



2026-2027
Vigencia



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

**Oficina Planeación Estratégica
Ibagué – Tolima 2026**



1. Introducción

A través del Decreto 1499 de 2017, que modifica el Decreto 1083 de 2015 — Decreto único del Sector Función Pública —, se establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, el cual surge de la integración de los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad en un solo Sistema de Gestión, y de la articulación de este con el Sistema de Control Interno.

El MIPG opera a través de siete (7) dimensiones que agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional, implementadas de manera articulada e intercomunicada: Talento Humano, Direccionamiento Estratégico y Planeación, Gestión con Valores para Resultados, Evaluación de Resultados, Información y Comunicación, Gestión del Conocimiento y Control Interno.

La tercera dimensión — Gestión con Valores para Resultados — tiene como propósito permitirles a las entidades realizar las actividades que conduzcan al logro de los resultados propuestos y materializar las decisiones plasmadas en la planeación institucional. Para ello, cuenta con tres perspectivas: a) Esquema Operativo Interno, b) Relación Estado-Ciudadano y c) Políticas que fortalecen la gestión institucional. La política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública hace parte de la perspectiva Relación Estado-Ciudadano.

A través de esta perspectiva, se promueve la adopción del enfoque de Estado Abierto, bajo los desarrollos conceptuales del CONPES 4070 de 2021 — Lineamientos de Política para la implementación de un modelo de Estado Abierto —, como una forma de relacionamiento entre todos los actores de la institucionalidad pública y la sociedad, que equilibra expectativas ciudadanas y responsabilidades públicas, fortalece la democracia participativa y lucha contra la corrupción.

Para el SETP Transmusical de Ibagué, como entidad pública del orden territorial responsable del sistema de transporte público masivo de Ibagué, la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública es un imperativo estratégico que permite transitar de una gestión pública para la ciudadanía a una gestión pública con la ciudadanía. Los usuarios del sistema de transporte, las organizaciones comunitarias, los operadores, las veedurías ciudadanas y demás grupos de interés se convierten en actores clave y determinantes en la definición de los asuntos públicos relacionados con la movilidad urbana de Ibagué.

La Ley 2294 de 2023 del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 ratifica este relacionamiento al plantear, entre sus catalizadores: el Fortalecimiento Institucional como motor de cambio para recuperar la confianza de la ciudadanía, y los Dispositivos Democráticos de Participación: política de diálogo permanente con decisiones desde y para el territorio. Estos catalizadores proponen ajustes institucionales y culturales para mejorar la relación de las entidades públicas con la

ciudadanía, ampliando canales de diálogo y adaptándolos a las nuevas expresiones ciudadanas y a la diversidad de la población.

La presente guía fue elaborada por la Oficina de Planeación del SETP Transmusical de Ibagué, con el acompañamiento de la dependencia de Gestión Administrativa y Organizacional. Contiene los siguientes elementos: objetivo de la guía, alcance, descripción de la política, marco de referencia, herramientas e instrumentos, definiciones y aspectos con mayor potencial de desarrollo para las vigencias 2026-2027.

2. Objetivo de la Política

Establecer los lineamientos, estrategias y mecanismos mediante los cuales el SETP Transmusical de Ibagué desarrolla e implementa la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, contribuyendo a una mayor incidencia de la ciudadanía ibaguereña, los usuarios del sistema de transporte y los grupos de valor en la gestión de la entidad.

Objetivos Específicos:

1. Definir una estructura organizacional a través de la cual el SETP Transmusical de Ibagué desarrolla e implementa la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
2. Relacionar las estrategias y acciones implementadas por el SETP para promover una mayor incidencia de la ciudadanía, los usuarios del sistema de transporte y los grupos de valor en las acciones de participación.
3. Brindar orientaciones generales acerca de las herramientas desarrolladas por el SETP para implementar la Política de Participación Ciudadana y facilitar el control social en la gestión institucional.

3. Alcance de la Política

La presente guía adopta los lineamientos a través de los cuales el SETP Transmusical de Ibagué implementa la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública y las estrategias que promueven la incidencia de la ciudadanía y los grupos de valor en la gestión adelantada por la entidad en cada uno de los ciclos de la gestión pública.

La política aplica principalmente a los procesos de Planeación Institucional, Gestión de Atención al Usuario, Gestión de Comunicaciones y Evaluación de la Gestión del SETP. También se articula con los procesos de Gestión Jurídica y Gestión Financiera de la entidad.

La política guía a los servidores y contratistas del SETP para que puedan llevar a cabo acciones participativas coherentes y articuladas con el planeamiento estratégico institucional, que vayan en correspondencia con las funciones, procesos, procedimientos y políticas institucionales, y que contribuyan y faciliten la incidencia de los grupos de valor en las diferentes fases de la gestión.

De igual manera, la política de Participación Ciudadana del SETP se articula con las siguientes políticas del MIPG:

Política MIPG	Articulación con el SETP
Planeación Institucional	Formulación del Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas del SETP articulado con el plan estratégico institucional. Promoción de la participación ciudadana en la construcción del Plan de Acción.
Seguimiento y Evaluación	Instrumentos para el monitoreo y seguimiento al Plan de Participación Ciudadana del SETP. Promoción de la participación ciudadana para el seguimiento a los planes, programas y proyectos del sistema de transporte.
Transparencia y Acceso a la Información	Divulgación y publicación permanente de información sobre la gestión del SETP. Rendición de Cuentas permanente. Consulta ciudadana sobre normas, programas y proyectos.
Gobierno Digital	Uso de canales digitales para la promoción de la participación ciudadana en la gestión del SETP. Menú Participa. Plataformas de consulta y participación virtual.
Integridad	Mobilización de los valores del servicio público en todo el ciclo de la gestión en el relacionamiento del SETP con el ciudadano y los usuarios del sistema de transporte.
Gestión Presupuestal	Asignación de recursos en función de la identificación de prioridades que respondan a las necesidades de los grupos de interés del SETP, incluyendo usuarios, comunidades y operadores.
Racionalización de Trámites	Identificación de las necesidades de los grupos de interés del SETP para hacer los trámites y procesos más pertinentes, simples y accesibles para los usuarios del sistema.
Servicio al Ciudadano	A través de las encuestas de satisfacción y la atención de PQRSDF se identifican necesidades y expectativas de los usuarios y ciudadanos que usan el sistema de transporte.
Gestión del Conocimiento	Incorporación de buenas prácticas, lecciones aprendidas y preservación de la memoria de los espacios e instancias de participación ciudadana del SETP.

4. Descripción de la Política de Participación Ciudadana

La participación ciudadana en Colombia ha tenido avances significativos a partir de la Constitución Política de 1991. En su Título X establece que "la ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados". De igual manera, la Ley Estatutaria 1757 de 2015 señala los deberes y derechos de la ciudadanía en las fases de planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública.

La política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública tiene como propósito orientar al SETP Transmusical de Ibagué para que garantice la incidencia y la contribución efectiva de la ciudadanía ibaguereña y sus organizaciones en los procesos de diagnóstico, planeación, ejecución y evaluación de su gestión, incluyendo la rendición de cuentas, a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana. (DAFP, 2023)

El relacionamiento de la ciudadanía con el SETP se centra en cuatro aspectos fundamentales:

- a. Consulta y acceso a información pública sobre el sistema de transporte, sus operaciones, tarifas, proyectos y resultados.
- b. Acceso a la oferta institucional: trámites, servicios y procedimientos administrativos del SETP accesibles para todos los ciudadanos.
- c. Seguimiento a las acciones de rendición y/o petición de cuentas y control social sobre la gestión del sistema de transporte público.
- d. Participación y colaboración en la solución de problemas públicos relacionados con la movilidad urbana de Ibagué.

La implementación de esta política en el SETP genera los siguientes beneficios institucionales:

- e. Mayor corresponsabilidad entre la ciudadanía y el SETP en la construcción de herramientas de gestión, el seguimiento y el control a la administración del sistema.
- f. Construcción de relaciones de confianza entre los usuarios y el SETP, instaurando una cultura del intercambio de ideas sobre el transporte público.
- g. Promoción del aporte de soluciones innovadoras por parte de ciudadanos a los problemas que el SETP debe intervenir.
- h. Incremento de la satisfacción de los usuarios y ciudadanos al acceder oportunamente a información sobre servicios, rutas y proyectos del sistema.
- i. Aumento de los índices de transparencia del SETP como entidad pública responsable del transporte masivo de Ibagué.

4.1. Lineamientos para la Implementación

El manual operativo de MIPG establece los siguientes lineamientos generales para la implementación de la política en el SETP Transmusical de Ibagué:

- j. Diseñar, implementar, evaluar y mejorar acciones en el marco del proceso de planeación institucional que promuevan la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública del SETP (diagnóstico, formulación, implementación y evaluación), en atención a lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015.
- k. Formular la estrategia de participación del SETP a partir de una revisión de los compromisos de gestión de la entidad para cada vigencia, articulada con el Plan de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana.

- l. Identificar los espacios en los que el SETP adelanta acciones de participación con la ciudadanía, los usuarios del sistema y los grupos de valor, o aquellos en los que está obligado o interesado en iniciar el proceso de vinculación ciudadana.
- m. Garantizar que la ciudadanía tenga acceso a información en los temas de su interés; adelantar acciones de transparencia pasiva, activa, focalizada y colaborativa para promover una participación de calidad e informada.
- n. Habilitar una oferta institucional adecuada a los requerimientos y necesidades de los usuarios del SETP, con un trato digno, que promueva el interés ciudadano en la gestión del sistema de transporte.
- o. Adelantar ejercicios de participación ciudadana para la mejora de los trámites y servicios del SETP, a partir de la propia experiencia del ciudadano usuario del sistema.
- p. Involucrar a la ciudadanía en las diferentes fases del ciclo de la gestión institucional del SETP, desde el diagnóstico y la formulación, hasta la ejecución y evaluación.
- q. Contar con un inventario de espacios y acciones de participación, incluyendo aquellos que faciliten el ejercicio del control social y la evaluación ciudadana a través de procesos permanentes de rendición de cuentas sobre la gestión del sistema de transporte.

4.2. Estrategia de Participación Ciudadana — Fases del Ciclo de Gestión

El SETP Transmusical de Ibagué implementa la estrategia de participación ciudadana a través del Plan de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana y el Programa de Transparencia y Ética Pública, con acciones distribuidas en cada fase del ciclo de la gestión pública:

Fase del Ciclo	Mecanismo	Acciones del SETP
Diagnóstico	Diagnóstico Participativo	Identificar las necesidades, expectativas e intereses de los usuarios del sistema de transporte y los grupos de valor mediante encuestas, grupos focales, buzones de sugerencias presenciales y virtuales, y análisis de las PQRSDf recibidas por el SETP.
Formulación	Formulación Participativa	Involucrar a los usuarios, operadores, comunidades, veedurías y organizaciones de la sociedad civil en la construcción de los planes, programas y proyectos del SETP, promoviendo espacios de consulta pública sobre propuestas de regulación y proyectos de inversión.
Ejecución / Implementación	Colaboración e Innovación Abierta	Desarrollar espacios de colaboración e innovación abierta con los grupos de valor del SETP para la co-creación de soluciones a los problemas de movilidad. Publicar en el Menú Participa del portal institucional las iniciativas y resultados de los ejercicios colaborativos.
Seguimiento y Control Social	Control Social y Veedurías	Propiciar acciones concretas y permanentes de control social a la gestión del SETP, invitando a las veedurías ciudadanas, observatorios de movilidad y grupos de control social a ejercer vigilancia sobre la gestión del sistema de transporte público.
Evaluación / Rendición de Cuentas	Rendición de Cuentas	Desarrollar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del SETP de forma presencial y virtual, con participación de los diferentes grupos de valor, organizando la agenda temática a partir de las prioridades identificadas por la ciudadanía mediante consulta previa.

4.3. Pasos para la Formulación, Implementación y Evaluación

Paso 1: Elaborar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana

El SETP debe realizar anualmente un diagnóstico que parta del análisis de los resultados de las evaluaciones internas y externas (FURAG, auditorías de control interno, informes de veedurías ciudadanas, autodiagnósticos y encuestas de satisfacción), identificando y documentando debilidades y fortalezas en la implementación de la política por cada uno de los ciclos de la gestión institucional.

Paso 2: Formular e implementar la estrategia de participación ciudadana

Identificar los espacios de diálogo, compromisos institucionales y actividades de gestión en los que ya se articula a la ciudadanía y grupos de valor, clasificando cada acción con la fase del ciclo de gestión en que se desarrollará. Es fundamental aplicar un enfoque diferencial, poblacional y territorial que permita focalizar las acciones en grupos de valor específicos del sistema de transporte: usuarios con discapacidad, adultos mayores, población con movilidad reducida, comunidades rurales conectadas al sistema, entre otros.

Paso 3: Evaluar la estrategia de participación ciudadana

Analizar los resultados obtenidos en la implementación de la estrategia: i) número de actividades en las que se involucró a la ciudadanía, ii) grupos de valor involucrados, iii) fases del ciclo sometidas a participación, iv) alcance de la participación, v) metodologías utilizadas y vi) resultados de la participación. Estos resultados deben consolidarse, publicarse y divulgarse de forma masiva a través del portal institucional del SETP y el Menú Participa.

5. Marco de Referencia Normativo

- Constitución Política Nacional: Artículos 2, 3 y 103 (derecho a la participación); artículos 20, 23 y 74 (derecho a la información); artículo 40 (participación en el control del poder político); artículo 270 (derecho a vigilar la gestión pública).
- Ley 489 de 1998: Normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional. Título VIII: democracia participativa y democratización de la gestión pública.
- Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- Ley 1474 de 2011: Normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1437 de 2011: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley Estatutaria 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 2052 de 2020: Disposiciones transversales en relación con la racionalización de trámites.
- Decreto 230 de 2021: Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas.
- Ley 2195 de 2022: Medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción.
- Decreto 1535 de 2022: Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Ciudadana.
- CONPES 3654 de 2010: Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.
- CONPES 4070 de 2021: Lineamientos de Política para la implementación de un modelo de Estado Abierto.
- Decreto 612 de 2018: Directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción.
- Decreto 1081 de 2015: Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- Ley 2294 de 2023: Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 "Colombia Potencia Mundial de la Vida".

6. Herramientas e Instrumentos de Control

Los lineamientos del DAFP sobre la política de participación ciudadana se encuentran publicados en: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/inicio>. Esta información es vital para una correcta implementación de la política y el SETP la tendrá en cuenta como punto de partida.

Las principales herramientas e instrumentos con que cuenta el SETP Transmusical de Ibagué para la implementación de la política son:

- Plan de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana del SETP: Instrumento de planeación que define las estrategias, actividades, responsables, plazos y metas de participación ciudadana para cada vigencia, articulado con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC).
- Programa de Transparencia y Ética Pública del SETP: Instrumento que incorpora acciones orientadas al cumplimiento de los tres componentes de la participación ciudadana: control social, rendición de cuentas y veedurías ciudadanas.

- Menú Participa del portal institucional del SETP: Espacio del portal web donde se publica de manera permanente información sobre los espacios, mecanismos y acciones de participación ciudadana implementadas por la entidad.
- Herramienta de autodiagnóstico MIPG del DAFP: Instrumento para evaluar el nivel de implementación de la política y formular el plan de cierre de brechas.
- Formulario FURAG: Herramienta del DAFP para la medición anual del Índice de Desempeño Institucional.
- Encuestas de satisfacción y percepción: Instrumentos aplicados por el SETP para evaluar la experiencia de los grupos de valor en los espacios de diálogo y rendición de cuentas, con escala de calificación: 4 – Sobresaliente, 3 – Bueno, 2 – Aceptable, 1 – Insuficiente.
- Matriz de identificación y seguimiento de espacios e instancias de participación: Instrumento para registrar, clasificar y hacer seguimiento a todos los espacios de participación ciudadana desarrollados por el SETP durante cada vigencia.
- SIRECI: Sistema de Rendición de Cuentas e Información para el seguimiento a la implementación de la política de participación ciudadana.
- Canales presenciales y electrónicos del SETP: Portal web, redes sociales, línea de atención, correo electrónico, boletines institucionales, carteleras, buzones de sugerencias y atención presencial en puntos de información del sistema de transporte.

7. Definiciones

Término	Definición
Caracterización de Grupos de Valor	Identificación de las características, necesidades, intereses, expectativas, dificultades y potencialidades de los grupos de ciudadanos a los que se dirigen los productos y servicios del SETP Transmusical de Ibagué.
Control Social	Capacidad de los ciudadanos y organizaciones comunitarias de ejercer vigilancia sobre la gestión del SETP, respecto a la prestación del servicio de transporte público, los contratos con operadores y el uso de los recursos públicos.
Enfoque Diferencial	Desarrollo progresivo del principio de igualdad y no discriminación en las acciones de participación del SETP, reconociendo que el sistema de transporte afecta de manera diferente a cada persona según su condición de movilidad, género, grupo étnico, edad, situación de discapacidad u orientación sexual.
Enfoque de Derechos	Marco conceptual que orienta las acciones del SETP para analizar las desigualdades en el acceso al transporte público y corregir prácticas discriminatorias que impidan el pleno goce del derecho a la movilidad de la ciudadanía ibaguereña.
Grupos de Interés	Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados del SETP Transmusical de Ibagué: usuarios del sistema, operadores, comunidades, academia, gremios de transporte, entes de control y organizaciones de la sociedad civil.

Grupos de Valor	Personas naturales (ciudadanos y usuarios del sistema) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios del SETP Transmusical de Ibagué.
Innovación Abierta	Metodología que el SETP puede aplicar para involucrar a ciudadanos, usuarios y organizaciones externas en el desarrollo de soluciones creativas a los problemas de movilidad urbana de Ibagué.
Menú Participa	Sección del portal institucional del SETP donde se publica y actualiza permanentemente la información sobre los espacios, mecanismos y acciones de participación ciudadana desarrollados por la entidad.
PAAC	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Instrumento del SETP que integra el Plan de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana con las demás acciones de transparencia y lucha contra la corrupción.
Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Proceso de construcción social de las políticas y decisiones del SETP. Es un derecho, una responsabilidad y un complemento de los mecanismos tradicionales de representación. Implica la intervención de los ciudadanos en los asuntos públicos del sistema de transporte. (Carta Iberoamericana, 2009)
Rendición de Cuentas	Proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales el SETP y sus servidores informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, usuarios y grupos de valor.
Transparencia Activa	Obligación del SETP de poner a disposición permanente de la ciudadanía la información relevante y actualizada sobre la gestión del sistema de transporte, de forma proactiva en el portal web y otros medios.
Transparencia Colaborativa	Capacidad del SETP de publicar datos en formatos abiertos que permitan a los ciudadanos e interesados procesar la información y generar análisis propios sobre la gestión del sistema de transporte.
Transparencia Focalizada	Obligación del SETP de brindar información concreta a grupos de valor específicos sobre los temas que son de su particular interés en relación con el servicio de transporte público.
Transparencia Pasiva	Derecho ciudadano de acceder a la información pública del SETP a través de las solicitudes que se pueden hacer ante la entidad, quien debe responder en un término de 10 días hábiles.
Veedurías Ciudadanas	Mecanismo democrático de representación que permite a los ciudadanos y organizaciones comunitarias ejercer vigilancia sobre la gestión del SETP, respecto a la prestación del servicio de transporte público, los contratos con operadores y el uso de los recursos públicos de la entidad.

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

De acuerdo con los resultados del desempeño institucional reportados a través del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión -FURAG- y el autodiagnóstico de la política, el SETP Transmusical de Ibagué ha identificado los aspectos con mayor potencial de desarrollo para las vigencias 2026-2027. La recomendación del DAFP más relevante para el SETP es: realizar

pruebas y validaciones de solución (prototipos) antes de implementar como solución definitiva, teniendo en cuenta que el relacionamiento de la ciudadanía con la institucionalidad se da para participar y colaborar en la solución de problemas públicos, mejorando la gestión institucional.

8.1. Análisis de Acciones por Categoría — Vigencias 2026-2027

Categoría	Subcategoría	Identificación de acciones — Vigencias 2026-2027
Acciones para la participación en el ciclo de gestión	Plan de Participación y Rendición de Cuentas	Formular y ejecutar el Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas del SETP para cada vigencia, con acciones distribuidas en cada fase del ciclo de gestión: diagnóstico, formulación, ejecución y evaluación, articulado con el PAAC del SETP.
Grupos de Valor	Identificación y caracterización de grupos	Actualizar la caracterización de los grupos de valor del SETP, incluyendo: usuarios del sistema de transporte, operadores, veedurías ciudadanas, adultos mayores, personas con discapacidad, comunidades del área de influencia del sistema, organizaciones sociales, academia y sector privado. Fortalecer los instrumentos de clasificación de grupos en los formatos de evaluación de espacios de participación.
Espacios de participación formulados e implementados	Diagnóstico participativo	Realizar la matriz de identificación de espacios e instancias de participación del SETP, documentando los espacios ya existentes y los nuevos que se planeen abrir para cada vigencia.
Espacios de participación formulados e implementados	Formulación participativa de planes, programas y servicios	Desarrollar al menos 30 espacios de participación en los diferentes ciclos de la gestión del SETP en los que se cuente con la participación de diferentes grupos de valor. Publicar los resultados en el Menú Participa del portal institucional.
Espacios de participación formulados e implementados	Colaboración e innovación abierta	Fortalecer las acciones y actividades relacionadas con el componente de colaboración e innovación abierta del Menú Participa del SETP. Publicar en la página web espacios que permitan recibir observaciones y recomendaciones por parte de los grupos de valor. Realizar prototipos y validaciones con usuarios antes de implementar soluciones definitivas.
Espacios de participación formulados e implementados	Rendición de Cuentas	Desarrollar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del SETP de forma presencial y virtual. Priorizar los temas a tratar a partir de una encuesta previa aplicada a los grupos de interés. Publicar el informe de resultados en el portal institucional.
Grupos de Valor participantes	Diversidad de actores involucrados	Fortalecer la inclusión de grupos con menor participación histórica: organizaciones de la sociedad civil, veedurías ciudadanas, grupos con intereses en la implementación del Acuerdo de Paz, pueblos y comunidades étnicas y población con discapacidad. Dejar una clasificación orientada a la empleada en el FURAG dentro de los instrumentos de evaluación de los espacios de participación.
Retroalimentación a la ciudadanía	Canales de comunicación	Emplear los diferentes canales de comunicación del SETP para divulgar la información requerida por los grupos de interés: redes sociales, portal web, correo electrónico, boletines y medios audiovisuales. Actualizar permanentemente los micrositios de Participa y Transparencia del SETP.
Nivel de satisfacción	Herramienta de medición de experiencia ciudadana	Robustecer los instrumentos de evaluación de los espacios de diálogo y rendición de cuentas del SETP, haciendo obligatoria su aplicación en todos los espacios de participación. Analizar y publicar los resultados de satisfacción en el portal institucional.

Acciones de diálogo implementadas	Nodo sectorial y control social	Fortalecer el componente de control social del micrositio Participa del SETP para incentivar a veedurías ciudadanas, observatorios de movilidad y otros grupos a ejercer vigilancia sobre la gestión del sistema de transporte. Mantener activo y actualizado el nodo sectorial del Sistema Nacional de Rendición de Cuentas.
Gestión de la mejora continua	Documentación de buenas prácticas	Identificar y documentar las experiencias y buenas prácticas del SETP en materia de participación ciudadana, preservando la memoria institucional de los espacios y difundiendo los resultados con los grupos de valor e interesados.

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

Actividad	Producto	Líder Responsable
Fortalecer los instrumentos de clasificación, evaluación de espacios y percepción empleados para la caracterización de quienes se relacionan con el SETP a través de las diferentes acciones y actividades de participación.	Encuesta de percepción y relacionamiento con la ciudadanía actualizada. Encuesta de evaluación de espacios de diálogo actualizada. Encuesta de temas de interés para el Menú Participa.	Oficina de Planeación
Revisar y actualizar el nodo sectorial de rendición de cuentas del SETP, articulando con el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas y desarrollando mesas de trabajo para la definición de los temas del nodo.	Mesas de trabajo realizadas. Nodo sectorial actualizado. Taller de fortalecimiento de capacidades en participación, control social y rendición de cuentas.	Oficina de Planeación
Robustecer los instrumentos de evaluación de los espacios de diálogo y rendición de cuentas del SETP, haciendo obligatoria su aplicación en todos los espacios de participación.	Actualización del procedimiento de participación ciudadana del SETP. Actualización de la encuesta de evaluación de diálogos e instancias de participación.	Oficina de Planeación
Fortalecer las actividades de colaboración e innovación abierta del SETP, desarrollando prototipos y validaciones con usuarios antes de implementar soluciones definitivas al sistema de transporte.	Cronograma del Plan de trabajo de Colaboración e Innovación Abierta del SETP. Al menos una iniciativa de innovación abierta publicada en el Menú Participa por vigencia.	Oficina de Planeación
Fortalecer el componente de control social del micrositio Participa del SETP para incentivar a veedurías ciudadanas y otros grupos de control social a ejercer vigilancia sobre la gestión del sistema de transporte.	Micrositio Participa del SETP actualizado con contenido sobre control social. Al menos 2 organizaciones de control social vinculadas a los espacios de participación del SETP por vigencia.	Oficina de Planeación / Oficina de Comunicaciones
Diseñar y publicar en el portal del SETP un Programa de Aprendizaje Virtual sobre participación ciudadana y veedurías, que facilite la comprensión de la política y los mecanismos de intervención de la	Programa de Aprendizaje Virtual diseñado y publicado en el portal del SETP. Registro de ciudadanos y servidores participantes.	Oficina de Planeación / Oficina de Comunicaciones

ciudadanía en la gestión pública del sistema de transporte.		
Elaborar y hacer seguimiento a los planes de mejoramiento institucional derivados de las auditorías internas y de los ejercicios de participación ciudadana, que contribuyan al fortalecimiento de la política.	Planes de mejoramiento formulados y con seguimiento. Informe de avance de cumplimiento de las metas de participación ciudadana. Cierre de auditorías internas relacionadas con la política.	Oficina de Planeación / Oficina de Control Interno
Documentar y sistematizar las buenas prácticas del SETP en materia de participación ciudadana, preservando la memoria institucional de los espacios y difundiendo los resultados con los grupos de valor.	Documento de buenas prácticas en participación ciudadana del SETP publicado. Informe anual del Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.	Oficina de Planeación

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 Estatutaria 1757 de 2015, el CONPES 4070 de 2021 y las particularidades institucionales del SETP Transmusical de Ibagué. Cubre las vigencias 2026-2027.

*Aprobado por la Gerencia General del SETP Transmusical de Ibagué
SETP Transmusical de Ibagué — 2026*