

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

ZERBITZUEN KALITATEKO TXOSTENA INFORME DE CALIDAD DE SERVICIO

2018

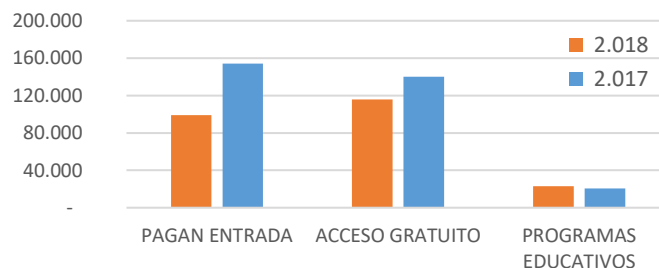
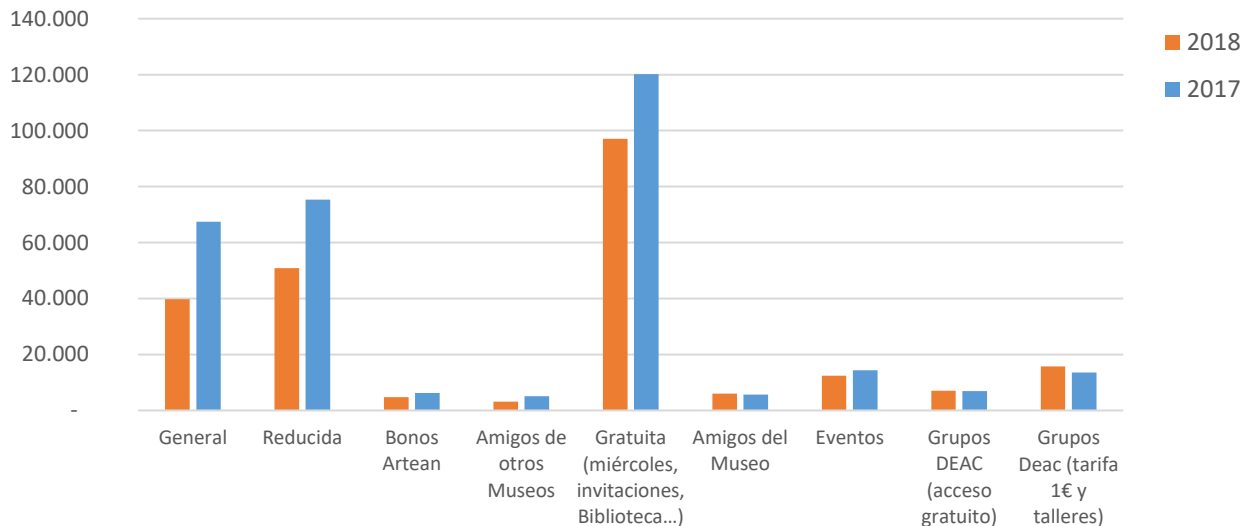
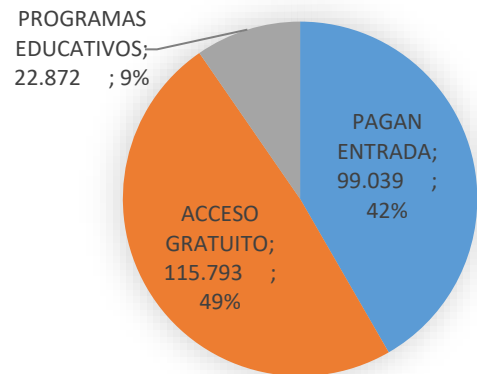
**BILBOKO ARTE
EDERREN MUSEOA
MUSEO DE BELLAS
ARTES DE BILBAO**

1. VISITANTES

Evolución de los visitantes por tipo de entrada e ingresos

VISITANTES	2018	2017	Variac	% Var.
PAGAN ENTRADA	99.039	154.144	-55.101	-36%
General	39.759	67.407	-27.648	-41%
Reducida	44.612	63.961	-19.349	-30%
Reducida Esp. 18h – 20h	6.221	11.398	-5.177	-45%
Cinemateca	483	483	483	
Bonos Artean	4.805	6.263	-1.457	-23%
Amigos de otros museos	3.159	5.115	-1.956	-38%
ACCESO GRATUITO	115.793	140.295	-24.670	-17%
Jornada / Horario gratuito	47.950	80.518	-32.568	-40%
Otros gratuitos	49.095	39.712	9.383	24%
Cinemateca	312	312	312	
Amigos del Museo	5.964	5.655	309	5%
Eventos	12.472	14.410	-1.938	-13%
PROGRAMAS EDUCATIVOS	22.872	20.548	2.324	11%
Grupos DEAC, acceso gratuito	7.101	6.962	139	2%
Grupos DEAC, tarifa (1 €)	15.771	13.586	2.185	16%
TOTAL	237.704	314.987	-77.283	-25%

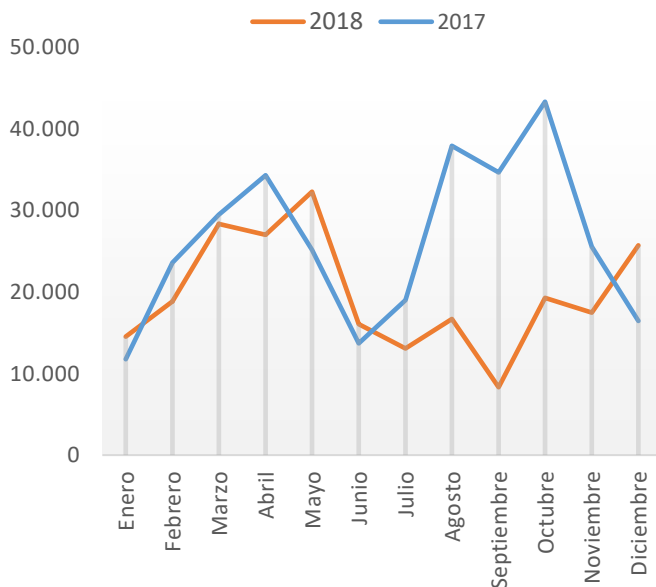
Visitantes por tipo de entrada



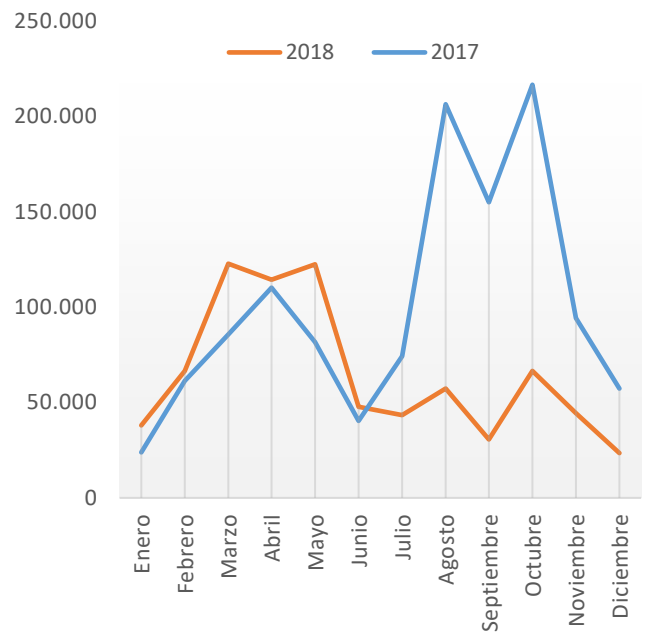
VISITANTES POR MESES	2018	2017	% Variac.
Enero	14.533	11.759	24%
Febrero	18.835	23.580	-20%
Marzo	28.363	29.494	-4%
Abril	27.029	34.320	-21%
Mayo	32.299	25.179	28%
Junio	16.074	13.723	17%
Julio	13.081	19.016	-31%
Agosto	16.699	37.917	-56%
Septiembre	8.325	34.665	-76%
Octubre	19.261	43.331	-56%
Noviembre	17.469	25.542	-32%
Diciembre	25.736	16.461	56%
	237.704	314.987	-25%

INGRESOS POR ENTRADAS	2018	2017	% Variac.
Enero	37.995	23.875	59%
Febrero	66.533	61.397	8%
Marzo	122.748	85.664	43%
Abril	114.435	110.178	4%
Mayo	122.379	81.593	50%
Junio	47.697	40.336	18%
Julio	43.408	74.201	-41%
Agosto	57.378	206.363	-72%
Septiembre	30.680	154.927	-80%
Octubre	66.597	216.523	-69%
Noviembre	44.390	94.228	-53%
Diciembre	23.473	57.315	-59%
	777.711	1.206.600	-36%

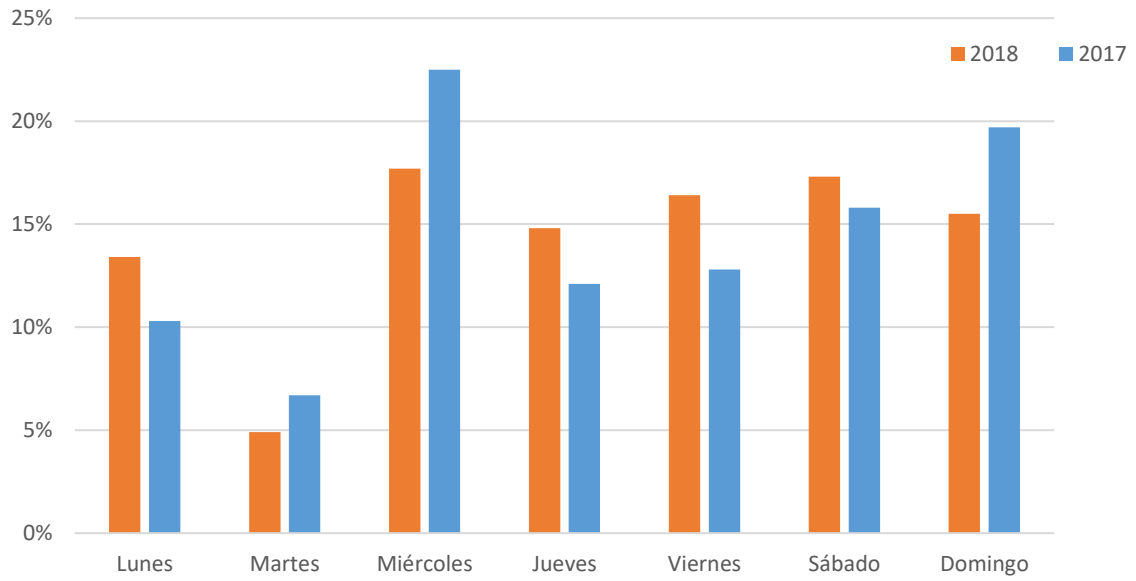
Visitantes por meses



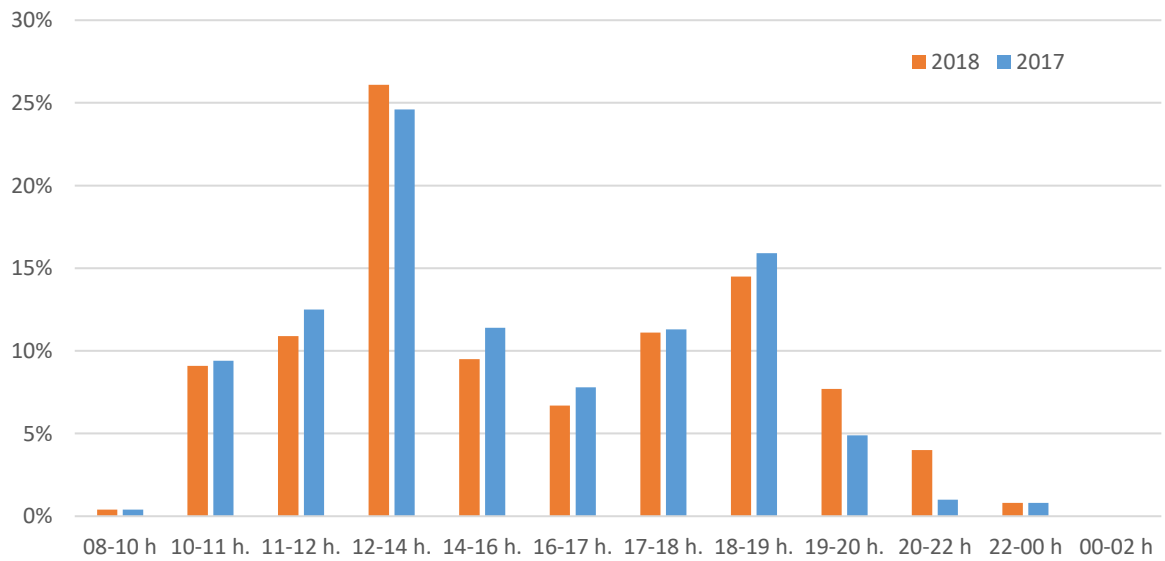
Ingresos por entradas



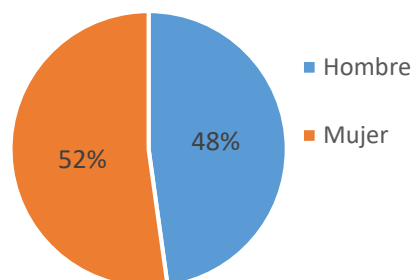
Por días de la semana



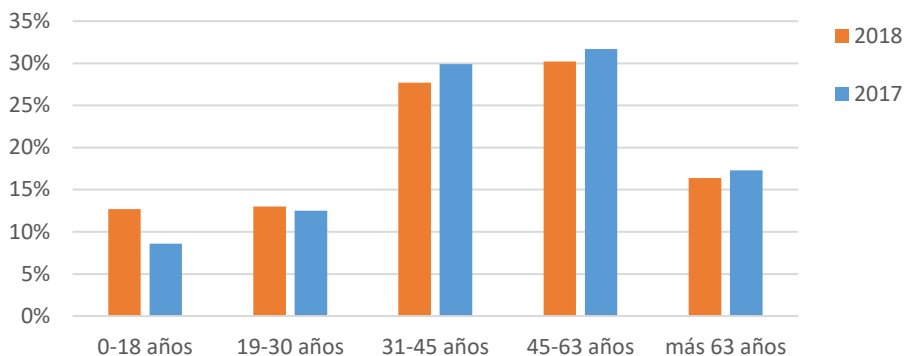
Por franja horaria



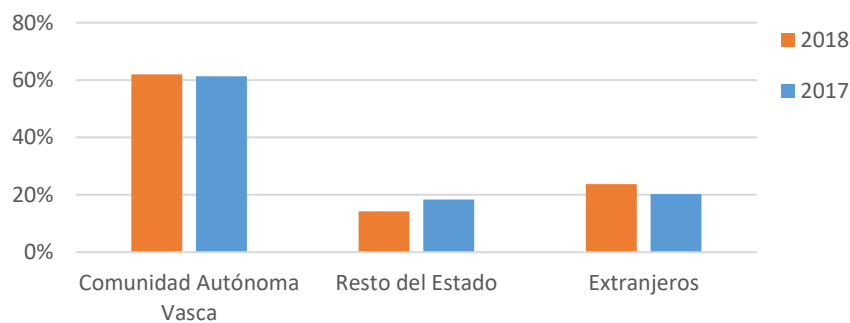
Porcentaje de visitantes por sexo



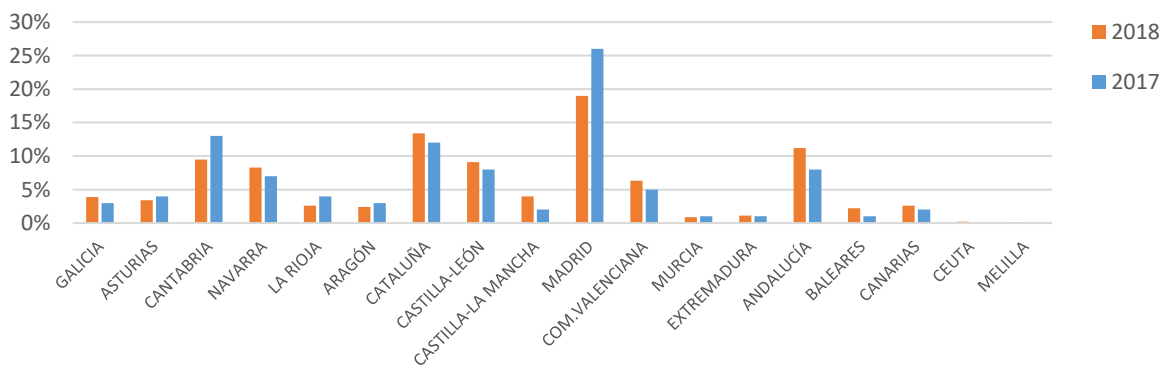
Porcentaje de visitantes por edad



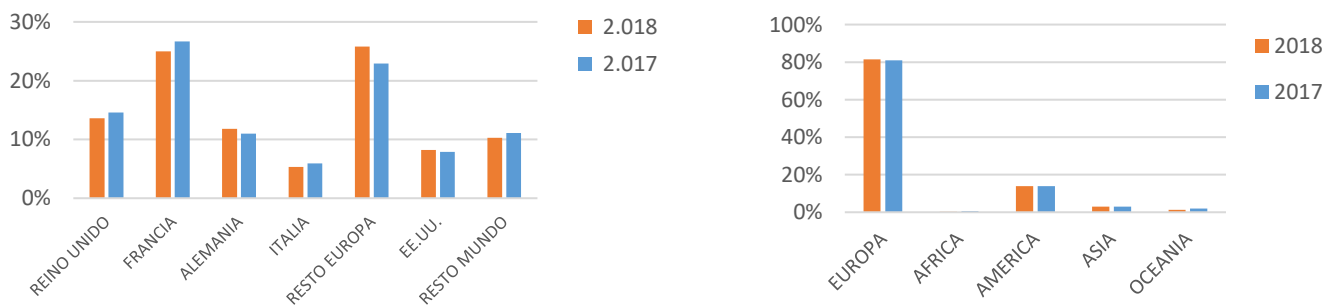
Procedencia de los visitantes



Origen geográfico visitantes resto del Estado



Origen geográfico de los visitantes extranjeros



Gestión de calidad de visitantes

- Reclamaciones y sugerencias: 140 tarjetones y 4 reclamaciones oficiales (en 2017,180 tarjetones y 5 reclamaciones oficiales)
- Peticiones de información. A través de la página web, 164 peticiones.
- Encuestas de satisfacción ciclos de conferencias.