



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)

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%	---	---	---
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	---	---	---

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 2019	RESULTADOS 2018	VARIACIÓN 2019/2018
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	---