

	PROTOCOLO: SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PRO-DAD-001	
	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 1	
		Fecha: 19/01/2026	
		Página: 1 de 6	

PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO
SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE IBAGUE S.A.S
“SETP IBAGUE S.A.S”



SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE IBAGUE S.A.S “SETP
IBAGUE S.A.S”

La versión oficial y controlada de este documento se encuentra disponible exclusivamente en la plataforma institucional del Sistema de Gestión de Calidad.

Toda copia o impresión se considera un documento no controlado.

	PROTOCOLO: SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PRO-DAD-001	
	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 1	
		Fecha: 19/01/2026	
		Página: 2 de 6	

PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO



INTRODUCCIÓN

Este Protocolo de Servicio al Ciudadano es una guía con orientaciones básicas, acuerdos y métodos, que busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos, de tal manera que se convierta en una hoja de ruta para los servidores públicos que trabajan directamente atendiendo a los usuarios.

Teniendo en cuenta que las entidades se encuentran en constante mejoramiento de sus procesos; la atención al ciudadano se convierte en el principal factor sobre el cual se debe trabajar día tras día, con el objetivo de satisfacer las necesidades del mismo.

Los protocolos de atención al ciudadano son un medio efectivo para mejorar la calidad de la interacción entre los clientes externos y el ente gestor. Es importante mencionar que este documento tiene como finalidad, además de ayudar a mejorar la calidad del servicio al ciudadano, fortalecer el clima organizacional y el trabajo en equipo.

La versión oficial y controlada de este documento se encuentra disponible exclusivamente en la plataforma institucional del Sistema de Gestión de Calidad.

Toda copia o impresión se considera un documento no controlado.

	PROTOCOLO: SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PRO-DAD-001	
		Versión: 1	
	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO	Fecha: 19/01/2026	
		Página: 3 de 6	

ALCANCE DEL PROTOCOLO

El propósito de este protocolo es que sea una herramienta simple para todos los funcionarios de planta y contratistas del SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO SETP, en especial para quienes tienen a su cargo la atención directa al ciudadano, describiendo los canales de servicio, los elementos comunes de todos los canales, los métodos de interacción con los ciudadanos de cada uno de los canales (presencial, virtual, telefónico).

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Petición: Es un derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica para presentar una solicitud verbal o escrita ante el ente gestor por los canales dispuestos para tal fin, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado).

Queja: Es la manifestación de inconformidad, protesta, censura o descontento, que formula una persona natural o jurídica en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Se resolverán en un máximo de quince (15) días hábiles, exceptuando aquellas que ameriten un proceso disciplinario.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona natural o jurídica de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejoramiento de un proceso, procedimiento o actividad que esté relacionada la gestión de la entidad.

Felicitación: Manifestación de agradecimiento, satisfacción hacia los productos, servicios, programas y/o servidores de la entidad.

Denuncia: Es una manifestación protesta, censura, descontento o inconformidad ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

	PROTOCOLO: SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PRO-DAD-001	
		Versión: 1	
	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO	Fecha: 19/01/2026	
		Página: 4 de 6	

VENTANILLA ÚNICA

La ventanilla única es la encargada de recibir, analizar, clasificar y direccionar en general toda la correspondencia (peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, entre otros) que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Dicho lo anterior, el servicio prestado en el **SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE IBAGUE S.A.S “SETP IBAGUE S.A.S”** debe ser de calidad, por ende, debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Por lo tanto, el servicio debe ser:

- **Respetuoso:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- **Amable:** Es el comportamiento solidario y afectuoso que se debe tener con el ciudadano, se debe actuar con cortesía, empatía y generosidad, pero también se debe ser sincero.
- **Confiable:** La información suministrada debe ser veraz y de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- **Incluyente:** Es la atención que se debe prestar a todos los ciudadanos sin ningún tipo de distinción ni discriminación.
- **Oportuno:** Hace referencia a prestación de un servicio ágil, en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** Es la capacidad de atender de fondo la solicitudes de los ciudadanos, el buen servicio va más allá de una simple respuesta a la solicitud del ciudadano; debe satisfacer a quien lo recibe, esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.

Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio. Lo servidores públicos, entonces, deben:

	PROTOCOLO: SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PRO-DAD-001	
	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 1	
		Fecha: 19/01/2022 6	
		Página: 5 de 6	

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad (incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno).
- Seguir el conducto regular con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Nota: Un servidor público en ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO

Se denominan canales de atención, a los medios de comunicación establecidos, a través de los cuales los ciudadanos pueden realizar los diferentes trámites o solicitudes, relacionados con temas de competencia de la entidad

PRESENCIAL

Calle 60 #8-37 C.C Acqua Oficinas 1201 y 1208
Ibagué - Tolima
Código Postal: 730001

TELEFÓNICOS

Línea Anticorrupción: 018000189801
Línea de atención: WhatsApp +573144364606

CORREO INSTITUCIONAL

ventanillaunica@transmusical.gov.co

HORARIO DE ATENCIÓN

Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

PÁGINA WEB

<https://transmusical.gov.co>

La versión oficial y controlada de este documento se encuentra disponible exclusivamente en la5 plataforma institucional del Sistema de Gestión de Calidad.

Toda copia o impresión se considera un documento no controlado.

	PROTOCOLO: SERVICIO AL CIUDADANO	Código: PRO-DAD-001	
		Versión: 1	
	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO	Fecha: 19/01/202 6	
		Página: 6 de 6	

Elaboró	Revisó	Aprobó
Contratista	Dir administrativo	Comité institucional de gestión y desempeño

La versión oficial y controlada de este documento se encuentra disponible exclusivamente en la
plataforma institucional del Sistema de Gestión de Calidad.

Toda copia o impresión se considera un documento no controlado.