

CARTA DE SERVICIOS MUFACE 2025-2028



CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES AÑO 2025

| COMPROMISO | INDICADOR | VALOR INDICADOR 2025 | GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL | MEDIDAS CORRECTORAS A ADOPTAR |
|---|--|---|---|---|
| 1. Resolución de las reclamaciones formuladas ante Comisión Mixta por actuaciones de asistencia sanitaria de entidades concertadas en el plazo máximo de seis meses desde que la solicitud tiene entrada en MUFACE, en caso de que intervenga la Comisión Mixta Nacional, o de tres si el expediente se resuelve a nivel provincial | Porcentaje de resolución de las reclamaciones/expedientes en el plazo máximo de seis meses, en caso de que intervenga la Comisión Mixta Nacional, o de tres si el expediente se resuelve a nivel provincial. | 96,76% Comisión Mixta Nacional. 97,85 % en Comisión Mixta Provincial. | 96,76% Comisión Mixta Nacional. 97,85 % en Comisión Mixta Provincial. | La puesta en marcha de la aplicación GESCOM (Gestión de Comisiones Mixtas), permitirá generar un aviso de los plazos de resolución de los expedientes a los Servicios Provinciales permitiendo acortar plazos y evitar retrasos en la resolución que repercuten en los plazos disponibles por la CMN para resolver los expedientes. |
| 2. Resolución de las solicitudes de las prestaciones complementarias dentarias y oculares, en un plazo no superior a 10 días hábiles desde la recepción en MUFACE de la solicitud completa | Porcentaje de solicitudes de prestaciones complementarias dentarias y oculares con resolución de pago dictada en el plazo de 10 días hábiles o inferior desde la recepción en MUFACE de la solicitud completa. | 65,8% | 65,8% | Digitalización, armonización y simplificación del proceso de tramitación |
| 3. Resolución de las solicitudes de las ayudas sociosanitarias a personas con enfermedad celíaca, en un plazo no superior a 5 días hábiles desde la recepción en MUFACE de la solicitud completa | Porcentaje de solicitudes de ayudas sociosanitarias a personas con enfermedad celíaca resueltas en el plazo de cinco días hábiles o inferior desde que se recibe en MUFACE toda la documentación necesaria para el reconocimiento de la prestación | 71,4% | 71,4% | Digitalización, armonización y simplificación del proceso de tramitación |

| COMPROMISO | INDICADOR | VALOR INDICADOR 2025 | GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL | MEDIDAS CORRECTORAS A ADOPTAR |
|---|--|----------------------|-----------------------------|--|
| 4. Resolución de las solicitudes de subsidio de incapacidad temporal, de riesgo durante el embarazo o de riesgo durante la lactancia natural en un plazo no superior a 7 días hábiles desde que MUFACE dispone de la información completa del órgano de personal y de la solicitud del mutualista | Porcentaje de resoluciones de pago de los subsidios debidos a incapacidad temporal, riesgo durante el embarazo o riesgo durante la lactancia natural dictadas en el plazo de 7 días hábiles o inferior desde que MUFACE dispone de la documentación necesaria | 71,1% | 71,1% | Digitalización, armonización y simplificación del proceso de tramitación |
| 5. Resolución de las solicitudes de subsidio de jubilación, defunción o de ayuda al sepelio, en un plazo no superior a 7 días hábiles desde la recepción en MUFACE de la solicitud completa | Porcentaje de resoluciones dictadas en el plazo de 7 días hábiles o inferior respecto a solicitudes de ayudas al sepelio, subsidios de defunción o jubilación, desde que se recibe en MUFACE toda la documentación necesaria para el reconocimiento de la prestación | 75,9% | 75,9% | Digitalización, armonización y simplificación del proceso de tramitación |
| 6. Publicación de la convocatoria anual de ayudas asistenciales en el primer semestre del año natural | Número de convocatorias anuales de concesión de ayudas asistenciales publicadas en el primer semestre de cada año natural | 1 | 100% | |
| 7. Publicación de la convocatoria anual de ayudas para los programas sociosanitarios en el primer semestre del año natural | Número de convocatorias anuales de concesión de ayudas sociosanitarias publicadas en el primer semestre de cada año natural | 1 | 100% | |
| 8. Publicación de la convocatoria anual de becas de estudio en el primer semestre del año natural | Número de convocatorias anuales de concesión de becas de estudio publicadas en el primer semestre de cada año natural | 1 | 100% | |
| 9. Actualización permanente (diaria) del portal web | Número de actualizaciones web (páginas) realizadas en el año natural. | 781 | | |

| COMPROMISO | INDICADOR | VALOR INDICADOR 2025 | GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL | MEDIDAS CORRECTORAS A ADOPTAR |
|--|---|----------------------|-----------------------------|--|
| 10. Incorporación anual de al menos dos servicios para mutualistas en la App | Número anual de integraciones de servicios en la App | 2 | 100% | |
| 11. Contestación de la OIM de consultas personalizadas derivadas por el teléfono 060 de manera inmediata | Porcentaje de llamadas atendidas con inmediatez en el año natural sobre el total de llamadas derivadas por el servicio 060 | 47,9 % | 47,9 % | Mejora de la canalización de las respuestas telefónicas: reorganización de turnos de trabajo e implantación de soluciones tecnológicas |
| 12. Contestación por la OIM a consultas por escrito formuladas a través de la sede/App en un plazo máximo de 5 días hábiles | Porcentaje de consultas formuladas a través del Formulario web/App atendidas en un plazo de 5 días hábiles o inferior | 81,5% | 81,5% | Mejora de la canalización de las respuestas escritas: reorganización de turnos de trabajo e implantación de soluciones tecnológicas |
| 13. Atención preferente a las llamadas telefónicas recibidas de las personas mutualistas de 75 años o más (MUFACE 75+) | Porcentaje de llamadas efectuadas en el ámbito del servicio MUFACE 75+ atendidas con inmediatez sobre el total de llamadas realizadas por los y las mutualistas | 76.272 | 36,6% | Se prevé la realización exacta de la totalidad de la medición en próximos ejercicios, ya que por el momento no se puede medir la inmediatez de modo exacto sino aproximado. La medición de 2025 se refiere al número de llamadas atendidas en MUFACE 75 sobre el total de llamadas realizadas por los mutualistas. |
| 14. Atender en el plazo máximo de dos días hábiles desde su recepción en MUFACE cualquier consulta relacionada con el Plan de Pensiones de la AGE, o con la previsión social complementaria, efectuada por los partícipes y beneficiarios del Plan de la AGE o por cualquier otro empleado del conjunto de las administraciones públicas | Porcentaje de Consultas relacionada con el Plan de Pensiones de la AGE, o con la previsión social complementaria, efectuada por los partícipes y beneficiarios del Plan de la AGE o por cualquier otro empleado del conjunto de las administraciones públicas que hayan sido atendidas por la Oficina del Partícipe en el plazo máximo de dos días hábiles desde su recepción en MUFACE | 67,2% | 67,2% | Mejoras del trabajo: creación del Formulario de atención al partícipe, reorganización de la Oficina del Partícipe |