

SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO-SETP
INFORME PQRSDF
PRIMER TRIMESTRE
2026

1. OBJETIVO

Determinar la cantidad y clasificación de las PQRSDF radicadas en el S.E.P.T. Ibagué durante el primer trimestre del año 2026, así como identificar las áreas a las cuales fueron direccionadas para su respectivo trámite y respuesta.

2. ALCANCE

Aplica a todo el sector, proveedores, usuarios, organismos de control, colaboradores internos y externos, y demás actores que se relacionen directa o indirectamente con el SETP Ibagué, en el desarrollo de su objeto misional y en cumplimiento de la normatividad vigente.

3. GENERALIDADES

PETICIÓN: Es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta respuesta. no tiene costo y puede hacerse personalmente sin necesidad de un tercero. Los menores de edad pueden también presentar peticiones a las entidades dedicadas a su protección, sin necesidad de ser representadas por un mayor de edad. Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.

QUEJA: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.

RECLAMO: Es todo derecho que tiene toda persona 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 la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión del Ministerio del Interior.

DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.

FELICITACIÓN: Es una expresión de gusto, satisfacción o agradecimiento, sobre una actividad vivida. En la que se enfatiza la buena labor y se estimula a continuar en la misma tónica. No requiere respuesta, pero darla proyecta una mejor imagen y da la sensación de ser atendido.



ventanillaunica@transmusical.gov.co



314 436 4606



www.transmusical.gov.co



Transmusical



@transmusicalsetp



@transmusicalsetp



4. TIEMPOS DE RESPUESTA

Tipo de petición	Tiempo de respuesta	Fundamento legal
Petición de interés general	15 días hábiles	Art. 14, Ley 1755 de 2015
Petición de interés particular	15 días hábiles	Art. 14, Ley 1755 de 2015
Solicitud de información	10 días hábiles	Art. 14, numeral 1, Ley 1755 de 2015
Solicitud de documentos o copias	10 días hábiles	Art. 14, numeral 1, Ley 1755 de 2015
Consulta a una autoridad sobre asuntos de su competencia	30 días hábiles	Art. 14, numeral 2, Ley 1755 de 2015
Quejas	15 días hábiles	Art. 14, Ley 1755 de 2015
Reclamos	15 días hábiles	Art. 14, Ley 1755 de 2015
Denuncias	15 días hábiles*	Art. 14, Ley 1755 de 2015 (salvo norma especial)
Peticiones verbales	15 días hábiles	Ley 1755 de 2015 y Decreto 1166 de 2016
Peticiones entre autoridades (cuando no exista un término especial)	10 días hábiles	Art. 30, Ley 1437 de 2011 (CPACA)

5. PQRSDF RECIBIDAS MENSUALMENTE

En el período comprendido entre el 01/01/2026 y 31/03/2026, el SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO-SETP, recepcionó 324 PQRSDF por los diferentes canales de radicación, así:

Etiquetas de fila	Cuenta de NOMBRE
+ ene	130
+ feb	95
+ mar	99
Total general	324

Tabla 1 PQRSDF Recibidas

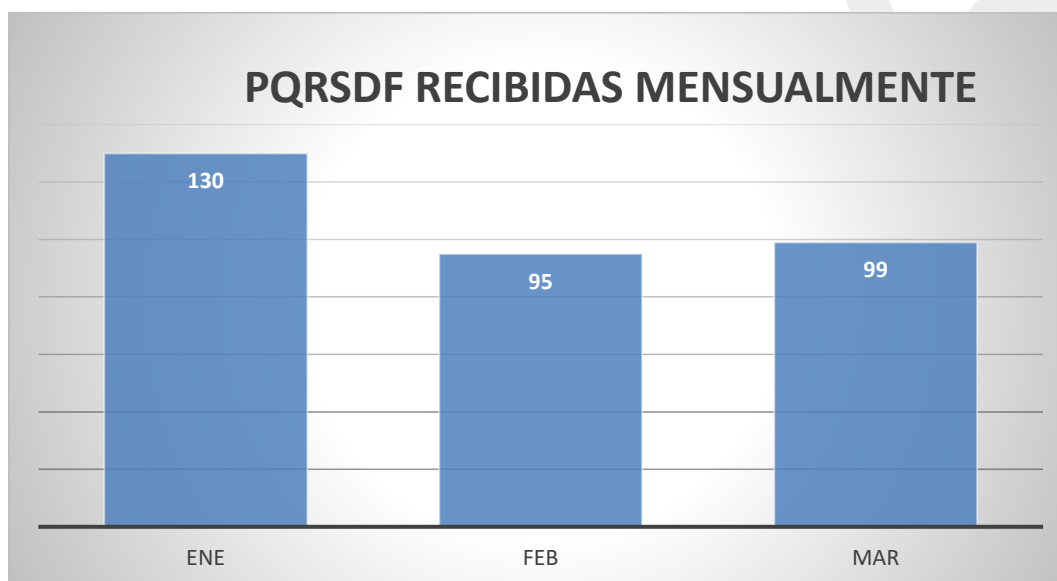


Tabla 2 grafico comparativo por meses de PQRSDF Recibidas

6. PQRSDF RECIBIDAS POR AREAS

Las 324 PQRSDF recepcionadas en el período comprendido entre el 01/01/2026 y 31/03/2026, se asignaron para el trámite correspondiente a las diferentes áreas, así:

Cuenta de NOMBRE	Etiquetas de column ▼			
	+ ene	+ feb	+ mar	Total general
Etiquetas de fila ▼				
DIRECCION ADMINISTRATIVA	6	5	6	17
DIRECCION FINANCIERA	8	3	7	18
DIRECCION OPERATIVA	67	54	47	168
GERENCIA SETP	6	4	12	22
OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO	1	1		2
OFICINA ASESORA DE PLANEACION ESTRATEGICA	12	8	9	29
OFICINA ASESORA JURIDICA	30	20	18	68
Total general	130	95	99	324

Tabla 3 PQRSDF POR AREAS

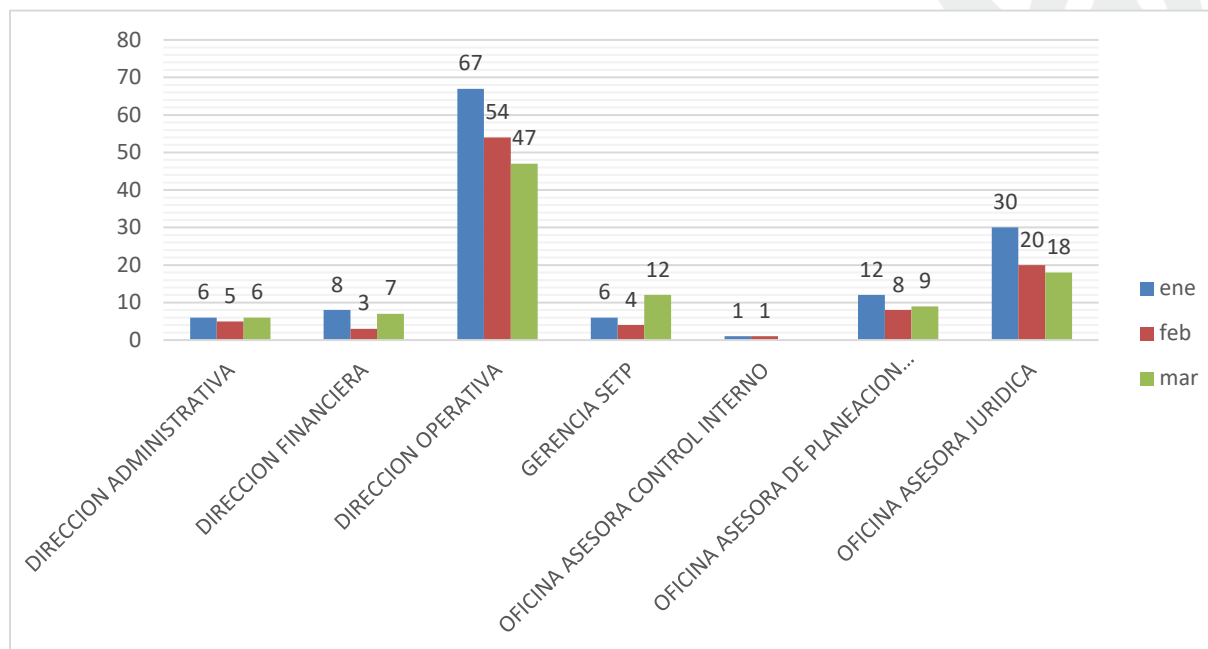
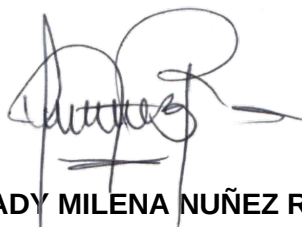


Tabla 4 GRAFICO PQRSDF POR AREAS



YADY MILENA NUÑEZ RIOS
Contratista
Ventanilla Única