



### CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS. AÑO 2023

#### CENTRO: Museo Geominero

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Proporcionar a los visitantes información presencial, con un tiempo máximo de espera de 15 minutos, acerca del contenido e itinerario de las exposiciones permanentes y temporales.	Porcentaje de solicitudes atendidas presencialmente sobre el contenido e itinerario de las exposiciones permanentes y temporales en el plazo establecido.	100%	0%	Se ha aumentado en más de 10.500 personas el número de visitantes que ha recibido el Museo en 2023 (de 47.108 a 57.549)	
Responder a las solicitudes de reserva de visitas para grupos o de asistencia a los talleres en un tiempo máximo de un día laborable desde el momento de su recepción telefónica o telemática.	Porcentaje de solicitudes atendidas en relación a las visitas para grupos en el plazo establecido.	100%	0%	Desde 2022 se han implementado dos turnos de visitas guiadas.	
Actualizar la página web del Museo dentro de los cinco días siguientes	Porcentaje de actualizaciones de los contenidos de la página	100%	0%	En el momento actual se está desarrollando una nueva web para el	



COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
desde que se modifica la programación de cada temporada.	web del Museo en relación a la programación ofrecida, considerando el plazo establecido.			IGME, actualizándose toda la parte relativa al Museo.	
Responder a las peticiones de investigadores externos al IGME para acceder y consultar los fondos museísticos en el plazo de cinco días hábiles desde la recepción por escrito de la solicitud.	Porcentaje de peticiones atendidas para acceder y consultar los fondos del Museo en el plazo establecido.	100%	0%	Se han recibido 11 solicitudes de especialistas para consultar las colecciones.	
Atender a las solicitudes de fotografiado y/o filmación de los fondos del Museo en el plazo de cinco días hábiles desde la recepción por escrito de la solicitud.	Porcentaje de solicitudes atendidas en relación al fotografiado o filmación de ejemplares de las colecciones en el plazo establecido.	100%	0%	Se han recibido 6 solicitudes de fotografiado y 5 de filmado de piezas de las colecciones.	
Responder a las solicitudes de información sobre las condiciones de préstamo y disponibilidad de exposiciones itinerantes en el plazo de diez días	Porcentaje de respuestas realizadas en relación a la disponibilidad y condiciones de préstamo de las exposiciones	100%	0%	Se han recibido 5 solicitudes de petición de exposiciones temporales.	



COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
hábiles desde la recepción por escrito de la solicitud.	temporales, dentro del plazo establecido.				
Responder a las solicitudes de información y reserva de espacios, así como de envío de publicaciones y productos del Museo, en el plazo de diez días hábiles desde la recepción por escrito de la solicitud.	Porcentaje de peticiones atendidas referentes a la reserva de espacios del Museo, así como el envío de publicaciones y productos, dentro del plazo establecido.	100%	0%	Se han recibido 14 solicitudes de reservas de espacios y 12 de envío de material didáctico.	
Nivel de satisfacción de los visitantes en relación a los servicios ofrecidos por el Museo: talleres y visitas guiadas.	Encuestas de calidad puestas a disposición de los visitantes para valorar su nivel de satisfacción.  Nivel de satisfacción de los visitantes en relación a los servicios ofrecidos por el Museo: talleres y visitas guiadas.			El Museo carece de personal para llevar a cabo la realización de encuestas de calidad.	Mientras esta situación se resuelve, utilizaremos un libro de visitas en formato fichas que los visitantes podrán rellenar para expresar su nivel de satisfacción.