

A N E X O 2

SEGUIMIENTO

CARTAS DE SERVICIOS 2018

FNMT-RCM

TIENDA DEL MUSEO

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2018

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.fnmt.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.	98%			
Se contestarán en un plazo inferior a 15 días hábiles a las reclamaciones/quejas que se reciban.	Cantidad de quejas recibidas	164			
	Porcentaje de quejas contestadas en plazo	99%			

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 2018	RESULTADOS 2017	VARIACIÓN 2018/2017
Porcentaje de envío de pedidos realizados en los plazos comprometidos.	98%	100%	- 2%
Cantidad de quejas recibidas	164	13	+151
Porcentaje de quejas contestadas en plazo	99%	100 %	- 1%