

A N E X O 2

SEGUIMIENTO CARTAS DE SERVICIOS 2021

FNMT-RCM

CERES

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2021

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%	=		
Servicio de certificación electrónica disponible, como mínimo, un 95 % del tiempo total, en cómputo acumulado anual.	Porcentaje disponibilidad de los servicios de certificación electrónica.	99,5%	+ 4,73	Incidentes de Servicios	
Responder en un plazo inferior a 15 días hábiles las quejas recibidas.	Porcentaje de quejas contestadas en el plazo comprometido.	98,96%	-1,04	Mejoras	

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2021**CENTRO DIRECTIVO U ORGANISMO: FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE – REAL CASA DE LA MONEDA (CERES)**

INDICADORES	RESULTADOS 2021	RESULTADOS 2020	VARIACIÓN 2021/2020
Porcentaje de certificados de persona física que se han puesto a disposición del solicitante antes de 30 minutos.	100%	100%	=
Porcentaje disponibilidad de los servicios de certificación electrónica del 95%.	99,5%	99,96%	-0,46
Porcentaje de quejas contestadas en el plazo comprometido.	98,96%	96,7%	+2,33