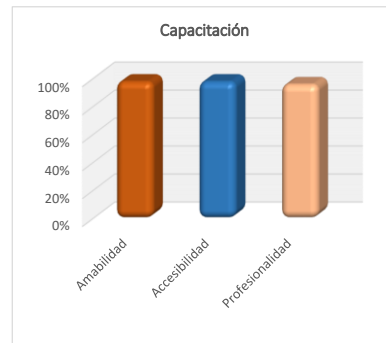
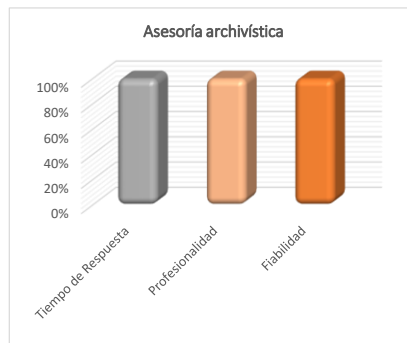


Reporte de resultados de la Carta Compromiso al Ciudadano

Servicios comprometidos	Atributos de calidad	Estándar	% de cumplimiento
Servicio de consulta y reproducción de documentos y referencia	Tiempo de respuesta	90% de satisfacción obtenida según encuestas	95%
	Fiabilidad	90% de satisfacción obtenida según encuestas	99%
	Accesibilidad	90% de satisfacción obtenida según encuestas	96%
	Amabilidad	90% de satisfacción obtenida según encuestas	99%
Asesoría archivística	Tiempo de Respuesta	95% de satisfacción obtenida según encuestas	100%
	Profesionalidad	95% de satisfacción obtenida según encuestas	100%
	Fiabilidad	90% de satisfacción obtenida según encuestas	100%
Capacitación	Amabilidad	85% de satisfacción obtenida según encuestas	98%
	Accesibilidad	85% de satisfacción obtenida según encuestas	98%
	Profesionalidad	85% de satisfacción obtenida según encuestas	96%

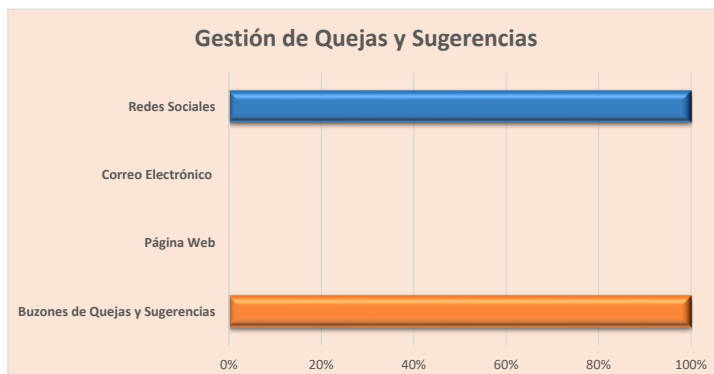
Fuente: Encuestas satisfacción usuarios enero 2024



Gestión de Quejas y Sugerencias

Canal	Recibidas	Estándar	Atendidas en tiempo	% de cumplimiento
Buzones de Quejas y Sugerencias	16	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborales.	16	100%
Página Web	0		0	-
Correo Electrónico	0		0	-
Redes Sociales	2		2	100%
Línea 311	0		0	-

Fuente: Matriz quejas y sugerencias enero 2024.



Patricia Guillón
Firma