

***A N E X O 2***

***SEGUIMIENTO***

***CARTAS DE SERVICIOS 2020***

***FNMT-RCM***

***MUSEO CASA DE LA MONEDA***

<b>CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2020</b>					
<b>CENTRO DIRECTIVO U ORGANISMO: FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE- REAL CASA DE LA MONEDA (MUSEO CASA DE LA MONEDA)</b>					
<b>COMPROMISO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>VALOR REAL</b>	<b>DESVIACIÓN</b>	<b>CAUSAS</b>	<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN</b>
Responder a las solicitudes de visitas guiadas para grupos y a las peticiones de los investigadores en el plazo máximo de 8 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	Porcentaje de solicitudes de visitas contestadas en plazo.	100%	--	--	--
	Porcentaje de contestaciones a investigadores, contestadas en plazo.	100%	--	--	--
Responder en un plazo inferior a 15 días hábiles las quejas recibidas.	Porcentaje de quejas contestadas en el plazo comprometido.	100%	--	--	--

<b>VARIACIONES RESPECTO AL EJERCICIO ANTERIOR</b>			
<b>INDICADORES</b>	<b>RESULTADOS 2020</b>	<b>RESULTADOS 2019</b>	<b>VARIACIÓN 2020/2019</b>
Porcentaje de solicitudes de visitas contestadas en plazo.	100%	100%	--
Porcentaje de contestaciones a investigadores, contestadas en plazo.	100%	100%	--
Porcentaje de quejas contestadas en el plazo comprometido.	100%	66%	51,51%