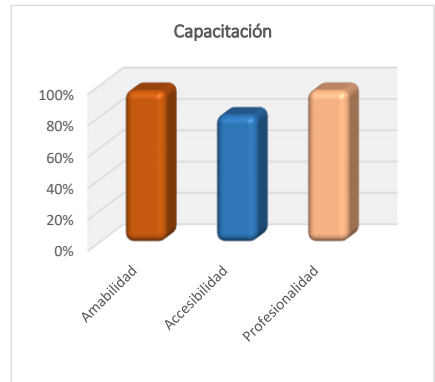
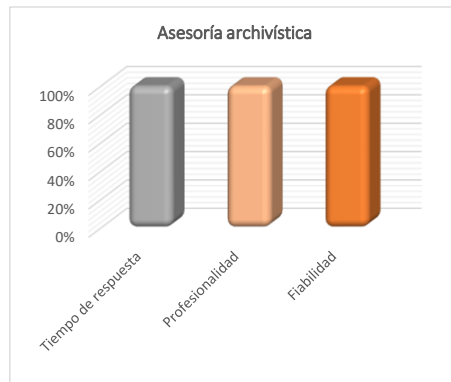


Reporte de resultados de la Carta Compromiso al Ciudadano

| Servicios comprometidos | Atributos de calidad | Estándar | % de cumplimiento |
|--|----------------------|--|-------------------|
| Referencia, consulta y reproducción de documentos | Tiempo de respuesta | 90% de satisfacción obtenida según encuestas | 99% |
| | Fiabilidad | 90% de satisfacción obtenida según encuestas | 99% |
| | Accesibilidad | 90% de satisfacción obtenida según encuestas | 99% |
| | Amabilidad | 90% de satisfacción obtenida según encuestas | 100% |
| 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 | 97% |
| | Accesibilidad | 85% de satisfacción obtenida según encuestas | 81% |
| | Profesionalidad | 85% de satisfacción obtenida según encuestas | 97% |

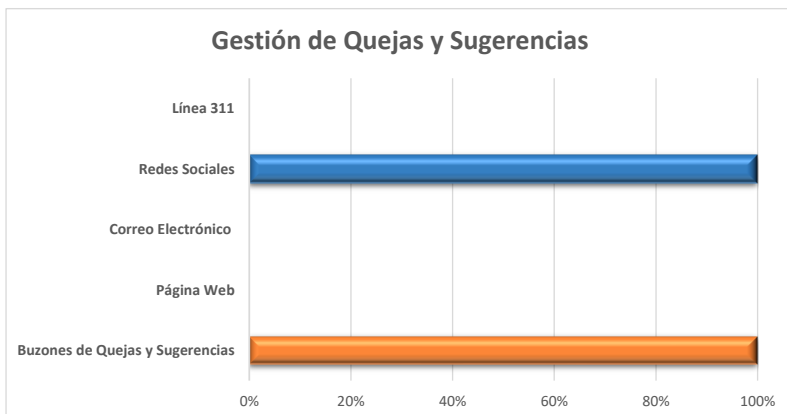
Fuente: Encuestas satisfacción usuarios febrero 2024.



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 | - |
| Correo Electrónico | 0 | | 0 | - |
| Redes Sociales | 1 | | 1 | 100% |
| Línea 311 | 0 | | 0 | - |

Fuente: Matriz quejas y sugerencias febrero 2024.



Patricia Quevedo

Firma