



CUADRO DE SEGUIMIENTO de Compromisos de CARTAS DE SERVICIOS OEPM

Seguimiento de Carta de Servicios del SERVICIO DE INFORMACIÓN Mes SEPTIEMBRE de 2023

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%		64 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.	80,04%		
El 100% de las llamadas atendidas se contestarán antes de 5 minutos .	Porcentaje de llamadas atendidas contestadas en 5 minutos o menos.	100%		6.134 llamadas atendidas
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%		1.542 mensajes contestados en la OEPM (y 165 contestados por el Call Center)

