



SECRETARÍA  
GENERAL



# CARTA DE TRATO

## DIGNO

### TODO CIUDADANO TIENE DERECHO A:

- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplen funciones administrativas.
- Recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.
- Ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de representante.
- Presentar peticiones, consultas, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo dispuesto para tal fin.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.
- Conocer el estado de su trámite y ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.
- Exigir confidencialidad de la información.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Estar informado acerca de sus derechos y deberes ante la Entidad.
- Acceder a todo derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.
- Encontrar limpia, ordenada y desinfectada las Ventanillas Únicas de Atención al Ciudadano y poder mantener el distanciamiento de 2 metros dentro de las instalaciones.

### TODO CIUDADANO DEBE:

- Obrar conforme al principio de buena fe.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- Solicitar en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios a colaboradores del Distrito de Cartagena.
- Respetar las filas y/o turnos asignados en las distintas sedes.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados por la Entidad.
- Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores del Distrito de Cartagena.
- Informar todas sus inquietudes a los servidores de la Entidad que prestan sus servicios de atención al ciudadano, para obtener la atención solicitada.
- Informar sobre anomalías e irregularidades en la prestación del servicio.
- Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
- Acatar la Constitución y las leyes.
- Cumplir las recomendaciones y los protocolos de bioseguridad adoptados por la Alcaldía de Cartagena frente a la prevención del Covid-19.

  
**LUIS ENRIQUE ROA MERCHÁN**  
**SECRETARIO GENERAL**

Nuestros canales de atención:

Canal: Presencial

Sedes:

Centro:

Plaza de la Aduana, primer piso. 8:00 a. m. - 4:00 p. m. jornada continua

Getsemaní: DADIS Edificio Fátima. 9:00 a. m. - 11:30 a. m.

Marbella: DATT, Sede Tránsito Distrital. 8:30 a. m. - 12:00 m. y 2:00 p. m. - 4:00 p. m.

Barrio Chiquinquirá: Casa de Justicia Localidad de la Virgen y Turística:

8:00 a. m. - 3:00 p. m. jornada continúa

Barrio El Socorro Biblioteca Distrital Jorge Artel Localidad Industrial y de la Bahía:

8:00 a. m. - 4:00 p. m. jornada continua

Canal Virtual: <https://app.cartagena.gov.co/pqrsd/>

Correo electrónico: [atencionalciudadano@cartagena.gov.co](mailto:atencionalciudadano@cartagena.gov.co)

Canal telefónico: 6411370-018000415393

Horario: 8:00 a. m. - 4:00 p. m. jornada continua.

Canal verbal: Plaza de la Aduana