


	INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS	Código: CS01-I06
		Versión: 4
		Página 1 de 36

CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	3
2	DESTINATARIOS.....	3
3	GLOSARIO.....	3
4	GENERALIDADES.....	6
5	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES.....	7
5.1	Ingresar y Registrar un Usuario Proveedor en la Plataforma SICFacilita..	7
5.2	REALIZAR Activación de Usuario Proveedor.....	11
5.3	IngresAR a la Plataforma SICFacilita.....	11
5.4	GESTIONAR contraseñas.....	12
5.4.1	Recordar Contraseña.....	12
5.4.2	Desbloquear Usuario y Contraseña.....	14
5.5	Información de la Empresa.....	15
5.5.1	Cambiar contraseña.....	15
5.5.2	Actualizar información.....	16
5.6	ReclamOS.....	16
5.6.1	Consultar Reclamos.....	16
5.6.2	Visualizar Listado de Reclamaciones.....	17
5.7	Detalle del Reclamo.....	24
5.8	Estado de la Reclamación.....	24
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


<p>Elaborado por:</p> <p>Nombre: Paola Andrea Mejía Hoyos</p> <p>Cargo: Coordinadora del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano</p>	<p>Revisado y Aprobado por:</p> <p>Nombre: Iván Darío Hernández Rodríguez</p> <p>Cargo: Jefe Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial</p>	<p>Aprobación Metodológica por:</p> <p>Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz</p> <p>Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>Fecha: 2024-12-30</p>
--	---	--

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.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p align="center">INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS</p>	Código: CS01-I06
		Versión: 4
		Página 2 de 36

5.14	Trasladar Reclamos.....	31
5.15	Reportes e Informes.....	31
5.16	Archivo de Excel	33
5.17	Finalizar Sesión.....	34
6	ARBOL DE GESTIÓN.....	34
6.1	Chats programados por fuera de término	35
7	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	36
7.1	DOCUMENTOS EXTERNOS	36
8	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN	36

COPIA NO CONTROLADA

	INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS	Código: CS01-I06
		Versión: 4
		Página 3 de 36

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

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p align="center">INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS</p>	Código: CS01-I06
		Versión: 4
		Página 4 de 36

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)

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p align="center">INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS</p>	Código: CS01-I06
		Versión: 4
		Página 5 de 36

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 concurrieron 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.

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*

	INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS	Código: CS01-I06
		Versión: 4
		Página 6 de 36

se encuentra habilitada para prestar servicios de comunicaciones a terceros y es responsable de dicha prestación.”¹

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

SEGUIMIENTO Y CONSULTA: Acción por la 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*”.

¹ Título I “Definiciones”-Resolución 5050 de 2016

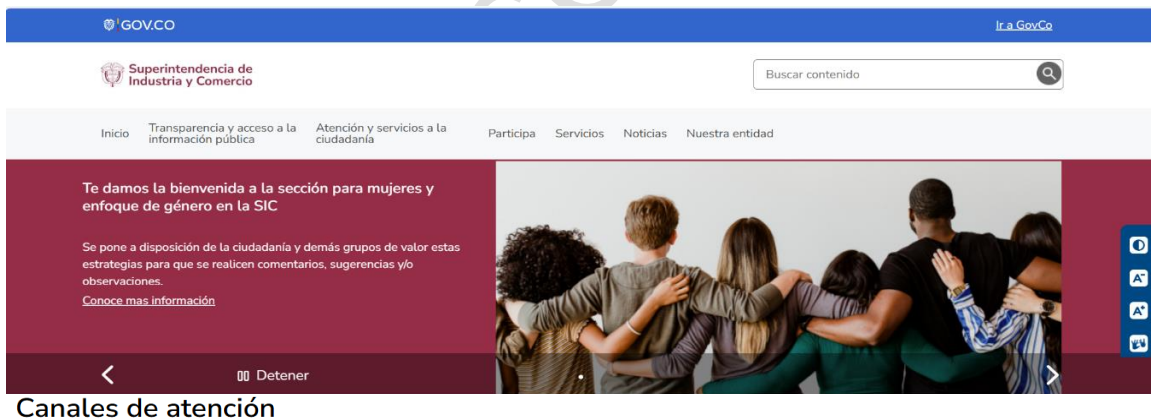
	INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS	Código: CS01-I06
		Versión: 4
		Página 7 de 36

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 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, para ello una vez ingrese a la página web de la SIC debe desplazarse hacia abajo hasta encontrar la sección “*Canales de atención*” donde se encuentra el recuadro de SICFacilita:




Canal virtual
Atención e información inmediata sobre La Entidad, sus trámites y servicios.

Canal Telefónico
Comuníquese con nosotros si tiene alguna duda sobre el procedimiento para realizar su trámite

Canal Presencial
Trámites e información general


Canal escrito
Permitirá, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información y/u orientación.

Agendas abiertas
Solicitar una reunión con funcionarios o contratistas de la SIC para tratar asuntos relacionados con la entidad

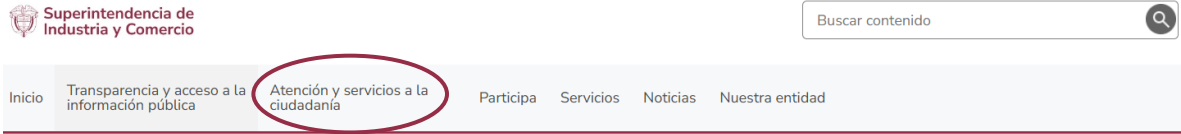
Ventanilla Única Empresarial
Estrategia de articulación público-privada que busca mejorar el entorno para el desarrollo de la actividad empresarial.

RNPC
Promueve el diálogo entre los consumidores, los comerciantes (productores y proveedores) y las entidades públicas

DANE
Regulación de precios

	<p align="center">INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS</p>	Código: CS01-I06
		Versión: 4
		Página 8 de 36

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 debe ubicar el recuadro “SICFacilita” y dar click en el botón “Ingresa a SICFacilita”:



Comunícate con la línea local (601)5920400 y línea gratuita nacional 018000910165 de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 am a 1:00 pm.

[Conoce nuestros canales telefónicos](#)



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

[Ingresa a SICFacilita](#)



La Superintendencia de Industria y Comercio cuenta con presencia en múltiples ciudades en el territorio nacional para garantizar el acceso a los trámites y servicios por parte de la ciudadanía

[Conoce nuestros puntos de atención](#)


<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.




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



	INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS	Código: CS01-I06
		Versión: 4
		Página 9 de 36

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



Indicaciones
Paso 1
Paso 2
Paso 3

REGISTRO PROVEEDOR - Indicaciones

El proceso de registro como proveedor en SIC Facilita, se lleva a cabo, en tres (3) pasos, que se describen a continuación. Tenga a la mano la información requerida en cada paso con el fin de agilizar y concluir rápidamente su registro.

Paso 1 - Términos y condiciones de uso
 Lea cuidadosamente los términos y políticas de uso del portal SIC Facilita, con el fin de tener claridad de las facilidades que este portal le brinda, así como de sus obligaciones y derechos en el uso de este servicio. Es necesario que acepte estos términos y condiciones, con el fin de continuar con el proceso de registro.

Paso 2 - Datos proveedor
 En este paso debe registrar su información básica, así como sus datos de contacto, como dirección, teléfonos y especialmente su correo electrónico, en el cual recibirá la confirmación del registro y un vínculo para activar su cuenta.

Paso 3 - Finalizar
 Al dar clic en el botón *Finalizar* en este paso, se terminará el proceso de registro, y le será enviado un correo con el vínculo de activación de su cuenta.

Si está seguro de contar con la información necesaria, por favor de clic en el botón “*Siguiente*”, de lo contrario lo invitamos a recopilar la información requerida, con el fin de que su proceso de registro, se lleve a cabo de forma rápida y sin pérdidas de tiempo.

Abandonar el registro
← *Siguiente* →

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 “*S*” y luego dar click en el botón “*Siguiente*”:



Indicaciones
Paso 1
Paso 2
Paso 3

REGISTRO PROVEEDOR - Términos y condiciones de uso

TÉRMINOS Y CONDICIONES SICFACILITA

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

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

I. DEFINICIONES

A efectos de los presentes términos y condiciones entiéndase:

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

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

← Anterior
Abandonar el registro
← *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.



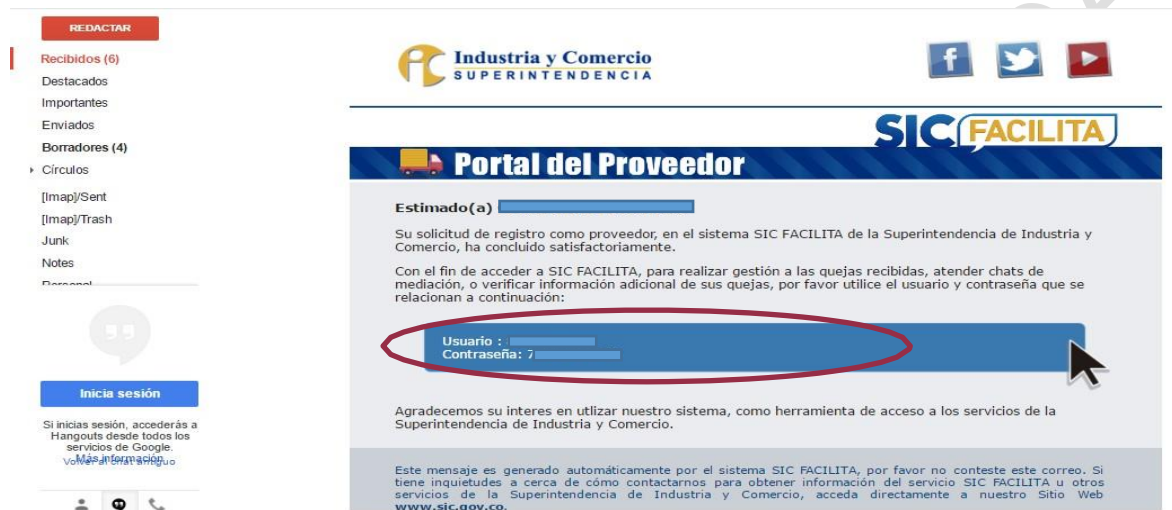
- Completar todos los datos solicitados, luego oprimir el botón “Siguiete” y por último dar click en el botón “Finalizar”.



	INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS	Código: CS01-I06
		Versión: 4
		Página 11 de 36

5.2 REALIZAR ACTIVACIÓN DE USUARIO PROVEEDOR

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 INGRESAR A LA PLATAFORMA SICFACILITA

	INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS	Código: CS01-I06
		Versión: 4
		Página 12 de 36

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 GESTIONAR CONTRASEÑAS

5.4.1 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 ingresando a la página web www.sic.gov.co y desplazándose hacia la parte inferior izquierda en la opción “Políticas”:

Superintendencia de Industria y Comercio



Sede principal

Dirección: Carrera 13 No. 27 - 00, Pisos 1 y 3
Código postal: 110311

Horario de atención: Lunes a Viernes 8:00 am - 4:30 pm
Teléfono conmutador: +57 601 587 0000 - Bogotá
Línea de atención: +57 601 592 0400 - Bogotá
Línea gratuita nacional: 01 8000 910165
Línea anticorrupción: +57 601 587 0000 - Bogotá

Correo institucional: contactenos@sic.gov.co

Correo de notificaciones judiciales: notificacionesjud@sic.gov.co


Denunciar actos de corrupción: Ingresar a nuestra aplicación de denuncias por corrupción

 [@SUPERINTENDENCIADEINDUSTRIAYCOMERCIO](https://www.facebook.com/SUPERINTENDENCIADEINDUSTRIAYCOMERCIO)
 [@SUPERINTENDENCIA_SIC](https://www.instagram.com/SUPERINTENDENCIA_SIC)
 [@SICSUPER](https://twitter.com/SICSUPER)
 [SUPERINTENDENCIADEINDUSTRIAYCOMERCIO](https://www.youtube.com/SUPERINTENDENCIADEINDUSTRIAYCOMERCIO)
 [@SICSUPER](https://www.tiktok.com/@SICSUPER)

Sede: Servicio de correspondencia y radicación

Dirección: Av. Carrera 7 No. 31a - 36 pisos 3 - Bogotá
Horario de atención: Lunes a Viernes 8:00 am - 4:30 pm

[Políticas](#)
[Mapa del sitio](#)
[Términos y condiciones](#)
[Accesibilidad](#)

	INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS	Código: CS01-I06
		Versión: 4
		Página 13 de 36

Una vez allí, deberán dirigirse al año 2023, donde encontrara la última versión de la Política de Tratamiento de Datos Personales de la SIC:

2023		
Nombre	Archivo	Fecha de publicación
Política de Tratamiento de Datos Personales	 Política de Tratamiento de Datos Personales - Versión 01 - noviembre 2023 (12.29 MB)	06/12/2023
Políticas de seguridad de la información - Versión 4	 Políticas de seguridad de la información - Versión 4 (591.61 KB)	02/11/2023
Documentación de cookies		31/10/2023
Políticas Contables Bajo Marco Normativo para	 Políticas Contables Bajo Marco Normativo para Entidades de Gobierno	11/05/2023

De igual manera, puede acceder directamente por en el siguiente enlace:

<https://sedeelectronica.sic.gov.co/transparencia/normativa/politica-de-tratamiento-de-datos-personales>


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”.



The image shows two screenshots of the SIC FACILITA portal. The top screenshot is the 'Portal del Proveedor' login page, featuring a 'Recordar contraseña' button circled in red. The bottom screenshot is the 'Recordar contraseña' form, showing an 'Enviar' button circled in red.

	INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS	Código: CS01-I06
		Versión: 4
		Página 14 de 36

- Luego de dar click en el botón “*Enviar*” le llegara un mensaje con un código de verificación, al correo electrónico que tenga registrado en la plataforma.



- Luego, el proveedor debe introducir el código en el sistema de recordación de contraseña.



- Finalmente, el proveedor debe asignar una nueva contraseña.



5.4.2 Desbloquear Usuario y Contraseña

Si el proveedor olvida su contraseña e intenta ingresar una contraseña de forma errada 5 veces, el usuario y contraseña de ingreso a la plataforma SICFacilita se bloqueará automáticamente y será imposible el acceso del proveedor a su bandeja de entrada:



Para recuperar el acceso a la plataforma, el proveedor debe comunicarse de inmediato con el administrador de la plataforma SICFacilita o deberá enviar un correo electrónico a cvasquez_une@sic.gov.co, donde realizaran el soporte y restablecimiento correspondiente.

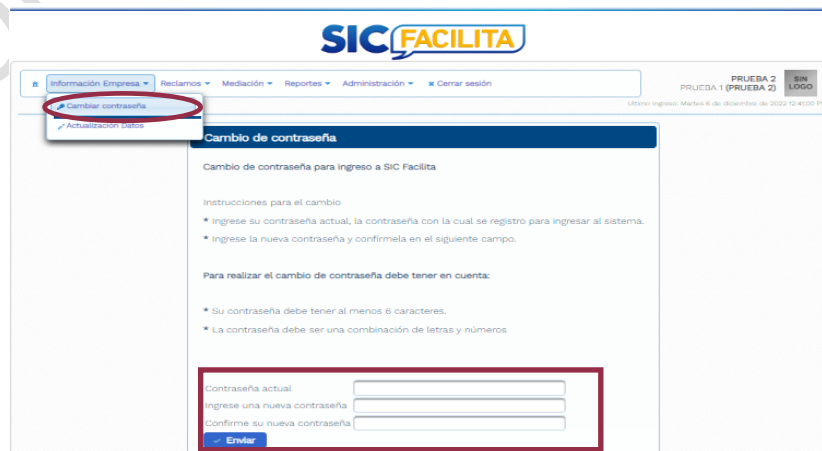
Una vez se confirme el desbloqueo del usuario y contraseña, el proveedor deberá seguir los pasos que se indican en el numeral 5.4.1, para obtener una nueva contraseña.


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*”.

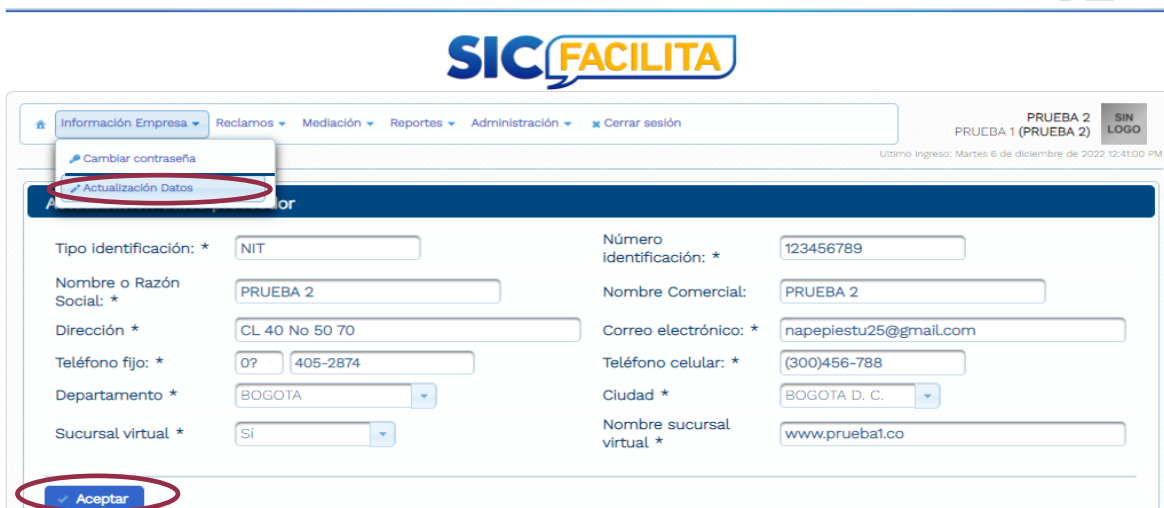
Allí, el proveedor debe digitar su contraseña actual, luego ingresar su nueva contraseña y confirmarla; por último, debe dar click en el botón “*Enviar*”.



	INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS	Código: CS01-I06
		Versión: 4
		Página 16 de 36

5.5.2 Actualizar 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*”.



The screenshot shows the SICFACILITA user interface. At the top, there is a navigation menu with options: Información Empresa, Reclamos, Mediación, Reportes, Administración, and Cerrar sesión. A dropdown menu is open under 'Información Empresa', showing 'Cambiar contraseña' and 'Actualizar Datos' (highlighted with a red circle). The main form contains the following fields:

- Tipo identificación: * NIT
- Número identificación: * 123456789
- Nombre o Razón Social: * PRUEBA 2
- Nombre Comercial: PRUEBA 2
- Dirección * CL 40 No 50 70
- Correo electrónico: * napepiestu25@gmail.com
- Teléfono fijo: * 0? 405-2874
- Teléfono celular: * (300)456-788
- Departamento * BOGOTA
- Ciudad * BOGOTA D. C.
- Sucursal virtual * Si
- Nombre sucursal virtual * www.prueba1.co

At the bottom of the form, there is a blue button labeled 'Aceptar' (highlighted with a red circle).

5.6 RECLAMOS

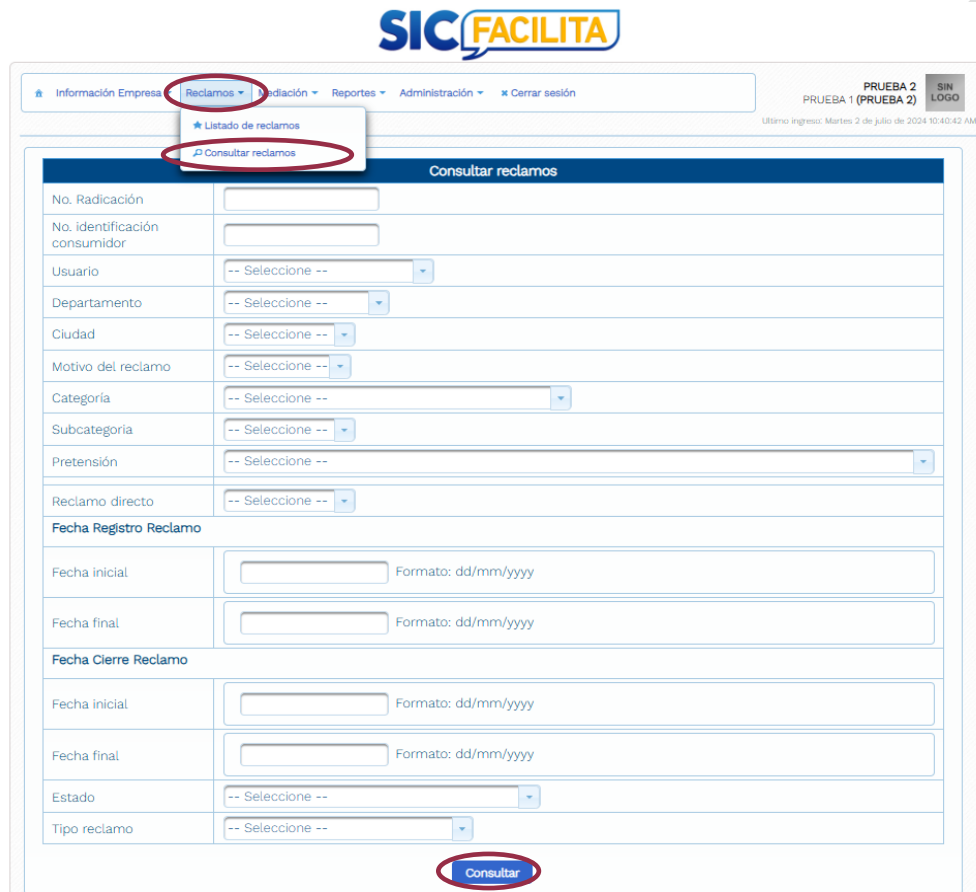
En la opción reclamos, los proveedores podrán consultar de forma detallada cada uno de los reclamos interpuestos, además, podrán realizar la gestión correspondiente para dar respuesta a los reclamos y solicitar un chat de facilitación.

5.6.1 Consultar 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 de registro del reclamo o fecha de cierre del reclamo (el proveedor puede consultar por el rango de fechas que desee)



The screenshot shows the 'Consultar reclamos' form in the SICFACILITA system. The form is titled 'Consultar reclamos' and contains several input fields and dropdown menus. The fields are: No. Radicación, No. identificación consumidor, Usuario (dropdown), Departamento (dropdown), Ciudad (dropdown), Motivo del reclamo (dropdown), Categoría (dropdown), Subcategoría (dropdown), Pretensión (dropdown), Reclamo directo (dropdown), Fecha Registro Reclamo (with sub-fields for Fecha inicial and Fecha final, both with 'Formato: dd/mm/yyyy'), Fecha Cierre Reclamo (with sub-fields for Fecha inicial and Fecha final, both with 'Formato: dd/mm/yyyy'), Estado (dropdown), and Tipo reclamo (dropdown). A 'Consultar' button is located at the bottom right of the form. The navigation menu at the top includes 'Reclamos', 'Listado de reclamos', and 'Consultar reclamos'.

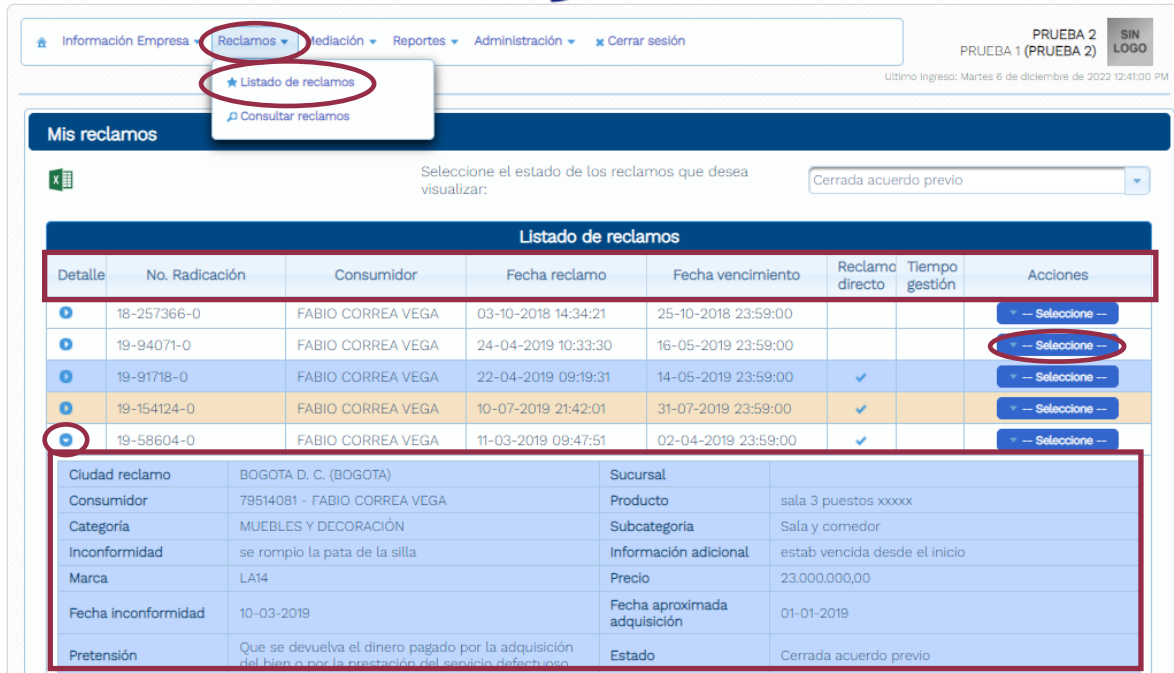
5.6.2 Visualizar Listado de Reclamaciones

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 “*Seleccione*”.

SIC FACILITA



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

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

Ciudad reclamo	BOGOTA D. C. (BOGOTA)	Sucursal	
Consumidor	79514081 - 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 o por la prestación del servicio defectuoso.	Estado	Cerrada acuerdo previo

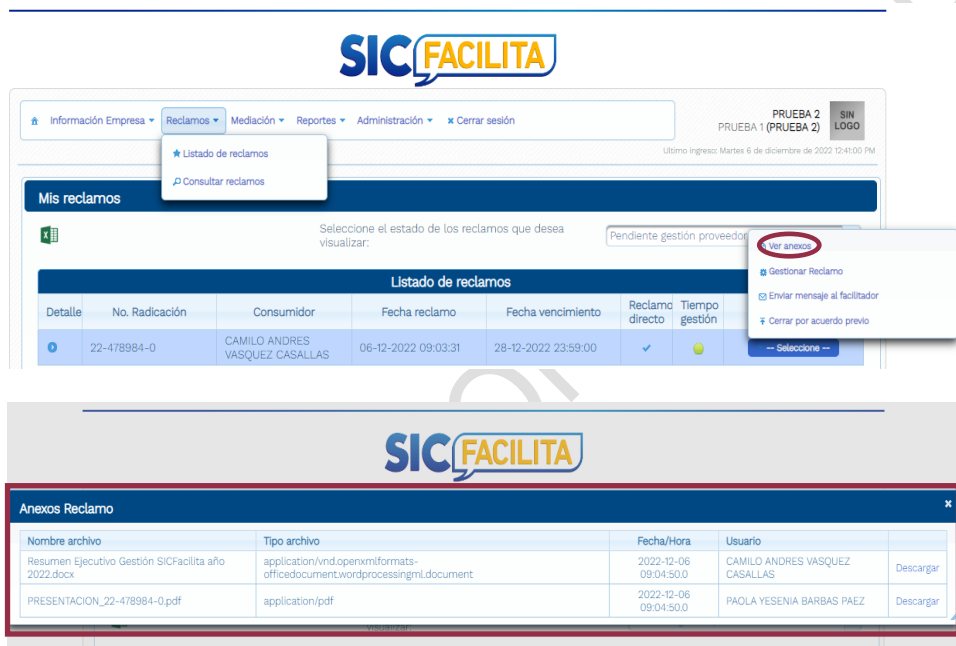
5.6.2.1 Ver Anexos

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 interface. The top navigation bar includes 'Información Empresa', 'Reclamos', 'Mediación', 'Reportes', 'Administración', and 'Cerrar sesión'. The main content area is titled 'Mis reclamos' and features a dropdown menu for 'Listado de reclamos'. Below this is a table with the following data:

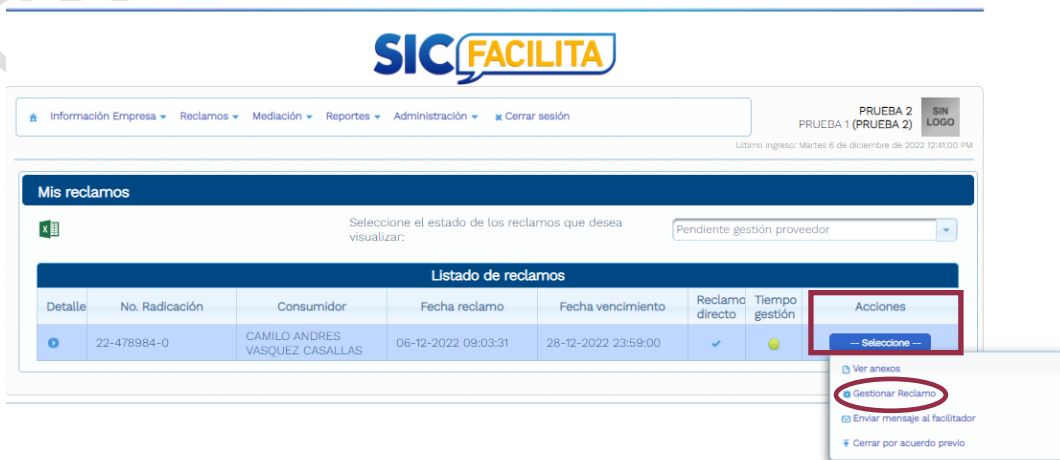
Detalle	No. Radicación	Consumidor	Fecha reclamo	Fecha vencimiento	Reclamo directo	Tiempo gestión	Acciones
	22-478984-0	CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS	06-12-2022 09:03:31	28-12-2022 23:59:00	✓		<ul style="list-style-type: none"> Ver anexos Gestionar Reclamo Enviar mensaje al facilitador Cerrar por acuerdo previo

Below the table is an 'Anexos Reclamo' section with the following data:

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".



This screenshot is similar to the previous one but highlights the 'Acciones' column in the 'Listado de reclamos' table. The dropdown menu for the 'Acciones' column is open, showing the following options:

- Ver anexos
- Gestionar Reclamo** (highlighted with a red circle)
- 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.pruebasf.co
Consumidor	CAMILO ANDRES VASQUEZ 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 inconformidad	06-12-2022	Pretensión	Eliminación de reporte negativo ante centrales de riesgo
Estado	Pendiente gestión proveedor		

Información de gestión

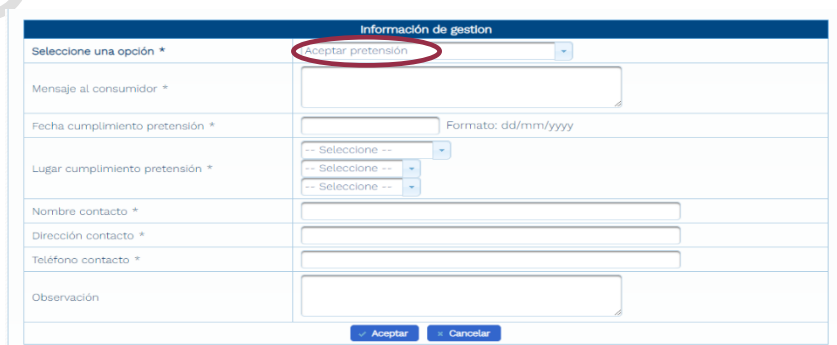
Seleccione una opción *

- Seleccione --
- Acceptar 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 *


Nombre contacto *

Dirección contacto *

Teléfono contacto *

Observación

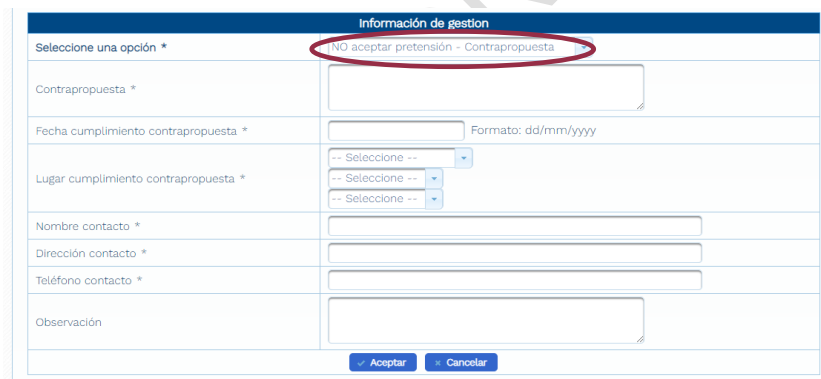
Aceptar **Cancelar**

	INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS	Código: CS01-I06
		Versión: 4
		Página 21 de 36

Al final del formulario el proveedor debe dar click en el botón “*Aceptar*”, 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 - 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:

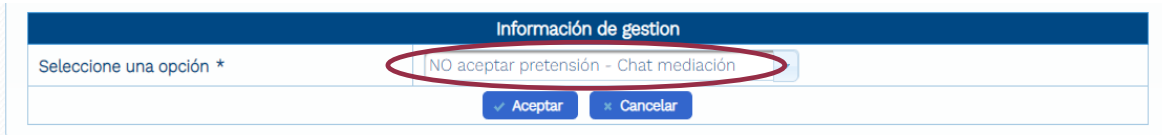
- Contrapropuesta (donde se indica exactamente cuál es la contrapropuesta ofrecida al consumidor)
- Fecha de cumplimiento de la pretensión
- Lugar de cumplimiento de la pretensión
- Nombre de contacto del proveedor
- Dirección de contacto del proveedor
- Teléfono de Contacto del proveedor
- Observación



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.

Es importante aclarar que los proveedores podrán realizar esta acción solo cuando el estado del reclamo sea “Pendiente gestión proveedor”, ya que, si se realiza cuando un chat se encuentra programado generaría reprocesos en la gestión del reclamo, en caso de que el consumidor no acepte la contrapropuesta.

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.



Información de gestión

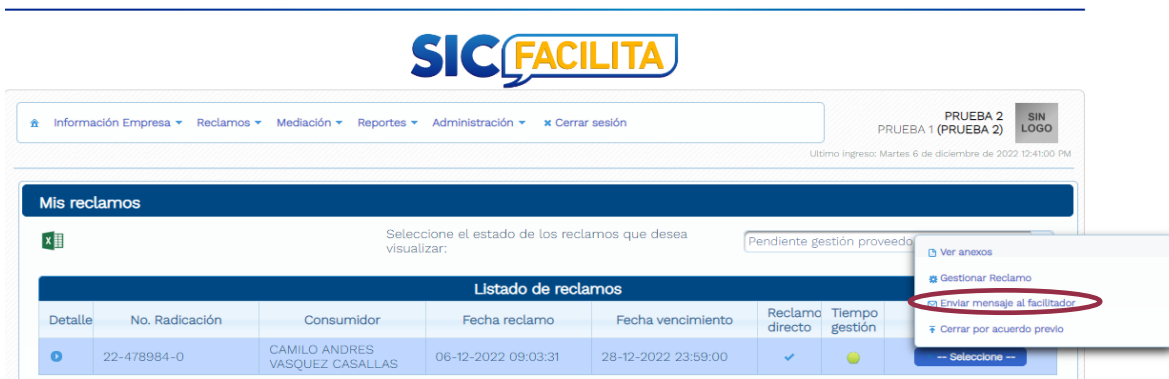
Seleccione una opción *

NO aceptar pretensión - Chat mediación

Aceptar 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.



SICFACILITA

Información Empresa Reclamos Mediación Reportes Administración Cerrar sesión

PRUEBA 2 PRUEBA 1 (PRUEBA 2) SIN LOGO

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

Mis reclamos

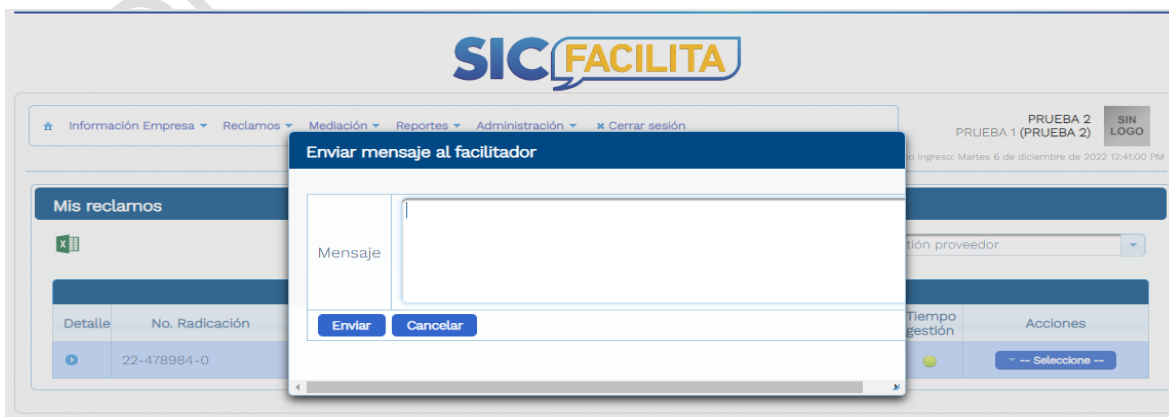
Seleccione el estado de los reclamos que desea visualizar: Pendiente gestión proveedor

Ver anexos
Gestionar Reclamo
Enviar mensaje al facilitador
Cerrar por acuerdo previo

-- Seleccione --

Listado de reclamos							
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	✓	●	

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



SICFACILITA

Información Empresa Reclamos Mediación Reportes Administración Cerrar sesión

PRUEBA 2 PRUEBA 1 (PRUEBA 2) SIN LOGO

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

Mis reclamos

Detalle No. Radicación

22-478984-0

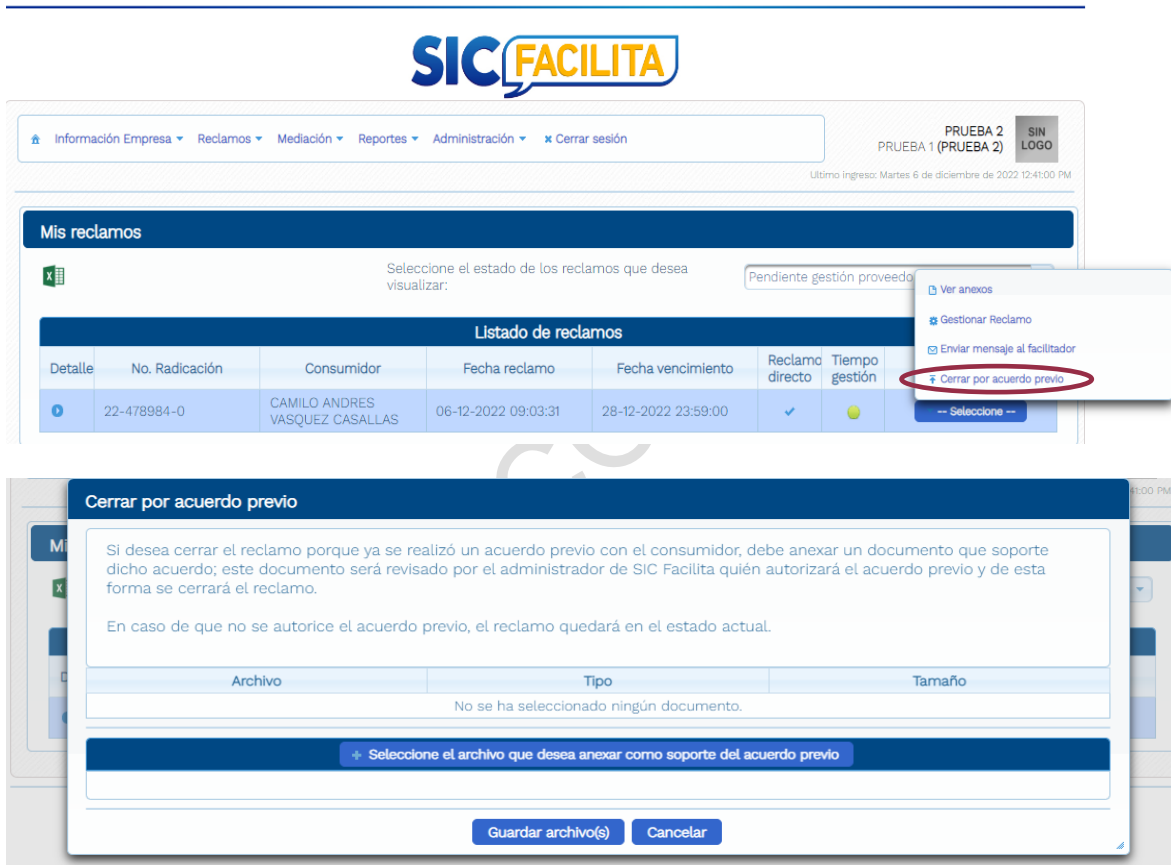
Enviar mensaje al facilitador

Mensaje

Enviar Cancelar

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 shows the SICFACILITA interface. At the top, there's a navigation bar with options like 'Información Empresa', 'Reclamos', 'Mediación', 'Reportes', 'Administración', and 'Cerrar sesión'. The main area is titled 'Mis reclamos' and contains a table of claims. A dropdown menu is open over a claim, with the option 'Cerrar por acuerdo previo' highlighted. Below the table, a modal window titled 'Cerrar por acuerdo previo' is displayed, containing the following text:

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'. The table is currently empty, with the message 'No se ha seleccionado ningún documento.' displayed below it. At the bottom of the modal, there is a button 'Seleccionar archivo(s)' and a 'Cancelar' button.

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.

Es importante aclarar que los proveedores podrán realizar esta acción solo cuando el estado del reclamo sea “*Pendiente gestión proveedor*”, o máximo 3 días antes del inicio del chat de mediación. Si no se realiza en este lapso, podrían generarse

reprocesos, quejas de consumidores y ocupación de agenda de chats que podrían ocuparse con otras mediaciones.

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.

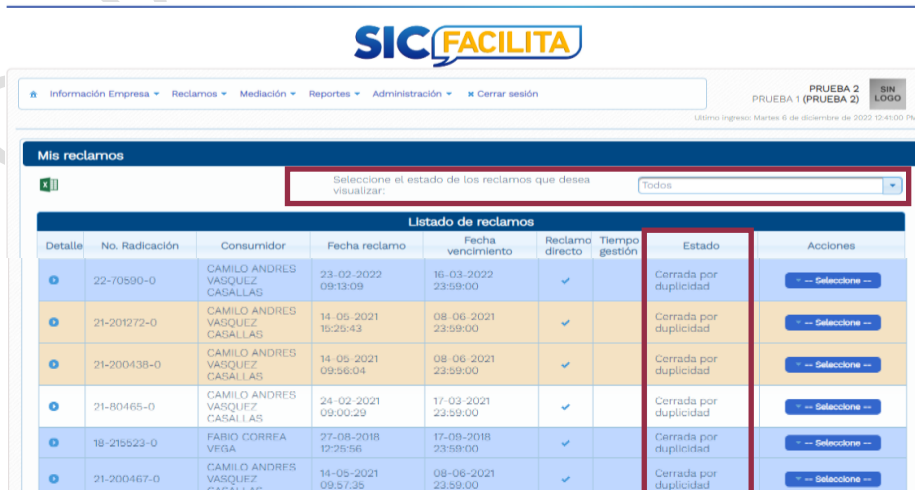


Detalle	No. Radicación	Consumidor	Fecha reclamo	Fecha vencimiento	Reclamo directo	Tiempo gestión	Acciones
Detalle	22-478984-0	CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS	06-12-2022 09:03:31	28-12-2022 23:59:00	✓	●	-- Selección --


Ciudad reclamo	BOGOTA D. C. (BOGOTA)	Sucursal	www.pruebat.co
Consumidor	80215235 - CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS	Producto	Crédito de libranza
Categoría	TELECOMUNICACIONES	Subcategoría	Financiación de equipos / Equipos con pago a cuotas
Inconformidad	Me reportaron negativamente a centrales de riesgo y estoy al día	Información adicional	
Marca		Precio	.00
Fecha Inconformidad	06-12-2022	Fecha aproximada adquisición	
Pretensión	Eliminación de reporte negativo ante centrales de riesgo	Estado	Pendiente gestión proveedor
Número radicado reclamo directo	111111111111		

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.



Detalle	No. Radicación	Consumidor	Fecha reclamo	Fecha vencimiento	Reclamo directo	Tiempo gestión	Estado	Acciones
Detalle	22-70590-0	CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS	23-02-2022 09:13:09	16-03-2022 23:59:00	✓		Cerrada por duplicidad	-- Selección --
Detalle	21-201272-0	CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS	14-05-2021 15:29:43	08-06-2021 23:59:00	✓		Cerrada por duplicidad	-- Selección --
Detalle	21-200438-0	CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS	14-05-2021 09:56:04	08-06-2021 23:59:00	✓		Cerrada por duplicidad	-- Selección --
Detalle	21-80465-0	CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS	24-02-2021 09:00:29	17-03-2021 23:59:00	✓		Cerrada por duplicidad	-- Selección --
Detalle	18-215523-0	FARIO CORREA VEGA	27-08-2018 12:25:56	17-09-2018 23:59:00	✓		Cerrada por duplicidad	-- Selección --
Detalle	21-200467-0	CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS	14-05-2021 09:57:35	08-06-2021 23:59:00	✓		Cerrada por duplicidad	-- Selección --

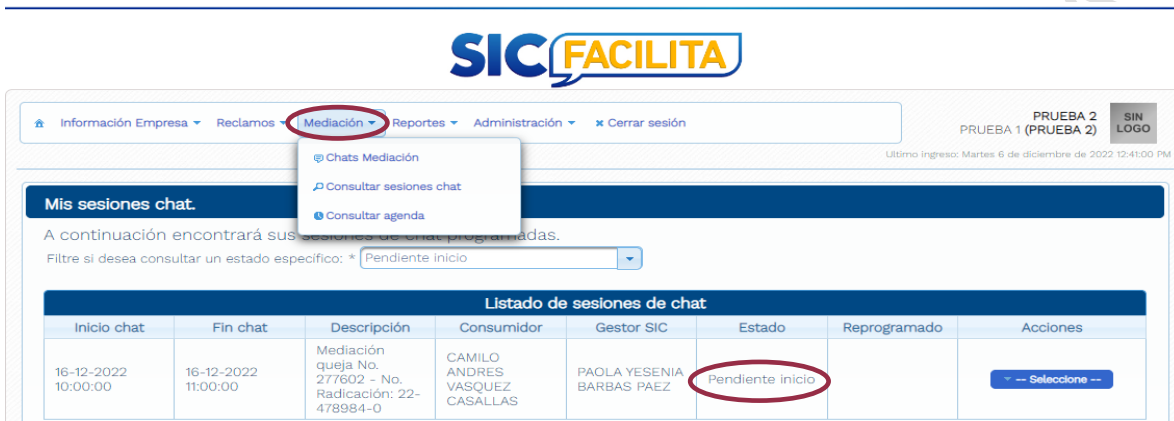
	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS</p>	Código: CS01-I06
		Versión: 4
		Página 25 de 36

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:** Este estado se presenta cuando es el administrador quien debe generar una acción sobre la reclamación.
- **Pendiente Gestión Facilitador:** Este 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

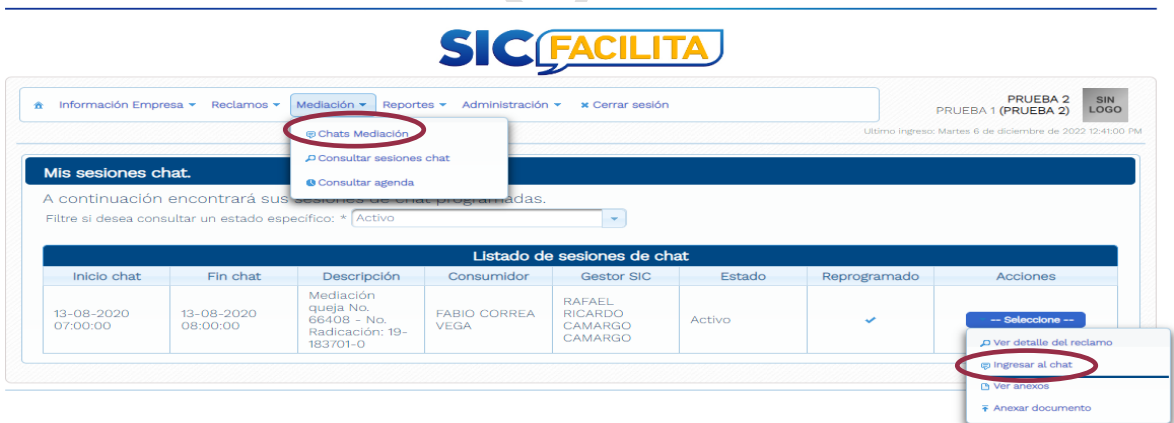
Cuando el consumidor interpone una reclamación, y ésta no se resuelve durante los primeros 6 días o el proveedor la gestiona con la opción “*No aceptar pretensión - chat de mediación*”, el sistema programa una sesión de chat en la cual participa el proveedor, el consumidor y un facilitador de la SIC; 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. The navigation menu includes 'Mediación', which is highlighted with a red circle. A dropdown menu is open, showing options like 'Chats Mediación', 'Consultar sesiones chat', and 'Consultar agenda'. Below the navigation, there is a section for 'Mis sesiones chat.' with a filter set to 'Pendiente inicio'. A table titled 'Listado de sesiones de chat' displays 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: 22-478994-0	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*”.



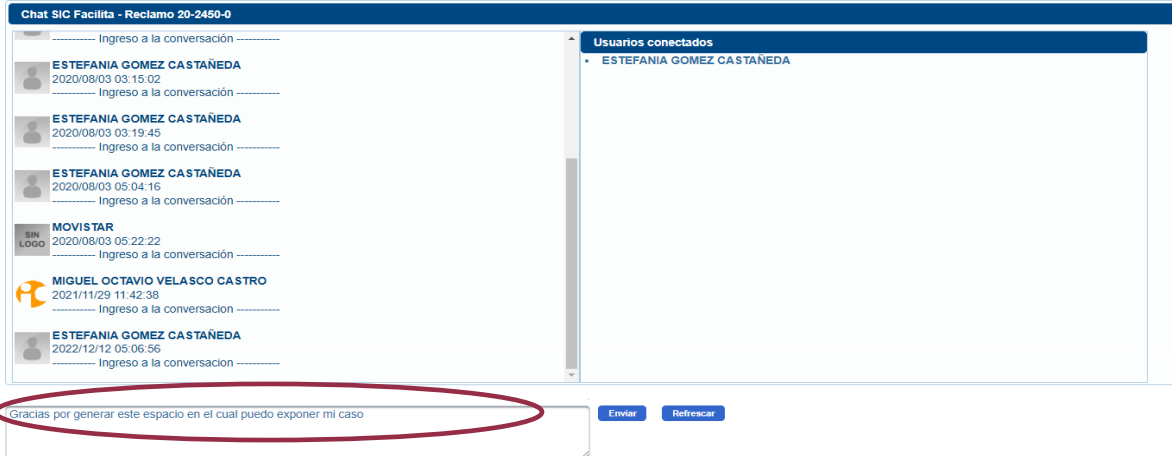
The screenshot shows the SICFACILITA web interface with the chat session status changed to 'Activo'. The filter is now set to 'Activo'. The table shows the following data:

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.

SIC FACILITA



Chat SIC Facilita - Reclamo 20-2450-0

Usuarios conectados

- ESTEFANIA GOMEZ CASTAÑEDA

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

Enviar 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.



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

SIC FACILITA

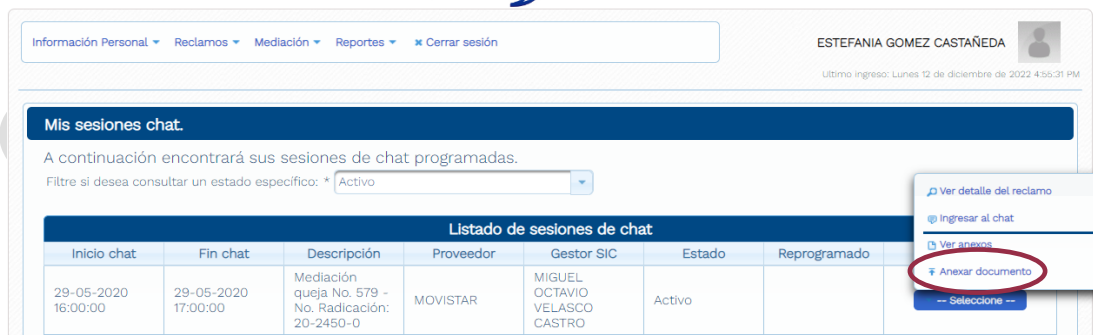
Chat SIC Facilita - Reclamo 20-2450-0

Usuarios conectados

- ESTEFANIA GOMEZ CASTAÑEDA

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”.

SIC FACILITA



Información Personal Reclamos Mediación Reportes Cerrar sesión

ESTEFANIA GOMEZ CASTAÑEDA

Ultimo ingreso: Lunes 12 de diciembre de 2022 4:55:31 PM

Mis sesiones chat.

A continuación encontrará sus sesiones de chat programadas.

Filter 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

Selecciones

	INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS	Código: CS01-I06
		Versión: 4
		Página 28 de 36

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.

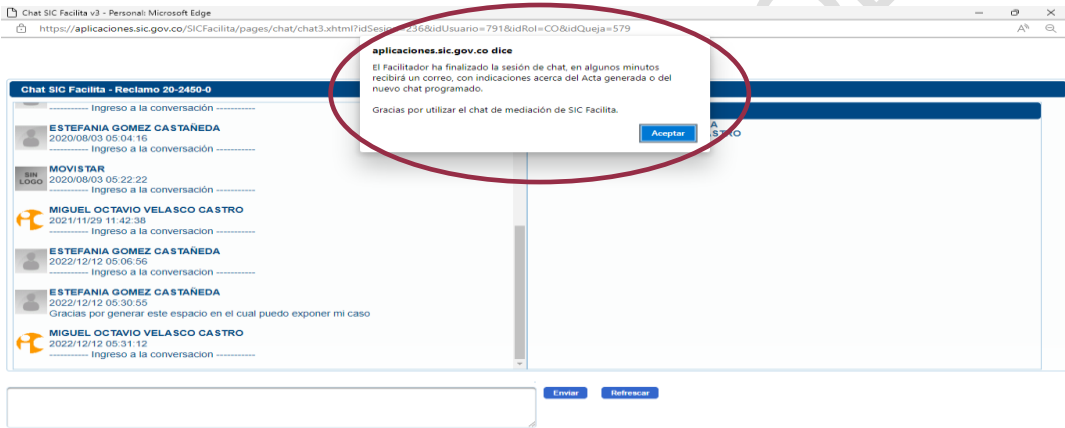
A continuación encontrará sus sesiones de chat programadas.

Filtre si desea consultar un estado específico: * Activo

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

- Ver detalle del reclamo
- Ingresar al chat
- Ver anexos**
- Anexar documento
- Selección --

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=2356&idUsuario=7918&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
2020/06/03 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.



SIC FACILITA

Reclamos Mediación Reportes Cerrar sesión

MIGUEL OCTAVIO VELASCO CASTRO

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

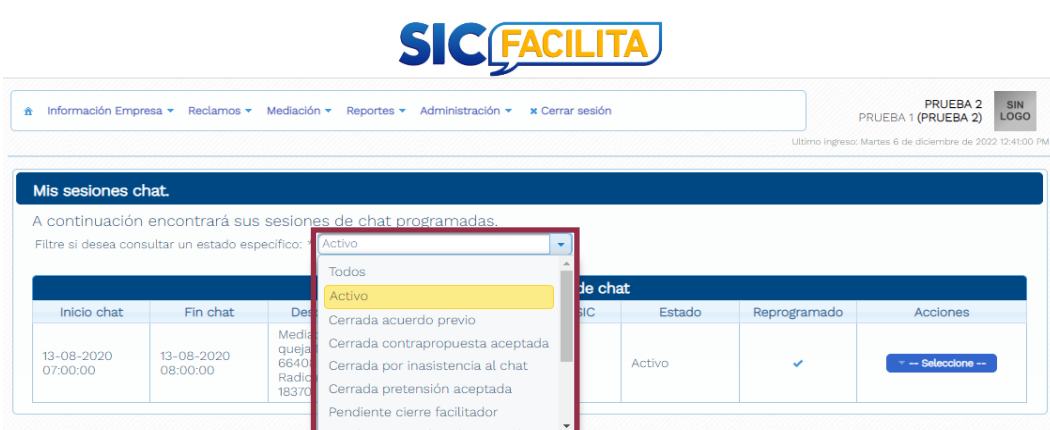
En una escala de 1 a 5 donde...

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

¿cuál es su satisfacción con la plataforma SIC Facilita?

1 2 3 4 5

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



The screenshot shows the SICFACILITA web interface. At the top, there is a navigation menu with options: Información Empresa, Reclamos, Mediación, Reportes, Administración, and Cerrar sesión. The main content area is titled "Mis sesiones chat." and includes a filter dropdown menu. The dropdown menu is open, showing the following options: Activo, Todos, Cerrada acuerdo previo, Cerrada contrapropuesta aceptada, Cerrada por inasistencia al chat, Cerrada pretensión aceptada, and Pendiente cierre facilitador. Below the dropdown, there is a table with columns: Inicio chat, Fin chat, Des, SIC, Estado, Reprogramado, and Acciones. The table contains one row with the following data: Inicio chat: 13-08-2020 07:00:00, Fin chat: 13-08-2020 08:00:00, Des: Media queja 6640 Radic 18370, SIC: (empty), Estado: Activo, Reprogramado: (checked), Acciones: -- Seleccione --.

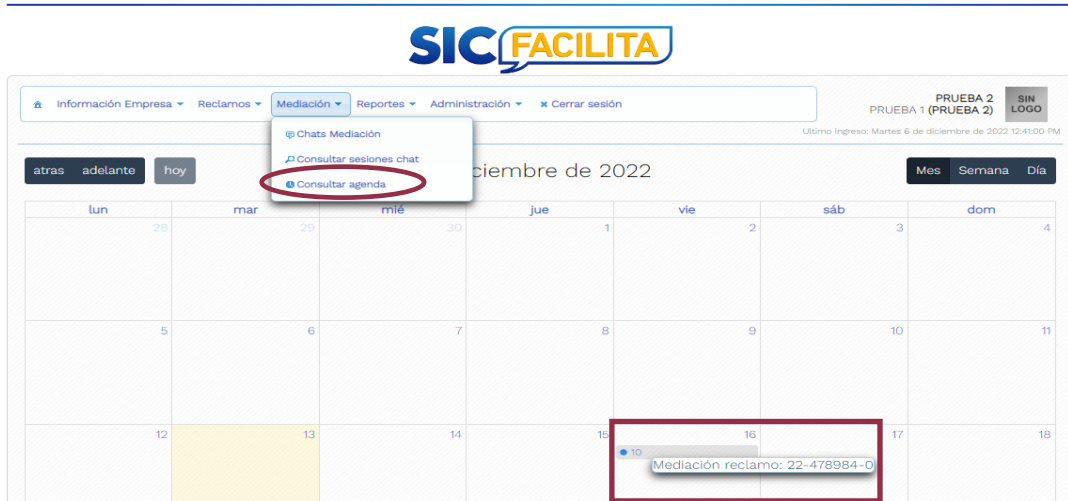
Los estados que el reclamo puede tener cuando ya tiene una sesión de chat programada, son los siguientes:

- **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 está en proceso la generación del acta de cierre.

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.



5.12 ADMINISTRACIÓN

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

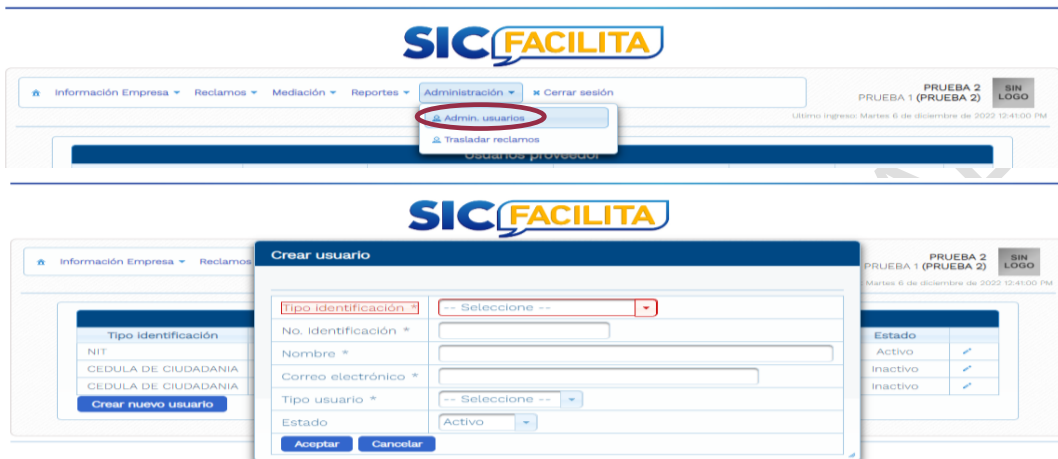
- Crear usuario nuevo
- Borrar o inactivar un usuario
- Trasladar reclamos entre usuarios

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.



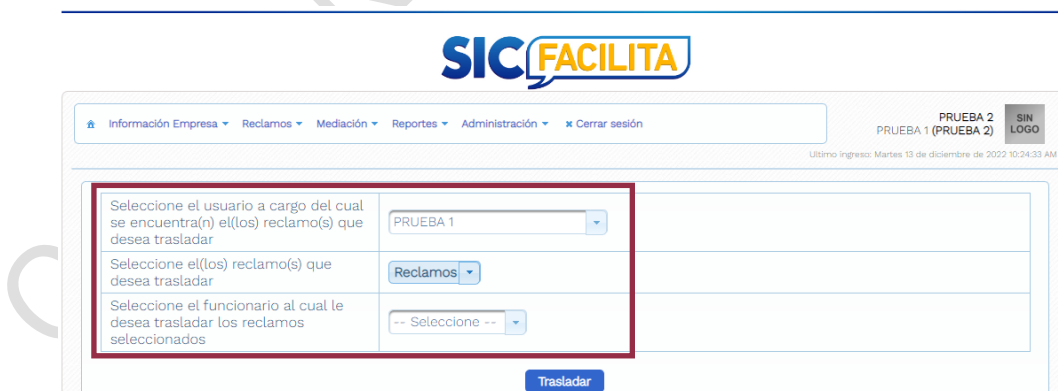
5.13 CREAR USUARIO

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*”.



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*”.



5.15 REPORTE E INFORMES

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

- Estado
- Región
- Categoría
- Sucursal

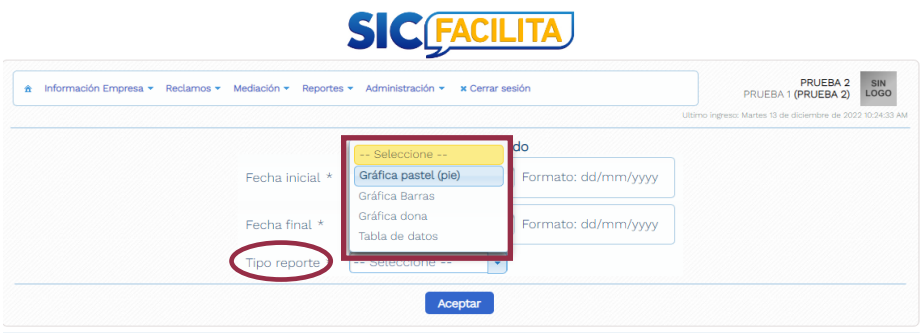
La opción para generar estos informes se puede encontrar en el botón “Reportes” y luego elegir el tipo informe que desea.



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.



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.

No. Radicación	Fecha
1	15-799923-24-08-2011-16-05-2011-E
2	15-198116-24-08-2011-16-05-2011-E
3	15-198429-24-08-2011-09-09-2011-E
4	15-144438-02-05-2011-02-05-2011-E
5	15-135451-24-06-2011-16-06-2011-E
6	15-113286-01-05-2011-01-05-2011-E
7	15-124892-12-05-2011-03-06-2011-E
8	15-161674-18-02-2011-10-21-2011-E
9	15-173903-03-03-2011-02-04-2011-E
10	15-163889-04-04-2011-02-24-2011-E
11	15-152001-02-03-2011-02-03-2011-E
12	15-163432-11-03-2011-08-04-2011-E
13	15-167088-18-04-2011-10-05-2011-E
14	15-167116-18-04-2011-10-05-2011-E
15	15-161248-01-04-2011-02-04-2011-E
16	15-163781-01-04-2011-02-04-2011-E
17	15-164584-14-02-2011-11-04-2011-E
18	15-164673-24-02-2011-16-03-2011-E
19	15-161204-21-04-2011-13-05-2011-E
20	15-169979-20-04-2011-12-01-2011-E
21	15-165572-26-04-2011-18-03-2011-E
22	15-163166-19-03-2011-20-04-2011-E
23	15-163796-11-03-2011-08-04-2011-E
24	15-163022-10-03-2011-06-04-2011-E
25	15-161984-19-04-2011-22-03-2011-E
26	15-162547-01-03-2011-23-03-2011-E
27	15-162344-11-03-2011-08-04-2011-E
28	15-133374-22-03-2011-19-04-2011-E

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



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.



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.




6.1 CHATS PROGRAMADOS POR FUERA DE TÉRMINO

En el árbol de gestión en la carpeta chats de mediación, los proveedores podrán encontrar la opción “Programados por fuera de término”, en esa opción aparecerá una lista de los reclamos que se programaron por fuera de los 15 días hábiles para dar respuesta a los reclamos que se radican en la plataforma.



Los proveedores vinculados a la plataforma deben realizar la gestión de los reclamos en los términos correspondientes; sin embargo, en ocasiones se presentan programaciones de chats de facilitación, por fuera del término estipulado y el proveedor debe tomar medidas para atender los reclamos dentro de los términos. Las medidas que puede realizar el proveedor son las siguientes:

- Solicitud de programación de chats de facilitación de 30 minutos, en reclamos específicos de acuerdo con el análisis que realiza el proveedor de los reclamos asignados (esta opción es sujeta al análisis y aprobación de los

	INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS	Código: CS01-I06
		Versión: 4
		Página 36 de 36

administradores de la plataforma y de la disponibilidad de agenda para la programación de chats).

- Gestionar la mayor cantidad de reclamos asignados con las causales de cierre que tiene disponible la plataforma, distintas al chat de facilitación (acuerdo previo, pretensión aceptada, contrapropuesta) de acuerdo con lo estipulado en el numeral 5.6.2.2 de este instructivo.
- Activación de usuarios adicionales para la gestión de reclamos en la plataforma, de acuerdo con lo estipulado en el numeral 5.13 de este instructivo
- Habilitar horarios adicionales de gestión de chats de facilitación dentro de la plataforma, a convenio con la SIC.
- Otras que se puedan considerar en la gestión.

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

No Aplica.

8 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

Se actualiza el numeral 5.1 “INGRESAR Y REGISTRAR UN USUARIO PROVEEDOR EN LA PLATAFORMA SICFACILITA” en lo referente a la ruta de ingreso a la plataforma SICFacilita.

Se actualiza el título del numeral 5.4 el cual ahora se denomina “GESTIÓN DE CONTRASEÑA” y se incluye el numeral 5.4.1 “Recordar contraseña” en el cual se actualiza la ruta para consultar la Política de Tratamiento de Datos personales de la SIC.

Se incluye el numeral 5.4.2 “Desbloqueo de Usuario y Contraseña” en el cual se describe el procedimiento que debe realizar el proveedor para desbloquear su usuario y contraseña en la plataforma SICFacilita.

Fin documento