



Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

Carta de trato digno al ciudadano (a)

La Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias D. T. y C., en cumplimiento de la ley y en concordancia con el Plan de Desarrollo "Cartagena Ciudad de Derechos", reafirma su compromiso con una atención digna, inclusiva, transparente y centrada en las personas.

En el camino hacia la transformación de Cartagena, promovemos una gestión pública cercana, respetuosa y accesible, donde cada ciudadano conozca sus derechos, cumpla sus deberes y sea protagonista de una ciudad más justa y equitativa.

Por ello, queremos que conozcas tus derechos:

1. **Ser tratado con dignidad.** Recibir atención respetuosa, amable y sin ningún tipo de discriminación por razones de género, edad, condición física, social, cultural, étnica, religiosa o de cualquier otra índole.
2. **Presentar solicitudes sin barreras.** Realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias directamente, sin necesidad de intermediarios o pagos indebidos.
3. **Recibir información clara y veraz.** Acceder a explicaciones comprensibles y oportunas sobre trámites, servicios y requisitos, en lenguaje claro y accesible.
4. **Conocer el estado de sus trámites.** Hacer seguimiento a sus solicitudes en cualquier momento, salvo en los casos en que exista reserva legal de la información.
5. **Obtener respuestas dentro de los plazos legales.** Recibir solución o respuesta a sus solicitudes dentro de los tiempos establecidos por la ley, con justificación clara en caso de demoras.
6. **Acceder a atención preferencial si pertenece a población prioritaria.** Ser atendido con prioridad si hace parte de grupos en condición de vulnerabilidad como niños, niñas, personas mayores, personas con discapacidad, mujeres gestantes, comunidades étnicas, entre otros.
7. **Proteger su información personal.** Exigir que sus datos personales sean manejados con confidencialidad y conforme a la normatividad de protección de datos.
8. **Demandar el cumplimiento del deber público.** Exigir a los servidores públicos un actuar transparente, responsable, eficiente y en concordancia con los principios del servicio público.
9. **Ejercer plenamente sus derechos.** Acceder y disfrutar de todos los derechos consagrados en la Constitución, las leyes, y las normas que rigen la función pública, especialmente en lo relacionado con la participación, la transparencia y el control ciudadano.

Porque creemos en una Cartagena que se construye con el compromiso de todas y todos, también es importante que conozcas y asumas con responsabilidad tus deberes como ciudadano:

1. **Actuar con honestidad, respeto y responsabilidad** en todas las interacciones con la administración distrital y con otros ciudadanos, contribuyendo a una convivencia basada en la confianza y el bien común.
2. **Suministrar información veraz, completa y actualizada** al realizar trámites o solicitudes, facilitando así una atención oportuna y eficiente.
3. **Tratar con respeto y consideración a los servidores públicos** y a los demás ciudadanos, promoviendo una cultura de diálogo y buen trato.
4. **Respetar el orden de atención y las normas establecidas** en los espacios de servicio público, reconociendo el derecho de todas las personas a ser atendidas con equidad.
5. **Cuidar las instalaciones públicas y los recursos destinados al servicio de la ciudadanía**, usándolos de manera responsable y solidaria.
6. **Mantener actualizados sus datos personales** ante las entidades públicas, garantizando así una comunicación efectiva y la correcta gestión de sus trámites.
7. **Cumplir las normas y deberes establecidos en la Constitución, las leyes y los reglamentos**, como parte activa de una sociedad que avanza hacia una Cartagena más justa, incluyente y participativa.

El incumplimiento de estos deberes no será impedimento para ejercer tus derechos ni para que tus solicitudes sean atendidas. No obstante, podrá dar lugar a las acciones legales correspondientes, de acuerdo con lo establecido en las normas penales, disciplinarias o de convivencia ciudadana.

Recuerda que los trámites y servicios de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias D. T. y C., son gratuitos, no requieren de intermediarios y el agendamiento de citas no tiene ningún costo.

Canales de atención

Con el fin de garantizar el ejercicio pleno de tus derechos, – incluido el derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) – y asegurar una atención respetuosa, accesible y de calidad, la Alcaldía de Cartagena pone a tu disposición los siguientes canales de atención:

Canal virtual

Página web:
<https://www.cartagena.gov.co/>

Formulario virtual de atención:
Puedes acceder al formulario escaneando el código QR o ingresando a la página web oficial de la Alcaldía de Cartagena – Atención y servicios a la ciudadanía:



<https://www.cartagena.gov.co/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/PQRSDF>

Asistente virtual
Consulta a nuestra asistente virtual "Catalina" escribiendo al WhatsApp 323 319 0810 o escaneando el siguiente código QR.



Correo electrónico
Los siguientes son los únicos correos electrónicos oficiales habilitados para recibir y atender solicitudes ciudadanas específicas:

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF):
alcalde@cartagena.gov.co

Denuncias por actos de corrupción:
transparenciayanticorrupcion@cartagena.gov.co

Acciones de tutela:
unidaddetutelas@cartagena.gov.co

Notificaciones judiciales:
notificacionesjudicialesadministrativo@cartagena.gov.co

Canal telefónico

PBX +57 (605) 6411370
Línea gratuita nacional: 018000 415393
Línea móvil: +57 3246642964 (solo WhatsApp)

Canal presencial

Puedes recibir orientación y radicar correspondencia en los siguientes puntos de atención habilitados, de lunes a viernes en jornada continua de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.:

Ventanilla Principal – Centro: Palacio de la Aduana, Centro diagonal 30 # 30 – 78. Barrio Centro.

Castellana Real: Calle 31 No 60 A -144, Edificio Castellana Real, Sector Los Ángeles. Barrio La Castellana.

Casa de Justicia El Country: Manzana E Lote 1, Plazoleta de la Convivencia. Barrio El Country.

Casa de Justicia Chiquinquirá: Carrera 58 No 31 c 64. Barrio Chiquinquirá.

Biblioteca Distrital Jorge Artel: Dirección: Cra. 71 #29-100. Barrio El Socorro.

DADIS – Manga: Tercera Avenida, Calle 28 No. 22-109. Barrio Manga.

DATT – El Espinal: Carrera 14 No 31ª-15. Barrio El Espinal.

Para evitar filas y ahorrar tiempo, agenda tu turno con anticipación a través del siguiente enlace:



<http://bit.ly/CitaServicioAlCiudadano>

Para nosotros es muy importante conocer tu nivel de satisfacción, cuéntanos tu experiencia escaneando el código QR o ingresando en el siguiente enlace:



https://sic.cartagena.gov.co/home/utills/visitar/VUAC_013

JOSE JOAQUIN POSADA ARRIETA
Secretario General (e)
22/Agosto/2025

Revisó: César Fuentes Díaz – Coordinador de Atención al Ciudadano
Proyecto: Gestión de Pedraza – Asesor: Externo