

POLÍTICA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

Vigencia

2026–2027



Oficina Planeación Estratégica
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 los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

La Ley 2294 de 2023 — Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 "Colombia Potencia Mundial de la Vida" — establece como objetivo mejorar la eficiencia y productividad en la gestión y las capacidades de las entidades públicas mediante la consolidación del MIPG. El Fortalecimiento institucional como motor de cambio busca transformar las instituciones poniendo al ciudadano en el centro del accionar, mejorando el desempeño de los sectores e instituciones en términos de eficiencia y eficacia, eliminando duplicidades y fortaleciendo la coordinación del Estado.

Para el SETP Transmusical de Ibagué, la Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional es fundamental para conocer de manera permanente los avances de la gestión del sistema de transporte público, verificar si los resultados alcanzados corresponden a las metas previstas, si se lograron dentro de los tiempos planeados, con los recursos disponibles y generaron los efectos deseados en la ciudadanía ibaguereña y los usuarios del sistema.

Esta política se enmarca en la operación de la Dimensión de Evaluación de Resultados del MIPG, constituyendo el mecanismo central mediante el cual el SETP identifica oportunidades de mejora, rinde cuentas a la ciudadanía y fortalece su capacidad de aprendizaje organizacional sobre la operación del sistema de transporte.

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, implementación de la política y aspectos con mayor potencial de desarrollo para las vigencias 2026-2027.

2. Objetivo de la Política

A través de la presente guía se definen las estrategias y mecanismos mediante los cuales el SETP Transmusical de Ibagué desarrolla e implementa la Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional:

"El SETP Transmusical de Ibagué, a partir del análisis de información e indicadores sobre la operación del sistema de transporte público, evaluará de manera permanente su desempeño institucional con el fin de soportar la toma de decisiones y la mejora continua, verificar el cumplimiento de los resultados en los tiempos previstos y generar los efectos deseados en la ciudadanía ibaguereña y los usuarios del sistema."

Esta política es liderada a nivel nacional por el Departamento Nacional de Planeación -DNP- y al interior del SETP está a cargo de la Oficina de Planeación, articulada con la Oficina de Control Interno y la dependencia de Gestión Administrativa y Organizacional.

3. Alcance de la Política

La presente guía aplica a la Oficina de Planeación como líder de la Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional, a la dependencia de Gestión Administrativa y Organizacional, la Oficina de Control Interno y la Oficina de Comunicaciones del SETP como áreas involucradas en la implementación de dicha política, y a los procesos de Planeación Institucional, Gestión de Procesos y Mejora y Evaluación Independiente del mapa de procesos vigente del SETP.

La interrelación entre los procedimientos, dependencias y procesos del SETP en el marco de la política es la siguiente:

Procedimiento / Instrumento	Dependencia Líder del SETP	Proceso MIPG Relacionado
Procedimientos de Planeación Estratégica Institucional — Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan de Acción Anual (PAI), Plan Operativo Anual de Inversiones (POAI)	Oficina de Planeación	Planeación Institucional
Procedimiento de Revisión por la Dirección: Seguimiento y evaluación a todos los componentes del MIPG y del SIG, incluyendo gestión del riesgo, satisfacción de grupos de valor y PQRSDF	Oficina de Planeación	Gestión de Procesos y Mejora

Procedimiento de Auditorías Internas y Evaluación por Dependencias del SETP	Oficina de Control Interno	Evaluación Independiente
Circular anual de reportes de avance en la gestión del SETP y plan de comunicaciones para la socialización de resultados	Oficina de Planeación/ Oficina de Comunicaciones	Gestión de Comunicaciones / Transparencia
Planes de mejoramiento institucional del SETP derivados de auditorías internas y externas, evaluaciones del FURAG y resultados de la gestión	Todas las áreas del SETP con acompañamiento de la Oficina de Control Interno	Mejora Continua

4. Descripción de la Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional

El propósito de esta política es permitir que el SETP Transmusical de Ibagué conozca permanentemente los avances de su gestión del sistema de transporte público, y si los resultados alcanzados corresponden a las metas previstas, se lograron dentro de los tiempos planeados, con los recursos disponibles y generaron los efectos deseados en la ciudadanía ibaguereña y los usuarios del sistema. El MIPG plantea la evaluación en dos momentos:

1. Seguimiento a la gestión institucional: monitoreo periódico a todos los planes que se implementan en el SETP (Plan de Acción Anual -PAI-, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC-, el Plan Anual de Adquisiciones -PAA-, el Plan Estratégico de Talento Humano -PETH-, entre otros planes del sistema de transporte).
2. Evaluación de los resultados obtenidos: análisis del logro de metas, objetivos y resultados del SETP en los tiempos previstos y con los recursos disponibles.

La dimensión contempla evaluar resultados y metas en dos perspectivas para el SETP:

- Resultados que se obtienen a nivel institucional: logro de metas del Plan Estratégico Institucional y el Plan de Acción Anual del SETP.
- Resultados frente a metas priorizadas en el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 y el Plan de Desarrollo Municipal de Ibagué en materia de transporte público.

4.1. Principales Lineamientos para la Implementación

Primero: Definir Responsable

El SETP define la Oficina de Planeación como el área responsable del diseño, focalización, implementación y comunicación de los mecanismos de seguimiento y evaluación institucional. Sin embargo, debe ser claro para todos los servidores del SETP que tienen a su cargo cada plan, programa o proyecto, que son ellos los responsables del seguimiento en sus diferentes etapas de desarrollo y de la evaluación de los resultados obtenidos.

Segundo: Revisar y Actualizar los Indicadores

El SETP revisa y actualiza los indicadores y mecanismos de seguimiento y evaluación establecidos en la entidad. Si bien desde la dimensión de Planeación Institucional se lleva a cabo el diseño de los indicadores, antes de su aplicación se valida que estos brindan la información suficiente y pertinente para establecer el grado de avance de la gestión del sistema de transporte. Cada indicador debe: ser comprensible para todos los tipos de usuarios, describir la situación que se pretende medir, estimarse periódicamente, contar con línea base para su medición y ser un insumo efectivo para la toma de decisiones.

Tercero: Evaluar Permanentemente

El SETP verifica permanentemente que la ejecución de las actividades, el cumplimiento de metas y el uso de recursos correspondan con lo programado en la planeación institucional. La evaluación se realiza en los siguientes frentes:

- Evaluar el logro de los resultados del SETP: revisar si las metas del sistema de transporte fueron realistas, determinar si se sobreestimaron las capacidades operativas, analizar factores exógenos y encontrar explicaciones sobre las diferencias entre lo esperado y lo ejecutado en la gestión del sistema.
- Evaluar la gestión del riesgo: si se observan desviaciones respecto de los avances esperados, identificar las causas e inmediatamente definir acciones para su control. Si lo identificado corresponde a la materialización de un riesgo, revisar los controles definidos y la suficiencia de las acciones de mitigación.
- Evaluar la percepción de los grupos de valor: aplicar encuestas a ciudadanos y usuarios del SETP sobre sus necesidades de movilidad, el nivel de satisfacción con el servicio de transporte, la percepción sobre la gestión del sistema y las sugerencias de mejora. Analizar el comportamiento de las PQRSDF del SETP identificando volumen por tipología, variaciones y temas con más solicitudes.

Cuarto: Documentar Resultados

El SETP documenta la información proveniente del seguimiento y la evaluación conforme a la normativa aplicable (informes, reportes, tableros de control, entre otros), consolidándola, organizándola y en lo posible sistematizándola. La forma en que se documentan los resultados debe atender a: los usuarios a quienes se entregará la información, para qué será utilizada, la periodicidad con que se elabore y si se consolidará con otros resultados del SETP.

5. Marco de Referencia Normativo

- Constitución Política de Colombia, artículos 343 y 344: Establece la obligación del Estado de hacer evaluación de gestión y resultados y crear un sistema de evaluación de los resultados de la gestión pública.

- Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado. Marco de referencia para la evaluación independiente del SETP.
- Ley 152 de 1994: Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo. Marco de referencia para la articulación del seguimiento del SETP con los planes de desarrollo nacional y municipal.
- CONPES 3294 de 2004: Renovación de la Administración Pública — Gestión por Resultados y Reforma del Sistema Nacional de Evaluación. Marco de política para la evaluación de resultados en el SETP.
- CONPES 3785 de 2013: Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano. Marco de referencia para la evaluación de la satisfacción ciudadana con el servicio de transporte del SETP.
- Decreto 1082 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional.
- Decreto 2623 de 2009: Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015 en lo relacionado con el Sistema de Gestión MIPG. Marco institucional para el seguimiento y evaluación del desempeño del SETP.
- Resolución 063 de 1994 del DNP: Por la cual se organiza el Sistema Nacional de Evaluación de Gestión y Resultados.
- Ley 2294 de 2023: Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 "Colombia Potencia Mundial de la Vida". Marco de referencia para la articulación del seguimiento institucional del SETP con las metas nacionales en materia de movilidad y transporte público.

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/inicio>

Al interior del SETP se cuenta con las siguientes herramientas e instrumentos:

- Formulario FURAG: Herramienta del DAFP para la medición anual del Índice de Desempeño Institucional -IDI-. Principal instrumento de evaluación externa del desempeño del SETP.
- Plan de Acción Anual Institucional -PAI-: Instrumento de seguimiento trimestral al cumplimiento de metas del SETP, con publicación en el botón de transparencia del portal institucional.

- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC-: Instrumento que integra el mapa de riesgos de corrupción y las estrategias de transparencia del SETP, con seguimiento semestral.
- Tableros de Control del SETP: Herramientas de visualización de indicadores de desempeño del sistema de transporte, accesibles por la Gerencia General y las dependencias.
- Procedimiento de Revisión por la Dirección del SETP: Instrumento de evaluación periódica a todos los componentes del MIPG y del SIG, incluyendo gestión del riesgo, satisfacción de grupos de valor y PQRSDF del sistema de transporte.
- Auditorías Internas del SETP: Ejercicios de evaluación independiente realizados por la Oficina de Control Interno para verificar la calidad del seguimiento y la evaluación de la gestión.
- Circular anual de reportes de avance del SETP: Instrumento para la comunicación periódica de los avances de la gestión del sistema de transporte a todas las dependencias.
- Planes de Mejoramiento Institucional del SETP: Instrumentos que registran las acciones correctivas y de mejora derivadas de las auditorías internas, las evaluaciones externas y los resultados del FURAG.
- Encuesta de Percepción Ciudadana: Herramienta para evaluar la satisfacción de los usuarios del SETP con el servicio de transporte público, articulada con la Política de Servicio al Ciudadano.
- Herramienta de autodiagnóstico MIPG y plan de cierre de brechas del DAFP: Instrumento para que el SETP evalúe su nivel de implementación de la política y formule las acciones de mejora.

7. Definiciones

Término	Definición
Auditoría Interna	Ejercicio de evaluación independiente realizado por la Oficina de Control Interno del SETP para verificar la calidad del seguimiento y la evaluación de la gestión, y garantizar la confiabilidad de la información producida.
Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Instancia del SETP encargada de orientar la implementación y operación del MIPG, que sustituye los demás comités relacionados con el Modelo que no sean obligatorios por mandato legal. (Decreto 1499 de 2017, art. 2.2.22.3.8)
Desempeño	Medida en la que la gestión del SETP logra sus resultados finales en el cumplimiento de su misión de prestar el servicio de transporte público, en términos de eficiencia, eficacia, calidad y cumplimiento normativo.

Efectividad	Relación entre los resultados obtenidos por el SETP y los efectos generados en la ciudadanía ibaguereña y los usuarios del sistema de transporte. Mide si el SETP está logrando los cambios deseados en la movilidad urbana.
Eficacia	Grado en que el SETP alcanza los objetivos y metas propuestas en su Plan Estratégico Institucional y Plan de Acción Anual, dentro de los tiempos previstos.
Eficiencia	Relación entre los resultados obtenidos por el SETP y los recursos (financieros, humanos, tecnológicos y físicos) utilizados para lograrlos en la prestación del servicio de transporte.
FURAG	Formulario Único de Reporte y Avance de la Gestión. Instrumento del DAFP para la medición anual del Índice de Desempeño Institucional -IDI- del SETP, base del seguimiento externo al desempeño institucional.
IDI	Índice de Desempeño Institucional. Medición anual del DAFP que evalúa el nivel de implementación de las políticas del MIPG en el SETP y brinda insumos para el diagnóstico de fortalezas y debilidades en la gestión del sistema de transporte.
Indicador	Variable o factor cuantitativo o cualitativo que proporciona un medio sencillo y fiable para medir logros, reflejar los cambios vinculados con la gestión del SETP o evaluar los resultados de la prestación del servicio de transporte.
Meta	Expresión concreta y cuantificable de los logros que el SETP planea alcanzar en un período de tiempo, con relación a los objetivos estratégicos del sistema de transporte público de Ibagué.
Nivel de Satisfacción	Medida relacionada con el grado de expectativa de los usuarios del SETP en el desarrollo de las actividades, procesos o prestación del servicio de transporte en cuanto a su calidad y pertinencia.
ODS 11	Objetivo de Desarrollo Sostenible — Ciudades y Comunidades Sostenibles. Especialmente relevante para el SETP, al promover sistemas de transporte seguros, accesibles, asequibles y sostenibles para todos, incluyendo la mejora de la seguridad vial y el transporte público.
Plan de Acción Anual (PAI)	Documento del SETP que desagrega los objetivos, estrategias, líneas de acción, cronogramas y responsables en metas anuales y medibles, articulado con el Plan Estratégico Institucional.
Plan de Mejoramiento	Instrumento del SETP que registra las acciones correctivas y de mejora identificadas a partir de las evaluaciones internas, auditorías, resultados del FURAG y otras fuentes de evaluación del desempeño institucional.
Rendición de Cuentas	Proceso del SETP conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales la entidad y sus servidores informan, explican y dan a conocer los resultados de la gestión del sistema de transporte a los ciudadanos.
Resultado	Producto, efecto o impacto de la gestión del SETP a partir de los bienes que genera y los servicios de transporte que presta a sus grupos de valor: ciudadanos, usuarios del sistema, operadores y entes de control.
Seguimiento	Proceso continuo del SETP de recopilación y análisis sistemático de información sobre los avances en la implementación de los planes, programas y proyectos, destinado a orientar la toma de decisiones para mejorar la gestión del sistema de transporte.

8. Implementación de la Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional

En el proceso de implementación de la Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional del SETP Transmusical de Ibagué se tienen contempladas las siguientes actividades de gestión:

Categoría de Política	Actividades de Gestión	Estrategia / Mecanismo del SETP	Dependencia	Periodicidad
Diseño del proceso de evaluación	Asignar el área responsable de liderar el proceso de seguimiento y evaluación. Considerar la evaluación como práctica permanente y proceso encaminado a promover la buena gestión.	La Oficina de Planeación lidera el seguimiento y evaluación del SETP. Estrategia de medición y seguimiento al desempeño en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Oficina de Planeación.	de Permanente
Diseño del proceso de evaluación	Lograr integralidad y sinergia entre el seguimiento y la evaluación de todos los procesos de gestión del SETP. Diseñar métodos cuantitativos y cualitativos de seguimiento.	Definición e implementación de los procedimientos del SETP: Planeación Estratégica Institucional, PAI y ciclo de Proyectos de Inversión.	Oficina de Planeación.	de Permanente
Diseño del proceso de evaluación	Definir los mecanismos de seguimiento al Sistema Integrado de Gestión -SIG- del SETP, incluyendo gestión del riesgo, satisfacción de grupos de valor y PQRSDF.	Definición e implementación del procedimiento de Revisión por la Dirección del SETP, con seguimiento a todos los componentes del MIPG y el SIG.	Oficina de Planeación.	de Permanente
Calidad de la evaluación	Verificar que los indicadores sean comprensibles, describan las situaciones que se pretenden medir, sean estimados periódicamente, cuenten con línea base y sean insumos para la toma de decisiones.	Seguimientos y acompañamiento periódico a los instrumentos de Planeación Estratégica, PAI, PAAC y planes del SETP, de acuerdo con los procedimientos definidos.	Oficina de Planeación.	de Mensual — PAI
Calidad de la evaluación	Realizar ejercicios de evaluación independiente (auditorías internas) para verificar la calidad de los seguimientos y evaluaciones de la gestión del SETP.	Auditorías internas del SETP realizadas por la Oficina de Control Interno. Documentación de los resultados de las auditorías y planes de mejoramiento.	Oficina de Control Interno.	Anual
Calidad de la evaluación	Consolidar, organizar y sistematizar la información proveniente del seguimiento y evaluación del SETP. Documentar los resultados en informes, reportes y tableros de control.	Expedición e implementación de la circular anual de reportes de avance en la gestión del SETP, con reportes trimestrales a todas las dependencias.	Dirección administrativa	Anual y trimestral
Utilidad de la información	Utilizar la información proveniente de los ejercicios de	Ajustes en los diferentes instrumentos de	Oficina de Planeación.	de Mensual

		seguimiento y evaluación para formular o reformular planes, programas o proyectos del SETP.	planeación del SETP a partir de las alertas que surgen en los seguimientos y evaluaciones.		
Utilidad de la información	la	Utilizar la información de seguimiento y evaluación del SETP para aportar al proceso de aprendizaje organizacional sobre el sistema de transporte.	Alertas y acciones de mejora que se implementan a partir de los seguimientos y evaluaciones de la Revisión por la Dirección del SETP.	Dirección administrativa	Trimestral
Utilidad de la información	la	Utilizar la información para identificar los aspectos donde se puede mejorar el SETP y definir o redefinir cursos de acción, trayectorias de implementación y objetivos.	Planes de Mejoramiento Institucional del SETP derivados de auditorías y evaluaciones, con acompañamiento de Control Interno y Gestión Adm. y Organizacional.	Control Interno. Todas las áreas del SETP.	Permanente
Utilidad de la información	la	Utilizar la información de seguimiento y evaluación del SETP para elaborar los ejercicios de rendición de cuentas a la ciudadanía y a los organismos de control sobre la gestión del sistema de transporte.	Elaboración de los ejercicios de rendición de cuentas del SETP a partir de las acciones de seguimiento y evaluación. Publicación en el portal institucional.	Oficina de Planeación.	Anual
Utilidad de la información	la	Difundir o comunicar interna y externamente la información proveniente del seguimiento y la evaluación del SETP. Publicar resultados en el botón de transparencia.	Publicación de los resultados de seguimiento y evaluación en el link de transparencia del SETP. Plan de comunicaciones para la socialización de resultados.	Dirección administrativa / Oficina de Comunicaciones.	Permanente
Efectividad de la evaluación	la	Evaluar el logro de las metas y resultados establecidos en la planeación del SETP, identificar brechas entre resultados alcanzados y objetivos, y fortalecer la capacidad de aprender sobre los propios procesos del sistema de transporte.	Comité Directivo del SETP. Informe de Gestión Institucional. Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Oficina de Planeación.	Permanente / Anual
Efectividad de la evaluación	la	Valorar la calidad del gasto público del SETP y determinar la coherencia entre los procesos de gestión, la ejecución presupuestal y los resultados logrados en el sistema de transporte.	Documentar la valoración de la calidad del gasto público del SETP. Trazabilidad de la coherencia entre ejecución presupuestal y resultados logrados.	Oficina de Planeación.	Anual

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

De acuerdo con los resultados correspondientes a la gestión reportados a través del 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 en la Política de Seguimiento y

Evaluación del Desempeño Institucional. La política se mide con los siguientes índices desagregados:

- Mecanismos efectivos de seguimiento y evaluación del SETP.
- Documentación del seguimiento y la evaluación de la gestión del sistema de transporte.
- Enfoque en la satisfacción ciudadana y de los usuarios del SETP.
- Mejoramiento continuo de la gestión del sistema de transporte.

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

A continuación, se establecen las acciones para mantener y mejorar el estado de implementación de la política en el SETP:

Categoría	Actividades de Gestión	Plan de Acción del SETP
Calidad de la evaluación	Desarrollar ejercicios de autoevaluación, por parte de los líderes del SETP, a planes, programas y proyectos del sistema de transporte.	Documentar y consolidar los ejercicios de autoevaluación del SETP realizados para los planes, programas y proyectos. Informe de autoevaluación publicado en el portal institucional.
Calidad de la evaluación	Realizar ejercicios de evaluación independiente (auditorías internas del SETP) para verificar la calidad del seguimiento y la evaluación de la gestión institucional.	Documentar los resultados de las auditorías internas del SETP realizadas por la Oficina de Control Interno. Planes de mejoramiento formulados y con seguimiento.
Calidad de la evaluación	Fortalecer los tableros de control del SETP con indicadores de gestión del sistema de transporte actualizados, accesibles para la Gerencia General y las dependencias.	Tableros de control del SETP implementados y actualizados con indicadores de la operación del sistema de transporte. Acceso disponible para todas las dependencias.
Utilidad de la información	Utilizar la información proveniente de los ejercicios de seguimiento y evaluación del SETP para formular o reformular planes, programas o proyectos del sistema de transporte.	Documentar el uso de la información del seguimiento y evaluación del SETP para formular o reformular planes. Actas del Comité de Gestión y Desempeño con evidencias.
Utilidad de la información	Utilizar la información de seguimiento y evaluación del SETP para aportar al proceso de aprendizaje organizacional sobre la operación del sistema de transporte.	Documentar el uso de la información de seguimiento y evaluación del SETP para el aprendizaje organizacional: lecciones aprendidas, buenas prácticas documentadas en el SIG.
Utilidad de la información	Utilizar la información de seguimiento y evaluación del SETP para definir o redefinir cursos de acción,	Documentar el uso de la información de seguimiento y evaluación del SETP para definir o redefinir cursos de acción. Actas

		trayectorias de implementación y objetivos, metas y resultados.	de ajuste al PAI y al PEI con trazabilidad.
Efectividad de la evaluación		Evaluar el logro de las metas y resultados del SETP a fin de fortalecer la capacidad para aprender sobre sus propios procesos, fortalecer los aciertos y replantear lo que no funciona en el sistema de transporte.	Tener evidencias de la trazabilidad de la evaluación realizada al logro de las metas del SETP. Informe de Gestión Institucional anual con evidencias de la evaluación de resultados.
Efectividad de la evaluación		Valorar la calidad del gasto público del SETP, determinando la coherencia entre los procesos de gestión, la ejecución presupuestal y los resultados logrados en el sistema de transporte.	Documentar la valoración de la calidad del gasto público del SETP. Evidencias de la trazabilidad de la coherencia entre ejecución presupuestal y resultados de la gestión.
Enfoque en la satisfacción ciudadana		Evaluar la percepción de los usuarios del SETP sobre el servicio de transporte público, analizando el comportamiento de PQRSDF e identificando oportunidades de mejora.	Informe de satisfacción de usuarios del SETP publicado semestralmente. Análisis de PQRSDF por tipología y variaciones. Plan de mejora derivado de los resultados.
Mejoramiento continuo		Publicar en el botón de transparencia del portal del SETP los resultados de los seguimientos y evaluaciones de la gestión del sistema de transporte, garantizando acceso ciudadano a la información.	Resultados de seguimiento y evaluación del SETP publicados trimestralmente en el botón de transparencia del portal institucional. Informes de avance del PAI publicados.

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 87 de 1993, el CONPES 3294 de 2004, el Decreto 1499 de 2017 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*