

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

**Seguimiento de  
Carta de Servicios del SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO  
Enero- Diciembre 2019**

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	Comentarios (Causas, Medidas...)
El <b>100% de las quejas</b> presentadas se contestarán en el plazo de <b>18 días hábiles</b>	Porcentaje de quejas contestadas en el plazo de 18 días hábiles	<b>91,18%</b>	8,82%	68 quejas/ sugerencias presentadas en 2019. 6 quejas fuera de plazo por: información complementaria aportada con retraso por el solicitante; queja grabada como recurso; periodos vacacionales del personal

\*A efectos de compromisos de CS las comunicaciones referidas genéricamente como quejas incluyen también las sugerencias