

A N E X O 2

SEGUIMIENTO

CARTAS DE SERVICIOS 2020

FNMT-RCM

MUSEO CASA DE LA MONEDA

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2020					
CENTRO DIRECTIVO U ORGANISMO: FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE- REAL CASA DE LA MONEDA (MUSEO CASA DE LA MONEDA)					
COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN
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%	--	--	--

VARIACIONES RESPECTO AL EJERCICIO ANTERIOR			
INDICADORES	RESULTADOS 2020	RESULTADOS 2019	VARIACIÓN 2020/2019
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%