



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CULTURA

Cuadro de Seguimiento de Cartas de Servicios. Año 2023

CENTRO: Museo Cerralbo

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
1. Poner a disposición del visitante planos-folletos informativos en español, inglés y francés sobre el contenido e itinerario de la visita a la exposición permanente.	Planos-folletos informativos editados anualmente con desglose por idiomas. Número de visitas al museo a lo largo del año. Nº de quejas formuladas por ausencia de los mismos.	1 Itinerario inglés x 0 1 Itinerario francés x 0 1 Itinerario español x 0 1 app gratuita español e inglés. Nº de visitantes: 165.167 Quejas: 0		Se encuentra en proceso la creación de nuevos planos-folleto accesibles, dado que los anteriores no resultaban comprensibles ni facilitaban la visita.	Creación de nuevos planos-folletos accesibles
2. Informar mensualmente de la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas previstas en el museo a través de, al menos, 3 de los siguientes medios de difusión: paneles informativos, folletos impresos, circulares o tarjetas electrónicas, medios de comunicación, página web y redes sociales.	Informaciones mensuales realizadas sobre la programación de actividades educativas y culturales del Museo: paneles divulgativos colocados en sus instalaciones, folletos impresos distribuidos, circulares y tarjetas electrónicas enviadas, reseñas en medios de comunicación, actualizaciones en la página web y seguidores en las redes sociales.	Medios de comunicación: Nº de campañas: 27 Dirigidas a 4.845 usuarios Notas de prensa: 8 Página web: Actualizaciones en web: dato no contabilizado. Nº de usuarios a la web: 101.238 RRSS (seguidores): Facebook : 19.118 Twitter: 38.300 Instagram: 26.122 Pinterest : 1.300 Youtube: 1110 suscriptores. Spotify: 490 seguidores Total seguidores rrss: 86.440	0%		

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
3. Realizar al menos 1 exposición temporal al año.	Exposiciones temporales celebradas al año.	5 exposiciones temporales en 2023, una de ellas finalizada en 2024.	0%		
4. Realizar al menos 50 talleres u otras actividades culturales, educativas o didácticas en el año.	Talleres u otras actividades culturales, educativas o didácticas realizados al año.	66 sesiones de actividades culturales (talleres, conferencias, conciertos...)	0%		
5. Realizar como mínimo 250 visitas guiadas al año, dirigidas a diferentes colectivos, entre las cuales al menos una de ellas sea para personas con necesidades especiales.	Visitas guiadas realizadas al año, dirigidas a diferentes colectivos y número de las realizadas para personas con necesidades especiales.	309 visitas guiadas realizadas. Dirigidas a colectivos con necesidades especiales: 4	0%		
6. Organizar, al menos, 5 actividades culturales al año en colaboración con otras instituciones.	Actividades culturales realizadas en colaboración con otras instituciones.	Exposiciones: 4 Obra invitada: 2 Actividades: 10 sesiones en la programación ordinaria, más 1 sesión "Cerralbo en Santa María de Huerta".	0%		

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
7. Contestar a las peticiones de visitas guiadas para grupos, previamente solicitadas con al menos 15 días hábiles de antelación, en el plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción.	Contestaciones realizadas a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de 3 días hábiles solicitadas con al menos 15 días hábiles de antelación y porcentaje sobre el total.	Por correo electrónico, el departamento de Difusión, ha recibido 123. Salvo 6 peticiones, todas se han contestado en plazo. 95,12 %	4,88 %	Fallos informáticos y necesidad de mejora de protocolo.	Establecimiento de un nuevo protocolo de gestión y registro de las peticiones de visita de grupo.
8. Responder, en un plazo máximo de 7 días hábiles, a las peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos y documentales, a las solicitudes de acceso a la biblioteca y al archivo y a las solicitudes de copias del archivo fotográfico.	Peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos y documentales, solicitudes de acceso a la biblioteca y al archivo y solicitudes de copias del archivo fotográfico contestadas en el plazo de 7 días hábiles y porcentaje sobre el total.	Biblioteca: 58 consultas positivas, 4 negativas. Investigadores atendidos: 2. Archivo: 13 consultas positivas y 8 negativas. Investigadores atendidos: 21 Solicitudes de reproducción: 5. Fondos Museográficos: 9 consulta presencial y 15 por correo electrónico. Investigadores atendidos: 24 Solicitudes de reproducción: 38. Solicitudes respondidas en el plazo establecido.	0%		
9. Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 16 días hábiles desde su recepción en el Museo.	Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 16 días hábiles desde su recepción en el museo y porcentaje sobre el total.	Quejas: 4 Sugerencias: 0 Quejas y sugerencias respondidas en el plazo establecido	0%		

