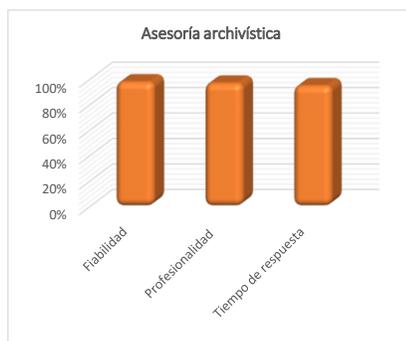


Reporte de resultados de la Carta Compromiso al Ciudadano

Servicios comprometidos	Atributos de calidad	Estándar	% de cumplimiento
Servicio de consulta y reproducción de documentos y referencia	Amabilidad	90% de satisfacción obtenida según encuestas	100%
	Fiabilidad	90% de satisfacción obtenida según encuestas	92%
	Accesibilidad	90% de satisfacción obtenida según encuestas	100%
	Tiempo de respuesta	90% de satisfacción obtenida según encuestas	100%
Asesoría archivística	Fiabilidad	95% de satisfacción obtenida según encuestas	98%
	Profesionalidad	95% de satisfacción obtenida según encuestas	97%
	Tiempo de respuesta	90% de satisfacción obtenida según encuestas	95%
Capacitación	Accesibilidad	85% de satisfacción obtenida según encuestas	93%
	Amabilidad	85% de satisfacción obtenida según encuestas	94%
	Profesionalidad	85% de satisfacción obtenida según encuestas	99%



Gestión de Quejas y Sugerencias

Canal	Recibidas	Estándar	Atendidas en tiempo	% de cumplimiento
Buzones de Quejas y Sugerencias	3	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborales.	3	100%
Página Web	0		0	0%
Correo Electrónico	0		0	0%
Redes Sociales	1		1	100%
Línea 311	0		0	0%



Patricia Guillón

Firma