



### CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS. AÑO 2021

#### CENTRO: Museo Nacional de Ciencia y Tecnología

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Proporcionar a los visitantes información de forma presencial sobre el contenido del itinerario de las exposiciones en un plazo inferior a 15 minutos	Porcentaje de peticiones atendidas de información presencial sobre el contenido e itinerario de las exposiciones en el plazo establecido	100%	0%		
Responder a las solicitudes de visitas para grupos en un plazo de 3 días laborables desde el momento de su petición	Porcentaje de solicitudes atendidas, en el plazo de tres días laborables desde el momento de su recepción, a peticiones de visitas para grupos	97,07%	2,93%	Elevada demanda puntual de solicitudes de visitas en grupo, en mayo por los campamentos de verano, y en octubre-noviembre por el comienzo del curso escolar	
Responder a las solicitudes de información, orientación, atención y consulta de los servicios de biblioteca, archivo y documentación en el plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud	Porcentaje de peticiones atendidas, en el plazo de diez días desde el momento de su recepción, sobre consultas de los fondos del Museo por parte de los investigadores en biblioteca, archivo o documentación	100%	0%		
Responder a las solicitudes de información de préstamo de exposiciones itinerantes en el plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud	Porcentaje de solicitudes atendidas acerca del préstamo de exposiciones itinerantes en el plazo de diez días hábiles tras la recepción de la solicitud	100%	0%		



Responder a las solicitudes de reservas de espacios en el plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud	Porcentaje de solicitudes atendidas respecto a la solicitud de reserva de espacio en el plazo de diez días tras la recepción de la solicitud	100%	0%		
---	--	------	----	--	--