



MINISTERIO
DE HACIENDA
Y FUNCIÓN PÚBLICA

SUBSECRETARÍA
INSPECCIÓN GENERAL

SEGUIMIENTO
CARTAS DE SERVICIOS 2017
FNMT-RCM
CERES

ALCALÁ, 7 Y 9
28014 MADRID

**CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2017****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)	100%			
Contestar en un plazo inferior a 15 días hábiles las quejas recibidas	Cantidad de quejas recibidas	21			
	Porcentaje de quejas contestadas en plazo	95,24%			

**CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2017****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%	99,962%			
	Índice de calidad percibida en las encuestas de satisfacción de cliente.	-----			Pendiente de finalizar las encuestas, por falta de plantilla.



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 2017	RESULTADOS 2016	VARIACIÓN 2017/2016
Porcentaje de certificados de persona física que se han descargado dentro del tiempo estipulado (antes de 30 minutos)	100%	99,99%	0,01%
Cantidad de quejas recibidas	21	20	+1
Porcentaje de quejas contestadas en plazo	95,24%	75%	+20,24%
Porcentaje de disponibilidad mensual de los Servicios (acumulado anual). Objetivo 95%	99,962%	99,53%	+0,432%
Índice de calidad percibida en las encuestas de satisfacción de clientes	—	8,45	Pendiente de finalizar las encuesta, por falta de plantilla