



CUADRO DE SEGUIMIENTO de Compromisos de CARTAS DE SERVICIOS OEPM

**Seguimiento de
Carta de Servicios del SERVICIO DE INFORMACIÓN
Mes JUNIO 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%		66 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.	80,06%		
El 100% de las llamadas atendidas se contestarán antes de 5 minutos .	Porcentaje de llamadas atendidas contestadas en 5 minutos o menos.	100%		6.513 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%		1.776 mensajes contestados