



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CULTURA

Cuadro de Seguimiento de Cartas de Servicios. Año 2023

CENTRO: MUSEO SOROLLA

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Tener a disposición de los visitantes planos informativos en castellano, inglés y francés sobre el contenido e itinerario de la visita al Museo todos los días de apertura del mismo.	<p>Días de apertura del Museo con disponibilidad de planos informativos sobre el contenido e itinerario de la visita al Museo en castellano y porcentaje sobre el total.</p> <p>Días de apertura del Museo con disponibilidad de planos informativos sobre el contenido e itinerario de la visita al Museo en inglés y porcentaje sobre el total.</p> <p>Días de apertura del Museo con disponibilidad de planos informativos sobre el contenido e itinerario de la visita al Museo en francés y porcentaje sobre el total.</p>	<p>Disponemos de plano guías en 3 idiomas (inglés, francés, castellano)</p> <p>Disponemos de hojas de sala en 3 idiomas (inglés, francés, castellano)</p> <p>1 mes sin disponibilidad en museo</p> <p>91,66%</p>	8,33%	Retraso en la redacción y revisión de los nuevos contenidos de la hoja de sala	
Informar, al menos, una vez al mes sobre la programación de las actividades culturales y educativas por correo electrónico a los ciudadanos inscritos en la base de datos de difusión de actividades del museo.	Comunicaciones enviadas por correo electrónico con la programación de las actividades culturales y educativas a los ciudadanos inscritos en la base de datos de difusión de actividades del museo mensualmente	12	0%		
Actualizar, al menos, una vez al mes la información sobre la programación de las actividades culturales y educativas en la página web.	Actualizaciones de la programación de las actividades culturales y educativas realizadas en la página web mensualmente	12	0%		

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Realizar, al menos, una exposición temporal al año.	Exposiciones temporales celebradas en el año	3	0%		
Realizar, al menos, dos talleres u otras actividades culturales o educativas al trimestre	Talleres u otras actividades culturales o educativas realizados al trimestre	Total: 74	0%		
Realizar, como mínimo, 150 visitas guiadas al año, dirigidas a diferentes colectivos, entre las cuales al menos una deberá estar dirigida a personas con diferentes capacidades.	Visitas guiadas realizadas en el año dirigidas a diferentes colectivos. Visitas guiadas realizadas al año para personas con diferentes capacidades.	Total: 375 Escolares: 270 Adultos: 105 100% 10 sesiones para personas con diferentes capacidades 100%	0%		
Organizar, al menos, una actividad cultural al año en colaboración con otras instituciones	Actividades culturales organizadas en colaboración con otras instituciones.	Se han realizado exposiciones temporales en colaboración con otras instituciones Ej. Jornadas científicas (3) y exposiciones temporales (8) 100%	0%		
Contestar a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de diez días hábiles desde su recepción	Contestaciones enviadas a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo de diez días hábiles desde su recepción y porcentaje	Todos los grupos contestados en plazo. El Museo dispone de un sistema de reserva online 100%	0%		

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Responder, en un plazo máximo de diez días hábiles desde su recepción, a las peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos, a las solicitudes de acceso a la biblioteca o 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 o al archivo y solicitudes de copias del archivo fotográfico contestadas en el plazo máximo de diez días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.	46 solicitudes investigadores X solicitudes biblioteca 115 cesión imágenes Todas contestadas en plazo 100%	0%		
Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de diecinueve días hábiles desde su recepción en el Museo	Quejas y sugerencias respondidas en un plazo máximo de diecinueve días hábiles desde su recepción en el Museo y porcentaje sobre el total.	61 quejas y sugerencias 52 contestadas en el plazo máximo de 19 días hábiles 85,25% 9 contestadas fuera de ese plazo	14,75 %		
Responder, en un plazo máximo de un mes desde su recepción, a las solicitudes de información que requieran algún tipo de investigación y acusar recibo de las solicitudes en un plazo máximo de siete días hábiles desde su recepción	Respuestas enviadas a las solicitudes de información que requieran algún tipo de investigación en el plazo máximo de un mes desde su recepción y acuses de recibo de estas solicitudes enviados en un plazo máximo de siete días hábiles desde su recepción y porcentajes obre los totales.	46 respuestas a las solicitudes de investigadores en un mes 100% Se envió acuse de recibo en plazo a las 46 solicitudes de investigadores 100%	0%		