

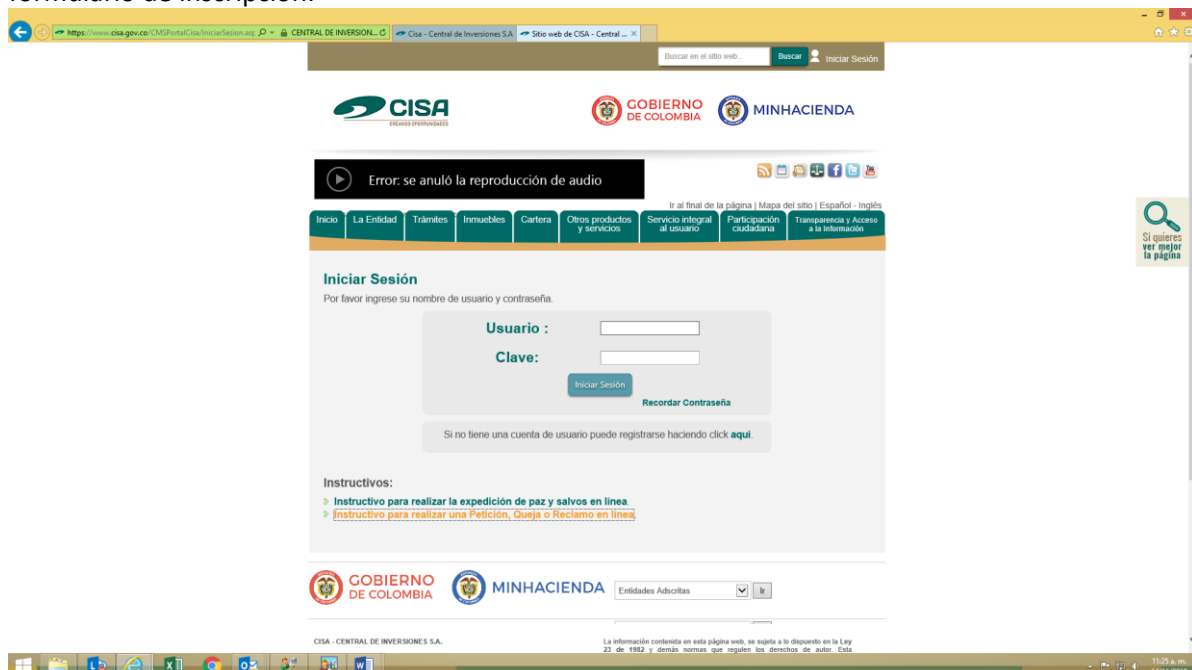
INSTRUCTIVO PARA REALIZAR UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, DENUNCIA O TRAMITE EN LÍNEA

1. Para realizar una petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o tramite en línea debe ingresar a la pestaña de Servicio Integral al Usuario/Peticiones, quejas y reclamos (PQRS)/Registro y seguimiento de PQRS aquí.



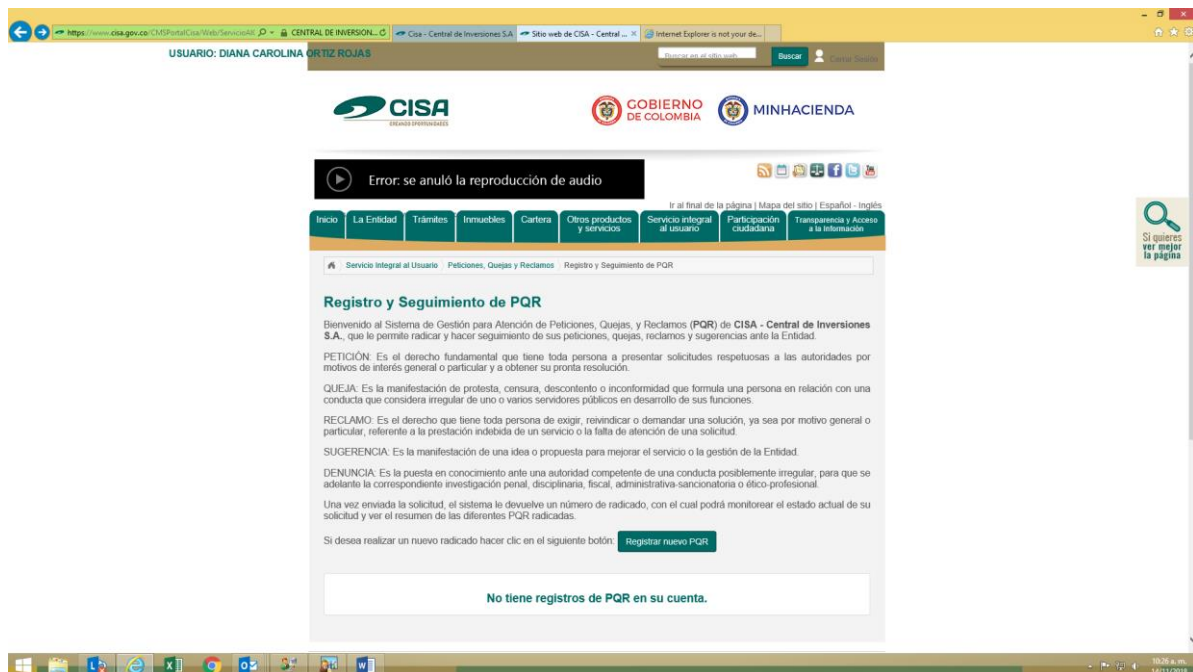
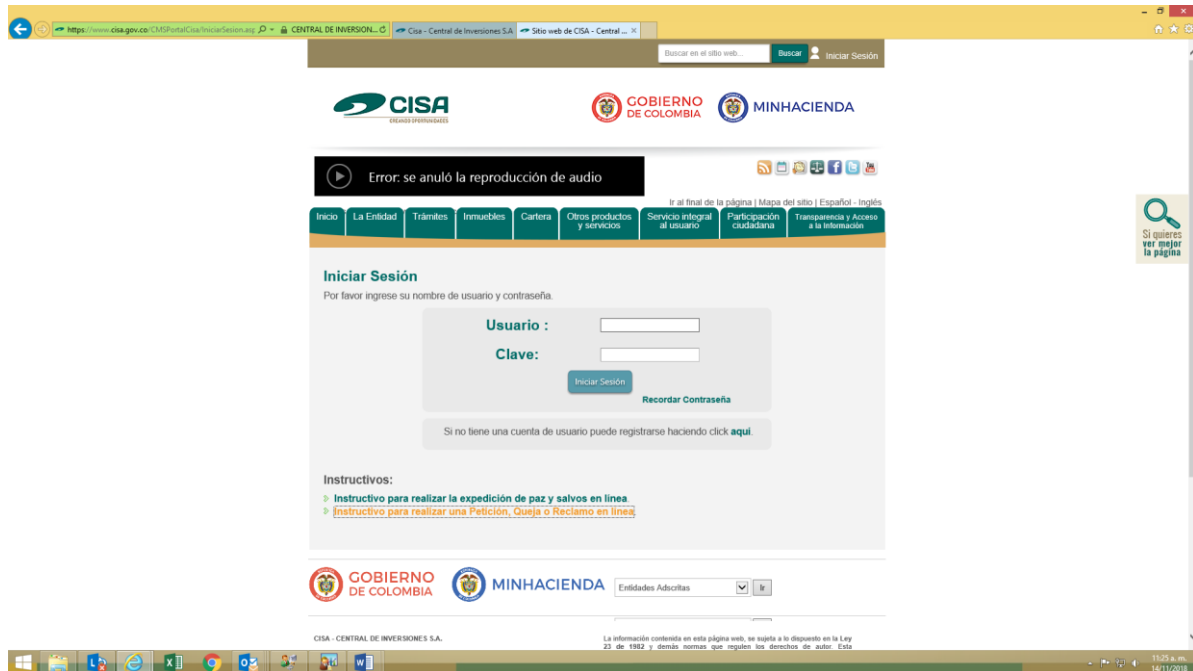
The screenshot shows the CISA website homepage. At the top, there are logos for CISA, GOBIERNO DE COLOMBIA, and MINHACIENDA. Below the logos, there is a navigation menu with options: Inicio, La Entidad, Trámites, Inmuebles, Cartera, Otros productos y servicios, Servicio integral al usuario, Participación ciudadana, and Transparencia y Acceso a la información. A central banner features a 'Subasta electrónica de bienes muebles' from November 28 to 30, and 'Inscripciones' from November 2 to 8. Below the banner, there are sections for 'QUÉ HACEMOS EN CISA' and 'SERVICIOS DE CISA PARA ENTIDADES DEL ESTADO'. The bottom of the page includes logos for GOBIERNO DE COLOMBIA and MINHACIENDA, and a dropdown menu for 'Entidades Adscritas'.

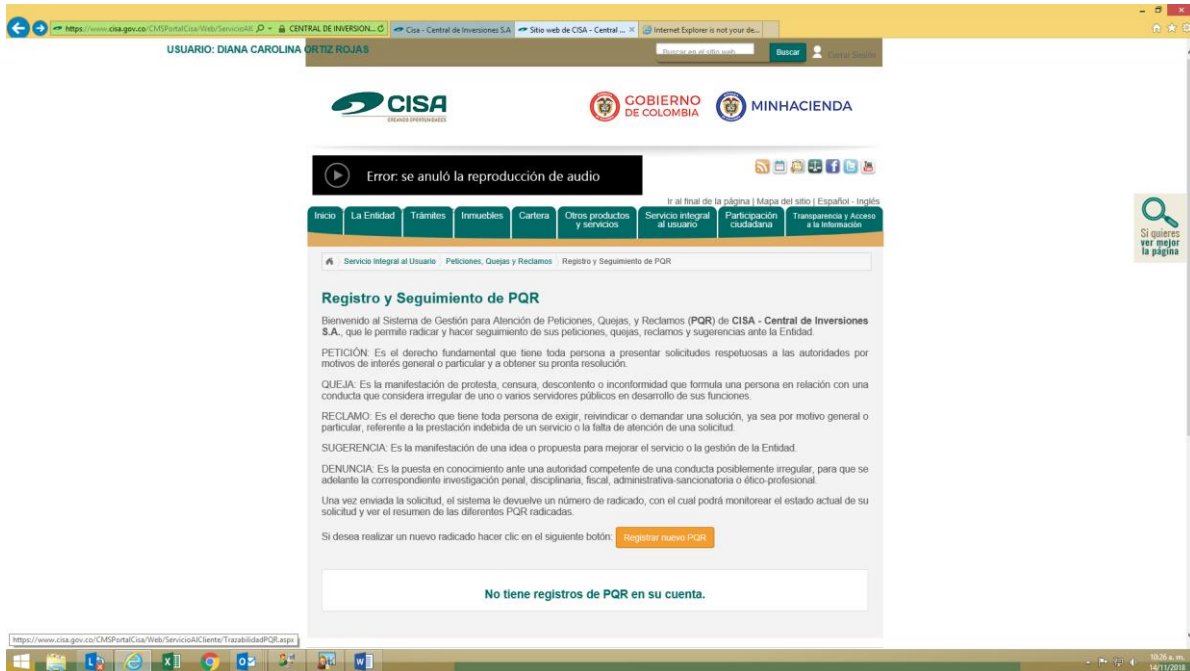
2. Si usted ya está registrado, el sistema le solicitará que ingrese su *usuario* y *clave*. Recuerde que el usuario corresponde al número de identificación que usted registró al momento de diligenciar el formulario de inscripción.



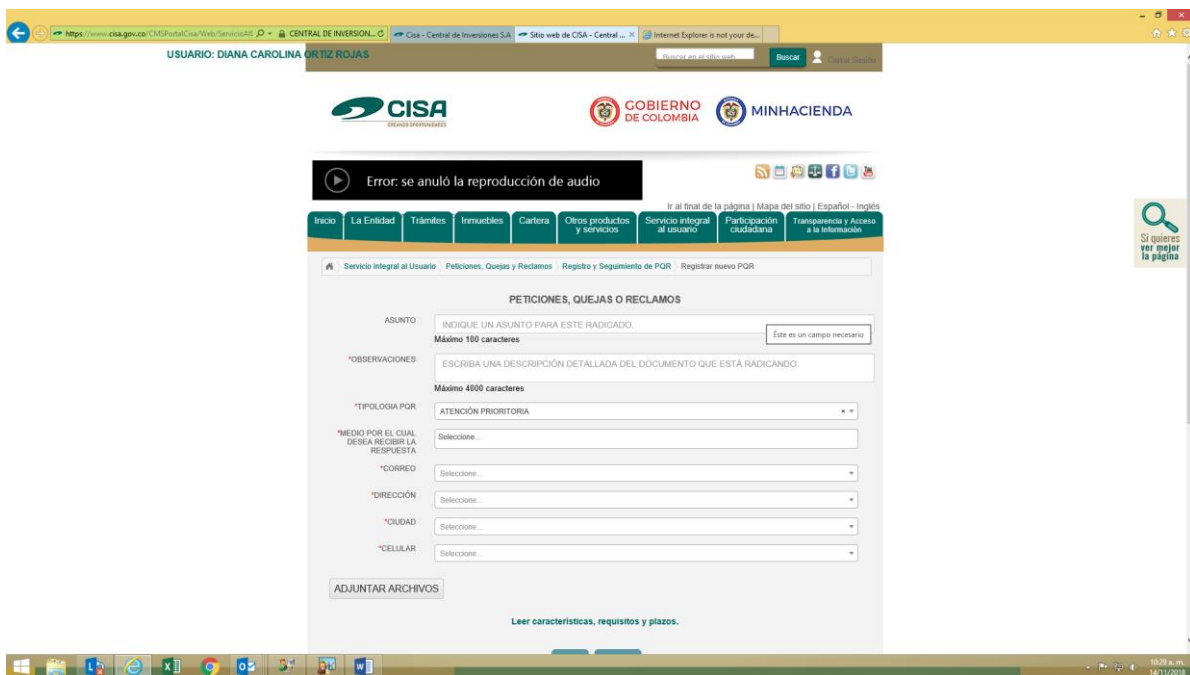
The screenshot shows the CISA website login page. At the top, there are logos for CISA, GOBIERNO DE COLOMBIA, and MINHACIENDA. Below the logos, there is a navigation menu with options: Inicio, La Entidad, Trámites, Inmuebles, Cartera, Otros productos y servicios, Servicio integral al usuario, Participación ciudadana, and Transparencia y Acceso a la información. The main content area is titled 'Iniciar Sesión' and contains a form with fields for 'Usuario' and 'Clave'. Below the form, there are buttons for 'Iniciar Sesión' and 'Recordar Contraseña'. A link for 'Si no tiene una cuenta de usuario puede registrarse haciendo click aquí.' is also present. Below the login form, there are links for 'Instructivos' and a dropdown menu for 'Entidades Adscritas'. The bottom of the page includes logos for GOBIERNO DE COLOMBIA and MINHACIENDA, and a dropdown menu for 'Entidades Adscritas'.

3. Si usted ingresa por primera vez, debe diligenciar el formulario de inscripción y registrar los datos que el sistema le solicita.





4. Una vez que usted ha iniciado sesión con su nombre de usuario y contraseña y desea actualizar información de registro, puede ubicarse en la parte superior de la página web de CISA dar clic en su nombre, el cual lo re direccionará al formulario de Actualización de Datos.



En la ventana de Actualización de Datos, el formulario presentará la información de registro del usuario para proceder a modificar y guardar la nueva información.

6. Una vez que usted ha iniciado sesión con su nombre de usuario y contraseña se podrá direccionar a Servicio integral al usuario, peticiones, quejas y reclamos PQR, para el registro y seguimiento de PQR.

Este es un formulario web para registrar peticiones, quejas o reclamos. Los campos y sus valores son:

- ASUNTO:** ESTA ES UNA PRUEBA (Máximo 100 caracteres)
- OBSERVACIONES:** SE REQUIERE ACTUALIZAR EL INSTRUCTIVO CON LA IMAGEN INSTITUCIONAL ACTUAL. (Máximo 4000 caracteres)
- TIPOLOGIA POR:** PETICIÓN
- MEDIO POR EL CUAL DESEA RECIBIR LA RESPUESTA:** CORREO ELECTRONICO
- CORREO:** dortz@cisa.gov.co
- DIRECCIÓN:** CALLE 63 N 11- 09
- CIUDAD:** BOGOTA
- CELULAR:** 5469400

En la parte inferior del formulario se encuentran los logos del GOBIERNO DE COLOMBIA y MINHACIENDA, y un menú de 'Entidades Adscritas'. También hay un botón 'ADJUNTAR ARCHIVOS' y un enlace 'Leer características, requisitos y plazos.'.

Este es el mismo formulario web, pero con el menú de 'TIPOLOGIA POR' desplegado. Las opciones disponibles son:

- ATENCION PRIORITARIA
- DENUNCIA
- PETICIÓN** (seleccionada)
- QUEJA
- RECLAMO
- SUGERENCIA
- TRAMITE

Además, se puede ver un mensaje de error de audio: 'Error: se anuló la reproducción de audio'. En la parte superior del formulario, se muestra el nombre de usuario: 'USUARIO: DIANA CAROLINA ORTIZ ROJAS'.

Para tener en cuenta en el momento de seleccionar la tipología de su solicitud:

Petición es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Trámite es un conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o servicio.

Los **seis trámites en CISA son**: Cancelación de Gravámenes (13 o 25 días hábiles), Paz y salvo por cancelación de obligación (10 días hábiles), Actualización de información financiera de deudores de CISA en las centrales de riesgos (7 días hábiles), certificación sobre el estado de una obligación (10 días hábiles), Revisión de Obligación (15 días hábiles) y Documentos de una obligación (10 días hábiles).

Una vez radicada su solicitud, favor conservar su **NÚMERO DE RADICADO para consultar en el sistema el estado de su solicitud**. Dependiendo del tipo de solicitud se aplicarán los términos legales establecidos para dar respuesta.

7. Una vez ingresado al registro le solicitará los datos para la radicación de la petición, queja o reclamo. Posteriormente en la parte de abajo del formulario, podrá hacer clic en leer características, requisitos y plazos.

The image shows a screenshot of a web browser displaying the CISA (Central de Inversiones S.A.) website. The page is titled "PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS" and contains a form for submitting requests. The form fields include:

- ASUNTO: ESTA ES UNA PRUEBA (Máximo 100 caracteres)
- *OBSERVACIONES: SE REQUIERE ACTUALIZAR EL INSTRUCTIVO CON LA IMAGEN INSTITUCIONAL ACTUAL (Máximo 4800 caracteres)
- *TIPOLOGIA POR: CISA - CENTRAL DE INVERSIONES S.A.
- *MEDIO POR EL CUAL DESHA RECEBRE LA RESPUESTA: CORREO ELECTRONICO
- *CORREO: darfo@cisa.gov.co
- *DIRECCION: CALLE 83 N 11-09
- *CIUDAD: BOGOTA
- *CELULAR: 5460409

A confirmation message is displayed in the center of the screen:

Se ha radicado correctamente
El número de radicado es 406733
Aceptar

The website footer includes contact information for CISA, such as phone numbers (01 8000 912 424, 01 8000 911 188) and the address (Calle 83 No 11-09 | Comutador (57-1) 546 04 09). It also features logos for SECOP I and "urna de cristal", and a date of "Última Actualización: jueves, 17 de marzo de 2016".

10. Una vez tenga el número del radicado podrá dar clic en aceptar con el fin de hacerle el seguimiento a la petición. Desde la sesión podrá realizar más solicitudes y hacer el seguimiento a las PQR radicadas, ingresando los números de los radicados.



Registro y Seguimiento de PQR

Bienvenido al Sistema de Gestión para Atención de Peticiones, Quejas, y Reclamos (PQR) de CISA - Central de Inversiones S.A., que le permite radicar y hacer seguimiento de sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ante la Entidad.

PETICIÓN: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

QUEJA: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

RECLAMO: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o la falta de atención de una solicitud.

SUGERENCIA: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.

DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético-profesional.

Una vez enviada la solicitud, el sistema le devuelve un número de radicado, con el cual podrá monitorear el estado actual de su solicitud y ver el resumen de las diferentes PQR radicadas.

Si desea realizar un nuevo radicado hacer clic en el siguiente botón: [Registrar nuevo PQR](#)

No R...	Alias	Observaciones	Radi...	Estado Actual
406733	SEGUNDA PRUEBA	DE NUEVO TRATO DE RADICAR SOLICITUD, DADO QUE NO PUEDE RADICAR LA PRIMERA	14/11/2018 11:12:20 AM	PENDIENTE VALIDAR PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO

Tiene un nuevo Radicado pendiente por aprobar.

Si requiere apoyo para la radicación de su PQRS agradecemos comunicarse con CISA - CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

Líneas de Atención Telefónica en Bogotá (57+1) 546 04 80 - (57+1) 546 04 66

Líneas Gratuitas: 01 8000 912 424 – 01 8000 911 188

Horarios Líneas de Atención Telefónica: de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Correo electrónico serviciointegral@cisa.gov.co