



Real Casa de la Moneda
Fábrica Nacional
de Moneda y Timbre

A N E X O 2

SEGUIMIENTO

CARTAS DE SERVICIOS 2019

FNMT-RCM

TIENDA DEL MUSEO

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2019

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 expedición de los productos adquiridos en la tienda virtual https://tienda.fnmt.es o pedidos telefónicos se realizará en un plazo inferior a 7 días hábiles siguientes a la compra.	Porcentaje de envío de pedidos realizados en los plazos comprometidos.	98%			
Se contestarán en un plazo inferior a 15 días hábiles a las reclamaciones/quejas que se reciban.	Cantidad de quejas recibidas	155			
	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 2019	RESULTADOS 2018	VARIACIÓN 2019/2018
Porcentaje de envío de pedidos realizados en los plazos comprometidos.	98%	98%	0%
Cantidad de quejas recibidas	155	164	- 9
Porcentaje de quejas contestadas en plazo	100%	99%	+ 1%