



Superintendencia de
Industria y Comercio



**COMO PRESENTAR UN RECLAMO
EN LA PLATAFORMA SICFACILITA**

SIC FACILITA

Ruta Metodológica



Contenido

» ¿Qué es SICFacilita?	3
-------------------------------------	----------

COMO PRESENTAR UN RECLAMO EN LA PLATAFORMA SICFACILITA

PASO 1

Inscripción en la plataforma SICFacilita	7
---	----------

PASO 2

Requisitos antes de radicar un reclamo en SICFacilita	10
--	-----------

PASO 3

Radicar un reclamo en SICFacilita	14
--	-----------

PASO 4

Después de radicar el reclamo en SICFacilita	17
---	-----------





¿Qué es
SICFacilita?



¿Qué es SICFacilita?

SICFacilita es un canal de atención en línea, disponible las 24 horas del día, que consiste en una plataforma virtual de fácil acceso a través de nuestra página web. Allí, la SIC actúa como facilitadora entre consumidores y proveedores, **para que lleguen a acuerdos amistosos sobre reclamaciones derivadas de su relación de consumo** (garantías de artículos, promociones y ofertas, publicidad engañosa, ventas a distancia, incumplimientos de entregas de productos, servicios de telecomunicaciones, suplantación de identidad y reportes en centrales de riesgos).

Canal de atención en línea



Disponible las 24 horas



Fácil acceso en www.sic.gov.co



El principal objetivo de este canal es lograr una solución rápida y eficaz, para que los consumidores no tengan la necesidad de acudir a otro tipo de trámites que puedan ser más complejos y con un tiempo de respuesta mucho mayor. SICFacilita es una excelente alternativa para solucionar inconformidades en todos los sectores del mercado y lo mejor es que solo se necesita ingresar a nuestra página web y hacer clic en el enlace de SICFacilita para buscar una interacción amistosa con la empresa donde hayan adquirido su producto o servicio.



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



COMO PRESENTAR UN RECLAMO EN LA PLATAFORMA SICFACILITA

en 4 pasos

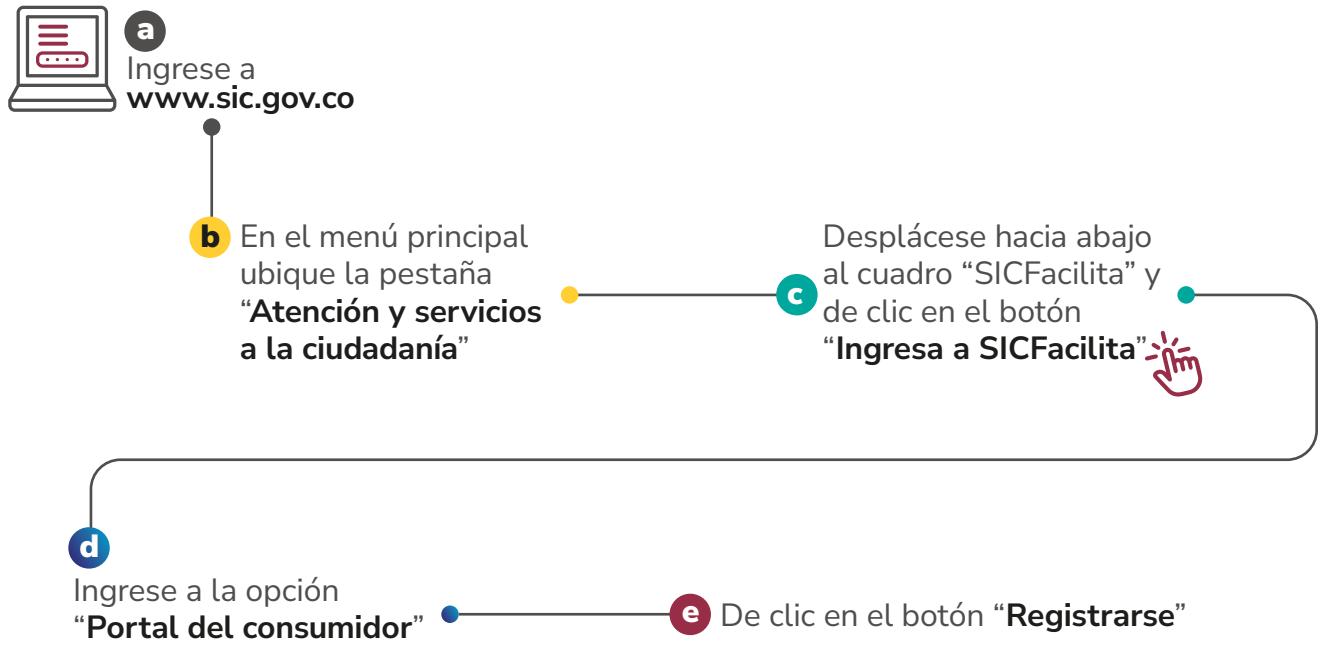
- 1 Inscripción
- 2 Requisitos
- 3 Radicar
- 4 Después de radicar

PASO **01** | **Inscripción** en la plataforma SICFacilita



PASO 1: Inscripción en la plataforma SICFacilita

Para presentar un reclamo en la plataforma SICFacilita, el consumidor debe realizar su inscripción en la siguiente ruta:



De igual manera, el consumidor podrá ingresar directamente por el siguiente enlace:

<https://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/pages/general/consumidor.xhtml?faces-redirect=true>



A continuación el consumidor debe diligenciar los datos solicitados:



- Leer y aceptar los términos y condiciones
- Introducir todos sus datos incluyendo su correo electrónico
- Introducir información de caracterización
- Abrir el correo electrónico registrado donde recibirá un enlace al cual debe dar clic para activar su inscripción (importante revisar en correos no deseados o spam)
- Revisar de nuevo su correo electrónico, ya que, allí recibirá su usuario y contraseña de acceso



PASO 02

Requisitos

para tener en cuenta
antes de radicar un
reclamo en SICFacilita



PASO 2: Requisitos para tener en cuenta antes de radicar un reclamo en SICFacilita

VERIFICAR EL PROVEEDOR

Antes de radicar su reclamo, es importante que verifique que la empresa contra la cual desea reclamar se encuentre vinculada a SICFacilita; si el consumidor no sabe si la empresa con la que presenta su inconformidad se encuentra vinculada, debe hacer lo siguiente:

**a**

Ingresar a la plataforma SICFacilita, como se indica en el paso 1.

b

Buscar el texto **“Para ver un listado completo de los proveedores registrados en SICFacilita de clic aquí”**

**c**

Buscar en la lista que se abre, si la empresa o proveedor se encuentra vinculada en SICFacilita.

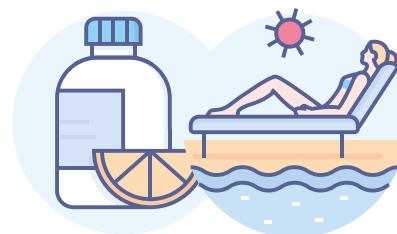


Se debe tener en cuenta que, SICFacilita recibe reclamos relacionados con garantías de productos y servicios, protección de datos personales por reportes en centrales de riesgos y servicios de telecomunicaciones.

Dependiendo del motivo de reclamo, debe cumplir con los siguientes requisitos:

» **Garantías de bienes o servicios:**

El interesado debe reclamarle al proveedor o empresa contra la cual desea presentar el reclamo; es decir, enviarle vía correo electrónico, correo certificado o de manera personal una carta o documento y contar con prueba del envío (esto no es para todas las empresas, el consumidor podrá verificar cuales al momento de presentar su reclamo en SICFacilita).



» **Protección de Datos Personales (por reporte a centrales de riesgo):**

De forma obligatoria, el consumidor debe reclamarle al proveedor o empresa que lo tenga reportado en una central de riesgo. Después de haber presentado el reclamo, es necesario esperar 15 días hábiles (no se cuentan sábados, domingos ni festivos) para que el proveedor o empresa le dé una respuesta. En caso de que la respuesta no sea a su favor o si pasados los 15 días hábiles no le contestaron, ya puede presentar su reclamo (si el reporte es por suplantación de identidad, el consumidor también debe presentar una denuncia ante la Fiscalía General de la Nación y adjuntarla a su reclamo en SICFacilita).



» Servicios de Telecomunicaciones:



De forma obligatoria debe presentar un derecho de petición al operador de telecomunicaciones y contar con el número de radicado CUN (el cual el operador de telecomunicaciones suministra al momento de presentar el derecho de petición) es necesario esperar 15 días hábiles (no se cuentan sábados, domingos ni festivos) para que el operador de respuesta, si la respuesta es negativa el consumidor podrá presentar su reclamo en SICFacilita.

Es de suma importancia no olvidar que **este mecanismo de facilitación NO SUSPENDE los términos de la actuación administrativa que el usuario inició ante el operador**, por lo que, si no está de acuerdo con la respuesta emitida por el operador a su derecho de petición, puede presentar el recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante el operador de telecomunicaciones, dentro de los 10 días hábiles siguientes a su notificación. El operador cuenta con 15 días hábiles para contestar el recurso de reposición.

En el evento de que el consumidor llegue a un acuerdo por medio de SIC FACILITA con el operador, el caso quedará solucionado y cerrado. De lo contrario, si no hay un acuerdo, y el usuario presentó los recursos, debe esperar el término señalado. Si la respuesta es desfavorable, el operador deberá remitir el expediente para que la SIC resuelva el recurso de apelación.



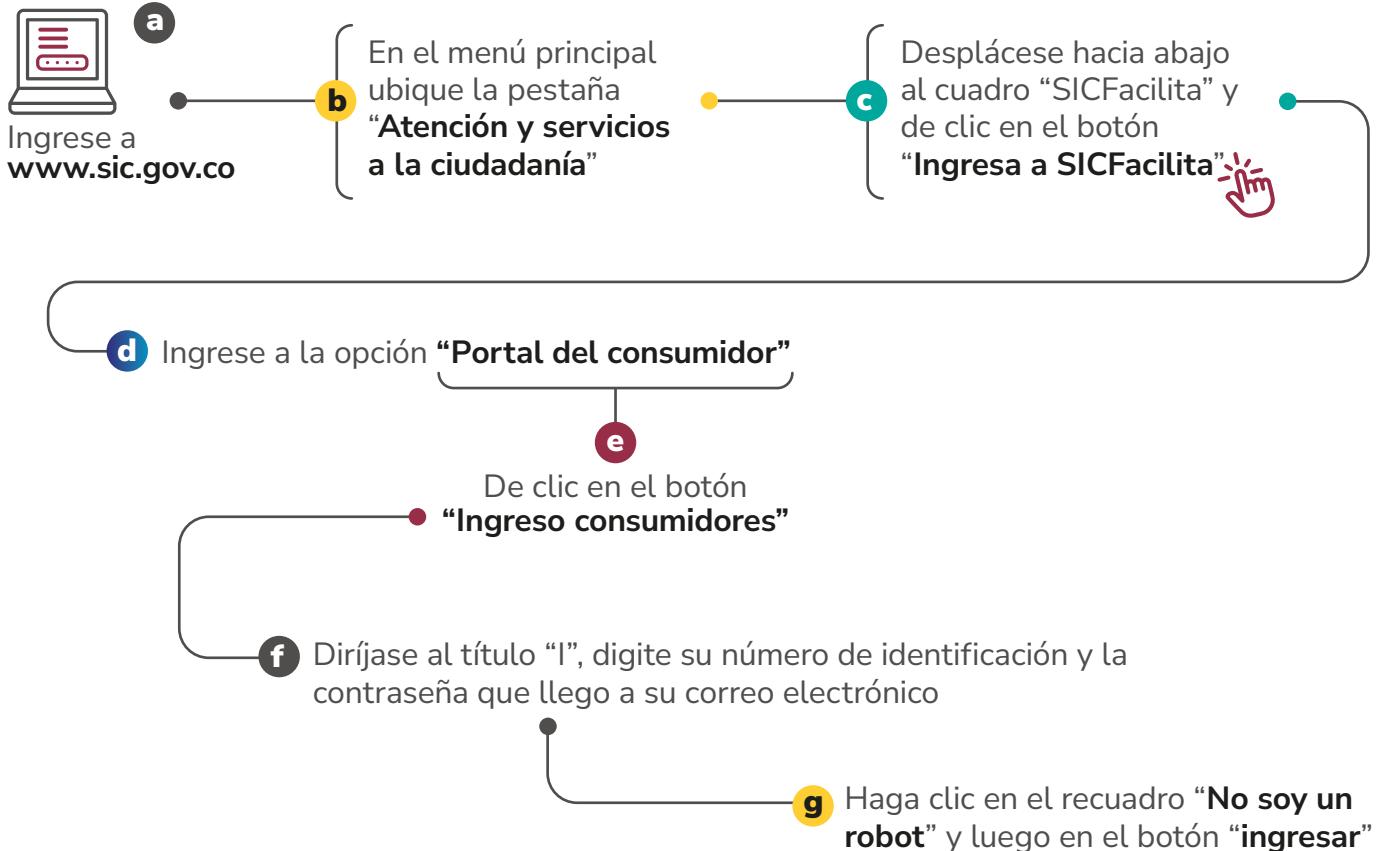
PASO
03

Radical
un reclamo en
SICFacilita



PASO 3: Radicar un reclamo en SICFacilita

Para radicar un reclamo en SICFacilita, el consumidor debe ingresar a la plataforma, de la siguiente manera:



De igual manera, el usuario podrá ingresar directamente por el siguiente enlace:

<https://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/pages/general/consumidor.xhtml?faces-redirect=true>



Luego de entrar a la plataforma puede radicar su reclamo así:



Diríjase al menú debajo del título “SICFacilita” y párese sobre la pestaña “**Reclamos**” allí elija la opción “**Radicar reclamo**”

a

b



Aparecerá un pequeño formulario con el título “**Información proveedor**” para ingresar el nombre del proveedor en la casilla que dice “Escriba el nombre del proveedor contra el que desea presentar su reclamo”.

c

Si el proveedor está vinculado a SICFacilita, aparecerá su nombre en una lista desplegable y el consumidor **deberá dar clic para seleccionarlo.**

d

Luego aparecerá una ventana donde podrá elegir si su reclamo es por garantía de bienes y servicios, protección de datos o servicios de telecomunicaciones

e

Realizados los pasos anteriores, deberá **diligenciar los demás espacios** del formulario de radicación y una vez finalizado da clic en el botón “**enviar**”

f

Finalmente, aparecerá una ventana con los datos de radicación y un botón denominado “**Anexar documento**” donde podrá adjuntar todos los documentos que soporten su reclamo.



Nota: es importante que el interesado tenga todos los documentos de soporte listos para poderlos adjuntar, ya que solo cuenta con 1 minuto para hacerlo.

PASO
04 | **¿Qué pasa después**
de radicar el reclamo
en SICFacilita?



PASO 4: ¿Qué pasa **después de radicar** el reclamo en SICFacilita?

Luego de radicado el reclamo, este será notificado al proveedor quien tiene 6 días hábiles (no se cuentan sábados, domingos ni festivos) para revisarlo y realizar alguna de las siguientes gestiones:

» **Aceptar la pretensión:**

Significa que el proveedor revisó el caso del consumidor y aceptó lo que está solicitando. En este caso, el consumidor recibirá un correo electrónico donde podrá conocer el compromiso del proveedor para cumplir con su solicitud o revisarlo a través de la opción **“ver anexos”** al ingresar a SICFacilita.



» **Hacer una contrapropuesta:**



Significa que el proveedor no acepta lo que el consumidor está solicitando, pero propone otra alternativa para dar una solución. De ser así, **el consumidor recibirá un correo electrónico donde podrá conocer cuál es la propuesta del proveedor.**

El consumidor puede decidir si acepta o rechaza la contrapropuesta del proveedor, para eso:



Ingresar a la plataforma SICFacilita, como se indica en el paso 1.



Dirigirse a la pestaña **“Reclamos”**



luego dar clic en el botón **“Mis reclamos”** y al título **“seleccione”**

● para dar clic en la opción “**Responder contrapropuesta**”

● allí, podrá elegir entre las opciones:

- **Aceptar Contrapropuesta**
- **Rechazar Contrapropuesta**

Nota: luego de que el proveedor realice la contrapropuesta, el consumidor solo tendrá 24 horas hábiles (no se cuentan sábados, domingos ni festivos) para aceptarla o rechazarla; pasado este tiempo, si el consumidor no realiza esta acción, se agendará un chat de mediación.

» **Solicitar un chat de mediación:**

Significa que se agendará una cita virtual para que el consumidor y el proveedor puedan dialogar por el transcurso de una hora y traten de llegar a un acuerdo sobre la solicitud del consumidor. En el chat también participará un abogado de la SIC quien estará acompañando el proceso de diálogo.



Si dichos actores logran llegar a un acuerdo en el chat de mediación, el abogado de la SIC generará un documento donde se registran los compromisos acordados; por el contrario, si no hay un acuerdo, realizará un documento donde se indica que después del proceso de diálogo, no hubo un acuerdo entre proveedor y consumidor.

Importante: Durante todo el proceso en SICFacilita el consumidor debe estar atento a su correo electrónico, ya que allí se informará cualquier novedad relacionada con el reclamo; también puede ingresar con su usuario y contraseña a la plataforma SICFacilita para conocer de cualquier cambio de estado en su reclamación.