

## USUARIOS PAGINA WEB CISA

El usuario ingresa a la pagina de CISA [www.cisa.gov.co](http://www.cisa.gov.co) y selecciona las opciones Servicio Integral al Usuario/Peticiones Quejas y Reclamos/Registre su PQR aqui.



### 3.1. INGRESO APLICATIVO

El sistema de gestión para atención de Peticiones, Quejas y Reclamos de Cisa-Central de Inversiones S.A, permite que un usuario, persona natural o juridical, que ingresa por la web a la pagina de CISA, se registre y radique directamente sus peticiones, quejas o reclamos ante la Entidad.



### 3.2. REGISTRO USUARIO

Los campos marcados con un asterisco (\*) son obligatorios, si algún campo no está debidamente diligenciado, el sistema enviará un mensaje de advertencia al usuario y "Detendrá" el proceso , hasta que se corrija.

Cada campo tiene sus propias reglas. Observe muy bien las indicaciones que aparecen debajo de cada casilla que diligencia. En algunos casos la casilla aparece delineada con un color rojo, y un mensaje de advertencia del mismo color (confirmando contraseñas, email, teléfono).

The screenshot shows the 'Registro de Persona Natural' form. At the top, there is a header with the CISA logo and the text 'Central de Inversiones S.A. Vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público'. Below the header, the form title 'Registro de Persona Natural' is displayed. A message states: 'Si ya está registrado y quiere actualizar sus datos, ingrese al siguiente link: [Actualizar Datos] (\*Campos Obligatorios)'. The form is divided into several sections: 'Datos de login' with fields for 'Id de usuario', '\*Clave', and '\*Confirmar clave'; 'Datos personales' with fields for '\*Tipo de identificación' (set to 'CÉDULA DE CIUDADANÍA'), '\*Identificación', '\*Primer nombre', '\*Segundo nombre', '\*Primer apellido', and '\*Segundo apellido'; 'Datos de ubicación' with fields for '\*Dirección', '\*Teléfonos', and '\*Correo electrónico'. At the bottom, there is a CAPTCHA image with the text 'W41567' and a prompt: '\* Ingrese los caracteres que ve en la imagen:'. Below the CAPTCHA are buttons for 'Recargar Imagen' and 'Registrar'.

The screenshot shows the 'Registro de Persona Jurídica' form. At the top, there is a header with the CISA logo and the text 'Central de Inversiones S.A. Vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público'. Below the header, the form title 'Registro de Persona Jurídica' is displayed. A message states: 'Si ya está registrado y quiere actualizar sus datos, ingrese al siguiente link: [Actualizar Datos] (\*Campos Obligatorios)'. The form is divided into several sections: 'Datos de la empresa' with fields for 'NIT', 'Régimen social', and 'Tipo cliente'; 'Datos de Ubicación de la empresa' with fields for '\*Dirección', '\*Teléfonos', and '\*Correo electrónico'; 'Datos del contacto' with fields for '\*Tipo de identificación', '\*Identificación', '\*Primer nombre', '\*Segundo nombre', '\*Primer apellido', '\*Segundo apellido', and 'Cargo en la empresa'; 'Datos de ubicación' with fields for '\*Dirección', '\*Teléfonos', and '\*Correo electrónico'. At the bottom, there is a CAPTCHA image with the text '403W351' and a prompt: '\* Ingrese los caracteres que ve en la imagen:'. Below the CAPTCHA are buttons for 'Recargar Imagen' and 'Registrar'.

Una vez el usuario se encuentra registrado, puede proceder a iniciar la radicación de su petición.

Al dar **clik** en el botón *Registrar*, en cualquiera de los formularios antes indicados, el sistema con los datos ya validados, almacena la información recogida en la Base de Datos de la CISA, mostrando la siguiente confirmación en la pantalla.





El sistema también envía un mensaje de confirmación a la dirección de correo, suministrado anteriormente en el formato, para poder continuar el proceso de registro.

Al abrir el mensaje que llega a su correo electrónico, el sistema indica que debe dar **clik** en el vínculo "Ingresar a TMS" y éste enlace lo dirige a la página de inicio del aplicativo de PQR de Cisa-Central de Inversiones S.A., para iniciar el proceso de radicación de la petición.



### 3.3. RADICACIÓN PQR



Por favor digite su usuario y contraseña. Si usted no se encuentra registrado por favor registre [aquí](#).  
Para poder ingresar al sistema, usted debe estar registrado previamente.

Usuario:   
 Contraseña:

[Cambie su contraseña](#)  
 Si olvidó su contraseña [haga click Aquí](#).

Una vez se complete el registro ante Cisa-Central de Inversiones S.A., el sistema lo remite al aplicativo de radicación de Peticiones, Quejas y Reclamos de la entidad, para lo cual se ingresa el usuario y la clave que indico previamente en el formulario de registro y da **clik** en el botón *Aceptar*.

Cuando se da **clik** en el boton *Aceptar*, se ingresa automáticamente al menu que permite escoger la opción para radicar la petición, ingresando por la opción *Registrar/PQR Web*



Ingresado a la opción PQR Web, se activa el formulario **REGISTRO DE PQR**, en el cual se evidencia la información del cliente y se ingresa la petición que desea efectuar ante Cisa-Central de Inversiones S.A.

El formulario se divide en tres partes así:

**Información del Solicitante:**

En esta parte del formulario, los campos ya registran diligenciados con la información previa que se indico en el formulario de registro.

**Información de la PQR:**

*Asunto:* Indicar el tema general de la petición, queja o reclamo

*Tipificación:* **No se diligencia informacion.**

*Descripción de los hechos:* Se indica de forma clara cual es la petición, queja o reclamo que quiere radicar ante CISA.

*Fecha de los hechos:* Este campo no se diligencia

*Autorizo a Central de Inversiones S.A. a que consulte, actualice y reporte mi información ante las centrales de riesgo:* Si la petición requiere consulta en Centrales de Riesgo para actualizar, modificar o validar la información reportada por CISA, en éstas entidades, es necesaria su autorización.

**Anexos:**

Se adjuntan los soportes que pemitan validar lo informado en la petición.

**REGISTRO DE PQR**

**INFORMACIÓN DE RADICACIÓN**

Número de Radicación:  Fecha de Radicación:

**INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE**

Tipo de identificación: CÉDULA DE CIUDADANÍA Número: 39799256  
Nombres completo: MARILUZ CASALLAS REYES  
Género:   
Dirección de correspondencia: Calle 63 No. 11-09  
Teléfono domicilio: 5460400 Teléfono celular:   
E-Mail: sym.mcasallas@cisa.gov.co  
Departamento: BOGOTÁ D.C. Ciudad/Municipio: BOGOTA D.C.

**INFORMACIÓN DE LA PQR**

Asunto:

Tipificación: PQR - . . .  
[Seleccionar tipificación:](#)

Descripción de los hechos:

Fecha de los hechos:

Autorizo a Central de Inversiones S.A. a que consulte, actualice y reporte mi información ante las centrales de riesgo:

**ANEXOS**

Desea Anexar: NO

**REGISTRO DE PQR**

**INFORMACIÓN DE RADICACIÓN**

Número de Radicación:  Fecha de Radicación:

**INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE**

Tipo de identificación: CÉDULA DE CIUDADANÍA Número identificación: 39799256  
 Nombres completo: MARILUZ CASALLAS REYES  
 Género:   
 Dirección de correspondencia: Calle 63 No. 11-09  
 Teléfono domicilio: 5460400 Teléfono celular:   
 E-Mail: sym.mcasallas@cisa.gov.co  
 Departamento: BOGOTÁ D.C. Ciudad/Municipio: BOGOTÁ D.C.

**INFORMACIÓN DE LA PQR**

Asunto: INFORMACION INMUEBLES  
 Tipificación: PQR - - -  
 Descripción de los hechos: Se solicita información sobre los apartamentos isponibles para la venta en la ciudad de Cali.  
 Fecha de los hechos:

Finalmente, cuando se complete la información se da **clik** en el boton Radicar. Automaticamente la petición queda radicada y abre una ventana indicando el número de radicación de la petición.

Número de radicación	Fecha de radicación	Documento	Estado
2013-04-12	2013-04-12 09:11:00 AM		

Posteriormente, llega al correo electronico previamente reportado a Cisa-Central de Inversiones S.A., un mensaje de notificación, el cual indica los datos de radicación de la PQR y la fecha de vencimiento de la misma, y en la cual a mas tardar, debe recibir respuesta total o parcial a la petición radicada.

De: Aplicaciones Cisa  
 Para: CC: Mariluz Casallas Reyes  
 Asunto: Confirmación recepción de la solicitud No NUPQR-2013-02724.1 - INFORMACION INMUEBLES

Saludos,  
**MARILUZ CASALLAS REYES**

Asunto: Confirmación de recepción de solicitud No NUPQR-2013-02724.1

Por medio de la presente, el Sistema Único de Peticiones, Quejas y Reclamos SIGRCSA le informa que la solicitud con No. NUPQR-2013-02724.1 radicada el 2013-04-11 12:26:42 PM para su respectiva gestión, con la siguiente descripción: **INFORMACION INMUEBLES** se ha sido recibida.

**Datos adicionales de la solicitud.**

Solicitado por:	MARILUZ CASALLAS REYES
Tipo de radicación:	PQR
Vencimiento:	2013-04-12 09:11:00 AM
Instrucciones:	INFORMACION INMUEBLESAsignación de la solicitud a PQR Radicador

Gracias.

Para cualquier información o aclaración por favor comunicarse con Central de Inversiones PIX (57-1) 5460400 e indicar el número de radicación.  
 Este correo es solamente informativo, por favor no lo responda.

Asignada	No. Radicación / Estado	Fecha inicio	Fecha vencimiento	Fecha Realización	Dependencia
<input type="checkbox"/>	NUPQR-2013-00667 PRALEADA	2013-03-15 1:08:28 PM	2013-03-22 11:59:23 PM	2013-03-19 4:02:22 PM	SERVICIO AL CLIENTE
<input type="checkbox"/>		2013-04-11 12:26:42 PM	2013-04-11 12:26:42 PM	2013-04-11 12:26:42 PM	

Adicionalmente, puede efectuar seguimiento a la petición ingresando al aplicativo con el usuario y contraseña ya creados, para validar el estado en el cual se encuentra la solicitud, es decir, si continua en trámite o ya fue atendida.