

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

CENTRAL DE INVERSIONES S.A. - CISA

Estimados Ciudadanos:

CENTRAL DE INVERSIONES S.A. – CISA, cuenta con un proceso misional de Servicio al Cliente cuyo objetivo es asegurar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los Clientes, mediante la entrega de información oportuna y confiable, suministrando atención a todas las personas en condiciones respetuosas, observando los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, responsabilidad, transparencia, publicidad, eficacia, y manejo cuidadoso de la información a través de los medios dispuestos para ello.

Lo anterior, con el fin de garantizar los derechos establecidos en la Constitución Política y en cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 5º del artículo 7º de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Nuestro compromiso hacia ustedes, es reconocer sus derechos y generar confianza en nuestra Entidad.

En **CENTRAL DE INVERSIONES S.A. – CISA** garantizamos su derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en CISA, aún por fuera de las horas de atención al público.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. 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.

Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

CANALES DE ATENCIÓN

CENTRAL DE INVERSIONES S.A. - CISA ha dispuesto los siguientes medios, por medio de los cuales pueden hacer efectivos sus derechos. Contamos con personas capacitadas y dispuestas a brindarle un servicio que cumpla con sus expectativas frente a los trámites.



➤ **ATENCIÓN TELEFÓNICA**

Brindamos información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de Central de Inversiones S.A. – CISA.

Línea gratuita nacional: 018000-912424/018000-911188

En Bogotá conmutador (57+1) 546 04 00 Fax (57+1) 546 04 75

Call Center: (57+1) 5460480 **Horario:** Lunes a viernes de 8:00 a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 4:00 pm.

➤ **ATENCIÓN PERSONALIZADA**

Brindamos atención de manera personalizada en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua; si usted es deudor de CISA o requiere información sobre una obligación, nuestro horario de atención es de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. en jornada continua, en nuestras sedes a nivel nacional.

Dirección General y Sucursal Bogotá: Calle 63 No. 11-09

Oficina de Servicio Integral al Usuario: Calle 63 No. 11-09 Local 9

Medellín: Carrera 43 A No. 34 – 95 Local 100 Almacentro

Cali: Carrera 3 #12-40 Oficina 1103, edificio Centro Financiero La Ermita

Barranquilla: Carrera 54 No. 68 – 196 Edificio Prado Office Center Oficina 201

➤ **ATENCIÓN A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB**

En este sitio los ciudadanos pueden acceder las 24 horas del día, registrar sus peticiones, quejas y reclamos, consultas o denuncias, y conocer que se requiere para cada uno de los trámites ofrecidos por Central de Inversiones S.A. – CISA.

www.cisa.gov.co/Serviciointegralalusuario/:

Peticiones, Quejas y Reclamos.

Buzón de sugerencias

Cuéntenos su caso

Denuncie la corrupción

➤ **ATENCIÓN VÍA CHAT**

Con el fin de generar mayor interactividad con el ciudadano, a través de nuestra página web www.cisa.gov.co/Chat, los ciudadanos recibirán atención frente a solicitudes, quejas y reclamos relacionados con nuestra misión.

Horario: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

➤ **REDES SOCIALES**

CISA cuenta con los siguientes espacios en las principales redes sociales:

- **Facebook:** @CisaCentral
- **Twitter:** @CISA_CENTRAL
- **Youtube:** cisa.centraldeinversiones@gmail.com

Hernán Pardo Botero
Presidente