

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

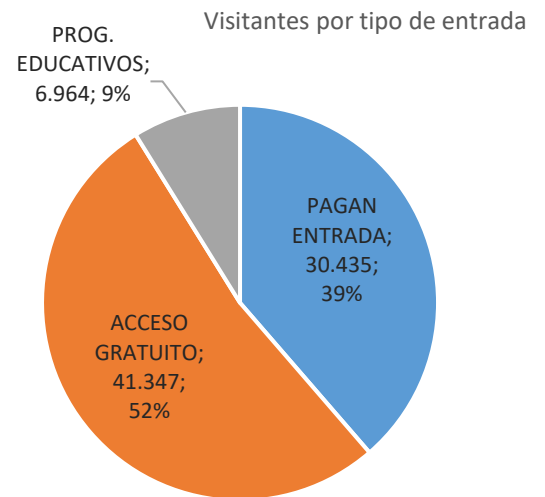
ZERBITZUEN KALITATEKO TXOSTENA INFORME DE CALIDAD DEL SERVICIO

2020

1. VISITANTES

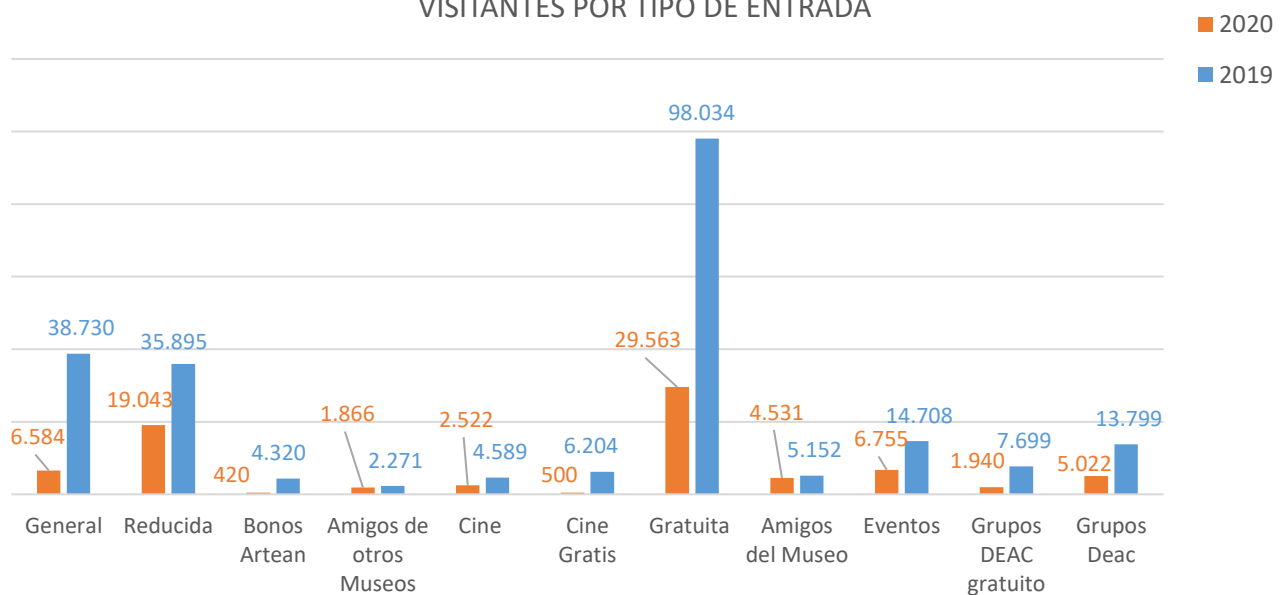
Evolución de los visitantes por tipo de entrada e ingresos

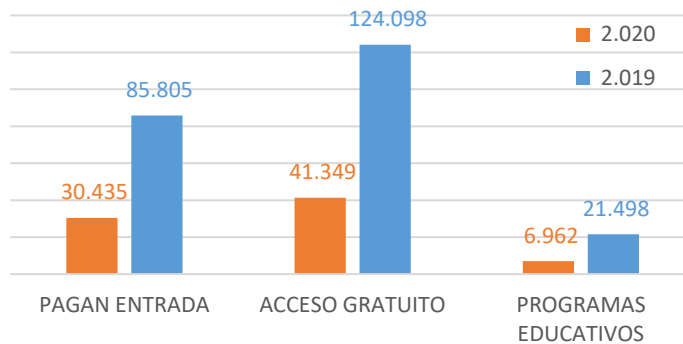
| VISITANTES | 2020 | 2019 | Variac. | % Variac. |
|----------------------------|---------------|----------------|-----------------|-------------|
| PAGAN ENTRADA | 30.435 | 85.805 | -55.370 | -65% |
| General | 6.584 | 38.730 | -32.146 | -83% |
| Reducida | 16.394 | 30.149 | -13.755 | -46% |
| Reducida Esp. 18h-20h | 2.649 | 5.746 | -3.097 | -54% |
| Cinemateca | 2.522 | 4.589 | -2.067 | -45% |
| Bonos Artean | 420 | 4.320 | -3.900 | -90% |
| Amigos otros Museos | 1.866 | 2.271 | -405 | -18% |
| ACCESO GRATUITO | 41.347 | 124.098 | -82.751 | -67% |
| Jornada / Horario gratuito | 12.465 | 45.087 | -32.622 | -72% |
| Otros gratuitos | 17.098 | 52.947 | -35.849 | -68% |
| Cinemateca | 500 | 6.204 | -5.704 | -92% |
| Amigos del Museo | 4.529 | 5.152 | -623 | -12% |
| Eventos | 6.755 | 14.708 | -7.953 | -54% |
| PROG. EDUCATIVOS | 6.964 | 21.498 | -14.534 | -68% |
| Grupos DEAC | 1.951 | 7.699 | -5.748 | -75% |
| DEAC pago | 5.013 | 13.799 | -8.786 | -64% |
| TOTAL 1 | 78.746 | 231.401 | -152.655 | -66% |
| Otros Proyectos* | | 19.341 | -19.341 | -100% |
| TOTALES | 78.746 | 250.742 | -171.996 | -69% |



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

VISITANTES POR TIPO DE ENTRADA

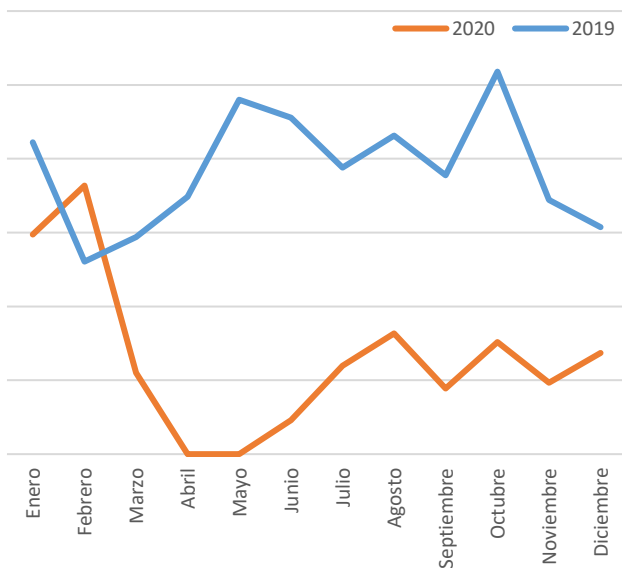




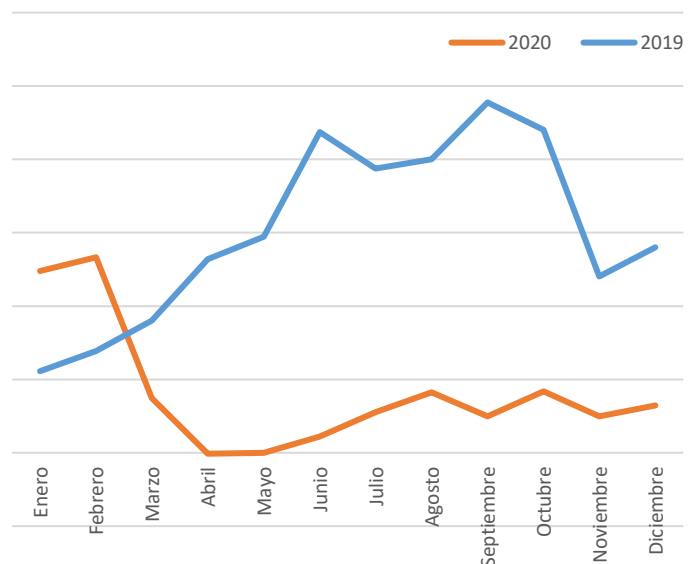
| VISITANTES POR MESES | 2020 | 2019 | % Variac. |
|----------------------|---------------|----------------|-------------|
| Enero | 14.878 | 21.106 | -30% |
| Febrero | 18.183 | 13.038 | 39% |
| Marzo | 5.506 | 14.708 | -63% |
| Abril | - | 17.438 | -100% |
| Mayo | - | 23.998 | -100% |
| Junio | 2.307 | 22.819 | -90% |
| Julio | 5.990 | 19.377 | -69% |
| Agosto | 8.163 | 21.561 | -62% |
| Septiembre | 4.443 | 18.877 | -76% |
| Octubre | 7.584 | 25.898 | -71% |
| Noviembre | 4.837 | 17.213 | -72% |
| Diciembre | 6.855 | 15.368 | -55% |
| TOTAL 1 | 78.746 | 231.401 | -66% |
| Otros Proyectos* | | 19.341 | |
| TOTAL | 78.746 | 250.742 | |

| INGRESOS ENTRADAS | 2020 | 2019 | % Variac. |
|-------------------|----------------|----------------|-------------|
| Enero | 49.519 | 22.237 | 123% |
| Febrero | 53.303 | 27.748 | 92% |
| Marzo | 14.909 | 36.023 | -59% |
| Abril | -255 | 52.826 | -100% |
| Mayo | -29 | 58.872 | -100% |
| Junio | 4.452 | 87.443 | -95% |
| Julio | 11.080 | 77.521 | -86% |
| Agosto | 16.509 | 80.009 | -79% |
| Septiembre | 9.950 | 95.526 | -90% |
| Octubre | 16.711 | 88.065 | -81% |
| Noviembre | 9.945 | 48.064 | -79% |
| Diciembre | 12.933 | 56.003 | -77% |
| | 199.027 | 730.337 | -73% |

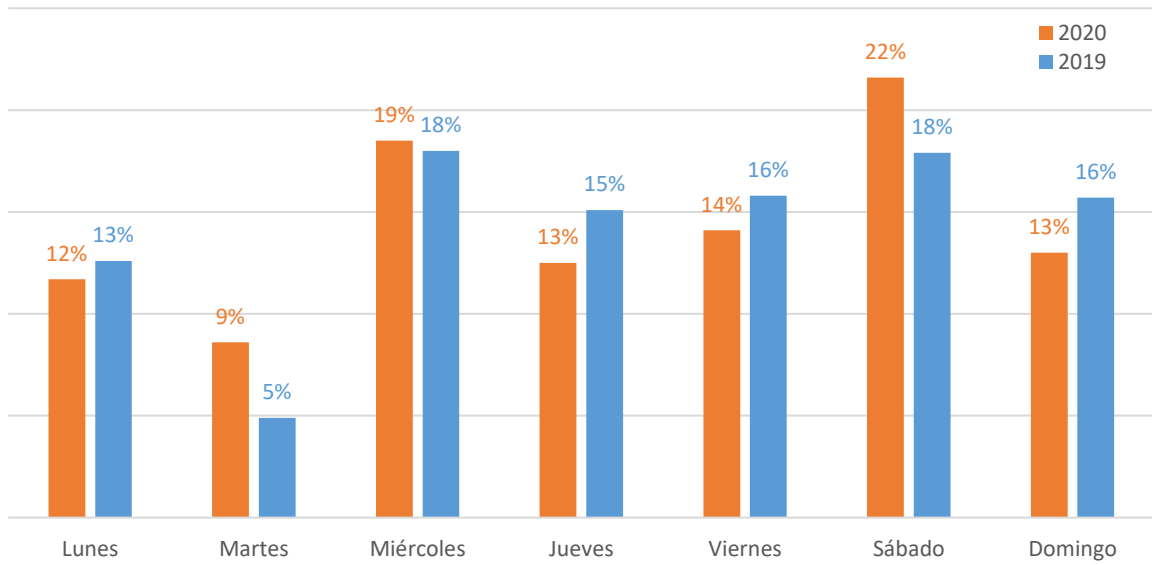
Visitantes por meses



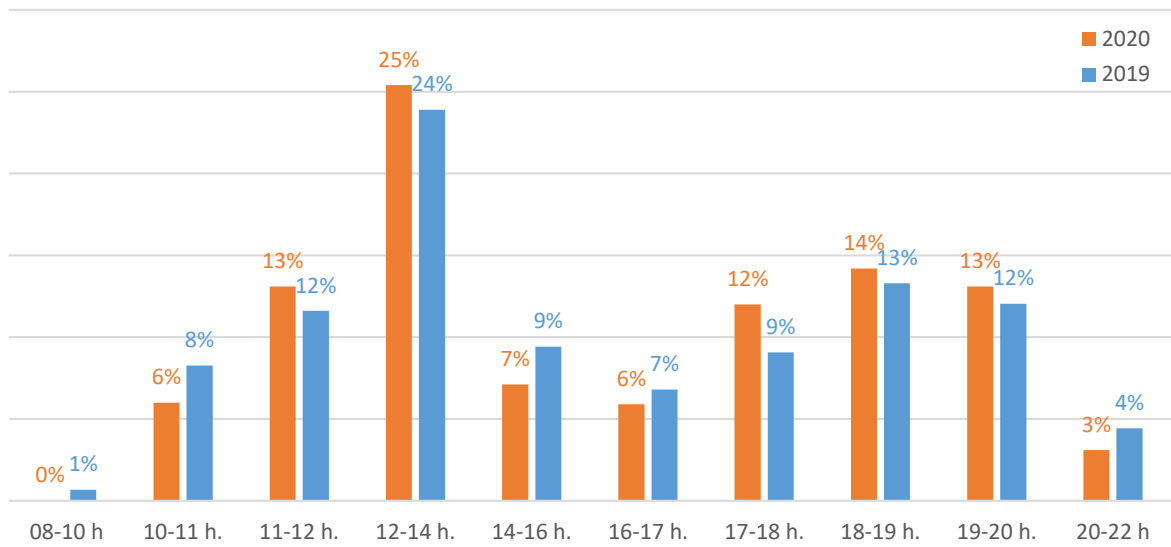
Ingresos por entradas



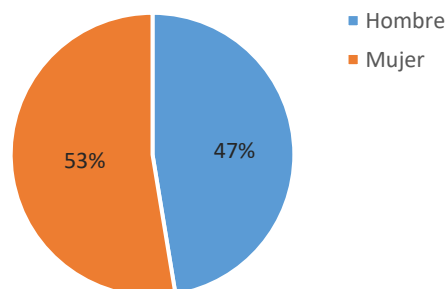
Por días de la semana



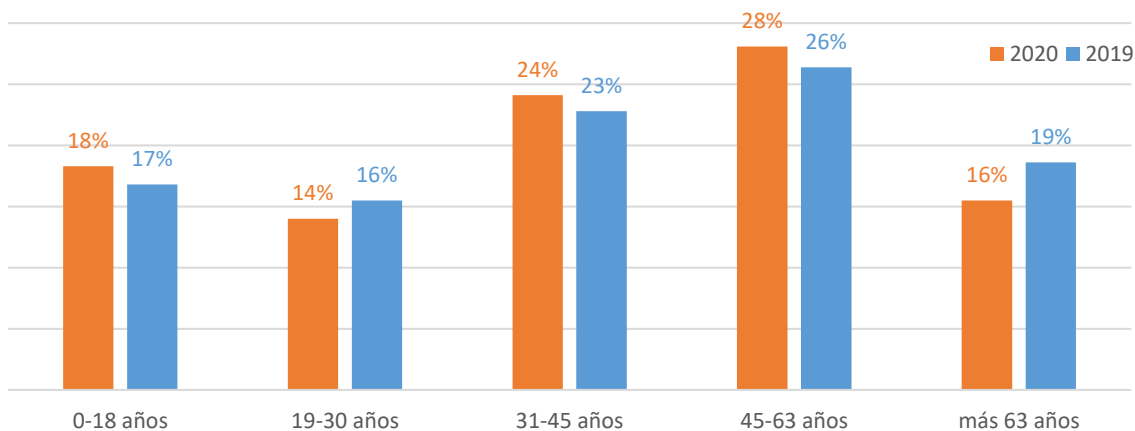
Por franja horaria



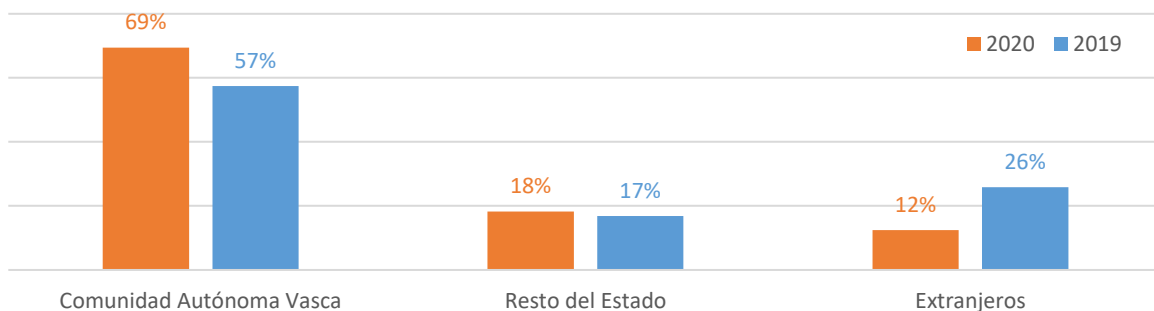
Porcentaje de visitantes por sexo



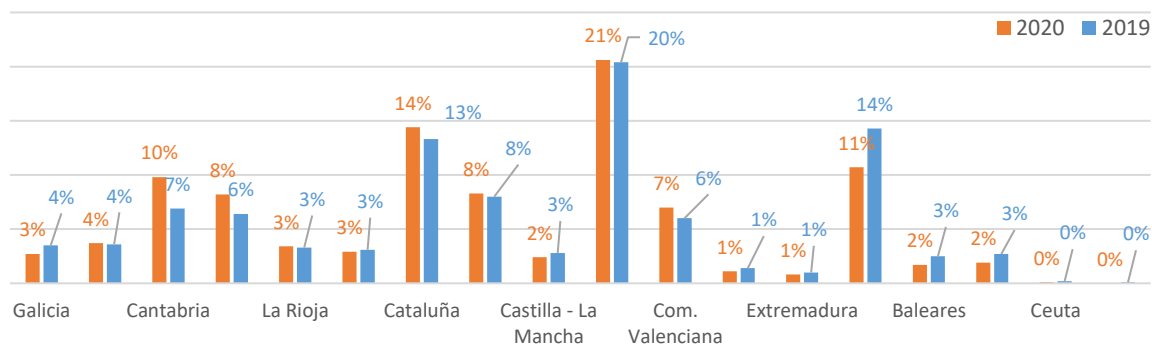
Porcentaje de visitantes por edad



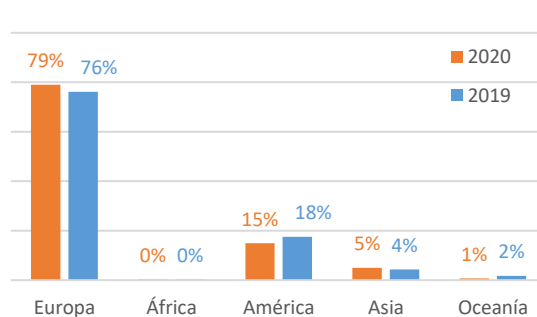
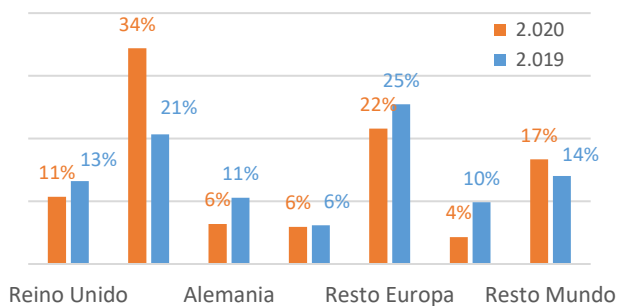
Procedencia de los visitantes



Origen geográfico visitantes resto del Estado



Origen geográfico de los visitantes extranjeros



Gestión de calidad de visitantes

- Reclamaciones y sugerencias: 48 tarjetones y 2 reclamaciones oficiales (en 2019, 165 tarjetones y 3 reclamaciones oficiales)
- Peticiones de información. A través de la página web, se han recibido 98 peticiones de información de las cuales se han contestado 75 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.
- Código QR audioguía. *Feedback* de los usuarios: niveles de satisfacción, avisos de movimientos de obras no contemplados en la audioguía e incluso sugerencias.