

bilbao **museoa**

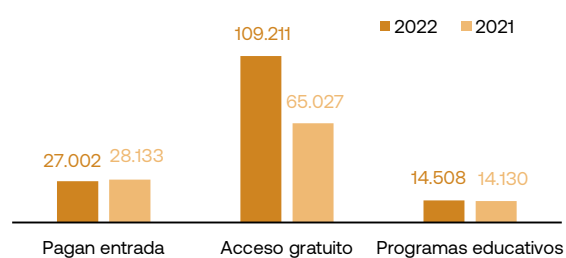
Informe de calidad del servicio 2022

1. Evolución de visitantes

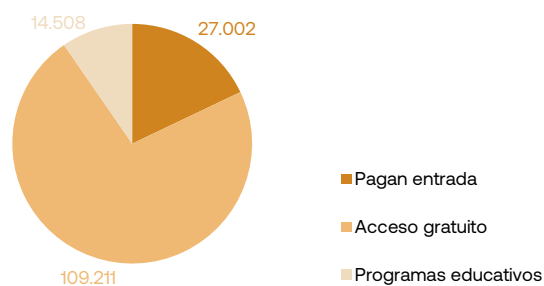
Visitantes por tipo de entrada e ingresos:

Visitantes	2021	2022	Variación	% Var.
Pagan entrada	28.133	27.002	-1.131	-4%
General	-	-	-	-
Reducida	19.660	22.901	3.241	16%
Bonos Artean	2.993	1.846	-1.147	-38%
Amigos de otros museos	1.319	319	-1.000	-76%
Cine	4.161	1.936	-2.225	-53%
Acceso gratuito	65.027	109.211	44.184	68%
Gratuita (miércoles, invitaciones, Biblioteca, etc)	54.173	98.598	44.425	82%
Cine Gratis	662	172	-490	-74%
Amigos del Museo	4.609	2.490	-2.119	-46%
Eventos	5.583	7.951	2.368	42%
Programas educativos	14.130	14.508	378	3%
Grupos DEAC (acceso gratuito)	5.013	7.557	2.544	51%
Grupos DEAC (tarifa 1€ y talleres)	3.227	4.539	1.312	41%
Grupos DEAC (acceso gratuito). Programas exteriores	5.890	2.412	-3.478	-59%
TOTAL	107.290	150.721	43.431	40%

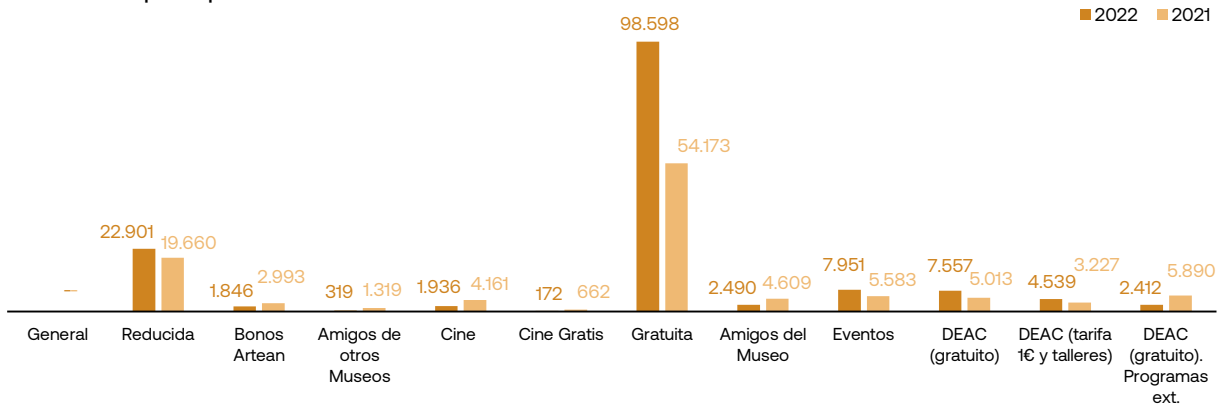
Por tipo de entradas 2021 y 2022:



Por tipo de entradas 2022:



Visitantes por tipo de entradas:

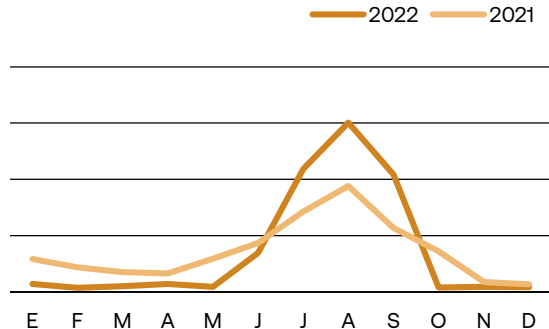
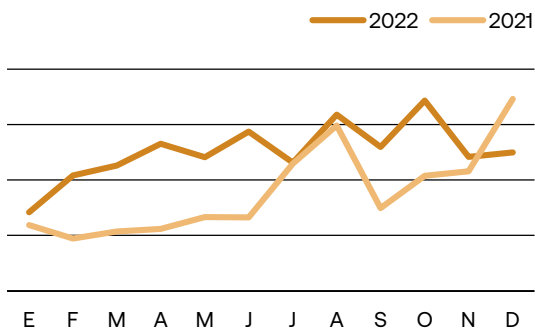


Visitantes por meses:

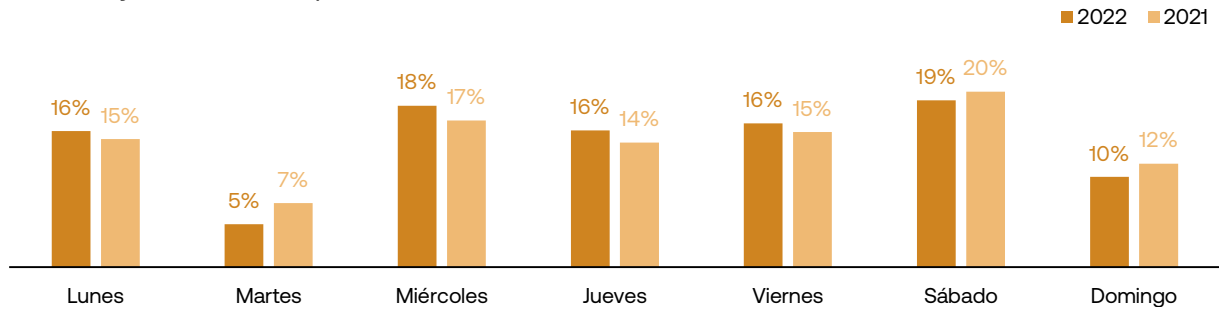
	2022	2021	% Variac.
Enero	7.105	5.938	20%
Febrero	10.422	4.728	120%
Marzo	11.306	5.365	111%
Abril	13.270	5.594	137%
Mayo	12.058	6.663	81%
Junio	14.359	6.618	117%
Julio	11.576	11.490	1%
Agosto	15.885	14.925	6%
Septiembre	12.979	7.468	74%
Octubre	17.177	10.370	66%
Noviembre	12.092	10.796	12%
Diciembre	12.492	17.335	-28%
TOTAL	150.721	107.290	40%

Ingresos de entradas por meses:

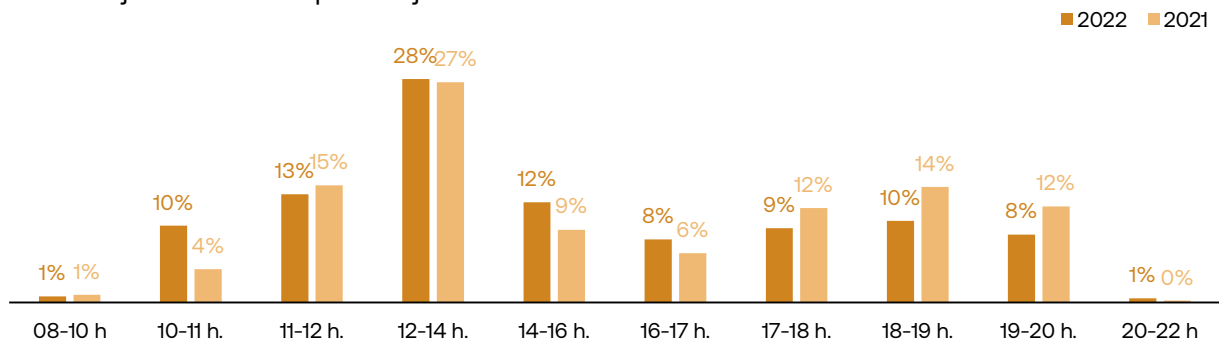
	2022	2021	% Variac.
Enero	2.832	11.680	-76%
Febrero	1.459	8.714	-83%
Marzo	2.070	7.000	-70%
Abril	2.792	6.571	-58%
Mayo	1.765	11.827	-85%
Junio	13.853	17.376	-20%
Julio	43.619	28.550	53%
Agosto	60.222	37.664	60%
Septiembre	41.686	22.688	84%
Octubre	1.585	14.433	-89%
Noviembre	1.834	3.448	-47%
Diciembre	1.710	2.783	-39%
TOTAL	175.427	172.735	-370%



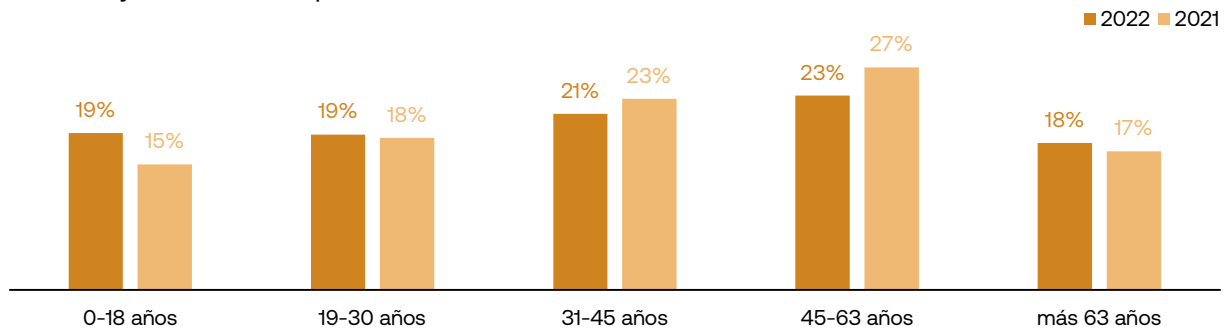
Porcentaje de visitantes por días de la semana:



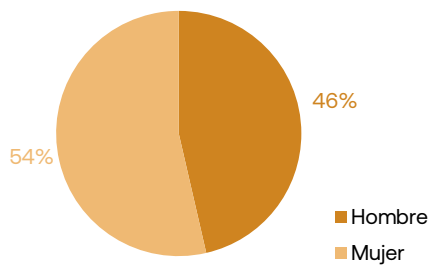
Porcentaje de visitantes por franja horaria:



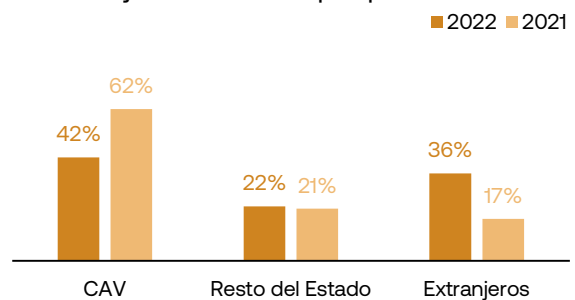
Porcentaje de visitantes por edad:



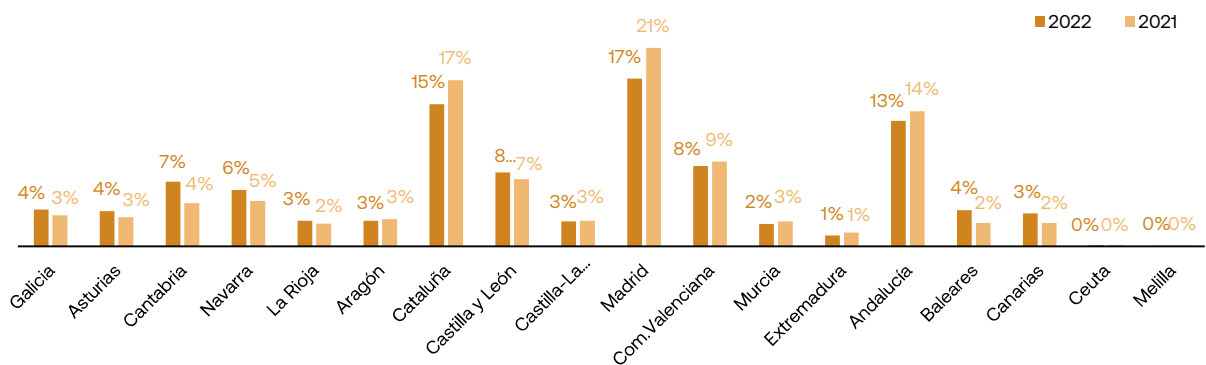
Porcentaje de visitantes por sexo:



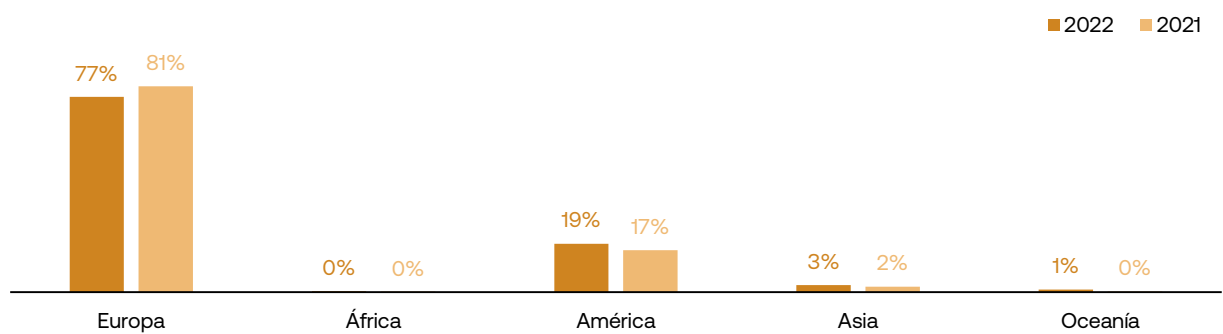
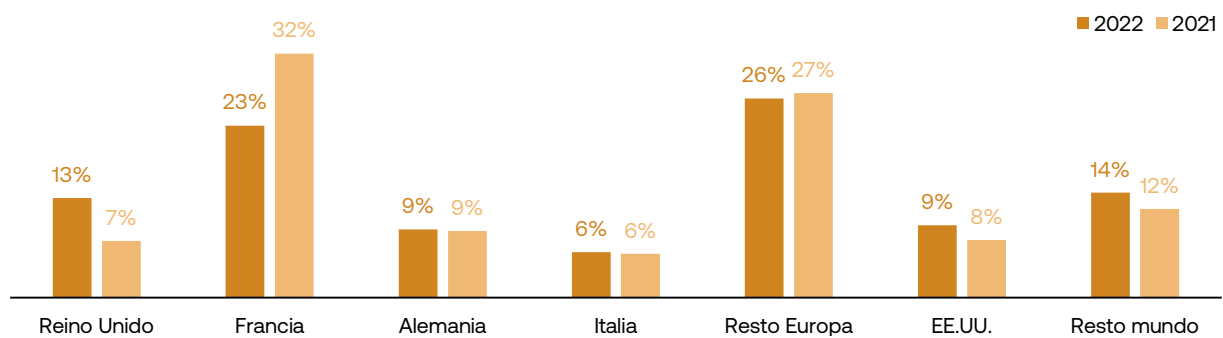
Porcentaje de visitantes por procedencia:



Origen geográfico de visitantes del resto del Estado:



Origen geográfico de visitantes extranjeros:



2. Gestión de calidad de visitantes

- › Reclamaciones, sugerencias y peticiones de información: 16 tarjetones de sugerencias.
- › Peticiones de información. A través de la página web, se han recibido 81 peticiones de información.
- › Encuestas de satisfacción ciclos de conferencias.
- › Código QR audioguía. Feed back de los usuarios y usuarias: niveles de satisfacción, avisos de movimientos de obras no contemplados en la audioguía e incluso sugerencias.