

**Carta de serveis**

---

**INDICADORS 2024**

**Oficina de  
Turisme**

**La Ràpita**



## 1. Assoliment dels Indicadors

| <b>Codi</b>  | <b>Indicador</b>  | <b>Assoliment</b> |
|--------------|---|-------------------|
| <b>IdA01</b> | Registre de visitants amb anàlisi de les expectatives dels usuaris per realitzar actuacions d'innovació | Assolit           |
| <b>IdA02</b> | Certificacions, marques i segells de qualitat   | Assolit           |
| <b>IdA03</b> | Promoció dels productes turístics, esdeveniments i actius turístics                                     | Assolit           |
| <b>IdA04</b> | Model de cooperació públic-privat i suport a la comercialització  | Assolit           |



## 2. Resultat dels indicadors

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Codi d'indicador</b>     | <b>IdA01</b>  |
| <b>Indicador</b>            | Registre de visitants amb anàlisi de les expectatives dels usuaris per realitzar actuacions d'innovació   |
| <b>Responsable</b>          | Coordinador Oficina de Turisme  |
| <b>Què mesura</b>           | Nombre d'expectatives captades.   |
| <b>Finalitat</b>            | Conèixer amb profunditat les tendències de mercat, les necessitats i expectatives dels visitants, el seu perfil, i fidelitat, per poder posar en marxa plans d'innovació i millora. |
| <b>Criteri d'acceptació</b> | 10  |
| <b>Termini</b>              | De gener a desembre   |
| <b>Freqüència de mesura</b> | Trimestral  |
| <b>Objectiu</b>             | Assolir un valor igual o superior al 10% de les expectatives captades del total de visitants.   |
| <b>Àmbit de mesura</b>      | Registre de visitants i expectatives captades durant el servei d'informació general o assessorament especialitzat presencials   |
| <b>Informació de dades</b>  | Memòria d'indicadors de l'Oficina de Turisme:<br>Indicadors_TURISME.xlsx  |
| <b>Fórmula</b>              | $\left[ \frac{\text{[[[Nombre expectatives captades]} / \text{[Nombre visitants presencials totals]]} * 100]}{\text{[Criteri d'acceptació]}} \right]$                               |

| <b>Mesures</b>                             |                     |                     |                     |                     |                         |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-------------------------|
| <b>Any: 2024</b>                           | <b>1r Trimestre</b> | <b>2n Trimestre</b> | <b>3r Trimestre</b> | <b>4t Trimestre</b> | <b>Total Acumulat/4</b> |
| <b>Nombre expectatives captades</b>        | 515                 | 1011                | 673                 | 656                 | 2855                    |
| <b>Nombre visitants presencials totals</b> | 952                 | 1425                | 1298                | 948                 | 4623                    |
| <b>Valor indicador</b>                     | 54,09               | 70,94               | 51,84               | 69,19               | <b>61,75</b>            |



|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Codi d'indicador</b>     | <b>IdA02</b>  |
| <b>Indicador</b>            | Certificacions, marques i segells de qualitat   |
| <b>Responsable</b>          | Coordinador Oficina de Turisme  |
| <b>Què mesura</b>           | Renovar el sistema de Qualitat  |
| <b>Finalitat</b>            | Continuar treballant amb sistemes, marques i segells de qualitat  |
| <b>Criteri d'acceptació</b> | 1   |
| <b>Termini</b>              | De gener a desembre   |
| <b>Freqüència de mesura</b> | Anual   |
| <b>Objectiu</b>             | Assolir un valor igual o superior a 0   |
| <b>Àmbit de mesura</b>      | Aconseguir la renovació anual de la Q de qualitat Certificació ICTE, banderes blaves platges i altres marques i segells |
| <b>Informació de dades</b>  | Memòria d'indicadors de l'Oficina de Turisme:<br>Indicadors_TURISME.xlsx  |
| <b>Fórmula</b>              | $[[\text{Nombre renovacions}] / [\text{Any}]] - [\text{Criteri d'acceptació}]$  |

| <b>Mesures</b>            |              |
|---------------------------|--------------|
| <b>Any: 2024</b>          | <b>Anual</b> |
| <b>Nombre renovacions</b> | 5            |
| <b>Valor indicador</b>    | <b>4</b>     |



|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Codi d'indicador</b>     | <b>IdA03</b>  |
| <b>Indicador</b>            | Promoció dels productes turístics, esdeveniments i actius turístics                         |
| <b>Responsable</b>          | Coordinador Oficina de Turisme  |
| <b>Què mesura</b>           | Número d'accions de promoció i esdeveniments  |
| <b>Finalitat</b>            | Aconseguir una difusió òptima del destí   |
| <b>Criteri d'acceptació</b> | 10  |
| <b>Termini</b>              | De gener a desembre   |
| <b>Freqüència de mesura</b> | Quatrimestral (en relació a les temporades de l'any)  |
| <b>Objectiu</b>             | Assolir un valor igual o superior a 0   |
| <b>Àmbit de mesura</b>      | Campanyes de promoció dels productes turístics, esdeveniments i actius turístics municipals |
| <b>Informació de dades</b>  | Memòria d'indicadors de l'Oficina de Turisme:<br>Indicadors_TURISME.xlsx                    |
| <b>Fórmula</b>              | [Nombre d'accions de promoció] -[Criteri d'acceptació]                                      |

| Mesures                      |           |
|------------------------------|-----------|
| Any: 2024                    | Anual     |
| Nombre d'accions de promoció | 46        |
| <b>Valor indicador</b>       | <b>10</b> |



|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Codi d'indicador</b>     | <b>IdA04</b>  |
| <b>Indicador</b>            | Model de cooperació públic-privat i suport a la comercialització  |
| <b>Responsable</b>          | Coordinador Oficina de Turisme  |
| <b>Què mesura</b>           | Número d'accions conjuntes amb entitats privades i suport a la comercialització de productes i serveis turístics  |
| <b>Finalitat</b>            | Donar un servei integral a l'usuari mitjançant la cooperació amb les entitats turístiques empresarials, i amb el suport en la comercialització de productes i serveis |
| <b>Criteri d'acceptació</b> | 4   |
| <b>Termini</b>              | De gener a desembre   |
| <b>Freqüència de mesura</b> | Quatrimestral (en relació a les temporades de l'any)  |
| <b>Objectiu</b>             | Assolir un valor igual o superior a 0   |
| <b>Àmbit de mesura</b>      | Número d'accions realitzades amb la cooperació de les entitats turístiques empresarials i número de reserves efectuades a usuaris                                     |
| <b>Informació de dades</b>  | Memòria d'indicadors de l'Oficina de Turisme:<br>Indicadors_TURISME.xlsx  |
| <b>Fórmula</b>              | [Nombre d'accions conjuntes] -[Criteri d'acceptació]  |

| <b>Mesures</b>                    |              |
|-----------------------------------|--------------|
| <b>Any: 2024</b>                  | <b>Anual</b> |
| <b>Nombre d'accions conjuntes</b> | 4            |
| <b>Valor indicador</b>            | 4            |