

¿Cómo radicar un **reclamo**?

SIC FACILITA

Antes de presentar tu **reclamo**
en **SIC Facilita**, ten en cuenta
lo siguiente:

1. Verifica que la empresa contra la cual deseas reclamar esté **registrada** en **SIC Facilita**, a través del siguiente enlace.

www.sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/index.xhtml

2. Debes haber presentado previamente un **reclamo** directamente ante la **empresa**.

3. Recuerda que, en **SIC Facilita** solo se gestionan reclamos de **carácter particular**.



Si cumples con todo lo anterior,
puedes continuar con el proceso
en **SIC Facilita**, teniendo en
cuenta los **siguientes pasos**:

Ingresa al **sitio web** de la
**Superintendencia de Industria
y Comercio**:

www.sic.gov.co

Busca en la parte inferior de la página,
el título **“canales de atención”** y ubica
el recuadro de la plataforma **SIC Facilita**.

Luego, haz clic en el botón **Ingresa al
Sistema de SIC Facilita** para acceder.



4. Si aún no te encuentras **registrado**, da clic en el botón

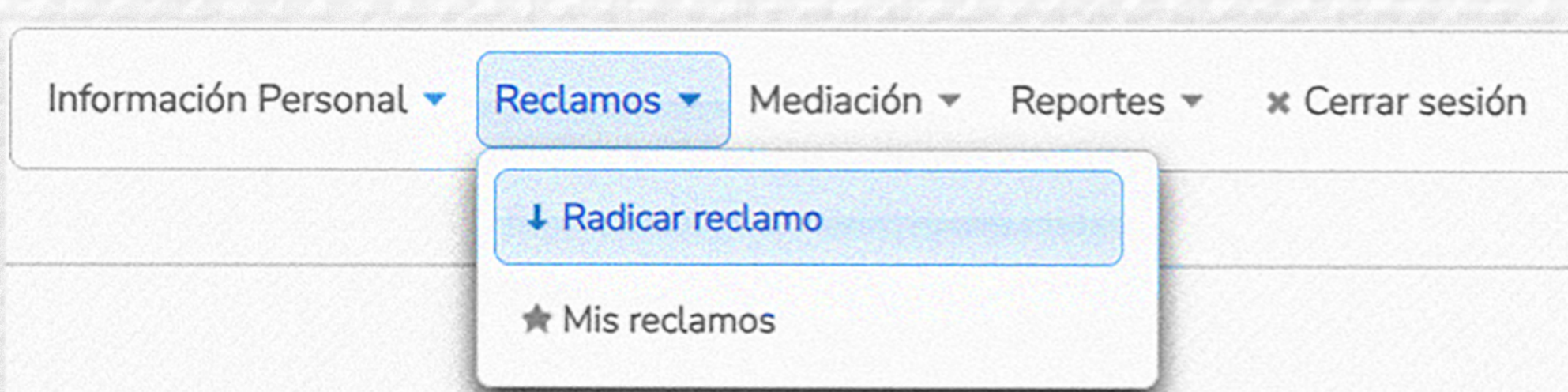
► **Registrarse**

5. Si ya te encuentras **registrado** en la plataforma, ingresa por el **portal del consumidor**, digita tu número de **documento** y tu **contraseña**.

Haz clic en el recuadro **No soy un robot**
y luego en el botón **Ingresar**

Luego de entrar a la **plataforma**

1. En el menú ubica la pestaña **“Reclamos”** y selecciona la opción **“Radicar reclamo”**



Se habilitará un **formulario** para ingresar la información de la empresa



2.

Si la empresa se encuentra **registrada** en **SIC Facilita**, aparecerá en una **lista desplegable**.

Escriba el nombre del proveedor contra el que desea presentar su reclamo: CLAR		
No. Identificación	Razón Social	Nombre C
8001539937	COMCEL S.A.	CLARO MÓVIL
8300538004	COMCEL S.A.	CLARO SOLUCIONES FIJAS
8909310462	VIAJES EUPACLA LALIANXA SAS	VIAJES EUPACLA

Haz clic sobre el nombre para seleccionarlo



3.

Encontrarás **3 módulos** disponibles según el **reclamo** que quieres presentar (*Cada módulo describe lo que puedes radicar*)



Para más información de cada módulo ingresa aquí:

sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/docs/CS01-I05_Consumidores.pdf

Los **proveedores** pueden tener **habilitado** uno, dos o los tres **módulos**.



4.

Después de elegir el **módulo**, se abrirá un **formulario** que deberás diligenciar con la información del **reclamo**.

Al finalizar, da clic en el botón

Enviar

5.

Por último, se mostrará el **número de radicado** y la opción para **anexar** los documentos de **soporte** de tu reclamo.



¡Y listo, tu reclamo quedará **radicado**!

Recuerda: es importante revisar la plataforma **SIC Facilita** ingresando con tu **usuario** y **contraseña** para conocer el **estado** de tu reclamo.



Para **resolver** tus dudas y **obtener** más información, consulta el **siguiente enlace**

Manual plataforma