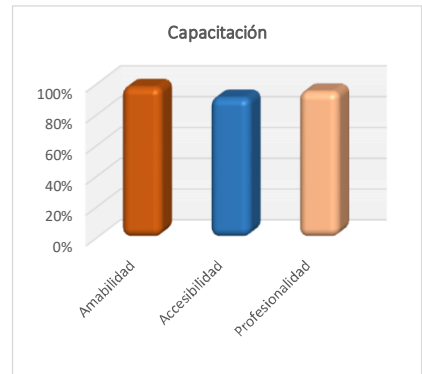
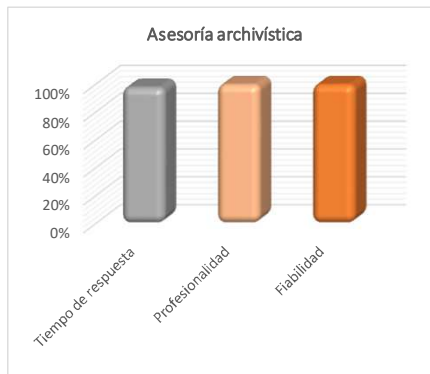


Reporte de resultados de la Carta Compromiso al Ciudadano

Servicios comprometidos	Atributos de calidad	Estándar	% de cumplimiento
Referencia, consulta y reproducción de documentos	Tiempo de respuesta	90% de satisfacción obtenida según encuestas	100%
	Fiabilidad	90% de satisfacción obtenida según encuestas	100%
	Accesibilidad	90% de satisfacción obtenida según encuestas	100%
	Amabilidad	90% de satisfacción obtenida según encuestas	100%
Asesoría archivística	Tiempo de respuesta	95% de satisfacción obtenida según encuestas	98%
	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	91%
	Profesionalidad	85% de satisfacción obtenida según encuestas	95%

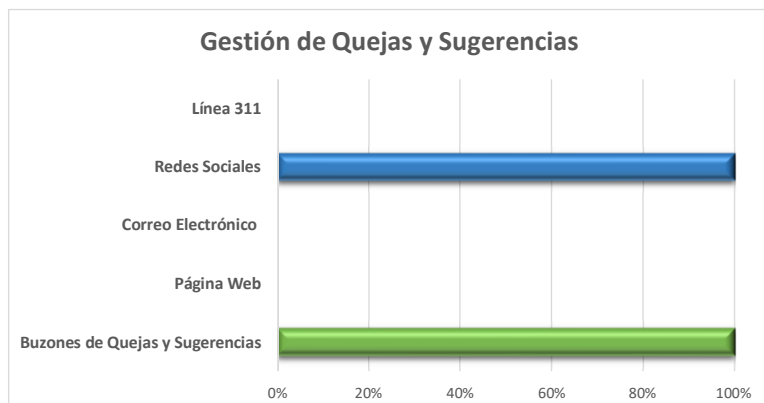
Fuente: Encuestas satisfacción usuarios mayo 2024.



Gestión de Quejas y Sugerencias

Canal	Recibidas	Estándar	Atendidas en tiempo	% de cumplimiento
Buzones de Quejas y Sugerencias	2	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborales.	2	100%
Página Web	0		0	-
Correo Electrónico	0		0	-
Redes Sociales	1		1	100%
Línea 311	0		0	-

Fuente: Matriz quejas y sugerencias mayo 2024.



Rafaela Guillón

Firma