

Vigencia
2026-2027



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Dirección **Administrativa**
Ibagué - Tolima 2026

1. Introducción

A partir del artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 y del Decreto 1499 de 2017, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- integró los sistemas de gestión de la calidad de la Ley 872 de 2003 y de Desarrollo Administrativo de que trataba la Ley 489 de 1998. El MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de la ciudadanía, con integridad y calidad en el servicio.

El MIPG busca mejorar la relación Estado-Ciudadanía, incrementando la confianza en sus entidades y en los servidores públicos, logrando mejores niveles de gobernabilidad y legitimidad de la gestión pública y generando resultados con valores, bajo el enfoque de Estado Abierto. La Ley 2294 de 2023 — Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 "Colombia Potencia Mundial de la Vida" — establece como Transformación 5 la Convergencia Regional, que requiere transformar las instituciones poniendo a la ciudadanía en el centro del accionar estatal.

Para el SETP Transmusical de Ibagué, el Servicio al Ciudadano es un proceso transversal y misional que impacta directamente en la relación del sistema de transporte con la ciudadanía ibaguereña y en la legitimidad institucional. La política se enmarca en la Dimensión de Gestión con Valores para Resultados del MIPG V6 y busca facilitar el acceso de la ciudadanía a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en su sede y a través de los distintos canales de atención. El servicio se enfoca en los principios de información completa y clara, igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad.

La presente guía fue elaborada por la Dirección Administrativa del SETP Transmusical de Ibagué. Es la versión 2.0 actualizada conforme a los resultados IDI 2024 y los lineamientos del MIPG Versión 6 (diciembre 2024). Cubre las vigencias 2026-2027.

2. Objetivo de la Política

Definir las estrategias y mecanismos mediante los cuales el SETP Transmusical de Ibagué desarrolla e implementa los componentes de ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera de la Política de Servicio al Ciudadano:

"El SETP Transmusical de Ibagué se compromete a garantizar los derechos de la ciudadanía ibaguereña y los usuarios del sistema de transporte, a mejorar la relación entre el ciudadano y la entidad, ofreciendo servicios de transporte público efectivos, de calidad,

oportunos y confiables, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permitan satisfacer sus necesidades. Esta política trasciende la atención de trámites para convertirse en una estrategia de construcción de confianza Estado-ciudadanía."

Esta política es liderada a nivel nacional por el Departamento Nacional de Planeación -DNP- y al interior del SETP Transmusical de Ibagué está a cargo de la Dirección Administrativa, articulada con todas las dependencias de la entidad.

3. Alcance de la Política

La presente guía aplica a la Dirección Administrativa como líder de la Política de Servicio al Ciudadano del SETP, la dirección Administrativa y las áreas misionales del SETP involucradas en los procesos de Gestión de Atención al Usuario.

Los componentes de ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera están relacionados con los aspectos evaluados en el FURAG que generan alto impacto en la gestión del SETP y en los cuales la entidad se esfuerza por mantener y aplicar para toda la ciudadanía y grupos de valor:

- Lenguaje claro, comprensible e incluyente en todas las comunicaciones del SETP con los usuarios y ciudadanos.
- Accesibilidad universal a los canales de atención, la información y los servicios del sistema de transporte público.
- Participación ciudadana efectiva en el diseño y mejora del servicio de transporte.
- Gestión de canales y oportunidad en la respuesta a las PQRSDF de los usuarios.
- Enfoque diferencial e inclusión de poblaciones con características especiales en el acceso al sistema de transporte.

4. Descripción de la Política de Servicio al Ciudadano

La política de Servicio al Ciudadano tiene como propósito garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de la ciudadanía a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el SETP. Su implementación trasciende la atención oportuna de requerimientos, llegando a la garantía de derechos y deberes a través de escenarios de relacionamiento dialogantes, incluyentes, humanizados, accesibles, con lenguaje claro y comprensible, que construyan confianza.

Su cabal cumplimiento implica que el SETP oriente su gestión hacia la generación de valor público y de un Estado Abierto que diseña e implementa soluciones a la medida de las necesidades, preferencias y expectativas de la ciudadanía para la garantía de los derechos y el cumplimiento de obligaciones. La política fue actualizada en 2024 conforme al MIPG Versión 6,

avanzando hacia una gestión transversal y sistémica del relacionamiento con la ciudadanía, en consonancia con el CONPES 4070 de 2021 sobre Estado Abierto.

4.1. Ventanilla hacia Adentro

Para garantizar una adecuada implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, el SETP debe analizar y generar acciones en los siguientes aspectos internos:

- La estructura organizacional del SETP es adecuada y permite el cumplimiento de los objetivos misionales, la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de la ciudadanía y la garantía de sus derechos como usuarios del sistema de transporte.
- Los procesos misionales del SETP que están detrás de la entrega del servicio de transporte y los relacionados con atención de requerimientos ciudadanos, están claramente definidos y son lo más diligentes posibles.
- Todos los procesos del SETP generan valor y facilitan el cumplimiento de los objetivos misionales del sistema de transporte público.
- El talento humano del SETP responsable de la atención de los requerimientos de la ciudadanía es suficiente y sus perfiles son adecuados para brindar un servicio de excelencia.
- Existe una dependencia del SETP encargada de liderar las políticas que buscan mejorar la relación del sistema de transporte con la ciudadanía, con comunicación directa con la Gerencia General.
- El SETP cuenta con manuales y protocolos de servicio en los cuales se precisan los lineamientos para la atención a la ciudadanía y los usuarios del sistema de transporte.
- Los sistemas de información del SETP garantizan la seguridad de la información y la trazabilidad de la interacción con los ciudadanos y usuarios.
- El SETP cuenta con herramientas de automatización de procesos y de relacionamiento con la ciudadanía que facilitan la gestión interna y la entrega oportuna del servicio de transporte.
- Las TIC del SETP permiten interactuar de manera ágil y coordinada entre dependencias para atender los requerimientos de la ciudadanía y cumplir de la mejor forma con los objetivos misionales.
- Los recursos de infraestructura, equipos, tecnología y comunicaciones del SETP son adecuados y suficientes para la interacción con la ciudadanía y el desarrollo de los procesos misionales del sistema de transporte.
- Los canales de atención del SETP garantizan la accesibilidad de todas las personas, sin importar sus características especiales, a la oferta institucional del sistema de transporte, independientemente del lugar en el que se encuentren.

4.2. Ventanilla hacia Afuera

Respecto de la ventanilla hacia afuera, los lineamientos que garantizan estándares de excelencia en el relacionamiento entre la ciudadanía y el SETP son:

- El SETP se comunica con sus grupos de valor de manera precisa, certera y en lenguaje claro, comprensible e incluyente sobre el funcionamiento del sistema de transporte, rutas, tarifas, proyectos y demás información de interés.
- La información que el SETP presenta a la ciudadanía es homogénea, sin importar el canal a través del cual se presente: presencial, telefónico, virtual o de redes sociales.
- El SETP garantiza la actualización permanente de la información que está a disposición de la ciudadanía sobre el sistema de transporte público de Ibagué.
- El SETP tiene en cuenta las características y necesidades de los grupos de valor para garantizar el acceso físico y virtual a su portafolio de servicios de transporte.
- El SETP garantiza la accesibilidad de los canales de atención para que la ciudadanía acceda a la información teniendo en consideración sus características especiales: personas con discapacidad, adultos mayores, usuarios con movilidad reducida, grupos étnicos.
- El SETP reconoce grupos poblacionales específicos que requieren información en lenguas nativas o formatos accesibles, entregando la información en formatos adecuados para todas las personas.
- La información del SETP sobre los trámites, requisitos, pasos y tarifas del sistema de transporte está actualizada y disponible para la ciudadanía en todos los canales.
- El SETP fortalece los procesos de gestión de PQRSDF optimizando el proceso interno de respuesta, los controles y el seguimiento para garantizar los términos y la calidad requerida.
- El SETP difunde información a través de sus canales institucionales, promoviendo la alfabetización digital y una cultura ciudadana enfocada en los valores del servicio público.
- La información de la oferta institucional del SETP, políticas, planeación y resultados se difunde también de forma lúdica (gamificación) para mayor apropiación ciudadana.

4.3. Principios para la Gestión del Servicio al Ciudadano en el SETP.

La Política de Servicio al Ciudadano del SETP requiere el desarrollo de los siguientes principios, articulados con la caracterización de las partes interesadas:

Principio	Aplicación en el SETP
a) Apertura y Receptividad	El SETP demuestra receptividad para recibir propuestas, peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía y los usuarios del sistema de transporte, con actitud de servicio y competencias comunicativas para el diálogo.
b) Visibilidad	El SETP construye narrativas alrededor de su gestión del sistema de transporte, anticipando las necesidades de información de cada grupo de interés: usuarios, operadores, comunidades, entes de control.
c) Publicidad	El SETP comunica lo que hace para que la ciudadanía y organizaciones de la sociedad civil puedan involucrarse en la formulación, ejecución, control y evaluación del servicio de transporte público.

d) Confianza	El SETP logra su reputación institucional a partir de la consistencia entre el discurso y la acción; entre lo que promete a los usuarios y lo que efectivamente entrega en términos de calidad del servicio de transporte.
e) Interlocución	El SETP desarrolla la capacidad de construir sentido compartido con sus grupos de valor: visión compartida sobre el transporte público de Ibagué, trabajo colaborativo y sistematización del conocimiento institucional.
f) Igualdad y No Discriminación	El SETP garantiza un trato equitativo a toda la ciudadanía, sin distinción por género, raza, condición socioeconómica, discapacidad o ubicación geográfica. Incluye acciones afirmativas para poblaciones vulnerables.
g) Transparencia y Acceso a la Información	El SETP garantiza la publicidad de sus actos, el uso de TIC para la difusión de información sobre el sistema de transporte y la rendición de cuentas permanente.
h) Participación Ciudadana	El SETP promueve mecanismos formales para que la ciudadanía incida en las decisiones sobre el sistema de transporte público, con autonomía y gratuidad.
i) Eficacia y Eficiencia	El SETP logra resultados óptimos en la prestación del servicio de transporte, optimizando recursos y cumpliendo metas de satisfacción ciudadana.
j) Enfoque en la Ciudadanía	El SETP prioriza las necesidades y expectativas de la ciudadanía ibaguereña en el diseño y mejora continua de los servicios del sistema de transporte.
k) Accesibilidad	El SETP asegura que los servicios de transporte lleguen a toda la población, incluyendo ajustes para personas con discapacidad y zonas de difícil acceso.
l) Celeridad y Oportunidad	El SETP resuelve las PQRSDF y los trámites en plazos razonables, evitando dilaciones injustificadas que afecten a los usuarios del sistema de transporte.
m) Ética Pública	Los servidores del SETP actúan con integridad, probidad y primacía del interés general de la ciudadanía ibaguereña sobre el interés particular.
n) Corresponsabilidad	Compromiso compartido entre el SETP y la ciudadanía en la mejora del servicio de transporte público de Ibagué.
o) Mejora Continua	El SETP evalúa permanentemente sus servicios para implementar ajustes basados en la retroalimentación de la ciudadanía y los usuarios del sistema de transporte.

4.4. Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía del SETP.

El SETP Transmusical de Ibagué se compromete con la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía, para fortalecer la relación entre el sistema de transporte público y la ciudadanía. Garantizaremos el ejercicio efectivo de los derechos de movilidad de la ciudadanía al facilitar el acceso a los programas, proyectos, trámites y servicios ofrecidos por el SETP. Esta estrategia incluye la prestación de servicios humanizados, accesibles e inclusivos, con total transparencia y acceso a la información pública. Racionalizaremos los trámites mediante la implementación de nuevas tecnologías y servicios digitales, y aseguraremos la participación activa y el compromiso de todo el personal del SETP. El servicio al ciudadano del SETP no es solo atención de trámites, sino una estrategia de construcción de confianza Estado-ciudadanía.

5. Marco de Referencia Normativo

A continuación, se relaciona la normatividad asociada a la Política de Servicio al Ciudadano del SETP Transmusical de Ibagué:

Normatividad	Descripción
Constitución Política de Colombia (1991)	Artículos 1, 2, 11, 23, 48, 49 y 83. Establece los fines esenciales del Estado, el derecho de petición, los derechos fundamentales y el principio de buena fe en las actuaciones administrativas.
CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Marco de política pública para la mejora del servicio en las entidades del Estado.
CONPES 3785 de 2013	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
CONPES 4070 de 2021	Lineamientos de política para la implementación de un modelo de Estado Abierto. Marco de referencia para la ventanilla hacia afuera del SETP.
Circular 100-010 del 23/08/2021	Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro en las comunicaciones de las entidades públicas con la ciudadanía.
Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Principios que rigen las actuaciones administrativas del SETP.
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales de los usuarios y ciudadanos.
Ley 1618 de 2013	Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Aplica a la accesibilidad de los canales del SETP.
Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición. Marco de referencia para la atención de PQRSDF del SETP.
Ley 1346 de 2009	Por medio de la cual se aprueba la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Marco de accesibilidad para el SETP.
Ley 2052 de 2020	Disposiciones transversales en relación con la racionalización de trámites. Aplicable a los procedimientos del SETP para acceso a servicios.
Decreto 88 de 2022	Lineamientos para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea (artículos 3, 5 y 6 de la Ley 2052 de 2020).
Decreto 2150 de 1995	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública.
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano -SNSC-.
Decreto 1166 de 2016	Relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente ante las entidades públicas.
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015 en lo relacionado con el Sistema de Gestión MIPG.
Decreto 1122 de 2024	Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública.
Ley 2294 de 2023	Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 "Colombia Potencia Mundial de la Vida".

Resolución 1519 de 2020	Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar información conforme a la Ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos de accesibilidad web.
Ley 527 de 1999	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, el comercio electrónico y las firmas digitales.
Ley 1381 de 2010	Sobre reconocimiento, fomento, protección, uso, preservación y fortalecimiento de las lenguas de los grupos étnicos de Colombia.
Circular 19 de 2024	Protocolo para la gestión óptima de las peticiones en el marco de la prevención del daño antijurídico y la defensa judicial.

6. Herramientas e Instrumentos de Control

Para la correcta implementación de la política al interior del SETP Transmusical de Ibagué, se tendrán como punto de partida los documentos y herramientas disponibles en la página web del Departamento Administrativo de la Función Pública: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/como-opera-mipg>

Al interior del SETP se cuenta con los siguientes documentos e instrumentos como apoyo al proceso de Servicio al Ciudadano:

- Protocolos y Manuales de Servicio al Ciudadano del SETP: Establece los estándares y procedimientos para la atención en todos los canales.
- Caracterización de los Grupos de Valor del SETP: Instrumento que identifica las características, necesidades y expectativas de los ciudadanos, usuarios, operadores y demás actores del sistema de transporte.
- Sistema de Gestión de PQRSDf: Plataforma para la recepción, seguimiento, respuesta y análisis de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- Encuesta de satisfacción del usuario del SETP: Herramienta para medir la percepción de calidad del servicio en los diferentes canales y puntos de atención.
- Autodiagnóstico MIPG del DAFP: Instrumento para evaluar el nivel de implementación de la política de Servicio al Ciudadano en el SETP.
- Formulario FURAG: Herramienta del DAFP para la medición anual del IDI. Los resultados IDI 2024 (96,5/100 en la política de Servicio al Ciudadano) orientan el plan de cierre de brechas 2026-2027.
- Manual Operativo MIPG V6 (diciembre 2024): Marco de referencia actualizado para la implementación de la política, disponible en el portal del DAFP.

7. Definiciones

Término	Definición
Accesibilidad	Igualdad de condiciones con las demás personas al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones del SETP, incluidos los

	sistemas TIC, para todos los ciudadanos independientemente de su condición o características especiales.
Atención al Ciudadano	Manejo y diseño de los canales de comunicación que el SETP destina para establecer contacto e interactuar con sus grupos de valor: ciudadanos, usuarios del sistema, operadores, entes de control.
Canales de Atención	Múltiples medios del SETP para que sus grupos de valor puedan acceder a la información de los trámites y servicios del sistema de transporte: presencial, telefónico, virtual, redes sociales y correo electrónico.
Certidumbre y Lenguaje Claro	Necesidad de que los ciudadanos y usuarios del SETP reciban información clara, oportuna y comprensible sobre la oferta de servicios de transporte y los mecanismos para acceder a la misma, en lenguaje incluyente y accesible para todos.
Cobertura	Gestión y fortalecimiento de los canales de atención del SETP para interactuar con toda la ciudadanía ibaguereña, identificando las alternativas más efectivas para entregar información y servicios en cada zona del área de influencia del sistema.
Cumplimiento de Expectativas	Diseño e implementación de criterios de excelencia y calidad en el servicio del SETP que tengan en cuenta las necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos: tiempos de espera, calidad de atención, percepción del servicio.
Enfoque Diferencial	Reconocimiento por parte del SETP de que el sistema de transporte afecta de manera diferente a cada persona según su condición: movilidad reducida, discapacidad, género, grupo étnico, edad o condición socioeconómica.
Estado Abierto	Modelo de relacionamiento del SETP con la ciudadanía que integra las políticas de transparencia, participación, colaboración, innovación y rendición de cuentas, conforme al CONPES 4070 de 2021.
Experiencia de Servicio	Conjunto de factores y elementos relativos a la interacción del usuario con el SETP, cuyo resultado es la generación de una percepción positiva o negativa del servicio de transporte recibido.
Gamificación	Uso de elementos y mecánicas de juego por parte del SETP para comunicar información sobre el sistema de transporte de forma lúdica, promoviendo mayor apropiación y comprensión por parte de la ciudadanía.
Grupos de Interés	Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados del SETP: operadores del sistema, gremios de transporte, academia, asociaciones de usuarios, sindicatos.
Grupos de Valor	Personas naturales (ciudadanos y usuarios del sistema de transporte) o jurídicas a quienes van dirigidos los bienes y servicios del SETP Transmusical de Ibagué.
Lenguaje Incluyente	Uso por parte del SETP de formas de comunicación que no excluyen, invisibilizan o discriminan a ningún grupo de la ciudadanía, incluyendo adaptaciones en lengua de señas, lenguas nativas y formatos accesibles.
PQRSDF	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. Canales formales a través de los cuales los ciudadanos y usuarios del SETP manifiestan sus requerimientos sobre el servicio de transporte público.

Ventanilla hacia Adentro	Intervención de los procesos internos del SETP orientada a alcanzar una cultura de servicio al ciudadano que fortalezca los procesos y procedimientos para la atención de peticiones, entrega de servicios de transporte y acceso a la información.
Ventanilla hacia Afuera	Gestión y fortalecimiento de los canales de servicio del SETP para interactuar con la ciudadanía ibaguereña, facilitando la relación entre los usuarios y el sistema de transporte público mediante múltiples mecanismos de atención.
Wayfinding	Sistema de señalización e información visual del SETP en sus estaciones y paraderos que guía a las personas a través de los espacios físicos del sistema de transporte, mejorando su comprensión y experiencia, especialmente para comunidades diversas.

8. Aspectos con Mayor Potencial de Desarrollo — Vigencias 2026-2027

De acuerdo con los resultados IDI 2024 (FURAG 2025) de referencia para la política de Servicio al Ciudadano, y las recomendaciones del DAFP, el SETP Transmusical de Ibagué ha identificado los siguientes aspectos con mayor potencial de desarrollo para las vigencias 2026-2027:

En la medición IDI 2024 la Dimensión de Gestión con Valores para Resultados obtuvo 97,3 puntos (10,9 puntos por encima del promedio nacional). La política de Servicio al Ciudadano obtuvo 96,5 sobre 100 puntos. El SETP toma estos resultados como línea de referencia para su plan de mejora 2026-2027.

8.1. Plan de Cierre de Brechas — Vigencias 2026-2027

A continuación, se describen las actividades a realizar para el mantenimiento y mejora de la política, basadas en las recomendaciones del DAFP para entidades de igual perfil:

Recomendación / Acción	Descripción	Evidencia / Producto	Fecha	Responsable
Diagnóstico de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía	Generar el diagnóstico de la Política de Servicio al Ciudadano del SETP para la construcción de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía de cada vigencia, tomando como insumo estudios nacionales de percepción, encuestas de satisfacción de usuarios y resultados del FURAG.	Informe de autodiagnóstico del SETP con insumos de estudios nacionales. Estrategia Integral de Relacionamento formulada.	30/06/2026 y 30/06/2027	Dirección Administrativa
Comunicación y divulgación de canales de atención	Fortalecer mediante campaña comunicacional la divulgación de los diferentes canales de atención del SETP (presencial, virtual, telefónico, redes sociales), haciendo visible el sistema virtual de atención y los espacios	Campaña de comunicación de canales ejecutada. Registro de medios utilizados. Informe de alcance.	31/12/2026 y 31/12/2027	Dirección administrativa

	itinerantes de servicio al usuario.			
Señalización accesibilidad en puntos de atención	Implementar señalización con imágenes y lengua de señas colombiana en los puntos de atención del SETP, garantizando el acceso a las personas con discapacidad auditiva o visual. Coordinar con la dependencia de infraestructura y la Gerencia General para viabilidad presupuestal.	Acta de reunión con dependencia de Infraestructura. Comunicación interna con solicitud de recursos. Señalización implementada (si hay recursos disponibles).	31/12/2026 y 31/12/2027	Dirección administrativa / Infraestructura
Sistema Wayfinding para el SETP	Implementar sistemas de información que guíen a las personas a través de los ambientes físicos del SETP (estaciones, paraderos, puntos de atención), mejorando su comprensión y experiencia del espacio para garantizar el acceso a derechos y servicios de comunidades diversas.	Acta de reunión con dependencia de Infraestructura. Comunicación interna. Plan de implementación de wayfinding diseñado y, de ser posible, ejecutado.	31/12/2026 y 31/12/2027	Dirección administrativa / Infraestructura
Actualización de procesos, procedimientos y caracterización del servicio al ciudadano	Realizar la actualización de los procesos, procedimientos, protocolos y la caracterización del Servicio al Ciudadano del SETP, orientándose con los lineamientos de la política actualizada conforme al MIPG V6 y alineándola con las nuevas funciones de la Dirección administrativa	Caracterización y procedimientos actualizados. Protocolos publicados en el SIG del SETP. Actas de socialización.	31/12/2026 y 31/12/2027	Dirección administrativa
Robustecimiento del instrumento de medición de satisfacción del usuario	Robustecer los instrumentos de evaluación de la experiencia de servicio del SETP, haciendo obligatoria su aplicación en los principales puntos de interacción con la ciudadanía. Analizar y publicar los resultados de satisfacción en el portal institucional.	Instrumento de satisfacción actualizado. Informe de resultados de satisfacción publicado semestralmente. Plan de mejora derivado.	Semestral: 2026 y 2027	Dirección administrativa
Feria de Servicio al Ciudadano del SETP	Desarrollar la Feria de Servicio al Ciudadano del SETP u otro espacio itinerante de divulgación, donde se informe a los ciudadanos sobre los trámites, servicios, canales de atención, PQRSDF y espacios de participación del sistema de transporte.	Al menos 1 Feria de Servicio al Ciudadano ejecutada por vigencia. Registro de asistencia. Informe de resultados.	31/12/2026 y 31/12/2027	Dirección administrativa
Implementación de lenguaje claro e incluyente	Implementar de forma sistemática las directrices de la Circular 100-010 de agosto de 2021 del DAFP sobre lenguaje claro e incluyente en todas las comunicaciones del SETP con sus grupos de valor: comunicados, boletines, respuestas a PQRSDF, información en el portal web y canales de atención.	Al menos 2 jornadas de capacitación en lenguaje claro e incluyente por vigencia. Revisión de comunicaciones institucionales. Informe de implementación.	31/12/2026 y 31/12/2027	Dirección administrativa

Documentación de buenas prácticas en el servicio al ciudadano	Documentar y sistematizar las buenas prácticas del SETP en el servicio al ciudadano y el relacionamiento con la ciudadanía ibaguereña, preservando la memoria institucional y difundiendo los resultados con los grupos de valor.	Documento de buenas prácticas en servicio al ciudadano del SETP publicado. Informe anual de calidad del servicio.	31/12/2026 y 31/12/2027	Dirección administrativa
---	---	---	-------------------------------	--------------------------

Control de Cambios

Versión	Fecha de entrada en vigencia	Naturaleza del cambio
1	Julio de 2026	Se crea la Guía conforme a los lineamientos del MIPG, la Ley 1755 de 2015, el CONPES 4070 de 2021 y las particularidades institucionales del SETP.