Outlook

NOVEDAD INDICADOR ACI-IND-022

Desde Harvey Alberto Saenz Rojas <hasaenz@mintransporte.gov.co>
Fecha Mié 2026-03-11 09:00
Para Martha Yanet Cuadrado Sánchez <mcuadrado@mintransporte.gov.co>; Oscar Alfonso Rodriguez Sierra <oarodriguezs@mintransporte.gov.co>

Estimados cordial saludo,

Al revisar la ficha del indicador ACR-IND-022 con el fin de poder realizar el ajuste solicitado mediante correo de María Carmen Vivas el 10 de febrero, encuentro la novedad que este indicador no ha sido aprobado ni comprobado desde el mes de junio 2025. Por lo anterior, no se puede actualizar de versión hasta tanto no se cierre el ciclo de comprobación por parte de la OAP.

La actual aprobadora es María del Carmen Vivas de conformidad con lo solicitado el 10 de febrero.

⊞ 2025-Jun	4	6.075	151.700	medición de la satisfacción refleja que estamos cerca al valor nominal, claramente el ideal es cumplir con el 5.0 sin embargo, el valor se ha visto afectado en los tiempos de respuesta que se dan a los requerimientos de la ciudadania, es necesario establecer herramientas adicionales que permitan entender el sentir de la ciudadania.	✓
⊞ 2025-Sep	4,14	6.825	165.000	La Valoración Media de la atención del canal alcanzó un 4.1 sobre 5, lo que se considera un resultado favorable que, asumiendo una trayectoria positiva con respecto a periodos anteriores, supera las metas establecidas. Este alto puntaje se debe principalmente a las 1030 interacciones calificadas con la máxima nota (5, "Muy Satisfecho"). No obstante, es necesario formular acciones de mejora y correctivas ya que el 20.9% de los encuestados (345 usuarios) calificó el servicio con 3 o menos, lo que requiere identificar y subsanar urgentemente los puntos de insatisfacción. **EVIDENCIA**	✓
⊞ 2025-Dic	4,13	10.452	253.100	Al efectuar el comparativo con el periodo anterior, el cual presentó una calificación de 4.09, se evidencia una tendencia de mejora y estabilidad para el trimestre octubre a diciembre, alcanzando una valoración media de 4.1 en las encuestas de satisfacción de los usuarios del Ministerio de Transporte. Este resultado se ubica dentro de las metas establecidas de percepción ciudadana. El factor determinante para lograr este valor fue la alta concentración de experiencias positivas, donde 1.648 usuarios (la mayoría de la muestra de 2.531) otorgaron la calificación máxima de 5 puntos, mitigando el impacto de las valoraciones negativas. En virtud de este comportamiento positivo, no es necesario formular acciones correctivas para asegurar la continuidad en la calidad de la atención.**EVIDENCIA**	✓

Atentamente,



Oficina Asesora de Planeación
Harvey Alberto Sáenz Rojas
Contratista
hasaenz@Mintransporte.gov.co
Teléfono: (+57 601) 3240800 Opción 1
Calle 24 # 60 – 50 Bogotá, Colombia
www.mintransporte.gov.co

Línea de transparencia 018000110950