



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE CULTURA

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

### CENTRO: MUSEO NACIONAL Y CENTRO DE INVESTIGACIÓN DE ALTAMIRA

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Tener a disposición del visitante folletos informativos en español, inglés, francés y alemán 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 formato impreso y porcentaje sobre el total en cada uno de los idiomas: español, inglés, francés y alemán.	Todos los visitantes han podido recibir el folleto informativo en papel en todos los días de apertura del museo. Nº de folletos editados: 113.000 En español: 70,7% En inglés: 13,27% En francés: 13,27% En alemán: 2,76% El museo cuenta con folletos en español, inglés, francés, alemán y lengua de signos española. Quejas formuladas por ausencia de folletos: 0	0%		No es necesario adoptar ninguna medida.

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Tener disponibles folletos informativos en español, inglés, francés y alemán 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 formato digital y porcentaje sobre el total en cada uno de los idiomas: español, inglés, francés y alemán.	Disponibles los 365 días del año para su descarga en la web.	0%		No es necesario adoptar ninguna medida.

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
<p>Informar mensualmente de la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas del Museo, a través de algunos de los siguientes medios de difusión: carteles informativos, folletos impresos, correo electrónico, medios de comunicación, página web y redes sociales.</p>	<p>Informaciones mensuales de la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas del Museo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-En las instalaciones del Museo.</li> <li>-Mediante boletines enviados a los ciudadanos inscritos en la base de datos de difusión.</li> <li>-Actualizadas en la página web y redes sociales</li> </ul>	<p>Se editan carteles con la programación de actividades para su colocación en los espacios públicos del museo.</p> <p>Se realiza al menos un mailing trimestral con la programación del museo.</p> <p>Todas las actividades se actualizan en la página web del museo.</p> <p>Las actividades se difunden en las redes sociales del museo.</p> <p>Se envían a agendas propias del Ministerio, del Gobierno de Cantabria y otras.</p>	<p>0%</p>		<p>No es necesario adoptar ninguna medida.</p>

<b>COMPROMISO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>VALOR REAL</b>	<b>DESVIACIÓN</b>	<b>CAUSAS</b>	<b>MEDIDAS</b>
Realizar al menos 1 exposición temporal al año.	Exposiciones temporales celebradas en 2023	7	0%		No es necesario adoptar ninguna medida.
Realizar al menos 250 talleres u otras actividades culturales o educativas al año.	Talleres y actividades culturales y educativas realizadas en el año.	360	0%		No es necesario adoptar ninguna medida.

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Realizar como mínimo 1500 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 y número de las realizadas para escolares con necesidades educativas especiales.	5202  7 visitas a colectivos con necesidades educativas especiales.	0%		No es necesario adoptar ninguna medida.
Responder a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción, previa solicitud con al menos 15 días hábiles de antelación.	Contestaciones realizadas a las peticiones de visitas guiadas para grupos en plazo máximo de 10 días hábiles, solicitadas con al menos 15 días de antelación y porcentaje sobre el	2958	0%  Todas se contestaron en plazo.		No es necesario adoptar ninguna medida.

<b>COMPROMISO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>VALOR REAL</b>	<b>DESVIACIÓN</b>	<b>CAUSAS</b>	<b>MEDIDAS</b>
Responder en un plazo máximo de 3 días hábiles 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 de archivo fotográfico, previa solicitud con al menos 10 días hábiles de antelación.	Responder en un plazo máximo de 3 días hábiles 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 de archivo fotográfico, previa solicitud con al menos 10 días hábiles de antelación.	35 peticiones de consulta de fondos museísticos, de acceso a la biblioteca o al archivo (33 de forma online y 2 de forma presencial)  32 peticiones de copias de archivo fotográfico (todas online)	4,47% 3 se contestaron fuera de plazo.	Las consultas contestadas fuera de plazo entraron a la bandeja de correo no deseado.	Se está revisando la bandeja de correo no deseado con mayor periodicidad.
Responder en un plazo máximo de 18 días hábiles a las peticiones de visita a la cueva de Altamira	Contestaciones realizadas en un plazo máximo de 18 días hábiles a las peticiones de visita a la cueva de Altamira y porcentaje sobre el total	<b>606</b>  <b>1 se contestó fuera de plazo</b>	<b>0,16%</b>	Las consultas contestadas fuera de plazo entraron a la bandeja de correo no deseado.	Se está revisando la bandeja de correo no deseado con mayor periodicidad.

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
<p>Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 18 días hábiles desde su recepción en el museo.</p>	<p>Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 18 días hábiles desde su recepción en el museo y porcentaje sobre el total.</p>	<p>39 quejas 12 sugerencias. Total 51</p> <p>1 sugerencia no pudo responderse por falta de datos.</p> <p>Quejas y sugerencias contestadas dentro del plazo: 49 (98 %) Se contestó fuera de plazo a 1 queja.</p> <p>Se recibieron 4 felicitaciones</p>	<p>1 (2%)</p>	<p>La queja que se contestó fuera de plazo entró a la bandeja de correo no deseado.</p>	<p>Se está revisando la bandeja de correo no deseado con mayor periodicidad.</p> <p>Se están supervisando los protocolos de toma de datos de los remitentes en su cumplimiento de quejas y sugerencias para la obtención de toda la información necesaria, incluida la de contacto.</p>