

***SEGUIMIENTO CARTAS DE SERVICIOS 2024***  
***FNMT-RCM***  
***TIENDA DEL MUSEO***

**CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2024**

**CENTRO DIRECTIVO U ORGANISMO: FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE – REAL CASA DE LA MONEDA (TIENDA MUSEO)**

<b>COMPROMISO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>VALOR REAL</b>	<b>DESVIACIÓN</b>	<b>CAUSAS</b>	<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN</b>
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.	85%	-15%	Acumulación de pedidos de monedas de 40 € (canje). El éxito de la moneda dedicada a Leonor, de la cual se ha servido un gran número de pedidos en los primeros meses de 2024, ha generado una importante demanda de emisiones anteriores (Vuelta al Mundo, Xacobeo), que tuvieron menor repercusión, y ha continuado con la emisión dedicada al X Aniversario de la Proclamación de Felipe VI.	Se ha aumentado el número de horas trabajadas en el almacén donde se preparan los pedidos de la Tienda Virtual, se ha contratado el personal necesario de apoyo en la preparación de pedidos. Por otro lado, se prevé la adquisición e instalación de un sistema automatizado de gestión de pedidos, el cual agilizará, en gran medida, el trabajo.
Se contestará en un plazo inferior a 15 días las reclamaciones/quejas que se reciban.	Porcentaje de quejas contestadas en el plazo comprometido.	95%	-5%	La acumulación de pedidos ha generado un aumento importante de las incidencias, que han sido atendidas con el personal disponible en cada momento.	Se está trabajando para la cobertura de las vacantes existentes.

<b>CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2024</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 2024</b>	<b>RESULTADOS 2023</b>	<b>VARIACIÓN 2024/2023</b>
Porcentaje de envío de pedidos en los plazos comprometidos.	85%	80%	+5%
Porcentaje de quejas contestadas en el plazo comprometido.	95%	80%	+15%