

Bilboko Arte Ederren Museoa Fundazioaren  
Fundación Museo de Bellas Artes de Bilbao

# ZERBITZUEN KALITATEKO TXOSTENA INFORME DE CALIDAD DE SERVICIO

# 2017

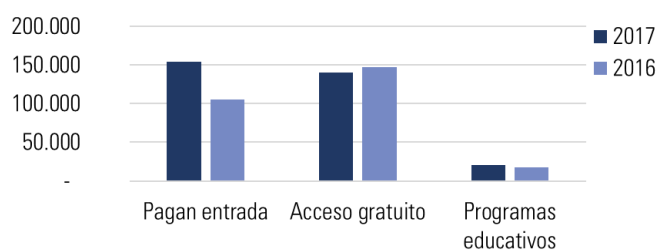
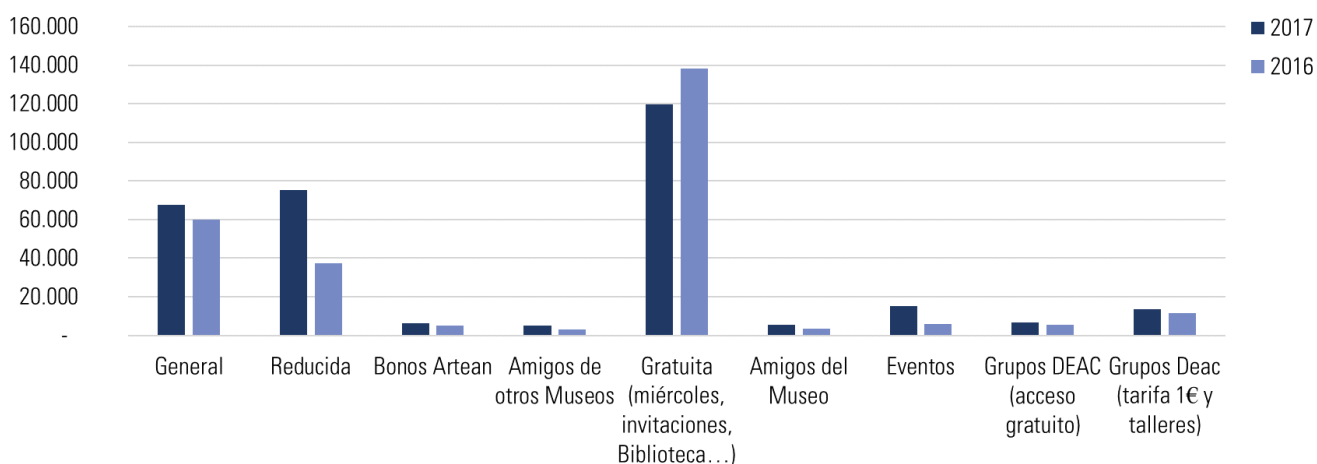
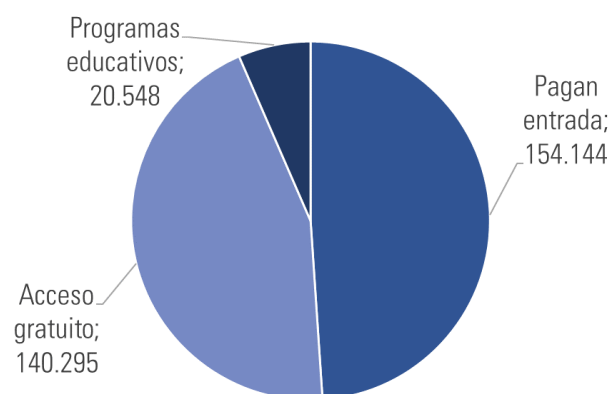
**BILBOKO ARTE  
EDERREN MUSEOA  
MUSEO DE BELLAS  
ARTES DE BILBAO**

# 1. VISITANTES

## Evolución de los visitantes por tipo de entrada e ingresos

VISITANTES	2017	2016	Variac s/Total	%
<b>PAGAN ENTRADA</b>	<b>154.144</b>	<b>105.047</b>	<b>49.097</b>	<b>47%</b>
General	67.407	59.887	7.520	13%
Reducida	63.961	37.344	26.617	71%
Reducida Esp. 18h – 20h	11.398		11.398	
Bonos Artean	6.263	4.910	1.353	28%
Amigos de otros museos	5.115	2.906	2.209	76%
<b>ACCESO GRATUITO</b>	<b>140.295</b>	<b>147.718</b>	<b>-7.423</b>	<b>-5%</b>
Jornada / Horario gratuito	80.518	105.877	25.359	-24%
Otros gratuitos	39.712	32.432	7.281	22%
Amigos del Museo	5.655	3.397	2.258	66%
Eventos	14.410	6.013	8.397	140%
<b>PROGRAMAS EDUCATIVOS</b>	<b>20.548</b>	<b>17.212</b>	<b>3.336</b>	<b>19%</b>
Grupos DEAC, acceso gratuito	6.962	5.664	1.298	23%
Grupos DEAC, tarifa (1 €)	13.586	11.548	2.038	18%
<b>TOTAL</b>	<b>314.987</b>	<b>269.977</b>	<b>68.917</b>	<b>17%</b>

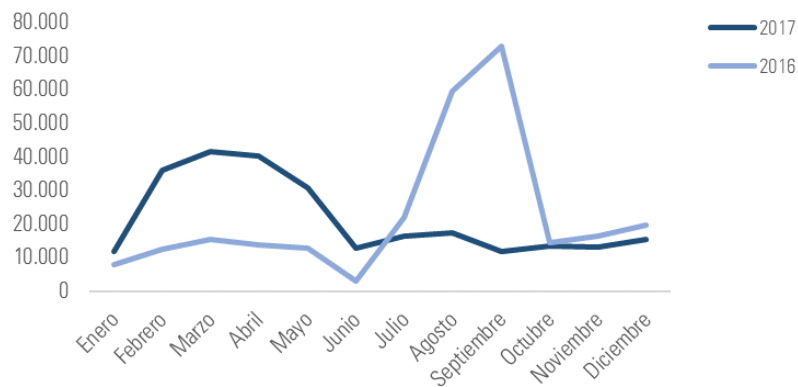
Visitantes por tipo de entrada



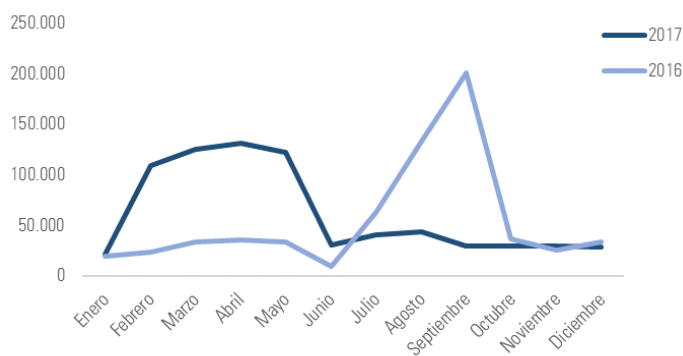
VISITANTES POR MESES	2017	2016	% Variac.
Enero	11.759	7.875	49
Febrero	23.580	12.594	87
Marzo	29.494	15.518	90
Abril	34.320	13.680	151
Mayo	25.179	12.719	98
Junio	13.723	2.965	363
Julio	19.016	21.985	-14
Agosto	37.917	59.564	-36
Septiembre	34.665	72.802	-52
Octubre	43.331	14.386	201
Noviembre	25.542	16.222	57
Diciembre	16.461	19.667	-16
<b>TOTAL</b>	<b>314.987</b>	<b>269.977</b>	<b>17</b>

INGRESOS POR ENTRADAS	2017	2016	% Variac.
Enero	23.875	19.071	25
Febrero	61.397	23.333	163
Marzo	85.664	33.642	155
Abril	110.178	35.216	213
Mayo	81.593	33.264	145
Junio	40.336	8.830	357
Julio	74.201	62.922	18
Agosto	206.363	132.856	55
Septiembre	154.927	200.183	-23
Octubre	216.523	36.339	496
Noviembre	94.228	25.683	267
Diciembre	57.315	33.766	70
<b>TOTAL</b>	<b>1.206.600</b>	<b>645.104</b>	<b>87</b>

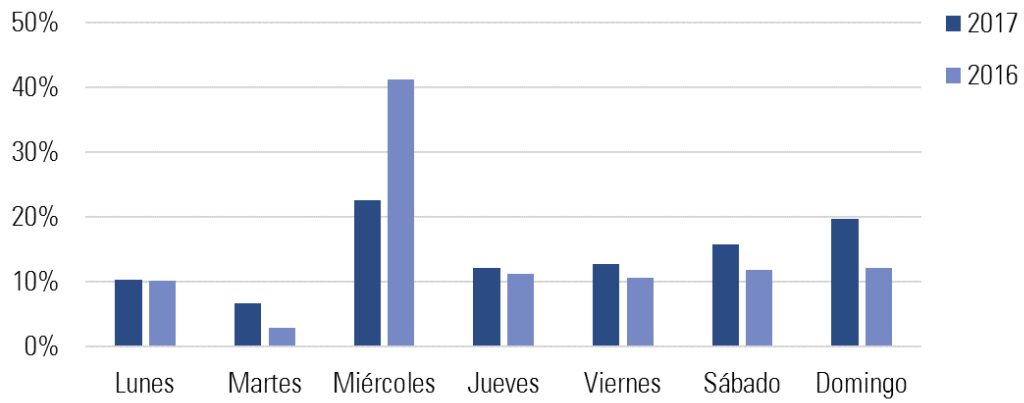
Visitantes por meses



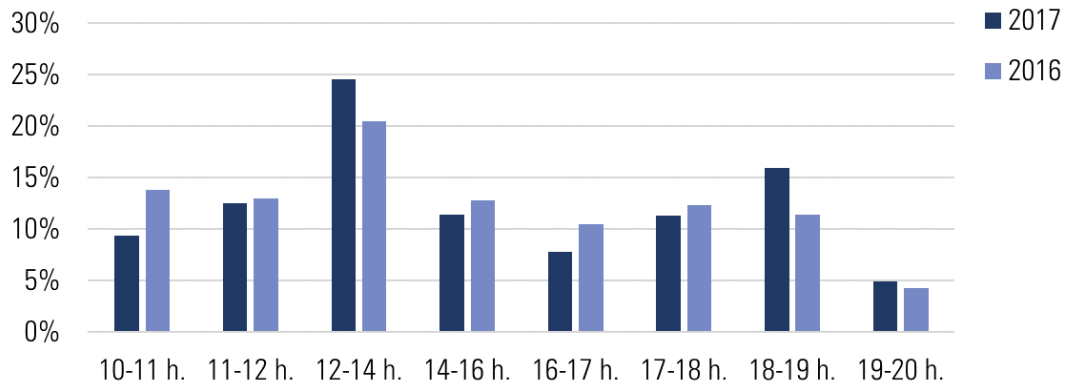
Ingresos por entradas



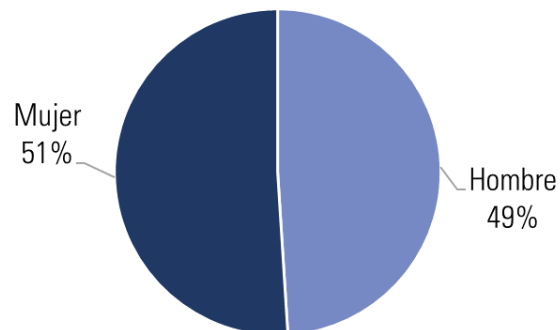
### Por días de la semana



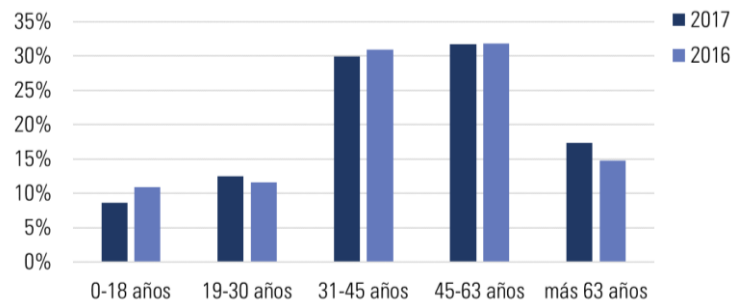
### Por hora



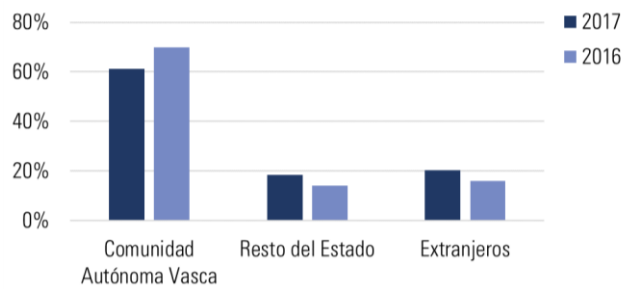
### Porcentaje de visitantes por sexo



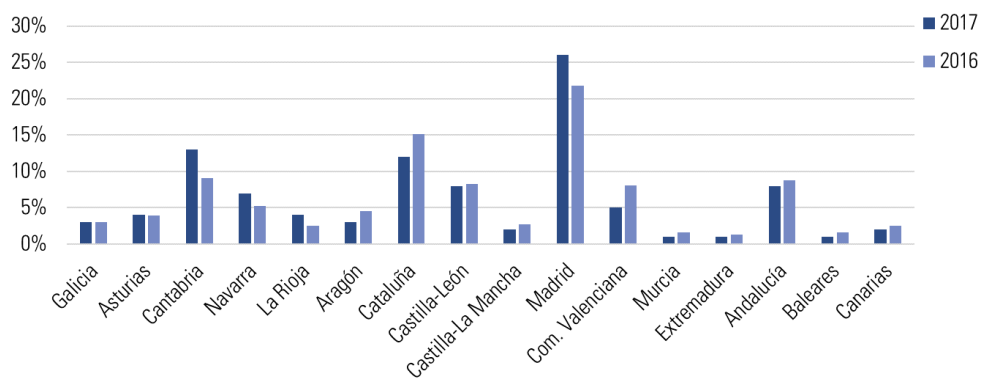
## Porcentaje de visitantes por edad



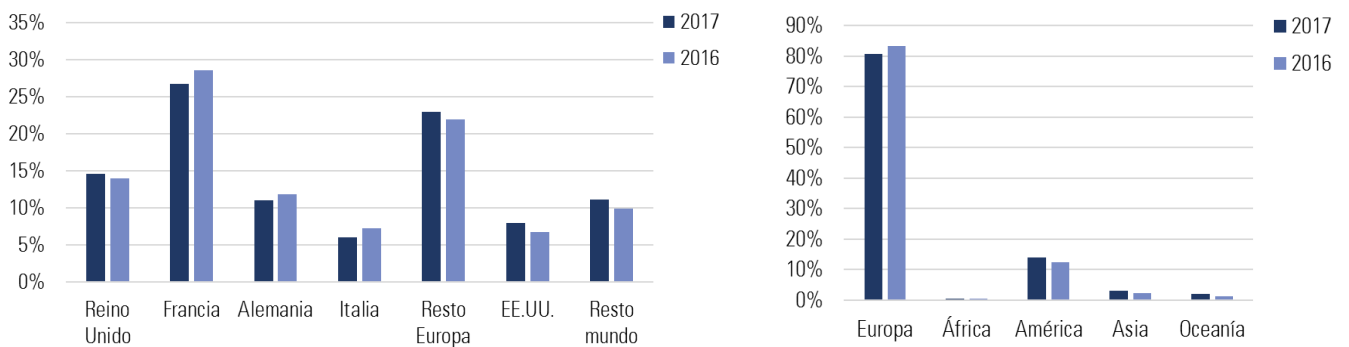
## Procedencia de los visitantes



## Origen geográfico visitantes resto del Estado



## Origen geográfico de los visitantes extranjeros



## Gestión de calidad de visitantes

- Reclamaciones y sugerencias: 180 tarjetones y cinco reclamaciones oficiales (en 2016 91 tarjetones y 4 reclamaciones oficiales).
- Peticiones de información a través de la página web: 132
- Encuestas de satisfacción ciclos de conferencias.