



CUADRO DE SEGUIMIENTO de Compromisos de CARTAS DE SERVICIOS OEPM

Seguimiento de Carta de Servicios del SERVICIO DE INFORMACIÓN Mes ABRIL 2025

| COMPROMISO | INDICADOR | VALOR REAL | DESVIACIÓN | Comentarios (Causas, Medidas...) |
|---|---|------------|------------|---|
| INFORMACIÓN PRESENCIAL | | | | |
| El 85% de los usuarios serán atendidos antes de 5 minutos . | Porcentaje de usuarios atendidos en 5 minutos o menos. | 100% | | 82 personas atendidas en cita previa |
| El 100% de los usuarios serán atendidos antes de 20 minutos . | Porcentaje de usuarios atendidos en 20 minutos o menos. | 100% | | |
| INFORMACIÓN TELEFÓNICA | | | | |
| El 80% de las llamadas atendidas se contestarán antes de 30 segundos . | Porcentaje de llamadas atendidas contestadas en 30 segundos o menos. | 96,27% | | 5.295 llamadas atendidas |
| El 100% de las llamadas atendidas se contestarán antes de 5 minutos . | Porcentaje de llamadas atendidas contestadas en 5 minutos o menos. | 100% | | |
| INFORMACIÓN ELECTRÓNICA | | | | |
| El 100% de los mensajes recibidos por correo electrónico se contestarán antes de 2 días hábiles . | Porcentaje de respuestas electrónicas emitidas en 2 días hábiles o menos. | 100% | | 2.214 mensajes contestados en la OEPM Y 109 por el Call Center |

