

A N E X O 2

SEGUIMIENTO CARTAS DE SERVICIOS 2021

FNMT-RCM

TIENDA DEL MUSEO

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2021					
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/fnmttv/ 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.	86%	-14%	Acumulación de pedidos (el canje de la moneda de 30€ antes se realizaba mayoritariamente a través de la banca) y bajas laborales por la covid y otras enfermedades del personal que prepara los pedidos. Esto último también ha afectado al personal de la empresa que realiza la entrega de los pedidos.	Al tratarse, principalmente, de un problema coyuntural, no se contemplan medidas extraordinarias, además de las ya implementadas internamente para evitar los contagios.
Se contestará en un plazo inferior a 15 días las reclamaciones/quejas que se reciban.	Porcentaje de quejas contestadas en el plazo comprometido.	90%	-10%	La acumulación de pedidos ha generado un aumento considerable de las incidencias, que han sido atendidas con el personal disponible en cada momento, que se ha visto mermado a menudo por la covid.	Al tratarse, principalmente, de un problema coyuntural, no se contemplan medidas extraordinarias, además de las ya implementadas internamente para evitar los contagios.

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 2021	RESULTADOS 2020	VARIACIÓN 2021/2020
Porcentaje de envío de pedidos realizados en los plazos comprometidos.	86%	96%	-10%
Porcentaje de quejas contestadas en el plazo comprometido.	90%	100%	-10%