

# Carta de Trato Digno a la ciudadanía



## Respetada ciudadanía

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 y deberes:

## 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

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.



# Deberes

## 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](mailto:alcalde@cartagena.gov.co)

### Denuncias por actos de corrupción:

[transparenciayanticorrupcion@cartagena.gov.co](mailto:transparenciayanticorrupcion@cartagena.gov.co)

### Acciones de tutela:

[unidaddetutelas@cartagena.gov.co](mailto:unidaddetutelas@cartagena.gov.co)

### Notificaciones judiciales:

[notificacionesjudicialesadministrativo@cartagena.gov.co](mailto:notificacionesjudicialesadministrativo@cartagena.gov.co)

## Canal telefónico

Estas son las líneas telefónicas oficiales dispuestas para la atención de solicitudes ciudadanas específicas.

### 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 8:00a.m. a 4:00 p.m.



## Ventanilla Principal – Centro

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



## 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.



## Castellana Real

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



## 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](https://sic.cartagena.gov.co/home/utills/visitar/VUAC_013)

