



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



CARTA DE TRATO DIGNO A LOS CIUDADANOS

ALCALDIA DE IBAGUE "POR IBAGUE CON TODO EL CORAZON"

Respetados Ciudadanos:

En cumplimiento de lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011 y como principio rector del Gobierno "Por Ibagué con todo el corazón", es importante para la Administración Municipal, en cabeza del señor Alcalde Doctor Guillermo Alfonso Jaramillo Martínez, así como de cada uno de los servidores públicos que hacen parte de la misma, expedir la carta de trato digno al usuario, con el propósito de fortalecer la interacción de la administración con la ciudadanía, en aras de garantizar la efectividad de los derechos y deberes consagrados en la Constitución Política y el compromiso de brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado y sin distinción alguna.

Motivo por el cual les queremos dar a conocer sus derechos y los medios que esta Entidad pone a su disposición para garantizarlos:

por
IBAGUÉ
con todo el corazón

Calle 9 No 2-59 Palacio Municipal Oficina 211 - Código Postal 730006 - Ibagué - Tolima
Telefonos: Conmutador 2611855 - 2611854 - 2617060 - 2611763 - Línea 018000934022



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



PARA NOSOTROS USTED ES LO MAS IMPORTANTE Y TIENE DERECHO A

- ❖ Ser atendido de manera respetuosa y con la consideración debida a la dignidad de la persona por los funcionarios de la entidad, sin ningún tipo de discriminación, por razones de origen político, clase social, idioma, sexo, raza y religión, entre otros.
- ❖ Exigir de manera respetuosa de los funcionarios, el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los contratistas, en relación con las funciones administrativas que se encuentran reglamentadas por la ley y la entidad.
- ❖ Recibir atención especial y preferente en caso de encontrarse en situación de discapacidad, niños, mujeres gestantes o adulto mayores y en general de personas en estado de indefensión.
- ❖ Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito o por cualquier medio idóneo; y conocer el estado de trámite de las solicitudes, así como obtener respuesta oportuna, eficaz y de fondo en los plazos establecidos por la Ley.
- ❖ Conocer las funciones y ubicaciones de las diferentes dependencias de la Administración Municipal y los servicios que cada una de ella presta; los procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente a la Administración.

por
IBAGUÉ
con todo el corazón

Calle 9 No 2-59 Palacio Municipal Oficina 211 - Código Postal 730006 - Ibagué - Tolima
Telefonos: Conmutador 2611855 - 2611854 - 2617060 - 2611763 - Línea 018000934022



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONOZCA Y PRACTIQUE SUS DEBERES

- ❖ Dar cumplimiento a la Constitución y las Leyes.
- ❖ Brindar un trato respetuoso y digno a los servidores públicos y contratistas de la entidad.
- ❖ Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- ❖ Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- ❖ Acatar los procedimientos y trámites establecidos por la Administración Municipal.
- ❖ Obrar conforme al principio de la buena fe, evitando incurrir en actuaciones temerarias contra los funcionarios y acciones que causen demora en los trámites adelantados ante las dependencias de la entidad efectuando declaraciones o documentos falsos, entre otras.
- ❖ Usar en forma apropiada los canales de comunicación de la Alcaldía de Ibagué

por
IBAGUÉ
con todo el corazón

Calle 9 No 2-59 Palacio Municipal Oficina 211 - Código Postal 730006 - Ibagué – Tolima
Telefonos: Conmutador 2611855 – 2611854 – 2617060 – 2611763 – Línea 018000934022



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CANALES DE CONTACTO

La Alcaldía de Ibagué cuenta con personas capacitadas y dispuestas a brindarle un servicio que cumpla con sus expectativas frente a los servicios y trámites en la entidad y se disponen los siguientes medios o canales de comunicación para su atención:

CANAL DE CONTACTO	HORARIO	UBICACIONES
ATENCIÓN PERSONALIZADA AL PÚBLICO	Edificio Sede Principal y sus dependencias Lunes a Jueves 7:30 am - 11:30 am y 2:00 pm. a 6:00 pm. Viernes: 07:00 am - 12:00 m y 2:00 p.m. a 05:00 pm. Grupo de Administración del SISBEN Lunes a Jueves 07:30 am a 5:30 pm Jornada Continua CAM barrio el Salado: Lunes a viernes de 7:30 am a 3:00 pm Jornada continua Sábados: 8:30 am a 11:30 am Secretaría de Transito, Transporte y de la Movilidad 6:00 a.m. 5:00 pm jornada continua Unidad Atención y Orientación al Desplazado UAO – Casa Social Lunes a Viernes 7:00 am a 4:00 pm Jornada Continua Casa de la Juventud Lunes a Viernes de 08:00 am a 12 m	<ul style="list-style-type: none"> • Edificio Sede Principal • Cada una de sus dependencias • Sisben • Cam Salado • Secretaría de Transito, Transporte y de la Movilidad • Unidad Atención y Orientación al Desplazado UAO • Casa Social • Casa de la Juventud
VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA 	Lunes a Jueves 7:00 AM - 11:30 AM y 2:00 P.M. a 5:30 P.M. Viernes: 7:00 AM - 11:30 AM y 2:00 P.M. a 5:00 P.M.	<ul style="list-style-type: none"> • Sede principal • Sec. Infraestructura y Desarrollo Rural • Sec. Planeación • Sec. Educación • Dirección Espacio publico • Sec. Salud • Sec. Transito • CAM Salado
ATENCIÓN TELEFÓNICA 	Conmutador 2611855 – 2611854 – 2617060 – 2611763 – Línea 018000934022 Código Postal 730006	Edificio Sede Principal Cada una de sus dependencias
ATENCIÓN VIRTUAL	A través del Chat Interactivo de lunes a viernes, en el horario establecido de 10:00 am a 12 m y 3:00 pm a 5:00 pm	Portal web de la Alcaldía de Ibagué

por
IBAGUÉ
con todo el corazón

Calle 9 No 2-59 Palacio Municipal Oficina 211 - Código Postal 730006 - Ibagué – Tolima
 Telefonos: Conmutador 2611855 – 2611854 – 2617060 – 2611763 – Línea 018000934022



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



P.Q.R.S.	www.alcaldiadeibague.gov.co	Portal web de la Alcaldía de Ibagué
REDES SOCIALES  	Twitter: @Alcaldiadeibague www.facebook.com/alcaldia de Ibague	Facebook: Portal web de la Alcaldía de Ibagué

DIRECCION DE NUESTRAS SEDES

SEDE	UBICACION
Sede Principal Secretaría Administrativa Oficina Jurídica Oficina de Control Interno Secretaría de Apoyo a la Gestión y asuntos de la Juventud Secretaría de Bienestar Social Secretaría de Gobierno Secretaría de Hacienda	Edificio Sede Principal Calle 9 N°. 2-59 Centro Conmutador 2611855 – 2611854 – 2617060 – 2611763 – Línea 018000934022
Secretaría de Apoyo a la Gestión	Edificio Sede Principal Calle 9 N°. 2-59 Centro
Casa de la Juventud	Cra 3ª N°. 7-52 Barrio Telefono 8:00 a 12 m.
Secretaría Administrativa	Edificio Sede Principal Calle 9 N°. 2-59 Centro
CAM Salado	Calle 144 N°. 8D-82 Barrio el Salado
Secretaría de Bienestar Social	Edificio Sede Principal Calle 9 N°. 2-59 Centro
Unidad de Atención y Orientación UAO Casa Social	Cam la Pola, entre cra 3 entre calles 6 y 7, bajos del Supermercado Centrales, Telefono 2616546 Carrera 4ª Calle 6ª Barrio la Pola
Secretaría de Planeación	Cam la Pola, entre cra 3 entre calles 6 y 7, bajos del Supermercado Centrales Telefono: 2611773, 2611896 Fax: 2611762 Ext 101
Grupo de Administración SISBEN	Calle 19 con Carrera 3ª Esquina – Centro Comercial Andrés López de Galarza, Telefono 2611728
Secretaría de Hacienda	Edificio Sede Principal Calle 9 N°. 2-59 Centro Sede
Grupo de Rentas Cobro coactivo Predial Cobro Coactivo Transito	Carrera 4 N°. 4-67 Telefono, 2622132 Ext 128 Cra 4 N°. 15-33 Telefono 2615685 – 2615694 Calle 1 N°. 11-89 Telefono 2766033



Calle 9 No 2-59 Palacio Municipal Oficina 211 - Código Postal 730006 - Ibagué – Tolima
Telefonos: Conmutador 2611855 – 2611854 – 2617060 – 2611763 – Línea 018000934022



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389 7



Secretaría de Gobierno	Calle 9 N°. 2-59 Centro
Dirección de Justicia Casa del Consumidor Grupo de Espacio Público y Control Urbano Cuerpo oficial de Bomberos	Edificio Sede Principal - Calle 9 N°. 2-59 Centro 26118555 Ext 137 Calle 19 con Carrera 3ª Esquina – Centro Comercial Andrés López de Galarza Carrera 3ª con Calle 20 Telefono 2635018 Carrera 3ª Con Calle 19 2611418 Calle 60 con carrera 3ª Barrio la Floresta, Telefono 2740788 Calle 20 con Transversal 11 Barrio Ricaurte - Telefono 2605176
Secretaría de Cultura, Turismo y Comercio	Biblioteca Soledad Rengifo - Telefono 2611277
Secretaría de Desarrollo Rural	Cam la Pola, carrera 3 entre calles 6 y 7, bajos Supermercado Centrales Telefono 2638680-2639572
Secretaría de Educación	Carrera 4 N°. 9-67 Telefonos: 2623256 – 2622451
Biblioteca Virtual	Avenida Pedro Tafur Contiguo Parque Deportivo , Telefono 2679323
Secretaría de Infraestructura	Cam La Pola, Telefono 2617030-2611181 Ext 101-102
Secretaría de Salud	Cam Norte Calle 60 con Cra 5, contiguo Canchas Carrenales - Telefono 2740442-2740446
Secretaría de Transito	Zona Industria el Papayo, antiguas instalaciones de la Cruz Roja Telefono 2669329-2666925

Nos interesa conocer sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en torno a la prestación del servicio, con el fin de identificar oportunidades de mejora y ofrecer una suficiente atención con calidad humana, técnica y profesional, cumpliendo con los principios de la administración pública, los fines esenciales del Estado y mejorando en algo la calidad de vida de la Comunidad

Recuerde que los trámites y servicios de la Alcaldía de Ibagué son GRATUITOS y no requieren de intermediarios.

Proyectó: Magda Mayerli Ospitia
Asesora Grupo Gestión Talento Humano – Atención al Ciudadano

por
IBAGÜÉ
con todo el corazón

Calle 9 No 2-59 Palacio Municipal Oficina 211 - Código Postal 730006 - Ibagué – Tolima
Telefonos: Conmutador 2611855 – 2611854 – 2617060 – 2611763 – Línea 018000934022