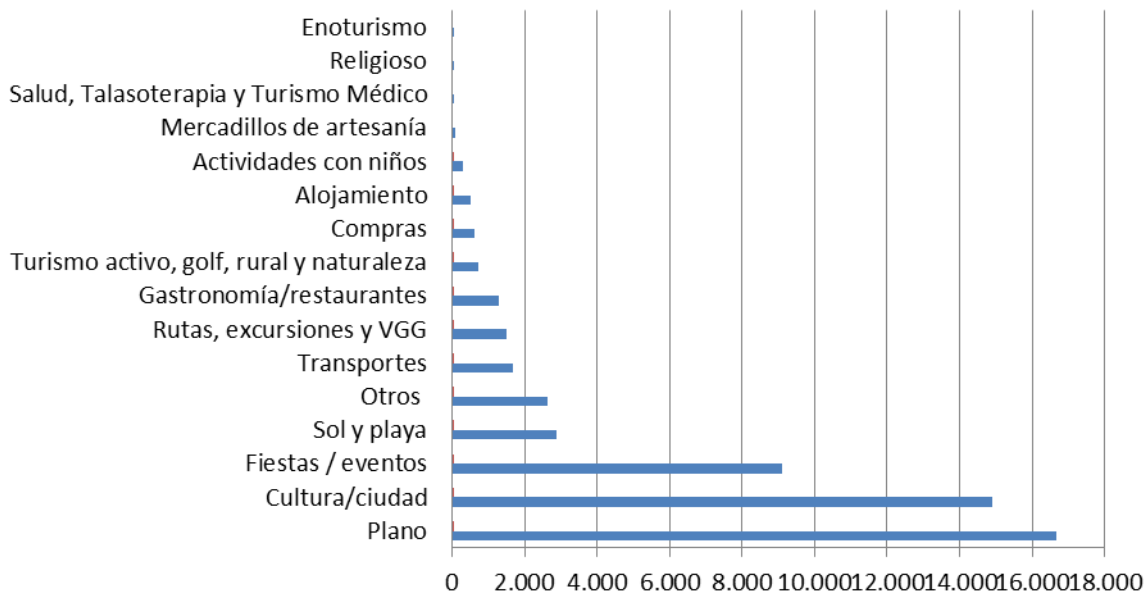
En cuanto a la **Información Solicitada** por los visitantes/turistas cuando acuden a las oficinas de turismo de la red, se han obtenido las siguientes cifras:

Información Solicitada Año 2019

Plano	16.685	31,46%
Cultura/ciudad	14.911	28,12%
Fiestas / eventos	9.116	17,19%
Sol y playa	2.884	5,44%
Otros	2.621	4,94%
Transportes	1.691	3,19%
Rutas, excursiones y VGG	1.508	2,84%
Gastronomía/restaurantes	1.291	2,43%
Turismo activo, golf, rural y naturaleza	722	1,36%
Compras	623	1,17%
Alojamiento	498	0,94%
Actividades con niños	290	0,55%
Mercadillos de artesanía	73	0,14%
Salud, Talasoterapia y Turismo Médico	69	0,13%
Religioso	46	0,09%
Enoturismo	5	0,01%

En la tabla anterior se observa que la información que se solicita en mayor porcentaje es el **plano** (31,46%), seguida de **Cultura Ciudad** (28,12%) y en tercer lugar **Fiestas/eventos** (17,19%).

Información Solicitada Año 2019





La siguiente tabla compara las cantidades totales y muestra los incrementos o disminuciones en los porcentajes de las mismas.

COMPARATIVO INFORMACIÓN SOLICITADA Año 2019 –Año 2018	Año 2019	Año 2018	Incremento	Porcentaje
Plano	16.685	16.952	-267	-1,57%
Cultura/ciudad	14.911	15.326	-415	-2,70%
Fiestas / eventos	9.116	6.955	2.161	30,89%
Sol y playa	2.884	1.803	1.081	59,95%
Otros	2.621	2.353	268	11,38%
Transportes	1.691	1.467	224	15,26%
Rutas, excursiones y VGG	1.508	1.257	251	19,96%
Gastronomía/restaurantes	1.291	960	331	34,47%
Turismo activo, golf, rural y naturaleza	722	476	246	51,68%
Compras	623	615	8	1,30%
Alojamiento	498	451	47	10,42%
Actividades con niños	290	204	86	40,19%
Mercadillos de artesanía	73	47	26	55,31%
Salud, Talasoterapia y Turismo Médico	69	84	-15	-17,85%
Religioso	46	4	42	1050%
Enoturismo	5	-	-	-

COMPARATIVO INFORMACIÓN MÁS SOLICITADA	AÑO 2019		COMPARATIVO INFORMACIÓN MÁS SOLICITADA	AÑO 2018	
Plano	16.685	31,46%	Plano	16.572	31,98%
Cultura/ciudad	14.911	28,12%	Cultura/ciudad	14.451	27,89%
Fiestas/Eventos	9.116	17,19%	Fiestas /Eventos	9.895	19,10%

En relación con los datos referidos al **Motivo de la visita al Municipio** de este cuatrimestre, los parámetros con mayor puntuación que aparecen como principales motivos que han llevado a los turistas/visitantes a realizar una visita a nuestro municipio son los siguientes: Cultura (57,52%), Sol y playa (35,29%), Fiestas/eventos (3,28%).



Motivo Visita al Municipio. AÑO 2019

Cultura	10.301	52,86%
Sol y playa	7.201	36,95%
Fiestas / Eventos	1.032	5,3%
Compras, Negocios, Estudios, Tramt Administr, Reclama, Quejas, Visitas a familiares / Amigos	699	3,59%
Turismo activo / Golf / Deportes	191	0,98%
Gastronomía	21	0,11%
Rural / Naturaleza	11	0,06%
Crucero	7	0,04%
Enoturismo	6	0,03%
Ferias / Congresos	6	0,03%
Turismo Industrial /Otros	6	0,03%
Salud / Talasoterapia /Turismo Médico	4	0,02%
Mercadillos de artesanía	2	0,01%
Religioso	1	0,01%

En el mismo período del año anterior (2018) los motivos de visita al municipio más habituales fueron, Cultura (57,52%) Sol y playa (35,29%), Fiestas/Eventos (3,28%)





Comparativa Motivo de la Visita la Municipio Años 2019-2018

COMPARATIVO MOTIVO DE LA VISITA AL MUNICIPIO Año 2019- 2018	Año 2019	Año 2018	Incremento/ Disminución	Porcentaje
Cultura	10.301	11.292	-991	-8,77%
Sol y playa	7.201	6998	203	31,52%
Fiestas / Eventos	1.032	644	388	60,24%
Compras, Negocios, Estudios, Tramt Administr, Reclama, Quejas, Visitas a familiares / Amigos	699	582	117	20,10%
Turismo activo / Golf / Deportes	191	122	69	56,55%
Gastronomía	21	19	2	9,52%
Rural / Naturaleza	11	-	-	-
Crucero	7	-	-	-
Enoturismo	6	2	4	200%
Ferias / Congresos	6	-	-	-
Turismo Industrial /Otros	6	-	-	-
Salud / Talasoterapia /Turismo Médico	4	-	-	-
Mercadillos de artesanía	2	-	-	-
Religioso	1	1	0	0%

Nota: Los datos de crucero enoturismo y religioso son un error a la hora de colgar los datos en la plataforma. Al suponer un porcentaje tan bajo, se desestiman.

En lo relativo al **Medio de Consulta** de los 29.421 servicios prestados, como es habitual, la mayoría fueron presenciales

Presencial	Teléfono	Facebook	E-Mail	Carta	Web	Total
27.352	1.780	90	177	3	7	29.421
92,97%	6,05%	0,31%	0,60%	0,01%	0,02%	

Acerca del Tipo de Visitante, el 42,00% de los Turistas son extranjeros y el 51,00% son nacionales, en cuanto a los Visitantes, son la mayoría nacionales con un 58,00%.



DATOS GRUPOS NO PRESENCIALES

Año 2019

Oficina de turismo	Origen															
	Extranjero		Nacional		Región de Murcia		Desconocido		Todos Regional		Todos Nacional		Todos Internacional		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Oficina de Turismo de Águilas	613	13,21	728	15,69	1009	21,74	0	0,00	793	17,09	1.445	31,14	53	1,14	4.641	100,00

Año 2018

Oficina de turismo	Origen															
	Extranjero		Nacional		Región de Murcia		Desconocido		Todos Regional		Todos Nacional		Todos Internacional		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Oficina de Turismo de Águilas	379	12,68	725	24,26	1136	38,01	2	0,07	245	8,20	431	14,42	71	2,38	2989	100,00

En cuanto a los grupos No Presenciales, ha habido una subida del 55,26% respecto al mismo periodo del año anterior.

3) PORCENTAJE DE ENCUESTACIÓN DE LOS VISITANTES TURISTAS.

De la totalidad de demandas informativas presenciales atendidas en la Oficina de Turismo y Puntos de Información (27.352) se ha obtenido opinión del Visitante / Turista en 1.979 ocasiones. La cantidad de encuestas supone un porcentaje del 7,24% sobre el total. **Se supera el objetivo** establecido (3%).

Encuestados	No encuestados	Total	Porcentaje
1.979	25.373	27.352	7,24%



Resumen de encuestas de Todas las Oficinas de O.T. de Águilas. Desde 01/01/2019 hasta 31/12/2019	
Total encuestas	1.979
Idiomas	Castellano: 1.557, Inglés: 200, Francés: 185, Alemán: 37
SOBRE EL PERSONAL DE LA OFICINA	4,92
SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA	4,90
SOBRE LA OFICINA DE TURISMO	4,70
Pregunta(s) con mayor puntuación	¿Le han atendido con profesionalidad y amabilidad?
Pregunta(s) con menor puntuación	¿La información expuesta en el exterior es completa?

El porcentaje de encuestación en el mismo período del año anterior 8,363% indica una bajada del 21,12%.

4) VISITAS GUIADAS GRATUITAS

Resultados encuestas ORION

Estos resultados se obtienen de las encuestas realizadas por los usuarios de las VGG a través de NEXO, apartado MOTRIZ. En general la valoración de todas las visitas ha sido excelente, entre puntuaciones que oscilan entre el 9,47 de la “Ruta del Centro Histórico” siendo la menos valorada, hasta 10,00 en la “Visita al Hornillo y CIMAR” siendo la mejor valorada. La valoración es muy positiva lo que nos anima a continuar ofertando dichas visitas.

A continuación se puede ver informe detallado.

Estadística VGG 2019

- Ruta Teatralizada: 356 (319 pax)
- Ruta por el Centro Histórico: 156 pax (290 pax)
- Ruta del Ferrocarril: 308 pax (338 pax)
- Ruta del Ferrocarril en inglés: 112 pax (112 pax)
- Ruta Sendero Cuatro Calas: 220 (273 pax)
- Ruta día mundial del turismo CIMAR y Embarcadero del Hornillo (27 sep): 8 pax
- Ruta Metrominuto, mejor andando” Bahía de Levante (17 sep):11 pax
- Ruta sendero Cope-La galera (29 sep.): 28 pax

Total.....1.199 pax



En total han realizado estas visitas 1.199 personas frente a las 1.451 personas que realizaron las mismas visitas en 2018, un 17,36% menos que el año anterior.

5) INFORMACIÓN ADICIONAL

PERSONAL ATENDIDO EN MUSEOS Y CASTILLO EN EL AÑO 2019

MES	MUSEO ARQUEOLÓGICO	CASTILLO	CIMAR	HORNILLO	MOLINO DE SAGRERA
ENERO	488	1.915	980	451	
FEBRERO	680	1.668	985	502	
MARZO	840	2.484	2.009	917	
ABRIL	935	3.134	2.451	1.020	
MAYO	617	2.856	1.887	936	
JUNIO	453	2.389	2.190	660	
JULIO	634	3.224	2.735	845	
AGOSTO	830	5.087	3.194	1.271	
SEPTIEMBRE	613	2.090	1.054	519	
OCTUBRE	545	2.395	1.114	501	
NOVIEMBRE	479	1.953	1.158	515	
DICIEMBRE	547	1.631	715	598	
TOTAL año 2019	7.661	30.826	20.472	8.735	*En Reformas
TOTAL año 2018	9.900	30.502	21.161	9.513	1.755

*El Molino de Sagrera ha estado de reformas y a partir de enero 2020 será el Centro de Difusión del Esparto

INFORME DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL DESTINO AÑO 2019

Durante el 1er cuatrimestre de 2019 se han obtenido 3 sugerencias a través de la encuesta de satisfacción tal y como figura a continuación y 5 sugerencias a través de la encuesta de las VGG, las cuales coinciden en el arreglo del ascensor del castillo y facilitar con bus o trenecito la subida al castillo.

Encuestas de Satisfacción sobre la Oficina de Turismo

Listado de observaciones



Listado de comentarios de Oficina de Turismo de Águilas. Desde 01/01/2019 hasta 30/04/2019

Comentario	Fecha
------------	-------

Tenía que estar abierta todo el día 2019-02-09

Sugerir que exista un autobús para subir al castillo, al menos los fines de semana. 2019-02-24

Ampliación horario 2019-04-12

Encuesta VGG

- Subida al castillo en autobús y arreglar el ascensor

Todas coinciden en el arreglo del ascensor del castillo y facilitar con bus o trenecito la subida al castillo.

Acerca de estas quejas/sugerencias se han entregado copias según el caso a la Concejalía de Turismo y a la Concejalía de Cultura e Infancia con fecha 10 de mayo de 2019 y con acuse de recibo.

Durante el 2º cuatrimestre, se han producido varias sugerencias a través de la encuesta de satisfacción, encuesta de visitas guiadas gratuitas y encuesta sobre la oferta del destino. A continuación se hará un pequeño resumen y se informará del tratamiento que desde la Oficina de Turismo se le ha dado, agrupándolas por concejalías a las cuales se han remitido con fecha 19 de septiembre de 2019 y con acuse de recibo.

CONCEJALÍA TURISMO, EDUCACIÓN AMBIENTAL, COMERCIO, INDUSTRIA Y PLAZA DE ABASTOS.

- Quitar los matorrales de la playa en la zona del Rest. Miramar.
- Más vestuarios
- Ampliar el horario de la O. de Turismo en días festivos.
- Un cine de verano en la Colonia. Una pasarela o algún sistema en el Lavapiés para evitar volver a pisar la arena después de enjuagar los pies.
- Arena de la playa de la Colonia sucia.
- Ampliar horario de socorristas, mayor vigilancia en la playa
- Duchas de cuerpo entero.
- Better signs outside the office en P.I. La Colonia
- Demasiado gente en la visita gratuita teatralizada (eran 34)
- Problema con taxis

CONCEJALÍA DE LIMPIEZA VIARIA E INTERIOR, CEMENTERIOS Y AUDITORIA Y CALIDAD EN LOS SERVICIOS.

- Que se recojan las cacas de los perros.



-Excrementos de perros en la vía pública, mejorar la limpieza de la ciudad. Controlar la plaga de gaviotas.

CONCEJALÍA DE AGRICULTURA, PESCA, PEDANÍAS, ZONAS VERDES Y MERCADO.

- Poner más árboles al principio del paseo de la Colonia.
- Parques para niños en Calabardina

CONCEJALÍA DE PATRIMONIO CULTURAL Y CULTURA.

- Arreglar ascensor del Castillo
- Ampliar horario de los monumentos (encuestas digitales)

CONCEJALÍA DE DEPORTES, CARNAVAL, FESTEJOS Y CONTRATACIÓN.

- Mejorar el servicio de venta de entradas para actuaciones en la plaza de Antonio Cortijos en verano.

Durante el 3er cuatrimestre de 2019, se han producido las siguientes quejas y sugerencias.

- 1- En el apartado de observaciones de la encuesta de satisfacción de la oficina y según se puede observar en el siguiente recuadro, solamente hay una sugerencia, en el tercer renglón sobre la ampliación del horario de apertura de las termas.

Listado de comentarios de Oficina de Turismo de Águilas. Desde 01/09/2019 hasta 31/12/2019	
Comentario	Fecha
Perfekto	2019-09-02
Merecí	2019-09-09
Las termas tienen que ampliar horario.	2019-09-09
Fenomenal☺	2019-09-19
Estupendo el trato y la amabilidad	2019-09-22
Eva is so helpful!	2019-10-15
Acogida perfecta	2019-11-09
Yolanda, encantadora y muy profesional	2019-11-18
Son buenos profesionales, me han atendido muy bien y me han informado con todo detalle de lo que quería. D	2019-11-25
Ok☺	2019-12-07
Chica muy amable☺	2019-12-07
WStaff ver y useful!	2019-12-19

1-Encuestas de las Visitas Guiadas Gratuitas. (9 encuestas)

Sobre la Ruta Teatralizada:

- Caminar más rápido para hacerla más ágil
 - Un poco lenta
 - Al evento le faltó más tiempo dedicado a la teatralización y los elementos no teatralizados mayor conocimiento.
- Ruta por el centro histórico:
- Fuentes para beber agua

En los tres casos se facilita copia de las mismas a las concejalías responsables con fecha 15 de enero de 2020.



INFORME AGRADECIMIENTOS Y RECONOCIMIENTOS AÑO 2019

Durante el 1er cuatrimestre de 2019, se han recogido 20 muestras de reconocimiento del servicio prestado en oficina a través de la encuesta de satisfacción. En cuanto a las valoraciones a través de la VGG, estas se reflejan en la valoración realizada a través de HERMES tal y como figura en el punto cuatro.

Listado de observaciones

Listado de comentarios de Oficina de Turismo de Águilas. Desde
01/01/2019 hasta 30/04/2019

Comentario	Fecha
Ver y nice welcome	2019-01-12
Todo muy bien	2019-01-26
None. Excellent	2019-01-26
Todo muy bien	2019-02-03
Everything ver y good	2019-02-03
Ok	2019-02-09
Tres bien!	2019-02-15
Servicio parfait	2019-02-16
Esta genial	2019-02-16
Nos encara ecanta Aguilas	2019-02-19
Gracia por el trato de Yolanda	2019-03-03
Tres bon!	2019-03-08
Estupenda	2019-03-09
Merci!	2019-03-12
Muy bien	2019-03-16
La chicaestupenda	2019-03-16
Buena atención	2019-03-17
Nada que objetar	2019-03-24
Magnifica atencion	2019-04-19
Mademoiselle tres gentil	2019-04-30

Acerca de estas muestras de agradecimientos se han entregado copias a la Concejalía de Turismo con fecha 10 de mayo y con acuse de recibo.

Durante el 2º cuatrimestre de 2019, se han producido varias muestras de agradecimientos y reconocimientos recogidos a través de correo electrónico, encuestas de satisfacción y encuestas de las VGG. El resultado se ha pasado a la Concejalía de Turismo con acuse de recibo y con fecha 19 de septiembre de 2019, a la vez que se ha informado al personal de oficina.



- Me parece bien que se fomente la recogida de cigarros, ya que una playa limpia es una maravilla.
- Seguir así, gracias por todo.
- Nos ha gustado mucho (Visita teatralizada)
- Seguid así, felicidades.
- Toda la información que te dan, su atención, sus sonrisas, sus ganas de que disfrutes de todo lo que ofrece este hermoso pueblo...cada verano me acerco a la oficina a saludarles

**Listado de observaciones de la encuesta de satisfacción digital desde
01/05/2019 al 31/08/2019**

Comentario	Fecha
Que sigan igual	04/05/2019
	-
Todo perfecto	2019-05-17
Muy buena la atencion	2019-05-17
Todo estupendo	2019-05-31
Todo muy bien	2019-06-05
Ver y helpful great english	2019-06-11
Seguí asi	2019-07-15
Muy buen retrato	2019-07-17
Atención perfecta	2019-07-25
Muchas gracias	2019-07-26
Súper !!	2019-07-26
Que siga así	2019-08-05
Seguir así! Muchas gracias por la profesionalidad y la amabilidad!	2019-08-08

Acerca de estas muestras de agradecimientos se han entregado copias a la Concejalía de Turismo con fecha 19 de septiembre y con acuse de recibo y también se ha informado al personal de oficina..

Durante el 3er cuatrimestre, se han producido varias muestras de agradecimientos y reconocimientos recogidos a través de la encuesta de satisfacción on line y las encuesta de las VGG. El resultado se ha pasado a la Concejalía de Turismo con acuse de recibo y con fecha 15 de enero de 2020, a la vez que se ha informado al personal de oficina.

1- A través de la encuesta de satisfacción on line sobre el servicio de la Oficina de Turismo



Listado de comentarios de Oficina de Turismo de Águilas. Desde 01/09/2019 hasta 31/12/2019	
Comentario	Fecha
Perfekto	2019-09-02
Merecí	2019-09-09
Las termas tienen que ampliar horario.	2019-09-09
Fenomenal☺	2019-09-19
Estupendo el trato y la amabilidad	2019-09-22
Eva is so helpful!	2019-10-15
Acogida perfecta	2019-11-09
Yolanda, encantadora y muy profesional	2019-11-18
Son buenos profesionales, me han atendido muy bien y me han informado con todo detalle de lo que quería. ☺	2019-11-25
Ok☺	2019-12-07
Chica muy amable☺	2019-12-07
WStaff ver y useful!	2019-12-19

2-A través de la encuesta sobre las visitas guiadas gratuitas

Ruta Centro Histórico

- Seguir así.
- Seguir promocionando la cultura en Águilas.

Ruta Teatralizada

- Seguir así. Felicidades
- Lo teneis muy bien montao.

- Los guías son muy simpáticos, me los llevaría a casa.
- Muy bien, muy accesible y mantenerla.
- A través de una encuesta de ORION. Los actores muy amables y simpáticos, pusieron todo de su parte para agradecer al grupo. Atención en la Oficina de Turismo mucha puntualidad y amabilidad. Quedamos muy contentos.

3-A través de e-mail.

- Desde el Hotel Puerto Juan Montiel. Agradecen a todo el equipo de la Oficina de Turismo por las labores de difusión en RRSS de las actividades organizadas y eventos. que se han realizado.

6)-OTROS DATOS ESTADÍSTICOS

- Nuevos Me gusta en FACEBOOK.....1.015
- Nº de descargas de la web.....1.531
- Usuarios nuevos en la web..... 55.199
- Nº visitas a la página229.749