

## CONTENIDO


1	OBJETIVO .....	3
2	DESTINATARIOS .....	3
3	GLOSARIO .....	3
4	REFERENCIAS .....	6
5	GENERALIDADES .....	8
5.1.	INSCRIPCIÓN EN LA PLATAFORMA .....	11
5.1.1	PROMOCIÓN DE LA PLATAFORMA A PROVEEDORES .....	11
5.1.2	INSCRIPCIÓN DE PROVEEDORES .....	12
5.1.3	INSCRIPCIÓN DE CONSUMIDORES .....	13
5.2	GESTIÓN DE LA PLATAFORMA .....	16
5.3	TÉRMINO PARA RESOLVER LOS RECLAMOS .....	16
5.4	FACILITACIÓN .....	17
5.5	COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA .....	17
5.6	DOCUMENTOS GENERADOS .....	17
5.7	Informes de gestión.....	18
5.8	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....	19
6	REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO .....	20
7	DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES.....	22
7.1	ETAPA 1. RECIBIR RECLAMOS.....	22
7.1.1	Recibir reclamo en SICFACILITA .....	22
7.2	ETAPA 2. GESTIONAR RECLAMOS .....	23
7.2.1	Revisar reclamos en SICFACILITA.....	23
7.2.2	Realizar facilitación en SICFACILITA .....	25
7.3	ETAPA 3. FINALIZAR FACILITACIÓN .....	26
7.3.1	Dar cierre a la facilitación.....	26
7.4	ETAPA 4. EJECUTAR PUNTOS DE CONTROL .....	26
7.4.1	Revisar chats de mediación programados por fuera de término .....	27
7.4.2	Revisar inasistencia de proveedores a los chats de mediación programados.....	28
7.4.3	Realizar Comité de Gestión de la Plataforma SICFACILITA .....	28

Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:	Aprobación Metodológica por:
Nombre: Paola Andrea Mejía Hoyos	Nombre: Maria Niny Echeverry Prada	Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz
Cargo: Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano	Cargo: Jefe Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial	Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad
		Fecha: 2024-04-02

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.

7.4.4	Reportar incidencias tecnológicas en la Plataforma SICFACILITA..	29
8	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	29
8.1	DOCUMENTOS EXTERNOS .....	30
9	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN .....	30

COPIA NO CONTROLADA

	<p>PROCEDIMIENTO SICFACILITA</p>	Código: CS01-P01
		Versión: 5
		Página 3 de 30

## 1 OBJETIVO

Suministrar los lineamientos generales para la gestión por parte del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, del trámite de atención a los reclamos presentados a través de la Plataforma SICFacilita desde su radicación hasta su respuesta final, cumpliendo con los principios del debido proceso, igualdad, transparencia, publicidad, eficacia, economía, entre otros, de acuerdo con la normatividad colombiana.

## 2 DESTINATARIOS

Este documento debe ser conocido y aplicado por los servidores públicos y contratistas de la Superintendencia de Industria y Comercio o del Contact Center responsables de operar los canales de atención, en especial los responsables del Grupo de Atención al Ciudadano, quienes son los encargados de gestionar el procedimiento.

## 3 GLOSARIO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**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).

**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 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).

**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).

**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)

**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.

**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

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO SICFACILITA</p>	Código: CS01-P01
		Versión: 5
		Página 6 de 30

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 REFERENCIAS

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Ley	1952 de 2019	Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.	Título IV	Derechos, deberes, prohibiciones, incompatibilidades, impedimentos, inhabilidades y conflictos de intereses del servidor público
Ley	1581 de 2012	Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013, Reglamentada Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015. Ver sentencia C-748 de 2011. Ver Decreto 255 de 2022.		Aplicación total

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
		Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales		
Ley	1480 del 2011	Estatuto del Consumidor	Artículos 7-17 23 -26 34-45.	Efectividad de la garantía. Publicidad e información engañosa. Protección contractual.
Ley	1341 de 2009	Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC	Título VI (Modificado por el Art. 27 de la Ley 1978 de 2019)	Régimen de protección al usuario
Ley	1369 de 2009	Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras	Título VI	Los derechos y deberes de los usuarios
Ley	1266 de 2008	Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones	16, 17 y 18 (Inciso 2, Modificado por el Art. 14 de la Ley 2157 de 2021)	Se adicionan funciones a la Superintendencia de Industria y Comercio para la vigilancia de los operadores, fuentes y usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, en cuanto se refiere a la actividad de administración de datos personales regulada por la ley y la facultad para imponer sanciones a los sujetos vigilados.
Ley	599 de 2000	Código Penal	Artículos 288, 291 y 296	Falsedad documental y personal
Ley	57 de 1887	Código Civil	Artículo 2469	Contrato de transacción
Resolución	CRC 5050 de 2016	Por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones	Título II	Medidas para la protección de usuarios de servicios de telecomunicaciones

	PROCEDIMIENTO SICFACILITA	Código: CS01-P01
		Versión: 5
		Página 8 de 30

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Decreto	1377 de 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012. Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015.		Aplicación total
Decreto	4886 de 2011	Estructura y Funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio disposiciones	Artículos 21-4,4.1,4.2,	Delegatura Asuntos Jurisdiccionales

## 5 GENERALIDADES

La Superintendencia de Industria y Comercio SIC, amplía la cobertura para las solicitudes hechas por los consumidores, generando un servicio que hace parte de los canales virtuales, en el cual los usuarios podrán presentar los requerimientos concernientes a reclamaciones a través de una plataforma destinada para este fin, esto soportado en la infraestructura de internet en Colombia, la cual ya está muy cerca a tener una cobertura del 100% de los municipios.


Uno de los principales aspectos en los cuales viene trabajando las SIC, es la reducción de tiempos en los procesos de atención y respuesta que tienen que ver con los consumidores, para el caso se va a optimizar los tiempos de respuesta a través de la plataforma SICFacilita.

Los consumidores que presentan reclamaciones ante la SIC, por posibles inconformidades con sus proveedores, perciben que ésta no es lo suficientemente ágil en la tramitación y respuesta de estas; de tal forma que con la ayuda de una herramienta como SICFacilita, se podrá mejorar esta percepción de satisfacción de servicio para con el consumidor.

A la dependencia para asuntos jurisdiccionales de la SIC, llega una gran cantidad de demandas, las cuales no proceden o se hubieran podido dirimir en una instancia anterior, SICFacilita actuará como una herramienta de descongestión y ayuda para esta área.

La SIC intermediará, en conflictos relacionados con la protección del consumidor enmarcados en la ley 1480 del 2011. Para ello, se buscará adherir al programa el mayor número de proveedores posibles para que, con la labor de facilitación de la SIC, el consumidor reciba una solución a su reclamo, sin la necesidad de iniciar un proceso de demanda ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales. Ello impactará directamente en proyecto la calidad de vida del consumidor que realiza el reclamo en la entidad, e indirectamente en la imagen institucional en el país. Por



	PROCEDIMIENTO SICFACILITA	Código: CS01-P01
		Versión: 5
		Página 9 de 30

otro lado, los proveedores que se adhieran al Proyecto previsiblemente mejorarán su credibilidad y reputación.


La SIC, a través de la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial - OSCAE y la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, implementa el proyecto SICFacilita, de base tecnológica, que permita desarrollar una potente herramienta 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.

Por otro lado, en virtud de las atribuciones conferidas en el Decreto 4886 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio está facultada para la protección de datos personales, en concordancia con la Ley 1266 de 2008, que tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas de conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionados con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, particularmente en relación con la información financiera, crediticia, comercial y de servicios, así como el derecho a la información establecido en el artículo 20 de la Constitución Política.

Dado lo anterior, manteniendo el objetivo del programa SICFacilita, la SIC, a través de la OSCAE y la Delegatura de Protección de Datos Personales, implemento el Proyecto SICFacilita Datos Personales, para facilitar la resolución de conflictos de suplantación entre proveedores de telefonía y consumidores en un tiempo considerablemente menor y sin la necesidad de adelantar un proceso al interior de la Entidad. A través de este servicio, la SIC intermedia, en reclamaciones relacionadas con Protección de Habeas Data.

Para ello, se busca adherir al Proyecto los proveedores de telefonía y otros para que, en término de días y con la labor de facilitación de la SIC, el consumidor reciba una solución a su reclamo, sin la necesidad de iniciar un proceso ante la Delegatura de Protección de Datos Personales. Este documento describe de forma clara, cada uno de los pasos a seguir en la utilización de la herramienta SICFACILITA DATOS PERSONALES, y debe darse a conocer a todos aquellos funcionarios y contratistas de la Superintendencia de Industria y Comercio que intervengan en aspectos de información al consumidor y proveedor de manera directa o indirecta.

Por su parte, la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones implementó un modelo de vigilancia preventivo, en el cual los usuarios de servicios de telecomunicaciones y postales solucionan en un primer contacto las inconformidades presentadas con los proveedores de estos servicios.

	PROCEDIMIENTO SICFACILITA	Código: CS01-P01
		Versión: 5
		Página 10 de 30

Para alcanzar dicho objetivo, el modelo preventivo se adhirió a la plataforma web SICFacilita para ampliar su alcance para los servicios objeto de vigilancia y control de la Dirección.

Dado lo anterior, la SIC a través de la OSCAE y la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones implementó el Proyecto SICFacilita Telecomunicaciones y Postales para facilitar la resolución de conflictos entre proveedores y consumidores de estos servicios, teniendo en cuenta los procedimientos especiales se establecen a través de la Resolución CRC 5050 de 2016 en relación con las peticiones, quejas y recursos en servicios de comunicaciones, y las peticiones, quejas, recursos y solicitudes de indemnización en servicios postales.

Así mismo, debe tenerse en cuenta que, la facilitación por parte de esta Superintendencia no suspende el trámite que debe adelantarse para establecer la existencia de una conducta violatoria de las normas de protección de los derechos de los usuarios de comunicaciones y de los servicios postales.

**Acumulación de documentos y trámites:** Conforme a lo dispuesto en el inciso Artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, los documentos relacionados con una misma actuación se organizarán en un solo expediente, al cual se acumularán, de oficio o a petición de interesado, así como cualesquiera otros que se tramiten ante la misma Entidad, con el fin de evitar decisiones contradictorias.

Copia de todos los actos administrativos que se generen como resultado de requerimientos o decisiones de la administración y sus correspondientes respuestas deben ser anexadas al expediente.

Dispuesta la acumulación por la dependencia competente, las actuaciones continuarán tramitándose conjuntamente y se decidirán en la misma providencia.

**Asignación de responsables:** Dentro del desarrollo de actividades de operación de la dependencia, toda documentación que sea entregada a los servidores públicos o contratistas debe ser asignada según Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites GD01-P02.

**Gestión Documental:** Todos los documentos del expediente deben estar registrados en el sistema de trámites. SICFacilita por tratarse de una herramienta virtual, no maneja expedientes físicos, todo se encuentra digitalizado y disponible en el sistema de trámites.

**Manejo de Expedientes:** Los expedientes deben reposar en la dependencia que está a cargo de este, salvo cuando son requeridos para adelantar acciones propias del procedimiento.

Cuando aplique, los originales o copias de todas las actuaciones que se generen como resultado de los memoriales presentados por las partes, los terceros intervinientes, de las decisiones del proceso y sus correspondientes respuestas y los documentos presentados, conformarán el expediente.

**Términos:** Los términos para el desarrollo de cada una de las actividades están establecidos en las normas legales vigentes o las directrices definidas por el Superintendente de Industria y Comercio.


## 5.1. INSCRIPCIÓN EN LA PLATAFORMA

### 5.1.1 PROMOCIÓN DE LA PLATAFORMA A PROVEEDORES

La promoción para la vinculación de proveedores en la plataforma SICFacilita, se realiza cuando el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano quien administra la plataforma lo considere pertinente o necesario, teniendo en cuenta las siguientes estrategias:

- Para la vinculación de proveedores del módulo de garantías de bienes o servicios se solicita directamente a la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la SIC una lista con los proveedores que presentan mayor número de demandas en esa Delegatura.
- Para la vinculación de proveedores que prestan servicios de telecomunicaciones se solicita una lista directamente a la Dirección de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la SIC, con el comportamiento de los proveedores respecto a las denuncias y recursos de apelación que se radican en esa jefatura.
- Para la vinculación de proveedores en materia de protección de datos personales y Habeas Data se solicita una lista directamente a la Dirección de Protección de Datos Personales de la SIC, con el comportamiento de los proveedores respecto a las denuncias que se radican en esa jefatura.

Con la lista suministrada por las dependencias relacionadas anteriormente, se realiza un contacto directo con los proveedores y se programa una cita presencial o virtual para presentarles el programa y manifestar el interés de la SIC para que hagan parte de él.

	PROCEDIMIENTO SICFACILITA	Código: CS01-P01
		Versión: 5
		Página 12 de 30

Además de lo anterior, la SIC en distintos eventos institucionales, en la página web, en las redes sociales, en medios de comunicación y en el programa SICTeVe, puede promocionar la plataforma SICFacilita; si un proveedor por iniciativa propia decide comunicarse con la SIC y se muestra interesado en pertenecer al programa, se brinda la información correspondiente para iniciar el proceso de vinculación, teniendo en cuenta el tipo de proveedor y la cantidad de reclamaciones que puedan llegar a tener.

Si un proveedor acepta su vinculación a la plataforma, debe seguir los pasos que se describen en el numeral 5.1.2., de este procedimiento y lo estipulado en el numeral 5 del instructivo CS01-I06 “*Instructivo de uso y gestión de la plataforma SICFACILITA para los proveedores vinculados*”.

De igual manera, los proveedores pueden acceder a la plataforma SICFacilita directamente por el enlace <https://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/index.xhtml> y dirigirse al módulo denominado “*Portal del Proveedor*”.

### 5.1.2 INSCRIPCIÓN DE PROVEEDORES

A partir de una segmentación estratégica para vinculación de proveedores como se describe en el numeral 5.1.1 de este procedimiento, estos se van incluyendo al programa SICFacilita, para lo cual se debe realizar el proceso de inscripción completando los siguientes aspectos:

- **Términos y condiciones:**

En el formato CS01-F06 “*TÉRMINOS Y CONDICIONES SICFACILITA*” se establecen las reglas generales bajo las cuales funcionará la plataforma SICFacilita, así como su uso y gestión a través de la sede electrónica donde esta funciona. Estos deben ser aceptados por los proveedores al momento de registrarse de forma virtual en la plataforma, además, deben ser firmados por el representante legal o el apoderado judicial del proveedor, para la vinculación definitiva en SICFacilita.

- **Datos de proveedor:**

Se registra información del proveedor, así como datos de contacto y responsables de la operación:

- Tipo de identificación
- Número de identificación
- Nombre Razón social
- Nombre Comercial
- Dirección

- Teléfono Fijo
- Teléfono Celular
- Nombre de Contacto
- Correo electrónico
- Confirmación correo electrónico
- Departamento
- Ciudad

- **Bases del proveedor a precargar:**

- Departamentos
- Ciudades
- Sucursales
- Categorías
- Subcategorías

- **Activación de registro Proveedor:**

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.

### 5.1.3 INSCRIPCIÓN DE CONSUMIDORES

Los consumidores que tengan algún tipo de inconformidad con algún proveedor o productor que esté inscrito en el programa SICFacilita, podrán utilizar esta plataforma para tratar de encontrar una solución a su inconformidad de manera más ágil y oportuna.

El proceso de registro como consumidor en la plataforma SICFacilita, se lleva a cabo en los siguientes pasos:

- **Términos y condiciones de uso:**

En el formato CS01-F06 “*TÉRMINOS Y CONDICIONES SICFACILITA*” se establecen las reglas generales bajo las cuales funcionará la plataforma SICFacilita, así como su uso y gestión a través de la sede electrónica donde esta funciona. Estos deben ser aceptados por los consumidores al momento de registrarse de forma virtual en la plataforma, si estos no son aceptados no podrán continuar con la inscripción.

- **Datos personales:**

Debe registrar la información personal del consumidor

- Tipo Documento
- No. De documento
- Nombres
- Apellidos
- Dirección
- Teléfono fijo
- Teléfono celular,
- Correo Electrónico
- Departamento
- Ciudad

- **Activación de registro consumidor:**

La plataforma SICFacilita posee un mecanismo para asegurar que quien se está registrando, tiene dominio sobre el correo que está inscribiendo, para ello debe continuar su activación entrando desde el correo registrado al enlace enviado antes de 7 días, de no ser así, la validación no se da y el registro no queda aceptado.

- **Ingreso de la Reclamación:**

La plataforma SIC Facilita permite a los consumidores previamente registrados y activados, ingresar sus reclamaciones para ser atendidas por los proveedores de manera directa, para esto debe contemplar lo siguiente:

- Selección del proveedor a quien va a reclamar
- Departamento
- Ciudad
- Sucursal (si el proveedor no cuenta con sucursales físicas o virtuales el consumidor solo debe elegir el departamento y la ciudad)

- **Datos de la Reclamación:**

El consumidor debe diligenciar la información respecto a la reclamación que va a ejecutar teniendo en cuenta si se trata de garantías de bienes o servicios, reporte ante centrales de riesgo o servicios de telecomunicaciones, para los proveedores que están vinculados para atender dichos reclamos:

### **Garantías y/o Servicios de Telecomunicaciones**

- Reclamación directa al proveedor (solo aplica a potestad del proveedor para reclamos en el módulo de garantías de bienes o servicios)
- Motivo de la Reclamación
- Categoría del bien o servicio
- Subcategoría del bien o servicio
- Número de interno del proveedor (En caso de cupones, referencias, reservas etc.). Sólo aplica para los proveedores que lo solicitan
- CUN únicamente para servicios de telecomunicaciones
- Descripción del producto adquirido o servicio prestado
- Precio
- Fecha en la que se presentó la inconformidad
- Defecto y/o inconformidad
- Otros datos relevantes
- Pretensión

**Nota 1:** Para reclamaciones de aerolíneas, el consumidor además debe tener el número de reclamación directa hecha a la aerolínea, y contar con la información de número de reserva y fecha de vuelo.

#### **Suplantación de identidad y Habeas Data**


- Motivo de la Reclamación
- Categoría del bien o servicio
- Subcategoría del bien o servicio
- Descripción del producto adquirido o servicio prestado
- Número radicado reclamo directo
- Inconformidad:
- Otros datos relevantes que tengan relación con el reclamo
- Pretensión

#### **• Anexos de la Reclamación:**

La plataforma permite anexar documentos relevantes que soportan la Reclamación, tales como facturas, garantías, fotos, audios, videos, etc.

Para los reclamos de suplantación de identidad y **Habeas Data**, es obligatorio que el consumidor anexe los siguientes documentos:

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

	PROCEDIMIENTO SICFACILITA	Código: CS01-P01
		Versión: 5
		Página 16 de 30

- **Finalizar:**

En este paso la información suministrada se almacena, se genera un número de asignación en el sistema de trámites, se asigna a un gestor de la SIC y se le notifica al proveedor la reclamación que le han hecho.

De igual manera, los consumidores pueden verificar detalladamente como inscribirse y como presentar un reclamo en la plataforma SICFacilita, en el numeral 5 del instructivo CS01-I05 “*Instructivo de uso y gestión de la plataforma SICFACILITA para los consumidores*” o en el manual disponible directamente en la plataforma el cual, el consumidor puede consultar luego de ingresar, dirigiéndose al portal del consumidor y seleccionando la opción “*Descargue aquí el manual de consumidor de SIC Facilita*”. También, puede ser consultado directamente por el siguiente enlace:

[https://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/docs/CS01-I05\\_Consumidores.pdf](https://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/docs/CS01-I05_Consumidores.pdf).

## 5.2 GESTIÓN DE LA PLATAFORMA

El Grupo de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio, es el encargado de administrar la plataforma SICFacilita y gestionar los reclamos que allí se presenten.


## 5.3 TÉRMINO PARA RESOLVER LOS RECLAMOS

La gestión de los reclamos en la plataforma SICFacilita, se encuentra programada para un término de 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la recepción del reclamo; sin embargo, es importante tener en cuenta que, SICFacilita es un mecanismo alternativo de solución de conflictos y una vez radicado el reclamo en la plataforma, este será notificado al proveedor correspondiente, quien lo validará y gestionará generando así una respuesta, de lo contrario se asignará automáticamente un chat de mediación.

Por lo anterior, la respuesta definitiva de los reclamos radicados en la plataforma depende del análisis que realizan los proveedores para generar una respuesta o para asignar de manera automática los chats de mediación, por lo que, la gestión de cada caso estará sujeta a la disponibilidad de fechas de la herramienta para realizar un chat de mediación o de la agenda del proveedor y no a un término específico.

### **Desistimiento de los reclamos:**



	<p>PROCEDIMIENTO SICFACILITA</p>	Código: CS01-P01
		Versión: 5
		Página 17 de 30

El consumidor puede desistir voluntariamente en cualquier momento de sus reclamos. Una vez el consumidor desiste del reclamo, el sistema automáticamente genera la respuesta con la que se finaliza el trámite.

### **Reclamos sin competencia:**

Cuando el Facilitador identifica que un reclamo no tiene competencia para ser gestionado en la plataforma SICFacilita, este genera una respuesta al usuario indicando el posible paso a seguir, de esta manera el trámite se da por finalizado.

## **5.4 FACILITACIÓN**


La plataforma SICFacilita genera un ambiente o espacio virtual para la gestión en la facilitación entre los consumidores y proveedores para lograr la solución a sus controversias. Contempla los siguientes ítems:

- Comunicación al consumidor confirmando el recibido de la reclamación
- Comunicación al proveedor que un consumidor colocó una Reclamación contra él, a través de la plataforma SICFacilita
- Contrapropuestas
- Agendamiento para la sesión de chat de facilitación en la plataforma
- Comunicación para la invitación a chat de medición a Consumidor
- Comunicación para la invitación chat de facilitación al proveedor
- Asignación casos a Gestor de la SIC
- Administración casos en plataforma SICFacilita
- Chat de facilitación
- Acuerdos
- No acuerdos
- Inasistencias
- Reprogramaciones
- Encuestas
- Informes

## **5.5 COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA**

Todas las respuestas generadas a través de la plataforma SICFacilita, se cargan como anexo dentro de la reclamación y los consumidores podrán consultarla en cualquier momento; de igual manera, al correo electrónico registrado al momento de inscribirse para el uso de la plataforma, al consumidor le llegará una notificación informando que puede consultar la respuesta.

## **5.6 DOCUMENTOS GENERADOS**

	<p>PROCEDIMIENTO SICFACILITA</p>	Código: CS01-P01
		Versión: 5
		Página 18 de 30

### Automáticos

- Comunicación al consumidor de recibo de Reclamación: El sistema genera este mail una vez el consumidor ingresa una Reclamación en la plataforma SICFacilita.
- Comunicación al proveedor de una nueva reclamación contra él: El sistema genera este email una vez el consumidor ingresa una Reclamación en la plataforma SICFacilita, la cual es enviada al proveedor en cuestión.
- Contrapropuestas: El sistema envía una notificación en donde se informa al consumidor que su proveedor le ha hecho una contrapuesta.
- Comunicación para invitación a chat de medición a Consumidor: El sistema envía un correo al consumidor agendando una sesión de chat de facilitación.
- Comunicación para invitación chat de facilitación al proveedor: El sistema envía un correo al proveedor agendando una sesión de chat de facilitación.

### Generados por el facilitador

- Acta de acuerdo / Contrato de transacción: El facilitador crea de acuerdo con un formato preestablecido y los textos escritos en el chat de facilitación, un acta de acuerdo entre el consumidor y proveedor; de igual forma lo adjunta a la plataforma en formato PDF.
- Acta de No acuerdo / Constancia de No acuerdo: El facilitador crea de acuerdo con el formato preestablecido y los textos escritos en el chat de facilitación, un acta de No acuerdo entre el consumidor y proveedor; de igual forma lo adjunta a la plataforma en formato PDF.
- Constancia de Inasistencia: El facilitador crea de acuerdo con el formato preestablecido y los textos escritos en el chat de facilitación, una constancia de inasistencia del consumidor, del proveedor o de las partes; de igual forma lo adjunta a la plataforma en formato PDF.

### 5.7 INFORMES DE GESTIÓN

A través de la plataforma se pueden descargar informes de gestión, de acuerdo con el perfil con el que se encuentre inscrito en la plataforma. Estos informes son:

#### Consumidor

- Listado general de Reclamaciones colocadas
- Listado por Estado de la Reclamación
- Listado de programación de citas para chat de facilitación

#### Proveedor

- Listado general de Reclamaciones recibidas

- Listado por Estado de la Reclamación
- Reclamaciones pendientes de respuesta
- Reclamaciones por vencer
- Listado de programación de citas para chat de facilitación
- Casos cerrados
- Casos activos

Los proveedores que están vinculados en más de un módulo en la plataforma, pueden generar los informes de gestión por cada uno de los módulos o por todos los módulos en general.


### Facilitador

- Listado general de Reclamaciones
- Listado por Estado de la Reclamación
- Reclamaciones pendientes de respuesta
- Reclamaciones por vencer
- Casos cerrados
- Listado de programación de citas para chat de facilitación

## 5.8 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

De acuerdo con lo estipulado en el formato CS01-F06 “*Términos y Condiciones SICFACILITA*”, el cual es aceptado por proveedores y consumidores al momento de inscribirse en la plataforma SICFacilita, mediante el registro de los datos personales, consumidores y proveedores autorizan a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para la recolección, circulación, almacenamiento y uso de estos con el fin de dar cumplimiento a las siguientes finalidades:

1. Dar cumplimiento al objeto, esencia y finalidad de SICFACILITA.
2. Llevar a cabo el trámite de inscripción a la plataforma de SICFacilita y autorizar a la SIC a ponerse en contacto con ellos (proveedores y usuarios o consumidores) para los fines propios del programa SICFacilita.
3. Informarle sobre otros eventos organizados por esta Entidad, relacionados con nuestras funciones, sobre los servicios que prestamos y las publicaciones que elaboramos.
4. Para solicitarle que evalúe la calidad de nuestros servicios, especialmente aquellos relacionados con la gestión de SICFacilita.

	PROCEDIMIENTO SICFACILITA	Código: CS01-P01
		Versión: 5
		Página 20 de 30

El consumidor entiende y acepta expresa y previamente que en desarrollo del programa SICFacilita la Superintendencia de Industria y Comercio le puede proporcionar alguna información personal del consumidor al proveedor. En todo caso, el proveedor se compromete a utilizar estos datos personales única y exclusivamente para los fines propios del programa SICFacilita.

Como titular de información tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, solicitar prueba de la autorización otorgada para su tratamiento, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, presentar quejas ante la SIC por infracción a la Ley, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos en los casos en que sea procedente y acceder en forma gratuita a los mismos. El canal de atención para tramitar las consultas y reclamos en materia de protección de datos personales es el siguiente: [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co).

Pueden acceder a las políticas de tratamiento de datos personales en el enlace:

<https://sedeelectronica.sic.gov.co/transparencia/normativa/normativa-de-la-entidad/politicas-lineamientos-y-manuales>

Del mismo modo, se realizará el tratamiento de los datos personales de los representantes designados por los proveedores para que interactúen en la plataforma SICFacilita.

La Superintendencia de Industria y Comercio en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, se encuentra ubicada en la Carrera 13 No. 27 – 00 Piso 3 en la ciudad de Bogotá, D.C. Conmutador: (601) 587 00 00 Contact Center: (601) 592 04 00.

## 6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO

No	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	RECIBIR RECLAMOS	Reclamo	<p>En esta etapa el Grupo de Atención al Ciudadano recibe los reclamos conforme a lo descrito en el numeral 5.3 de este procedimiento. A través de la actividad:</p> <p>- Recibir reclamo en SICFACILITA</p>	El servidor público o contratista asignado del Grupo de Atención al Ciudadano	<p>- Radicado con la información de la reclamación al ciudadano y al proveedor</p> <p>- Reporte en caso de requerir soporte (cuando aplique)</p>

No	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
					- Cierre del caso en la plataforma cuando la entidad no sea competente
2	GESTIONAR RECLAMOS	Radicado con la información de la reclamación al ciudadano y al proveedor	<p>En esta etapa el Grupo de Atención al Ciudadano 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), y para los conflictos de suplantación de identidad, donde la Superintendencia de Industria y Comercio está facultada para la protección de datos personales, en concordancia con la Ley 1266 de 2008.</p> <p>Lo anterior, con el fin que los consumidores y proveedores logren el contrato de transacción a través de SICFACILITA, a través de las actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar reclamos en SICFACILITA</li> <li>- Realizar facilitación en SICFACILITA</li> </ul>	El servidor público o contratista asignado del Grupo de Atención al Ciudadano	<p>Acta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- con acuerdo o contrato de transacción, o</li> <li>- Sin acuerdo, o</li> <li>- Inasistencia</li> </ul>
3	FINALIZAR FACILITACIÓN	<p>Acta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- con acuerdo o contrato de transacción, o</li> <li>- Sin acuerdo, o</li> <li>- Inasistencia</li> </ul>	<p>En esta etapa el Grupo de Atención al Ciudadano lleva a cabo las actividades necesarias para dar fin a la facilitación a través de la actividad de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dar cierre a la facilitación</li> </ul>	El servidor público o contratista asignado del Grupo de Atención al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transcripción del chat</li> <li>- Respuesta enviada al solicitante</li> <li>- Reporte Soportes DRIVE</li> </ul>
4	EJECUTAR PUNTOS DE CONTROL	- Bases SICFacilita chats por fuera de Termino	En esta etapa el Grupo de Atención al Ciudadano lleva a cabo las actividades necesarias orientadas al	El servidor público o contratista asignado del	- Correo electrónico de reporte al proveedor de chats

No	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
		- Bases registro inasistencia de proveedores a chats de facilitación	<p>cumplimiento de los términos y condiciones de la plataforma SICFacilita, por parte de los proveedores formalmente vinculados a la misma, además, de labores administrativas tendientes a asegurar la correcta gestión de la plataforma.</p> <p>- Revisar chats de mediación programados por fuera de término</p> <p>- Revisar inasistencia de proveedores a los chats de mediación programados</p> <p>- Realizar comité de gestión de la plataforma SICFACILITA</p> <p>- Reportar Incidencias Tecnológicas en la Plataforma SICFACILITA</p>	Grupo de Atención al Ciudadano	<p>programados por fuera de termino</p> <p>- Correo electrónico de reporte al proveedor de inasistencias a los chats de facilitación programados</p> <p>- Acta del comité de gestión de SICFACILITA con los compromisos adquiridos por los participantes</p> <p>- Correo electrónico reportando incidencias</p>

## 7 DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES


### 7.1 ETAPA 1. RECIBIR RECLAMOS

En esta etapa el Grupo de Atención al Ciudadano recibe los reclamos conforme a lo descrito en el numeral 5.3 de este procedimiento, por tratarse de radicaciones virtuales automáticamente quedara al usuario el número de radicado.

#### 7.1.1 Recibir reclamo en SICFACILITA

Los reclamos que se radican a través de la plataforma SICFacilita, solo pueden presentarse a través de la sede electrónica de la SIC de manera virtual, previa inscripción por parte del consumidor.

Una vez el consumidor radique el reclamo a través de la plataforma SICFacilita, se genera un número de radicado en el sistema de trámites de la Entidad.

	PROCEDIMIENTO SICFACILITA	Código: CS01-P01
		Versión: 5
		Página 23 de 30

Cada uno de los reclamos debe ser asignado automáticamente a los servidores públicos o contratistas dispuestos, quienes son los facilitadores en el proceso y quienes son encargados de gestionar el reclamo desde su radicación, hasta su finalización.

El servidor público o contratista asignado del Grupo de Atención al Ciudadano gestiona los reclamos interpuestos de manera virtual, a través de la plataforma SICFacilita, teniendo en cuenta:

- Si el reclamo presenta alguna inconsistencia de carácter técnico, se reporta al administrador de la plataforma SICFacilita.
- En caso tal que la SIC no sea competente, el servidor público, contratista o agentes del proveedor de Contact center elabora la respuesta correspondiente a través de SICFacilita, gestiona la información en el sistema de trámites y genera el cierre en la plataforma.
- No se estima incompleto el trámite, por falta de requisitos o documentos que no sean exigidos normativamente a excepción de las reclamaciones por suplantación de identidad.
- No se rechazan por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta, por lo anterior no gestionan para la facilitación.

Una vez revisado el reclamo, y si éste es de la competencia de SICFacilita, se continúa con la siguiente etapa.

**Nota 2:** Todos los reclamos finalizan con una respuesta, dando cierre al trámite. Esto aplica para esta etapa y las que siguen en el procedimiento.

## 7.2 ETAPA 2. GESTIONAR RECLAMOS

En esta etapa el Grupo de Atención al Ciudadano 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) y con el Decreto 4886 de 2011, donde la Superintendencia de Industria y Comercio está facultada para la protección de datos personales, en concordancia con la Ley 1266 de 2008, con el fin que los consumidores y proveedores logren el contrato de transacción a través de SICFacilita.

### 7.2.1 Revisar reclamos en SICFACILITA

El proveedor recibe el reclamo radicado por el consumidor a través de la plataforma SICFacilita y puede realizar la gestión de cierre si lo desea, gestionándolo con alguna de las opciones de cierre establecidas en la plataforma. Una vez se realice el cierre por parte del proveedor, la plataforma genera una respuesta automática al

correo electrónico indicando que la respuesta se encuentra disponible ingresando a la plataforma SICFacilita.

El proveedor debe realizar el seguimiento a los reclamos, de acuerdo con los siguientes lineamientos:

- **Reclamo pendiente gestión proveedor**

Inicialmente el reclamo tiene un estado denominado “pendiente gestión proveedor” ya que 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.

- **Reclamo cerrado con Pretensión aceptada**

Dentro de la gestión de los reclamos, el proveedor puede aceptar la pretensión solicitada por el consumidor al momento de radicar el reclamo. Una vez el proveedor genere la aceptación y las condiciones de hacer efectiva la misma, el sistema automáticamente genera la respuesta con la que se finaliza el trámite.

- **Reclamo cerrado con Acuerdo previo**

Dentro de la gestión de los reclamos, el proveedor puede cerrar la reclamación con acuerdo previo, lo que indica que se realizó un acuerdo entre el consumidor y proveedor, sin intermediación de la SIC y existe un soporte de este, el cual el proveedor debe adjuntar a la reclamación.


Una vez el proveedor genere el acuerdo previo en la plataforma, un servidor público o contratista del Grupo de Atención al Ciudadano debe confirmar el acuerdo con el consumidor y aceptar o rechazar el mismo. Finalmente, si el acuerdo es aceptado, el sistema automáticamente genera la respuesta con la que se finaliza el trámite.

- **Reclamo cerrado con contrapropuesta aceptada**

Dentro de la gestión de los reclamos, el proveedor a través de la plataforma puede generar una contrapropuesta al consumidor. El cierre se genera cuando el consumidor ha aceptado la contrapropuesta hecha por el proveedor y a su vez acepta las condiciones expuestas para el cumplimiento de esta y el sistema automáticamente genera la respuesta con la que se finaliza el trámite. Es de anotar que el consumidor cuenta con 24 horas después de hecha la contrapropuesta por el proveedor para su gestión; si esta es omitida o no aceptada, la plataforma programará un chat de facilitación.

- **Chat de Facilitación**



	<p>PROCEDIMIENTO SICFACILITA</p>	Código: CS01-P01
		Versión: 5
		Página 25 de 30

Cuando el consumidor interpone una reclamación y ésta no se resuelve durante los primeros 7 días hábiles, el sistema programará una sesión de chat para dirimir la controversia, organizando una cita en las agendas de cada uno de los intervinientes (consumidor, proveedor y facilitador de la SIC).


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

Una vez terminada la sesión de chat de facilitación, el facilitador genera las respectivas actas (con acuerdo o contrato de transacción, sin acuerdo, por inasistencia). Al generar las actas el sistema automáticamente genera la respuesta con la que se finaliza el trámite.

### 7.2.2 Realizar facilitación en SICFACILITA

En la facilitación virtual concurren proveedores y consumidores. Los facilitadores se encargarán de iniciar la sesión de diálogo entre las partes y sus intervenciones son neutrales e imparciales, en esta etapa se generan las siguientes actividades:

- Activación del chat de Facilitación dentro del protocolo establecido.
- Desarrollo de la Facilitación dentro del protocolo establecido.
  - a) El facilitador debe activar el chat 5 minutos antes de la facilitación.
  - b) El facilitador saluda y da la bienvenida a los intervinientes.
  - c) El facilitador escribe las siguientes reglas:
    - El facilitador actuará de manera NEUTRAL, siendo el mayor propósito lograr una debida comunicación para que las partes lleguen a un acuerdo.
    - La solución a la controversia planteada deberá surgir de las partes
    - Es deber de las partes, tener un trato correcto, respetuoso y tolerante. Está prohibido el uso del lenguaje no apropiado para dirigirse a las personas que se encuentran conectados.
    - Recuerde que la finalidad más importante al entrar al CHAT es lograr un acuerdo entre el CONSUMIDOR y el PROVEEDOR.
    - La facilitación tendrá una duración máxima de cuarenta y cinco (45) minutos, al finalizar dicho término de forma automática el CHAT se cerrará.
    - Se informa a las partes que el proceso adelantado por medio de la plataforma SIC Facilita, no supe el procedimiento de la Vía Administrativa

	<p>PROCEDIMIENTO SICFACILITA</p>	Código: CS01-P01
		Versión: 5
		Página 26 de 30

regulado en el régimen de comunicaciones, Ley 1341 de 2009 y en la Resolución 5111 de 2017 (solo para reclamos de servicios de telecomunicaciones).

- Generar las actas correspondientes al finalizar cada sesión de chat, según sea el caso (con acuerdo o contrato de transacción, sin acuerdo, o por inasistencia), los documentos antes mencionados son actualizados en el sistema de trámites.
- Una vez el facilitador realice el cierre y genere el acta, la plataforma genera una respuesta automática virtual, y se comunicara al consumidor de manera inmediata a través de su correo electrónico indicando que la respuesta se encuentra disponible ingresando a la plataforma SICFacilita.
- El facilitador verifica que el reclamo no presente ninguna inconsistencia de carácter técnico después de toda la gestión que se desarrolló en el mismo, en dado caso de encontrar alguna novedad, debe reportar al administrador quien ocupa el roll de supervisor en el Contact center. de la plataforma SICFACILITA a través de un archivo en drive.

### **7.3 ETAPA 3. FINALIZAR FACILITACIÓN**

En esta etapa el Grupo de Atención al Ciudadano lleva a cabo las actividades necesarias para dar fin a la facilitación.

#### **7.3.1 Dar cierre a la facilitación**


La facilitación se da por finalizada una vez se hayan surtido los pasos de la Etapa 2 y se tenga en las bases de datos los siguientes resultados:

- Transcripción del chat
- Documento respuesta en SICFacilita y Sistema de Trámites
- Documento de acuerdo, de no acuerdo, o de inasistencia.
- La plataforma envía un E-mail al solicitante indicando que ya está la respuesta de su reclamo.

Los documentos transcripción del chat y acta de transacción quedan generados automáticamente en el sistema de trámites bajo el mismo número del radicado de la presentación del reclamo, el trámite se cierra con respuesta.

### **7.4 ETAPA 4. EJECUTAR PUNTOS DE CONTROL**

En esta etapa el Grupo de Atención al Ciudadano lleva a cabo las actividades necesarias orientadas al cumplimiento de los términos y condiciones de la

	PROCEDIMIENTO SICFACILITA	Código: CS01-P01
		Versión: 5
		Página 27 de 30

plataforma SICFACILITA, por parte de los proveedores formalmente vinculados a la misma, además, de labores administrativas tendientes a asegurar la correcta gestión de la plataforma.

#### 7.4.1 Revisar chats de mediación programados por fuera de término


Por parte de un servidor público o contratista del Grupo de Trabajo de Atención al ciudadano, se debe realizar un seguimiento al cumplimiento de los términos para dar respuesta a los reclamos radicados en la plataforma SICFACILITA, los cuales están descritos en el numeral 5.3 de este procedimiento.

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.

Cuando ocurre esta incidencia por responsabilidad del proveedor, el servidor público o contratista del Grupo de Trabajo de Atención al ciudadano, debe enviar un correo electrónico al proveedor, solicitando que tome las medidas correspondientes para que los reclamos sean atendidos dentro de los términos estipulados. 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.
- 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 “*Gestionar reclamo*” del instructivo CS01\_106 “*Instructivo de uso y gestión de la plataforma SICFACILITA para los proveedores vinculados*”, esto ayuda a que la agenda de chats programados se reduzca.
- Activación de usuarios adicionales para la gestión de reclamos en la plataforma, la cual el proveedor puede realizar en el módulo de administración habilitado en SICFacilita, de acuerdo con lo estipulado en el numeral 5.12 “Administración” del instructivo CS01\_106 “*Instructivo de uso y gestión de la plataforma SICFACILITA para los proveedores vinculados*”.

El correo electrónico dirigido al proveedor, con las medidas disponibles u otras que se consideren por parte del servidor público o contratista del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, debe ser enviado semanalmente hasta que termine la

	PROCEDIMIENTO SICFACILITA	Código: CS01-P01
		Versión: 5
		Página 28 de 30

incidencia, adjuntando la base de chats programados por fuera de termino que se genera directamente de la plataforma SICFACILITA.

**Nota 3:** De igual manera, se reitera lo indicado en el numeral 5.3 de este procedimiento, teniendo en cuenta que no hay un término de gestión específico.

#### **7.4.2 Revisar inasistencia de proveedores a los chats de mediación programados**

En esta actividad, luego de realizar lo indicado en el numeral 7.2.2 de este procedimiento, los facilitadores se encargarán de registrar e informar al servidor público o contratista del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano encargado del proceso SICFACILITA, en caso de que un proveedor vinculado a la plataforma no cumpla la cita al chat de facilitación programado.

Con esta información, el servidor público o contratista del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, enviará semanalmente un correo electrónico a los proveedores que presenten inasistencia a los chats de mediación programados en la plataforma SICFACILITA la semana inmediatamente anterior.


El correo electrónico debe contener la relación de las inasistencias presentadas, con la siguiente información:

- Fecha del chat de mediación
- Hora de inicio y fin del chat de mediación
- Nombre del facilitador que tiene asignado el reclamo
- Nombre del proveedor
- Nombre del consumidor
- Numero de radicado del reclamo

De igual manera, en el correo se debe dejar claro que el proveedor debe tomar las acciones de mejora correspondientes y de esa manera asegurar el cumplimiento de los términos y condiciones firmados al momento de vincularse a SICFACILITA, además, de informar siempre en la eventualidad que tengan algún inconveniente técnico.

#### **7.4.3 Realizar Comité de Gestión de la Plataforma SICFACILITA**

Mensualmente el servidor público o contratista del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano encargado del proceso SICFACILITA, debe convocar a un comité de mejoramiento y gestión de la plataforma, donde se relacionarán las novedades del mes y las actividades tendientes al normal funcionamiento de la gestión que se realiza, además, de las acciones de mejora que correspondan.

	PROCEDIMIENTO SICFACILITA	Código: CS01-P01
		Versión: 5
		Página 29 de 30

Al comité se deben convocar a los servidores públicos y contratistas involucrados en el proceso de gestión de la plataforma SICFACILITA, incluyendo al coordinador o coordinadora del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano.

El comité debe realizarse de forma virtual o presencial y al finalizar el mismo se debe generar un acta con las actividades o compromisos adquiridos en el comité, con el nombre del responsable y la fecha de cumplimiento de las actividades.

#### **7.4.4 Reportar incidencias tecnológicas en la Plataforma SICFACILITA**

Cuando se presenten incidentes tecnológicos en la plataforma SICFACILITA, se debe informar por parte del servidor público o contratista del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano encargado del proceso SICFacilita, a la Oficina de Tecnología e Informática de la SIC, quien cuenta con el procedimiento de gestión de incidentes publicado en el SIGI, bajo el proceso GS01-P13 “*Procedimiento Gestión de Incidentes TI*”, el cual es transversal para todos los servicios y aplicación de la Entidad.

Si se confirma por parte de la OTI que el incidente que se presenta no es de solución inmediata o que este tarda un tiempo considerable en ser resuelto, el servidor público o contratista del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano debe realizar las siguientes acciones:

- Contactar por correo electrónico o llamada telefónica a los proveedores vinculados a la plataforma, para informarles si procede la reprogramación de los chats de facilitación.
- Realizar la misma actividad informando a los consumidores sobre el incidente y la reprogramación de su chat de facilitación.
- Los facilitadores deben validar sus correos electrónicos con el fin de verificar si los consumidores o proveedores enviaron algún mensaje sobre el incidente, para brindar respuesta de manera inmediata.
- Cuando el incidente es superado, los facilitadores deben ejecutar todo el proceso de reprogramación de facilitaciones, cargue de documentos y demás acciones que sean requeridas para normalizar el flujo normal de gestión en la plataforma SICFACILITA.

De igual manera, la OTI mensualmente envía concepto técnico de la disponibilidad del canal SICFacilita, de acuerdo con el control definido en el mapa de riesgos de gestión CS01 - Atención al Ciudadano.

## **8 DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- Procedimiento GD01-P01 Procedimiento de Archivo y Retención Documental.

- Procedimiento GD01-P02 Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites.
- Procedimiento GS01-P13 Procedimiento Gestión de Incidentes TI
- Instructivo CS01-I06 Instructivo de uso y gestión de la plataforma SICFACILITA para los proveedores vinculados
- instructivo CS01-I05 Instructivo de uso y gestión de la plataforma SICFACILITA para los consumidores
- Formato CS01-F06 Términos y Condiciones SICFACILITA

## 8.1 DOCUMENTOS EXTERNOS

No Aplica.

## 9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

- Se actualiza el numeral 5.1.1 “*PROMOCIÓN DE LA PLATAFORMA A PROVEEDORES*” determinando que la gestión de vinculación de proveedores se realizará cuando el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano lo considere.
- Se actualiza el numeral 5.1.2 “*INSCRIPCIÓN DE PROVEEDORES*” incluyendo la referencia al formato CS01-F06 “*TÉRMINOS Y CONDICIONES SICFACILITA*” aclarando con mayor detalle la importancia de este formato.
- Se actualiza el numeral 5.1.3 “*INSCRIPCIÓN DE CONSUMIDORES*” incluyendo la referencia al formato CS01-F06 “*TÉRMINOS Y CONDICIONES SICFACILITA*” aclarando con mayor detalle la importancia de este formato.
- Se actualiza el numeral 5.1.3 “*INSCRIPCIÓN DE CONSUMIDORES*” incluyendo la ruta y enlace donde los consumidores pueden consultar el manual de uso de la plataforma.
- Se actualiza el numeral 5.3 “*TÉRMINO PARA RESOLVER LOS RECLAMOS*” aclarando que no hay un término específico para la respuesta del trámite SICFacilita.
- Se actualiza el numeral 5.5 “*COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA*” aclarando la forma de notificación de las respuestas.
- Se actualiza el numeral 5.6 “*DOCUMENTOS GENERADOS*” incluyendo la descripción del documento “*Constancia de Inasistencia*”.
- Se actualiza el numeral 5.8 “*PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES*” relacionando el enlace correcto de la política de protección de datos de la entidad.
- Se actualiza el numeral 7.2.2 “*Facilitación*” donde se incluye una nueva regla que debe ser informada por los facilitadores solo para chats de servicios de telecomunicaciones.