



MINISTERIO
DE HACIENDA
Y FUNCIÓN PÚBLICA

SUBSECRETARÍA
INSPECCIÓN GENERAL

***SEGUIMIENTO
CARTAS DE SERVICIOS 2017
FNMT-RCM
MUSEO CASA DE LA MONEDA***

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 (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.	280	Hubo 30 grupos más 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	72			
	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	2 Se publica la programación en sus instalaciones y en la web a finales de diciembre de 2017			

**CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2017****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	5			
	Porcentaje de quejas en plazo	100 % Solamente se contesta 1 queja, las demás no se pueden contestar porque no dejan sus datos.			

**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 2017	RESULTADOS 2016	VARIACIÓN 2017/2016
Cantidad de solicitudes de visitas guiadas para grupos	280	221	59
Porcentaje de solicitudes de visitas contestadas en plazo.	100%	100%	0
Cantidad de peticiones de investigadores	72	67	5
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	2	1	1
Cantidad de quejas recibidas	5	1	4
Porcentaje de quejas contestadas en plazo	100%	100%	0

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

INDICADORES	RESULTADOS 2017	RESULTADOS 2016	VARIACIÓN 2017/2016
Número de Visitantes del Museo	32.348	31.519	829
Número de Visitas virtuales al Museo a través de Internet	98.430	206.000	-107.570
Número de piezas de Museo que se pueden ver en Internet	0 Se deciden eliminar de la página web temporalmente.	619	-619