Cuadro de Seguimiento de Cartas de Servicios. Año 2023

CENTRO:

MUTUALIDAD GENERAL DE FUNCIONARIOS CIVILES DEL ESTADO (MUFACE)

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
AGILIDAD EN LA GESTIÓN					
Resolución en un máximo de 7 días de la solicitud de afiliación o alta de mutualistas y beneficiarios, siempre que cumplan los requisitos.	Porcentaje de expedientes de afiliación o alta de mutualistas y beneficiarios, resueltos antes de los 7 días de su presentación.[i]	100%			
Resolución en el momento de la solicitud de baja de mutualistas y beneficiarios, siempre que cumplan los requisitos.	Porcentaje de expedientes de baja de mutualistas y beneficiarios, resueltos en el momento de su presentación.	100%			
Efectividad en el cambio ordinario de entidad proveedora de asistencia sanitaria al día siguiente de la solicitud.	Porcentaje de efectividad para cumplir el plazo	100%			
Resolución de las reclamaciones/expedientes en el plazo máximo de seis meses, cuando intervenga la Comisión Mixta Nacional, o de tres sí 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 sí el expediente se resuelve a nivel provincial.	98,9% CMN 99 % en CMP Tiempo medio de resolución desde la entrada en el SP hasta su resolución: 93,01 días CMN (de un máximo de 180 días) 29,02 días CMP (de un máximo de 90 días)	1,1 1	Algunos expedientes han requerido subsanación, lo que, debido a retrasos en la entrega al interesado del oficio de subsanación, demora la resolución del expediente.	Creación de un Sistema de Gestión de Comisiones Mixtas Sanitarias (GESCOM), lo que permitirá generar un aviso de los plazos de resolución de los expedientes.

Envío de la Tarjeta Sanitaria Europea (TSE) al domicilio del interesado en un plazo máximo de 10 días.	Porcentaje de tarjeta sanitarias europea (TSE) enviadas en el plazo máximo de 10 días.	100%			
Abono de los subsidios en el caso de incapacidad temporal, de riesgo durante el embarazo o de riesgo durante la lactancia natural en un plazo no superior a 7 días desde que MUFACE dispone de la información completa del órgano de personal y de la solicitud del mutualista.	Media de días empleados en el pago de los subsidios debidos a incapacidad temporal, riesgo durante el embarazo o riesgo durante la lactancia natural desde que MUFACE dispone de la información que remite la unidad de personal.	8 (mediana)	1 día	Se acumula por el retraso en el envío de la documentación al Servicio Provincial por el órgano de personal	
Resolución de los expedientes por lesiones permanentes no invalidantes, prestación por gran invalidez en un plazo no superior a 7 días desde que se recibe en MUFACE toda la documentación necesaria para el reconocimiento de la prestación.	Porcentaje de resolución de los expedientes en un plazo no superior a 7 días del expediente de indemnización por lesiones permanentes no invalidantes desde que se recibe en MUFACE toda la documentación necesaria para el reconocimiento de la prestación. Porcentaje de resolución de los expedientes en un plazo no superior a 7 días de la prestación por gran invalidez desde que se recibe en MUFACE toda la documentación necesaria para el reconocimiento de la prestación	100% 100%			

Resolución de los subsidios de jubilación, de defunción o de ayuda al sepelio, en un plazo no superior a 7 días desde la recepción en MUFACE de la solicitud completa. En el caso de la presentación a través de la sede electrónica se resolverá en un plazo no superior a 3 días desde la presentación de la solicitud completa.	Porcentaje de los subsidios de jubilación, de defunción o de ayuda al sepelio, en un plazo no superior a 7 días desde la recepción en MUFACE de la solicitud completa. En el caso de la presentación a través de la sede electrónica se resolverá en un plazo no superior a 3 días desde la presentación de la solicitud completa.	4 (mediana)			
Realizar la convocatoria anual de ayudas asistenciales en el segundo semestre del año natural.	Porcentaje de convocatorias anuales de concesión de ayudas económicas dictadas en los plazos establecidos.	100%			
Realizar la convocatoria anual de ayudas para los programas socio-sanitarios en el primer semestre del año natural.	Porcentaje de convocatorias anuales de concesión de ayudas económicas dictadas en los plazos establecidos.	100%			
Realizar la convocatoria anual de becas para la formación en el primer semestre del año natural.	Porcentaje de convocatorias anuales de concesión de ayudas económicas dictadas en los plazos establecidos.	100%			

Resolución de solicitudes correspondiente a las prestaciones del Fondo especial en un plazo no superior a 20 días desde la recepción en MUFACE de la solicitud completa.	Porcentaje de expedientes correspondientes a las solicitudes del fondo especial resueltos en plazo.	95%	5	Las prestaciones son resueltas en los servicios centrales (SC). Pueden producirse retrasos si no se remite la documentación de forma inmediata desde el Servicio Provincial a los SC. Para el cálculo de las pensiones de FONDES es necesario esperar a la concesión de las pensiones por parte de Clases Pasivas y Seguridad Social.	

CALIDAD DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN					
Actualización permanente de la página web.	Frecuencia de actualización.	Diaria			
Envío de correos electrónicos a los mutualistas cuando se producen novedades que deben conocer para el ejercicio de sus derechos y obligaciones con la Mutualidad.	Numero de novedades comunicadas a través de correos electrónicos masivos a los mutualistas afectados por las mismas.	51 * Receta electrónica Extremadura. Marzo 23 * Receta electrónica La Rioja. Junio23 * Cierre oficina Palma de Mallorca por avería. Septiembre 23 * Campaña de comunicación a 48 provincias (quedaron 4 para 2024) de la implantación de Muface 75. Desde febrero hasta junio 23			
Contestación de la Oficina de Información al Mutualista de consultas personalizadas derivadas por el teléfono 060 de manera inmediata o en un plazo máximo de 7 días hábiles.	Media de respuesta en días	4,48			

Edición de la revista Muface con una periodicidad trimestral.	Número de ediciones anuales.	2	2	Problemas presupuestarios y de contratación impiden el cumplimiento de la frecuencia prevista	
COMPROMISOS DE LA OFICINA DEL PARTICIPE					
Atender, en el plazo máximo de dos días hábiles, cualquier consulta sobre el Plan de Pensiones de la AGE o sobre 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 atendidas en el plazo máximo de dos días hábiles 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.	95,0%	5.0	La situación de teletrabajo en una unidad con 3 pequeña como es la Oficina del Partícipe hace que algunos días las consultas recibidas por teléfono (las que se reciben por correo se contestan en el plazo establecido) se atiendan en un plazo de algo mayor del de los 2 días hábiles.	
Dirigir a la Entidad Gestora, o a la Comisión de Control cuando proceda, en el plazo máximo de dos días desde que disponga de la documentación justificativa o necesaria, cualquier reclamación o queja de los partícipes y beneficiarios del plan sobre la gestión del mismo, y facilitar en el mismo plazo la contestación o solución dada una vez recibida en la Oficina del Partícipe.	Porcentaje de reclamación o queja de los partícipes y beneficiarios cursadas en el plazo máximo de 2 días desde que disponga de la documentación justificativa o necesaria,	100%			

[i] Por error figura 24 horas en la Carta en lugar del máximo de 7 días expresado en el compromiso.