



## CUADRO DE SEGUIMIENTO de Compromisos de CARTAS DE SERVICIOS OEPM

### Seguimiento de Carta de Servicios del SERVICIO DE INFORMACIÓN Mes NOVIEMBRE de 2023

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	Comentarios (Causas, Medidas...)
<b>INFORMACIÓN PRESENCIAL</b>				
El <b>85%</b> de los usuarios serán atendidos antes de <b>5 minutos</b> .	Porcentaje de usuarios atendidos en 5 minutos o menos.	100%		88 personas atendidas en cita previa
El <b>100%</b> de los usuarios serán atendidos antes de <b>20 minutos</b> .	Porcentaje de usuarios atendidos en 20 minutos o menos.	100%		
<b>INFORMACIÓN TELEFÓNICA</b>				
El <b>80%</b> de las llamadas atendidas se contestarán antes de <b>30 segundos</b> .	Porcentaje de llamadas atendidas contestadas en 30 segundos o menos.	77,55%		Bajas y otras causas
El <b>100%</b> de las llamadas atendidas se contestarán antes de <b>5 minutos</b> .	Porcentaje de llamadas atendidas contestadas en 5 minutos o menos.	88%		6.887 llamadas atendidas
<b>INFORMACIÓN ELECTRÓNICA</b>				
El <b>100%</b> de los mensajes recibidos por correo electrónico se contestarán antes de <b>2 días hábiles</b> .	Porcentaje de respuestas electrónicas emitidas en 2 días hábiles o menos.	100%		2049 mensajes contestados en la OEPM (y 210 contestados por el Call Center)

