



MINISTERIO
DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIONES
PÚBLICAS

SUBSECRETARÍA
INSPECCIÓN GENERAL

SEGUIMIENTO
CARTAS DE SERVICIOS 2016
FNMT-RCM
MUSEO

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 (MUSEO CASA DE LA MONEDA)**

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN
Responder a las solicitudes de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de ocho días hábiles desde la recepción de la solicitud.	Cantidad de solicitudes de visitas guiadas para grupos.	221	Hubo 29 grupos menos que los establecidos como VLA (250 grupos)		
	Porcentaje de solicitudes de visitas contestadas en plazo.	100%			
Responder a las peticiones de los investigadores para acceder a los fondos y documentos en el plazo máximo de ocho días a contar desde la recepción de la solicitud	Cantidad de peticiones de investigadores	67			
	Porcentaje de contestaciones a investigadores, contestadas en plazo	100%			
Informar con carácter previo la programación anual de actividades culturales en las propias instalaciones del Museo y en su página web, antes del 31 de diciembre del año anterior a la programación anual.	Cantidad de informes de programación de actividades del Museo realizadas en el plazo comprometido.	Se envía la programación para su publicación en su página web a finales de enero de 2017	20 días		

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

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN
Contestar en un plazo inferior a 15 días hábiles las quejas recibidas.	Cantidad de quejas recibidas	1			
	Porcentaje de quejas contestadas en plazo	100%			

**VARIACIONES RESPECTO AL EJERCICIO ANTERIOR (Carta convencional)****CENTRO DIRECTIVO U ORGANISMO: FABRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE - REAL CASA DE LA MONEDA (MUSEO CASA DE LA MONEDA)**

INDICADORES	RESULTADOS 2016	RESULTADOS 2015	VARIACIÓN 2016/2015
Cantidad de solicitudes de visitas guiadas para grupos	221	268	-47
Porcentaje de solicitudes de visitas contestadas en plazo.	100%	100%	0
Cantidad de peticiones de investigadores	67	101	-34
Porcentaje de contestaciones a investigadores, contestadas en plazo	100%	100%	0
Cantidad de informes de programación de actividades del Museo realizadas en el plazo comprometido	1	1	0
Cantidad de quejas recibidas	1	0	1
Porcentaje de quejas contestadas en plazo	100%	100%	0



VARIACIONES RESPECTO AL EJERCICIO ANTERIOR (Carta convencional)

CENTRO DIRECTIVO U ORGANISMO: FABRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE - REAL CASA DE LA MONEDA (MUSEO CASA DE LA MONEDA)

INDICADORES	RESULTADOS 2016	RESULTADOS 2015	VARIACIÓN 2016/2015
Número de Visitantes del Museo	31.519	24.024	7.495
Número de Visitas virtuales al Museo a través de Internet	206.000	225.459	-19.459
Número de piezas de Museo que se pueden ver en Internet	619	619	0