



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CULTURA

Cuadro de Seguimiento de Cartas de Servicios. Año 2023

CENTRO: MUSEO ARQUEOLÓGICO NACIONAL

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Poner a disposición del visitante planos informativos en español e inglés sobre el contenido e itinerario de la visita a la exposición	Porcentaje de quejas formuladas anualmente por ausencia de folletos a disposición del público respecto al total de visitas al museo	0	0%		
Informar mensualmente de la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas del Museo, a través de al menos 3 de los siguientes medios de difusión: carteles informativos, folletos impresos, correo electrónico, medios de comunicación, página web y redes sociales.	Informaciones mensuales realizadas de 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.	10 boletines mensuales enviados por mailing 90 tarjetones enviados por mailing. 6 páginas de publicidad en medios/revistas. 460 pantallas nuevas de información en web y 310 pantallas informativas de actividades s en el vestíbulo 546 inserciones en redes sociales	0%		

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Realizar un ciclo completo al año de la pieza del mes con una duración de nueve meses	Ciclos completos al año de la pieza del mes	Realizado un ciclo de 46 sesiones de 12 piezas en 12 meses (+ 12 sesiones en directo Instagram, cada último lunes del mes)	0%		
Organizar al menos 25 actividades culturales al año en colaboración con otras instituciones	Actividades culturales realizadas en colaboración con otras instituciones anualmente	63 actividades culturales en colaboración con otras instituciones	0%		

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Realizar al menos 45, visitas guiadas al año, dirigidas a diferentes colectivos, entre las cuales al menos dos se dirigirán a personas con necesidades espaciales	Visitas guiadas realizadas al año, dirigidas a diferentes colectivos y número de las dirigidas a personas con necesidades especiales	867 visitas guiadas: 398 Visitas guiadas P. Gral adulto; 238 visitas para escolares, 198 visitas guiadas exposiciones temporales; 33 para público con necesidades especiales.	0%		
Realizar al menos 30 talleres u otras actividades culturales, educativas o didácticas al año.	Talleres u otras actividades culturales, educativas o didácticas realizadas en el año.	429 actividades: 247 talleres y visitas taller, 61 conferencias, 20 cursos, 15 reuniones científicas, 59 sesiones de artes escénicas y cine, 27 conciertos.	0%		
Contestar a las solicitudes de participación en actividades educativas en el plazo máximo de ocho días naturales desde recepción de la solicitud	Peticiones de solicitud de participación en actividades educativas contestadas en el plazo de ocho días naturales desde la recepción de la solicitud y porcentaje sobre el total	1.484 100%	0%		

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Responder a las solicitudes de reserva de visitas para grupos en el plazo máximo de ocho días naturales desde la recepción de la solicitud	Peticiones de visitas para grupos contestadas en el plazo de ocho días naturales desde la recepción de la solicitud y porcentaje sobre el total	3.171 100%	0%		
Responder en un plazo máximo de ocho días naturales 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 acceso por parte de investigadores a los fondos museísticos, de acceso a la biblioteca / archivo y solicitudes de copias del archivo fotográfico contestadas en el plazo de ocho días naturales desde la recepción de la solicitud y porcentaje sobre el total	- Investigadores de los fondos museográficos: presenciales 140, por correspondencia un otros medios telemáticos: 426 100% - Usuarios biblioteca: 122 71 sesiones presenciales de consulta de material. 51 consultas de información y referencia (41 por correo electrónico, 8 por teléfono y 2 presencialmente) 100% - Investigadores de archivo: presenciales 11; por correspondencia 91 100% -Solicitudes copias de archivo fotográfico: 229 solicitudes de copias del archivo fotográfico. Atendidas en plazo 211 92,1% del total	0% 0% 7,9%	Permisos del personal y carga de trabajo acumulado y orden de prioridades	

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Responder a las solicitudes de alquiler o venta de reproducciones fotográficas de las piezas del Museo en el plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción	Responder a las solicitudes de alquiler o venta de reproducciones fotográficas de las piezas del Museo en el plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción	229 212 en plazo (92,57 %)	16 (7,43%)	Permisos del personal y carga de trabajo acumulado y orden de prioridades	
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	Número total: 245 Contestadas en plazo inferior a 15 días hábiles: 167 En plazo, el 68,16 % del total	78 (31,84 %)	Falta de personal y situaciones de IT en la Subdirección del museo.	Se ha transferido la gestión de estos expedientes a la Gerencia.