



CUADRO DE SEGUIMIENTO de Compromisos de CARTAS DE SERVICIOS OEPM

Seguimiento de Carta de Servicios del SERVICIO DE INFORMACIÓN Mes AGOSTO 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%		51 personas atendidas en cita previa
El 100% de los usuarios serán atendidos antes de 10 minutos O MENOS .	Porcentaje de usuarios atendidos en 10 minutos o menos.	100%		
INFORMACIÓN TELEFÓNICA				
El 100% de las llamadas atendidas se contestarán antes de 5 minutos .	Porcentaje de llamadas atendidas contestadas en 5 minutos o menos.	100%		3.405 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%	8 CORREOS FUERA DE ESE PLAZO (vacaciones)	1.534 mensajes contestados en la OEPM Y 116 por el Call Center