



ICETEX ingresa a SICFACILITA, plataforma virtual de la Superindustria que ayuda a solucionar quejas de consumidores

- *Entre 2013 y 2019 la Superindustria ha atendido 2.761 denuncias y 283 demandas de los usuarios del ICETEX.*
- *Una vez el reclamo se realice, el ICETEX tendrá siete días hábiles para aceptar la pretensión, hacer una contrapropuesta o la plataforma agendará un chat de mediación.*
- *La Superindustria ha logrado atender a través de SICFACILITA más de 56.000 quejas entre 2015 y 2019, con una efectividad superior al 60%.*

Bogotá D.C., 16 de octubre de 2019. La Superintendencia de Industria y Comercio, como autoridad nacional de protección de los consumidores, dio la bienvenida al ICETEX como nuevo proveedor inscrito en la plataforma SICFACILITA.

Esto significa que a partir de ahora los clientes de la entidad estatal de fomento a la educación superior podrán presentar sus reclamaciones a través del servicio de mediación virtual que ofrece la Superindustria en la página web <http://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/>

La Superintendencia recordó que esta herramienta de resolución de conflictos permite que consumidores y proveedores diriman sus diferencias a través del mecanismo de la conciliación.

De esta forma, los usuarios del ICETEX que tengan alguna controversia o insatisfacción con la respuesta que esta entidad les haya dado en primera instancia, podrán acudir a la plataforma y, tras aceptar los términos y condiciones allí estipulados, realizar el registro como usuario e interponer la reclamación.

Una vez se efectúe la reclamación, el ICETEX conocerá el caso y en un periodo promedio de siete días hábiles, podrá aceptar la pretensión, hacer una contrapropuesta o la plataforma agendará un chat de mediación.

A través de SICFACILITA los usuarios del ICETEX pueden interponer desde ya sus reclamaciones en los siguientes casos:

1. Ajustes de intereses, devoluciones
2. Incremento en las deudas
3. Reportes de cobro erróneos
4. Incremento en el número de cuotas del crédito
5. Error en la liquidación del crédito
6. Condiciones del crédito

7. Requisitos para la aplicación del crédito
8. Demoras en el desembolso del crédito
9. Paz y salvo y/o estados de cuenta

Así mismo, la plataforma tiene un mecanismo de selección a través del cual se puede elegir la pretensión asociada a la reclamación, la cual puede ser: ajustes del crédito y/o intereses, devolución de dinero, devolución de garantías y terminación del contrato.

De acuerdo con las cifras aportadas por delegatura de Protección al Consumidor, entre 2013 y 2019 se recibieron 2.761 denuncias de usuarios del ICETEX, por temas relacionados con la calidad en la prestación del servicio, la falta de oportunidad e insuficiencia de la información, e inobservancia a las órdenes impartidas. Mientras que en la delegatura de Asuntos Jurisdiccionales se han recibido, en el mismo período de tiempo, 283 demandas en las que los consumidores se quejan por información o publicidad engañosa, garantía y protección contractual.

Por otra parte, la plataforma SICFACILITA ha atendidos alrededor de 56.000 reclamaciones ante un centenar de proveedores entre 2015 y 2019, con una efectividad mayor al 60%.

Es así como la Superintendencia de Industria y Comercio quiere ampliar su cobertura con entidades y organizaciones de todos los sectores para beneficiar a más colombianos.

Si requiere mayor información, puede comunicarse a través de la línea de atención al ciudadano

(1) 5920400 o al chat en línea en el portal www.sic.gov.co