

A N E X O 2

SEGUIMIENTO CARTAS DE SERVICIOS 2020

FNMT-RCM

TIENDA DEL MUSEO

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2020					
CENTRO U ORGANISMO: FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE – REAL CASA DE LA MONEDA (TIENDA MUSEO)					
COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN
La entrega de los productos adquiridos en la tienda virtual https://tienda.fnmt.es/fnmmtv/ o pedidos telefónicos se realizará en el plazo máximo de 10 días hábiles siguientes a la compra.	Porcentaje de envío de pedidos realizados en los plazos comprometidos.	96%	--	--	--
Se contestará en un plazo inferior a 15 días las reclamaciones/quejas que se reciban.	Porcentaje de quejas contestadas en el plazo comprometido.	100%	--	--	--

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2020			
CENTRO U ORGANÍSMO: FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE – REAL CASA DE LA MONEDA (TIENDA MUSEO)			
INDICADOR	RESULTADOS 2020	RESULTADOS 2019	VARIACIÓN 2020/2019
Porcentaje de envío de pedidos realizados en los plazos comprometidos.	96%	98%	-2 %
Porcentaje de quejas contestadas en el plazo comprometido.	100%	100%	--