

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

2021

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
CONTROL DE VERSIONES.....	6
INSTRUCTIVO GENERAL DE LOS PROCESOS HABILITADOS PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES, SERVICIOS Y PQRS EN LA PÁGINA WEB CISA.....	7
1. TRÁMITES, SERVICIOS Y PQRS - PÁGINA WEB CISA.....	7
1.1 INGRESO AL SISTEMA.....	8
2. SOLICITUD TRÁMITES.....	9
2.1 DEFINICIÓN Y CLASIFICACIÓN DE TRÁMITES EN CISA.....	10
2.1.1 Información Centrales de Riesgo.....	10
2.1.2 Revisión de Obligación.....	10
2.1.3 Liberación de Garantía.....	11
2.1.4 Solicitud de paz y salvo.....	12
2.2 DILIGENCIAR FORMULARIO DE SOLICITUD.....	12
2.3 ADJUNTAR DOCUMENTOS A LA SOLICITUD.....	14
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.....	23
5. SOLICITUD PQRS.....	24
5.1 PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, DENUNCIA EN LÍNEA.....	24
5.1.1 Tipos de Petición.....	24

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
6.	PREGUNTAS.....	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

Figura 1 -	Página Web Central de Inversiones S.A. (CISA).....	8
Figura 2 -	Zona de Trámites, Servicios y PQRS.....	8
Figura 3 -	Ingreso a Trámites a través del menú principal.....	9
Figura 4 -	Página principal de Trámites para solicitud y consulta.....	9
Figura 5 -	Trámite "Información Centrales de Riesgo"	10
Figura 6 -	Trámite "Revisión de obligación"	11
Figura 7 -	Trámite "Liberación de Garantía".....	11
Figura 8 -	Formulario solicitud de Trámites	13
Figura 9 -	Vista opción para adjuntar documentos.....	14
Figura 10 -	Ventana para seleccionar archivo	14
Figura 11 -	Confirmación de archivo adjunto.....	15
Figura 12 -	Mensaje al subir un archivo en extensión diferente	15
Figura 13 -	Mensaje al subir documento con nombre mal escrito	15
Figura 14 -	Mensaje al subir documentos de mucho peso	16
Figura 15 -	Vista botón "Solicitar"	16
Figura 16 -	Mensaje de confirmación de radicación de la solicitud	17
Figura 17 -	Email de confirmación de radicación de la solicitud.....	17
Figura 18 -	Formulario "Consultar radicado".....	18
Figura 19 -	Resultado de la consulta del estado actual del trámite	19
Figura 20 -	Ingreso sección "Consultar Radicados"	19
Figura 21 -	Ingreso a Módulo de paz y salvo	20
Figura 22 -	Ingreso sección "Generar paz y salvo"	21
Figura 23 -	Formulario para expedir un Paz y salvo	22
Figura 24 -	Mensaje confirmando una inconsistencia en el Paz y salvo.....	22
Figura 25 -	Ingreso a Rete Fuente - Rete ICA.....	23

Figura 26 - Ingreso a pagos en línea.....	24
Figura 27 - Tipos de petición en PQRS.....	26
Figura 28 - Formulario solicitud de PQRS.....	27
Figura 29 - Vista opción para adjuntar documentos en PQRS.....	28
Figura 30 - Mensaje al subir un archivo en extensión diferente en PQRS.....	29
Figura 31 - Mensaje al subir documento con nombre mal escrito en PQRS.....	29
Figura 32 - Mensaje al subir documentos de mucho peso en PQRS	29
Figura 33 - Confirmación de archivo adjunto en PQRS.....	30
Figura 34 - Vista botón "Solicitar" en PQRS.....	30
Figura 35 - Mensaje de confirmación de radicación de la PQRS en página web.....	31
Figura 36 - Email de confirmación de radicación de la solicitud en PQRS.....	31
Figura 37 - Formulario "Consultar radicado de una PQRS".....	32
Figura 38 - Respuesta de consulta del estado actual de la PQRS	33
Figura 39 - Ingreso sección "Consultar Radicados de una PQRS".....	33
Figura 40 – Sección de preguntas en módulo Trámites, Servicios y PQRS	34

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 .

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
1.2	27/01/2021	Cambio de imágenes por nuevo diseño de formulario	Johanna Paola Manrique	Zulma Rodriguez	Mariluz Casallas	29/01/2021
1.3	26/03/2021	Se eliminan secciones: Documentos soporte de una obligación y Estado de deuda	Johanna Paola Manrique	Zulma Rodriguez	Mariluz Casallas	26/03/2021

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.



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



Figura 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.

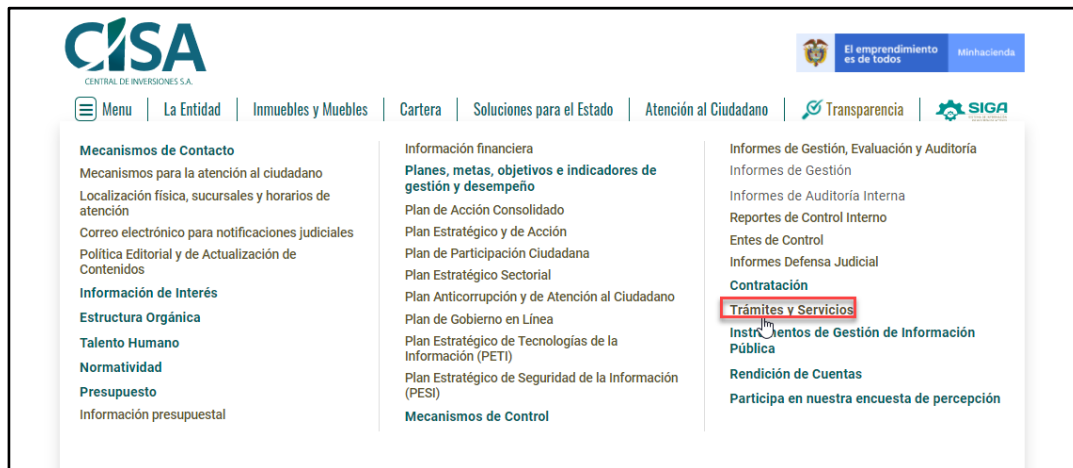


Figura 3 - Ingreso a Trámites a través del menú principal

En este sitio se encuentran todos los trámites en línea que CISA tiene disponibles de una forma fácil y segura. Para hacer solicitud o consultar algún trámite, se pueden visualizar los enlaces en el paso **1. Inicio** de la barra de avance.



Figura 4 - Página principal de Trámites para solicitud y consulta

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.

Al dar clic en el enlace [Solicitar trámite](#), el sistema despliega las diferentes opciones de trámites para seleccionar ubicados en el paso [2. Hago mi solicitud](#)

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.

También podrá solicitar una copia u original de los **documentos soporte de una obligación**, o si así lo requiere, podrá 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.



Figura 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.



Figura 6 - Trámite "Revisión de obligación"

2.1.3 Liberación de Garantía

Esta opción, permite 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.



Figura 7 - Trámite "Liberación de Garantía"

2.1.4 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

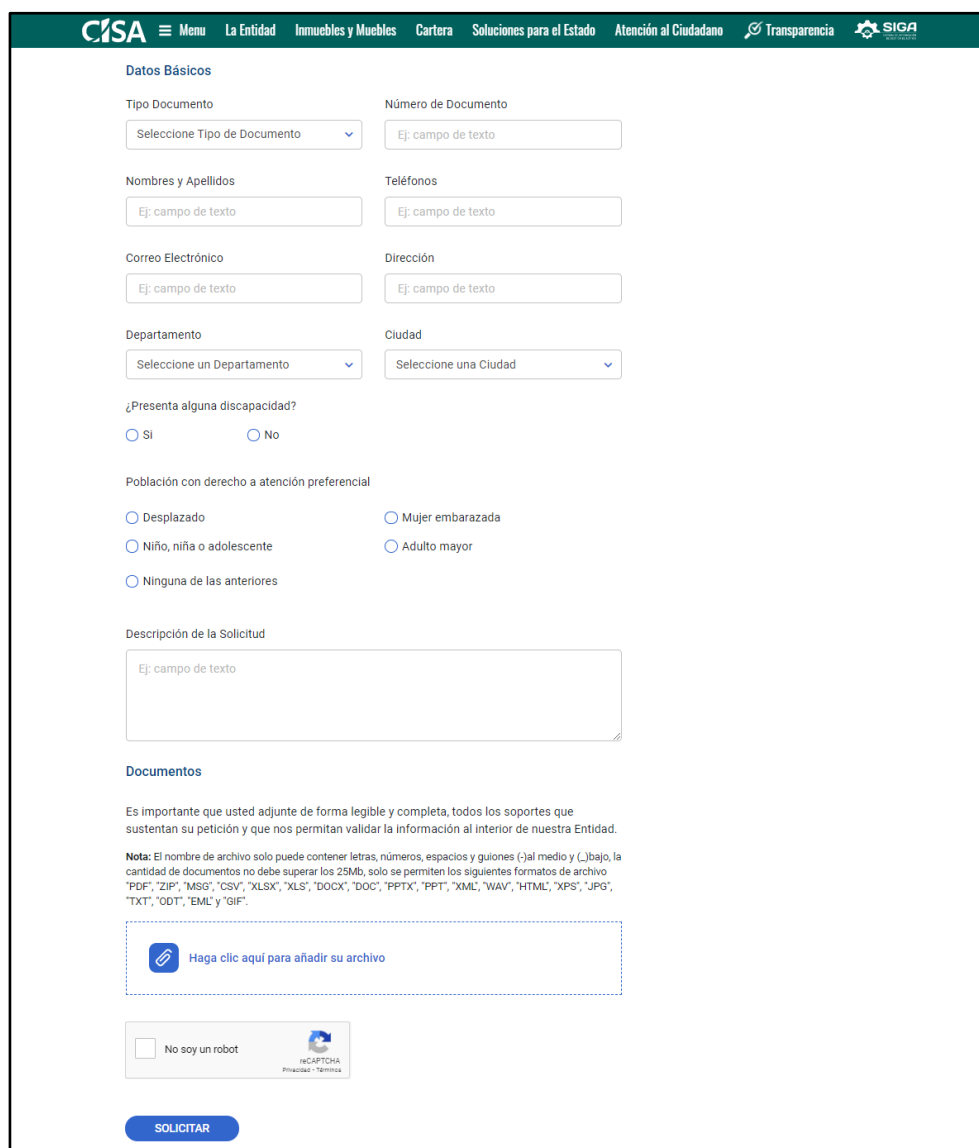
Al dar “clic” en el trámite solicitado, se despliega un formulario con los siguientes campos obligatorios (*mismos campos para los diferentes tipos de trámite*), donde debe ingresar los siguientes datos indicados para realizar la solicitud:

- **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.
- **¿Presenta alguna discapacidad?:** Corresponde al dato si la persona que hace la solicitud del trámite presenta alguna situación de discapacidad.
- **Población con derecho a atención preferencial:** Corresponde al tipo de atención preferencial que informa el solicitante, al presentar un estado de indefensión o de debilidad manifestando conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- **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.



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

Datos Básicos

Tipo Documento: Seleccione Tipo de Documento (dropdown) | Número de Documento: Ej: campo de texto (input)

Nombres y Apellidos: Ej: campo de texto (input) | Teléfonos: Ej: campo de texto (input)

Correo Electrónico: Ej: campo de texto (input) | Dirección: Ej: campo de texto (input)

Departamento: Seleccione un Departamento (dropdown) | Ciudad: Seleccione una Ciudad (dropdown)

¿Presenta alguna discapacidad?
 Sí No

Población con derecho a atención preferencial
 Desplazado Mujer embarazada
 Niño, niña o adolescente Adulto mayor
 Ninguna de las anteriores


Descripción de la Solicitud
 Ej: campo de texto (text area)

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".


Haga clic aquí para añadir su archivo (file upload icon)

No soy un robot (CAPTCHA) 

SOLICITAR (button)

Figura 8 - 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 está seguro del adjunto puede borrar el archivo dando clic en el botón “Borrar archivo” ubicado en la parte superior del cuadro.

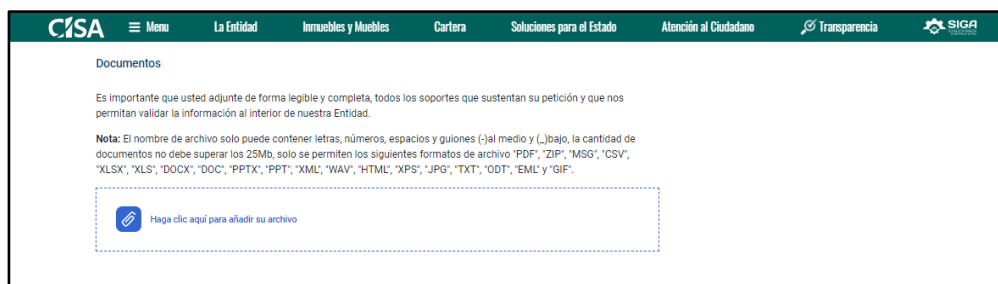


Figura 9 - Vista opción para adjuntar documentos

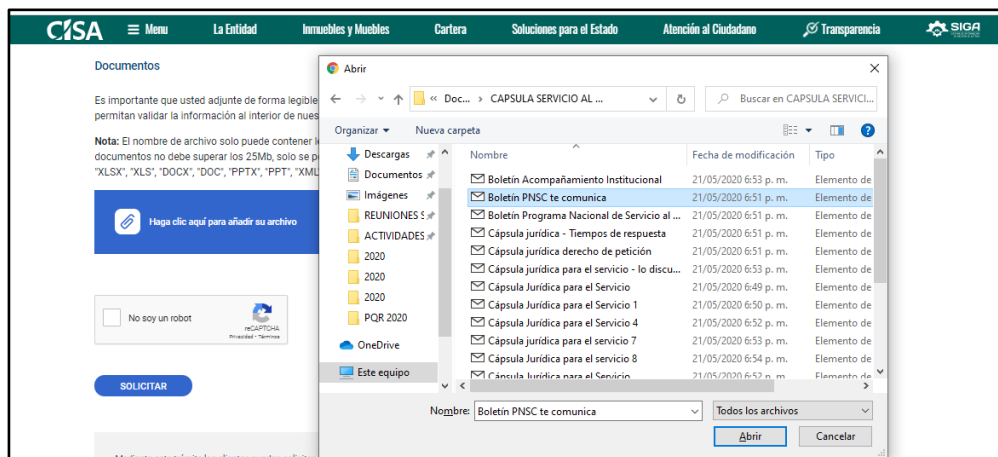


Figura 10 - Ventana para seleccionar archivo

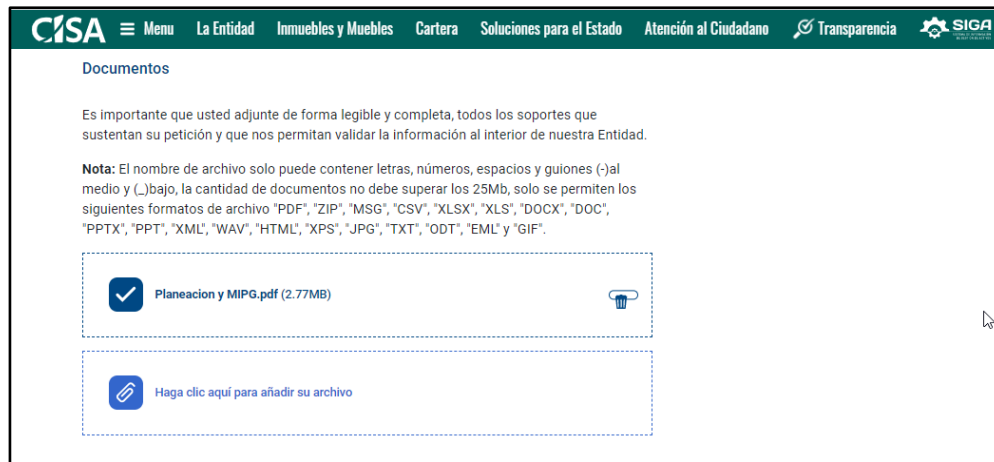


Figura 11 - Confirmación de archivo adjunto

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



Figura 12 - Mensaje al subir un archivo en extensión diferente

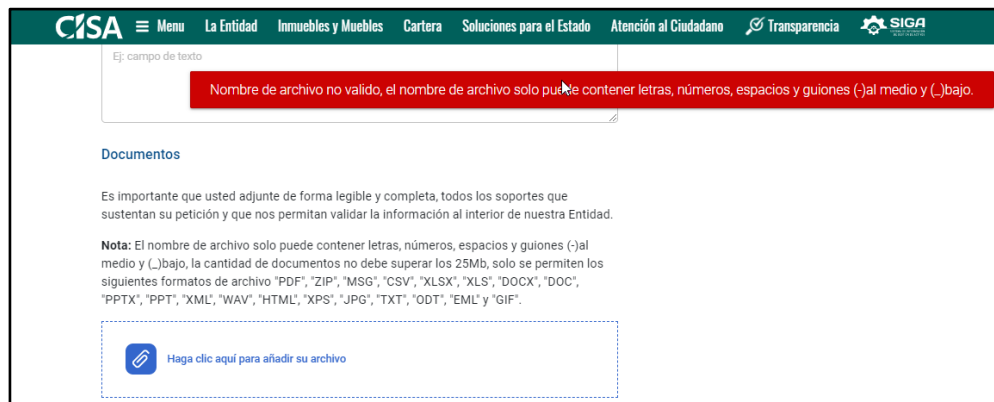


Figura 13 - Mensaje al subir documento con nombre mal escrito



Figura 14 - 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. El mensaje de confirmación se ubica en el paso **3. Procesan mi Solicitud** de la barra de avance.



Figura 15 - Vista botón "Solicitar"

Al seleccionar uno de los botones de abajo **FÁCIL** **DIFÍCIL** puede opinar sobre la experiencia con el proceso y **enviar comentarios** en un máx. de 250 caracteres para conocer sugerencias y/o consejos.



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

1 Inicio 2 Hagó mi solicitud 3 **Procesan mi solicitud** 4 Respuesta

¿Te explicamos con tutoriales?

¿Tienes dudas?

¿Cómo fue tu experiencia durante el proceso?

Solicitud de certificación Información Centrales de Riesgos

El radicado esta siendo procesado, si quiere saber el estado del radicado puede hacerlo con el siguiente número

Número del radicado:
Número de radicación 599908

Este trámite puede ser realizado ÚNICAMENTE por el(los) titular(es) y/o codeudor(es) de la obligación. En caso de que la solicitud la realice un tercero, se debe adjuntar autorización del titular de la obligación debidamente autenticada ante Notaría, adicionalmente si la obligación corresponde a una persona jurídica se debe adjuntar Certificado de Existencia y Representación Legal con vigencia no mayor a 30 días. Si el titular de la obligación falleció, se requiere aportar Registro Civil de Defunción, copia de la Cédula y Registro Civil de la persona que solicita el trámite, para acreditar parentesco.

Este mecanismo le permite enviar una solicitud de trámite, usted recibirá respuesta a vuelta de correo electrónico en los días hábiles de respuesta de acuerdo con la solicitud. Si tiene información relevante, usted puede enviarla escaneada al correo electrónico: serviciointegral@cisa.gov.co.

Señor(a) usuario, recibirá respuesta a su solicitud dentro de los siguientes 7 días hábiles. Los días establecidos en nuestra Entidad para atender su petición comienzan a contar desde el día hábil siguiente al momento de su radicación.

Figura 16 - Mensaje de confirmación de radicación de la solicitud



Fwd: Confirmación de Recepción de Solicitud No. 582293

JP Johanna Paola Manrique Morales <johannapmanrique@gmail.cc> 9:55 p. m.
Para Johanna Paola Manrique Morales

Senor(a)
JOHANNA MANRIQUE

Asunto: Confirmación de Recepción de Solicitud No. 582293

Por medio de la presente, el sistema Único de Peticiones, Quejas y Reclamos SQRCSA le informa que la solicitud con No. 582293 fue radicada el 04/12/2020 09:43:34 p.m. para su respectiva gestión, con la siguiente descripción:

Tipo de Solicitud:
PETICIÓN

Se dará respuesta a su solicitud con base a los tiempos estipulados, a partir de la fecha de radicación.

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

Gracias,

Para cualquier información o aclaración por favor comuníquese con Central de Inversiones PBX (57-1) 5460480 e indicar el número de radicación.

Por favor no responda este correo con consultas ya que no podrán ser atendidas; este correo es utilizado solamente para envíos automáticos de la información solicitada o para efectos del trámite relacionado. Si tiene alguna inquietud puede comunicarse con nosotros a las líneas de atención disponibles.

Conecta con nosotros: Facebook Twitter Youtube LinkedIn

CISA Ubicación: Dirección General en Bogotá, Calle 63 No 11-09 | Conmutador (57+1) 546 04 00 - Fax (57+1) 546 04 75 Call Center (57+1) 546 04 80 - (57+1) 546 04 66
Email: CISA@cisa.gov.co

Todas las carpetas están actualizadas. Conectado a: Microsoft Exchange 70%

Figura 17 - 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 de Trámites** dentro de la Página Web de CISA, en el paso **1. Inicio** de la barra de avance. Al dar clic en el enlace **Consultar Trámite**, el sistema envía a la sección **Consultar Radicado**, 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.

Figura 18 - 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: *Pendiente validar*, *en trámite* o *finalizado*.



Figura 19 - 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



Figura 20 - 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**.



Figura 21 - 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 en **formato pdf** “paz y salvo” con los datos correspondientes.



Figura 22 - Ingreso sección "Generar paz y salvo"



Figura 23 - Formulario para expedir un Paz y salvo

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.

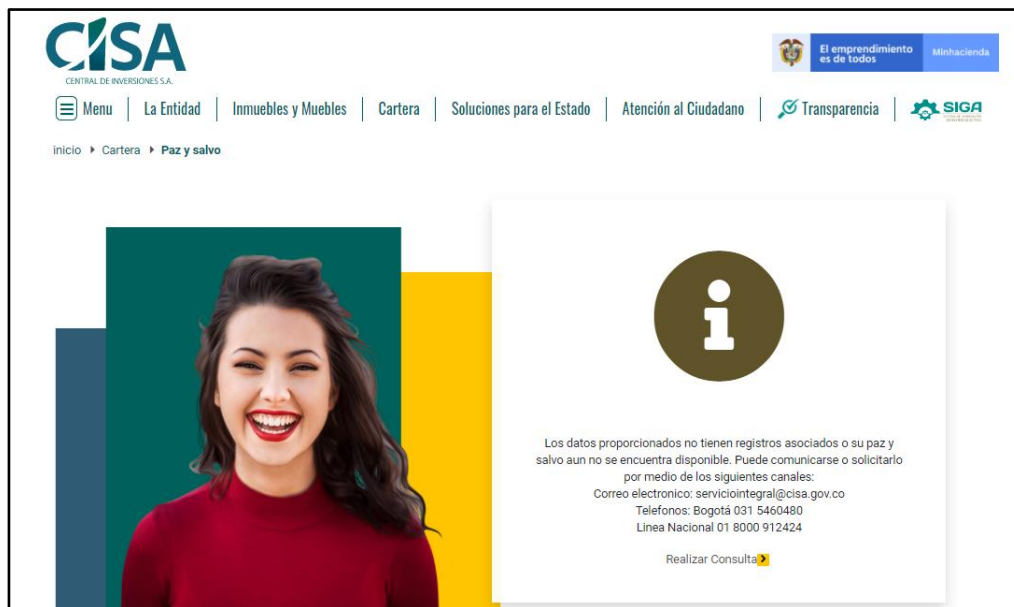


Figura 24 - Mensaje confirmando una inconsistencia en el Paz y salvo

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:



Figura 25 - 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**.



Figura 26 - 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, RECLAMO, SUGERENCIA, DENUNCIA 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, sugerencias y denuncias, 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:

- ✓ **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.

- ✓ **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.
- ✓ **DESISTIMIENTO TÁCITO:** Opera cuando el usuario no completa su petición dentro del mes otorgado para ello y guarda silencio, se procede al cierre de la solicitud.
- ✓ **INFORMACIÓN PÚBLICA:** Es todo conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.
- ✓ **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.
- ✓ **PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN:** Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las Oficinas Públicas y a que se les expida copia de estos mismos, siempre que dichos documentos conforme a la Constitución, a la Ley y las disposiciones de la Institución, lo permitan, por el secreto de reserva.
- ✓ **PETICIONES DE CONSULTA SOBRE HABEAS DATA:** Derecho que tiene los ciudadanos de presentar peticiones respetuosas de manera verbal o escrita, con el fin de conocer, actualizar, incluir, excluir y rectificar la información que se hayan recogido sobre ellos en las bases de datos de CISA.
- ✓ **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.
- ✓ **RESPUESTA PARCIAL:** Se considera como Respuesta Parcial la comunicación remitida al cliente antes del vencimiento de su petición, en la cual se informa la gestión realizada y los motivos de la demora.
- ✓ **RESPUESTA TOTAL:** Se entiende que una respuesta es total, cuando resuelve de fondo la solicitud del cliente, aunque el contenido de la respuesta sea Positivo o Negativo, caso en el cual no se considera vulnerada la petición del cliente, toda vez que la misma fue atendida en el sentido que CISA debía responder. Igualmente se considera respuesta total al traslado de requerimiento cuando CISA no es el competente para atender la solicitud del cliente.

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



Figura 27 - Tipos de petición en PQRS

5.1.2 Diligenciar formulario de solicitud

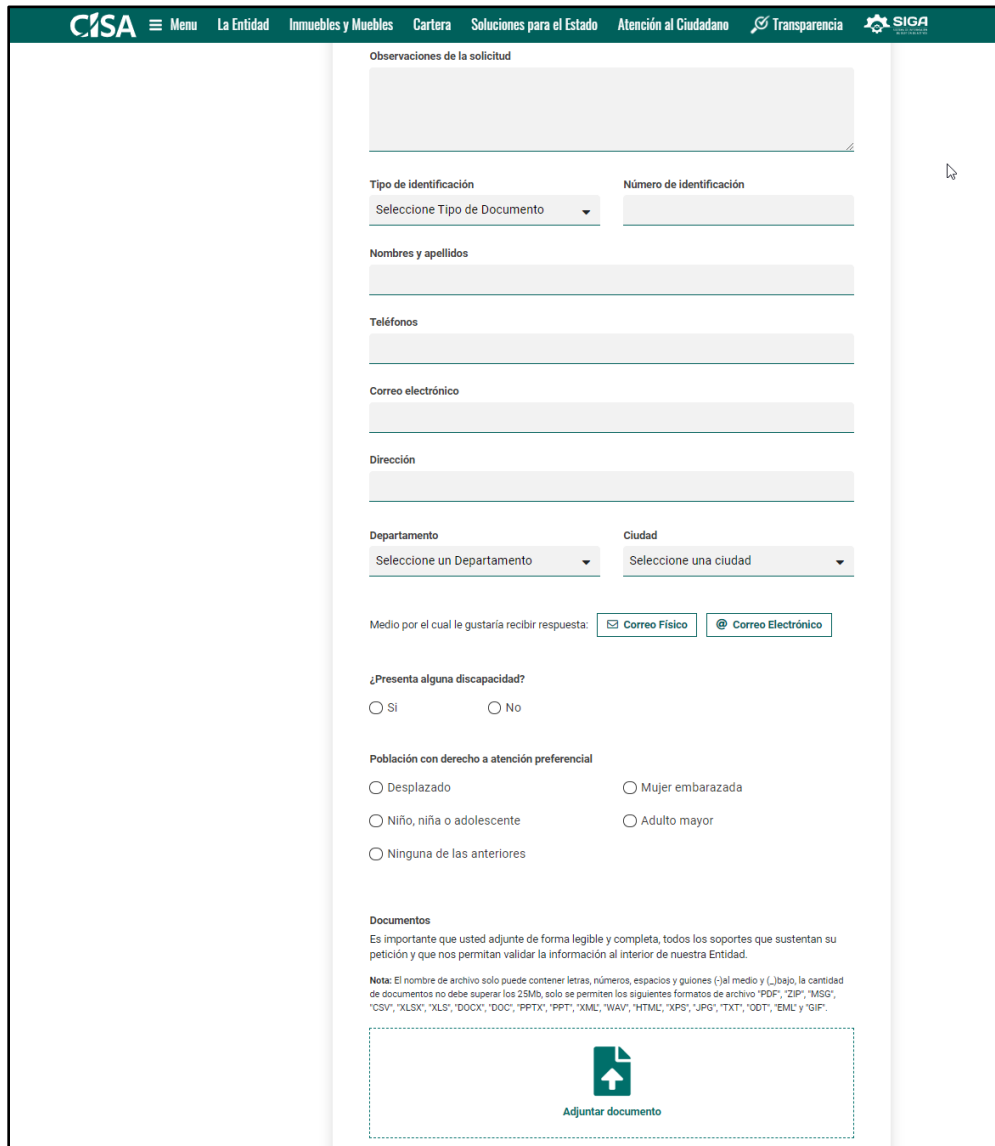
Al dar “clic” en una de las opciones de Tipo de petición, se activa un formulario con los siguientes campos obligatorios (*mismos campos para los diferentes tipos de petición*), donde debe ingresar los siguientes datos indicados para realizar la solicitud:

- **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.




The screenshot shows the 'Formulario solicitud de PQRs' on the CISA website. The form includes the following sections:

- Observaciones de la solicitud:** A large text area for providing details of the request.
- Tipo de identificación:** A dropdown menu labeled 'Seleccione Tipo de Documento'.
- Número de identificación:** A text input field.
- Nombres y apellidos:** A text input field.
- Teléfonos:** A text input field.
- Correo electrónico:** A text input field.
- Dirección:** A text input field.
- Departamento:** A dropdown menu labeled 'Seleccione un Departamento'.
- Ciudad:** A dropdown menu labeled 'Seleccione una ciudad'.
- Medio por el cual le gustaría recibir respuesta:** Two radio buttons: 'Correo Físico' and 'Correo Electrónico'.
- ¿Presenta alguna discapacidad?:** Two radio buttons: 'Sí' and 'No'.
- Población con derecho a atención preferencial:** Four radio buttons: 'Desplazado', 'Mujer embarazada', 'Niño, niña o adolescente', and 'Adulto mayor'.
- Ninguna de las anteriores:** A radio button.
- Documentos:** A section with a note: '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.' Below the note is a 'Nota:' detailing allowed file formats and a limit of 25MB per document. At the bottom of this section is a dashed box containing an 'Adjuntar documento' button with an upload icon.

Figura 28 - 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.

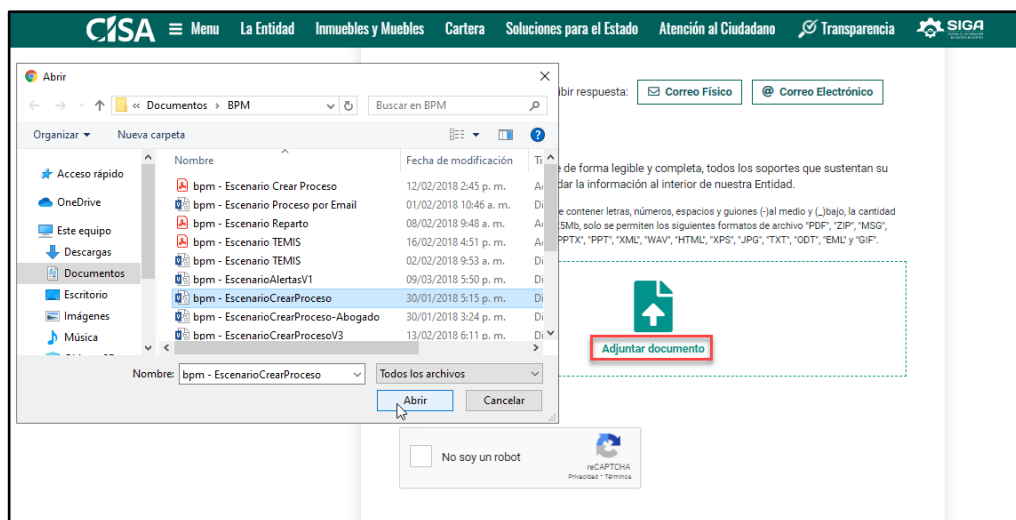


Figura 29 - Vista opción para adjuntar documentos en PQRS

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:



Figura 30 - Mensaje al subir un archivo en extensión diferente en PQRS

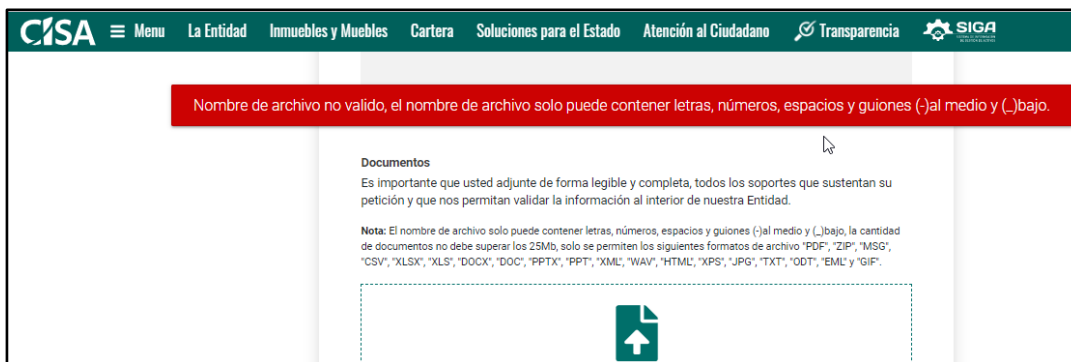


Figura 31 - Mensaje al subir documento con nombre mal escrito en PQRS



Figura 32 - Mensaje al subir documentos de mucho peso en PQRS



Figura 33 - 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.



Figura 34 - Vista botón "Solicitar" en PQRS



Figura 35 - Mensaje de confirmación de radicación de la PQRS en página web



Figura 36 - 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 de Trámites** dentro de la Página Web de CISA, en el paso **1. Inicio** de la barra de avance. Al dar clic en el enlace **Consultar Trámite**, el sistema envía a la sección **Consultar Radicado**, 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.

Figura 37 - 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*.

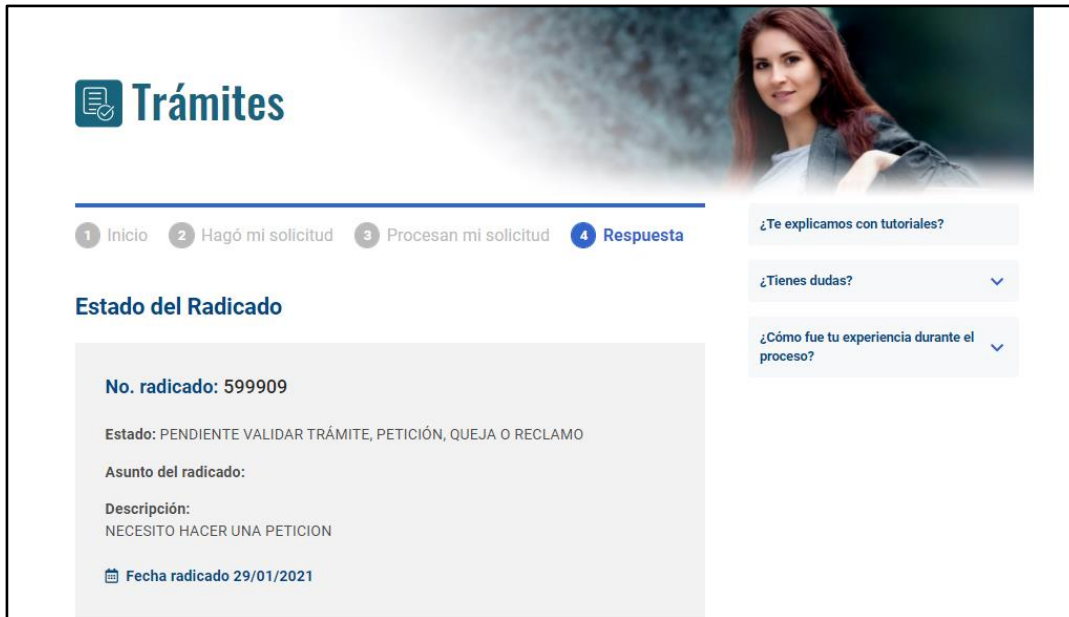


Figura 38 - Respuesta de consulta del estado actual de la PQRS

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**.



Figura 39 - Ingreso sección "Consultar Radicados de una PQRS"

6. PREGUNTAS

Esta sección para Atención al Ciudadano de CISA permite a los usuarios mediante tres preguntas básicas solucionar algunas dudas que pueden tener frente al uso de la herramienta **Trámites, Servicios y PQRS**.

1. ¿Te explicamos con tutoriales?

Este enlace lleva a desplegar en ventana externa el manual de usuario para el manejo de la herramienta.

2. ¿Tienes dudas?

Esta pestaña despliega los datos de contacto directo con CISA, sea mediante correo electrónico o el PBX.

3. ¿Cómo fue tu experiencia durante el proceso?

Esta pestaña despliega uno los botones **fácil y difícil** con los que se puede opinar sobre la experiencia durante el proceso y **enviar comentarios** en un máx. de 250 caracteres para conocer sugerencias y/o consejos.

¿Te explicamos con tutoriales?

¿Tienes dudas? ^

✉ serviciointegral@cisa.gov.co

📞 PBX (57-1) 5460480 - 018000912424

¿Cómo fue tu experiencia durante el proceso? ^

✓ FÁCIL ✗ DIFÍCIL

ENVÍA TUS COMENTARIOS

Figura 40 – Sección de preguntas en módulo Trámites, Servicios y PQRS