

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 Proveedor en la Plataforma SICFacilita	6
5.2	Activación de Usuario Proveedor.....	10
5.3	Ingreso a la Plataforma SICFacilita	11
5.4	Recordar contraseña.....	12
5.5	Información de la Empresa	13
5.5.1	Cambiar contraseña	13
5.5.2	Actualización de información.....	14
5.6	Reclamos	15
5.6.1	Consulta de Reclamos	15
5.6.2	Listado de Reclamaciones	16
5.7	Detalle del Reclamo	22
5.8	Estado de la Reclamación	23
5.9	Facilitaciones.....	25
5.10	Sesión de Chat de Facilitación.....	26
5.11	Agenda de Chats de Facilitación	29
5.12	Administración	30
5.13	Crear Usuario	30
5.14	Trasladar Reclamos	31
5.15	Reportes e Informes.....	32
5.16	Archivo de Excel.....	33
5.17	Finalizar Sesión.....	34
6	ARBOL DE GESTIÓN	35
7	DOCUMENTOS RELACIONADOS	36
8	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN	36

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 gestionadas por los proveedores vinculados a 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 proveedores vinculados 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 que ingresan a la plataforma SICFACILITA y que deben ser gestionados por parte de los proveedores vinculados e inscritos a esta, de acuerdo con lo estipulado en el Procedimiento SICFACILITA CS01-P01 numeral 5.1.2 “*Inscripción de Proveedores*”.

Lo anterior, teniendo en cuenta que los proveedores deben designar a una o varias personas que interactúen en su representación en el portal de SICFACILITA, que estén expresamente facultadas para asumir dichas funciones, mediante contrato individual de trabajo, poder legítimo o autorización manifiesta del representante legal, a efectos de dar solución a las reclamaciones de los consumidores en las

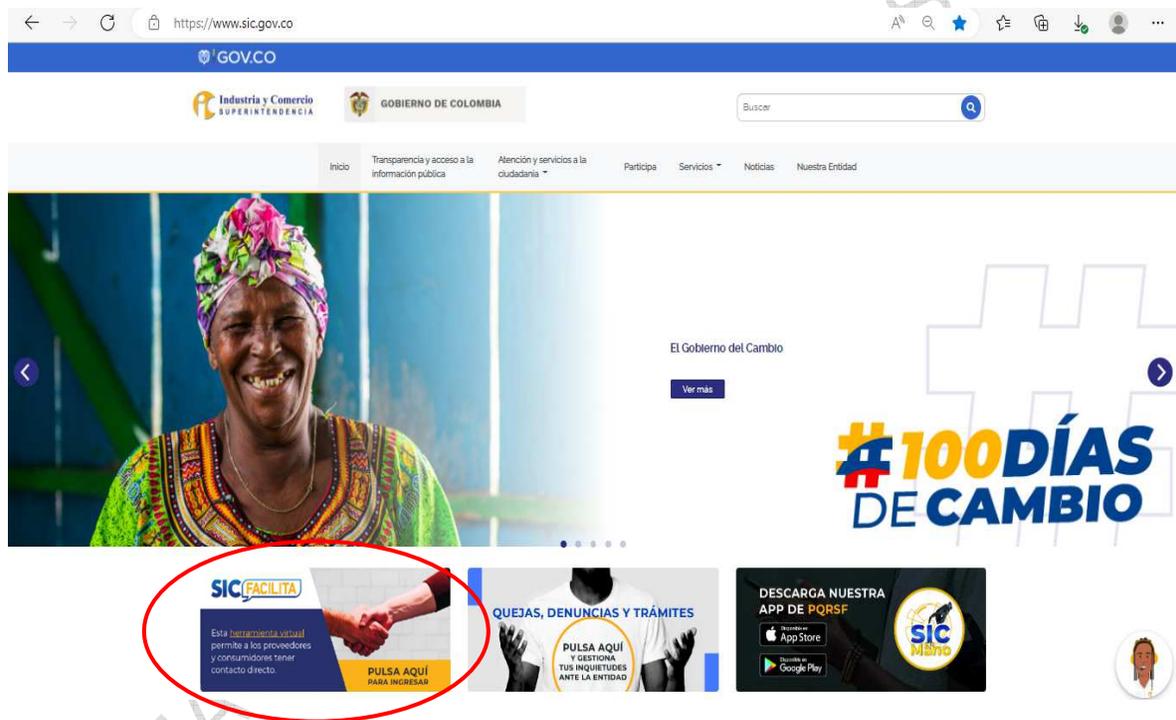
	INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS	Código: CS01-I06
		Versión: 2
		Página 6 de 36

sesiones de chat como en las comunicaciones a las cuales deban dar respuesta, de acuerdo con las obligaciones estipuladas en el Formato de Términos y Condiciones CS01-F06.

5 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

5.1 INGRESAR Y REGISTRAR UN USUARIO PROVEEDOR EN LA PLATAFORMA SICFACILITA

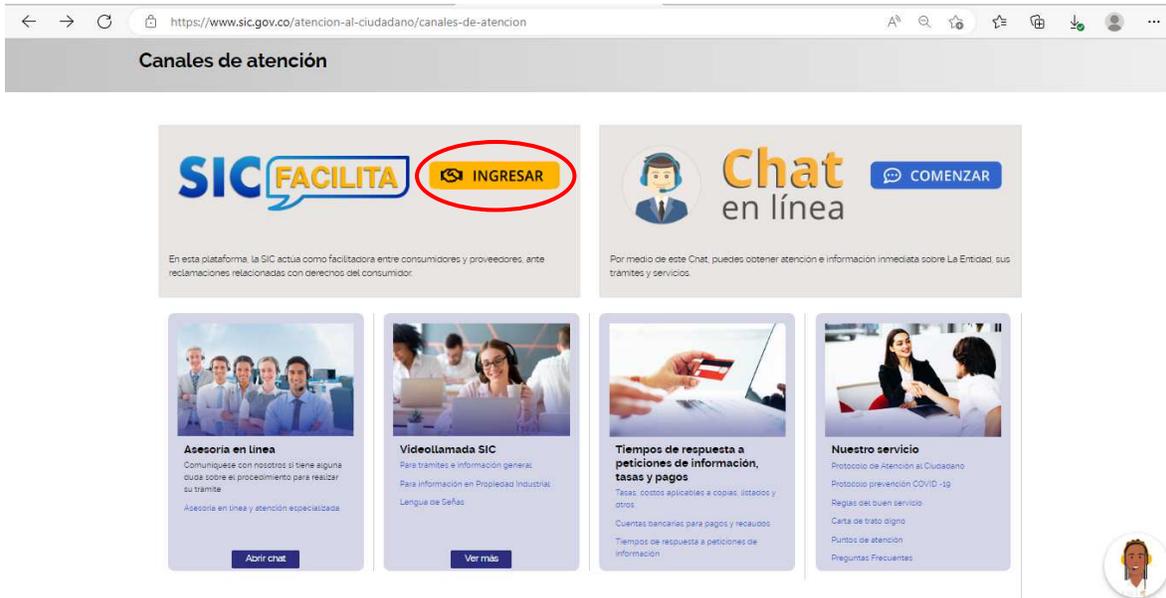
El proveedor debe ingresar a la plataforma SICFacilita, utilizando el enlace dispuesto para este fin en el sitio web de la Superintendencia de Industria y Comercio, www.sic.gov.co, dando click en el primer recuadro ubicado debajo de la sección de noticias:



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*”:



El ingreso también se puede realizar directamente por el siguiente enlace: <https://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/index.xhtml>.

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

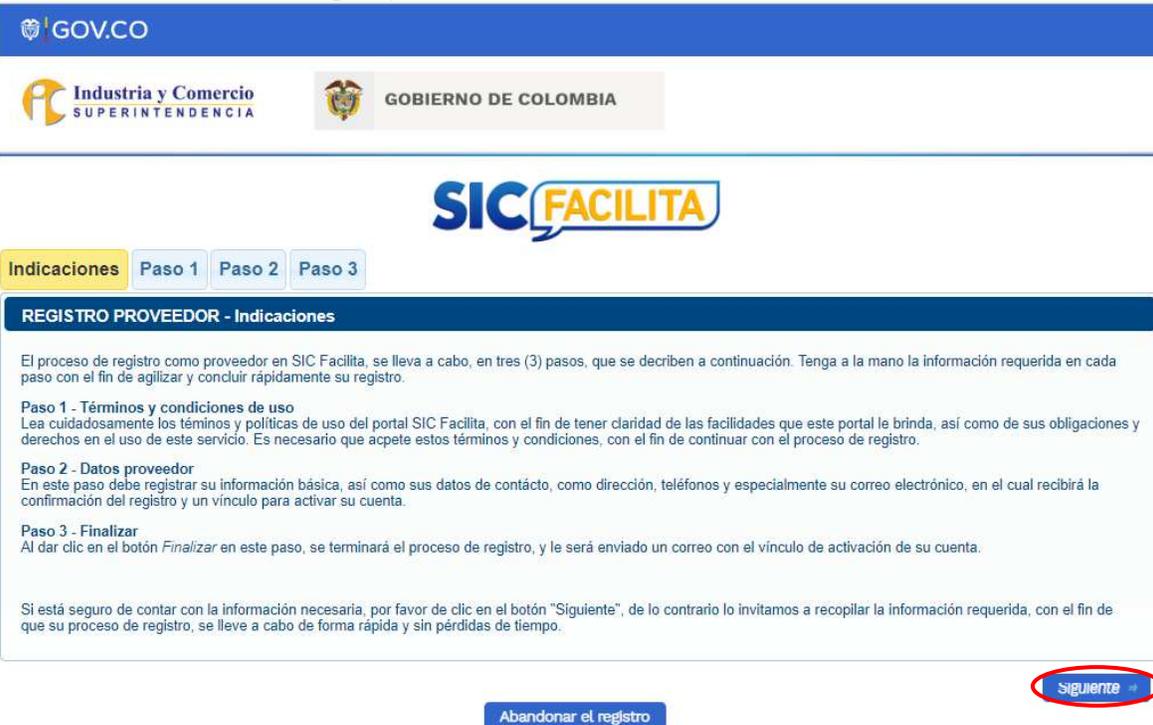


	INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS	Código: CS01-I06
		Versión: 2
		Página 8 de 36

Si es la primera vez que ingresa y desea registrarse, debe dar click en el botón de “Registrarse”:



El Proveedor debe leer las indicaciones que debe tener en cuenta para realizar el registro y luego debe dar click en el botón “Siguiete”:

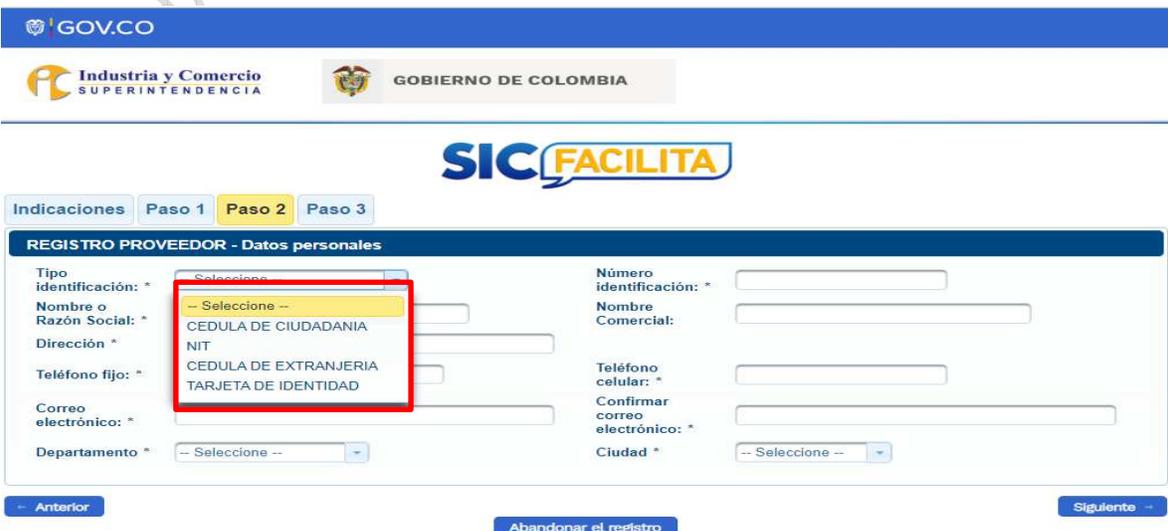


El proveedor debe leer detenidamente los términos y condiciones de SICFacilita. Una vez finalizada su lectura, debe dar click en el botón de aceptación de los términos y condiciones eligiendo la palabra "SI" y luego dar click en el botón "Siguiente":



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

- Seleccionar el tipo de documento según sea el caso e ingresar el numero correspondiente.



- Completar todos los datos solicitados, luego oprimir el botón “*Siguiente*” y por último dar click en el botón “*Finalizar*”.



GOV.CO

Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA GOBIERNO DE COLOMBIA

SIC FACILITA

Indicaciones Paso 1 Paso 2 Paso 3

REGISTRO PROVEEDOR - Datos personales

Tipo identificación: *	-- Seleccione --	Número identificación: *	<input type="text"/>
Nombre o Razón Social: *	<input type="text"/>	Nombre Comercial:	<input type="text"/>
Dirección *	<input type="text"/>	Teléfono celular: *	<input type="text"/>
Teléfono fijo: *	<input type="text"/>	Confirmar correo electrónico: *	<input type="text"/>
Correo electrónico: *	<input type="text"/>	Ciudad *	-- Seleccione --
Departamento *	-- Seleccione --		

← Anterior Abandonar el registro **Siguiente** →



GOV.CO

Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA GOBIERNO DE COLOMBIA

SIC FACILITA

Indicaciones Paso 1 Paso 2 Paso 3

REGISTRO PROVEEDOR - Registro finalizado

Este es el último paso del proceso de registro como proveedor.

Una vez de clic en el botón "Finalizar" la información se almacenará, y posteriormente recibirá un mensaje en el correo registrado (napepiestu25@gmail.com), con las indicaciones de ingreso a SIC Facilita, para realizar la gestión de sus reclamos, y de ser necesario acceder a nuestro chat de mediación. Recuerde revisar la carpeta "Correo no deseado" o "spam".

Agradecemos el uso de nuestro sistema **SIC Facilita**.

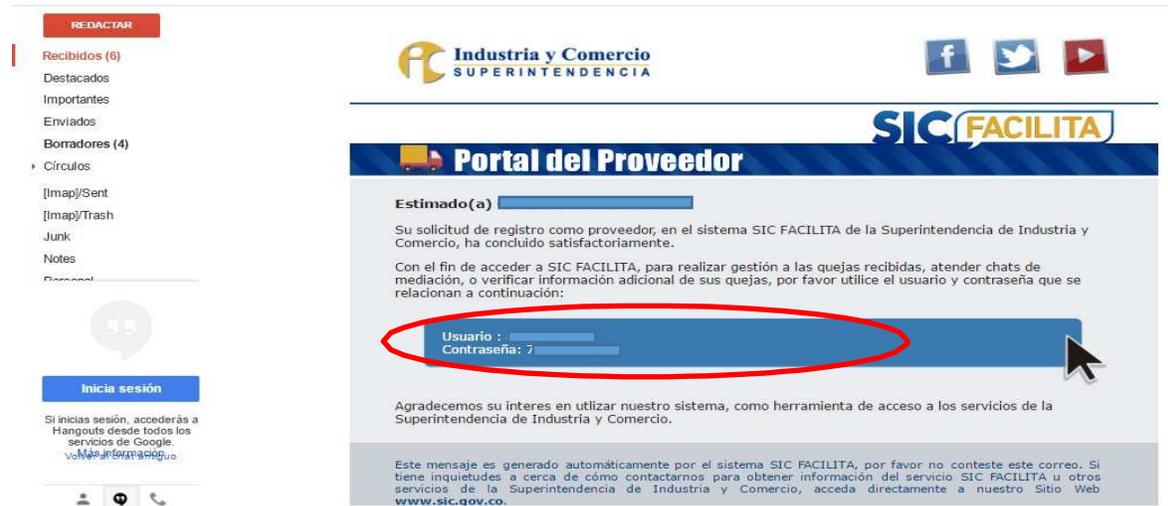
Finalizar

← Anterior Abandonar el registro

5.2 ACTIVACIÓN DE USUARIO PROVEEDOR

	INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS	Código: CS01-I06
		Versión: 2
		Página 11 de 36

Al incluir todos los datos de la empresa solicitados en el formulario descrito en el numeral 5.1, el sistema despliega un mensaje en el cual manifiesta que se enviará un email a la dirección de correo electrónico inscrita en donde se muestra el usuario y la clave de acceso; sin embargo, esta información solo se enviará una vez se cumplan con los demás requisitos de vinculación a la plataforma.



La plataforma SICFacilita posee un mecanismo para asegurar que quien se está registrando, tiene dominio sobre la información que está inscribiendo, para ello el administrador de SICFacilita debe continuar la activación verificando la información y entrando a la plataforma a activar el registro, si la validación no se da, el registro no queda aceptado.

Otros requisitos que el proveedor debe cumplir para ser activos en la plataforma SICFacilita, son los siguientes:

- Firmar el Formato de Términos y Condiciones CS01-F06.
- Recibir capacitación sobre el manejo y gestión de la plataforma.
- Enviar un documento con el listado de sucursales a incluir en la plataforma (Departamento, ciudad, nombre de la sucursal, dirección y teléfono).
- Enviar el logo de la marca en alta resolución.

5.3 INGRESO A LA PLATAFORMA SICFACILITA

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

Para ingresar, el proveedor debe digitar el usuario asignado (el usuario es el número de identificación con el cual el proveedor 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 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 del proveedor 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 en la gestión que realiza cada proveedor.

En caso de olvido o pérdida de acceso a la información de la contraseña, el proveedor 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 Proveedor”.
- Una vez allí, debe dar click en la opción “Recordar contraseña”, ingresar su identificación y luego dar click en el botón “Enviar”.



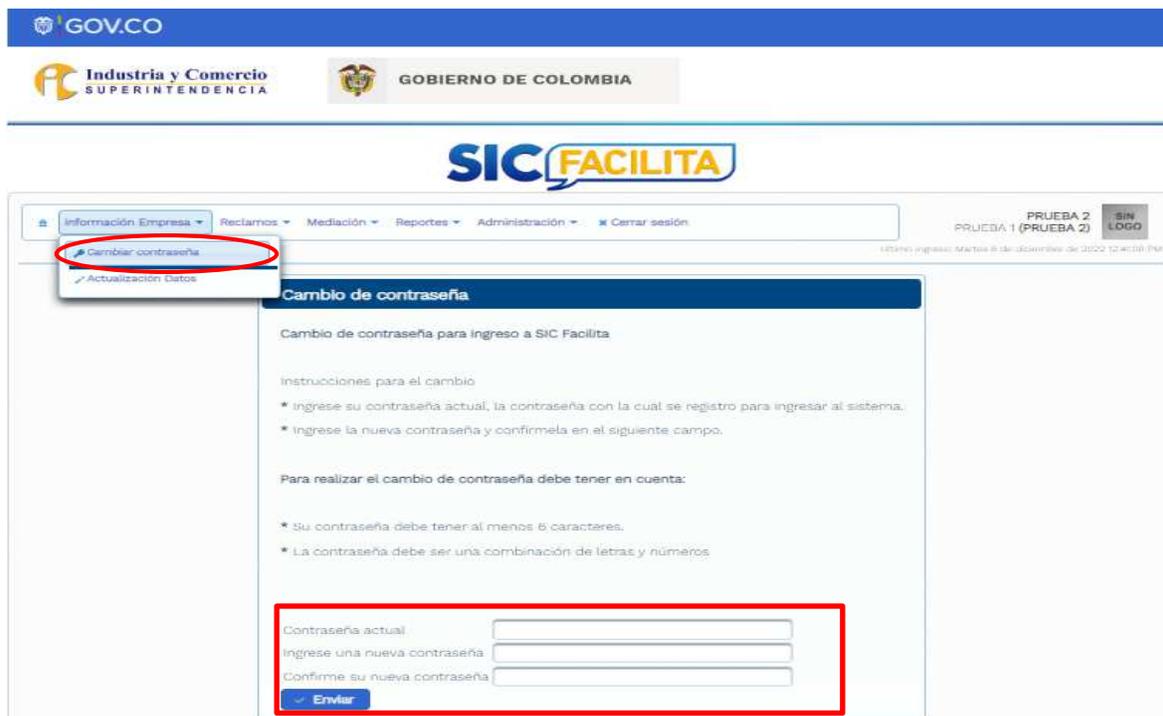
- Luego se deben seguir todas las instrucciones que le serán indicadas para el restablecimiento correcto de la contraseña.

5.5 INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

5.5.1 Cambiar contraseña

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

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



GOV.CO

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

GOBIERNO DE COLOMBIA

SICFACILITA

Información Empresa | Reclamos | Mediación | Reportes | Administración | Cerrar sesión

PRUEBA 2
PRUEBA 1 (PRUEBA 2) SIN LOGO

Último ingreso: Martes 6 de diciembre de 2022 12:43:08 PM

Cambio de contraseña

Cambio de contraseña para ingreso a SIC Facilita

Instrucciones para el cambio

- * Ingrese su contraseña actual, la contraseña con la cual se registro para ingresar al sistema.
- * Ingrese la nueva contraseña y confírmela en el siguiente campo.

Para realizar el cambio de contraseña debe tener en cuenta:

- * Su contraseña debe tener al menos 6 caracteres.
- * La contraseña debe ser una combinación de letras y números

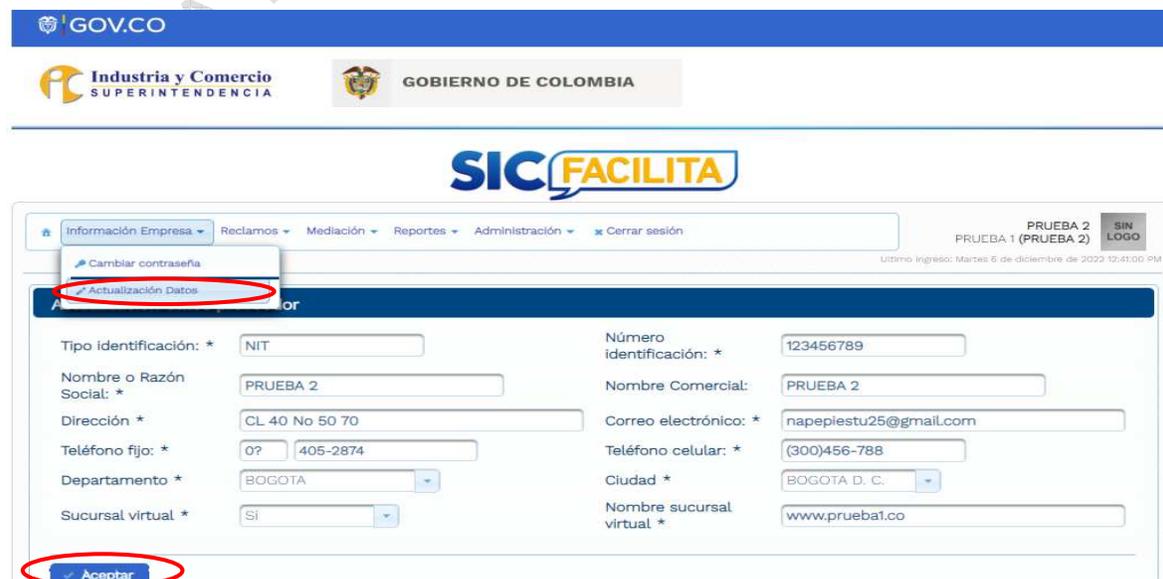
Contraseña actual:

ingrese una nueva contraseña:

Confirme su nueva contraseña:

5.5.2 Actualización de información

El proveedor puede cambiar los datos de su empresa, en cuanto a correos electrónicos, direcciones y teléfonos; de igual forma, puede incluir si maneja o no sucursal virtual. Una vez modificada la información que desee actualizar debe dar click en el botón “aceptar”.



GOV.CO

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

GOBIERNO DE COLOMBIA

SICFACILITA

Información Empresa | Reclamos | Mediación | Reportes | Administración | Cerrar sesión

PRUEBA 2
PRUEBA 1 (PRUEBA 2) SIN LOGO

Último ingreso: Martes 6 de diciembre de 2022 12:43:08 PM

Actualizar Datos

Tipo identificación: *

Número identificación: *

Nombre o Razón Social: *

Nombre Comercial:

Dirección *

Correo electrónico: *

Teléfono fijo: *

Teléfono celular: *

Departamento *

Ciudad *

Sucursal virtual *

Nombre sucursal virtual *

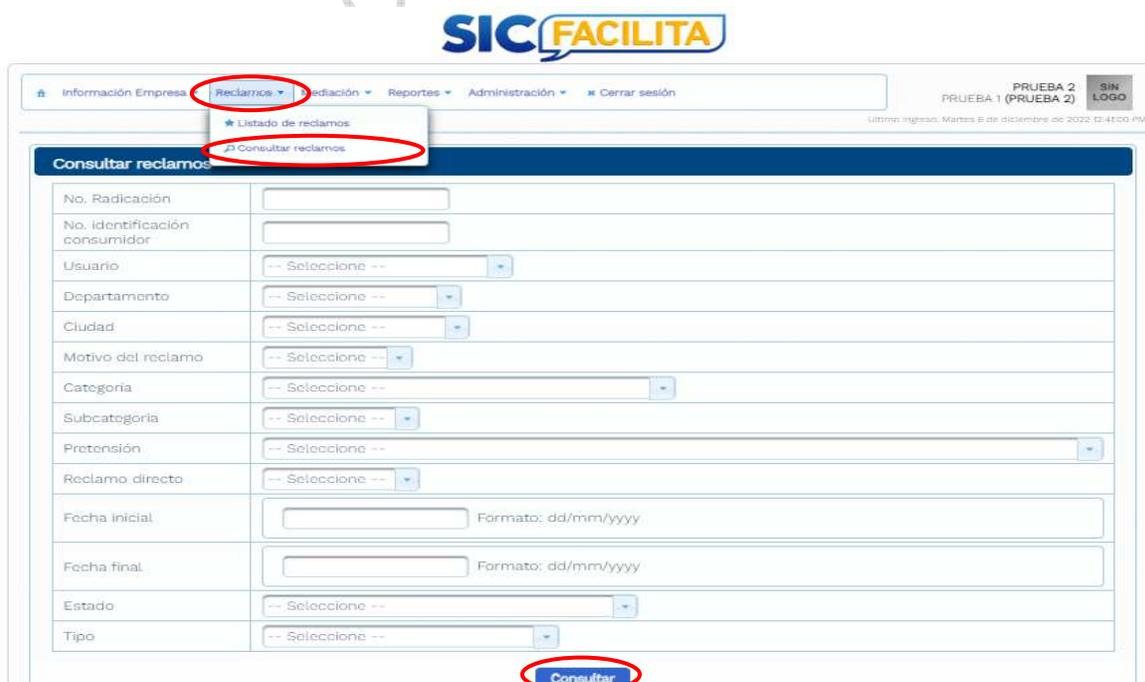
5.6 RECLAMOS

En la opción reclamos, los proveedores podrán consultar de forma detallada cada uno de los reclamos interpuestos, además, podrán realizar la gestión correspondiente para dar respuesta a los reclamos y solicitar un chat de facilitación.

5.6.1 Consulta de Reclamos

El proveedor puede consultar y filtrar sus reclamos por:

- No. Radicado
- No. identificación del consumidor
- Usuario (si el proveedor tiene más de un usuario creado en la plataforma)
- Departamento
- Ciudad
- Motivo de la reclamación
- Categoría
- Subcategoría
- Pretensión
- Reclamación directa
- Estado
- Tipo (para los proveedores que están vinculados a más de un módulo)
- Fecha (el proveedor puede consultar por el rango de fechas que desee)



SICFACILITA

Información Empresa **Reclamos** Mediación Reportes Administración Cerrar sesión

PRUEBA 2 SIN LOGO
PRUEBA 1 (PRUEBA 2)
Último ingreso: Martes 6 de diciembre de 2022 12:41:00 PM

★ Listado de reclamos
★ Consultar reclamos

Consultar reclamos

No. Radicación	<input type="text"/>
No. identificación consumidor	<input type="text"/>
Usuario	-- Seleccione --
Departamento	-- Seleccione --
Ciudad	-- Seleccione --
Motivo del reclamo	-- Seleccione --
Categoría	-- Seleccione --
Subcategoría	-- Seleccione --
Pretensión	-- Seleccione --
Reclamo directo	-- Seleccione --
Fecha inicial	<input type="text"/> Formato: dd/mm/yyyy
Fecha final	<input type="text"/> Formato: dd/mm/yyyy
Estado	-- Seleccione --
Tipo	-- Seleccione --

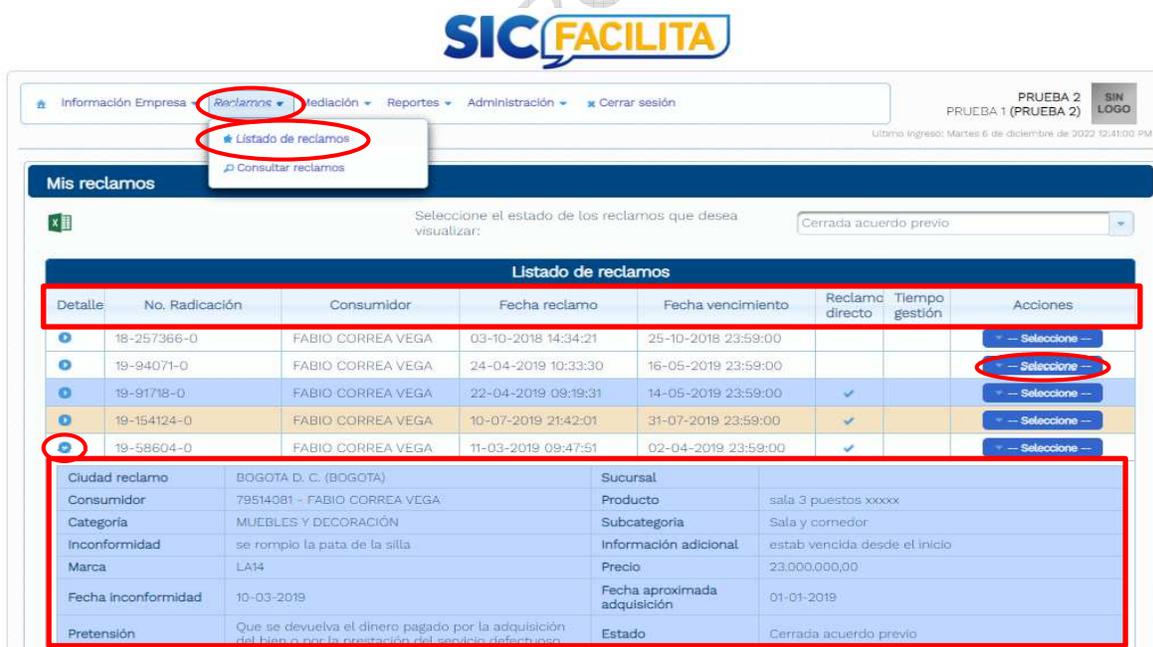
Consultar

5.6.2 Listado de Reclamaciones

El proveedor puede visualizar el listado de las reclamaciones que le han interpuesto los distintos consumidores, además puede ver:

- El detalle de cada reclamo
- El número de radicado asignado al reclamo
- La fecha de radicación del reclamo
- La fecha de vencimiento del reclamo
- Si el consumidor interpuso un reclamo directo

De igual manera, puede identificar con código de colores, el tipo de reclamo que fue interpuesto, en el caso de que el proveedor este vinculado a más de un módulo (blanco: Reclamación por garantía de productos o servicios; azul: Reclamación por protección de datos personales; Beige: Reclamación por servicios de telecomunicaciones); Desde este listado, se gestiona por parte del proveedor las reclamaciones en la opción “Acciones” que se encuentra a mano derecha eligiendo la casilla “Selecione”.



SICFACILITA

Información Empresa | Reclamos | Radicación | Reportes | Administración | Cerrar sesión

PRUEBA 2 | SIN LOGO

PRUEBA 1 (PRUEBA 2)

Ultimo ingreso: Martes 6 de diciembre de 2022 12:41:00 PM

Mis reclamos

Seleccione el estado de los reclamos que desea visualizar: Cerrada acuerdo previo

Listado de reclamos							
Detalle	No. Radicación	Consumidor	Fecha reclamo	Fecha vencimiento	Reclam. directo	Tiempo gestión	Acciones
	18-257366-0	FABIO CORREA VEGA	03-10-2018 14:34:21	25-10-2018 23:59:00			Selecione
	19-94071-0	FABIO CORREA VEGA	24-04-2019 10:33:30	16-05-2019 23:59:00			Selecione
	19-91718-0	FABIO CORREA VEGA	22-04-2019 09:19:31	14-05-2019 23:59:00	✓		Selecione
	19-154124-0	FABIO CORREA VEGA	10-07-2019 21:42:01	31-07-2019 23:59:00	✓		Selecione
	19-58604-0	FABIO CORREA VEGA	11-03-2019 09:47:51	02-04-2019 23:59:00	✓		Selecione

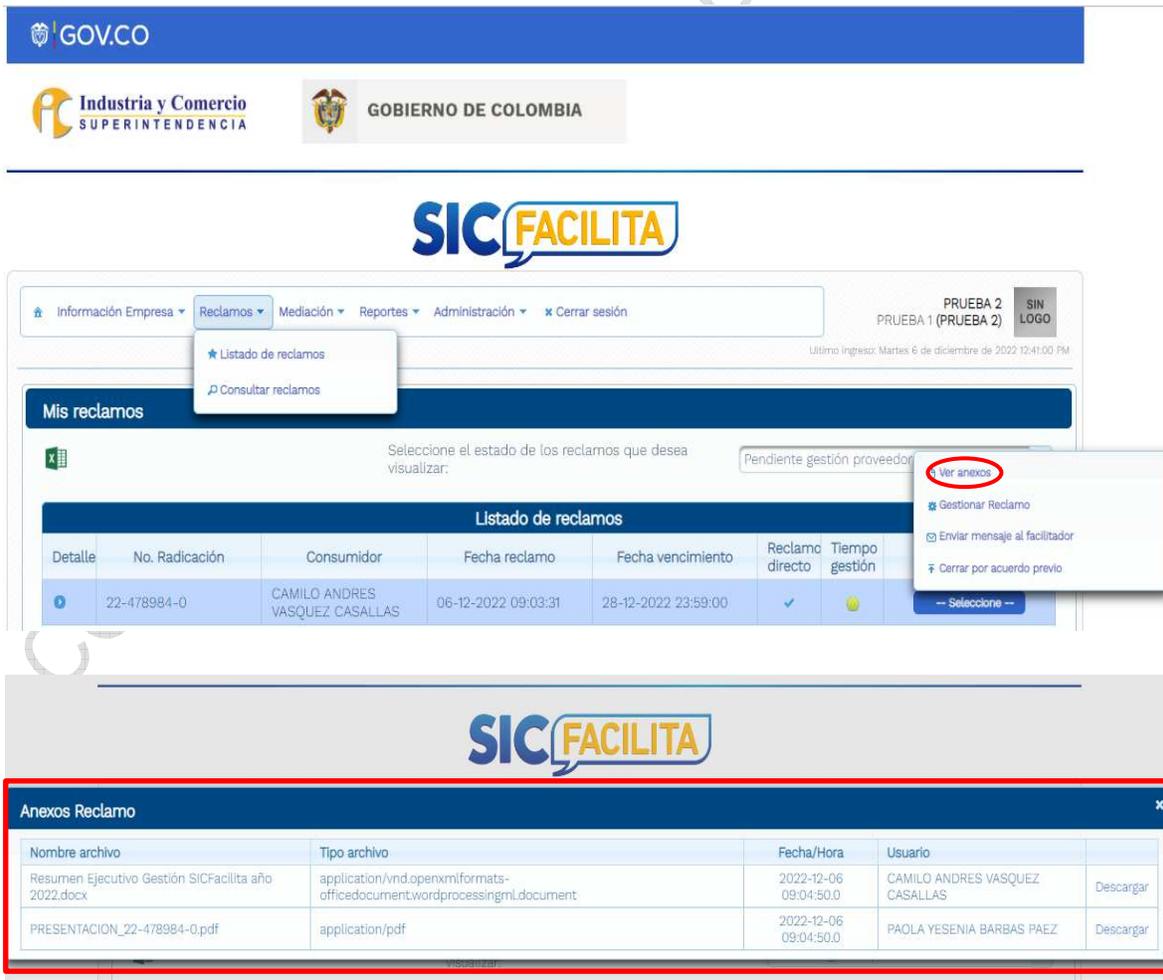
Ciudad reclamo	BOGOTA D. C. (BOGOTA)	Sucursal	
Consumidor	79514381 - FABIO CORREA VEGA	Producto	sala 3 puestos xxxxx
Categoría	MUEBLES Y DECORACIÓN	Subcategoría	Sala y comedor
Inconformidad	se rompio la pata de la silla	Información adicional	estab vencida desde el inicio
Marca	LA14	Precio	23.000.000,00
Fecha inconformidad	10-03-2019	Fecha aproximada adquisición	01-01-2019
Pretensión	Que se devuelva el dinero pagado por la adquisición del bien y por la prestación del servicio defectuoso	Estado	Cerrada acuerdo previo

5.6.2.1 Ver Anexos

El proveedor puede ver y descargar cada uno de los documentos adjuntos a las reclamaciones interpuestas por los consumidores, en la opción “Acciones” que se encuentra a mano derecha eligiendo la casilla “*Seleccione*” y luego la opción “*Ver anexos*”. Los anexos pueden ser los siguientes:

- Documento de presentación
- Documentos adjuntos por el consumidor o el proveedor
- Documento de reclamación directa
- Transcripción del chat
- Acta de acuerdo
- Constancia de no acuerdo
- Constancia de inasistencia
- Documento de acuerdo previo
- Documento de cierre o respuesta

Estos anexos pueden variar según sea el caso, es decir, dependiendo de la gestión para cada reclamación se generan algunos documentos.



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 and navigation tabs: Información Empresa, Reclamos, Mediación, Reportes, Administración, and Cerrar sesión. A dropdown menu is open under 'Reclamos', showing 'Listado de reclamos' and 'Consultar reclamos'. Below this, the 'Mis reclamos' section displays a table of claims. A dropdown menu is open over the table, with 'Ver anexos' highlighted. Other options in the menu include 'Gestionar Reclamo', 'Enviar mensaje al facilitador', and 'Cerrar por acuerdo previo'. The table below shows a single claim with the following details:

Detalle	No. Radicación	Consumidor	Fecha reclamo	Fecha vencimiento	Reclamo directo	Tiempo gestión
	22-478984-0	CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS	06-12-2022 09:03:31	28-12-2022 23:59:00	✓	

Below the table, a modal window titled 'Anexos Reclamo' is displayed, showing a list of attached documents:

Nombre archivo	Tipo archivo	Fecha/Hora	Usuario	
Resumen Ejecutivo Gestión SICFacilita año 2022.docx	application/vnd.openxmlformats-officedocument.wordprocessingml.document	2022-12-06 09:04:50.0	CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS	Descargar
PRESENTACION_22-478984-0.pdf	application/pdf	2022-12-06 09:04:50.0	PAOLA YESENIA BARBAS PAEZ	Descargar

5.6.2.2 Gestionar Reclamo

Una vez se interpone una reclamación por parte de un consumidor, el proveedor debe gestionarla en la opción “Acciones” que se encuentra a mano derecha eligiendo la casilla “Seleccione” y luego la opción “Gestionar Reclamo”.



GOV.CO

Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA GOBIERNO DE COLOMBIA

SICFACILITA

Información Empresa Reclamos Mediación Reportes Administración Cerrar sesión

PRUEBA 2 PRUEBA 1 (PRUEBA 2) SIN LOGO

Último ingreso: Martes 6 de diciembre de 2022 12:41:00 PM

Mis reclamos

Seleccione el estado de los reclamos que desea visualizar: Pendiente gestión proveedor

Detalle	No. Radicación	Consumidor	Fecha reclamo	Fecha vencimiento	Reclamo directo	Tiempo gestión	Acciones
	22-478984-0	CAMILO ANDRÉS VÁSQUEZ CASALLAS	06-12-2022 09:03:31	28-12-2022 23:59:00	✓		-- Seleccione -- Ver anexos Gestionar Reclamo Enviar mensaje al facilitador Cerrar por acuerdo previo

Allí, el proveedor puede ver el detalle del reclamo y dirigirse a la casilla “Información de gestión” donde podrá elegir una opción para gestionar el reclamo.



SICFACILITA

Información Empresa Reclamos Mediación Reportes Administración Cerrar sesión

PRUEBA 2 PRUEBA 1 (PRUEBA 2) SIN LOGO

Último ingreso: Martes 6 de diciembre de 2022 12:41:00 PM

Gestión reclamo proveedor

Información reclamo 22-478984-0

Ciudad reclamo	BOGOTÁ D. C. (BOGOTÁ)	Sucursal	www.prueba1.co
Consumidor	CAMILO ANDRÉS VÁSQUEZ CASALLAS	Producto	Crédito de libranza
Categoría	TELECOMUNICACIONES	Subcategoría	Financiación de equipos / Equipos con pago a cuotas
Fecha aproximada de adquisición del producto o servicio		Inconformidad	Me reportaron negativamente a centrales de riesgo y estoy al día
Información adicional		Precio	.00
Fecha inconvención	06-12-2022	Pretensión	Eliminación de reporte negativo ante centrales de riesgo
Estado	Pendiente gestión proveedor		

Información de gestión

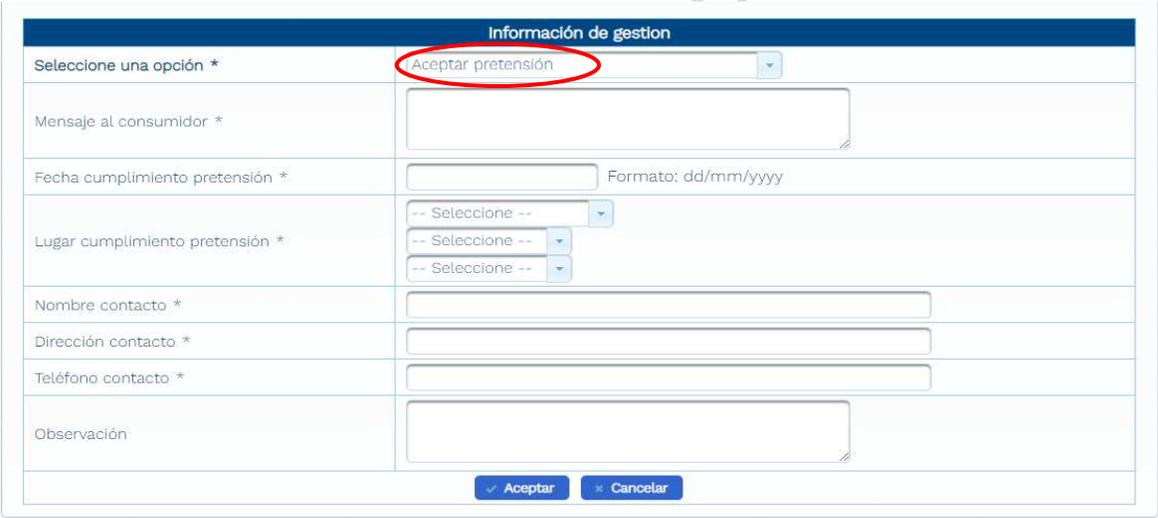
Seleccione una opción * -- Seleccione --

- Seleccione --
- Aceptar pretensión
- NO aceptar pretensión - Contrapropuesta
- NO aceptar pretensión - Chat mediación

Las opciones de gestión que tiene disponible el proveedor son las siguientes:

Aceptar pretensión: Es cuando el proveedor accede a la pretensión solicitada por el consumidor en su reclamo. Para ello, debe diligenciar el formulario con la siguiente información:

- Mensaje al consumidor (donde se indica exactamente las condiciones y requisitos que debe tener en cuenta el consumidor, para el cumplimiento de la pretensión)
- Fecha de cumplimiento de la pretensión
- Lugar de cumplimiento de la pretensión
- Nombre de contacto del proveedor
- Dirección de contacto del proveedor
- Teléfono de Contacto del proveedor
- Observación



Información de gestión

Seleccione una opción * Aceptar pretensión

Mensaje al consumidor *

Fecha cumplimiento pretensión * Formato: dd/mm/yyyy

Lugar cumplimiento pretensión *
-- Seleccione --
-- Seleccione --
-- Seleccione --

Nombre contacto *

Dirección contacto *

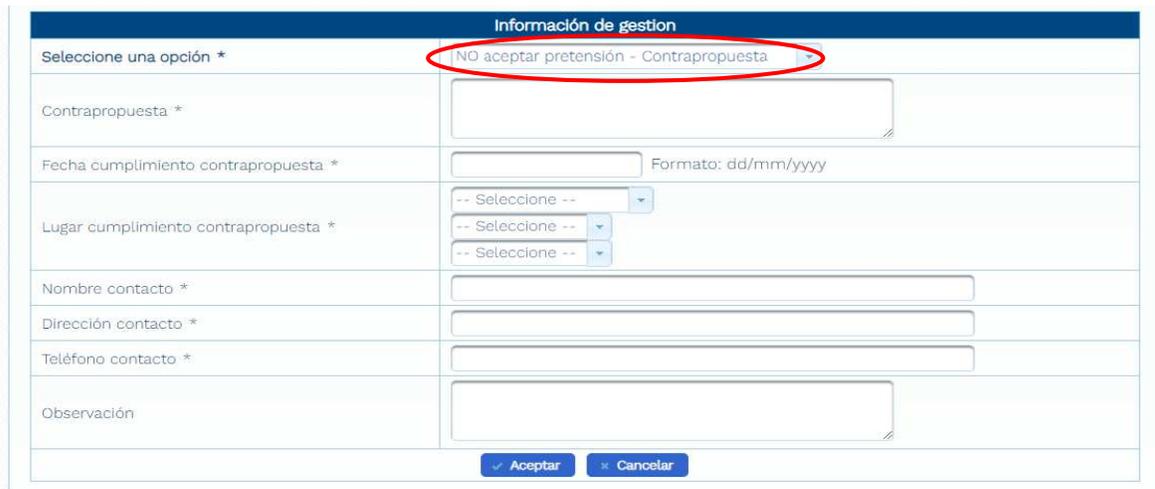
Teléfono contacto *

Observación

No aceptar pretensión - Contrapropuesta: Es cuando el proveedor tiene una alternativa de solución distinta a la pretensión solicitada por el consumidor. Para ello, debe diligenciar el formulario con la siguiente información:

- Contrapropuesta (donde se indica exactamente cuál es la contrapropuesta ofrecida al consumidor)
- Fecha de cumplimiento de la pretensión
- Lugar de cumplimiento de la pretensión
- Nombre de contacto del proveedor

- Dirección de contacto del proveedor
- Teléfono de Contacto del proveedor
- Observación



The screenshot shows a web form titled "Información de gestión". At the top, there is a dropdown menu labeled "Seleccione una opción *" with the selected option "NO aceptar pretensión - Contrapropuesta" circled in red. Below this are several input fields: "Contrapropuesta *" (text area), "Fecha cumplimiento contrapropuesta *" (date picker with format "dd/mm/yyyy"), "Lugar cumplimiento contrapropuesta *" (three dropdown menus), "Nombre contacto *" (text field), "Dirección contacto *" (text field), "Teléfono contacto *" (text field), and "Observación" (text area). At the bottom, there are two buttons: "Aceptar" and "Cancelar".

Luego de realizada la contrapropuesta por parte del proveedor, el consumidor cuenta con 24 horas para aceptar o rechazar la contrapropuesta. Si la contrapropuesta es rechazada o el consumidor no realiza ninguna gestión en las 24 horas, se programará un chat de facilitación; si la contrapropuesta es aceptada, la plataforma genera una respuesta automática con la información diligenciada en el formulario, la cual queda cargada en los anexos del reclamo y con esto el trámite finaliza en la plataforma.

No aceptar pretensión - Chat de mediación: El proveedor puede elegir esta opción cuando quiere llagar directamente al agendamiento de una sesión de chat de mediación para solucionar o aclarar la reclamación del consumidor.



The screenshot shows a web form titled "Información de gestión". At the top, there is a dropdown menu labeled "Seleccione una opción *" with the selected option "NO aceptar pretensión - Chat mediación" circled in red. Below this are two buttons: "Aceptar" and "Cancelar".

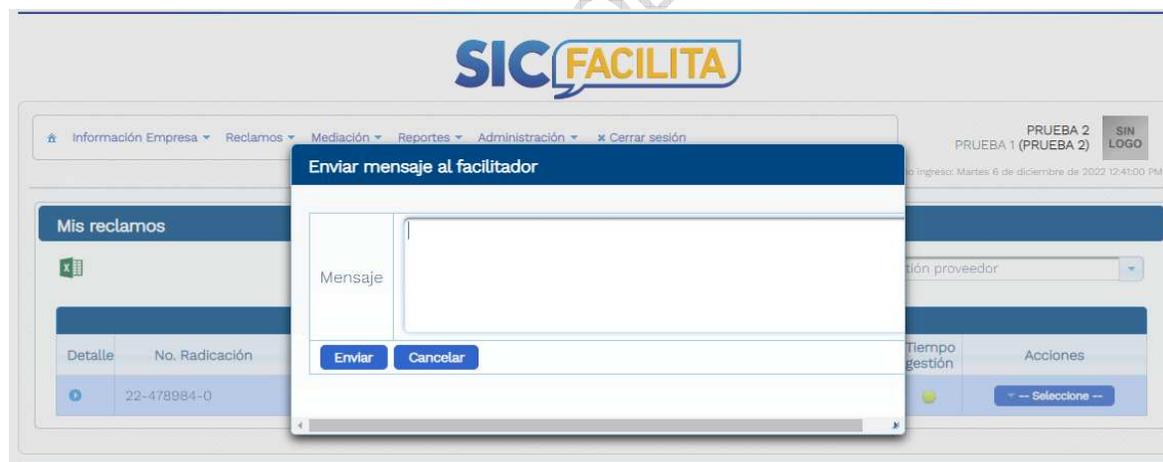
5.6.2.3 Enviar Mensaje al Facilitador

En la opción de "Reclamaciones" y luego en el submenú "Listado de reclamos", se encuentra la lista de las reclamaciones interpuestas por los consumidores. Allí, en la columna de acciones encontrará la opción de "Enviar mensaje al facilitador",

donde el proveedor podrá enviar un mensaje al facilitador, relacionado con el reclamo interpuesto por el consumidor.

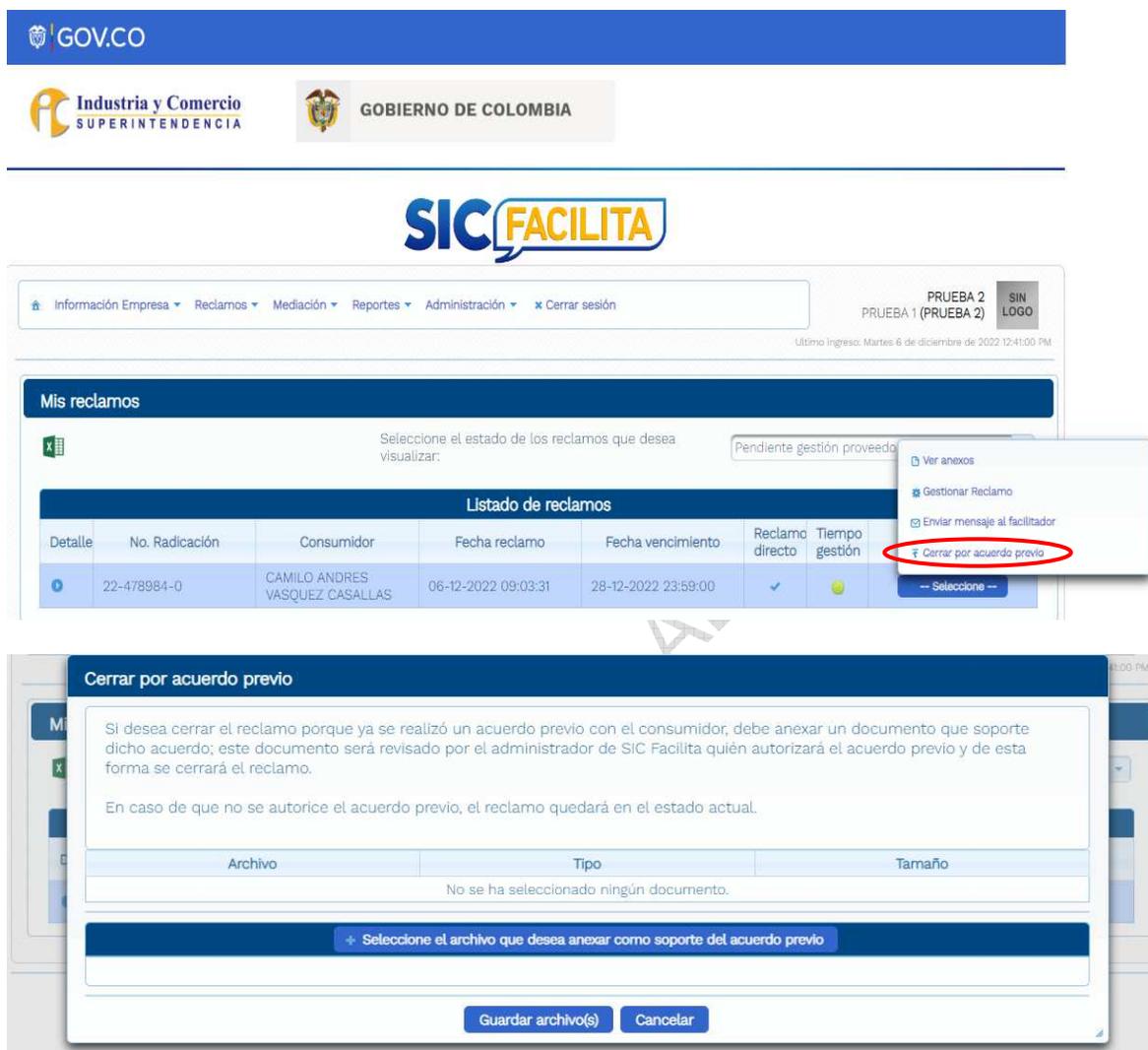


En el recuadro emergente, el proveedor puede escribir el mensaje deseado y luego debe dar click en el botón “Enviar”.



5.6.2.4 Cerrar por Acuerdo Previo

Si el proveedor al realizar un acercamiento con el consumidor relacionado con la reclamación interpuesta en SICFacilita y llegan a una solución sin usar alguna de las causales de gestión disponibles en la plataforma, éste puede adjuntar el acuerdo o el soporte de la solución realizada sobre la reclamación y cerrarle en la plataforma; Para ello, el proveedor debe seleccionar el archivo que va a anexar a la reclamación como acuerdo previo y luego dar click en la opción “Guardar archivo”.



The screenshot displays 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 and navigation links: Información Empresa, Reclamos, Mediación, Reportes, Administración, and Cerrar sesión. A user profile section shows 'PRUEBA 2', 'PRUEBA 1 (PRUEBA 2)', and 'SIN LOGO'. The main content area is titled 'Mis reclamos' and includes a search bar with the text 'Seleccione el estado de los reclamos que desea visualizar:' and a dropdown menu set to 'Pendiente gestión proveedor'. Below this is a table titled 'Listado de reclamos' with columns: Detalle, No. Radicación, Consumidor, Fecha reclamo, Fecha vencimiento, Reclamo directo, and Tiempo gestión. A single row is visible with the following data: 22-478984-0, CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS, 06-12-2022 09:03:31, 28-12-2022 23:59:00, and a checkmark in the 'Reclamo directo' column. A context menu is open over the 'Cerrar por acuerdo previo' option, which is circled in red. Below the table, a modal titled 'Cerrar por acuerdo previo' is displayed, containing instructions: 'Si desea cerrar el reclamo porque ya se realizó un acuerdo previo con el consumidor, debe anexar un documento que soporte dicho acuerdo; este documento será revisado por el administrador de SIC Facilita quién autorizará el acuerdo previo y de esta forma se cerrará el reclamo. En caso de que no se autorice el acuerdo previo, el reclamo quedará en el estado actual.' Below the text is a table with columns 'Archivo', 'Tipo', and 'Tamaño', and a message 'No se ha seleccionado ningún documento.' At the bottom of the modal are buttons for 'Guardar archivo(s)' and 'Cancelar'.

De igual manera, la SIC debe autorizar el acuerdo previo (previa validación con el consumidor) y de esta forma se cerrará el reclamo. En caso de que no se autorice el acuerdo previo por parte del consumidor, el reclamo quedará en el estado en que se encontraba antes de solicitar el cierre por acuerdo previo.

5.7 DETALLE DEL RECLAMO

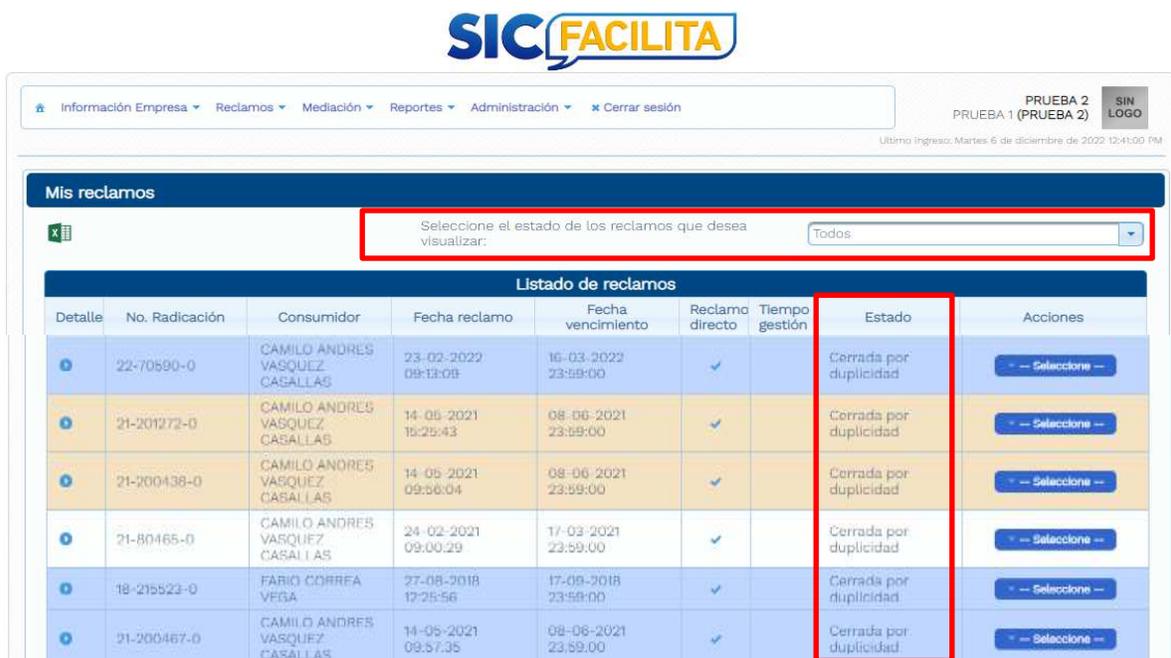
El proveedor puede consultar el detalle de la reclamación interpuesta por un consumidor; para ello, debe ir a la lista de reclamos, buscar la opción “Detalle” y dar click en el botón que se encuentra debajo para desplegar el detalle de la reclamación interpuesta.



The screenshot shows the SICFACILITA interface. At the top, there is a navigation menu with options like 'Información Empresa', 'Reclamos', 'Mediación', 'Reportes', and 'Administración'. The 'Reclamos' menu is expanded, showing 'Listado de reclamos' (highlighted with a red circle) and 'Consultar reclamos'. Below this, the 'Mis reclamos' section is visible, with a dropdown menu to select the state of claims to display, currently set to 'Pendiente gestión proveedor'. The main content is a table titled 'Listado de reclamos' with columns: Detalle, No. Radicación, Consumidor, Fecha reclamo, Fecha vencimiento, Reclamo directo, Tiempo gestión, and Acciones. A red circle highlights the 'Detalle' column for the first row. Below the table, a detailed view of the claim is shown with fields for Ciudad reclamo, Consumidor, Categoría, Inconformidad, Marca, Fecha Inconformidad, Pretensión, and Número radicado reclamo directo.

5.8 ESTADO DE LA RECLAMACIÓN

En la opción de “Reclamaciones” y luego en el submenú “Listado de reclamos”, el proveedor puede encontrar todos los reclamos interpuestos y el estado en que estos se encuentran; de igual manera, el proveedor tiene la opción de filtrar los reclamos por estado, si solo quiere consultar reclamos con estados específicos.



This screenshot shows the same SICFACILITA interface, but with the 'Listado de reclamos' table expanded. A red box highlights the filter dropdown menu above the table, which is set to 'Todos'. The table has an additional column, 'Estado', which is also highlighted with a red box. The table contains several rows of claims, all with the state 'Cerrada por duplicidad'. The columns are: Detalle, No. Radicación, Consumidor, Fecha reclamo, Fecha vencimiento, Reclamo directo, Tiempo gestión, Estado, and Acciones.

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 FACILITACIONES

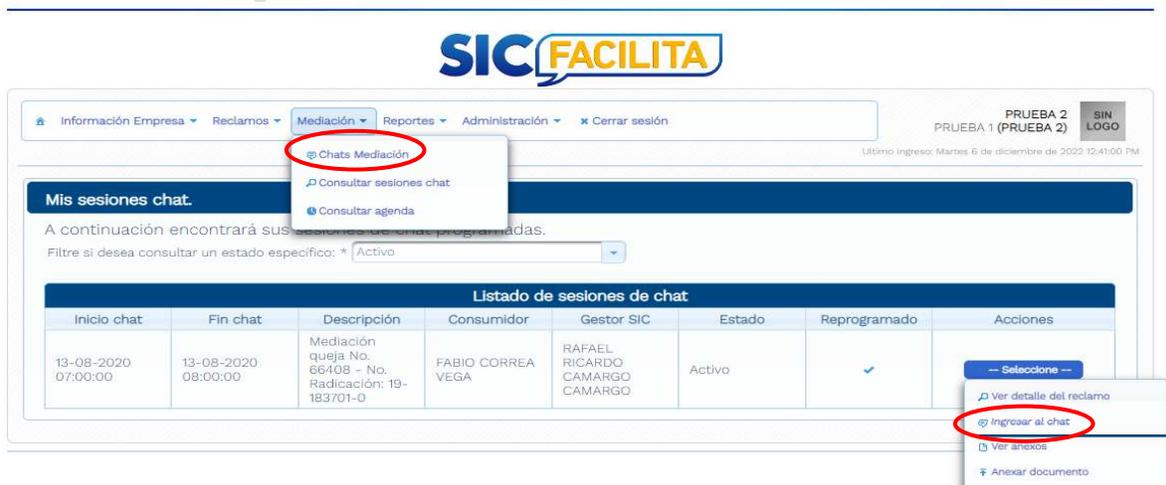
Cuando el consumidor interpone una reclamación, y ésta no se resuelve durante los primeros 6 días o el proveedor la gestiona con la opción “*No aceptar pretensión - chat de mediación*”, el sistema programa una sesión de chat en la cual participa el proveedor, el consumidor y un facilitador de la SIC; 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 web interface. At the top, there are logos for GOV.CO, Industria y Comercio Superintendencia, and GOBIERNO DE COLOMBIA. The main navigation bar includes 'Información Empresa', 'Reclamos', 'Mediación', 'Reportes', 'Administración', and 'Cerrar sesión'. The 'Mediación' menu is highlighted with a red circle, and a dropdown menu is visible with options: '@ Chats Mediación', 'Consultar sesiones chat', and 'Consultar agenda'. Below this, there is a section 'Mis sesiones chat.' with a filter dropdown set to 'Pendiente de inicio'. The main table, 'Listado de sesiones de chat', has the following data:

Inicio chat	Fin chat	Descripción	Consumidor	Gestor SIC	Estado	Reprogramado	Acciones
16-12-2022 10:00:00	16-12-2022 11:00:00	Mediación queja No. 277602 - No. Radicación: 22-478984-0	CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS	PAOLA YESENIA BARBAS PAEZ	Pendiente inicio		-- 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 “*Ingresar al chat*”.



The screenshot shows the SICFACILITA web interface. The 'Mediación' menu is highlighted with a red circle, and a dropdown menu is visible with options: '@ Chats Mediación', 'Consultar sesiones chat', and 'Consultar agenda'. Below this, there is a section 'Mis sesiones chat.' with a filter dropdown set to 'Activo'. The main table, 'Listado de sesiones de chat', has the following data:

Inicio chat	Fin chat	Descripción	Consumidor	Gestor SIC	Estado	Reprogramado	Acciones
13-08-2020 07:00:00	13-08-2020 08:00:00	Mediación queja No. 66408 - No. Radicación: 19-183701-0	FABIO CORREA VEGA	RAFAEL RICARDO CAMARGO CAMARGO	Activo	✓	-- Seleccione -- Ver detalle del reclamo Ingresar al chat Ver anexos Anexar documento

5.10 SESIÓN DE CHAT DE FACILITACIÓN

Estando en el chat de facilitación, el proveedor puede empezar a dirimir su controversia; 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.



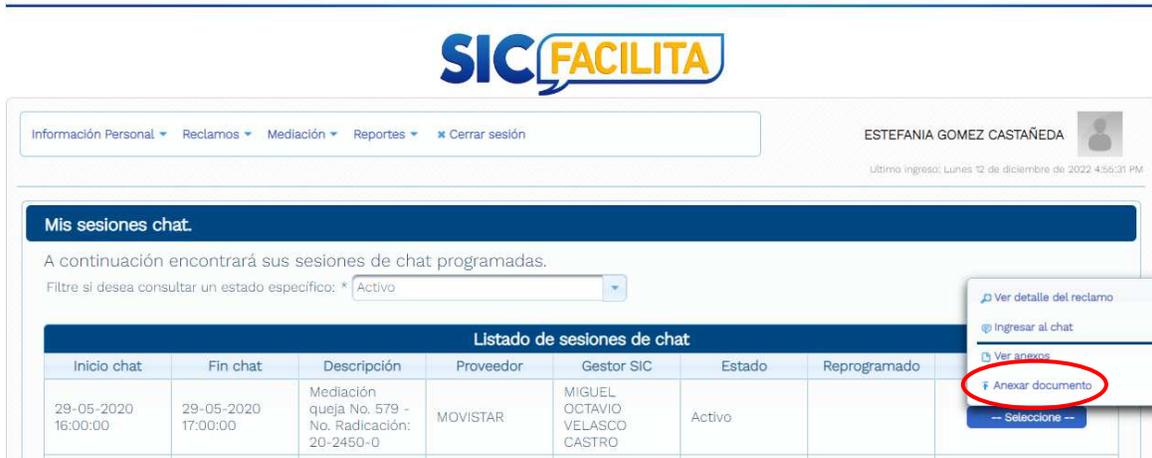
The screenshot shows the SICFACILITA chat interface. At the top, there is a header with the SICFACILITA logo. Below the header, the chat area is divided into two main sections: a list of users on the left and a list of connected users on the right. The list of users includes ESTEFANIA GOMEZ CASTAÑEDA (multiple entries with timestamps) and MOVISTAR. The list of connected users shows ESTEFANIA GOMEZ CASTAÑEDA. At the bottom, there is a message input field containing the text "Gracias por generar este espacio en el cual puedo exponer mi caso", which is circled in red. To the right of the input field are buttons for "Enviar" and "Refrescar".

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.



The screenshot shows a browser window with the chat interface minimized. The browser's address bar displays the URL: <https://aplicaciones.sic.gov.co/SICFacilita/pages/chat/chat3.xhtml?idSesion=236&idUserio=791&idRol=CO&idQueja=579>. The chat interface is visible in a smaller window, showing the same list of users and connected users as the previous screenshot. The minimize button in the browser window's title bar is circled in red.

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”.



Mis sesiones chat.

A continuación encontrará sus sesiones de chat programadas.

Filtre si desea consultar un estado específico: * Activo

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	

- Ver detalle del reclamo
- Ingresar al chat
- Ver anexos
- Anexar documentos
- Seleccione

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”



Mis sesiones chat.

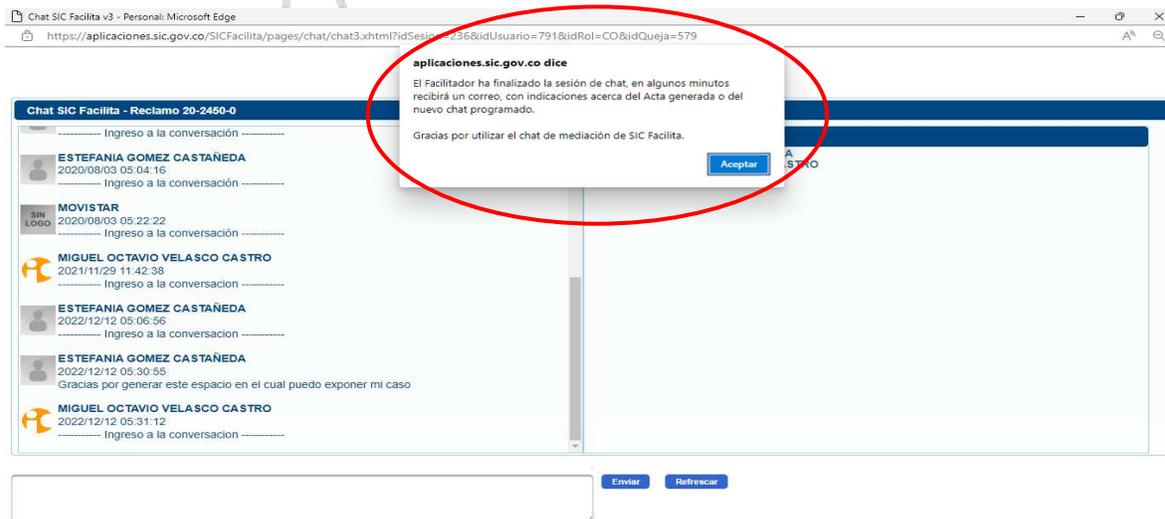
A continuación encontrará sus sesiones de chat programadas.

Filtre si desea consultar un estado específico: * Activo

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	

- Ver detalle del reclamo
- Ingresar al chat
- Ver anexos
- Anexar documento
- Seleccione

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



Chat SIC Facilita v3 - Personal: Microsoft Edge

https://aplicaciones.sic.gov.co/SICFacilita/pages/chat/chat3.xhtml?idSesion=236&idUsuario=791&idRol=CO&idQueja=579

aplicaciones.sic.gov.co dice

El Facilitador ha finalizado la sesión de chat, en algunos minutos recibirá un correo, con indicaciones acerca del Acta generada o del nuevo chat programado.

Gracias por utilizar el chat de mediación de SIC Facilita.

Aceptar

Chat SIC Facilita - Reclamo 20-2450-0

Ingreso a la conversación

ESTEFANIA GOMEZ CASTAÑEDA
2020/08/03 05:04:16
Ingreso a la conversación

MOVISTAR
2020/08/03 05:22:22
Ingreso a la conversación

MIGUEL OCTAVIO VELASCO CASTRO
2021/11/29 11:42:38
Ingreso a la conversación

ESTEFANIA GOMEZ CASTAÑEDA
2022/12/12 05:06:56
Ingreso a la conversación

ESTEFANIA GOMEZ CASTAÑEDA
2022/12/12 05:30:55
Gracias por generar este espacio en el cual puedo exponer mi caso

MIGUEL OCTAVIO VELASCO CASTRO
2022/12/12 05:31:12
Ingreso a la conversación

Enviar Refrescar

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



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



Inicio chat	Fin chat	Descripción	Estado	Reprogramado	Acciones
13-08-2020 07:00:00	13-08-2020 08:00:00	Mediación queja 6640 Radio 18376	Activo	✓	-- Seleccione --

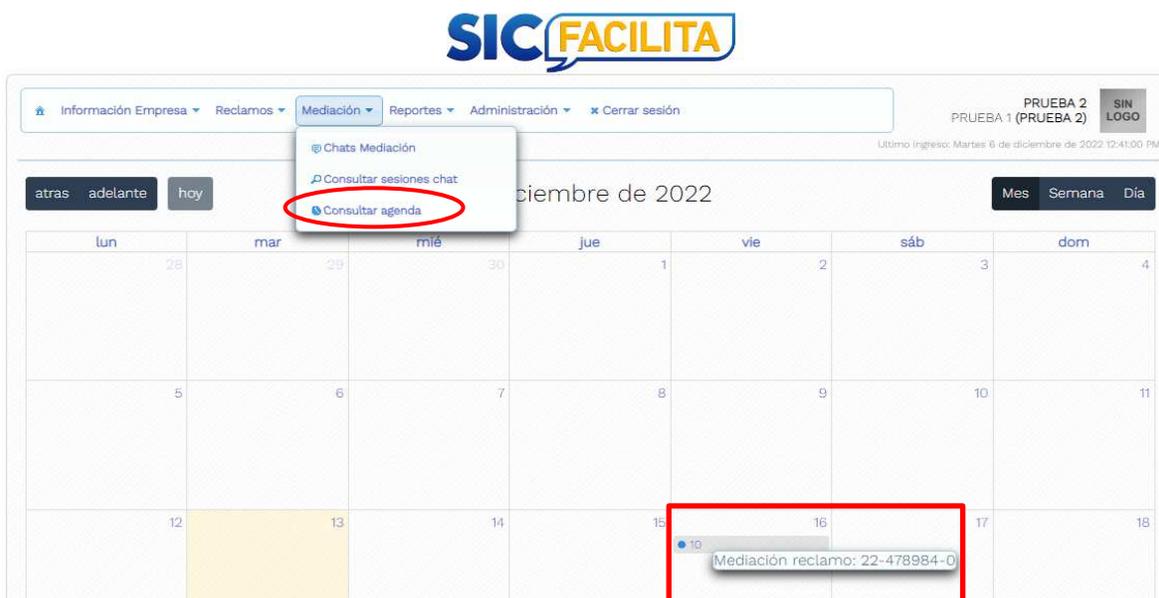
Los estados que el reclamo puede tener cuando ya tiene una sesión de chat programada, son los siguientes:

- **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 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 proveedor puede 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.



The screenshot displays the SICFACILITA web application interface. At the top, the logo 'SIC FACILITA' is visible. Below it, a navigation bar includes 'Información Empresa', 'Reclamos', 'Mediación', 'Reportes', 'Administración', and 'Cerrar sesión'. The 'Mediación' menu is expanded, showing options for 'Chats Mediación', 'Consultar sesiones chat', and 'Consultar agenda', with the latter being circled in red. The main content area shows a calendar for December 2022, with a red box highlighting a specific date (December 16th) and a tooltip that reads 'Mediación reclamo: 22-478984-0'. The interface also includes buttons for 'atras', 'adelante', and 'hoy' to navigate between dates, and a date selector for 'Mes', 'Semana', and 'Día'.

5.12 ADMINISTRACIÓN

El proveedor puede administrar los usuarios que gestionan las reclamaciones en la plataforma SICFacilita, de la siguiente manera:

- Crear usuario nuevo
- Borrar o inactivar un usuario
- Trasladar reclamos entre usuarios

La opción para administrar se puede encontrar en el botón “Administración” y luego en la opción “Administrar usuarios” o “Trasladar reclamos”, dependiendo de lo que se quiera hacer.



Tipo identificación	No. identificación	Nombre	Correo electrónico	Tipo usuario	Estado	
NIT	123456789	PRUEBA 1	napeplestu25@gmail.com	Administrador	Activo	
CEDULA DE CIUDADANIA	162419	USUARIO PRUEBA DULEMM	pipeat16@hotmail.com	Normal	Inactivo	
CEDULA DE CIUDADANIA	122345	USUARIO 3	pipeat16@hotmail.com	Normal	Inactivo	

5.13 CREAR USUARIO

El proveedor puede crear usuarios para atender las reclamaciones interpuestas en SICFacilita, para ello debe seleccionar la opción “crear nuevo usuario” en la ventana de “Admin. Usuarios”, diligenciar los campos solicitados y finalmente finalizar la creación en el botón “Aceptar”.



SICFACILITA



Información Empresa Reclamos

PRUEBA 2 SIN LOGO
PRUEBA 1 (PRUEBA 2)
Martes 6 de diciembre de 2022 12:41:00 PM

Tipo identificación

Tipo identificación	Estado
NIT	Activo
CEDULA DE CIUDADANIA	Inactivo
CEDULA DE CIUDADANIA	Inactivo

Crear nuevo usuario

Crear usuario

Tipo identificación * -- Seleccione --

No. identificación *

Nombre *

Correo electrónico *

Tipo usuario * -- Seleccione --

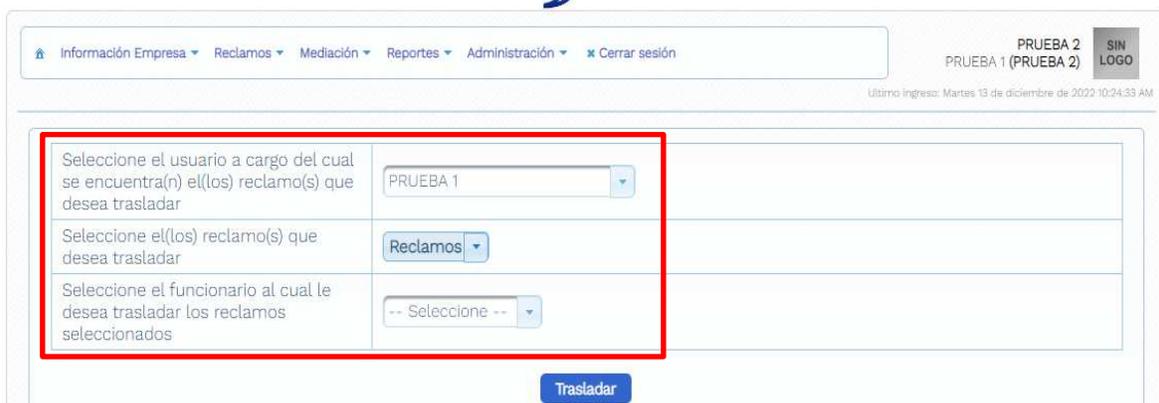
Estado Activo

Aceptar Cancelar

5.14 TRASLADAR RECLAMOS

En la sección de administración, el proveedor debe elegir la opción de “*Trasladar reclamos*”, luego debe seleccionar el usuario que en ese momento tiene la reclamación, luego elegir el reclamo a trasladar y por último seleccionar el usuario al que se le va a asignar la reclamación; para finalizar el proceso, se debe dar click en el botón “*trasladar*”.

SICFACILITA



Información Empresa Reclamos Mediación Reportes Administración Cerrar sesión

PRUEBA 2 SIN LOGO
PRUEBA 1 (PRUEBA 2)
Último ingreso: Martes 13 de diciembre de 2022 10:24:33 AM

Seleccione el usuario a cargo del cual se encuentra(n) el(los) reclamo(s) que desea trasladar PRUEBA 1

Seleccione el(los) reclamo(s) que desea trasladar Reclamos

Seleccione el funcionario al cual le desea trasladar los reclamos seleccionados -- Seleccione --

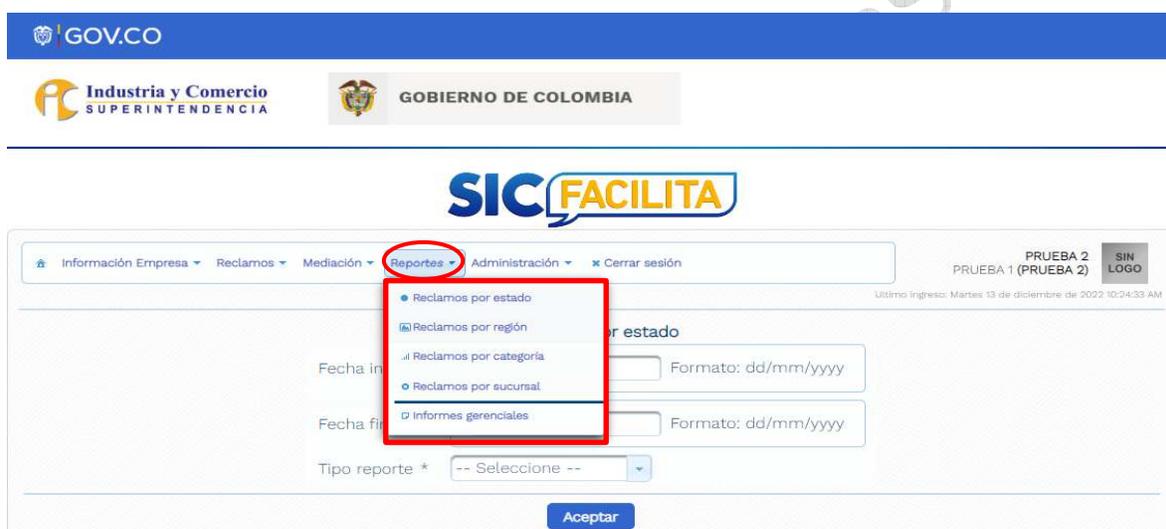
Trasladar

5.15 REPORTES E INFORMES

El Proveedor puede acceder a reportes predefinidos, en los cuales puede listar sus reclamaciones por:

- Estado
- Región
- Categoría
- Sucursal

La opción para generar estos informes se puede encontrar en el botón “Reportes” y luego elegir el tipo informe que desea.



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



También, el proveedor debe seleccionar el tipo de gráfico en el que desea su reporte.



SICFACILITA

Información Empresa Reclamos Mediación Reportes Administración Cerrar sesión

PRUEBA 2 SIN LOGO
PRUEBA 1 (PRUEBA 2)

Último ingreso: Martes 13 de diciembre de 2022 10:24:33 AM

Fecha inicial * Formato: dd/mm/yyyy

Fecha final * Formato: dd/mm/yyyy

Tipo reporte -- Seleccione --

Aceptar

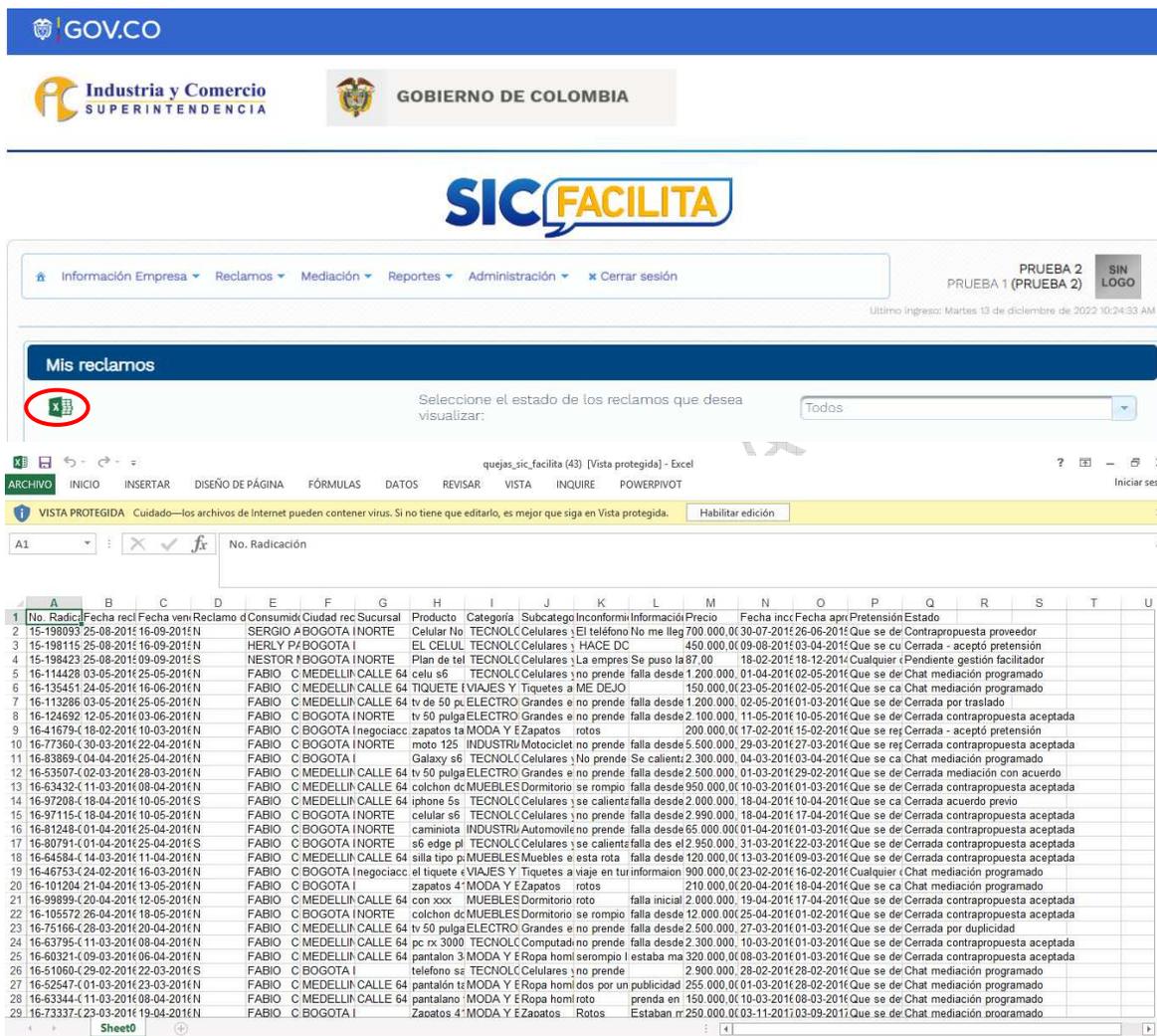
Al finalizar, la plataforma le presentara el reporte solicitado.



5.16 ARCHIVO DE EXCEL

La plataforma permite al proveedor generar un archivo con toda la información de SICFacilita en formato de Excel, para que pueda ser manejada y exportada a la

plataforma que el proveedor maneje. Para esto debe ingresar por la opción “Reclamos”, luego “Listado de reclamos”, luego dar click en el logo de Excel en la parte superior izquierda.



The screenshot shows the SICFACILITA web interface. At the top, there are navigation menus for 'Información Empresa', 'Reclamos', 'Mediación', 'Reportes', 'Administración', and 'Cerrar sesión'. The 'Reclamos' menu is highlighted. Below the navigation, there is a section titled 'Mis reclamos' with a search bar and a filter dropdown set to 'Todos'. A red circle highlights an Excel icon in the top left corner of the interface. An Excel spreadsheet is overlaid on the screen, showing a table with columns for 'No. Radicación', 'Fecha recl', 'Fecha veni', 'Reclamo', 'Consumid', 'Ciudad rec', 'Sucursal', 'Producto', 'Categoría', 'Subcatego', 'Informaci', 'Información', 'Precio', 'Fecha inc', 'Fecha apr', 'Pretensión', and 'Estado'. The spreadsheet contains multiple rows of data, including details about various consumer complaints such as mobile phones, electronics, and furniture.

5.17 FINALIZAR SESIÓN

El Proveedor luego de finalizar su gestión en la plataforma SICFacilita y para salir de la misma, debe seleccionar la opción “Cerrar sesión”, en el menú principal.

SICFACILITA

Información Empresa Reclamos Mediación Reportes Administración **x Cerrar sesión**

PRUEBA 2
PRUEBA 1 (PRUEBA 2) SIN LOGO

Ultimo ingreso: Martes 13 de diciembre de 2022 10:24:33 AM

6 ARBOL DE GESTIÓN

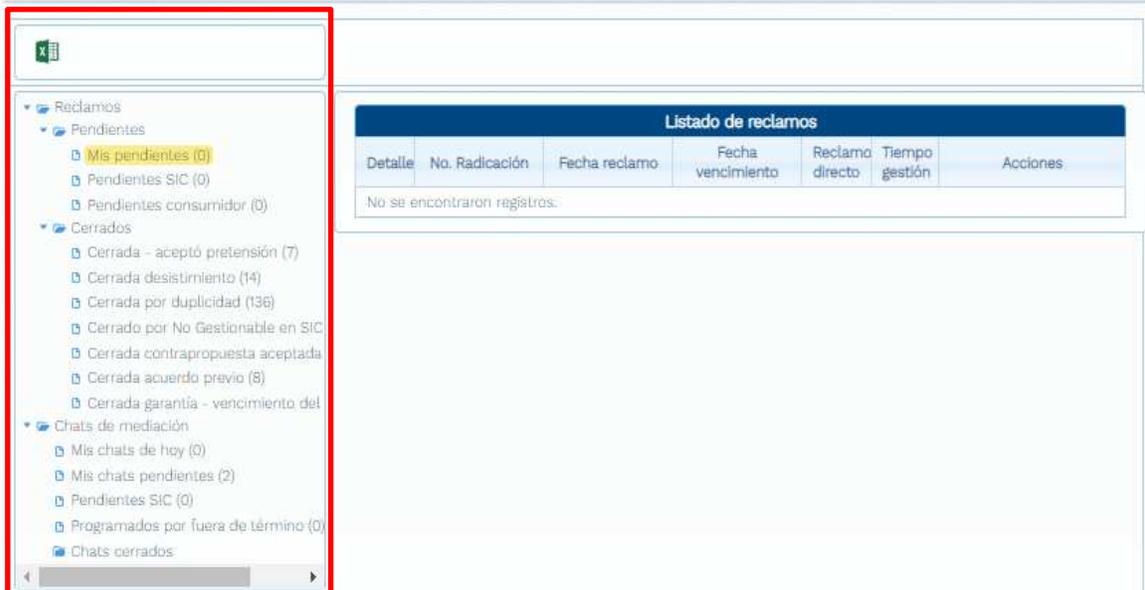
En el home principal de la plataforma SICFacilita, el proveedor podrá encontrar un árbol de gestión, este se ubica a mano izquierda y se puede observar al ingresar a la plataforma.

SICFACILITA

Información Empresa Reclamos Mediación Reportes Administración **x Cerrar sesión**

PRUEBA 2
PRUEBA 1 (PRUEBA 2) SIN LOGO

Ultimo ingreso: Martes 13 de diciembre de 2022 10:24:33 AM



The screenshot shows the SICFACILITA dashboard. On the left, a navigation tree is highlighted with a red box. It includes categories like 'Reclamos' (with sub-items: 'Pendientes' and 'Cerrados'), 'Chats de mediación', and 'Chats cerrados'. The 'Mis pendientes (0)' item is highlighted in yellow. On the right, there is a table titled 'Listado de reclamos' with columns: 'Detalle', 'No. Radicación', 'Fecha reclamo', 'Fecha vencimiento', 'Reclamo directo', 'Tiempo gestión', and 'Acciones'. The table content shows 'No se encontraron registros.'

	INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS	Código: CS01-I06
		Versión: 2
		Página 36 de 36

En el árbol de gestión, el proveedor podrá realizar todas las acciones que se explican en este instructivo, específicamente en los numerales 5.6, 5.7, 5.8, 5.9 y 5.10. Allí, el proveedor tendrá a la mano toda la gestión sin necesidad de ingresar a otras pestañas del menú principal de la plataforma.

Si el proveedor se encuentra en otra sección de la plataforma y desea regresar al home principal, debe dar click al icono con forma de casa, que se encuentra a mano izquierda del menú principal de la plataforma.



7 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Procedimiento SICFacilita CS01-P01, numeral 5.1.2 “*Inscripción de Proveedores*”.
- 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 Consumidores CS01-I05, numeral 5.9 “*Facilitación*”.
- Formato Términos y Condiciones SICFacilita CS01-F06, en su totalidad.

7.1 DOCUMENTOS EXTERNOS

N/A

8 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

- Se actualiza el numeral 5.1 “*Ingreso y registro del usuario proveedor en la plataforma SICFACILITA*”, en cuanto a la ruta de acceso a la plataforma.
- 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.
- Se incluyó el numeral 6 “*Árbol de Gestión*”.
- En general se actualizaron todas las imágenes descriptivas del instructivo, con el nuevo aspecto visual de la plataforma.

Fin documento