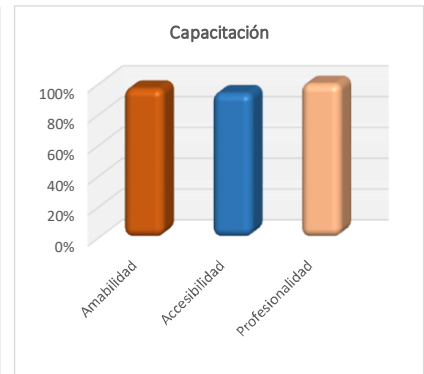
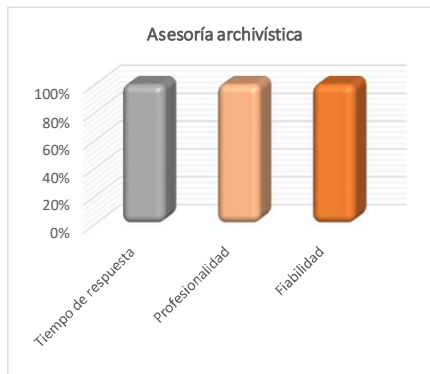


**Reporte de resultados de la Carta Compromiso al Ciudadano**

Servicios comprometidos	Atributos de calidad	Estándar	% de cumplimiento
Referencia, consulta y reproducción de documentos	Tiempo de respuesta	90% de satisfacción obtenida según encuestas	96%
	Fiabilidad	90% de satisfacción obtenida según encuestas	100%
	Accesibilidad	90% de satisfacción obtenida según encuestas	95%
	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	97%
	Accesibilidad	85% de satisfacción obtenida según encuestas	94%
	Profesionalidad	85% de satisfacción obtenida según encuestas	100%

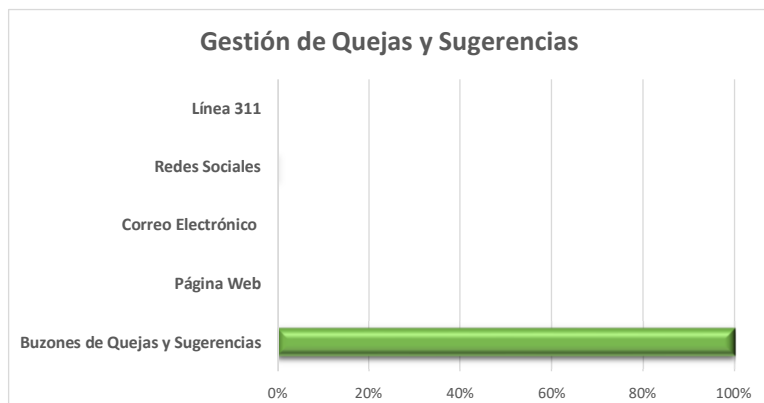
Fuente: Encuestas satisfacción usuarios marzo 2024.



**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	0		0	-
Línea 311	0		0	-

Fuente: Matriz quejas y sugerencias marzo 2024.



*Rafaela Guillón*

Firma