

INFORME SOBRE LOS INDICADORES DE TURISMO DE SANTA POLA EN 2024

En cumplimiento de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, y con el objetivo de proporcionar una visión detallada de los principales indicadores del sector turístico en Santa Pola, el presente informe recoge los datos estadísticos correspondientes a 2024, reflejando la evolución y el impacto de la actividad turística en el municipio.

A continuación, se detallan los compromisos establecidos en la **Carta de Servicios de Turismo de Santa Pola** y los resultados obtenidos.

INDICADORES DE CALIDAD Y RESULTADOS

■ Encuestas de satisfacción de los visitantes a las Tourist Info

Las encuestas de satisfacción de las oficinas **Tourist Info Santa Pola Centro** y **Tourist Info Santa Pola Palmeral** ofrecen una visión detallada de la percepción de los visitantes sobre los servicios recibidos. Los resultados recopilados y analizados permiten evaluar la calidad de la atención, la claridad de la información y la experiencia global en ambas oficinas.

Metodología: Se han recopilado un total de 440 encuestas entre ambas oficinas.

- Encuestas de verano (1 de julio - 15 de septiembre): 186 encuestas (38 preguntas).
- Encuestas resto del año: 254 encuestas (25 preguntas).

Perfil de los Encuestados

- Mayoría de visitantes nacionales, principalmente de la Comunitat Valenciana.
- Minoría de turistas europeos y americanos.
- Predominio del coche como medio de transporte.

Motivos de Visita y Alojamiento

- Principal motivo: ocio y vacaciones.
- Importante porcentaje de primera visita a la Comunitat Valenciana.
- Mayor uso de hoteles y viviendas turísticas.

Uso de Información Turística

- Amplio uso de internet para planificar la visita.
- Consulta moderada de la web turística del municipio.
- Mayor conocimiento de la Red Tourist Info en la oficina del Centro.

Valoración de las Oficinas de Turismo (Puntuaciones sobre 10)

- **Aspectos mejor valorados:**
 - > Amabilidad y atención del personal.
 - > Claridad y fiabilidad de la información.
 - > Imagen y ambiente de la oficina.

- **Aspectos mejorables:**
 - > Información en varios idiomas.
 - > Horarios de atención.
 - > Accesibilidad en algunos casos.

Satisfacción Global

- Ambas oficinas cumplen las expectativas de los visitantes.
- La satisfacción media en "**Atención recibida**" es de **9,91 sobre 10**.
- Alta intención de repetir visita al municipio.

Este indicador confirma la calidad del servicio ofrecido en las oficinas Tourist Info de Santa Pola y su alineación con los estándares establecidos en la Carta de Servicios de Turismo.

■ Encuestas de satisfacción de los participantes en las Visitas Guiadas

Durante 2024, la satisfacción de los participantes en las visitas guiadas organizadas en Santa Pola ha sido muy elevada. La calificación media otorgada por los visitantes fue de **9,71 sobre 10**, con puntuaciones que oscilaron entre 7 y 10.

El **94,3%** de los encuestados consideró la información recibida como "muy interesante", mientras que el **93,3%** opinó que la duración de la visita fue adecuada. Además, el **100% de los participantes recomendaría la experiencia a otras personas**.

Entre las visitas más populares destacaron:

- Visita Nocturna (22,9% de los encuestados)
- Lonja de Pescado (21%)
- Museo de la Sal (17,1%)
- Yacimiento Arqueológico Portus Illicitanus (10,5%)

Estos resultados reflejan el alto grado de satisfacción de los visitantes y la calidad de la oferta de visitas guiadas en el municipio.

■ Satisfacción general (promedio de valoración en Google)

Las oficinas de información turística de Santa Pola mantienen una alta satisfacción entre los usuarios, según las valoraciones en Google. La Oficina de Turismo Santa Pola cuenta con una puntuación media de 4,5 sobre 5, mientras que la Oficina de Turismo Santa Pola Centro alcanza una valoración de 4,4 sobre 5.

Estos datos reflejan una percepción positiva del servicio ofrecido, destacando la amabilidad y profesionalidad del personal, así como la utilidad de la información proporcionada a los visitantes.

■ Estadísticas de uso de la página web (usuarios, sesiones, número de páginas vistas)

En 2024, la web de turismo de Santa Pola registró un importante volumen de visitas, reflejando su relevancia como canal de información para visitantes y residentes. Se contabilizaron 199.987 usuarios, es decir, personas únicas que accedieron a la web al menos una vez durante el año.

Se registraron 138.556 sesiones, que representan el número total de veces que los usuarios interactuaron con la web, independientemente de si eran visitantes nuevos o recurrentes. En cuanto a la actividad dentro del sitio, se registraron 559.451 páginas vistas, lo que indica la cantidad total de veces que se consultaron distintas secciones y contenidos de la web.

Estos datos confirman un alto nivel de interés por la oferta turística de Santa Pola y refuerzan la importancia de la web como herramienta de promoción.

■ Número de incidencias anual

Se han registrado un total de 17 incidencias/sugerencias relacionadas con la gestión y funcionamiento de los servicios turísticos de Santa Pola. La mayoría estuvieron vinculadas a problemas técnicos en las pantallas táctiles de información turística en Gran Alacant y El Palmeral, así como fallos en la toma de estadísticas por microcortes de red. Todas las incidencias fueron gestionadas con las áreas correspondientes, implementando soluciones como la actualización de equipos, ajustes en la web y coordinación interna para mejorar la eficiencia operativa.

■ Número de visitas guiadas realizadas

En 2024 se realizaron un total de 85 visitas guiadas, con una participación de 1.801 asistentes. De estas, 78 visitas fueron programadas, es decir, organizadas mensualmente dentro de la programación oficial del área de turismo, con un total de 1.542 asistentes.

Por otro lado, las visitas a medida, solicitadas principalmente por grupos como asociaciones y colegios, sumaron 7 visitas, con una participación de 259 personas.

Entre las visitas con mayor afluencia se encuentran el "Aquarium, Sumérgete en el mar" con 475 asistentes, "Mar y Pesca" con 309 participantes, y el "Museo Sal" con 220 personas. Además, la visita nocturna "Luna" atrajo a 200 personas, mientras que el "Arrecife Fósil" y el "Birding" también fueron populares, con 74 y 84 asistentes respectivamente.

■ Número de material impreso y publicaciones editadas

Se han editado un total de 29.500 unidades de material impreso y publicaciones para la promoción de Santa Pola. Entre los materiales más destacados se incluyen 5.000 unidades de callejero de Santa Pola, 5.000 hojas A3 sobre aves, 4.000 libritos con la programación de las Fiestas Patronales y 2.000 recetarios. También se elaboraron guías en varios idiomas, incluyendo español, inglés, francés, italiano, ruso, alemán y valenciano, junto con mapas y folletos especializados, como el "Siente Santa Pola". Este volumen refleja el esfuerzo continuado en la creación de materiales informativos y promocionales para diversos públicos y necesidades.

■ Número de consultas atendidas en las Tourist Info

Los datos que se reflejan en esta memoria hacen referencia al número de personas atendidas en las oficinas de turismo de Santa Pola en 2024.

2024	CENTRO			PALMERAL			TOTAL		
	NA	EX	TOTAL	NA	EX	TOTAL	NA	EX	TOTAL
ENERO	56	178	234	89	226	315	145	404	549
FEBRERO	81	229	310	89	310	399	170	539	709
MARZO	135	216	351	281	322	603	416	538	954
ABRIL	128	264	392	194	375	569	322	639	961
MAYO	143	216	359	226	407	633	369	623	992
JUNIO	167	210	377	140	293	433	307	503	810
JULIO	339	290	629	198	196	394	537	486	1.023
AGOSTO	394	277	671	514	364	878	908	641	1.549
SEPTIEMBRE	274	319	593	248	443	691	522	762	1.284
OCTUBRE	120	318	438	143	414	557	263	732	995
NOVIEMBRE	60	213	273	101	259	360	161	472	633
DICIEMBRE	46	113	159	98	128	226	144	241	385
TOTAL	1.943	2.843	4.786	2.321	3.737	6.058	4.264	6.580	10.844

En 2024, se atendieron un total de 10.844 personas, lo que supone un incremento del 13,5 % respecto a las 9.550 personas atendidas en 2023.

- La oficina del Centro, pasó de 4.668 consultas en 2023 a 4.786 en 2024, lo que representa un aumento del 2,5 %.
- La oficina ubicada en el Palmeral registró un incremento más notable, pasando de 4.882 consultas en 2023 a 6.058 en 2024, con un crecimiento del 24,1 %.

■ Número de participaciones en ferias

En 2024, el Ayuntamiento de Santa Pola participó en diversas ferias turísticas nacionales e internacionales, con el objetivo de promover el municipio y fortalecer su presencia en el mercado turístico. Durante este año, se asistió a un total de 9 ferias, destacando eventos clave como FITUR en Madrid, FIETS en Utrecht, Navartur en Pamplona, B-Travel en Barcelona, y Alicante Gastronómica, entre otras. En todas ellas, el personal de turismo de Santa Pola, junto con representantes locales, distribuyó material promocional como folletos, guías, mapas y recetarios, alcanzando un total de 2.930 unidades de material repartido a lo largo del año.

Asimismo, se distribuyeron diferentes reclamos, como bolsas, bolígrafos, mochilas y delantales, para reforzar la visibilidad de la marca Santa Pola. Las actividades destacadas incluyeron showcookings, catas y presentaciones, donde se ofrecieron degustaciones de productos locales como el arroz con caldo de caldero y la quisquilla, junto con proyecciones promocionales como el video 360° de Santa Pola y el Plan Director del Cabo.

Esta participación en ferias no solo permitió promocionar los recursos turísticos del municipio, sino también establecer contactos y obtener información clave sobre las tendencias del sector, consolidando la presencia de Santa Pola como un destino atractivo para turistas nacionales e internacionales.

■ **Número de usuarios/seguidores en las redes sociales**

En 2024, las redes sociales de Turismo Santa Pola continúan mostrando un crecimiento constante en su número de seguidores. En Facebook, la cuenta alcanzó los 33.624 seguidores, lo que representa un incremento con respecto al año anterior. En Instagram, el crecimiento ha sido notable, con un total de 17.432 seguidores, superando también a 2023. Por su parte, Twitter (ahora X) mantiene una cifra estable de 6.334 seguidores, mientras que YouTube ha llegado a 629 usuarios.

Una de las plataformas con mayor crecimiento este año ha sido TikTok, alcanzando los 1.084 seguidores, destacando su potencial como canal de promoción para un público más joven. Además, en 2024 se sumó Threads, con un inicio prometedor.

Este crecimiento en las redes sociales refuerza la presencia digital del municipio, facilitando una conexión directa con los turistas y posicionando a Santa Pola como un destino atractivo y accesible en diversas plataformas.

■ **Número de material distribuido para eventos**

En 2024 se ha distribuido material promocional en un total de 26 eventos organizados por clubes y entidades de Santa Pola. Entre los artículos entregados destacan más de 6.300 bolsas 1.000 mochilas plegables, 800 gorras y 900 toallas de microfibra, además de folletos, bolígrafos reciclados y otros materiales promocionales.

Los eventos más relevantes han sido la Media Maratón Villa de Santa Pola, donde se distribuyeron 6.000 bolsas de plástico, y la Travesía a Nado Tabarca-Santa Pola, en la que se entregaron 200 gorras. También destacan el Campeonato de España de Beach Sprints, el Torneo Internacional de Balonmano Hierba, la Gran Carrera del Mediterráneo y la Regata Galp Bahía de Santa Pola, todos ellos con una importante participación y visibilidad.

Estas acciones han contribuido a la difusión de la imagen turística del municipio en eventos deportivos de gran alcance.

■ **Número de reuniones realizadas**

En 2024, llevamos a cabo un total de 12 reuniones internas del equipo de turismo, destinadas a la planificación, seguimiento y mejora de los servicios turísticos. Además, participamos en las reuniones trimestrales de la mesa interdepartamental de turismo, donde coordinamos acciones con otros departamentos del Ayuntamiento para garantizar una gestión integral y eficiente del turismo en Santa Pola.

■ Resultados de la auditoría interna y externa de la Q de Calidad

En 2024 se realizaron las auditorías interna y externa de la Q de Calidad en la **Tourist Info Santa Pola Centro** y en la **Tourist Info Santa Pola** como punto de información adicional.

Este año se ha llevado a cabo la renovación de la certificación, confirmando el cumplimiento de la norma UNE 14785:2015. La auditoría interna evidenció la eficacia y consolidación del sistema, mientras que la auditoría externa destacó la alta satisfacción de las personas usuarias, la promoción del destino y la implicación de la dirección. Se obtuvo una puntuación global de **959,33**, reflejando un sistema sólido y bien gestionado.

3. Conclusiones

Tras el análisis de los datos obtenidos en 2024, se observa una consolidación de la calidad de los servicios turísticos en Santa Pola, con altos niveles de satisfacción por parte de visitantes y participantes en visitas guiadas. La actividad en la web y redes sociales ha seguido una tendencia ascendente, reforzando la promoción del destino en el ámbito digital.

Las auditorías de la Q de Calidad han confirmado la eficacia del sistema de gestión, y la renovación de la certificación reafirma el compromiso con la mejora continua. La participación en ferias ha permitido fortalecer la presencia del municipio en mercados clave, mientras que la oferta de visitas guiadas sigue siendo un pilar fundamental en la dinamización del destino.

4. Acciones de mejora

- **Actualización de contenidos digitales:** Revisión y mejora de la información disponible en la web y redes sociales, asegurando su accesibilidad y adaptación a las necesidades de los usuarios.
- **Refuerzo de la promoción turística:** Potenciar campañas de promoción digital dirigidas a mercados específicos.
- **Mejora de la señalética y accesibilidad:** Revisar la señalización turística y evaluar la inclusión de información sobre accesibilidad en los recursos turísticos.
- **Seguimiento y evaluación continua:** Mantener un control periódico sobre la satisfacción de los visitantes y ajustar las estrategias en función de los resultados obtenidos.

Santa Pola, 12 de febrero de 2025

Negociado de Turismo del Ayuntamiento de Santa Pola