

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

ZERBITZUEN KALITATEKO TXOSTENA INFORME DE CALIDAD DE SERVICIO

2019

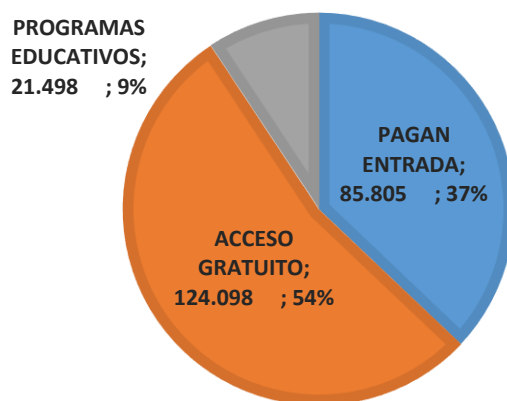
**BILBOKO ARTE
EDERREN MUSEOA
MUSEO DE BELLAS
ARTES DE BILBAO**

1. VISITANTES

Evolución de los visitantes por tipo de entrada e ingresos

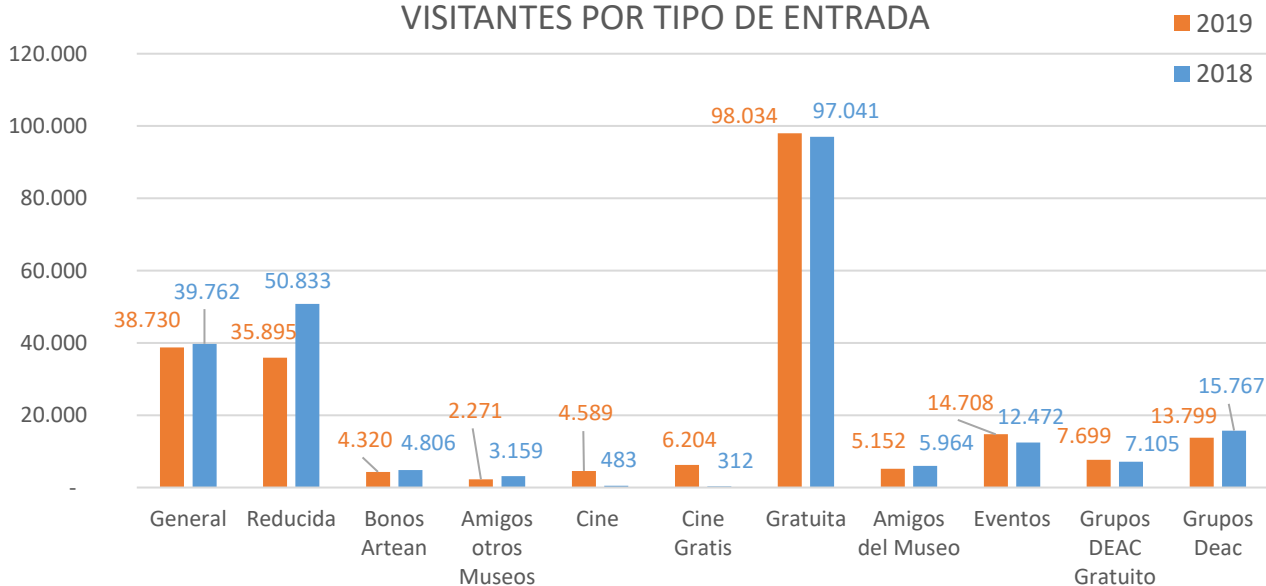
VISITANTES	2019	2018	Variac.	% Variac.
PAGAN ENTRADA	85.805	99.039	-13.234	-13%
General	38.730	39.759	-1.029	-3%
Reducida	30.149	44.612	-14.463	-32%
Reducida Esp. 18h-20h	5.746	6.221	-475	-8%
Cinemateca	4.589	483	4.106	850%
Bonos Artean	4.320	4.805	-485	-10%
Amigos otros Museos	2.271	3.159	-888	-28%
ACCESO GRATUITO	124.098	115.793	8.305	7%
Jornada / Horario gratuito	45.087	47.950	-2.863	-6%
Otros gratuitos	52.947	49.095	3.852	8%
Cinemateca	6.204	312	5.892	1888%
Amigos del Museo	5.152	5.964	-812	-14%
Eventos	14.708	12.472	2.236	18%
PROG. EDUCATIVOS	21.498	22.872	-1.374	-6%
Grupos DEAC	7.699	7.101	598	8%
DEAC pago	13.799	15.771	-1.972	-13%
TOTAL 1	231.401	237.704	-6.303	-3%
Otros Proyectos*	19.341			
TOTALES	250.742	237.704		

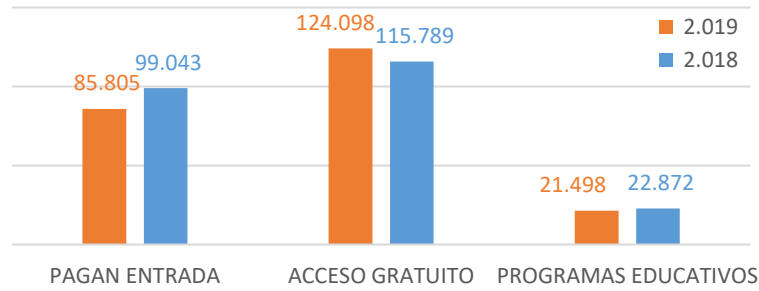
Visitantes por tipo de entrada (TOTAL 1)



(*) Proyectos, exposiciones e itinerancias desarrolladas en otras sedes / ubicaciones.

VISITANTES POR TIPO DE ENTRADA

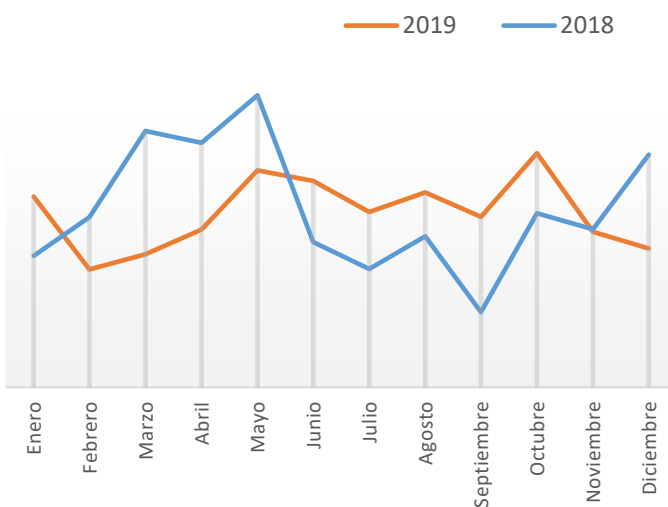




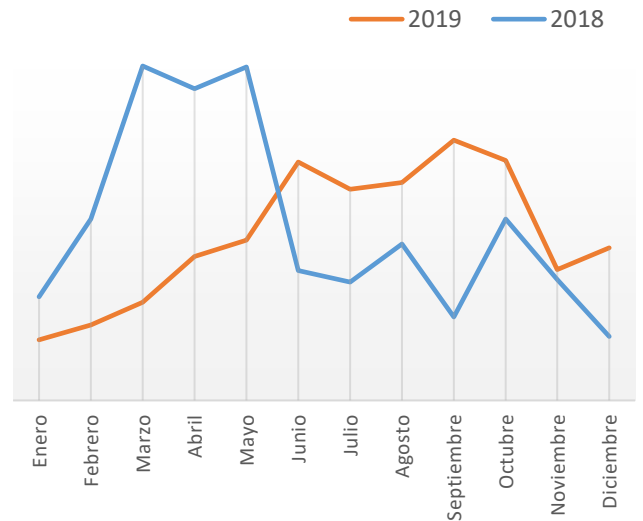
VISITANTES POR MESES	2019	2018	% Variac.
Enero	21.106	14.533	45%
Febrero	13.038	18.835	-31%
Marzo	14.708	28.363	-48%
Abril	17.438	27.029	-35%
Mayo	23.998	32.299	-26%
Junio	22.819	16.074	42%
Julio	19.377	13.081	48%
Agosto	21.561	16.699	29%
Septiembre	18.877	8.325	127%
Octubre	25.898	19.261	34%
Noviembre	17.213	17.469	-1%
Diciembre	15.368	25.736	-40%
TOTAL 1	231.401	237.704	-3%
Otros Proyectos*	19.341		
TOTAL	250.742	237.704	

INGRESOS ENTRADAS	2019	2018	% Variac.
Enero	22.237	37.995	-41%
Febrero	27.748	66.533	-58%
Marzo	36.023	122.748	-71%
Abril	52.826	114.435	-54%
Mayo	58.872	122.379	-52%
Junio	87.443	47.697	83%
Julio	77.521	43.408	79%
Agosto	80.009	57.378	39%
Septiembre	95.526	30.680	211%
Octubre	88.065	66.597	32%
Noviembre	48.064	44.390	8%
Diciembre	56.003	23.473	139%
TOTAL	730.337	777.711	-6%

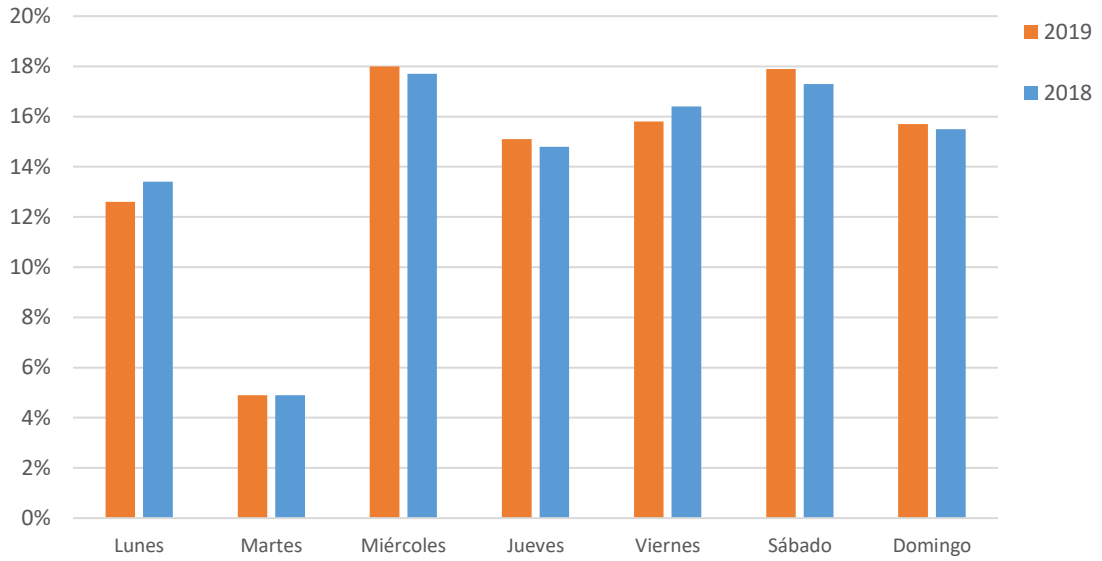
Visitantes por meses



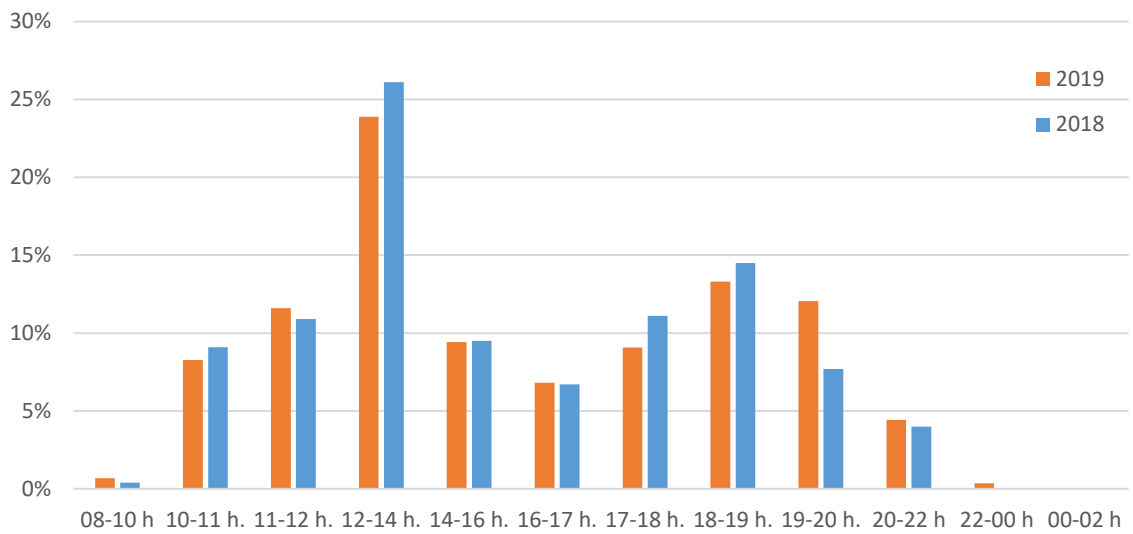
Ingresos por entradas



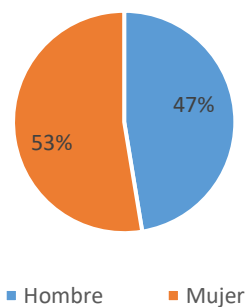
Por días de la semana



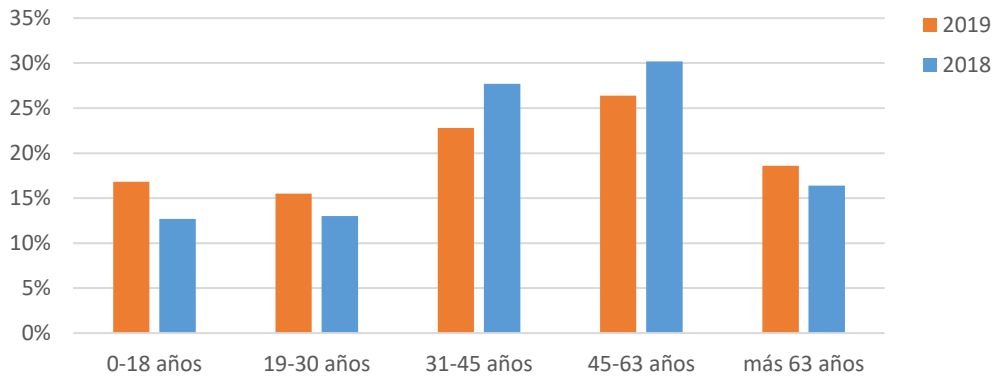
Por franja horaria



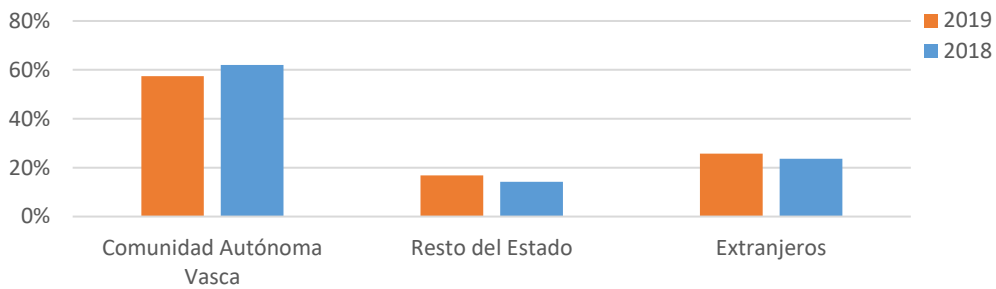
Porcentaje de visitantes por sexo



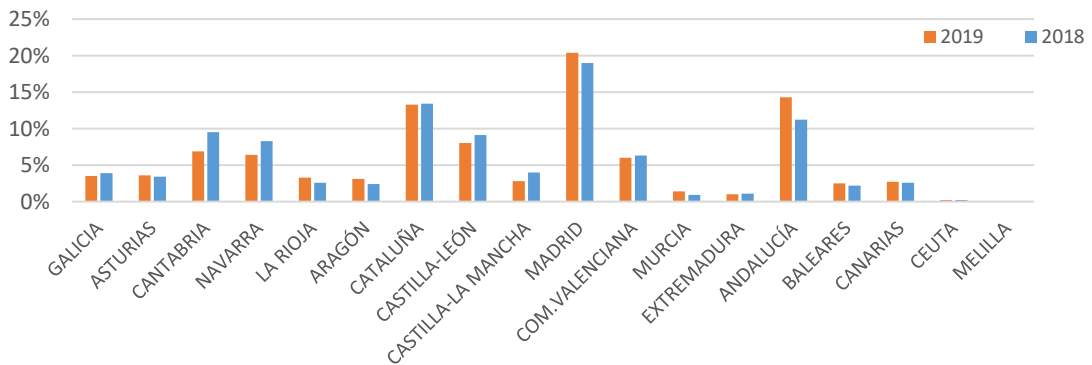
Porcentaje de visitantes por edad



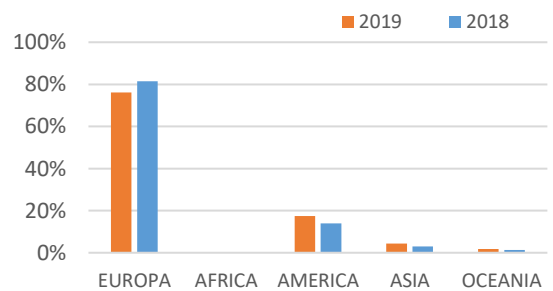
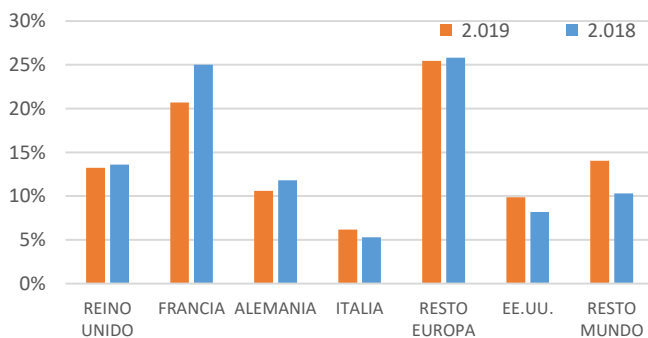
Procedencia de los visitantes



Origen geográfico visitantes resto del Estado



Origen geográfico de los visitantes extranjeros



Gestión de calidad de visitantes

- Reclamaciones y sugerencias: 165 tarjetones y 3 reclamaciones oficiales (en 2018, 140 tarjetones y 4 reclamaciones oficiales)
- Peticiones de información. A través de la página web, se han recibido 221 peticiones de información de las cuales se han contestado 185 directamente desde Atención al visitante, el resto se han redirigido a los departamentos correspondientes, casi todos para el DEAC.
- Encuestas de satisfacción ciclos de conferencias.