

***SEGUIMIENTO CARTAS DE SERVICIOS 2023***  
***FNMT-RCM***  
***CERES***

**CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2023**

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

<b>COMPROMISO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>VALOR REAL</b>	<b>DESVIACIÓN</b>	<b>CAUSAS</b>	<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN</b>
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%.	99,33%	+4,33%	-	-
Responder en un plazo inferior a 15 días hábiles las quejas recibidas.	Porcentaje de quejas contestadas en el plazo comprometido.	100%	0%	-	-

<b>CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2023</b>			
<b>CENTRO DIRECTIVO U ORGANISMO: FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE – REAL CASA DE LA MONEDA (CERES)</b>			
<b>INDICADORES</b>	<b>RESULTADOS 2023</b>	<b>RESULTADOS 2022</b>	<b>VARIACIÓN 2023/2022</b>
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%.	99,33%	99,79%	-0,46%
Porcentaje de quejas contestadas en el plazo comprometido.	100%	100%	0%