



ALCALDÍA MAYOR
DE CARTAGENA DE INDIAS
Distrito Turístico y Cultural

BIENVENIDOS ¡ESTAMOS PARA SERVIRLE!

Con el objetivo de brindarle un mejor servicio, a continuación responderemos inquietudes sobre la atención que brindamos a los ciudadanos

1. ¿EXISTEN DISTINTAS FORMAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO?

Los ciudadanos podrán acceder a nuestros 4 canales de atención según les parezca más fácil y oportuno:

- **CANAL PRESENCIAL:** a través de las ventanillas de atención del Distrito donde cualquier ciudadano puede acercarse e interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- **CANAL VIRTUAL:** Ingresando a la página web: www.cartagena.gov.co – pestaña **Atención al Ciudadano** - **Buscar** en canales de atención: **canal virtual** y hacer click - **Diligenciar el formulario y enviar.**
 - También a través de los correos electrónicos: atencionalciudadano@cartagena.gov.co alcalde@cartagena.gov.co y/o por nuestra aplicación para Android: **CONÉCTATE CARTAGENA**
- **CANAL TELEFÓNICO:** por medio de las líneas **6411370 - 018000 415 393** será atendido por nuestro personal
- **CANAL VERBAL:** Todo ciudadano que busque un servicio de la Alcaldía de Cartagena y requiera orientación e información al respecto, puede dirigirse a la sede de **Ventanilla Única 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 y orientarle.

2. ¿DÓNDE ESTÁN UBICADOS LOS DIFERENTES PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO?

Para la comodidad y fácil acceso de los ciudadanos la Administración Distrital dispone de 6 puntos de atención ubicados en las tres localidades de la Ciudad, donde será atendido por nuestro personal capacitado en prestarle un servicio de calidad:

- **CENTRO:** Palacio de la Aduana piso 1. Dirección: Cra. 2 #3686, Cartagena, Bolívar.
 - Edificio Antiguas Empresas Públicas Municipales, Piso 1. Dirección: 54, Cra. 10 #32, Cartagena, Bolívar.



**ALCALDÍA MAYOR
DE CARTAGENA DE INDIAS**
Distrito Turístico y Cultural

- GETSEMANÍ: Sede DADIS. Dirección: Getsemaní Cra. 10B No. 25 - 10, Calle Larga- Casa Fátima
- MARBELLA: Sede Tránsito Distrital (DATT). Dirección: Av. Santander. Edificio Mar del Norte. Cra. 2 # 46A-96. Marbella.
- CHIQUINQUIRÁ: Casa de Justicia de Chiquinquirá- Alcaldía Localidad 2. Dirección: Carretera Principal Olaya, Cra. 57 #31C-130, Provincia de Cartagena, Bolívar.
- EL SOCORRO: Biblioteca Distrital Barrio Socorro- Alcaldía Localidad 3. Dirección: Cra. 71 #29-100, Cartagena, Provincia de Cartagena, Bolívar.

3. ¿CUÁLES SON LOS HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO?

Para nosotros es impórtate atenderlo, es por eso que recomendamos estar atentos a los horarios de atención en los diferentes puntos.

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

4. ¿QUÉ TRÁMITES SE PUEDEN REALIZAR EN LINEA?

Accediendo a nuestro portal atencionalciudadano.cartagena.gov.co, usted podrá:

- Diligenciar una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia haciendo click en la pestaña **ATENCIÓN VIRTUAL – CORRESPONDECIA** y luego seleccionar si desea **RADICAR**, llenando un formulario o saber el **ESTADO DE SU SOLICITUD**, ingresando el código de registro de la correspondencia y la contraseña para consulta web otorgada por la ventanilla presencial o por correo electrónico si radicó su solicitud vía página web.
- También en el portal encontrara una pestaña de **SERVICIOS** donde facilitamos diferentes opciones que ayudarán a tener una mejor orientación y respuesta oportuna a sus solicitudes.

5. ¿CÓMO SE DEBE PRESENTAR UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO Y/O SUGERENCIA?

- Nombres y apellidos completos.
- Objeto de la petición.
- Explicación de razones.



ALCALDÍA MAYOR
DE CARTAGENA DE INDIAS
Distrito Turístico y Cultural

- Número de folios (hojas) presentados.
- Datos de contacto: (teléfono, correo electrónico, dirección)

6. LUEGO DE PRESENTADO UNA SOLICITUD, ¿DONDE Y CÓMO SE HACE EL PROCESO DE SEGUIMIENTO?

- 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. ¿EN CUÁNTO TIEMPO DEBE LA ADMINISTRACIÓN RESPONDER MI PETICIÓN?

- Peticiones deberán resolverse dentro de los **quince (15) días siguientes a su recepción en la entidad**
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades y/o secretarios en relación con las materias a su cargo deberán resolverse **dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.**
- Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los **diez (10) días siguientes a su recepción.**
- Las quejas, reclamos y denuncias en **quince (15) días hábiles siguientes a su recibo**, exceptuando aquellas que requieran de un proceso disciplinario, las cuales serán atendidas en los términos previstos por el código único disciplinario.

8. ¿DÓNDE ESTÁN UBICADAS LAS DIFERENTES SECRETARÍAS Y DEPENDENCIAS DEL DISTRITO?

- **CENTRO, PALACIO DE LA ADUANA:** Despacho del Alcalde Mayor de Cartagena , Secretaría Privada, Secretaría General, Oficina de Prensa y Comunicaciones, Oficina de Protocolo, MIPG(segundo piso), Dirección de Talento Humano, Dirección de Apoyo Logístico, Ventanilla Única de Atención al Ciudadano, Oficina Asesora Jurídica, Unidad Asesora de Contratación.
- **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.



ALCALDÍA MAYOR
DE CARTAGENA DE INDIAS
Distrito Turístico y Cultural

Entes Descentralizados:

- **GETSEMANÍ, CRA. 10B #25-10 CALLE LARGA CASA FÁTIMA: DADIS**
- **GETSEMANÍ, CALLE LARGA #9A-37: IPCC**
- **MANGA, 4TA AVENIDA CALLE 28 #27-05 EDIFICIO SEAPORT CENTRO EMPRESARIAL: 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 y Sede Manga 4TA AV. # 17 – 189, calle Campoalegre**
- **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 89, Cra. 20 #27: Oficina Asesora de Riesgos y Desastres**
- **PIE DE LA POPA, CRA. 30 #18A-253: IDER**

9. ¿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.

10. ¿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.