

CUADRO DE SEGUIMIENTO de Compromisos de CARTAS DE SERVICIOS OEPM

Seguimiento de Carta de Servicios del SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Enero - Diciembre 2020

| COMPROMISO | INDICADOR | VALOR REAL | DESVIACIÓN | Comentarios (Causas, Medidas) |
|---|---|------------|------------|---|
| El 100% de las quejas presentadas se contestarán en el plazo de 18 días hábiles | Porcentaje de quejas contestadas en el plazo de 18 días hábiles | 100,00% | 0,00% | 44 quejas/ 4 sugerencias presentadas en 2020 |

^{*}A efectos de compromisos de CS las comunicaciones referidas genéricamente como quejas incluyen también las sugerencias