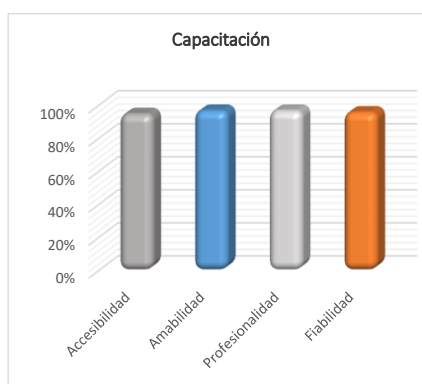
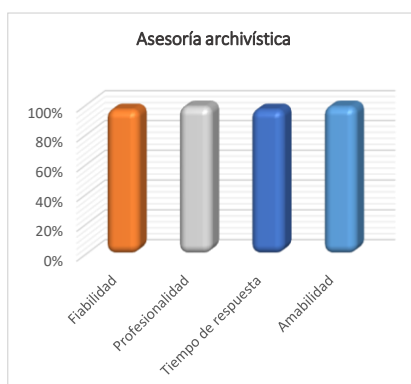


Reporte de Resultados de la Carta Compromiso al Ciudadano

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			98%
	Accesibilidad			99%
	Tiempo de respuesta			98%
Asesoría archivística	Fiabilidad	90%		97%
	Profesionalidad	95%		99%
	Tiempo de respuesta			97%
	Amabilidad	85%		99%
Capacitación	Accesibilidad	85%		95%
	Amabilidad			97%
	Profesionalidad			97%
	Fiabilidad			96%

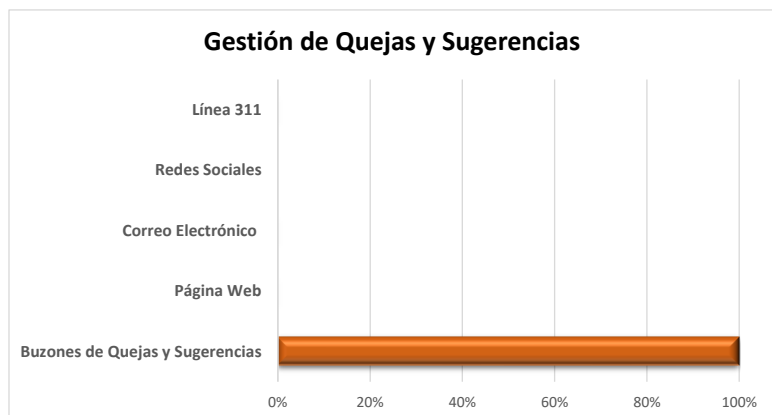
Fuente: Encuestas Satisfacción Usuarios julio-septiembre 2025.



Gestión de Quejas y Sugerencias

Canal	Recibidas	Estándar	Atendidas en tiempo	% de cumplimiento
Buzones de Quejas y Sugerencias	4	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborales.	4	100%
Página Web	0		-	-
Correo Electrónico	0		-	-
Redes Sociales	0		-	-
Línea 311	0		-	-

Fuente: Matriz quejas y sugerencias julio-septiembre 2025.



\_\_\_\_\_  
Firma