



## CARTA DE TRATO DIGO AL CIUDADANO

### CISA - CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

Apreciados ciudadanos (as):

Les extendemos un especial saludo.

**CISA - CENTRAL DE INVERSIONES S.A.** es una entidad vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público; con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, para nuestra entidad, la transparencia, el respeto, el compromiso, la diligencia, la justicia y la honestidad son nuestros valores; por ello conformamos un equipo de trabajo competente, confiable y dispuesto a cumplir con sus tareas institucionales y dispuesto a atender sus solicitudes.

En cumplimiento de lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, nos comprometemos a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, garantizando sus derechos a:

1. Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas o por cualquier otro medio; a conocer el estado del trámite de los Derechos de Petición presentados.
2. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas. Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

Excepcionalmente:

- a) Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles
- b) Petición de copias: 10 días hábiles
- c) Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles
- d) Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles
- e) Peticiones sin competencia: 5 días hábiles
- f) Peticiones de información 10 días hábiles.

3. Conocer la información que repose en los registros y archivos de CISA-Central de Inversiones S.A. y a solicitar y recibir copias, salvo en aquellos casos en que el (los) documento (s) tengan reserva legal.



4. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona, y a exigir de los colaboradores de CISA - CENTRAL DE INVERSIONES S.A. el cumplimiento de sus responsabilidades y funciones administrativas.

5. Recibir atención especial y preferente como personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, conforme lo determina el Artículo 13 de la Constitución Política de Colombia. Para tal efecto, los colaboradores de CISA - CENTRAL DE INVERSIONES S.A. atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria.

6. Aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que esté interesado(a); a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que le informen el resultado de su participación en el proceso correspondiente.

7. Conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ustedes en bases de datos o archivos, y demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia.

8. Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes

Así mismo es importante divulgar, de conformidad con lo establecido en el Artículo 6 de la Ley 1437 de 2011, los **deberes de las personas**:

1. Obrar conforme al Principio de Buena Fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones y efectuar o aportar, a sabiendas, tanto declaraciones o documentos falsos como hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

2. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad en su respuesta.

3. Mantener un trato respetuoso con los colaboradores de CISA - CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

4. Acatar la Constitución y las leyes

## **MEDIOS DE INTERACCIÓN Y COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA**

CISA - CENTRAL DE INVERSIONES S.A se compromete a garantizarle al (los) ciudadano(s) un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención:



CANAL DE CONTACTO	DESCRIPCION SERVICIO	HORARIO ATENCIÓN
Canales Virtuales <a href="https://www.cisa.gov.co">https://www.cisa.gov.co</a>	<b>Formularios Electrónicos:</b> Tramites, Servicios, PQRD, Denuncie la Corrupción.	Todos los días, 24 horas al día
	<b>Correo Electrónicos:</b> serviciointegral@cisa.gov.co, <a href="mailto:cisa@cisa.gov.co">cisa@cisa.gov.co</a> servicioalciudadano@cisa.gov.co	
	<b>WhatsApp:</b> 3212865881	Lunes a viernes 8:00 am a 6:00 p.m
	Chat Pagina Web	
Canales Telefónicos	<b>Bogotá:</b> +57 - 601 - 546 0480 - +57 - 601 - 546 0466	Sabado 8:00 am a 2:00 p.m
	<b>Nacional:</b> +57 - 01 8000 912 424 - +57 - 01 8000 911 188	
	<b>Dirección General y Zona Centro (Bogotá):</b> +57 - 601 - 546 0400	Lunes a viernes 8:00 am a 5:30 p.m (Jornada Continua)
	<b>Zona Caribe (Barranquilla):</b> +57 - 605 - 371 5900	
	<b>Zona Pacifico (Cali):</b> +57 - 602 - 524 1898 Ext. 4822	
	<b>Zona Andina (Medellín):</b> +57 - 604 - 261 7600 Ext. 4601	
Canales Escritos (Radicación Correspondencia) - Canales Presenciales	<b>Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía:</b> Calle 63 # 11-09, Bogotá Local 1	Lunes a viernes 8:00 am a 5:30 p.m (Jornada Continua)
	<b>Dirección General y Zona Centro:</b> Calle 63 # 11-09 Piso 1	
	<b>Zona Caribe (Barranquilla):</b> Carrera 54 No. 68 – 196 Edificio Prado office Center Oficina: 201	
	<b>Zona Pacifico (Cali):</b> Carrera 3 # 12-40 Oficina 1103, Edificio Centro Financiero La Ermita	
	<b>Zona Andina (Medellín):</b> Calle 14 Sur No. 43 A – 96 Piso 2 Mall TK	

Versión 2

Mayo 2022

Elaboró: Mariluz Casallas Reyes – Analista de Relacionamento con la Ciudadanía

Aprobó: Lina Maria Gonzalez Cruz – Jefe de Relacionamento con la Ciudadanía

