

A N E X O 2

SEGUIMIENTO

CARTAS DE SERVICIOS 2018

FNMT-RCM

CERES

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2018

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
Disponibilidad de descarga del certificado de persona física antes de 30 minutos, una vez acreditada la identidad del ciudadano.	Porcentaje de certificados de persona física cuya descarga ha estado disponible antes de los 30 minutos tras la acreditación.	100%	N/A	N/A	N/A
Contestar en un plazo inferior a 15 días hábiles las quejas recibidas	Cantidad de quejas recibidas	48			
	Porcentaje de quejas contestadas en plazo	75%			
Se garantiza que el servicio de certificación electrónica estará disponible, como mínimo, un	Porcentaje de disponibilidad mensual de los Servicios (acumulado anual). Objetivo 95%	99,260%	N/A	N/A	N/A

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2018**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
95% del tiempo total, en cómputo acumulado.	Índice de Calidad percibida en las Encuestas de Satisfacción de Clientes.	N/A	N/A	N/A	N/A

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 2018	RESULTADOS 2017	VARIACIÓN 2018/2017
Porcentaje de certificados de persona física que cuya descarga ha estado disponible antes de los 30 minutos tras la acreditación.	100%	100%	N/A
Cantidad de quejas recibidas	48	21	27
Porcentaje de quejas contestadas en plazo	75%	95,24%	20,24%
Porcentaje de disponibilidad mensual de los Servicios (acumulado anual). Objetivo 95%	99,260%	99,962%	0.700%
Índice de calidad percibida en las encuestas de satisfacción de clientes	N/A	N/A	N/A