



**ANEXO I
A LA MEMORIA**

*Concejalía de Turismo
Ayuntamiento de El Campello*

AÑO 2020

**ESTADÍSTICAS
ANUALES**

RESUMEN		
OFICINA	ATENCIONES	CONSULTAS
CENTRAL	1.702	3.957
MUCHAVISTA ESTACIÓN		
TOTALES	1.702	3.957

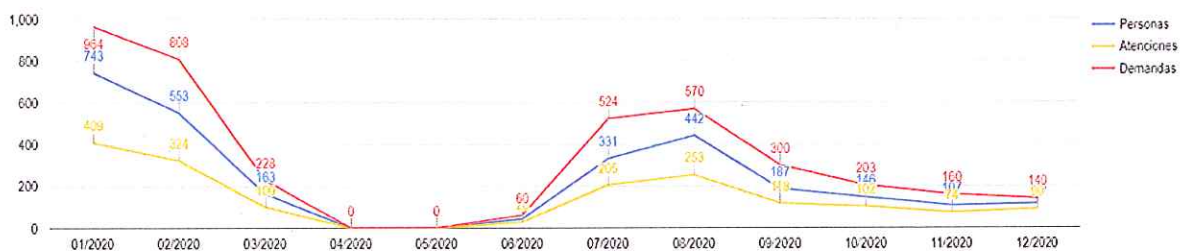
ESTADÍSTICAS ANUALES: año 2020

Dato base – Consultas-

Desde la oficina de turismo se recoge los datos diarios de las estadísticas tanto de las procedencias como del tipo de información solicitada: (Datos obtenidos de los datos de la Estadística Oficial y los gráficos proporcionados por el Servicio de la Agencia Valenciana del Turismo)

MOSTRADOR

El presente año 2020, debido a la situación de pandemia, la oficina permaneció cerrada desde el 16/03 a 15/06, durante estos tres meses se prestó atención telefónica, vía whatsapp y redes sociales. Igualmente no se han abierto los puntos de información estival. Ver gráfico de atención por meses:



Aún así, en mostrador se han realizado:

- **Atenciones 1.702** (en 2019 fueron 5.505, en 2018 fueron 6.696, y en 2017 fueron 7.187)
- **Personas 2.831** (en 2019 fueron 9.990, en 2018 fueron 11.603 y en 2017 12.058)
Hasta el año 2015 no se recogía este dato, pero se aplicaba una media de 2,10 por atenciones lo que habría supuesto en 2015: 15.000 personas aproximándose
- **Consultas 3.957** (en 2019 fueron 15.172, en 2018 fueron 19.019 y en 2017 fueron 21.295 consultas)

De ellas, este año, sin fiestas ni casi movilidad turística, tan solo 9 han sido de consultas específicas locales. En 2019 fueron 596:

Año 2020

Moros y Cristianos	0	1	1
Playa Can	1	5	6
Fiestas Virgen Carmen	1	1	2

AÑO 2019

Moros y Cristianos	314
Playa Can	13
Fiestas Virgen Carmen	269
Total	596

Tourist Info El Campello

C/ San Bartolomé, 103 03560 El Campello (Alicante) Tel. 965 63 46 06 Fax. 965 63 35 48

Este año los resultados no pueden ser comparados con años anteriores, donde verificábamos una tendencia de disminución desde el año 2015.2015 con solo **14.000 consultas**. I

Igualmente el ratio de **2,32 consultas/atención**.

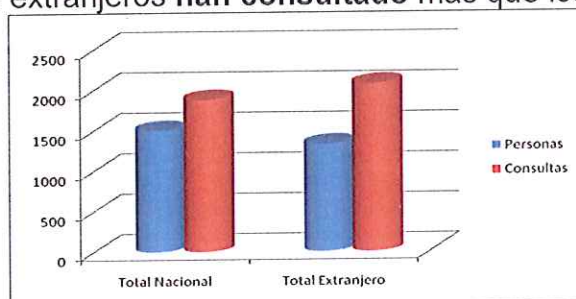
GRÁFICOS los datos recogidos en la central

1-PROCEDENCIA

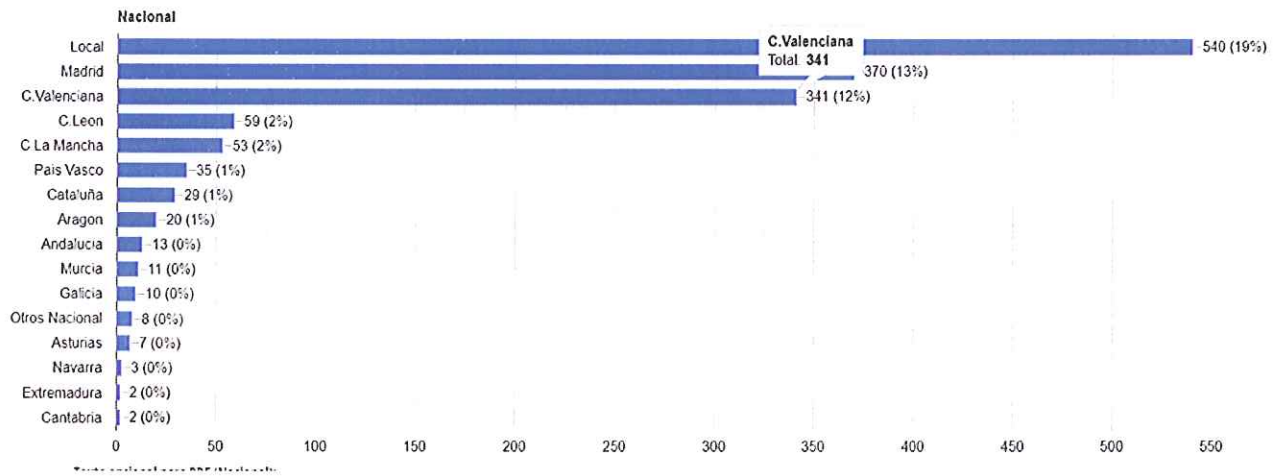
1.a) En cuanto a la procedencia de visitantes (**Datos por personas**): **1.503 han sido visitantes nacionales (53%) y 1.328 extranjeros (47%)**. Como era de esperar, por la situación especial de inseguridad sanitaria, al contrario que en los últimos años, en que había un mayor número de usuarios extranjeros en proporción 60-40, este año los nacionales han superado, casi invirtiendo la proporción.



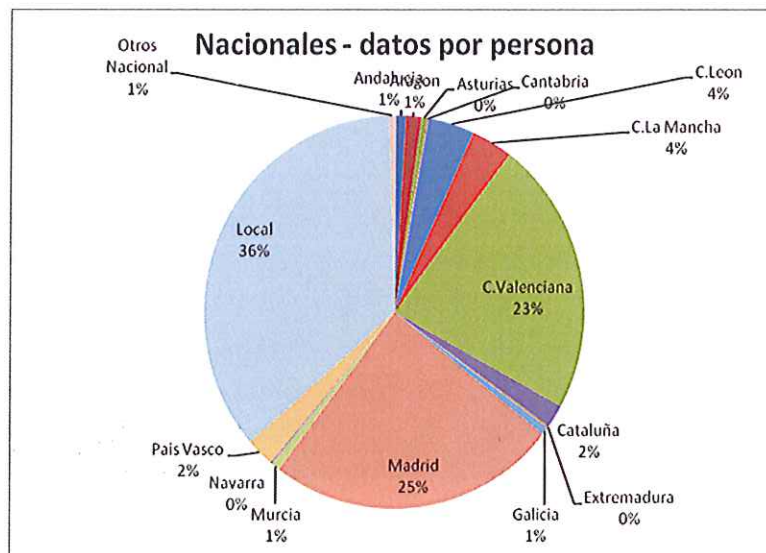
Si bien, los extranjeros **han consultado** más que los nacionales



1.b) De los nacionales – del total de personas por procedencia:



Y específicos – del total de nacionales

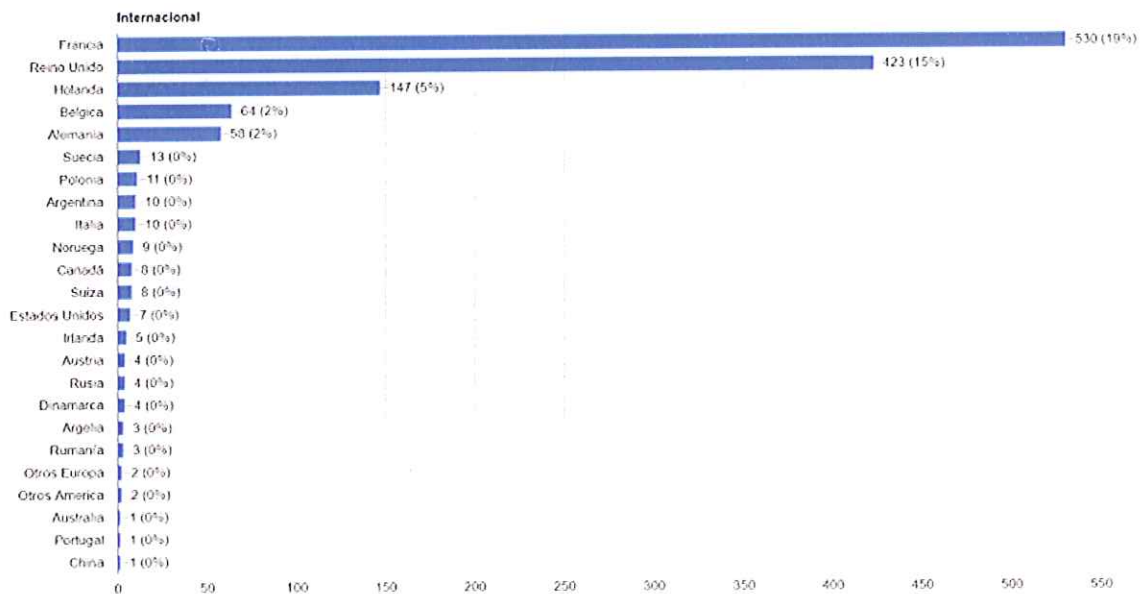


Este año son los locales (con un 36%) los que superan a otras comunidades como Madrid o Comunidad Valenciana.

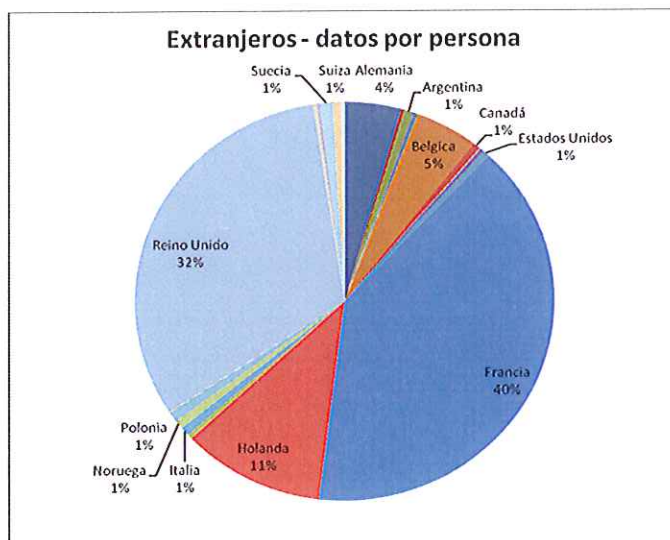
1.c) De los extranjeros

Personas por procedencia

Esta gráfica muestra el acumulado de personas de procedencia internacional.



Y específicos – del total de personas extranjeras



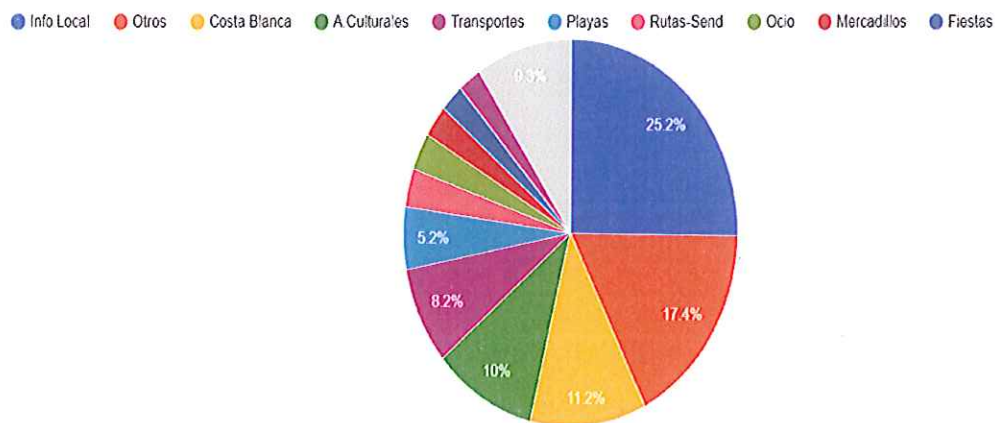
Igual que en 2019, las procedencias internacionales se mantienen destacando:

- El 40% proceden de visitantes de Francia
- El 32% de Reino Unido,
- Holanda con 11% en 3º lugar.
- Los belgas y alemanes suman un 5% y 4% respectivamente.

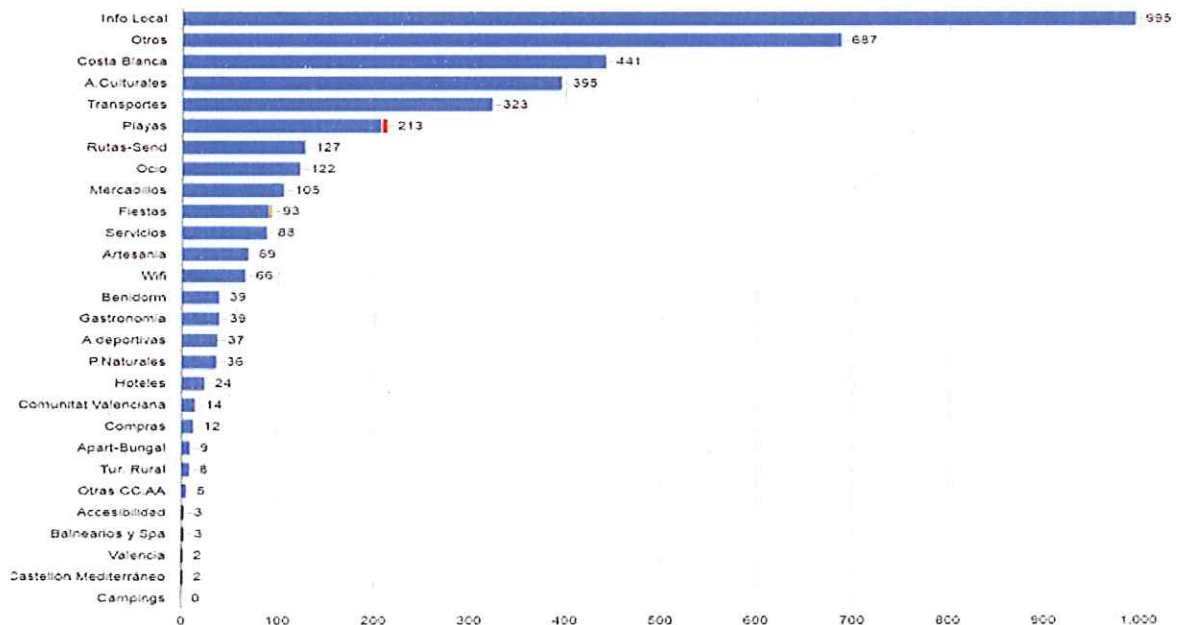
2- CONSULTAS

Las consultas, por tipo de demanda, han versado sobre:

- Información Local (25,2%)
- Y Las demandas de "Otros" alcanzan un 17,4%, es decir, consultas de información no puramente turística que este año han versado sobre el COVID-19
- Tras ello, Costa Blanca y Actividades culturales, Transportes y Playas.

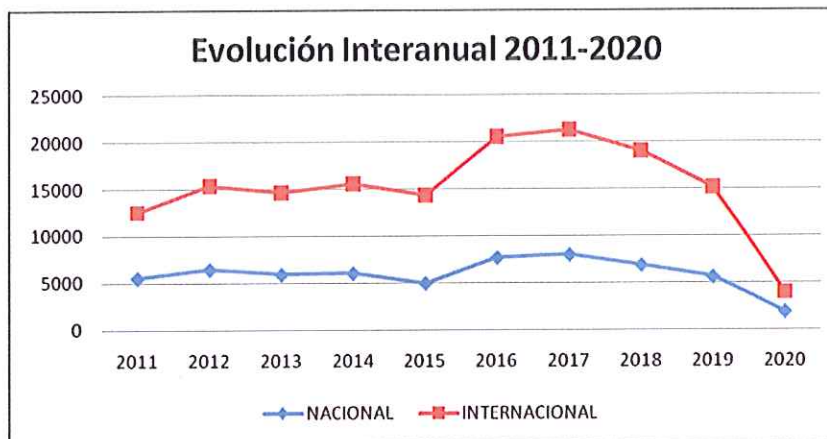


- * El color gris es un acumulado de consultas varias (compras, artesanía, wifi, ...)



3- EVOLUCIÓN INTERANUAL

Comparando el flujo de estadísticas por consultas de los últimos 10 años (desde 2011), **debido a la pandemia, el 2020 ha supuesto una bajada considerable** situándose en datos nunca antes alcanzados.



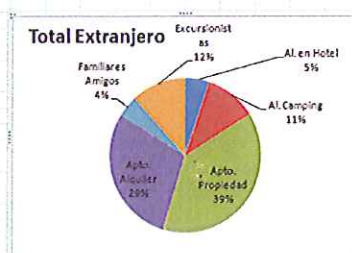
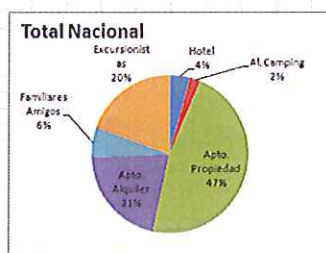
4- COMPARATIVA MAÑANA-TARDE

Este año **no ha habido atención** de mostrador por la tarde desde el 16 de marzo con varios meses de confinamiento. El 15 de junio, tras la incorporación al trabajo presencial, el horario de atención mostrador se fijó solo de 10 a 14h. para garantizar el Plan de Contingencia, si bien se hace atención telefónica y vía redes sociales.

6- TIPO DE ALOJAMIENTO

Los clientes atendidos en la oficina de turismo (descontando los locales y grupos) se han alojado en:

Se eliminan los locales. Apto. Propiedad	Total Nacional	Total Extranjero	Total
Al en Hotel	19	35	54
Al Camping	10	79	89
Apto. Propie.da	217	275	492
Apto. Alquiler	97	208	305
Familiares Am.	28	32	60
Excursionistas	90	83	173
Total Excl.	461	712	1173



Considerando las particularidades del presente año, comprobamos que:

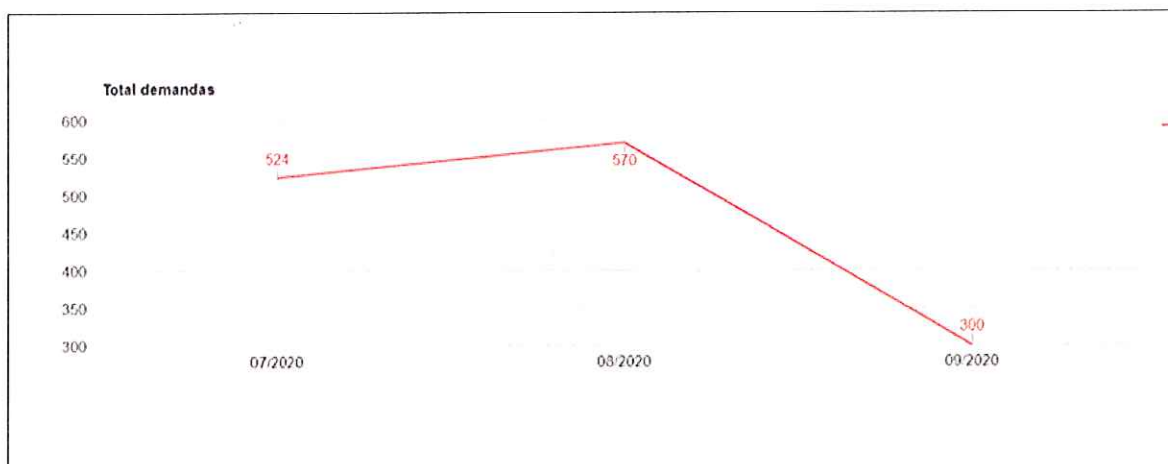
- **Los nacionales**, quitando los locales, se alojan en mayoría en **apartamentos de propiedad - 2º residencia (47%)**, si bien el alquiler también es muy importante con un 21% (ha bajado del 36% al 21%).
- **Los extranjeros**, este año predomina el **apartamento en propiedad (39%)**, siendo el apartamento en alquiler el 29%. También hay que destacar que el camping es mucho superior en los extranjeros, si bien por los datos de ocupación se estima que este sería incluso mayor en especial en los meses de invierno aunque es un cliente que no frecuenta las oficinas de turismo.

7- VERANO

EL VERANO (julio, agosto y septiembre) merece un apartado destacado habiéndose contabilizado

a) Consultas en la central en verano (1.394) han supuesto el 35% del total del año.

CONSULTAS VERANO 2020		
Total Nacional	Total Extranjero	Total
941	453	1394

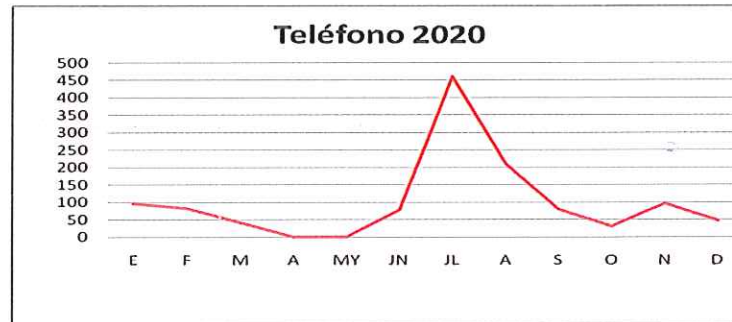


Y la evolución interanual de verano de los **últimos 10 años** es la siguiente sucediendo lo mismo que con el total por año, que si bien, el verano pasado se apreció un fuerte descenso, a este año se le añade la problemática de la Pandemia.

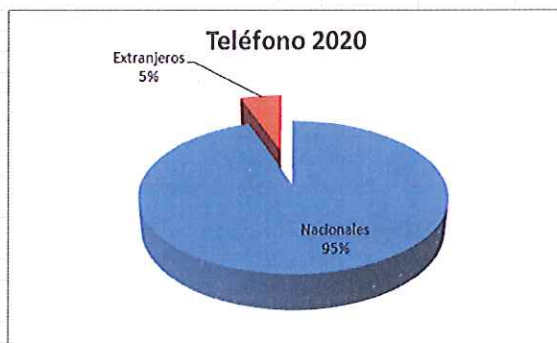


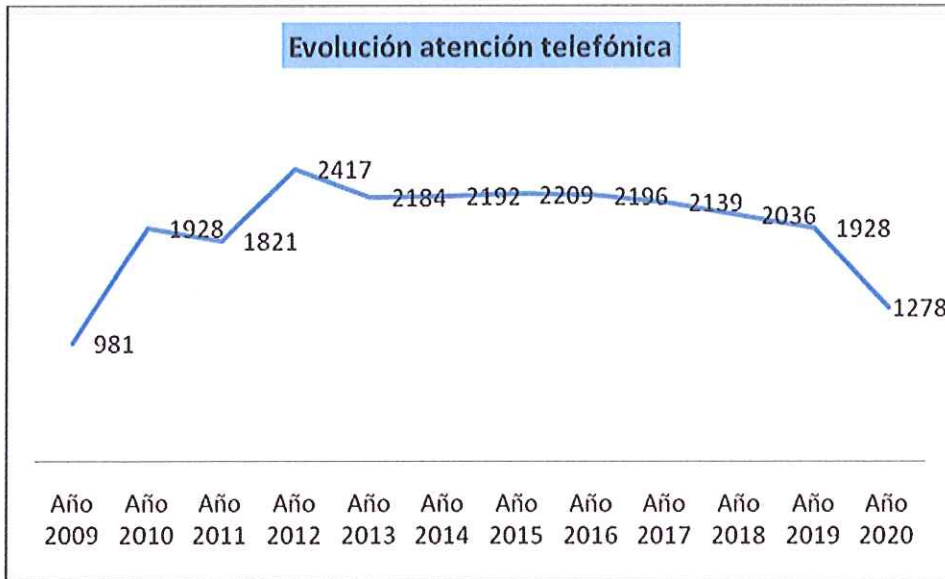
5- ATENCIÓN TELEFÓNICA 2020

Se han atendido **1.221 llamadas de teléfono** (excepto los meses de abril y mayo en que no se habían hecho los desvíos de llamada, en marzo solo medio mes) y 5 atención por whatsapp (Ver CMI 2020) – Los picos se producen en Julio y Agosto.



Sumatorio ANUAL	Nacionales	Extranjero	TOTAL	PORCENTAJE
Oferta Básica	472	28	500	39
Oferta complementaria y	94	12	106	8
Activ.Ocio, culturales y	187	19	206	16
Otros Municipios	22	2	24	2
Concejalia y Turismo Ge	266	7	273	21
Ayuntamiento	168	1	169	13
TOTAL	1209	69	1278	





El Campello, a 30 de marzo de 2021

Fdo. Eva Alberola
Técnico de Turismo

