



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

**Seguimiento de  
Carta de Servicios del SERVICIO DE INFORMACIÓN  
Mes JULIO de 2024**

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%		92 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.	78,76%	Caída de aplicaciones en Sede Electrónica.	6.058 llamadas atendidas
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.	97%		
<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.	99%	5 mensajes del call center fueron contestados fuera del compromiso establecido.	2.249 mensajes contestados en la OEPM (más 153 contestados por el Call Center)

--	--	--	--	--