

# 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 3:30 pm en jornada continua y viernes de 7:00 a 3:00 pm en jornada continua	Portal web de la Alcaldía de Ibagué
Radicación y seguimiento de P.Q.R.S en línea	<a href="http://www.ibague.gov.co">www.ibague.gov.co</a>	Portal web de la Alcaldía de Ibagué
CORREO ELECTRONICO para radicación de PQRS	<a href="mailto:pqr@ibague.gov.co">pqr@ibague.gov.co</a>	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 1194  
email: [alcalde@ibague.gov.co](mailto:alcalde@ibague.gov.co)

### **OFICINA CONTROL INTERNO**

Carrera 3 no. 10-23 y 10-25 Centro – 1 piso  
email: [controlinterno@ibague.gov.co](mailto:controlinterno@ibague.gov.co)

### **OFICINA JURÍDICA**

Palacio Municipal Calle 9 no. 2-59 Oficina 309 Teléfonos 2615252 Ext 153  
email: [juridica@ibague.gov.co](mailto:juridica@ibague.gov.co)

### **OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO**

Carrera 3 No.10-19/21 Piso 5 Ibagué.  
email: [controldisciplinario@ibague.gov.co](mailto:controldisciplinario@ibague.gov.co)

### **OFICINA DE CONTRATACIÓN**

Carrera 2 # 12-44 Centro Comercial Blue Center Piso 9. Ext. 501-502  
email: [contratacion@ibague.gov.co](mailto: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](mailto:prensa@ibague.gov.co) 2611855 Ext 125

## **GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATÉGICOS**

Cra. 3 No 10-19/21 Piso 2

email: [proyctosestrategicos@ibague.gov.co](mailto:proyctosestrategicos@ibague.gov.co)

## **SECRETARÍA GENERAL Y GRUPO RELACIONES ESTRATÉGICAS**

Palacio Municipal Calle 9 no. 2-59 Ofc 127 Telefono 2617060 Ext -148

Email: [secretariageneral@ibague.gov.co](mailto:secretariageneral@ibague.gov.co)

Email: [secretariageneral@ibague.gov.co](mailto:secretariageneral@ibague.gov.co)

## **Dirección Atención al Ciudadano**

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

email: [atencionciudadano@ibague.gov.co](mailto:atencionciudadano@ibague.gov.co) y [pqr@ibague.gov.co](mailto: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](mailto:gobierno@ibague.gov.co)

## **Dirección de Justicia**

Carrera 1 No 17-23

email: [justicia@ibague.gov.co](mailto:justicia@ibague.gov.co)

Comisaria permanente

Teléfono 3133607781

## **Dirección Espacio Público**

Calle 16 #7-53 B/Interlaken

Email: [espaciopublico@ibague.gov.co](mailto: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](mailto:apoyocomunitario@ibague.gov.co)  
Teléfono 2617060 Ext 251

## **SECRETARÍA DE HACIENDA**

Carrera 2 no. 13-38 Dulima Ibagué  
Email: [hacienda@ibague.gov.co](mailto:hacienda@ibague.gov.co)

Central de cuentas Ext 411 [presupuesto@ibague.gov.co](mailto:presupuesto@ibague.gov.co)

### **Dirección de Rentas**

Cra 2 con # 17-20 Antiguo Edificio  
Cafetero

email: [ingresos@ibague.gov.co](mailto:ingresos@ibague.gov.co) ,  
[industria@ibague.gov.co](mailto:industria@ibague.gov.co)  
[predial@ibague.gov.co](mailto:predial@ibague.gov.co)  
[fiscalizacionrentas@ibague.gov.co](mailto:fiscalizacionrentas@ibague.gov.co)  
[liquidacionrentas@ibague.gov.co](mailto:liquidacionrentas@ibague.gov.co)

### **Dirección de Presupuesto**

Carrera 2 #13-38 Hotel Dulima Ibagué – Tolima  
email: [presupuesto@ibague.gov.co](mailto:presupuesto@ibague.gov.co)

### **Dirección de Contabilidad**

Carrera 2 #13-38 Hotel Dulima  
email: [contabilidad@ibague.gov.co](mailto:contabilidad@ibague.gov.co)

### **Dirección de Tesorería**

Carrera 2 #13-38 Hotel Dulima  
email: [tesoreria@ibague.gov.co](mailto:tesoreria@ibague.gov.co)  
Oficina de Cobro coactivo Carrera 2 #13-38 Hotel Dulima  
email: [cobrocoactivo@ibague.gov.co](mailto:cobrocoactivo@ibague.gov.co)

## **SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL COMUNITARIO**

Cra.2 No.17-20 Antiguo Edificio Comité de Cafeteros  
email: [desarrollosocial@ibague.gov.co](mailto:desarrollosocial@ibague.gov.co)



Alcaldía Municipal  
**Ibagué**  
NIT. 800113389-7



### **Dirección de Infancia, Adolescencia y Juventud**

Calle 7 #2-18 Barrio la Pola  
email: [juventudes@ibague.gov.co](mailto:juventudes@ibague.gov.co)

**Dirección de mujer, genero y diversidad sexual**  
Carrera 2 #17-20 Antiguo Comité de Cafeteros piso4

Celular: 3122706494  
email: [mujer@ibague.gov.co](mailto: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](mailto: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](mailto:pensiones@ibague.gov.co)

### **Dirección de Talento Humano**

Palacio Municipal Calle 9 no. 2-59 oficina 209 - 213 teléfono 2617060 Ext 152 – 120  
Email: [talentohumano@ibague.gov.co](mailto:talentohumano@ibague.gov.co)

Historias Laborales 111 ext 150  
Nomina confirmación de certificado laboral ext 117

### **Dirección de Recursos Físicos**

Palacio Municipal calle 9 #2-59 oficina 104  
email: [recursosfisicos@ibague.gov.co](mailto:recursosfisicos@ibague.gov.co)

### **Grupo de Bienes Fiscales y de Uso Público**

Carrera 3 No. 2-59 oficina 102 teléfono 2617060 Ext 132



Alcaldía Municipal  
**Ibagué**  
NIT.800113389-7



### **Grupo de Gestión Documental**

Calle 60 No 2-30 Etapa 1 B/Jordán teléfono 2617060 Ext 154

email: [gestiondocumental@ibague.gov.co](mailto:gestiondocumental@ibague.gov.co)

### **Oficina Almacén**

Palacio Calle 9 # 2-59 la Pola Oficina 121 – 122 - 123 teléfono 2617034 Ext. 197  
- 194

email: [almacen@ibague.gov.co](mailto:almacen@ibague.gov.co)

### **SECRETARÍA DE CULTURA**

Cra. 5 Con Calle 10 Biblioteca Soledad Rengifo conmutador 2611277

email: [cultura@ibague.gov.co](mailto: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

### **Escuela EFAC**

Calle 10 #8-07 Barrio Belén teléfono 2733153

### **SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA**

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

email: [infraestructura@ibague.gov.co](mailto:infraestructura@ibague.gov.co)

### **Dirección Técnica**

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

### **Dirección Operativa**

CAM La Pola Cra, 4 entre calle 6 y 7 Teléfonos 2611181 Ext 112

email: [operativa@ibague.gov.co](mailto:operativa@ibague.gov.co)





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](mailto:ambientegestionriesgo@ibague.gov.co)

### **Cuerpo Oficial de Bomberos**

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

email: [bomberos@ibague.gov.co](mailto:bomberos@ibague.gov.co)

### **Dirección de Ambiente, Agua y Cambio Climático**

Cra 3 No 10-19 Centro - 3 Piso

email: [cambioclimatico@ibague.gov.co](mailto: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](mailto:gpad@ibague.gov.co)

## **SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL**

Carrera 4 entre calle 6 y 7 CAM la Pola Telefono 2638680, 2639572 – ext 101-104-105

email: [rural@ibague.gov.co](mailto: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](mailto:umata@ibague.gov.co)

### **Dirección de Desarrollo Rural**

CAM La Pola Cra, 4 entre calle 6 y 7, teléfono 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, 217, 218, 219



Alcaldía Municipal  
**Ibagué**  
NIT. 800113389-7



email: [planeacion@ibague.gov.co](mailto: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](mailto:estudiosestrategicos@ibague.gov.co)

**Dirección Administración del SISBEN**

Cr 2 con calle 17 piso 1

telefono 2611728email:

[sisben@ibague.gov.co](mailto: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](mailto:pot@ibague.gov.co)

**Dirección de Fortalecimiento Institucional**

CAM Parque Galarza Cra 2 con Cll 17 esquina

email: [sigami@ibague.gov.co](mailto: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 200-201

email: [dianu@ibague.gov.co](mailto:dianu@ibague.gov.co)

**SECRETARIA DE EDUCACIÓN**

CAM parque Galarza Cra 2 con Cll 17 esquina piso 2

email: [educacion@ibague.gov.co](mailto:educacion@ibague.gov.co)

**Dirección de calidad educativa**

email: [calidad.educativa@ibague.gov.co](mailto:calidad.educativa@ibague.gov.co)

**Dirección administrativa y financiera**

email: [financieraeducacion@ibague.gov.co](mailto:financieraeducacion@ibague.gov.co)



Alcaldía Municipal  
**Ibagué**  
NIT. 800113389-7



## **SECRETARÍA DE SALUD**

Calle 15 #6-67

email: [salud@ibague.gov.co](mailto:salud@ibague.gov.co)

### **Dirección de Aseguramiento**

Calle 15 #06-67

email: [aseguramiento@ibague.gov.co](mailto:aseguramiento@ibague.gov.co)

### **Dirección de Salud Pública**

Calle 15 #06-67

email: [saludpublica@ibague.gov.co](mailto: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](mailto:transito@ibague.gov.co)

### **Dirección de Trámites y Servicios**

PQRS

email: [tramiteserviciosmovilidad@ibague.gov.co](mailto:tramiteserviciosmovilidad@ibague.gov.co)

Oficina de Sistemas

email: [sistemastransito@ibague.gov.co](mailto:sistemastransito@ibague.gov.co)

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

Licencias de conducción: [licencias@ibague.gov.co](mailto:licencias@ibague.gov.co)

### **Dirección Operativa y Control de Tránsito**

PQRS

email: [movilidad@ibague.gov.co](mailto:movilidad@ibague.gov.co)



Alcaldía Municipal  
**Ibagué**  
NIT. 800113389-7



Trámites de servicio público

[tramitesoperativa@ibague.gov.co](mailto:tramitesoperativa@ibague.gov.co)

### **Dirección de Asuntos Jurídicos de Tránsito**

Solicitud de prescripciones, audiencias y tutelas

email: [juridicamovilidad@ibague.gov.co](mailto: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](mailto:tic@ibague.gov.co)

### **Grupo de Infraestructura Tecnológica**

Oficina 310 Ext. 250

email: [desarrollo@ibague.gov.co](mailto:desarrollo@ibague.gov.co)

### **Grupo de Ciencia, Tecnología e Innovación**

Ext. 133

email: [innovaciontic@ibague.gov.co](mailto:innovaciontic@ibague.gov.co)

### **GESTORA URBANA**

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

Teléfono 2614196 - 2614832 - 2614209

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

email: [gerente@gestoraurbanaibague.gov.co](mailto:gerente@gestoraurbanaibague.gov.co)

### **IBAL**

Página web [www.ibal.gov.co](http://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 Entidad cuenta con un canal virtual de atención registrado en la página Web, (chat), en el horario de 7: 20 a 3:30 pm de lunes a jueves y viernes de 7:00 a 3:00 pm en jornada continua , 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](mailto: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  
Teléfono 2746888 – 2786888 – 2747444

email: [infibague@ibague.gov.co](mailto:infibague@ibague.gov.co)

## **USI**

Avenida 8 NO. 24-01  
Teléfono 2739595

email: [atencioncliente@usiese.gov.co](mailto:atencioncliente@usiese.gov.co)

## **Ibagué Limpia**

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

Celular: 3330333021

correo: [info@ibaguelimpia.com](mailto:info@ibaguelimpia.com)

## **Instituto Municipal del Deportes IMDRI**

Dirección Parque Deportivo Kilometro 1 vía aeropuerto Teléfono 3183497757 –  
3183497767

correo: [imdri.ibague@imdri.gov.co](mailto:imdri.ibague@imdri.gov.co)

página [www.imdri.gov.co](http://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.