



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

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

### ***SEGUIMIENTO***

***CARTAS DE SERVICIOS 2019***

***FNMT-RCM***

***MUSEO CASA DE LA MONEDA***

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

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

<b>COMPROMISO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>VALOR REAL</b>	<b>DESVIACIÓN</b>	<b>CAUSAS</b>	<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN</b>
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.	546			
	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	82			
	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			
Contestar en un plazo inferior a 15 días hábiles las quejas recibidas.	Cantidad de quejas recibidas	2			
	Porcentaje de quejas 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)**

<b>INDICADORES</b>	<b>RESULTADOS 2019</b>	<b>RESULTADOS 2018</b>	<b>VARIACIÓN 2019/2018</b>
Cantidad de solicitudes de visitas guiadas para grupos	546	415	31,57%
Porcentaje de solicitudes de visitas contestadas en plazo.	100%	100%	-
Cantidad de peticiones de investigadores	82	115	-28,70%
Porcentaje de contestaciones a investigadores, contestadas en plazo	100%	100%	-
Cantidad de informes de programación de actividades del Museo realizadas en el plazo comprometido	2	2	-
Cantidad de quejas recibidas	2	3	-33,33%
Porcentaje de quejas contestadas en plazo	100%	66%	34%

**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)**

<b>INDICADORES</b>	<b>RESULTADOS 2019</b>	<b>RESULTADOS 2018</b>	<b>VARIACIÓN 2019/2018</b>
Número de Visitantes del Museo	56.409	47.426	18,94%
Número de Visitas virtuales al Museo a través de Internet	254.479	241.080	5,56%
Número de piezas de Museo que se pueden ver en Internet	Se deciden eliminar de la página web temporalmente	Se deciden eliminar de la página web temporalmente	-