

A N E X O 2

SEGUIMIENTO CARTAS DE SERVICIOS 2022

FNMT-RCM

CERES

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2022**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%	-	-
Se garantiza que el servicio de certificación electrónica estará disponible, como mínimo, un 95% del tiempo total, en cómputo acumulado Anual.	Porcentaje disponibilidad de los servicios de certificación electrónica. Objetivo 95%.	99,79%	4,79 %	-	-
Responder en un plazo inferior a 15 días hábiles las quejas recibidas.	Porcentaje de quejas contestadas en el plazo comprometido.	100%	0%	-	-

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2022			
CENTRO DIRECTIVO U ORGANISMO: FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE – REAL CASA DE LA MONEDA (CERES)			
INDICADORES	RESULTADOS 2022	RESULTADOS 2021	VARIACIÓN 2022/2021
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. Objetivo 95%.	99,79%	99,5%	0,29%
Porcentaje de quejas contestadas en el plazo comprometido.	100%	98,96%	1,04%