

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.



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
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
Radicación y seguimiento 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



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



INFORMACIÓN DE NUESTRAS DEPENDENCIAS

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



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



email: prensa@ibague.gov.co 2611855 Ext 125

GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATÉGICOS

Cra. 3 No 10-23 Piso 2

email: proyectosestrategicos@ibague.gov.co

SECRETARÍA GENERAL Y GRUPO RELACIONES ESTRATÉGICAS

Palacio Municipal Calle 9 no. 2-59 Ofc 220-222 Telefono 2617060 Ext -148

email: secretariageneral@ibague.gov.co

Dirección Atención al Ciudadano

Palacio Municipal Calle 9 no. 2-59 - Ofi. 100

email: atencionciudadano@ibague.gov.co y 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 Telefono 2618634

email: justicia@ibague.gov.co

Comisaria permanente

Telefono 2615268

Dirección Espacio Público

Calle 31 A # 5-45 Barrio San Simon Parte Alta

email: espaciopublico@ibague.gov.co

Dirección de Participación Ciudadana y Comunitaria

Palacio Municipal Calle 9 no. 2-59 – Ofi. 310



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



email: apoyocomunitario@ibague.gov.co
Telefono 2617060 Ext 251

SECRETARÍA DE HACIENDA

Palacio Municipal Calle 9 no. 2-59 – Ofi. 104 - telefonos 2617060 - Ext 108-109-110
email: hacienda@ibague.gov.co

Central de cuentas Ext 277 – Ofi. 302 centraldecuentas@outlook.com

Dirección de Rentas

Cra 2 con cl. 17 Telefono 2622451

email: 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 – Ofi. 124 telefono 2622128 Ext 151
email: presupuesto@ibague.gov.co

Dirección de Contabilidad

Palacio Municipal Calle 9 no. 2-59 telefonos 2611189 - Ext 147
email: contabilidad@ibague.gov.co

Dirección de Tesorería

Palacio Municipal Calle 9 no. 2-59 – Oficina 103- telefonos 2611793
email: tesoreria@ibague.gov.co

Oficina de Cobro coactivo cra 4 cll 15- 33 telefono 2615694 -2624354 – Ext. 101, 111 y 113 email: cobrocoactivo@ibague.gov.co

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL COMUNITARIO

Cra.2 No.17-20 Antiguo Edificio Comité de Cafeteros telefonos. 2618553 PBX ext 208
email: desarrollosocial@ibague.gov.co



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



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 telefono 2617060 Ext 129-130

email : administrativa@ibague.gov.co

Fondo de Pensiones

Palacio Municipal Calle 9 no. 2-59 oficina 106 teléfono 2617060 Ext 111

email: pensiones@ibague.gov.co

Dirección de Talento Humano

Palacio Municipal Calle 9 no. 2-59 oficina 108 - 212 telefono 2617060 Ext 152 – 120

Email: talentohumano@ibague.gov.co

Historias Laborales 111 ext 150

Nomina confirmación de certificado laboral ext 117

Dirección de Recursos Físicos

Carrera 3 No. 10-23 piso 2

email: recursosfisicos@ibague.gov.co

Grupo de Bienes Fiscales y de Uso Público

Carrera 3 No. 10-23 piso 1 telefono 2617060 Ext 113



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



Grupo de Gestión Documental

Calle 60 No 2-30 Etapa 1 B/Jordan telefono 2617060 Ext 113

email: gestiondocumental@ibague.gov.co

Oficina Almacen

Palacio Calle 9 # 2-59 la Pola Oficina 121 – 123 telefono 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, Telefono 2611277

Escuela EFAC

Calle 10 #8-07 Barrio Belén telefono 2733153

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA

Carrera 4 con calle 6 CAM la Pola Telefono 2611181–2617030 Ext 101-103-104-113

email: infraestructura@ibague.gov.co

Dirección Técnica

CAM La Pola Cra, 4 entre calle 6 y 7 Telefonos 2611181 Ext 107

Dirección Operativa

email: operativa@ibague.gov.co

Telefonos 2611181 – 2617030 Ext 112



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



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 Pincipal Centro Cra 3a con 19 Esquina. 2623150 - 2611419

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 2749394 – 2747302 –
3202400704

email: gpad@ibague.gov.co

SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

Carrera 4 entre calle 6 y 7 CAM la Pola Telefono 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.

email: umata@ibague.gov.co

Dirección de Desarrollo Rural

CAM La Pola Cra, 4 entre calle 6 y 7, telefono 2638680-2639572 Ext 101 y 106

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN MUNICIPAL

CAM Parque Galarza Cra 2 con Cll 17 Antiguo Edificio Comité de Cafeteros, esquina Piso
6, conmutador Alcaldía 2611337 ext 215, 216, 217, 218, 219, 220



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



email: planeacion@ibague.gov.co

Dirección Planeación del Desarrollo

CAM Parque Galarza Cra 2 con Cll 17 esquina Piso 6, teléfono 2611896 Ext 104

email: estudiosestrategicos@ibague.gov.co

Dirección Administración del SISBEN

Cr 5 # 19-63 telefono 2611728

email: sisben@ibague.gov.co

Dirección de Ordenamiento Territorial Sostenible

CAM Parque Galarza Cra 2 con Cll 17 esquina Piso 7, teléfono 2611896 Ext 108-113

email: pot@ibague.gov.co

Dirección de Fortalecimiento Institucional

CAM Parque Galarza Cra 2 con Cll 17 esquina

email: sigami@ibague.gov.co

Dirección Información y Aplicación de la Norma Urbanística

CAM Parque Galarza Cra 2 con cll 17 – piso 7, teléfono 2611896 EXT 108-113

email: dianu@ibague.gov.co

SECRETARIA DE EDUCACIÓN

CAM parque Galarza Cra 2 con Cll 17 esquina piso 2

email: educacion@ibague.gov.co

Dirección de calidad educativa

email: calidad.educativa@ibague.gov.co

Dirección administrativa y financiera

email: financieraeducacion@ibague.gov.co



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



SECRETARÍA DE SALUD

Calle 60 No 2-30 Etapa 1 Barrio Jordan Telefono 2740446 - 2740442

email: salud@ibague.gov.co

Dirección de Aseguramiento

Calle 60 No 2-30 Etapa 1 Barrio Jordan Telefono 2740446 – 2740442 Ext 113

email: aseguramiento@ibague.gov.co

Dirección de Salud Pública

Calle 60 No 2-30 Etapa 1 Barrio Jordan Telefono 2740446 – 2740442 EXT. 106

email: saludpublica@ibague.gov.co

Oficina de Estadística y Epidemiología 2747610 Ext106

Dirección de Prestación de Servicios y Calidad

Cl. 60 No 2-30 Etapa 1 B/Jordan, Telefonos 2740446 – 2740442

SECRETARÍA DE MOVILIDAD

Cra 23 Sur No 87-08 Parque Industrial y de Servicios

email: transito@ibague.gov.co

Dirección de Trámites y Servicios

PQRS

email: tramiteserviciosmovilidad@ibague.gov.co

Oficina de Sistemas

email: sistemastransito@ibague.gov.co

Trámites RNA (Registro Nacional de Automotores): traspasos@ibague.gov.co

Licencias de conducción: licencias@ibague.gov.co

Dirección Operativa y Control de Tránsito

PQRS

email: movilidad@ibague.gov.co



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



Trámites de servicio público

tramitesoperativa@ibague.gov.co

Dirección de Asuntos Jurídicos de Tránsito

Solicitud de prescripciones, audiencias y tutelas

email: juridicamovilidad@ibague.gov.co

SECRETARIA DE LAS TIC

Palacio Municipal Calle 9 No.2-59 oficina 215 - 216 Ext 131-166

email: tic@ibague.gov.co

Grupo de Infraestructura Tecnológica

Oficina 310 Ext. 250

email: desarrollo@ibague.gov.co

Grupo de Ciencia, Tecnología e Innovación

Ext. 133

email: innovaciontic@ibague.gov.co

GESTORA URBANA

Cra 3a No.15-17 Edificio Banco Agrario Piso 7

Telefono 2614196 - 2614832 - 2614209

Página <http://www.gestoraurbanaibague.gov.co/>

email: gerente@gestoraurbanaibague.gov.co

IBAL

Página web www.ibal.gov.co

Link oficinas y horarios <https://www.ibal.gov.co/oficinas-y-horarios>



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



SEDE DE LA AV. 15
Dirección Avenida 15 No. 6-48 1 Piso Centro Ibagué
Telefono:(8) 2632730

SEDE ADMINISTRATIVA BARRIO LA POLA IBAGUÉ
Carrera 3 N. 1- 04
Teléfono: (8) 2756000

Punto de atención de Peticiones, quejas y reclamos
Dirección: Cra. 5 # 41-16, Ibagué, Tolima
Edificio F-25 LOCAL 202
Horario de Atención al Público: LUNES A VIERNES JORNADA CONTINUA: 7:00
am A 4:00 p.m.

Punto de atención de Peticiones, quejas y reclamos
Dirección: Avenida 15 # 6-38, Ibagué, Tolima
PAS-15
Horario de Atención al Público: LUNES A VIERNES JORNADA CONTINUA: 7:00
am A 4:00 p.m.

Call Center Linea 116

Igualmente, la Empresa cuenta con un canal virtual de atención registrado en la página Web, (chat), en el horario de 7: 00 a 12 pm y de 2:00 a 6:00 pm de lunes a viernes , en el que le asistirá el asesor de turno y podrá atender cualquier inquietud y podrá realizar recepción de PQR´s o indicarle el tramite según información solicitada.

Así mismo, la Empresa cuenta con el correo ventanilla.unica@ibal.gov.co, habilitado para la recepción de PQR´s , para los usuarios que deseen hacer sus solicitudes desde sus correos personales o empresariales. Podrá hacerlo directamente desde el siguiente link <https://www.ibal.gov.co/index.php/radicacion-dedocumentos-ventanilla-unica>.



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



INFIBAGUE

Calle 60 con cra 5ª Edif. CAMI NORTE B/La Floresta
Telefono 2746888 – 2786888 – 2747444

email: infibague@ibague.gov.co

USI

Avenida 8 NO. 24-01
Telefono 2739595

email: atencioncliente@usiese.gov.co

Ibagué Limpia

Calle 62 No. 6-71 Barrio Prado Alto Teléfono 5159051 – 5159052

Celular: 3330333021

correo: info@ibaguelimpia.com

Instituto Municipal del Deportes IMDRI

Dirección Parque Deportivo Kilometro 1 via aeropuerto Telefono 3183497757 –
3183497767

correo: imdri.ibague@imdri.gov.co

pagina www.imdri.gov.co



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



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, no requieren de intermediarios y varios se pueden realizar en línea a través de la página de la Alcaldía.