



OFICINA CONTROL INTERNO

SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE
PÚBLICO DE IBAGUÉ S.A.S
SETP IBAGUE S.A.S
NIT. 901287299-5
Centro Comercial Acqua World Trade Center
Oficina 1201-1202-1208



SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PUBLICO DE IBAGUÉ S.A.S OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2026

IBAGUÉ, TOLIMA
30 DE JUNIO DE 2026

1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, el cual determina que la Oficina de Control Interno deberá verificar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Gerencia de la entidad un informe trimestral sobre la recepción, trámite, respuesta oportuna y objetiva de los derechos de petición, quejas, sugerencias y reclamos presentados por los ciudadanos o entidades y radicados en el SETP; igualmente se verifica el cumplimiento de la circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial relacionada con el seguimiento a la Atención adecuada a los Derechos de Petición.

2. ALCANCE

El presente informe corresponde al periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de Junio de 2026, y tiene como finalidad dar a conocer a la ciudadanía, el seguimiento mensual que se realiza a las PQRSD (Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias) que han sido radicadas en el SETP, la Oficina de Control Interno verifica y evalúa el cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones».

3. MARCO LEGAL:

Constitución Política de Colombia.

Ley 734 de 2002, “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”.

Ley 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.

Resolución 139 del 2017 que reglamenta y determina el trámite interno de las PQRS, la manera de resolverlas y la clasificación de estas.

Ley 2207 de 2022 que restablece los términos de respuesta a los derechos de petición.

GLOSARIO:

Derecho de petición:

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

Interés general:

Es la solicitud que una persona o una comunidad hace para que se le preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.

Interés particular:

Es la solicitud que una persona hace con el fin de que se le resuelva determinado interrogante o inquietud que solo le interesa a él o a su entorno.

Buzón de Sugerencias:

Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las sugerencias, quejas, reclamaciones o felicitaciones de ciudadanos y/o funcionarios hacia la Entidad, es un símbolo de escucha activa.

Petición:

Es el derecho que tienen los ciudadanos de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, con el fin de solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, o requerir información.

Petición (Solicitud de información):

Actuación a través de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la entidad cualquier tipo de información en relación con la prestación del servicio.

Petición (Solicitud de copias o de información documentada):

Acción a través de la cual el usuario, de manera respetuosa solicita copia de documentos o información documentada con relación a actividades realizadas por la entidad.

Peticiones entre Autoridades:

Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en términos de Ley.

Queja:

Es la manifestación de inconformidad por parte de los usuarios, generada por el comportamiento en la atención a los mismos, ya sea de carácter administrativa o por presuntas conductas no deseables de los funcionarios de la entidad.

Reclamo:

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.

Sugerencia:

Es la propuesta de cambio formulada por funcionarios o particulares sobre las actividades internas o externas que desarrolla la entidad y que tengan un beneficio general.

Felicitación:

Manifestaciones de agradecimiento o satisfacción por los productos y/o servicios ofrecidos por la entidad.

Consulta:

Sucede cuando ante la entidad se presenta una solicitud, bien sea verbal o escrita, para que exprese su opinión o su criterio sobre determinada materia relacionada con sus funciones.

Entidades Públicas:

De acuerdo con el artículo 39° de la Ley 489 de 1998 entran en esta clasificación los organismos que conforman la Rama Ejecutiva del Poder Público y además aquellos organismos y entidades de naturaleza pública que de manera permanente tienen a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios públicos del Estado Colombiano.



CUERPO DEL INFORME

El SETP SAS cuenta con ventanilla única de atención al ciudadano para registrar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, está ubicada en el Centro Comercial AQUA Power Center oficina 1201 de la Ciudad de Ibagué

Con el fin que la comunidad pueda enviar sus solicitudes sin necesidad de acercarse a la oficina física. Se tiene disponible el correo electrónico: ventanillaunica@transmusical.gov.co

Este informe de PQRS corresponde al Primer semestre de 2026, y será publicado en la página web de la Entidad. <https://transmusical.gov.co/>

La Oficina de Control Interno, tomó del aplicativo PISAMI, la Radicación Externa y realizó el informe de la correspondencia recibida en el Primer semestre de 2026, organizó y detectó que pendientes existen y comunicó a la Gerencia y Direcciones para que den trámite oportuno.

Adicionalmente por parte de control internos y con el apoyo de las TIC de la alcaldía municipal de Ibagué se desarrolló una capacitación a los directores y funcionarios del SETP para el manejo de la plataforma Pisami.



OFICINA CONTROL INTERNO
PQRS RECIBIDOS POR NATURALEZA

A continuación, relaciono en un cuadro el total de PQRS recibidos durante el primer semestre de 2026 de acuerdo con su naturaleza.

Se recibieron 626 PQRS clasificados por naturaleza así:

TOTAL DE RADICADOS RECIBIDOS POR NATURALEZA - ENERO- JUNIO DE 2026								
DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	%
DERECHOS DE PETICION	34	29	33	31	31	17	175	28,0%
TRAMITES JUDICIALES	11	9	11	12	8	1	52	8,3%
DENUNCIAS	1	1	1	0	0	0	3	0,5%
ORGANISMOS DE CONTROL	1	5	11	8	15	8	48	7,7%
INFORMATIVOS	80	45	30	54	64	32	305	48,7%
INVITACIONES	3	5	12	6	12	3	41	6,5%
CONSULTA	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	2	2	0,3%
GRAN TOTAL	130	94	98	111	130	63	626	100,0%

Se puede apreciar que la gran mayoría de PQRS que llegan al interior de la entidad son Informativos con un 48.7%, seguido por los Derechos de Petición con un 28.0%, solicitudes de Organismos de Control 7.7%, trámites Judiciales 8.3%, Invitaciones 6.5%, Sugerencia 0,3%, Denuncias 0.5%.

TOTAL DE RADICADOS RECIBIDOS POR ÁREAS

TOTAL DE RADICADOS RECIBIDOS POR ÁREAS -ENERO- JUNIO DE 2026								
DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	%
GERENCIA	7	4	12	6	11	7	47	7,5%
DIR. OPERATIVA	67	54	46	69	77	38	351	56,1%
JEFE JURÍDICO	30	19	18	23	15	5	110	17,6%
DIR. FINANCIERA	7	3	7	2	11	3	33	5,3%
CONTROL INTERNO	1	1	0	0	1	1	4	0,6%
PLANEACION	12	8	9	5	9	4	47	7,5%
DIR. ADMINISTRATIVA	6	5	6	6	6	5	34	5,4%
COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
GRAN TOTAL	130	94	98	111	130	63	626	100,0%

Se observa que la Dirección Operativa, es la dirección que más radicados, recibió un 56.1% del total de las comunicaciones que ingresan a la Entidad, seguido de la Dirección

OFICINA CONTROL INTERNO

Jurídica con 17.6%, la Dirección Administrativa con un 5.4%, la Gerencia con un 7.5%, y la Dirección Financiera con un 5.3%, Planeación 7.5%, la Dirección de control interno con un 0,6%.

Se evidencia que de 626 PQRS que se recibieron de enero a junio del 2026 solo falta por dar trámite 19 PQRS con una efectividad de gestión por parte de los responsable del 97%. Estos 19 estas representados así: 68% Son de documentos informativos, Derechos de petición el 26%, Requerimientos de órganos de control el 5.3%

PENDIENTES PQRS AL 30 JUNIO 2026

Operativa				
2026-000252	9/03/26	Operativa	Union Temporal Ibague Smart City	Derecho de Peticion
2026-000257	9/03/26	Operativa	Consortio Inter Semaforicas Ibague	Documento informativo
2026-00336	7/04/26	Operativa	Union Temporal Ibague Smart City	Documento Informativo
2026-00366	14/04/26	Operativa	Consortio Inter Semaforicas Ibague	Documento de Informacion
2026-00393	21/04/26	Operativa	Consortio Inter Semaforicas Ibague	Documentos Informativos
2026-00425	28/04/26	Operativa	Consortio Inter Semaforicas Ibague	Documentos Informativos
2026-00445	5/05/26	Operativa	Consortio Inter Semaforica Ibague	Documentos Informativos
2026-00488	12/05/26	Operativa	Alcaldia De Ibague	Derecho de Peticion-Solicitud entre Entidades
2026-00493	13/05/26	Operativa	Union Temporal IbagueSmart City	Documentos Informativos
2026-00528	25/05/26	Operativa	Consortio Inter Semaforicas Ibague	Docuemnto Informativo
2026-00533	25/05/26	Operativa	Secretaria de Infraestructura	Derecho de Peticion
2026-00535	26/05/26	Operativa	Consortio Inter Semaforicas Ibague	Documentos Informativos
2026-00566	1/06/26	Operativa	Consortio Malla Vial Ambala	Documentos Informativos
2026-00567	1/06/26	Operativa	Consortio Inter Semaforicas Ibague	Documentos Informativos
2026-00575	2/06/26	Operativa	Consortio Inter Semaforicas Ibague	Documentos Informativos
2026-00614	23/06/26	Operativa	Consortio Malla Vial Ambala	Documentos Informativos
2026-00621	30/06/26	Operativa	Grupo empresarial Cuervo Asociados sas Con siglas C&A Lawyers SAS	Derecho Peticion
2026-00622	30/06/26	Operativa	Copntraloria General de la republica	Requerimiento Organo de Control
2026-00626	30/06/26	Operativa	Alcaldia de Ibague- Oficina Juridica	Derecho de Peticion-Solicitud entre Entidades

CONCLUSIONES

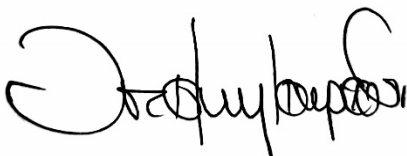
Se recomienda dar respuesta y cierre oportuno a toda la correspondencia recibida por PISAMI, garantizando su adecuada gestión y trazabilidad.

Asimismo, se recomienda continuar atendiendo de manera oportuna las PQRSD, con el fin de mantener altos niveles de cumplimiento en los tiempos de respuesta.

El logro alcanzado del 97 % refleja la gestión de la Gerencia, la cual ha dispuesto personal idóneo para realizar el seguimiento a los informes emitidos por la Oficina de Control Interno, contribuyendo al fortalecimiento del proceso.

Es importante precisar que el presente informe corresponde únicamente a la gestión de la correspondencia recibida de manera externa.

Cordialmente,



DORA LUCY LAMPREA GIL

Jefe de Control Interno – SETP

Elaboro:	Yeison A Huepa	30/06/2026	
Aprobó:	Dora Lamprea	30/06/2026	