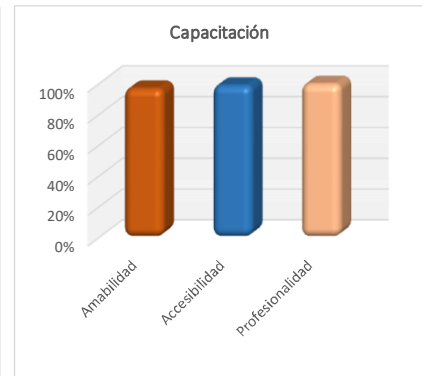
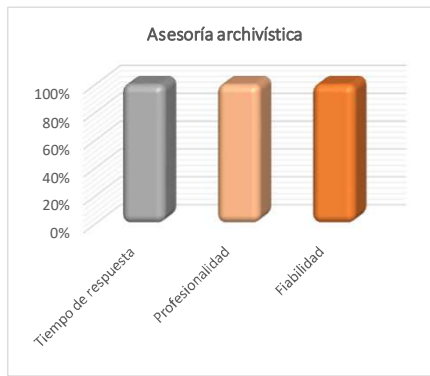


**Reporte de resultados de la Carta Compromiso al Ciudadano**

| Servicios comprometidos                                  | Atributos de calidad | Estándar                                     | % de cumplimiento |
|--|----------------------|--|-------------------|
| <b>Referencia, consulta y reproducción de documentos</b> | Tiempo de respuesta  | 90% de satisfacción obtenida según encuestas | 91%               |
|  | Fiabilidad           | 90% de satisfacción obtenida según encuestas | 98%               |
|  | Accesibilidad        | 90% de satisfacción obtenida según encuestas | 97%               |
|  | Amabilidad           | 90% de satisfacción obtenida según encuestas | 100%              |
| <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 | 97%               |
|  | Accesibilidad        | 85% de satisfacción obtenida según encuestas | 99%               |
|  | Profesionalidad      | 85% de satisfacción obtenida según encuestas | 100%              |

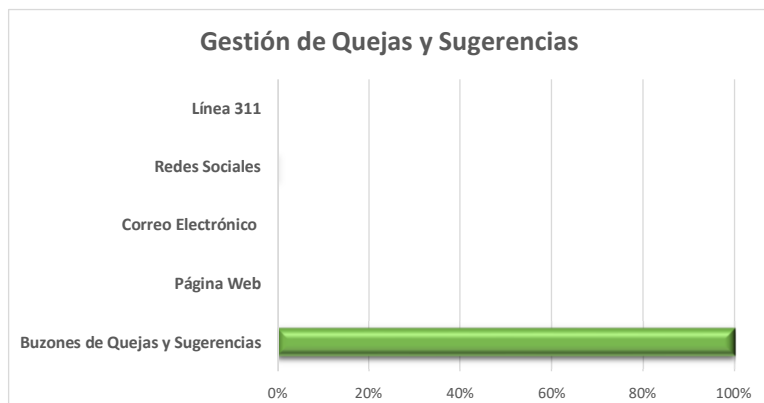
Fuente: Encuestas satisfacción usuarios abril 2024.



**Gestión de Quejas y Sugerencias**

| Canal                                  | Recibidas | Estándar   | Atendidas en tiempo | % de cumplimiento |
|--|-----------|--|---------------------|-------------------|
| <b>Buzones de Quejas y Sugerencias</b> | 8         | 100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborales. | 8                   | 100%              |
| <b>Página Web</b>                      | 0         |  | 0                   | -                 |
| <b>Correo Electrónico</b>              | 0         |  | 0                   | -                 |
| <b>Redes Sociales</b>                  | 0         |  | 0                   | -                 |
| <b>Línea 311</b>                       | 0         |  | 0                   | -                 |

Fuente: Matriz quejas y sugerencias abril 2024.



*Rafaela Guillón*  
Firma