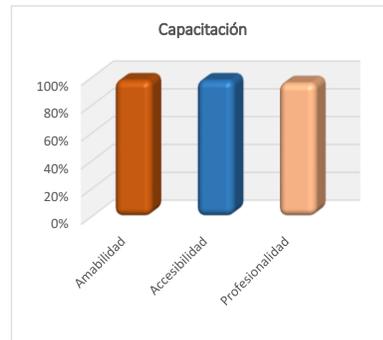
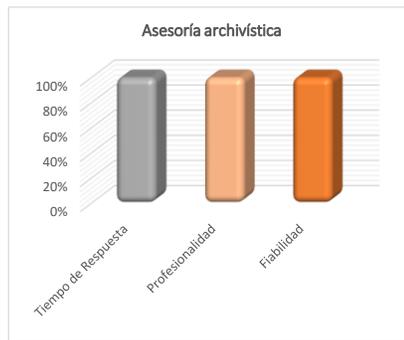


**Reporte de resultados de la Carta Compromiso al Ciudadano**

Servicios comprometidos	Atributos de calidad	Estándar	% de cumplimiento
<b>Servicio de consulta y reproducción de documentos y referencia</b>	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%
<b>Asesoría archivística</b>	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%
<b>Capacitación</b>	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
<b>Buzones de Quejas y Sugerencias</b>	16	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborales.	16	100%
<b>Página Web</b>	0		0	-
<b>Correo Electrónico</b>	0		0	-
<b>Redes Sociales</b>	2		2	100%
<b>Línea 311</b>	0		0	-

Fuente: Matriz quejas y sugerencias enero 2024.



*Patricia Guillón*

Firma