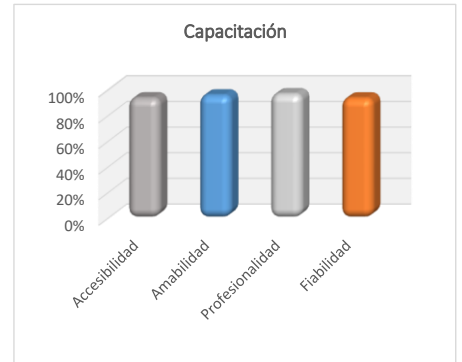
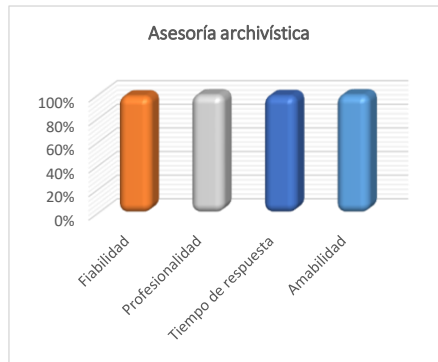
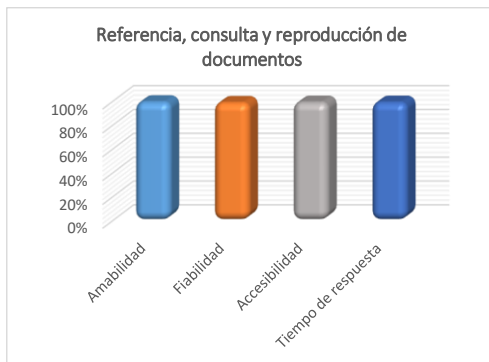


Reporte de Resultados de la Carta Compromiso al Ciudadano

Servicios comprometidos	Atributos de calidad	Estándar	% de cumplimiento
Referencia, consulta y reproducción de documentos	Amabilidad	90% de satisfacción obtenida según encuestas aplicadas mensualmente.	100%
	Fiabilidad		99%
	Accesibilidad		99%
	Tiempo de respuesta		99%
Asesoría archivística	Fiabilidad	90% de satisfacción obtenida según encuestas	99%
	Profesionalidad	95% de satisfacción obtenida según encuestas aplicadas mensualmente.	100%
	Tiempo de respuesta		99%
Capacitación	Amabilidad	85% de satisfacción obtenida según encuestas	100%
	Accesibilidad	85% de satisfacción obtenida según encuestas aplicadas mensualmente.	94%
	Amabilidad		96%
	Profesionalidad		97%
Fiabilidad	94%		

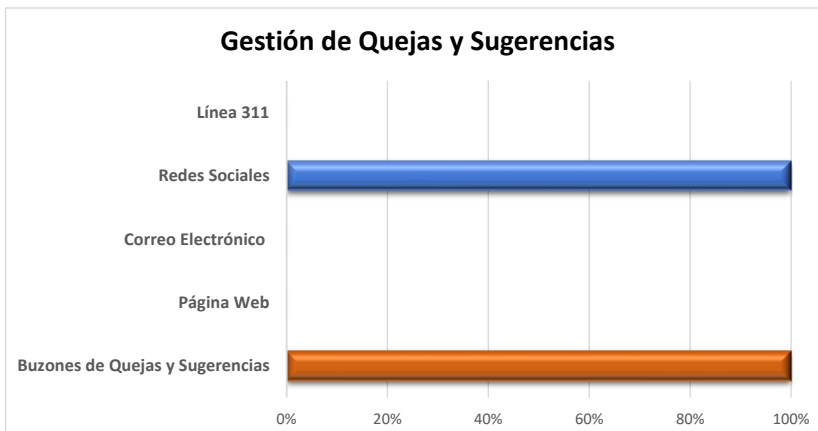
Fuente: Encuestas Satisfacción Usuarios abril-junio 2025.



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	3		3	100%
Línea 311	0		0	-

Fuente: Matriz quejas y sugerencias abril-junio 2025.



Firma

