

6

Personas atendidas en
Centros de Informes
de la Secretaría de Turismo
de Ushuaia

Personas atendidas en los Centros de Informes de la STU

RESULTADOS

Una cifra importante de destacar es aquella producida en los Centros de Informes de esta Secretaría de Turismo de la Municipalidad de Ushuaia, abiertos al público todos los días del año. Ellos se encuentran ubicados en la Oficina propiamente dicha ubicada en el centro de la ciudad, en el Puerto y en el Aeropuerto local. Durante el año 2007 han pasado por los mismos 158.319 personas en busca de Información turística; con respecto al año anterior, la tasa de crecimiento arrojó un resultado positivo del 6,2 por ciento.

Ello equivale a un promedio anual de 434 personas que diariamente visitaron los centros de informes, y con referencia al total de llegadas de turistas a nuestra ciudad, representó la atención del 60 por ciento de los mismos, lo que significa que casi 6 de cada 10 visitantes, realizaron consultas turísticas en nuestros Centros de Informes.

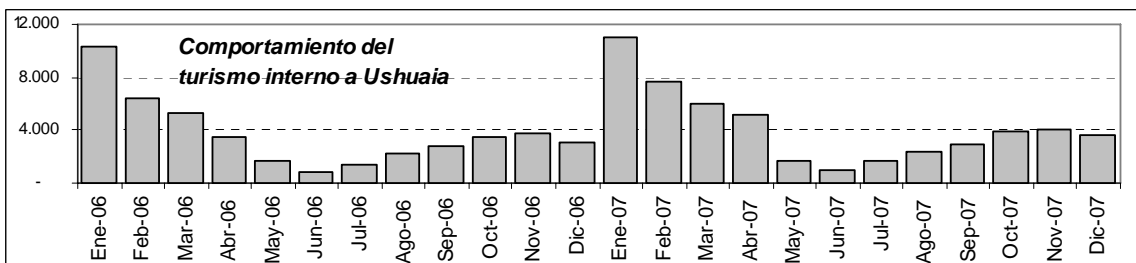
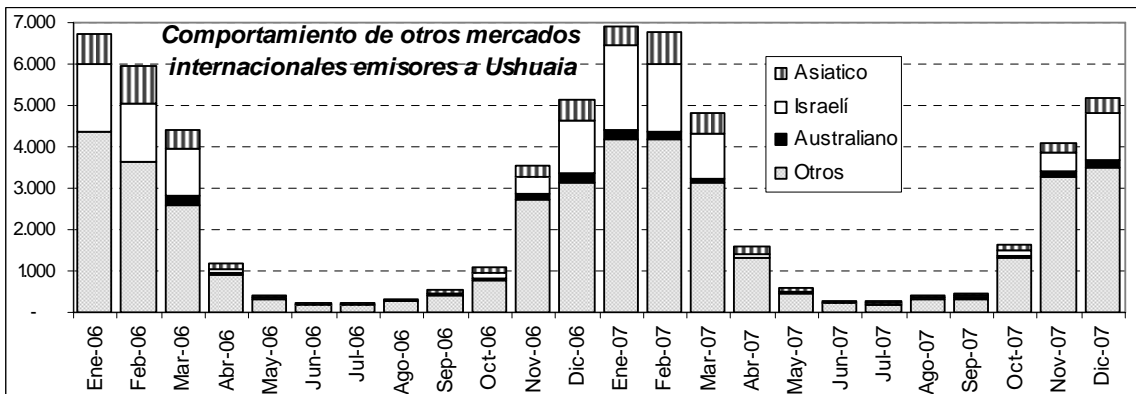
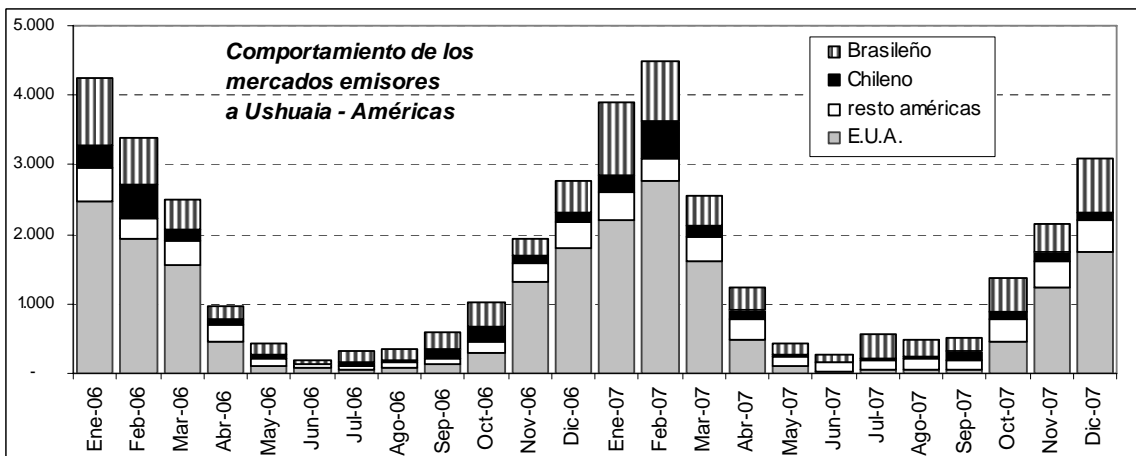
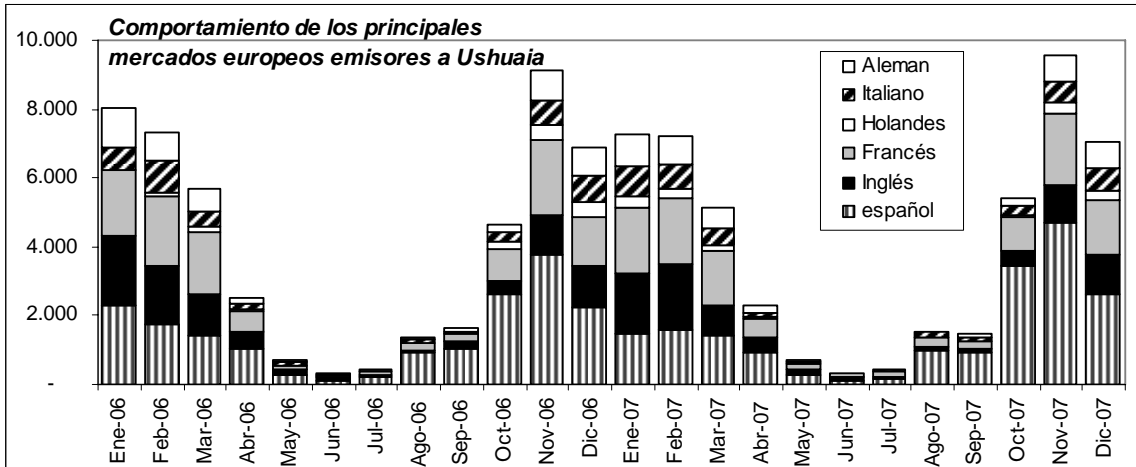
La participación del segmento de población local que realizó algún tipo de consultas fue del 3,1% sobre el total, sumando casi 5 mil, a razón de 14 residentes por día –sólo en atención por mostrador-. Considerando la atención de consultas vía telefónica, se recibieron 14.760 llamadas telefónicas por información turística o local – el 94,5% de las llamadas fueron realizadas por éstos últimos-. La media diaria llegó a 40 consultas.

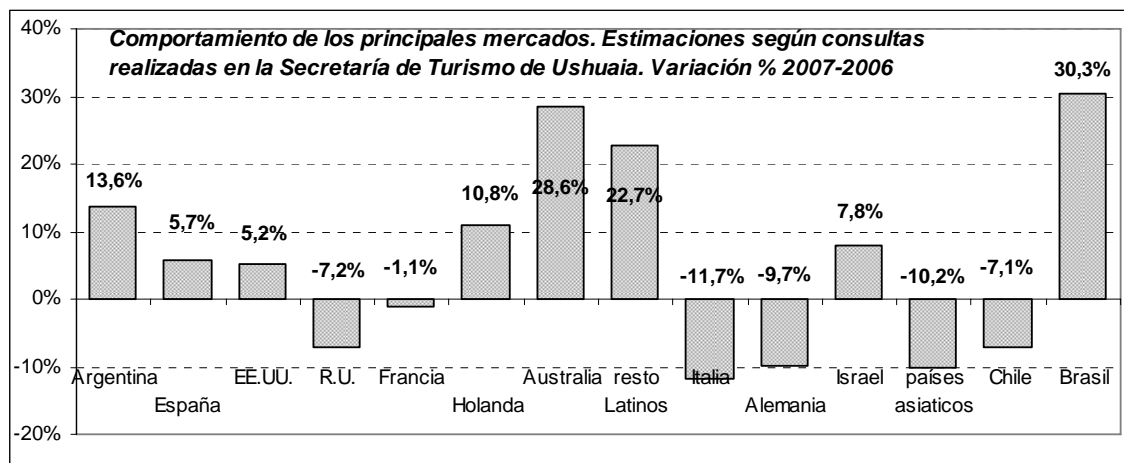
Otro medio de atención de consultas es la vía por correspondencia, sea ésta por correo, fax o correo electrónico (e-mail). Durante 2007 se respondieron 2.823 consultas, y representó un promedio diario de 8 consultas, siendo el rubro que mayor crecimiento registró.

El personal de esta Secretaría de Turismo atendió un promedio de 482 consultas diarias (por mostrador de los Centros de Informes, consultas telefónicas y escritas) durante todo el año, y significó un 5% más que durante el 2006.

En relación al análisis particular de los datos observados en los Centros de Informes de la Secretaría, merecen especial mención los siguientes indicadores de comportamiento de los mercados:

- Fueron atendidos un 33% de turistas argentinos y un 67% extranjeros, continuando con la misma participación experimentada en los últimos tres años, con índices de crecimiento sostenido del 13.6% para el mercado nacional.
- El turismo emisor Europeo representó el 32% de los visitantes atendidos, aún a pesar de las bajas registradas en el número de llegadas de mercados como el Reino Unido, Alemania, Francia e Italia. El número de visitantes provencientes de España creció en un 6%.
- Con respecto a las Américas –con el 14% de los turistas-, los E.U.A. representó la mitad de las llegadas. Es de destacar el mercado Brasileño, con un aumento del 30% en la atención de consultas.
- Países de Asia, Africa y Pacífico representaron el 21% del mercado emisor. Se produjo una merma del mercado asiático, con un 10% menos de atención que el año anterior. Como mercado emergente, el australiano viene creciendo en forma lenta pero sin pausa, registrando un crecimiento del 29% entre un año y otro. Israel continúa mostrando presencia con un 8% más de atención.
- Un 3,1 por ciento correspondió a los residentes y estudiantes locales.





Fueron atendidos más turistas argentinos con respecto a año anterior (13.6%) y se observó una importante presencia de turistas brasileños en los centros de informes, un 30% más que en 2006.

**CANTIDAD DE CONSULTAS ATENDIDAS
VÍA TELEFÓNICA EN LOS CENTROS DE INFORMES
DE LA SECRETARÍA DE TURISMO**

período	Residentes	turistas	total de llamadas	promedio diario
Total 2004	12.796	1.986	14.782	41
Total 2005	13.936	1.102	15.038	41
Total 2006	12.820	919	13.739	38
Ene-07	1.757	106	1.863	62
Feb-07	1.741	78	1.819	61
Mar-07	1.342	123	1.465	49
temp.2006/2007	9.124	666	9.790	54
Abr-07	1.009	80	1.089	36
May-07	541	16	557	19
Jun-07	554	26	580	19
Jul-07	932	67	999	33
Ago-07	913	67	980	33
Sep-07	1.223	49	1.272	42
Oct-07	1.577	85	1.662	55
Nov-07	1.345	79	1.424	47
Dic-07	1.035	57	1.092	36
total 2007	13.946	814	14.760	40
Ene-08	1690	142	1.832	61
Feb-08	1051	131	1.182	39
Mar-08	1232	35	1.267	42
temp.2007/2008	8.681	584	9.265	51

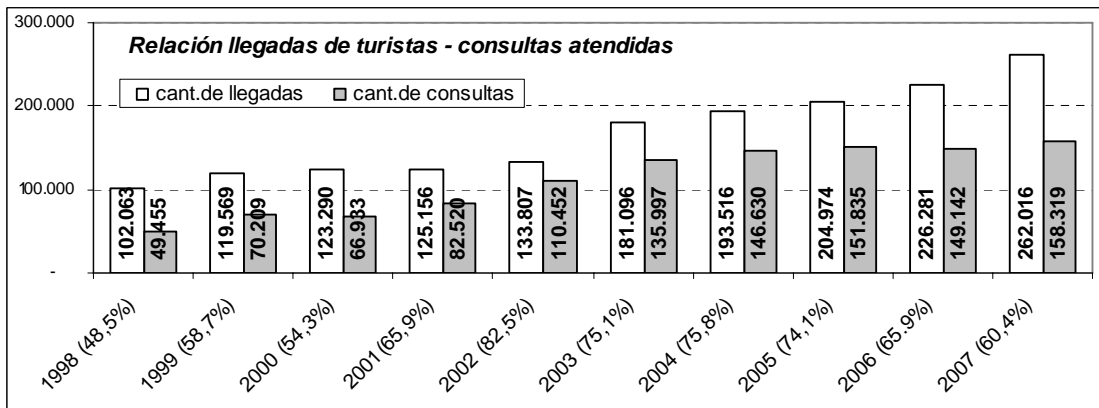
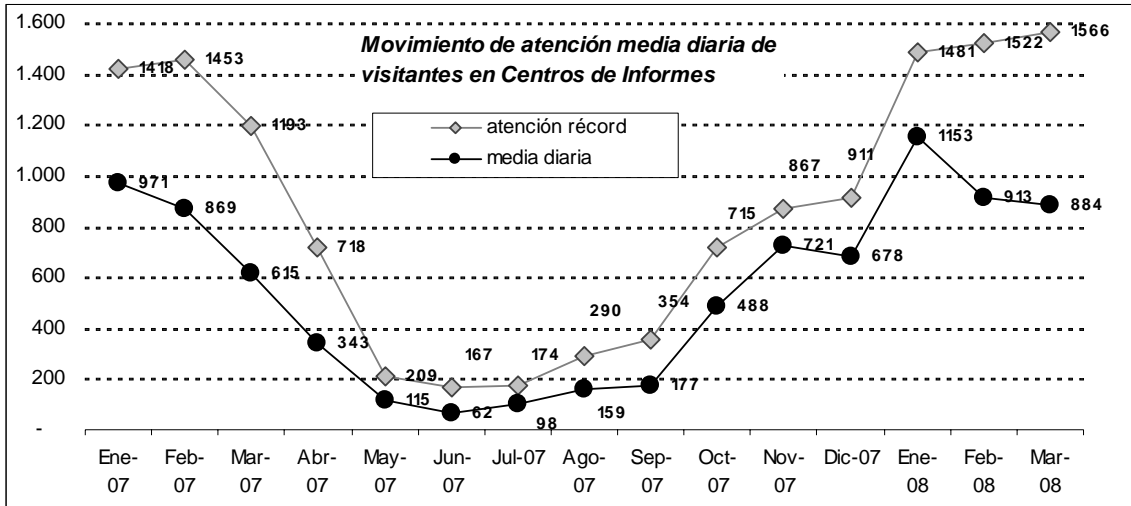
**NUMERO DE RESPUESTAS REMITIDAS POR LA S.T.
SEGÚN TIPO DE CORRESPONDENCIA**

período	Correo/fax	e-mail	TOTAL	Consultas prom./día
Total 2004	1.998	1.416	3.414	9
Total 2005	2.100	1.217	3.318	9
Total 2006	1.851	908	2.759	8
Ene-07	529	47	576	19
Feb-07	127		183	4
Mar-07	72	61	133	4
temp.2006/2007	1.491	337	1.828	10
Abr-07	71		71	2
May-07	75	50	125	4
Jun-07	113	99	212	7
Jul-07	71	19	90	3
Ago-07	91	17	108	4
Sep-07	264	35	299	10
Oct-07	331	82	413	14
Nov-07	497	9	506	17
Dic-07	77	30	107	4
Total 2007	2.318	505	2.823	8
Ene-08	100	78	178	6
Feb-08	97	109	206	7
Mar-08	77	100	177	6
temp.2007/2008	1.179	408	1.587	9

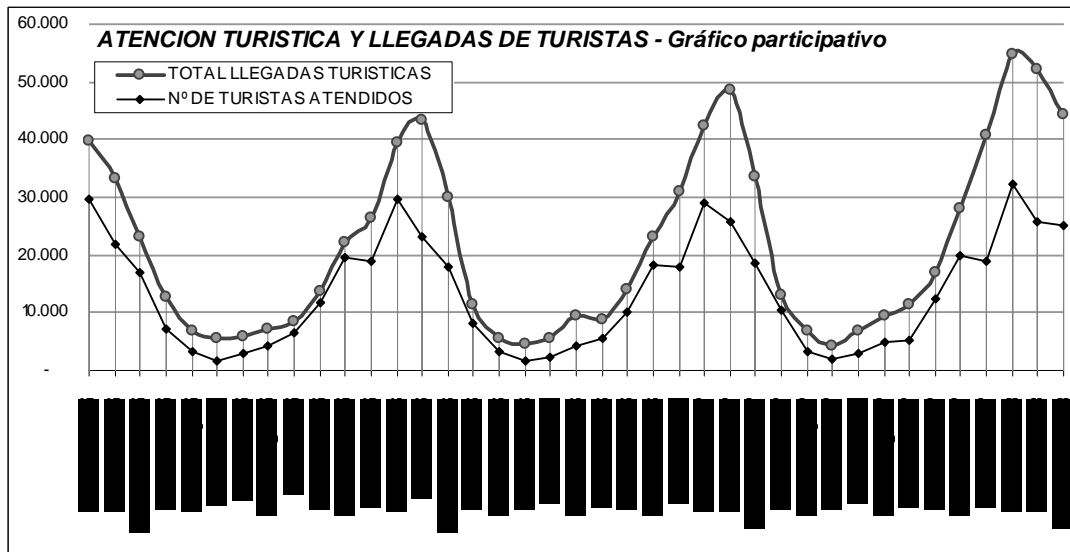
Fuente y elaboración: Secretaría de Turismo – Municipalidad de Ushuaia.

Fuente y elaboración: Secretaría de Turismo – Municipalidad de Ushuaia.

Es importante destacar que los Centros de Informes brindan además servicios para el vecino de nuestra ciudad. Durante la última temporada un **promedio diario** de 12 residentes consultaron en forma personal en los Centros de Informes, mientras que otros 48 lo hicieron vía telefónica.



De cada 10 visitantes 6 solicitaron algún tipo de información turística durante el 2007



POR CADA 10 CONSULTAS, 9 FUERON ATENDIDAS EN FORMA PERSONALIZADA POR MOSTRADOR EN DISTINTOS IDIOMAS (francés, inglés, hebreo, portugués, italiano y castellano), MIENTRAS QUE 1 FUE ATENDIDA EN FORMA TELEFÓNICA O EPISTOLAR.

SINTEISIS
TOTAL DE CONSULTAS ATENDIDAS POR EL PERSONAL DE LA SECRETARIA DE TURISMO DE USHUAIA

detalle	2005	2006	Año 2007					temporada alta 2007 / 2008				
			total consultas	% de particip.	Consultas prom. mensual	consultas prom. diario	Var.% anual 2006/2007	total consultas	% de particip.	consultas prom. mensual	consultas prom. diario	Var.% temp. 06/07-07/08
Total mostrador	151.834	149.142	158.378	90,0	13.198	434	6,2%	136.311	92,6	22.719	757	10,4%
Centro de Inf. (ciudad)	100.685	95.083	118.112	67,1	13.375	324	24,2%	99.477	67,6	16.580	553	21,6%
Aeropuerto	19.230	17.828	24.262	13,8	2.022	66	36,1%	23.475	16,0	3.913	130	58,1%
Puerto	31.919	36.231	16.004	9,1	1.334	44	-55,8%	13.359	9,1	2.227	74	-50,0%
Correspondencia	3.317	2.759	2.823	1,6	235	8	-38,8%	1.587	1,1	265	9	-16,8%
Correo	2.100	1.851	2.318	1,3	193	6	25,2%	1.179	0,8	197	7	-20,9%
E-mail	1.217	908	505	0,3	42	1	-81,7%	408	0,3	68	2	-2,2%
Teléfono	15.038	13.739	14.760	8,4	1.230	40	7,6%	9.265	6,3	1.544	51	-3,3%
total consultas	170.190	165.640	175.961	100,0	14.663	482	5,1%	147.163	100,0	24.527	818	8,9%

(1) los datos de Puerto fueron tomados en alta temporada, e incluidos en los registros de mostrador del Centro de Informes de la ciudad.
Fuente y elaboración: Secretaría de Turismo-Municipalidad de Ushuaia.

