



Cuadro de Seguimiento de Cartas de Servicios. Año 2019

CENTRO: MUSEO NACIONAL DE ARTES DECORATIVAS

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Poner a disposición del visitante folletos informativos como mínimo en dos idiomas sobre el contenido e itinerario de la visita a la exposición.	Folletos informativos puestos a disposición del visitante, como mínimo en dos idiomas, sobre el contenido e itinerario de la visita a la exposición, número de visitas al Museo a lo largo del año y número de quejas formuladas anualmente por ausencia de folletos a disposición del público.	Plano de mano en castellano, inglés y francés (100%) Visitantes 45.131 Nº quejas: 0	0%		
Informar mensualmente de la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas del Museo a través de al menos tres de los siguientes medios de difusión: carteles informativos, folletos impresos, correo electrónico, medios de comunicación, página web y redes sociales.	Informaciones mensuales realizadas sobre la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas del Museo, a través de carteles informativos, folletos impresos, correo electrónico, medios de comunicación, página web y redes sociales.	Mailing: 76 envíos Actualizaciones web:12 Campañas de actualización (1/mes)	0%		
Realizar al menos tres exposiciones temporales al año.	Exposiciones temporales celebradas al año.	14 exposiciones temporales	0%		



Realizar, al menos 20 talleres u otras actividades culturales, educativas o didácticas al año.	Talleres u otras actividades culturales, educativas o didácticas realizadas en el año.	Talleres +4: 4 (26 sesiones) Talleres +8: 4 (26 sesiones) Talleres +15: 1 (3 sesiones) Talleres verano: 2 (12 sesiones) Cuentacuentos +3: 3 (17 sesiones) Cuentacuentos para familias: 4 (6 sesiones) Conferencias y jornadas: 8 (10 sesiones) Presentaciones libros: 1	0%		
Realizar, como mínimo, 10 visitas guiadas al año dirigidas a diferentes colectivos.	Visitas guiadas dirigidas a diferentes colectivos.	Visitas guiadas exposición permanente: 255 sesiones Visitas guiadas exposiciones temporales: 4 exposiciones (43 sesiones) Visitas temáticas: 2 (4 sesiones) Visitas por la "Pieza del mes": 9 (18 sesiones)	0%		
Organizar al menos 3 actividades culturales al año en colaboración con otras instituciones.	Actividades culturales realizadas anualmente en colaboración con otras instituciones.	27 actividades organizadas	0%		
Contestar a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de 8 días hábiles desde su recepción, previa solicitud con al menos 15 días de antelación.	Contestaciones realizadas a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de 8 días hábiles desde su recepción en el Museo, solicitadas con al menos 15 días de antelación y porcentaje sobre el total.	644 peticiones realizadas, 644 contestadas en plazo	0%		



Responder, en un plazo máximo de 8 días hábiles desde su recepción en el Museo, a las peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos; a las solicitudes de acceso a la biblioteca / archivo y a las solicitudes de copias del archivo fotográfico.	Peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos; de las solicitudes de acceso a la biblioteca / archivo y de solicitudes de copias del archivo fotográfico contestadas en el plazo máximo de 8 días hábiles desde su recepción en el Museo y porcentaje sobre el total.	69 consultas 69 respuestas en plazo	0%		
Responder a las consultas sobre conservación preventiva o de restauración de piezas de Artes Decorativas en el plazo máximo de 8 días hábiles desde su recepción en el Museo	Consultas sobre conservación preventiva o de restauración de piezas de Artes Decorativas a las que se han respondido en el plazo máximo de 8 días hábiles desde su recepción en el Museo y porcentaje sobre el total.	21 consultas de Conservación preventiva 15 consultas de restauración 36 respuestas en plazo	0%		
Responder a las solicitudes de alquiler o venta de reproducciones fotográficas de las piezas del Museo en el plazo máximo de 8 días hábiles desde su recepción.	Solicitudes de reproducciones fotográficas de las piezas del Museo a las que se ha respondido en el plazo máximo de 8 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.	30 solicitudes 1 se ha respondido fuera del plazo comprometido	3,3% no contestadas en plazo	Descoordinación interna	Mejorar la comunicación interdepartamental
Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 8 días hábiles desde su recepción en el Museo	Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 8 días hábiles desde su recepción en el Museo y porcentaje sobre el total.	25 quejas y sugerencias respondidas 19 antes de 8 días hábiles 6 después de 8 días hábiles Se han recibido 6 felicitaciones.	24%	Falta de recursos humanos (la mayoría de las quejas respondidas con retraso corresponden a periodos vacacionales).	Aumento de la plantilla del museo para destinar recursos a la gestión y tramitación de las quejas y sugerencias.