



MINISTERIO
DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIONES
PÚBLICAS

SUBSECRETARÍA
INSPECCIÓN GENERAL

SEGUIMIENTO
CARTAS DE SERVICIOS 2016
FNMT-RCM
CERES

ALCALÁ, 7 Y 9
28014 MADRID

**CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2016****CENTRO DIRECTIVO U ORGANISMO: FABRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE- REAL CASA DE LA MONEDA (CERES)**

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN
Descarga del certificado de persona física antes de 30 minutos, una vez acreditada la identidad del ciudadano.	Porcentaje de certificados de persona física que se han descargado dentro del tiempo estipulado (antes de 30 minutos)	99,99%			
Contestar en un plazo inferior a 15 días hábiles las quejas recibidas	Cantidad de quejas recibidas	20			
	Porcentaje de quejas contestadas en plazo	75%			

**CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2016****CENTRO DIRECTIVO U ORGANISMO: FABRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE- REAL CASA DE LA MONEDA (CERES)**

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN
Se garantiza que el servicio de certificación electrónica estará disponible, como mínimo, un 95 por 100 del tiempo total, en cómputo acumulado.	Porcentaje de disponibilidad mensual de los Servicios (acumulado anual). Objetivo 95%	99,53			
	Índice de calidad percibida en las encuestas de satisfacción de clientes	8,45			



VARIACIONES RESPECTO AL EJERCICIO ANTERIOR (Carta convencional)			
CENTRO DIRECTIVO U ORGANISMO: FABRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE - REAL CASA DE LA MONEDA (CERES)			
INDICADORES	RESULTADOS 2016	RESULTADOS 2015	VARIACIÓN 2016/2015
Porcentaje de certificados de persona física que se han descargado dentro del tiempo estipulado (antes de 30 minutos)	99,99%		
Cantidad de quejas recibidas	20	17	
Porcentaje de quejas contestadas en plazo	75%	87,5	
Porcentaje de disponibilidad mensual de los Servicios (acumulado anual). Objetivo 95%	99,53	99,91	
Índice de calidad percibida en las encuestas de satisfacción de clientes	8,45	8,95	