

A N E X O 2

SEGUIMIENTO CARTAS DE SERVICIOS 2020

FNMT-RCM

CERES

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2020

CENTRO DIRECTIVO U ORGANISMO: FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE – REAL CASA DE LA MONEDA (CERES)

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN
Puesta a disposición del certificado de persona física antes de 30 minutos, una vez acreditada su identidad.	Porcentaje de certificados de persona física que se han puesto a disposición del solicitante antes de 30 minutos.	100%	0%	--	--
Servicio de certificación electrónica disponible, como mínimo, un 95 % del tiempo total, en cómputo acumulado anual.	Porcentaje disponibilidad de los servicios de certificación electrónica del 95%.	99,96%	5,22%	--	--
Responder en un plazo inferior a 15 días hábiles las quejas recibidas.	Porcentaje de quejas contestadas en el plazo comprometido.	96,7%	3,3%	---	--

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2020**CENTRO DIRECTIVO U ORGANISMO: FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE – REAL CASA DE LA MONEDA (CERES)**

INDICADORES	RESULTADOS 2020	RESULTADOS 2019	VARIACIÓN 2020/2019
Porcentaje de certificados de persona física que se han puesto a disposición del solicitante antes de 30 minutos.	100%	100%	0%
Porcentaje disponibilidad de los servicios de certificación electrónica del 95%.	99,96%	99,50%	0,46%
Porcentaje de quejas contestadas en el plazo comprometido.	96,7%	82,60%	17,07%