

CARTA DEL TRATO DIGNO DE LA ALCALDÍA DE IBAGUÉ

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, la Alcaldía de Ibagué se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente y a garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través de los diferentes canales de atención.

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 Y MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRS

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 PQRS en línea	www.ibague.gov.co https://pisami.ibague.gov.co/app/PISAMI/modulos/administrativa/gestiondocumental/maestros/radicacion_pqr_publica/index_act.php	Portal web de la Alcaldía de Ibagué
CORREO ELECTRONICO para radicación de PQRS	pqr@ibague.gov.co	Correo Electrónico
REDES SOCIALES	Facebook: @alcaldiaibague Instagram: @alcaldiadeibague Twitter: @Alcaldiaibague	Portal web de la Alcaldía de Ibagué



Medios para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias:

Presencial: la administración municipal tiene habilitadas ventanillas distribuidas en las diferentes sedes administrativas de la Alcaldía Municipal de Ibagué, las cuales pueden ser consultadas en la página web Institucional www.ibague.gov.co.

Correo electrónico: el ciudadano podrá radicar su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia por medio de correo electrónico pqr@ibague.gov.co.

Telefónico: el ciudadano podrá realizar las peticiones, quejas o reclamos a la línea telefónica(608)2544333.

Página web: el ciudadano podrá realizar su petición, en la página web www.ibague.gov.co.

Buzones de sugerencias: la Administración Municipal tiene habilitados buzones donde el ciudadano podrá depositar su petición, queja o reclamo en los buzones de sugerencias.

Línea anticorrupción: la línea gratuita del canal anticorrupción N°. 018000189801 y (608)2544333 se encuentran en funcionamiento y son atendidas por el personal de la Alcaldía Municipal de Ibagué, que se encuentra adscrito a la Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano.

Términos para resolver la Peticiones – Ley 1755 de 2015:

Solicitud de Copias => 10 días hábiles Consultas => 30 días hábiles

Solicitud Información entre entidades públicas => 10 días hábiles

Solicitud Información => 10 días hábiles

Solicitud de Información por congresistas => 5 días hábiles

Solicitud de Interés general => 15 días hábiles

Solicitud de Interés Particular => 15 días hábiles Quejas => 15 días hábiles

Reclamos => 15 días hábiles

Términos para resolver la Peticiones – Ley 1909 de 2018:

Ley de oposición => 5 días hábiles



Horarios de atención al ciudadano:

Para la recepción de peticiones, sea vía telefónica o escritas, la Dirección de Atención al Ciudadano será la encargada de recibir las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y prestar la atención al público, en el siguiente horario de acuerdo al Decreto 536 del 20 de septiembre del 2023:

Lunes a jueves: 7:30 am hasta las 3:30 pm, en jornada continua

Viernes: 7:00 am hasta las 3:00 pm, en jornada continua

El presente horario aplica para todos los puntos y/o ventanillas de radicación de correspondencia de la Administración Central Municipal y sus Dependencias y/o áreas de trabajo.

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.