



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE CULTURA

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

**CENTRO: Museo Nacional de Artes Decorativas**

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Poner a disposición del visitante folletos, como mínimo en castellano y en inglés, sobre el contenido e itinerario de la visita a la exposición.	Folletos informativos puestos a disposición del visitante, como mínimo en castellano y en 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 a disposición del público.	Plano de mano en castellano, inglés y francés (100%)  Visitantes 111.708  Nº quejas: 0	0%		

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
<p>Informar mensualmente de la programación de las actividades culturales y educativas a través de, al menos, tres de los siguientes medios de difusión: lonas, paneles informativos, correo electrónico, página web y redes sociales.</p>	<p>Informaciones mensuales realizadas sobre la programación de las actividades culturales y educativas a través de lonas, paneles informativos, correo electrónico, página web y redes sociales.</p>	<p>Newsletter mensual de actividades culturales y educativas: 12 campañas (1/mes)</p> <p>Mailing de actividades : 23 campañas</p> <p>Actualizaciones web: 12 campañas generales de actualización (1/mes) +actualizaciones puntuales semanales y diarias.</p> <p>Redes sociales: Actualizaciones semanales periódicas en los diferentes perfiles del museo: Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, Google my business.</p> <p>Lonas vinculadas a todas y cada una de las exposiciones temporales organizadas por el Museo 8 lonas exteriores vinculadas a cada una de las exposiciones temporales celebradas.</p>	<p>0%</p>		

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Realizar al menos tres exposiciones temporales al año.	Exposiciones temporales celebradas al año.	9 exposiciones temporales  *8 inauguradas en 2023, 11 inauguradas en 2022, 3 inauguradas en 2021 pero con vigencia en 2022, 1 exposición de carácter semi-permanente inaugurada en 2019.	0%		
Realizar, al menos, 30 sesiones vinculadas a actividades culturales, educativas o didácticas al año.	Sesiones de actividades culturales, educativas o didácticas realizadas en el año.	Actividades culturales, educativas o didácticas:  124	0%		

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
<p>Realizar, como mínimo, 75 sesiones de visitas guiadas al año dirigidas a diferentes colectivos.</p>	<p>Visitas guiadas realizadas al año dirigidas a diferentes colectivos.</p>	<p><b>Visitas guiadas presenciales</b> a la exposición permanente: 349 sesiones / 3.839 asistentes</p> <p><b>Visitas guiadas exposiciones temporales:</b>            Esperanza y Utopía: 7 sesiones / 36 asistentes            Ximo Roca: 2 sesiones / 54 asistentes            VIII Muestra de Orfebrería Contemporánea: 2 sesiones / 34 asistentes            Cassandra: 6 sesiones / 73 asistentes</p> <p><b>Visitas virtuales</b> disponibles en la web del museo a exposiciones temporales:            -Paula Scher (Publicada antes de 2023)            -Mueble vienés de madera curvada. Thonet, Kohn y Fischel. (Publicada antes de 2023)            -El afán moderno (Publicada antes de 2023)            -Esperanza y utopía 13 (Publicada antes de 2023)            -Grupo 13 (Publicada antes de 2023)            -Ximo Roca. Mediterranean Design (Publicada en 2023)</p> <p><b>Visitas guiadas autónomas</b> disponibles en la web del museo a exposiciones temporales:            Visitas guiadas a través de podcasts descargables a la exposición "Esperanza y utopía. El diseño entre 1900 y 1939": 1            Visitas interactivas a través de la plataforma genially a la exposición "Thonet, Kohn, Fischel. Mueble vienés de madera curvada": 1</p> <p>·Al tratarse de visitas efectuadas a través de la libre descarga de un código QR generado por una plataforma gratuita, no existe cómputo de descarga.</p>	<p>0%</p>		

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Organizar, al menos, 5 actividades culturales al año en colaboración con otras instituciones	Actividades culturales realizadas anualmente en colaboración con otras instituciones.	<p>75 actividades organizadas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Festival Ellas Crean</li> <li>ICOM (Día Internacional de Museos)</li> <li>Noche Europea de los Museos (Consejo de Europa)</li> <li>Gastrofestival (CAM)</li> <li>Noche de los Libros (CAM)</li> <li>UCM (Pieza del mes)</li> <li>AdoC (Muestra Orfebrería contemporánea)</li> <li>ACE y Juventudes Musicales de España (Musae)</li> <li>Semana de la Ciencia y la Innovación (CAM)</li> <li>Agenda Cultural</li> <li>Festival de Otoño (CAM)</li> <li>The Madrileñer</li> <li>AIDI (Asociación para la Innovación y el Diseño)</li> <li>AMECUM (Espacio de Igualdad Hermanas Mirabal y Espacio Mujer Madrid)</li> <li>MAV</li> <li>Madrid Design Festival</li> <li>Bienal Iberoamericana de Diseño (DIMAD)</li> <li>Vidrala</li> <li>Asociación Argadini</li> <li>CEATE</li> </ul>	0%		

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
<p>Contestar a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de 8 días hábiles desde su recepción, previa solicitud con al menos 15 días de antelación.</p>	<p>Contestaciones realizadas a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de 8 días hábiles desde su recepción en el Museo, solicitadas con al menos 15 días de antelación y porcentaje sobre el total.</p>	<p>361 peticiones para visitas con guía del museo</p> <p>92 peticiones para visitas autónomas a la exposición permanente con guía propio</p> <p>4 peticiones para visitas autónomas a la exposición Ximo Roca con guía propio</p> <p>33 peticiones para visitas autónomas a la exposición Esperanza y Utopía con guía propio</p> <p>9 peticiones para visitas autónomas a la exposición BID 2007-2022 con guía propio</p> <p>15 peticiones para visitas autónomas a la exposición Klaus Happaniemi. Más allá de lo salvaje con guía propio</p> <p>1 peticiones para visitas autónomas a la exposición VII Muestra de Orfebrería con guía propio</p> <p>1 peticiones para visitas autónomas a la exposición Kima Guitart. Cassandra con guía propio</p> <p>7 peticiones para visitas autónomas a la exposición Nacimientos 2023 con guía propio</p> <p>100%</p>	<p>0%</p>		

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
<p>Responder, en un plazo máximo de 8 días hábiles desde su recepción, a las peticiones de los investigadores para consultar los fondos museográficos, a las solicitudes de acceso a la biblioteca o al archivo y a las solicitudes de copias del archivo fotográfico.</p>	<p>Peticiones de los investigadores para consultar los fondos museográficos, solicitudes de acceso a la biblioteca o al archivo y solicitudes de copias del archivo fotográfico contestadas en el plazo de 8 días hábiles desde su recepción, y porcentaje sobre el total.</p>	<p>61 peticiones de consulta de fondos museográficos y documentales respondidas desde el departamento de colecciones.</p> <p>*Respondidas en plazo.</p> <p>56 peticiones de consulta de fondos del archivo tanto internos como externos respondidas desde el Archivo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 24 consultas de usuarios externos</li> <li>- 32 consultas de usuarios interios</li> </ul> <p>*Respondidas en plazo.</p> <p>149 peticiones de consulta tanto de usuarios internos como externos respondidas desde la biblioteca.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 15 investigadores y lectores externos que han acudido</li> <li>- 18 consultas que no han precisado visita</li> <li>- 116 préstamos internos o consultas de fondos</li> </ul> <p>*Respondidas en plazo.</p>	<p>0%</p>		

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Responder a las consultas sobre conservación preventiva o de restauración de piezas de artes decorativas en el plazo máximo de 8 días hábiles desde su recepción	Consultas sobre conservación preventiva o restauración de piezas de artes decorativas a las que se ha respondido en el plazo máximo de 8 días hábiles desde su recepción, y porcentaje sobre el total.	37 peticiones de investigadores atendidas por el departamento de conservación. - Consultas por email: 18 - Consulta con visita: 9 - Visita sin consulta: 10  *Respondidas en plazo	0%		
Responder a las solicitudes de reproducciones fotográficas de las piezas del museo en el plazo máximo de 8 días hábiles desde su recepción.	Solicitudes de reproducciones fotográficas de las piezas del museo a las que se ha respondido en el plazo máximo de 8 días hábiles, y porcentaje sobre el total.	34 peticiones de solicitud de reproducciones.  *Respondidas en plazo	0%		
Responder a las quejas, felicitaciones y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 8 días hábiles desde su recepción.	Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 8 días hábiles desde su recepción, y porcentaje sobre el total.	Formulario facilitado en taquilla:  Quejas: 55 Sugerencias: 3  Total: 58 54 se han contestado en el plazo del compromiso (93,10 %)  De 4 quejas ha sido devuelto el correo por error o incomprensión de la dirección de email.  Se han recibido 17 felicitaciones que han sido contestadas excepto 3 que no tenían dirección del contacto.	4 (6,90 %)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 Coincidencias en las vacaciones estivales y navideñas además de la sobrecarga de trabajo por parte del departamento de Administración, encargado de responderlas (conformado por dos personas, una de ellas de baja durante varios meses)</li> <li>- 2 Durante un periodo de sustitución del Portero Mayor, no se informó debidamente al suplente de que debía remitirlas inmediatamente al departamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud de personal de refuerzo para las gestiones de atención al público en taquilla y en Administración</li> <li>- Hemos informado a todo el personal sobre la manera de proceder ante la recepción de quejas y sugerencias.</li> </ul>