

## CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	2
2	DESTINATARIOS.....	2
3	GLOSARIO.....	2
4	GENERALIDADES .....	5
5	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES .....	6
5.1	Ingreso y Registro del Usuario 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.....	24
5.8	Estado de la Reclamación .....	25
5.9	Facilitaciones.....	26
5.10	Sesión de Chat de Facilitación .....	28
5.11	Agenda de Chats de Facilitación .....	31
5.12	Administración.....	32
5.13	Crear Usuario.....	32
5.14	Trasladar Reclamos .....	33
5.15	Reportes e Informes.....	33
5.16	Archivo de Excel .....	35
5.17	Finalizar Sesión.....	36
6	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	37
7	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN .....	37

<p>Elaborado por:</p> <p>Nombre: Mayerly Ramírez Díaz</p> <p>Cargo: Coordinadora del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano</p>	<p>Revisado y Aprobado por:</p> <p>Nombre: Angelica Asprilla</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: 2021-11-11</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.

	<b>INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS</b>	Código: CS01-I06
		Versión: 1
		Página 2 de 37

## 1 OBJETIVO

Proporcionar los lineamientos generales para el uso y gestión de los reclamos radicados en la plataforma SICFACILITA, a través del desarrollo de las actividades descritas en este documento, las cuáles serán 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).

	<b>INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS</b>	Código: CS01-I06
		Versión: 1
		Página 3 de 37

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

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

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

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

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

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

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

**DATOS PERSONALES DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES:** Se debe tener en cuenta que aunque la Ley 1581 de 2012 prohíbe el tratamiento de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos que por su naturaleza son públicos, la Corte Constitucional precisó que independientemente de la naturaleza del dato, se puede realizar el tratamiento de éstos “siempre y cuando el fin que se persiga con dicho tratamiento responda al interés superior de los niños,

	<b>INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS</b>	Código: CS01-I06
		Versión: 1
		Página 4 de 37

niñas y adolescentes y se asegure sin excepción alguna el respeto a sus derechos prevalentes”. (Sentencia C-748 de 2011).

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

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

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

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

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

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

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

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

<sup>1</sup> Título I “Definiciones”-Resolución 5050 de 2016

	<b>INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS</b>	Código: CS01-I06
		Versión: 1
		Página 5 de 37

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

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

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

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

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

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

#### **4 GENERALIDADES**

El presente instructivo contiene los lineamientos para la gestión de los reclamos 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

	<b>INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS</b>	Código: CS01-I06
		Versión: 1
		Página 6 de 37

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-F03.

## 5 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

### 5.1 INGRESO Y REGISTRO DEL USUARIO PROVEEDOR EN LA PLATAFORMA SICFACILITA

El Proveedor debe ingresar a la plataforma SIC Facilita, utilizando el enlace dispuesto para este fin en el sitio web de la Superintendencia de Industria y Comercio, [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co):



	<b>INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS</b>	Código: CS01-I06
		Versión: 1
		Página 7 de 37

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.



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 “*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.

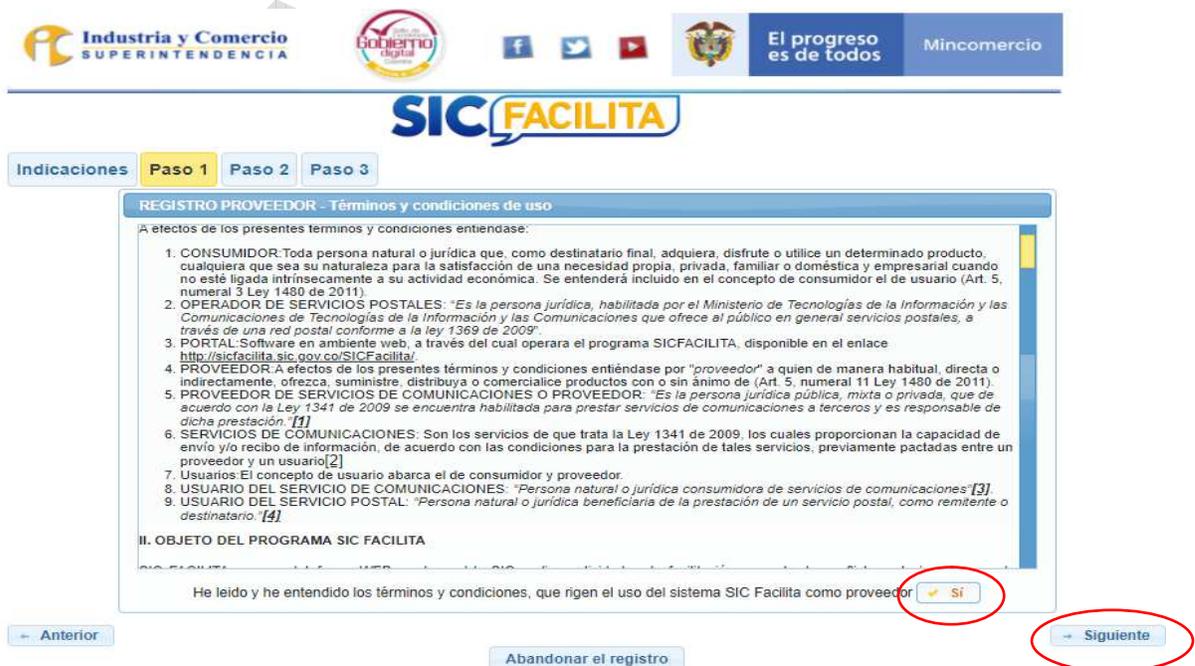
**Paso 2 - Datos proveedor**  
 En este paso debe registrar su información básica, así como sus datos de contacto, como dirección, teléfonos y especialmente su correo electrónico, en el cual recibirá la confirmación del registro y un vínculo para activar su cuenta.

**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.

→ 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**

A efectos de los presentes terminos y condiciones entiendase:

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 entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario (Art. 5, numeral 3 Ley 1480 de 2011).
2. OPERADOR DE SERVICIOS POSTALES: “Es la persona jurídica, habilitada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que ofrece al público en general servicios postales, a través de una red postal conforme a la ley 1369 de 2009”.
3. PORTAL: Software en ambiente web, a través del cual operara el programa SICFACILITA, disponible en el enlace <http://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/>
4. PROVEEDOR: A efectos de los presentes términos y condiciones entiendase por “proveedor” a quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de (Art. 5, numeral 11 Ley 1480 de 2011).
5. 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]
6. SERVICIOS DE COMUNICACIONES: Son los servicios de que trata la Ley 1341 de 2009, los cuales proporcionan la capacidad de envío y/o recibo de información, de acuerdo con las condiciones para la prestación de tales servicios, previamente pactadas entre un proveedor y un usuario.[2]
7. Usuarios El concepto de usuario abarca el de consumidor y proveedor.
8. USUARIO DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES: “Persona natural o jurídica consumidora de servicios de comunicaciones.”[3]
9. USUARIO DEL SERVICIO POSTAL: “Persona natural o jurídica beneficiaria de la prestación de un servicio postal, como remitente o destinatario.”[4]

**II. OBJETO DEL PROGRAMA SIC FACILITA**

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

→ 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 (cédula de ciudadanía, NIT, cédula de extranjería, tarjeta de identidad) según sea el caso.



**SIC FACILITA**

Indicaciones Paso 1 Paso 2 Paso 3 Paso 4 Paso 5 Paso 6

**REGISTRO CONSUMIDOR - Datos personales**

Tipo identificación: \* -- Seleccione --  
Primer nombre: \* -- Seleccione --  
Primer apellido: \*  
Dirección: \*  
Teléfono fijo: \*  
Correo electrónico: \*  
Departamento: \* -- Seleccione --

Número identificación: \*  
Segundo apellido: \*  
Teléfono celular: \*  
Confirmar correo electrónico: \*  
Ciudad: \* -- Seleccione --

Este campo es obligatorio. Seleccione un valor

← Anterior Abandonar el registro → Siguiente

- Completar los campos solicitados



**SIC FACILITA**

Indicaciones Paso 1 Paso 2 Paso 3

**REGISTRO PROVEEDOR - Datos personales**

Tipo identificación: \* -- Seleccione --  
Nombre o Razón Social: \*  
Dirección: \*  
Teléfono fijo: \*  
Correo electrónico: \*  
Departamento: \* -- Seleccione --

Número identificación: \*  
Nombre Comercial: \*  
Teléfono celular: \*  
Confirmar correo electrónico: \*  
Ciudad: \* -- Seleccione --

← Anterior Abandonar el registro → Siguiente

- Seleccionar departamento y ciudad, luego oprimir el botón “*Siguiente*” y por último dar click en el botón “*Finalizar*”.



**SICFACILITA**

Indicaciones Paso 1 Paso 2 Paso 3

**REGISTRO PROVEEDOR - Datos personales**

Tipo identificación: \* -- Seleccione --

Nombre o Razón Social: \*

Dirección \*

Teléfono fijo: \*

Correo electrónico: \*

Departamento \* -- Seleccione --

Número identificación: \*

Nombre Comercial:

Teléfono celular: \*

Confirmar correo electrónico: \*

Ciudad \* -- Seleccione --

← Anterior Abandonar el registro → Siguiente

---

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

MINCOMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO

Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA GOBIERNO digital El progreso es de todos Mincomercio

**SICFACILITA**

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

---

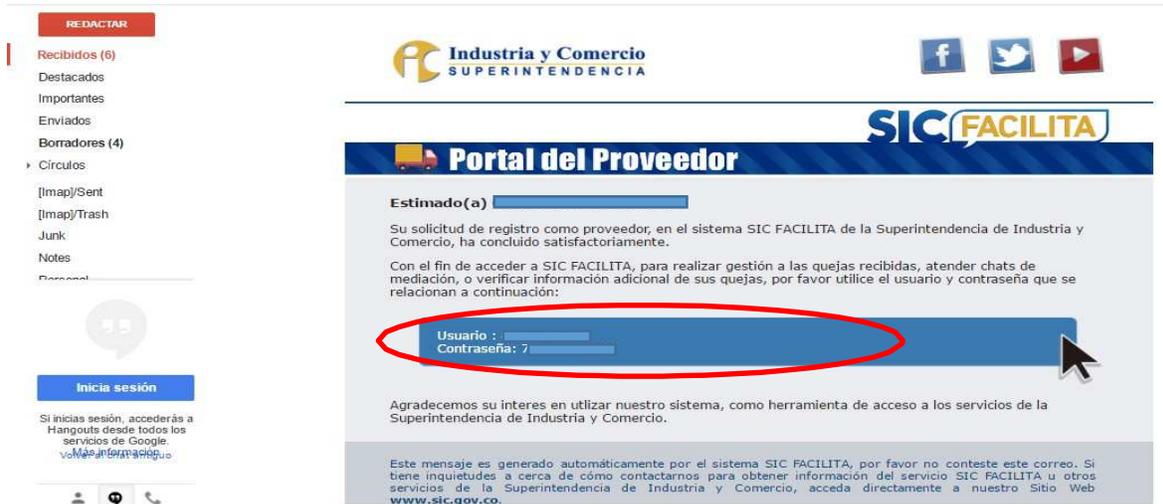
Superintendencia de Industria y Comercio  
Cra 13 No. 27- 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 PBX: (571) 5870000  
Call center: (571) 5920400 Línea gratuita nacional: 018000-910165  
www.sic.gov.co - E-mail: contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C. - Colombia.

MINCOMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO

## 5.2 ACTIVACIÓN DE USUARIO PROVEEDOR

Al incluir todos los datos de la empresa solicitados en el formulario descrito en el punto 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.

	<b>INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS</b>	Código: CS01-I06
		Versión: 1
		Página 11 de 37



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-F03.
- 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 punto 5.2 de este instructivo, el proveedor debe ingresar utilizando la ruta de acceso indicada en el punto 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”.

	<b>INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS</b>	Código: CS01-I06
		Versión: 1
		Página 12 de 37



5.4

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>

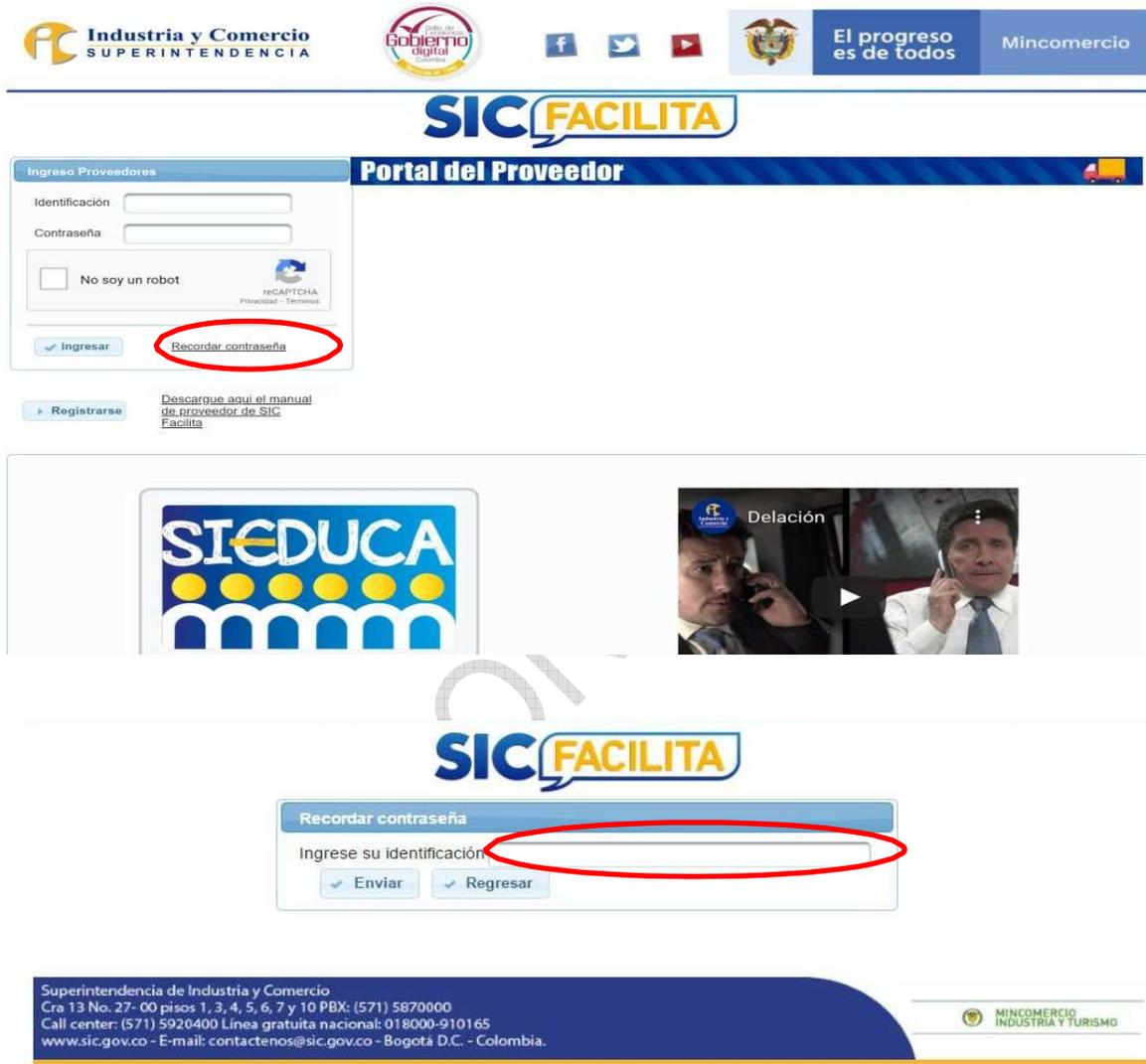
Es importante la especial atención por parte del proveedor en la administración y adecuado uso de los usuarios y contraseñas de acceso a la plataforma. La contraseña solo debe ser conocida por quien sea el titular de esos datos y de esa manera garantizar la transparencia y confidencialidad en la gestión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

	<p>INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS</p>	Código: CS01-I06
		Versión: 1
		Página 13 de 37

- Luego de dar click en el botón enviar le llegara un mensaje al correo electrónico que tenga registrado en la plataforma; en dicho correo, encontraran las instrucciones para el restablecimiento.



## 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”.



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 'Información Empresa' menu is circled in red. Below the menu, there are two options: 'Cambiar contraseña' and 'Actualización Datos'. The main content area is titled 'Cambio de contraseña' and contains instructions for changing the password. At the bottom of the form, there are three input fields: 'Contraseña actual', 'Ingrese una nueva contraseña', and 'Confirme su nueva contraseña'. The 'Enviar' button is circled in red.

### 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 de dar click en el botón “aceptar”.



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 'Información Empresa' menu is circled in red. Below the menu, there are two options: 'Cambiar contraseña' and 'Actualización Datos'. The main content area is titled 'Actualización de información' and contains a form with various fields for company information. At the bottom of the form, there is an 'Aceptar' button, which is circled in red.

## 5.6 RECLAMOS

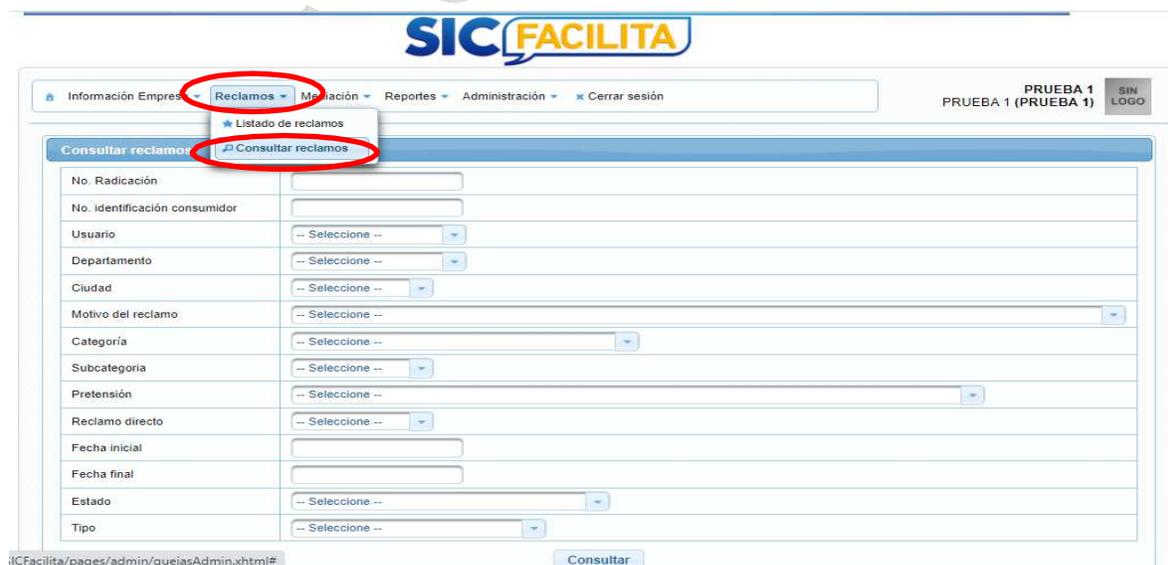
En la opción reclamos, los proveedores podrán consultar de forma detallada cada uno de los reclamos interpuestos, además, podrán realizar la gestión correspondiente para dar respuesta a los reclamos y solicitar un chat de facilitación.

### 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)

De igual manera, las consultas se pueden realizar combinando las opciones de filtro relacionadas.



SICFACILITA

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

PRUEBA 1 PRUEBA 1 (PRUEBA 1) SIN LOGO

★ 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"/>
Fecha final	<input type="text"/>
Estado	-- Seleccione --
Tipo	-- Seleccione --

Consultar

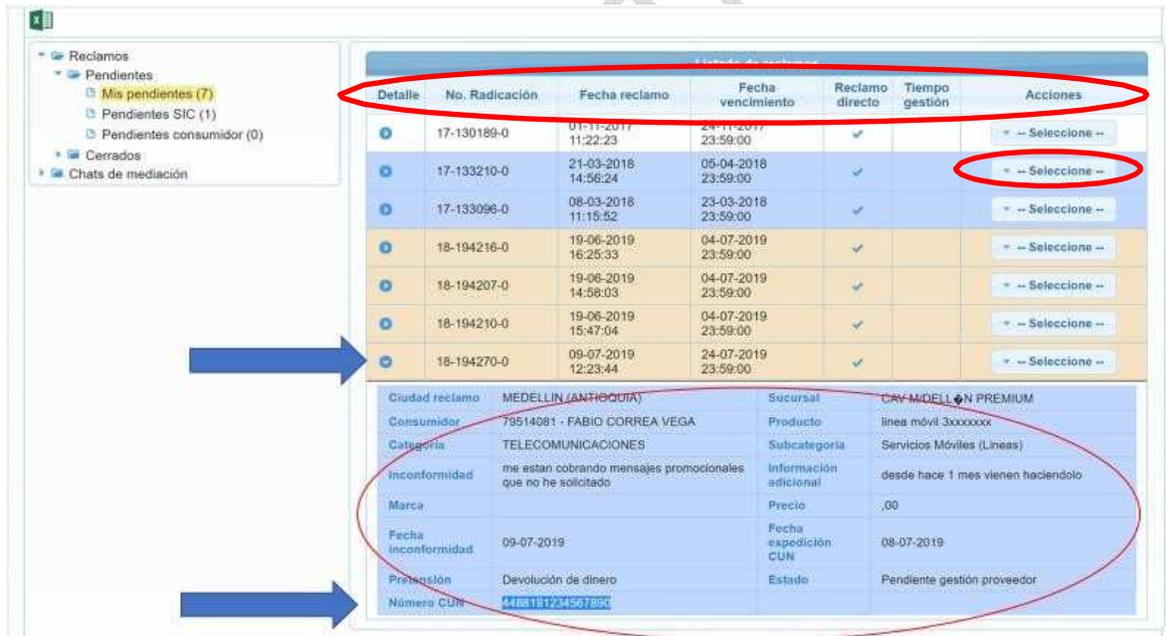
ICFacilita/pages/admin/quejasAdmin.xhtml#

## 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 que tipo de reclamo fue interpuesto en 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”.



Detalle	No. Radicación	Fecha reclamo	Fecha vencimiento	Reclamo directo	Tiempo gestión	Acciones
0	17-130189-0	01-11-2017 11:22:23	24-11-2017 23:59:00	✓		-- Seleccione --
0	17-133210-0	21-03-2018 14:56:24	05-04-2018 23:59:00	✓		-- Seleccione --
0	17-133096-0	08-03-2018 11:15:52	23-03-2018 23:59:00	✓		-- Seleccione --
0	18-194216-0	19-06-2019 16:25:33	04-07-2019 23:59:00	✓		-- Seleccione --
0	18-194207-0	19-06-2019 14:58:03	04-07-2019 23:59:00	✓		-- Seleccione --
0	18-194210-0	19-06-2019 15:47:04	04-07-2019 23:59:00	✓		-- Seleccione --
0	18-194270-0	09-07-2019 12:23:44	24-07-2019 23:59:00	✓		-- Seleccione --

Ciudad reclamo	MEDELLIN (ANTIOQUIA)	Sucursal	CAJ MEDELLIN PREMIUM
Consumidor	79514081 - FABIO CORREA VEGA	Producto	linea móvil 3xxxxxx
Categoría	TELECOMUNICACIONES	Subcategoría	Servicios Móviles (Lineas)
Inconformidad	me estan cobrando mensajes promocionales que no he solicitado	Información adicional	desde hace 1 mes vienen haciendolo
Marca		Precio	,00
Fecha Inconformidad	09-07-2019	Fecha expedición CUN	08-07-2019
Presión	Devolución de dinero	Estado	Pendiente gestión proveedor
Número CUN	44831924507500		

### 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.



**SICFACILITA**

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

NEGOCIA CONTACT CENTER SAS  
NEGOCIA CC (NEGOCIA CC)

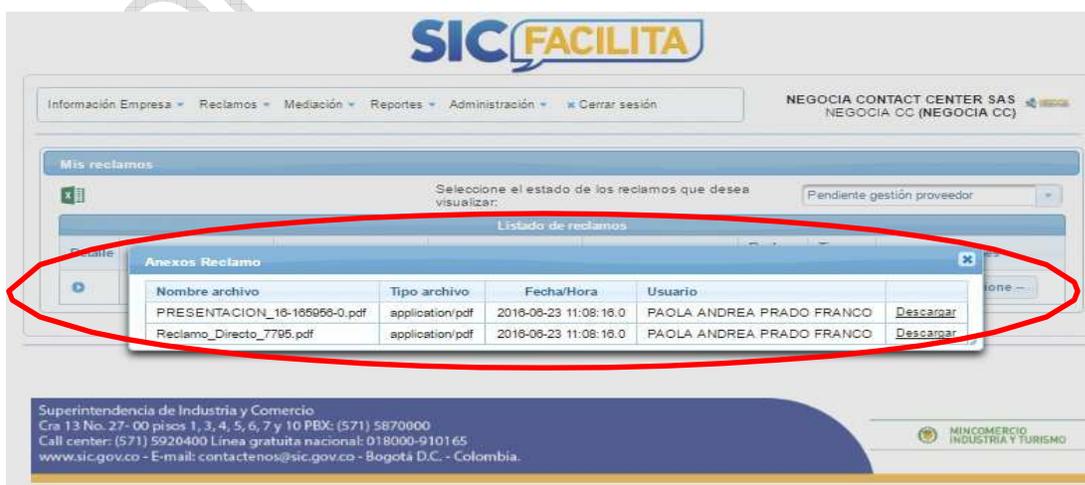
Mis reclamos

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
	16-165968-0	FABIO CORREA VEGA	23-08-2016 11:08:16	15-07-2016 23:59:00			-- Seleccione -- Ver anexos Gestionar Reclamo Enviar mensaje al facilitador Cerrar por acuerdo previo

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

MINCOMERCIO  
INDUSTRIA Y TURISMO



**SICFACILITA**

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

NEGOCIA CONTACT CENTER SAS  
NEGOCIA CC (NEGOCIA CC)

Mis reclamos

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

Nombre archivo	Tipo archivo	Fecha/Hora	Usuario	Acciones
PRESENTACION_16-165968-0.pdf	application/pdf	2016-06-23 11:08:16.0	PAOLA ANDREA PRADO FRANCO	Descargar
Reclamo_Directo_7795.pdf	application/pdf	2016-06-23 11:08:16.0	PAOLA ANDREA PRADO FRANCO	Descargar

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

MINCOMERCIO  
INDUSTRIA Y TURISMO

### 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”.

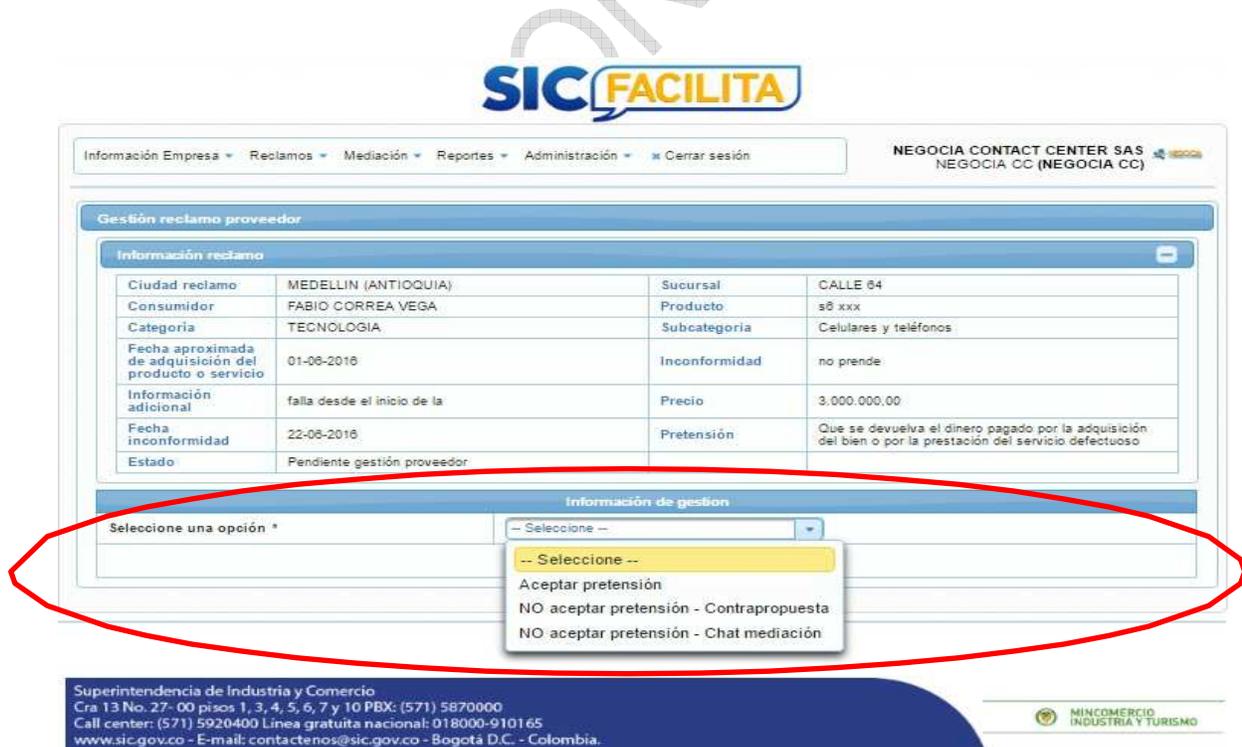


The screenshot shows the 'Mis reclamos' section of the SICFACILITA platform. At the top, there are navigation tabs: 'Información Empresa', 'Reclamos', 'Mediación', 'Reportes', 'Administración', and 'Cerrar sesión'. The user is logged in as 'NEGOCIA CONTACT CENTER SAS' (NEGOCIA CC). Below the navigation, there's a section for 'Mis reclamos' with a filter 'Seleccione el estado de los reclamos que desea visualizar:' set to 'Pendiente gestión proveedor'. A table titled 'Listado de reclamos' contains one entry:

Detalle	No. Radicación	Consumidor	Fecha reclamo	Fecha vencimiento	Reclamo directo	Tiempo gestión	Acciones
	16-165668-0	FABIO CORREA VEGA	23-06-2016 11:08:16	15-07-2016 23:59:00			-- Seleccione -- Ver anexos <b>Gestionar Reclamo</b> Enviar mensaje al facilitador Cerrar por acuerdo previo

At the bottom of the page, contact information for the Superintendencia de Industria y Comercio is provided.

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.



The screenshot shows the 'Gestión reclamo proveedor' section. It features a table with 'Información reclamo' details:

Ciudad reclamo	MEDELLIN (ANTIOQUIA)	Sucursal	CALLE 64
Consumidor	FABIO CORREA VEGA	Producto	s8 xxx
Categoría	TECNOLOGIA	Subcategoría	Celulares y teléfonos
Fecha aproximada de adquisición del producto o servicio	01-06-2016	Inconformidad	no prende
Información adicional	falla desde el inicio de la	Precio	3.000.000,00
Fecha inconformidad	22-06-2016	Pretensión	Que se devuelva el dinero pagado por la adquisición del bien o por la prestación del servicio defectuoso
Estado	Pendiente gestión proveedor		

Below this is the 'Información de gestión' section, which includes a dropdown menu with the following options:

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

Contact information for the Superintendencia de Industria y Comercio is also visible at the bottom.

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 Empresa](#)
[Reclamos](#)
[Mediación](#)
[Reportes](#)
[Administración](#)
[Cerrar sesión](#)

**PRUEBA 1**  
PRUEBA 1 (PRUEBA 1) SIN LOGO

---

**Gestión reclamo proveedor**

Información reclamo: **21-342136-0**

Ciudad reclamo	BOGOTÁ D. C. (BOGOTÁ)	Sucursal	www.prueba1.co
Consumidor	CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS	Producto	Computador Portátil
Categoría	TECNOLOGIA	Subcategoría	Computadores e impresoras
Fecha aproximada de adquisición del producto o servicio	01-08-2021	Inconformidad	Se apaga solo
Información adicional		Precio	,00
Fecha inconformidad	26-08-2021	Pretensión	Que se cambie el bien por uno nuevo, idéntico o de similares características al adquirido
Estado	Pendiente gestión proveedor		

Información de gestión

Seleccione una opción \* Aceptar pretensión

Mensaje al consumidor \*

Fecha cumplimiento pretensión \*

Lugar cumplimiento pretensión \*

Nombre contacto \*

Dirección contacto \*

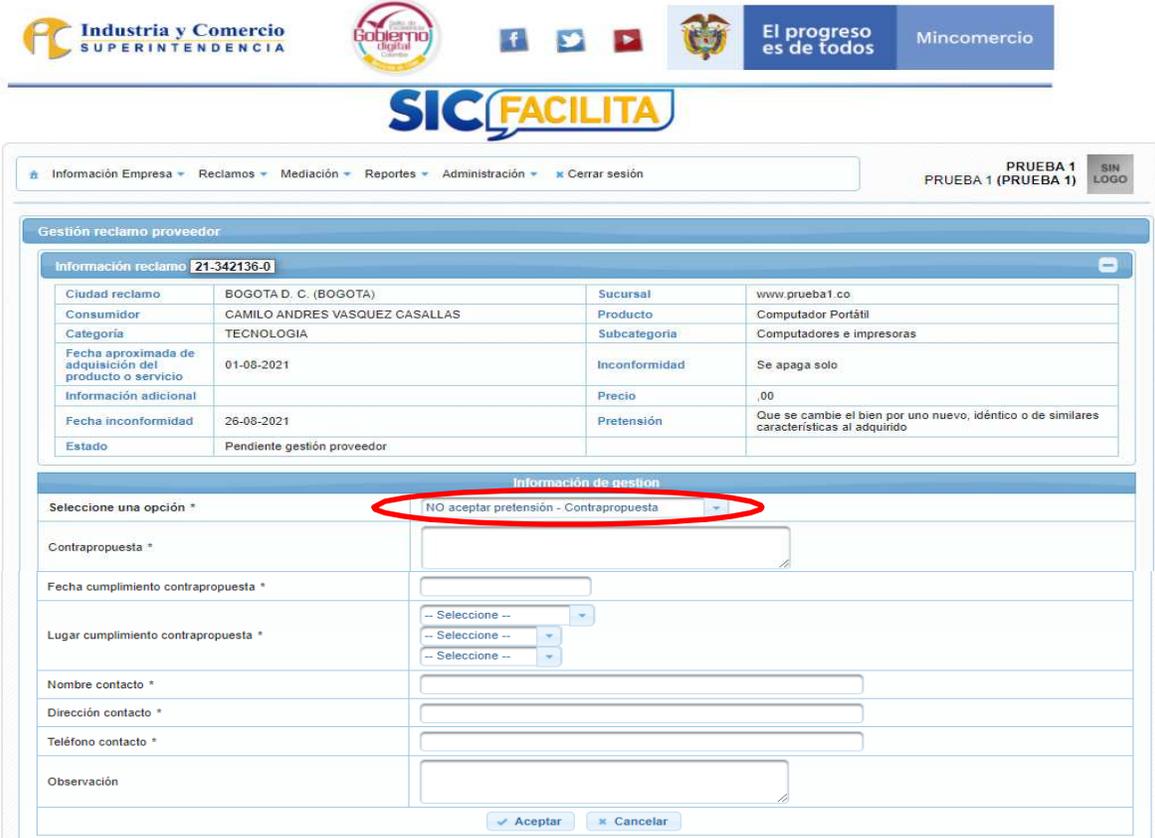
Teléfono contacto \*

Observación

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



The screenshot shows the 'Gestión reclamo proveedor' interface. At the top, there are logos for 'Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA', 'Gobierno digital', and 'Mincomercio'. The main content area is titled 'Gestión reclamo proveedor' and contains a table with the following data:

Información reclamo	21-342136-0		
Ciudad reclamo	BOGOTA D. C. (BOGOTA)	Sucursal	www.prueba1.co
Consumidor	CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS	Producto	Computador Portátil
Categoría	TECNOLOGIA	Subcategoría	Computadores e impresoras
Fecha aproximada de adquisición del producto o servicio	01-08-2021	Inconformidad	Se apaga solo
Información adicional		Precio	,00
Fecha inconformidad	26-08-2021	Pretensión	Que se cambie el bien por uno nuevo, idéntico o de similares características al adquirido
Estado	Pendiente gestión proveedor		

Below the table is the 'Información de gestión' section. The 'Seleccione una opción \*' dropdown menu is set to 'NO aceptar pretensión - Contrapropuesta', which is circled in red. Other fields include 'Contrapropuesta \*', 'Fecha cumplimiento contrapropuesta \*', 'Lugar cumplimiento contrapropuesta \*' (with three dropdown menus), 'Nombre contacto \*', 'Dirección contacto \*', 'Teléfono contacto \*', and 'Observación'. At the bottom, there are 'Aceptar' and 'Cancelar' buttons.

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.



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

**SICFACILITA**

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

PRUEBA 1 SIN LOGO

**Gestión reclamo proveedor**

Información reclamo: 21-342136-0

Ciudad reclamo	BOGOTÁ D. C. (BOGOTÁ)	Sucursal	www.prueba1.co
Consumidor	CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS	Producto	Computador Portátil
Categoría	TECNOLOGIA	Subcategoría	Computadores e impresoras
Fecha aproximada de adquisición del producto o servicio	01-08-2021	Inconformidad	Se apaga solo
Información adicional		Precio	.00
Fecha inconformidad	26-08-2021	Pretensión	Que se cambie el bien por uno nuevo, idéntico o de similares características al adquirido
Estado	Pendiente gestión proveedor		

**Información de gestión**

Seleccione una opción \*

NO aceptar pretensión - Chat mediación

Aceptar Cancelar

**Cerrar por causal definitiva:** El proveedor puede elegir esta opción cuando la reclamación que va a gestionar se encuentra dentro de las siguientes causales:

- Cerrada falta de legitimación consumidor
- Cerrada garantía - manipulación indebida
- Cerrada garantía - vencimiento del término
- Cerrada reconocimiento daños y perjuicios

Para que el proveedor pueda usar esta opción debe hacer la solicitud de activación de esta ante la SIC y tener en cuenta que siempre que vaya a utilizar alguno de estos cierres, debe anexar el documento soporte en donde se evidencie claramente que el caso es cerrado por la causal elegida.



Información Empresa Reclamos Mediación Reportes Administración Cerrar sesión

PRUEBA 1 PRUEBA 1 (PRUEBA 1) SIN LOGO

**Gestión reclamo proveedor**

Información reclamo 21-342136-0

Ciudad reclamo	BOGOTAD. C. (BOGOTA)	Sucursal	www.prueba1.co
Consumidor	CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS	Producto	Computador Portátil
Categoría	TECNOLOGIA	Subcategoría	Computadores e impresoras
Fecha aproximada de adquisición del producto o servicio	01-08-2021	Inconformidad	Se apaga solo
Información adicional		Precio	.00
Fecha inconformidad	26-08-2021	Pretensión	Que se cambie el bien por uno nuevo, idéntico o de similares características al adquirido
Estado	Pendiente gestión proveedor		

**Información de gestión**

Seleccione una opción \* Cerrar por causal definitiva

Motivo \* -- Seleccione --

- Seleccione --
- Cerrada falta de legitimación consumidor
- Cerrada garantía - manipulación indebida
- Cerrada garantía - vencimiento del término
- Cerrada reconocimiento daños y perjuicios

**Cerrar por causal definitiva**

Si desea cerrar el reclamo por una de las causales definitivas, debe anexar un documento que soporte el cierre.

Archivo	Tipo	Tamaño
No se ha seleccionado ningún documento.		

+ Seleccione el archivo que desea anexar como soporte del cierre por causal definitiva

Guardar archivo(s) Cancelar

Categoría	TECNOLOGIA	Subcategoría	Computadores e impresoras
Fecha aproximada de adquisición del producto o servicio	01-08-2021	Inconformidad	Se apaga solo
Información adicional		Precio	.00
Fecha inconformidad	26-08-2021	Pretensión	Que se cambie el bien por uno nuevo, idéntico o de similares características al adquirido
Estado	Pendiente gestión proveedor		

**Información de gestión**

Seleccione una opción \* Cerrar por causal definitiva

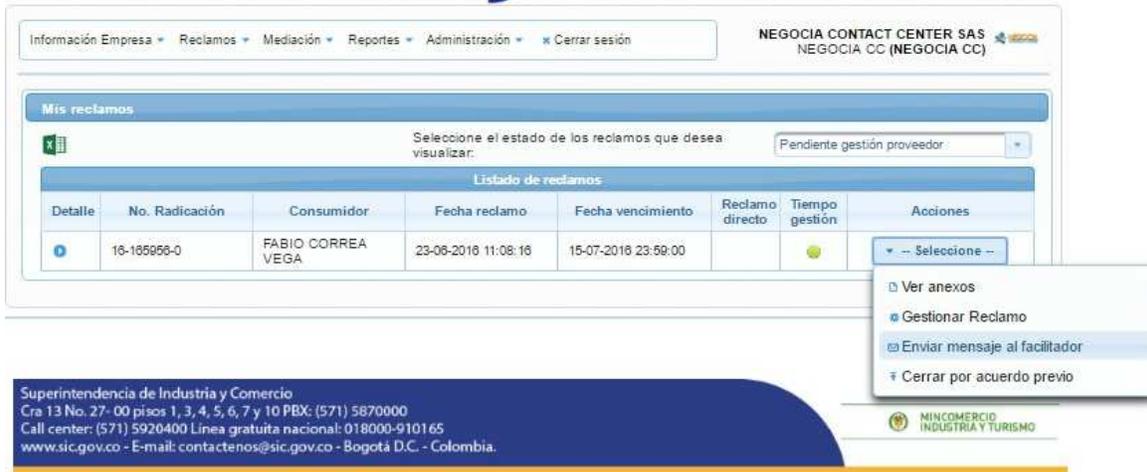
Motivo \* -- Seleccione --

Aceptar Cancelar

### 5.6.2.3 Enviar Mensaje al Facilitador

Se puede realizar 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

NEGOCIA CONTACT CENTER SAS  
NEGOCIA CC (NEGOCIA CC)

Mis reclamos

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

Listado de reclamos							
Detalle	No. Radicación	Consumidor	Fecha reclamo	Fecha vencimiento	Reclamo directo	Tiempo gestión	Acciones
	16-185958-0	FABIO CORREA VEGA	23-06-2016 11:08:16	15-07-2016 23:59:00			-- Seleccione -- Ver anexos Gestionar Reclamo Enviar mensaje al facilitador Cerrar por acuerdo previo

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

MINCOMERCIO  
INDUSTRIA Y TURISMO

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



Información Empresa ▾ Reclamos ▾ Mediación ▾ Reportes ▾ Administración ▾ ✕ Cerrar sesión

NEGOCIA CONTACT CENTER SAS  
NEGOCIA CC (NEGOCIA CC)

Mis reclamos

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

Listado de reclamos							
Detalle	No. Radicación	Consumidor	Fecha reclamo	Fecha vencimiento	Reclamo directo	Tiempo gestión	Acciones
	16-185958-0	FABIO CORREA VEGA	23-06-2016 11:08:16	15-07-2016 23:59:00			-- Seleccione -- Ver anexos Gestionar Reclamo Enviar mensaje al facilitador Cerrar por acuerdo previo

**Enviar mensaje al facilitador**

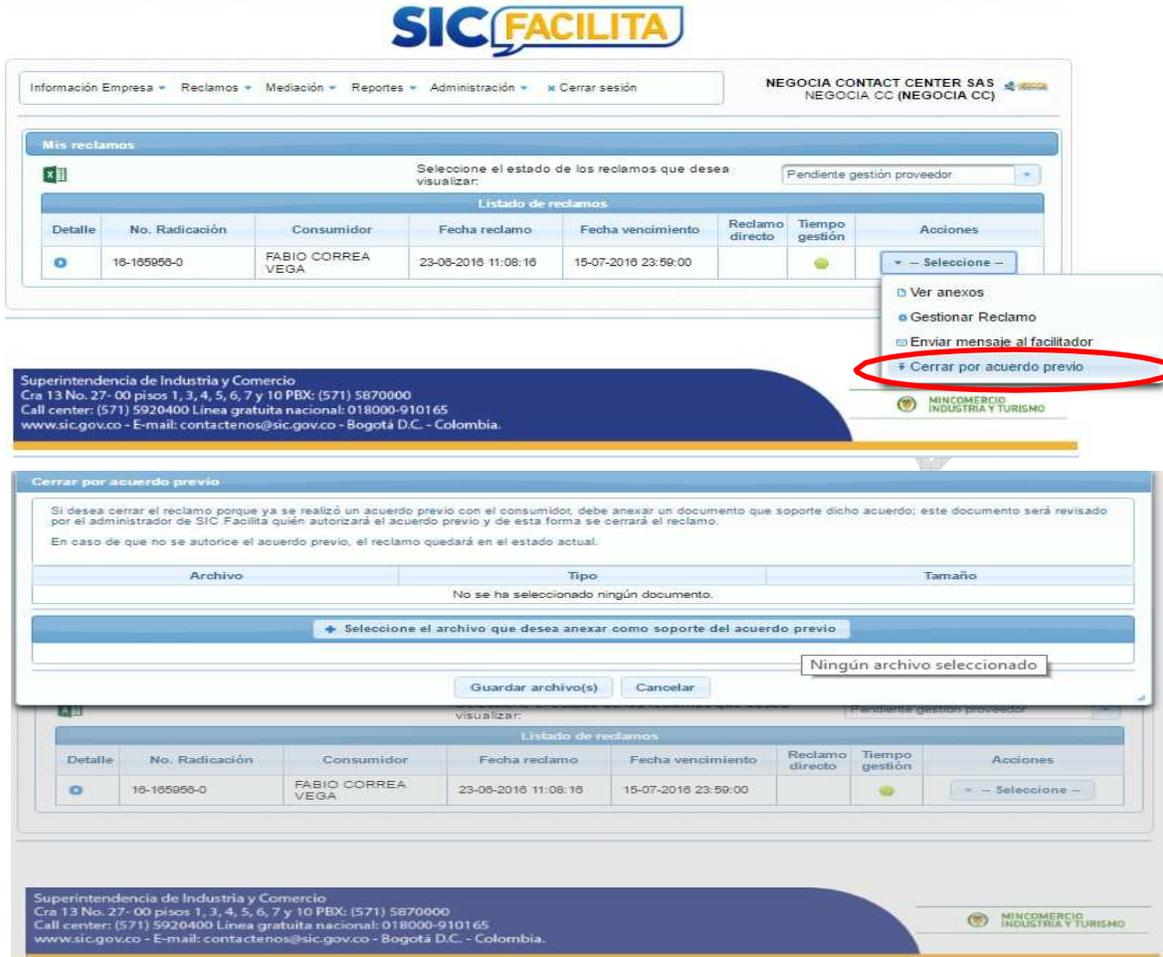
Mensaje

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

MINCOMERCIO  
INDUSTRIA Y TURISMO

### 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 anexas 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 is a navigation menu with options: Información Empresa, Reclamos, Mediación, Reportes, Administración, and Cerrar sesión. The user is logged in as 'NEGOCIA CONTACT CENTER SAS' (NEGOCIA CC). The main section is titled 'Mis reclamos' and shows a list of claims. A dropdown menu is open over the 'Acciones' column of the first claim, with the option 'Cerrar por acuerdo previo' highlighted in red. Below this, a modal window titled 'Cerrar por acuerdo previo' is displayed, containing instructions and a file upload area. The instructions state that a document supporting the agreement must be attached. The file upload area shows 'Ningún archivo seleccionado' and buttons for 'Guardar archivo(s)' and 'Cancelar'. The claim list below the modal shows the following details:

Detalle	No. Radicación	Consumidor	Fecha reclamo	Fecha vencimiento	Reclamo directo	Tiempo gestión	Acciones
	16-105056-0	FABIO CORREA VEGA	23-08-2016 11:08:16	15-07-2016 23:59:00			-- Seleccione --

Footer information includes: Superintendencia de Industria y Comercio, Cra 13 No. 27-00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 PBX: (571) 5870000, Call center: (571) 5920400, Linea gratuita nacional: 018000-910165, www.sic.gov.co - E-mail: contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C. - Colombia. Logos for MINCOMERCIO and INDUSTRIA Y TURISMO are also present.

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, 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.



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

PRUEBA 1 (PRUEBA 1) SIN LOGO

Reclamos

- Pendientes
  - Mis pendientes (1)
  - Pendientes SIC (0)
  - Pendientes consumidor (0)
- Cerrados
- Chats de mediación

Listado de reclamos

Detalle	No. Radicación	Fecha reclamo	Fecha vencimiento	Reclamo directo	Tiempo gestión	Acciones
	21-342136-0	27-08-2021 08:53:59	17-09-2021 23:59:00	<input checked="" type="checkbox"/>		-- Seleccione --
Ciudad reclamo	BOGOTA D. C. (BOGOTA)		Sucursal	www.prueba1.co		
Consumidor	80215235 - CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS		Producto	Computador Portátil		
Categoría	TECNOLOGIA		Subcategoría	Computadores e impresoras		
Inconformidad	Se apaga solo		Información adicional			
Marca			Precio	,00		
Fecha inconformidad	26-08-2021		Fecha aproximada adquisición	01-08-2021		
Protección	Que se cambie el bien por uno nuevo, idéntico o de similares características al adquirido		Estado	Pendiente gestión proveedor		

### 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.



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

PRUEBA 1 (PRUEBA 1) SIN LOGO

Mis reclamos

Seleccione el estado de los reclamos que desea visualizar: Todos

Detalle	No. Radicación	Consumidor	Fecha reclamo	Fecha vencimiento	Reclamo directo	Tiempo gestión	Estado	Acciones
	18-260682-0	FABIO CORREA VEGA	08-10-2018 11:40:18	30-10-2018 23:59:00			Cerrada por duplicidad	-- Seleccione --
	18-257366-0	FABIO CORREA VEGA	03-10-2018 14:34:21	25-10-2018 23:59:00			Cerrada acuerdo previo	-- Seleccione --
	19-91718-0	FABIO CORREA VEGA	22-04-2019 09:19:31	14-05-2019 23:59:00	<input checked="" type="checkbox"/>		Cerrada acuerdo previo	-- Seleccione --
	19-100077-0	FABIO CORREA VEGA	02-05-2019 15:27:01	23-05-2019 23:59:00	<input checked="" type="checkbox"/>		Cerrada por duplicidad	-- Seleccione --
	19-102170-0	FABIO CORREA VEGA	06-05-2019 11:12:48	27-05-2019 23:59:00	<input checked="" type="checkbox"/>		Cerrada contrapropuesta aceptada	-- Seleccione --
	19-94071-0	FABIO CORREA VEGA	24-04-2019 10:33:30	16-05-2019 23:59:00			Cerrada acuerdo previo	-- Seleccione --
	19-146067-0	FABIO CORREA VEGA	02-07-2019 11:21:34	23-07-2019 23:59:00			Cerrada por duplicidad	-- Seleccione --

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

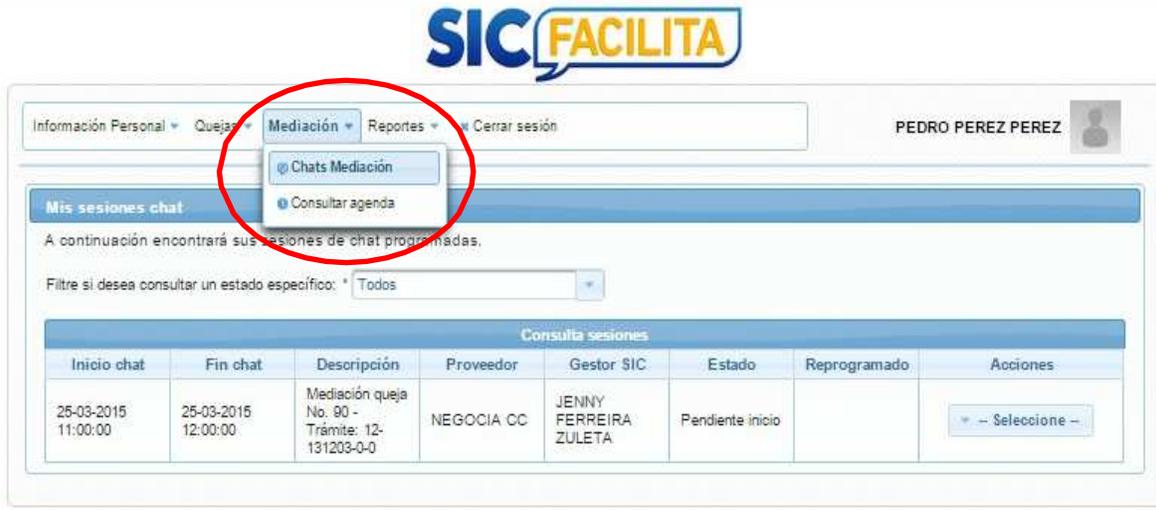
	INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS	Código: CS01-I06
		Versión: 1
		Página 26 de 37

- **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 participan el

proveedor, el consumidor y un facilitador de la SIC; el estado de este chat es “*Pendiente de inicio*”, hasta 5 minutos antes de la hora programada para dicha sesión.



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



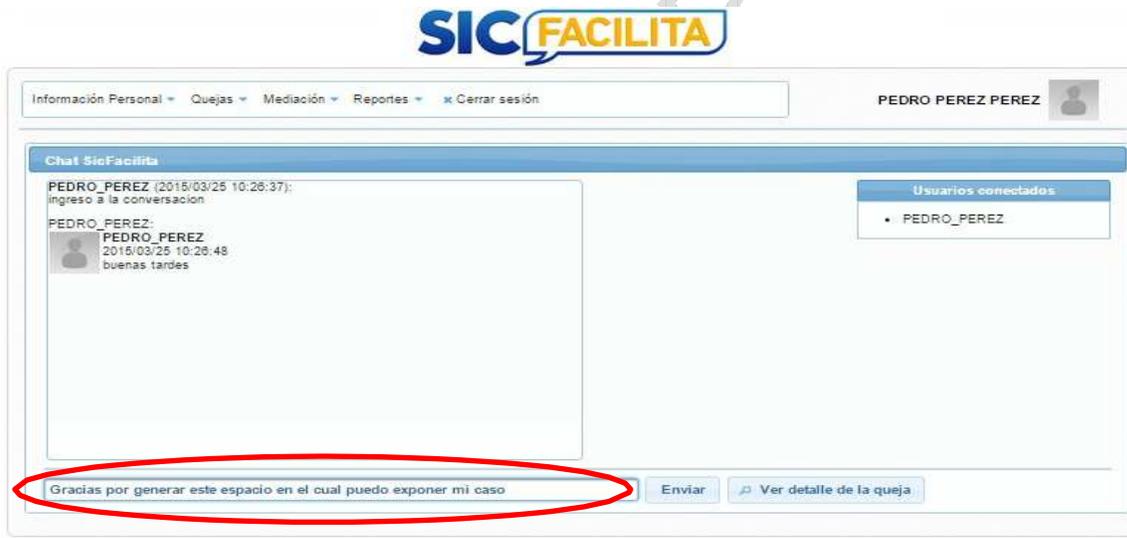
Para poder iniciar la sesión de chat, el proveedor debe dar click en el botón “*Ingresar*”.

	<b>INSTRUCTIVO DE USO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA SICFACILITA PARA LOS PROVEEDORES VINCULADOS</b>	Código: CS01-I06
		Versión: 1
		Página 28 de 37



## 5.10 SESIÓN DE CHAT DE FACILITACIÓN

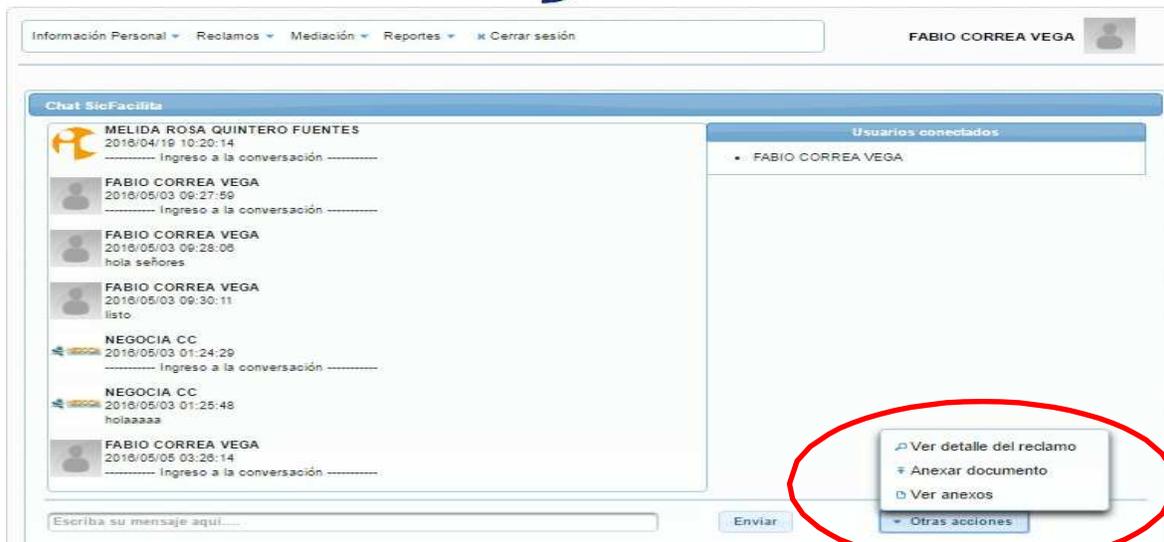
Estando en el chat de facilitación, el proveedor puede empezar a dirimir su controversia; el consumidor manifiesta su pretensión y argumenta su posición frente a la reclamación interpuesta; a su vez el facilitador actuará de forma neutral, orientándolos para que puedan encontrar una pronta solución.



Durante la sesión de facilitación en el chat, todos los intervinientes (proveedor, consumidor y facilitador) pueden adjuntar archivos que puedan soportar y ayudar al desarrollo de la controversia. Para esto, se debe seleccionar en “*otras acciones*” la opción de “*Anexar documento*”, ubique el archivo que desea anexar y de click en “*Guardar archivo*”.

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

## SICFACILITA



Información Personal | Reclamos | Mediación | Reportes | Cerrar sesión

FABIO CORREA VEGA

**Chat SicFacilita**

MELIDA ROSA QUINTERO FUENTES  
2018/04/19 10:20:14  
----- Ingreso a la conversación -----

FABIO CORREA VEGA  
2018/05/03 09:27:59  
----- Ingreso a la conversación -----

FABIO CORREA VEGA  
2018/05/03 09:28:08  
hola señores

FABIO CORREA VEGA  
2018/05/03 09:30:11  
listo

NEGOCIA CC  
2018/05/03 01:24:29  
----- Ingreso a la conversación -----

NEGOCIA CC  
2018/05/03 01:25:48  
holaaaaa

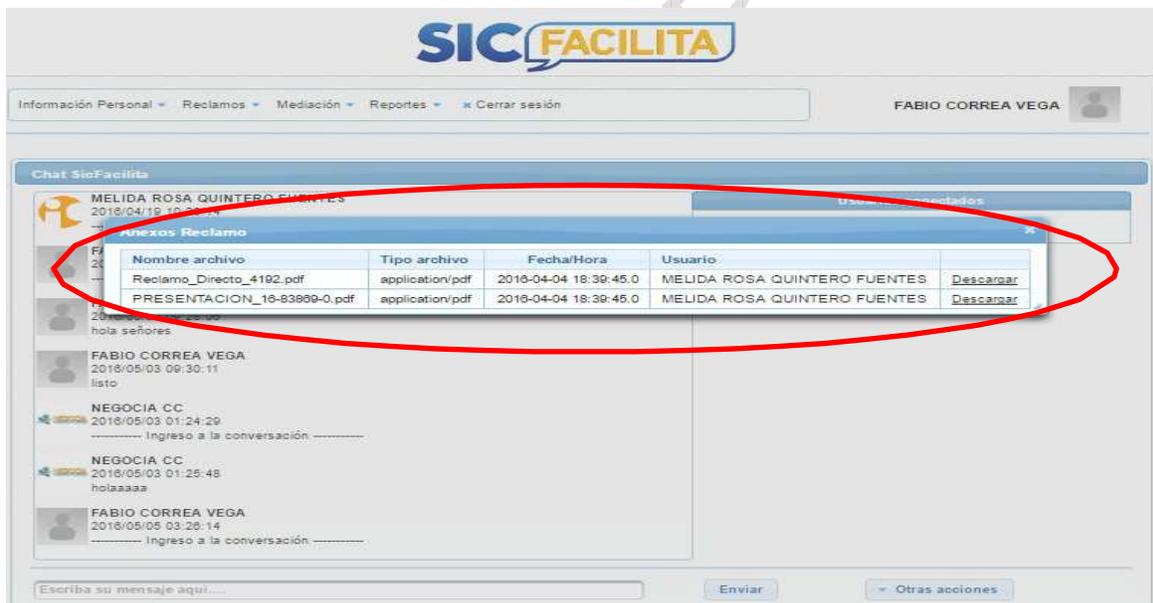
FABIO CORREA VEGA  
2018/05/05 03:26:14  
----- Ingreso a la conversación -----

Usuarios conectados

- FABIO CORREA VEGA

Ver detalle del reclamo  
Anexar documento  
Ver anexos  
Otras acciones

Escriba su mensaje aquí... Enviar



Información Personal | Reclamos | Mediación | Reportes | Cerrar sesión

FABIO CORREA VEGA

**Chat SicFacilita**

MELIDA ROSA QUINTERO FUENTES  
2018/04/19 10:20:14

**Anexos Reclamo**

Nombre archivo	Tipo archivo	Fecha/Hora	Usuario	
Reclamo_Directo_4192.pdf	application/pdf	2018-04-04 18:39:45,0	MELIDA ROSA QUINTERO FUENTES	Descargar
PRESENTACION_16-83889-0.pdf	application/pdf	2018-04-04 18:39:45,0	MELIDA ROSA QUINTERO FUENTES	Descargar

hola señores

FABIO CORREA VEGA  
2018/05/03 09:30:11  
listo

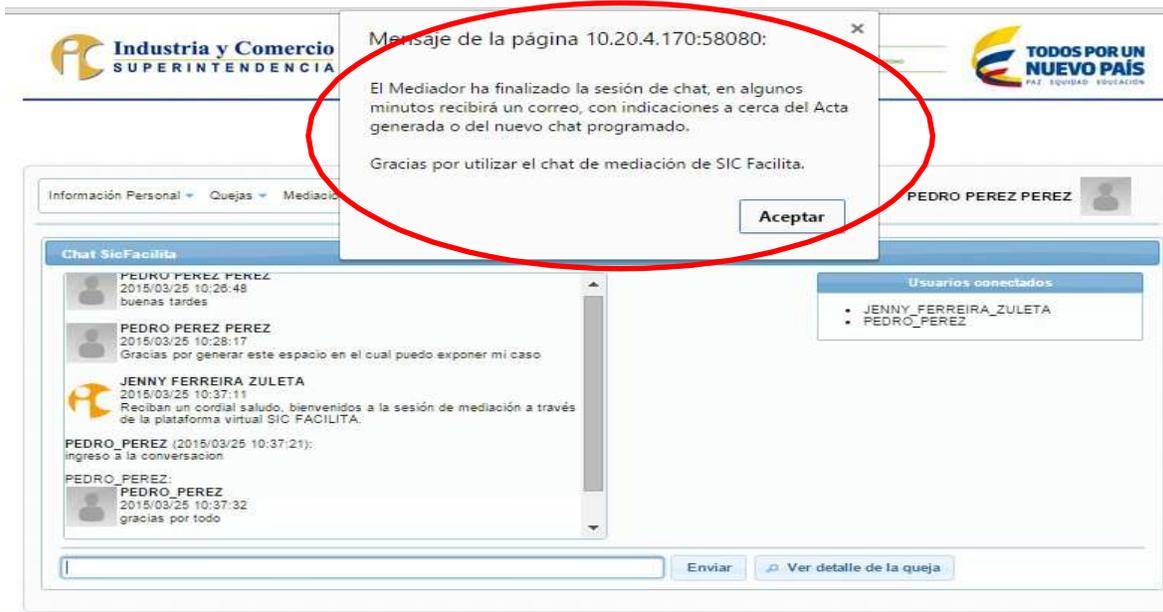
NEGOCIA CC  
2018/05/03 01:24:29  
----- Ingreso a la conversación -----

NEGOCIA CC  
2018/05/03 01:25:48  
holaaaaa

FABIO CORREA VEGA  
2018/05/05 03:26:14  
----- Ingreso a la conversación -----

Escriba su mensaje aquí... Enviar Otras acciones

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



Mensaje de la página 10.20.4.170:58080:

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

Gracias por utilizar el chat de mediación de SIC Facilita.

Aceptar

Chat SicFacilita

PEDRO PEREZ PEREZ  
2015/03/25 10:26:48  
buenas tardes

PEDRO PEREZ PEREZ  
2015/03/25 10:28:17  
Gracias por generar este espacio en el cual puedo exponer mi caso

JENNY FERREIRA ZULETA  
2015/03/25 10:37:11  
Reciban un cordial saludo, bienvenidos a la sesión de mediación a través de la plataforma virtual SIC FACILITA.

PEDRO PEREZ (2015/03/25 10:37:21):  
Ingreso a la conversación

PEDRO PEREZ:  
2015/03/25 10:37:32  
gracias por todo

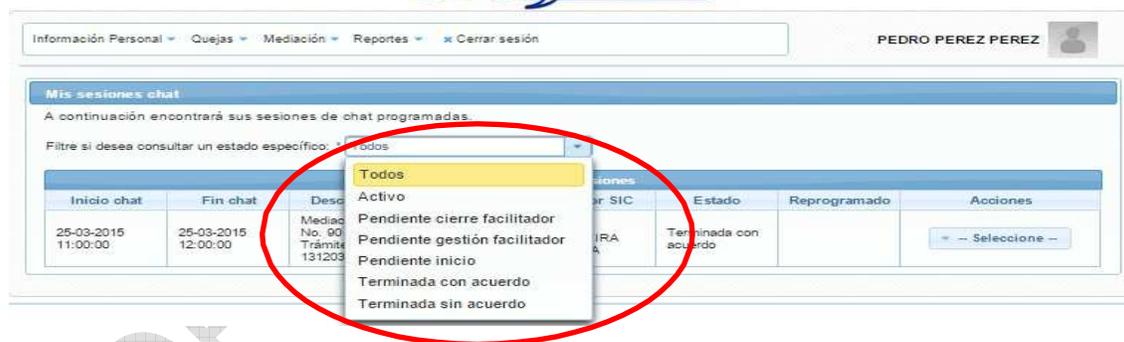
Usuarios conectados

- JENNY FERREIRA\_ZULETA
- PEDRO\_PEREZ

Enviar Ver detalle de la queja

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

## SIC FACILITA



Información Personal Quejas Mediación Reportes Cerrar sesión PEDRO PEREZ PEREZ

Mis sesiones chat

A continuación encontrará sus sesiones de chat programadas:

Filtre si desea consultar un estado específico: Todos

Inicio chat	Fin chat	Descripción	Estado	Reprogramado	Acciones
25-03-2015 11:00:00	25-03-2015 12:00:00	Mediación No. 90 Trámite 131203	Activo		-- Seleccione --

Dropdown menu options:

- Todos
- Activo
- Pendiente cierre facilitador
- Pendiente gestión facilitador
- Pendiente inicio
- Terminada con acuerdo
- Terminada sin acuerdo

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

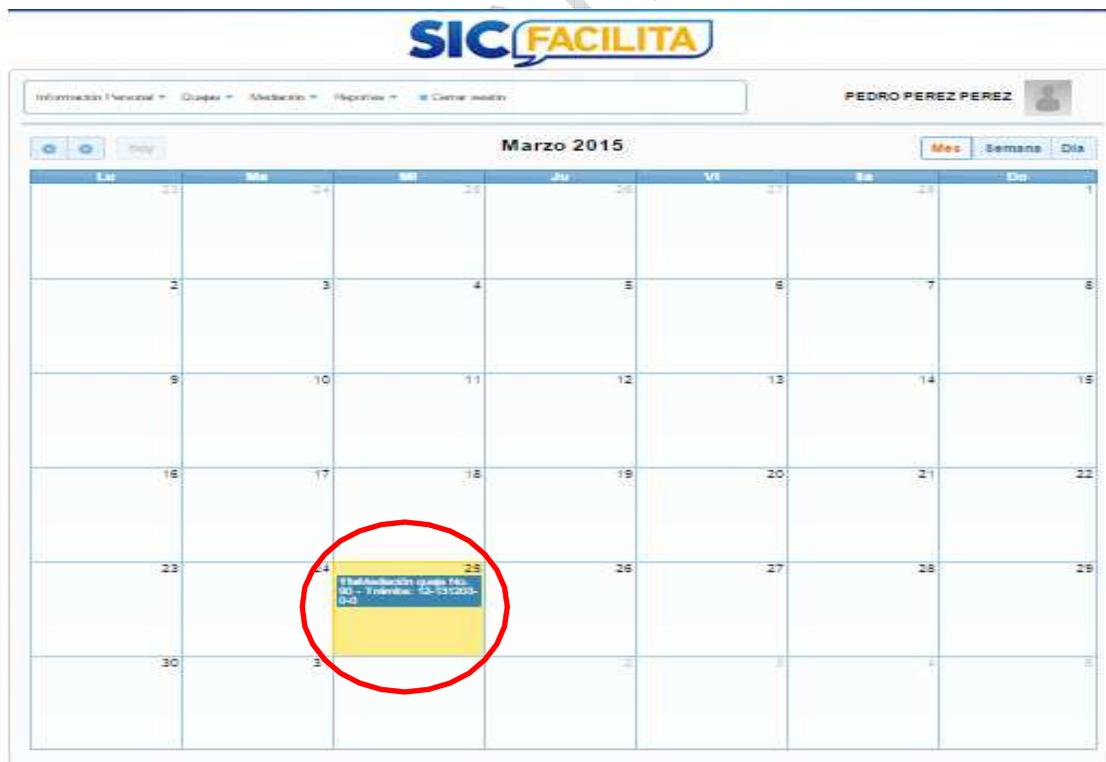
- **Activo:** Este estado indica que los intervinientes pueden entrar al chat de facilitación programado.
- **Terminada con acuerdo:** Se presenta cuando durante la sesión de chat, el proveedor y consumidor llegan a un acuerdo sobre su controversia.
- **Terminado sin acuerdo:** Se da cuando el proveedor y el consumidor no solucionan su controversia.

- **Chat reprogramado:** El facilitador ejecuta esta acción dependiendo de la inasistencia de alguna de las partes o a solicitud de las partes por una única vez.
- **Pendiente de inicio:** Cuando hay una sesión de chat programada, el estado pendiente de inicio nos indica que el facilitador debe activar esta sesión de chat 5 minutos antes de su hora de inicio.
- **Pendiente gestión del facilitador:** Se presenta cuando el facilitador no activó la sesión de chat y este debe ser reprogramado o cuando éste no ha generado el acta de cierre.
- **Pendiente cierre del facilitador:** Se presenta cuando el sistema identifica un chat en estado activo una hora después de su hora programada de finalización.

### 5.11 AGENDA DE CHATS DE FACILITACIÓN

El 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 shows the SICFACILITA user interface. At the top, there is a navigation menu with options: Información Personal, Quejas, Mediación, Reportes, and Como asistir. The user's name, PEDRO PEREZ PEREZ, is displayed in the top right corner. The main content area shows a calendar for March 2015. The calendar is set to 'Mes' view. A yellow event is visible on the 24th of March, circled in red. The event details are: 'Mediación queja No. 00 - Volumen: 02-131203-14'.

## 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	
CEDULA DE CIUDADANIA	123456	USUARIO PRUEBA NUMERO 2	ingfabioco@hotmail.com	Normal	Inactivo	
NIT	900422929	NEGOCIA CC	fabiocorrea@negociacc.com	Administrador	Activo	

Crear nuevo usuario

## 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” y diligenciar los campos solicitados y finalmente finalizar la creación en el botón “Aceptar”.

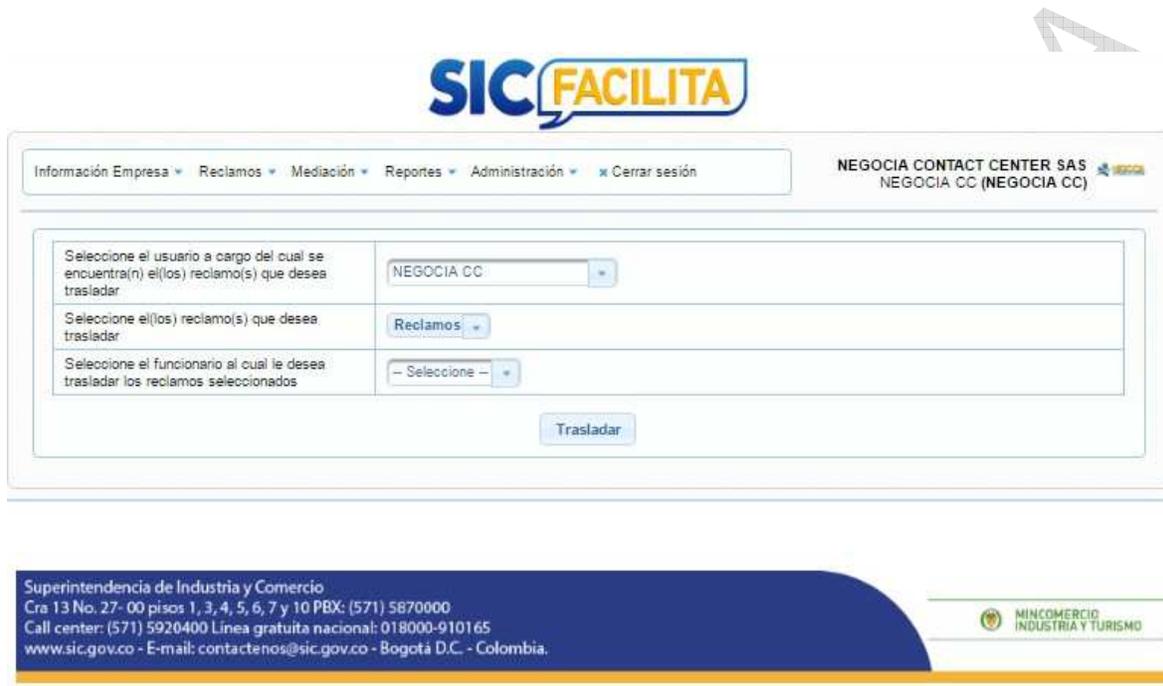


Superintendencia de Industria y Comercio  
Cra 13 No. 27-00 pisos 1, 3, 4, 5, 6,  
Call center: (571) 5920400 Línea gratuita  
www.sic.gov.co - E-mail: contacten

MINCOMERCIO  
INDUSTRIA Y TURISMO

## 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*”.



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 user is logged in as NEGOCIA CONTACT CENTER SAS, NEGOCIA CC (NEGOCIA CC). The main form is titled 'Trasladar' and contains three dropdown menus:

- Seleccione el usuario a cargo del cual se encuentra(n) el(los) reclamo(s) que desea trasladar: NEGOCIA CC
- Seleccione el(los) reclamo(s) que desea trasladar: Reclamos
- Seleccione el funcionario al cual le desea trasladar los reclamos seleccionados: -- Seleccione --

A 'Trasladar' button is located at the bottom of the form. The footer contains contact information for the Superintendencia de Industria y Comercio and the logo for MINCOMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO.

## 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.

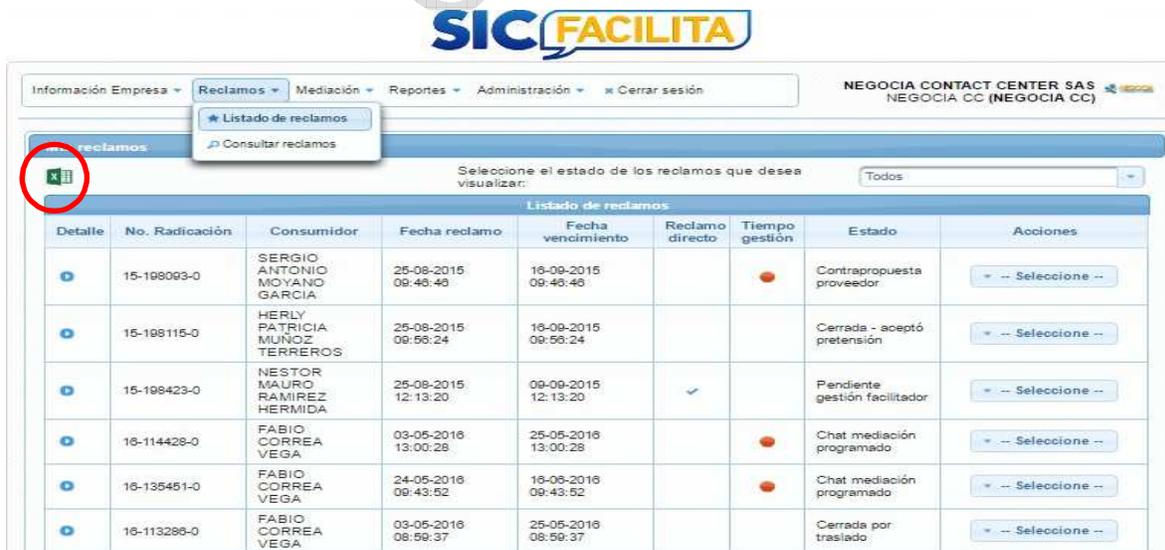


Al finalizar, la plataforma le presentara el reporte solicitado.



## 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.



Detalle	No. Radicación	Consumidor	Fecha reclamo	Fecha vencimiento	Reclamo directo	Tiempo gestión	Estado	Acciones
	15-199093-0	SERGIO ANTONIO MOYANO GARCIA	25-08-2015 09:46:46	16-09-2015 09:46:46			Contrapropuesta proveedor	-- Seleccione --
	15-198115-0	HERLY PATRICIA MUNOZ TERREROS	25-08-2015 09:59:24	16-09-2015 09:59:24			Cerrada - aceptó pretensión	-- Seleccione --
	15-198423-0	NESTOR MALIRO RAMIREZ HERMIDA	25-08-2015 12:13:20	09-09-2015 12:13:20	✓		Pendiente gestión facilitador	-- Seleccione --
	16-114428-0	FABIO CORREA VEGA	03-05-2016 13:00:28	25-05-2016 13:00:28			Chat mediación programado	-- Seleccione --
	16-135451-0	FABIO CORREA VEGA	24-05-2016 09:43:52	16-09-2016 09:43:52			Chat mediación programado	-- Seleccione --
	16-113286-0	FABIO CORREA VEGA	03-05-2016 08:59:37	25-05-2016 08:59:37			Cerrada por traslado	-- Seleccione --

quejas\_sic\_facilita (43) [Vista protegida] - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA INQUIRE POWERPivot Iniciar sesión

VISTA PROTEGIDA Cuidado—los archivos de Internet pueden contener virus. Si no tiene que editarlo, es mejor que siga en Vista protegida. Habilitar edición

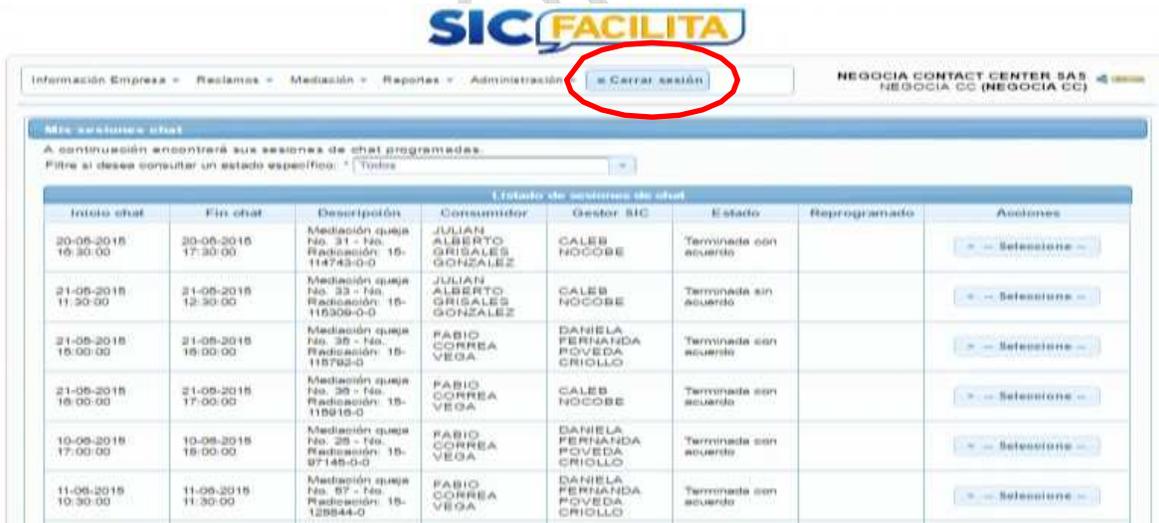
A1 No. Radicación

No. Radic	Fecha recl	Fecha ven	Reclamo	Consumid	Ciudad rec	Sucursal	Producto	Categoría	Subcatego	Informaci	Información	Precio	Fecha incc	Fecha apr	Pretensión	Estado
15-198093	25-08-2016	16-09-2016	N	SERGIO A	BOGOTA	INORTE	Celular No	TECNOLC	Celulares	El teléfono No me lleg	700.000,00	30-07-2016	26-06-2016	Que se de	Contrapropuesta proveedor	
15-198115	25-08-2016	16-09-2016	N	HERLY P	BOGOTA	I	EL CELUL	TECNOLC	Celulares	HACE DC	450.000,00	09-05-2016	03-04-2016	Que se cu	Cerrada - aceptó pretensión	
15-198423	25-08-2016	09-09-2016	S	NESTOR I	BOGOTA	INORTE	Plan de tel	TECNOLC	Celulares	La empres Se puso la	87.00	18-02-2016	18-12-2016	Cualquier r	Pendiente gestión facilitador	
16-114428	03-05-2016	25-05-2016	N	FABIO C	MEDELLIN	CALLE 64	celu s6	TECNOLC	Celulares	no prende falla desde	1.200.000,00	01-04-2016	02-05-2016	Que se de	Chat mediación programado	
16-135451	24-05-2016	16-06-2016	N	FABIO C	MEDELLIN	CALLE 64	TIQUETE	VIAJES Y	Tiquetes a ME DEJO		150.000,00	23-05-2016	02-05-2016	Que se ca	Chat mediación programado	
16-113286	03-05-2016	25-05-2016	N	FABIO C	MEDELLIN	CALLE 64	tv de 50 p	ELECTRO	Grandes e	no prende falla desde	1.200.000,00	02-05-2016	01-03-2016	Que se de	Cerrada por traslado	
16-124692	12-05-2016	03-06-2016	N	FABIO C	BOGOTA	INORTE	tv 50 pulga	ELECTRO	Grandes e	no prende falla desde	2.100.000,00	11-05-2016	10-05-2016	Que se de	Cerrada contrapropuesta aceptada	
16-416794	18-02-2016	10-03-2016	N	FABIO C	BOGOTA	I	negociacc	zapatos ta	MODA Y E Zapatos	rotos	200.000,00	17-02-2016	15-02-2016	Que se re	Cerrada - aceptó pretensión	
16-717360	30-03-2016	22-04-2016	N	FABIO C	BOGOTA	INORTE	moto 125	INDUSTRI	Motociclet	no prende falla desde	5.500.000,00	29-03-2016	27-03-2016	Que se re	Cerrada contrapropuesta aceptada	
16-83869	04-04-2016	25-04-2016	N	FABIO C	BOGOTA	I	Galaxy s6	TECNOLC	Celulares	No prende Se calient	2.300.000,00	04-03-2016	03-04-2016	Que se ca	Chat mediación programado	
16-63507	02-03-2016	29-03-2016	N	FABIO C	MEDELLIN	CALLE 64	tv 50 pulga	ELECTRO	Grandes e	no prende falla desde	2.500.000,00	01-03-2016	29-02-2016	Que se de	Cerrada mediación con acuerdo	
16-63432	11-03-2016	08-04-2016	N	FABIO C	MEDELLIN	CALLE 64	colchon de	MUEBLES	Dormitorio	se rompió falla desde	950.000,00	01-10-2016	01-03-2016	Que se de	Cerrada contrapropuesta aceptada	
16-97208	18-04-2016	10-05-2016	S	FABIO C	MEDELLIN	CALLE 64	iphone 5s	TECNOLC	Celulares	se calienta falla desde	2.000.000,00	18-04-2016	10-04-2016	Que se ca	Cerrada acuerdo previo	
16-97115	18-04-2016	10-05-2016	N	FABIO C	BOGOTA	INORTE	celular s6	TECNOLC	Celulares	no prende falla desde	2.990.000,00	18-04-2016	17-04-2016	Que se de	Cerrada contrapropuesta aceptada	
16-81249	01-04-2016	25-04-2016	N	FABIO C	BOGOTA	INORTE	caminiota	INDUSTRI	Automovilno	prende falla desde	65.000,00	01-04-2016	01-03-2016	Que se de	Cerrada contrapropuesta aceptada	
16-80791	01-04-2016	11-04-2016	N	FABIO C	BOGOTA	INORTE	s6 edge pl	TECNOLC	Celulares	se calienta falla des	2.950.000,00	31-03-2016	22-03-2016	Que se de	Cerrada contrapropuesta aceptada	
16-64584	14-03-2016	11-04-2016	N	FABIO C	MEDELLIN	CALLE 64	silla tipo p	MUEBLES	Muebles e esta rota	falla desde	120.000,00	13-03-2016	09-03-2016	Que se de	Cerrada contrapropuesta aceptada	
16-46753	24-02-2016	16-03-2016	N	FABIO C	BOGOTA	INORTE	negociacc	el tiquete e	VIAJES Y Tiquetes a viaje en turinforma	900.000,00	23-02-2016	16-02-2016	Cualquier r	Chat mediación programado		
16-101204	21-04-2016	13-05-2016	N	FABIO C	BOGOTA	I	zapatos 4	MODA Y E Zapatos	rotos		210.000,00	20-04-2016	18-04-2016	Que se ca	Chat mediación programado	
16-99899	20-04-2016	12-05-2016	N	FABIO C	MEDELLIN	CALLE 64	con xxx	MUEBLES	Dormitorio	roto falla inicial	2.000.000,00	19-04-2016	17-04-2016	Que se de	Cerrada contrapropuesta aceptada	
16-105572	26-04-2016	18-05-2016	N	FABIO C	BOGOTA	INORTE	colchon de	MUEBLES	Dormitorio	se rompió falla desde	12.000,00	25-04-2016	01-02-2016	Que se de	Cerrada contrapropuesta aceptada	
16-75166	02-03-2016	10-04-2016	N	FABIO C	MEDELLIN	CALLE 64	tv 50 pulga	ELECTRO	Grandes e	no prende falla desde	2.500.000,00	27-03-2016	01-03-2016	Que se de	Cerrada por duplicidad	
16-63795	11-03-2016	08-04-2016	N	FABIO C	MEDELLIN	CALLE 64	pc rx 3000	TECNOLC	Computad	no prende falla desde	2.300.000,00	10-03-2016	01-03-2016	Que se de	Cerrada contrapropuesta aceptada	
16-60321	09-03-2016	06-04-2016	N	FABIO C	MEDELLIN	CALLE 64	pantalón 3	MODA Y E	Ropa homi serompió	l estaba ma	320.000,00	08-03-2016	01-03-2016	Que se de	Cerrada contrapropuesta aceptada	
16-51060	29-02-2016	22-03-2016	S	FABIO C	BOGOTA	I	telefono sa	TECNOLC	Celulares	no prende	2.900.000,00	28-02-2016	28-02-2016	Que se de	Chat mediación programado	
16-52547	01-03-2016	23-03-2016	N	FABIO C	MEDELLIN	CALLE 64	pantalón t	MODA Y E	Ropa homi dos por un	publicidad	255.000,00	01-03-2016	28-02-2016	Que se de	Chat mediación programado	
16-63344	11-03-2016	08-04-2016	N	FABIO C	MEDELLIN	CALLE 64	pantalano	MODA Y E	Ropa homi roto	prenda en	150.000,00	10-03-2016	08-03-2016	Que se de	Chat mediación programado	
16-73337	23-03-2016	19-04-2016	N	FABIO C	BOGOTA	I	Zapatos 4	MODA Y E Zapatos	Rotos	Estaban r	250.000,00	03-11-2016	03-09-2016	Que se de	Chat mediación programado	

Sheet0

### 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 - **Cerrar sesión** - NEGOCIA CONTACT CENTER SAS - NEGOCIA CC (NEGOCIA CC)

Me gustaría chat

A continuación encontrará sus sesiones de chat programadas.

Filtre si desea consultar un estado específico: Todos

Inicio chat	Fin chat	Descripción	Consumidor	Gestor SIC	Estado	Reprogramado	Acciones
20-05-2016 16:30:00	20-05-2016 17:30:00	Mediación queja No. 31 - No. Radicación 15-114743-0-0	JULIAN ALBERTO GRISALES GONZALEZ	CALEB NOCOBE	Terminada con acuerdo		Selección
21-05-2016 11:30:00	21-05-2016 12:30:00	Mediación queja No. 33 - No. Radicación 15-115306-0-0	JULIAN ALBERTO GRISALES GONZALEZ	CALEB NOCOBE	Terminada sin acuerdo		Selección
21-05-2016 18:00:00	21-05-2016 18:00:00	Mediación queja No. 35 - No. Radicación 15-115916-0	FABIO CORREA VEGA	DANIELA FERNANDA POVEDA CRICOLLO	Terminada con acuerdo		Selección
21-05-2016 18:00:00	21-05-2016 17:00:00	Mediación queja No. 36 - No. Radicación 15-115916-0	FABIO CORREA VEGA	CALEB NOCOBE	Terminada con acuerdo		Selección
10-05-2016 17:00:00	10-05-2016 18:00:00	Mediación queja No. 38 - No. Radicación 15-97145-0-0	FABIO CORREA VEGA	DANIELA FERNANDA POVEDA CRICOLLO	Terminada con acuerdo		Selección
11-05-2016 10:30:00	11-05-2016 11:30:00	Mediación queja No. 67 - No. Radicación 15-128844-0	FABIO CORREA VEGA	DANIELA FERNANDA POVEDA CRICOLLO	Terminada con acuerdo		Selección

## 6 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-F03, en su totalidad.

## 7 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

Creación del documento.

---

Fin documento