

Preguntas Frecuentes

1. Donde están ubicadas las sedes de Atención al Ciudadano del Distrito?

CENTRO: Palacio de la Aduana, piso 1. Edificio Antiguas Empresas Públicas Municipales, Piso 1

GETSEMANÍ: Sede DADIS, calle Larga

MARBELLA: Sede Tránsito Distrital (DATT)

CHIQUINQUIRÁ: Alcaldía Localidad 2: Casa de Justicia de Chiquinquirá

EL SOCORRO: Alcaldía Localidad 3 - Biblioteca Distrital Barrio Socorro

2. ¿Cuáles son los canales de Atención al Ciudadano existentes?

- Canal presencial
- Canal virtual
- Canal telefónico
- Canal verbal

3. ¿Qué trámites se pueden realizar en las ventanillas?

Las ventanillas son canales de atención del Distrito donde cualquier ciudadano puede interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

4. ¿Cuáles son los horarios de los distintos puntos de Atención al Ciudadano del Distrito?

Las sedes de Palacio de la Aduana y Edificio Antiguas Empresas Públicas es de lunes a viernes jornada continua de 8:00 a.m. – 4:00 p.m. y las sedes de DADIS, DATT, Alcaldía Localidad 2 y Alcaldía Localidad 3 es de lunes a viernes de 8:00 a.m. – 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. – 5:00 p.m.

5. ¿Cómo hago para diligenciar mi solicitud en el canal virtual?

- Ingresar a la página web: www.cartagena.gov.co
- Ingresar a la pestaña **Atención al Ciudadano**
- Buscar en canales de atención: **canal virtual** y hacer click
- Diligenciar el formulario y enviar

6. ¿Cómo hago para hacer seguimiento a mi solicitud?

- Ingresar a la página web: www.cartagena.gov.co
- Selecciona y haga click en **Atención al Ciudadano**
- En el menú de **Canales de Atención** selecciona la opción de **Siga su Correspondencia**
- En la ventana de **Criterio de Búsqueda**: Ingresar el código de registro de su radicación
- Podrá verificar el recorrido que lleva su correspondencia

7. Cuáles son los teléfonos del Call Center?

- 6411370-018000965500

8. ¿Cómo se debe presentar una petición, queja, reclamo y sugerencia?

- Nombres y apellidos completos.
- Objeto de la petición.
- Explicación de razones.
- Número de folios (hojas) presentados.
- Datos de contacto: (teléfono, correo electrónico, dirección)

9. ¿Dónde está ubicado el canal verbal?

Todo ciudadano que busque un servicio o trámite de la Alcaldía de Cartagena y requiera orientación e información al respecto, puede dirigirse a la sede de **Atención al Ciudadano** ubicada en el Palacio de la Aduana, primer piso y presentar su solicitud verbal.

Un funcionario le atenderá personalmente y derivará a la dependencia competente o será el enlace para acceder al servicio solicitado.

10. ¿Dónde están ubicadas las diferentes secretarías y dependencias del Distrito?

- Centro, Palacio de la Aduana: Despacho, Secretaría Privada, Secretaría General, Oficina de Comunicaciones, Oficina de Protocolo, Meci y Calidad (segundo piso), Dirección de Talento Humano, Dirección de Apoyo Logístico, Atención al Ciudadano, Oficina Asesora Jurídica, Unidad Asesora de Contratación, Gerencia del Centro Histórico (primer piso).
- Centro, Antiguas Empresas Públicas: Secretaría de Hacienda, Secretaría de Infraestructura y Fondo de Pensiones
- Centro, Plazoleta de Telecom: Secretaría de Educación.

- Chambacú Edificio Inteligente: Gerencia de Espacio Público, Sisben y Distriseguridad.
- Getsemaní, Cra. 10B #25-10 Calle Larga Casa Fátima: DADIS.
- Getsemaní, Calle Larga #9A-37: IPCC.
- Manga, Calle Real #19-26: EPA.
- Manga, 3ra Avenida, calle 28 #21-62: Corvivienda.
- Manga, 3ra Avenida, calle 28 #21-62: Edurbe.
- Marbella, cra 1 #6-06 Edificio Mar del Norte y Manga, calle 29 4ta Av. #17-189: DATT
- Manga, Edificio Portus calle 28 #26-53: Oficina Control Interno, Oficina Control Disciplinario, Secretaría de Planeación, Control Urbano, Secretaría del Interior, Escuela de Gobierno y Liderazgo, Dirección de Valorización.
- Manga 4to callejón: Oficina Asesora de Riesgos y Desastres
- Pie de la Popa, Cra. 30 #18A-253: IDER

11. Cuáles son los programas que maneja salud pública del DADIS?:

Programa Ampliado de Inmunizaciones, Programa de Infancia, Infección Respiratoria Aguda, Nutrición, Vigilancia y Control de Alimentos, Vigilancia y Control de Medicamentos, Programa Salud Sexual y Reproductiva, Salud Mental, Salud Oral, Visual y Auditiva, Lepra, Tuberculosis, Vigilancia en Salud Pública, Gestión en Salud Pública, Riesgo Laboral, Ambiente y Salud, Gestión Integral para Zoonosis y Enfermedades Transmitidas por Vectores.

12. Cuáles son los certificados que maneja la Secretaría de Planeación y sus requisitos?

- Certificación de uso de suelo y certificado de nomenclatura: formato de solicitud, se debe consignar en el BANCO BBVA A FID. SERVITRUST GNB SUDAMERIS- EF ALCALDIA DE CARTAGENA UT GNB-USO DE SUELO Y NOMENCLATURA, valor de \$ 26.050 M/cte. En la cuenta de ahorros No 756-001400, recibo de consignación original, copia original de la Carta Catastral debidamente sellada, expedida por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi indicando o resaltando el predio a estudiar solo en caso que el predio no sea

localizado geográficamente en el Sistema de Información Geográfica de la Secretaría de Planeación Distrital.

- Certificado de riesgos: Formato de Solicitud, Referencia Catastral de Predio, Copia original de la Carta Catastral debidamente sellada, expedida por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi indicando o resaltando el predio a estudiar solo en caso que el predio no sea localizado geográficamente en el Sistema de Información Geográfica de la Secretaría de Planeación Distrital.
- Certificado de Estrato: Formato de Solicitud y fotocopia recibo impuesto predial
- Certificado de Revisión de Estrato: Formato de Solicitud y Fotocopia recibo impuesto predial
- Certificado Conceptos Urbanísticos: Copia del certificado de uso de suelo, expedido por la Secretaría de Planeación, estudio fotográfico del predio y su entorno en medio digital, copia de la cámara de comercio, memoria descriptiva donde justifique la actividad a desarrollar o desarrollada, anteproyecto arquitectónico, dirección exacta del predio y su localización general en relación con la ciudad, área local en m2, indicar las zonas destinadas a parqueaderos, dirección exacta de notificación, teléfono y/o celular.

13. ¿Qué es la Política de Protección de Datos?

Es un documento que tiene como objetivo salvaguardar la privacidad de la información personal de la ciudadanía obtenida por nuestros distintos canales de atención: virtual, telefónico, verbal y/o presencial.

14. ¿Qué es la Carta de Trato Digno?

Es un documento según lo estipulado en el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 que permite conocer a los ciudadanos acerca de sus derechos y deberes que la Entidad pone a su disposición.

15. ¿Dónde puedo generar la factura del pago del impuesto predial?

A través del siguiente link:
<http://servicios.cartagena.gov.co/impuestos/generarFactura.jsp>

16. Que es el Banco de Hojas de Vidas?

Es una plataforma virtual de Hojas de Vidas, al servicio de toda la ciudadanía que permite contratar a cualquier persona para laborar en la Alcaldía de Cartagena y sus entes descentralizados. Si quiere acceder a esta plataforma debe ingresar al siguiente link: <http://oai.cartagena.gov.co/BancoHV/>

17. Donde están ubicadas las tres alcaldías de las localidades 1, 2 y 3?

Alcaldía Localidad 1 Histórica y del Caribe Norte: Barrio Country, Plazoleta de la Convivencia sede Casa de Justicia piso 2 Manzana E Lote 42 y Barrio Torices sector Santa Rita

Alcaldía Localidad 2 Virgen y Turística: Barrio Chiquinquirá, Casa de Justicia

Alcaldía Localidad 3 Industrial y de la Bahía: Barrio Socorro, Biblioteca Distrital

