

CARTA DEL TRATO DIGNO DE LA 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 “Ibagué Vibra”, es importante para la Administración Municipal, en cabeza del señor Alcalde el ingeniero Andrés Fabián Hurtado Barrera, 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, oportuno y sin distinción alguna.

Motivo por el cual queremos darles a conocer a los ciudadanos sus derechos, deberes y los medios que esta Entidad pone a su disposición para garantizarlos.

PARA NOSOTROS USTEDES SON 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.



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



CANAL DE CONTACTO	HORARIO	UBICACION
VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA - PRESENCIALES	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.	La administración municipal tiene habilitado 14 ventanillas de documentos distribuidas en las diferentes sedes administrativas de la Alcaldía Municipal de Ibagué. <ol style="list-style-type: none">1. Palacio Municipal - Correspondencia2. Centro de Atención Municipal "CAM SALADO".3. Planeación.4. Sisbén.5. Infraestructura.6. Secretaría de Educación.7. Cobro Coactivo - Predial.8. Cobro Coactivo - Tránsito9. Secretaría de Transito, Transporte y de la Movilidad.10. Espacio Público.11. Secretaria de Salud.12. Centro de Atención Municipal "CAM SUR".13. Centro de Atención Municipal "CAM LA CIMA"14. Centro de Atención Municipal "CAM PARQUE GALARZA"
ATENCIÓN TELEFÓNICA	Conmutador: (57) 2611182 - (57) 2611686 - (57) 2611854 - (57) 2611855, 2617060 Ext 100 y 103 y Atención al Ciudadano Ext 104 Código Postal: 730006	Edificio Sede Principal Cada una de sus dependencias
ATENCION VIRTUAL	A través del Chat Interactivo de lunes a jueves, en el horario establecido de 7:30 am a 12 m y 2:00 pm a 6:00 pm y viernes de 7:00 a 12 m y 2:00 pm a 5:00 pm	Portal web de la Alcaldía de Ibagué



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



Radicación de P.Q.R.S en línea	www.ibague.gov.co	Portal web de la Alcaldía de Ibagué
CORREO ELECTRONICO para radicación de PQRS	pqr@ibague.gov.co	Correo Electrónico
REDES SOCIALES	Facebook: @alcaldiaibague @andreshurtadoalcalde Instagram: @alcaldiadeibague @andreshurtado.1 Twitter: @Alcaldiaibague @Andreshurtado_7	Portal web de la Alcaldía de Ibagué



INFORMACIÓN DE NUESTRAS DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	INFORMACIÓN
DESPACHO DEL ALCALDE	Palacio Municipal Calle 9 no. 2-59 - Oficina 222
	teléfono 2617060 ext 119
	email: alcalde@ibague.gov.co
OFICINA CONTROL INTERNO	Palacio Municipal Calle 9 no. 2-59 - Oficina 127
	Teléfonos 2632560 PBX 2617060 Ext 140-154-255
	email: controlinterno@ibague.gov.co
OFICINA JURÍDICA	Palacio Municipal Calle 9 no. 2-59 - Oficina 309
	Teléfonos 2615252 Ext 132 -153
	email: juridica@ibague.gov.co
OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	Carrera 3 No.10-25 Piso 5 Zona centro
	email: controldisciplinario@ibague.gov.co
OFICINA DE CONTRATACIÓN	Calle 7 No. 2-18 B/Pola
	email: contratacion@ibague.gov.co
OFICINA DE COMUNICACIONES	Palacio Municipal, Calle 9 # 2-59 - Oficina 218
	Teléfono 2611855 Ext 125
	email: prensa@ibague.gov.co
GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATÉGICOS	Cra. 2 No 17-20 Antiguo Edificio Comité de Cafeteros



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



	email: proyectoestrategico@ibague.gov.co
SECRETARÍA GENERAL Y GRUPO RELACIONES ESTRATÉGICAS	Palacio Municipal Calle 9 no. 2-59 - Oficina 220-222
	Teléfono 2617060 Ext 148
	email: secretariageneral@ibague.gov.co
Dirección Atención al Ciudadano	Palacio Municipal Calle 9 no. 2-59 - Oficina 100
	Teléfono 2617060 Ext 104
	email: atencionciudadano@ibague.gov.co
	pqr@ibague.gov.co
SECRETARÍA DE GOBIERNO	Palacio Municipal Calle 9 no. 2-59 – Oficina 302
	Conmutador 2617060 ext 275
	email: gobierno@ibague.gov.co
Dirección de Justicia	Calle 10A No 3-35 piso 2
	Teléfono 2618634
	email: justicia@ibague.gov.co
Comisaria permanente	Teléfono 2615268
Dirección Espacio Público	Calle 31 A # 5-45 Barrio San Simon Parte Alta Conmutador
	Teléfono 2635018
	email: espaciopublico@ibague.gov.co
Dirección de Participación Ciudadana y Comunitaria	Palacio Municipal Calle 9 no. 2-59 – Oficina 310
	Teléfono 2617060 Ext 251
	email: apoyocomunitario@ibague.gov.co
SECRETARÍA DE HACIENDA	Palacio Municipal Calle 9 no. 2-59 – Oficina 104
	Teléfono 2617060 - Ext 108-109-110



	email: hacienda@ibague.gov.co
Central de cuentas	Ext 277 – Oficina 302
	centraldecuentas@outlook.com
Dirección de Rentas	Cra 2 con cl. 17
	Teléfono 2622451
	ingresos@ibague.gov.co
	industria@ibague.gov.co
	predial@ibague.gov.co
	fiscalizacionrentas@ibague.gov.co
	liquidacionrentas@ibague.gov.co
Dirección de Presupuesto	Palacio Municipal Calle 9 no. 2-59 – Oficina 124
	Teléfono 2622128 Ext 151
	email: presupuesto@ibague.gov.co
Dirección de Contabilidad	Palacio Municipal Calle 9 no. 2-59
	Teléfono 2611189 - Ext 147
	email: contabilidad@ibague.gov.co
Dirección de Tesorería	Palacio Municipal Calle 9 no. 2-59 – Oficina 103
	Teléfono 2634233 - Ext 115 y 116
	email: tesoreria@ibague.gov.co
Oficina de Cobro coactivo	Cra 4 cll 15- 33
	Teléfono 2615694 -2624354 – Ext. 101, 11 y 113
	email: cobrocoactivo@ibague.gov.co
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL COMUNITARIO	Cra.2 No.17-20 Antiguo Edificio Comité de Cafeteros



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



	Teléfono 2618553 PBX ext 208
	email: desarrollosocial@ibague.gov.co
Dirección de Infancia, Adolescencia y Juventud	Cra.3 No 7-52
	email: juventudes@ibague.gov.co
Dirección de mujer, genero y diversidad sexual	Celular: 3122706494
	email: mujer@ibague.gov.co
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA	Palacio Municipal Calle 9 no. 2-59 oficina 211-213-106
	Teléfono 2617060 Ext 129-130
	email : administrativa@ibague.gov.co
Dirección de Talento Humano	Palacio Municipal Calle 9 no. 2-59 oficina 108 - 212
	Teléfono 2617060 Ext 152 – 120
	Email: talentohumano@ibague.gov.co
Hoja de Vida	oficina 108 EXT 150
Nomina confirmación de certificado laboral	EXT 117
	nomina@ibague.gov.co
	pensiones@ibague.gov.co
Dirección de Recursos Físicos	Carrera 3 No. 10-23 piso 2
	Teléfono 2617058 o 2617060 Ext 112
	email: recursosfisicos@ibague.gov.co
Grupo de Bienes Fiscales y de Uso Público	Carrera 3 No. 10-23 piso 1
	Teléfono 2617060 Ext 113



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



Grupo de Gestión Documental	Calle 60 No 2-30 Etapa 1 B/Jordán
	Teléfono 2617060 Ext 113
	email: gestiondocumental@ibague.gov.co
Oficina Almacén	Palacio Calle 9 # 2-59 la Pola Oficina 121 – 123
	Teléfono 2617034 Ext. 197 - 194
	email: almacen@ibague.gov.co
SECRETARÍA DE CULTURA	Cra. 5 Con Calle 10 Biblioteca Soledad Rengifo
	Conmutador 2611277
	email: cultura@ibague.gov.co
Dirección Fomento a las Prácticas Artísticas y Culturales y del Patrimonio	Biblioteca Soledad Rengifo Cra.5 Cl.10 esquina Centro
	Teléfono 2611277
	email: dircultura@ibague.gov.co
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	Carrera 4 con calle 6 CAM la Pola
	Teléfonos 2611181–2617030 Ext 101-103-104-113
	email: infraestructura@ibague.gov.co
Dirección Técnica	CAM La Pola Cra, 4 entre calle 6 y 7
	Teléfono 2611181 Ext 107
Dirección Operativa	email: operativa@ibague.gov.co
	Teléfonos 2611181 – 2617030 Ext 112
SECRETARÍA DE AMBIENTE Y GESTIÓN DEL RIESGO	Cra 3 No 10-19 Centro - 3 Piso
	email: ambientegestionriesgo@ibague.gov.co
Cuerpo Oficial de Bomberos	Sede Principal Centro Cra 3a con 19 Esquina
	Teléfonos 2611742 - 2611418



	Estación Norte En Cam de la Floresta
	Teléfono 2740788
	Estación Sur Barrio Ricaurte Parte Baja
	Teléfono 2605176
	email: bomberos@ibague.gov.co
Dirección de Ambiente, Agua y Cambio Climático	Cra 3 No 10-19 Centro - 3 Piso
	email: cambioclimatico@ibague.gov.co
Dirección de Gestión del Riesgo y Atención de Desastres	Paralela Cra. 5 calle 60 contiguo INVIAS Min Transporte
	Teléfonos 2749394 - 2747302
	email: gpad@ibague.gov.co
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	Carrera 4 entre calle 6 y 7 CAM la Pola
	Teléfono 2619099, 2639572 EXT 101-104-105
	email: rural@ibague.gov.co
Dirección de Asuntos Agropecuarios y UMATA	CAM La Pola Cra, 4 entre calle 6 y 7
	Teléfono 2639572 Ext 103
	email: umata@ibague.gov.co
Dirección de Desarrollo Rural	CAM La Pola Cra, 4 entre calle 6 y 7
	Teléfonos 2638680-2639572 Ext 107 y 108
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN MUNICIPAL	CAM Parque Galarza Cra 2 con Cll 17 Antiguo Edificio Comité de Cafeteros, esquina Piso 6
	Teléfonos 2611773, 2611896 Fax 2611762 Ext 101
	email: planeacion@ibague.gov.co



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



Dirección Planeación del Desarrollo	CAM Parque Galarza Cra 2 con ClI 17 esquina Piso 6
	Teléfono 2611896 Ext 104
	email: estudiosestrategicos@ibague.gov.co
Dirección Administración del SISBEN	Cr 5 # 19-63
	Teléfono 2611728 Ext: 101, 103, 105
	email: sisben@ibague.gov.co
Dirección de Ordenamiento Territorial Sostenible	CAM Parque Galarza Cra 2 con ClI 17 esquina Piso 7
	Teléfono 2611896 Ext 108-113
	email: planeacion@ibague.gov.co
Dirección de Fortalecimiento Institucional	CAM Centro ClI 17 con 2 Piso 6
	email: sigami@ibague.gov.co
Dirección Información y Aplicación de la Norma Urbanística	CAM Parque Galarza Cra 2 con clI 17 – piso 7
	Teléfono 2611896 EXT 108-113
	email: dianu@ibague.gov.co
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	CAM parque Galarza Cra 2 con ClI 17 esquina piso 2
	Teléfonos 2623256 - 2622451
	Página web www.semibague.gov.co
	email: educacion@ibague.gov.co
Dirección administrativa y financiera	email: financieraeducacion@ibague.gov.co
SECRETARÍA DE SALUD	Calle 60 No 2-30 Etapa 1 Barrio Jordán
	Teléfonos 2740446 - 2740442



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



	email: salud@ibague.gov.co
Dirección de Aseguramiento	Calle 60 No 2-30 Etapa 1 Barrio Jordán
	Teléfonos 2740446 – 2740442 Ext 113
	email: aseguramiento@ibague.gov.co
Dirección de Salud Pública	Calle 60 No 2-30 Etapa 1 Barrio Jordán
	Teléfono 2740446 – 2740442 EXT 106
	email: saludpublica@ibague.gov.co
Oficina de Estadística y Epidemiología	Teléfono 2747610 EXT 106
Dirección de Prestación de Servicios y Calidad	Cl. 60 No 2-30 Etapa 1 B/Jordán
	Teléfonos 2740446 – 2740442
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	Parque Industrial y de Servicios vía a El Totumo
	Teléfonos 2629200 - 2629201 - 2669329-2662760-2666925-2703338
	email: movilidad@ibague.gov.co
	transito@ibague.gov.co
Dirección de Trámites y Servicios	email: tramiteserviciosmovilidad@ibague.gov.co
Oficina de Sistemas	email: sistemastransito@ibague.gov.co
Dirección Operativa y Control de Tránsito	Parque Industrial y de Servicios vía a El Totumo
	Teléfono 2669329 Ext 108
	email: movilidad@ibague.gov.co
Dirección de Asuntos Jurídicos de Tránsito	email: juridicamovilidad@ibague.gov.co



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



SECRETARIA DE LAS TIC	Palacio Municipal Calle 9 No.2-59 oficina 217 Ext 131-167
	email: tic@ibague.gov.co
Grupo de Infraestructura Tecnológica	Oficina 310 Ext. 250
	email: desarrollo@ibague.gov.co
Grupo de Ciencia, Tecnología e Innovación	Oficina 120 Ext. 133
	email: innovaciontic@ibague.gov.co
Notificaciones Judiciales	notificaciones_judiciales@ibague.gov.co
GESTORA URBANA	Cra 3a No.15-17 Edificio Banco Agrario Piso 7
	Teléfonos 2614196 - 2614832 - 2614209
	Página http://www.gestoraurbanaibague.gov.co/
	email: gerente@gestoraurbanaibague.gov.co
IBAL	Carrera 3 No. 1-04 B/ La Pola
	Teléfonos 057 - 8 2611298 - 057 - 8 - 2611649
	email: ventanilla.unica@ibal.gov.co
	Página www.ibal.gov.co
INFIBAGUE	Calle 60 con cra 5ª B/La Floresta
	Teléfonos 057 - 8 - 2746888 - 057 - 8 - 2786888 - 057 - 8 - 2746410
	email infibague@infibague.com
USI	Cra 5 No. 4-33 Piedra pintada Parte Alta
	Email: atencioncliente@usiese.gov.co



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



Hospital San Francisco	Avenida 8 NO. 24-01
	Teléfonos 2739595 - 2739585
	Email: info@hospitalsanfrancisco.gov.co
Ibagué Limpia	Calle 62 No. 6-71
	Teléfonos 5159051 - 5159052
	Correo: info@ibaguelimpia.com
Instituto Municipal del Deportes IMDRI	Dirección Parque Deportivo Kilometro 1 vía aeropuerto
	Teléfonos 3183497757 - 3183497767
	página www.imdri.gov.co

Nos interesa gestionar y responder oportunamente sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias 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; logrando así la satisfacción de las partes interesadas.

¡Recuerde!

Los trámites y servicios de la Alcaldía de Ibagué son GRATUITOS, no requieren de intermediarios y varios se pueden realizar en línea a través de la página de la Alcaldía.