

CUADRO DE SEGUIMIENTO de Compromisos de CARTAS DE SERVICIOS OEPM

**Seguimiento de
Carta de Servicios del SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
Mes MAYO 2025**

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	Comentarios (Causas, Medidas...)
INFORMACIÓN PRESENCIAL				
El 100% de los usuarios serán atendidos antes de 10 minutos o menos	Porcentaje de usuarios atendidos en 10 minutos o menos.	100%		78 personas atendidas en cita previa
INFORMACIÓN TELEFÓNICA				
El 100% de las llamadas atendidas se contestarán antes de 5 minutos o menos .	Porcentaje de llamadas atendidas contestadas en 5 minutos o menos.	95,27%	Bajas de personal imprevistas	5.295 llamadas atendidas
INFORMACIÓN ELECTRÓNICA				
El 100% de los mensajes recibidos por correo electrónico se contestarán antes de 2 días hábiles o menos .	Porcentaje de respuestas electrónicas emitidas en 2 días hábiles o menos.	100%		2.493 mensajes contestados en la OEPM Y 181 por el Call Center

(*) Datos provisionales hasta cierre del ejercicio.