

SEGUIMIENTO CARTAS DE SERVICIOS 2024
FNMT-RCM
CERES

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2024**CENTRO DIRECTIVO U ORGANISMO: FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE – REAL CASA DE LA MONEDA (CERES)**

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN
Puesta a disposición del certificado de persona física antes de 30 minutos, una vez acreditada su identidad.	Porcentaje de certificados de persona física que se han puesto a disposición del solicitante antes de 30 minutos.	100%	0%	-	-
Se garantiza que el servicio de certificación electrónica estará disponible, como mínimo, un 95% del tiempo total, en cómputo acumulado Anual.	Porcentaje disponibilidad de los servicios de certificación electrónica. Objetivo 95%.	99,99%	+4,99%	-	-
Responder en un plazo inferior a 15 días hábiles las quejas recibidas.	Porcentaje de quejas contestadas en el plazo comprometido.	100%	0%	-	-

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2024			
CENTRO DIRECTIVO U ORGANISMO: FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE – REAL CASA DE LA MONEDA (CERES)			
INDICADORES	RESULTADOS 2024	RESULTADOS 2023	VARIACIÓN 2024/2023
Porcentaje de certificados de persona física que se han puesto a disposición del solicitante antes de 30 minutos.	100%	100%	0
Porcentaje disponibilidad de los servicios de certificación electrónica. Objetivo 95%.	99,99%	99,33%	+0,66%
Porcentaje de quejas contestadas en el plazo comprometido.	100%	100%	0