



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE CULTURA

## Cuadro de Seguimiento de Cartas de Servicios. Año 2023

**CENTRO: MUSEO NACIONAL DEL ROMANTICISMO**

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Tener a disposición del visitante folletos informativos en español, inglés y francés sobre el contenido e itinerario de la visita a la exposición permanente en formato impreso todos los días de apertura del museo.	Días de apertura del museo con disponibilidad de folletos informativos en español, en formato impreso y porcentaje sobre el total	Todos los días de apertura.,100%	0		
	Días de apertura del museo con disponibilidad de folletos informativos en inglés, en formato impreso y porcentaje sobre el total	Todos los días de apertura,100 %	0		
	Días de apertura del museo con disponibilidad de folletos informativos en francés en formato impreso y por impreso y porcentaje sobre el total	Todos los días de apertura, 100%	0		
Tener disponibles folletos informativos en español, inglés y francés sobre el contenido e itinerario de la visita a la exposición permanente en formato digital en la web del museo los 365 días del año	Días de disponibilidad de folletos informativos en español, en formato digital en la web del museo y porcentaje sobre el total.	365 días al año, 100%	0		
	Días de disponibilidad de folletos informativos en inglés, en formato digital en la web del museo y porcentaje sobre el total	365 días al año, 100 %	0		
	Días de disponibilidad de folletos informativos en francés, en formato digital en la web del museo y porcentaje sobre el total.	365 días al año, 100%	0		
Editar y poner a disposición de los visitantes, al menos una vez al mes, paneles con la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas en las instalaciones del museo.	Comunicaciones de las actividades culturales, educativas y didácticas realizadas en las instalaciones del museo mensualmente.	1 vez al mes	0		

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Informar, al menos una vez al mes, de la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas por correo electrónico a los ciudadanos inscritos en la base de datos de difusión de actividades del museo	Boletines enviados mensualmente con la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas a los ciudadanos inscritos en la base de datos de difusión y actividades del museo.	Mínimo 1 vez al mes	0		
Actualizar, al menos una vez al mes, la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas en la página web.	Actualizaciones de la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas realizadas en la página web mensualmente.	Mínimo una actualización quincenal	0		
Realizar, al menos, una exposición temporal al año.	Exposiciones temporales celebradas al año.	12 exposiciones	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.	10 al mes entre todos los tipos de actividades (de media)	0		
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: Visitas guiadas realizadas a escolares con necesidades educativas especiales.	247 visitas para grupos educativos de diferentes edades 23 visitas para diferentes colectivos, de las cuales 11 visitas guiadas fueron realizadas por personas con necesidades educativas especiales  No se incluyen las visitas temáticas, teatralizadas, de Obra Invitada, En detalle, etc que se ofrecen para público individual, aunque sean realizadas en grupo	0		
Organizar, al menos, una actividad cultural al año en colaboración con otras instituciones.	Actividades culturales realizadas anualmente en colaboración con otras instituciones.	16 actividades culturales realizadas	0		

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Contestar a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de 72 horas de 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 72 horas, solicitadas con al menos 15 días de antelación y porcentaje sobre el total.	445 peticiones de visitas para grupos. 100% contestadas en el plazo máximo de 72 horas.	0		
Responder, en un plazo máximo de 10 días hábiles, 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.	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 respondidas en el plazo de 10 días hábiles y porcentaje sobre el total.	169 solicitudes de consulta de fondos museísticos 9 solicitudes de acceso a la biblioteca 6 solicitudes de acceso al archivo 49 solicitudes de copias al archivo fotográfico.  100% atendidas en el plazo de 10 días hábiles	0		
Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 18 días hábiles desde su recepción en el Museo.	Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 18 días hábiles desde su recepción en el Museo y porcentaje sobre el total.	Se recibieron 43 quejas y 14 sugerencias (57)  Fueron contestadas dentro del plazo 55 (96.49%)	3,51 %	Dos contestaciones se produjeron fuera de plazo al ser necesario recabar información relativa al motivo de la queja.	