



**Real Casa de la Moneda**  
Fábrica Nacional  
de Moneda y Timbre

***A N E X O 2***

***SEGUIMIENTO***

***CARTAS DE SERVICIOS 2019***

***FNMT-RCM***

***CERES***

**CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2019**

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

<b>COMPROMISO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>VALOR REAL</b>	<b>DESVIACIÓN</b>	<b>CAUSAS</b>	<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN</b>
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%	---	---	---
Contestar en un plazo inferior a 15 días hábiles las quejas recibidas.	Cantidad de quejas recibidas	161	---	---	---
	Porcentaje de quejas contestadas en plazo	82,60%	---	---	---
Se garantiza que el servicio de certificación electrónica estará disponible, como mínimo, un 95% del tiempo total, en cómputo acumulado.	Porcentaje de disponibilidad mensual de los Servicios (acumulado anual). Objetivo 95%.	99,50%	---	---	---
	Índice de Calidad percibida en las Encuestas de Satisfacción de Clientes.	N/A	---	---	---

<b>VARIACIONES RESPECTO AL EJERCICIO ANTERIOR (Carta convencional)</b>			
<b>CENTRO DIRECTIVO U ORGANISMO: FABRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE - REAL CASA DE LA MONEDA (CERES)</b>			
<b>INDICADORES</b>	<b>RESULTADOS 2019</b>	<b>RESULTADOS 2018</b>	<b>VARIACIÓN 2019/2018</b>
Porcentaje de certificados de persona física que cuya descarga ha estado disponible antes de los 30 minutos tras la acreditación.	100%	100%	---
Cantidad de quejas recibidas.	161	48	235,42%
Porcentaje de quejas contestadas en plazo.	82,60%	75%	10,13%
Porcentaje de disponibilidad mensual de los Servicios (acumulado anual). Objetivo 95%.	99,50%	99,260%	0,24%
Índice de calidad percibida en las encuestas de satisfacción de clientes.	N/A	N/A	---