



MINISTERIO
DE HACIENDA
Y FUNCIÓN PÚBLICA

SUBSECRETARÍA
INSPECCIÓN GENERAL

SEGUIMIENTO
CARTAS DE SERVICIOS 2017
FNMT-RCM
TIENDA DEL MUSEO

ALCALÁ, 7 Y 9
28014 MADRID

**CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2017****CENTRO DIRECTIVO U ORGANISMO: FABRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE - REAL CASA DE LA MONEDA (TIENDA DEL MUSEO)**

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN
La entrega de los productos adquiridos en la tienda virtual https://tienda.fmt.es o pedidos telefónicos se realizará en un plazo inferior a 10 días hábiles siguientes a la compra.	Porcentaje de envío de pedidos realizados en los plazos comprometidos.	100%			
Se contestarán en un plazo inferior a 15 días hábiles a las reclamaciones/quejas que se reciban.	Cantidad de quejas recibidas	13			
	Porcentaje de quejas contestadas en plazo	100 %			



VARIACIONES RESPECTO AL EJERCICIO ANTERIOR (Carta convencional)

CENTRO DIRECTIVO U ORGANISMO: FABRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE - REAL CASA DE LA MONEDA (TIENDA DEL MUSEO)

INDICADORES	RESULTADOS 2017	RESULTADOS 2016	VARIACIÓN 2017/2016
Porcentaje de envío de pedidos realizados en los plazos comprometidos.	100%	100%	0
Cantidad de quejas recibidas	13	15	-2 (-13,3%)
Porcentaje de quejas contestadas en plazo	100 %	100 %	0