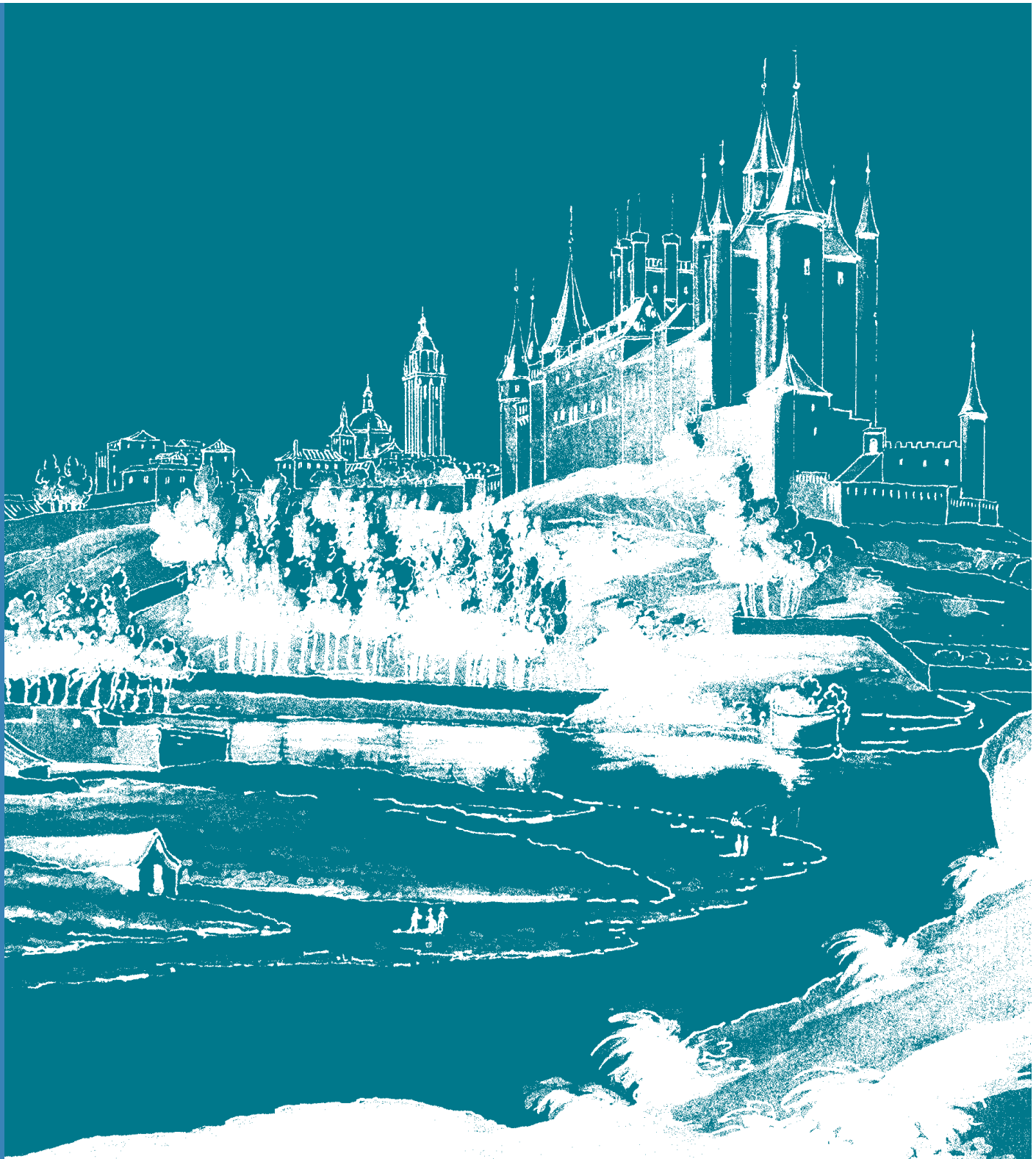


BOLETÍN INFORMATIVO OBSERVATORIO TURÍSTICO DE SEGOVIA

Nº 2 FEBRERO 2011

EMPRESA MUNICIPAL DE TURISMO DE SEGOVIA



VIAJES **SEG** ILUMINA EL CIELO

INTRODUCCIÓN

En este número 2 del Boletín Turístico de Segovia, se recopilan los datos de coyuntura turística de los años 2009 y 2010, año este último en el que hemos celebrado el 25 aniversario de la declaración como Ciudad Patrimonio de la Humanidad.

Se estudiarán, al igual que en boletines anteriores, la Encuesta de Ocupación Hotelera realizada por el Instituto Nacional de Estadística (INE), los datos recogidos en los centros gestionados por la Empresa Municipal de Turismo de Segovia (EMT); como son, el Centro de Recepción de Visitantes (CRV), los Puntos de Información Turística (P.I.T.) de la estación de AVE, Bus y

Rotonda del Pastor y los datos de la Oficina de Turismo en Segovia gestionada por la Junta de Castilla y León. Mostraremos los datos estadísticos generales y de procedencia de los visitantes que consultan en los servicios de información turística de Segovia.

Se compararán las estadísticas recogidas en los hitos monumentales y museos para mostrar su evolución a lo largo del año.

También se evaluarán la oferta y la demanda de los diferentes productos turísticos que Turismo de Segovia ha ido creando a lo largo de su actividad y que ofrece a través

de su Central de Reservas: "Reservas de Segovia".

En este boletín, además, se analizarán las consultas recibidas en las diferentes páginas webs con la que cuenta la EMT de Segovia así como las redes sociales a las que está vinculada la empresa.

Desde la creación de la Empresa Municipal de Turismo, todos los esfuerzos han ido enfocados a conseguir un turismo de calidad, por eso también se tendrán en cuenta en este informe las diferentes encuestas de satisfacción y hojas de quejas y sugerencias que Turismo de Segovia pone a disposición de cuantos nos visitan.

CONTENIDOS

AÑO 2009

1. ENCUESTA DE OCUPACIÓN HOTELERA. INE	3
2. CONSULTAS A LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA GESTIONADAS POR LA E.M.T. DE SEGOVIA	3
3. CONSULTAS A LA OFICINA DE TURISMO GESTIONADA POR LA JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN EN SEGOVIA	4
4. CONSULTAS A MONUMENTOS Y MUSEOS	5
5. LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS GESTIONADOS POR LA EMPRESA MUNICIPAL DE TURISMO DE SEGOVIA	6
6. PRINCIPALES PROCEDENCIAS DE LOS VISITANTES QUE LLEGAN A SEGOVIA	6
7. CONSULTAS A LAS WEBS DE TURISMO DE SEGOVIA	8
8. HOJAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	8
9. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE VISITAS GUIADAS	9
10. CONSULTAS POR CORREO POSTAL	10
11. CONCLUSIONES	11

AÑO 2010

1. ENCUESTA DE OCUPACIÓN HOTELERA. INE	12
2. CONSULTAS A LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA GESTIONADAS POR LA E.M.T. DE SEGOVIA	12
3. CONSULTAS A LA OFICINA DE TURISMO GESTIONADA POR LA JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN EN SEGOVIA	13
4. CONSULTAS A MONUMENTOS Y MUSEOS ...	14
5. LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS GESTIONADOS POR LA EMPRESA MUNICIPAL DE TURISMO DE SEGOVIA	15
6. PRINCIPALES PROCEDENCIAS DE LOS VISITANTES QUE LLEGAN A SEGOVIA	15
7. CONSULTAS A LAS WEBS DE TURISMO DE SEGOVIA Y REDES SOCIALES	17
8. HOJAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	18
9. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE VISITAS GUIADAS	18
10. CONSULTAS POR CORREO POSTAL	19
11. CONCLUSIONES	20

AÑO 2009

1. ENCUESTA DE OCUPACIÓN HOTELERA. INE

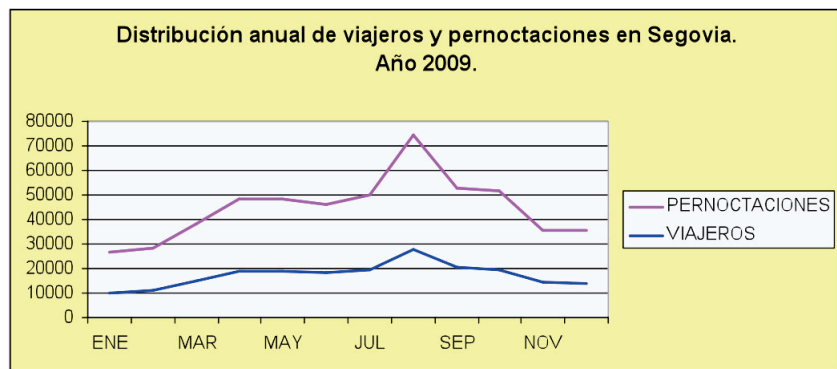
El Instituto Nacional de Estadística (INE) realiza mensualmente la Encuesta de Ocupación Hotelera (EOH) en los principales puntos turísticos de España para conocer el número de visitantes nacionales y extranjeros y los días que pernoctan en los establecimientos hoteleros de nuestro país.

Durante el año 2009 la EOH elaborada por el INE refleja un total de 209.561 viajeros que han realizado un total de 329.888 pernoctaciones. El 83,44% del total de viajeros fueron nacionales, mientras que el 16,56% fueron de nacionalidad extranjera. Los viajeros nacionales se destacan tanto en número como en pernoctaciones con respecto a los viajeros extranjeros, sobre todo en los meses de verano, puentes y Semana Santa, tal y como se observa en el cuadro.

El pico más elevado del gráfico corresponde al mes de agosto. Pero cabe destacar que en este año, los otros dos meses con el porcentaje más alto, tanto en viajeros como en pernoctaciones realizadas, son septiembre y octubre. En total, estos tres meses representan el 28% del total de viajeros y el 33,5% de las pernoctaciones totales del año 2009.

Demanda anual de viajeros y pernoctaciones. Año 2009.						
	Viajeros			Pernoctaciones		
	Nacionales	Extranjeros	TOTAL	Nacionales	Extranjeros	TOTAL
Enero	9.120	1.137	10.257	14.725	1.580	16.305
Febrero	10.149	915	11.064	15.733	1.424	17.157
Marzo	13.439	1.381	14.820	20.099	1.968	22.067
Abril	14.962	3.804	18.766	23.282	6.131	29.413
Mayo	14.556	4.269	18.825	21.816	7.850	29.666
Junio	15.408	3.157	18.565	23.045	5.630	28.675
Julio	15.762	4.514	20.276	24.013	8.082	32.095
Agosto	23.776	4.184	27.960	39.136	7.091	46.227
Septiembre	15.903	4.426	20.329	24.689	7.551	32.240
Octubre	15.922	3.626	19.548	26.275	5.913	32.188
Noviembre	13.176	1.649	14.825	19.872	2.432	22.304
Diciembre	12.680	1.646	14.326	19.505	2.046	21.551
TOTAL	174.853	34.708	209.561	272.190	57.698	329.888

Fuente: Instituto Nacional de Estadística. Encuesta de Ocupación Hotelera



Fuente: Instituto Nacional de Estadística. Encuesta de Ocupación Hotelera

2. CONSULTAS A LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA GESTIONADOS POR LA EMPRESA MUNICIPAL DE TURISMO DE SEGOVIA.

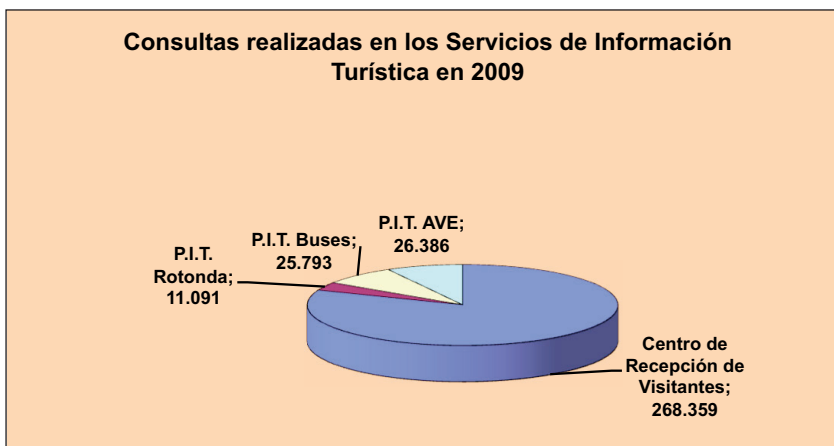
ESTADÍSTICAS GLOBALES DEL AÑO 2009					
SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA					
MES/2009	C.R.V.	PUERTA C.R.V.	P.I.T. ROTONDA	P.I.T. BUSES	P.I.T.AVE
ENERO	8.778	25.513	26	1.610	1.556
FEBRERO	14.511	34.888	497	2.251	2.183
MARZO	24.252	59.131	1.111	3.621	2.974
ABRIL	29.192	78.530	1.644	3.531	4.055
MAYO	35.780	67.842	1.485	2.801	3.041
JUNIO	19.662	59.988	772	1.875	1.997
JULIO	19.118	56.378	869	2.088	2.207
AGOSTO	32.721	83.801	1.953	1.636	1.594
SEPTIEMBRE	24.262	61.845	874	1.569	1.585
OCTUBRE	27.495	72.746	799	1.811	1.863
NOVIEMBRE	14.663	50.197	368	1.510	1.560
DICIEMBRE	17.925	40.109	693	1.490	1.771
TOTAL 2009	268.359	690.968	11.091	25.793	26.386

Fuente: Turismo de Segovia

El Centro de Recepción de Visitantes de Segovia (CRV) es la oficina de información turística con la que empezó a andar Turismo de Segovia pero hoy en día, gestiona además tres Puntos de Información Turística que son: el P.I.T. de la Ronda del Pastor, el P.I.T. de la Estación de Autobuses y el P.I.T. de la Estación de AVE. Además, también cuenta con otros tres centros expositivos: la Puerta de San Andrés, el Centro Didáctico de la Judería y la Casa-Museo de Antonio Machado, centros que se estudiarán en el aparatado de museos de este boletín.

Por su situación estratégica, a los pies de la parte más alta del Acueducto, por la amplitud de horas de atención al público y por los servicios que presta, el CRV es la oficina que más visitantes recibe.

En este primer cuadro aparecen los datos globales de todos los S.I.T. que gestiona la Empresa Municipal de Turismo de Segovia recogidos durante todo el año 2009. Los datos muestran el número de consultas realizadas en los mostradores de los diferentes Servicios de Información Turística. El dato "Puerta C.R.V." se refiere al dato facilitado por un contador de personas que se encuentra a la entrada del Centro de Recepción de Visitantes. Este dato informa del número de personas que accede al interior del Centro, ya que el CRV cuenta con baños públicos, un área de descanso, la Central de Reservas "Reservas de Segovia" o una tienda de souvenir y cerámica típica de la zona, que reciben múltiples visitas al día y no quedan reflejados en los datos de las consultas atendidas en



Fuente: Turismo de Segovia

el mostrador principal de información turística.

Valorando la tabla, resulta que los datos de los P.I.T. de la Estación de AVE y los del P.I.T. de la Estación de Buses son muy parecidos. Desentonan un poco el P.I.T. de la Rotonda del Pator que por su tipología sólo recibe, en general, consultas de visitantes que se mueven en coche, mientras que los otros puntos reci-

ben también la visita de grupos organizados.

El Centro de Recepción, como ya se ha comentado, es el punto principal de acogida de visitantes de la ciudad de Segovia, por tanto es también el que mayores datos de afluencia refleja. En relación a los demás Servicios de Información aquí estudiados, representa un 80,92% de las consultas realizadas en todo un año.

3. CONSULTAS A LA OFICINA DE TURISMO GESTIONADA POR LA JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN EN SEGOVIA.

La Oficina de Turismo en Segovia que gestiona la Junta de Castilla y León a través de la empresa SOTUR S.A., se encuentra en la Plaza Mayor de la ciudad, frente al Ayuntamiento.

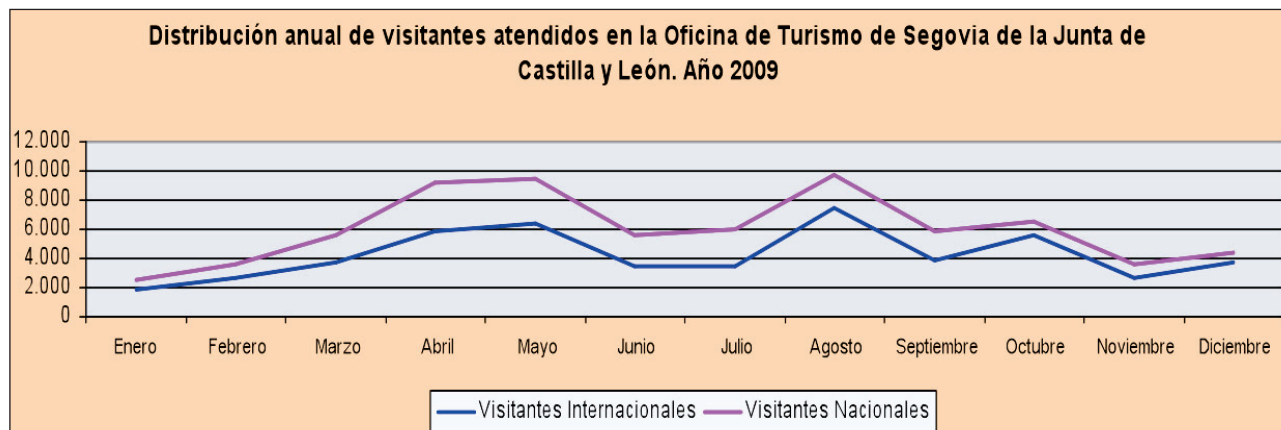
El comportamiento de los visitantes atendidos en la Oficina de Turismo de Segovia gestionada por la Junta de Castilla y León, muestra tres picos muy diferenciados: uno en abril-mayo (Semana Santa), agosto (Verano) y octubre (Puente del Pilar).

El que más importancia ha tenido en esta oficina durante el año 2009, ha sido el mes de agosto con 9.714 consultas atendidas en el mostrador, lo que supone un 13,46% de las consul-

tas de todo el año. En cuanto a procedencias, el 70,20% de las consultas recibidas son de personas de nacionalidad española, mientras que el 29,80% fueron extranjeros.

OFICINA DE TURISMO DE LA JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN EN SEGOVIA												TOTAL	
Año 2009	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	2009
Nacionales	1.810	2.627	3.679	5.860	6.398	3.423	3.489	7.493	3.862	5.612	2.677	3.713	50.643
Extranjeros	777	967	1.925	3.334	3.110	2.160	2.570	2.221	2.010	869	869	681	21.493
TOTAL	2.587	3.594	5.604	9.194	9.508	5.583	6.059	9.714	5.872	6.481	3.546	4.394	72.136

Fuente: SOTUR S.A.

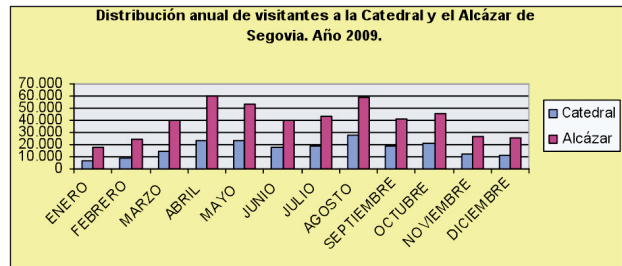


Fuente: SOTUR S.A.

4. CONSULTAS A MONUMENTOS Y MUSEOS DE SEGOVIA

Visitantes a los principales Hitos Monumentales de Segovia. Año 2009		
MES/2009	Catedral	Alcázar
ENERO	7.203	17.716
FEBRERO	9.309	24.126
MARZO	14.868	40.468
ABRIL	23.494	60.451
MAYO	23.846	53.172
JUNIO	18.041	40.271
JULIO	18.746	42.905
AGOSTO	27.235	58.975
SEPTIEMBRE	18.778	41.596
OCTUBRE	21.586	45.729
NOVIEMBRE	12.598	26.757
DICIEMBRE	11.131	25.840
TOTAL 2009	206.835	478.006

Fuente: Catedral y Alcázar de Segovia.



Fuente: Catedral y Alcázar de Segovia.



Fuente: Museo de Segovia, Museo Zuloaga, Casa-Museo A. Machado, Museo Rodera-Robles, Centro Didáctico de la Judería.

El Acueducto es el monumento emblema de la ciudad de Segovia, pero como contabilizar el número de personas que lo contemplan cada día es imposible, en este apartado se valorarán las visitas a los principales hitos monumentales como son la Catedral y el Alcázar y los museos del recinto amurallado.

El Alcázar de Segovia es el monumento más visitado con casi el medio millón de visitantes anuales. Por su parte, la Catedral recibe algo más de doscientos mil visitantes al año, aunque en este cómputo total faltan de contabilizar las personas que la visitan los domingos por la mañana, cuando la Catedral abre sus puertas de forma gratuita debido a la celebración de misas y por lo tanto, no existe ningún control de acceso al monumento.

Los dos hitos monumentales de la ciudad, muestran dos picos diferenciados: uno en abril (Semana Santa) y otro en agosto (vacaciones de verano). Las visitas recibidas en la Catedral en el mes de abril, representan un 11,36% y las recibidas en agosto un 13,16% de todas las del año 2009. Por su parte, las visitas que ha contabilizado el Alcázar en abril suponen un 12,65% y las de agosto un 12,34% del cómputo total del año.

El Museo de Segovia es el que más visitas recibe a lo largo del año. Debido a los diferentes talleres que programa, muestra un comportamiento de visitas bastante homogéneo durante todos los meses. No es el caso del resto de museos en los que, los dos picos más significativos se corresponde con los meses

de abril (Semana Santa) y agosto (verano).

En el caso del Museo Rodera-Robles, hay que destacar que el mes de marzo tuvo muy pocas visitas porque estuvo abierto al público solamente ocho días. Lo mismo ha ocurrido en el Centro Didáctico de la Judería que cerró en febrero por obras de mejora y restauración y no volvió a abrir sus puertas hasta septiembre.

En términos generales, han visitado los principales museos de la ciudad, un total de 33.796 personas. El Museo de Segovia con 15.326 visitas, se sitúa en el primer lugar con un 45,35% del total de visitantes. En segundo lugar se encuentra la Casa-Museo de Antonio Machado con un porcentaje del 20,18% del total. Por detrás estarían el Museo Zuloaga con un 17,10%, el Museo Rodera-Robles con un 9,15%. En último lugar se encuentra el Centro Didáctico de la Judería con un porcentaje del 8,23%, aunque este año 2009 sólo ha estado abierto al público 5 meses y los resultados no pueden por tanto ser comparados con los demás museos.

Aunque no aparece en este estudio, el museo de Arte Contemporáneo Esteban Vicente, ha recibido un total de 17.228 visitas en el año 2009. Dato que le convierte en el museo más visitado de Segovia.

MUSEO DE SEGOVIA													TOTAL
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
2009	784	1.291	1.822	1.996	2.065	1.220	908	1.248	837	1.167	1.156	832	15.326
MUSEO ZULOAGA													TOTAL
2009	219	249	390	842	1.047	396	491	584	243	555	423	339	5.778
CASA-MUSEO ANTONIO MACHADO													TOTAL
2009	140	717	517	1.188	603	443	523	1.011	418	518	352	390	6.820
MUSEO RODERA-ROBLES													TOTAL
2009	158	111	48	292	232	203	335	491	190	375	295	361	3.091
CENTRO DIDÁCTICO DE LA JUDERÍA													TOTAL
2009	104	6							899	805	501	466	2.781

Fuente: Museo de Segovia, Museo Zuloaga, Casa-Museo A. Machado, Museo Rodera-Robles, Centro Didáctico de la Judería.

5. LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS GESTIONADOS POR LA EMPRESA MUNICIPAL DE TURISMO DE SEGOVIA

Desde la aparición de la Empresa Municipal de Turismo de Segovia, se han creado año tras año nuevos productos para conseguir que la oferta turística en la ciudad sea lo más variada posible y llegar así a todos los públicos. Se pretende que los visitantes encuentren en la ciudad varias alternativas para que su estancia sea agradable, amena y diferente a otras opciones del mercado.

El producto "estrella" de Turismo de Segovia son, sin duda, las Visitas Guiadas. Y dentro de ellas, el recorrido más demandado es la visita "Patrimonio de la Humanidad", una ruta que descubre los principales monumentos de la ciudad, así como sus calles y Casco Histórico que merecieron a Segovia ser nombrada por la UNESCO en 1985 como Ciudad Patrimonio de la Humanidad.

En agosto de 2009 se une a los ya existentes, otro producto en pleno auge: el alquiler de audioguías, un instrumento que permite visitar la ciudad a cualquier ritmo, ya que se puede alquilar por un máximo de tres días.

El alquiler de bicicletas eléctricas comenzó en 2008, pero no es hasta marzo de 2009, cuando este servicio es gestionado íntegramente por la Empresa Municipal. La temporada de alquiler de bicicletas abarca de marzo

Usuarios de los Productos Turísticos de Turismo de Segovia. Año 2009				
MES	Visitas Guiadas	Bus Turístico	Alquiler de Audioguías	Alquiler Bicis
	2009	2009	2009	2009
Enero	221	276		
Febrero	263	530		
Marzo	287	1.350		88
Abril	577	2.244		157
Mayo	384	1.811		214
Junio	271	1.469		147
Julio	562	2.270		114
Agosto	1.311	2.671	13	177
Septiembre	520	2.421	14	302
Octubre	787	2.112	29	101
Noviembre	464	405	17	
Diciembre	743	492	35	
TOTAL	6.390	18.051	108	1.300

Fuente: Central de Reservas de Turismo de Segovia "Reservas de Segovia".

hasta octubre o, lo que es lo mismo desde primavera hasta otoño, de cada año.

También en el uso de los Productos Turísticos aparecen dos meses de bien diferenciados: abril coincidiendo con el periodo de Semana Santa y agosto que, como ya se ha comentado, es el mes por excelencia de las vacaciones estivales. En el caso de las Visitas Guiadas, el 9,03% del total del año, corresponde al mes de abril y el

20,52% al mes de agosto. El Bus Turístico estuvo averiado en el mes de agosto casi todo el mes, por eso el número de personas que usaron este producto ha descendido más de la mitad con respecto a otros años. De los otros dos productos estudiados en este apartado, el alquiler de audioguías, que ha comenzado en agosto de 2009 y el alquiler de bicicletas eléctricas, puede inferirse que su aceptación en el mercado va siendo cada vez mayor.

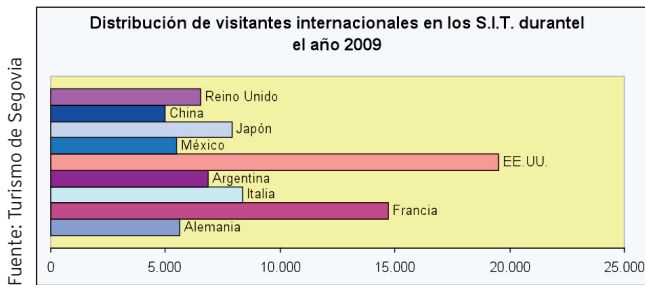
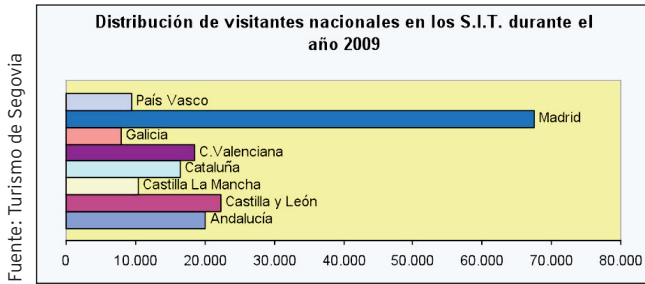
6. PRINCIPALES PROCEDENCIAS DE LOS VISITANTES QUE LLEGAN A SEGOVIA

Madrid, con un porcentaje del 32,94% de visitantes nacionales, es la comunidad que más llega a la ciudad. Dato que no sorprende mucho debido a su cercanía y a los nuevos medios de transporte que facilitan la conectividad entre ambas ciudades como es el caso de la línea de Alta Velocidad que permite llegar de Madrid a Segovia en menos de media hora. Castilla y León, es la segunda comunidad que más visita la ciudad, con un porcentaje del 10,93% del total de visitantes recibi-

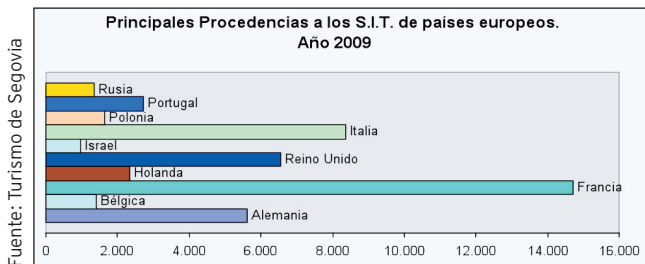
dos en los S.I.T. en el año 2009. Andalucía con un 9,79% del total es la tercera comunidad que más viene a Segovia. La Comunidad Valenciana es la cuarta comunidad con un 9,07% de presencia y Cataluña es la quinta comunidad con 8,09% que más ha visitado la ciudad de Segovia a lo largo de todo el año 2009. Después Castilla la Mancha con un 5,08% de presencia y con más de 10.400 personas procedentes de dicha comunidad País Vasco y Galicia, con un porcentaje del

4,65% y 3,91% respectivamente, aumentan su presencia en Segovia. En el caso de los extranjeros, el país que más nos visita vuelve a ser Estados Unidos con un porcentaje del 15,46% del total de países que llegan a la ciudad. En segundo lugar aparece Francia con un 11,65%, seguido de Italia con un porcentaje de presencia en la ciudad del 6,63% del total. Japón ocupa el cuarto puesto en el ranking, con un 6,27% del total de países extranjeros. Casi con el mismo número

figuran Argentina e Inglaterra con un 5,43% para el primer país y un 5,19% para el segundo. Los cuadros muestran las diferentes procedencias que llegan a la ciudad.



Francia vuelve a ser el primer país que más nos visita. Pero Italia se situaría ahora en segundo lugar. Los visitantes procedentes de Reino Unido, estarían en tercer lugar, seguidos por Alemania y Portugal.



Como se aprecia en el gráfico, Estados Unidos muestra un claro predominio con respecto al resto de países de América, representando un 38,48% del total de visitantes recibidos en la ciudad de Segovia. Argentina ocupa el segundo lugar, aunque con un porcentaje de 13,51% por debajo de la mitad de los anteriores, y en el tercer puesto figura México con un 10,70% de presencia.

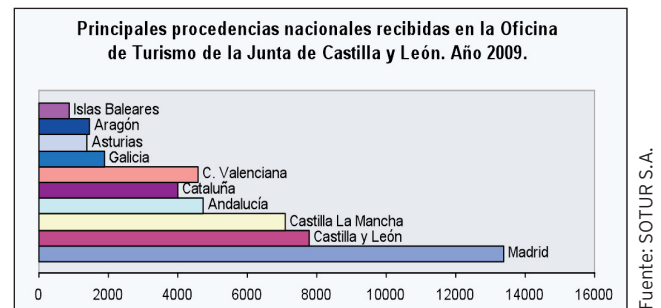


En cuanto a los países de Asia, es Japón el que más nos visita, aunque su llegada a Segovia suele ser, por lo general, en grupo y sólo por unas horas. China y Corea del Sur son, por este orden, los otros dos países asiáticos que más vienen a la ciudad. En el caso de los primeros cabe destacar que, aunque la mayor parte viaja en grupo, cada vez son más los que lo hacen de manera individualizada o en familia. En el caso de Corea por el contrario, su presencia en Segovia, es más individualizada que en grupo.

En este gráfico se ha incluido Australia, país cuya presencia en la ciudad es significativa a pesar de los muchos kilómetros que nos separan.



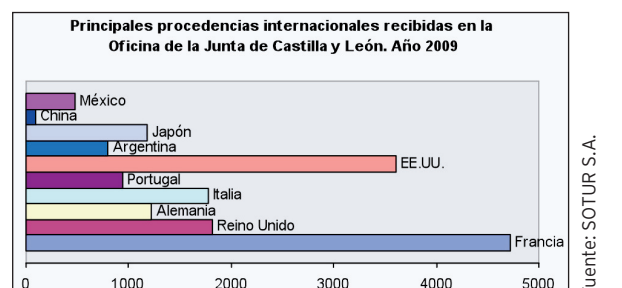
OFICINA DE TURISMO DE LA JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN EN SEGOVIA



En el año 2009, la oficina de turismo gestionada por la Junta de Castilla y León a través de SOTUR S.A. (Sociedad de Promoción del Turismo en Castilla y León) ha atendido un total de 78.276 personas, de las que el 70,51% (55.196) fueron nacionales y el 29,48% (23.080) de nacionalidad extranjera, según los datos estadísticos facilitados por SOTUR S.A.

Al igual que en el CRV y en los PITs gestionados por Turismo de Segovia, Madrid es la comunidad autónoma que más visita esta oficina, con una presencia del 24,24% del total de visitantes nacionales atendidos. Castilla y León también se encuentran en este caso en el segundo lugar. Castilla La Mancha es la tercera comunidad, con una presencia del 12,85% del total. Dato éste que difiere mucho de la presencia de esta comunidad en las oficinas de turismo de la Empresa Municipal de Turismo, puesto que en estos centros, la tercera comunidad es la valenciana y Castilla La Mancha se encuentra en el sexto lugar.

En cuanto a los países extranjeros que más utiliza la Oficina de Turismo de la Junta de Castilla y León, difiere también de los centros gestionados por Turismo de Segovia. Francia se desmarca con una presencia del 20,44% del total de los internacionales. Estados Unidos abarca el 15,64% del total, y ocupa el segundo lugar. En los centros gestionados por Turismo de Segovia, estos puestos están invertidos, es decir, primero EE.UU. y en segundo lugar Francia. Les siguen Reino Unido, Italia y Japón, por ese orden.



7. CONSULTA A LA WEBS DE TURISMO DE SEGOVIA Y REDES SOCIALES.

WEBS DE TURISMO DE SEGOVIA

La Empresa Municipal de Turismo cuenta con la web *www.turismodesegovia.com* desde el año 2006. Un sitio de Internet, en el que los usuarios pueden encontrar una completa y variada información no sólo turística sino también cultural, de eventos, etc.

Año tras año Turismo de Segovia ha ido creciendo y ha ido creando nuevas páginas webs como : *www.sego-*

viafilmoffice.com y la web de Segovia Convention Bureau *www.segoviacongresos.com*. La página de la central de reservas *www.reservasdesegovia.com* facilita la venta "on line" de los productos gestionados por la Empresa Municipal de Turismo, así como otros eventos de carácter cultural y/o de ocio. Todas estas webs han sido creadas por la empresa segoviana de Soluciones Informáticas Globales.

En este cuadro aparecen los usuarios que han accedido a las diferentes páginas de Turismo de Segovia

en el año 2009. Aunque algunas de ellas fueron creadas unos años antes, como se aprecia en el gráfico, no es hasta los últimos meses del año cuando comienzan a ser operativas. El número de visitas varía en función de la época del año, así en la web *www.turismodesegovia.com* aumenta en marzo, coincidiendo con la celebración de la Semana Santa o agosto, mes estival de preferencia. Es de destacar el número de consultas realizadas en *www.reservasdesegovia.com* que en sólo dos meses ha conseguido casi 3.600 visitas.

ESTADÍSTICAS GLOBALES DEL AÑO 2009 USUARIOS DE LAS PÁGINAS WEBS DE TURISMO DE SEGOVIA				
MES/2009	<i>www.turismodesegovia.com</i>	<i>www.segoviafilmoffice.com</i>	<i>www.reservasdesegovia.com</i>	<i>www.segoviacongresos.com</i>
ENERO	5.783			
FEBRERO	4.780			
MARZO	7.206			
ABRIL	4.742			
MAYO	3.292			
JUNIO	4.387			80
JULIO	4.344			114
AGOSTO	4.956			70
SEPTIEMBRE	3.143			149
OCTUBRE	3.771			151
NOVIEMBRE	3.286		2.713	132
DICIEMBRE	1.600	392	880	81
TOTAL 2009	51.290	392	3.593	777

Fuente: Urchin Web Analytics

8. HOJAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La Empresa Municipal de Turismo tiene a disposición hojas en las que cualquier persona puede dejar por escrito su queja y/o sugerencia en materia de turismo. Conviene recordar que no son Hojas de Reclamaciones para establecimientos turísticos, ya que éstas últimas se deben solicitar en el establecimiento objeto de la reclamación. Las Hojas de Quejas y Sugerencias a las que se hace referencia en este apartado no tienen carácter administrativo, pero desde el año 2009 Turismo de Segovia tramita y contesta todas aquellas quejas que son susceptibles de aclaración por alguna de las partes implicadas.

Durante el año 2009, se han contestado un total de 105 quejas y/o sugerencias.

Los quejas que más se repiten en estas hojas son:

- Conseguir plazas de aparcamiento.
- Organización de venta de localidades en el Festival Internacional de Títeres de Segovia "Titirimundi".
- Cobro por la entrada a la Catedral.
- Horario de apertura de los monumentos (en ocasiones escasa).

ESTADÍSTICAS GLOBALES DEL AÑO 2009 HOJAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	
MES/2009	Hoja de Quejas y Sugerencias rellenas y tramitadas
ENERO	2
FEBRERO	3
MARZO	23
ABRIL	5
MAYO	14
JUNIO	5
JULIO	2
AGOSTO	20
SEPTIEMBRE	13
OCTUBRE	13
NOVIEMBRE	3
DICIEMBRE	2
TOTAL 2009	105

Fuente: Turismo de Segovia

9. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LAS VISITAS GUIADAS.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Turismo de Segovia quiere mejorar la calidad de los servicios que ofrece y quién mejor que los propios usuarios para que valoren el grado de satisfacción que un determinado artículo o servicio les proporciona. Para esto en el Centro de Recepción de Visitantes (CRV) de Segovia existe una encuesta de satisfacción en la que se puede dejar constancia de la valoración general de cada persona. La encuesta está formada por 14 preguntas, entre las que se recoge la opinión sobre la imagen del CRV, el trato recibido o las prestaciones tecnológicas con las que cuenta el centro. La valoración es de 1 a 5. En esta encuesta, además, se da la opción a que la persona que la rellena, pueda poner sus datos personales para que Turismo de Segovia los incluya en una base de datos y de esa manera reciba información sobre eventos culturales en la ciudad. En el año 2009 se han rellenado un total de 95 encuestas de satisfacción.

La mayoría de las personas que rellenan esta encuesta, considera entre "bien" y "muy bien" la ubicación del Centro de Recepción de Visitantes de Segovia, al igual que el trato recibido y la imagen de los empleados del mismo. El horario de apertura del centro, está considerado como "bien" y en alguna ocasión como "regular". Un aspecto que está muy valorado en las encuestas es la existencia de baños públicos en el interior del centro.

El horario del bus turístico en temporada baja (cuando sólo funciona los fines de semana y con 5 servicios al día), es una de las preguntas peor valoradas en la encuesta.

La accesibilidad del centro es muy valorada, pero en el apartado de observaciones la mayoría comenta que aún queda mucho por hacer en este aspecto en la ciudad.

Fuente: Turismo de Segovia

ESTADÍSTICAS GLOBALES DEL AÑO 2009 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	
MES/2009	Encuesta de Satisfacción
ENERO	3
FEBRERO	9
MARZO	24
ABRIL	3
MAYO	7
JUNIO	0
JULIO	1
AGOSTO	12
SEPTIEMBRE	10
OCTUBRE	12
NOVIEMBRE	10
DICIEMBRE	4
TOTAL 2009	95

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LAS VISITAS GUIADAS

Las Visitas Guiadas que se realizan por los diversos rincones de la ciudad, son cada vez más demandadas por los visitantes y también por residentes. Turismo de Segovia mejora constantemente este producto añadiendo nuevas rutas y ampliando la oferta, tomando nota de las opiniones de las personas que forman parte de alguna de ellas y que rellenan la Encuesta de Satisfacción de las Visitas Guiadas. Esta encuesta consta de 5 preguntas de respuesta múltiple con espacio para cualquier observación que no esté reflejada en las anteriores. Las preguntas recogen la opinión de los participantes de alguna visita guiada. Es una encuesta libre y anónima, aunque, también permite recoger datos personales con el propósito de su tratamiento estadístico y para recibir información sobre las actividades culturales de la ciudad.

Esta encuesta refleja que el número de personas que consultan Internet para informarse sobre los servicios de la central de reservas de Turismo de Segovia: Reservas de Segovia, es cada vez mayor.

Todas las personas que han rellenado esta encuesta, consideran entre "satisfactorias" y "muy satisfactorias" las explicaciones del guía con el que han realizado la visita y el itinerario establecido para la misma. El precio estipulado para cada visita, está considerado como "normal". Aumenta el número de personas que repite nuestras visitas guiadas.

Fuente: Turismo de Segovia

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN VISITAS GUIADAS	
MES/2009	E. SAT. VISITAS GUIADAS
ENERO	50
FEBRERO	35
MARZO	81
ABRIL	13
MAYO	165
JUNIO	78
JULIO	149
AGOSTO	161
SEPTIEMBRE	45
OCTUBRE	61
NOVIEMBRE	39
DICIEMBRE	29
TOTAL 2009	906

10. CONSULTAS POR CORREO POSTAL

Cada vez son más las personas que preparan la visita a la ciudad con antelación a su llegada, bien consiguiendo información a través de Internet, solicitando información en el correo electrónico *info@turismodesegovia.com* o llamando directamente al teléfono del CRV: 921 46 67 20. En este apartado se analizarán las localidades que más han solicitado el envío de información turística por correo postal durante el año 2009.

En el año 2009, la Empresa Municipal de Turismo ha contestado por correo postal un total de 556 peticiones de información turística, a través del Centro de Recepción de Visitantes de Segovia. De ellas 484 han sido peticiones nacionales y 72 de origen extranjero.

Este dato indica que, a pesar de las nuevas tecnologías, todavía son muchas las personas que prefieren recibir información turística en sus domicilios con antelación a su visita.

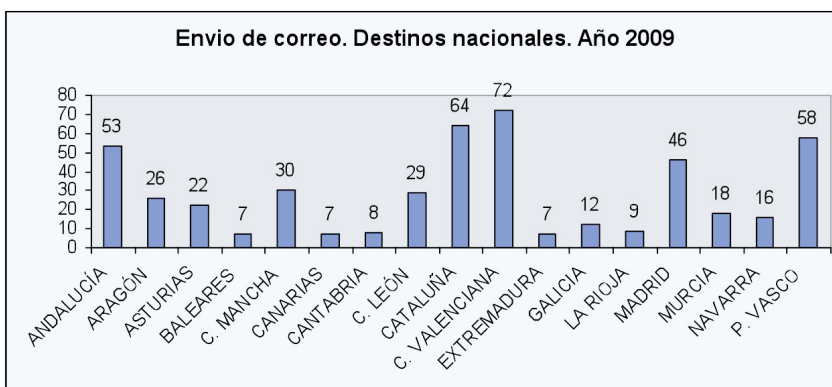
La Comunidad Valenciana es el lugar desde donde más peticiones de información turística se han recibido. Le siguen Cataluña, País Vasco y Andalucía por este orden. Madrid, en este caso, es la quinta ciudad que solicita por correo postal información turística de la ciudad. Detrás de ella se encuentran Castilla la Mancha y Castilla y León prácticamente igualadas. Ceuta y Melilla no han solicitado en este año 2009 ningún tipo de información al CRV.

En las solicitudes vía correo postal desde el extranjero, destaca Francia, que representa el 43,05% de todas las peticiones internacionales de información turística. En segundo lugar aparece Inglaterra, aunque con diferencia respecto a Francia.

ENVIO DE CORREO POSTAL DESTINOS NACIONALES. TOTAL AÑO 2009.	
ANDALUCÍA	53
ARAGÓN	26
ASTURIAS	22
BALEARES	7
C. MANCHA	30
CANARIAS	7
CANTABRIA	8
C. LEÓN	29
CATALUÑA	64
C. VALENCIANA	72
EXTREMADURA	7
GALICIA	12
LA RIOJA	9
MADRID	46
MURCIA	18
NAVARRA	16
P. VASCO	58
CEUTA	0
MELILLA	0
TOTAL 2009	484

ENVIO DE CORREO POSTAL DESTINOS INTERNACIONALES. TOTAL AÑO 2009.	
ALEMANIA	3
AUSTRIA	1
BÉLGICA	7
FRANCIA	31
HOLANDA	4
INGLATERRA	8
IRLANDA	2
ITALIA	5
LITUANIA	1
POLONIA	2
PORTUGAL	1
RUSIA	3
EE.UU.	3
RESTO DE PAÍSES	1
TOTAL 2009	72

Fuente: Turismo de Segovia



Fuente: Turismo de Segovia



Fuente: Turismo de Segovia

11. CONCLUSIONES

Según la Encuesta de Ocupación Hotelera (EOH) realizada por el Instituto Nacional de Estadística (INE) durante el año 2009 llegaron a Segovia 209.561 viajeros nacionales y extranjeros que realizaron un total de 329.888 pernoctaciones, lo que supone una **estancia media de 1,68 noches**. Este dato, coloca a Segovia como la quinta provincia de Castilla y León con la estancia media más elevada, superada por Salamanca, Soria, Ávila y Palencia. Empata este año 2009 con León. Las otras dos ciudades Patrimonio de la Humanidad de Castilla y León, Salamanca y Ávila, han tenido una estancia media de 1,86, en el caso de la primera y 1,72 noches de media en el caso de Ávila.

Aunque es complicado conocer el número exacto de visitantes que llegan a Segovia, a grandes rasgos se podría decir que **cerca del millón de personas llegan a la ciudad** al año. Esta afirmación se obtiene del número de personas que registra el contador que se encuentra a la entrada del Centro de Recepción de Visitantes (CRV) y que en este año 2009, ha registrado un total de 690.968 personas.

Entre los centros que gestiona la Empresa Municipal de Segovia, el CRV, gracias a su situación estratégica a los pies del Acueducto, a los servicios que presta y su apertura continuada diaria, es la oficina que más visitantes recibe. En 2009 y a pesar de la crisis económica, se han atendido 268.359 consultas de información en su mostrador central. Un 4% menos que el año precedente, en el que se registraron 279.660 consultas. Si se suman las personas atendidas en todos los servicios de información con los que cuenta Turismo de Segovia: CRV, PITs de la Estación de AVE, de la Estación de Autobuses y el de la Rotonda del Pastor, resulta un total de **331.629 consultas**; este dato es el segundo mejor de los recogidos en los 5 años de vida de la Empresa Municipal de Turismo, sólo superado por el año 2008, en el que casi se contabilizaron las 400.000 visitas (397.556).

El Alcázar de Segovia, se consolida un año más como **el monumento**

más visitado de la ciudad, puesto que las visitas que tiene el Acueducto no son susceptibles de ser contabilizadas. Aunque este año ha visto disminuidas sus visitas en un 3,1% con relación al año 2008, el número total de visitas recibidas en 2009 ha ascendido a 478.006.

Entre los productos turísticos que ofrece Turismo de Segovia, el que tiene mayor aceptación es las distintas visitas guiadas, que este año ha superado en un 52,2% al año 2008, es decir, han pasado de 4.171 a **6.390 las personas que en 2009 han optado por conocer la ciudad de manos de un guía oficial de la provincia de Segovia**.

El alquiler de audioguías, es uno de los productos que desde su puesta en marcha en agosto de 2009, se ha superado mes a mes.

En cuanto a la procedencia de los visitantes que llegan a la ciudad, queda claro que **Madrid**, por su cercanía, **es la comunidad autónoma que más visita a la ciudad**, representando algo más de un 30% del total de los visitantes nacionales. La mejora de las infraestructuras que ha experimentado la ciudad en los últimos años, esto es, la creación de una autopista Segovia-Madrid AP-61 o la llegada del tren de alta velocidad AVE, han propiciado más aún la llegada de visitantes madrileños. De este modo, es difícil que otra comunidad autónoma supere en número a Madrid. **Castilla y León**, ha sido este año 2009 **la segunda comunidad que más ha venido a Segovia**, y dentro de ésta, es la presencia de Valladolid la que ha destacado de entre todas las provincias. Hecho que se explica, entre otros factores, por la inauguración de la Autovía de Pinares a finales del 2008, que acorta la distancia entre Segovia y Valladolid en casi 30 minutos.

El caso de la Comunidad Valenciana, Andalucía y Cataluña, que son la tercera, cuarta y quinta comunidad que visitan la ciudad, es más sorprendente, ya que todas ellas se encuentran a varios cientos de kilómetros de Segovia, por lo tanto en estos casos, la cercanía no es un factor determinante para motivación de su vi-

sita, si no la variada y extensa riqueza patrimonial, cultural, gastronómica y de ocio que posee Segovia.

Lo que es Madrid en relación a procedencias nacionales, lo son **los Estados Unidos** en el ranking de **los países extranjeros que visitan la ciudad**. Aunque esta vez, el porcentaje de presencia en la ciudad está en torno al 15% del total de visitantes extranjeros, la mitad de lo que representa Madrid en el cómputo nacional. El resto de países que siguen a EE.UU., como son Francia, Italia o Japón, por este orden, se encuentran, en porcentaje, bastante lejos de poder alcanzar algún año al primero de la lista, puesto que Francia que está en segundo lugar, representa un 9,7% del total y se queda a más del 6% de alcanzar a EE.UU.

Para concluir, los datos estadísticos analizados en este año 2009 reflejan que, a pesar de la crisis económica mundial, Segovia se encuentra en situación de estabilidad, manteniendo su cota de visitantes, incluso aumentando en los picos más altos del año como Semana Santa, verano y puentes.

La estacionalidad y la estancia media en la ciudad son los grandes retos a superar. La Empresa Municipal de Turismo de Segovia desde su creación en 2004, ha trabajado estos aspectos realizando diferentes actividades durante todo el año y en horario nocturno. Es este, sin duda, uno de los grandes desafíos para la ciudad. Para incrementar la estancia media y disminuir la estacionalidad sería necesario el apoyo incondicional tanto de todos los profesionales del sector turístico como de las diferentes Administraciones.

AÑO 2010

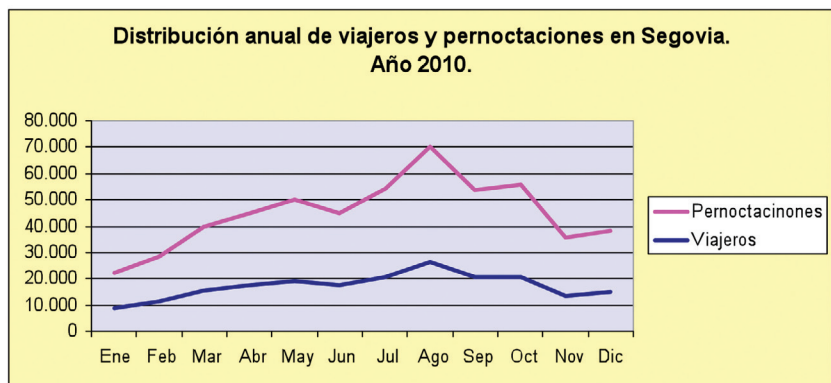
1. ENCUESTA DE OCUPACIÓN HOTELERA. INE

La Encuesta de Ocupación Hotelera (EOH) realizada durante el año 2010 refleja un total de 205.922 viajeros y un total de 332.309 pernoctaciones. Este año, curiosamente no ha sido el mes de abril (Semana Santa) uno de los meses de mayor afluencia de visitantes. Este hecho puede deberse a las inclemencias meteorológicas (lluvia, viento y en algunos lugares nieve) que afectaron a toda la península, sin embargo, agosto con un total de 26.778 viajeros (nacionales y extranjeros) y con 44.256 pernoctaciones, vuelve a situarse como el mes con los datos más altos.

Demanda anual de viajeros y pernoctaciones. Año 2010.						
	Viajeros			Pernoctaciones		
	Nacionales	Extranjeros	TOTAL	Nacionales	Extranjeros	TOTAL
Enero	7.743	836	8.579	12.472	1.124	13.596
Febrero	9.658	1.694	11.352	14.737	2.547	17.284
Marzo	13.357	2.242	15.599	20.464	3.862	24.326
Abril	14.108	3.248	17.356	22.542	5.031	27.573
Mayo	14.657	4.549	19.206	22.543	8.077	30.620
Junio	12.664	4.935	17.599	19.379	7.700	27.079
Julio	16.409	3.992	20.401	26.778	7.185	33.963
Agosto	21.984	4.205	26.189	36.959	7.297	44.256
Septiembre	14.261	6.189	20.450	23.218	10.009	33.227
Octubre	15.617	5.202	20.819	26.162	8.987	35.149
Noviembre	10.926	2.544	13.470	18.320	3.815	22.135
Diciembre	13.238	1.664	14.902	20.678	2.423	23.101
TOTAL	164.622	41.300	205.922	264.252	68.057	332.309

Fuente: Instituto Nacional de Estadística. Encuesta de Ocupación Hotelera

Comparado con el año 2009 los datos de este año muestran un descenso de algo más de un 6% en el número de viajeros y un 4,3% en las pernoctaciones de agosto. Si se compara con el cómputo total del año, resulta que el descenso de viajeros es sólo del 1,7% mientras que las pernoctaciones han aumentado un 0,7% en relación al año 2009. Este aumento, a pesar de que el número de pernoctaciones nacionales sigue siendo mayor a las extranjeras, es debido sobre todo al incremento de las realizadas por viajeros extranjeros que lo ha hecho en un 17,5% mientras que las nacionales han descendido en un 2,9%. Por lo tanto, la línea que muestra el comportamiento de los viajeros y pernoctaciones en 2010 es muy parecida a la registrada en el año 2009, pero quizás con picos más diferenciados en mayo, agosto y octubre.



Fuente: Instituto Nacional de Estadística. Encuesta de Ocupación Hotelera

En conclusión, los datos de esta encuesta reflejan una débil disminución en la llegada de visitantes que han viajado a Segovia y del mismo modo, un ligero aumento de las pernoctaciones realizadas en la ciudad por extranjeros. Hay que tener en cuenta, entre otros facto-

res, las inclemencias meteorológicas en fechas señaladas, la repercusión de la crisis económica en las familias españolas o la huelga de controladores aéreos que tuvo lugar a finales del año, que han repercutido negativamente en el tránsito de viajeros durante el año 2010.

2. CONSULTAS A LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA GESTIONADOS POR LA EMPRESA MUNICIPAL DE TURISMO DE SEGOVIA.

ESTADÍSTICAS GLOBALES DEL AÑO 2010 SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA					
MES/2010	C.R.V.	PUERTA C.R.V.	P.I.T. ROTONDA	P.I.T. BUSES	P.I.T.AVE
ENERO	9.318	29.897	215	934	1.330
FEBRERO	11.448	41.617	153	1.026	1.390
MARZO	21.102	65.941	342	2.007	2.383
ABRIL	37.321	79.719	557	2.582	2.800
MAYO	36.842	79.623	379	2.576	3.062
JUNIO	27.477	58.215	435	2.073	2.555
JULIO	22.876	59.286	491	3.185	3.094
AGOSTO	34.097	79.018	1.088	2.661	2.569
SEPTIEMBRE	27.630	65.663	788	2.494	3.104
OCTUBRE	25.805	71.791	580	3.224	3.665
NOVIEMBRE	13.739	48.923	188	1.917	2.999
DICIEMBRE	15.870	42.300	104	2.268	3.239
TOTAL 2010	283.525	721.993	5.320	26.947	32.190

Fuente: Turismo de Segovia

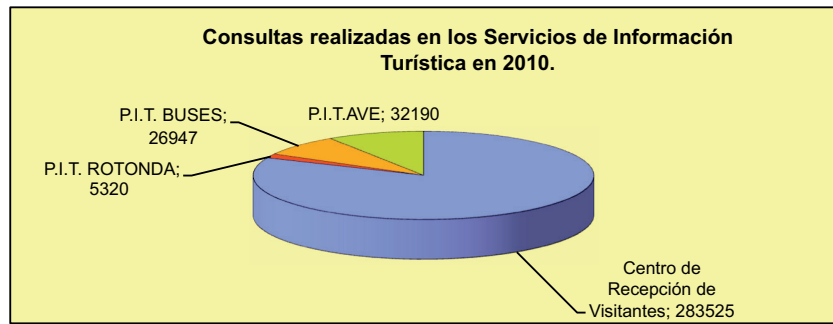
Los datos recogidos en los diferentes centros gestionados por la Empresa Municipal de Turismo de Segovia en el año 2010 muestran, en general, un aumento con respecto al año precedente. En total se han atendido 347.982 consultas en todos los centros.

Los Puntos de Información Turística (P.I.T.) reflejan un aumento en el número de visitantes atendidos, sobre todo, en el mes de abril. Este dato difiere del año 2009, donde fue el mes de mayo el que mayor número de visitantes registró.

El dato recogido en el apartado "Puerta C.R.V.", que cuenta las personas que entran en el Centro de Recepción de Visitantes, también refleja un aumento en el mes de abril, incluso más elevado que el año 2009. Es el dato más alto del año y supera al mes de agosto. Este hecho puede explicarse porque el sábado Santo y domingo Santo fueron los días 1 y 2 de abril. Es decir, la Semana Santa en 2010 quedó repartida entre marzo y abril. Otro factor importante en la subida de consultas fueron las temperaturas, más elevadas que en 2009 donde hubo nevadas en los días principales de Pascua.

El P.I.T. de la Rotonda del Pastor es el centro con mayor baja en sus consultas, motivado en gran parte por la reducción de su horario de apertura en 2010.

El P.I.T. de la Estación del AVE es el Punto de Información Turística que más ha aumentado las consultas en



Fuente: Turismo de Segovia

2010; las cifras han sido un 22% más altas que en 2009. Aunque el comportamiento de los viajeros ha sido bastante homogéneo durante todo el año, destacan los meses de julio, septiembre y octubre con más de tres mil consultas cada uno.

El P.I.T. de la Estación de Autobuses, si bien tuvo un comienzo de año débil, ha conseguido un 4,5% de incremento sobre 2009.

El mes con mayor afluencia de consultas ha sido muy diverso, según el centro. Así en el Centro de Recepción de Visitantes vuelve a ser agosto, pero en el resto de los P.I.T.s el comportamiento es diferente; en el P.I.T. de la Estación de Autobuses ha sido el mes de julio; en la Rotonda, agosto y septiembre el mes que más consultas ha atendido el P.I.T. del AVE.

3. CONSULTAS A LA OFICINA DE TURISMO GESTIONADA POR LA JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN EN SEGOVIA.

En relación con el año 2009, las consultas atendidas en el mostrador de la Oficina de Turismo de la Junta de Castilla y León en Segovia, han disminuido. Sobre todo el mes de mayo que ha perdido un 38% de personas atendidas. También en el mes de abril (Semana Santa) han descendido los datos recogidos, pero en este caso sólo un

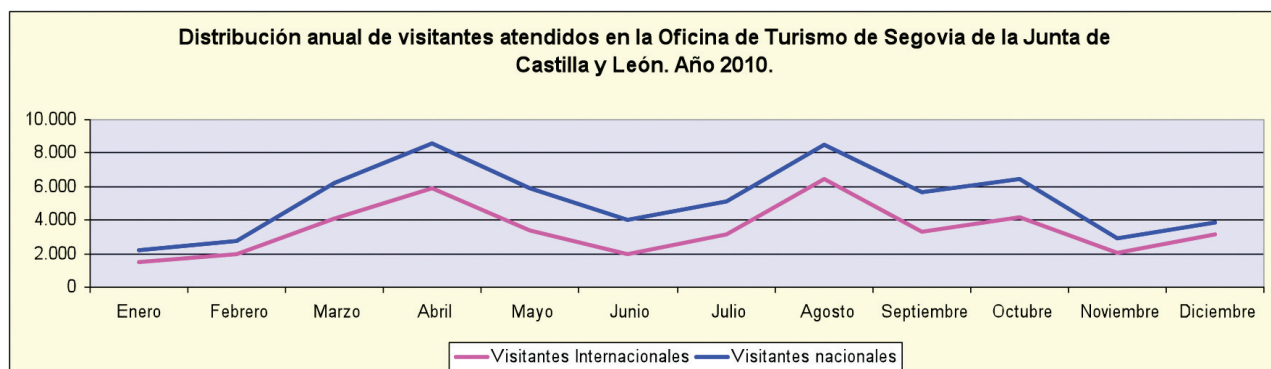
6,5%. Por el contrario, el mes de marzo ha aumentado un 11% en relación al año anterior, ya que Jueves Santo y Viernes Santo se celebraron los dos últimos días de marzo. Hay que destacar que, a pesar del descenso de consultas, los visitantes extranjeros han aumentado su presencia en la ciudad en el último cuatrimestre del año.

Los datos obtenidos de septiembre a diciembre reflejan un 30% del total del año, mientras que en 2009 estos meses fueron un 20% del total.

La mayoría de los visitantes atendidos en esta oficina son nacionales (66%), mientras que el 34% son de nacionalidad extranjera.

OFICINA DE TURISMO DE LA JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN EN SEGOVIA													TOTAL
Año 2010	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	2010
Nacionales	1.476	1.942	4.120	5.896	3.422	1.985	3.114	6.438	3.333	4.170	2.010	3.159	41.065
Extranjeros	759	821	2.107	2.694	2.491	2.030	2.043	2.046	2.373	2.297	938	738	21.337
TOTAL	2.235	2.763	6.227	8.590	5.913	4.015	5.157	8.484	5.706	6.467	2.948	3.897	62.402

Fuente: SOTUR S.A.

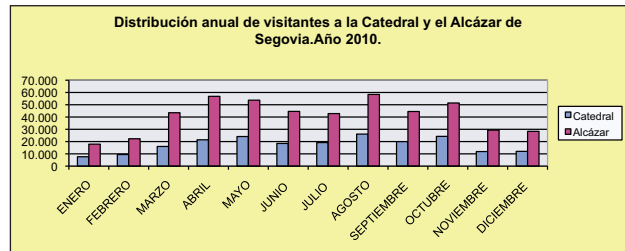


Fuente: SOTUR S.A.

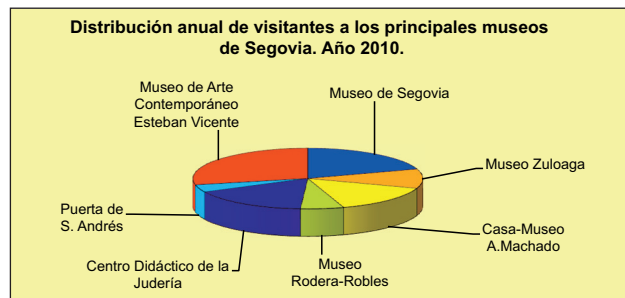
4. CONSULTAS A MONUMENTOS Y MUSEOS DE SEGOVIA

Visitantes a los principales Hitos Monumentales de Segovia. Año 2010		
MES/2010	Catedral	Alcázar
ENERO	7.637	17.897
FEBRERO	9.447	22.294
MARZO	16.020	43.496
ABRIL	21.443	56.854
MAYO	24.116	53.732
JUNIO	18.470	44.580
JULIO	19.187	42.814
AGOSTO	26.099	58.390
SEPTIEMBRE	19.958	44.505
OCTUBRE	24.242	51.433
NOVIEMBRE	11.872	29.316
DICIEMBRE	12.022	28.331
TOTAL 2010	210.513	493.642

Fuente: Catedral y Alcázar de Segovia.



Fuente: Catedral y Alcázar de Segovia.



Fuente: Museo de Segovia, Museo Zuloaga, Casa-Museo A. Machado, Museo Rodera-Robles, Centro Didáctico de la Judería.

El Alcázar de Segovia se mantiene estable comparado con el año 2009, ya que en ambos años, sus cifras rondan el medio de millón de visitas. Los datos del 2010 reflejan un ascenso de visitantes de un 3,8% en relación al año 2009 aunque en los primeros meses del año e incluso en agosto, las cifras han sido algo más bajas. La Catedral también muestra un comportamiento atípico, puesto que los datos cayeron en agosto, aunque en el cómputo total del año refleja un ligero aumento del 1,8%. Este año los datos son positivos a pesar de que ni los domingos por la mañana ni los días principales de la Semana Santa, al ser el acceso libre, haya un control estadístico de las personas que acceden al interior del Templo.

En el gráfico aparecen tres picos diferenciados que, a pesar de la débil

disminución de visitas, muestran las fechas de mayor afluencia de visitantes y que se repiten significativamente a lo largo de los años de los que disponemos de datos. El primero corresponde al mes de abril (Semana Santa) y mayo; en segundo lugar el mes de agosto y por último el mes de octubre.

En cuanto al resto de museos de la ciudad, el comportamiento de los visitantes también es diferente. El Museo de Segovia ha disminuido sus visitas un 30,5%. No ha logrado superar el número de visitas del 2009 en ninguno de los meses de este año. La bajada más significativa se produce en mayo, mes en el que ha perdido un 12%. El Centro Didáctico de la Judería, ha aumentado las visitas pero, al haber estado cerrado prácticamente todo el año 2009 por obras

de restauración y mejora, no pueden hacerse comparaciones.

La Casa-Museo de Antonio Machado es el centro que mayor subida de visitas ha experimentado este año, creciendo un 15% más que en 2009. En el último cuatrimestre los datos triplican los registrados hace un año. El aumento de visitantes que ha logrado el Museo Rodera-Robles en el mes de diciembre, se debe, sin duda, a la gran acogida de la exposición temporal sobre la Calle Real que ha logrado que el museo cerrara el año con 3.227 visitantes, cifra que supera en un 4,4% la alcanzada en el año 2009.

El Museo Zuloaga ha sufrido un pequeño descenso del 3,2%.

Se incluye también en este estudio la Puerta de San Andrés, que acoge el Espacio Informativo de la Muralla de Segovia. Este espacio refleja datos desde marzo hasta diciembre aunque, como se aprecia en el cuadro, los meses de septiembre, octubre y noviembre permaneció cerrado por obras de restauración.

El Museo de Arte Contemporáneo Esteban Vicente cerró el año con un total de 15.103 visitas. Este dato le coloca como el más visitado de la ciudad, superando al Museo de Segovia, que ocupa ahora el segundo lugar.

MUSEO DE SEGOVIA													TOTAL
AÑO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
2010	570	965	918	1.356	876	898	870	1.093	755	994	1.025	326	10.646
MUSEO ZULOAGA													TOTAL
AÑO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
2010	304	362	478	491	440	333	313	631	470	562	750	324	5.458
CASA-MUSEO ANTONIO MACHADO													TOTAL
AÑO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
2010	358	391	639	667	443	320	512	1.264	938	1.011	680	618	7.841
MUSEO RODERA-ROBLES													TOTAL
AÑO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
2010	249	143	128	157	100	174	262	285	223	200	107	1.199	3.227
CENTRO DIDÁCTICO DE LA JUDERIA													TOTAL
AÑO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
2010	297	692	678	980	978	513	686	1.329	760	751	563	644	8.871
PUERTA DE SAN ANDRÉS													TOTAL
AÑO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
2010			309	523	274	203	243	190	9			358	2.109

Fuente: Museo de Segovia, Museo Zuloaga, Casa-Museo A. Machado, Museo Rodera-Robles, Centro Didáctico de la Judería.

5. LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS GESTIONADOS POR LA EMPRESA MUNICIPAL DE TURISMO DE SEGOVIA

La Empresa Municipal de Turismo de Segovia ha creado en 2010 un nuevo producto: el "Bono Gastronómico". Este bono permite realizar un recorrido por varios establecimientos de la ciudad para degustar distintas especialidades de la cocina segoviana (típica castellana, sefardí, romana y casera). También incluye una muestra de la magnífica repostería local. Se comercializa a través de la Central de Reservas: "Reservas de Segovia". Un producto que refleja buenos resultados es el servicio de audioguías. Desde septiembre también pueden alquilarse en inglés. El dato obtenido este año es más elevado que en 2009, año en el que empezó a funcionar en el mes de agosto. Comparando los datos de 2010 desde agosto hasta diciembre, muestra un aumento del 20% sobre el mismo periodo de 2009.

Como se aprecia en el cuadro, los datos de la demanda de los productos ofertados por Turismo de Segovia son positivos. Casi todos han aumentado en relación al año precedente.

Usuarios de los Productos Turísticos ofertados por la Empresa Municipal de Turismo de Segovia. Año 2010					
MES	Visitas Guiadas	Bus Turístico	Alquiler de Audioguías	Alquiler Bicis	Bono Gastronómico
	2010	2010	2010	2010	2010
Enero	246	243	14		
Febrero	324	182	15		
Marzo	462	755	20	63	
Abril	894	984	35	326	
Mayo	345	1.632	20	247	18
Junio	274	1.238	17	229	6
Julio	512	2.808	20	184	4
Agosto	1.266	6.037	15	202	11
Septiembre	523	2.648	21	161	0
Octubre	652	1.580	36	23	12
Noviembre	299	343	34		6
Diciembre	558	394	24		12
TOTAL	6.355	18.844	271	1.435	69

Fuente: Central de Reservas de Turismo de Segovia "Reservas de Segovia".

Las visitas guiadas reflejan, sin embargo, una disminución de un 0,5%, es decir, tan sólo 35 personas menos que el año anterior.

El mes de mayor consumo para los productos turísticos gestionados por Turismo de Segovia varía según el producto. Agosto es el principal mes

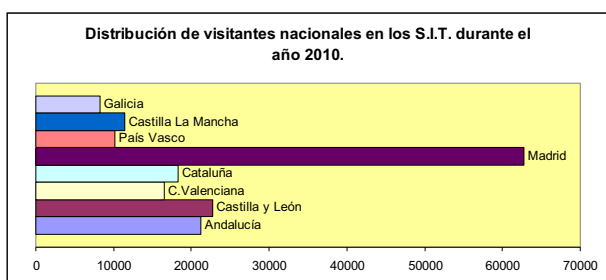
para las Visitas Guiadas y Bus Turístico, sin embargo, para el alquiler de Audioguías fue el mes de octubre. En el caso del Alquiler de Bicis, es el mes de abril el que registra el dato más elevado. Conviene matizar que este servicio permite realizar alquileres de bicicletas por periodos de un día, una semana, quince días o toda la temporada (de marzo a octubre incluido).

6. PRINCIPALES PROCEDENCIAS DE LOS VISITANTES QUE LLEGAN A SEGOVIA

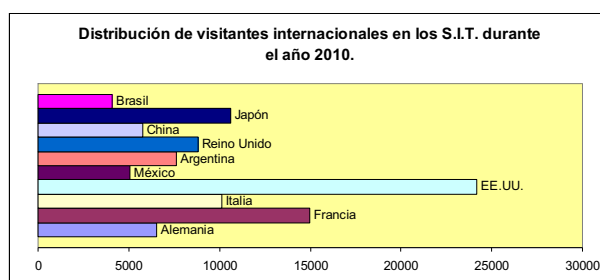
En este apartado se estudia la procedencia de los visitantes que utilizan los servicios de información turística gestionados por Turismo de Segovia y los de la Oficina de Turismo en Segovia de la Junta de Castilla y León.

La suma de las consultas atendidas en los diferentes Servicios de Información Turística (S.I.T.) gestionados por la Empresa Municipal de Turismo de Segovia vuelve a poner de manifiesto que es de nuevo Madrid que, aunque este año ha disminuido un 3% su presencia en la ciudad, la comunidad autónoma que más visita Segovia. Por detrás de ella, se encuentran Castilla y León, Andalucía, Cataluña o

la Comunidad Valenciana. El ranking de las cinco comunidades autónomas que más visitan la ciudad es muy parecido al del año 2009; la única diferencia es que ahora es Cataluña, con un porcentaje del 9%, la cuarta región con mayor presencia en la ciudad y la Comunidad Valenciana la quinta, con un 8,2% del total de visitantes nacionales. Es decir, se ha producido un cambio entre estas dos comunidades, aunque en relación con los datos recogidos en 2009, ambas han aumentado su presencia en la ciudad. En cuanto al origen de los visitantes de nacionalidad extranjera, vuelve a ser Estados Unidos el país que más visita Se-

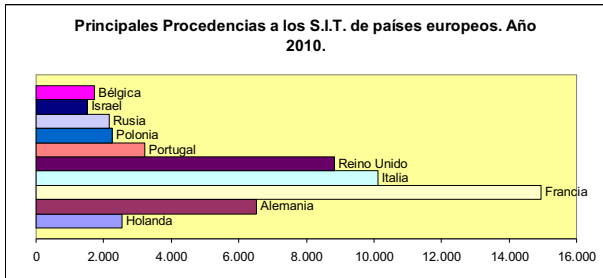


Fuente: Turismo de Segovia



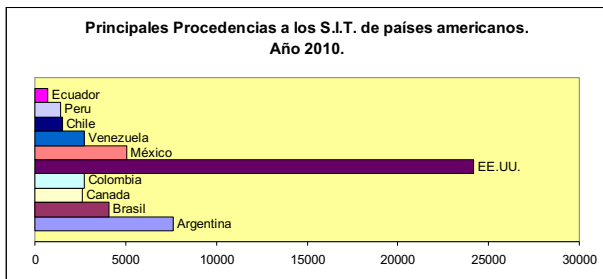
Fuente: Turismo de Segovia

govia. Este año los ciudadanos del Reino Unido han pasado de tener una presencia del 5,19% al 5,7%, convirtiéndose así en el cuarto país con mayor presencia en la ciudad. Es decir, ha ganado un puesto en el cómputo de países extranjeros.



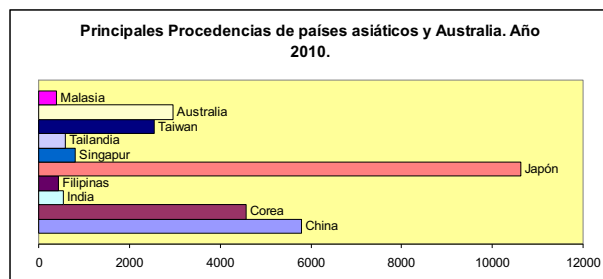
Fuente: Turismo de Segovia

En la tabla que muestra las procedencias de los principales países europeos que llegan a Segovia, vuelve a repetirse el resultado del año 2009, en el que países como Francia, Italia, Reino Unido y Alemania destacan sobre el resto, reflejando además un aumento del 12%.



Fuente: Turismo de Segovia

En cuanto a los países americanos, vuelve a ser EE.UU. el que más visita la ciudad, superando en más de un 14% los resultados del año anterior. El resto de países del continente americano se mantiene igual que en 2009, pero con datos muy por encima de los presentados ese año. Merece la pena destacar el caso de Brasil que, además de ser el tercer país que más nos visita, ha aumentado su estadística un 22% en 2010.

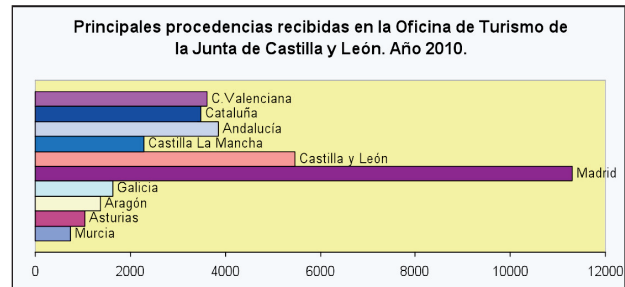


Fuente: Turismo de Segovia

Los países de Asia también mantienen un comportamiento similar en cuanto al porcentaje de presencia en la ciudad, pero con un aumento en todos ellos. Quizás la única sorpresa este año es que India ha ganado una posición, pasando a ser el séptimo país, situándose por delante de Filipinas. Japón vuelve a desmarcarse del resto y, lo más significativo, aumentando sus datos de una manera espectacular, pasando a duplicarlos en 2010. Australia también muestra un considerable aumento pasando de algo más de 2.000 visitantes en 2009 a obtener casi un millar más en 2010.

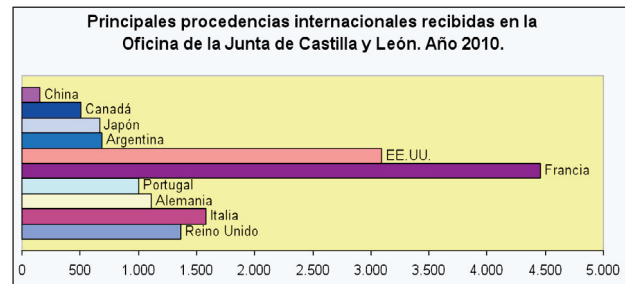
OFICINA DE TURISMO DE LA JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN EN SEGOVIA.

Los datos recogidos en la Oficina de Turismo gestionada por la Junta de Castilla y León en Segovia a través de la Sociedad de Promoción del Turismo en Castilla y León (SOTUR S.A), muestran que en esta oficina se han atendido en 2010 un total de 62.402 consultas de visitantes. Madrid es también la comunidad autónoma que destaca, representando un 27,5% del total de consultas atendidas. En cuanto a otros países, en primer lugar aparece Francia, con un porcentaje del 21% del total de extranjeros atendidos.



Fuente: SOTUR S.A.

La segunda comunidad que más consultas ha realizado en esta oficina, vuelve a ser Castilla y León. Andalucía se coloca este año en la tercera posición ganando un puesto con respecto al 2009 y relega a que Castilla La Mancha al cuarto lugar.



Fuente: SOTUR S.A.

Por su parte, EE.UU. repite la posición de 2009, esto es, el segundo lugar. Le siguen Italia, Reino Unido, Alemania, Portugal, Holanda y Argentina.

La presencia de turistas japoneses en esta oficina ocupa el octavo lugar, aunque sea el quinto en los centros gestionados por Turismo de Segovia.

7. CONSULTA A LA WEBS DE TURISMO DE SEGOVIA Y REDES SOCIALES

WEBS DE TURISMO DE SEGOVIA

En el cuadro se aprecia el número de visitas que reciben las diferentes páginas así como los usuarios que han utilizado los servicios que ofrece la web. Al igual que las atendidas en los puntos de información, las consultas que reciben las páginas de Turismo de Segovia aumentan significativamente en las fechas anteriores a un puente o festividad. De este modo resulta que, en marzo (próximo a la celebración de la Semana Santa), agosto (mes estival por excelencia), octubre (festividad del Pilar) o diciembre (puente de los días 6 y 8), el número de visitas y usuarios aumenta considerablemente.

La web de información general de Turismo de Segovia www.turismodesegovia.com es la página que mayor número de visitas recibe, ya que ofrece la información de la ciudad, además de enlaces al resto de páginas de la Empresa. Ha sido totalmente reformada en septiembre de 2010, adaptándola a las tecnologías que permiten mayores niveles de interacción con el usuario.

La web de Reservas de Segovia, ocupa el segundo lugar en cuanto al número de visitas. El tercer puesto es para la web Film Office, oficina que facilita los rodajes cinematográficos en Segovia. La web que recibe menos visitas es la página de la oficina Convention Bureau

www.segoviacongresos.com, datos que quedan explicados por la especificidad de su oferta.

Gracias a Google Analytics es posible conocer los países desde los que se visitan las diferentes webs de Turismo de Segovia. España es el principal lugar de conexión de los internautas. Francia no sólo es el segundo país que más visita Segovia sino también el segundo en cuanto al origen de las consultas a nuestras webs. Llama la atención que Colombia sea el segundo país que más visita la web de la oficina de la Film Office o que lo sea el Reino Unido en el caso de la oficina de Convention Bureau.

La mayoría de las consultas que reciben cualquiera de las webs de Turismo de Segovia se realizan a través del buscador Google; en segundo lugar se contabilizan los accesos en directo, lo que demuestra el conocimiento consolidado de estas páginas entre los usuarios de Internet. Conviene destacar también que la web del Ayuntamiento de Segovia www.segovia.es es el tercer sitio desde donde se accede a la web www.turismodesegovia.com a través del enlace "Turismo".

La media de permanencia en la web se sitúa en torno a los 5 minutos (05:04).

www.turismodesegovia.com												TOTAL	
AÑO 2010	ENERO	FEBERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE	
Visitas	12.072	14.617	23.398	17.070	15.594	14.287	17.597	20.490	19.723	22.036	17.832	10.817	205.533
Usuarios	9.877	11.798	18.749	13.827	12.604	11.649	13.583	16.466	15.870	18.055	14.826	8.730	166.034

www.segoviafilmoffice.com												TOTAL	
AÑO 2010	ENERO	FEBERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE	
Visitas	1.080	1.322	1.396	1.219	1.070	896	1.010	797	980	1.039	1.020	951	12.780
Usuarios	1.009	1.254	1.298	1.166	1.014	855	950	716	938	974	963	888	12.025

www.reservasdesegovia.com												TOTAL	
AÑO 2010	ENERO	FEBERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE	
Visitas	655	769	1.349	3.581	2.263	1.126	1.171	694	843	903	2.527	1.715	17.596
Usuarios	576	640	115	2.179	1.885	852	848	548	640	681	1.658	1.472	12.094

www.segoviacongresos.com												TOTAL	
AÑO 2010	ENERO	FEBERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE	
Visitas	68	88	107	56	88	57	48	48	87	74	112	74	907
Usuarios	64	72	84	51	72	50	38	44	58	66	102	70	771

VISITAS A LAS WEBS POR UBICACIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010				
España	185.046	16.723	9.387	808
Francia	1.988	135	61	6
Reino Unido	1.461	109	79	10
Alemania	1.057	45	45	5
Portugal	958	25	24	0
Italia	933	44	36	1
EE.UU.	2.356	110	114	12
Argentina	1.418	45	168	1
México	1.179	42	645	6
Colombia	638	25	676	4
Brasil	478	17	12	4
Resto de países	8.021	276	1.533	80
TOTAL 2010	205.533	17.596	12.780	907

Fuente: Urchin Web Analytics

BLOG 25 ANIVERSARIO DE LA DECLARACIÓN DE SEGOVIA COMO CIUDAD PATRIMONIO DE LA HUMANIDAD EN 1985

El 6 de diciembre de 1985 la UNESCO decidió incluir al Acueducto y la Ciudad Vieja de Segovia dentro del elenco de Ciudades Patrimonio de la Humanidad. Este año 2010 se han cumplido 25 años de este acontecimiento y la Empresa Municipal de Turismo ha organizado diferentes actividades para conmemorarlo. Entre otros, se ha creado el blog www.segovia25aniversario.com que ha permitido seguir toda la programación relacionada con el aniversario. Desde su creación el 26 abril hasta el 6 de diciembre de 2010, fecha en la que se cierran las actividades de conmemoración, el blog ha obtenido un

total de 14.532 visitas. Este hecho refleja la gran aceptación de las actividades organizadas y gestionadas por Turismo de Segovia en relación con este acontecimiento. Hay que destacar además que desde su puesta en marcha en abril hasta el 5 de octubre, consiguió 7.675 visitas y el 20 de octubre alcanzó la cifra de 8.430 visitas. Es decir, hubo un incremento de 755 visitas en tan sólo quince días. Nuestro blog, alojó un video presentación de la Empresa Municipal de Tu-

rismo que también promociona la ciudad y que sirvió además para animar la participación en el concurso de "Lip dub", otra actividad del 25 aniversario.

En facebook también se ha colgado este blog, consiguiendo 198 Me gusta y 80 Amigos y en Twitter se creó el perfil twitter.com/yotbnacienseg85, con el fin de encontrar a los nacidos en el año 1985, año de la declaración como ciudad patrimonio mundial.



REDES SOCIALES

Turismo de Segovia también está presente en redes sociales como Facebook, Twitter, Flickr o Youtube.

En Facebook, la Empresa Municipal de Turismo tiene dos cuentas, Turismo de Segovia creada a principios de 2009 y que cuenta con 1.462 amigos y Centro Didáctico de la Judería con 476 amigos, que funciona desde febrero de 2010. A través de esta cuenta se informa de las diferentes actividades que se desarrollan en el Centro Didáctico o en relación al legado judío como el Curso de Judaísmo Hispano, Ciclo de cine,... La página recibe un feedback diario de 3 opiniones, una media de actividad



mensual de 42 usuarios activos y ninguna baja de amistad o seguidores.

Los registrados en Twitter, recibirán diferentes mensajes cortos y actualizados de Turismo de Segovia. Son 218 seguidores de Turismo de Segovia en esta red.

Segovia en Flickr muestra una serie de fotografías de Segovia y de los

acontecimientos más relevantes en la ciudad. A finales de 2010, existen 179 elementos en esta página.

En Youtube, Turismo de Segovia tiene colgados un total de 24 vídeos que dan buena cuenta tanto de la actividad del Área de Turismo del Ayuntamiento de Segovia como de la oferta cultural y de ocio de la ciudad.

8. HOJAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Este año 2010, las quejas y/o sugerencias más repetidas son:

- Problemas de aparcamiento.
- Pago por visitar el interior de la Catedral de Segovia.
- Colas de espera para recibir información turística en Semana Santa.
- Hora de carga y descarga en las zonas peatonales, que dificulta el acceso.
- Regularidad de los autobuses desde la Estación de AVE hasta la ciudad.

Las hojas de quejas y sugerencias son voluntarias, es decir, están a disposición del visitante en todos los centros de la Empresa Municipal de Turismo.

Como ya se comentó, todas las quejas y sugerencias que recibe la Empresa Municipal de Turismo son tramitadas y contestadas con el fin de ponerlas en conocimiento de propietarios o establecimientos, si fuera el caso, o simplemente para tener constancia de las sugerencias de mejora de servicios o productos relacionados con la actividad turística en la ciudad.

ESTADÍSTICAS GLOBALES DEL AÑO 2010 HOJAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	
MES/2010	Hoja de Quejas y Sugerencias rellenas y tramitadas
ENERO	4
FEBRERO	5
MARZO	4
ABRIL	8
MAYO	7
JUNIO	2
JULIO	8
AGOSTO	9
SEPTIEMBRE	3
OCTUBRE	2
NOVIEMBRE	2
DICIEMBRE	3
TOTAL 2010	57

Fuente: Turismo de Segovia

9. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN EL CENTRO DE RECEPCIÓN DE VISITANTES

En 2010 sólo se han rellenado 14 encuestas. Como en el caso de las hojas de quejas y sugerencias, también tienen carácter voluntario y por ello el número de encuestas realizadas no permite una muestra homogénea año tras año.

Analizando las completadas, resulta que el 50% reflejan como "muy bien" la satisfacción global del servicio prestado. El 25% ha marcado la casilla "bien" y un 8,3%

como "regular". La mitad de las personas que han cumplimentado esta encuesta considera que la calidad de la información recibida en el mostrador de información turística es muy buena y la otra mitad lo evalúa como buena. En este aspecto cabe destacar que Turismo de Segovia no ha cesado de crear y mejorar la información turística de la ciudad para lograr que la documentación siempre sea veraz y llegue actualizada al visitante.

ESTADÍSTICAS GLOBALES DEL AÑO 2010 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	
MES/2010	Encuesta de Satisfacción
ENERO	1
FEBRERO	0
MARZO	2
ABRIL	4
MAYO	3
JUNIO	1
JULIO	0
AGOSTO	1
SEPTIEMBRE	0
OCTUBRE	1
NOVIEMBRE	0
DICIEMBRE	1
TOTAL 2010	14

Fuente: Turismo de Segovia

10. CONSULTAS POR CORREO POSTAL

En 2010 han aumentado las peticiones de información tanto desde destinos nacionales como internacionales.

La mayoría de estas peticiones llega a través del correo electrónico de Turismo de Segovia o por teléfono; en menor medida, por medio de cartas que se reciben en las diferentes oficinas de turismo gestionadas por la Empresa Municipal de Turismo o las que llegan al Ayuntamiento de Segovia.

Este año las peticiones de información desde destinos nacionales han crecido en un 7,4%, mientras que el envío de información a países internacionales lo ha hecho en 9,7% en relación a 2009.

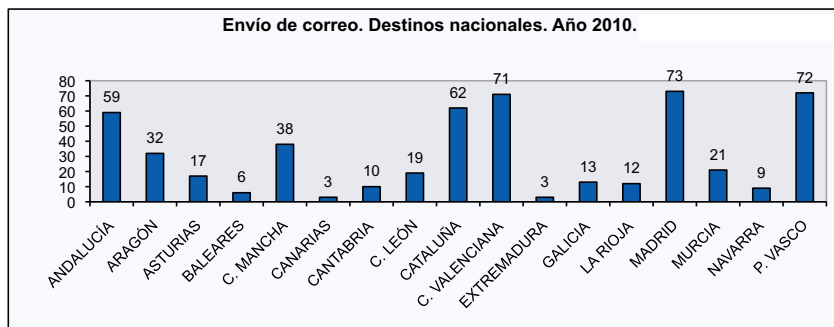
En cuanto al destino de los envíos nacionales por correo postal, han aumentado las peticiones desde Madrid y País Vasco. Madrid ha incrementado sus peticiones en un 58,7%. Normalmente, este aumento en la solicitud de información es proporcional a las visitas reales realizadas a la ciudad (en el capítulo de procedencias se analizó cómo Madrid había aumentado su presencia en más del 15%). Siguen a Madrid, País Vasco y la Comunidad Valenciana que han realizado 72 y 71 solicitudes respectivamente en todo el año 2010.

En lo que a peticiones internacionales se refiere, Francia vuelve a ser el país que envía más cartas y más correos electrónicos solicitando información sobre la ciudad. En segundo lugar se encuentra Alemania. Australia y Japón también han solicitado información turística.

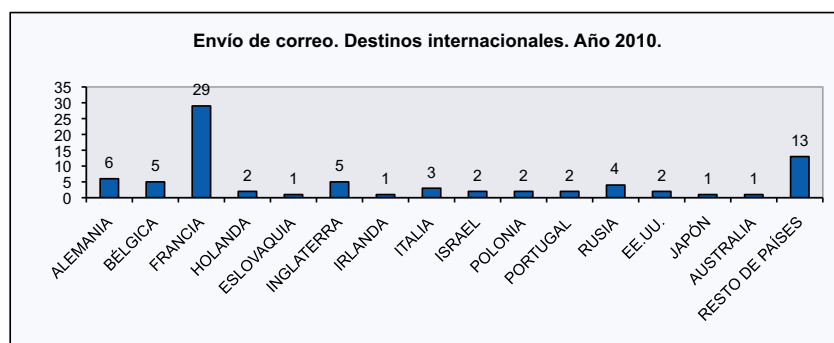
ENVÍO DE CORREO POSTAL DESTINOS NACIONALES. TOTAL AÑO 2010.	
ANDALUCÍA	59
ARAGÓN	32
ASTURIAS	17
BALEARES	6
C. MANCHA	38
CANARIAS	3
CANTABRIA	10
C. LEÓN	19
CATALUÑA	62
C. VALENCIANA	71
EXTREMADURA	3
GALICIA	13
LA RIOJA	12
MADRID	73
MURCIA	21
NAVARRA	9
P. VASCO	72
CEUTA	0
MELILLA	0
TOTAL 2010	520

ENVÍO DE CORREO POSTAL DESTINOS INTERNACIONALES. TOTAL AÑO 2010.	
ALEMANIA	6
BÉLGICA	5
FRANCIA	29
HOLANDA	2
ESLOVAQUIA	1
INGLATERRA	5
IRLANDA	1
ITALIA	3
ISRAEL	2
POLONIA	2
PORTUGAL	2
RUSIA	4
EE.UU.	2
JAPÓN	1
AUSTRALIA	1
RESTO DE PAÍSES	13
TOTAL 2010	79

Fuente: Turismo de Segovia



Fuente: Turismo de Segovia



Fuente: Turismo de Segovia

11. CONCLUSIONES

Según la Encuesta de Ocupación Hotelera (EHO) realizada por el INE en 2010, se han realizado 332.309 pernoctaciones, lo que demuestra que, a pesar de la situación económica, la ocupación hotelera ha aumentado. Este hecho supone **una estancia media de 1,63** noches por viajero. Es algo más baja (0.05) que en 2009 pero puede considerarse como un porcentaje estable en los años que analiza este boletín. Segovia se sitúa como la séptima provincia de Castilla y León con la estancia media más alta.

Incluimos también una información que publica Vivial Value, una empresa especializada en la evaluación y mejora de la Gestión de Experiencia de Clientes. Su ámbito profesional cubre principalmente las empresas del sector servicios. Esta empresa cuenta con Customer Experience Management (C.E.M.), un sistema estructurado de gestión que permite a las Organizaciones que lo aplican, asegurar que la experiencia de compra y consumo de sus clientes sea satisfactoria, logrando así una mayor fidelización y vinculación, tanto emocional como económica, hacia sus productos y servicios. De este modo, aparece que el **IRONHU (Índice de Reputación On Line de Hoteles Urbanos)** de Segovia es del **8,01** (sobre 10), situándose en la quinta mejor posición de España por segundo año consecutivo.

El año 2010 queda marcado por los buenos resultados estadísticos que arrojan todos los centros gestionados por la Empresa Municipal de Turismo, alcanzando la cifra de **347.982 consultas** atendidas. Esto es, casi un 5 % más que en el año 2009. Conviene destacar que esta subida se ha producido en gran medida por el aumento de visitantes extranjeros más que por el de los nacionales.

El monumento más visitado, vuelve a ser el **Alcázar** que ha conseguido llegar a los **493.642 visitantes en 2010**, un 3,3% más que en 2009. Sin embargo, no consigue alcanzar la cifra registrada en los años 2006 ó 2007, en los que logró superar el medio millón de visitas anuales. Por otro lado, la **Catedral** también ha registrado un aumento de visitas, con-

siguiendo un **total anual de 210.513**. Como en el caso del Alcázar, aunque este dato es favorable y supera al recogido en el año anterior, es el segundo más bajo registrado por la Catedral en cinco años.

La visita guiada Ciudad Patrimonio de la Humanidad, que incluye un recorrido desde el Acueducto hasta el Alcázar visitando la Catedral y la Casa-Museo de Antonio Machado, es el producto turístico más solicitado de Turismo de Segovia, llegando a duplicar o triplicar su frecuencia en Semana Santa o puentes de festividades nacionales. A pesar de esto, en 2010 el número de personas que han realizado alguna de las **visitas guiadas organizadas por la Empresa Municipal de Turismo** ha sufrido una pequeña disminución del 0,5% en relación al año pasado, pasando de **6.355 personas en 2010** a las 6.390 del año anterior, esto es, 35 personas menos que en 2009. Al ser tan débil este porcentaje, puede afirmarse que las visitas guiadas manifiestan una situación de estabilidad en los últimos dos años.

El número de visitantes que han llegado a la ciudad ha crecido en 2010 en un 4,9% con respecto al año 2009. Este aumento se debe, sobre todo, al incremento de visitantes internacionales que casi han triplicado su número en comparación con la cifra registrada el año pasado. También han venido más visitantes nacionales, pero el aumento no es tan significativo. Con este resultado, los datos estadísticos recopilados a lo largo del año 2010 en los centros de Turismo de Segovia se sitúan como los segundos mejores, después de los del año 2008, en los seis años que lleva funcionando la Empresa Municipal de Turismo de Segovia.

En cuanto a procedencias, **Madrid sigue siendo la comunidad que más visita la ciudad**. A pesar de que este año ha disminuido el número de consultas realizadas en los Servicios de Información Turística (S.I.T.) por esta comunidad, sigue representando el 30,5% del todas las consultas nacionales atendidas. Castilla y León y Andalucía mantienen la misma posición que en 2009.

La Comunidad Valenciana ha perdido un puesto y se sitúa como la quinta provincia española que más visita Segovia.

Dentro de los países extranjeros, **EE.UU.**, como viene siendo habitual, es el país que más consultas ha realizado en los centros de Turismo de Segovia durante el 2010 con un porcentaje de presencia del 15,7%. Por debajo se sitúa Francia con el 8,8% de total, después siguen Italia y Reino Unido; país este último que, aunque se coloque en el quinto lugar, ha experimentado un aumento del 22% más que en el año pasado. Después está Alemania, que este año registra un 16% más de presencia en la ciudad que en 2009..

Para terminar, el estudio de los datos recopilados en el año 2010 muestra un balance positivo, puesto que las cifras mejoran con respecto al año 2009, a pesar de las condiciones adversas por las que atraviesa la economía mundial.

El año 2010 ha sido uno de los más activos en la Empresa Municipal de Turismo. La celebración del **25 Aniversario de la Declaración de Segovia como Ciudad Patrimonio de la Humanidad**, no ha sido ajena a este notable incremento de actividad. Sirva como ejemplo una de las actividades programadas con mejor acogida, los "Domingos de Patrimonio", que propuso de mayo a diciembre, visitas guiadas a monumentos, casas nobles, museos o zonas verdes que no suelen estar abiertos al público de manera regular.