



CANALES DE ATENCIÓN AL TURISTA

“TOURIST SUPPORT
CHANNELS”

**Conoce todos los canales de atención
que tenemos disponibles para ti en
caso de requerir información turística
o presentar alguna eventualidad.**

Discover all the support channels we
have available for you, whether you need
tourist information or assistance in case
of an emergency.

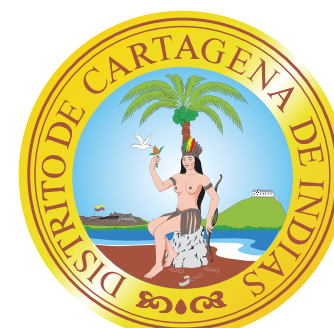


Secretaría de
Turismo



LÍNEAS DE EMERGENCIA

EMERGENCY LINES



Secretaría de
Turismo

Si estás de visita en Cartagena y tienes una emergencia, aquí te dejamos las siguientes líneas de atención:

If you're visiting Cartagena and have an emergency, here are the following assistance lines:



Policía Nacional

123



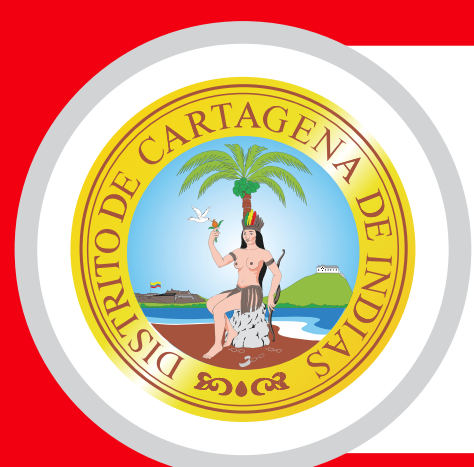
Bomberos

119



Cruz Roja

132



CRUED

Centro Regulador de Urgencias,
Emergencias y Desastres

125



DATT

Departamento Administrativo
de Tránsito y Transportes

133



Guardacostas

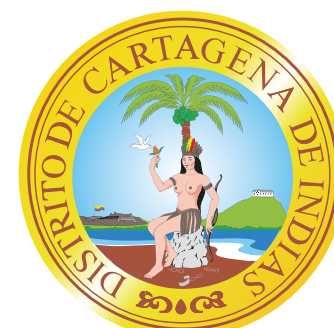
146



DIMAR

Capitanía de Puerto
de Cartagena

+57 (311) 531 0028



Secretaría de
Turismo

GUARDACOSTAS: **EMERGENCIA** **EN EL MAR**

EMERGENCY AT SEA

Si estás de visita en Cartagena y tienes una emergencia en el mar, aquí te dejamos las siguientes líneas de atención:

If you're visiting Cartagena and have an emergency at sea, here are the following assistance lines:

Guardacostas

Call the Coast Guard to report an incident.



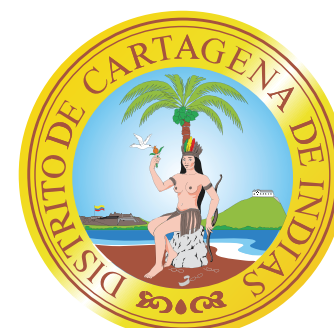
147

Desde Embarcaciones

From vessels



RADIO VHF 16



Secretaría de
Turismo

En caso de presentar
denuncias sobre

ABUSOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS

puedes contactarte con:

If you need to report abuses in the provision of tourism services, you can contact:

Policía Nacional

Call the National Police to
report the incident.



123

Casa del Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)

Línea de Contacto / Contact Line



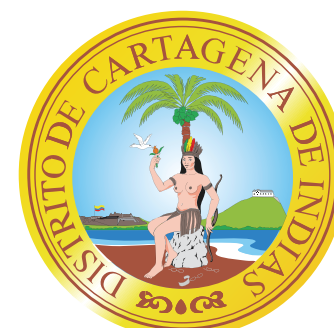
01 8000 910 165

Página Web / Website

sedeelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania

Fiscalía General de la Nación

Línea de Contacto / Contact Line



Secretaría de
Turismo



01 8000 9197 48

Código QR

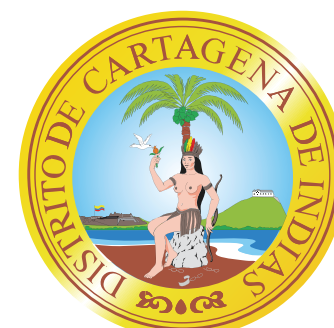
Escanea este código QR
para realizar una
denuncia ante la Fiscalía

Scan this QR code to file a complaint
with the Prosecutor's Office.

ACTIVA
24/7



Secretaría de Turismo



Secretaría de
Turismo

En caso de requerir información sobre oferta turística, tarifas, lugares para visitar y presentar denuncias sobre abusos, puedes contactarte a:

If you need information about tourist offerings, rates, places to visit, or wish to report abuses, you can contact:

Contacto / Contact

secretariadeturismo@cartagena.gov.co

En caso de presentar una denuncia o insatisfacción por Servicios Turísticos ingresa a:

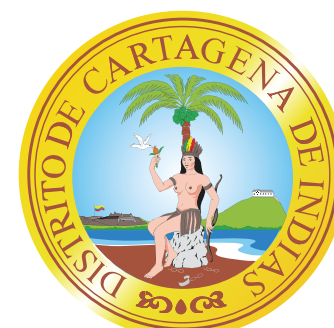
In case of filing a Complaint or expressing Dissatisfaction with Tourist Services, go to:

Página Web / Website

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

Allí encontrarás el formulario de radicación de denuncias, rellena todos los campos y envía.

There you will find the complaint filing form; fill out all the fields and submit it.



Secretaría de
Turismo

En caso de presentar
denuncias sobre

HURTO, ESTAFAS Y OTROS DELITOS

puedes contactarte con:

If you are a tourist and were a victim of theft, fraud,
or other crimes during your visit, here is the
information to file a formal complaint with the
Prosecutor's Office:

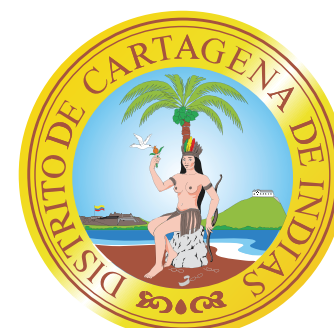
Código QR

Escanea este código QR
para realizar una
denuncia ante la Fiscalía

ACTIVA
24/7

Scan this QR code to file a complaint
with the Prosecutor's Office.





Secretaría de
Turismo

Denuncia Presencial

Radica las denuncias escritas en las Ventanillas Únicas de Correspondencia (VUC). Conoce aquí la ubicación y horarios de atención de las VUC.

Submit written complaints at the Single Correspondence Windows (VUC). Find the location and hours of operation of the VUC.

Fiscalía URI Canapote

Línea de Contacto / Contact Line



+57 (605) 663 7834

Ubicación / Location

📍 Cra. 5 No. 59 A - 11 Canapote

Comando de La Policía

Metropolitana de Cartagena

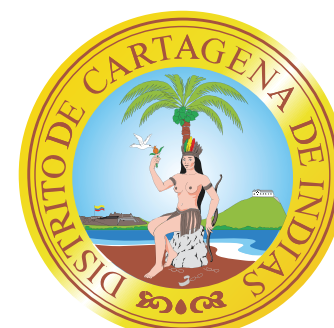
Línea de Contacto / Contact Line



+57 (605) 651 7480

Ubicación / Location

📍 Cl. Real N 24-03 Manga



Secretaría de
Turismo

CATS **CENTROS DE** **ATENCIÓN AL** **TURISTA**

If you need information about tourist offerings, rates, places to visit, or to file complaints about abuse, you can go to:

CAT: Aeropuerto
Internacional Rafael Núñez
Sala de Llegadas Nacionales
Rafael Núñez International Airport
Domestic Arrivals
Contacto CAT / Contact



+57 (605) 693 0567

Horario de Atención / Office Hours
7:00 a.m. a 6:00 p.m.

CAT: Playa Azul, La Boquilla
Zona Norte, Sector Blas el Teso

Horario de Atención / Office Hours
Lunes a Sábado / Monday to Saturday
8:00 a.m. a 5:00 p.m.

CAT:
Muelle de la Bodeguita
frente a la Puerta 3

La Bodeguita Pier / Gate 3

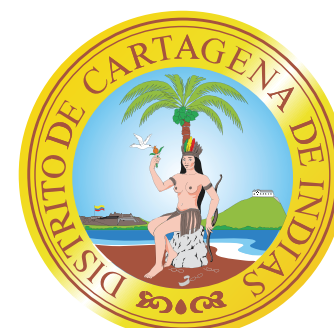
Horario de Atención / Office Hours
Lunes a Viernes / Monday to Friday
8:00 a.m. a 7:00 p.m.
Sábados / Saturdays
8:00 a.m. a 5:00 p.m.

CAT:
Plaza de la Paz
frente a la Torre del Reloj
In front of Clock Tower

Horario de Atención / Office Hours
Lunes a Domingo / Monday to Sunday
9:00 a.m. a 6:00 p.m.

CAT:
Bocagrande, Playa 2
frente al Hotel Cartagena Plaza
Bocagrande, Beach 2
In front of Cartagena Plaza Hotel

Horario de Atención / Office Hours
Lunes a Domingo / Monday to Sunday
8:00 a.m. a 6:00 p.m.



Secretaría de
Turismo

¿SABES PARA QUÉ FUNCIONAN LOS CATS?

- Las solicitudes PQRF en los CAT se reciben por escrito en el formato de quejas, completando toda la información requerida y, de ser posible, adjuntando evidencias como fotos, facturas o testigos.
- Se informa a los usuarios sobre el procedimiento para presentar quejas o denuncias mediante la plataforma virtual de la SIC.
- Se ofrece mediación policial cuando es necesario, garantizando imparcialidad y debido proceso entre turistas y PTS.
- Todas las PQRS deben ser entregadas por escrito en los CAT.

Importante

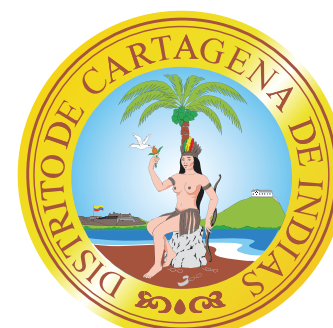
Las quejas, sugerencias y felicitaciones recepcionadas en los CAT de manera anónima, sin el lleno de los datos, no serán remitidas y ni procesadas.

En caso de presentar
denuncias sobre

HURTO O PÉRDIDA DE DOCUMENTOS

puedes contactarte con:

If you need to report theft or if you loss any
document , you can contact:



Secretaría de
Turismo

Policía Nacional

National Police to report
the incident.



123

Para realizar una denuncia en línea ingresa a:

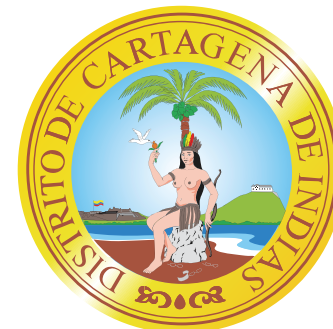
To file an online complaint, go to:

Denuncia Virtual / Online Complaint

adenunciar.policia.gov.co/adenunciar/

Denuncia Presencial

/ In-person complaint



Secretaría de
Turismo

Fiscalía URI Canapote

Línea de Contacto / Contact Line

 **+57 (605) 663 7834**

Ubicación / Location

 **Cra. 5 No. 59 A - 11 Canapote**

Comando de La Policía

Metropolitana de Cartagena

Línea de Contacto / Contact Line

 **+57 (605) 651 7480**

Ubicación / Location

 **Cl. Real N 24-03 Manga**

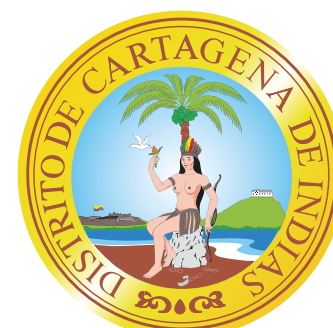


**Notifica a tu consulado o
embajada para solicitar el
reemplazo de documento.**

Notify your consulate or embassy to
request document replacement.

CONSULADOS EN CARTAGENA

International Consulates Contact
in Cartagena:



Secretaría de
Turismo

EUROPA / EUROPE



ESPAÑA / +57 (316) 473 3216

✉ ch.cartagena@maec.es



FINLANDIA

✉ vhespinosa58@hotmail.com



GRECIA / +57 (605) 655 1352



PORTUGAL / +57 (302) 344 5063

✉ cons.hon.portugalcartagena@gmail.com



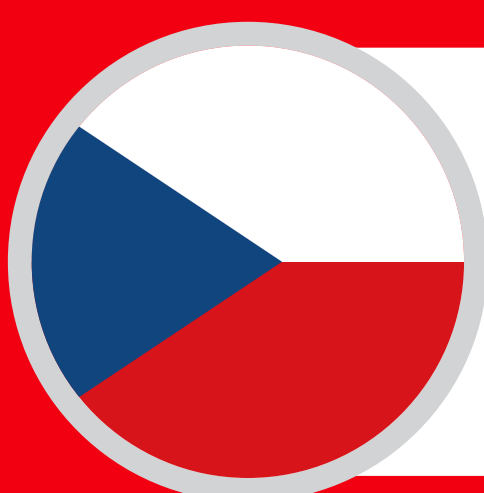
PAISES BAJOS / +57 (605) 660 2064

✉ mv@vcsas.com



REINO UNIDO / +57 (323) 274 0778

✉ jhon.mahony2@gmail.com

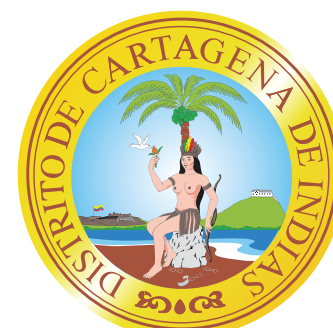


REPUBLICA CHECA / +57 (605) 674 5661

✉ cartagena.honorary@mzv.gov.cz

CONSULADOS EN CARTAGENA

International Consulates Contact
in Cartagena:



Secretaría de
Turismo

EUROPA / EUROPE

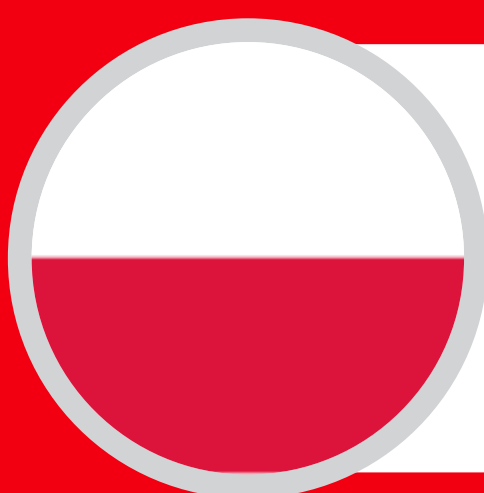


SUIZA / +57 (313) 508 6175

✉ cartagena@honrep.ch



TURQUÍA / +57 (605) 655 2887



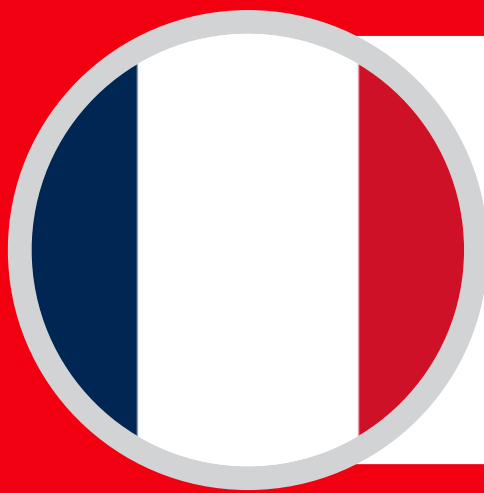
POLONIA / +57 (311) 660 9735

✉ benny.schuster@ibsseguros.com



BÉLGICA / +57 (312) 622 9899

✉ consubelg.cartagena@gmail.com



FRANCIA / +57 (333) 245 7881

✉ consulfranciacartagena@gmail.com



AUSTRIA / +57 (605) 650 3610

✉ eschwyn@schwyn.com

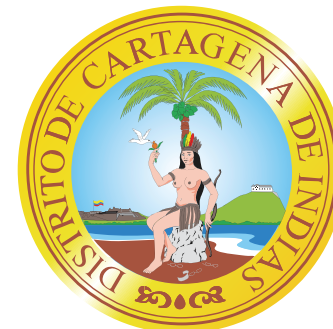


SUECIA / +57 (605) 660 8071

✉ consuladosueciacartagena@gmail.com

CONSULADOS EN CARTAGENA

International Consulates Contact
in Cartagena:



Secretaría de
Turismo

AMÉRICA DEL NORTE / NORTH AMERICA



CANADA / +57 (605) 652 5783

✉ cartagena@international.gc.ca



ESTADOS UNIDOS / +57 (601) 275 2000

✉ acsbogota@state.gov



MÉXICO / +57 (313) 878 6028

✉ consuladomexctg@gmail.com

AMÉRICA CENTRAL - SUR / CENTRAL AND SOUTH AMERICA



ECUADOR / +57 (315) 731 1430

✉ cecucartagena@cancilleria.gob.ec

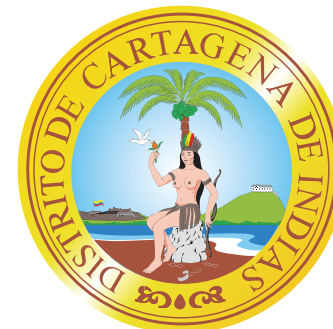


PERÚ / +57 (315) 680 2288

✉ jorgedavilapestana@hotmail.com

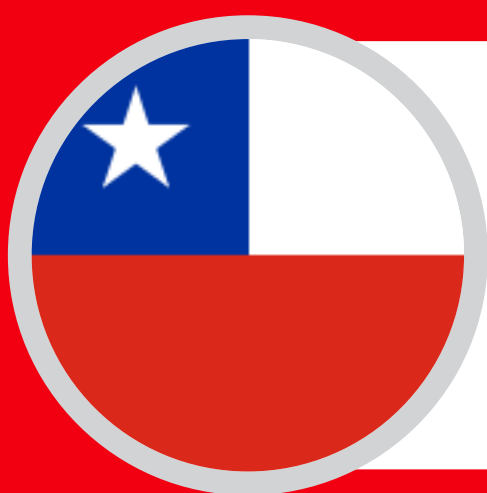
CONSULADOS EN CARTAGENA

International Consulates Contact
in Cartagena:



Secretaría de
Turismo

AMÉRICA CENTRAL - SUR / CENTRAL AND SOUTH AMERICA



CHILE

✉ consuladochilecartagena@gmail.co



BRASIL / +57 (605) 658 1079



EL SALVADOR / +57 (605) 665 4602

✉ santruji3@gmail.com



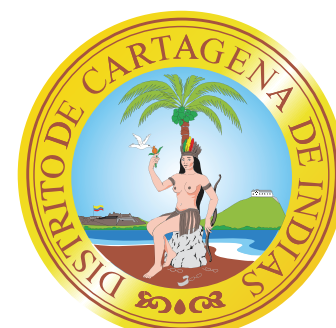
GUATEMALA / +57 (315) 472 9854

✉ conshonorariocartagena@minex.gob.gt



HONDURAS / +57 (605) 653 9665

✉ consulhondctg@hotmail.com



Secretaría de
Turismo

U.S. CITIZENS WITH EMERGENCIES

EMERGENCY ASSISTANCE



PLEASE CALL

Por favor llama al:

+57 (601) 275 2000

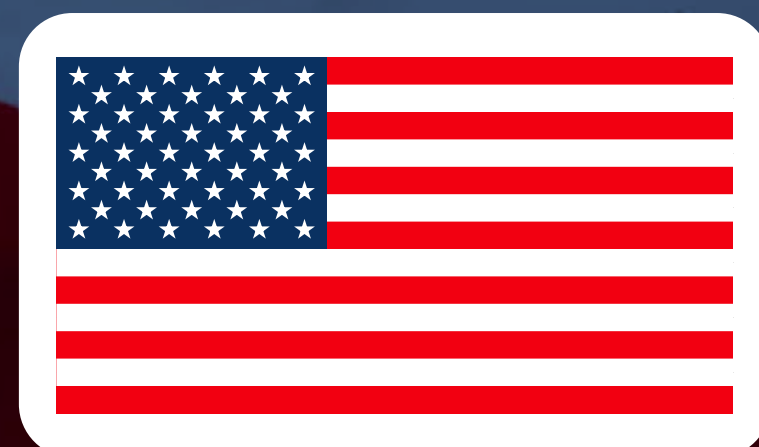


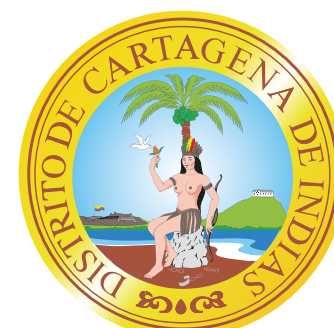
acsbogota@state.gov

**In case of an emergency, theft, or loss
of documents, contact this line.**

En caso de emergencia, hurto o pérdida
de documentos, comuníquese a esta línea.

ACTIVE
24/7





Secretaría de
Turismo

TERMINALES DE TRANSPORTE TERRESTRE, MARÍTIMO Y AÉREO TRANSPORTATION TERMINALS

Si buscas comunicarte con alguna de nuestras terminales, aquí te dejamos la información de contacto:

If you need to get in touch with any of our terminals, here is the contact information:

Aeropuerto Internacional Rafael Núñez / International Airport

Línea de Contacto / Contact Line



+57 (605) 693 0567

Ubicación / Location

📍 **Cl. 71 #3-38 Barrio Crespo**

Muelle de la Bodeguita / Bodeguita Pier

Línea de Contacto / Contact Line



+57 (605) 655 0211

Ubicación / Location

📍 **Avenida Blas de Lezo**

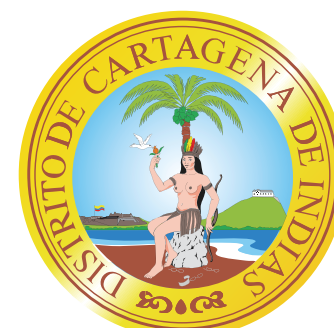
Terminal de Cruceros de Cartagena

Ubicación / Location

📍 Cl. 28 #24-39, Manga

Correo Electrónico / E-mail

atencionalcliente@sprc.com.co



Secretaría de Turismo

Terminal de Transporte Terrestre del Norte

/ North Terminal

Línea de Contacto / Contact Line



+57 (320) 572 1282

Ubicación / Location

📍 Vía a Tierra Baja

Terminal de Transporte Terrestre de Cartagena

/ South Terminal

Línea de Contacto / Contact Line



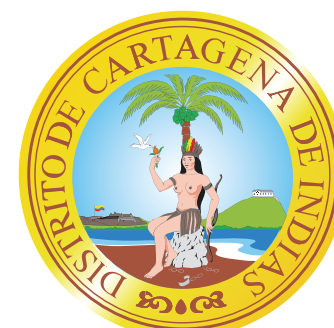
+57 (320) 572 1282

Ubicación / Location

📍 Vía Cordialidad Tv. 57 #24-236

ATENCIÓN MÉDICA

MEDICAL SERVICES



Secretaría de
Turismo

If you're visiting Cartagena and need medical assistance, here is the contact information for clinics and hospitals available to you:

Hospital Serena Del Mar **/ Serena del Mar Hospital**

Línea de Contacto / Contact Line



+57 (605) 693 0567

Ubicación / Location

Km. 8 Vía Al Mar Serena del Mar

North Zone, Km 8

Cartagena de Indias

Nuevo Hospital de **Bocagrande** **/ Bocagrande Hospital**

Línea de Contacto / Contact Line



+57 (320) 5421973

Ubicación / Location

Cl. 5a #6-49 Castillogrande

Cartagena de Indias

ATENCIÓN MÉDICA

MEDICAL SERVICES



If you're visiting Cartagena and need medical assistance, here is the contact information for clinics and hospitals available to you:

Clínica Medihelp **/ Medihelp Clinic**

Línea de Contacto / Contact Line



+57 (605) 6939877

Ubicación / Location

Cra. 6 # 5 - 101 Bocagrande
Cartagena de Indias

Horario de Atención Telefónica

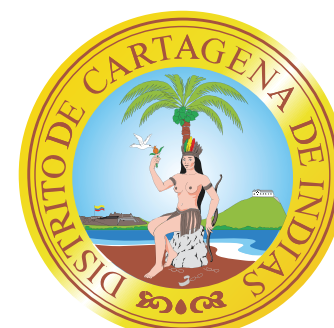
/ Phone Service Hours

Lunes - Viernes / Monday to Friday

8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Sábados / Saturday

8:00 a.m. a 12:00 p.m.



Secretaría de
Turismo

TITÁN CHAT

Canal de atención en tiempo real
que proporciona:

- Tarifas de taxis y coches.
- Números de emergencia
- Reportes de actividades cívicas y de seguridad.
- Reportes en general (Abuso de tarifas, pérdida de documentos, etc)

Real-time service channel providing:

- Taxi and car rates.
- Emergency numbers.
- Civic and security activity reports.
- General reports (Fare abuse, lost documents, etc.)



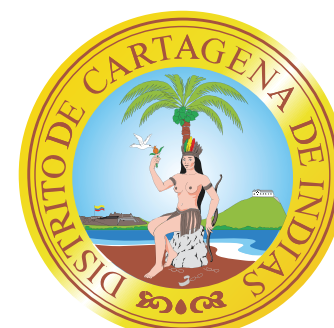
+57 (304) 251 1127

Escanea el código QR



Scan QR Code





Secretaría de
Turismo

¡ACTIVA LA ALERTA ROSA EN CARTAGENA!

ACTIVATE THE “**PINK ALERT**”

Reportar y activar alertas sobre niñas, niños, adolescentes y mujeres desaparecidas.

If you're in Cartagena and wish to report and activate alerts for missing girls, boys, adolescents, and women.

Paso 1 / Step 1

(★ Ingresa a la página Web / Go to the website ★)

www.cartagena.gov.co/alerta-rosa-cartagena/reporte

Paso 2 / Step 2

Llena el formulario donde darás a conocer la emergencia.

Fill out the form to report the emergency.

Paso 3 / Step 3

Una vez enviada, la información se valida y genera alertas que son enviadas a las autoridades y redes de apoyo para iniciar la búsqueda de inmediato.

Once submitted, the information is validated, and alerts are generated and sent to authorities and support networks to begin the search immediately.