



CUADRO DE SEGUIMIENTO de Compromisos de CARTAS DE SERVICIOS OEPM

Seguimiento de Carta de Servicios del SERVICIO DE INFORMACIÓN Mes JUNIO de 2020

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.	-		OEPM cerrada al público por motivos de seguridad ante el COVID-19
El 100% de los usuarios serán atendidos antes de 20 minutos .	Porcentaje de usuarios atendidos en 20 minutos o menos.	-		
INFORMACIÓN TELEFÓNICA				
El 80% de las llamadas atendidas se contestarán antes de 30 segundos .	Porcentaje de llamadas atendidas contestadas en 30 segundos o menos.	82,58%		
El 100% de las llamadas atendidas se contestarán antes de 5 minutos .	Porcentaje de llamadas atendidas contestadas en 5 minutos o menos.	99,97%	3 llamadas pasaron al contestador por ocupación de líneas y se atendieron posteriormente	9.201 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%		2.639 mensajes atendidos