

CONTENIDO

1	OBJETIVO	2
2	DESTINATARIOS	2
3	GLOSARIO	2
4	GENERALIDADES	5
5	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	6
5.1	Ingresar y Registrar un Usuario Consumidor en la Plataforma SICFacilita	6
5.2	Activación de Usuario Consumidor	11
5.3	Ingreso a la Plataforma SICFacilita	13
5.4	Radicar un Reclamo	14
5.4.1	Radicar Reclamos de Garantía de Bienes o Servicios	16
5.4.2	Radicar Reclamos de Datos Personales (Habeas Data)	20
5.4.3	Radicar Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones	23
5.5	Visualizar reclamaciones interpuestas	26
5.6	Enviar Mensaje al Facilitador	27
5.7	Detalle de la reclamación	27
5.8	Estado de la Reclamación	28
5.9	Facilitación	29
5.10	Sesión de Chat de Facilitación	30
5.11	Agenda de Chats de Facilitación	33
5.12	Visualizar Documentos Adjuntos	34
5.13	Recordar Contraseña	35
5.14	Cambiar Contraseña	36
5.15	Reportes e Informes	37
6	DOCUMENTOS RELACIONADOS	38
7	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN	38

Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:	Aprobación Metodológica por:
Nombre: Mayerly Ramírez Díaz	Nombre: Angelica Asprilla	Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz
Cargo: Coordinadora del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Cargo: Jefe Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial	Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad
		Fecha: 2022-12-29

Cualquier copia impresa, electrónica o de reproducción de este documento sin la marca de agua o el sello de control de documentos, se constituye en copia no controlada.

1 OBJETIVO

Proporcionar los lineamientos generales para el uso y gestión de los reclamos radicados en la plataforma SICFACILITA, a través del desarrollo de las actividades descritas en este documento, las cuáles serán realizadas por los consumidores que radican sus reclamos en la plataforma e instruidos por los servidores públicos o contratistas asignados del Grupo de Trabajo de Atención Ciudadano.

2 DESTINATARIOS

Este documento debe ser conocido por los servidores públicos y contratistas de la Superintendencia de Industria y Comercio, en especial los responsables del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, quienes son los encargados de instruir a los consumidores inscritos en la plataforma.

3 GLOSARIO

AUTORIZACIÓN: Consentimiento previo, expreso e informado del titular de la información para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

ACUERDO: Decisión tomada en común entre el proveedor y consumidor.

ANEXOS: Documentos generados por medio de la plataforma SICFACILITA, que están disponibles tanto en la plataforma, como en el sistema de trámites de la Superintendencia de Industria y Comercio, realizando la consulta con el respectivo radicado asignado.

BASE DE DATOS: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

COMUNICACIÓN: Mensaje electrónico enviado tanto a proveedor como a consumidor, informando respecto a novedades, citaciones, actuaciones o avances del reclamo en la plataforma SICFACILITA.

CONSUMIDOR: Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario (Art. 5), numeral 3) Ley 1480 de 2011).

CONTRATO DE TRANSACCIÓN: La transacción es un contrato en que las partes terminan extrajudicialmente un litigio pendiente o precaven un litigio eventual. ARTICULO 2469 Código Civil Colombiano.

CORREO ELECTRÓNICO: Es un servicio de red para permitir a los usuarios enviar y recibir mensajes rápidamente, mediante sistemas de comunicación electrónicos.

DATO PERSONAL: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables, de conformidad con lo previsto en el literal c) del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012.

DATO PRIVADO: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular, de acuerdo con lo previsto en el literal h) del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008.

DATO SEMIPRIVADO: “Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV” de la Ley 1266. (Literal g) del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008).

DATO PÚBLICO: “Es el dato calificado como tal según los mandatos de la Ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados”, de conformidad con lo previsto en la Ley 1266 de 2008. “Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas”. (Literal f) del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008).

DATOS SENSIBLES: Son “(...) aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promuevan intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos”. (Artículo 5 de la Ley 1581 de 2012)

DATOS PERSONALES DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES: Se debe tener en cuenta que aunque la Ley 1581 de 2012 prohíbe el tratamiento de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos que por su naturaleza son públicos, la Corte Constitucional precisó que independientemente de la naturaleza del dato, se puede realizar el tratamiento de éstos “siempre y cuando el fin que se persiga con dicho tratamiento responda al interés superior de los niños, niñas y adolescentes y se asegure sin excepción alguna el respeto a sus derechos prevalentes”. (Sentencia C-748 de 2011).

DESISTIMIENTO: cuando el solicitante por medio escrito, verbal o digital (opción SICFacilita), da a conocer a la Superintendencia de Industria y Comercio su intención de no continuar con el trámite presentado en la Entidad.

FACILITACIÓN: Conjunto de habilidades, técnicas y herramientas para crear las condiciones que permitan un desarrollo satisfactorio de los procesos grupales y personales; tanto en la consecución de sus objetivos y realización de su visión, como en la creación de un clima relacional donde reine la confianza y una comunicación fluida, empática y honesta.

FACILITADOR: Son profesionales especializados que facilitan el diálogo entre las personas que concurren a un proceso de facilitación. Son una figura neutral e imparcial que facilita el diálogo entre las partes del conflicto para que encuentren una solución.

HÁBEAS DATA: Derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bancos de datos y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales. (Artículo 1 de la Ley 1266 de 2008).

MEDIACION: Es un conjunto de actividades a través de las cuales las personas involucradas en un conflicto lo resuelven con la ayuda de un tercero neutral e imparcial, quién ayuda a identificar las diferencias y a buscar un acuerdo voluntario entre las partes.

RECLAMO: Manifestación de inconformidad de un consumidor contra un proveedor que surge en el marco de las relaciones de consumo que los vinculan.

PROVEEDOR: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro. De conformidad con lo previsto en el Artículo 5 de la Ley 1480 de 2011.

PROVEEDOR DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES O PROVEEDOR: *“Es la persona jurídica pública, mixta o privada, que de acuerdo con la Ley 1341 de 2009 se encuentra habilitada para prestar servicios de comunicaciones a terceros y es responsable de dicha prestación.”¹*

¹ Título I “Definiciones”-Resolución 5050 de 2016

SEGUIMIENTO Y CONSULTA: Mecanismo por el cual a través de la plataforma SICFACILITA, los consumidores pueden verificar toda la información, estados y documentos digitales que se generen en cada uno de sus reclamos presentados.

SICFACILITA: Herramienta web con chat de facilitación al servicio de los consumidores, para facilitar la resolución de conflictos entre proveedores y consumidores en un tiempo considerablemente menor y sin la necesidad de adelantar un proceso de demanda al interior de la entidad.

Con SICFACILITA la Superintendencia de Industria y Comercio realiza actividades de facilitación respecto de conflictos relacionados con la protección del consumidor que se encuentran enmarcados en la Ley 1480 del 2011 (Estatuto del Consumidor).

Los consumidores y proveedores aceptan que los contratos de transacción a los que lleguen con los consumidores en el portal de SICFACILITA, por medios electrónicos, tienen plena validez (Ley 527 de 1999) y generan todos los efectos legales previstos en el artículo 2469 y siguientes del Código Civil.

Los contratos de transacción que se celebren en el portal SICFACILITA, hacen tránsito a cosa juzgada (art 2483 C.C.), por lo que hay un compromiso expreso a no entablar demandas de naturaleza judicial que tenga que ver con los mismos hechos y pretensiones que se transaron.

La información registrada en este sistema virtual de información corresponde a los datos suministrados por proveedores y consumidores al momento de iniciar los trámites en el portal SICFACILITA, al igual que cualquier otra actuación judicial o administrativa bajo la gravedad del juramento y ceñidos a los postulados de buena fe, el proveedor acepta los términos y acciones legales contenidos en los artículos 288, 291 y 296 del Código Penal.

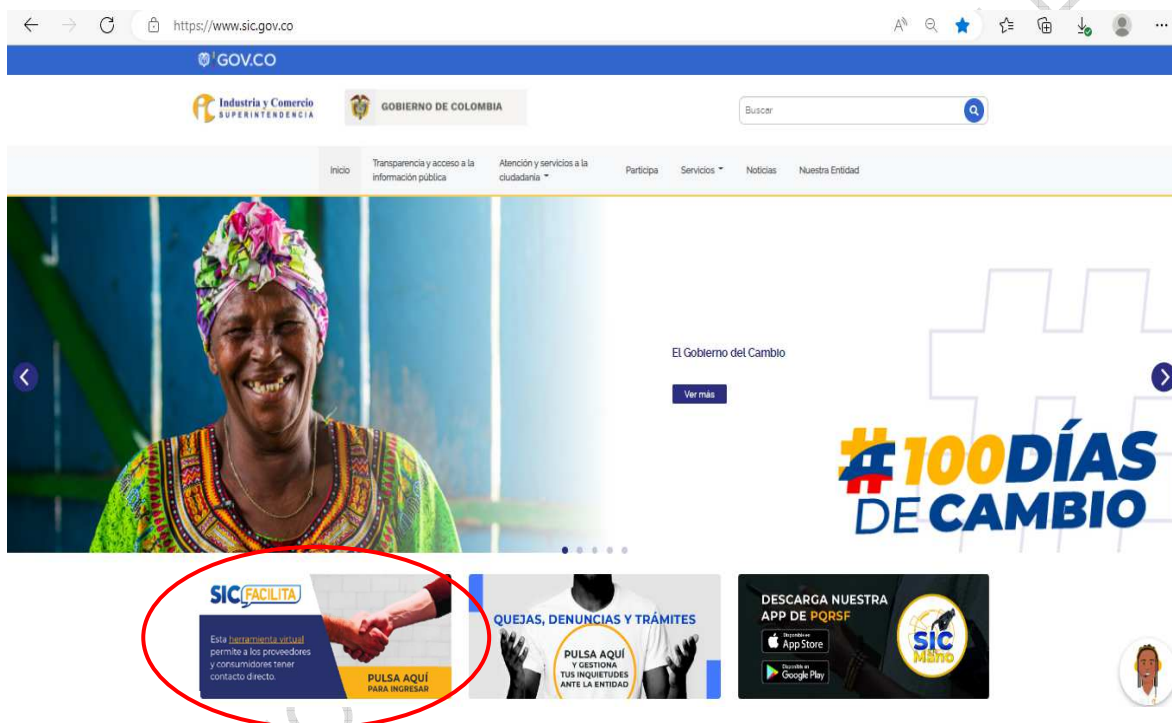
4 GENERALIDADES

El presente instructivo contiene los lineamientos para la gestión de los reclamos y uso de la plataforma SICFACILITA por parte de los consumidores que se inscriben a esta, con el objetivo de radicar una inconformidad, de acuerdo con lo estipulado en el Procedimiento SICFACILITA CS01-P01 numeral 5.1.3 *"Inscripción de Consumidores"*.

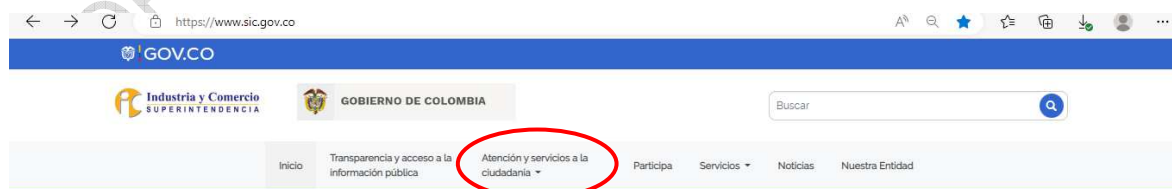
5 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1 INGRESAR Y REGISTRAR UN USUARIO CONSUMIDOR EN LA PLATAFORMA SICFACILITA

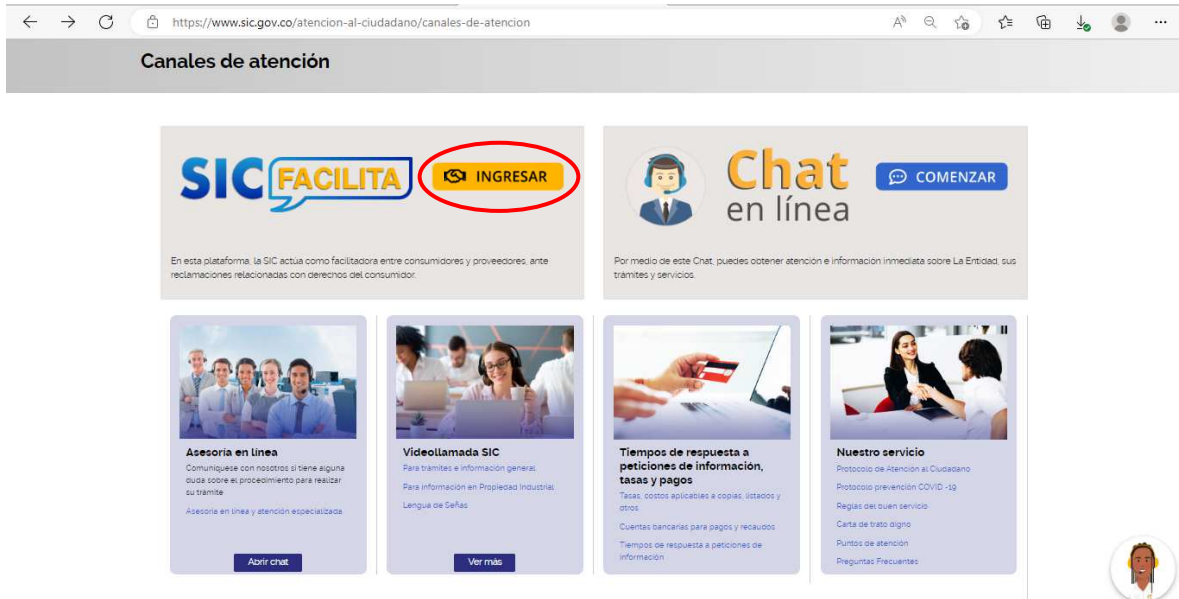
El consumidor debe ingresar a la plataforma SICFacilita, utilizando el enlace dispuesto para este fin en el sitio web de la Superintendencia de Industria y Comercio, www.sic.gov.co, dando click en el primer recuadro ubicado debajo de la sección de noticias:



Otra ruta de acceso disponible se encuentra dando click en el botón “Atención y servicios a la ciudadanía” ubicado en el menú superior de la página web:



Allí, se encontrará la sección “*Canales de atención*”, donde se debe ubicar el recuadro “SICFacilita” y dar click en el botón “*Ingresar*”:



Canales de atención

SIC FACILITA **INGRESAR**

En esta plataforma, La SIC actúa como facilitadora entre consumidores y proveedores, ante reclamaciones relacionadas con derechos del consumidor.

Chat en línea **COMENZAR**

Por medio de este Chat, puedes obtener atención e información inmediata sobre La Entidad, sus trámites y servicios.

Asesoría en línea
Comuníquese con nosotros si tiene alguna duda sobre el procedimiento para realizar su trámite.
Asesoría en línea y atención especializada.
Abrir chat

Videollamada SIC
Para trámites e información general.
Para información en Propiedad Industrial, Lengua de Señas.
Ver más

Tiempos de respuesta a peticiones de información, tasas y pagos
Tasas: costos administrativos e copias, listados y otros.
Cuentas bancarias para pagos y recaudos.
Tiempos de respuesta a peticiones de información.

Nuestro servicio
Protocolo de Atención al Ciudadano
Protocolo prevención COVID-19
Reglas del buen servicio
Carta de trato digno
Puntos de atención
Preguntas Frecuentes

El ingreso también se puede realizar directamente por el siguiente enlace:

<https://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/index.xhtml>.

El consumidor debe elegir el botón denominado “Portal del Consumidor”, ubicado en el costado superior derecho de la página.



GOV.CO

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

GOBIERNO DE COLOMBIA

SIC FACILITA

para la *garantía* de sus
productos o servicios

Portal del Consumidor
Ingresar >>

Portal del Proveedor
Ingresar >>

Cuando es la primera vez que el consumidor va a utilizar esta plataforma, debe verificar que el proveedor sobre el cual va a reclamar esté inscrito en el programa SICFacilita, lo cual puede hacerse en el home principal de la plataforma en la opción

“Para ver un listado completo de los proveedores registrados en SIC Facilita de clic aquí”.



GOV.CO

Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA

GOBIERNO DE COLOMBIA

SIC FACILITA

si esta *reportado* en centrales de riesgo

Portal del Consumidor Ingresar >>

Portal del Proveedor Ingresar >>

Para ver un listado completo de los proveedores registrados en SIC Facilita de clic aquí

Reclamo por Datos Personales

Para registrar un reclamo por Datos Personales, debe tener disponibles los siguientes documentos para ser cargados en la plataforma:

- Reclamación directa ante el proveedor (obligatoria)
- Denuncia ante fiscalía (solo para Suplantación de Identidad)
- Formato de reconocimiento de firma y huellas (opcional)

Si no cuenta con estos documentos en formato digital, no podrá realizar el registro de reclamación, ya que al final del proceso se le solicitará que los suba a SIC Facilita.

Descargue aquí

guía sobre Aspectos Prácticos sobre el Derecho de Hábeas Data

Allí, el consumidor podrá encontrar una lista completa y actualizada de los proveedores que están vinculados a la plataforma.


Proveedores registrados en SIC Facilita

(1 of 9)

SMART TRAINING SOCIETY SAS	ACADEMIA DE IDIOMAS SMART	BOGOTÁ	BOGOTÁ D. C.
ADIDAS COLOMBIA LTDA	ADIDAS	BOGOTÁ	BOGOTÁ D. C.
COLOMBIANA DE COMERCIO S.A./CORBETA S.A Y/O ALKOSTO S.A	ALKOSTO - KTRONIX	BOGOTÁ	BOGOTÁ D. C.
ALMACENES EXITO	ALMACENES EXITO	ANTIOQUIA	ENVIGADO
ALMACENES FLAMINGO S.A	ALMACENES FLAMINGO	ANTIOQUIA	MEDELLÍN
LAGOBO DISTRIBUCIONES S.A. L.G.B. S.A.	ALMACENES OPORTUNIDADES	RISARALDA	PEREIRA
DOMINA SA	ARISTAS MUEBLES DISEÑO Y DECORACION, TENDENZA, QUADRATO	BOGOTÁ	BOGOTÁ D. C.
ATRÁPALO COLOMBIA S.A.S	ATRÁPALO.COM.CO	BOGOTÁ	BOGOTÁ D. C.
AUTOTÉCNICA COLOMBIANA S.A.S	AUTECO	ANTIOQUIA	ITAGUI
AUTO STOK S.A.	AUTO STOK	BOGOTÁ	BOGOTÁ D. C.
AUTOFINANCIERA	AUTOFINANCIERA	BOGOTÁ	BOGOTÁ D. C.
AVANTEL SAS	AVANTEL	BOGOTÁ	BOGOTÁ D. C.
GRUPO BAYPORT FINANZAS	BAYPORT COLOMBIA	BOGOTÁ	BOGOTÁ D. C.
BELLA PIEL SAS	BELLA PIEL	BOGOTÁ	BOGOTÁ D. C.
IBEROMODA S.A.S.	BERSHKA	CUINDINAMARCA	CHIA
BESTRAVEL SERVICE LTDA	BESTRAVELSERVICE LTDA	BOGOTÁ	BOGOTÁ D. C.
INVERSIONES EN RECREACIÓN DEPORTE Y SALUD S.A.	BODYTECH - ATHLETIC	BOGOTÁ	BOGOTÁ D. C.
ALCANTARA ASOCIADOS S.A.S	BOSI - BOSI BAMBINO	ANTIOQUIA	ITAGUI
COMERCIALIZADORA BALDINIS.A	BOSI - WOMAN SECRET	BOGOTÁ	BOGOTÁ D. C.

(1 of 9)

Luego de ingresar al “Portal del Consumidor”, el consumidor debe elegir la opción “Registrarse”.

	INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS CONSUMIDORES	Código: CS01-I05
		Versión: 2
		Página 9 de 39



Posteriormente, el consumidor debe leer detenidamente los pasos que se requieren para realizar el registro, y de igual manera debe contar con toda la información que será solicitada durante este proceso; luego dar click en el botón “*Siguiente*”.



El consumidor debe leer detenidamente los términos y condiciones de SICFacilita. Una vez finalizada su lectura, debe dar click en el botón de aceptación de los términos y condiciones eligiendo la palabra “*SI*” y luego dar click en el botón “*Siguiente*”:



SICFACILITA

Indicaciones **Paso 1** Paso 2 Paso 3 Fin registro

REGISTRO CONSUMIDOR - Términos y condiciones de uso

TÉRMINOS Y CONDICIONES SICFACILITA

Los presentes Términos y Condiciones establecen las reglas generales bajo las cuales funcionará el programa SICFACILITA de la Superintendencia de Industria y Comercio (en adelante "SIC"), así como el uso del portal web a través del cual se desarrolla este programa.

De igual manera, los presentes Términos y Condiciones son un requisito para la inscripción del consumidor en el programa y para la activación del proveedor en la plataforma SICFACILITA, de acuerdo con lo estipulado en el Instructivo de Uso y Gestión de la Plataforma SICFacilita para los proveedores Vinculados, numeral 5.2 "Activación de Usuario Proveedor".

I. DEFINICIONES

A efectos de los presentes términos y condiciones entiéndase:

1. CONSUMIDOR: Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entiende incluido en el concepto de consumidor el de usuario[1]
2. DATO PERSONAL: Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica. Los datos personales pueden ser públicos, semiprivados o privados[2]

He leído y he entendido los términos y condiciones, que rigen el uso del sistema SIC Facilita como consumidor SI

Anterior Abandonar el registro Siguiete

Luego el consumidor debe ingresar sus datos y completar cada uno de los campos solicitados, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Seleccionar el tipo de documento (cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, tarjeta de identidad) según sea el caso.



GOV.CO

Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA GOBIERNO DE COLOMBIA

SICFACILITA

Indicaciones Paso 1 **Paso 2** Paso 3 Fin registro

REGISTRO CONSUMIDOR - Datos personales

Tipo identificación: * -- Seleccione --
Número identificación: *
Primer nombre: * -- Seleccione --
Segundo nombre:
Primer apellido: * CEDULA DE CIUDADANIA
Segundo apellido: CEDULA DE EXTRANJERIA
Dirección * TARJETA DE IDENTIDAD
Teléfono fijo:
Teléfono celular: *
Correo electrónico: * Confirmar correo electrónico: *
Departamento * -- Seleccione --
Ciudad * -- Seleccione --
Seleccione el(los) mecanismo(s) por el(los) cual(es) desea ser notificado *
 Correo Electrónico Plataforma

Anterior Siguiete

luego oprimir el botón "Siguiete".



GOV.CO

Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA GOBIERNO DE COLOMBIA

SICFACILITA

Indicaciones Paso 1 Paso 2 **Paso 3** Fin registro

REGISTRO CONSUMIDOR - Datos personales

Tipo identificación: * -- Seleccione --

Siguiete

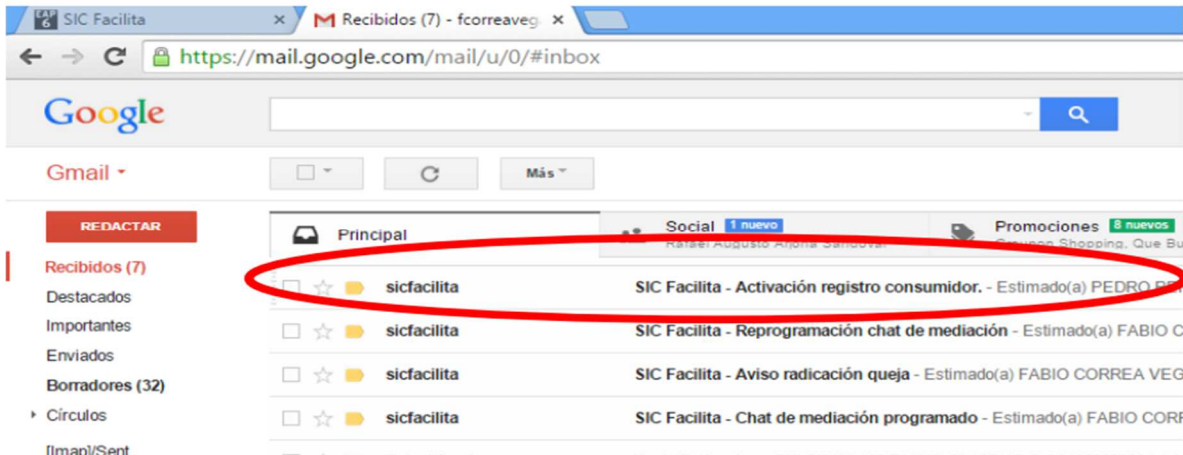
5.2 ACTIVACIÓN DE USUARIO CONSUMIDOR

Al incluir todos los datos personales que se solicitan en el formulario anterior, el sistema despliega un mensaje en el cual manifiesta que se ha enviado un email a la dirección de correo electrónico inscrita; el consumidor debe dar click en el botón “Aceptar”.

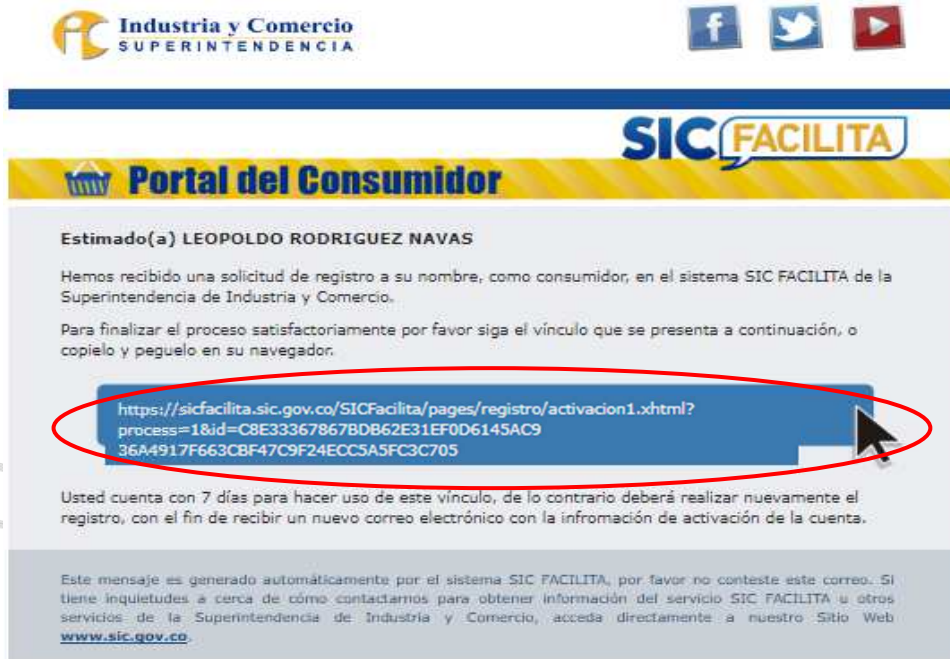



The screenshot shows the SICFACILITA Portal del Consumidor interface. A central message box titled "Envío correo activación de usuario" (User activation email sent) is displayed. The message contains the following text: "Usted recibirá un mensaje de confirmación de registro a la dirección de correo electrónico que acaba de ingresar. Recuerde revisar la carpeta 'Correo no deseado' o 'spam'." and "El mensaje incluirá un vínculo que debe seleccionar y abrir para poder continuar con el proceso de registro y creación de su reclamo. Este vínculo tendrá una vigencia de 24 horas. Si no realiza el proceso durante este período de tiempo, deberá realizar el proceso nuevamente." A blue button labeled "Aceptar" (Accept) is circled in red at the bottom of the message box. The background shows the website header with logos for GOV.CO, Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA, and GOBIERNO DE COLOMBIA.

El consumidor debe ingresar al correo electrónico inscrito, y validar la llegada del mensaje de SICFacilita; si este, no aparece en la bandeja de entrada, es importante revisar en la carpeta de spam o de correos no deseados.



El consumidor debe abrir el correo que llegó desde SICFacilita, con el asunto “Activación registro consumidor”, y desde allí hacer click en el link adjunto. También puede copiar esta URL en la barra de direcciones del navegador.



	<p>INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS CONSUMIDORES</p>	Código: CS01-I05
		Versión: 2
		Página 13 de 39

Al realizar ese procedimiento, aparece un mensaje indicando que la activación se ha realizado con éxito. El consumidor debe dar click en el botón “Finalizar”.



Luego de finalizar la activación, al correo electrónico registrado por el consumidor llegará un nuevo mensaje de confirmación de datos, que contiene su usuario y contraseña para ingresar a SICFacilita.



5.3 INGRESO A LA PLATAFORMA SICFACILITA

Luego de estar activo en la plataforma conforme a lo indicado en el punto 5.2 de este instructivo, el consumidor debe ingresar utilizando la ruta de acceso indicada en el punto 5.1 de este instructivo.

Para ingresar, el consumidor debe digitar el usuario asignado (el usuario es el número de identificación con el cual el consumidor se inscribió en la plataforma), la contraseña (la cual es enviada al correo electrónico) e indicar que no es robot en el botón dispuesto para ello, luego debe dar click en el botón “Ingresar”.



GOV.CO

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

GOBIERNO DE COLOMBIA

SICFACILITA

Portal del Consumidor

Protege su derecho fundamental de Habeas Data (conocer, actualizar y rectificar sus datos)

Ingreso Consumidores

Identificación

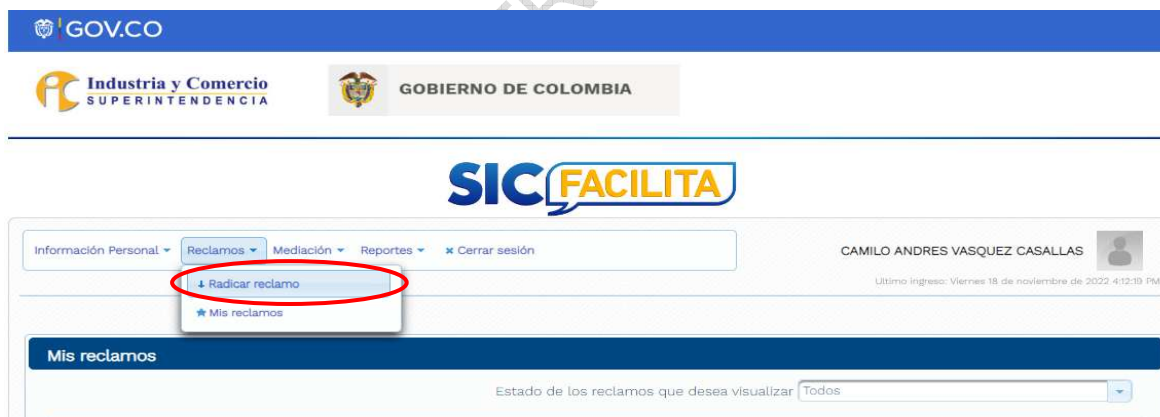
Contraseña

No soy un robot 

Ingresar Recordar contraseña

5.4 RADICAR UN RECLAMO

Para radicar su reclamo, el consumidor debe dirigirse a la segunda opción que aparece en la parte superior izquierda de la plataforma “Reclamos” y luego “Radicar reclamo”.




GOV.CO

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

GOBIERNO DE COLOMBIA

SICFACILITA

Información Personal ▾ Reclamos ▾ Mediación ▾ Reportes ▾ ✕ Cerrar sesión

CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS 

Último ingreso: Viernes 18 de noviembre de 2022 4:12:19 PM

↓ Radicar reclamo

★ Mis reclamos

Mis reclamos

Estado de los reclamos que desea visualizar: Todos

El consumidor debe tener en cuenta que, actualmente SICFacilita recibe reclamos relacionados con garantías de productos y servicios, promociones y ofertas, publicidad engañosa, ventas a distancia, incumplimientos de entregas, suplantación de identidad, reportes en centrales de riesgos y servicios de telecomunicación.

Por lo anterior, el consumidor debe elegir entre tres módulos disponibles en la plataforma, de acuerdo con el tipo de reclamación que desee radicar. Los módulos disponibles son:

Garantía de Bienes o Servicios: A través de este módulo los consumidores podrán presentar reclamos en temas relacionados con el Estatuto del Consumidor o Ley 1480 de 2011, con el fin de lograr una resolución de sus inconformidades frente al suministro de bienes y/o prestación de servicios por parte de proveedores que se encuentren vinculados a la plataforma SICFacilita.

Los siguientes son algunos de los reclamos que pueden ser resueltos en este módulo:

- Incumplimiento de garantías y de las condiciones del bien o servicio
- Inconvenientes en contratos de adhesión
- Publicidad e información engañosa
- Inconvenientes con servicios turísticos
- Inconvenientes con compras financiadas
- Inconvenientes con servicios financieros con proveedores que no se encuentre vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia y que se encuentra vinculados a SICFacilita.

Datos Personales (Habeas Data): A través de este módulo los ciudadanos podrán presentar reclamos relacionados con presunta vulneración a su derecho fundamental de Habeas Data (conocer, actualizar y rectificar sus datos).

De conformidad con la Ley 1266 de 2008 (Ley de Habeas Data), el ciudadano debe presentar un reclamo previo a la fuente de información (entidad o proveedor que reporta la información).

Cuando no le den respuesta o el ciudadano no esté de acuerdo con esta, podrá acudir a presentar su reclamo en la plataforma SICFacilita, teniendo en cuenta que el proveedor debe estar vinculado a esta.

Los siguientes son algunos de los reclamos que pueden ser resueltos en este módulo:

- Suplantación de identidad (si el reclamo es por este motivo, además del reclamo previo, se debe aportar denuncia ante la fiscalía general de la Nación)
- Reportes a centrales de riesgo sin comunicación previa al ciudadano
- Actualización de un reporte ante centrales de riesgo

Servicios de Telecomunicaciones: A través de este módulo los usuarios podrán presentar reclamos relacionados con inconvenientes presentados con proveedores de servicios de telecomunicaciones, que se encuentren vinculados en la plataforma SICFacilita.

Estos servicios son de los que trata la Ley 1341 de 2009, los cuales proporcionan la capacidad de envío y/o recibo de información, de acuerdo con las condiciones para la prestación de tales servicios, previamente pactadas entre un proveedor y un usuario.

Entre estos servicios se encuentran la telefonía fija, móvil, internet y televisión.

Los siguientes son algunos de los inconvenientes por los cuales se puede reclamar en este módulo:

- Facturación del servicio
- modificación del contrato
- Mensajes de contenido y aplicaciones
- Cambios de plan
- Roaming Internacional



5.4.1 Radicar Reclamos de Garantía de Bienes o Servicios

Luego de ingresar por la ruta indicada en el punto 5.4, si el reclamo está relacionado por inconvenientes de productos o servicios, el consumidor debe elegir la opción "Garantía de Equipos".



Al seleccionar la opción indicada, aparecerá un formulario y lo primero que debe hacer el consumidor es seleccionar contra que proveedor va a realizar su reclamación, en la opción “Escriba el nombre del proveedor contra el que desea presentar su reclamo”; allí, el consumidor podrá escribir el nombre del proveedor, si este está inscrito aparecerá en la pantalla y el consumidor podrá elegirlo.



GOV.CO

Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA GOBIERNO DE COLOMBIA

SICFACILITA

Información Personal Reclamos Mediación Reportes Cerrar sesión CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS

Último ingreso: Viernes 18 de noviembre de 2022 4:12:19 PM

Radicar reclamo

Información proveedor

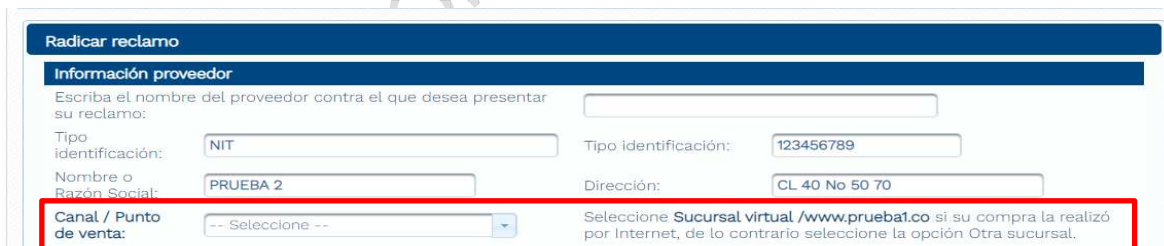
Escriba el nombre del proveedor contra el que desea presentar su reclamo: PRUEBA

No. identificación	Razón Social	Nombre Comercial
123456789	PRUEBA 2	PRUEBA 2

Tipo identificación:

Nombre o Razón Social:

Después de seleccionar el proveedor, el consumidor debe seleccionar la sucursal del proveedor, en donde realizó la compra de su producto o servicio, en la opción “Canal / Punto de Venta”.



Radicar reclamo

Información proveedor

Escriba el nombre del proveedor contra el que desea presentar su reclamo:

Tipo identificación: Tipo identificación:

Nombre o Razón Social: Dirección:

Canal / Punto de venta: Seleccione **Sucursal virtual /www.prueba1.co** si su compra la realizó por Internet, de lo contrario seleccione la opción Otra sucursal.

En el formulario, el consumidor debe confirmar si ya realizó la reclamación directa al proveedor; sino es así, el consumidor debe seleccionar “NO”.

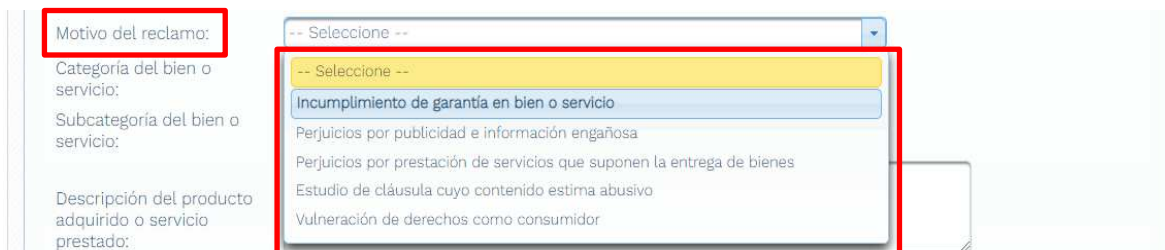


Ya reclamó directamente al proveedor por esta misma situación?:

Motivo del reclamo:

Categoría del bien o servicio:

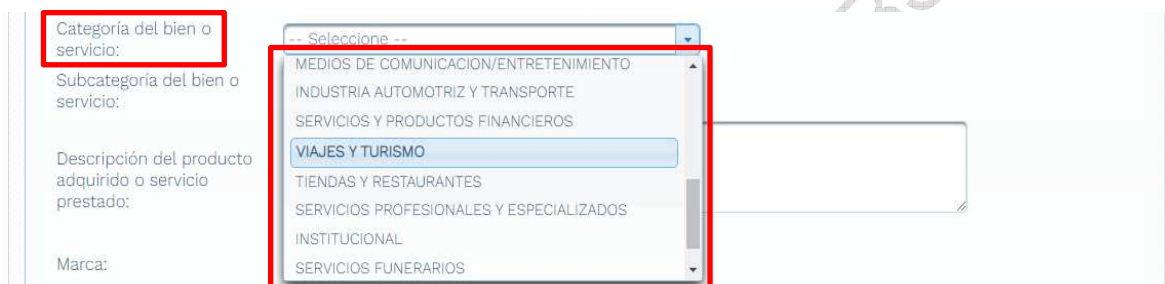
Posteriormente, el consumidor debe seleccionar el motivo por el cual va a realizar su reclamación.



Motivo del reclamo: -- Seleccione --

- Incumplimiento de garantía en bien o servicio
- Perjuicios por publicidad e información engañosa
- Perjuicios por prestación de servicios que suponen la entrega de bienes
- Estudio de cláusula cuyo contenido estima abusivo
- Vulneración de derechos como consumidor

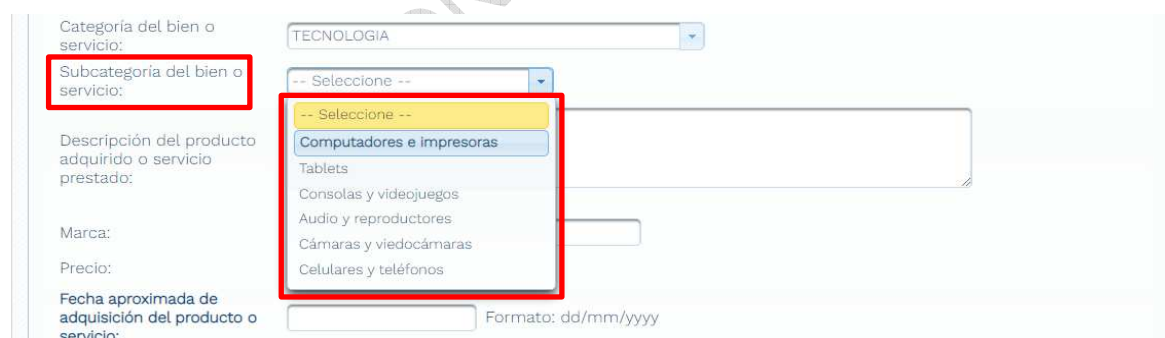
De igual manera, el consumidor debe seleccionar la categoría a la cual pertenece el producto o servicio que da lugar a su reclamación.



Categoría del bien o servicio: -- Seleccione --

- MEDIOS DE COMUNICACION/ENTRETENIMIENTO
- INDUSTRIA AUTOMOTRIZ Y TRANSPORTE
- SERVICIOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS
- VIAJES Y TURISMO
- TIENDAS Y RESTAURANTES
- SERVICIOS PROFESIONALES Y ESPECIALIZADOS
- INSTITUCIONAL
- SERVICIOS FUNERARIOS

Posteriormente, el consumidor debe seleccionar la subcategoría a la cual pertenece el producto o servicio por el cual va a reclamar.

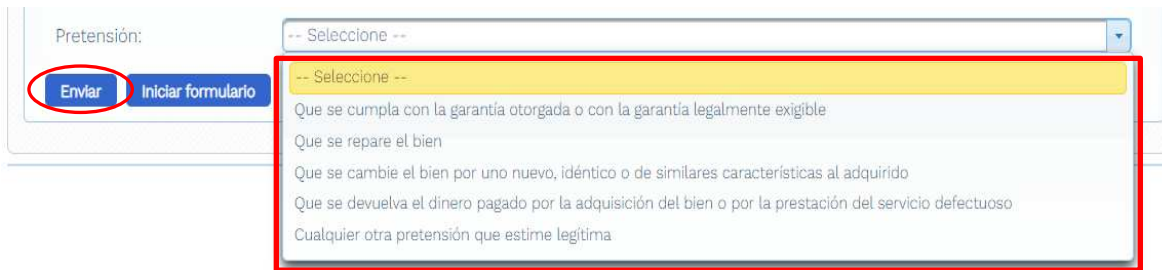


Subcategoría del bien o servicio: -- Seleccione --

- Computadores e impresoras
- Tablets
- Consolas y videojuegos
- Audio y reproductores
- Cámaras y videocámaras
- Celulares y teléfonos

Luego de completar los campos solicitados anteriormente, el consumidor debe realizar la descripción del producto o servicio, indicar la fecha de adquisición, el precio, la fecha en que presento la inconformidad y explicar claramente su inconformidad.

Para finalizar el formulario, el consumidor debe seleccionar la pretensión concreta de su reclamo y posteriormente debe hacer click en el botón "Enviar".



Pretensión:

-- Seleccione --

-- Seleccione --

- Que se cumpla con la garantía otorgada o con la garantía legalmente exigible
- Que se repare el bien
- Que se cambie el bien por uno nuevo, idéntico o de similares características al adquirido
- Que se devuelva el dinero pagado por la adquisición del bien o por la prestación del servicio defectuoso
- Cualquier otra pretensión que estime legítima

Enviar Iniciar formulario

Luego de diligenciar y enviar el formulario, aparecerá un aviso con el número de radicación asignado y el consumidor puede incluir anexos en la reclamación; para ello, debe dar click en el botón “Anexar documento”, ya que una vez finalizada la radicación del reclamo no será posible anexar nuevos documentos, se podrán anexar nuevos documentos únicamente en el chat de mediación, en el evento de que este se lleve a cabo.



Confirmación radicación reclamo

✓ El registro del reclamo se ha realizado satisfactoriamente. El número de trámite para su seguimiento es:
22-457251-0

En algunos momentos recibirá un correo electrónico con la confirmación del reclamo radicado y de ser necesario un correo electrónico adicional con la citación al chat de mediación.

Recuerde consultar constantemente su correo electrónico, ya que allí recibirá notificaciones que le informan de la actividad realizada sobre su reclamo.

Para ver la lista completa de sus reclamos seleccione en el menú, la opción **Reclamos** y luego **Mis reclamos**

Si desea anexar documentos que soporten este reclamo, por favor, de clic en el botón **Anexar documento** que se encuentra a continuación, de lo contrario de clic en el botón **Finalizar**

Anexar documento Finalizar

Luego de anexar los documentos correspondientes, el consumidor debe dar click en el botón “Finalizar” para culminar con la radicación de su reclamo.



Confirmación radicación reclamo

✓ El registro del reclamo se ha realizado satisfactoriamente. El número de trámite para su seguimiento es:
22-457251-0

En algunos momentos recibirá un correo electrónico con la confirmación del reclamo radicado y de ser necesario un correo electrónico adicional con la citación al chat de mediación.

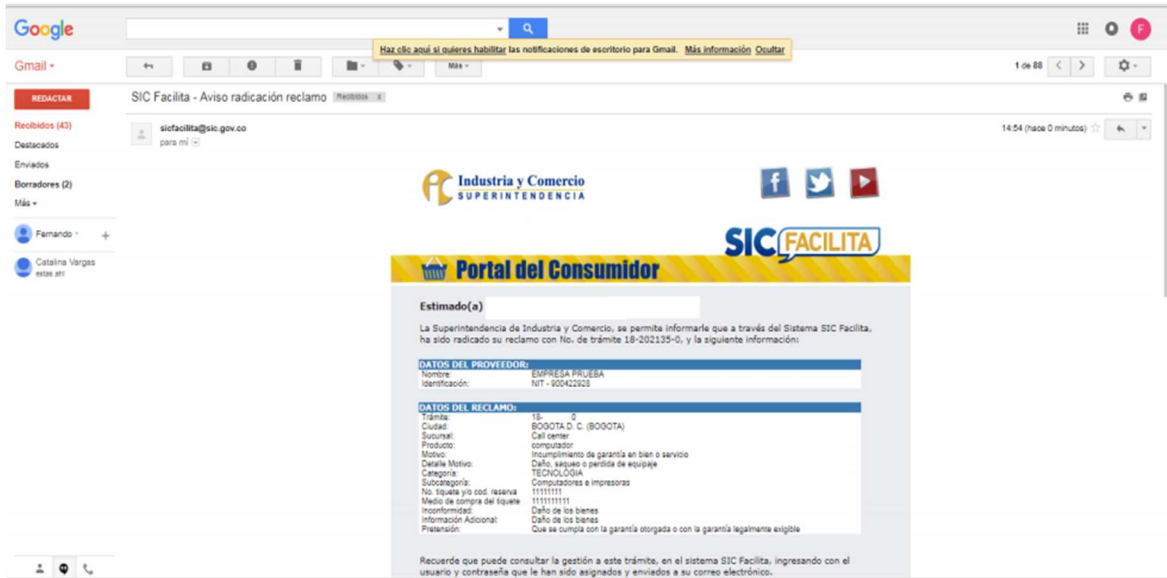
Recuerde consultar constantemente su correo electrónico, ya que allí recibirá notificaciones que le informan de la actividad realizada sobre su reclamo.

Para ver la lista completa de sus reclamos seleccione en el menú, la opción **Reclamos** y luego **Mis reclamos**

Si desea anexar documentos que soporten este reclamo, por favor, de clic en el botón **Anexar documento** que se encuentra a continuación, de lo contrario de clic en el botón **Finalizar**

Anexar documento Finalizar

Inmediatamente después de finalizar, al correo electrónico del consumidor le llegará un mensaje denominado “Aviso radicación reclamo”, con todos los datos de la reclamación interpuesta.



5.4.2 Radicar Reclamos de Datos Personales (Habeas Data)

Si el consumidor va a realizar una reclamación por Datos personales, debe tener en cuenta que el proveedor contra el cual va a interponer la reclamación atienda este tipo de solicitudes a través de SICFacilita.

Para ello, luego de ingresar por la ruta indicada en el punto 5.4 y seleccionar el proveedor contra el cual desea interponer su reclamo, debe elegir la opción "Datos Personales" que aparecerá solo en caso de que el proveedor atienda reclamos por esta causa.



Antes de proceder a radicar, el consumidor debe tener en cuenta que para los reclamos de suplantación de identidad o para reportes o actualización de

información ante las centrales de riesgo, es obligatorio que anexe los siguientes documentos:

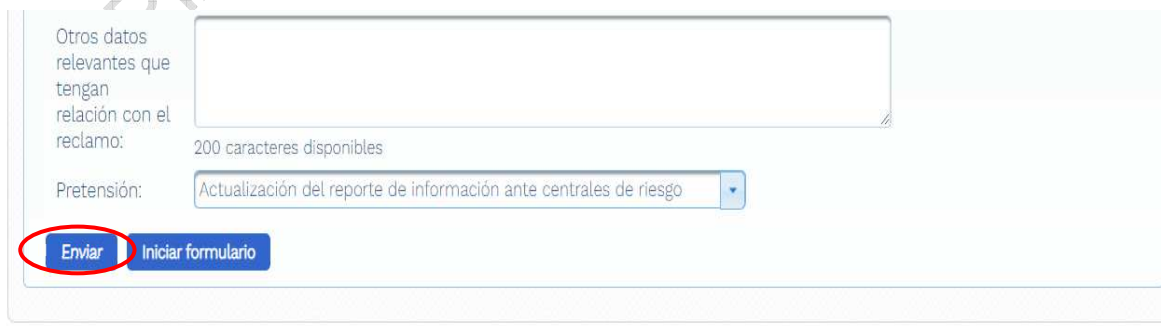
- Reclamación directa ante el proveedor
- Denuncia ante la Fiscalía General de la Nación (obligatorio solo para los reclamos de suplantación de identidad)
- Formato de reconocimiento de firma y huellas (opcional para los reclamos de suplantación de identidad)



The screenshot shows the SICFACILITA Portal del Consumidor interface. A modal window titled "Tenga en cuenta que..." (Keep in mind that...) is displayed, indicating that to register a claim for Personal Data, the user must have certain documents available for upload. The required documents are: Reclamación directa ante el proveedor (obligatorio), Denuncia (solo para Suplantación de Identidad), and Formato de reconocimiento de firma y huellas (opcional). A note states that if these documents are not in digital format, the user cannot register the claim, and they will be requested to upload them to SICFACILITA. The modal includes two buttons: "Continuar con la radicación del reclamo" (Continue with the filing of the claim) and "Cancelar la radicación del reclamo" (Cancel the filing of the claim).

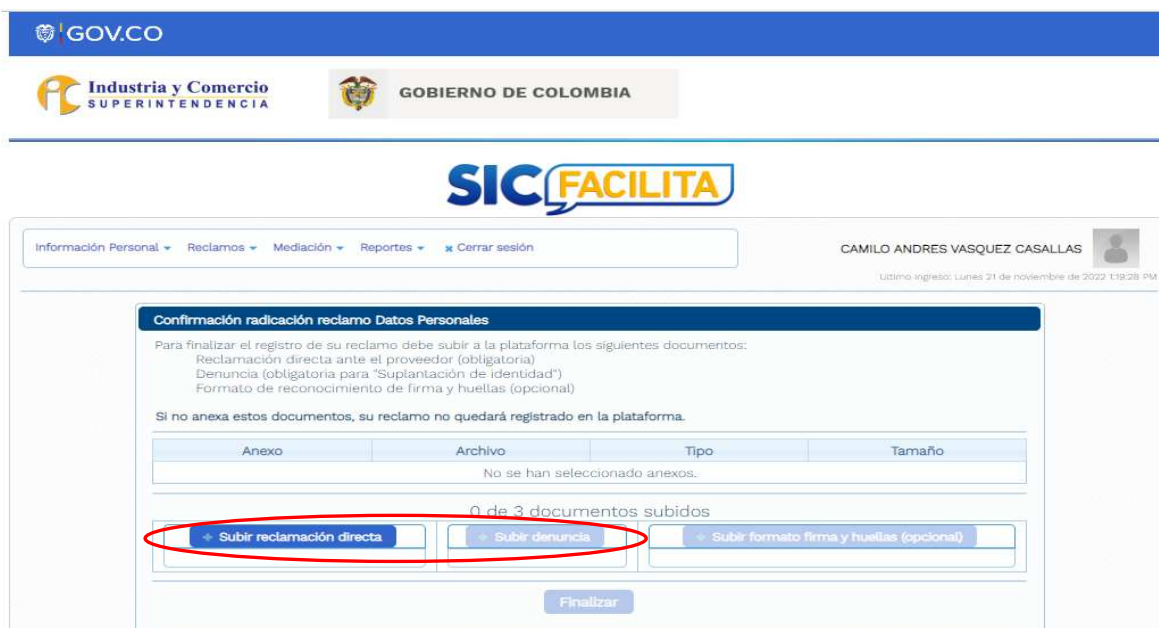
El consumidor debe diligenciar en el formulario el motivo del reclamo, la categoría del bien o servicio, la subcategoría del bien y servicio, el número de radicado del reclamo directo, la descripción del producto adquirido o servicio prestado, su inconformidad y la pretensión de su reclamo.

Al terminar de diligenciar la totalidad del formulario, el consumidor debe hacer click en el botón "Enviar".



The screenshot shows the final step of the form completion. It includes a text area for "Otros datos relevantes que tengan relación con el reclamo:" with a character count of "200 caracteres disponibles". Below this is a dropdown menu for "Pretensión:" with the selected option "Actualización del reporte de información ante centrales de riesgo". At the bottom, there are two buttons: "Enviar" (highlighted with a red circle) and "Iniciar formulario".

Luego de diligenciar y enviar el formulario, el consumidor debe adjuntar los documentos solicitados y que son obligatorios para los reclamos de Datos Personales.



GOV.CO

Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA

GOBIERNO DE COLOMBIA

SICFACILITA

Información Personal | Reclamos | Mediación | Reportes | Cerrar sesión

CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS

Último ingreso: Lunes 21 de noviembre de 2022 1:19:28 PM

Confirmación radicación reclamo Datos Personales

Para finalizar el registro de su reclamo debe subir a la plataforma los siguientes documentos:
Reclamación directa ante el proveedor (obligatoria)
Denuncia (obligatoria para "Suplantación de identidad")
Formato de reconocimiento de firma y huellas (opcional)

Si no anexa estos documentos, su reclamo no quedará registrado en la plataforma.

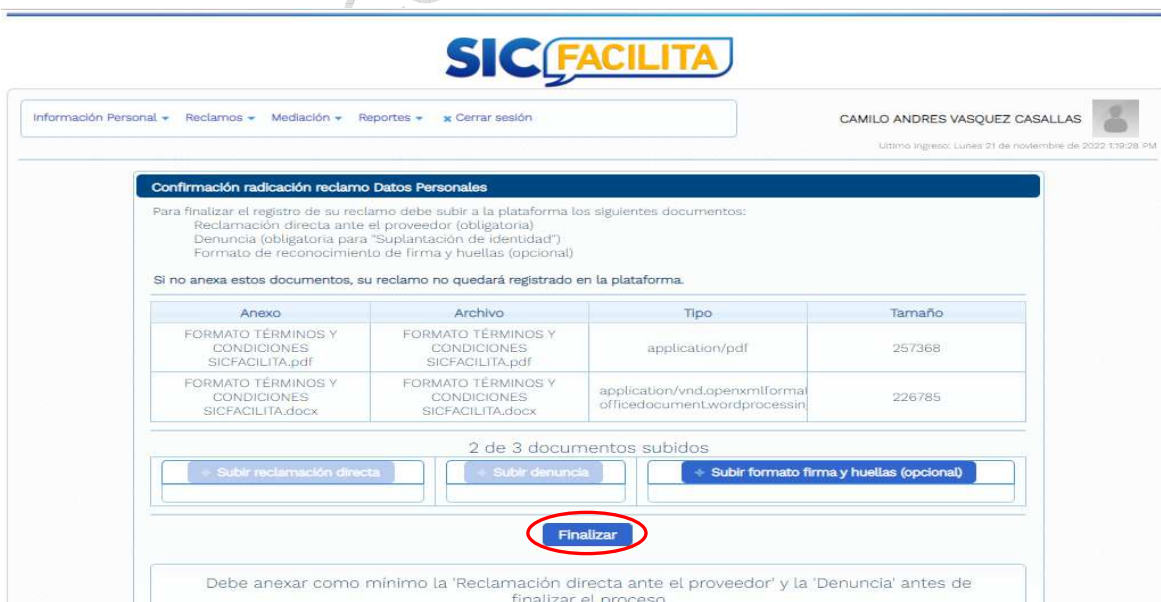
Anexo	Archivo	Tipo	Tamaño
No se han seleccionado anexos.			

0 de 3 documentos subidos

[+ Subir reclamación directa](#) [+ Subir denuncia](#) [+ Subir formato firma y huellas \(opcional\)](#)

[Finalizar](#)

Luego de subir los documentos iniciales obligatorios, se habilitan los botones para subir el Formato de firma y huellas (el cual es opcional) y también se habilita el botón de "Finalizar".



SICFACILITA

Información Personal | Reclamos | Mediación | Reportes | Cerrar sesión

CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS

Último ingreso: Lunes 21 de noviembre de 2022 1:19:28 PM

Confirmación radicación reclamo Datos Personales

Para finalizar el registro de su reclamo debe subir a la plataforma los siguientes documentos:
Reclamación directa ante el proveedor (obligatoria)
Denuncia (obligatoria para "Suplantación de identidad")
Formato de reconocimiento de firma y huellas (opcional)

Si no anexa estos documentos, su reclamo no quedará registrado en la plataforma.

Anexo	Archivo	Tipo	Tamaño
FORMATO TÉRMINOS Y CONDICIONES SICFACILITA.pdf	FORMATO TÉRMINOS Y CONDICIONES SICFACILITA.pdf	application/pdf	257368
FORMATO TÉRMINOS Y CONDICIONES SICFACILITA.docx	FORMATO TÉRMINOS Y CONDICIONES SICFACILITA.docx	application/vnd.openxmlformats-officedocument.wordprocessingml	226785

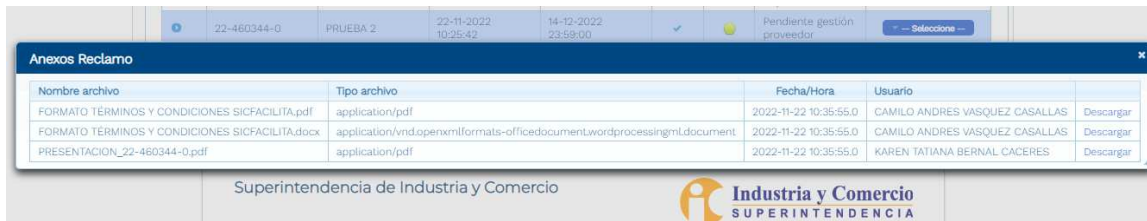
2 de 3 documentos subidos

[+ Subir reclamación directa](#) [+ Subir denuncia](#) [+ Subir formato firma y huellas \(opcional\)](#)

[Finalizar](#)

Debe anexar como mínimo la 'Reclamación directa ante el proveedor' y la 'Denuncia' antes de finalizar el proceso

Al finalizar, la reclamación quedará radicada con los anexos correspondientes.



Nombre archivo	Tipo archivo	Fecha/Hora	Usuario	
FORMATO TERMINOS Y CONDICIONES SICFACILITA.pdf	application/pdf	2022-11-22 10:35:55.0	CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS	Descargar
FORMATO TERMINOS Y CONDICIONES SICFACILITA.docx	application/vnd.openxmlformats-officedocument.wordprocessingml.document	2022-11-22 10:35:55.0	CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS	Descargar
PRESENTACION_22-460344-0.pdf	application/pdf	2022-11-22 10:35:55.0	KAREN TATIANA BERNAL CACERES	Descargar

De igual manera, inmediatamente después de finalizar, al correo electrónico del consumidor le llegará un mensaje denominado “Aviso radicación reclamo”, con todos los datos de la reclamación interpuesta.

5.4.3 Radicar Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones

Si el consumidor va a realizar una reclamación por Servicios de Telecomunicaciones, debe tener en cuenta que el proveedor contra el cual va a interponer la reclamación atiende este tipo de solicitudes a través de SICFacilita.

Para ello, luego de ingresar por la ruta indicada en el punto 5.4 y seleccionar el proveedor contra el cual desea interponer su reclamo, debe elegir la opción “Servicios de Telecomunicaciones” que aparecerá solo en caso de que el proveedor atiende reclamos por esta causa.



GOV.CO

Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA

GOBIERNO DE COLOMBIA

SICFACILITA

Desea registrar su reclamación por:

Escriba el nombre del proveedor contra el que desea presentar su reclamo:

Antes de proceder a radicar el reclamo, el consumidor debe tener en cuenta los documentos a adjuntar y leer detenidamente las recomendaciones y restricciones para este tipo de reclamaciones.

Para servicios de Telecomunicaciones no se puede acceder a SICFacilita si:

1. Por los mismos hechos de la solicitud el consumidor tiene una denuncia y/o recurso de apelación en curso ante la SIC.

2. El consumidor desea radicar una solicitud de silencio administrativo positivo, incumplimiento de favorabilidad o incumplimiento de una resolución emitida por la SIC.

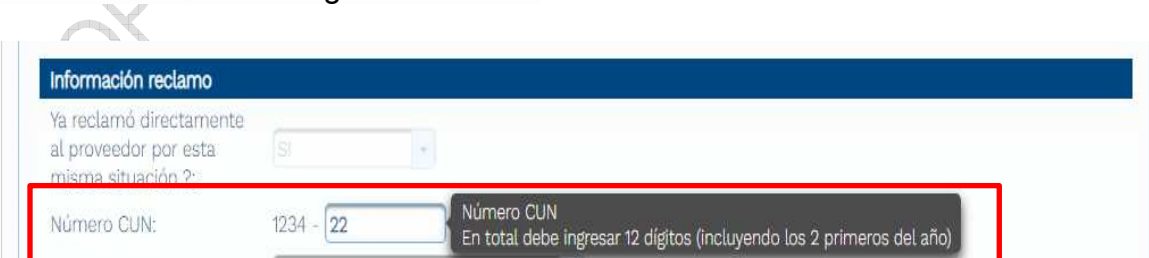
Por otro lado, el consumidor debe tener claridad que para radicar un reclamo en SICFacilita por servicios de Telecomunicaciones debe:

- Haber presentado un derecho de petición ante el operador.
- Haber obtenido respuesta a tal derecho de petición o inconformidad.

El reclamo en SICFacilita no suspende los términos de la actuación administrativa que el consumidor inicia ante el proveedor de servicios de Telecomunicaciones.



Lo primero que el consumidor debe diligenciar en el formulario, es el numero CUN asignado por el proveedor al derecho de petición radicado ante este, la plataforma ya tendrá los 4 primeros dígitos que son los que distinguen a cada proveedor y el consumidor debe los dígitos restantes.



Información reclamo

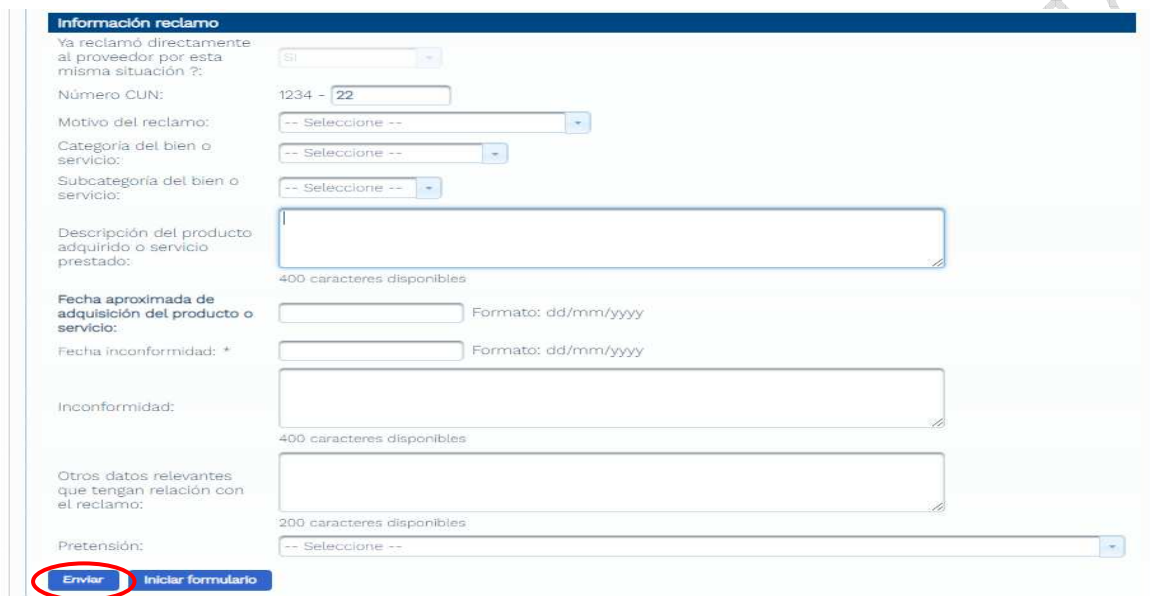
Ya reclamó directamente al proveedor por esta misma situación?

Número CUN: 1234 - 22

Número CUN
En total debe ingresar 12 dígitos (incluyendo los 2 primeros del año)

Además de lo anterior, el consumidor debe diligenciar en el formulario el motivo del reclamo, la categoría del bien o servicio, la subcategoría del bien y servicio, la descripción del producto adquirido o servicio prestado, su inconformidad y la pretensión de su reclamo.

Luego de diligenciar la totalidad del formulario, el consumidor debe hacer click en el botón “*Enviar*”.



Luego de diligenciar y enviar el formulario, aparecerá un aviso con el número de radicación asignado y el consumidor puede incluir anexos en la reclamación, para ello debe dar click en el botón “*Anexar documento*”, ya que una vez finalizada la radicación del reclamo no será posible anexar nuevos documentos, se podrán anexar nuevos documentos únicamente en el chat de mediación, en el evento de que este se lleve a cabo.



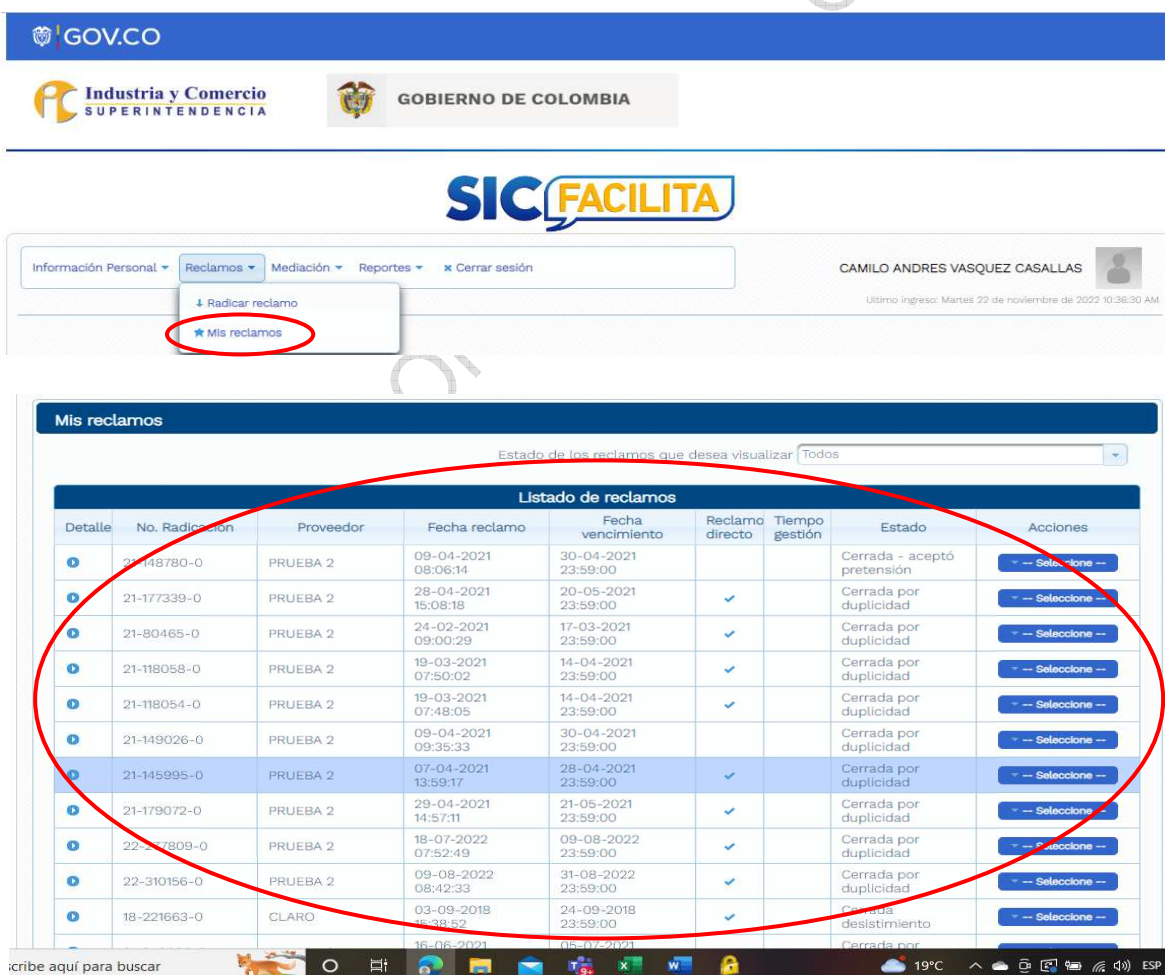
Luego de anexar los documentos correspondientes, el consumidor debe dar click en el botón “Finalizar” para culminar con la radicación de su reclamo.

De igual manera, inmediatamente después de finalizar, al correo electrónico del consumidor le llegará un mensaje denominado “Aviso radicación reclamo”, con todos los datos de la reclamación interpuesta.

5.5 VISUALIZAR RECLAMACIONES INTERPUESTAS

En esta sección el consumidor podrá visualizar la lista de las reclamaciones que ha interpuesto a los distintos proveedores, desde su registro en la plataforma SICFacilita.

Para ello, el consumidor debe dirigirse a la segunda opción que aparece en la parte superior izquierda de la plataforma “Reclamos” y luego “Mis reclamos”

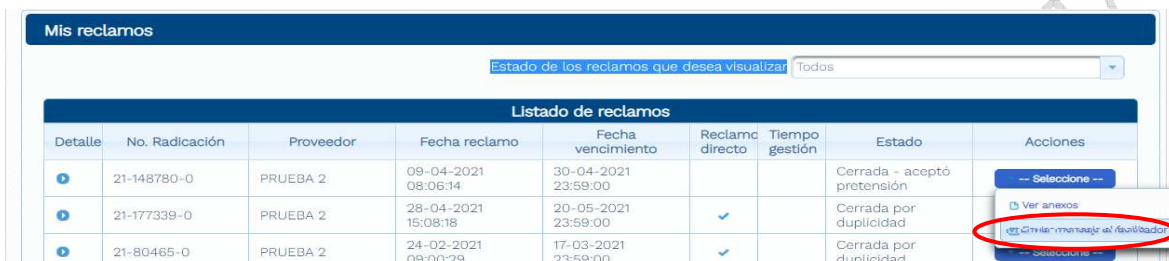


The screenshot shows the SICFACILITA web application interface. At the top, there are logos for GOV.CO, Industria y Comercio Superintendencia, and GOBIERNO DE COLOMBIA. The main header features the SICFACILITA logo. Below the header, there is a navigation menu with options: Información Personal, Reclamos, Mediación, Reportes, and Cerrar sesión. The 'Reclamos' menu is expanded, showing 'Radicar reclamo' and 'Mis reclamos', with 'Mis reclamos' circled in red. The user's name, CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS, and the last login time, Martes 22 de noviembre de 2022 10:38:30 AM, are displayed on the right. The main content area is titled 'Mis reclamos' and includes a dropdown menu for 'Estado de los reclamos que desea visualizar' set to 'Todos'. Below this is a table titled 'Listado de reclamos' with the following columns: Detalle, No. Radicación, Proveedor, Fecha reclamo, Fecha vencimiento, Reclamo directo, Tiempo gestión, Estado, and Acciones. The table contains 13 rows of claim data, with the first row circled in red. The 'Acciones' column for each row contains a 'Seleccionar' button.

Detalle	No. Radicación	Proveedor	Fecha reclamo	Fecha vencimiento	Reclamo directo	Tiempo gestión	Estado	Acciones
+	21-148780-0	PRUEBA 2	09-04-2021 08:06:14	30-04-2021 23:59:00			Cerrada - aceptó pretensión	Seleccionar
+	21-177339-0	PRUEBA 2	28-04-2021 15:08:18	20-05-2021 23:59:00	✓		Cerrada por duplicidad	Seleccionar
+	21-80465-0	PRUEBA 2	24-02-2021 09:00:29	17-03-2021 23:59:00	✓		Cerrada por duplicidad	Seleccionar
+	21-118058-0	PRUEBA 2	19-03-2021 07:50:02	14-04-2021 23:59:00	✓		Cerrada por duplicidad	Seleccionar
+	21-118054-0	PRUEBA 2	19-03-2021 07:48:05	14-04-2021 23:59:00	✓		Cerrada por duplicidad	Seleccionar
+	21-149026-0	PRUEBA 2	09-04-2021 09:35:33	30-04-2021 23:59:00			Cerrada por duplicidad	Seleccionar
+	21-145995-0	PRUEBA 2	07-04-2021 13:59:17	28-04-2021 23:59:00	✓		Cerrada por duplicidad	Seleccionar
+	21-179072-0	PRUEBA 2	29-04-2021 14:57:11	21-05-2021 23:59:00	✓		Cerrada por duplicidad	Seleccionar
+	22-277809-0	PRUEBA 2	18-07-2022 07:52:49	09-08-2022 23:59:00	✓		Cerrada por duplicidad	Seleccionar
+	22-310156-0	PRUEBA 2	09-08-2022 08:42:33	31-08-2022 23:59:00	✓		Cerrada por duplicidad	Seleccionar
+	18-221663-0	CLARO	03-09-2018 16:38:52	24-09-2018 23:59:00	✓		Cerrada por desistimiento	Seleccionar
+	16-06-2021		05-07-2021				Cerrada por	Seleccionar

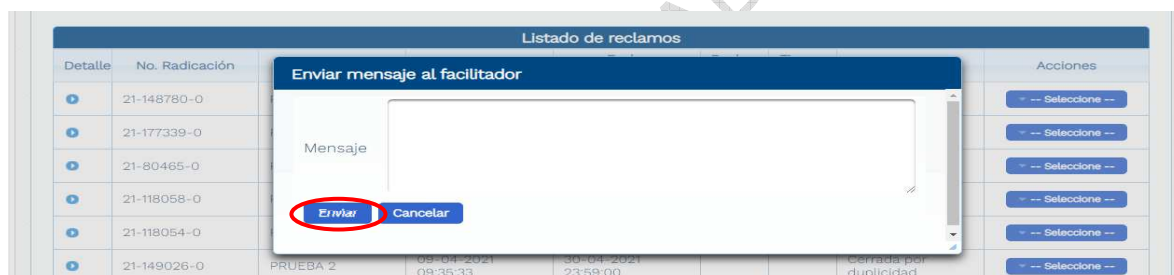
5.6 ENVIAR MENSAJE AL FACILITADOR

El consumidor en cualquier momento podrá enviar un mensaje al facilitador que tenga asignado su reclamo; para ello, debe dirigirse a la opción de “Reclamos” y luego en el submenú “Mis reclamos”, donde encontrará la lista de las reclamaciones interpuestas. Allí, en la columna denominada “Acciones” estará disponible la opción de “Enviar mensaje al facilitador”.



Mis reclamos								
Estado de los reclamos que desea visualizar: Todos								
Listado de reclamos								
Detalle	No. Radicación	Proveedor	Fecha reclamo	Fecha vencimiento	Reclamc directo	Tiempo gestión	Estado	Acciones
	21-148780-0	PRUEBA 2	09-04-2021 08:06:14	30-04-2021 23:59:00			Cerrada - aceptó pretensión	-- Selecciona --
	21-177339-0	PRUEBA 2	28-04-2021 15:08:18	20-05-2021 23:59:00	✓		Cerrada por duplicidad	Ver anexos Enviar mensaje al facilitador
	21-80465-0	PRUEBA 2	24-02-2021 09:00:29	17-03-2021 23:59:00	✓		Cerrada por duplicidad	-- Selecciona --

Luego aparecerá un recuadro donde el consumidor podrá escribir el mensaje deseado y una vez finalice este, debe hacer click en el botón “Enviar”.



Enviar mensaje al facilitador

Mensaje

Enviar
Cancelar

5.7 DETALLE DE LA RECLAMACIÓN

El consumidor puede consultar el detalle de la reclamación; para ello, debe ir a la lista de reclamos, buscar la opción “Detalle” y dar click en el botón que se encuentra debajo para desplegar el detalle de la reclamación.

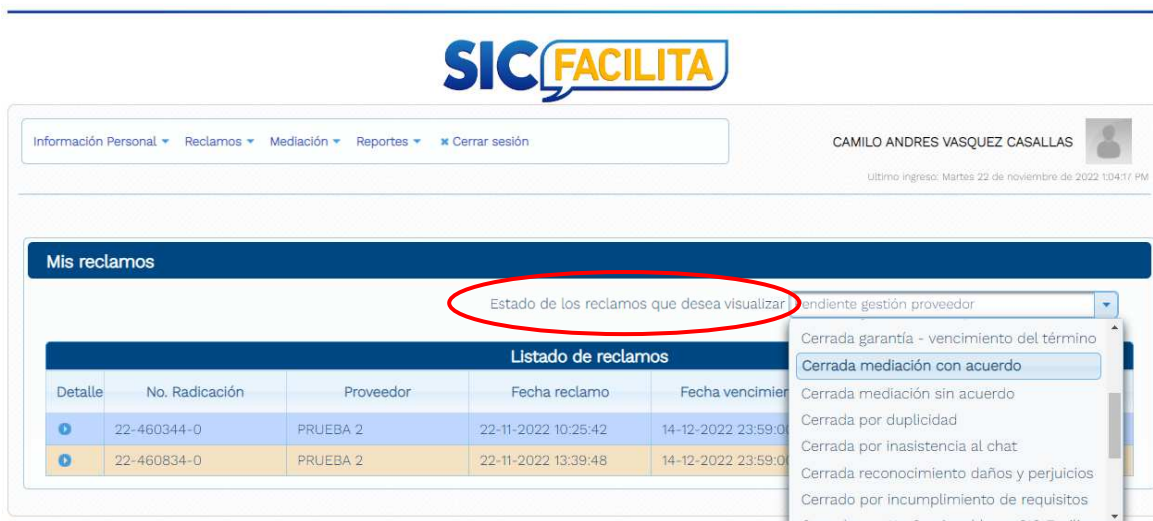


Mis reclamos								
Estado de los reclamos que desea visualizar: Todos								
Listado de reclamos								
Detalle	No. Radicación	Proveedor	Fecha reclamo	Fecha vencimiento	Reclamc directo	Tiempo gestión	Estado	Acciones
⊖	21-148780-0	PRUEBA 2	09-04-2021 08:06:14	30-04-2021 23:59:00			Cerrada - aceptó pretensión	-- Selecciona --
Ciudad reclamo		BOGOTA D. C. (BOGOTA)		Sucursal		www.pruebat.co		
Consumidor		80215235 - CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS		Producto		ddddd		
Categoría		ALIMENTOS		Subcategoría		Cereales		
Motivo		Incumplimiento de garantía en bien o servicio		Inconformidad		ddddd		
Información adicional		ddddd		Marca				
Precio		555.00		Fecha aproximada adquisición		04-04-2021		
Fecha inconformidad		04-04-2021		Pretensión		Que se cumpla con la garantía otorgada o con la garantía legalmente exigible		
Estado		Cerrada - aceptó pretensión		Mensaje de aceptación de la pretensión		dccc		
Fecha cumplimiento pretensión		12-04-2021						

5.8 ESTADO DE LA RECLAMACIÓN

En la opción de “Reclamos” y luego en el submenú “Mis reclamos”, el consumidor puede verificar el estado de los reclamos interpuestos en la plataforma; de igual manera, el consumidor tiene la opción de filtrar los reclamos por estado, si solo quiere consultar reclamos con estados específicos.

Para filtrar, se debe ubicar en la opción “Estado de los reclamos que desea visualizar” y elegir el estado que desea consultar.



The screenshot shows the SICFACILITA user interface. At the top, there is a navigation bar with options like 'Información Personal', 'Reclamos', 'Mediación', 'Reportes', and 'Cerrar sesión'. The user is identified as CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS. Below this, the 'Mis reclamos' section is visible, featuring a dropdown menu for filtering claims by status. The dropdown menu is open, showing a list of statuses such as 'Cerrada garantía - vencimiento del término', 'Cerrada mediación con acuerdo', 'Cerrada mediación sin acuerdo', 'Cerrada por duplicidad', 'Cerrada por inasistencia al chat', 'Cerrada reconocimiento daños y perjuicios', and 'Cerrado por incumplimiento de requisitos'. The text 'Estado de los reclamos que desea visualizar' is circled in red in the original image.

Detalle	No. Radicación	Proveedor	Fecha reclamo	Fecha vencimiento
	22-460344-0	PRUEBA 2	22-11-2022 10:25:42	14-12-2022 23:59:00
	22-460834-0	PRUEBA 2	22-11-2022 13:39:48	14-12-2022 23:59:00

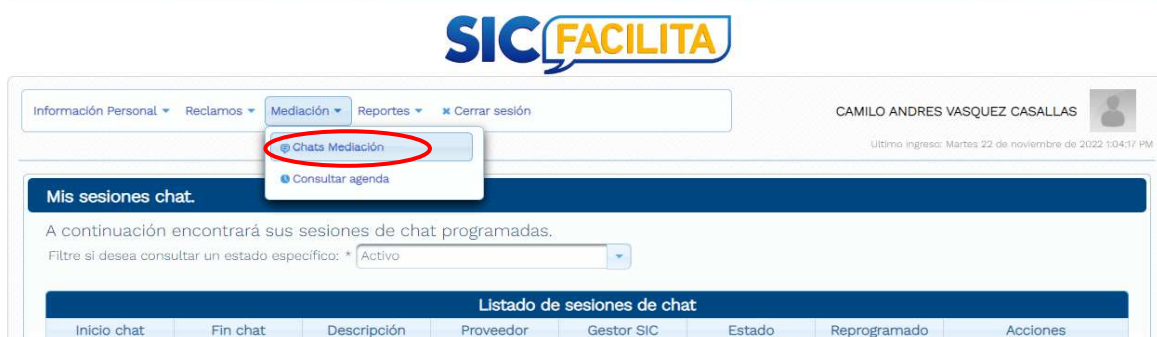
Los estados que puede presentar un reclamo en SICFacilita son los siguientes:

- **Cerrada - Aceptó la Pretensión:** Indica que la reclamación ha sido aceptada por el proveedor en las condiciones que solicitó el consumidor.
- **Cerrada - Acuerdo Previo:** Indica que la reclamación ha sido acordada entre el proveedor y consumidor, y existe un soporte adjunto a la reclamación.
- **Cerrada - Contrapropuesta Aceptada:** Indica que el consumidor ha aceptado la contrapropuesta hecha por el proveedor y a su vez acepta las condiciones expuestas para el cumplimiento de esta.
- **Cerrada - Desistimiento:** El consumidor desiste de la reclamación voluntariamente.
- **Cerrada - Mediación con Acuerdo:** En la sesión de chat de mediación, el proveedor y el consumidor llegan a un acuerdo.
- **Cerrada - Mediación sin Acuerdo:** El proveedor y el consumidor no llegan a un acuerdo durante la sesión de chat de mediación.
- **Cerrada - Por Duplicidad:** El facilitador identifica que es una reclamación duplicada y la cierra.

- **Cerrada por No gestionable en SICFacilita:** El facilitador y/o proveedor identifica que no es una reclamación que se deba atender a través de la plataforma SICFacilita e informa al consumidor mediante una respuesta.
- **Cerrada - Por Inasistencia al Chat:** Se da cuando alguno de los intervinientes a la sesión de chat (proveedor y/o consumidor) no ingresa a dos (2) sesiones en las fechas y horas programadas para el desarrollo de la facilitación.
- **Chat de Mediación Programado:** El sistema programa una sesión de chat para dirimir la controversia, organizando una cita en las agendas de cada uno de los intervinientes (proveedor, consumidor y facilitador), y a su vez envía un correo de aviso acerca de dicha sesión.
- **Contrapropuesta Proveedor:** Se da cuando el proveedor no acepta la pretensión inicial, pero plantea una alternativa de solución y está a la espera de que el consumidor entre a la plataforma SICFacilita y acepte o rechace la contrapropuesta.
- **Pendiente Gestión Administrador:** Éste estado se presenta cuando es el administrador quien debe generar una acción sobre la reclamación.
- **Pendiente Gestión Facilitador:** Éste estado se presenta cuando es el facilitador quien debe generar una acción sobre la reclamación.
- **Pendiente Gestión proveedor:** El proveedor puede ejecutar una acción sobre la Reclamación (aceptarla, hacer una contrapropuesta, solicitar una sesión de chat durante los primeros 6 días de haberse radicado la misma).

5.9 FACILITACIÓN

Cuando el consumidor interpone una reclamación, y ésta no se resuelve durante los primeros 6 días o el proveedor la gestiona con la opción “*No aceptar pretensión - chat de mediación*”, el sistema programa una sesión de chat en la cual participan el proveedor, el consumidor y un facilitador de la SIC; el estado de este chat es “*Pendiente de inicio*”, hasta 5 minutos antes de la hora programada para dicha sesión.



The screenshot shows the SICFACILITA user interface. At the top, there is a navigation bar with the SICFACILITA logo and a menu with options: Información Personal, Reclamos, Mediación, Reportes, and Cerrar sesión. The user is identified as CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS, with a last login time of Martes 22 de noviembre de 2022 1:04:17 PM. A dropdown menu is open under 'Mediación', with 'Chata Mediación' highlighted and circled in red. Below this, there is a section titled 'Mis sesiones chat.' with a filter for 'Activo'. At the bottom, there is a table titled 'Listado de sesiones de chat' with columns: Inicio chat, Fin chat, Descripción, Proveedor, Gestor SIC, Estado, Reprogramado, and Acciones.

ingresar a esta sesión de chat y empezar a dirimir su controversia. Para ello se debe seleccionar en acciones de la mediación la opción “*Ingresar al chat*”.



Inicio chat	Fin chat	Descripción	Proveedor	Gestor SIC	Estado	Reprogramado
29-05-2020 16:00:00	29-05-2020 17:00:00	Mediación queja No. 579 - No. Radicación: 20-2450-0	MOVISTAR	MIGUEL OCTAVIO VELASCO CASTRO	Activo	

5.10 SESIÓN DE CHAT DE FACILITACIÓN

Estando en el chat de facilitación, el consumidor puede empezar a dirimir su controversia con el proveedor; el consumidor manifiesta su pretensión y argumenta su posición frente a la reclamación interpuesta; a su vez el facilitador actuará de forma neutral, orientándolos para que puedan encontrar una pronta solución.



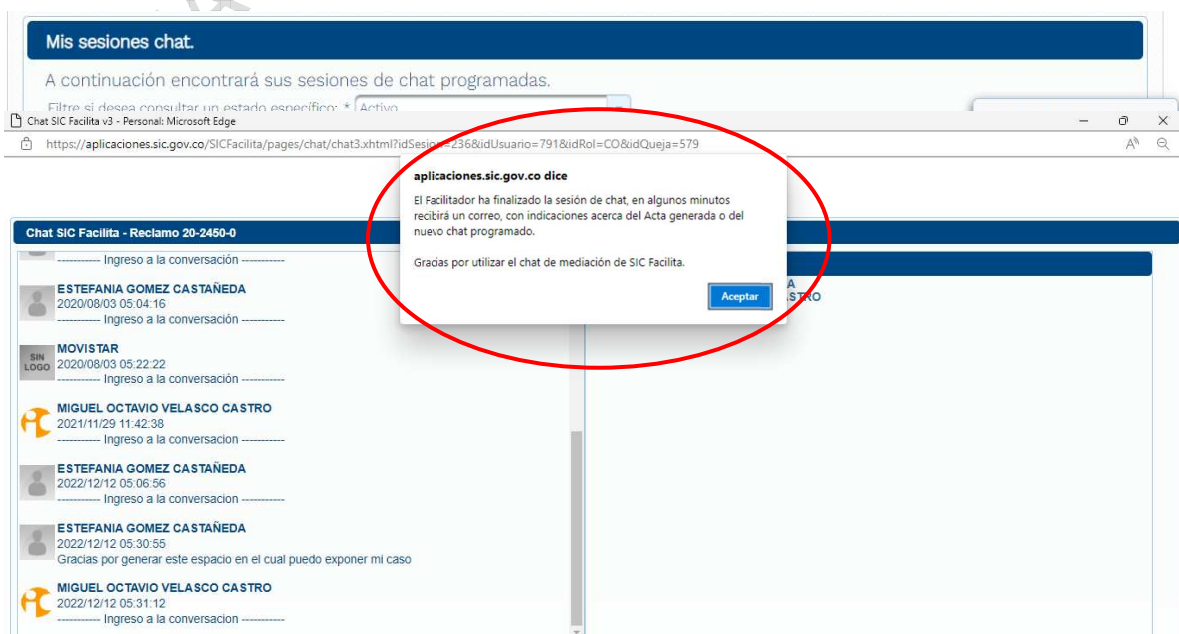
Durante la sesión de facilitación en el chat, todos los intervinientes (proveedor, consumidor y facilitador) pueden adjuntar archivos que puedan soportar y ayudar al desarrollo de la controversia. Para esto, se debe minimizar la pestaña del chat.



Al minimizar, dirigirse de nuevo a la pantalla donde el consumidor puede ingresar al chat, luego dirigirse al botón “Acciones” y elegir la opción “Anexar documento”.



Para visualizar el documento que se adjunta durante la sesión de chat, se debe repetir de nuevo el procedimiento y se debe elegir la opción “Ver anexos”



Al aceptar el cierre de la facilitación, se habilitará una pantalla en donde el consumidor podrá calificar su experiencia en la plataforma.



GOV.CO

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

GOBIERNO DE COLOMBIA

SIC FACILITA

Reclamos Mediación Reportes Cerrar sesión

MIGUEL OCTAVIO VELASCO CASTRO

Último ingreso: Jueves 3 de noviembre de 2022 11:24:04 AM

En una escala de 1 a 5 donde...

- 5 es muy satisfecho
- 4 satisfecho
- 3 regular
- 2 insatisfecho
- 1 nada satisfecho

¿cuál es su satisfacción con la plataforma SIC Facilita?

1 2 3 4 5

El estado de la sesión de chat cambia automáticamente dependiendo del resultado de la facilitación.



GOV.CO

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

GOBIERNO DE COLOMBIA

SIC FACILITA

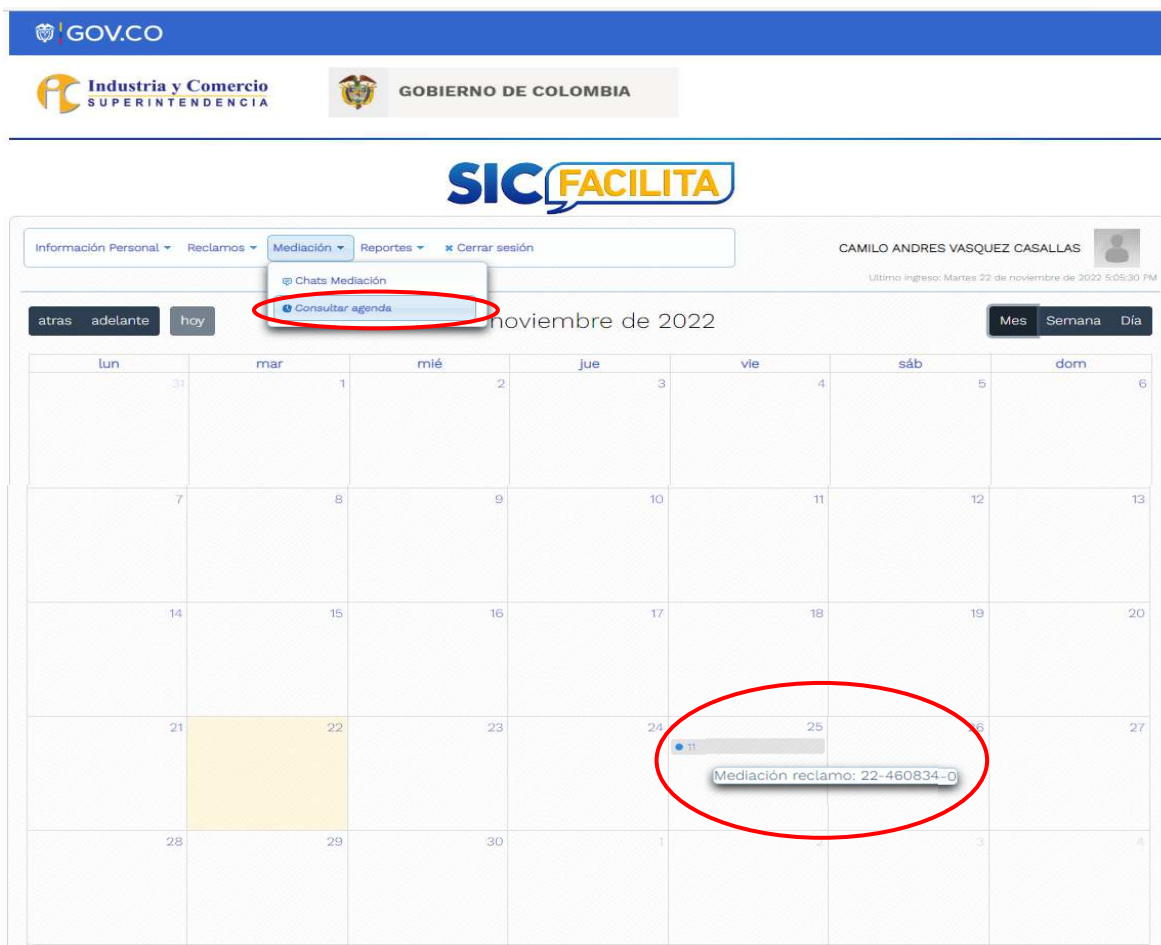
Los estados que el reclamo puede tener cuando ya tiene una sesión de chat programada o finalizada, son los siguientes:

- **Activo:** Este estado indica que los intervinientes pueden entrar al chat de facilitación programado.
- **Terminada con acuerdo:** Se presenta cuando durante la sesión de chat, el proveedor y consumidor llagan a un acuerdo sobre su controversia.
- **Terminado sin acuerdo:** Se da cuando el proveedor y el consumidor no solucionan su controversia.
- **Chat reprogramado:** El facilitador ejecuta esta acción dependiendo de la inasistencia de alguna de las partes o as solicitud de las partes por una única vez.
- **Pendiente de inicio:** Cuando hay una sesión de chat programada, el estado pendiente de inicio nos indica que el facilitador debe activar esta sesión de chat 5 minutos antes de su hora de inicio.
- **Pendiente gestión del facilitador:** Se presenta cuando el facilitador no activó la sesión de chat y este debe ser reprogramado o cuando éste no ha generado el acta de cierre.
- **Pendiente cierre del facilitador:** Se presenta cuando el sistema identifica un chat en estado activo una hora después de su hora programada de finalización.

5.11 AGENDA DE CHATS DE FACILITACIÓN

El consumidor podrá consultar de forma gráfica una agenda, en la cual quedan registradas las horas y fechas de las sesiones de chat programadas.

La agenda se puede encontrar en la opción “*Mediación*” y luego en la opción “*Consultar agenda*” y puede ser generada por mes, semana o día.



GOV.CO

Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA GOBIERNO DE COLOMBIA

SICFACILITA

Información Personal Reclamos **Mediación** Reportes Cerrar sesión CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS

Chats Mediación

atras adelante hoy **Consultar agenda** noviembre de 2022 Mes Semana Día

lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	1	2	3	4

Mediación reclamo: 22-460834-0

5.12 VISUALIZAR DOCUMENTOS ADJUNTOS

Para visualizar los anexos, el consumidor debe ingresar a la opción “*Reclamos*” luego “*Mis Reclamos*” y en la reclamación puntual, debe seleccionar la opción “*Ver anexos*”.



Mis reclamos

Estado de los reclamos que desea visualizar: Todos

Listado de reclamos								
Detalle	No. Radicación	Proveedor	Fecha reclamo	Fecha vencimiento	Reclam directo	Tiempo gestión	Estado	Acciones
	21-148780-0	PRUEBA 2	09-04-2021 08:06:14	30-04-2021 23:59:00			Cerrada - aceptó pretensión	-- Seleccione --
	21-177339-0	PRUEBA 2	28-04-2021 15:08:18	20-05-2021 23:59:00	✓		Cerrada por duplicidad	Ver anexos
	21-80465-0	PRUEBA 2	24-02-2021	17-03-2021	✓		Cerrada por	Enviar mensaje al facilitador

Para ver cada uno de los anexos el consumidor debe hacer click en “*Descargar*”.



Nombre archivo	Tipo archivo	Fecha/Hora	Usuario	Descargar
Documento para adjuntar.docx	application/vnd.openxmlformats-officedocument.wordprocessingml.document	2020-09-30 08:07:35.0	ESTEFANIA GOMEZ CASTAÑEDA	Descargar
Documento para adjuntar.docx	application/vnd.openxmlformats-officedocument.wordprocessingml.document	2020-09-30 08:07:35.0	ESTEFANIA GOMEZ CASTAÑEDA	Descargar
PRESENTACION_20-4670-0.pdf	application/pdf	2020-09-30 08:07:36.0	JENNY CAROLINA USCATEGUI ALVAREZ	Descargar
Documento para adjuntar.docx	application/vnd.openxmlformats-officedocument.wordprocessingml.document	2020-09-30 09:13:23.0	CLARO	Descargar
RESPUESTA_20-4670-0.pdf	application/pdf	2020-09-30 09:41:11.0	JENNY CAROLINA USCATEGUI ALVAREZ	Descargar

5.13 RECORDAR CONTRASEÑA

Se debe tener en cuenta la política de tratamiento de datos personales de la Superintendencia de Industria y Comercio la cual se puede consultar en el siguiente enlace:

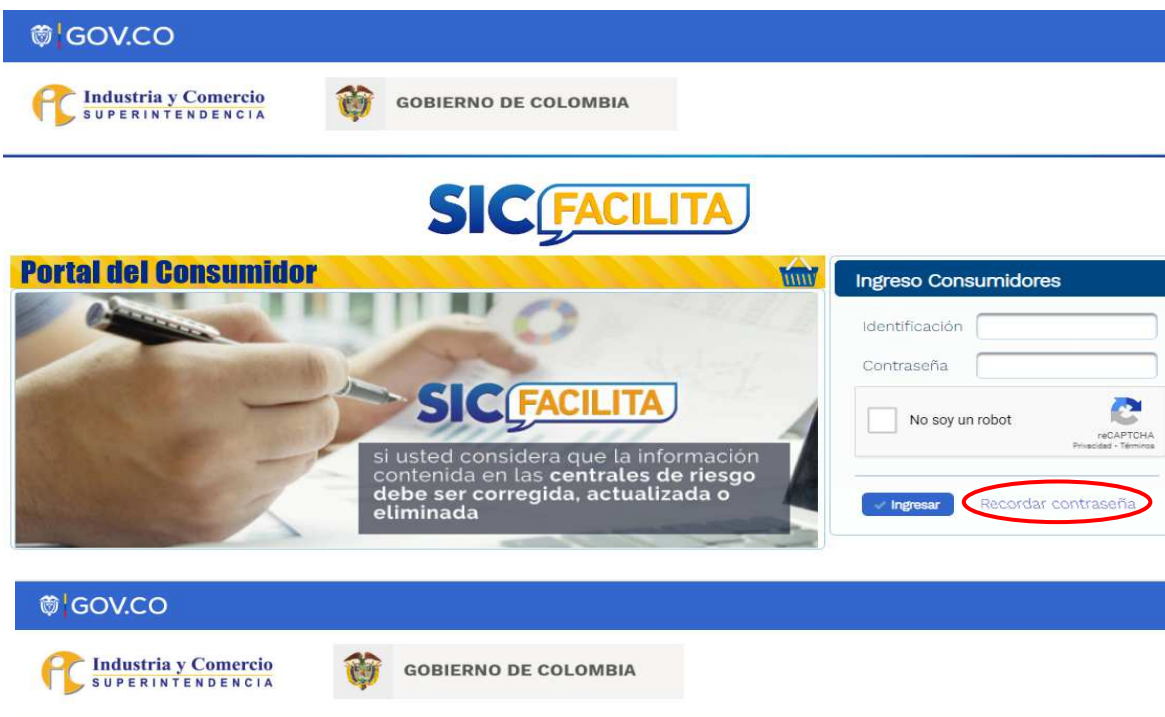
<https://www.sic.gov.co/sites/default/files/documentos/072020/Pol%C3%ADtica%20de%20Tratamiento%20de%20Datos%20Personales%20-%20SIC.pdf>

Es importante la especial atención por parte de los consumidores en la administración y adecuado uso de los usuarios y contraseñas de acceso a la plataforma. La contraseña solo debe ser conocida por quien sea el titular de esos datos y de esa manera garantizar la transparencia y confidencialidad de los datos del consumidor.

En caso de olvido o pérdida de acceso a la información de la contraseña, el consumidor debe utilizar el sistema de recordación de contraseña con el que cuenta la plataforma, siguiendo estos pasos:

- Ingresar a la plataforma SICFacilita en la opción “*Portal del Consumidor*”.

- Una vez allí, debe dar click en la opción “*Recordar contraseña*” e ingresar su identificación y luego dar click en el botón “*Enviar*”.
- Luego de dar click en el botón enviar le llegara un mensaje al correo electrónico que tenga registrado en la plataforma; en dicho correo, encontrara las instrucciones para el restablecimiento.



5.14 CAMBIAR CONTRASEÑA

Es importante realizar el cambio de contraseña a una de fácil recordación, para ello, el consumidor debe ingresar a la plataforma SICFacilita y dirigirse a la opción “*Información Personal*” y luego “*Cambiar Contraseña*”.

Allí, el consumidor debe digitar su contraseña actual, luego ingresar su nueva contraseña y confirmarla; por último, debe dar click en el botón “*Enviar*”.



5.15 REPORTES E INFORMES

El consumidor tiene la posibilidad de generar 2 reportes predefinidos en los cuales puede listar sus reclamaciones por:

- Estado
- Proveedor

Para generar estos informes, el consumidor debe ir a la opción reportes y seleccionar el informe que desea visualizar.



GOV.CO

Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA GOBIERNO DE COLOMBIA

SIC FACILITA

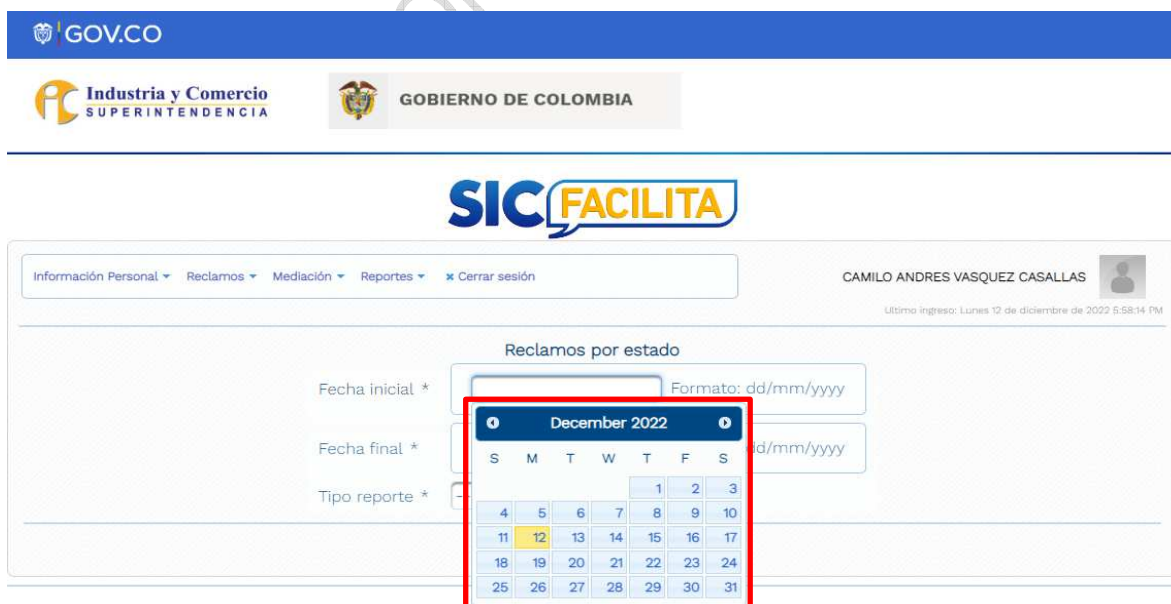
Información Personal Reclamos Mediación **Reportes** Cerrar sesión

CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS

Ultimo ingreso: Martes 6 de diciembre de 2022 12:41:16 PM

- Reclamos por estado
- Reclamos por proveedor

De igual manera, el consumidor debe seleccionar el rango de fechas sobre las cuales desea el informe, tanto inicial como final.



GOV.CO

Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA GOBIERNO DE COLOMBIA

SIC FACILITA

Información Personal Reclamos Mediación **Reportes** Cerrar sesión

CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS

Ultimo ingreso: Lunes 12 de diciembre de 2022 5:58:14 PM

Reclamos por estado

Fecha inicial * Formato: dd/mm/yyyy

Fecha final * Formato: dd/mm/yyyy

Tipo reporte *

December 2022						
S	M	T	W	T	F	S
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

También, el consumidor debe seleccionar el tipo de gráfico en el que desea su reporte. Al finalizar, la plataforma le presentara el reporte solicitado.



The screenshot shows the SICFACILITA user interface. At the top, there is a navigation bar with options: Información Personal, Reclamos, Mediación, Reportes, and Cerrar sesión. The user's name, CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS, and a profile picture are visible on the right. Below the navigation bar, there is a form with several fields: 'Fecha inicial *', 'Fecha final *', and 'Tipo reporte *'. A dropdown menu is open for the 'Tipo reporte *' field, showing the following options: '-- Seleccione --', 'Gráfica pastel (pie)', 'Gráfica Barras', 'Gráfica dona', and 'Tabla de datos'. The 'Gráfica pastel (pie)' option is highlighted. To the right of the 'Fecha inicial' and 'Fecha final' fields, there are input fields for 'Formato: dd/mm/yyyy'. At the bottom of the form, there is an 'Aceptar' button.

6 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Procedimiento SICFacilita CS01-P01, numeral 5.1.3 “*Inscripción de Consumidores*”.
- Instructivo de Servicios de Atención al Ciudadano CS01-I04, numeral 5.2 “*Canales de Atención*”.
- Instructivo de Uso y Gestión de la Plataforma SICFacilita para los proveedores Vinculados, numeral 5.9 “*Facilitación*”.
- Formato Términos y Condiciones SICFacilita CS01-F06, literal V “*Obligaciones del Consumidor o Usuario*”.

6.1 DOCUMENTOS EXTERNOS

N/A

7 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

- Se actualiza el numeral 5.1 “*Ingreso y registro del usuario consumidor en la plataforma SICFACILITA*”, en cuanto a la ruta de acceso a la plataforma.
- Se actualiza el numeral 5.4 “*Radicar un reclamo*”, explicando con mayor detalle cada uno de los módulos de la plataforma y actualizando su nombre.
- Se actualiza el numeral 5.10 “*Sesión de chat de facilitación*”, en lo referente al ingreso al chat, adjuntar y visualizar documentos y calificación de satisfacción.
- En general se actualizaron todas las imágenes descriptivas del instructivo, con el nuevo aspecto visual de la plataforma.

Fin documento

COPIA NO CONTROLADA OBSOLETA