

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

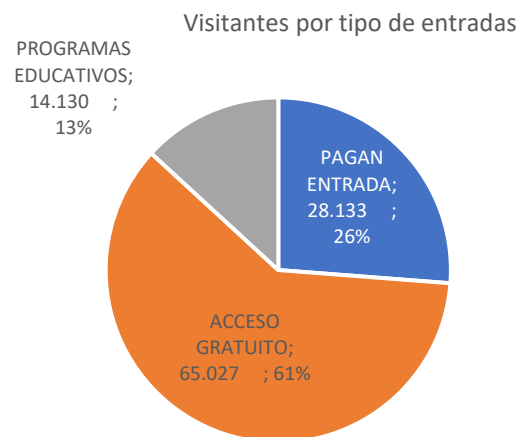
# ZERBITZUEN KALITATEKO TXOSTENA INFORME DE CALIDAD DEL SERVICIO

2021

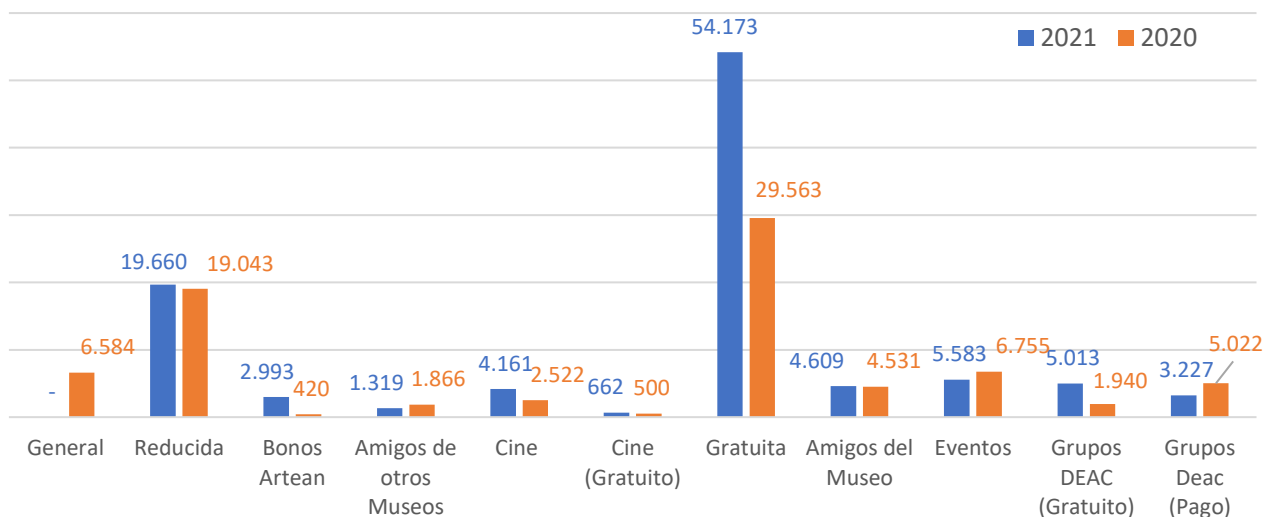
# 1.EVOLUCIÓN DE VISITANTES

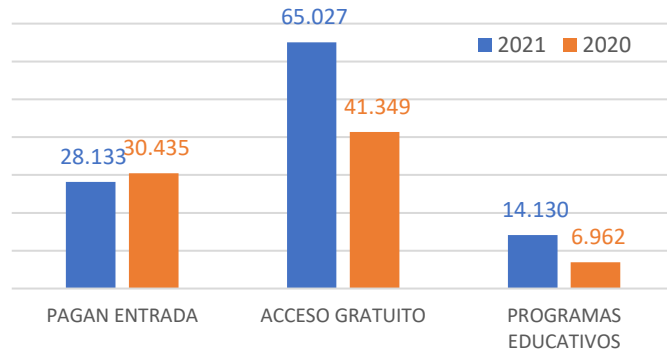
Por tipo de entrada e ingresos

VISITANTES	2021	2020	Variac.	% Variac.
<b>PAGAN ENTRADA</b>	<b>28.133</b>	<b>30.435</b>	<b>-2.302</b>	<b>-8%</b>
General		6.584	-6.584	-100%
Reducida	18.551	16.394	2.157	13%
Reducida Esp. 18h-20h	1.109	2.649	-1.540	-58%
Cinemateca	4.161	2.522	1.639	65%
Bonos Artean	2.993	420	2.573	613%
Amigos otros museos	1.319	1.866	-547	-29%
<b>ACCESO GRATUITO</b>	<b>65.027</b>	<b>41.347</b>	<b>23.680</b>	<b>57%</b>
Jornada / Horario gratuito	13.302	12.465	837	7%
Otros gratuitos	40.871	17.098	23.773	139%
Cinemateca	662	500	162	32%
Amigos del Museo	4.609	4.529	80	2%
Eventos	5.583	6.755	-1.172	-17%
<b>PROG. EDUCATIVOS</b>	<b>14.130</b>	<b>6.964</b>	<b>7.166</b>	<b>103%</b>
Grupos DEAC	5.013	1.951	3.062	157%
DEAC pago	3.227	5.013	-1.786	-36%
Itinerancias	5.890	5.890	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>107.290</b>	<b>78.746</b>	<b>28.544</b>	<b>36%</b>



## VISITANTES POR TIPO DE ENTRADA

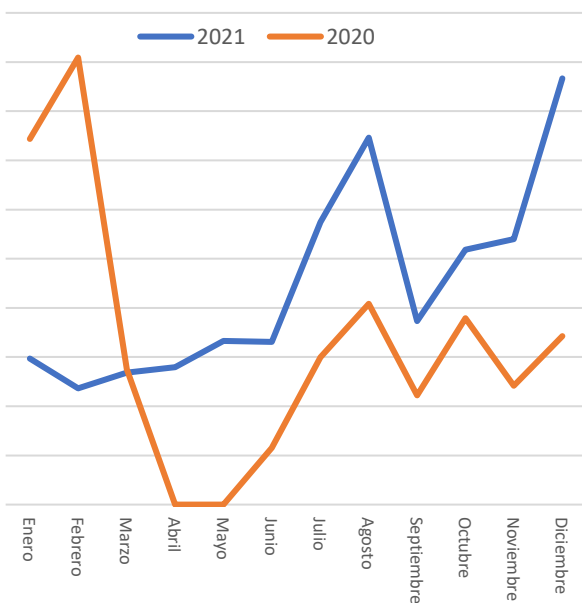




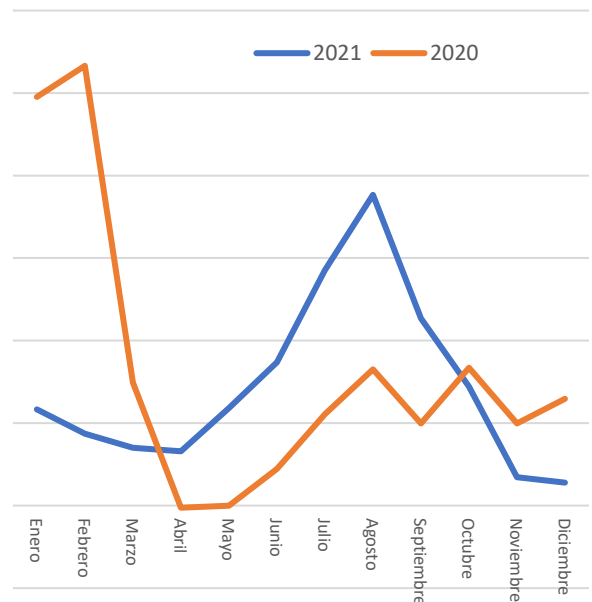
VISITANTES POR MESES	2021	2020	% Variac.
Enero	5.938	14.878	-60%
Febrero	4.728	18.183	-74%
Marzo	5.365	5.506	-3%
Abril	5.594	-	
Mayo	6.663	-	
Junio	6.618	2.307	187%
Julio	11.490	5.990	92%
Agosto	14.925	8.163	83%
Septiembre	7.468	4.443	68%
Octubre	10.370	7.584	37%
Noviembre	10.796	4.837	123%
Diciembre	17.335	6.855	153%
<b>TOTAL 1</b>	<b>107.290</b>	<b>78.746</b>	<b>36%</b>

INGRESOS ENTRADAS	2021	2020	% Variac.
Enero	11.680	49.519	-76%
Febrero	8.714	53.303	-84%
Marzo	7.000	14.909	-53%
Abril	6.571	-255	-2.672%
Mayo	11.827	-29	-40.868%
Junio	17.376	4.452	290%
Julio	28.550	11.080	158%
Agosto	37.664	16.509	128%
Septiembre	22.688	9.950	128%
Octubre	14.433	16.711	-14%
Noviembre	3.448	9.945	-65%
Diciembre	2.783	12.933	-78%
	<b>172.735</b>	<b>199.027</b>	<b>-13%</b>

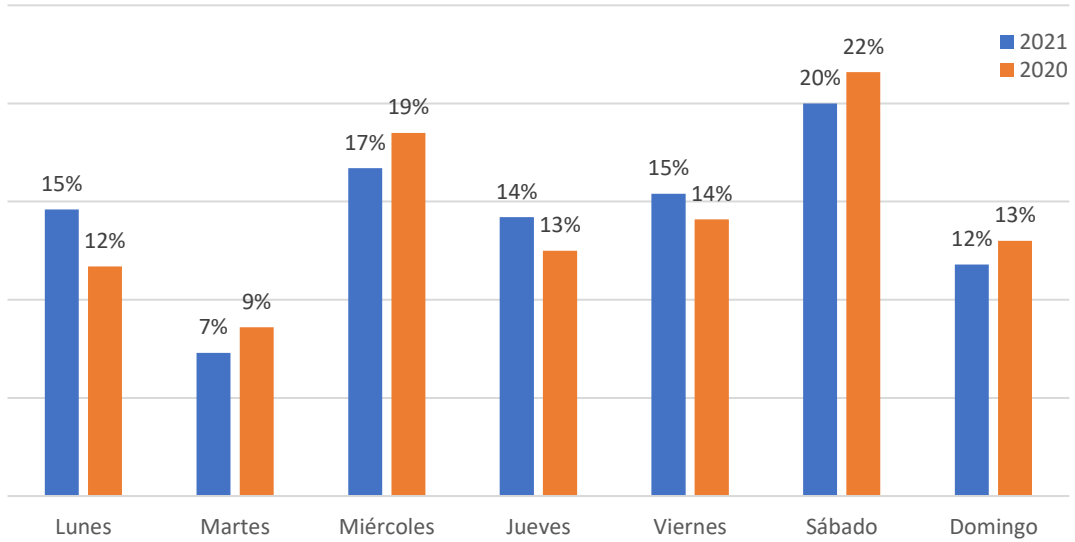
Visitantes por meses



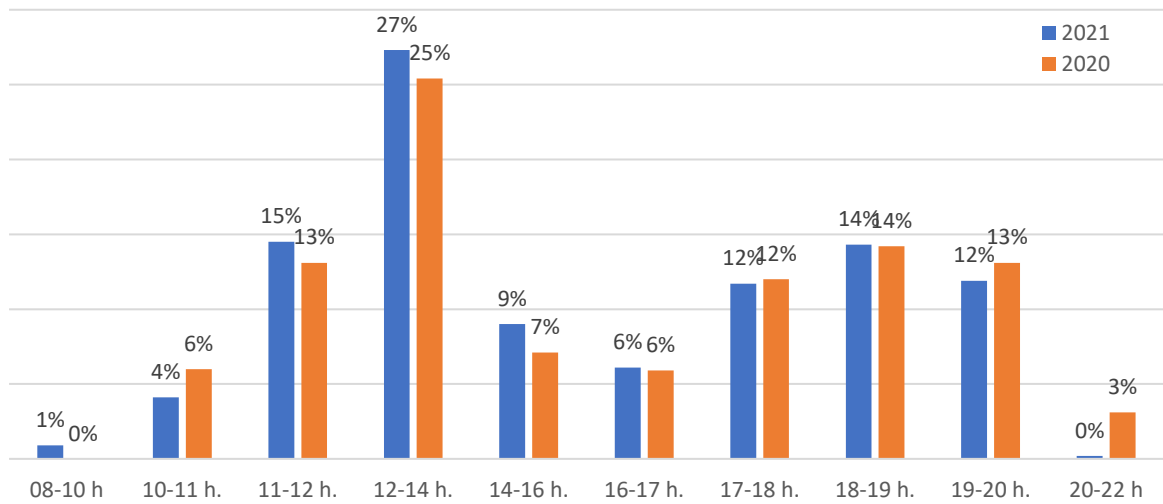
Ingresos por entradas



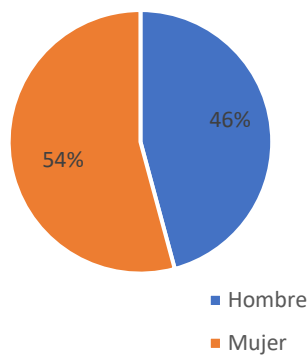
Por días de la semana



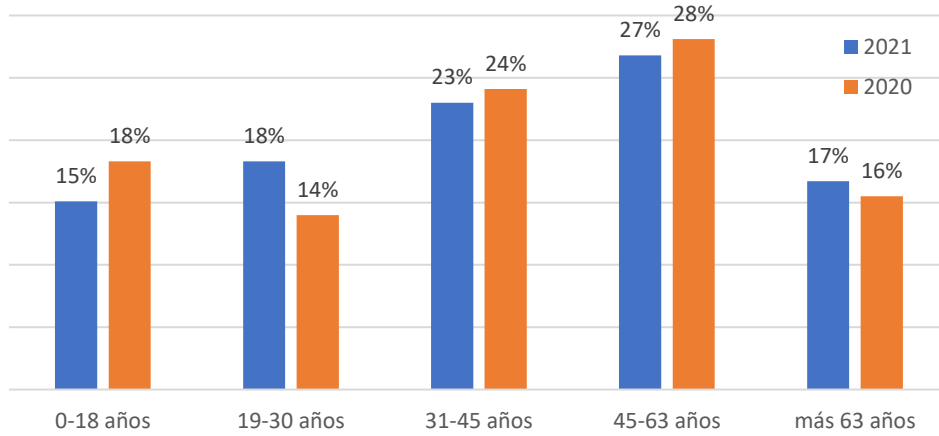
Por franja horaria



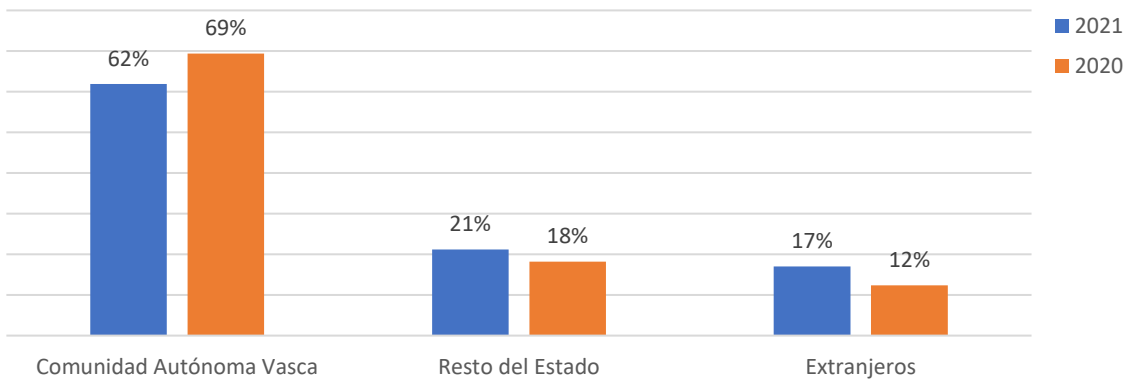
Porcentaje de visitantes por sexo



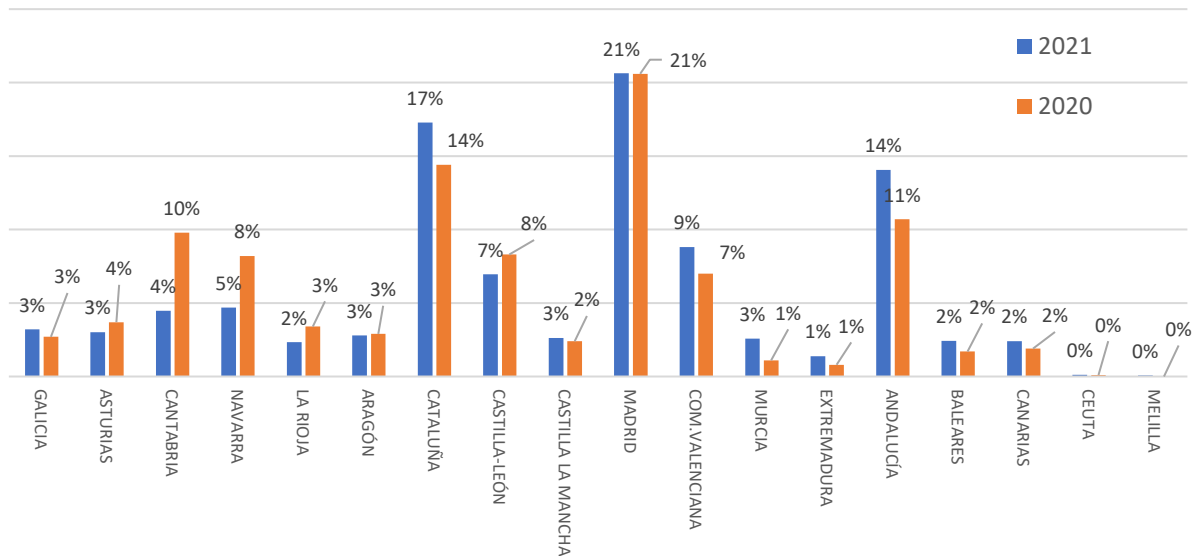
Porcentaje de visitantes por edad



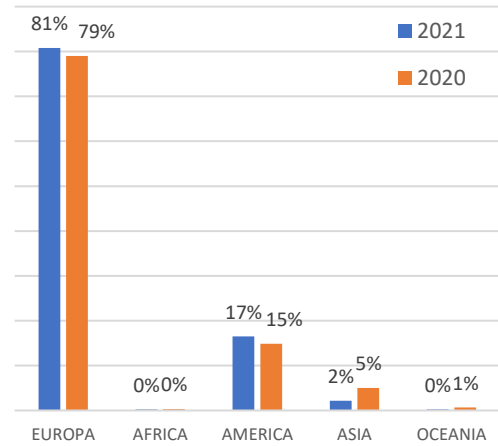
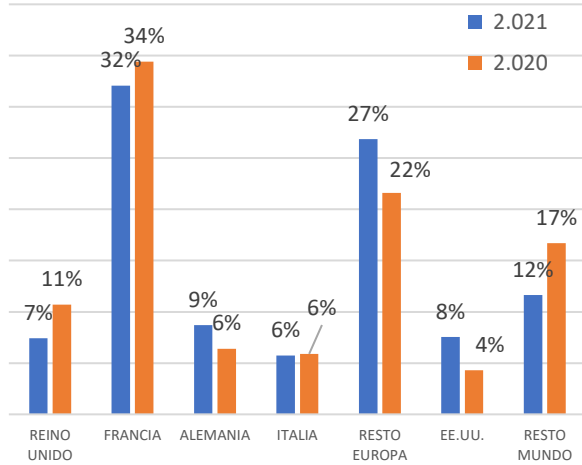
Procedencia de los visitantes



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 123 peticiones de información.
- Encuestas de satisfacción ciclos de conferencias.
- Código QR audioguía. Feed back de los usuarios: niveles de satisfacción, avisos de movimientos de obras no contemplados en la audioguía e incluso sugerencias.