



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



Carta de Trato Digno Alcaldía de Ibagué

Respetados Ciudadanos:

En cumplimiento de lo establecido en 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 en el compromiso de brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado y sin distinción alguna.

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

PARA NOSOTROS USTEDE 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 de los servicios que cada una de ellas presta; los procedimientos, tramites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente a la Administración.

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 tramites 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.






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 tramites en la entidad y se dispone los siguientes medios o canales de comunicación para su atención:

CANAL DE CONTACTO	HORARIO	UBICACION
<p>ATENCION PERSONALIZADA AL PUBLICO</p>	<p><u>Edificio Sede Principal y sus dependencias</u> 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.</p> <p><u>Grupo de Administración del SISBEN</u> Lunes a viernes 07:30 am a 5:30 pm Jornada Continua</p> <p><u>CAM barrio el Salado:</u> Lunes a Jueves 7:30 am - 11:30 am y 2:00 pm. a 6:00 pm. Viernes: 7:00 am - 12:00 m y 2:00 p.m. a 05:00 pm.</p> <p><u>CAM SUR barrio el Kennedy:</u> 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.</p> <p><u>Secretaría de Transito, Transporte y de la Movilidad</u> Lunes a jueves 7:00 a.m. – 4:00 pm jornada continua Viernes: 7:00 a.m. – 3:00 p.m. jordana continua</p> <p><u>Unidad Atención y Orientación al Desplazado UAO – Casa Social</u> Lunes a viernes 7:00 am a 4:00 pm Jornada Continua</p> <p><u>Casa de la Juventud</u> Lunes a jueves 7:30 am - 11:30 am y 2:00 pm. a 6:00 pm.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Edificio Sede Principal • Cada una de sus dependencias • Sisben • Cam Salado • Cam Sur • Secretaría de Transito, Transporte y de la Movilidad • Unidad Atención y Orientación al Desplazado UAO • Casa Social • Casa de la Juventud



	Viernes: 07:00 am - 12:00 m y 2:00 p.m. a 05:00 pm.	
<p>VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA</p> 	<p>Lunes a Jueves 7:30 AM - 11:30 AM y 2:00 P.M. a 6:00 P.M. Viernes: 7:00 AM – 12:00 AM y 2:00 P.M. a 5:00 P.M.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sede principal • Sec. Infraestructura y Desarrollo Rural • Sec. Planeación • Sec. Educación • Cobro Coactivo Transito • Cobro Coactivo Predial • Dirección Hacienda Rentas • Grupo Administración SISBEN • Dirección Espacio publico • Sec. Salud • Sec. Transito • CAM Salado • CAM Sur • CAM Picaleña
ATENCIÓN TELEFÓNICA	Conmutador 2611855 – 2611854 – 2617060 – 2611763 – Línea 018000934022 Código Postal 730006	Edificio Sede Principal Cada una de sus dependencias
ATENCION 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
P.Q.R.S.	www.ibague.gov.co	Portal web de la Alcaldía de Ibagué
CORREO ELECTRONICO	pqr@ibague.gov.co	Correo Electrónico
<p>REDES SOCIALES</p>  	Twitter: @Alcaldiadeibague - Facebook: www.facebook.com/alcaldia de Ibague	Portal web de la Alcaldía de Ibagué



DIRECCION DE NUESTRAS SEDES

SEDE	UBICACIÓN
<p>Sede Principal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Secretaría Administrativa • 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 	<p>Edificio Sede Principal Calle 9 N°. 2-59 Centro Conmutador 2611855 – 2611854 – 2617060 – 2611763</p>
<p>Secretaría de Apoyo a la Gestión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casa de la Juventud 	<p>Edificio Sede Principal Calle 9 N°. 2-59 Centro Carrera 3ª N°. 7-52 Barrio La Pola</p>
<p>Secretaría Administrativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cam salado • Cam sur • Cam Picalaña 	<p>Edificio Sede Principal Calle 9 N°. 2-59 Centro Calle 144 N°. 8D-82 Barrio el Salado Teléfono: 2692493 Cr 8 sur # 21-03 /17 Barrio Galán Teléfono: 2629101 Manzana 12 Casa 2 B/ Ciudadela Comfenalco</p>
<p>Secretaría de Bienestar Social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Atención y Orientación UAO • Casa Social 	<p>Edificio Sede Principal Calle 9 N°. 2-59 Centro Cam la Pola entre Cra 3ª entre calles 6 y 7 (bajos del supermercado centrales) Calle 7 # 2-84 La Pola Teléfono: 2618553-2618884</p>
<p>Secretaría de Planeación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grupo de Administración SISBEN • Grupo /SIGAM/Presupuestos Participativos Calidad 	<p>CAM la Pola, entre cra 3 entre calles 6 y 7, bajos del Supermercado Centrales Teléfono: 2611773, 2611896 Fax: 2611762 Ext 101 Calle 19 con Carrera 3ª Esquina – Centro Comercial Andrés López de Galarza, Teléfono 2611728 Edificio cafetero calle 17 con carrera 2 esquina</p>
<p>Secretaría de Hacienda</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grupo de Rentas 	<p>Edificio Sede Principal Calle 9 N°. 2-59 Centro</p>



<ul style="list-style-type: none">• Cobro Coactivo Predial• Cobro Coactivo Transito	Edificio cafetero calle 17 con carrera 2 esquina, 3 piso teléfono: 2611344-2622451 Cra 4 N°. 15-33 Teléfono 2615685 – 2615694 Calle 1 N°. 11-89 Teléfono 2766033
Secretaría de Gobierno	Calle 9 N°. 2-59 Centro
<ul style="list-style-type: none">• Dirección de Justicia• Casa del Consumidor• Grupo de Espacio Público y control Urbano• Cuerpo Oficial de Bomberos	Calle 10 a # 3-35, 2 piso Barrio Centro Teléfono: 2618634 Calle 19 con Carrera 3ª Esquina – Centro Comercial Andrés López de Galarza Calle 31 a # 5-45 san simón parte alta Carrera 3ª Con Calle 19 2611418 Calle 60 con carrera 3ª Barrio la Floresta, Teléfono 2740788 Calle 20 con Transversal 11 Barrio Ricaurte - Teléfono 2605176
Secretaría de Cultura, Turismo y Comercio	Biblioteca Soledad Rengifo - Teléfono 2611277
Secretaría de Desarrollo Rural	CAM la Pola, carrera 3 entre calles 6 Y 7 bajos Supermercado centrales Teléfono:2638680-2639572
Secretaría de Educación Biblioteca Virtual	Edificio Cafetero calle 17 con carrera 2 esquina, 2 piso Avenida Pedro Tafur Contiguo Parque Deportivo , Teléfono 2679323
Secretaría de Infraestructura	CAM La Pola, Teléfono 2617030-2611181 Ext 101-102
Secretaría de Salud	CAM Norte Calle 60 con Cra 5, contiguo Canchas Carrenales - Teléfono 2740442-2740446
Secretaría de Transito	Carrera 48 sur # 94-35 el Poblado Km 4 Vía Picalaña. Teléfono: 2669329



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



Nos interesa conocer sus peticiones, quejas y sugerencias en torno a la prestación del servicio, con el fin de identificar oportunidades de mejora y ofrecer una suficiente atención con la 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!

Los trámites y servicios de la Alcaldía de Ibagué son GRATUITOS y no requieren de intermediarios.

por

I BAGUÉ

con todo el corazón