



Patronato de la Alhambra y Generalife  
**CONSEJERÍA DE CULTURA**



**PRESENTACIÓN DATOS ESTADÍSTICOS DE LA ACTIVIDAD CULTURAL,  
EDUCATIVA Y TURÍSTICA 2016  
CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE**



Patronato de la Alhambra y Generalife  
**CONSEJERÍA DE CULTURA**

**PRESENTACIÓN DATOS ESTADÍSTICOS DE LA  
ACTIVIDAD CULTURAL, EDUCATIVA Y TURÍSTICA  
2016  
CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y  
EL GENERALIFE**



***FUENTES DE INFORMACIÓN UTILIZADAS PARA EL ESTUDIO:***

*Conteos de visitantes en todas las actividades realizados en el Conjunto Monumental  
Estudios de Público, Gestión Turística y Repercusión Socioeconómica realizado vía Convenio  
con la UGR*

*Sistema de Gestión y Venta de Entradas de la Alhambra*

*Observación directa de visitantes en el interior de los Palacios Nazaríes*



Patronato de la Alhambra y Generalife  
**CONSEJERÍA DE CULTURA**

## PRESENTACIÓN DATOS ESTADÍSTICOS DE LA ACTIVIDAD CULTURAL, EDUCATIVA Y TURÍSTICA 2016

### ACTIVIDAD CULTURAL

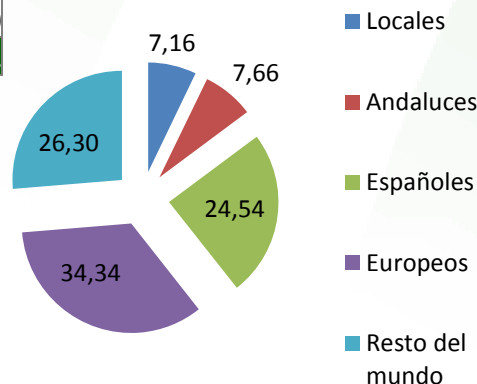
#### “EL MUSEO DE LA ALHAMBRA AUMENTA SU ACTIVIDAD”

El MUSEO DE LA ALHAMBRA fue visitado en 2016 por 242.757 personas, lo que supuso un 12% de crecimiento. De ellas casi 3.000 personas lo hicieron por videoconferencia para ver la pieza del mes y escuchar las charlas temáticas.

	AÑO 2015	AÑO 2016	% CRECIMIENTO
MUSEO DE LA ALHAMBRA (Colección permanente y programas especiales)	215.930	242.757	12

ACTIVIDAD	PARTICIPANTES
Visitantes Exposición Permanente	236.812
Alumnos participantes en actividades Dibuja y Conoce el Museo de la Alhambra	459
Investiga y cataloga tu pieza favorita	115
Dibuja en familia	341
Charlas temáticas	2.619
Pieza del mes	2.144
Investigadores	150
Dibuja en el Museo (artistas)	117

PROCEDENCIA	Nº VISITANTES
Locales	16.952
Andaluces	18.150
Españoles	58.117
Europeos	81.323
Resto del mundo	62.270
	<b>236.812</b>



EXPOSICIONES TEMPORALES	FECHAS
EL AJUAR DE LA CASA NAZARÍ	Desde mayo de 2015 hasta abril de 2016
BORDADOS. TEJIDOS EN EL AJUAR DE LA CASA	Desde febrero de 2016
EL VÍDRIO EN LA ALHAMBRA	Desde mayo de 2016
Exposición virtual DIBUJA, INVESTIGA Y CATALOGA	Desde mayo de 2016
LOS SURTIDORES DE LA FUENTE DE LOS LEONES	Desde el 2015 está expuesta



## PRESENTACIÓN DATOS ESTADÍSTICOS DE LA ACTIVIDAD CULTURAL, EDUCATIVA Y TURÍSTICA 2016

ACTIVIDADES DE MÚSICA Y ARTES ESCÉNICAS	FECHAS	PARTICIPANTES
TORRES SONORAS	3 de enero	500
FESTIVAL DE TANGO	4 de marzo	500
DESFILE FÍNGARO - MOROS Y CRISTIANOS (CESIÓN DE ESPACIOS)	24 de marzo	500
FESTIVAL DE MÚSICA ANTIGUA	19 y 21 mayo	450
GRANADA CANTA	3 de junio	300
ESPECTÁCULOS EN CORRAL DE VERANO (PROMOTORES PRIVADOS)	19 al 28 julio	2.500
OPERA TEATRO REAL	14 julio y 24 de septiembre	740
ESPECTÁCULOS EN CORRAL DE VERANO (PROMOTORES PRIVADOS)	1 al 31 de agosto	5.500
PRESENTACIÓN OBRA ÁNGEL BARRIOS	2 de septiembre	80
LA ALHAMBRA EN CLAVE	17/9, 8/10 y 29/10 2016	900
EL TEATRO SE LEE EN LA ALHAMBRA	16 de diciembre	100
<b>TOTAL</b>		<b>12.070</b>

MÁS DE 20.000 personas han participado en ACTIVIDADES CULTURALES, MUSICALES Y DE ARTES ESCÉNICAS.

ACTIVIDADES CULTURALES	FECHAS	PARTICIPANTES
CONCURSO ALBAYZÍN TRES CULTURAS	12 enero - 21 abril 2016	315
DÍA DE ANDALUCÍA	27-28 febrero 2016	633
DÍA MONUMENTOS Y SITIOS	16 y 18 abril	1.441
FERIA DEL LIBRO	23 a 27 de abril 2016	507
CONCURSO DE FOTOGRAFÍA ALHAMBRA Y ALBAYZÍN + EXPOSICIÓN	16 nov. de 2016 a 29 enero 2017	545
DÍA DE LA SOLIDARIDAD DE LAS CIUDADES PATRIMONIO MUNDIAL	10 y 11 de septiembre 2016	178
LA NOCHE SAHILIANA	14 y 15 de octubre	583
DÍA INTERNACIONAL DEL PATRIMONIO MUNDIAL	7 al 20 noviembre 2016	4.118
EXPOSICIÓN Y CATALOGO: EL PASEO DE LOS CÁRMENES DEL DARRO	23 mayo - 4 sept. 2016	558
TALLERES DE ILUSTRACIÓN - ANA CAMPOS	6 y 27 octubre	54
<b>TOTAL</b>		<b>12.070</b>



## PRESENTACIÓN DATOS ESTADÍSTICOS DE LA ACTIVIDAD CULTURAL, EDUCATIVA Y TURÍSTICA 2016

EXPOSICIONES 2016	LUGAR	FECHAS	TOTAL VISITANTES
Los Tendilla. Señores de la Alhambra	Capilla y cripta de Palacio de Carlos V	Del 6 de abril al 5 de junio de 2016	51.290
Ignacio Zuloaga y Manuel de Falla. Historia de una amistad.	Sala de exposiciones Museo de Bellas Artes	Del 30 de junio al 18 de septiembre de 2016	67.720
Alternativas/Alternatives, XIII Bienal de Arquitectura Española y Urbanismo	Capilla del Palacio de Carlos V	Del 19 de julio al 12 de octubre de 2016	63.120
El Legado de al-Andalus. Las antigüedades árabes en los dibujos de la Academia	Cripta del Palacio de Carlos V	Del 28 de octubre de 2016 al 15 de enero de 2017	35.918 (a 31 de diciembre)
Tiempo de ensoñación. Andalucía en el imaginario de Fortuny	Sala de exposiciones Museo de Bellas Artes	Del 23 de noviembre de 2016 al 26 de marzo de 2017	19.483 (a 31 de diciembre)
<b>TOTAL</b>			<b>237.531</b>

### “LA ESCUELA ALHAMBRA FORMACIÓN E INVESTIGACIÓN”

*La Escuela Alhambra, apuesta por la formación especializada en la conservación y restauración de los monumentos, en colaboración con las Universidades Andaluzas*

CONGRESOS, SEMINARIOS Y CURSOS	PROFESORADO	ALUMNADO
<i>2ª Edición Curso MOOC. "LA ALHAMBRA: HISTORIA, ARTE Y PATRIMONIO".</i>	34	11.526
<i>Curso de verano "Revalorizar los sistemas históricos de regadío como parte de nuestro futuro".</i>	16	24
<i>SEMINARIO INTERNACIONAL EN MEMORIA DEL PROFESOR HENRI TERRASSE. al-Murābiṭūn. Noveno centenario del esplendor de un Imperio.</i>	19	40
<i>Encuentro Alhambra de Granada – Reales Alcázares de Sevilla. Leones y Doncellas: Intercambios y préstamos artísticos y humanísticos a fines de la Edad Media.</i>	18	75
<i>Taller accesibilidad en el entorno patrimonial y cultural como elemento transversal de la calidad turística.</i>	17	21
<i>Simposium Internacional Manfredo Tafuri: Desde España</i>	19	30



## PRESENTACIÓN DATOS ESTADÍSTICOS DE LA ACTIVIDAD CULTURAL , EDUCATIVA Y TURÍSTICA 2016

### “EL ARCHIVO Y LA BIBLIOTECA DE LA ALHAMBRA, DOCUMENTACIÓN E INVESTIGACIÓN”

VISITAS GUIADAS



15 VISITAS /319 PARTICIPANTES

ARCHIVO



CONSULTA EN SALA: 678 INVESTIGADORES

DOCUMENTOS CONSULTADOS: 13.459

VISITAS AL PORTAL CIENTÍFICO DE LA  
ALHAMBRA: 19.360

BIBLIOTECA



CONSULTA EN SALA: 962 PERSONAS

FONDOS ADQUIRIDOS Y PROCESADOS:  
896 EJEMPLARES





## PRESENTACIÓN DATOS ESTADÍSTICOS DE LA ACTIVIDAD CULTURAL, EDUCATIVA Y TURÍSTICA 2016

### PROGRAMAS SOCIALES (VISITAS CON DESCUENTO)

**6.428**  
CON ALGÚN TIPO DE DISCAPACIDAD

**65.261**  
MAYORES +65 AÑOS

**39.691**  
CARNET JÓVEN

**32.054**  
NIÑOS/AS DE 12 A 15 AÑOS

**89.510**  
NIÑOS/AS -12 AÑOS

Posibilidad de presentar la solicitud para este programa en la **PÁGINA WEB**

[www.alhambra-patronato.es](http://www.alhambra-patronato.es)

### “LA ALHAMBRA Y GRANADA”

	SOLICITUD PRESENCIAL	%	SOLICITUD INTERNET	%	TOTAL
PROGRAMA GRATUIDAD GRANADINOS	10.367	85,42	1.769	14,58	12.136

	GRUPOS	TOTAL PARTICIPANTES
PROGRAMA GRATUIDAD GRANADINOS CONVENIO DIPUTACIÓN	22	1.180

	DATOS 2015	DATOS 2016
JORNADAS DE PUERTAS ABIERTAS	5.865	6.130

En el 2016, se firma un convenio con la Diputación para que los habitantes de la provincia de Granada puedan visitar la Alhambra organizados con sus pueblos.



## PRESENTACIÓN DATOS ESTADÍSTICOS DE LA ACTIVIDAD CULTURAL , EDUCATIVA Y TURÍSTICA 2016

### ACTIVIDAD EDUCATIVA

#### “LA ALHAMBRA CON LA EDUCACIÓN”

	AÑO 2015	AÑO 2016
Centros de Enseñanza Homologados	67.307	67.498
Programa Educativo "La Alhambra y los Niños"	33.688	29.228
Otras Entidades Culturales/Institucionales	52.926	64.507
<b>TOTAL</b>	<b>153.921</b>	<b>161.233</b>

En el 2016 aumentan el tipo de visitas de carácter educativo y cultural en más de 7.000 visitas. Destaca el crecimiento en más de 11.000 visitas de personas integrantes de entidades culturales e institucionales que visitan LA ALHAMBRA para un mayor conocimiento de nuestro patrimonio.

#### PROGRAMA “VIVIR Y SENTIR LA ALHAMBRA”

Alumnos/as	Docentes
605	74

#### “LA ALHAMBRA PROMUEVE LA INVESTIGACIÓN ”

TARJETAS DE INVESTIGADORES
144

CENTROS UNIVERSITARIOS
139

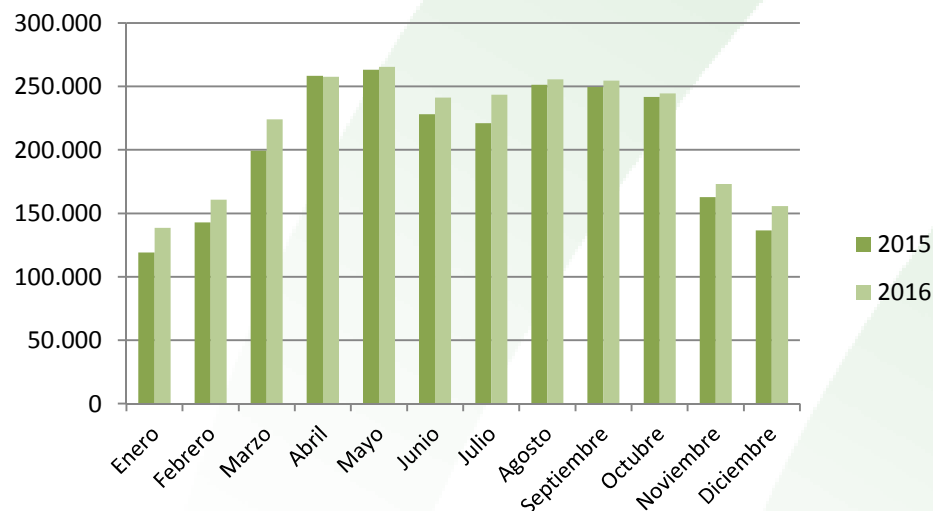
Nº VISITANTES DE UNIVERSIDAD
4.619



## PRESENTACIÓN DATOS ESTADÍSTICOS DE LA ACTIVIDAD CULTURAL, EDUCATIVA Y TURÍSTICA 2016

### ACTIVIDAD TURÍSTICA

#### VISITANTES POR MESES



#### VISITANTES

Año 2015	Año 2016
2.474.231	2.615.188

PROGRESIÓN **5,70**

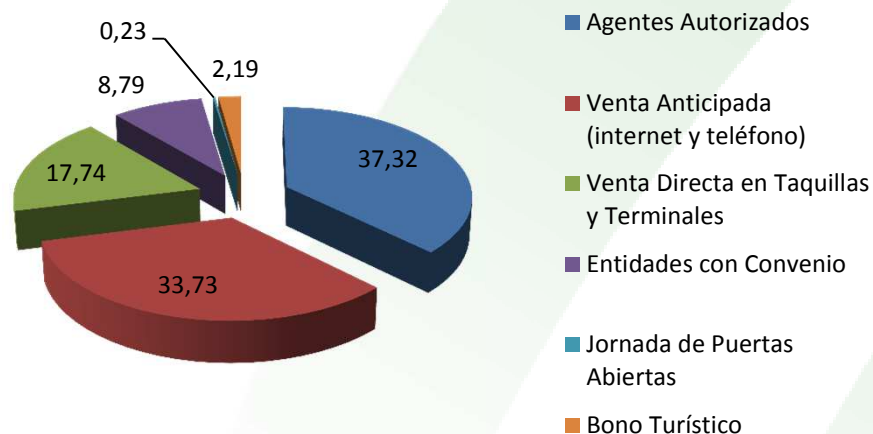
Mes	Visitantes 2015	%	Visitantes 2016	%
Enero	119.019	4,81	138.440	5,29
Febrero	142.801	5,77	160.829	6,15
Marzo	199.238	8,05	224.146	8,57
Abril	258.404	10,44	257.709	9,85
Mayo	263.300	10,64	265.459	10,15
Junio	228.225	9,22	241.269	9,23
Julio	221.164	8,94	243.597	9,31
Agosto	251.436	10,16	255.702	9,78
Septiembre	249.550	10,09	254.647	9,74
Octubre	241.864	9,78	244.507	9,35
Noviembre	162.640	6,57	173.133	6,62
Diciembre	136.590	5,52	155.750	5,96
<b>TOTAL</b>	<b>2.474.231</b>	<b>100,00</b>	<b>2.615.188</b>	<b>100,00</b>

DÍA DE MÁS AFLUENCIA	• 25 DE MARZO CON 9.728 VISITANTES
DÍA DE MENOS AFLUENCIA	• 15 DE DICIEMBRE CON 23.036 VISITANTES
DÍAS CON EL 100% DE OCUPACIÓN	• 18 DÍAS
MES CON MÁS OCUPACIÓN	• MAYO CON 265.459 VISITANTES (95,63% OCUPACIÓN)
MES CON MENOS OCUPACIÓN	• ENERO CON 138.440 VISITANTES (70,34% OCUPACIÓN)

**Mayo marca de nuevo un máximo histórico con (265.459)**

## PRESENTACIÓN DATOS ESTADÍSTICOS DE LA ACTIVIDAD CULTURAL, EDUCATIVA Y TURÍSTICA 2016

### DISTRIBUCIÓN ANUAL POR MODALIDAD DE ADQUISICIÓN DE BILLETE



EL **71,17%** DE LOS VISITANTES ADQUIEREN SU ENTRADA CON ANTELACIÓN (Venta anticipada + Agentes autorizados), un 1,49 más que en 2015.

EN EL 2016 SE HA AUMENTADO LA CIFRA EN MÁS DE 9.000 BONOS TURÍSTICOS, SUPONIENDO UN 19% DE CRECIMIENTO CON RESPECTO AL 2015.

### EVOLUCIÓN

	DATOS 2015	%	DATOS 2016	%
AGENTES AUTORIZADOS	948.099	38,32	975.936	37,32
VENTA ANTICIPADA (internet y teléfono)	775.848	31,36	881.990	33,73
VENTA DIRECTA EN TAQUILLA Y TERMINALES	487.793	19,71	463.946	17,74
ENTIDADES CON CONVENIO	208.335	8,42	229.879	8,79
JORNADAS DE PUERTAS ABIERTAS	5.865	0,24	6.130	0,23
BONO TURÍSTICO	48.291	1,95	57.307	2,19
<b>TOTAL</b>	<b>2.474.231</b>	<b>100</b>	<b>2.615.188</b>	<b>100</b>

## PRESENTACIÓN DATOS ESTADÍSTICOS DE LA ACTIVIDAD CULTURAL, EDUCATIVA Y TURÍSTICA 2016

### MODALIDADES DE ENTRADA

TIPO DE ENTRADA	VISITANTES 2015	VISITANTES 2016	Variación (15/16)
General Diurna	2.017.375	2.020.303	+ 2.928
Nocturna a Palacios	66.779	67.718	+ 939
Alcazaba, Torres y Generalife	226.889	273.845	+ 46.956
Generalife Nocturna	16.048	19.029	+ 2.981
Alhambra Especial	33.636	47.468	+ 13.832
Alhambra Experiencias	27.550	31.296	+ 3.746
Guiadas por Especialistas	424	486	+ 62

Fuerte crecimiento respecto a 2015 de la modalidad de visitas de *Alcazaba, Torres y Generalife, Alhambra Especial, Alhambra Experiencias y Generalife Nocturna*

### ENTRADAS CON OTROS MONUMENTOS

TIPO DE ENTRADA	VISITANTES 2015	VISITANTES 2016	Variación (15/16)
Alh. + Fund. Rodríguez -Acosta	22.476	30.538	+ 8.062
Dobla de Oro General	41.062	61.958	+ 20.896
Dobla de Oro Jardines	4.926	10.011	+ 5.085
Dobla de Oro Nocturna	2.802	4.484	+ 1.682

DESTACA el **CRECIMIENTO** de las entradas combinadas **CON OTROS MONUMENTOS**. Gran aumento en la entrada **DOBLA DE ORO GENERAL**.

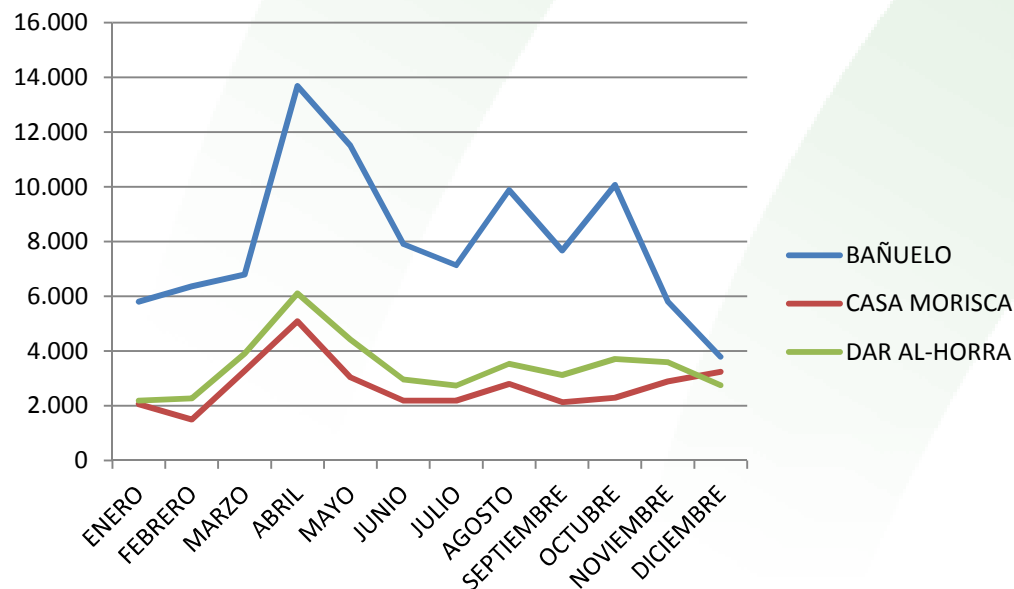
TIPO DE ENTRADA	VISITANTES 2015 (ENTRADA INTERNET)	VISITANTES 2016 (ENTRADA INTERNET)	Variación (15/16)
Monumentos Hispanomusulmanes	386	404	+ 18

## PRESENTACIÓN DATOS ESTADÍSTICOS DE LA ACTIVIDAD CULTURAL, EDUCATIVA Y TURÍSTICA 2016

### VISITAS A LOS MONUMENTOS ADSCRITOS

BIENES DE INTERÉS CULTURAL ADSCRITOS 2016	BAÑUELO	CASA MORISCA	DAR AL-HORRA	TOTAL
<b>TOTAL</b>	<b>96.387</b>	<b>32.638</b>	<b>41.254</b>	<b>170.279</b>

### Nº DE VISITAS POR MESES A LOS MONUMENTOS ADSCRITOS



**El BAÑUELO es el monumento más visitado de los tres, suponiendo más del 55% del total de las visitas**

## PRESENTACIÓN DATOS ESTADÍSTICOS DE LA ACTIVIDAD CULTURAL , EDUCATIVA Y TURÍSTICA 2016

### ESTUDIO CUALITATIVO DE VISITANTES AL CONJUNTO MONUMENTAL

En total se realizaron **1.035 encuestas válidas**.

El **tamaño muestral** se determinó a partir de los datos de visitantes del ejercicio anterior, empleando para ello una **distribución por cuotas** en base al perfil de los visitantes. Para establecer las cuotas y en consecuencia el perfil de la población encuestada, se empleó la información facilitada en la Encuesta de Coyuntura Turística de Andalucía publicada por el Instituto de Estadística y Cartografía de la Consejería de Economía y Conocimiento de la Junta del cuarto trimestre de 2015.

En relación al **Estudio del Conjunto Monumental de la Alhambra y Generalife**, el **error muestral del 3,8%** con un nivel de confianza del 95%.

#### PERFIL DEL VISITANTE INDIVIDUAL

- ❖ **Hombres** (44 %). **Mujeres** (56 %)
- ❖ Con una edad entre **26 y 35 años** (29%), seguido del visitante entre **36 y 50 años** (27%).
- ❖ Con **estudios universitarios** (72%)
- ❖ Trabajadores **por cuenta ajena** (55%) con un nivel de ingresos entre 1.800-3.000 euros (22%)
- ❖ **Pernocta en Granada capital más de 3 noches** (38%), con un **nivel de gasto total** en su estancia de **100,67 euros** (excluido alojamiento y desplazamiento. Sólo gastos en el destino).
- ❖ Su principal **motivo de visita** a Granada, es la propia ciudad y la Alhambra (52%) y únicamente la Alhambra (26%).

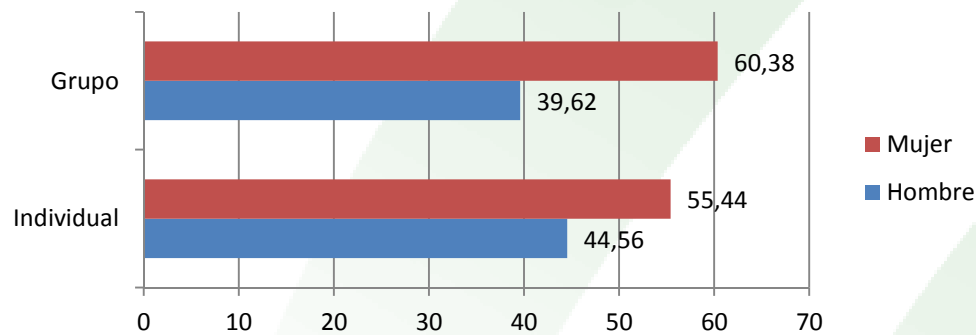
#### PERFIL DEL VISITANTE EN GRUPO

- ❖ **Hombres** (40 %). **Mujeres** (60 %)
- ❖ La edad media entre **26 y 35 años** (36%), seguido del visitante entre **36 y 50 años** (30 %).
- ❖ Con **estudios universitarios** (72 %)
- ❖ Trabajadores **por cuenta ajena** (60%) con un nivel de ingresos entre 1.800-3.000 euros (28%)
- ❖ **Pernocta en Granada capital más de 3 noches** (32%), con un **nivel de gasto total** en su estancia de **129,40 euros** (excluido alojamiento y desplazamiento. Sólo gastos en el destino).
- ❖ Pernoctan en el **hotel de mayor categoría** (34%) y los que pernoctan en hoteles **de 1 a tres estrellas** (25%).

# PRESENTACIÓN DATOS ESTADÍSTICOS DE LA ACTIVIDAD CULTURAL , EDUCATIVA Y TURÍSTICA 2016

## ESTUDIO CUALITATIVO DEL VISITANTE AL CONJUNTO MONUMENTAL

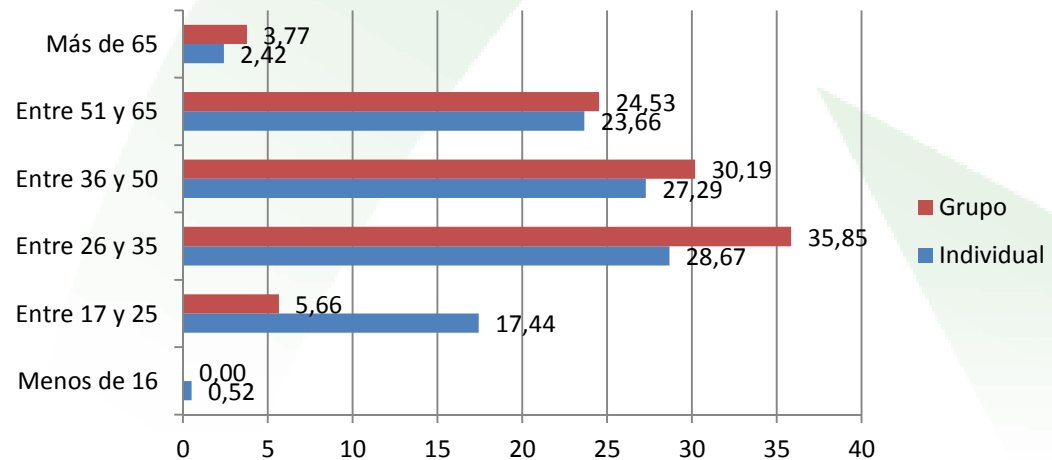
**Distribución por Sexo**



Se mantiene la tendencia de **más visitas de la población femenina que masculina**. Existe **mayor diferencia de ratios cuando la visita es en grupo**.

Entre **26 y 35 años** la preferencia de la visita es **grupal con el 35,85%** frente al **28,67%** que realiza su visita de forma **individual**.

**Distribución por Edad**



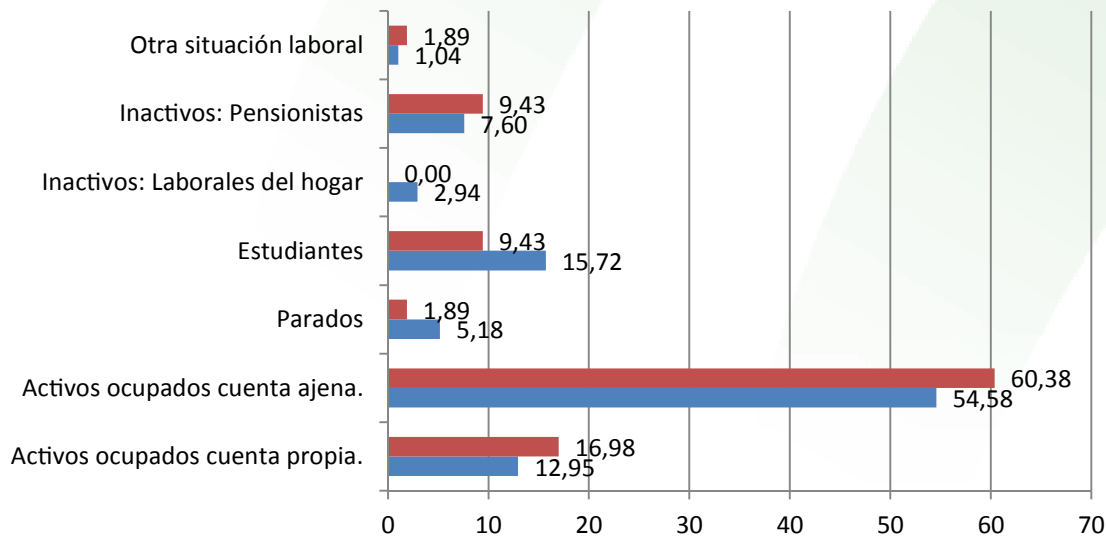
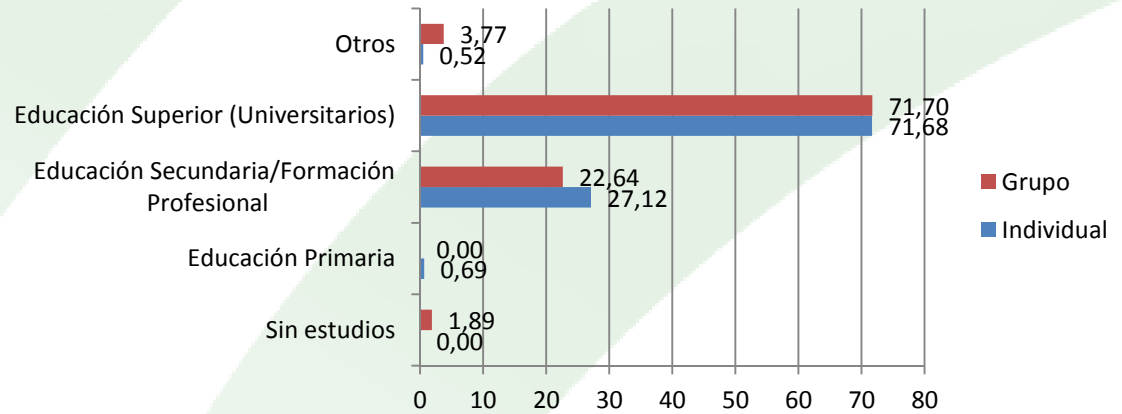


# PRESENTACIÓN DATOS ESTADÍSTICOS DE LA ACTIVIDAD CULTURAL , EDUCATIVA Y TURÍSTICA 2016

## ESTUDIO CUALITATIVO DEL VISITANTE AL CONJUNTO MONUMENTAL

### Distribución por Nivel de Formación

El **nivel formativo** de la población visitante es de **educación superior mayoritariamente** y no hay diferencia apenas entre los que lo hacen en grupos y los que optan por una visita individual.



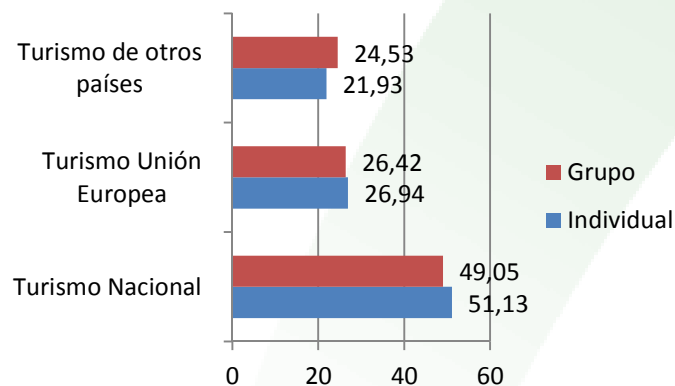
### Distribución por Ámbito Laboral

El **54%** (visita **individual**) y el **60%** (visita en **grupos**) de la población visitante son **activos ocupados por cuenta ajena**.

## PRESENTACIÓN DATOS ESTADÍSTICOS DE LA ACTIVIDAD CULTURAL, EDUCATIVA Y TURÍSTICA 2016

### ESTUDIO CUALITATIVO DEL VISITANTE AL CONJUNTO MONUMENTAL

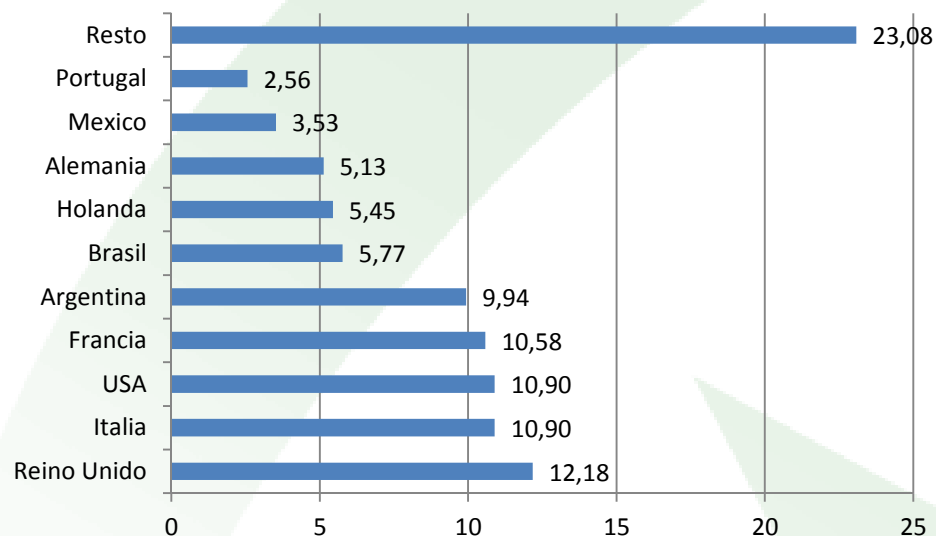
**Distribución por Lugar de Procedencia**



**La mitad de la población visitante procede del turismo nacional.** La otra mitad se reparte casi a partes iguales entre el turismo de la Unión Europea y el turismo de otros países. Hay pocas diferencias entre el turismo que acude en grupos organizados y el que lo hace de forma individual.

**PRINCIPALES MERCADOS EMISORES EXTRANJEROS**

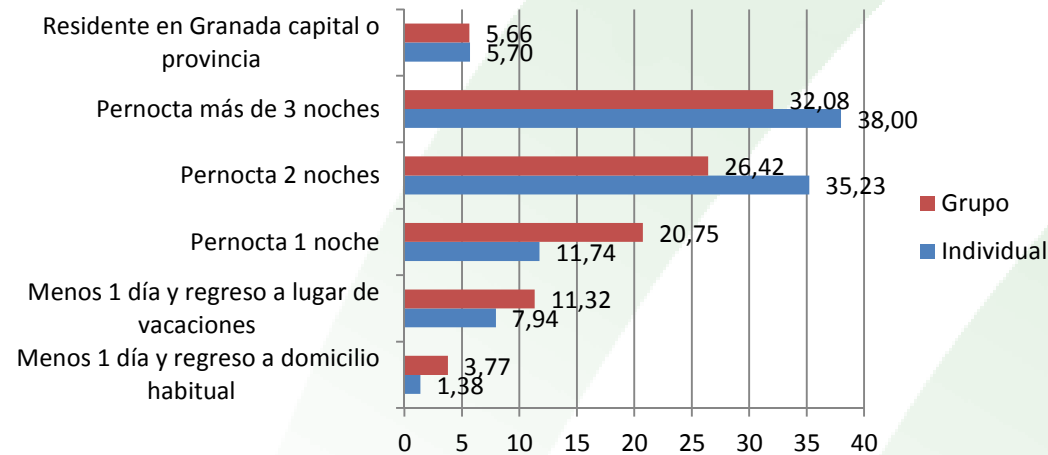
**Un 12,18% procede el Reino Unido.** Sobre un 10% proceden de **Francia, USA, Italia y Argentina** con algo menos. Otros países con mayor porcentaje son Brasil, Holanda y Alemania con alrededor de un 5%.



**Los 10 países con mayor porcentaje de visita**

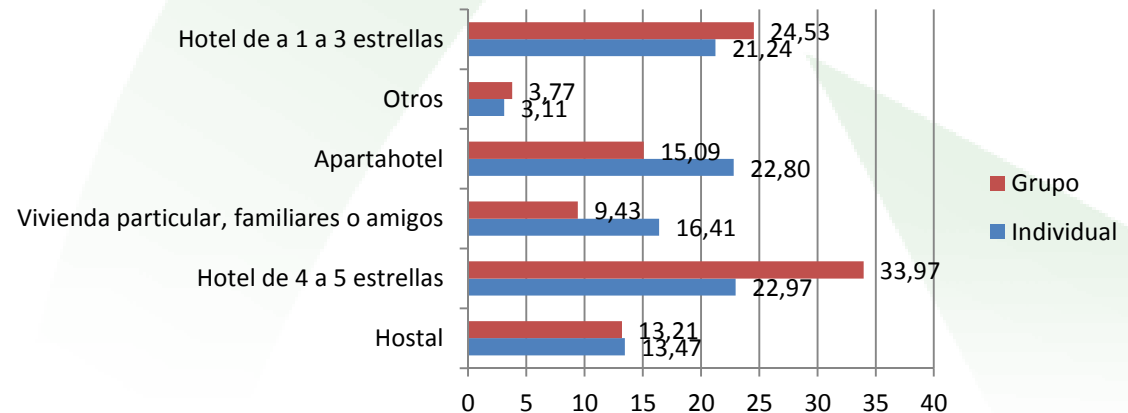
## PRESENTACIÓN DATOS ESTADÍSTICOS DE LA ACTIVIDAD CULTURAL, EDUCATIVA Y TURÍSTICA 2016

### ESTUDIO CUALITATIVO DEL VISITANTE AL CONJUNTO MONUMENTAL



En 2016 la **pernoctación en la capital y provincia** de los visitantes de la Alhambra es de **3 y 2 noches principalmente**. Alcanza cifras más altas el turismo individual.

El turismo de grupo se aloja más en hoteles de 4 y 5 estrellas (casi un 34%). El turismo individual se aloja por igual en hoteles de 1 a 3 estrellas, hoteles de 4 a 5 estrellas y en apartahoteles (en cada uno de ellos suponen un 22%)



## PRESENTACIÓN DATOS ESTADÍSTICOS DE LA ACTIVIDAD CULTURAL , EDUCATIVA Y TURÍSTICA 2016

### ESTUDIO CUALITATIVO DEL VISITANTE AL CONJUNTO MONUMENTAL

#### VISITANTE INDIVIDUAL

El nivel de expectativas previo fue de **6,77** sobre **10** y la satisfacción tras la visita fue de **9** sobre **10**.

La visita incluye diferentes espacios/monumentos a visualizar	8,90
El personal de la Alhambra le responde a sus peticiones con prontitud	8,63
La información que se facilita es adecuada	7,34
El personal está dispuesto a ayudar a los visitantes	8,66
El personal es amable en su trato	8,75
El nivel de ruido es aceptable	8,72
Los diferentes servicios que se ofrecen en la visita (kiosco, tiendas, etc.) son adecuados	7,67
La Alhambra atiende las necesidades de los visitantes con menor capacidad (silla de ruedas, etc.)	6,09
Las instalaciones para los niños son adecuadas	6,71
Las señales direccionales (señalética) facilitan la visita	8,33
En general, la visualización física de las señales direccionales (señalética) es adecuada	8,41
Las descripciones que aparecen en los diferentes soportes a lo largo de la visita a la Alhambra son comprensibles y adecuadas	6,80
El horario de la visita a los Palacios Nazaríes es adecuado.	8,52

El **81%** de los visitantes **volvería a visitar el Complejo** y el **93%** **recomendarían a sus familiares y amigos** que lo hicieran.

#### VISITANTE EN GRUPO

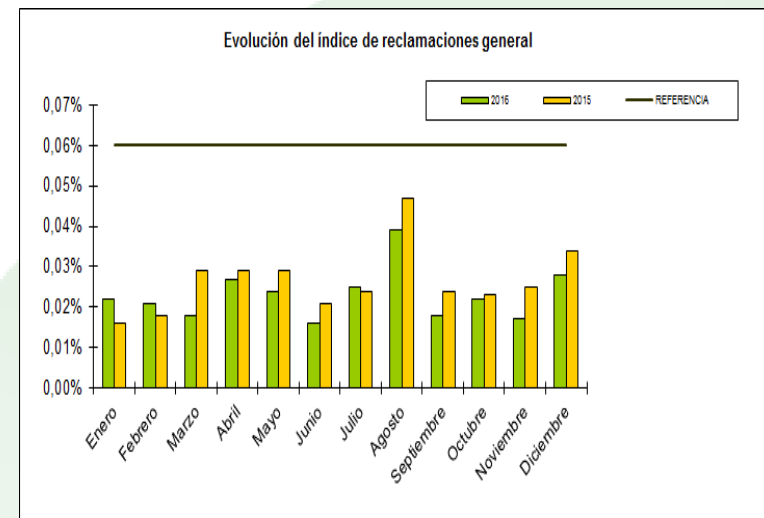
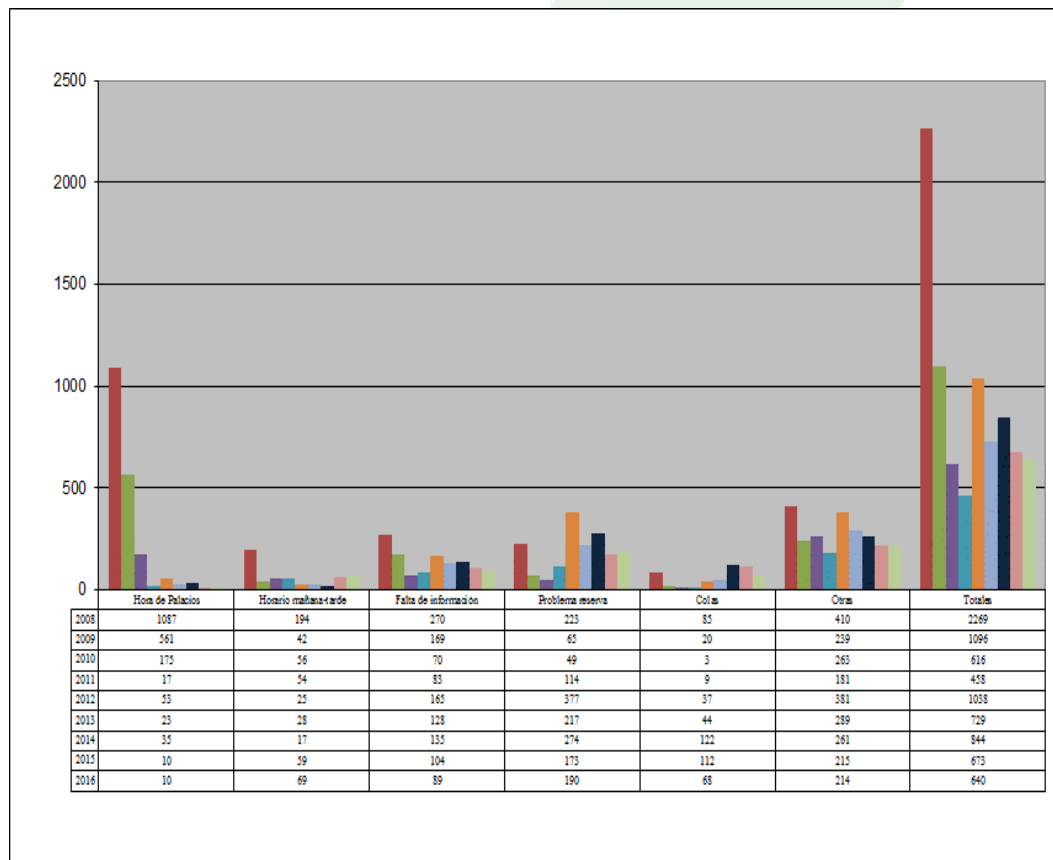
El nivel de expectativas previo fue de **6,54** sobre **10** y la satisfacción tras la visita fue de **8,88** sobre **10**.

La visita incluye diferentes espacios/monumentos a visualizar	8,39
El personal de la Alhambra le responde a sus peticiones con prontitud	7,13
La información que se facilita es adecuada	7,45
El personal está dispuesto a ayudar a los visitantes	7,27
El personal es amable en su trato	6,72
El nivel de ruido es aceptable	8,11
Los diferentes servicios que se ofrecen en la visita (kiosco, tiendas, etc.) son adecuados	7,28
La Alhambra atiende las necesidades de los visitantes con menor capacidad (silla de ruedas, etc.)	5,65
Las instalaciones para los niños son adecuadas	6,19
Las señales direccionales (señalética) facilitan la visita	7,90
En general, la visualización física de las señales direccionales (señalética) es adecuada	8,16
Las descripciones que aparecen en los diferentes soportes a lo largo de la visita a la Alhambra son comprensibles y adecuadas	7,23
El horario de la visita a los Palacios Nazaríes es adecuado.	8,20

El **79%** de los visitantes **volvería a visitar el Complejo** y el **91%** **recomendarían a sus familiares y amigos** que lo hicieran.

## PRESENTACIÓN DATOS ESTADÍSTICOS DE LA ACTIVIDAD CULTURAL , EDUCATIVA Y TURÍSTICA 2016

### Nº DE RECLAMACIONES POR TIPOLOGÍAS



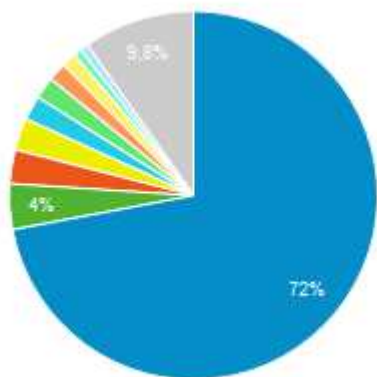
DE 2.615.188 DE VISITANTES, **640 PUSIERON UNA RECLAMACIÓN**.  
 Supone una nueva disminución de las reclamaciones ya que supone tan sólo **el 0,024% de los visitantes** .

## PRESENTACIÓN DATOS ESTADÍSTICOS DE LA ACTIVIDAD CULTURAL , EDUCATIVA Y TURÍSTICA 2016

### LA ANALÍTICA DE NUESTRA WEB

#### Número de visitas y su evolución

- **1.237.664 visitas** en el último año y un número de visitas a páginas de 4.495.839.
- 871.052 nuevos/as usuarios/as.
- El número de visitas en España, con 891.423 en el año 2016, crecen más de un 16% respecto al año 2015.



<http://www.alhambra-patronato.es/>

**Tiempo medio en el site:** Casi 4 minutos de promedio

#### GRÁFICAS POR UBICACIÓN

Las visitas provienen de **209 países** prácticamente la misma cobertura que el año anterior.

#### Número de visitas la web por países

PAÍS	SESIONES	SESIONES %
ESPAÑA	891.423	72,02
ESTADOS UNIDOS	49.435	3,99
FRANCIA	36.975	2,99
REINO UNIDO	34.791	2,81
ITALIA	26.440	2,14
ALEMANIA	24.036	1,94
HOLANDA	20.110	1,62
ARGENTINA	15.843	1,28
CANADA	8.775	0,71
MEXICO	8.386	0,68





Patronato de la Alhambra y Generalife  
**CONSEJERÍA DE CULTURA**

**PRESENTACIÓN DATOS ESTADÍSTICOS DE LA ACTIVIDAD CULTURAL , EDUCATIVA Y  
TURÍSTICA 2016**

**GRACIAS**