



Cartatrato digno a la ciudadanía

Respetados Ciudadanos:

Nuestro saludo especial desde la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.

Nuestra entidad se compromete a reforzar procesos que promuevan la responsabilidad, la transparencia y la eficiencia en la gestión de recursos en todos los niveles para con ello, **fortalecer la confianza y participación ciudadana**

En este contexto, reconociendo las capacidades y competencias institucionales y ciudadanas, nos comprometemos con la constante capacitación para **ofrecer un servicio centrado en el usuario**, valorando lo humano, tanto con relación a nuestros colaboradores como a nuestros ciudadanos, ofreciendo un servicio capaz de identificar y atender las necesidades de la comunidad, basado en la organización y producción social.

En tal virtud, **la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1437 de 2011**, específicamente en los Artículos 5, 6 y 7, **emite la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía**, en donde se detallan los deberes y derechos tanto de los ciudadanos como de nuestra autoridad, así como los diversos canales de atención disponibles para brindar un servicio eficiente y digno a la comunidad.



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias



DERECHOS de los Ciudadanos:

- 1.** Ser tratado con **respeto y dignidad** en todo momento.
- 2.** **Presentar peticiones de forma verbal, escrita,** u otros medios de comunicación, sin necesidad de intermediarios.
- 3.** **Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos exigidos por las normativas,** utilizando los diversos canales de comunicación de la entidad, incluso fuera del horario de atención al público, a través de medios tecnológicos o electrónicos: www.cartagena.gov.co
- 4.** **Conocer el estado de cualquier procedimiento o trámite,** a menos que exista reserva legal. En ausencia de dicha reserva, se podrá acceder a información de registros y archivos públicos según lo dispuesto por la Constitución y las leyes, solicitando copias de los documentos requeridos, cuyos costos correrán por cuenta del solicitante.
- 5.** **Recibir una respuesta oportuna a las solicitudes,** dentro de los plazos establecidos por la ley.
- 6.** Recibir **atención especial y preferencial** en caso de ser persona con discapacidad, niño, niña, adolescente, mujer gestante, adulto mayor o en estado de indefensión.
- 7.** **Los niños y adolescentes tienen derecho a presentar solicitudes, quejas o reclamos** relacionados con su bienestar personal y protección especial, los cuales serán priorizados en el turno de atención.
- 8.** Las personas con discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores y niños tendrán **prioridad en el turno de atención.**
- 9.** Exigir la **confidencialidad de su información** personal.
- 10.** Exigir el **cumplimiento de las responsabilidades** tanto de los servidores públicos como de los particulares que ejerzan funciones administrativas.
- 11.** **Formular testimonios y proporcionar documentos o pruebas en cualquier proceso administrativo** en el que tenga interés, con la garantía de que dichos elementos serán considerados por las autoridades competentes y se le informará sobre el resultado correspondiente.
- 12.** Cualquier otro derecho que le sea reconocido por la Constitución y las leyes vigentes.



DEBERES de los Ciudadanos:

- 1. Actuar de acuerdo con el principio de la buena fe;** dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. **Evitar acciones que demoren los procesos,** no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
- 2. Ejercer con responsabilidad sus derechos.**
- 3. Tratar respetuosamente a los servidores públicos.**
- 4. Respetar las filas y/o turnos asignados** en los puntos de servicio al ciudadano.
- 5. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio,** comodidad y bienestar.
- 6. Mantener actualizada su información de contacto** y/o novedades del núcleo familiar.
- 7. Cumplir la Constitución Política y las leyes.**



DEBERES de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias:

- 1.** Tratar a todas las personas con respeto y brindar una atención inmediata y eficaz.
- 2.** Asegurar horarios de atención que se ajusten a las necesidades de los ciudadanos, con un mínimo de cuarenta horas semanales.
- 3.** Atender a todas las personas que visiten nuestras oficinas durante el horario establecido.
- 4.** Implementar un sistema de turnos adaptado a las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, priorizando la atención a personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y aquellos en situación de indefensión.
- 5.** Emitir, hacer visible y actualizar anualmente la Carta de Trato Digno al Ciudadano, detallando los derechos y los medios disponibles para asegurar su cumplimiento.
- 6.** Tramitar solicitudes recibidas por fax o medios electrónicos.
- 7.** Designar una dependencia especializada en la atención de quejas y servicio al ciudadano.
- 8.** Adoptar tecnologías para tramitar y resolver solicitudes, facilitando alternativas para aquellos que no estén familiarizados con la tecnología.
- 9.** Acondicionar espacios para la consulta de expedientes y documentos, garantizando una atención cómoda y ordenada.
- 10.** Cumplir con todas las disposiciones establecidas por la Constitución, la ley y los reglamentos vigentes.

Canales de Atención



Presencial

Sitio para orientación y radicación de correspondencia.

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

Jornada continua

- Centro - Palacio de la Aduana - Alcaldía Mayor
- Getsemaní - Calle Larga Cra.10B # 25-10 - Casa Fátima - DADIS
- El Espinal - Cra. 14 # 31 A - 15 - DATT
- La Castellana - Edificio Castellana Real, sector Los Angeles
- El Country - Casa de Justicia del Country - Localidad 1
- Chiquinquirá - Casa de Justicia de Chiquinquirá - Cra. 58 # 31 C - 64- Localidad 2
- El Socorro - Biblioteca Distrital "Jorge Artel" - Cra. 71 # 29-100 - Localidad 3



Telefónico

- **Conmutador:** +57 (605) 6411370
- **Línea gratuita:** 018000 415393



WhatsApp

Realiza tu consulta escaneando el código QR o a través del siguiente número de WhatsApp.



+57 324 6642964



Virtual

- **Página web:** www.cartagena.gov.co

Formulario virtual de atención: accede al formulario virtual de atención escaneando el código QR o ingresando a la página web.



www.cartagena.gov.co/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/PQRSDF

Canales de Atención



Virtual

- **Seguimiento a las PQRSDF:** accede al formulario virtual de seguimiento a las PQRSDF escaneando el código QR o ingresando a la página web.



<https://sigob.cartagena.gov.co/seguimientocorrespondencia>

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



https://sic.cartagena.gov.co/home/caracterizacion/externalform/VUAC_013/



Correo electrónico

- **Correo institucional:** 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