



Cuadro de Seguimiento de Cartas de Servicios. Año 2019

CENTRO: Museo del Traje

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Poner a disposición de los visitantes folletos informativos sobre el contenido e itinerario de la visita a la exposición.	Folletos editados anualmente y número de quejas formuladas anualmente por ausencia de folletos a disposición de los visitantes.	5000 en español 2000 en inglés 2000 en francés	0 %		
Informar mensualmente de la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas en las instalaciones del Museo, por medio de folletos o paneles divulgativos, por correo electrónico y a través de la web.	Informaciones realizadas mensualmente sobre la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas en las instalaciones del Museo por medio de folletos o paneles divulgativos, por correo electrónico y a través de la web.	3 Boletines trimestrales que recogen la programación y actividad del museo en los próximos meses. 10 Carteles informativos que recogen la actividad del Museo en el mes más inmediato. Envío de correos electrónicos informativos con la información descrita. Actualización permanente de la página web Difusión a través de la web y de redes sociales.	Reducción de dos carteles informativos 8 %	Cierre del museo en los meses estivales	



Realizar, al menos, 3 exposiciones temporales al año.	Exposiciones temporales realizadas durante el año	9 Exposiciones temporales	0 %		
Realizar anualmente, al menos, 325 talleres infantiles, de familia y otros.	Talleres infantiles, de familia y otros realizados anualmente.	379 talleres realizados a lo largo del año Desarrollo del programa de visitas para escolares, talleres para familias los fines de semana, talleres para personas con discapacidad y talleres para mayores	0 %		
Realizar, como mínimo, 150 visitas guiadas al año, dirigidas a diferentes colectivos, entre las cuales al menos una de ellas sea para escolares con necesidades educativas especiales.	Visitas guiadas realizadas al año dirigidas a diferentes colectivos y número de las realizadas para escolares con necesidades educativas especiales	165 visitas guiadas a de las cuales 48 fueron a almacenes. Al público son necesidades especiales educativas se dedicaron: 5	0 %		
Organizar, al menos, 6 actividades de formación al año (cursos, conferencias, encuentros) destinadas al público adulto.	Actividades de formación anuales destinadas al público adulto.	20 actividades de formación	0 %		



<p>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.</p>	<p>Contestaciones realizadas a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de 8 días hábiles desde su recepción, solicitadas con al menos 15 días de antelación y porcentaje sobre el total.</p>	<p>170 respuestas ejecutadas en plazo.</p>	<p>0 %</p>		
<p>Responder, en un plazo máximo de 8 días hábiles desde su recepción, a las peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos, a las solicitudes de acceso a la biblioteca y al archivo y a las solicitudes de copias del archivo fotográfico.</p>	<p>Peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos, solicitudes de acceso a la biblioteca y al archivo y solicitudes de copias del archivo fotográfico contestadas en el plazo de 8 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.</p>	<p>Consultas sobre colecciones de indumentaria: Correo electrónico: 85 Presenciales: 52 Telefónicas: 20 Consultas sobre el Centro de Investigación del Patrimonio Etnográfico: Correo electrónico: 81 Presenciales: 52 Telefónicas: 15 Consultas para la biblioteca: 148 de fondos documentales: 15 de archivo:60 Solicitudes copias archivo: 24 Se han respondido dentro del plazo comprometido.</p>	<p>0 %</p>		
<p>Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 18 días hábiles desde su recepción en el Museo.</p>	<p>Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 18 días hábiles desde su recepción en el Museo y porcentaje sobre el total</p>	<p>42 quejas y sugerencias respondidas a lo largo del año. 22 respondidas fuera del plazo marcado</p>	<p>52,38 %</p>	<p>Dilatación del proceso de envío de respuestas</p>	<p>Agilización de los trámites</p>