

Perfil de los

visitantes

Trabajamos para entender, escuchar y mejorar la experiencia de los visitantes con la ilusión de llegar a ofrecer *una visita casi personalizada*.

En 2022 el museo ha recibido 1.073.183 visitantes, lo que supone un incremento de un 17% respecto a 2021. Esta cifra representa también, en comparación con 2019, un aumento del 4%, lo que significa que se ha vuelto a alcanzar el nivel de visitantes de antes de la pandemia.

En términos generales se puede decir que en 2022:



La web es la fuente más utilizada por los visitantes para informarse sobre el museo.



El **34%** corresponde a visitante **internacional** y el **66%** a **nacional**. De los visitantes nacionales, el **65%** corresponde a la **Comunidad de Madrid** y el **35%** al **resto de España**.

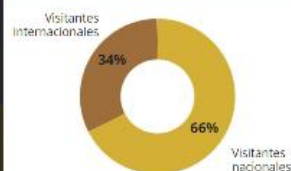


El perfil de público es el de una **mujer española de entre 45-65 años** que realiza la visita en pareja.

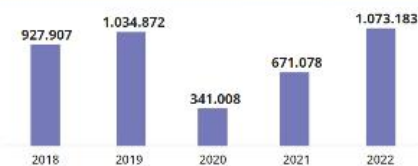


La mayoría de los visitantes **ya ha visitado el museo anteriormente**.

Origen del visitante



Evolución número de visitantes



Por comunidades autónomas destaca la Comunidad de Madrid seguida de Andalucía, Comunidad Valenciana, Cataluña, Castilla y León, Castilla-La Mancha y Galicia.

Comunidad autónoma	2021		2022		Variación
	Visitantes	%	Visitantes	%	Visitantes
Comunidad de Madrid	394.401	74,04%	460.370	65,27%	65.969
Andalucía	21.361	4,01%	47.188	6,69%	25.827
Comunidad Valenciana	14.487	2,72%	26.499	3,76%	12.012
Cataluña	32.374	6,08%	49.069	6,96%	16.696
Castilla y León	11.192	2,10%	20.840	2,95%	9.647
Castilla-La Mancha	11.116	2,10%	15.611	2,21%	4.443
Galicia	8.363	1,57%	18.590	2,64%	10.227
País Vasco	7.656	1,44%	13.850	1,96%	6.194
Aragón	5.37	1,01%	10.367	1,47%	4.988
Murcia	3.555	0,67%	5.138	0,73%	1.583
Canarias	4.479	0,84%	8.493	1,20%	4.014
Asturias	4.771	0,90%	6.989	0,99%	2.218
Extremadura	2.891	0,54%	4.133	0,59%	1.242
Navarra	2.804	0,53%	5.206	0,74%	2.402
Cantabria	3.003	0,56%	3.816	0,54%	813
La Rioja	1.464	0,27%	2.750	0,39%	1.286
Islas Baleares	3.103	0,58%	5.796	0,82%	2.693
Ceuta	266	0,05%	353	0,05%	86
Melilla	-	-	242	0,03%	242
Total	532.718		705.301		172.583

Con la entrada única el visitante puede acceder a todas las exposiciones que hay en el museo, de manera, que el total de visitas a las diferentes exposiciones fue de 1.487.183, en 2022.

Número de visitas por exposiciones

Colección permanente	608.356
Exposiciones temporales	712.307
Exposiciones en balcón	166.666
Total	1.487.183



1.073.183
total visitantes



4,35%
estadounidenses

8,09%
franceses

8,09%
italianos

Con respecto a la **tipología de entradas vendidas en 2022**, el 46,4% corresponde a tarifa gratuita¹, seguida del 19,7% de la tarifa general (tarifa aplicable a aquellas personas que no están incluidas en los colectivos que pueden beneficiarse de las tarifas patrocinada, reducida o gratuita), el 19,5% de tipo reducido y el 14,4% restante de tarifa patrocinada.

Durante 2022 se han recibido a través del Servicio de Atención al Visitante 46.140 solicitudes: 6.638 correos electrónicos y 39.502 llamadas. La procedencia de las llamadas fue principalmente España, siendo Madrid la provincia desde la que más se realizan las llamadas. El idioma principal de comunicación es español, que supone el 97,95%, frente al inglés, que supone un 2,05% principalmente, de llamadas identificadas desde Francia, Estados Unidos y Rusia.

En este ejercicio, la mayor parte de las reclamaciones y quejas de visitantes y usuarios, que estuvieron muy focalizadas en cuestiones de aforo, coincide con el primer trimestre (ya restablecido el 100% del aforo en los museos), a pesar de que se mantuvo el máximo en el 80% del aforo permitido, y en algunos tramos horarios incluso menos. Sin embargo, algunos visitantes seguían percibiendo un incumplimiento de la distancia de seguridad, unido al temor por posibles reinfecciones por Covid. Otra de las quejas fue la ausencia de folletos impresos de la colección permanente y Colección Carmen Thyssen, que responde a la política ambiental del museo de reducción de papel.

¹ Los beneficiarios de esta tarifa: portadores de carnet joven, menores de 18 años, desempleadas, personas con diversidad funcional y acompañantes, profesores y grupo familiar integrado por al menos un adulto y tres descendientes incluidos en el mismo título de familia numerosa.

Nuestros públicos digitales

Desde el ámbito digital buscamos crear nuevas herramientas que nos acerquen a distintos públicos desde distintos registros:



Total
1.399.299

TWITTER
635.142 

INSTAGRAM
352.411 

FACEBOOK
325.137 

Youtube
57.022 

LinkedIn
16.587 

TIKTOK
13.100 

13
Pódcasts

El número total de escuchas y visualizaciones ha sido de

103.639

**Páginas vistas
en la web**

11.829.611

Matta
Sin título
1942-1945
Óleo sobre lienzo, 30,5 x 40,5 cm
Museo Nacional Thyssen-Bornemisza, Madrid