



MINISTERIO  
DE HACIENDA  
Y ADMINISTRACIONES  
PÚBLICAS

SUBSECRETARÍA  
INSPECCIÓN GENERAL

**SEGUIMIENTO**  
**CARTAS DE SERVICIOS 2016**  
**FNMT-RCM**  
**TIENDAS DEL MUSEO**

ALCALÁ, 7 Y 9  
28014 MADRID

**CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2016****CENTRO DIRECTIVO U ORGANISMO: FABRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE - REAL CASA DE LA MONEDA (TIENDAS DEL MUSEO)**

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN
La entrega de los productos adquiridos en la tienda virtual <a href="https://tienda.fnmt.es">https://tienda.fnmt.es</a> 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	15		Problemas de logística de la empresa de mensajería.	Nuevo envío al cliente en el momento de detectar la falta.
	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 (TIENDAS DEL MUSEO)**

<b>INDICADORES</b>	<b>RESULTADOS 2016</b>	<b>RESULTADOS 2015</b>	<b>VARIACIÓN 2016/2015</b>
Porcentaje de envío de pedidos realizados en los plazos comprometidos.	100%	100%	0
Cantidad de quejas recibidas	15	25	- 40 %
Porcentaje de quejas contestadas en plazo	100 %	100%	0