



# Carta de Trato Digno

## Para la Alcaldía de Cartagena de Indias D.T. y C.

servir a la comunidad es muy importante. Por eso le brindamos un trato digno, respetuoso, transparente y sobre todo humano, y trabajamos por el buen uso de los recursos y el cumplimiento de las metas propuestas para satisfacer sus necesidades. Conoce tus derechos y deberes como ciudadano, en cumplimiento de la Ley 1437 de 2011.

### Derechos de los ciudadanos

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. Presentar solicitudes respetuosas, de forma escrita o verbal, a través de cualquiera de los medios o canales de atención habilitados, sin necesidad de intermediarios o terceros, aun cuando sean niños o adolescentes.
3. Recibir información y orientación de los servicios de la Alcaldía de Cartagena de Indias D.T. y C. en cualquiera de los canales de atención habilitados.
4. Conocer el estado de sus solicitudes o trámites, y tener copias de los documentos pagando el valor de estas.
5. Recibir respuestas oportunas y eficaces a sus solicitudes, según los tiempos definidos por ley.
6. Recibir atención especial y prioritaria si se trata de personas con discapacidad o en situación de indefensión, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
7. Exigir confidencialidad de la información.
8. Otros derechos que la Constitución y las leyes les concedan.

### Deberes de los ciudadanos

1. Tratar con respeto a los servidores públicos.
2. Actuar con honestidad y sinceridad cuando requiera de algún trámite, solicitud o servicio de la Alcaldía de Cartagena de Indias D.T. y C.
3. Entregar documentos verdaderos o elementos que sirvan de prueba en cualquier solicitud de su interés.
4. Respetar las filas y turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
5. Evitar comportamientos que demoren los procesos como, por ejemplo, afirmaciones o juicios sin fundamento o amenazas.
6. Cuidar las oficinas o puntos de atención y demás elementos usados para su servicio, comodidad y bienestar.
7. Actualizar su información de contacto, a fin de poder notificarle de manera oportuna su respuesta.
8. Informar sobre anomalías e irregularidades en la prestación del servicio o por parte del algún funcionario de la Alcaldía de Cartagena de Indias D.T. y C.
9. Cumplir la Constitución y las leyes.

## ¡Toma tu turno!

Para ahorrar las filas y que los ciudadanos puedan tener un manejo eficiente de los tiempos que dedican a realizar sus solicitudes ante la Alcaldía de Cartagena de Indias D.T. y C., se ha dispuesto un aplicativo para que los ciudadanos tomen su turno con antelación, a través del siguiente enlace: <http://bit.ly/CitaServicioAlCiudadano>

## Canales habilitados

### Canal Virtual

Para la comodidad del ciudadano hemos establecido el siguiente formulario web de radicación, para que el ciudadano pueda radicar desde cualquier lugar una PQRSFD ante la Alcaldía de Cartagena de Indias D.T. y C. <https://sigob.cartagena.gov.co/pqrsd/>

### Canal Presencial

En nuestros puntos presenciales podrás realizar las radicaciones de las PQRSFD, y recibir orientación sobre los distintos trámites y servicios prestados por la Alcaldía de Cartagena de Indias D.T. y C.

1. **Centro.** Palacio de la Aduana. Dirección: Centro diagonal 30 # 30 – 78 Horario 8:00 a.m. a 4:00p.m. Jornada continua ¡Cuenta con personal calificado en Lengua de Señas!
2. **Centro.** Edificio Antiguas Empresas Públicas Municipales. Dirección: Carrera 10 No 32. Horario: 8:00a.m. a 12:00am y 2:00 p. m a 4:00 p. m.
3. **Centro.** Barrio Getsemaní. Casa Fátima. Sede DADIS. Dirección: Carrera 10b No 25-10. Horario: 8:00a.m. a 4:00pm. Jornada continua.
4. **Espinal,** sede DATT. Dirección: Carrera 14 No 31ª-15 Horario: 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
5. **Localidad 1.** Sede Alcaldía Santa Rita. Dirección: Calle 54 # 17-26. Horario: 8:00a.m. a 4:00p.m. Jornada continua.
6. **Localidad 2.** Barrio Chiquinquirá. Casa de Justicia de Chiquinquirá: Dirección: Carrera 58 No 31 c 64 Horario: 8:00a.m. a 3:00p.m. Jornada continua.
7. **Localidad 3.** Barrio El Socorro. Biblioteca Distrital Jorge Artel: Dirección: Cra. 71 #29-100. Horario: 8:00a.m. a 4:00p.m. Jornada continua.

### Canal de Orientación

Tenemos dispuesto para la orientación del Ciudadano un servicio de Call Center, dispuesto en un horario de lunes a viernes, de 8:00 AM a 4:00 PM en horario continuo, en las siguientes líneas:

**Teléfonos: (+57) (605) 6411370 - Línea Gratuita: 018000 415 393**

CARLOS ALBERTO LA ROTA GARCÍA  
SECRETARIO GENERAL