



SERVICIO MUNICIPAL DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

INFORME ANUAL

FEBRERO 2025

INDICE

| | <u>Página</u> |
|--|---------------|
| Objetivos y metodología. Fichas técnicas | 3 |
| Servicio Infogijón | 7 |
| Características de los usuarios del servicio Infogijón | 7 |
| Valoración de los servicios ofrecidos | 10 |
| Medidas sanitarias | 16 |
| Importancia de factores del servicio de información turística | 18 |
| Prioridades en la mejora del servicio | 21 |
| Evaluación misteriosa | 23 |
| Objetivos y metodología | 24 |
| Evaluaciones presenciales | 26 |
| Evaluaciones telefónicas | 29 |
| Conclusiones | 31 |
| Anexo: Tabulación de datos | 34 |

***Objetivos y
metodología.
Fichas técnicas***



Objetivos y Metodología

El objetivo del presente estudio es obtener una **valoración del servicio municipal de información turística de Gijón** - también llamado Infogijón - por los usuarios del mismo a lo largo del año y obtener una imagen del mismo a lo largo del tiempo. Tras la reducción del pasado año, se mantiene en este ejercicio tanto el modelo como la recogida mediante el sistema de autocumplimentación tanto en los puntos de información como en los kioscos anexos a ellos. Las preguntas se han centrado en instalaciones y atención, así como en la seguridad frente a la crisis sanitaria. Tras la escasa representación del pasado año con solo 852 cuestionarios, se han recogido esta vez 852 encuestas, lo que indica el esfuerzo continuado de Infogijón por la mejora de su servicio. Las principales variables de estudio son:

- ▶ Perfil del usuario que utiliza el servicio de información turística.
- ▶ Satisfacción con diferentes aspectos del servicio: trato, tiempo de espera y calidad de la información, accesibilidad de las oficinas.
- ▶ Obtener posibles deficiencias de la información facilitada en dichas peticiones.
- ▶ Delimitar deficiencias y aspectos que deben ser mejorados del servicio.
- ▶ Comparar los resultados con los obtenidos en los ejercicios anteriores en la medida de lo posible.

Se ha continuado la labor iniciada el pasado año, de realizar una muestra independiente para evaluar **las expectativas de los servicios turísticos**, incrementando el número de encuestas hasta 350 personas que hayan utilizado dichos servicios. Con esta información se puede conocer que servicios deben ser mejorados prioritariamente.

Finalmente se ha evaluado el servicio objetivamente mediante la realización de treinta **mystery shopper o evaluaciones misteriosas** (17 presenciales y 13 telefónicas) tal y como se hizo en años anteriores. Los resultados agregados de estas evaluaciones también figuran en el presente informe.

Por último, algunas comparaciones tendrán carácter orientativo, por los cambios metodológicos sufridos, tanto en el número de encuestas como de variables a analizar.

Ficha técnica estudio Satisfacción del Servicio Infogijón

Porcentaje sobre el tota de encuestados (340)

FICHA TÉCNICA

- ❑ **Universo:** usuarios del servicio municipal de información turística, Infogijón en el período de estudio.
- ❑ **Tipo de encuesta:** Personal autocumplimentada por el propio usuario.
- ❑ **Tamaño de la muestra:** 340 encuestas válidas con un margen de error muestral del $\pm 3,4\%$ para un nivel de confianza del 95,5% (en la condición más desfavorable: $p=q=0,5$) para el total de la muestra y una población finita.
- ❑ **Período del trabajo de campo:** de 1 de enero a 31 de diciembre de 2024
- ❑ **Director Técnico:** Alfredo Álava Benito.

| CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES | Número encuestas | En % |
|-----------------------------|------------------|--------------|
| SEXO | | |
| Hombre | 315 | 37,0 |
| Mujer | 509 | 59,7 |
| No contesta | 28 | 3,3 |
| Total | 852 | 100,0 |
| EDAD | | |
| Menos de 31 años | 102 | 12,0 |
| 31-49 años | 342 | 40,1 |
| 50 ó más años | 356 | 41,8 |
| No contesta | 52 | 6,1 |
| Total | 852 | 100,0 |
| PROCEDENCIA | | |
| Gijón | 57 | 6,7 |
| Resto de Asturias | 25 | 2,9 |
| Nacional | 702 | 82,4 |
| Internacional | 57 | 6,7 |
| No contesta | 11 | 1,3 |
| Total | 852 | 100,0 |
| PUNTO DE INFORMACIÓN | | |
| Casa Paquet | 651 | 76,4* |
| Escalerona | 201 | 23,6** |
| Kiosco Casa Paquet | 83 | 9,7* |
| Kiosco Escalerona | 75 | 8,8** |
| Total | 852 | 100,0 |

Ficha técnica estudio Expectativas Servicio de Información Turística

Porcentaje sobre el tota de encuestados (340)

FICHA TÉCNICA

- ❑ **Universo:** usuarios de servicios de información turística.
- ❑ **Tipo de encuesta:** Personal mediante CAPI (encuesta asistida con dispositivo electrónico) en diferentes meses y puntos de muestreo.
- ❑ **Tamaño de la muestra:** 340 encuestas válidas con un margen de error muestral del $\pm 5,3\%$ para un nivel de confianza del 95,5% (en la condición más desfavorable: $p=q=0,5$) para el total de la muestra y una población finita.
- ❑ **Período del trabajo de campo:** de 1 de enero a 31 de diciembre de 2024
- ❑ **Director Técnico:** Alfredo Álava Benito.

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES

Número encuestas

En %

SEXO

| | | |
|--------------|------------|--------------|
| Hombre | 148 | 43,5 |
| Mujer | 192 | 56,5 |
| No contesta | -- | -- |
| Total | 340 | 100,0 |

EDAD

| | | |
|------------------|------------|--------------|
| Menos de 31 años | 46 | 13,5 |
| 31-49 años | 121 | 35,6 |
| 50 ó más años | 171 | 50,3 |
| No contesta | 2 | 0,6 |
| Total | 340 | 100,0 |

PROCEDENCIA

| | | |
|-------------------|------------|--------------|
| Gijón | 118 | 34,7 |
| Resto de Asturias | 21 | 6,2 |
| Nacional | 145 | 42,6 |
| Internacional | 56 | 16,5 |
| No contesta | --- | --- |
| Total | 340 | 100,0 |

Características de los usuarios de Infogijón



Perfil de los usuarios de Infogijón

Porcentaje sobre el total de encuestados (852)

| Perfil | | Sexo | | Edad | | | Procedencia | | | | Total |
|-------------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | | Hombre | Mujer | <31 | 31-49 | >49 | Gijón | Asturias | Nacional | Internac. | |
| Sexo | Hombre | 100,0 | --- | 33,3 | 32,7 | 41 | 29,8 | 20,0 | 38,5 | 38,6 | 37,0 |
| | Mujer | --- | 100,0 | 63,7 | 64,9 | 56,7 | 68,4 | 68,0 | 59,3 | 61,4 | 59,7 |
| | No contesta | --- | -- | 2,9 | 2,3 | 2,2 | 1,8 | 12,0 | 2,3 | 0,0 | 3,3 |
| Edad | < 31 años | 10,8 | 12,8 | 100,0 | --- | -- | 22,8 | 20 | 12,5 | 19,3 | 13,8 |
| | De 31 a 49 años | 35,6 | 43,6 | --- | 100,0 | -- | 28,1 | 32 | 42,6 | 31,6 | 40,1 |
| | > 49 años | 46,3 | 39,7 | --- | -- | 100,0 | 45,6 | 40 | 41,6 | 47,4 | 41,8 |
| | No contesta | 7,3 | 3,9 | --- | --- | --- | 3,5 | 8 | 3,3 | 1,8 | 4,2 |
| Edad media | | 48,3 | 45,6 | 25,4 | 40,8 | 58,3 | 48,7 | 47,0 | 46,4 | 47,3 | 46,7 |

La edad media de las personas encuestadas es de 46,7 años, prácticamente la misma que el pasado año, siendo el perfil principal el de **una mujer de 31 a 49 años de procedencia nacional**, como en los últimos años, estando muy igualado con la mujer de más de 49 años. La suma de ambos representa a la mitad de las personas encuestadas (49,8%), siendo seis de cada diez personas que hicieron la encuesta mujeres, el 59,7%.

El promedio de edad más joven se produce entre los usuarios nacionales con 46,4 años, reiterando los resultados de 2023.

Procedencia de los usuarios de Infogijón

Porcentaje sobre el total de encuestados (852)

| Perfil | | Sexo | | Edad | | | Procedencia | | | | Total |
|---------|-----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|----------|--------------|-----------|-------------|
| | | Hombre | Mujer | <31 | 31-49 | >49 | Gijón | Asturias | Nacional | Internac. | |
| Total | Gijón | 5,4 | 7,7 | 7,8 | 4,7 | 7,3 | 100,0 | 0 | 0 | -- | 6,7 |
| | Resto Asturias | 1,6 | 3,3 | 3,9 | 2,3 | 2,8 | 0 | 100,0 | 0 | -- | 2,9 |
| | Nacional | 85,7 | 81,7 | 77,5 | 87,4 | 82 | 0 | 0 | 100,0 | -- | 82,4 |
| | Internacional | 7,0 | 6,9 | 9,8 | 5,3 | 7,6 | --- | --- | --- | 100,0 | 6,7 |
| | Sin determinar | 0,3 | 0,4 | 1 | 0,3 | 0,3 | --- | --- | --- | --- | 1,3 |
| CCAA | Com. de Madrid | 25,9 | 23,3 | 24,1 | 23,4 | 23,6 | -- | -- | 24,4 | -- | 20,1 |
| | Castilla y León | 11,5 | 13,2 | 15,2 | 12,0 | 13,0 | -- | -- | 12,5 | -- | 10,3 |
| | País Vasco | 10,7 | 11,5 | 7,6 | 8,4 | 15,8 | -- | -- | 11,1 | -- | 9,2 |
| | Andalucía | 11,5 | 10,1 | 15,2 | 10,4 | 9,6 | --- | --- | 10,7 | --- | 8,8 |
| | Cataluña | 10,7 | 6,7 | 10,1 | 9,0 | 7,2 | -- | -- | 8,3 | -- | 6,8 |
| | Com. Valenciana | 3,7 | 6,3 | 5,1 | 4,0 | 6,5 | -- | -- | 5,3 | -- | 4,3 |
| | Resto CCAA | 26 | 28,8 | 22,7 | 32,8 | 24,0 | -- | -- | 27,7 | -- | 22,9 |
| Totales | | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | --- | --- | 100,0 | --- | 82,4 |

Con un número de respuestas elevado, la Comunidad de Madrid es la que aporta un mayor número de visitantes y de personas encuestadas, siendo uno de cada cinco del total y uno de cada cuatro de los provenientes del resto de CCAA. El resto de CCAA son las habituales: Castilla y León, País Vasco, Andalucía y Cataluña hasta aglutinar **el 82,4% de las respuestas. De procedencia internacional, Francia es el origen más destacado, con 16 participantes.**

Valoración del servicio ofrecido



Valoración del servicio Infogijón

Promedio sobre el total de encuestados (852)

| Valoración media (1 a 10 puntos) | | Punto Infor. | | Sexo | | Edad | | | Procedencia | | | | Total |
|--------------------------------------|----------------------|--------------|---------|--------|-------|------|-------|-----|-------------|----------|---------|-----------|-------|
| | | Paquet | Escaler | Hombre | Mujer | <31 | 31-49 | >49 | Gijón | Asturias | Naciona | Internac. | |
| Instalaciones | Localización | 9,4 | 8,9 | 9,2 | 9,3 | 9,4 | 9,2 | 9,3 | 9,1 | 8,9 | 9,3 | 9,4 | 9,2 |
| | Señalización oficina | 8,8 | 6,6 | 8,2 | 8,3 | 8,3 | 8,1 | 8,3 | 8,5 | 8,5 | 8,3 | 7,5 | 8,2 |
| Atención personal | Trato y amabilidad | 9,8 | 9,6 | 9,8 | 9,8 | 9,8 | 9,8 | 9,8 | 9,4 | 9,3 | 9,8 | 9,9 | 9,8 |
| | Información | 9,8 | 9,7 | 9,8 | 9,7 | 9,6 | 9,8 | 9,8 | 9,4 | 9,8 | 9,7 | 9,6 | 9,8 |
| | Tiempo de espera | 9,7 | 9,3 | 9,7 | 9,7 | 9,5 | 9,7 | 9,7 | 9,4 | 8,9 | 9,7 | 9,7 | 9,6 |
| Satisfacción global | | 9,8 | 9,6 | 9,8 | 9,8 | 9,8 | 9,8 | 9,8 | 9,5 | 9,3 | 9,8 | 9,9 | 9,8 |

Para la mejor interpretación de los resultados, en los puntos de información se han agregado las encuestas obtenidas tanto en el P.I. como en el kiosco anexo. Las valoraciones obtenidas en todos los aspectos obtienen promedios elevados, superando los nueve puntos a excepción de **la señalización de la oficina con 8,2 puntos** de promedio rebajando medio punto respecto a 2023, consecuencia de las malas valoraciones obtenidas en **el punto informativo de La Escalerona, con 6,6 puntos** y prácticamente la mitad de las personas que realizaron la encuesta, valorando con seis o menos **puntos** (106 de 201 personas que lo valoraron).

La satisfacción global registra 9,8 puntos que en la escala señalada de 1 a 10 puntos indica un grado de **satisfacción muy elevado, consolidando** el resultado del año anterior. Los residentes, y el resto de asturianos, se convierten en los grupos más críticos, con una media de 9,5 y 9,3 puntos respectivamente.

Valoración del servicio Infogijón. Usuarios satisfechos

Porcentaje sobre el total de encuestados (852)

| En %, valoraciones de 7 a 10 puntos | | Punto Infor. | | Sexo | | Edad | | | Procedencia | | | | Total |
|-------------------------------------|----------------------|--------------|---------|--------|-------|-------|-------|------|-------------|----------|--------|----------|-------|
| | | Paquet | Escaler | Hombre | Mujer | <31 | 31-49 | >49 | Gijón | Asturias | Nacion | Internac | |
| Instalaciones | Localización | 98,4 | 93,0 | 96,8 | 97,9 | 97,0 | 97,3 | 97,5 | 94,7 | 92,0 | 97,8 | 100,0 | 97,2 |
| | Señalización oficina | 93,6 | 47,4 | 83,2 | 82,3 | 76,4 | 81,0 | 84,2 | 84,3 | 84,0 | 84,1 | 63,2 | 82,5 |
| Atención personal | Trato y amabilidad | 98,7 | 98,5 | 99,4 | 98,5 | 97,1 | 99,2 | 99,2 | 96,4 | 88,0 | 99,3 | 100,0 | 98,6 |
| | Información | 98,6 | 99,0 | 99,7 | 98,3 | 96,1 | 99,5 | 99,3 | 96,5 | 92,0 | 99,2 | 98,3 | 98,8 |
| | Tiempo de espera | 98,8 | 96,1 | 98,7 | 98,0 | 97,1 | 98,6 | 99,4 | 96,6 | 92,0 | 98,7 | 96,6 | 98,1 |
| Satisfacción global | | 99,1 | 98,5 | 99,5 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 99,5 | 96,3 | 100,0 | 99,9 | 100,0 | 99,8 |

Atendiendo al criterio del tracking, se considera personas satisfechas, a aquellas que **valoran con 7 o más puntos**, y insatisfechas a aquellos que valoren por debajo de cinco puntos, siendo calificada como puntuación neutral los cinco y seis puntos.

Como era de esperar por lo visto anteriormente, el mayor problema de este año es la señalización de la oficina, único ítem que queda por debajo de los 95 puntos, y que en La Escalerona arroja un resultado decepcionante del 47,5% de personas satisfechas.

El grado de insatisfacción (1 a 4 puntos) es muy residual, siendo el que mayor porcentaje recoge la señalización con el 0,2% de las respuestas, elevándose al 6,4% en el caso de la señalización (el 21,4% en La Escalerona).

Evolución de la valoración del servicio Infogijón

Promedios sobre el total de encuestados (852)

| Evolución (Valores medios) | | AÑO | | | | | | | | | | | | | | Prm. |
|-------------------------------|----------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------------|
| | | 2011* | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | |
| Instalación | Localización | 8,8 | 8,9 | 8,9 | 8,9 | 8,9 | 8,9 | 8,8 | 9,1 | 9,4 | -- | 9,4 | 9,0 | 9,2 | 9,2 | 9,0 |
| | Señalización oficina | 8,5 | 8,6 | 8,4 | 8,4 | 8,2 | 8,3 | 8,3 | 8,7 | 8,7 | -- | 8,9 | 8,6 | 8,7 | 8,2 | 8,5 |
| Atención personal | Trato y amabilidad | 9,8 | 9,7 | 9,7 | 9,7 | 9,7 | 9,8 | 9,8 | 9,8 | 9,9 | -- | 9,9 | 9,5 | 9,8 | 9,8 | 9,8 |
| | Información | 9,6 | 9,6 | 9,6 | 9,6 | 9,6 | 9,8 | 9,7 | 9,8 | 9,8 | -- | 9,8 | 9,1 | 9,8 | 9,8 | 9,7 |
| | Tiempo de espera | 9,7 | 9,6 | 9,5 | 9,6 | 9,5 | 9,7 | 9,7 | 9,8 | 9,9 | -- | 9,9 | 9,1 | 9,8 | 9,6 | 9,6 |

En el cuadro adjunto podemos observar la evolución de los valores medios del servicio Infogijón a lo largo de los años y el promedio obtenido. **Todos los aspectos igualan o superan los nueve puntos sobre diez de valoración media a excepción de la señalización de la oficina (8,5 puntos)**, que como ya se señaló anteriormente es el aspecto que registra un menor grado de satisfacción, si bien sigue siendo una **evaluación muy positiva**.

En cuanto al resto de ítems se observa en 2024 unos **promedios similares a los años previos a la pandemia y al 2021**, manteniendo la constante del gran nivel de satisfacción que se constata en las encuestas realizadas a las personas usuarias del servicio.

El aspecto mejor valorado es el trato y amabilidad, con un promedio histórico de 9,8 puntos, lo que indica la excepcional de dicho aspecto.

Evolución de la valoración del servicio Infogijón

Porcentajes sobre el total de encuestados (852)

| Evolución (En %, valoraciones de 7 a 10 puntos) | | AÑO | | | | | | | | | | | | | | Prm. |
|--|----------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|------|------|------|-------------|
| | | 2011* | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | |
| Instalación | Localización | 90,1 | 91,2 | 91,4 | 91,2 | 90,8 | 90,6 | 90,5 | 91,2 | 96,5 | -- | 98,0 | 92,8 | 98,8 | 97,2 | 93,1 |
| | Señalización oficina | 66,7 | 82,3 | 83,6 | 84,7 | 78,1 | 82,0 | 83,2 | 84,3 | 94,4 | -- | 92,5 | 90,5 | 93,9 | 82,5 | 84,5 |
| Atención personal | Trato y amabilidad | 99,4 | 98,8 | 98,2 | 98,3 | 97,3 | 99,0 | 96,7 | 95,7 | 99,8 | -- | 100,0 | 95,3 | 99,7 | 98,6 | 98,2 |
| | Información | 97,4 | 97,6 | 97,9 | 97,6 | 95,8 | 97,7 | 97,8 | 93,1 | 98,5 | -- | 100,0 | 92,9 | 99,4 | 98,8 | 97,3 |
| | Tiempo de espera | 98,0 | 96,5 | 97,2 | 97,9 | 97,1 | 98,4 | 98,8 | 95,7 | 99,7 | -- | 99,5 | 92,8 | 99,8 | 98,1 | 97,7 |

Realizando el mismo procedimiento anterior con los porcentajes obtenidos en las valoraciones realizadas de siete a diez puntos, se observa en la evolución una **mejora producida en la señalización de la oficina a partir del año 2019, año en que por primera vez supera la barrera del 90% de valoraciones positivas y que ha consolidado dicha valoración tras cuatro años por encima de esa barrera del 90% de las respuestas, que se quiebra este año con el 82,5%.**

El bloque de **atención personal** tiene magníficos resultados, promediando desde el 2011, porcentajes por **encima del 95% de las respuestas favorables.**

Valoración del servicio Infogijón. Usuarios insatisfechos

Promedio sobre el total de encuestados (914)

| En %. Valoraciones de 1 a 4 puntos (insatisfechos) | Sexo | | Edad | | | Procedencia | | | | Punto Inf. | | Total |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|------------|------------|------------|-----------------|------------|------------|
| | Hombre | Mujer | <31 | 31-49 | >49 | Gijón | Asturias | Nacional | Internac | Paquet y kiosco | Escaler. | |
| INSTALACIONES | | | | | | | | | | | | |
| Localización | 1,3 | 1,0 | 1,0 | 1,8 | 0,8 | 3,6 | 0,0 | 1,2 | 0,0 | 0,6 | 4,0 | 1,4 |
| Señalización oficina | 6,5 | 6 | 7,8 | 7,7 | 5,1 | 8,8 | 0 | 5,5 | 15,8 | 1,5 | 21,4 | 6,3 |
| ATENCIÓN PERSONAL | | | | | | | | | | | | |
| Trato y amabilidad | 0,6 | 0,4 | 1 | 0,6 | 0,3 | 3,6 | 0 | 0,2 | 0 | 0,4 | 1,5 | 0,6 |
| Información | 0,3 | 0,8 | 2,9 | 0,3 | 0,3 | 3,5 | 0,0 | 0,4 | 0,0 | 0,6 | 1,0 | 0,7 |
| Tiempo de espera | 1,3 | 1,2 | 3 | 0,6 | 0,6 | 3,5 | 4 | 0,8 | 3,6 | 1,1 | 2,5 | 1,5 |
| SATISFACCIÓN GLOBAL | 0,6 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,3 | 0,0 | 0,0 | 1,0 | 0,2 |

El grado de insatisfacción, o de personas que optan por valorar los servicios con cuatro o menos puntos es muy limitado, pudiéndose considerar casi residual. La **señalización de la oficina**, habitualmente el aspecto que mayor grado de insatisfacción, habiéndose incrementado en este caso, hasta el 6,3% del total, especialmente por las malas referencias en La Escalerona, donde el nivel de insatisfacción se eleva al 21,4%, 36 personas de las 126 que respondieron en dicho módulo.

En el cuestionario se solicitaba a los usuarios que hubiesen realizado valoraciones inferiores a cinco puntos posibles mejoras del servicio. Al ser un cuestionario de autocumplimentación, algunos usuarios que no se han mostrado satisfechos no han señalado la razón, y otros han realizado sugerencias a pesar de no haber valorado insatisfactoriamente los aspectos. En general los comentarios hacen referencia a la falta de señalización, o que esta no es muy clara e identificativa, con comentarios como "parece un baño público", "tendría que poner una i de información porque no se sabe que es la oficina turística" "no parece una oficina turística" etc.

Evolución de las valoración del servicio Infogijón

Porcentajes sobre el total de encuestados (914)

| Evolución (Valores medios) | AÑO | | | | | | | | | | | | | Prm. |
|----------------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------------|-------------|
| | 2011* | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | |
| INSTALACIONES | | | | | | | | | | | | | | |
| Localización | 90,1 | 91,2 | 91,4 | 91,2 | 90,8 | 90,6 | 90,5 | 91,2 | 96,5 | -- | 98,0 | 92,8 | 98,8 | 92,8 |
| Señalización oficina | 66,7 | 82,3 | 83,6 | 84,7 | 78,1 | 82,0 | 83,2 | 84,3 | 94,4 | -- | 92,5 | 90,5 | 93,9 | 84,7 |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| Trato y amabilidad | 99,4 | 98,8 | 98,2 | 98,3 | 97,3 | 99,0 | 96,7 | 95,7 | 99,8 | -- | 100 | 95,3 | 99,7 | 98,0 |
| Información | 97,4 | 97,6 | 97,9 | 97,6 | 95,8 | 97,7 | 97,8 | 93,1 | 98,5 | -- | 100 | 92,9 | 99,4 | 96,9 |
| Tiempo de espera | 98,0 | 96,5 | 97,2 | 97,9 | 97,1 | 98,4 | 98,8 | 95,7 | 99,7 | -- | 99,5 | 92,8 | 99,8 | 97,4 |

Realizando el mismo procedimiento anterior con los porcentajes obtenidos en las valoraciones realizadas de siete a diez puntos, se observa en la evolución, **la mejora producida en la señalización de la oficina a partir del año 2019, año en que por primera vez supera la barrera del 90% de valoraciones positivas, obteniendo en 2023 su mejor resultado histórico, con el 93,9% de las valoraciones.**

Todo el bloque de atención personal tiene magníficos resultados, con porcentajes de satisfacción que superan el 99% y promedios históricos superiores al 95%.

Medidas sanitarias



Medidas sanitarias

Porcentaje sobre el total de encuestados (852)

| Covid - 19 | | Sexo | | Edad | | | Procedencia | | | | Año 2024 | Año 2023 | Año 2022 |
|---------------------------------|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | | Hombre | Mujer | <31 | 31-49 | >49 | Gijón | Asturias | Nación | Interna | | | |
| Medidas | Sí, mayoritariamente | 15,6 | 12,2 | 12,7 | 13,5 | 11,2 | 35,1 | 28 | 11 | 17,5 | 13,5 | 25,2 | 78,6 |
| | Sí, algunos casos | 0,3 | 0,8 | 2 | 0,6 | 0,3 | 1,8 | 0 | 0,3 | 1,8 | 0,6 | 1,2 | 14,3 |
| | No se respetan | 0,3 | 0,2 | 1,0 | 0,3 | 0,3 | 3,5 | 4 | 0 | 0 | 0,4 | 0,1 | 4,8 |
| | No contesta | 83,8 | 86,8 | 84,3 | 85,7 | 88,2 | 59,6 | 68 | 88,7 | 80,7 | 85,6 | 73,5 | 2,4 |
| Respetan medidas | | 15,9 | 13,0 | 14,7 | 14,1 | 11,5 | 36,9 | 28,0 | 11,3 | 19,3 | 14,1 | 26,4 | 92,9 |
| Seguridad | Sí, en todo momento | 16,5 | 13 | 14,7 | 14 | 12,6 | 33,3 | 32 | 12,1 | 15,8 | 14,3 | 25,6 | 69,0 |
| | La mayor parte de los casos | 1,6 | 1,6 | 1,0 | 1,8 | 1,4 | 3,5 | 0 | 1,1 | 3,5 | 1,5 | 1,9 | 21,4 |
| | No | 0,6 | 0,2 | 0 | 0,3 | 0,6 | 3,5 | 4 | 0,1 | 0 | 0,5 | 0,1 | 4,8 |
| | No contesta | 81,3 | 85,3 | 84,3 | 83,9 | 85,4 | 59,6 | 64 | 86,6 | 80,7 | 83,7 | 72,4 | 4,8 |
| Sentimiento de seguridad | | 18,1 | 14,6 | 15,7 | 15,8 | 14,0 | 36,8 | 32,0 | 13,2 | 19,3 | 15,8 | 27,5 | 90,4 |

Se han repetido las preguntas relacionadas con las medidas sanitarias, básicamente si se respetan y si la persona usuaria se siente segura. A la vista de los resultados, la mayoría de las personas encuestadas no responde, posiblemente porque no se da ya importancia a estas medidas protectoras en la actualidad, y solo uno de cada seis responde positivamente, mientras que casi nueve de cada diez no responden.

***Importancia de los
factores del servicio de
información turística***



Importancia de las instalaciones y el material facilitado

Promedio sobre el total de encuestados (310)

| Instalaciones y material. Valores medios (1 a 10 puntos) | | Sexo | | Edad | | | Procedencia | | | | Año 2024 | Año 2023 |
|---|--|--------|-------|------|-------|-----|-------------|----------|----------|----------|-------------|-------------|
| | | Hombre | Mujer | <31 | 31-49 | >49 | Gijón | Asturias | Nacional | Interna. | | |
| Instalaciones | Localización | 8,6 | 8,9 | 8,2 | 8,7 | 9,1 | 9,0 | 9,1 | 8,7 | 8,5 | 8,8 | 9,0 |
| | Señalización oficina | 9,1 | 9,4 | 9,0 | 9,3 | 9,3 | 9,1 | 9,6 | 9,3 | 9,5 | 9,3 | 9,3 |
| | Iluminación | 7,3 | 7,6 | 6,6 | 7,2 | 7,8 | 7,6 | 7,7 | 7,4 | 6,9 | 7,4 | 7,6 |
| | Ruido dentro oficina | 7,9 | 8,0 | 7,2 | 7,8 | 8,4 | 8,0 | 8,3 | 8,0 | 7,9 | 8,0 | 8,2 |
| | Orden y limpieza | 8,6 | 8,8 | 8,0 | 8,5 | 9,0 | 8,8 | 8,8 | 8,7 | 8,5 | 8,7 | 9,1 |
| | Zona de espera | 6,9 | 7,3 | 6,0 | 6,8 | 7,7 | 7,2 | 8,0 | 7,3 | 6,2 | 7,1 | 7,3 |
| Material facilitado | Calidad de los planos de la ciudad | 8,4 | 8,7 | 8,2 | 8,3 | 8,9 | 8,7 | 8,8 | 8,5 | 8,5 | 8,6 | 8,5 |
| | Calidad de los folletos | 8,3 | 8,5 | 7,9 | 8,2 | 8,7 | 8,5 | 8,3 | 8,3 | 8,5 | 8,4 | 8,4 |
| | Calidad y adecuación de la información | 9,1 | 9,3 | 9,0 | 9,1 | 9,3 | 9,2 | 9,2 | 9,2 | 9,2 | 9,2 | 9,1 |

Se ha preguntado a usuarios de los servicios de información turística por el **grado de importancia** en una escala de 1 a 10 puntos, de una serie de aspectos relacionados con las instalaciones, el material facilitado y la atención personal para **identificar los aspectos prioritarios a la hora de ser mejorados**. Referente a los dos primeros expuestos en esta tabla, y centrándonos en **las instalaciones**, las personas entrevistadas consideran que la mayor importancia está en la **localización y señalización de la oficina, así como en la limpieza** de la misma en cuanto a las instalaciones, todas ellas con un **promedio próximo a los nueve puntos, y en la línea de los años anteriores**. La iluminación y la zona de espera no son tan importantes, a tenor de los resultados de los dos últimos años, con medias inferiores a los ocho puntos.

En cuanto al material, la **calidad y adecuación de la información es de vital importancia (9,2 puntos)**, sin menoscabo de la calidad de los planos y folletos que alcanzan 8,6 y 8,4 puntos de promedio, muy similar al 2023.

Importancia de la atención personal

Promedio sobre el total de encuestados (310)

| Atención personal. Valoración media (1 a 10 puntos) | | Sexo | | Edad | | | Procedencia | | | | Año 2024 | Año 2023 |
|--|--------------------------|--------|-------|------|-------|-----|-------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| | | Hombre | Mujer | <31 | 31-49 | >49 | Gijón | Asturias | Nacional | Interna. | | |
| Atención personal | Acogida | 9,4 | 9,4 | 9,2 | 9,4 | 9,5 | 9,4 | 9,5 | 9,3 | 9,6 | 9,4 | 9,2 |
| | Trato y amabilidad | 9,7 | 9,7 | 9,6 | 9,8 | 9,7 | 9,7 | 9,8 | 9,6 | 9,9 | 9,7 | 9,5 |
| | Satisfacción Información | 9,6 | 9,7 | 9,6 | 9,7 | 9,6 | 9,6 | 9,6 | 9,6 | 9,8 | 9,7 | 9,3 |
| | Utilidad información | 9,6 | 9,7 | 9,6 | 9,7 | 9,6 | 9,6 | 9,6 | 9,7 | 9,8 | 9,6 | 9,3 |
| | Aspecto personal | 6,8 | 7,0 | 5,6 | 6,7 | 7,4 | 7,1 | 7,6 | 6,8 | 6,7 | 6,9 | 7,4 |
| | Nº informadores | 7,7 | 7,8 | 7,5 | 7,5 | 8,0 | 7,9 | 7,8 | 7,8 | 7,4 | 7,8 | 8,0 |
| | Tiempo de espera | 8,2 | 8,4 | 8,0 | 8,2 | 8,5 | 8,4 | 8,4 | 8,3 | 8,0 | 8,3 | 8,6 |
| | Dominio idiomas | 8,6 | 8,7 | 9,0 | 8,8 | 8,5 | 8,7 | 8,9 | 8,3 | 9,5 | 8,7 | 8,6 |

En cuanto **a la atención personal**, hay varios factores que cobran máxima importancia. Así, **el trato (9,7), la utilidad de la información (9,6), la satisfacción con la misma (9,7) y la acogida (9,4)** superan los nueve puntos en la escala de 1 a 10 y aumentan con respecto al 2023. Otros aspectos que tienen importancia son el dominio de los idiomas y el tiempo de espera, ambos factores superando la barrera de los ocho puntos claramente.

Algunos aspectos como el número de informadores alcanzan los 8,0 puntos de promedio y el aspecto de los mismos (6,9) mantienen una importancia relativa mucho más baja.

Todos los aspectos mantienen la línea del pasado año y un comportamiento similar a los años previos, especialmente en el trato y la calidad de la información.

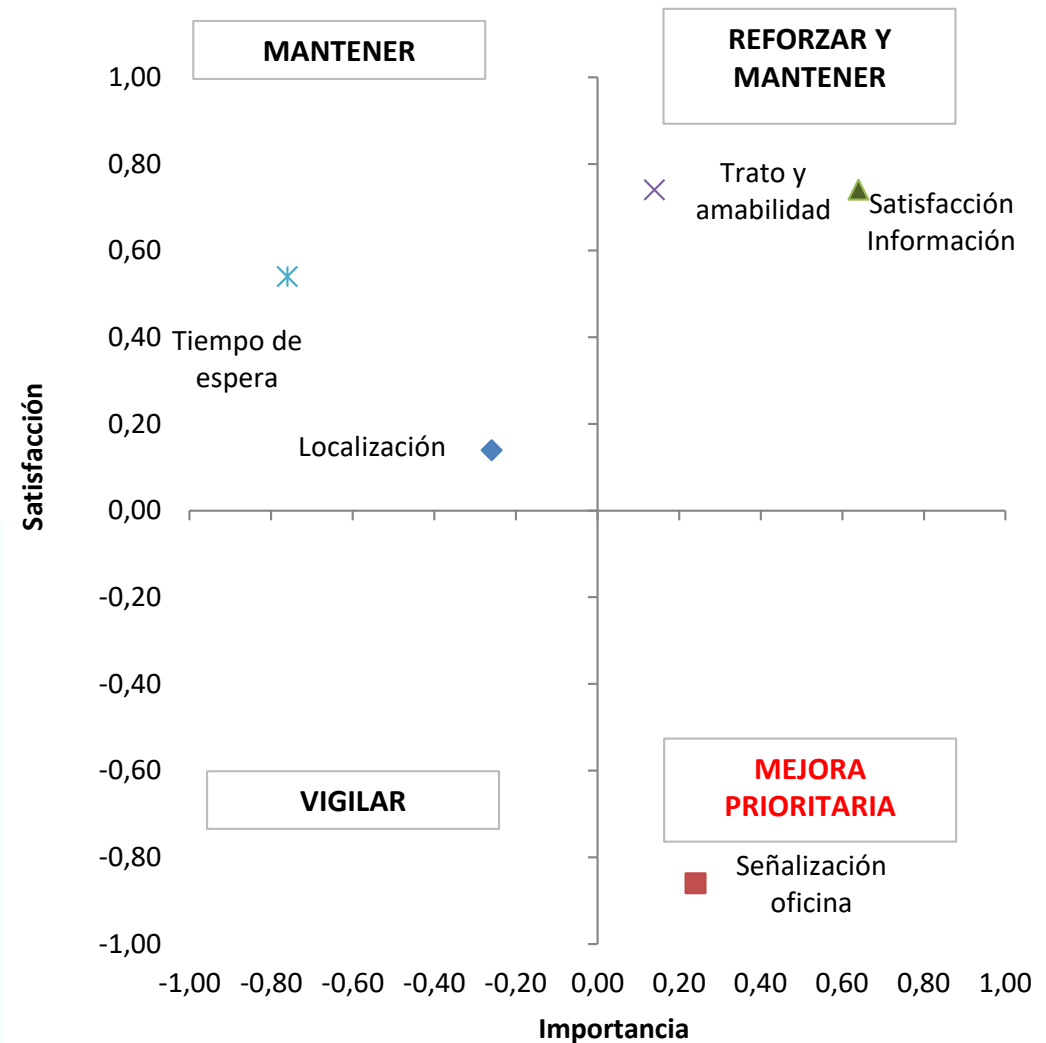
Prioridades en la mejora del servicio



Matriz Importancia - satisfacción: prioridades de mejora

Para construir la matriz debemos comparar los aspectos o factores preguntados tanto en Satisfacción como en Importancia: localización, señalización, trato, información y tiempo de espera hasta ser atendido. A su vez, si calculamos las evaluaciones con respecto a los respectivos promedios podemos construir la matriz de importancia – satisfacción que se divide en cuatro grandes bloques:

- I. **Vigilar:** se trata de aspectos que los usuarios consideran menos importantes y con un nivel menor de satisfacción. Los tres años anteriores figuraba la localización de oficina, que con la mejora de este año pasa a estar en Mantener.
- II. **Mejorar:** factores considerados más importantes que la media y generan menos satisfacción. En este caso, la **señalización de la oficina**, como en los tres últimos años.
- III. **Mantener:** menos importantes que la media y producen un mayor grado de satisfacción **como el tiempo de espera y la localización**.
- IV. **Reforzar:** los aspectos que deben ser reforzados porque generan más satisfacción que el promedio considerándose más importantes: el **trato y la calidad de la información**, reiterando resultados anteriores.



Evaluaciones misteriosas



Objetivos y metodología.



Objetivos y Metodología

A diferencia de los estudios anteriores, de carácter cuantitativo y que medían la calidad del servicio percibida por los usuarios, con la técnica del usuario misterioso o mystery shopper se evalúa objetivamente **el servicio municipal de información turística de Gijón**. Para ello, se parte de unos estándares de calidad en una serie de parámetros, previamente definidos por los responsables del servicio Infogijón.

En esta técnica, el personal de la empresa actúa como si fuera un usuario más del servicio, utilizando el mismo bien presencialmente (18 evaluaciones) bien telefónicamente (12 evaluaciones). En la propuesta de cuestionario de evaluación, con los ítems o aspectos a medir, se ha incorporado una escala de puntuación de 1 a 5 puntos, similar a la que se utilizó en el trabajo hasta 2017, donde 3 puntos se corresponden al estándar. Dado que desde 2018 a 2021 se estableció un criterio sobre 100 puntos, será preciso homogeneizarlo para su correcta comparación, utilizándose la información facilitada por Infogijón de los informes anteriores. De hecho el número de evaluaciones también difiere, y en 2021 las evaluaciones presenciales solo fueron doce y las telefónicas ocho, lo que también puede significar diferencias.

El número de personas que participan en la evaluación misteriosa, que es reducido, y se alterna para evitar su reconocimiento, recibe previamente un briefing explicativo e indicaciones a lo largo de las evaluaciones. Además, se ha mantenido contacto continuado con la persona responsable de Infogijón para garantizar en cada evaluación realizada el máximo rigor y el cumplimiento de las indicaciones de Infogijón. De hecho, mensualmente se coordinaba con Infogijón la materia objeto de evaluación.

Finalmente se ofrece la información de forma agregada, si bien mensualmente se enviaban los resultados individuales a la dirección del servicio Infogijón para la toma de decisiones en cuanto a la mejora del servicio de información turística.

Evaluaciones presenciales



Evolución de las evaluaciones presenciales. Informador

Promedios sobre el total de evaluaciones (18) (Escala de 1 a 5)

| INFORMADOR | AÑO | | | | | | Prom. |
|----------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | 2018 | 2019 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | |
| ACOGIDA | 4,63 | 4,38 | 4,18 | 4,72 | 4,77 | 4,47 | 4,52 |
| Contacto visual | 5,00 | 4,65 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,94 |
| Saludo de bienvenida | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,75 | 5,00 | 4,96 |
| Actitud del saludo | 5,00 | 5,00 | 4,90 | 4,47 | 4,38 | 4,44 | 4,70 |
| Despedida | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |
| Rapidez de atención | 4,25 | 4,40 | 4,00 | 4,88 | 4,94 | 4,44 | 4,49 |
| Tiempo de espera | 4,25 | 4,35 | 4,15 | 4,88 | 4,81 | 4,50 | 4,49 |
| Pregunta procedencia | 5,00 | 4,65 | 3,00 | 3,71 | 4,50 | 2,88 | 3,96 |
| ASPECTO PERSONAL | 4,40 | 4,67 | 4,88 | 3,49 | 3,54 | 3,82 | 4,13 |
| Identificación | 3,85 | 4,35 | 4,65 | 3,00 | 3,25 | 3,56 | 3,78 |
| Uniformidad | 4,35 | 4,90 | 5,00 | 3,53 | 3,50 | 3,67 | 4,16 |
| Aspecto personal | 5,00 | 4,75 | 5,00 | 3,94 | 3,88 | 4,22 | 4,47 |
| ATENCIÓN PERSONAL | 5,00 | 4,91 | 4,88 | 4,49 | 4,56 | 4,40 | 4,71 |
| Amabilidad | 5,00 | 5,00 | 4,90 | 4,47 | 4,50 | 4,33 | 4,70 |
| Sonrisa | 5,00 | 4,65 | 5,00 | 5,00 | 4,75 | 4,56 | 4,83 |
| Se preocupa por entenderme | 5,00 | 5,00 | 4,85 | 4,35 | 4,56 | 4,44 | 4,70 |
| Predisposición positiva | 5,00 | 5,00 | 4,75 | 4,12 | 4,44 | 4,28 | 4,60 |

Se ha dividido el cuestionario por bloques. Se exponen los que se corresponden con el **informador**: acogida, aspecto y atención personal.

En el bloque de **Acogida** se reduce parcialmente la mejora anterior, obteniendo un 4,47, similar a 2019. Eliminado el ítem de alojamiento, el aspecto peor parado es **“pregunta la procedencia” que obtiene 2,88 puntos, por debajo del mínimo deseable, donde hasta en nueve ocasiones no se preguntó.**

En el **Aspecto personal**, los **resultados son mejorables**. Así, se mantiene un problema con la identificación de los informadores, por la dificultad de verlo, que supone **una valoración de 3,56 puntos**. Uniforme y aspecto personal están estandarizados

En la **atención personal la valoración es positiva, superando en todos los ítems los cuatro puntos y promediando 4,40 puntos**. Los informadores sonríen (4,56) y son amables (4,33) preocupándose por entender al usuario (4,44) y con predisposición positiva (4,28).

Evolución de las evaluaciones presenciales

Promedios sobre el total de evaluaciones (17) (Escala de 1 a 5)

| | AÑO | | | | | | Prom. |
|---------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | 2018 | 2019 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | |
| INFORMACIÓN | 4,54 | 4,19 | 4,33 | 3,69 | 4,06 | 3,86 | 4,17 |
| Completa | 4,90 | 4,90 | 4,65 | 3,24 | 3,69 | 3,50 | 4,15 |
| Correcta | 4,90 | 5,00 | 4,90 | 4,18 | 4,31 | 4,11 | 4,57 |
| Fácil de comprender | 5,00 | 5,00 | 4,75 | 4,24 | 4,50 | 4,22 | 4,62 |
| Ofrece sugerencias | 3,35 | 1,85 | 3,00 | 3,12 | 3,75 | 3,59 | 3,11 |
| OFICINA | 4,88 | 4,88 | 4,75 | 4,62 | 4,72 | 4,61 | 4,77 |
| Limpieza exterior: suelo, lunas | 4,65 | 4,65 | 5,00 | 4,29 | 4,38 | 4,17 | 4,52 |
| Limpieza interior: suelo, lunas | 4,85 | 4,85 | 5,00 | 4,41 | 4,50 | 4,50 | 4,69 |
| Sin elementos extraños | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,0 | 5,0 | 5,00 |
| Horario visible | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,76 | 5,0 | 4,78 | 4,76 |
| MATERIAL PUBLICITARIO | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 3,49 | 3,46 | 3,89 | 4,31 |
| Disponible | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 3,35 | 3,50 | 3,89 | 4,29 |
| Ordenado | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 3,65 | 3,63 | 3,83 | 4,35 |
| Merchandising ordenado | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 3,47 | 3,25 | 3,94 | 4,28 |
| VOLVERÍA | --- | --- | --- | 4,53 | 4,63 | 4,72 | 4,63 |
| SATISFACCIÓN INSP. | --- | --- | --- | 4,12 | 4,38 | 4,33 | 4,28 |
| Promedio | 4,70 | 4,65 | 4,55 | 4,22 | 4,45 | 4,28 | 4,47 |

Para el **bloque de Información** se reduce ligeramente la valoración, en dos décimas, manteniéndose por encima de 2022.

La oficina tiene un promedio de 4,61 puntos dado que los aspectos evaluados de limpieza, tanto exterior como interior, así como horario y la falta de elementos extraños obtienen evaluaciones favorables.

El material publicitario está disponible y ordenado, así como el merchandising, sin embargo, se considera una exposición correcta pero no excelente o atractiva

Finalmente, se ha preguntado a los inspectores si volverían a usar el servicio y su valoración general. En ambos casos es favorable con 4,72 puntos y 4,33 puntos respectivamente.

El promedio global (con los promedios de los bloques más los ítems de volvería y satisfacción general) del año 2024 es de 4,28 puntos, prácticamente en la línea del período 2022, siendo el promedio histórico de 4,47 puntos.

Evaluaciones telefónicas



Evolución de las evaluaciones telefónicas

Promedios sobre el total de evaluaciones (12) (Escala de 1 a 5)

| | AÑO | | | | | | Prom |
|------------------------------|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | 2018 | 2019 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | |
| ACOGIDA | 3,79 | 3,70 | 3,81 | 4,68 | 4,48 | 4,46 | 4,15 |
| Identificación Infogijón | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |
| Saludo de bienvenida | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |
| Actitud del saludo | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,31 | 4,36 | 4,33 | 4,67 |
| Despedida | 4,50 | 4,50 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,67 |
| Rapidez de atención | 2,50 | 2,40 | 2,65 | 4,38 | 3,64 | 3,75 | 3,22 |
| Pregunta procedencia | 3,50 | 3,00 | 4,00 | 4,38 | 4,43 | 4,33 | 3,94 |
| Tiempo de espera | 2,50* | 2,65* | 2,65* | 4,23 | 3,93 | 3,83 | 4,00 |
| Devuelve llamada si comunica | 1,00 | 1,00 | 1,00 | --- | --- | | 1,00 |
| ATENC. TELEFÓNICA | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,33 | 4,40 | 4,61 | 4,72 |
| Amabilidad | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,46 | 4,21 | 4,25 | 4,65 |
| Tratamiento formal | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,38 | 5,00 | 5,00 | 4,90 |
| Vocabulario | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,08 | 3,57 | 4,00 | 4,44 |
| Se preocupa por entenderme | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,38 | 4,36 | 4,42 | 4,69 |
| Recaba más información | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,38 | 4,43 | 5,00 | 4,80 |
| Predisposición positiva | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,31 | 4,43 | 4,58 | 4,72 |
| Gestiona la demanda | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,33 | 5,00 | 5,00 | 4,89 |
| INFORMACIÓN | 4,29 | 4,41 | 4,10 | 3,81 | 4,00 | 4,00 | 4,10 |
| Completa | 4,65 | 4,65 | 4,40 | 3,62 | 3,64 | 3,75 | 4,12 |
| Correcta | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,46 | 4,29 | 4,42 | 4,70 |
| Fácil de comprender | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,31 | 4,36 | 4,25 | 4,65 |
| Ofrece sugerencias | 2,50 | 3,00 | 2,00 | 2,85 | 3,71 | 3,58 | 2,94 |
| SATISFACCIÓN INSP. | Turismo | --- | --- | 4,38 | 4,21 | 4,33 | 4,31 |
| Promedio | 4,27 | 4,27 | 4,25 | 4,33 | 4,32 | 4,35 | 4,30 |

Respecto a las evaluaciones telefónicas existen diferencias metodológicas, no solo en el número de evaluaciones sino también en alguno de los aspectos y en los promedios.

El bloque de Acogida se mantiene con un promedio global por encima de los cuatro puntos, **4,46 puntos** en este caso, reiterando valoraciones con respecto al año 2023.

En la Atención Telefónica, no se alcanza la máxima nota como en todos los aspectos de los últimos años, si bien se superan con claridad los estándares (tres puntos), superando en todos los factores los cuatro puntos, mejorando dos décimas respecto a 2023, especialmente por el "vocabulario".

La información promedia 4 puntos, debiendo mejorar en ser más completa (3,75 puntos) y en ofrecer sugerencias (3,58 puntos), donde obtiene la peor valoración de este grupo.

Por último se ha preguntado a los inspectores su **valoración general en cada evaluación, como compendio del servicio recibido, con un promedio de 4,33 puntos muy cercano al obtenido globalmente para todos los ítems de 4,35 puntos, anteriores, en línea con los últimos años.**

Conclusiones



1. **El objetivo principal** del servicio municipal de información turística, denominado Infogijón, es **facilitar información útil** a los usuarios del servicio, independientemente de su perfil, origen y permanencia en la ciudad. A lo largo de estos años, se ha podido observar por los resultados obtenidos, que Infogijón **cumple con su objetivo obteniendo excelentes resultados. La satisfacción general señalada es de 9,8 puntos manteniendo las excelentes puntuaciones de otros años.**
2. **La puntuación** otorgada por los usuarios al servicio Infogijón es muy buena, siendo la menor nota obtenida de 8,2 puntos (escala de 1 a 10) en la **señalización de las oficinas**, el **trato dispensado** por los informadores es excelente: 9,8 puntos, realizado con **rapidez** (9,6 puntos) y precisión, obteniendo la **calidad de la información facilitada** 9,8 puntos.
3. **La edad media del usuario del servicio es de 46,7 años. La persona que utiliza el servicio principalmente procede del resto de CCAA** (82,4%) de género mayoritariamente femenino, con más de 50 años. La CC.AA. que más usuarios aportan son Madrid (20,1%), Castilla y León (10,3%) y País Vasco (9,2%).
4. **El turismo interno**, entendiendo como tal el proveniente de la propia región mantiene un resultado similar al ejercicio anterior, y supone el 2,9% del total de participantes.
5. **Casi nueve de cada diez personas usuarias** del servicio no valoran las medidas sanitarias por lo que se **recomienda eliminar este bloque.**
6. **Los elementos más importantes** para las personas entrevistadas son la señalización y la localización de las oficinas. También la limpieza es un elemento importante. En el bloque de material, la calidad de la información.
7. **En cuanto a la atención personal**, el trato y la información en sus dos vertientes: satisfacción y utilidad son los factores más destacados por su nivel de importancia.
8. **Las prioridades de mejora** que deben mejorarse es la señalización de la oficina, siendo conveniente reforzar la amabilidad y la satisfacción con la información.

9. **Las evaluaciones misteriosas presenciales realizadas a lo largo del tiempo muestran** que el servicio se desarrolla adecuadamente, con una acogida que promedia desde el 2018 cifras elevadas (4,52 puntos sobre 5), con una excelente atención personal (4,71 puntos) y un aspecto personal bueno pero mejorable (4,13 puntos), en este último caso es el único bloque que no ha superado los cuatro puntos en la evaluación anual, con 3,82 puntos de promedio mejorando en tres décimas el resultado del ejercicio anterior.
10. **En los bloques relacionados con la oficina y la información el promedio global es de 4,11 puntos**, la información es correcta (4,11) y fácil de comprender (4,22), reduciéndose la valoración por falta de sugerencias (3,59). La falta de iniciativa de los informadores desdibujan la calidad de la información que no se ve tan completa, aunque supere los estándares (3,50), reduciéndose todos los aspectos con respecto al ejercicio anterior. La oficina está limpia tanto exteriormente (4,38) como interiormente (4,50), sin elementos extraños (5,0) y con el horario perfectamente visible (5,0). Las mejoras deben centrarse en la calidad de la información y en cierta iniciativa para no facilitar solo la dirección de la web o el folleto, cuando este existe.
11. **Los técnicos volverían al servicio (4,72) y globalmente lo valoran como adecuado (4,33), cifra que reitera el éxito habitual del servicio, que promedia históricamente 4,28 puntos.**
12. **En las evaluaciones telefónicas el resultado global es adecuado, promediando 4,30 puntos** casi la misma cifra que la valoración final que realizan los técnicos (4,35). **La acogida** es excelente (4,46) y **la atención telefónica** adecuada (4,61), debiendo mejorar en la **calidad de la información** (4,00), especialmente en que esta sea completa (3,75) y se ofrezcan sugerencias (3,58).


El servicio está muy bien valorado, con un equipo que destaca por su trato humano y eficacia. Los niveles de satisfacción indican que el servicio cumple adecuadamente con las expectativas de la ciudadanía. Las áreas de mejora están identificadas y pueden abordarse con acciones operativas concretas (como mejorar el canal telefónico o seguir digitalizando el servicio).

Anexo: Tabulación





PERFILES DE USUARIOS

En % Verticales

|  | TOTAL | SEXO | | EDAD | | | PROCEDENCIA | | | | |
|--|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------------|----------------|--------|--------|--|
| | | Hombre | Mujer | < 31 | 31-49 | > 49 | Gijón | Resto Asturias | Nacion | Intern | |
| Sexo | | | | | | | | | | | |
| Hombre | 37,0 | 100,0 | --- | 33,3 | 32,7 | 41,0 | 29,8 | 20,0 | 38,5 | 38,6 | |
| Mujer | 59,7 | --- | 100,0 | 63,7 | 64,9 | 56,7 | 68,4 | 68,0 | 59,3 | 61,4 | |
| Ns/Nc | 3,3 | --- | --- | 2,9 | 2,3 | 2,2 | 1,8 | 12,0 | 2,3 | 0,0 | |
| Edad | | | | | | | | | | | |
| Edad media | 46,7 | 48,3 | 45,6 | 25,4 | 40,8 | 58,4 | 48,7 | 47,0 | 46,5 | 47,3 | |
| Distribución de frecuencias | | | | | | | | | | | |
| Menos de 20 años | 0,9 | 0,6 | 1,2 | 7,8 | 0,0 | 0,0 | 3,5 | 0,0 | 0,9 | 0,0 | |
| 20-30 años | 11,0 | 10,2 | 11,6 | 92,2 | 0,0 | 0,0 | 10,5 | 16,0 | 10,4 | 17,5 | |
| 31-49 años | 40,1 | 35,6 | 43,6 | 0,0 | 100,0 | 0,0 | 28,1 | 32,0 | 42,6 | 31,6 | |
| 50-64 años | 34,5 | 38,7 | 32,8 | 0,0 | 0,0 | 82,6 | 24,6 | 32,0 | 35,8 | 36,8 | |
| 65 ó más | 7,3 | 7,6 | 6,9 | 0,0 | 0,0 | 17,4 | 21,1 | 8,0 | 5,8 | 10,5 | |
| Ns/Nc | 6,1 | 7,3 | 3,9 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 12,3 | 12,0 | 4,6 | 3,5 | |
| Edad agregada | | | | | | | | | | | |
| < 31 años | 12,0 | 10,8 | 12,8 | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 14,0 | 16,0 | 11,3 | 17,5 | |
| 31-49 | 40,1 | 35,6 | 43,6 | 0,0 | 100,0 | 0,0 | 28,1 | 32,0 | 42,6 | 31,6 | |
| > 49 años | 41,8 | 46,3 | 39,7 | 0,0 | 0,0 | 100,0 | 45,6 | 40,0 | 41,6 | 47,4 | |
| Ns/Nc | 6,1 | 7,3 | 3,9 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 12,3 | 12,0 | 4,6 | 3,5 | |
| Punto de información | | | | | | | | | | | |
| Casa Paquet | 66,7 | 63,5 | 70,1 | 65,7 | 67,8 | 69,1 | 38,6 | 48,0 | 72,1 | 45,6 | |
| Kiosco 1 (Paquet) | 9,7 | 10,2 | 8,1 | 13,7 | 7,3 | 7,3 | 36,8 | 32,0 | 5,8 | 10,5 | |
| Kiosco 2 (Escaleroa) | 8,8 | 10,8 | 7,5 | 3,9 | 8,5 | 9,3 | 19,3 | 12,0 | 7,7 | 8,8 | |
| Escaleroa | 14,8 | 15,6 | 14,3 | 16,7 | 16,4 | 14,3 | 5,3 | 8,0 | 14,4 | 35,1 | |
| Mes de utilización del servicio de Infogijón | | | | | | | | | | | |
| Enero | 5,6 | 5,7 | 5,9 | 10,8 | 5,8 | 4,8 | 10,5 | 8,0 | 5,4 | 0,0 | |
| Febrero | 5,0 | 4,4 | 5,7 | 1,0 | 6,4 | 5,3 | 8,8 | 4,0 | 5,1 | 1,8 | |
| Marzo | 4,8 | 3,5 | 5,1 | 5,9 | 3,2 | 4,8 | 8,8 | 16,0 | 3,7 | 5,3 | |
| Abril | 2,6 | 2,9 | 2,6 | 2,9 | 2,0 | 3,1 | 7,0 | 4,0 | 2,1 | 3,5 | |
| Mayo | 3,3 | 4,1 | 2,4 | 3,9 | 2,3 | 2,8 | 8,8 | 8,0 | 2,7 | 1,8 | |
| Junio | 5,4 | 7,0 | 4,1 | 0,0 | 4,4 | 6,2 | 7,0 | 4,0 | 4,8 | 7,0 | |
| Julio | 14,1 | 14,3 | 14,1 | 18,6 | 13,7 | 13,5 | 14,0 | 20,0 | 12,7 | 28,1 | |
| Agosto | 22,1 | 22,2 | 21,6 | 31,4 | 24,6 | 18,0 | 7,0 | 24,0 | 22,6 | 33,3 | |
| Septiembre | 10,9 | 9,8 | 11,6 | 10,8 | 11,1 | 12,1 | 17,5 | 4,0 | 10,5 | 14,0 | |
| Octubre | 10,1 | 9,2 | 10,6 | 2,0 | 9,9 | 12,4 | 7,0 | 4,0 | 11,4 | 1,8 | |
| Noviembre | 10,0 | 10,8 | 9,8 | 7,8 | 9,4 | 11,0 | 1,8 | 4,0 | 11,7 | 1,8 | |
| Diciembre | 6,1 | 6,0 | 6,5 | 4,9 | 7,0 | 6,2 | 1,8 | 0,0 | 7,1 | 1,8 | |



Base: nº de encuestados (852)

LUGAR DE RESIDENCIA DE LOS USUARIOS DE INFOGIJÓN



|   | TOTAL | SEXO | | EDAD | | | PROCEDENCIA | | | |
|--|-------|--------|-------|------|-------|------|-------------|----------------|--------|--------|
| | | Hombre | Mujer | < 31 | 31-49 | > 49 | Gijón | Resto Asturias | Nacion | Intern |
| Lugar de residencia | | | | | | | | | | |
| Gijón | 6,7 | 5,4 | 7,7 | 7,8 | 4,7 | 7,3 | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Resto de Asturias | 2,9 | 1,6 | 3,3 | 3,9 | 2,3 | 2,8 | 0,0 | 100,0 | 0,0 | 0,0 |
| Nacional | 82,4 | 85,7 | 81,7 | 77,5 | 87,4 | 82,0 | 0,0 | 0,0 | 100,0 | 0,0 |
| Internacional | 6,7 | 7,0 | 6,9 | 9,8 | 5,3 | 7,6 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 100,0 |
| Ns/Nc | 1,3 | 0,3 | 0,4 | 1,0 | 0,3 | 0,3 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Comunidad de Madrid | 24,4 | 25,9 | 23,3 | 24,1 | 23,4 | 23,6 | 0,0 | 0,0 | 24,4 | 0,0 |
| Castilla y León | 12,5 | 11,5 | 13,2 | 15,2 | 12,0 | 13,0 | 0,0 | 0,0 | 12,5 | 0,0 |
| País Vasco | 11,1 | 10,7 | 11,5 | 7,6 | 8,4 | 15,8 | 0,0 | 0,0 | 11,1 | 0,0 |
| Andalucía | 10,7 | 11,5 | 10,1 | 15,2 | 10,4 | 9,6 | 0,0 | 0,0 | 10,7 | 0,0 |
| Cataluña | 8,3 | 10,7 | 6,7 | 10,1 | 9,0 | 7,2 | 0,0 | 0,0 | 8,3 | 0,0 |
| Comunidad Valenciana | 5,3 | 3,7 | 6,3 | 5,1 | 4,0 | 6,5 | 0,0 | 0,0 | 5,3 | 0,0 |
| Castilla La Mancha | 5,0 | 5,9 | 4,6 | 2,5 | 6,0 | 4,8 | 0,0 | 0,0 | 5,0 | 0,0 |
| Galicia | 4,1 | 4,8 | 3,6 | 2,5 | 5,7 | 2,7 | 0,0 | 0,0 | 4,1 | 0,0 |
| Canarias | 3,7 | 2,6 | 4,3 | 7,6 | 3,3 | 2,7 | 0,0 | 0,0 | 3,7 | 0,0 |
| Cantabria | 2,8 | 2,2 | 3,4 | 2,5 | 4,7 | 1,0 | 0,0 | 0,0 | 2,8 | 0,0 |
| Extremadura | 2,6 | 1,9 | 3,1 | 2,5 | 2,7 | 2,7 | 0,0 | 0,0 | 2,6 | 0,0 |
| Aragón | 2,4 | 1,5 | 3,1 | 1,3 | 2,7 | 2,7 | 0,0 | 0,0 | 2,4 | 0,0 |
| Comunidad Foral de Navarra | 2,4 | 3,0 | 1,9 | 0,0 | 2,7 | 2,7 | 0,0 | 0,0 | 2,4 | 0,0 |
| La Rioja | 2,3 | 1,5 | 2,6 | 0,0 | 2,7 | 2,7 | 0,0 | 0,0 | 2,3 | 0,0 |
| Región de Murcia | 1,3 | 1,9 | 1,0 | 2,5 | 1,3 | 1,0 | 0,0 | 0,0 | 1,3 | 0,0 |
| Islas Baleares | 1,0 | 0,7 | 1,0 | 1,3 | 0,7 | 1,0 | 0,0 | 0,0 | 1,0 | 0,0 |
| Ciudad Autónoma de Ceuta | 0,1 | 0,0 | 0,2 | 0,0 | 0,3 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,1 | 0,0 |
| Ciudad Autónoma de Melilla | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |

Base: nº de encuestados (852)



VALORACIÓN DEL SERVICIO (I)

|   | TOTAL | SEXO | | EDAD | | | PROCEDENCIA | | | |
|--|-------|--------|-------|------|-------|------|-------------|----------------|--------|--------|
| | | Hombre | Mujer | < 31 | 31-49 | > 49 | Gijón | Resto Asturias | Nacion | Intern |
| Valoración localización | | | | | | | | | | |
| Valoración media | 9,2 | 9,2 | 9,3 | 9,4 | 9,2 | 9,2 | 9,1 | 8,9 | 9,3 | 9,4 |
| <i>Distribución de frecuencias</i> | | | | | | | | | | |
| Muy insatisfecho (valoración entre 1 y 2) | 0,5 | 0,3 | 0,2 | 0,0 | 0,9 | 0,0 | 1,8 | 0,0 | 0,3 | 0,0 |
| insatisfecho (valoración entre 3 y 4) | 0,9 | 1,0 | 0,8 | 1,0 | 0,9 | 0,8 | 1,8 | 0,0 | 0,9 | 0,0 |
| Indiferente (valoración entre 5 y 6) | 1,4 | 1,9 | 1,2 | 2,0 | 0,9 | 1,7 | 1,8 | 8,0 | 1,1 | 0,0 |
| Satisfecho (valoración entre 7 y 8) | 14,4 | 16,3 | 13,0 | 7,8 | 16,4 | 14,7 | 14,0 | 24,0 | 14,1 | 15,8 |
| Muy satisfecho (valoración entre 9 y 10) | 82,8 | 80,4 | 84,8 | 89,2 | 80,9 | 82,7 | 80,7 | 68,0 | 83,6 | 84,2 |
| <i>Base: nº de encuestados que responden (847)</i> | | | | | | | | | | |
| Valoración señalización exterior de la oficina | | | | | | | | | | |
| Valoración media | 8,2 | 8,2 | 8,3 | 8,3 | 8,1 | 8,3 | 8,5 | 8,5 | 8,3 | 7,5 |
| <i>Distribución de frecuencias</i> | | | | | | | | | | |
| Muy insatisfecho (valoración entre 1 y 2) | 2,0 | 2,3 | 1,6 | 4,9 | 1,8 | 1,4 | 8,8 | 0,0 | 1,3 | 3,5 |
| insatisfecho (valoración entre 3 y 4) | 4,3 | 4,2 | 4,4 | 2,9 | 5,9 | 3,7 | 0,0 | 0,0 | 4,2 | 12,3 |
| Indiferente (valoración entre 5 y 6) | 11,2 | 10,3 | 11,7 | 15,7 | 11,4 | 10,7 | 7,0 | 16,0 | 10,4 | 21,1 |
| Satisfecho (valoración entre 7 y 8) | 26,0 | 29,0 | 24,1 | 11,8 | 30,8 | 25,9 | 10,5 | 28,0 | 28,4 | 15,8 |
| Muy satisfecho (valoración entre 9 y 10) | 56,5 | 54,2 | 58,3 | 64,7 | 50,1 | 58,2 | 73,7 | 56,0 | 55,7 | 47,4 |
| <i>Base: nº de encuestados que responden (841)</i> | | | | | | | | | | |

VALORACIÓN DEL SERVICIO (II)

|   | TOTAL | SEXO | | EDAD | | | PROCEDENCIA | | | | |
|--|-------|--------|-------|------|-------|------|-------------|----------------|--------|--------|--|
| | | Hombre | Mujer | < 31 | 31-49 | > 49 | Gijón | Resto Asturias | Nacion | Intern | |
| Valoración del trato / amabilidad | | | | | | | | | | | |
| Valoración media | 9,8 | 9,8 | 9,8 | 9,8 | 9,8 | 9,8 | 9,4 | 9,3 | 9,8 | 9,9 | |
| <i>Distribución de frecuencias</i> | | | | | | | | | | | |
| Muy insatisfecho (valoración entre 1 y 2) | 0,4 | 0,3 | 0,2 | 0,0 | 0,6 | 0,0 | 1,8 | 0,0 | 0,1 | 0,0 | |
| insatisfecho (valoración entre 3 y 4) | 0,2 | 0,3 | 0,2 | 1,0 | 0,0 | 0,3 | 1,8 | 0,0 | 0,1 | 0,0 | |
| Indiferente (valoración entre 5 y 6) | 0,8 | 0,0 | 1,2 | 2,0 | 0,3 | 0,6 | 0,0 | 12,0 | 0,4 | 0,0 | |
| Satisfecho (valoración entre 7 y 8) | 2,1 | 2,5 | 1,4 | 1,0 | 2,3 | 1,4 | 7,0 | 0,0 | 1,7 | 1,8 | |
| Muy satisfecho (valoración entre 9 y 10) | 96,5 | 96,8 | 97,1 | 96,1 | 96,8 | 97,8 | 89,5 | 88,0 | 97,6 | 98,2 | |
| <i>Base: nº de encuestados que responden (852)</i> | | | | | | | | | | | |
| Valoración de la calidad de la información | | | | | | | | | | | |
| Valoración media | 9,8 | 9,8 | 9,7 | 9,6 | 9,8 | 9,8 | 9,4 | 9,3 | 9,8 | 9,8 | |
| <i>Distribución de frecuencias</i> | | | | | | | | | | | |
| Muy insatisfecho (valoración entre 1 y 2) | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | |
| insatisfecho (valoración entre 3 y 4) | 0,7 | 0,3 | 0,8 | 2,9 | 0,3 | 0,3 | 3,5 | 0,0 | 0,4 | 0,0 | |
| Indiferente (valoración entre 5 y 6) | 0,6 | 0,0 | 1,0 | 1,0 | 0,3 | 0,3 | 0,0 | 8,0 | 0,3 | 1,8 | |
| Satisfecho (valoración entre 7 y 8) | 2,4 | 3,5 | 0,8 | 2,0 | 2,0 | 2,3 | 10,5 | 8,0 | 1,3 | 1,8 | |
| Muy satisfecho (valoración entre 9 y 10) | 96,4 | 96,2 | 97,4 | 94,1 | 97,4 | 97,2 | 86,0 | 84,0 | 98,0 | 96,5 | |
| <i>Base: nº de encuestados que responden (851)</i> | | | | | | | | | | | |
| Valoración del tiempo de espera hasta ser atendido | | | | | | | | | | | |
| Valoración media | 9,6 | 9,7 | 9,7 | 9,5 | 9,7 | 9,7 | 9,4 | 8,9 | 9,7 | 9,7 | |
| <i>Distribución de frecuencias</i> | | | | | | | | | | | |
| Muy insatisfecho (valoración entre 1 y 2) | 0,4 | 0,3 | 0,2 | 1,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 4,0 | 0,1 | 1,8 | |
| insatisfecho (valoración entre 3 y 4) | 1,1 | 1,0 | 1,0 | 2,0 | 0,6 | 0,6 | 3,5 | 0,0 | 0,7 | 1,8 | |
| Indiferente (valoración entre 5 y 6) | 0,5 | 0,0 | 0,8 | 0,0 | 0,9 | 0,0 | 0,0 | 4,0 | 0,4 | 0,0 | |
| Satisfecho (valoración entre 7 y 8) | 5,4 | 5,4 | 4,5 | 6,9 | 4,7 | 5,9 | 10,5 | 20,0 | 4,4 | 1,8 | |
| Muy satisfecho (valoración entre 9 y 10) | 92,7 | 93,3 | 93,5 | 90,2 | 93,8 | 93,5 | 86,0 | 72,0 | 94,3 | 94,7 | |
| <i>Base: nº de encuestados que responden (850)</i> | | | | | | | | | | | |
| Valoración global con el servicio | | | | | | | | | | | |
| Valoración media | 9,8 | 9,8 | 9,8 | 9,8 | 9,8 | 9,8 | 9,5 | 9,3 | 9,8 | 9,9 | |
| <i>Distribución de frecuencias</i> | | | | | | | | | | | |
| Muy insatisfecho (valoración entre 1 y 2) | 0,2 | 0,6 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,3 | 0,0 | |
| insatisfecho (valoración entre 3 y 4) | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | |
| Indiferente (valoración entre 5 y 6) | 0,8 | 0,0 | 1,2 | 2,0 | 0,3 | 0,3 | 3,5 | 12,0 | 0,1 | 0,0 | |
| Satisfecho (valoración entre 7 y 8) | 1,9 | 2,9 | 0,8 | 2,0 | 1,8 | 1,1 | 5,3 | 4,0 | 1,4 | 1,8 | |
| Muy satisfecho (valoración entre 9 y 10) | 97,1 | 96,5 | 98,0 | 96,1 | 98,0 | 98,6 | 91,2 | 84,0 | 98,1 | 98,2 | |
| <i>Base: nº de encuestados que responden (852)</i> | | | | | | | | | | | |

MEDIDAS SANITARIAS

|   | TOTAL | SEXO | | EDAD | | | PROCEDENCIA | | | | |
|--|-------|--------|-------|------|-------|------|-------------|--------|--------|------------|--|
| | | Hombre | Mujer | < 31 | 31-49 | > 49 | Gijón | Nacion | Intern | Resto Astu | |
| ¿Cree Ud. que en Gijón/Xixón se están respetando las medidas de seguridad? | | | | | | | | | | | |
| Sí, se respetan en la mayor parte de los casos | 13,5 | 15,6 | 12,2 | 12,7 | 13,5 | 11,2 | 35,1 | 28,0 | 11,0 | 17,5 | |
| Sí, pero se respetan sólo en algunos casos | 0,6 | 0,3 | 0,8 | 2,0 | 0,6 | 0,3 | 1,8 | 0,0 | 0,3 | 1,8 | |
| No, prácticamente no se respetan nunca | 0,4 | 0,3 | 0,2 | 1,0 | 0,3 | 0,3 | 3,5 | 4,0 | 0,0 | 0,0 | |
| Ns/Nc | 85,6 | 83,8 | 86,8 | 84,3 | 85,7 | 88,2 | 59,6 | 68,0 | 88,7 | 80,7 | |

Base: nº de encuestados (852)

| Personalmente, ¿se siente / se ha sentido seguro/a frente al Covid-19 durante su estancia? | | | | | | | | | | |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Sí, he sentido seguridad en todo momento | 14,3 | 16,5 | 13,0 | 14,7 | 14,0 | 12,6 | 33,3 | 32,0 | 12,1 | 15,8 |
| Sí, me he sentido seguro/a en la mayor parte de los casos | 1,5 | 1,6 | 1,6 | 1,0 | 1,8 | 1,4 | 3,5 | 0,0 | 1,1 | 3,5 |
| No me he sentido seguro/a frente al Covid-19 en | 0,5 | 0,6 | 0,2 | 0,0 | 0,3 | 0,6 | 3,5 | 4,0 | 0,1 | 0,0 |
| Ns/Nc | 83,7 | 81,3 | 85,3 | 84,3 | 83,9 | 85,4 | 59,6 | 64,0 | 86,6 | 80,7 |

Base: nº de encuestados (852)