

A N E X O 2

SEGUIMIENTO CARTAS DE SERVICIOS 2022

FNMT-RCM

TIENDA DEL MUSEO

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2022					
CENTRO DIRECTIVO 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 en los plazos comprometidos.	92%	-8%	Acumulación de pedidos debido al canje de la moneda conmemorativa 40€ dedicada al V Centenario de la Vuelta al Mundo. El canje de este tipo de moneda antes solo lo realizaban las entidades financieras. Se han cerrado un número importante de sucursales (por las fusiones de entidades y el cambio de modelo de negocio) y la FNMT ha asumido buena parte de la distribución directa de estas monedas.	Se han realizado horas extraordinarias en el almacén donde se preparan los pedidos de la Tienda Virtual y se han habilitado los equipos necesarios para preparar pedidos de esta moneda en la Tienda del Museo y en la oficina de Monedas Conmemorativas. Al tratarse de un problema coyuntural, no se contemplan medidas adicionales.
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 importante de las incidencias, que han sido atendidas con el personal disponible en cada momento, que se ha visto mermado a menudo por bajas médicas y por el disfrute a final de año de los días de libre disposición.	Al tratarse, principalmente, de un problema coyuntural, no se contemplan medidas extraordinarias.

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2022			
CENTRO DIRECTIVO U ORGANISMO: FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE – REAL CASA DE LA MONEDA (TIENDA MUSEO)			
INDICADORES	RESULTADOS 2022	RESULTADOS 2021	VARIACIÓN 2022/2021
Porcentaje de envío de pedidos en los plazos comprometidos.	92%	86%	6%
Porcentaje de quejas contestadas en el plazo comprometido.	90%	90%	0%