



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CULTURA

Cuadro de Seguimiento de Cartas de Servicios. Año 2023

**CENTRO: Museo Nacional de Arqueología Subacuática.
ARQVA**

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Poner a disposición del visitante folletos informativos en español e inglés 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 en español o inglés a disposición del público	Visitas anuales al Museo: 82.134 Quejas por ausencia de folletos en español o inglés: 0	0%		
Informar bimestralmente de la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas en las instalaciones del Museo, por medio de paneles divulgativos, por correo electrónico, redes sociales y a través de la web, realizándose en esta última, actualizaciones mensuales.	Informaciones realizadas bimestralmente sobre las actividades culturales, educativas y didácticas en las instalaciones del Museo, por medio de paneles divulgativos, por correo electrónico, redes sociales y número de actualizaciones mensuales realizadas en la web	Actualización mensual del panel de anuncios. Mailings realizados: 22 100% de los bimestres Redes sociales: 100% de los meses Web: actualizaciones de actividades: 55 100% de los meses	0%		
Realizar, al menos, una exposición temporal al año	Exposiciones temporales celebradas al año	5 Exposición temporal	0%		
Realizar, al menos, un taller u otra actividad cultural, educativa o didáctica al mes	Talleres u otras actividades culturales, educativas o didácticas realizados al mes	Número total de talleres, actividades culturales, educativas o didácticas: 89 Media de 7,41 talleres, actividades culturales, educativas o didácticas al mes 100% de los meses	0%		

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Realizar, como mínimo, cien 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	Visitas guiadas 2023: 224 Grupos escolares: 83 Grupos adultos: 119 Necesidades especiales: 22	0 %		
Organizar al menos una actividad cultural al año en colaboración con otras instituciones	Actividades culturales realizadas en colaboración con otras instituciones anualmente	3 actividad en colaboración	0%		
Contestar a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción, previa solicitud con al menos 15 días hábiles de antelación	Contestaciones realizadas a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de 5 días hábiles solicitadas con al menos 15 días hábiles de antelación y porcentaje sobre	Solicitudes de reserva: 170 100% respondidas en plazo	0%		
Responder en un plazo máximo de 7 días hábiles a las peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos, a las solicitudes de acceso a la biblioteca o al archivo y las solicitudes de copias del archivo fotográfico	Peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos, de solicitudes de acceso a la biblioteca o al archivo y de solicitudes de copias del archivo fotográfico contestadas en el plazo	Peticiones de investigadores: 0 Peticiones de fotografías: 8 100% en plazo Consultas biblioteca: 446 Presenciales: 375 Telemáticas: 71 100% en plazo	0%		
Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su recepción en el Museo	Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su recepción en el Museo y porcentaje sobre el total.	Quejas: 12 Sugerencias: 8 Se respondieron fuera de plazo 4. 80% dentro de plazo. Felicitaciones: 2	4 respuestas dadas fuera de plazo. 20 %		

