

SEGUIMIENTO CARTAS DE SERVICIOS 2025
FNMT-RCM
TIENDA DEL MUSEO

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2025					
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/fnmmtv/ 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.	95%	-5%	Transición de liderazgo en almacén.	Está convocado el proceso para cubrir la vacante.
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%	Incidencias atendidas según disponibilidad y el periodo de adaptación del nuevo personal.	Concursos 2025 resueltos en 2026; actualmente en fase de formación del personal incorporado.

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2025			
CENTRO DIRECTIVO U ORGANISMO: FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE – REAL CASA DE LA MONEDA (TIENDA MUSEO)			
INDICADORES	RESULTADOS 2025	RESULTADOS 2024	VARIACIÓN 2025/2024
Porcentaje de envío de pedidos en los plazos comprometidos.	90%	85%	5%
Porcentaje de quejas contestadas en el plazo comprometido.	95%	95%	0%