



**INFORME DE DATOS ESTADÍSTICOS  
AÑO 2020  
OFICINA DE TURISMO DE ÁGUILAS**

<b>Realizado:</b> <b>TERESA RODRÍGUEZ MARTÍNEZ</b>	
---	--

<b>Coordinadora de Calidad</b>	
--------------------------------	--

<b>Fecha: 28-01-2021</b>	
--------------------------	--



## 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 2020.

A lo largo del año 2020 y según datos obtenidos de la Red, se han prestado un total de **11.789** servicios de Información y se ha atendido un total de **9.980 turistas presenciales**.

Respecto al mismo período del año anterior la cifra total de servicios prestados ha bajado en 17.632 servicios, lo que supone una descenso del 59,92%.

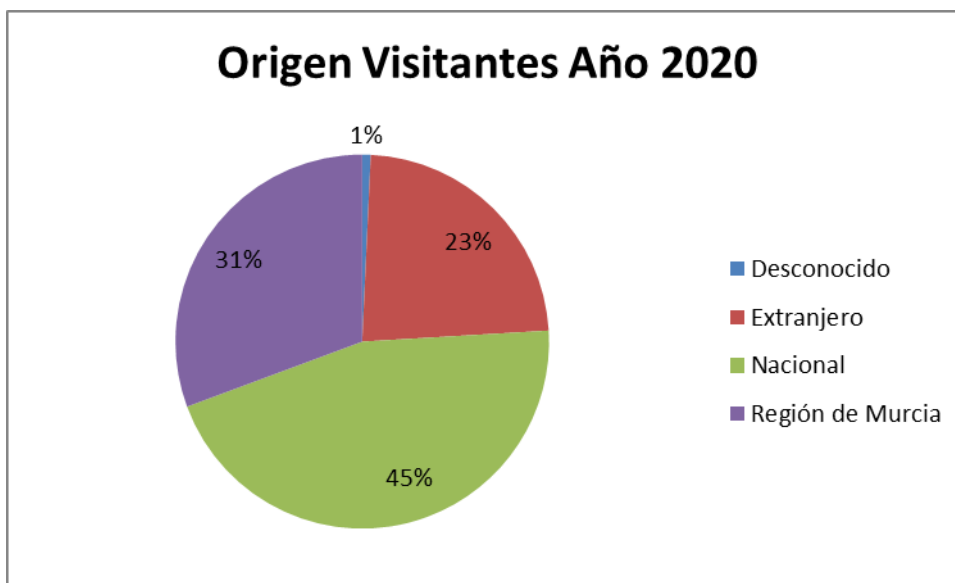
Tabla comparativa <sup>1</sup>:

	<b>Servicios Prestados</b>	<b>Turistas Presenciales</b>
<b>AÑO 2020</b>	<b>11.789</b>	<b>9.980</b>
<b>AÑO 2019</b>	<b>29.421</b>	<b>27.352</b>
<b>Diferencia</b>	17.632	17.372
<b>%</b>	59,92%	63,51%



El **Origen de los Visitantes** de la Oficina de Turismo ha sido, 5.339 Nacionales, 3.614 Regionales, seguido de 2.750 Extranjeros.

Extranjeros	Nacional	Región de Murcia	Desconocido	Total
2.750	5.339	3.614	86	11.789



La tabla que aparece a continuación establece una comparativa entre las cifras del año 2020 y el mismo período del año anterior en cuanto al Origen de los Visitantes:

Comparativo anual	Extranjeros	%	Nacionales	%	Región de Murcia	%	Desconocido	%	Total
Año 2020	2.750	23,33%	5.339	45,29%	3.614	30,66%	86	0,73%	11.789
Año 2019	8.567	29,12%	13.560	46,09%	7.151	24,31%	143	0,49%	29.421
Diferencia	-5.817	5,79%	-8.221	-0,8%	-3.537	6,35%	57	0,24%	17.632

Aparte de la bajada general de turistas y visitantes por la pandemia hay que destacar que en porcentaje ha subido el usuario de la Región de Murcia.



Volviendo a los datos del Año 2020, en cuanto a la procedencia de **turistas extranjeros**, los más numerosos han sido Francia, seguido de Reino Unido y Bélgica, según se muestra en la tabla adjunta:

<b>TURISTAS EXTRANJEROS</b>	<b>Nº Turistas</b>	<b>Porcentaje sobre el total</b>
FRANCIA	861	31,31%
REINO UNIDO	702	25,53%
BÉLGICA	315	11,45%
<b>TOTAL</b>	<b>1.878</b>	<b>68,29%</b>

Los **turistas nacionales** han procedido mayoritariamente de Madrid, Alicante y Barcelona como se aprecia en el siguiente cuadro, comentar que debido a la pandemia los procedentes de Alicante han superado este año a los procedentes de Barcelona.

<b>TURISTAS NACIONALES</b>	<b>Nº Turistas</b>	<b>Porcentaje sobre el total</b>
MADRID	1.440	26,97%
ALICANTE	470	8,80%
BARCELONA	434	8,13%
<b>TOTAL</b>	<b>2.734</b>	<b>43,9%</b>

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:

<b>TURISTAS REGIÓN MURCIA</b>	<b>Nº Turistas</b>	<b>Porcentaje sobre el total</b>
MURCIA	825	22,83%
LORCA	392	10,85%
CARTAGENA	204	5,64%
<b>TOTAL</b>	<b>1.421</b>	<b>39,32%</b>



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:

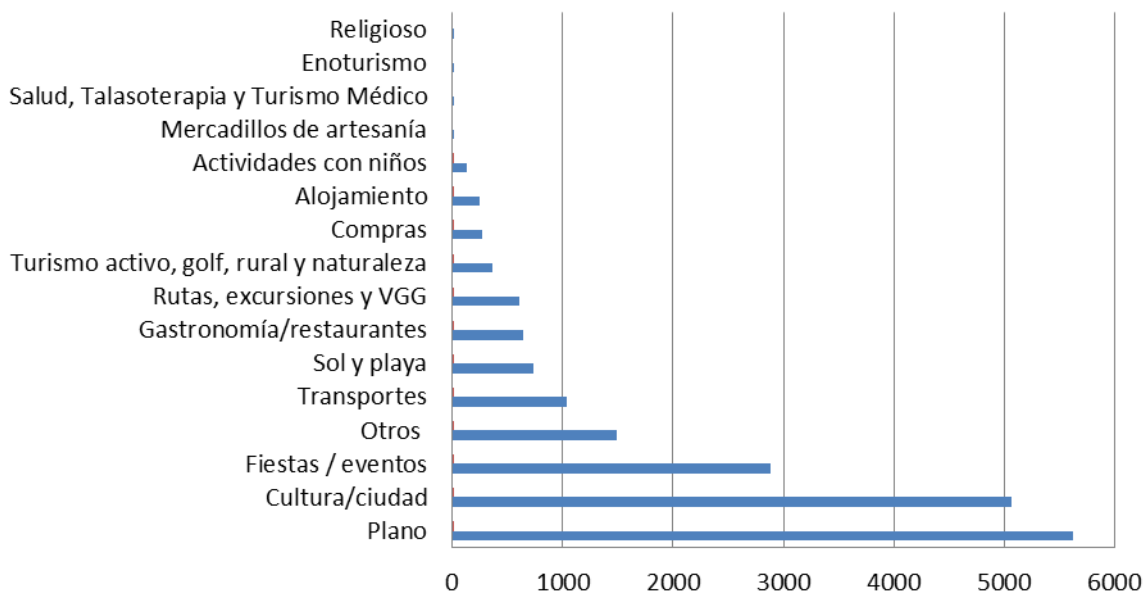
Información Solicitada Año 2020

Plano	5626	29,38%
Cultura/ciudad	5066	26,45%
Fiestas / eventos	2887	15,07%
Otros	1493	7,80%
Transportes	1042	5,44%
Sol y playa	742	3,87%
Gastronomía/restaurantes	642	3,35%
Rutas, excursiones y VGG	605	3,16%
Turismo activo, golf, rural y naturaleza	367	1,92%
Compras	274	1,43%
Alojamiento	247	1,29%
Actividades con niños	137	0,72%
Mercadillos de artesanía	14	0,07%
Salud, Talasoterapia y Turismo Médico	8	0,04%
Enoturismo	1	0,01%
Religioso	1	0,01%

En la tabla anterior se observa que la información que se solicita en mayor porcentaje es el **plano** (29,38%), seguida de **Cultura Ciudad** (26,45%) y en tercer lugar **Fiestas/eventos** (15,07%).



## Información Solicitada Año 2020



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

COMPARATIVO INFORMACIÓN SOLICITADA Año 2020 –Año 2019	Año 2020	Año 2019	Incremento	Porcentaje
Plano	5626	16.685	-11.059	-66,28%
Cultura/ciudad	5066	14.911	-9.845	-66,02%
Fiestas / eventos	2887	9.116	-6229	-68,33%
Otros	1493	2.621	-1.128	43,03%
Transportes	1042	1.691	-649	-38,37%
Sol y playa	742	2.884	-2.142	-74,27%
Gastronomía/restaurantes	642	1.291	-649	-50,27%
Rutas, excursiones y VGG	605	1.508	-903	-59,88%
Turismo activo, golf, rural y naturaleza	367	722	-355	-49,16%
Compras	274	623	-349	-56,01%
Alojamiento	247	498	-251	-50,40%
Actividades con niños	137	290	-153	-52,75%
Mercadillos de artesanía	14	73	-59	-80,82%
Salud, Talasoterapia y Turismo Médico	8	69	-61	-88,40%
Enoturismo	1	5	-4	-80%
Religioso	1	46	-45	-97,82%

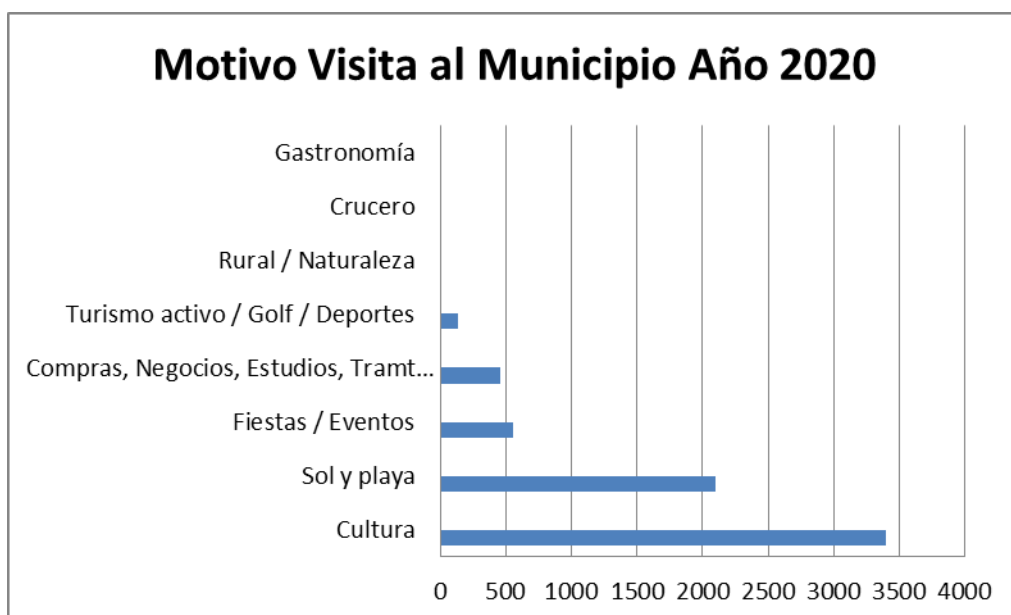


COMPARATIVO INFORMACIÓN MÁS SOLICITADA	AÑO 2019		COMPARATIVO INFORMACIÓN MÁS SOLICITADA	AÑO 2019	
Plano	5626	29,38%	Plano	16.685	31,46%
Cultura/ciudad	5066	26,45%	Cultura/ciudad	14.911	28,12%
Fiestas / eventos	2887	15,07%	Fiestas /Eventos	9.116	17,19%

En relación con los datos referidos al **Motivo de la visita al Municipio** de este año, 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 (51,04%), Sol y playa (31,50%), Fiestas/eventos (8,34%).

Motivo Visita al Municipio. AÑO 2020	Nº	%
Cultura	3398	51,04%
Sol y playa	2097	31,50%
Fiestas / Eventos	555	8,34%
Compras, Negocios, Estudios, Tramt Administr, Reclama, Quejas, Visitas a familiares / Amigos	455	6,83%
Turismo activo / Golf / Deportes	132	1,98%
Rural / Naturaleza	12	0,18%
Crucero	6	0,09%
Gastronomía	3	0,05%

En el mismo período del año anterior (2019) los motivos de visita al municipio más habituales fueron, Cultura (52,86%) Sol y playa (36,95%), Fiestas/Eventos (5,3%)





**Comparativa Motivo de la Visita la Municipio Años 2020-2019**

COMPARATIVO MOTIVO DE LA VISITA AL MUNICIPIO Año 2020- 2019	Año 2020	Año 2019	Incremento/ Disminución	Porcentaje
Cultura	3398	10.301	-6903	-67,01%
Sol y playa	2097	7.201	-5104	-70,87%
Fiestas / Eventos	555	1.032	-477	-46,22%
Compras, Negocios, Estudios, Tramt Administr, Reclama, Quejas, Visitas a familiares / Amigos	455	699	-244	-34,90%
Turismo activo / Golf / Deportes	132	191	-59	-30,89%
Rural / Naturaleza	12	11	1	9,09%
Crucero	6	7	-1	-14,28%
Gastronomía	3	21	-18	-85,7%
Enoturismo	-	6	-	-
Ferías y Congresos	-	6	-	-
Turismo industrial, otros	-	6	-	-
Salud, talasoterapia, etc	-	4	-	-
Mercadillos de artesanía	-	2	-	-
Religioso	-	1	-	-

Nota: Los datos de crucero enoturismo y religioso del 2019 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 11.789 servicios prestados, como es habitual, la mayoría fueron presenciales.

Presencial	Teléfono	Facebook	E-Mail	Carta	Web	Total
9.980	1.565	55	138	2	18	11.789
84,66%	13,28%	0,47%	1,17%	0,02%	0,15%	

Acerca del Tipo de Visitante, el 40,84% de los Turistas son extranjeros y el 41,95% son nacionales, en cuanto a los Visitantes, son la mayoría nacionales con un 37,89%.





## DATOS GRUPOS NO PRESENCIALES

### Año 2020

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	2	0,51	113	28,83	204	52,04	0	0	13	3,32	60	15,31	0	0	392	100

### 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

En cuanto a los grupos No Presenciales, ha habido una bajada del 91,51% respecto al mismo periodo del año anterior. Estos datos corresponden a grupos no presenciales atendidos y a usuarios de las visitas guiadas gratuitas por lo que el impacto de la pandemia ha sido notable.

### 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 (9.980) se ha obtenido opinión del Visitante / Turista en 436 ocasiones. La cantidad de encuestas supone un porcentaje del 4,37% frente al 7,24% del año anterior. **Se supera el objetivo** establecido que por causa de la pandemia este año ha sido del 1% aunque ha disminuido respecto al mismo periodo del año anterior en un 2,87%.

Encuestados	No encuestados	Total	Porcentaje
436	9.544	11.789	4,37%

Resumen de encuestas de Todas las Oficinas de O.T. de Águilas. Desde 01/01/2020 hasta 31/12/2020	
Total encuestas	436
Idiomas	Castellano: 286, Inglés: 48, Francés: 91, Alemán: 11
SOBRE EL PERSONAL DE LA OFICINA	4,86
SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA	4,84
SOBRE LA OFICINA DE TURISMO	4,58
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?



#### 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 de la “Ruta del Ferrocarril” siendo la menos valorada, hasta 9,8 en la “Ruta del Sendero de la Marina de Cope” Visita al Hornillo y CIMAR” siendo la mejor valorada. Valoraciones:

- “Gillman y el Ferrocarril”.....9,75/10
- “Ruta del Ferrocarril”.....9,02/10
- “Ruta de Cuatro Calas”.....9,75/10
- “Ruta Teatralizada”.....9,64/10
- “Ruta de la Marina de Cope”.....9,80/10
- “Ruta Centro Histórico”.....9,69/10

Las valoraciones son muy positivas lo que nos anima a continuar ofertando dichas visitas.

A continuación se puede ver informe detallado de las estadísticas de asistencia a las rutas.

##### Estadística VGG 2020

- Ruta Teatralizada: 65 pax (356 pax)
- Ruta por el Centro Histórico: 74 pax (156 pax)
- Ruta del Ferrocarril: 51 pax (308 pax)
- Ruta Sendero Cuatro Calas: 23 pax (220 pax)
- Ruta día mundial del turismo “Cuatro Calas” (27 sep): 6 (8pax)
- Ruta Gillman y el Ferrocarril nueva: 6 pax
- Ruta sendero Marina de Cope nueva: 100 pax

Total.....325 pax

En total han realizado estas visitas 325 personas frente a las 1.199 personas que realizaron las mismas visitas en 2019, un 72,8% menos que el año anterior.

Las visitas guiadas han sufrido también mucho los efectos de la pandemia, por una parte y por temas de seguridad se tuvieron que cancelar, luego se decidió continuar las que eran al aire libre solamente y por otra parte con restricciones de participantes de máximo 6 pax incluyendo la guía. Tras el verano y hasta final de año algunas de las previstas han tenido que ser canceladas de nuevo por protocolo de seguridad por la pandemia.

#### 5) INFORMACIÓN ADICIONAL

##### PERSONAL ATENDIDO EN MUSEOS Y CASTILLO EN EL AÑO 2020



MES	MUSEO ARQUEOLÓGICO	CASTILLO	CIMAR	HORNILLO	MOLINO DE SAGRERA. Museo Esparto
ENERO	482	1.955	869	578	591
FEBRERO	526	2.364	2.266	514	710
MARZO	339	928	580	165	206
ABRIL	-	-	-	-	-
MAYO	-	-	-	-	-
JUNIO	80	941	244	97	156
JULIO	236	1.669	1.007	296	389
AGOSTO	355	1.994	1.103	554	418
SEPTIEMBRE	205	1.143	612	264	180
OCTUBRE	184	1.243	474	321	144
NOVIEMBRE	84	813	172	141	55
DICIEMBRE	79	1.163	193	126	30
<b>TOTAL AÑO 2020</b>	2.570	14.213	7.520	3.056	2879
<b>TOTAL AÑO 2019</b>	7.661	30.826	20.472	8.735	*En Reformas

\*El Molino de Sagrera ha estado de reformas y a partir de enero 2020 será el Centro de Difusión del Esparto. Se ha notado bastante la bajada de personal atendido en los museos por causa de la pandemia que hizo que estuvieran cerrados durante los meses de abril y mayo y parte de marzo.

### **INFORME DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL DESTINO AÑO 2020**

Durante el 1er cuatrimestre de 2020 se han obtenido 2 sugerencias a través de la encuesta de satisfacción tal y como figura a continuación y 6 sugerencias a través de la encuesta de las VGG.

Encuestas de Satisfacción sobre la Oficina de Turismo

#### **Listado de observaciones**

**Listado de comentarios de Oficina de Turismo de Águilas. Desde 01/01/2020 hasta 30/04/2020**

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



Aconsejable mejor señalización

2020-01-02

Más sillas

2020-02-22

### Encuesta VGG

- Más oferta hotelera y que no se preservaran las termas mas
- Tener alguna ruta más de senderismo por las calas
- Ofertas de comida al final del trayecto
- En la ruta teatralizada. Disfraces para todos los del grupo que o que vengan disfrazados de casa si no hay presupuesto.
- El guía que se ciña a un guión más breve.
- Visita muy interesante pero se hace pesada, la misma visita puede tener una duración menor, no es necesario dar tantos datos y detenerse en cada foto, al final se pierde la atención.

Acerca de estas quejas/sugerencias se han entregado copias a la Concejalía de Turismo con fecha 3 de junio de 2020 y con acuse de recibo.

Durante el 2º cuatrimestre, solamente se ha producido una queja verbal por no contestar al teléfono en horario de oficina el día 19 de junio. Este día había una persona sola en la oficina y en ese momento estaba atendiendo a personal de mostrador, aun así no es excusa ya que disponemos de un procedimiento interno de acogida donde tenemos contemplada esta situación. En estos casos hay que mirar en el teléfono el listado de llamadas perdidas, rescatarla y llamar. Por todo ello se ha tramitado una acción correctiva, se ha pasado un mail pidiendo disculpas y se ha realizado una lectura del procedimiento de acogida por parte del personal de mostrador.

Esta incidencia se ha pasado a la concejalía de Turismo con fecha 15 de septiembre de 2020.

Durante el 3er cuatrimestre de 2020, se han producido las siguientes quejas y sugerencias.

Se ha realizado una encuesta sobre la oferta del destino con la siguiente sugerencia.  
"Me gustaría que limpiaran la zona anexa desde el camping Área Anibal hasta la playa de Calarreona. Se encuentra bastante sucia. Llevamos viniendo a Águilas desde hace 50 años y no me gusta verla sucia".

En este caso se ha facilitado a la concejalía correspondiente una copia con fecha 20 de enero de 2021.

### INFORME AGRADECIMIENTOS Y RECONOCIMIENTOS AÑO 2020

Durante el 1er cuatrimestre de 2020, se han recogido 9 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, se han recogido 9 muestras a través de las VGG tanto por la plataforma de reservas, como por las entregadas personalmente en las visitas.



## Listado de observaciones de la Encuesta de Satisfacción

Listado de comentarios de Oficina de Turismo de Águilas. Desde 01/01/2020 hasta 30/04/2020

Comentario	Fecha
Amabilidad y simpatía del personal	2020-01-12
Many Thanks, Eva	2020-02-03
So useful!	2020-02-03
Merci!	2020-02-03
Todo de acuerdo a nuestras necesidades	2020-02-08
Origen belgica	2020-02-13
Buen servicio	2020-02-22
Son muy amables	2020-02-23
Nos encanta Águilas	2020-02-25

## Listado de observaciones de la Encuesta de Visitas Guiadas. Desde 1 de enero a 30 de abril de 2020

### Ruta del Ferrocarril

-Se nota que el guía le apasiona lo que enseña y enseña con pasión.

### Ruta Teatralizada

- Nos gustó mucho el trabajo de los guías y que nos hicieran partícipes de sus actuaciones
- Los guías muy atentos, simpáticos, agradables y la ruta muy amena, sobre todo por la forma de explicarlo.
- Muy entretenido y educativo. Una buena experiencia. Recomendable al 100%.
- Una visita muy interesante y entretenida.
- Que sigan así por mucho tiempo.
- Gracias por este buen ratico.
- Todo nos ha encantado.
- Todo estaba bien.
- Todo ha estado muy bien.
- Todo correcto

Acerca de estas muestras de agradecimientos se han entregado copias a la Concejalía de Turismo con fecha 3 de junio de 2020 y con acuse de recibo.

Durante el 2º cuatrimestre de 2020, se han producido varias muestras de agradecimientos y reconocimientos recogidos a través de correo electrónico, encuestas de satisfacción y encuestas de las VGG.

### Correo electrónico

-Hola, muchísimas gracias, os pongo un 10 en amabilidad y rapidez..

## Listado de observaciones en Encuesta de Satisfacción.



Listado de comentarios de Oficina de Turismo de Águilas. Desde 01/05/2020 hasta 31/08/2020

Comentario	Fecha
Thank you for replying to our query promptly	2020-08-11

#### Encuestas VGG- HERMES

En general valoración ha sido muy buena con puntuaciones mayormente de 10 y alguna con 7 y comentarios muy buenos, resaltando el buen hacer de la guía.

- Todo muy bien
- Agradecer a Ana Isabel su excelente hacer.
- La guía realizó la visita muy bien, nos gustó mucho la ruta.
- Visita interesante por el centro de Águilas, comentarios complementarios sobre monumentos y plazas.
- Visita muy interesante a una zona protegida y desconocida para los visitantes.
- La guía fue súper entusiasta y se nota cuando alguien disfruta con lo que hace y muestra su pasión en ello. Muy recomendable.
- Una ruta muy completa tanto por el paraje cómo por las explicaciones de la guía.
- La guía Anabel muy enamorada de su tierra, nos supo transmitir el espíritu acogedor de esa ciudad. Fue toda una sorpresa las termas occidentales.
- La chica muy amable y muy conocedora del terreno. Fue muy interesante el recorrido.
- Fue muy agradable recorrer los espacios con Anabel que se nota que vive y disfruta - mucho compartiendo sus conocimientos.
- Anabel es una guía muy profesional, totalmente entregada en la tarea de informar y explicar cualquiera de las cuestiones que planteas.

Acerca de estas muestras de agradecimientos se han entregado copias a la Concejalía de Turismo con fecha 15 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 valoración de vivitas guiadas gratuitas en ORION

El resultado se ha pasado a la Concejalía de Turismo con acuse de recibo y con fecha 20 de enero de 2021, a la vez que se ha informado al personal de oficina.

-A través de la encuesta sobre las visitas guiadas gratuitas en ORION. Se han recogido ocho valoraciones todas con una puntuación entre 8 y 10 y además con los siguientes comentarios.

#### Ruta Marina de Cope.

- Agradecimiento personal al equipo humano.
- La guía es muy simpática y profesional. Estuvimos muy a gusto y aprendimos muchas cosas

#### Ruta MR Gillman y el Hornillo.

- Muy contenta con la guía Anabel. Me gustaría que se realizaran más actividades gratuitas
- Me encantó, pues me sorprendió los grandes restos de infraestructura ferroviaria que, pese haber estado en varias veces, no sabía que existían. Respondió perfectamente a mi



curiosidad acerca del ferrocarril en Águilas. En todo momento mis preguntas fueron muy bien respondidas.

#### **6)-OTROS DATOS ESTADÍSTICOS**

-Nuevos Me gusta en FACEBOOK.....	982 (1.015)
-Nº de descargas de la web.....	2.008 (1.531)
-Usuarios nuevos en la web.....	28.133 (55.199)
-Nº visitas a la página .....	93.988 (229.749)

Las cifras entre paréntesis se refieren al año anterior, en general han bajado todos los datos excepto la descarga de documentos que ha subido un 31,15%.