
	INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS CONSUMIDORES	Código: CS01-I05
		Versión: 1
		Página 1 de 37

CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	2
2	DESTINATARIOS.....	2
3	GLOSARIO.....	2
4	GENERALIDADES	5
5	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	6
5.1	Ingreso y Registro del 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 Productos o Servicios.....	15
5.4.2	Radicar Reclamos de Datos Personales.....	19
5.4.3	Radicar Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones	22
5.5	VisualizaR reclamaciones interpuestas.....	25
5.6	Enviar mensaje al Facilitador	26
5.7	Detalle de la reclamación.....	27
5.8	Estado de la Reclamación	27
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.....	34
5.14	Cambiar contraseña.....	35
5.15	Reportes e informes.....	36
6	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	37
7	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN	37

Elaborado por: Nombre: Mayerly Ramírez Díaz Cargo: Coordinadora del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Revisado y Aprobado por: Nombre: Angelica Asprilla Cargo: Jefe Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial	Aprobación Metodológica por: Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2021-11-11
--	--	--

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.

	INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS CONSUMIDORES	Código: Asignado por la OAP Versión: Página 2 de 37
---	--	--

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).

	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS CONSUMIDORES</p>	Código: Asignado por la OAP
		Versión:
		Página 3 de 37

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,

	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS CONSUMIDORES</p>	Código: Asignado por la OAP
		Versión:
		Página 4 de 37

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

	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS CONSUMIDORES</p>	Código: Asignado por la OAP
		Versión:
		Página 5 de 37

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”*.

	<p align="center">INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS CONSUMIDORES</p>	Código: Asignado por la OAP
		Versión:
		Página 6 de 37

5 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

5.1 INGRESO Y REGISTRO DEL USUARIO CONSUMIDOR EN LA PLATAFORMA SICFACILITA

El consumidor debe ingresar a la plataforma SIC Facilita, utilizando el enlace dispuesto para este fin en el sitio web de la Superintendencia de Industria y Comercio, www.sic.gov.co:



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.



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 la pantalla principal de la plataforma en la opción “Para ver un listado completo de los proveedores registrados en SIC Facilita de clic aquí”.



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

Razón Social	Nombre Comercial	Departamento	Ciudad
ADIDAS COLOMBIA LTDA	ADIDAS	BOGOTA	BOGOTA D. C.
COLOMBIANA DE COMERCIO S.A./CORBETA S.A Y/O ALKOSTO S.A	ALKOSTO - KTRONIX	BOGOTA	BOGOTA D. C.
ALMACENES EXITO	ALMACENES EXITO	ANTIOQUIA	ENVIADO
ALMACENES FLAMINGO S.A	ALMACENES FLAMINGO	ANTIOQUIA	MEDELLIN
LAGOBO DISTRIBUCIONES S.A. L.G.B. S.A.	ALMACENES OPORTUNIDADES	RISARALDA	PEREIRA
DOMINA SA	ARISTAS MUEBLES DISEÑO Y DECORACION, TENDENZA, QUADRATO	BOGOTA	BOGOTA D. C.
ATRAPALO COLOMBIA S.A.S	ATRAPALO.COM.CO	BOGOTA	BOGOTA D. C.
AUTOTECNICA COLOMBIANA S.A.S	AUTECO	ANTIOQUIA	ITAGUI
AUTO STOK S.A.	AUTO STOK	BOGOTA	BOGOTA D. C.
AUTOFINANCIERA	AUTOFINANCIERA	BOGOTA	BOGOTA D. C.
AVANTEL SAS	AVANTEL	BOGOTA	BOGOTA D. C.
CARIBBEAN COLOMBIA FOOTBALL CLUB S.A.S.	BARCA ACADEMY COLOMBIA	BOGOTA	BOGOTA D. C.
GRUPO BAYPORT FINANZAS	BAYPORT COLOMBIA	BOGOTA	BOGOTA D. C.
IBEROMODA S.A.S.	BERSHKA	CUNDINAMARCA	CHIA
BESTRAVEL SERVICE LTDA	BESTRAVELSERVICE LTDA	BOGOTA	BOGOTA D. C.
INVERSIONES EN RECREACIÓN DEPORTE Y SALUD S.A.	BODYTECH	BOGOTA	BOGOTA D. C.
ALCANTARA ASOCIADOS S.A.S	BOSI - BOSI BAMBINO	ANTIOQUIA	ITAGUI
COMERCIALIZADORA BALDINIS A	BOSI - WOMAN SECRET	BOGOTA	BOGOTA D. C.
MEREK SAS	BRUNATI	BOGOTA	BOGOTA D. C.
CASA EDITORIAL EL TIEMPO S.A	CASA EDITORIAL EL TIEMPO S.A	BOGOTA	BOGOTA D. C.

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



The screenshot shows the website header with logos for 'Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA', 'Gobierno digital', and 'Mincomercio'. The main banner features the 'SICFACILITA' logo and a message: 'Protege su derecho fundamental de Habeas Data (conocer, actualizar y rectificar sus datos)'. On the right, there is a login form titled 'Ingreso Consumidores' with fields for 'Identificación' and 'Contraseña', a 'No soy un robot' checkbox, and a 'Recaptcha' logo. Below the form, there are buttons for 'Ingresar' and 'Registrar' (circled in red). A link for 'Descargue aquí el manual de consumidor de Sic Facilita' is also visible.

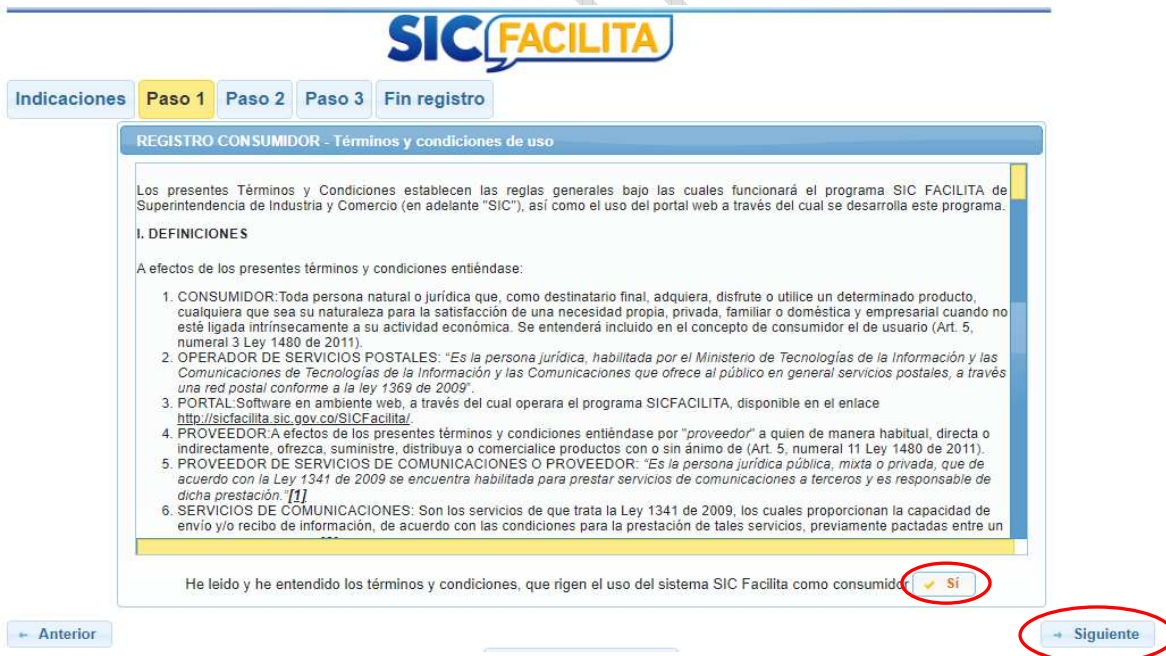
Si es la primera vez que ingresa a SICFACILITA tenga en cuenta:

1. Verifique que el proveedor con el que usted va a realizar el reclamo, esté inscrito en nuestro programa. Consulte aquí la lista de proveedores.
2. Si usted ya ha contactado al proveedor pero no ha recibido una respuesta; a través de este portal se agendará una cita virtual, que deberán cumplir tanto
3. Si usted ya ha contactado al proveedor pero no ha recibido una respuesta; a través de este portal se agendará una cita virtual, que deberán cumplir tanto
4. Si usted ya ha contactado al proveedor pero no ha recibido una respuesta; a través de este portal se agendará una cita virtual, que deberán cumplir tanto

Posteriormente, el consumidor debe leer detenidamente los pasos que se requieren para realizar el registro, y de igual manera debe alistar 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":



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.



SICFACILITA

Indicaciones Paso 1 Paso 2 Paso 3 Fin registro

REGISTRO CONSUMIDOR - Datos personales

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

Anterior Abandonar el registro Siguiente

- Diligenciar todos los datos personales y seleccionar departamento y ciudad, luego oprimir el botón "Siguiente".




SICFACILITA

Indicaciones Paso 1 Paso 2 Paso 3 Fin registro

REGISTRO CONSUMIDOR - Datos personales

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

Anterior Abandonar el registro Siguiente

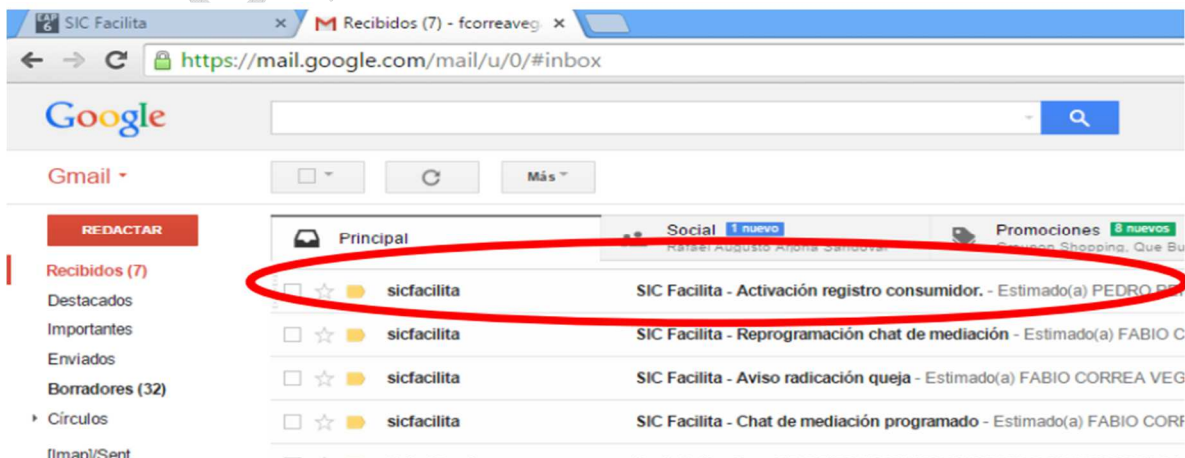
	<p align="center">INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS CONSUMIDORES</p>	Código: Asignado por la OAP
		Versión:
		Página 11 de 37


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”.



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



	INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS CONSUMIDORES	Código: Asignado por la OAP Versión: Página 12 de 37
---	--	--


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.



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



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

	<p align="center">INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS CONSUMIDORES</p>	Código: Asignado por la OAP
		Versión:
		Página 13 de 37



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 e indicar que no es robot en el botón dispuesto para ello, luego debe dar click en el botón “Ingresar”.



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*”.




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 Equipos: a través de este módulo, el consumidor podrá radicar todos los reclamos relacionados con la garantía de productos y servicios, enmarcados en la Ley 1480 del 2011 (Estatuto del Consumidor).

Datos Personales: a través de este módulo, el consumidor podrá radicar reclamos relacionados con suplantación de identidad y reportes o actualización de información en centrales de riesgos, de conformidad con lo previsto en la Ley 1266 de 2008.

	<p align="center">INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS CONSUMIDORES</p>	Código: Asignado por la OAP
		Versión:
		Página 15 de 37

Servicios de Telecomunicaciones: a través de este módulo, el consumidor podrá radicar reclamos relacionados con servicios de telecomunicaciones de conformidad con los lineamientos previstos en la Ley 1341 de 2009.



5.4.1 Radicar Reclamos de Garantía de Productos 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 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.



SICFACILITA

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

Radicar reclamo

Información proveedor

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

No. Identificación	Razón Social	Nombre Comercial
123456789	PRUEBA 1	PRUEBA 1

Tipo identificación:
Nombre o Razón Social:

Superintendencia de Industria y Comercio
Cra 13 No. 27- 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 PBX: (571) 5870000
Call center: (571) 5920400 Línea gratuita nacional: 018000-910165
www.sic.gov.co - E-mail: contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C. - Colombia.

MINCOMERCIO
INDUSTRIA Y TURISMO

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



SICFACILITA

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

Radicar reclamo

Información proveedor

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

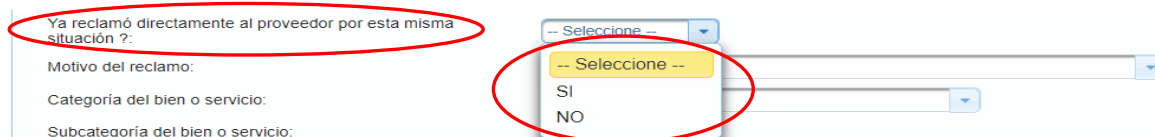
Tipo identificación: Tipo identificación:
Nombre o Razón Social: Dirección:

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.

Información reclamo

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



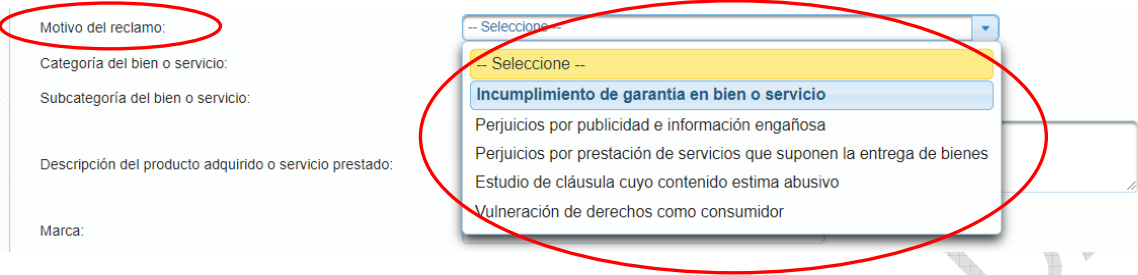
Ya reclamó directamente al proveedor por esta misma situación ?

Motivo del reclamo:

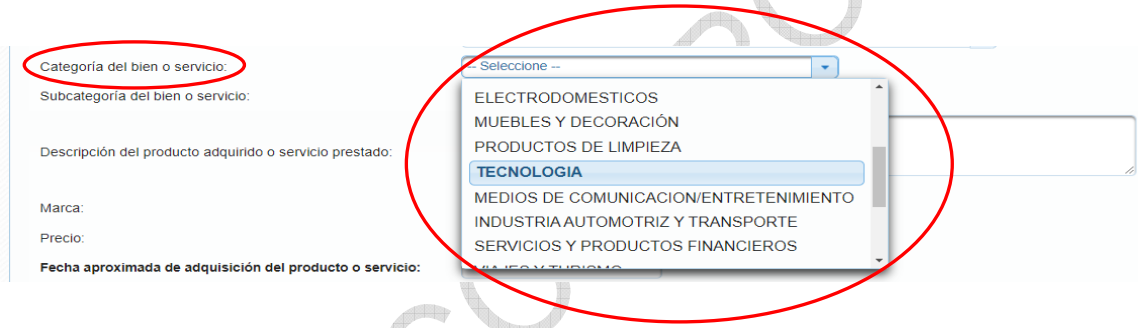
Categoría del bien o servicio:

Subcategoría del bien o servicio:

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



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



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



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.

Descripción del producto adquirido o servicio prestado:

400 caracteres disponibles

Marca:

Precio:

Fecha aproximada de adquisición del producto o servicio:

Fecha en la que se presentó el defecto y/o inconformidad del consumidor con el producto o servicio prestado: *

Defecto y/o inconformidad del consumidor con el producto y/o servicio prestado:

400 caracteres disponibles

Otros datos relevantes que tengan relación con el reclamo:

200 caracteres disponibles

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

Superintendencia de Industria y Comercio
 Cra 13 No. 27- 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 PBX: (571) 5870000
 Call center: (571) 5920400 Línea gratuita nacional: 018000-910165
 www.sic.gov.co - E-mail: contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C. - Colombia.

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 sino únicamente en el chat de mediación, en el evento de que se lleve a cabo frente a su reclamo.

Confirmación radicación reclamo


✓ El registro del reclamo se ha realizado satisfactoriamente. El número de trámite para su seguimiento es :
18- -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**

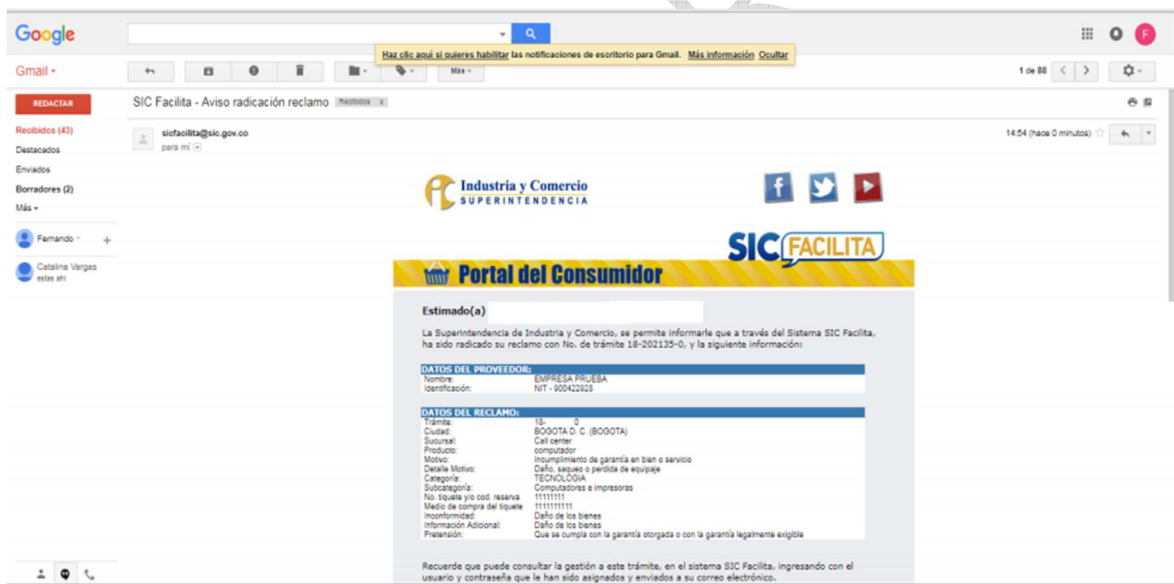
Si desea anexar documentos que soporten este reclamo, por favor, de clic en el botón **Anexar documento** que se encuentra a continuación, de lo contrario de clic en el botón

	INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS CONSUMIDORES	Código: Asignado por la OAP
		Versión:
		Página 19 de 37

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



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

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.



Información Personal Reclamos Mediación Reportes Cerrar sesión CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS

Radicar reclamo

Información proveedor

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

Desea registrar su reclamación por:

GARANTÍA DE EQUIPOS **DATOS PERSONALES** **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

Superintendencia de Industria y Comercio
Gra 13 No. 27- 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 PBX: (571) 5870000
Call center: (571) 5920400 Línea gratuita nacional: 018000-910165
www.sic.gov.co - E-mail: contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C. - Colombia.

MINCOMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO

Antes de proceder a radicar el reclamo, 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)



Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA GOBIERNO El progreso Mincomercio

SIC FACILITA **Portal del Consumidor**

Tenga en cuenta que...

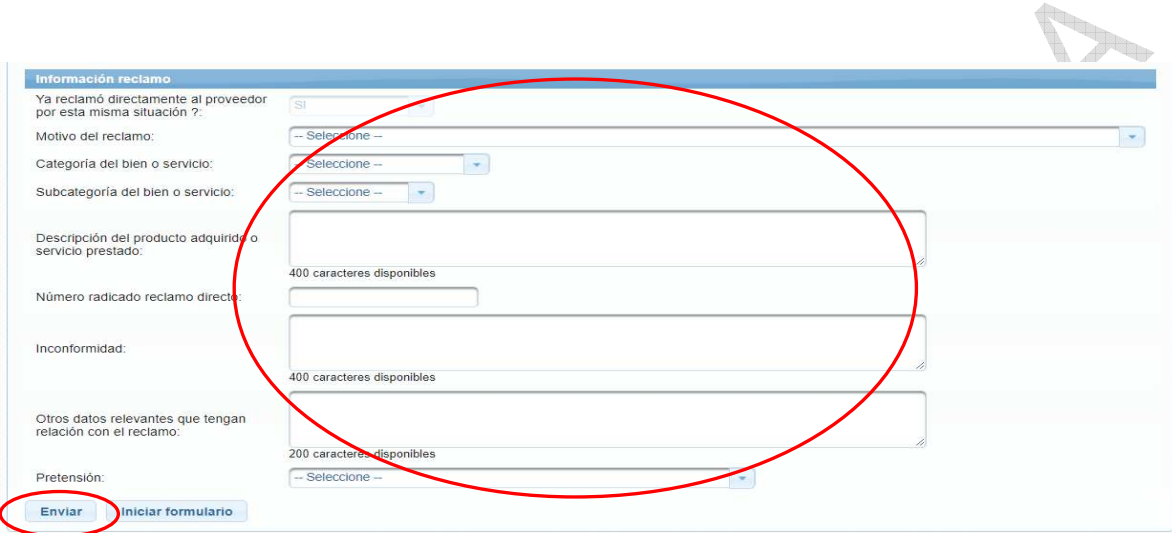
Para registrar un reclamo por Datos Personales, debe tener disponibles los siguientes documentos para ser cargados en la plataforma:

- Reclamación directa ante el proveedor (obligatorio)
- Denuncia (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.

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 pretension de su reclamo.

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



Información reclamo

Ya reclamó directamente al proveedor por esta misma situación?

Motivo del reclamo:

Categoría del bien o servicio:

Subcategoría del bien o servicio:

Descripción del producto adquirido o servicio prestado:

Número radicado reclamo directo:

Inconformidad:

Otros datos relevantes que tengan relación con el reclamo:

Pretensión:

Enviar

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



Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA | Gobierno digital | El progreso es de todos | Mincomercio

SICFACILITA

Información Personal | Reclamos | Mediación | Reportes | Cerrar sesión

Confirmación radicación reclamo

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.

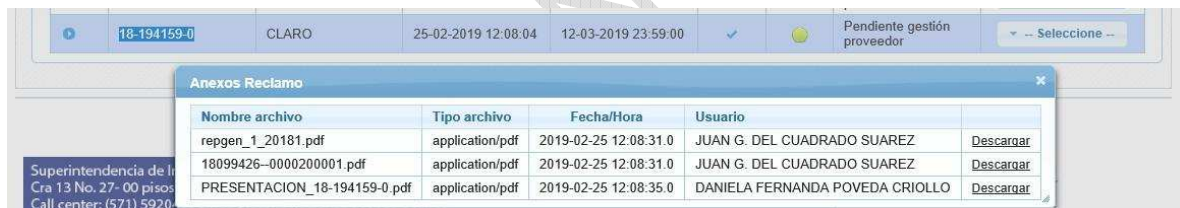
Anexo	Archivo	Tipo	Tamaño
No se han seleccionado anexos.			
0 de 3 documentos subidos			
<input type="button" value="+ Subir reclamación directa"/>	<input type="button" value="+ Subir denuncia"/>	<input type="button" value="+ Subir formato firma y huellas (opcional)"/>	
<input type="button" value="Finalizar"/>			

Debe anexar como mínimo la "Reclamación directa ante el proveedor" antes de finalizar el proceso

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”.



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




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.

	<p align="center">INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS CONSUMIDORES</p>	Código: Asignado por la OAP
		Versión:
		Página 23 de 37



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.

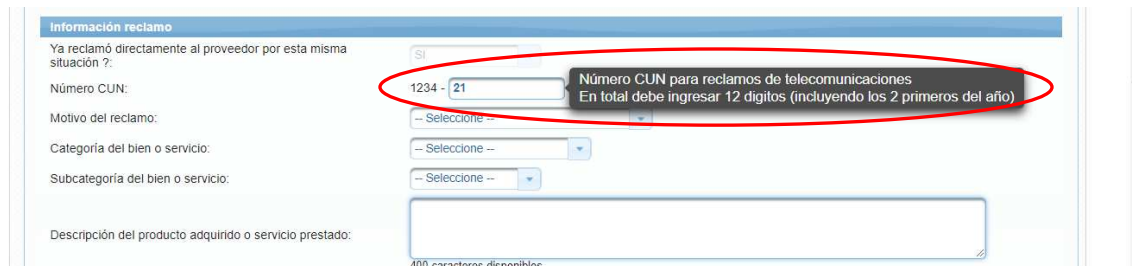
Por otro lado, el consumidor debe tener claridad que para radicar un reclamo en SICFacilita de servicios de Telecomunicaciones debe:

- 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.

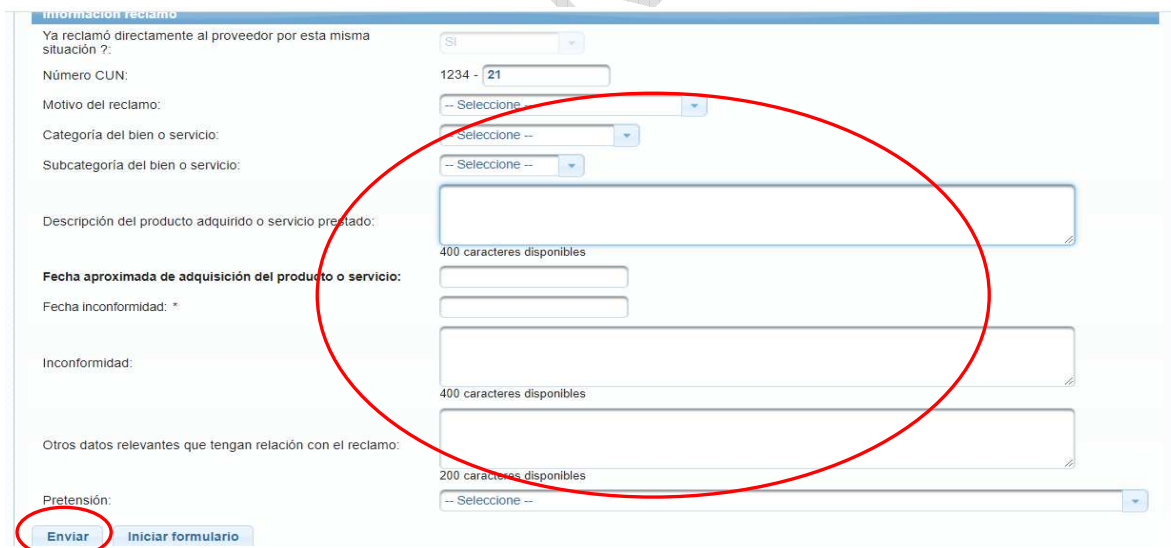


Lo primero que el consumidor debe diligenciar en el formulario, es el numero CUN asignado por el proveedor al derecho de peticion radicado ante este, la plataforma ya tendrá los 4 primeros dígitos que son los que distinguen a cada proveedor y el consumidor debe completar el resto de los dígitos.



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 sino únicamente en el chat de mediación, en el evento de que se lleve a cabo frente a su reclamo.



Confirmación radicación reclamo

✓

El registro del reclamo se ha realizado satisfactoriamente. El número de trámite para su seguimiento es :
18- -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.

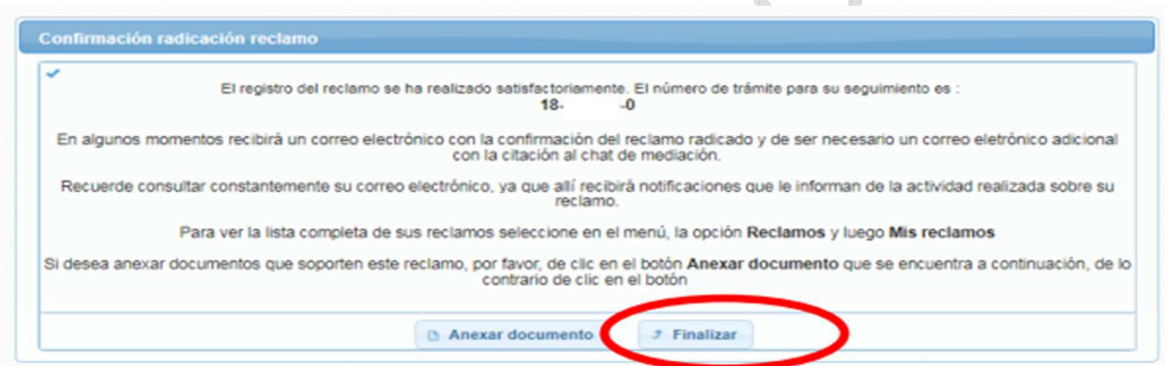
Recuerde consultar constantemente su correo electrónico, ya que allí recibirá notificaciones que le informan de la actividad realizada sobre su reclamo.

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

[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 :
18- -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

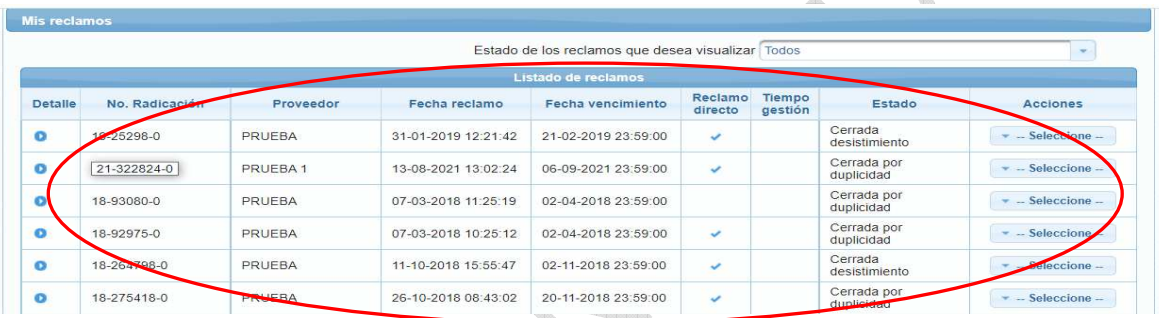
[Anexar documento](#) [Finalizar](#)

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”.

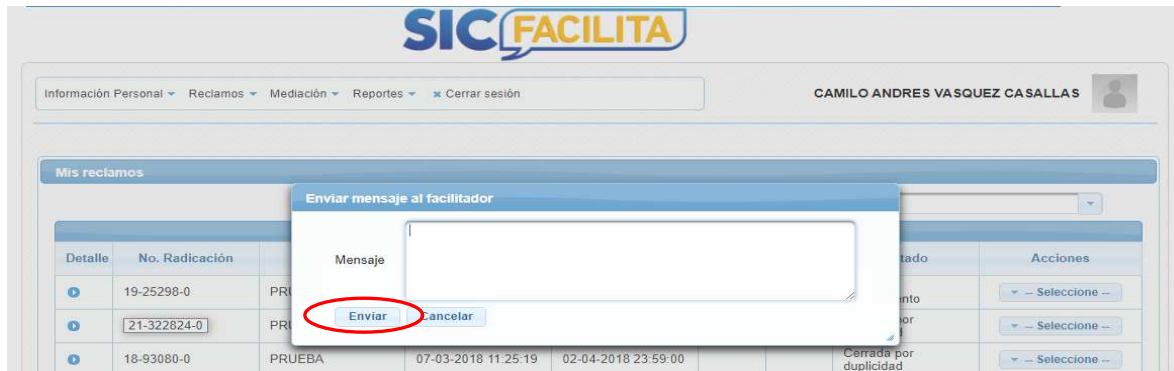


5.6 ENVIAR MENSAJE AL FACILITADOR

El consumidor en cualquier momento podrá enviar un mensaje al facilitador que tanga 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".



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



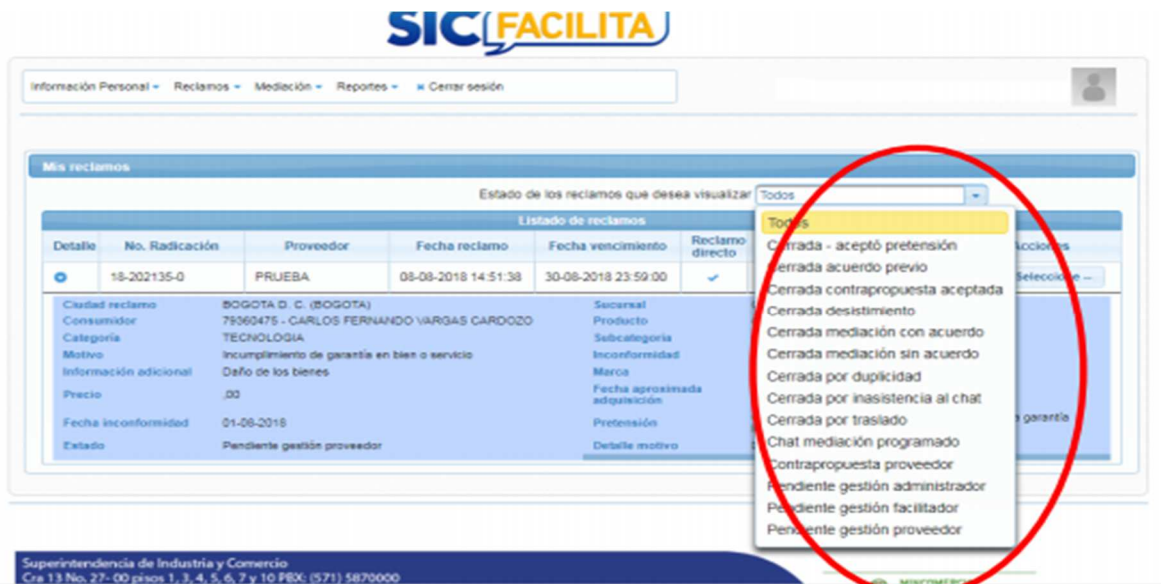
5.7 DETALLE DE LA RECLAMACIÓN

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.



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.



The screenshot shows the SICFACILITA web application interface. At the top, there is a navigation menu with options: Información Personal, Reclamos, Mediación, Reportes, and Cerrar sesión. Below this is a section titled 'Mis reclamos' with a sub-header 'Estado de los reclamos que desea visualizar' and a dropdown menu set to 'Todos'. A table displays a list of claims with columns: Detalle, No. Radicación, Proveedor, Fecha reclamo, Fecha vencimiento, and Reclamo directo. A dropdown menu is open over the table, listing various claim statuses, which are circled in red in the image. The footer of the page includes the text: 'Superintendencia de Industria y Comercio, Cra 13 No. 27-00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 BEX (571) 5870000'.

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

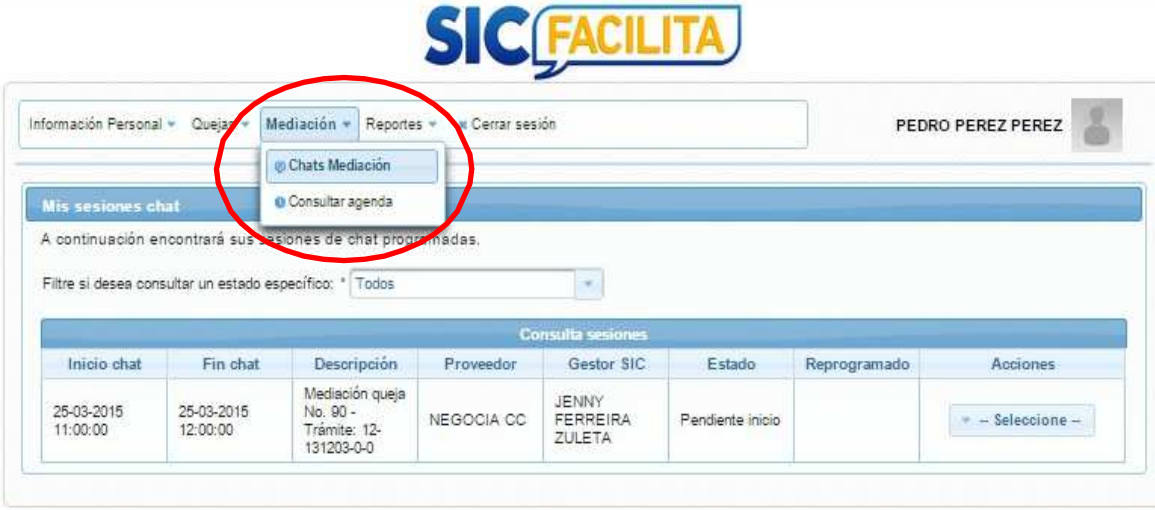
- **Cerrada - Aceptó la Pretensión:** Indica que la reclamación ha sido aceptada por el proveedor en las condiciones que solicitó el consumidor.
- **Cerrada - Acuerdo Previo:** Indica que la reclamación ha sido acordada entre el proveedor y consumidor, y existe un soporte adjunto a la reclamación.
- **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 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 'Mediación' selected. Below it, a dropdown menu is open, showing 'Chats Mediación' and 'Consultar agenda'. The main content area is titled 'Mis sesiones chat' and contains a table of chat sessions. A red circle highlights the 'Mediación' menu and its dropdown options.

Consulta sesiones							
Inicio chat	Fin chat	Descripción	Proveedor	Gestor SIC	Estado	Reprogramado	Acciones
25-03-2015 11:00:00	25-03-2015 12:00:00	Mediación queja No. 90 - Trámite: 12- 131203-0-0	NEGOCIA CC	JENNY FERREIRA ZULETA	Pendiente inicio		<input type="button" value="-- Seleccione --"/>

Cuando el estado del chat cambia a “*Activo*”, el proveedor y el consumidor pueden ingresar a esta sesión de chat y empezar a dirimir su controversia. Para ello se debe seleccionar en acciones de la mediación la opción “*Iniciar chat*”.



The screenshot shows the SICFACILITA web interface. At the top, there is a navigation menu with 'Mediación' highlighted. Below the menu, there is a section titled 'Mis sesiones chat' with a filter dropdown set to 'Todos'. A table titled 'Consulta sesiones' displays chat session details. The 'Iniciar chat' button in the 'Acciones' column is circled in red.

Inicio chat	Fin chat	Descripción	Proveedor	Gestor SIC	Estado	Reprogramado	Acciones
25-03-2015 11:00:00	25-03-2015 12:00:00	Mediación queja No. 90 - Trámite: 12- 131203-0-0	NEGOCIA CC	JENNY FERREIRA ZULETA	Activo		Ver detalle de la queja Iniciar chat

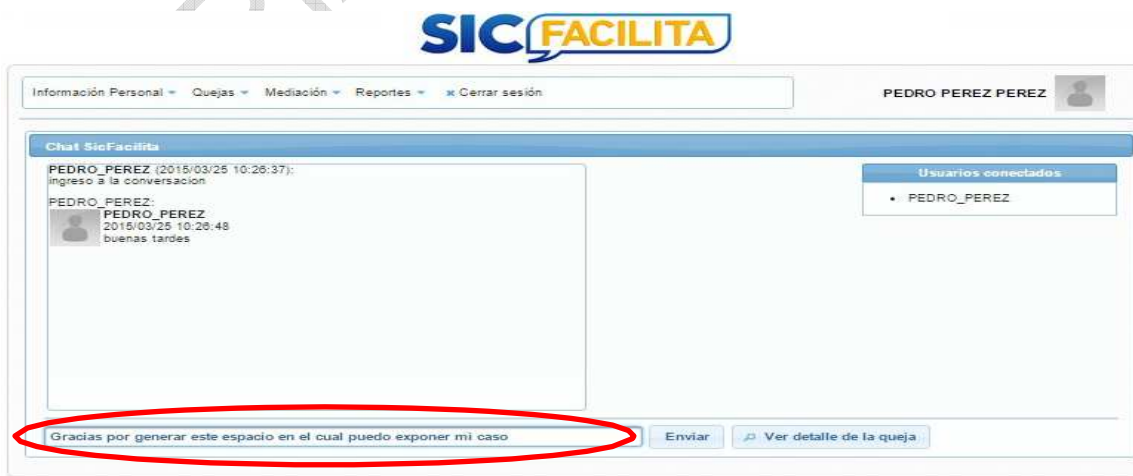
Para poder iniciar la sesión de chat, el consumidor debe dar click en el botón “Ingresar”.



The screenshot shows the SICFACILITA web interface with the 'Ingresar' button circled in red.

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.



The screenshot shows the SICFACILITA web interface with the chat session in progress. The chat area displays the user's message: 'Gracias por generar este espacio en el cual puedo exponer mi caso'. The 'Enviar' button is circled in red.

Chat SicFacilita

PEDRO_PEREZ (2015/03/25 10:26:37):
Ingreso a la conversación

PEDRO_PEREZ:
PEDRO_PEREZ
2015/03/25 10:26:48
buenas tardes

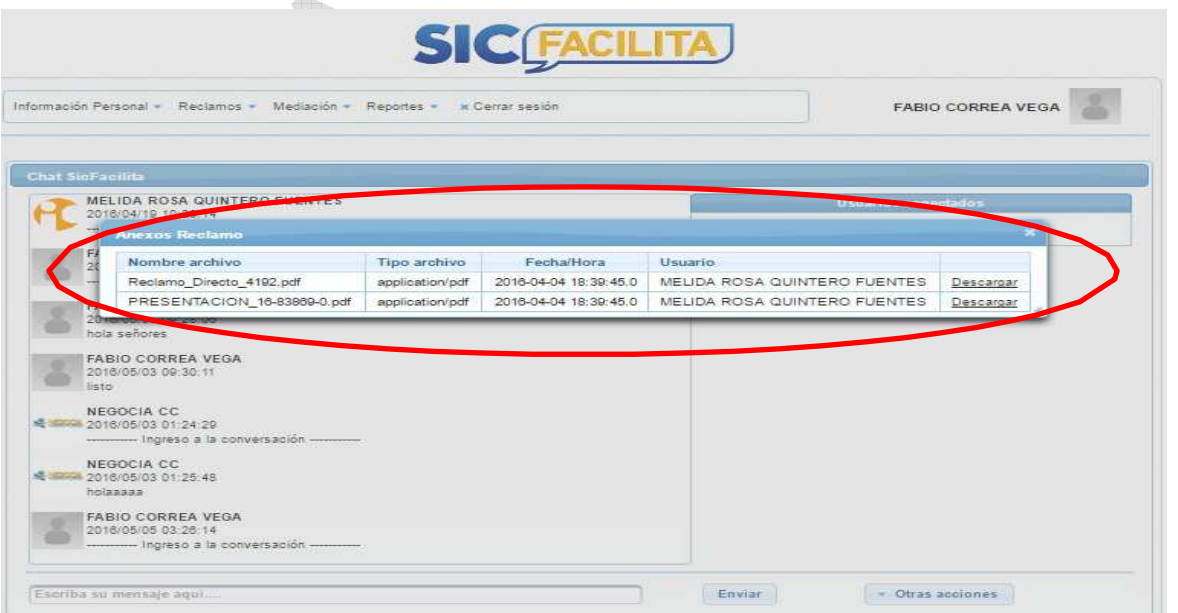
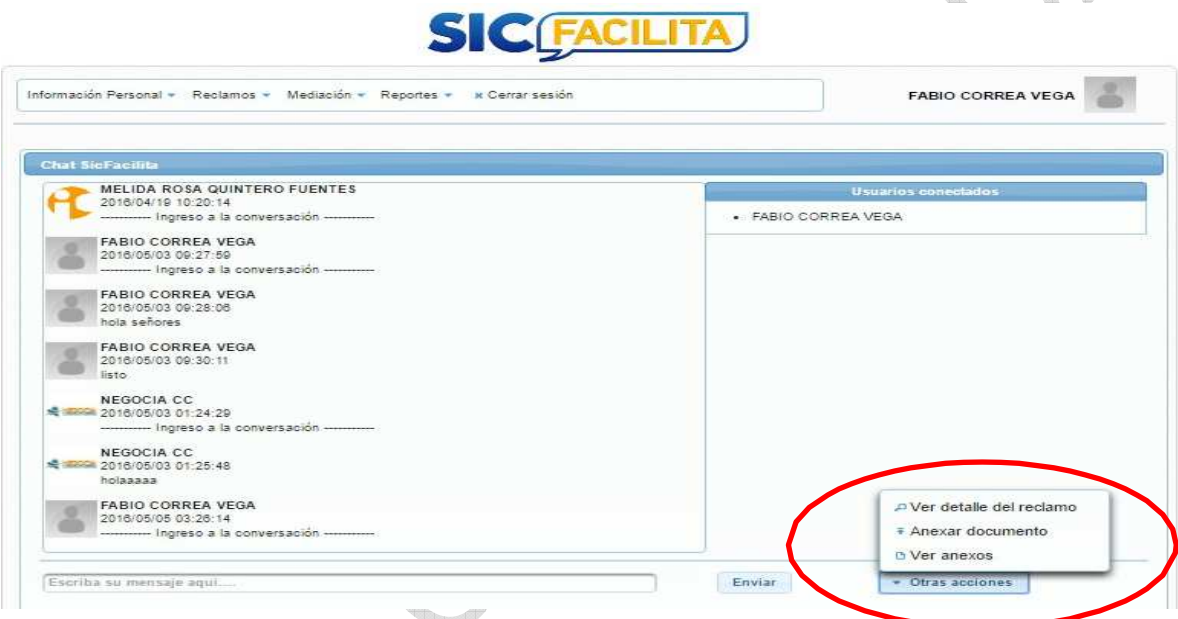
Usuarios conectados:
• PEDRO_PEREZ

Gracias por generar este espacio en el cual puedo exponer mi caso

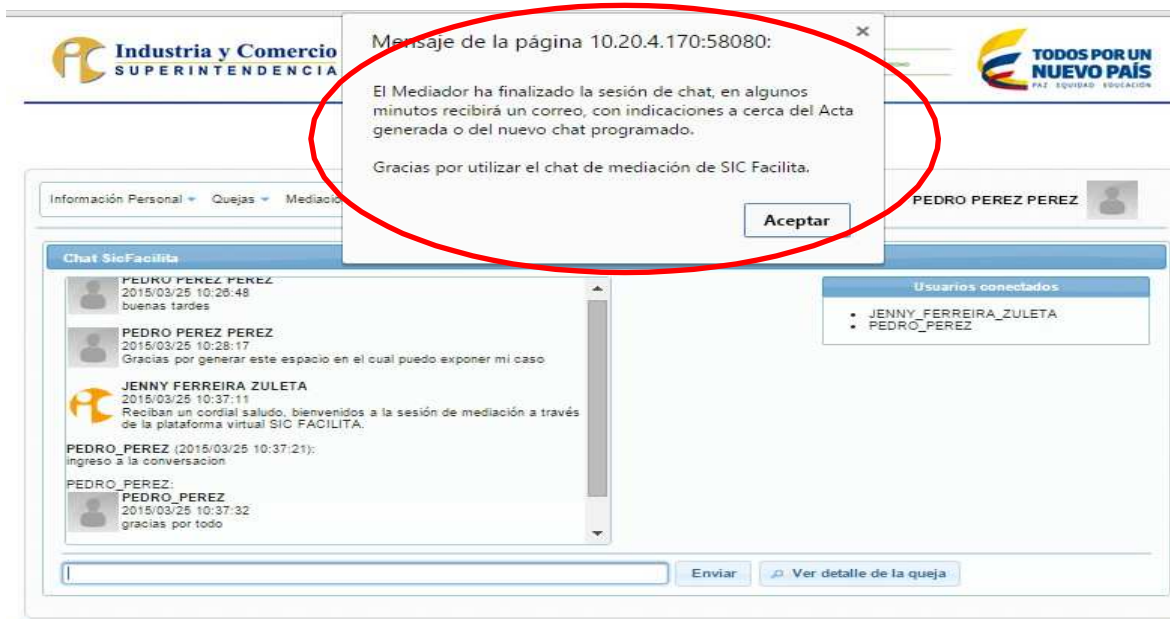
Enviar [Ver detalle de la queja](#)

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 seleccionar en “*otras acciones*” la opción de “*Anexar documento*”, ubique el archivo que desea anexar y de click en “*Guardar archivo*”.

Para visualizar el documento que se adjunta durante la sesión de chat, se debe seleccionar en “*otras acciones*” la opción de “*Ver anexos*”, ubique el anexo que desea visualizar y de click en “*descargar*”.



Una vez terminada la sesión de chat de mediación, el facilitador debe desconectar a los intervinientes, y envía un mensaje de finalización.



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



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

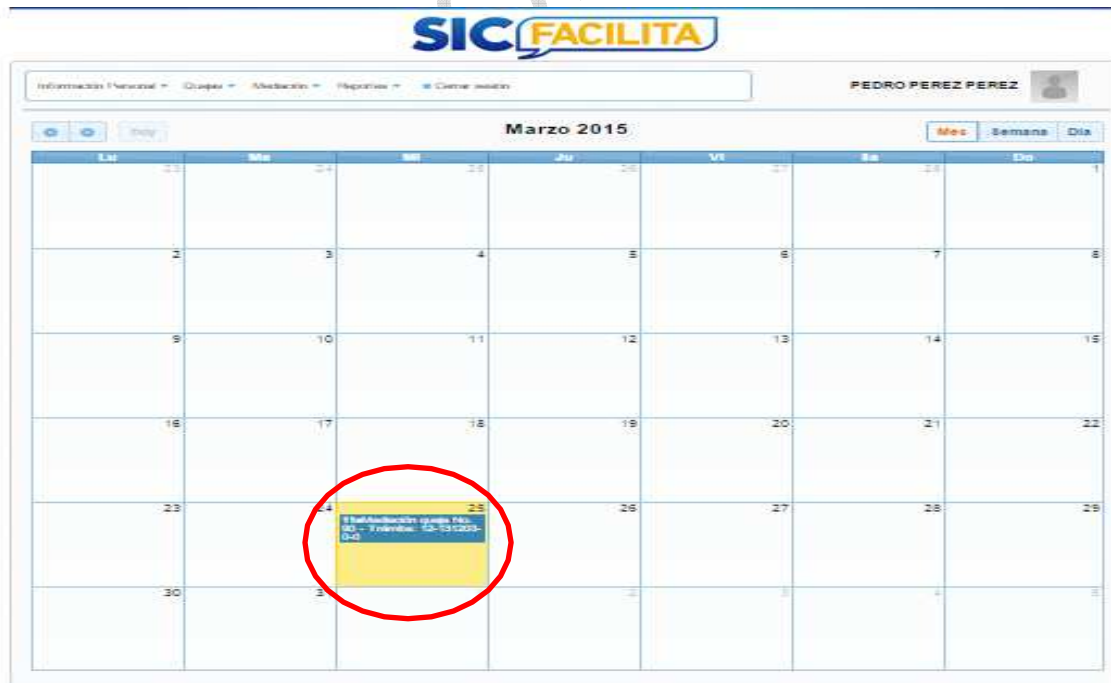
- **Activo:** Este estado indica que los intervinientes pueden entrar al chat de facilitación programado.
- **Terminada con acuerdo:** Se presenta cuando durante la sesión de chat, el proveedor y consumidor llagan a un acuerdo sobre su controversia.

- **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 a 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.



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*”.



Estado de los reclamos que desea visualizar: Todos									
Listado de reclamos									
Detalle	No. Radicación	Proveedor	Fecha reclamo	Fecha vencimiento	Reclamo directo	Tiempo gestión	Estado	Acciones	
	19-25298-0	PRUEBA	31-01-2019 12:21:42	21-02-2019 23:59:00	✓		Cerrada desistimiento	<input type="button" value="-- Seleccione --"/>	
	21-322824-0	PRUEBA 1	13-08-2021 13:02:24	06-09-2021 23:59:00	✓		Cerrada por duplicidad	<input type="button" value="Ver anexos"/>	
	18-93080-0	PRUEBA	07-03-2018 11:25:19	02-04-2018 23:59:00			Cerrada por duplicidad	<input type="button" value="Enviar mensaje al facilitador"/>	

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




The screenshot shows the SICFACILITA user interface. At the top, there is a navigation menu with options: Información Personal, Reclamos, Mediación, Reportes, and Cerrar sesión. The user's name, CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS, is displayed on the right. The 'Reportes' dropdown menu is open, showing two options: 'Reclamos por estado' (selected) and 'Reclamos por proveedor'. Below the menu, there are input fields for 'Fecha inicial', a dropdown for 'Tipo reporte', and an 'Aceptar' button. At the bottom of the page, there is contact information for the Superintendencia de Industria y Comercio and the logo for MINCOMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO.

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



The screenshot shows the SICFACILITA user interface for 'Quejas por estado'. The user's name, PEDRO PEREZ PEREZ, is displayed on the right. The 'Quejas por estado' section is active, showing input fields for 'Fecha inicial', 'Fecha final', and 'Tipo reporte'. A date selection calendar for January 2015 is open, with the date 1st highlighted. The calendar shows the days of the week (Su, Mo, Tu, We, Th, Fr, Sa) and the dates from 1 to 31. The 'Tipo reporte' dropdown is also visible.

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

 Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA	INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS CONSUMIDORES	Código: Asignado por la OAP
		Versión:
		Página 37 de 37

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-F03, literal V “*Obligaciones del Consumidor o Usuario*”.

7 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

Creación del documento.

Fin documento

COPIA CONTROLADA