



Superintendencia de
Industria y Comercio



SIC **FACILITA**

**Manual de usuario
PARA PROVEEDORES**



Contenido

PAG.

1.0 - ¿Qué es SICFacilita?	4
2.0 - Cómo acceder a SicFacilita	8
3.0 - Registrarse como proveedor	12
4.0 - Activación usuario proveedor	18
5.0 - Ingreso a la plataforma SicFacilita	21
5.1 - Recordar Contraseña	23
5.2 - Desbloqueo de Usuario y Contraseña	26
5.3 - Cambiar contraseña	27
6.0 - Actualización de Información	28
7.0 - Reclamos	30
7.1 - Consulta de Reclamos	31
7.2 - Listado de Reclamaciones	33
7.3 - Visualizar anexos	34
7.4 - Gestionar reclamo	36



Contenido

PAG.

7.5 - Enviar mensaje al facilitador	41
7.6 - Cerrar por acuerdo previo	42
7.7 - Detalle del reclamo	43
8.0 - Facilitaciones	47
8.1 - Sesión de chat de facilitación	48
9.0 - Administración	53
9.1 - Crear Usuario	54
9.2 - Trasladar reclamos	55
10.0 - Reportes e informes	55
10.1 - Archivo de excel	57
11.0 - Finalizar sesión	59
12.0 - Árbol de gestión	59
13.0 - Chats Programados Por Fuera de Término	60



01. | ¿Qué es SICFacilita?



¿Qué es SICFacilita?

SICFACILITA es una **herramienta gratuita** de resolución de conflictos, en donde **la SIC actúa como facilitadora entre consumidores y proveedores**, quienes voluntariamente pueden gestionar acuerdos amigables en situaciones de conflicto derivadas de sus relaciones de consumo.

Canal de atención en línea



Disponible las 24 horas



Fácil acceso en www.sic.gov.co



Es un **espacio virtual en tiempo real**, para facilitar soluciones en un tiempo considerablemente menor y sin la necesidad de adelantar un proceso de demanda o denuncia al interior de la SIC.

Soluciones entre consumidores y proveedores sin la necesidad de demandas o denuncias.



Incumplimientos de entregas de productos

Servicios de telecomunicaciones

Suplantación de identidad

Reportes en centrales de riesgos

Facilitadora para que lleguen a acuerdos

Garantías de artículos

Promociones y ofertas

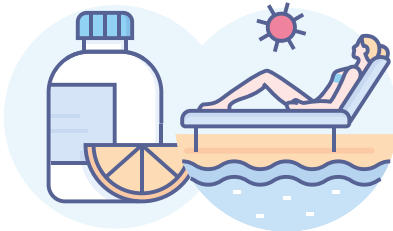
Publicidad engañosa

Ventas a distancia

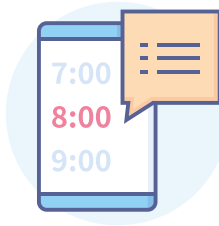
LOGRAR SOLUCIÓN RÁPIDA Y EFICAZ



Actualmente en SICFACILITA los consumidores pueden acudir para proporcionar soluciones en temas de:



Garantías de productos o servicios.



Servicios de **telecomunicaciones** (internet, telefonía y televisión).



Suplantación de identidad.
Reportes a centrales de riesgo.

02. ¿Cómo acceder a SICFacilita?



Paso 1: Ingresar y registrar un usuario proveedor en la plataforma SICFacilita

OPCIÓN 1: El proveedor debe ingresar a la plataforma SICFacilita, utilizando el enlace dispuesto para este fin en el sitio web de la Superintendencia de Industria y Comercio **www.sic.gov.co** para ello una vez ingrese a la página web de la SIC debe desplazarse hacia abajo hasta encontrar la sección **“Canales de atención”** donde se encuentra el recuadro de **SICFacilita**.



Canales de atención

A grid of eight service channels. The first channel, 'SIC FACILITA', is highlighted with a red border and a red arrow pointing to it. A hand icon is shown clicking the 'Ingresa' button. The other channels are: 'Canal virtual', 'Canal Telefónico', 'Canal Presencial', 'Canal escrito', 'Agendas abiertas', 'Ventanilla Única Empresarial', 'RNPC', and 'DANE'. Each channel has an information icon and a brief description of the service.

<p>En esta plataforma, la SIC actúa como facilitadora entre consumidores y proveedores, ante reclamaciones relacionadas con derechos del consumidor.</p> <p>Ingresa</p>	<p>Canal virtual Atención e información inmediata sobre la Entidad, sus trámites y servicios.</p>	<p>Canal Telefónico Comuníquese con nosotros si tiene alguna duda sobre el procedimiento para realizar su trámite.</p>	<p>Canal Presencial Trámites e información general.</p>	<p>Canal escrito Permitirá, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información y/u orientación.</p>
<p>Agendas abiertas Solicitar una reunión con funcionarios o contratistas de la SIC para tratar asuntos relacionados con la entidad.</p>	<p>Ventanilla Única Empresarial Estrategia de articulación público-privada que busca mejorar el entorno para el desarrollo de la actividad empresarial.</p>	<p>RNPC Promueve el diálogo entre los consumidores, los comerciantes (productores y proveedores) y las entidades públicas.</p>	<p>DANE Regulación de precios.</p>	



Paso 1:

OPCIÓN 2: Otra ruta de acceso en el menú destacado Atención y Servicios a la Ciudadanía:



a

Ingrese a www.sic.gov.co

b

En el menú principal ubique la pestaña “Atención y servicios a la ciudadanía”

Superintendencia de Industria y Comercio

Buscar contenido



c Desplácese hacia abajo al cuadro “SICFacilita” y de clic en el botón “Ingresa a SICFacilita”



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

Conoce nuestros canales telefónicos



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

Ingresa a SICFacilita



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

Conoce nuestros puntos de atención

<https://sedeelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania>



Paso 1: **OPCIÓN 3:** El ingreso también se puede realizar directamente por el siguiente enlace:

<https://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/index.xhtml>



SIC FACILITA



SIC FACILITA
para *proteger* sus datos personales


Portal del **Consumidor**

Ingresar >>

Portal del **Proveedor**

Ingresar >>

Para ver un listado completo de los proveedores registrados en SIC Facilita de clic aquí



Reclamo por Datos Personales

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

- Reclamación directa ante el proveedor (obligatorio)
- Denuncia ante fiscalía (solo para Suplantación de Identidad)
- Formato de reconocimiento de firma y huellas (opcional)

Si no cuenta con estos documentos en formato digital, no podrá realizar el registro de reclamación, ya que al final del proceso se le solicitará que los suba a SIC Facilita.

Descargue aquí

guía sobre Aspectos Prácticos sobre el Derecho de Habeas Data

03. Registrarse como Proveedor



REGISTRO - PASO 1: El Proveedor debe ubicar y seleccionar el botón denominado “Portal del Proveedor”, ubicado en el costado superior derecho de la página.



SIC FACILITA

REGISTRO - PASO 2: Si es la primera vez que ingresa y desea registrarse, debe dar click en el botón de “Registrarse”

REGISTRO - PASO 3: El Proveedor debe leer las indicaciones a 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 revisar la información requerida, con el fin de que su proceso de registro, se lleve a cabo de forma rápida y sin pérdidas de tiempo.

Abandonar el registro

Siguiente



REGISTRO - PASO 4: El proveedor debe leer detenidamente los términos y condiciones de SICFacilita. Una vez finalizada su lectura, debe dar click en el botón de **aceptación de los términos y condiciones** eligiendo la palabra **“SI”** y luego dar click en el botón **“Siguiete”**



Indicaciones Paso 1 Paso 2 Paso 3

REGISTRO PROVEEDOR - Términos y condiciones de uso

- [4] Artículo 1 de la Ley 1266 de 2008.
- [5] Numeral 4 Artículo 3 de la Ley 1369 de 2009.
- [6] Numeral 11 Artículo 5 de la Ley 1480 de 2011.
- [7] Numeral 1.189. Título I "Definiciones"-Resolución 5050 de 2016.
- [8] Numeral 1.230 Ibidem.
- [9] Numeral 2 Artículo 3 de la Ley 1369 de 2009.
- [10] Literal a) Artículo 3 de la Ley 1266 de 2008.
- [11] Título I "Definiciones"- Resolución 5050 de 2016 (Resolución compilatoria). Norma compilada: Resolución CRC 3066 de 2011, Artículo 9.
- [12] Ibidem
- [13] Literal d) Artículo 3 de la Ley 1266 de 2008

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

← Anterior

Abandonar el registro

Siguiente



REGISTRO - PASO 5: El proveedor ingresar sus datos y completar cada uno de los campos solicitados.

Debe seleccionar el tipo de documento según sea el caso e ingresar el número correspondiente.

SIC FACILITA

Indicaciones Paso 1 **Paso 2** Paso 3

REGISTRO PROVEEDOR - Datos personales

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

Anterior Abandonar el registro Siguiente

Completar todos los datos solicitados, luego oprimir el botón **“Siguiente”**



Indicaciones Paso 1 Paso 2 Paso 3

REGISTRO PROVEEDOR - Datos personales

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

Por último dar click en el botón **“Finalizar”**



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 (asd@yahoo.es), 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".

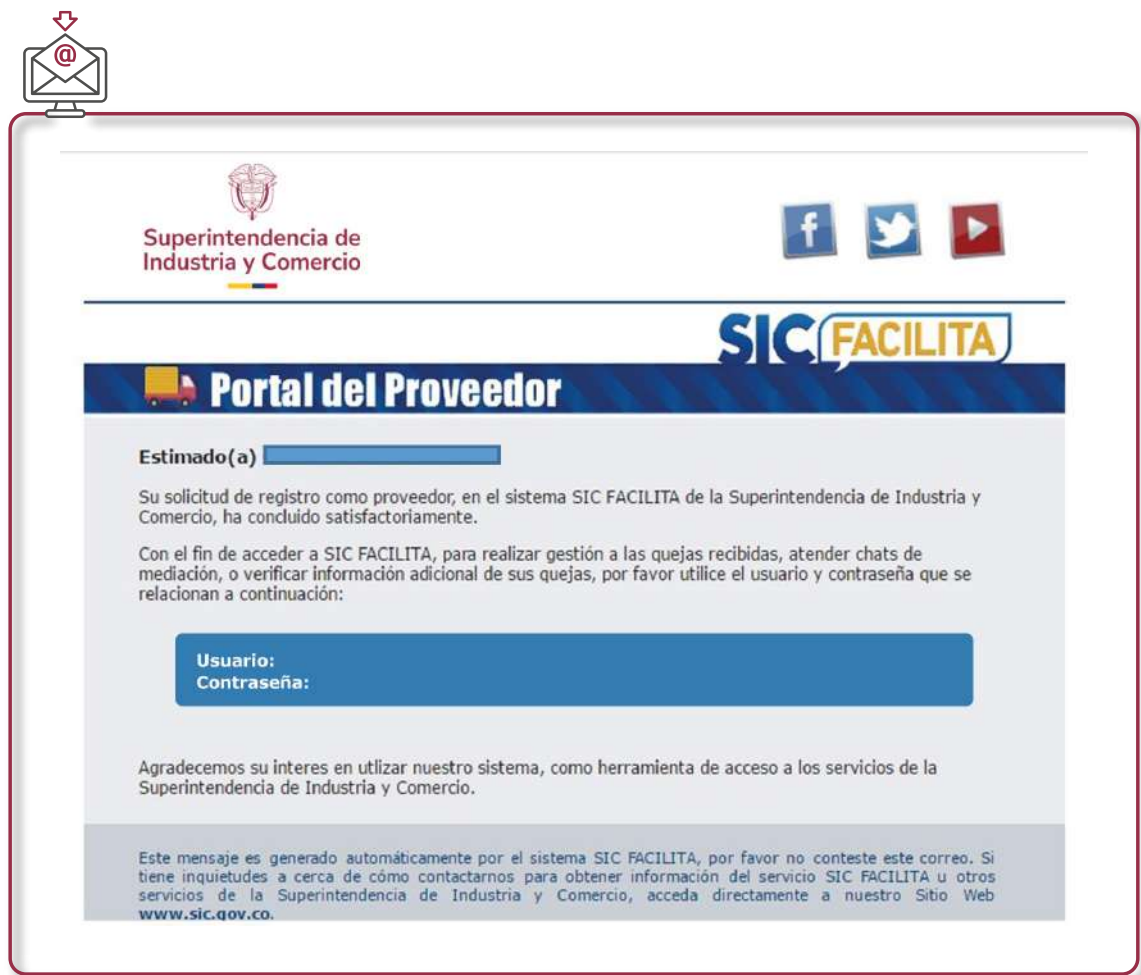
Agradecemos el uso de nuestro sistema **SIC Facilita**.



04. Activación Usuario Proveedor



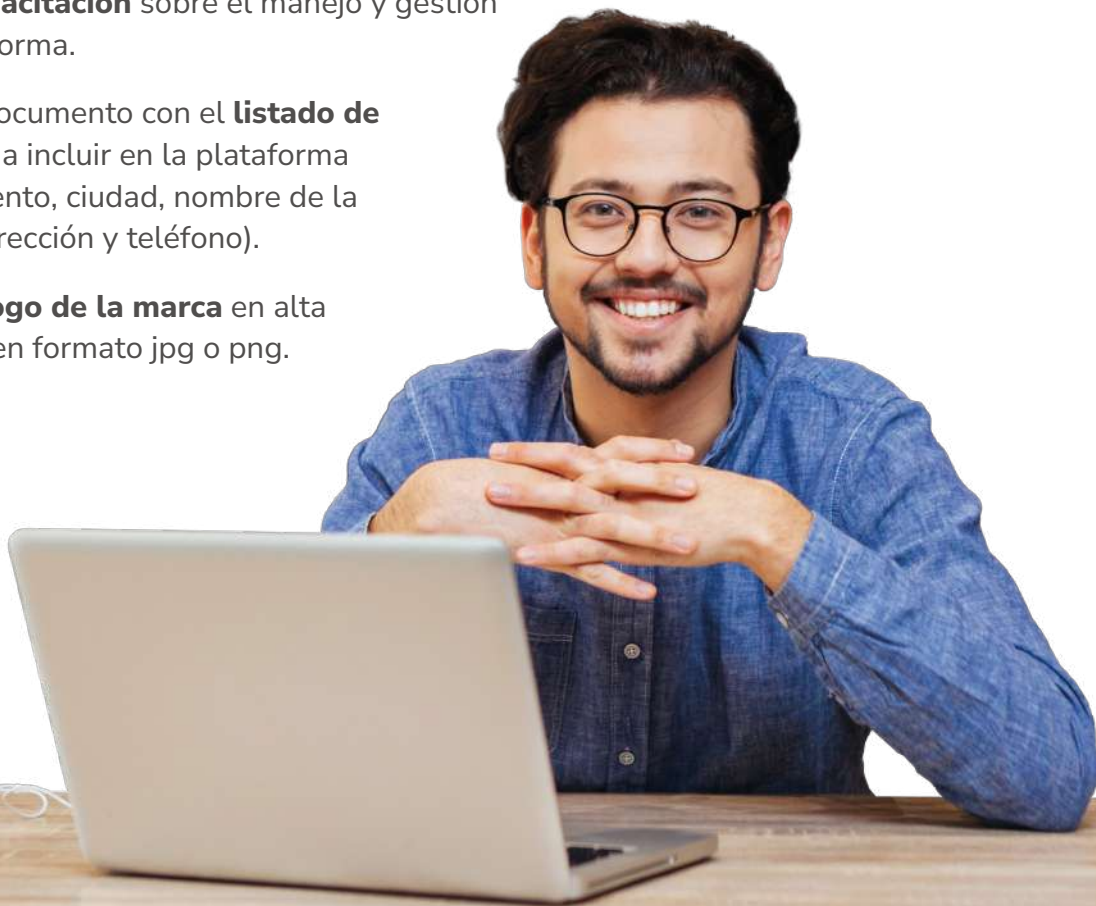
Al incluir todos los datos de la empresa solicitados en el formulario, el sistema despliega un mensaje en el cual **se enviará un email a la dirección de correo electrónico inscrita** en donde se muestra el usuario y la clave de acceso; sin embargo, esta información solo se enviará una vez se cumplan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



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

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

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



05. Ingreso a la plataforma SICFacilita



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”**.



Se debe tener en cuenta la política de tratamiento de datos personales de la Superintendencia de Industria y Comercio la cual se puede consultar ingresando a la página web **www.sic.gov.co** y desplazándose hacia la parte inferior izquierda en la opción **“Políticas”** donde encontrara la última versión de la Política de Tratamiento de Datos Personales de la SIC:

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

5.1 - Recordar Contraseña

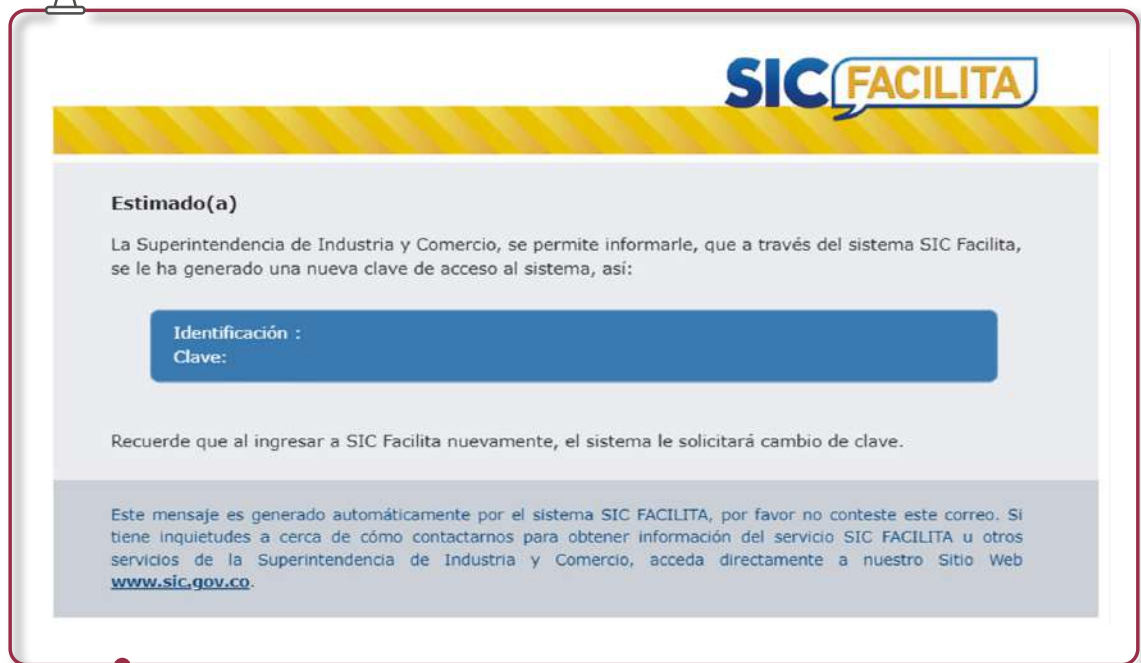
En caso de olvido o pérdida de acceso a la información de la contraseña, el proveedor debe utilizar el sistema de recordación de contraseña con el que cuenta la plataforma, siguiendo estos pasos:

- » 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**”.



5.1 - Recordar Contraseña

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





Se ha enviado un correo a correoregistrado@gmail.com, con una clave de 6 dígitos, por favor ingrese dicha clave a continuación para continuar con el proceso de cambio de contraseña.

El correo puede tomar algunos minutos para ser recibido en su Bandeja de Entrada. Recuerde revisar el correo no deseado (spam).

Clave

✓ Enviar

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



Recordar contraseña

Ingrese una nueva contraseña

Confirme su nueva contraseña

✓ Enviar

✓ Regresar

Finalmente, el proveedor debe asignar una nueva contraseña.



5.2 - Desbloqueo de Usuario y Contraseña

Si el proveedor olvida su contraseña e intenta ingresar una contraseña de forma errada 5 veces, el usuario y contraseña de ingreso a la plataforma SICFacilita se bloqueará automáticamente y no será posible el acceso del proveedor a su bandeja de entrada:



The screenshot displays the login interface for the 'Portal del Proveedor' on the SIC FACILITA platform. The page title is 'Ingreso Proveedores'. A red arrow points to a light blue information box containing the message: 'El usuario se encuentra bloqueado.' Below this message are input fields for 'Identificación' and 'Contraseña', a CAPTCHA section with the text 'No soy un robot.' and a 'Recapcha' button, and an 'Ingresar' button with a 'Recordar contraseña' checkbox. At the bottom, there is a 'Registrarse' button and a link to download the provider manual.

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

Una vez se confirme el desbloqueo del usuario y contraseña, el proveedor deberá seguir los pasos que se indican en el numeral 5.1, para obtener una nueva contraseña.

5.3 - 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 displays the SIC FACILITA user interface. At the top, the logo 'SIC FACILITA' is visible. Below it, a navigation menu includes 'Información Empresa', 'Mediación', 'Reportes', 'Administración', and 'Cerrar sesión'. The 'Información Empresa' dropdown menu is open, with 'Cambiar contraseña' highlighted by a red arrow. The main content area is titled 'Cambio de contraseña' and contains the following text:

Cambio de contraseña para ingreso a SIC Facilita

Instrucciones para el cambio

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

Para realizar el cambio de contraseña debe tener en cuenta:

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

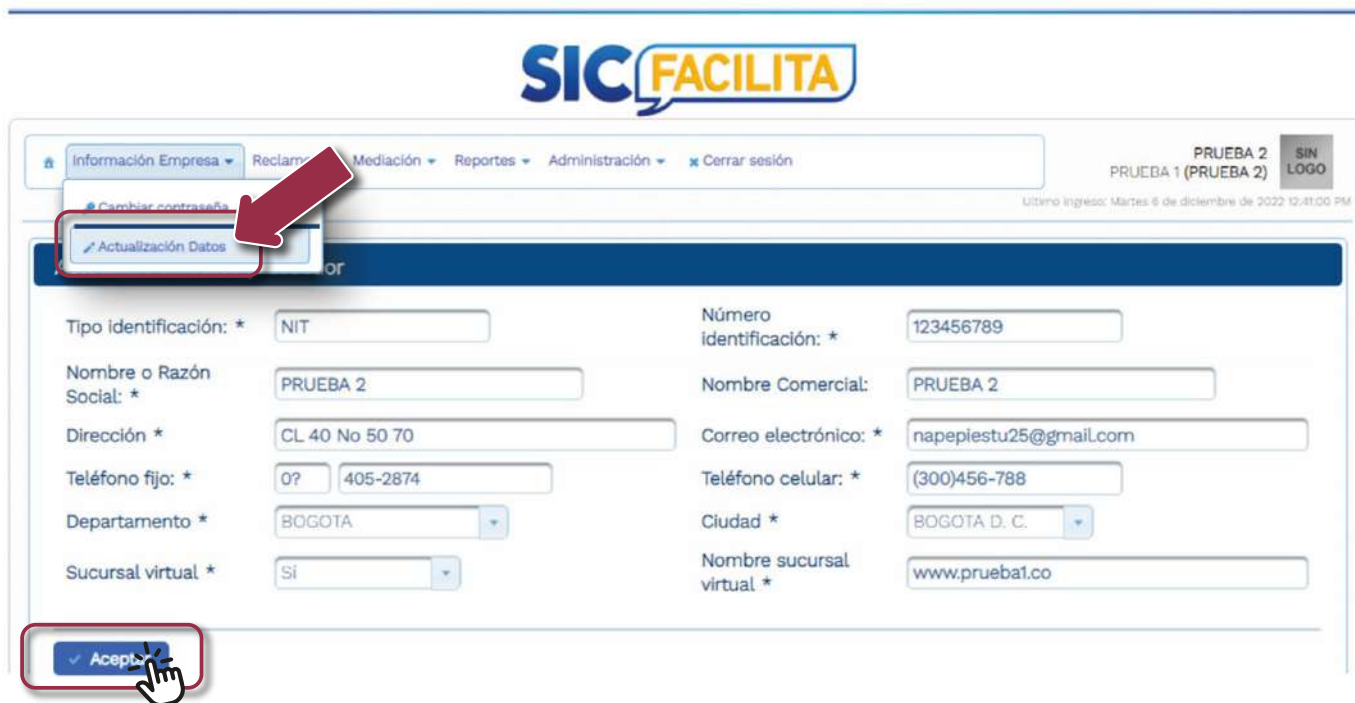
At the bottom, there are three input fields: 'Contraseña actual', 'Ingrese una nueva contraseña', and 'Confirme su nueva contraseña'. Below these fields is a blue button labeled 'Enviar' with a hand cursor icon pointing to it.

06. Actualización de Información



6.0 - Actualización de Información

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



The screenshot displays the SIC FACILITA user interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: Información Empresa, Reclamaciones, Mediación, Reportes, Administración, and Cerrar sesión. On the right side of the navigation bar, it shows 'PRUEBA 2', 'PRUEBA 1 (PRUEBA 2)', and 'SIN LOGO'. Below the navigation bar, there is a sub-menu with 'Cambiar contraseña' and 'Actualización Datos'. A red arrow points to the 'Actualización Datos' button. The main form contains the following fields:

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

At the bottom left of the form, there is a blue button labeled 'Aceptar' with a checkmark icon. A red arrow points to this button, and a hand cursor icon is shown over it, indicating it is clickable.

07. | Reclamos



7.0 - 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.

7.1 - Consulta de Reclamos

El proveedor puede consultar y filtrar sus reclamos por:

- » Número radicado
- » Número de identificación del consumidor
- » Usuario (si el proveedor tiene más de un usuario creado en la plataforma)
- » Departamento
- » Ciudad
- » Motivo de la reclamación
- » Categoría
- » Subcategoría
- » Pretensión
- » Reclamación directa
- » Estado
- » Tipo (para los proveedores que están vinculados a más de un módulo)
- » Fecha de registro del reclamo o fecha de cierre del reclamo (el proveedor puede consultar por el rango de fechas que desee)



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

PRUEBA 2
PRUEBA 1 (PRUEBA 2) SIN LOGO

Último ingreso: Martes 2 de julio de 2024 10:40:42 AM

★ 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 Registro Reclamo	
Fecha inicial	<input type="text"/> Formato: dd/mm/yyyy
Fecha final	<input type="text"/> Formato: dd/mm/yyyy
Fecha Cierre Reclamo	
Fecha inicial	<input type="text"/> Formato: dd/mm/yyyy
Fecha final	<input type="text"/> Formato: dd/mm/yyyy
Estado	-- Seleccione -- ▾
Tipo reclamo	-- Seleccione -- ▾

Consultar

7.2 - Listado de Reclamaciones

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

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

De igual manera, puede identificar con código de colores, el tipo de reclamo que fue interpuesto, en el caso de que el proveedor este vinculado a más de un módulo:

- » **Blanco:**
Reclamación por **garantía** de productos o servicios;
- » **Azul:**
Reclamación por **protección de datos** personales;
- » **Beige:**
Reclamación por servicios de **telecomunicaciones**;

Desde este listado, se gestiona por parte del proveedor las reclamaciones en la opción **“Acciones”** que se encuentra a mano derecha eligiendo la casilla **“Seleccione”**.

Información Empresa Reclamos Radicación Reportes Administración Cerrar sesión

PRUEBA 2 PRUEBA 1 (PRUEBA 2) SIN LOGO

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

Mis reclamos

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

Listado de reclamos							
Detalle	No. Radicación	Consumidor	Fecha reclamo	Fecha vencimiento	Reclamo directo	Tiempo gestión	Acciones
<input type="radio"/>	18-257366-0	FABIO CORREA VEGA	03-10-2018 14:34:21	25-10-2018 23:59:00			— Seleccione —
<input type="radio"/>	19-94071-0	FABIO CORREA VEGA	24-04-2019 10:33:30	16-05-2019 23:59:00			— Seleccione —
<input type="radio"/>	19-94124-0	FABIO CORREA VEGA	22-04-2019 09:19:31	14-05-2019 23:59:00	✓		— Seleccione —
<input type="radio"/>	19-58604-0	FABIO CORREA VEGA	11-03-2019 09:47:51	02-04-2019 23:59:00	✓		— Seleccione —

Ciudad reclamo	BOGOTA D. C. (BOGOTA)	Sucursal	
Consumidor	79514081 - FABIO CORREA VEGA	Producto	sala 3 puestos xxxxx
Categoría	MUEBLES Y DECORACIÓN	Subcategoría	Sala y comedor
Inconformidad	se rompio la pata de la silla	Información adicional	estab vencida desde el inicio
Marca	LA14	Precio	23.000.000,00
Fecha inconformidad	10-03-2019	Fecha aproximada adquisición	01-01-2019
Pretensión	Que se devuelva el dinero pagado por la adquisición del bien o por la prestación del servicio defectuoso.	Estado	Cerrada acuerdo previo

7.3 - Visualizar 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.

SIC FACILITA

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

PRUEBA 2 SIN LOGO
PRUEBA 1 (PRUEBA 2)
Ultimo ingreso: Martes 6 de diciembre de 2022 12:45:00 PM

Mis reclamos

★ Listado de reclamos
↗ Consultar reclamos

Seleccione el estado de los reclamos que desea visualizar:

Listado de reclamos

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

Anexos Reclamo

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

7.4 - 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 displays the SIC FACILITA user interface. At the top, there is a navigation menu with options like 'Reclamos', 'Mediación', 'Reportes', 'Administración', and 'Cerrar sesión'. The user is logged in as 'PRUEBA 2' with a 'SIN LOGO' profile. The main content area shows a filter for 'Pendiente gestión proveedor' and a table titled 'Listado de reclamos'.

Radicación	Consumidor	Fecha reclamo	Fecha vencimiento	Reclamo directo	Tiempo gestión	Acciones
34-0	CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS	06-12-2022 09:03:31	28-12-2022 23:59:00	✓	🟡	<ul style="list-style-type: none"> -- Seleccione -- Ver anexos Gestionar Reclamo Enviar mensaje al facilitador Cerrar por acuerdo previo

A red box highlights the 'Acciones' column for the first claim, and a red arrow points to the 'Gestionar Reclamo' option within the dropdown menu.

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.

Información Reclamo 22-78067-0			
Ciudad reclamo	BOGOTÁ D. C. (BOGOTÁ)	Sucursal	www.prueba1.co
Consumidor	CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS	Producto	Crédito de libranza
Categoría	TELECOMUNICACIONES	Subcategoría	Financiación de equipos / Equipos con pago a cuotas
Fecha aproximada de adquisición del producto o servicio		Inconformidad	Me reportaron negativamente a centrales de riesgo y estoy al día
Información adicional		Precio	,00
Fecha Inconformidad	06-12-2022	Pretensión	Eliminación de reporte negativo ante centrales de riesgo
Estado	Pendiente gestión proveedor		

Información de gestión

Seleccione una opción *

-- Seleccione --

-- Seleccione --

Aceptar pretensión

NO aceptar pretensión - Contrapropuesta

NO aceptar pretensión - Chat mediación

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

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

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

Información

Seleccione una opción *

Mensaje al consumidor *

Fecha cumplimiento pretension * Formato: dd/mm/yyyy

Lugar cumplimiento pretension *

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: 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.

Información de gestión	
Seleccione una opción *	NO aceptar pretensión - Contrapropuesta
Contrapropuesta *	<input type="text"/>
Fecha cumplimiento contrapropuesta *	<input type="text"/> Formato: dd/mm/yyyy
Lugar cumplimiento contrapropuesta *	<input type="text" value="-- Seleccione --"/> <input type="text" value="-- Seleccione --"/> <input type="text" value="-- Seleccione --"/>
Nombre contacto *	<input type="text"/>
Dirección contacto *	<input type="text"/>
Teléfono contacto *	<input type="text"/>
Observación	<input type="text"/>
<input type="button" value="✓ Aceptar"/> <input type="button" value="✗ Cancelar"/>	

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

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

NO ACEPTAR PRETENSIÓN - CHAT DE MEDIACIÓN: El proveedor puede elegir esta opción cuando quiere llagar directamente al agendamiento de una sesión de chat de mediación para solucionar o aclarar la reclamación del consumidor.



The image shows a screenshot of a web interface for managing a claim. At the top, there is a dark blue header with the text 'Información de gestión'. Below this, there is a form with a label 'Seleccione una opción *'. A dropdown menu is open, showing the selected option 'NO aceptar pretensión - Chat mediación'. A red arrow points to this option. Below the dropdown, there are two buttons: '✓ Aceptar' and '✗ Cancelar'.

7.5 - Enviar mensaje al facilitador

En la opción de “**Reclamaciones**” y luego en el submenú “**Listado de reclamos**”, se encuentra la lista de las reclamaciones interpuestas por los consumidores. Allí, en la columna de acciones encontrará la opción de “**Enviar mensaje al facilitador**”, donde el proveedor podrá enviar un mensaje al facilitador, relacionado con el reclamo interpuesto por el consumidor.

The screenshot shows the SIC FACILITA web interface. At the top, there is a navigation menu with options like 'Información Empresa', 'Reclamos', 'Mediación', 'Reportes', 'Administración', and 'Cerrar sesión'. Below the navigation, there is a section titled 'Mis reclamos' with a sub-section 'Listado de reclamos'. The table below shows a list of claims with columns: 'Detalle', 'No. Radicación', 'Consumidor', 'Fecha reclamo', 'Fecha vencimiento', 'Reclamo directo', and 'Tiempo gestión'. A red arrow points to the 'Enviar mensaje al facilitador' option in the actions column of the first row.

Detalle	No. Radicación	Consumidor	Fecha reclamo	Fecha vencimiento	Reclamo directo	Tiempo gestión	Acciones
	22-472984-0	CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS	06-12-2022 09:03:31	28-12-2022 23:59:00	✓		<ul style="list-style-type: none"> Ver anexo Gestionar reclamo Enviar mensaje al facilitador Levantar por acuerdo previo

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

The screenshot shows the SIC FACILITA web interface with a modal form titled 'Enviar mensaje al facilitador' open. The form has a text input field labeled 'Escribir el mensaje' and two buttons at the bottom: 'Enviar' and 'Cancelar'. A red arrow points to the 'Enviar' button.

7.6 - Cerrar por acuerdo previo

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

The image shows two screenshots from the SIC FACILITA platform. The top screenshot displays the 'Mis reclamos' (My claims) section. At the top, there is a navigation bar with options like 'Información Empresa', 'Reclamos', 'Mediación', 'Reportes', 'Administración', and 'Cerrar sesión'. Below this, a table titled 'Listado de reclamos' (Claims list) is visible. The table has columns for 'Detalle', 'No. Radicación', 'Consumidor', 'Fecha reclamo', 'Fecha vencimiento', 'Reclamo directo', and 'Tiempo gestión'. A dropdown menu is open over the 'Cerrar por acuerdo previo' option in the table. The menu items are: 'Ver anexos', 'Gestionar Reclamo', 'Enviar mensaje al facilitador', and 'Cerrar por acuerdo previo'. A red arrow points to the 'Cerrar por acuerdo previo' option. The bottom screenshot shows a dialog box titled 'Cerrar por acuerdo previo'. It contains text explaining that the user must attach a document supporting the agreement. Below the text is a table with columns 'Archivo', 'Tipo', and 'Tamaño', which is currently empty. At the bottom of the dialog, there are two buttons: 'Guardar archivo' (highlighted with a red box and a hand cursor) and 'Cancelar'.

7.7 - Detalle del reclamo

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

The screenshot shows the SIC FACILITA web interface. At the top, there is a navigation menu with options: Información Empresa, Reclamos, Mediación, Administración, and Cerrar sesión. The 'Reclamos' menu is expanded, showing 'Listado de reclamos' and 'Consultar reclamos'. A red arrow points to 'Listado de reclamos'. Below the navigation, there is a section titled 'Mis reclamos' with a dropdown menu for 'Seleccione el estado de los reclamos que desea visualizar:' set to 'Pendiente gestión proveedor'. A table titled 'Listado de reclamos' is displayed with the following columns: Detalle, No. Radicación, Consumidor, Fecha reclamo, Fecha vencimiento, Reclamo directo, Tiempo gestión, and Acciones. A red arrow points to the 'Detalle' button in the first row. Below the table, there is a detailed view of a claim with the following information:

Detalle	No. Radicación	Consumidor	Fecha reclamo	Fecha vencimiento	Reclamo directo	Tiempo gestión	Acciones
Detalle	02-478984-0	CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS	06-12-2022 09:03:31	28-12-2022 23:59:00	✓	●	-- Selección --
Ciudad reclamo	BOGÓTA D. C. (BOGÓTA)		Sucursal	www.pruebas.co			
Consumidor	80215235 - CAMILO ANDRES VASQUEZ CASALLAS		Producto	Crédito de libranza			
Categoría	TELECOMUNICACIONES		Subcategoría	Financiación de equipos / Equipos con pago a cuotas			
Inconformidad	Me reportaron negativamente a centrales de riesgo y estoy al día		Información adicional				
Marca			Precio	,00			
Fecha Inconformidad	06-12-2022		Fecha aproximada adquisición				
Pretensión	Eliminación de reporte negativo ante centrales de riesgo		Estado	Pendiente gestión proveedor			
Número radicado reclamo directo	111111111111111						


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

Mis reclamos

Seleccione el estado de los reclamos que desea visualizar:



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

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

Cerrada - Aceptó la Pretensión:

Indica que la reclamación ha sido aceptada por el proveedor en las condiciones que solicitó el consumidor.

Cerrada - Acuerdo Previo:

Indica que la reclamación ha sido acordada entre el proveedor y consumidor, y existe un soporte adjunto a la reclamación.



Cerrada - Contrapropuesta Aceptada:

Indica que el consumidor ha aceptado la contrapropuesta hecha por el proveedor y a su vez acepta las condiciones expuestas para el cumplimiento de esta.

Cerrada - Desistimiento:

El consumidor desiste de la reclamación voluntariamente.

Cerrada - Mediación con Acuerdo:

En la sesión de chat de mediación, el proveedor y el consumidor llegan a un acuerdo.

Cerrada - Mediación sin Acuerdo:

El proveedor y el consumidor no llegan a un acuerdo durante la sesión de chat de mediación.

Cerrada - Por Duplicidad:

El facilitador identifica que es una reclamación duplicada y la cierra.

Cerrada por No gestionable en SICFacilita:

El facilitador y/o proveedor identifica que no es una reclamación que se deba atender a través de la plataforma SICFacilita e informa al consumidor mediante una respuesta.

Cerrada - Por Inasistencia al Chat:

Se da cuando alguno de los intervinientes a la sesión de chat (proveedor y/o consumidor) no ingresa a dos sesiones en las fechas y horas programadas para el desarrollo de la facilitación.

Chat de Mediación Programado:

El sistema programa una sesión de chat para dirimir la controversia, organizando una cita en las agendas de cada uno de los intervinientes (proveedor, consumidor y facilitador), y a su vez envía un correo de aviso acerca de dicha sesión.

Contrapropuesta Proveedor:

Se da cuando el proveedor no acepta la pretensión inicial, pero plantea una alternativa de solución y está a la espera de que el consumidor entre a la plataforma SICFacilita y acepte o rechace la contrapropuesta.

Pendiente Gestión Administrador:

Este estado se presenta cuando es el administrador quien debe generar una acción sobre la reclamación.

Pendiente Gestión Facilitador:

Este estado se presenta cuando es el facilitador quien debe generar una acción sobre la reclamación.

Pendiente Gestión proveedor:

El proveedor puede ejecutar una acción sobre la Reclamación (aceptarla, hacer una contrapropuesta, solicitar una sesión de chat durante los primeros 6 días de haberse radicado la misma.



8.0 - Facilitaciones

Cuando el consumidor interpone una reclamación, y ésta no se resuelve durante los primeros 6 días o el proveedor la gestiona con la opción **“No aceptar pretensión - chat de mediación”**, el sistema programa una sesión de chat en la cual participa el proveedor, el consumidor y un facilitador de la SIC; el estado de este chat es **“Pendiente de inicio”**, hasta 5 minutos antes de la hora programada para dicha sesión.

The screenshot shows the SIC FACILITA web interface. At the top, there is a navigation menu with options: Información Empresa, Reclamos, Mediación (highlighted with a red box), Reportes, Administración, and Cerrar sesión. A dropdown menu for 'Mediación' is open, showing options: Chats Mediación, Consultar sesiones chat, and Consultar agenda. The main content area is titled 'Mis sesiones chat' and includes a filter for 'Pendiente de inicio'. Below this is a table titled 'Listado de sesiones de chat'.

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

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

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

PRUEBA 2 | SIN LOGO
PRUEBA 1 (PRUEBA 2)

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

Mis sesiones chat.

A continuación encontrará sus sesiones de chat programadas.

Filtre si desea consultar un estado específico:

Listado de sesiones de chat							
Inicio chat	Fin chat	Descripción	Consumidor	Gestor SIC	Estado	Reprogramado	Acciones
13-08-2020 07:00:00	13-08-2020 08:00:00	Mediación queja No. 66408 - No. Radicación: 19- 183701-0	FABIO CORREA VEGA	RAFAEL RICARDO CAMARGO CAMARGO	Activo	<input checked="" type="checkbox"/>	-- Selección -- Ver detalle del reclamo Ingresar al chat Ver anexos Anexar documento

8.1 - 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.

SIN LOGO 2020/08/03 05:22:22
----- Ingreso a la conversación -----

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

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

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

Enviar | Refrescar



Durante la sesión de facilitación en el chat, todos los intervinientes (proveedor, consumidor y facilitador) **pueden adjuntar archivos que puedan soportar y ayudar al desarrollo de la controversia**. Para esto, se debe minimizar la pestaña del chat.



The screenshot shows a browser window with the URL <https://aplicaciones.sic.gov.co/SICFacilita/pages/chat/chat3.xhtml?idSesion=236&idUsuario=791&idRol=CO&idQueja=579>. The page title is "Chat SIC Facilita - Reclamo 20-2450-0". The user "ESTEFANIA GOMEZ CASTAÑEDA" is logged in at 2020/08/03 03:15:02. The "Acciones" menu is open, and "Anexar documento" is highlighted with a red arrow.

Al minimizar, dirigirse de nuevo a la pantalla donde el consumidor puede ingresar al chat, luego dirigirse al botón **“Acciones”** y elegir la opción **“Anexar documento”**.



The screenshot shows the "Mis sesiones chat" page. The user "ESTEFANIA GOMEZ CASTAÑEDA" is logged in. The "Listado de sesiones de chat" table is displayed with the following data:

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

The "Acciones" menu is open, and "Anexar documento" is highlighted with a red arrow.

Para visualizar el documento que se adjunta durante la sesión de chat, se debe repetir de nuevo el procedimiento y se debe elegir la opción **“Ver anexos”**.

Mis sesiones chat.

A continuación encontrará sus sesiones de chat programadas.

Filtre si desea consultar un estado específico: *

Listado de sesiones de chat

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

Ver detalle del re...
Ingresar al...
Ver anexos
Anexar documento
-- Seleccione --

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

Chat SIC Facilita v3 - Personal: Microsoft Edge

https://aplicaciones.sic.gov.co/SICFacilita/pages/chat/chat3.xhtml?_af=23620d4b-7310d0e1-500c1d4e-579

aplicaciones.sic.gov.co dice

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

Gracias por utilizar el chat de mediación de SIC Facilita.

Aceptar

Chat SIC Facilita - Reclamo 20-2450-0

----- Ingreso a la conversación -----

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

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

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

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

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

MIGUEL OCTAVIO VELASCO CASTRO

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



Reclamos Mediación Reportes Cerrar sesión

MIGUEL CASTRO

Último ingreso: Jueves 3 de noviembre de 2024 11:24:04 AM

En una escala de 1 a 5 donde...

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

¿cuál es su satisfacción con la plataforma SIC Facilita?

1 2 3 4 5

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

Mis sesiones chat.

A continuación encontrará sus sesiones de chat programadas.

Filtre si desea consultar un estado específico:

Inicio chat	Fin chat	Descripción	Estado	Reprogramado	Acciones
13-08-2020 07:00:00	13-08-2020 08:00:00	Mediación queja Radicada 66408 18370	Activo	✓	-- Seleccione --

Activo

- Todos
- Activo
- Cerrada acuerdo previo
- Cerrada contrapropuesta aceptada
- Cerrada por inasistencia al chat
- Cerrada pretensión aceptada
- Pendiente cierre facilitador



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 asolicitud de las partes por una única vez.

Pendiente de inicio:

Cuando hay una sesión de chat programada, el estado pendiente de inicio nos indica que el facilitador debe activar esta sesión de chat 5 minutos antes de su hora de inicio.

Pendiente gestión del facilitador:

Se presenta cuando está en proceso la generación del acta de cierre.

9.0 - 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.



The screenshot shows the SIC FACILITA user management interface. The 'Administración' menu is highlighted with a red arrow, showing options for 'Admin. usuarios' and 'Trasladar reclamos'. Below is a table of users with columns for identification type, number, name, email, user type, and status.

Tipo identificación	No. identificación	Nombre	Correo electrónico	Tipo usuario	Estado	
NIT	123456789	PRUEBA 1	napeplestu25@gmail.com	Administrador	Activo	✎
CEDULA DE CIUDADANIA	162419	USUARIO PRUEBA DULEMM	pipoa16@hotmail.com	Normal	Inactivo	✎
CEDULA DE CIUDADANIA	122345	USUARIO 3	pipoa16@hotmail.com	Normal	Inactivo	✎

Crear nuevo usuario

9.1 - Crear Usuario

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



9.2 - 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 SIC FACILITA web interface. At the top, there is a navigation menu with options: Información Empresa, Reclamos, Mediación, Reportes, Administración, and Cerrar sesión. On the right, it indicates the user is logged in as 'PRUEBA 2' (PRUEBA 1 (PRUEBA 2)) and shows a 'SIN LOGO' button. The last login time is 'Martes 13 de diciembre de 2022 10:24:33 AM'. The main content area features a form for transferring claims, highlighted with a red border. The form consists of three rows of dropdown menus:

- Row 1: 'Seleccione el usuario a cargo del cual se encuentra(n) el(los) reclamo(s) que desea trasladar' with a dropdown menu showing 'PRUEBA 1'.
- Row 2: 'Seleccione el(los) reclamo(s) que desea trasladar' with a dropdown menu showing 'Reclamos'.
- Row 3: 'Seleccione el funcionario al cual le desea trasladar los reclamos seleccionados' with a dropdown menu showing '-- Seleccione --'.

Below the form is a blue button labeled 'Trasladar'.

10.0 - 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.



SIC FACILITA

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

PRUEBA 2
PRUEBA 1 (PRUEBA 2) SIN LOGO

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

Reclamos por estado

Fecha inicial * Formato: dd/mm/yyyy

Fecha final * Formato: dd/mm/yyyy

Tipo reporte * -- Seleccione -- ▾

Aceptar

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



SIC FACILITA

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

PRUEBA 2
PRUEBA 1 (PRUEBA 2) SIN LOGO

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

Reclamos por estado

Fecha inicial * Formato: dd/mm/yyyy

Fecha final * Formato: dd/mm/yyyy

Tipo reporte *

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

Información Empresa Reclamos Mediación Reportes Administración Cerrar sesión

PRUEBA 2 PRUEBA 1 (PRUEBA 2) SIN LOGO

Último ingreso: Martes 13 de diciembre de 2022 10:24:53 AM

Fecha inicial * Formato: dd/mm/yyyy

Fecha final * Formato: dd/mm/yyyy

Tipo reporte -- Seleccione --

Aceptar

Al finalizar, la plataforma le presentará el reporte solicitado.

10.1 - Archivo de excel

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



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

PRUEBA 2
 PRUEBA 1 (PRUEBA 2) **SIN LOGO**

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

Mis

Seleccione el estado de los reclamos que desea visualizar:

quejas_sic_facilita (43) [Vista protegida] - Excel

[ARCHIVO](#)
[INICIO](#)
[INSERTAR](#)
[DISEÑO DE PÁGINA](#)
[FÓRMULAS](#)
[DATOS](#)
[REVISAR](#)
[VISTA](#)
[INQUIRE](#)
[POWERPIVOT](#)

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.	Radica	Fecha recl	Fecha ven	Reclamo d	Consumid	Ciudad rec	Sucursal	Producto	Categoría	Subcategoría	Información	Precio	Fecha inc	Fecha apr	Pretensión	Estado	
1	15-198993	25-08-2016	16-09-2016	N	SERGIO A	BOGOTA	INORTE	Celular No	TECNOL	Celulares	El teléfono No me lleg	700.000	03-07-2016	26-06-2016	Que se de	Contrapropuesta proveedor	
3	15-198115	25-08-2016	16-09-2016	N	HERLY P	BOGOTA	I	EL CELUL	TECNOL	Celulares	¡HACE DC	450.000	09-08-2016	03-04-2016	Que se cu	Cerrada - aceptó pretensión	
4	15-198423	25-08-2016	09-09-2016	S	NESTOR I	BOGOTA	INORTE	Plan de tel	TECNOL	Celulares	¡La empres Se puso la 87 00	18.02.2016	18-12-2016	Cualquier	Pendiente gestión facilitador		
5	16-114428	03-05-2016	25-05-2016	N	FABIO C	MEDELLIN	CALLE 64	celu s6	TECNOL	Celulares	¡no prende	1.200.000	01-04-2016	02-05-2016	Que se de	Chat mediación programado	
6	16-135451	24-05-2016	16-06-2016	N	FABIO C	MEDELLIN	CALLE 64	TIQUETE	VIAJES Y	Tiquetas a	ME DEJO	150.000	02-05-2016	02-05-2016	Que se ca	Chat mediación programado	
7	16-113286	03-05-2016	26-05-2016	N	FABIO C	MEDELLIN	CALLE 64	tv de 50 p	ELECTRO	Grandes e	no prende	1.200.000	02-05-2016	01-03-2016	Que se de	Cerrada por traslado	
8	16-124892	12-05-2016	03-06-2016	N	FABIO C	BOGOTA	INORTE	tv 50 pulg	ELECTRO	Grandes e	no prende	1.200.000	11-05-2016	10-05-2016	Que se de	Cerrada contrapropuesta aceptada	
9	16-416769	18-02-2016	10-03-2016	N	FABIO C	BOGOTA	INOGIACIO	zapatoss ta	MODA Y	Zapatos	rotos	200.000	17-02-2016	15-02-2016	Que se re	Cerrada - aceptó pretensión	
10	16-77360	30-03-2016	22-04-2016	N	FABIO C	BOGOTA	INORTE	moto 125	INDUSTRI	Motociclet	no prende	5.500.000	29-03-2016	27-03-2016	Que se re	Cerrada contrapropuesta aceptada	
11	16-83869	04-04-2016	25-04-2016	N	FABIO C	BOGOTA	I	Galaxy s6	TECNOL	Celulares	¡No prende	2.300.000	04-03-2016	03-04-2016	Que se ca	Chat mediación programado	
12	16-53059	02-03-2016	28-03-2016	N	FABIO C	MEDELLIN	CALLE 64	colchon de	MUEBLES	Dormitorio	se rompió	950.000	01-03-2016	01-03-2016	Que se de	Cerrada contrapropuesta aceptada	
13	16-97208	18-04-2016	10-05-2016	S	FABIO C	MEDELLIN	CALLE 64	iphone 5s	TECNOL	Celulares	¡se calentó	2.000.000	18-04-2016	10-04-2016	Que se ca	Cerrada acuerdo previo	
15	16-97115	18-04-2016	10-05-2016	N	FABIO C	BOGOTA	INORTE	celular s6	TECNOL	Celulares	¡no prende	2.990.000	18-04-2016	17-04-2016	Que se de	Cerrada contrapropuesta aceptada	
16	16-81248	01-04-2016	25-04-2016	N	FABIO C	BOGOTA	INORTE	caminiota	INDUSTRI	Automovil	no prende	65.000	01-04-2016	01-03-2016	Que se de	Cerrada contrapropuesta aceptada	
17	16-80791	01-04-2016	25-04-2016	S	FABIO C	BOGOTA	INORTE	s6 edge pl	TECNOL	Celulares	¡se calentó	950.000	31-03-2016	22-03-2016	Que se de	Cerrada contrapropuesta aceptada	
18	16-84584	14-03-2016	11-04-2016	N	FABIO C	MEDELLIN	CALLE 64	silla tipo p	MUEBLES	Muebles e	esta rota	120.000	13-03-2016	09-03-2016	Que se de	Cerrada contrapropuesta aceptada	
19	16-46753	24-02-2016	16-03-2016	N	FABIO C	BOGOTA	INOGIACIO	el tiquete	VIAJES Y	Tiquetas a	viaje en tur	informaion	900.000	02-02-2016	16-02-2016	Cualquier	Chat mediación programado
20	16-101204	21-04-2016	13-05-2016	N	FABIO C	BOGOTA	I	zapatoss 4	MODA Y	Zapatos	rotos	210.000	02-04-2016	18-04-2016	Que se ca	Chat mediación programado	
21	16-99899	12-04-2016	12-05-2016	N	FABIO C	MEDELLIN	CALLE 64	con xxx	MUEBLES	Dormitorio	roto	2.000.000	19-04-2016	17-04-2016	Que se de	Cerrada contrapropuesta aceptada	
22	16-105572	26-04-2016	18-05-2016	N	FABIO C	BOGOTA	INORTE	colchon de	MUEBLES	Dormitorio	se rompió	12.000	02-04-2016	01-02-2016	Que se de	Cerrada contrapropuesta aceptada	
23	16-75166	28-03-2016	20-04-2016	N	FABIO C	MEDELLIN	CALLE 64	tv 50 pulg	ELECTRO	Grandes e	no prende	2.500.000	27-03-2016	01-03-2016	Que se de	Cerrada por duplicidad	
24	16-63795	11-03-2016	08-04-2016	N	FABIO C	MEDELLIN	CALLE 64	pc rx 3000	TECNOL	Computad	no prende	2.300.000	10-03-2016	01-03-2016	Que se de	Cerrada contrapropuesta aceptada	
25	16-60321	09-03-2016	06-04-2016	N	FABIO C	MEDELLIN	CALLE 64	parntalon 3	MODA Y	Ropa homi	se rompió	320.000	01-08-2016	01-03-2016	Que se de	Cerrada contrapropuesta aceptada	
26	16-51960	29-02-2016	22-03-2016	S	FABIO C	BOGOTA	I	telefono s	TECNOL	Celulares	¡no prende	2.900.000	28-02-2016	28-02-2016	Que se de	Chat mediación programado	
27	16-52547	01-03-2016	23-03-2016	N	FABIO C	MEDELLIN	CALLE 64	parntalon 1	MODA Y	Ropa homi	dis para un	publicidad	25.000	01-03-2016	28-02-2016	Que se de	Chat mediación programado
28	16-63344	11-03-2016	08-04-2016	N	FABIO C	MEDELLIN	CALLE 64	parntalon 1	MODA Y	Ropa homi	roto	150.000	10-03-2016	08-03-2016	Que se de	Chat mediación programado	
29	16-73337	12-03-2016	19-04-2016	N	FABIO C	BOGOTA	I	Zapatoss 4	MODA Y	Zapatos	Rotos	Estaban m	250.000	03-11-2016	03-09-2016	Que se de	Chat mediación programado

Sheet1

11.0 - 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.



12.0 - Árbol de gestión

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



13.0 - Chats Programados Por Fuera de Término

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



The screenshot displays the SICFACILITA web application interface. At the top, the logo "SICFACILITA" is visible. Below it, a navigation bar includes links for "Información Empresa", "Reclamos", "Mediación", "Reportes", "Administración", and "Cerrar sesión". On the right side of the navigation bar, there are labels for "PRUEBA 2", "PRUEBA 1 (PRUEBA 2)", and "SIN LOGO", along with the text "Último ingreso: Viernes 15 de septiembre de 2023 8:39:50 AM".

The main content area is divided into two sections. On the left is a navigation tree under the heading "Reclamos". It includes categories like "Pendientes" (with sub-items: "Mis pendientes (0)", "Pendientes SIC (0)", "Pendientes consumidor (0)"), "Cerrados", "Chats de mediación" (with sub-items: "Mis chats de hoy (0)", "Mis chats pendientes (1)", "Pendientes SIC (0)", and "Programados por fuera de término (0)"), and "Chats cerrados". A red arrow points to the "Programados por fuera de término (0)" item, which is highlighted with a red box.

On the right side, there is a section titled "Listado de sesiones de chat". It features a table with the following columns: "Detalle", "Inicio chat", "Fin chat", "Descripción", "Estado", "Reprogram.", and "Acciones". Below the table, the text "No se encontraron registros." is displayed.

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

Las medidas que puede realizar el proveedor son las siguientes:

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





Superintendencia de Industria y Comercio



www.sic.gov.co

 @sicsuper

 Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia

 Superintendencia de Industria y Comercio

Conmutador: +60 (1) 587 00 00
Contact Center: +60 (1) 592 0400

Línea gratuita nacional desde teléfonos fijos:
01 8000 910 165

Sede Principal: carrera 13 No. 27 - 00, Piso 3
Horario de Atención Presencial: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.