



CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO



CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE IBAGUÉ SETP IBAGUÉ

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Ibagué – SETP Ibagué reconoce a la ciudadanía como el centro de su gestión y se compromete a brindar una atención basada en el respeto, la dignidad, la igualdad, la transparencia, la oportunidad y la calidad.

En cada contacto con la ciudadanía, nuestros funcionarios, contratistas y colaboradores deberán ofrecer un trato respetuoso, cordial, incluyente y sin ningún tipo de discriminación.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos tienen derecho a:

- Recibir un trato digno, respetuoso, amable e imparcial.
- Ser atendidos sin discriminación por razones de edad, género, discapacidad, condición social, orientación sexual, origen, religión, opinión o cualquier otra condición.
- Recibir información clara, completa, veraz y comprensible.
- Obtener respuesta oportuna a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás solicitudes.
- Presentar PQRSD a través de los canales habilitados por la entidad.
- Conocer el estado de sus solicitudes y recibir información sobre los trámites correspondientes.
- Recibir orientación sobre los servicios, proyectos y competencias del SETP Ibagué.
- Contar con condiciones de accesibilidad para realizar sus trámites y recibir atención.
- Exigir el cumplimiento de los principios de transparencia, igualdad, imparcialidad y eficiencia en la atención.
- Presentar observaciones, sugerencias o recomendaciones para contribuir al mejoramiento de los servicios institucionales.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos tienen el deber de:

- Tratar con respeto a los servidores públicos, contratistas y demás personas que intervienen en la atención.
- Presentar información clara y veraz cuando sea necesaria para la gestión de una solicitud.
- Utilizar adecuadamente los canales y mecanismos de atención dispuestos por la entidad.
- Respetar los turnos y procedimientos establecidos.
- Hacer uso responsable de los servicios y espacios destinados a la atención ciudadana.
- Informar oportunamente cualquier situación que pueda afectar la adecuada prestación del servicio.

COMPROMISO INSTITUCIONAL

El SETP Ibagué se compromete a fortalecer permanentemente sus mecanismos de atención y participación ciudadana, promoviendo una administración cercana, transparente, incluyente y orientada al servicio.

Nuestro compromiso es escuchar a la ciudadanía, brindar información comprensible, atender sus solicitudes dentro de nuestras competencias y contribuir al mejoramiento continuo del Sistema Estratégico de Transporte Público de Ibagué.

El SETP de Ibagué se compromete a:

1. BRINDAR TRATO DIGNO

Garantizar una atención respetuosa, cordial y libre de discriminación.

2. ORIENTAR ADECUADAMENTE

Proporcionar información y orientación clara sobre los servicios, proyectos y competencias institucionales.

3. ATENDER OPORTUNAMENTE

Gestionar las solicitudes ciudadanas de acuerdo con los procedimientos y términos establecidos.

4. GARANTIZAR ACCESIBILIDAD

Promover condiciones que permitan el acceso a la información y a los mecanismos de atención por parte de todas las personas.

5. FORTALECER LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Generar espacios de diálogo, socialización, escucha y construcción colectiva.

6. PROMOVER LA TRANSPARENCIA

Facilitar el acceso a la información pública de acuerdo con las disposiciones aplicables.

7. FORTALECER LA CULTURA DE SERVICIO

Promover entre funcionarios y contratistas comportamientos orientados al respeto, la empatía, la integridad y la vocación de servicio.

8. MEJORAR CONTINUAMENTE

Utilizar las observaciones, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás mecanismos de retroalimentación como insumos para identificar oportunidades de mejora.



ENFOQUE DIFERENCIAL E INCLUSIVO

El SETP Ibagué reconoce la diversidad de la ciudadanía y promoverá una atención que tenga en cuenta las características y necesidades particulares de las personas y grupos poblacionales.

En este sentido, se procurará garantizar una atención adecuada a:

- Personas con discapacidad.
- Personas mayores.
- Niños, niñas y adolescentes.
- Mujeres.
- Comunidades étnicas.
- Población víctima del conflicto armado.
- Personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas.
- Personas en condiciones de vulnerabilidad.
- Personas con dificultades de comunicación o acceso a la información.

La atención deberá desarrollarse bajo criterios de **respeto, igualdad, accesibilidad, inclusión y no discriminación**.

Cuando sea necesario, se promoverán mecanismos de comunicación accesible, incluyendo herramientas de apoyo, información visual, recursos auditivos, lenguaje claro y otros mecanismos disponibles.

ATENCIÓN CON ENFOQUE DE GÉNERO

El SETP Ibagué promoverá una atención libre de discriminación y violencias basadas en género, garantizando condiciones de respeto, seguridad y dignidad.

Los funcionarios y contratistas deberán evitar expresiones, comportamientos o actuaciones que puedan constituir trato discriminatorio, acoso o violencia.

Cuando una persona manifieste encontrarse ante una situación relacionada con violencia basada en género o acoso, se brindará orientación dentro del marco de las

competencias institucionales y se facilitará el acceso a las rutas de atención correspondientes cuando sea procedente.

CANALES DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

El SETP Ibagué pone a disposición de la ciudadanía diferentes canales de comunicación y atención, a través de los cuales podrá solicitar información, presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás requerimientos relacionados con la entidad.

Canales disponibles

- **ATENCIÓN PRESENCIAL:** Orientación directa a la ciudadanía en las instalaciones del SETP Ibagué.
- **ATENCIÓN TELEFÓNICA:** Canal destinado a brindar información y orientación sobre los servicios y competencias de la entidad.
- **CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL:** Recepción de solicitudes, comunicaciones y documentos.
- **PÁGINA WEB INSTITUCIONAL:** Consulta de información, proyectos, noticias, trámites, servicios y contenidos de interés ciudadano.
- **REDES SOCIALES OFICIALES:** Espacios de información, divulgación y comunicación permanente con la ciudadanía.
- **SISTEMA DE PQRS:** Canal para la presentación y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- **ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA:** Reuniones, mesas de trabajo, socializaciones, jornadas pedagógicas y demás escenarios dispuestos para escuchar las necesidades y propuestas de la comunidad.

Dirección

Calle 60 #8-37 C.C Acqua Oficinas 1201 y 1208

Ibagué – Tolima

Código Postal: 730001

Línea de atención:

Línea Anticorrupción: 018000189801

Línea de atención: WhatsApp +573144364606

Correo institucional:

ventanillaunica@transmusical.gov.co

Notificaciones Judiciales:

notificaciones_judiciales@transmusical.gov.co



Por una movilidad más accesible, incluyente, segura y al servicio de la ciudadanía.