

CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

Manual de usuario para la radicación de trámites, PQRS y gestión de servicios dentro de la página Web de CISA

Manual de usuario para la radicación de trámites, PQRS y gestión de servicios dentro de la página Web de CISA

OBJETIVO.....	5
ALCANCE.....	5
DIRIGIDO A	5
REQUISITOS	5
INSTRUCTIVO GENERAL DE LOS PROCESOS HABILITADOS PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES, SERVICIOS Y PQRS EN LA PÁGINA WEB CISA.....	6
1. TRÁMITES, SERVICIOS Y PQRS - PÁGINA WEB CISA	6
1.1 INGRESO AL SISTEMA.....	7
2. SOLICITUD TRÁMITES.....	8
2.1 DEFINICIÓN Y CLASIFICACIÓN DE TRÁMITES EN CISA	9
2.1.1 Información Centrales de Riesgo.....	9
2.1.2 Revisión de Obligación	9
2.1.3 Liberación de Garantía	10
2.1.4 Documentos de Obligación.....	11
2.1.5 Estado de Deuda.....	11
2.1.6 Solicitud de paz y salvo.....	12
2.2 DILIGENCIAR FORMULARIO DE SOLICITUD.....	12
2.3 ADJUNTAR DOCUMENTOS A LA SOLICITUD.....	13
2.4 VERIFICAR SOLICITUD DE TRÁMITE.....	16
2.5 CONSULTAR ESTADO DE TRÁMITE.....	18
3 GENERACIÓN AUTOMÁTICA DE PAZ Y SALVO.....	20
3.1 USUARIO DEUDOR	20
3.2 USUARIO CODEUDOR.....	21
4. SOLICITUD SERVICIOS.....	23
4.1 RETE FUENTE – RETE ICA	23
4.2 PAGOS EN LÍNEA	24
5. SOLICITUD PQRS	25

5.1	PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO EN LÍNEA.....	25
5.1.1	Tipos de Petición.....	25
5.1.2	Diligenciar formulario de solicitud	26
5.1.3	Adjuntar documentos a la solicitud	28
5.1.4	Verificar solicitud de la PQRS	30
5.2	CONSULTAR ESTADO DE TRÁMITE.....	32
	CONTROL DE VERSIONES	34

Tabla de imágenes del manual de usuario para la radicación de trámites, PQRS y gestión de servicios dentro de la página Web de CISA

Ilustración 1 - Página Web Central de Inversiones S.A. (CISA)	7
Ilustración 2 - Zona de Trámites, servicios y PQRS	7
Ilustración 3 - Ingreso a Trámites a través del menú principal.....	8
Ilustración 4 - Página principal de Trámites.....	8
Ilustración 5 - Trámite "Información Centrales de Riesgo"	9
Ilustración 6 - Trámite "Revisión de obligación"	10
Ilustración 7 - Trámite "Liberación de Garantía"	10
Ilustración 8 - Trámite "Documentos de Obligación"	11
Ilustración 9 - Trámite "Estado de Deuda"	11
Ilustración 10 - Formulario solicitud de Trámites.....	13
Ilustración 11 - Vista opción para adjuntar documentos	14
Ilustración 12 - Ventana para seleccionar archivo	14
Ilustración 13 - Confirmación de archivo adjunto	15
Ilustración 14 - Mensaje al subir un archivo en extensión diferente.....	15
Ilustración 15 - Mensaje al subir documento con nombre mal escrito.....	15
Ilustración 16 - Mensaje al subir documentos de mucho peso	16
Ilustración 17 - Vista botón "Solicitar"	16
Ilustración 18 - Mensaje de confirmación de radicación de la solicitud	17
Ilustración 19 - Email de confirmación de radicación de la solicitud	17
Ilustración 20 - Formulario "Consultar radicado"	18

Ilustración 21 - Resultado de la consulta del estado actual del trámite	19
Ilustración 22 - Ingreso sección "Consultar Radicados"	19
Ilustración 23 - Ingreso a Módulo de paz y salvo	20
Ilustración 24 - Ingreso sección "Generar paz y salvo"	21
Ilustración 25 - Formulario para expedir un Paz y salvo	22
Ilustración 26 - Paz y salvo descargado en formato pdf	22
Ilustración 27 - Mensaje confirmando una inconsistencia en el Paz y salvo	23
Ilustración 28 - Ingreso a Rete Fuente - Rete ICA.....	24
Ilustración 29 - Ingreso a pagos en línea	24
Ilustración 30 - Tipos de petición en PQRS	25
Ilustración 31 - Formulario solicitud de PQRS.....	27
Ilustración 32 - Vista opción para adjuntar documentos en PQRS	28
Ilustración 33 - Mensaje al subir un archivo en extensión diferente en PQRS	29
Ilustración 34 - Mensaje al subir documento con nombre mal escrito en PQRS.....	29
Ilustración 35 - Mensaje al subir documentos de mucho peso en PQRS	29
Ilustración 36 - Confirmación de archivo adjunto en PQRS	30
Ilustración 37 - Vista botón "Solicitar" en PQRS	30
Ilustración 38 - Mensaje de confirmación de radicación de la PQRS en página web.....	31
Ilustración 39 - Email de confirmación de radicación de la solicitud en PQRS	31
Ilustración 40 - Formulario "Consultar radicado de una PQRS"	32
Ilustración 41 - Resultado de consulta del estado actual de la PQRS	33
Ilustración 42 - Ingreso sección "Consultar Radicados de una PQRS"	33

OBJETIVO

Ofrecer al usuario que ingresa a la página web de CISA, la información necesaria para realizar la gestión de trámites, servicios y PQRS exclusivos con la entidad.

ALCANCE

La nueva opción para trámites y servicios de CISA le permite al usuario realizar a través de la página WEB las diferentes gestiones relacionadas con los trámites, servicios y PQRS que tiene la entidad a disposición de los ciudadanos los cuales son:

Trámites

- Paz y salvo de obligación (Solicitud o descarga, si la obligación se encuentra cancelada)
- Información Centrales de Riesgo
- Revisión de Obligación
- Liberación de Garantía
- Documentos de Obligación
- Estado de Deuda

Servicios

- Rete Fuente-Rete ICA
- Pago en Línea

PQRS

- Solicitud PQRS
- Manual radicación de trámites, servicios y PQRS

DIRIGIDO A

Todo ciudadano que requiera ingresar a la Página Web de CISA para radicar una petición, queja reclamo, sugerencia y demás.

REQUISITOS

Los requisitos mínimos de configuración e instalación para operar los trámites y servicios dentro de la página Web CISA y garantizar el funcionamiento eficiente son los siguientes:

- Se recomienda utilizar la versión más reciente del navegador de internet "Google Chrome".
- Lector de PDF, para los archivos de descarga.
- Conexión a internet, se recomienda a través de cable.

INSTRUCTIVO GENERAL DE LOS PROCESOS HABILITADOS PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES, SERVICIOS Y PQRS EN LA PÁGINA WEB CISA

1. TRÁMITES, SERVICIOS Y PQRS - PÁGINA WEB CISA

Central de Inversiones S.A. – CISA es el único colector público del Estado Colombiano, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público que tiene por objetivo comprar, comercializar y administrar todo tipo de inmuebles y cartera, propiedad de las entidades públicas de cualquier orden o rama; así como, de los organismos autónomos e independientes previstos en la Constitución Política y en la Ley, sociedades con aportes estatales de régimen especial y patrimonios autónomos titulares de activos provenientes de las entidades anteriormente mencionadas.

Para realizar un trámite o acceder a los servicios de la entidad, el usuario debe ingresar al apartado **Trámites, Servicios y PQRS**, allí se encuentran todos los trámites, servicios y PQRS en línea que CISA tiene disponibles de una forma fácil y segura, para realizarlos solo debe dar “clic” en el trámite o servicio deseado.

El sistema funciona vía web ingresando a la página principal de Central de Inversiones S.A. – CISA, a través de la siguiente ruta:

<https://www.cisa.gov.co/PORTALCISA/>

1.1 INGRESO AL SISTEMA

En el portal web de CISA, dirigirse a la zona de “Trámites, servicios y PQRS” que se encuentra en la parte inferior de la página.



Ilustración 1 - Página Web Central de Inversiones S.A. (CISA)



Ilustración 2 - Zona de Trámites, servicios y PQRS

2. SOLICITUD TRÁMITES

Se puede solicitar un **trámite** a través de la zona de Trámites, servicios y PQRS ubicada en la página principal web de CISA o mediante el menú superior dando “clic” en la opción Transparencia/ Trámites y Servicios.

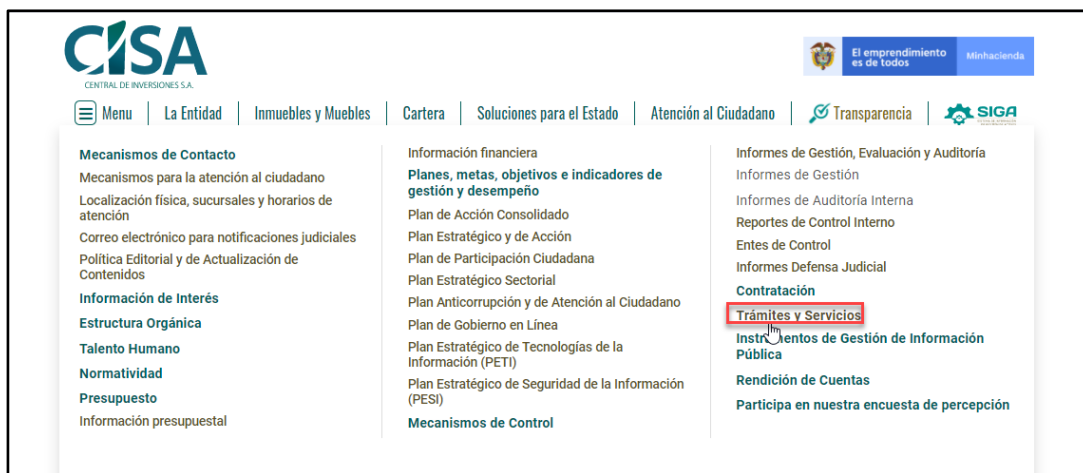


Ilustración 3 - Ingreso a Trámites a través del menú principal

En este sitio se encuentran todos los trámites en línea que CISA tiene disponibles de una forma fácil y segura.



Ilustración 4 - Página principal de Trámites

2.1 DEFINICIÓN Y CLASIFICACIÓN DE TRÁMITES EN CISA

Es un conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o servicio.

2.1.1 Información Centrales de Riesgo

Esta opción permite solicitar la actualización del reporte ante las Centrales de Riesgo, de los titulares o codeudores que hayan cancelado sus obligaciones ÚNICAMENTE de la cartera cedida a CISA - Central de Inversiones S.A.



Ilustración 5 - Trámite "Información Centrales de Riesgo"

2.1.2 Revisión de Obligación

Mediante el trámite revisión de una obligación u obligaciones que hayan sido cedidas a CISA - Central de Inversiones S.A., los deudores pueden solicitar aclaraciones relacionadas con la(s) obligación(es) por encontrar inconsistencias en la forma en que se originó y cómo se viene liquidando.



Información Centrales de Riesgo **Revisión de Obligación** Liberación de Garantía Documentos de Obligación Estado de Deuda

Mediante el trámite revisión de obligación u obligaciones que hayan sido cedidas a CISA - Central de Inversiones S.A., los deudores pueden solicitar aclaraciones relacionadas con el crédito por encontrar inconsistencias en la forma en que se originó y cómo se viene liquidando.

Solicitud de certificación Revisión de Obligación

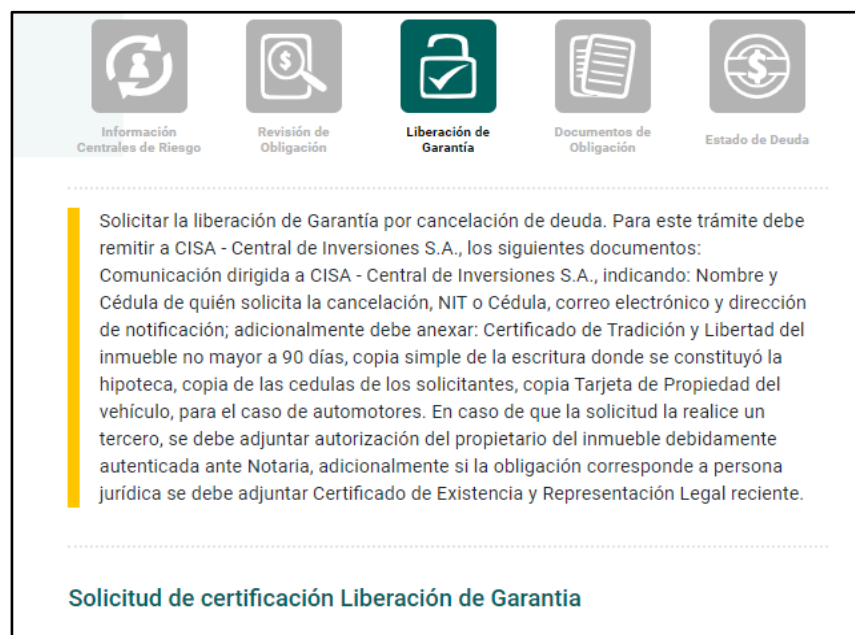
Tipo Documento Número de Documento

Seleccione Tipo de Documento

Ilustración 6 - Trámite "Revisión de obligación"

2.1.3 Liberación de Garantía

Solicitar el levantamiento de gravámenes registrados sobre bienes muebles o inmuebles, con los cuales se respaldaron las obligaciones adquiridas por los titulares de las obligaciones.



Información Centrales de Riesgo Revisión de Obligación **Liberación de Garantía** Documentos de Obligación Estado de Deuda

Solicitar la liberación de Garantía por cancelación de deuda. Para este trámite debe remitir a CISA - Central de Inversiones S.A., los siguientes documentos: Comunicación dirigida a CISA - Central de Inversiones S.A., indicando: Nombre y Cédula de quién solicita la cancelación, NIT o Cédula, correo electrónico y dirección de notificación; adicionalmente debe anexar: Certificado de Tradición y Libertad del inmueble no mayor a 90 días, copia simple de la escritura donde se constituyó la hipoteca, copia de las cédulas de los solicitantes, copia Tarjeta de Propiedad del vehículo, para el caso de automotores. En caso de que la solicitud la realice un tercero, se debe adjuntar autorización del propietario del inmueble debidamente autenticada ante Notaria, adicionalmente si la obligación corresponde a persona jurídica se debe adjuntar Certificado de Existencia y Representación Legal reciente.

Solicitud de certificación Liberación de Garantía

Ilustración 7 - Trámite "Liberación de Garantía"

2.1.4 Documentos de Obligación

Este trámite permite solicitar una copia u original de los documentos soporte de una obligación.

Ilustración 8 - Trámite "Documentos de Obligación"

2.1.5 Estado de Deuda

Mediante esta opción trámite los clientes pueden solicitar a CISA - Central de Inversiones S.A., un Certificado sobre el estado de deuda de aquellas obligaciones VIGENTES cedidas por las Entidades a CISA.

Ilustración 9 - Trámite "Estado de Deuda"

2.1.6 Solicitud de paz y salvo

Actualmente en esta sección no se encuentra el formulario para solicitar el paz y salvo; por este motivo si presenta dudas o necesita solicitar uno, a través de los diferentes medios de comunicación de CISA podrá realizar el trámite:

Por favor comuníquese con Central de Inversiones PBX (57-1) 5460480 o a la línea gratuita nacional 01 8000 912424 e indicar el número de radicación.

2.2 DILIGENCIAR FORMULARIO DE SOLICITUD

Al dar “clic” en el trámite solicitado, se despliega un formulario con los siguientes campos obligatorios (*misimos campos para los diferentes tipos de trámite*), donde debe ingresar los siguientes datos indicados para realizar la solicitud:

- **Tipo Documento:** Corresponde al tipo de documento del solicitante. Se debe seleccionar de la lista desplegable.
- **Número de Documento:** Corresponde al número de documento del solicitante. Se debe ingresar el número.
- **Nombres y Apellidos:** Corresponde al nombre completo del solicitante. Se debe ingresar nombres y apellidos.
- **Teléfonos:** Corresponde al teléfono del solicitante. Se debe ingresar el número de 10 dígitos.
- **Correo Electrónico:** Corresponde al correo electrónico donde llegarán las notificaciones de la solicitud. Se debe ingresar correo válido.
- **Dirección:** Corresponde a la dirección en la que se ubica el solicitante. Permite ingresar números, texto y caracteres especiales.
- **Departamento:** Corresponde al departamento de la ciudad donde se ubica el solicitante. Se debe seleccionar de la lista desplegable.
- **Ciudad:** Corresponde a la ciudad donde se ubica el solicitante. Se debe seleccionar de la lista desplegable.
- **Descripción de la solicitud:** Corresponde a la descripción de la gestión, en este cuadro el solicitante puede escribir detalladamente el trámite que necesita.
- **Documentos:** Corresponde a los documentos que dan soporte o aportan a la solicitud del trámite. Se debe subir documento por documento, se permiten solo las siguientes extensiones: "PDF", "ZIP", "MSG", "CSV", "XLSX", "XLS", "DOCX", "DOC", "PPTX", "PPT", "XML", "WAV", "HTML", "XPS", "JPG", "TXT", "ODT", "EML", "GIF" y la suma total no puede exceder los 25 Mb.
- **Captcha:** Corresponde a la validación de seguridad del sistema. Se debe seguir las indicaciones para generar el código de seguridad

NOTA: Tener en cuenta que el diligenciamiento de cada campo es de carácter obligatorio y el sistema notificará cada campo no diligenciado.

Solicitud de certificación Información Centrales de Riesgo

Tipo Documento: Número de Documento:

Nombres y Apellidos: Teléfonos:

Correo Electrónico: Dirección:

Departamento: Ciudad:

Descripción de la Solicitud:

Documentos
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Suspendisse id elit at leo ornare faucibus id in eros. Morbi tortor risus, convallis sed tellus vel, placerat malesuada lectus. Proin vel una et odio sodales scelerisque in aliquam felis.

☐ No soy un robot

Solicitar

Mediante este trámite los clientes pueden solicitar a CISA-Central de Inversiones S.A., un certificado sobre el estado de Deuda de aquellas obligaciones VIGENTES cedidas por las entidades a CISA.

Ilustración 10 - Formulario solicitud de Trámites

2.3 ADJUNTAR DOCUMENTOS A LA SOLICITUD

Después de ingresados los datos obligatorios, para complementar la información, puede ingresar documentos dando “clic” en el ícono **Adjuntar Documento** y automáticamente se abrirá la ventana emergente para seleccionar el archivo a adjuntar. Al dar clic en el botón “Abrir” el archivo será validado y se mostrará la confirmación en pantalla cuando el documento fue adjuntado correctamente, en caso contrario enviará un mensaje emergente informando la inconsistencia.

Tener en cuenta:

- Se puede subir varios documentos (uno a uno)
- Solo acepta las siguientes extensiones: "PDF", "ZIP", "MSG", "CSV", "XLSX", "XLS", "DOCX", "DOC", "PPTX", "PPT", "XML", "WAV", "HTML", "XPS", "JPG", "TXT", "ODT", "EML", "GIF"
- La suma total del peso de todos los documentos no puede exceder los 25 Mb.
- El nombre del documento NO puede contener caracteres especiales (Ej. tildes, símbolos etc.)
- Si no esta seguro del adjunto puede borrar el archivo dando clic en el botón "Borrar archivo" ubicado en la parte superior del cuadro.



Ilustración 11 - Vista opción para adjuntar documentos

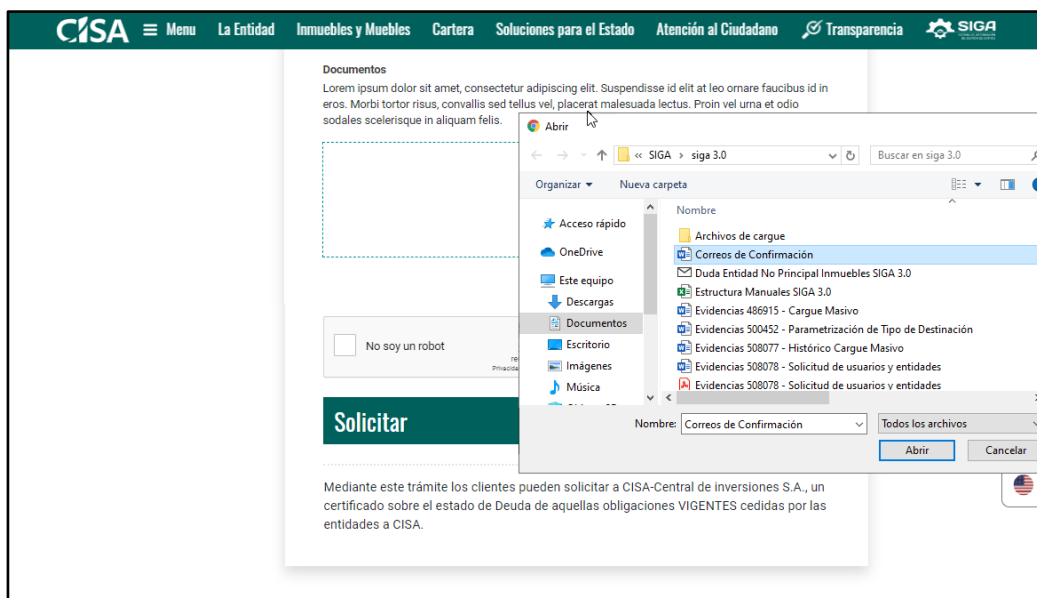


Ilustración 12 - Ventana para seleccionar archivo

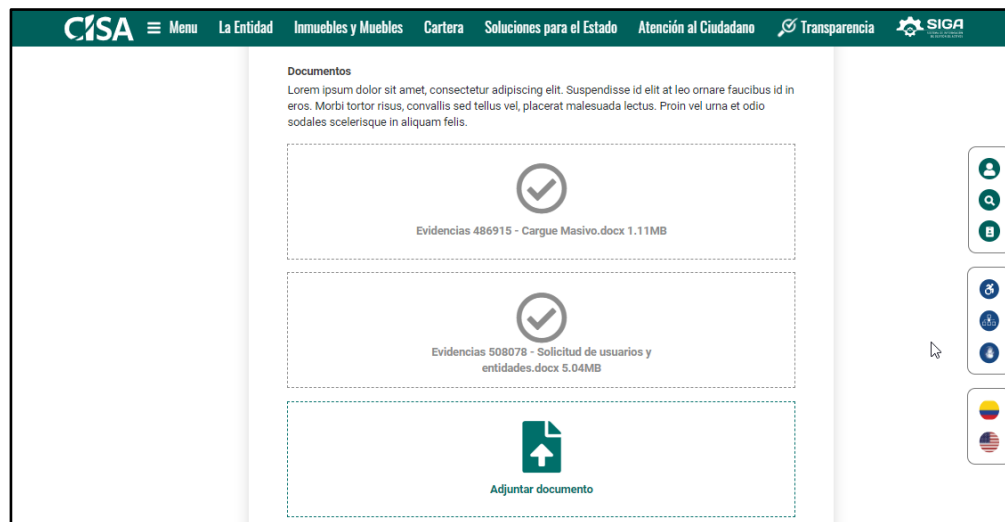


Ilustración 13 - Confirmación de archivo adjunto

NOTA: Si alguna de las recomendaciones para subir documentos no se llega cumplir, el sistema envía un mensaje de advertencia para corregir el documento:



Ilustración 14 - Mensaje al subir un archivo en extensión diferente

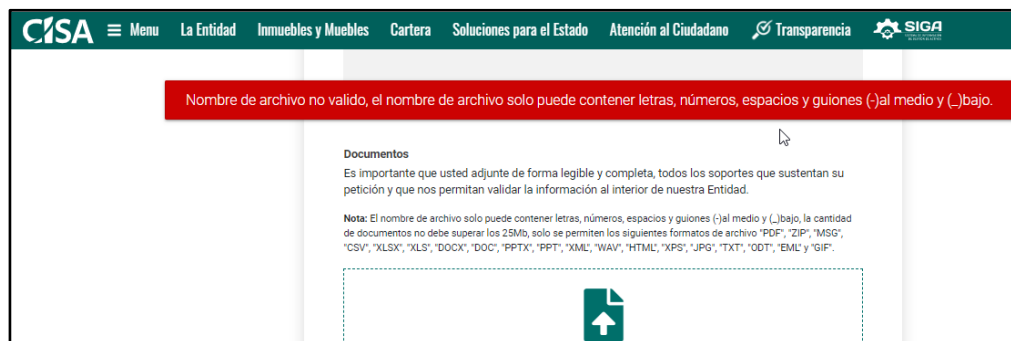


Ilustración 15 - Mensaje al subir documento con nombre mal escrito



Ilustración 16 - Mensaje al subir documentos de mucho peso

2.4 VERIFICAR SOLICITUD DE TRÁMITE

Después de ingresados los datos y los documentos, se da “clic” en el botón **Solicitar**; automáticamente se generan dos mensajes de confirmación de radicación de la solicitud en CISA, uno en la página WEB de CISA y otro al correo electrónico previamente ingresado por el ciudadano, en los cuales se remite información general respecto a la radicación del trámite efectuada por el ciudadano.

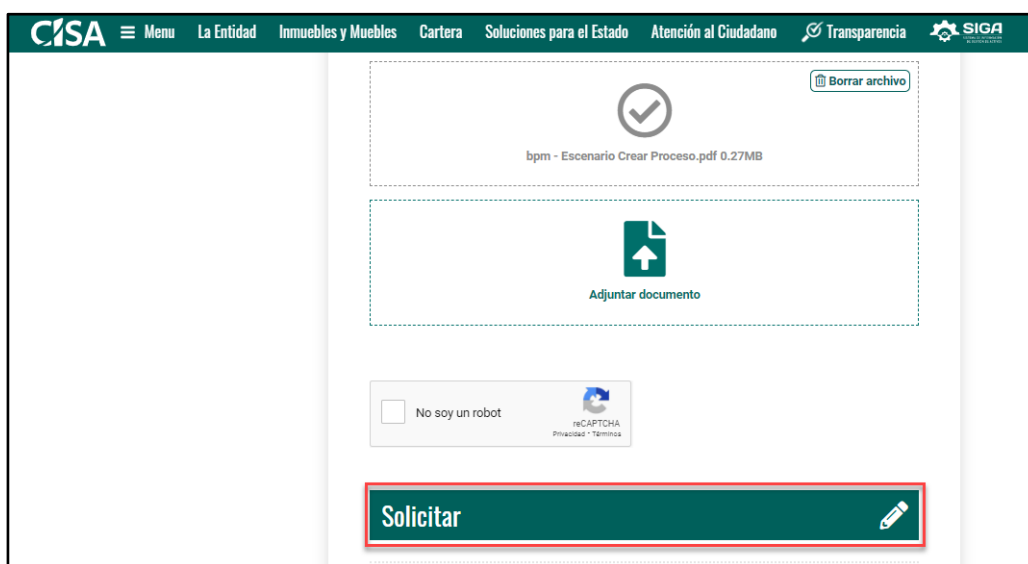


Ilustración 17 - Vista botón "Solicitar"



Ilustración 18 - Mensaje de confirmación de radicación de la solicitud

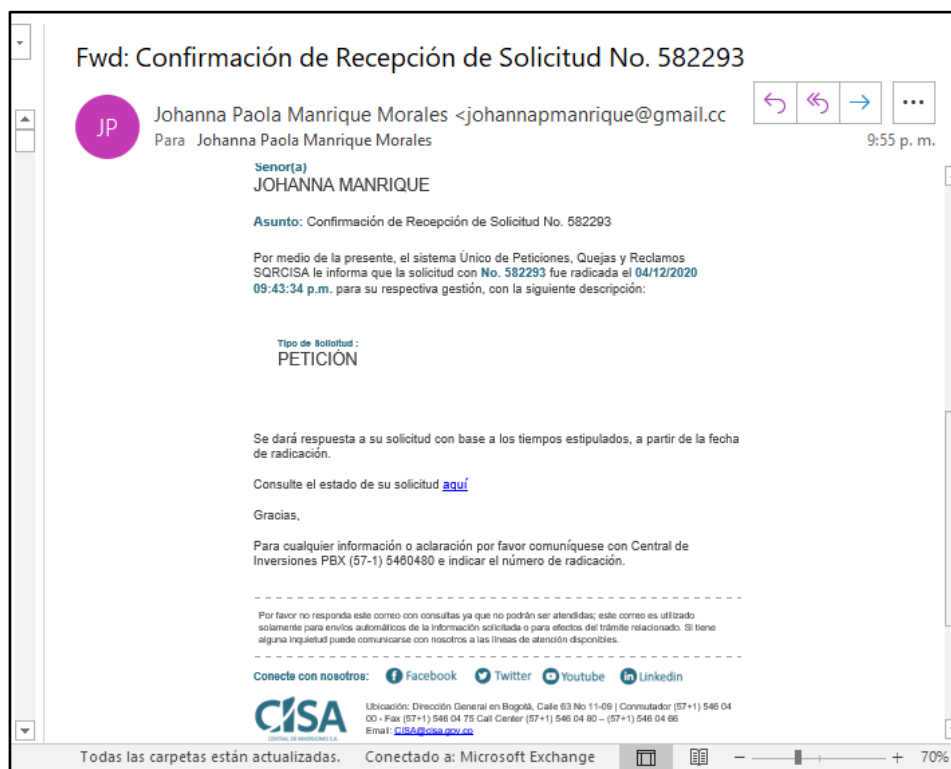


Ilustración 19 - Email de confirmación de radicación de la solicitud

2.5 CONSULTAR ESTADO DE TRÁMITE

Posterior a la recepción del correo electrónico de confirmación de radicación del trámite, el usuario puede ingresar en cualquier momento a revisar el estado de su solicitud mediante el enlace incluido en el correo:

Consulte el estado de su solicitud [aquí](#)

Este enlace redirecciona al módulo **Consultar Radicado** dentro de la Página Web de CISA, donde aparecen dos campos que al ingresar los datos solicitados y correctos (de acuerdo con la información incluida en el momento de la radicación) permiten realizar la consulta del estado del trámite:

- **Número de Identificación:** Ingresar el número de identificación del usuario solicitante.
- **Número de Radicado:** Ingresar el número de radicado generado por el sistema al momento de efectuar la radicación del trámite. Este número de radicación fue generado mediante mensaje generado en la página Web de CISA y también fue enviado al correo electrónico que el ciudadano registro al momento de la radicación del trámite.

Ilustración 20 - Formulario "Consultar radicado"

Al seleccionar el botón **Consultar**, el sistema hace la respectiva búsqueda y el ciudadano puede evidenciar el estado actual del trámite. Los estados que el usuario puede visualizar de su trámite son: en validación, en trámite o finalizado.



Ilustración 21 - Resultado de la consulta del estado actual del trámite

NOTA: Desde la Página Web CISA el ciudadano también puede consultar el estado de su trámite, ingresando por la opción Cartera/Consultar Radicado



Ilustración 22 - Ingreso sección "Consultar Radicados"

3 GENERACIÓN AUTOMÁTICA DE PAZ Y SALVO

Los ciudadanos que registren con la(s) obligación(es) canceladas en nuestro aplicativo de cartera pueden realizar mediante la Página Web de CISA su **certificado de paz y salvo**, el cual se genera **independiente por cada una de las obligaciones que tenga con la entidad**,

Para generarlo, el usuario debe ingresar a la página WEB de CISA opción **Cartera/Generar Paz y Salvo**, automáticamente el sistema lo redirecciona al módulo de Expedición de Paz y salvo para ingresar los datos requeridos en el formulario de solicitud.

También puede acceder a través de la página principal de CISA dando clic sobre la zona **Trámites, Servicios y PQRS**.



Ilustración 23 - Ingreso a Módulo de paz y salvo

3.1 USUARIO DEUDOR

Es aquella persona o empresa que está obligada a satisfacer / cumplir con una deuda previamente adquirida de forma voluntaria.

El formulario de solicitud contiene los siguientes campos (obligatorios):

- **Tipo Documento:** Corresponde al tipo de documento del solicitante, el cual se debe seleccionar de la lista desplegable.
- **Número de Identificación:** Corresponde al número de identificación del deudor principal de la obligación.
- **Obligación:** Corresponde al número con el cual se identifica la obligación en CISA y que se encuentra en estado finalizado o cancelado.

Al seleccionar el botón **Descargar**, el sistema hace la respectiva búsqueda y descarga automáticamente el archivo pdf “paz y salvo” con los datos correspondientes.

3.2 USUARIO CODEUDOR

Es otra persona que también asume la responsabilidad de pagar la obligación y adquiere el compromiso de pagar todos los pagos atrasados e incluso la cantidad total de la obligación, si el deudor principal no cumple.

El formulario de solicitud contiene los siguientes campos (obligatorios):

- **Tipo Documento:** Corresponde al tipo de documento del solicitante, el cual se debe seleccionar de la lista desplegable.
- **Número de Identificación:** Corresponde al número de identificación del codeudor de la obligación.
- **Obligación:** Corresponde al número con el cual se identifica la obligación en CISA y que se encuentra en estado finalizado o cancelado.
- **Es usted codeudor:** Corresponde al Check que, valida el tipo de persona codeudor, para hacer la descarga respectiva del paz y salvo.

Al seleccionar el botón **Descargar**, el sistema hace la respectiva búsqueda y descarga automáticamente el archivo pdf “paz y salvo” con los datos correspondientes.



Ilustración 24 - Ingreso sección "Generar paz y salvo"

Ilustración 25 - Formulario para expedir un Paz y salvo



Ilustración 26 - Paz y salvo descargado en formato pdf

En caso de no encontrarse la obligación en estado finalizado o cancelado en el aplicativo de cartera, el sistema informa al usuario que su solicitud no se encuentra disponible o que valide los datos ingresados por si se encuentra alguno de los datos erróneo.

El botón **Realice nuevamente la consulta** retorna el usuario a la pantalla de Generar Paz y salvo para que pueda volver a ingresar los datos de búsqueda.

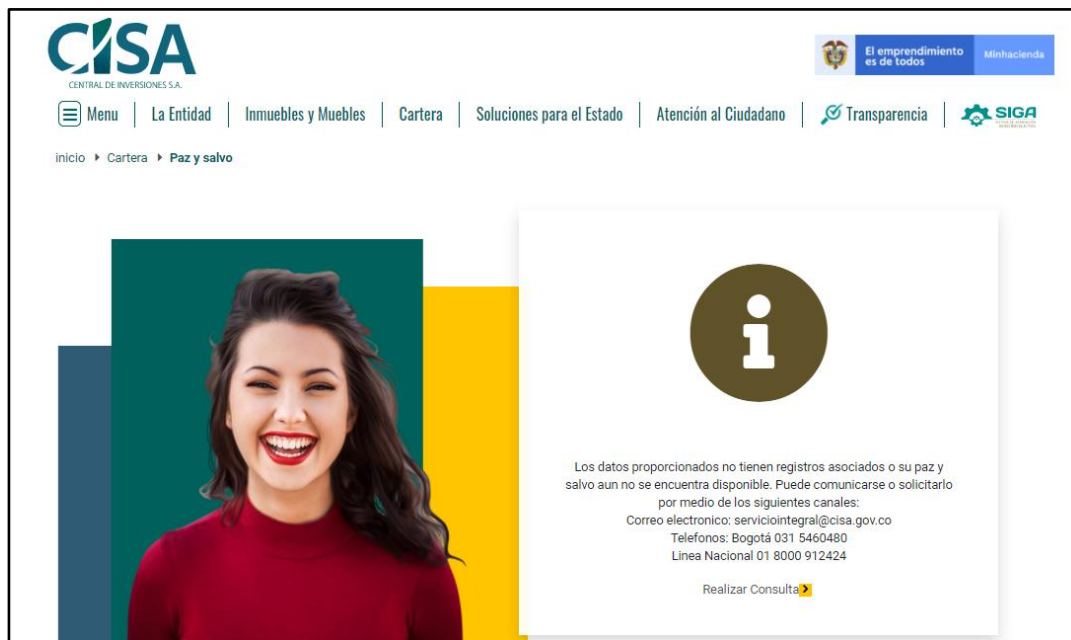


Ilustración 27 - Mensaje confirmando una inconsistencia en el Paz y salvo

4. SOLICITUD SERVICIOS

Una petición de servicio es una solicitud formal por parte del usuario, para la obtención de uno de los servicios ofrecidos por CISA. El servicio responde a dicha solicitud siempre emitiendo un número de radicado como resguardo e identificación de dicha petición. Para acceder a ellos debe ingresar a través de la página principal de CISA dando clic sobre la zona **Trámites, Servicios y PQRS**.

4.1 RETE FUENTE – RETE ICA

Una de las responsabilidades que tiene una persona o empresa en Colombia, es declarar la Retención en la Fuente o en el impuesto de industria y comercio ICA, el cual se realiza sobre los ingresos de cada periodo. Actualmente la página oficial de la entidad no tiene el acceso por lo que, para realizarlos con CISA, debe comunicarse con el correo oficial financiera@cisa.gov.co:



Ilustración 28 - Ingreso a Rete Fuente - Rete ICA

4.2 PAGOS EN LÍNEA

A través de este módulo el cliente puede realizar el pago en línea de las cuotas correspondientes a su acuerdo de pago. Para generarlo debe ingresar los datos en el formulario correspondiente y seleccionar el botón **Consultar obligación**.



Ilustración 29 - Ingreso a pagos en línea

5. SOLICITUD PQRS

Este espacio de Atención al Ciudadano de CISA permite a los usuarios radicar y consultar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, de una forma rápida y efectiva sin salir de casa o lugar de trabajo. El uso de este medio acerca al usuario más a la entidad, para acceder a ellos debe ingresar a través de la página principal de CISA dando clic sobre la zona **Trámites, Servicios y PQRS**.

5.1 PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO EN LÍNEA

Las PQRS es un módulo que permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen los usuarios frente a la entidad, con el fin de tener la oportunidad de fortalecer el servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa. En este sitio el usuario encontrará todos los tipos de petición en línea que CISA tiene disponibles de una forma fácil y segura, y desde donde se puede radicar, y hacer seguimiento a sus peticiones de PQRS.

5.1.1 Tipos de Petición

Todo usuario tiene derecho a presentar ante CISA peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, tal como lo señala la Constitución Política de Colombia y el Código Contencioso Administrativo, para lo cual se debe tener en cuenta los siguientes conceptos:



Ilustración 30 - Tipos de petición en PQRS

- **ATENCIÓN PRIORITARIA:** Tiene derecho a la atención prioritaria las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- **PETICIÓN:** Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la entidad cualquier información relacionada con la prestación del servicio.
- **QUEJA:** Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la entidad por la inconformidad que le generó la prestación de uno de los servicios.
- **RECLAMO:** Es la oposición presentada por el usuario, con el objeto de que la entidad revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos.
- **SUGERENCIA:** Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la entidad cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.

5.1.2 Diligenciar formulario de solicitud

Al dar “clic” en una de las opciones de Tipo de petición, se activa un formulario con los siguientes campos obligatorios (*mismos campos para los diferentes tipos de petición*), donde debe ingresar los siguientes datos indicados para realizar la solicitud:

- **Observaciones de la solicitud:** Corresponde al tipo de documento del solicitante. Se debe seleccionar de la lista desplegable.
- **Tipo de Identificación:** Corresponde al tipo de documento del solicitante. Se debe seleccionar de la lista desplegable.
- **Número de Identificación:** Corresponde al número de documento del solicitante. Se debe ingresar el número.
- **Nombres y Apellidos:** Corresponde al nombre completo del solicitante. Se debe ingresar nombres y apellidos.
- **Teléfonos:** Corresponde al teléfono del solicitante. Se debe ingresar el número de 10 dígitos.
- **Correo Electrónico:** Corresponde al correo electrónico donde llegarán las notificaciones de la solicitud. Se debe ingresar correo válido.
- **Dirección:** Corresponde a la dirección en la que se ubica el solicitante. Permite ingresar números, texto y caracteres especiales.
- **Departamento:** Corresponde al departamento de la ciudad donde se ubica el solicitante. Se debe seleccionar de la lista desplegable.
- **Ciudad:** Corresponde a la ciudad donde se ubica el solicitante. Se debe seleccionar de la lista desplegable.
- **Medio por el cual me gustaría recibir la respuesta:** Corresponde a la selección del medio para recibir la respuesta, ya sea de forma física o mediante correo electrónico.
- **Documentos:** Corresponde a los documentos que dan soporte o aportan a la solicitud sustentando la petición y permitiendo validar la información al interior de la Entidad. El nombre de archivo solo puede contener letras, números, espacios y guiones (-) al medio y (_) bajo, la cantidad de documentos no debe superar los 25Mb, solo se permiten los siguientes formatos de archivo "PDF", "ZIP", "MSG", "CSV", "XLSX", "XLS", "DOCX", "DOC", "PPTX", "PPT", "XML", "WAV", "HTML", "XPS", "JPG", "TXT", "ODT", "EML" y "GIF".
- **Captcha:** Corresponde a la validación de seguridad del sistema. Se debe seguir las indicaciones para generar el código de seguridad

NOTA: Tener en cuenta que el diligenciamiento de cada campo es de carácter obligatorio y el sistema notificará cada campo no diligenciado.


Menu
La Entidad
Inmuebles y Muebles
Cartera
Soluciones para el Estado
Atención al Ciudadano
Transparencia


Observaciones de la solicitud

Tipo de identificación

Seleccione Tipo de Documento

Número de identificación

Nombres y apellidos

Teléfonos

Correo electrónico

Dirección

Departamento

Seleccione un Departamento

Ciudad

Seleccione una ciudad

Medio por el cual le gustaría recibir respuesta:

☐ Correo Físico
☒ Correo Electrónico

Documentos

Es importante que usted adjunte de forma legible y completa, todos los soportes que sustentan su petición y que nos permitan validar la información al interior de nuestra Entidad.

Nota: El nombre de archivo solo puede contener letras, números, espacios y guiones (-) al medio y () bajo, la cantidad de documentos no debe superar los 25Mb, solo se permiten los siguientes formatos de archivo "PDF", "ZIP", "MSG", "CSV", "XLSX", "XLS", "DOCX", "DOC", "PPTX", "PPT", "XML", "WAV", "HTML", "XPS", "JPG", "TXT", "ODT", "EML" y "GIF".

Adjuntar documento

☐ No soy un robot


reCAPTCHA
[Privacidad](#) - [Términos](#)

Realizar petición



Ilustración 31 - Formulario solicitud de PQRS

5.1.3 Adjuntar documentos a la solicitud

Después de ingresados los datos obligatorios, para complementar la información, puede ingresar documentos dando “clic” en el ícono **Adjuntar Documento**  y automáticamente se abrirá la ventana emergente para seleccionar el archivo a adjuntar. Al dar clic en el botón “Abrir” el archivo será validado y se mostrará la confirmación en pantalla cuando el documento sea adjuntado correctamente, en caso contrario enviará un mensaje emergente informando la inconsistencia.

Tener en cuenta:

- Se puede subir varios documentos (uno a uno)
- El nombre de archivo solo puede contener letras, números, espacios y guiones (-) al medio y (_) bajo. NO puede contener caracteres especiales (Ej: tildes, símbolos etc)
- Acepta los siguientes formatos de archivo: "PDF", "ZIP", "MSG", "CSV", "XLSX", "XLS", "DOCX", "DOC", "PPTX", "PPT", "XML", "WAV", "HTML", "XPS", "JPG", "TXT", "ODT", "EML" y "GIF".
- La cantidad de documentos no debe superar los 25Mb.

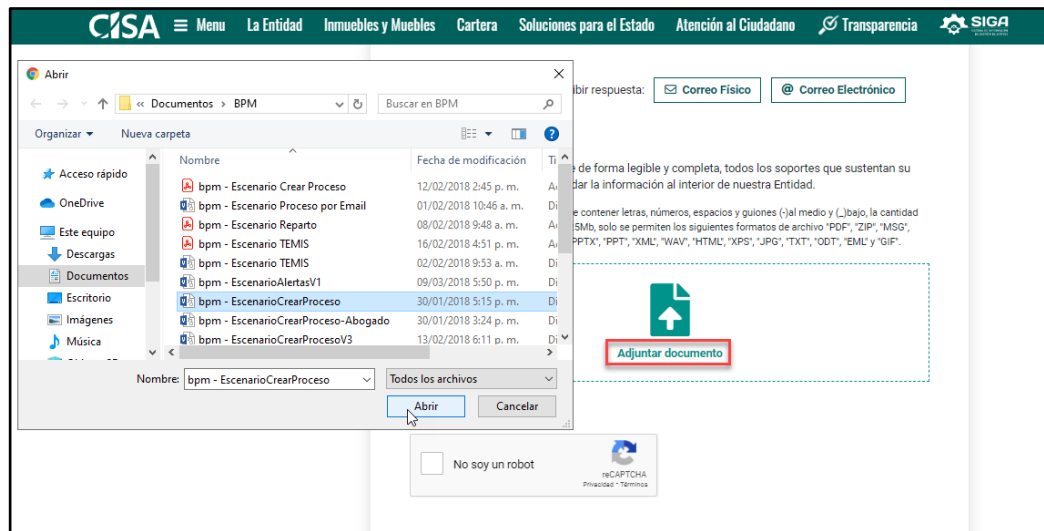


Ilustración 32 - Vista opción para adjuntar documentos en PQRS

NOTA: El sistema confirma cuando el archivo ha sido adjuntado correctamente, en caso contrario, si alguna de las recomendaciones para subir documentos no se llega cumplir, el sistema envía un mensaje de advertencia para corregir el documento:



Ilustración 33 - Mensaje al subir un archivo en extensión diferente en PQRS

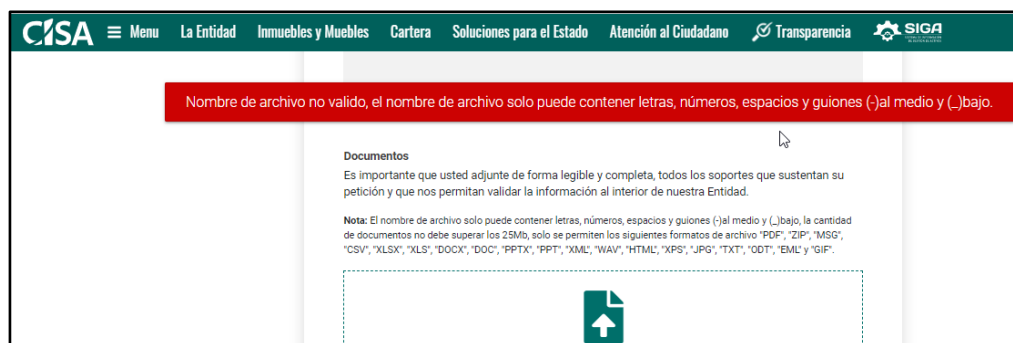


Ilustración 34 - Mensaje al subir documento con nombre mal escrito en PQRS



Ilustración 35 - Mensaje al subir documentos de mucho peso en PQRS



Ilustración 36 - Confirmación de archivo adjunto en PQRS

5.1.4 Verificar solicitud de la PQRS

Después de ingresados los datos y los documentos, se da “clic” en el botón **Solicitar**; automáticamente se generan dos mensajes de confirmación de radicación de la solicitud en CISA, uno en la página WEB de CISA y otro al correo electrónico previamente ingresado por el ciudadano, en los cuales se remite información general respecto a la radicación y el número del trámite efectuada por el ciudadano.



Ilustración 37 - Vista botón "Solicitar" en PQRS



Ilustración 38 - Mensaje de confirmación de radicación de la PQRS en página web



Ilustración 39 - Email de confirmación de radicación de la solicitud en PQRS

5.2 CONSULTAR ESTADO DE TRÁMITE

Posterior a la recepción del correo electrónico de confirmación de radicación del trámite, el usuario puede ingresar en cualquier momento a revisar el estado de su solicitud mediante el enlace incluido en el correo:

Consulte el estado de su solicitud [aquí](#)

Este enlace redirecciona al módulo **Consultar Radicado** dentro de la Página Web de CISA, donde aparecen dos campos que al ingresar los datos solicitados y correctos (de acuerdo con la información incluida en el momento de la radicación) permiten realizar la consulta del estado del trámite:

- **Número de Identificación:** Ingresar el número de identificación del usuario solicitante.
- **Número de Radicado:** Ingresar el número de radicado generado por el sistema al momento de efectuar la radicación del trámite. Este número de radicación fue generado mediante mensaje generado en la página Web de CISA y también fue enviado al correo electrónico que el ciudadano registro al momento de la radicación del trámite.

The screenshot displays the CISA website interface. At the top, the CISA logo and navigation menu are visible. The main content area features a large image of a smiling man on the left and a form titled 'Consultar Radicado' on the right. The form contains two input fields: 'Número de Identificación' with the value '1022345127' and 'Número de Radicado' with the value '563808'. Below these fields is a prominent green 'Consultar' button with a magnifying glass icon. The page also includes a breadcrumb trail: 'Inicio > Cartera > Consultar radicado'.

Ilustración 40 - Formulario "Consultar radicado de una PQRS"

Al seleccionar el botón **Consultar**, el sistema hace la respectiva búsqueda y el ciudadano puede evidenciar el estado actual del trámite. Los estados que el usuario puede visualizar de su PQRS son: *en validación, en trámite o finalizado*.



Ilustración 41 - Resultado de consulta del estado actual de la PQRS

NOTA: Desde la Página Web CISA el ciudadano también puede consultar el estado de su trámite dando clic en el enlace [Consulte el estado de su PQRS](#) o ingresando por la opción **Cartera/Consultar Radicado**.

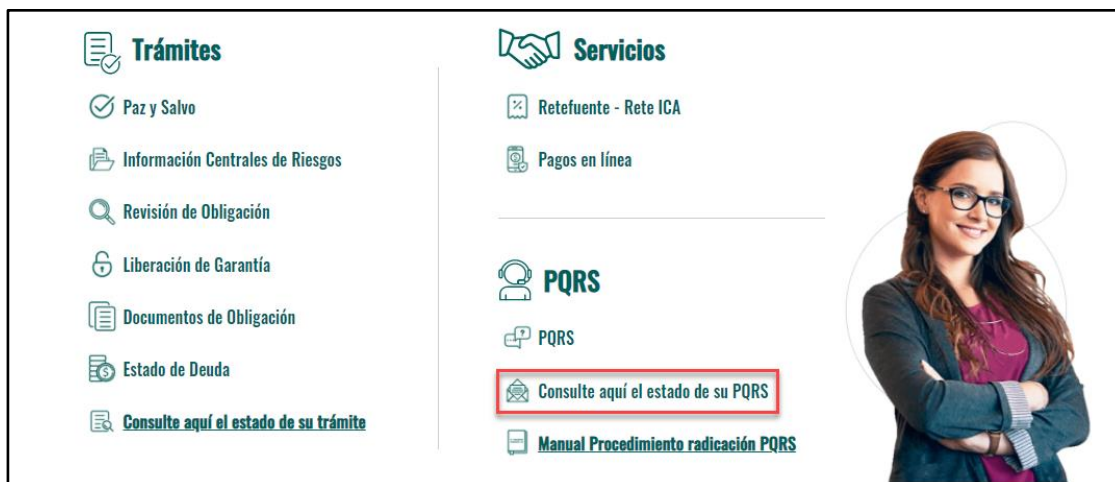


Ilustración 42 - Ingreso sección "Consultar Radicados de una PQRS"

CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Cambio	Elaborado Por	Revisado por	Aprobado por	Fecha
1.0	30/09/2020	Creación de Documento	Johanna Paola Manrique	Zulma Rodriguez	Mariluz Casallas	20/10/2020
1.1	02/12/2020	Inclusión PQRS y mejoras en el entorno	Johanna Paola Manrique	Zulma Rodriguez	Mariluz Casallas	04/12/2020