



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias

20
26

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.

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.

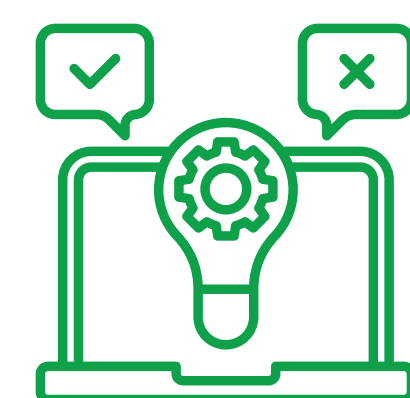
Acceder a explicaciones comprensibles y oportunas sobre trámites, servicios y requisitos, en lenguaje claro y accesible.



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 incumplimiento 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

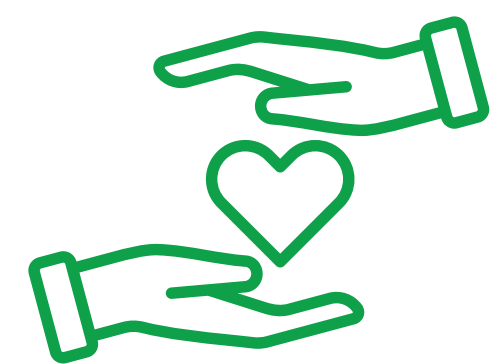
al realizar trámites o solicitudes, facilitando así una atención oportuna y eficiente.



3

Tratar con respeto y consideración

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.

Canal Presencial

Puedes recibir orientación y radicar correspondencia de lunes a viernes en los siguientes puntos de atención:



Centro Integral de Atención y Servicios al Ciudadano:

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



8 AM-4PM

Jornada continua



Casa de Justicia El Country:

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



8 AM-4PM

Jornada continua



Casa de Justicia Chiquinquirá:

Carrera 58 No 31 c 64. Barrio Chiquinquirá.



8 AM-3PM

Jornada continua



Biblioteca Distrital Jorge Artel:

Dirección: Cra. 71 #29-100. Barrio El Socorro.



8 AM-4PM

Jornada continua



Castellana Real

Calle 31 # 60 A-144 sector los ángeles. Barrio la castellana



8 AM-4PM

Jornada continua



Casa Fátima-DADIS:

Cra. 10 B # 25-10, Calle Larga. Barrio Getsemaní.



8 AM-1 PM

2 PM-4 PM



El Espinal-DATT:

Carrera 14 No 31ª-15. Barrio El Espinal.



8 AM-12:00

2pm-4:30pm

Jornada continua

Conocer tu nivel de satisfacción

cuéntanos tu experiencia escaneando el código QR o ingresando en el siguiente enlace:

Satisfacción de Atención y Servicio al ciudadano



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

Satisfacción de Trámites



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

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>

Denuncie actos de corrupción



Utilice este formulario para presentar sus quejas o denuncias de manera segura y confidencial.

Puedes acceder al formulario escaneando el código QR

[Formulario de denuncias corrupcion](#)

Ventanilla virtual



Un nuevo canal virtual para que adelantes la mayor parte de tus tramites y servicios de forma fácil, rápida y segura. Un asesor te atiende y te brinda la atención que necesitas.

Agenda tu cita con un asesor con a nuestra asistente virtual **"Catalina"** escribiendo al WhatsApp 323 319 0810 o escaneando el 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

Acciones de tutela:
unidaddetutelas@cartagena.gov.co

Notificaciones judiciales:
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)



Asistente virtual

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