



**DATOS DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA, CULTURAL Y
EDUCATIVA EN EL CONJUNTO MONUMENTAL DE LA
ALHAMBRA Y GENERALIFE
AÑO 2014**

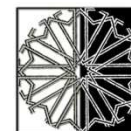


LABORATORIO DE SOSTENIBILIDAD

CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE

El **Laboratorio de Sostenibilidad del Conjunto Monumental de la Alhambra y Generalife** representa un instrumento innovador del Patronato para potenciar el estudio y la investigación sobre:

- a) Perfil del visitante (tipología, forma de organizar el viaje, procedencia, gasto medio, motivación)
- a) Nivel de satisfacción de la visita
- b) Funcionamiento de los servicios que se ofrecen al público
- c) Estudios sobre capacidad de carga y organización de flujos turísticos
- d) Análisis del entorno económico y del mercado turístico
- e) Estudios de impacto de la visita pública en la economía local y en la conservación del monumento
- f) Seguimiento y control del grado de cumplimiento del Plan Director

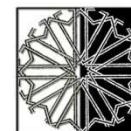


LABORATORIO DE SOSTENIBILIDAD

CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE

FUENTES DE INFORMACIÓN UTILIZADAS PARA EL ESTUDIO:

- *Datos sobre visitantes facilitados por el Sistema de Gestión y Venta de Entradas de la Alhambra*
- *Conteos de visitantes realizados en el Conjunto Monumental*
- *Observación Directa de visitantes en el interior de los Palacios Nazaríes*
- *Datos provenientes de la gestión interna y fuentes secundarias externa (IET, INE, OMT, IECA, entre otros)*



CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE

ESTADÍSTICAS DE VISITANTES 2014

VISITA TURÍSTICO - CULTURAL Y EDUCATIVA		Crecimiento respecto 2013
VISITA TURÍSTICO - CULTURAL	2.288.096	3,57%
PROGRAMAS EDUCATIVOS	93.273	5,24%
Centros de Enseñanza Homologados	60.677	
"La Alhambra y los niños"	32.596	
TARJETAS DE ACCESO	21.104	23,18%
Investigadores y Universidades	8.708	
Protocolo Institucional	3.013	
Profesionales	9.383	
TOTAL	2.402.473	3,78%

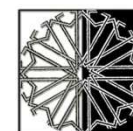
El **crecimiento** de la visita turístico-cultural y educativa al Conjunto Monumental ha sido de **un 3,78 % respecto al año anterior**, lo que significa **87.456 visitantes más que en 2013** y superando por primera vez la barrera de los 2.400.000 visitantes.

Esta cifra posiciona a **2014 como el mejor año turístico de la historia de la Alhambra**.

Destaca el **crecimiento** de los **Programas Educativos** con 4.646 escolares más que en 2013.



Patronato de la Alhambra y Generalife
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE



LABORATORIO
SOSTENIBILIDAD
CMAG

CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE

ESTADÍSTICAS DE VISITANTES 2014

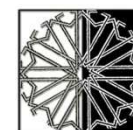
	2013	2014	Variación (%)
Enero	92.772	111.397	20,08%
Febrero	121.334	133.073	9,68%
Marzo	197.787	187.385	-5,26%
Abril	236.342	250.431	5,96%
Mayo	254.338	260.727	2,51%
Junio	217.298	228.873	5,33%
Julio	207.496	213.054	2,68%
Agosto	244.283	250.528	2,56%
Septiembre	237.066	245.669	3,63%
Octubre	230.336	242.829	5,42%
Noviembre	148.687	150.959	1,53%
Diciembre	127.278	127.546	0,21%
TOTAL	2.315.017	2.402.473	3,78%

Espectacular recuperación respecto 2013 **de enero y febrero**, dos de los meses históricamente con menor número de visitantes de la Alhambra.

La acentuada oscilación entre marzo y abril se debe al factor Semana Santa, que según el año alterna entre un mes y otro.

El día de **menor ocupación** fue el **11 de diciembre** con 2.212 visitantes y el **día de mayor ocupación** el **1 de mayo** con 9.329 personas.

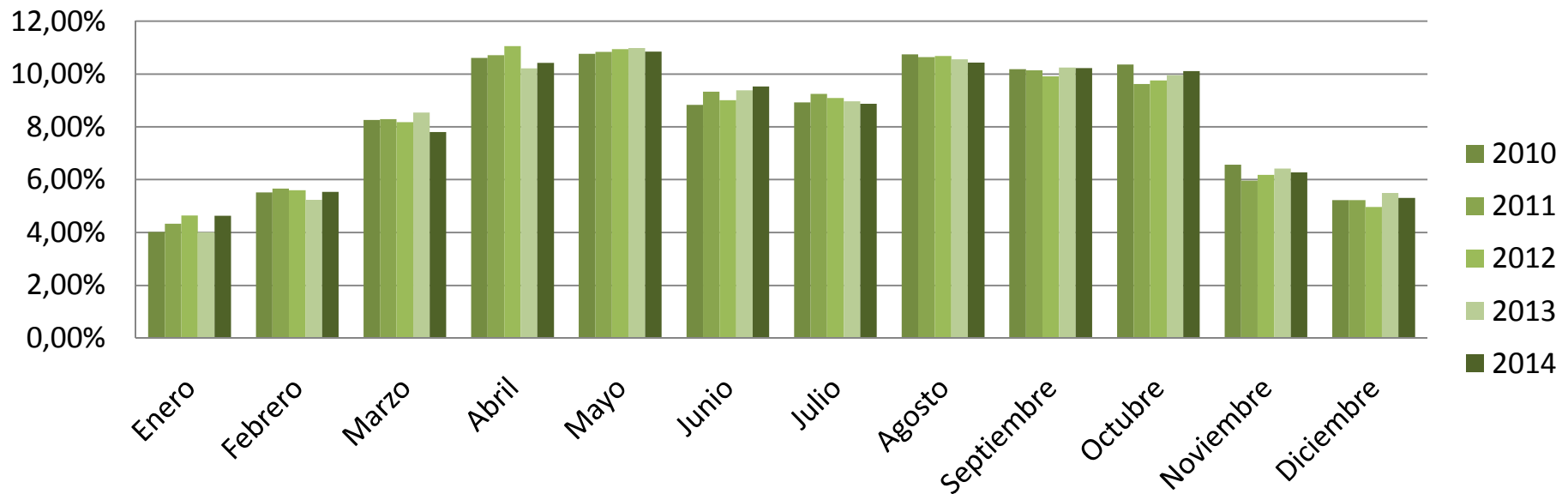
Mayo marca de nuevo un máximo histórico como el mes con mas visitantes (260.727)



CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE

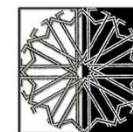
ESTADÍSTICAS DE VISITANTES 2014

DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE LA VISITA (2010-2014)



En 2014 la visita a la Alhambra se ha distribuido de manera más equitativa a lo largo del año, presentando la menor estacionalidad de los últimos 5 años.

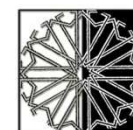
Este año, los meses de mayor afluencia han sido abril, mayo, agosto, septiembre y octubre, representando cada uno más del 10 % del total de la visita al Conjunto Monumental.



CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE

ESTADÍSTICAS DE VISITANTES 2014

ACTIVIDAD EN LOS MUSEOS	
MUSEO DE LA ALHAMBRA (Colección permanente y programas especiales)	202.111
Visitantes de la colección permanente	197.694
Dibuja y Conoce en el Museo de la Alhambra	2.267
Dibuja en familia	346
Visitas temáticas al Museo de la Alhambra	523
Pieza del mes	882
Investigadores	301
Dibujar en el Museo (artistas)	98
MUSEO DE BELLAS ARTES	151.636
TOTAL	353.747

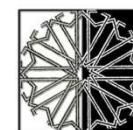


CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE

ESTADÍSTICAS DE VISITANTES 2014

EXPOSICIONES TEMPORALES	Total visitantes por exposición	Días expuesto en 2014	Promedio visitantes diario
ARTE Y CULTURAS DE AL-ANDALUS. EL PODER DE LA ALHAMBRA (del 1 de Enero al 30 de Marzo 2014)	82.391	89	926
JUAN CRISTÓBAL (1896-1961) (del 1 de Enero al 2 de Marzo 2014)	26.568	61	436
ÁNGEL BARRIOS. CREATIVIDAD EN LA ALHAMBRA (del 11 de Junio al 7 de Septiembre 2014)	60.899	89	684
JOSÉ GUERRERO. THE PRESENCE OF BLACK (del 18 de Octubre al 31 de Diciembre 2014)	20.462	75	273
VARIACIONES SOBRE EL JARDÍN JAPONÉS (del 19 de Septiembre al 31 de Diciembre 2014)	56.392	104	542
UNIVERSO MORENTE. CREACIÓN Y VIDA DE ENRIQUE MORENTE (del 28 de Octubre al 31 de Diciembre 2014)	18.422	65	283
ARMAS Y ENSERES PARA LA DEFENSA NAZARÍ (del 1 de Enero al 15 de Febrero 2014)	27.002	46	587
INNOVANDO LA TRADICIÓN (del 8 de febrero de 2014 al 7 de junio de 2014)	5.944	119	50
MIRADAS CRUZADAS (del 2 de diciembre al 31 de diciembre de 2014)	1.474	30	49
TOTAL	299.554		

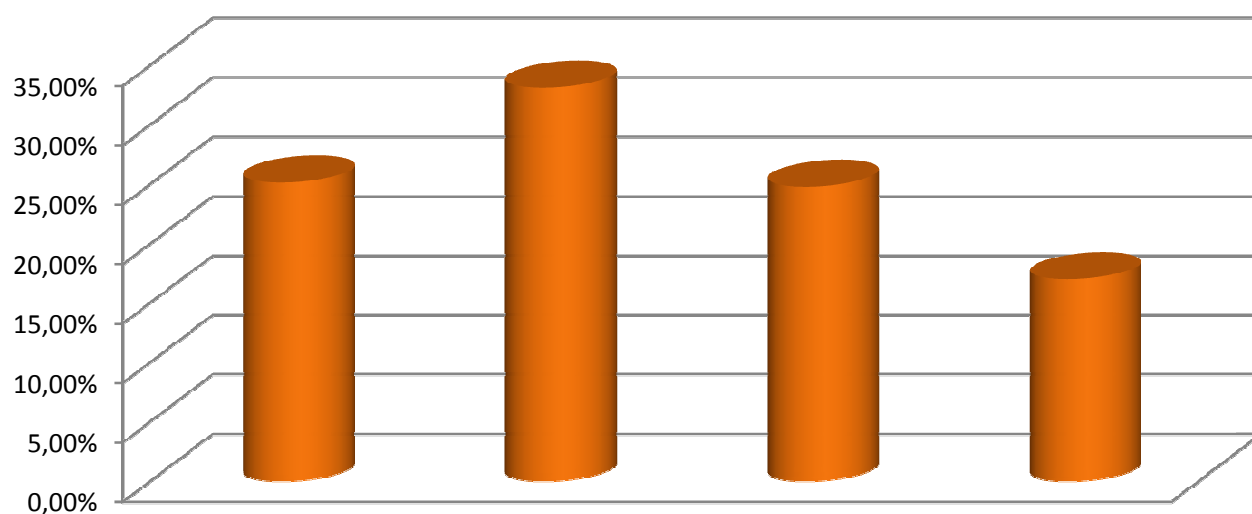
Entre todas las exposiciones del CMAG han generado un promedio de más **825 visitantes diarios** en 2014



CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE

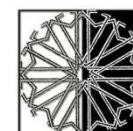
ESTADÍSTICAS DE VISITANTES 2014

PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES A EXPOSICIONES TEMPORALES



Destaca el **gran interés** que las **exposiciones temporales** suscitan en la **población local**, más del 25 % del total, un porcentaje muy superior al que representan los granadinos en otro tipo de visitas

LOCAL	NACIONAL	UNION EUROPEA	RESTO DEL MUNDO	TOTAL
75.278	99.159	74.240	50.877	299.554
25,13%	33,10%	24,78%	16,98%	100,00%



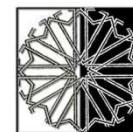
CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE

ESTADÍSTICAS DE VISITANTES 2014

LA ALHAMBRA FUERA DE LA ALHAMBRA

La colaboración con otras instituciones y la difusión de los valores de la Alhambra más allá del recinto Monumental, nos ha llevado a organizar muestras y exposiciones en otros centros culturales:

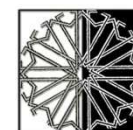
- *Visiones de la Alhambra*. Álvaro Siza. Fundación AEDES. BERLÍN
- *Visiones de la Alhambra*. Álvaro Siza. Museo VITRA. BASILEA
- *Innovando la Tradición*. Proyecto REDALH. Museo de la KASHBA. TANGER
- *Innovando la Tradición*. Proyecto REDALH. Escuela de Artes y Oficios. TETUAN
- *Innovando la Tradición*. Proyecto REDALH. Centro Cultural el Torreón. LAS GABIAS
- *El Paisaje y el Lugar*. Carmen Laffón. CAAC. SEVILLA
- *Variaciones sobre el jardín japonés*. La Casa Encendida. MADRID
- *José Guerrero. the presence of black*. Centro Guerrero. GRANADA
- *Juan Cristobal (1896 – 1961)*. Fundación Rodríguez - Acosta. GRANADA
- *Universo Morente*. Centro de Documentación Musical de Andalucía. GRANADA



CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE

ESTADÍSTICAS DE VISITANTES 2014

ARTES ESCÉNICAS Y ACTIVIDADES CULTURALES	
LORCA Y GRANADA	30.000
FESTIVAL INTERNACIONAL DE MUSICA Y DANZA	22.123
Noche Sahiliana	180
Espectáculo Univereso Morente	1.670
Performance "La Aurora de Morente"	370
La Noche en Blanco	1.849
Maratón Fotográfico "Miradas Cruzadas" Alhambra - Albaicín	90
Otras actividades culturales (Escuela Alhambra, presentaciones, talleres y otros eventos)	1.429
ASISTENCIA TOTAL	57.711



CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE

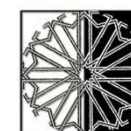
ESTADÍSTICAS DE VISITANTES 2014

VISITA TURÍSTICO - CULTURAL Y EDUCATIVA	2.402.473
ACTIVIDAD MUSEÍSTICA Y EXPOSITIVA	653.301
MUSEO DE LA ALHAMBRA	202.111
MUSEO DE BELLAS ARTES	151.636
EXPOSICIONES TEMPORALES	299.554
ARTES ESCÉNICAS Y OTRAS ACTIVIDADES CULTURALES	57.711
LORCA Y GRANADA	30.000
FESTIVAL DE MÚSICA Y DANZA	22.123
ACTIVIDADES CULTURALES	5.588
TOTAL VISITANTES AL CMAG EN 2014	3.113.485

A esta cifra de visitantes cabe añadir los **usuarios del Bosque de Gómez**, que en horario de invierno sumaron 245.340 y en horario de verano 518.988, resultando una estimación de **764.327 usuarios** que han disfrutado de este espacio en 2014 durante el horario de apertura del Conjunto Monumental.



Patronato de la Alhambra y Generalife
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE



LABORATORIO
SOSTENIBILIDAD
CMAG

CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE

ESTADÍSTICAS DE VISITANTES 2014

VISITANTES 2013	TIPO DE ENTRADA	VISITANTES 2014	Variación (%)
1.969.994	General Diurna	1.984.462	0,73%
67.875	Nocturna a Palacios	65.297	-3,80%
182.493	Jardines	210.096	15,13%
7.447	Jardines Nocturna	13.564	82,14%
6.479	Alhambra Especial	19.424	199,80%
23.215	Alhambra Otra Mirada	8.911	-61,62%
20.273	Alhambra Experiencias	27.473	35,52%
756	Guiadas por Especialistas	739	-2,25%
2.359	Combinadas otras instituciones	14.843	529,21%
23.473	Bono Turístico	36.560	55,75%
17.132	Tarjetas de acceso	21.104	23,18%
2.315.017	TOTAL	2.402.473	3,78%

Fuerte crecimiento respecto a 2013 de Combinadas, *Alhambra Especial*, *Jardines Nocturna*, *Alhambra Experiencias* y *Jardines*, así como la gran recuperación del *Bono Turístico* que vuelve a cifras alcanzadas antes de la crisis. La disminución de la visita *Alhambra Otra Mirada* se debe a la eliminación de las visitas a la carta que el año anterior estaban sumadas a esta modalidad

En 2014 la *Visita General Diurna* crece de manera sosegada (0,73%) mientras que la mayoría de los demás tipos de visitas crecen de forma espectacular. Esto es fruto de la política de diversificación de visitas del PAG, ya que **el peso de estas visitas alternativas a la General Diurna es del 17,4 % del total (un 2,4 % más que en 2013)** mientras que la *Visita General Diurna* significa el 82,6 % de los visitantes.



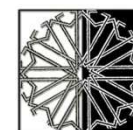
CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE

ESTADÍSTICAS DE VISITANTES 2014

PROGRAMAS SOCIALES Y DESCUENTOS	
Mayores de 65 años	77.964
Niños menores de 12 años	86.463
Niños 12 - 15 años	31.110
Discapacitados	6.547
Carnet Joven	41.828
Grupos 15+	7.591
Centros Enseñanza	60.677
La Alhambra y los niños	32.596
Jornada Puertas Abiertas	5.741
Gratuidad Granadinos	14.271
TOTAL VISITANTES	364.788

EL COMPROMISO DE LA ALHAMBRA CON LA SOCIEDAD

364.788 visitantes (6.386 más que en 2013) se han beneficiado de los programas sociales del PAG, ya sea a través de gratuidad, descuentos o visitas especiales. Esto supone más del **15,3 % del total de la visita de pago** al Conjunto Monumental

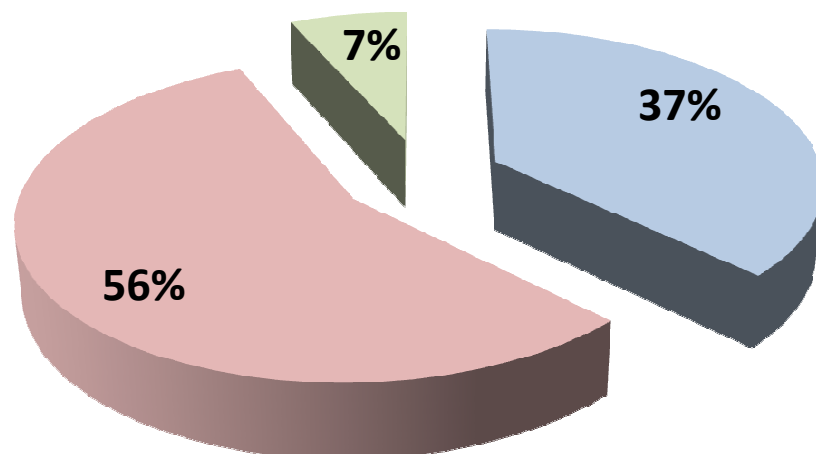


CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE

ESTADÍSTICAS DE VISITANTES 2014

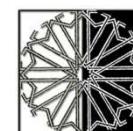
DISTRIBUCIÓN DEL AFORO EN 2014

- TURISMO ORGANIZADO
- TURISMO INDIVIDUAL
- AMBITO CULTURAL Y/O INSTITUCIONAL



Las diferencias en 2014 respecto a la distribución de aforo en 2013 son mínimas, dándose un reparto prácticamente idéntico

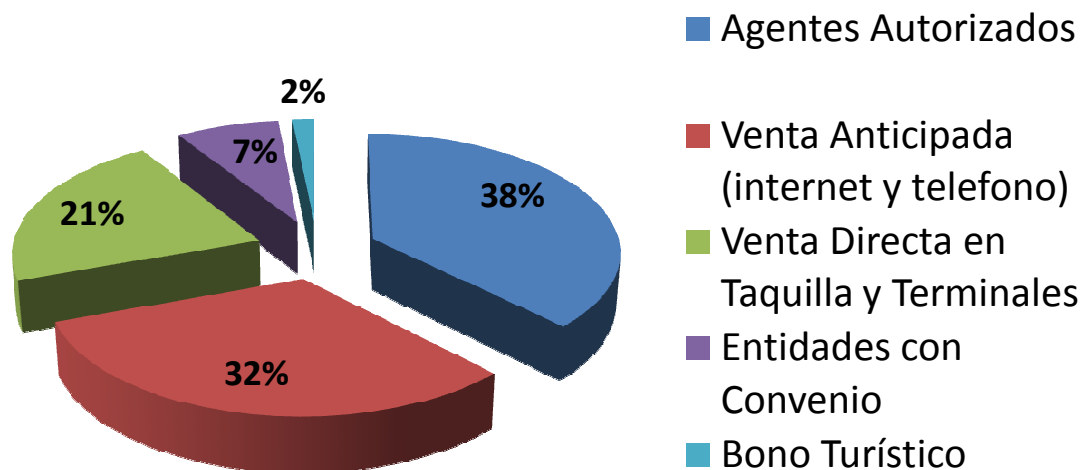
En 2014 visitaron el CMAG **894.205** **visitantes en grupo** turísticos organizados (32.732 más que en 2013) y **1.508.268** fueron **visitantes individuales** (particulares + cultural/institucional) lo que ha supuesto 54.724 visitantes más que en 2013.



CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE

ESTADÍSTICAS DE VISITANTES 2014

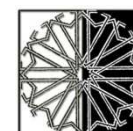
DISTRIBUCIÓN ANUAL POR MODALIDAD DE ADQUISICIÓN DEL BILLETE EN 2014.



	2014	2013
Agentes Autorizados	37,55%	37,49%
Venta Anticipada (internet y teléfono)	32,02%	32,62%
Venta Directa en Taquilla y Terminales	21,42%	21,28%
Entidades con Convenio	7,48%	7,59%
Bono Turístico	1,54%	1,02%

Lo más destacable es la **recuperación del Bono Turístico** en detrimento de un leve retroceso de la Venta Anticipada (internet y teléfono).

En cualquier caso estos porcentajes revelan que el **visitante a la Alhambra en casi un 70 %** (Anticipada + Agentes Autorizados) **adquiere su entrada con antelación a la visita.**



CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE

ESTUDIO CUALITATIVO DE VISITANTES 2014

ESTUDIO CUALITATIVO DE VISITANTES AL CONJUNTO MONUMENTAL

Tamaño muestral = 2.829 encuestas válidas para el total del estudio, ampliándose el tamaño muestral un 27 % respecto al año anterior.

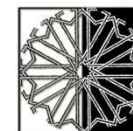
Las encuestas se han distribuido por tipología de visitantes de la siguiente forma:

Visitante individual = 1.215 encuestas

Visitante en grupo = 1.041 encuestas

Museos y exposiciones temporales = 573 encuestas

Nivel de confianza del 95%, y error muestral de +/-5% para cada estrato de la muestra.



CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE

ESTUDIO CUALITATIVO DE VISITANTES 2014

PERFIL DEL VISITANTE INDIVIDUAL

Hombre (56 %) y Mujeres (44 %)

Entre **36 y 50 años** (38 %), seguido del visitante entre 26 y 35 (27 %)

Con **estudios universitarios** (81 %)

Es **funcionario o empleado cualificado** (49 %)

Pernocta en Granada capital el 80,54 %, presentando una **estancia media de 2,73 días** y realizando un **gasto medio diario en la ciudad** (excluido transporte y alojamiento) de **62,43 €**

PERFIL DEL VISITANTE EN GRUPO

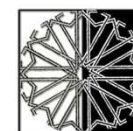
Hombre (52 %) y Mujeres (48 %)

Entre **36 y 50 años** (28 %), seguido del visitante entre 51 y 65 (27 %)

Con **estudios universitarios** (65 %)

Es **funcionario o empleado cualificado** (30 %)

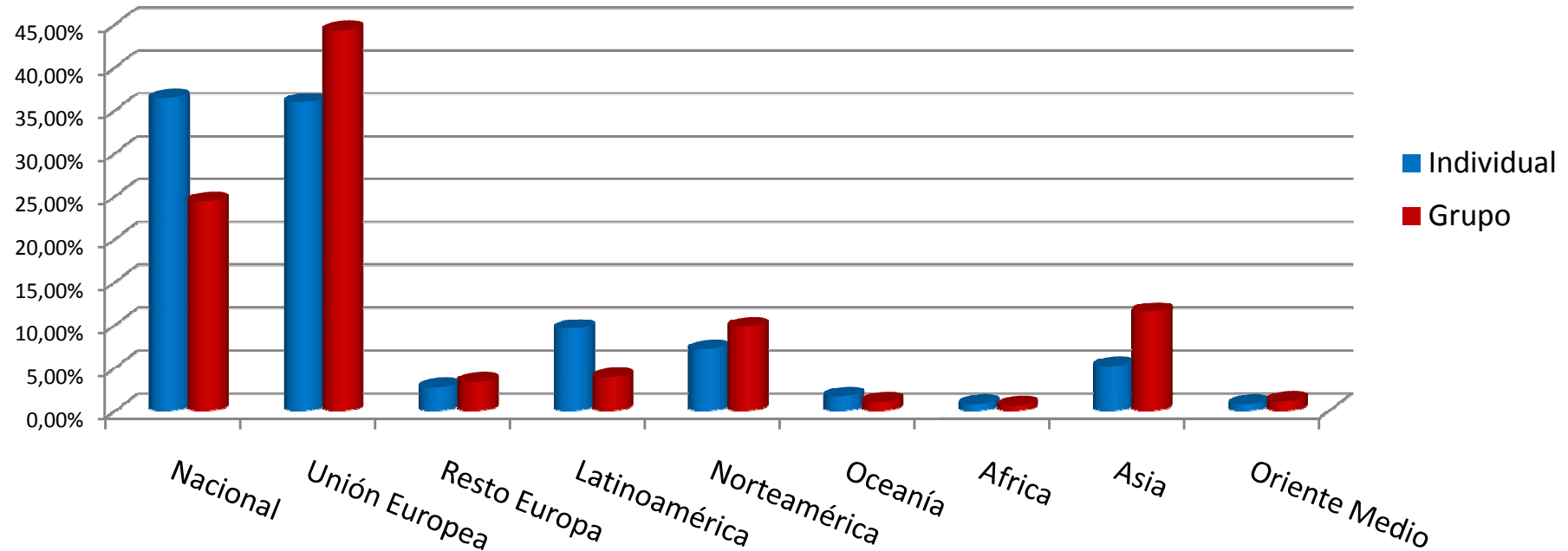
Pernocta en Granada Capital el 62,12 %, presentando una **estancia media de 1,95 días** y realizando un **gasto medio diario en la ciudad** (excluido transporte y alojamiento) de **58,15 €**



CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE

ESTUDIO CUALITATIVO DE VISITANTES 2014

PROCEDENCIA DEL VISITANTE



Destaca la **gran recuperación del turismo de la U.E.** respecto al año anterior en el individual, pero sobretodo en el organizado, cuya cuota es un 43 % del total del turismo en grupo de la Alhambra.

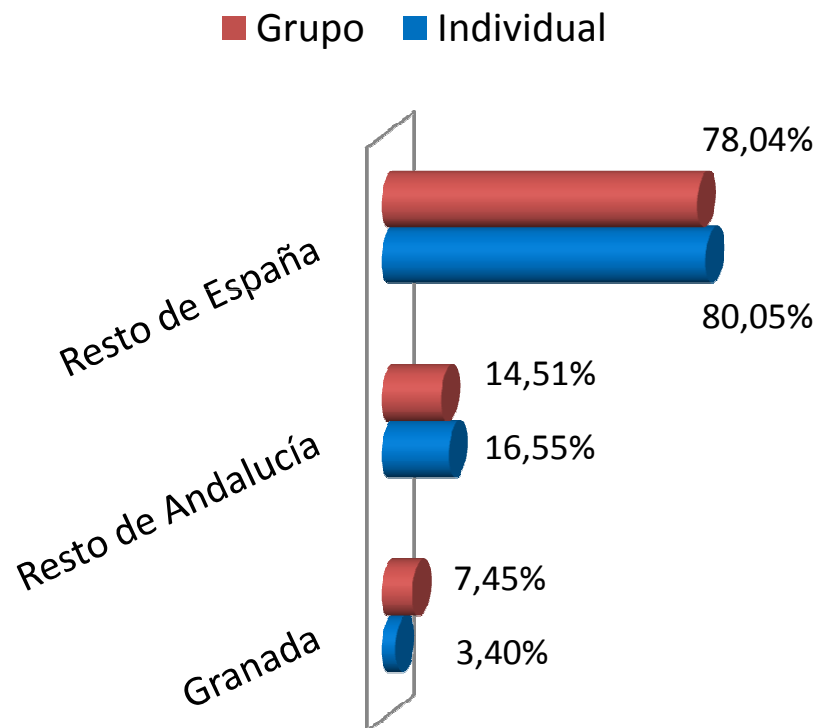
Se reduce el peso del turismo nacional, especialmente el individual, que tras el gran crecimiento experimentado en 2013, vuelve al peso que tradicionalmente ha tenido en la Alhambra, en torno al 35 %. El porcentaje de nacional en grupo se reduce, pero muy levemente.

En cuanto a **los mercados emergentes** (Latinoamérica, Norteamérica y Asia), **consolida su crecimiento** representando conjuntamente más del 25 % del turismo en grupo y el 21 % del individual.

CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE

ESTUDIO CUALITATIVO DE VISITANTES 2014

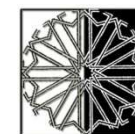
PROCEDENCIA DEL VISITANTE NACIONAL



El **turismo extranjero** representa el **68,08 %** de los visitantes del Conjunto Monumental, teniendo un peso especial el mercado **Alemán (10,90%)**, seguido del **francés (8,87%)**, el turismo de **EE.UU (7,40%)** que desbansa del tercer puesto al **británico (5,90%)** y **Japón (3,32%)** como quinto mercado extranjero.

Sin embargo el **turismo nacional**, con **766.869 visitantes** entre grupos e individuales y un **31,92 % del total de visitantes**, es el principal mercado emisor para la Alhambra, los cuales se han distribuido de la siguiente manera:

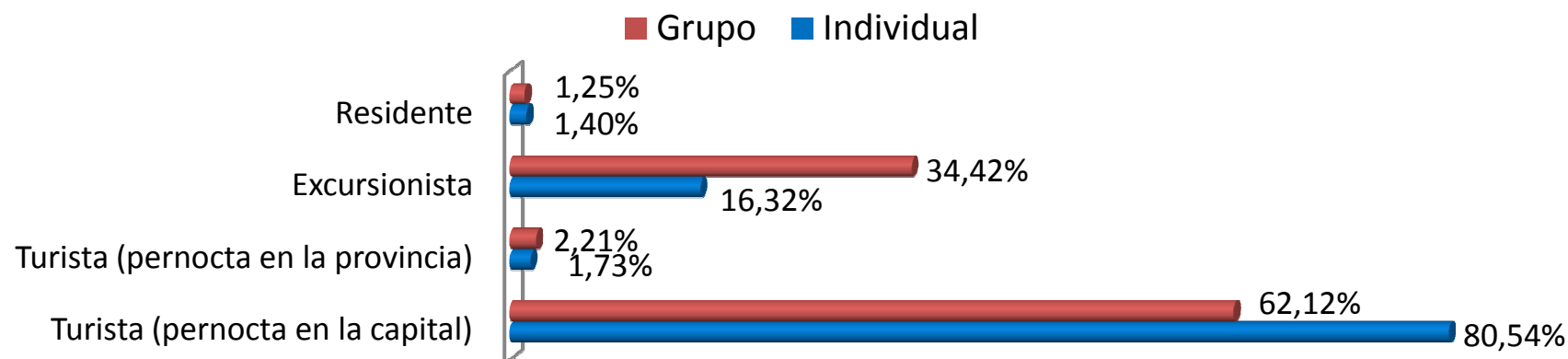
- **Residentes en Granada = 34.920**
(capital y provincia)
- **Resto de Andalucía = 122.484**
- **Resto España = 609.466**



CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE

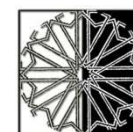
ESTUDIO CUALITATIVO DE VISITANTES 2014

CARACTERÍSTICA DE LA VISITA



	INDIVIDUAL	%	GRUPO	%	TOTAL
Turista (pernocta en la capital)	1.214.821	80,54%	555.439	62,12%	1.770.260
Turista (pernocta en la provincia)	26.112	1,73%	19.776	2,21%	45.887
Excursionista	246.197	16,32%	307.813	34,42%	554.010
Residente	21.138	1,40%	11.178	1,25%	32.316

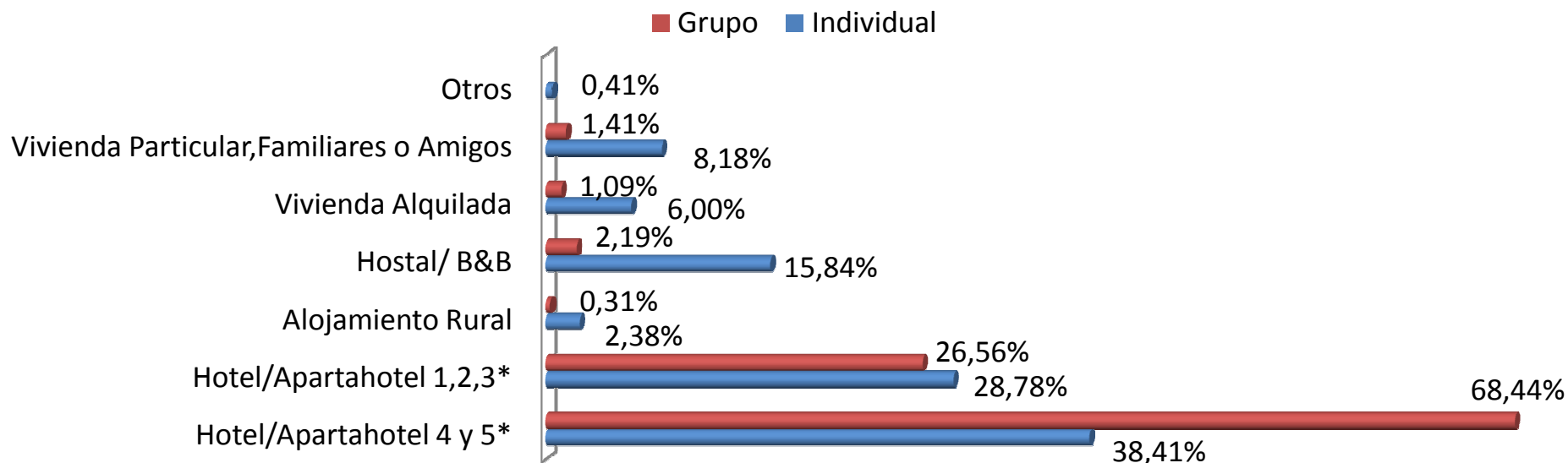
En 2014 la **pernoctación en la ciudad** de los visitantes de la Alhambra **se ha incrementado** en un total de 33.418 turistas respecto 2013 (**1,95 %**). Por tipologías, se ha incrementado la pernoctación del individual (2%) mientras que se ha reducido la del visitante en grupo (4,8 %).



CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE

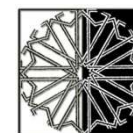
ESTUDIO CUALITATIVO DE VISITANTES 2014

TIPO DE ALOJAMIENTO



1.770.260 visitantes de la Alhambra han pernoctado en algún tipo de alojamiento de Granada capital

Destaca el gran crecimiento del alojamiento tipo Hostal/B&B (duplica su presencia respecto a 2013), sobre todo en el individual, en detrimento de los hoteles de 1,2 y 3 estrellas, que pierden peso. También crece bastante entre los individuales el uso de viviendas particulares de familiares y amigo. En cuanto al turista en grupo crece el uso de hoteles de 4 y 5 estrellas casi un 10 %, frente a la caída del uso de hoteles de menor categoría.

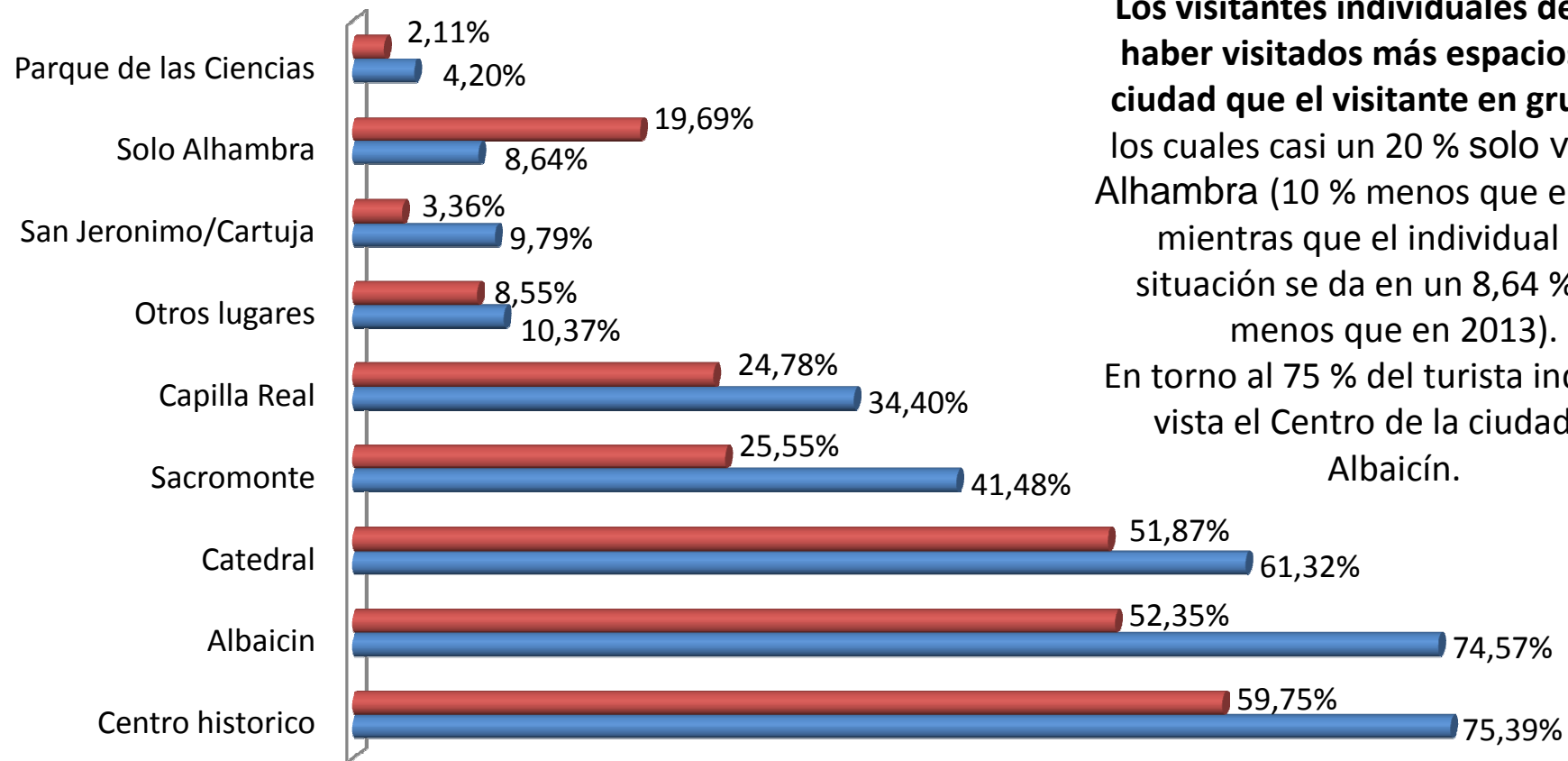


CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE

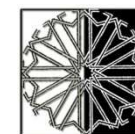
ESTUDIO CUALITATIVO DE VISITANTES 2014

VISITA A OTROS ESPACIOS DE LA CIUDAD

■ GRUPO ■ INDIVIDUAL



Los visitantes individuales declaran haber visitados más espacios de la ciudad que el visitante en grupo, de los cuales casi un 20 % solo visita la Alhambra (10 % menos que en 2013), mientras que el individual esta situación se da en un 8,64 % (5 % menos que en 2013). En torno al 75 % del turista individual vista el Centro de la ciudad y el Albaicín.



CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE

ESTUDIO CUALITATIVO DE VISITANTES 2014

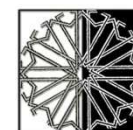
SATISFACCIÓN VISTA CMAG	Individual	Grupo
Información recibida	3,17	4,47
Señalización	4,00	4,44
Aglomeración	3,79	4,06
Espera en colas	4,11	4,38
Conservación	4,63	4,74
Atención recibida	4,30	4,61
Estado del Pavimento	4,47	4,50
Limpieza	4,79	4,78
Duración visita	4,54	4,42
Visita a Jardines	4,72	4,80
Grado General de Satisfacción	4,49	4,69

1 = muy insatisfecho; 2 = poco satisfecho; 3 = satisfecho; 4 = bastante satisfecho; 5 = muy satisfecho

Con carácter general la visita es valorada muy positivamente a pesar de haber acogido en 2014 un volumen histórico de visitantes

La **visita individual** destaca sobre todo la **limpieza**, el estado de **conservación**, los **jardines** y la **duración de la visita al Conjunto Monumental** con una puntuación superior a **4,5 sobre 5**.

La **visita en grupo** destaca igualmente la **limpieza**, el estado de **conservación** y en especial los **Jardines**, pero puntúa mejor que el individual la **atención recibida**, todas con una puntuación superior a **4,5**. También valora muy positivamente la **información recibida** y la **señalización**, otorgando una valoración general mejor que el individual.



CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE

ESTUDIO CUALITATIVO DE VISITANTES 2014

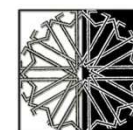
SATISFACCIÓN EXPOSICIONES TEMPORALES

Sala exposiciones	4,52
Horarios	4,58
Iluminación	4,26
Ruidos	4,64
Limpieza	4,88
Atención recibida	4,71
Información	4,07
Tamaño cartelas	4,29
Comprensión textos	4,34
Señalización interior	4,42
Folletos	4,38
Accesibilidad	2,94
Paneles exterior	4,21
Señalización	4,12
SATISFACCIÓN GENERAL	4,38

El grado general de satisfacción con las exposiciones temporales declarado por los visitantes se sitúa en un nivel **entre bastante satisfecho y muy satisfecho, mejorando levemente el de 2013**

Destaca la **limpieza, la atención recibida, la ausencia de ruido y los horarios de apertura, con valoraciones superiores a 4,5**

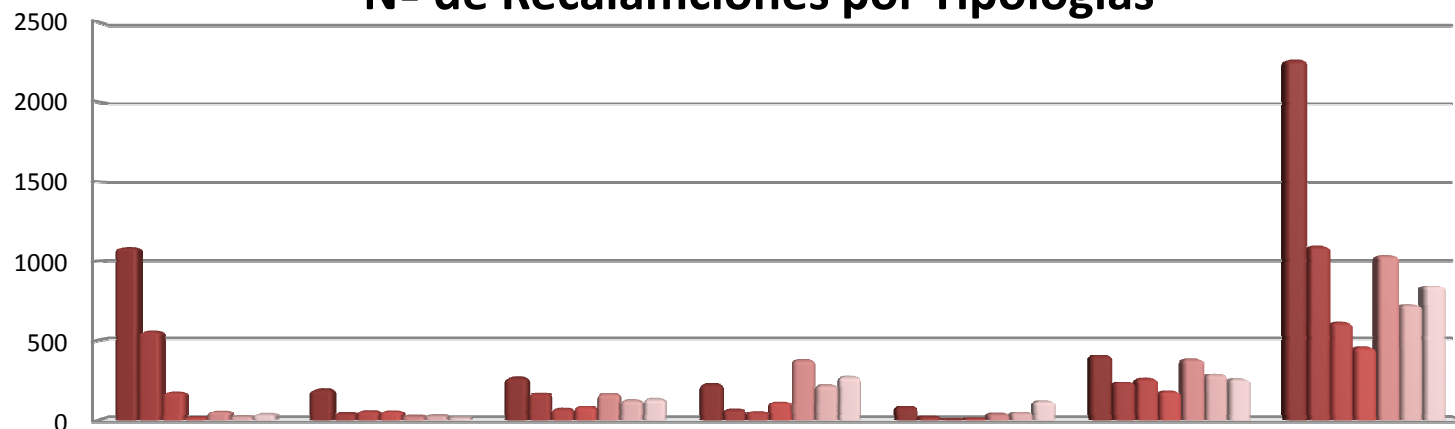
1 = muy insatisfecho; 2 = poco satisfecho; 3 = satisfecho;
4 = bastante satisfecho; 5 = muy satisfecho



CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE

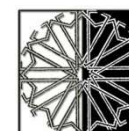
ESTUDIO CUALITATIVO DE VISITANTES 2014

Nº de Reclamaciones por Tipologías



	Hora de Palacios	Horario mañana-tarde	Falta de información	Problema reserva	Colas	Otras	Totales
2008	1087	194	270	223	85	410	2269
2009	561	42	169	65	20	239	1096
2010	175	56	70	49	3	263	616
2011	17	54	83	114	9	181	458
2012	53	25	165	377	37	381	1038
2013	23	28	128	217	44	289	729
2014	35	17	135	274	122	261	844

Solo el **0,035%** de los visitantes ha realizado algún tipo de reclamación en **2014**



CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE

ANALÍTICA WEB

Número de visitas y su evolución

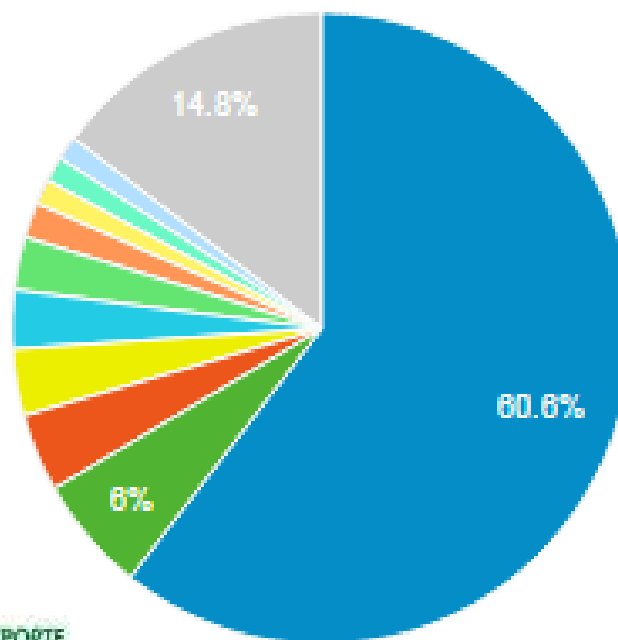
1.245.394 visitas en el último año (Un **39% más** de visitas respecto a 2013) y más de 4.736.000 páginas vistas (un 27% más que en el año 2013).

Desde la publicación de la web Más de 3.817.611 visitas y 16.552.276 páginas vistas

Tiempo medio en el site = Más de 8 min.

Por ubicación las visitas

proviene de **210 países**, en el año 2014, ampliando por tanto la cobertura respecto a 2013 en 7 países nuevos



1.	Spain	665.848
2.	United States	65.675
3.	France	43.941
4.	Italy	37.324
5.	Germany	33.011
6.	United Kingdom	29.771
7.	Netherlands	19.766
8.	Argentina	14.110
9.	Mexico	13.959
10.	Belgium	13.431

PROCEDENCIA DE LAS VISITAS

