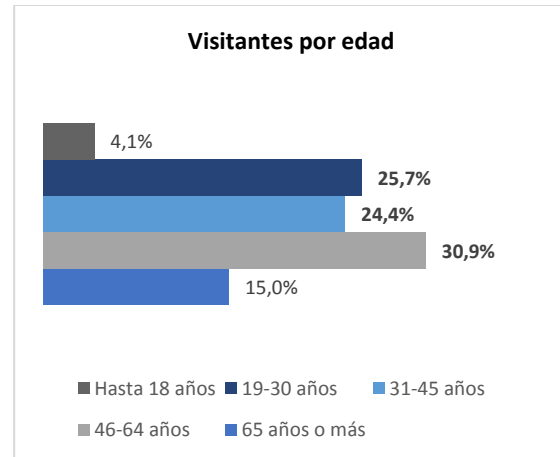
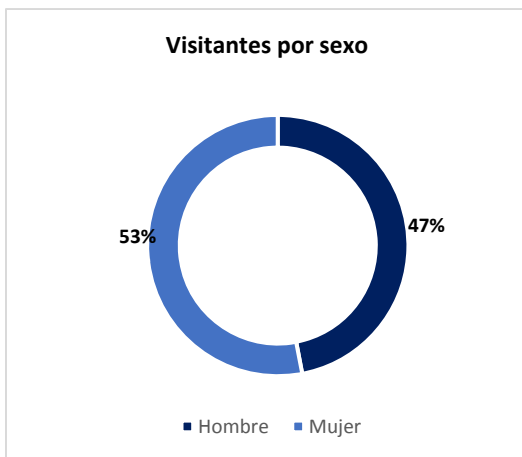


## Nuestros visitantes

El Museo Thyssen en la búsqueda de la excelencia, cada año trata de mejorar la experiencia de sus visitantes y continuar siendo uno de los Museos más visitados en España. En esa línea, en 2018 se continuaron realizando estudios de públicos para conocer la evolución de los perfiles de los visitantes.



Durante 2018 el Museo recibió 927.907 visitantes (un 9% más que en 2017), de los que el 53% son mujeres, siendo en su mayoría adultos entre los 31 y los 64 años. Estas cifras representan una cuota de mercado del 9,1%, respecto al número total de turistas recibidos en la ciudad de Madrid.

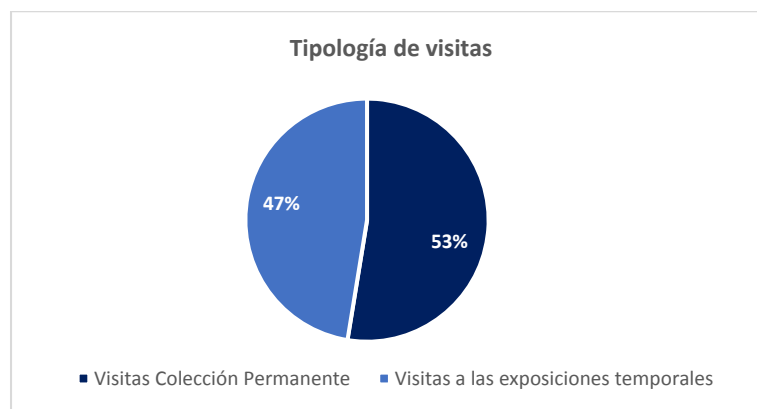
En cuanto al origen geográfico, el 36% de los visitantes proceden de España, mientras que el 64% restante corresponde a distintos países según puede verse en el siguiente gráfico, con una representación más numerosa de visitantes norteamericanos, franceses e italianos. Estos datos confirman la tendencia creciente del mercado internacional.

Los visitantes nacionales provienen de toda la geografía, destacando la Comunidad de Madrid, con el 58% de los visitantes, seguida de Andalucía (6,7%), Cataluña (6,4%) y Valencia (5,4%).



El **número total de visitas** al Museo durante el año 2018 alcanzó la cifra de 1.135.033, teniendo en cuenta que parte de los visitantes acceden a través de “entrada única”, lo que permite visitar tanto la colección permanente como las exposiciones temporales. El 85,86% de las entradas se vendió en taquilla, el 1,14% fue por venta telefónica y el 13% restante a través de la web.

Del total de visitantes, destacar que el 4,1% correspondió a jóvenes de 18 años y el 25,7% a jóvenes entre 19 y 30 años.

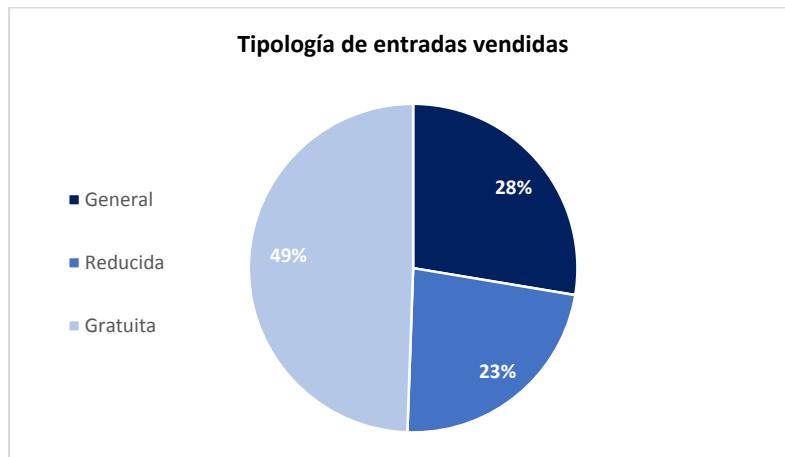


De las exposiciones temporales que el Museo ha mostrado durante 2018, Monet/Boudin y Sorolla y la moda son las que han atraído un mayor número de personas, con 153.000 y 125.000 visitas, respectivamente.

Con respecto a la tipología de entradas vendidas, el 28% corresponde al tipo general, tarifa aplicable a aquellas personas que no están incluidas en los colectivos que pueden beneficiarse de las tarifas reducida o gratuita.

En 2018 se ampliaron los beneficiarios de la tarifa gratuita:

- Carnet joven, menores de 18 años y personas con diversidad funcional (antes pagaban reducida).
- Profesores y acompañantes de diversidad funcional (antes pagaban general).
- Grupo familiar integrado por al menos un adulto y tres descendientes incluidos en el mismo título de familia numerosa



### ***Satisfacción del visitante***

El Museo Thyssen cuenta con diferentes canales de comunicación que le permiten estar en constante contacto con su público y conocer su opinión. En esa línea, se dispone de encuestas de satisfacción, un canal de quejas y de felicitaciones (Libro del visitante).



La experiencia en el Museo, la Colección permanente, las exposiciones temporales y la calidad de la información recibida son los aspectos por los que se recibió un mayor número de felicitaciones en 2018.

El Museo tiene como prioridad la satisfacción de los clientes y su mejora constante. Por este motivo, el proceso de respuesta ante las quejas y reclamaciones es de gran importancia, estableciéndose que se conteste en un máximo de cinco días desde la recepción de la reclamación. Las principales quejas han sido relativas a temas de horario y de disponibilidad de tiempo para ver la exposición.