

***SEGUIMIENTO CARTAS DE SERVICIOS 2023***  
***FNMT-RCM***  
***TIENDA DEL MUSEO***

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2023					
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 <a href="https://tienda.fnmt.es/fnmttv/">https://tienda.fnmt.es/fnmttv/</a> 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.	80%	-20%	Acumulación de pedidos debido al canje de la moneda conmemorativa 40€ dedicada a la mayoría de edad de S.A.R. la Princesa de Asturias. Además de lo indicado el año pasado en cuanto al cambio en los canales de distribución de este tipo de moneda, cabe señalar el gran éxito que ha tenido esta moneda, incrementado por la cobertura mediática que ha tenido. A esta moneda se ha unido la dedicada al triunfo de la selección española femenina en el Mundial FIFA, que se puso a la venta en diciembre, en plena campaña de Navidad.	Se ha aumentado el número de horas trabajadas en el almacén donde se preparan los pedidos de la Tienda Virtual y se ha contratado el personal necesario de apoyo en la preparación de pedidos. Se plantea la necesidad de modernizar las instalaciones del almacén de expediciones de la Tienda Virtual.
Se contestará en un plazo inferior a 15 días las reclamaciones/quejas que se reciban.	Porcentaje de quejas contestadas en el plazo comprometido.	80%	-20%	La acumulación de pedidos ha generado un aumento importante de las incidencias, que han sido atendidas con el personal disponible en cada momento.	Se plantea la necesidad de ampliar el personal que atiende el servicio de atención al cliente.

<b>CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2023</b>			
<b>CENTRO DIRECTIVO U ORGANISMO: FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE – REAL CASA DE LA MONEDA (TIENDA MUSEO)</b>			
<b>INDICADORES</b>	<b>RESULTADOS 2023</b>	<b>RESULTADOS 2022</b>	<b>VARIACIÓN 2023/2022</b>
Porcentaje de envío de pedidos en los plazos comprometidos.	80%	92%	-12%
Porcentaje de quejas contestadas en el plazo comprometido.	80%	90%	-10%