



CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS. AÑO 2021

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%	El personal de atención en sala del Museo ha tenido trabajo presencial durante toda la crisis sanitaria, siempre que el Museo haya estado abierto al público. En 2021 hemos tenido 34.112 visitantes.	
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.	95%	5%	Se han registrado quejas de algunos visitantes en fin de semana por tener que esperar colas para entrar.	No se ha podido implementar ninguna medida de subsanación. Las colas se producían en horas punta debido al aforo limitado de la sala a causa de los protocolos COVID implantados en el Museo.



COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Actualizar la página web del Museo dentro de los cinco días siguientes desde que se modifica la programación de cada temporada.	Porcentaje de actualizaciones de los contenidos de la página web del Museo en relación a la programación ofrecida, considerando el plazo establecido.	100%	0%	<p>El número de actividades presenciales se redujo considerablemente, si bien se informó de la realización de 18 talleres durante la Semana de la Ciencia. Tuvieron 266 asistentes.</p> <p>La actualización de la web ha estado muy relacionada con las medidas implantadas en el Museo por la crisis sanitaria de la COVID19: uso de mascarilla, de gel hidroalcohólico, aforo controlado, cierre de las plantas superiores del Museo... Los visitantes han estado informados en todo momento de las medidas adoptadas.</p>	



COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
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 realizado 2 solicitudes de consulta de fondos.	
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 realizado 7 solicitudes de fotografiado y filmación de piezas.	
Responder a las solicitudes de información sobre las condiciones de préstamo y disponibilidad de exposiciones itinerantes en el plazo de diez días hábiles desde la recepción por escrito de la solicitud.	Porcentaje de respuestas realizadas en relación a la disponibilidad y condiciones de préstamo de las exposiciones temporales, dentro del plazo establecido.	100%	0%	Se han realizado 2 solicitudes de petición de exposiciones temporales.	
Responder a las solicitudes de	Porcentaje de peticiones atendidas	100%	0%	Se han realizado 11 solicitudes de reservas	



COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
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.	referentes a la reserva de espacios del Museo, así como el envío de publicaciones y productos, dentro del plazo establecido.			de espacios y 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.	No se han realizado.	No se han realizado.	Los talleres han estado suspendidos por los protocolos COVID y las visitas guiadas han sido muy esporádicas.	

El año 2021 ha sido muy anómalo debido a la incidencia de la crisis sanitaria provocada por la COVID 19. Las visitas han estado suspendidas durante mucho tiempo y no se ha realizado ninguno de los talleres periódicos del Museo. Las exposiciones temporales han tenido muy poco movimiento y no se ha autorizado el alquiler de espacios en prevención del cumplimiento estricto de los protocolos.