

CARTA DE TRATO DIGNO 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 adscrita 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 y la honestidad son lo más importante; 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 documentos y de información: 10 días hábiles
- c) Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles
- d) Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días calendario
- e) Peticiones sin competencia: 5 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 y colaboradoras 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 y las colaboradoras 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 y las colaboradoras 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 | Descripción Servicio | Horario Atención |
|--|---|---|
| Canales Virtuales | Formularios Electrónicos: https://www.cisa.gov.co , Tramites, Servicios, PQRD | Todos los días, 24 horas al día |
| | Redes Sociales: Facebook, LinkedIn, Instagram, YouTube, Tik Tok, Threads y X.com (antes Twitter) | |
| | Correo Electrónico: serviciointegral@cisa.gov.co , servicioalciudadano@cisa.gov.co , cisa@cisa.gov.co | |
| | WhatsApp: 311 7954380 | Lunes a viernes 8:00 am a 6:00 p.m Sábado 8:00 am a 2:00 p.m |
| Canales Telefónicos | Bogotá: +57 - 601 - 7 94 43 81 601 - 7 94 43 82 | Lunes a viernes 8:00 am a 5:00 p.m (Jornada Continua) |
| | Nacional: +57 - 01 8000 912 424 - +57 - 01 8000 911 188 | |
| | Agencia Insular - Centro Oriente y Dirección General (Bogotá): +57 - 601 7 94 45 19 | Lunes a viernes 8:00 am a 5:00 p.m (Jornada Continua) |
| | Agencia Norte (Barranquilla): +57 - 605 - 3 22 90 80 | |
| | Agencia Suroccidente (Cali): +57 - 602 - 3 98 19 68 | |
| Agencia Noroccidente (Medellín): +57 604 5 90 69 50 | | |
| Canales Presenciales | Oficina Relacionamento con la Ciudadanía: Calle 63 # 11-09, Bogotá Local 1 | Lunes a viernes 8:00 am a 5:30 p.m (Jornada Continua) |
| | Agencia Insular - Centro Oriente y Dirección General (Bogotá): Calle 63 # 11-09 Piso 1 | |
| | Agencia Norte (Barranquilla): Carrera 54 # 68 - 196 Oficina 203 Edificio Previsora | Lunes a viernes 8:00 am a 5:00 p.m (Jornada Continua) |
| | Agencia Suroccidente (Cali): Carrera 3 # 12-40 Oficina 1103, Edificio Centro Financiero La Ermita | |
| | Agencia Noroccidente (Medellín): calle 7 # 39 - 215 oficina 406 Edificio Torre Granahorrar | |

Elaboró: Analista de Relacionamento con la Ciudadanía

Aprobó: Jefe de Relacionamento con la Ciudadanía