

Proyecto: Sistema Código Único Numérico - CUN

Manual de Usuario

Versión <3.0>

HISTÓRICO DE REVISIONES.

Fecha	Versión	Descripción	Autores
28-05-2017	1.0	Inicio del documento	Jaime Cruz
08-09-2017	2.0	Actualización del documento	Katherine Suárez Ardila
30-08-2019	2.1	Actualización manual de Usuario	Gladys Sánchez Novoa
29-07-2020	2.2	Actualización manual de Usuario	Jorge G. Torres
24-09-2021	2.3	Actualización plantilla del manual. Actualización de opciones de tipo de trámite para el registro de apelaciones	Francisco Hernández
12-11-2021	3.0	Actualización manual de Usuario	Francisco Hernández

CONTENIDO

1.	DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO.....	6
1.1	Propósito.....	6
1.2	Generalidades.....	6
1.3	Referencias	6
2.	INTRODUCCIÓN.....	6
2.1	A Quién va dirigido el manual.....	6
2.2	Organización del Manual.....	7
3.	OBJETIVOS DEL SISTEMA.....	7
4.	ANTECEDENTES	7
5.	GENERALIDADES DEL SISTEMA	8
5.1	Descripción del Sistema	9
5.2	Entorno del Sistema.....	9
5.3	Área de Trabajo	9
5.4	Barra de Herramientas	10
5.5	Menús.....	10
5.6	Atajos de Teclado.....	10
5.7	Ayudas de Sistema	10
6.	ACCESO AL SISTEMA.....	10
6.1	Ingreso al Sistema.....	11
6.1.1	Consulta interactiva del CUN.....	11
6.1.2	Formulario Web para radicación de apelaciones:	15
6.1.3	Servicio Web para radicación de apelaciones	17
6.2	Salida del Sistema.....	17
7.	DESCRIPCIÓN DE ROLES	17
8.	USO DEL SISTEMA.....	18

8.1	Diagrama de Funcionamiento	18
8.1.1	Formulario Web y Servicio Web para radicación de apelaciones	18
8.1.2	Consulta interactiva de CUN	18
8.2	Descripción de Módulos	19
8.2.1	Solicitud de Asignación de CUN	19
8.2.2	Respuesta a requerimiento	26
8.2.3	Asignación de contraseña	29
8.2.4	Acceso de Usuarios Registrados	30
8.2.5	Pantalla de inicio (Home)	31
8.2.6	Reporte de Apelación	32
8.2.7	Módulo Configuración	48
8.2.8	Reportes.....	51
8.2.9	Servicio Web para radicación de apelaciones	52
8.2.10	Consulta de Datos Abiertos	52
9.	MANEJO DE ERRORES.....	55
9.1	Tabla de Errores	55
9.1.1	Contingencia y Soporte	56
10.	GLOSARIO DE TÉRMINOS	57
11.	ANEXOS	57

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Área de trabajo.....	9
Ilustración 2 Acceso a la consulta interactiva	11
Ilustración 3 Formulario de seguimiento a la queja o apelación.	11
Ilustración 4 Formulario para consulta de apelaciones.	12
Ilustración 5 Resultados de consulta.....	13
Ilustración 6 Detalle de la apelación.	13
Ilustración 7 Descarga de PDF.....	14
Ilustración 8 Consulta de Peticiones, quejas, recursos o solicitudes de indemnización.....	14
Ilustración 9 Resultado consulta de PQR.	15
Ilustración 10 Formulario de autenticación.	16
Ilustración 11 Pantalla de inicio.	16
Ilustración 12 Diagrama del formulario Web y Servicio Web para radicación de apelaciones.	18
Ilustración 13 Diagrama de la consulta interactiva de CUN.....	18
Ilustración 14 Pantalla acceso de usuarios registrados.	19
Ilustración 15 Botón Solicitar CUN.....	20
Ilustración 16 Vista Solicitud de Identificador del Operador.....	20
Ilustración 17 Sección Datos del Operador.....	21
Ilustración 18 Sección Datos del Representante Legal	22
Ilustración 19 Sección Carga de documentos	22
Ilustración 20 Sección Seguridad	23
Ilustración 21 Botón Solicitar	23
Ilustración 22 Mensaje confirmación solicitud CUN.....	24
Ilustración 23 Número de radicado de la solicitud.	24
Ilustración 24 Memorando de solicitud.	25
Ilustración 24 Correo solicitud requerimiento.....	26
Ilustración 24 Ingreso a respuesta del requerimiento.....	26
Ilustración 24 Botón Solicitud de requerimientos.	27
Ilustración 24 Formulario de respuesta al requerimiento.	27
Ilustración 24 Mensaje confirmación Respuesta requerimiento.....	28
Ilustración 24 Confirmación envío Respuesta requerimiento.	28
Ilustración 25 Formulario para recuperación de contraseña.....	29
Ilustración 26 Formulario para recuperación de contraseña, ingreso de IO.	30
Ilustración 27 Formulario para recuperación de contraseña, mensaje de confirmación.....	30
Ilustración 28 Pantalla acceso de usuarios registrados.	31
Ilustración 29 Menú reporte de apelaciones.	32
Ilustración 30 Formulario reporte de apelaciones, datos del operador.	33

Ilustración 31	Formulario reporte de apelaciones, datos del ciudadano.	34
Ilustración 32	Formulario reporte de apelaciones, ciudadano no registrado.	35
Ilustración 33	Condiciones para adjuntar archivos en el formulario reporte de apelaciones.	36
Ilustración 34	Formulario reporte de apelaciones, descripción de la queja.	37
Ilustración 35	Formulario reporte de apelaciones, proceso realizado con éxito.	38
Ilustración 36	Menú complementos de información.	38
Ilustración 37	Pantalla complementos de información.	39
Ilustración 38	Diligenciamiento formulario complementos de información.	39
Ilustración 39	Mensaje de confirmación envío de complementos de información.	40
Ilustración 40	Mensaje de éxito en envío de complementos de información.	40
Ilustración 41	Radicación del complemento de la información de la apelación.	41
Ilustración 42	Menú envío de pruebas.	41
Ilustración 43	Registro de CUN en formulario de envío de pruebas.	42
Ilustración 44	Formulario de envío de pruebas.	43
Ilustración 45	Mensaje de confirmación envío de pruebas.	43
Ilustración 46	Mensaje de éxito envío de pruebas.	44
Ilustración 47	Radicación del envío de pruebas.	44
Ilustración 48	Menú acreditaciones de cumplimiento.	45
Ilustración 49	Buscar CUN en una acreditación de cumplimiento.	45
Ilustración 50	Formulación acreditación de cumplimiento.	46
Ilustración 51	Cargue de archivos en una acreditación de cumplimiento.	47
Ilustración 52	Mensaje de confirmación de envío acreditación de cumplimiento.	47
Ilustración 53	Mensaje de éxito de envío acreditación de cumplimiento.	48
Ilustración 54	Menú actualizar datos.	48
Ilustración 55	Formulario datos del operador.	49
Ilustración 56	Formulario datos del operador, sección representante legal.	50
Ilustración 57	Formulario datos del operador, datos de sesión.	50
Ilustración 58	Menú reportes, consulta de apelaciones.	51
Ilustración 59	Consulta de apelaciones asociadas al operador.	51
Ilustración 60	Ingreso a consulta de datos abiertos.	52
Ilustración 61	Vista transferencia y acceso a la información pública - Datos abiertos.	53
Ilustración 62	Datos abiertos de base de datos CUN.	53
Ilustración 63	Descargar listado de datos abiertos del CUN.	54

1. DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

1.1 Propósito

El presente documento pretende describir las funcionalidades implementadas para la gestión del Código Único Numérico de forma interactiva entre la Superintendencia de Industria y Comercio y los Operadores/Proveedores de servicios de comunicaciones, postales y televisión.

1.2 Generalidades

La solución de CUN está desarrollada para operar en ambiente Web. Posee una interfaz pública para consulta del estado de una PQRS y una interfaz de solicitud de asignación de IO y acceso exclusivo para Operadores Postales y Proveedores de Telecomunicaciones.

1.3 Referencias

Anexo técnico 1.5, circular única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

2. INTRODUCCIÓN

Este manual presenta las funcionalidades implementadas para la solución del “Sistema de Apelaciones PQR / CUN–SIC”, mostrando las formas de acceso y uso de las diversas opciones ofrecidas.

2.1 A Quién va dirigido el manual

Este manual va dirigido a Operadores Postales, Proveedores de Telecomunicaciones y Proveedores de Servicio de Televisión, los cuales son objeto de vigilancia de la Superintendencia de Industria y Comercio, en el cumplimiento de las resoluciones CRC 3066 y 3038 de 2011.

2.2 Organización del Manual

Este manual presentará las funcionalidades en el siguiente orden:

- Ingreso al sistema
- Formulario Web para radicación de expedientes de apelaciones
- Servicio Web para radicación de expedientes de apelaciones
- Consulta interactiva de CUN
- Solicitud de Asignación de CUN
- Asignación de contraseña
- Acceso a usuario registrados
- Reporte de Apelación
- Módulo Configuración

3. OBJETIVOS DEL SISTEMA

El sistema de gestión de PQRS CUN tiene como objetivo eliminar el uso de papel en la radicación de expedientes de apelación por parte de operadores/proveedores ante la SIC; y permitir a los ciudadanos consultar el estado actual de su trámite en la SIC y en cada Operador/Proveedor.

4. ANTECEDENTES

En el año 2011 la CRC emitió las resoluciones 3066 y 3038 por medio del cual se establece el régimen de protección de usuarios de servicios de comunicaciones y postales.

Durante los años 2012 y 2013 se implementó un sistema por parte de la SIC, para dar cumplimiento a las resoluciones de la CRC.

Mediante este sistema se asignó a cada Operador/Proveedor: un código base para asignación del Código Único Numérico y un usuario para identificar al mismo.

A partir del 1 de Mayo de 2013, la SIC en cumplimiento a lo establecido por la CRC inicia la vigilancia del cumplimiento de asignación del CUN por parte de Operadores/Proveedores. El sistema del CUN entra en operación el mismo día.

Durante los años 2014, 2015 y 2016 se desarrollaron varias actividades piloto con Operadores y Proveedores de las cuales se identificaron mejoras y dificultades al momento de utilizar el servicio web de radicación de apelaciones.

Durante los mismos años, la Oficina de Tecnología e Informática de la SIC ha tenido cambios en cuanto a infraestructura, servicios (incluida la plataforma de correo electrónico), políticas y lineamientos para uso y desarrollo de software, que deben ser implementadas en todos los sistemas de información de la entidad.

5. GENERALIDADES DEL SISTEMA

El formulario de Solicitud de Asignación de CUN, es una herramienta desarrollada para los Operadores Postales, Televisión y Comunicaciones que les permite realizar la solicitud de asignación de CUN a través de un formulario web, permitiendo simplificar el proceso de solicitud y así poder brindar a los operadores una respuesta en un menor tiempo.

El formulario de reporte de apelaciones CUN es una herramienta desarrollada para los Operadores Postales, Proveedores de servicios de Telecomunicaciones y de Televisión que permite reportar a través de un formulario web los CUN (Código Único Numérico) que han procedido a través de recurso de apelación ser resuelto por la SIC, permitiendo simplificar el proceso de radicación en físico, reduciendo el tiempo y el uso de papel destinado para tal fin. Siguiendo la línea del Formulario Web, se desarrolla el Servicio Web, que permite realizar la radicación de apelaciones de forma masiva, con un sistema de seguridad más robusto que el usado en el Formulario Web y con la implementación de herramientas tecnológicas que permiten la transferencia de grandes volúmenes de información que son limitados en el Formulario Web.

La consulta interactiva es una herramienta orientada al ciudadano, para permitir consultar el estado de una PQRS en la SIC o en el Operador/Proveedor. Esta es una consulta pública y está disponible en el Portal Web de la SIC.

5.1 Descripción del Sistema

El formulario de reporte de apelaciones CUN está integrado por dos módulos principales; el primero correspondiente al formulario recuperar contraseña y el segundo al Acceso de Usuarios Registrados, el cual a su vez se divide en dos módulos. El primero es el reporte de expedientes de apelaciones y el segundo es el módulo de Configuración. El módulo de reporte de expedientes de apelaciones permite diligenciar la información del CUN que procede a recurso de apelación. El módulo de configuración permite realizar la actualización de los datos del operador/Proveedor como dirección, correo electrónico, teléfono y contraseña.

5.2 Entorno del Sistema

El entorno principal del sistema se describe a continuación, consta de un menú principal que permiten al usuario acceder a cada uno de los módulos y funcionalidades del sistema.

5.3 Área de Trabajo

El área de trabajo aprovecha el máximo del ancho de pantalla y es adaptable a los diferentes tamaños de dispositivos. En esta se muestran el Home conformado por los módulos de [Panel de usuarios](#), [Configuración](#), [Reporte de Expedientes de apelaciones](#), y [Reportes](#).

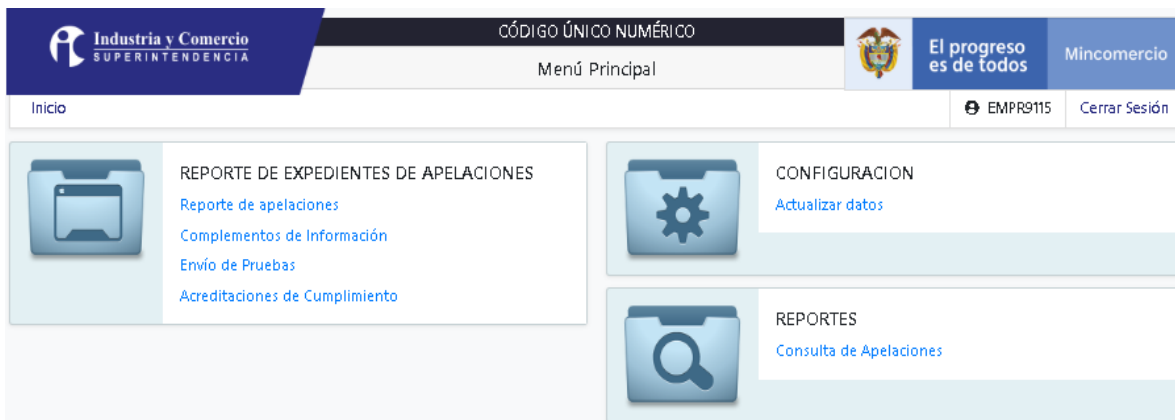


Ilustración 1 Área de trabajo

5.4 Barra de Herramientas

No aplica para este sistema.

5.5 Menús

En el menú principal de la solución se encuentra al lado izquierdo de la pantalla superior la opción Inicio, la cual siempre nos llevara al menú principal cuando estemos dentro de otras opciones en el sistema.

5.6 Atajos de Teclado

No aplica para este sistema.

5.7 Ayudas de Sistema

Contacto CUN

En la parte inferior de la pantalla del sistema se encuentran los datos de contacto con la Superintendencia de Industria y Comercio: email y número telefónico en caso de requerir algún soporte o ayuda.

6. ACCESO AL SISTEMA

El acceso al formulario de reporte de apelaciones CUN, se realiza desde internet (<https://serviciolinea.sic.gov.co/cun/index.xhtml>), y es validado por las credenciales de usuario y contraseña.

El acceso al servicio web para reporte de apelaciones, se realizará a través de una herramienta construida por los Operadores/Proveedores, la cual consume el servicio a través de un protocolo seguro (https). La URL del servicio es: https://wscun.sic.gov.co/consultaCUNSIC_1.0.0/WSConsultaSIC/WSConsultaSIC?wsdl.

6.1 Ingreso al Sistema

6.1.1 Consulta interactiva del CUN

El acceso a la consulta interactiva se realiza desde el portal Web de la SIC: www.sic.gov.co en la parte superior derecha de la pantalla seleccionar “Tramites y servicios”, y dentro de este la opción “[Consulte su PQR en el CUN](#)”.

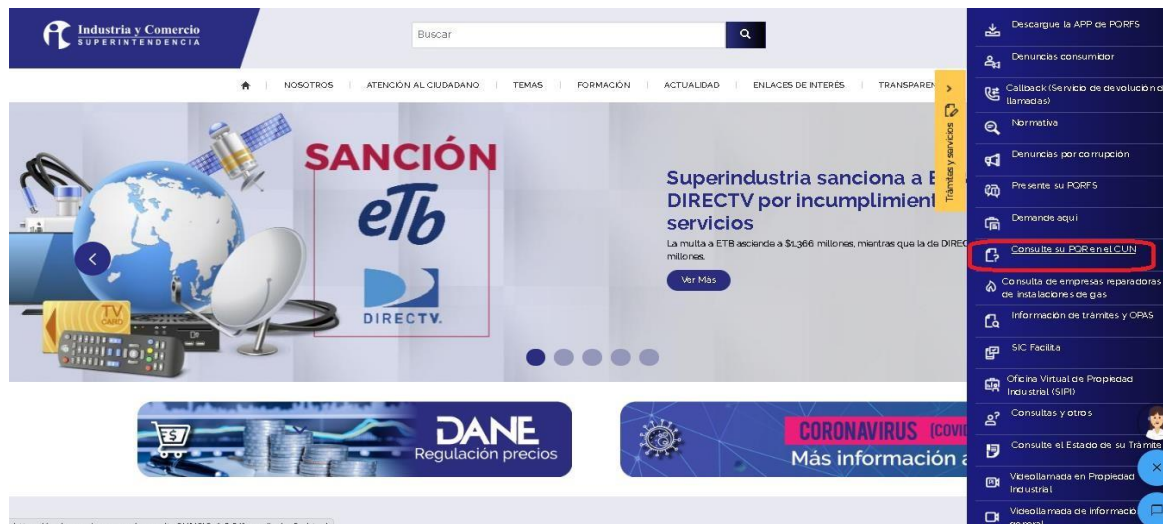


Ilustración 2 Acceso a la consulta interactiva

Como resultado el sistema mostrará el siguiente formulario, para hacerle seguimiento a la queja o apelación.


The image shows a screenshot of the CUN tracking form on the SIC website. The form is titled 'Consulta de peticiones, quejas, recursos y solicitudes de indemnización con código único numérico'. It includes a search bar for the CUN code and a section for 'Apelaciones' (Appeals). The form is designed for users to track the status of their petitions, complaints, or requests for compensation.

Ilustración 3 Formulario de seguimiento a la queja o apelación.

A continuación se describen los formularios de consulta de CUN, disponibles para los ciudadanos.

6.1.1.1 Consulta de apelaciones ante la SIC

Esta funcionalidad permite a los ciudadanos consultar las Apelaciones radicadas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por parte de los Operadores de Telecomunicaciones, Televisión y/o Servicios Postales vigilados, ante la reclamación de un cliente. Al ingresar a la página Web de la Superintendencia de Industria y Comercio se presentará la siguiente pantalla para realizar la consulta:

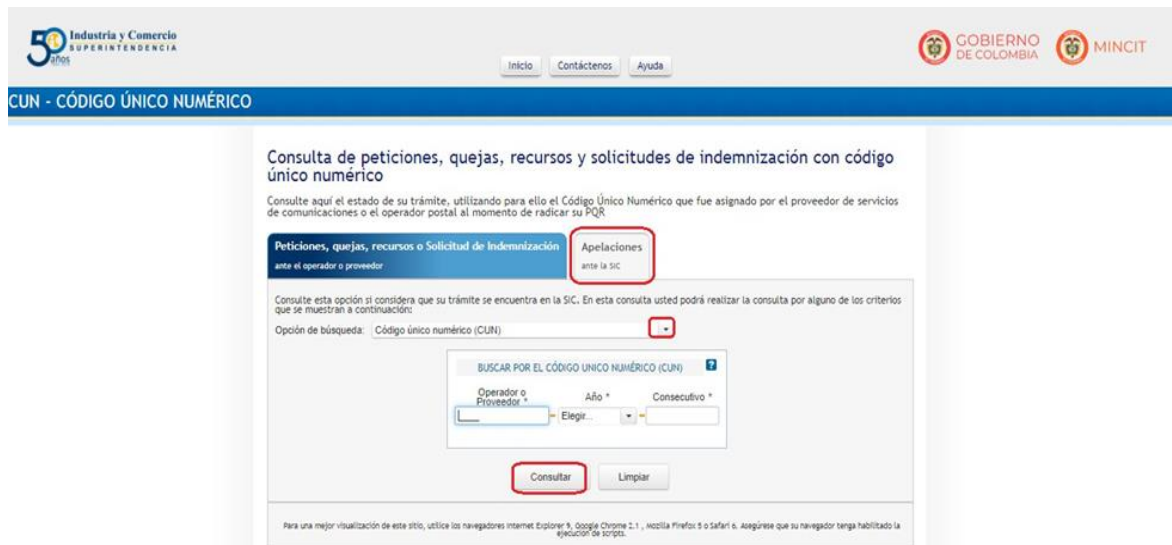


Ilustración 4 Formulario para consulta de apelaciones.

Allí se presentan tres (3) formas de llevar a cabo la consulta, las cuales son:

- Consulta de apelaciones por medio del filtro: “Código Único Numérico (CUN)”
- Consulta de apelaciones por medio de los filtros “Nombre del Operador” y “Tipo y Número de Identificación del Ciudadano”
- Consulta de apelaciones por medio de los filtros “Año de Radicación” y “Número de Radicación”.

Como resultado de la consulta se muestra la imagen siguiente:



Consulta de peticiones, quejas, recursos y solicitudes de indemnización con código único numérico

Consulte aquí el estado de su trámite, utilizando para ello el Código Único Numérico que fue asignado por el proveedor de servicios de comunicaciones o el operador postal al momento de radicar su PQR

Peticiones, quejas, recursos o Solicitud de Indemnización ante el operador o proveedor

Apelaciones ante la SIC

Resultados Descargar PDF

1 ID operador /proveedor: 4488
Año: 13
Consecutivo: 000066270

Para imprimir descargue este contenido en PDF Nueva consulta

Nombre: OMAR ROBERTO QUINCHE GARCIA
Cédula de Ciudadanía: 4578484

Fecha de consulta: 30/08/2019 14:42:54
A continuación se presenta el resultado de su consulta. Este resultado fue obtenido de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Nombre del operador/proveedor	CUN	Fecha asignación	Número de radicación	Estado del trámite	Tipo de queja	Detalles
COMUNICACION SERVICIOS A DOMICILIO S.A.	4488-13-000066270	30/04/2013 17:24:49	13-100002	Resuelto	OTROS	Ver detalle

Ilustración 5 Resultados de consulta.

Una vez el ciudadano haya realizado la consulta de apelaciones puede solicitar un mayor detalle de dicho trámite, para esto, se presenta en la salida de la consulta la opción **Ver Detalle**, con la cual, el ciudadano solicita al sistema más información acerca de la apelación. (Consulta en el sistema de trámites de la SIC):



Lunes 22 de Octubre de 2012

Datos del Trámite (FINALIZADO)

Radicación: Año: 2012 Número: 0215 Cas: Cons Rad: Sano Even: E

Tipo Trámite: REP. TELEFONIA FIAA

Tipo Evento: INT. RECURSO APELACION

Tipo Actuación: 411. REPRESENTACION

Dependencia Origen: 3034. EQUIPO DE TELECOMUNICACIONES

Dependencia Destino: 3034. EQUIPO DE TELECOMUNICACIONES

Solicitante/Destinatario: LINA JHOANA AYALA ANDRADA Tipo: Contenda

Identificación: CC - CEDULA DE CIUDADANIA Número: 6266 de 2008

Dirección: Ley Colombiana de Imposición de Cesos No. 1286 de 2008

Tipo de Radicación: REP. TELEFONIA FIAA Filtro: 11

Fecha de Radicación: Día: 4 Mes: Enero Año: 2012 Entrega: VENTANILLA

Fecha: 15/09/09

Observaciones:

Otros Datos

Año	Número	CUN	Cons Rad	Sec Lev	Trámite	Evento	Actuación	Tipo	Fecha	Solicitante	Asignación	Estado
12	1245	0	0	0	TELEFONIA RECURSO APELACION	PRESENTACION EN FIAA	EN		2012-04-24 15:28:35	LINA JHOANA AYALA ANDRADA		Correspondencia
12	1245	1	0	0	TELEFONIA RECURSO APELACION	DECISION - APELACION TRASLADO	TR		2012-04-26 05:57:11	LUGHA STELLA RODRIGUEZ HERNANDEZ SECRETARIA GENERAL	DECISION RE SOLUCION No. 21564 de Fecha 15/04/2012	
12	1245	2	0	0	TELEFONIA RECURSO APELACION	COMUNICACION BA APELACION ACTO ADMINISTRATIVO	BA		2012-04-26 06:57:11	LINA JHOANA AYALA ANDRADA		
12	1245	3	0	0	TELEFONIA RECURSO APELACION	COMUNICACION DA APELACION ACTO ADMINISTRATIVO	DA		2012-04-26 09:37:11	BARWARD MICHAEL ALAN DUVICAN CARY		
12	1245	4	0	0	TELEFONIA RECURSO APELACION	ACREDITACION EN FIAA	EN		2012-05-28 10:14:29	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P		COMPLIMIENTO

Registro: 1 / 5

Sede Centro: Carrera 33 No. 27 - 00. Pasaje 3, 4, 5 y 10 Horario de Atención al Público: Lunes a Viernes de 8:00 AM a 4:00 PM. Correo Electrónico: 07115920400 Fax: 07115920404 Cal center: 07115920400 Línea gratuita nacional: 018000-919105


Sede Cali: Avenida Carrera 50 No. 25 - 55 Rt. 2 Comutador: 0711586224

Política de privacidad | Política editorial y de actualización | Créditos | Webmaster: info@sic.gov.co

Todos los Derechos Reservados 2008 - 2011. Sigatit B.C.

Ilustración 6 Detalle de la apelación.

Toda consulta de apelaciones que haya generado una respuesta satisfactoria por parte del sistema puede ser exportada a un archivo con formato PDF, esta acción se realiza solicitando dicha generación por el botón “Descargar PDF” ubicado en la parte superior de la respuesta de la consulta:



Consulta de peticiones, quejas, recursos y solicitudes de indemnización con código único numérico

Consulte aquí el estado de su trámite, utilizando para ello el Código Único Numérico que fue asignado por el proveedor de servicios de comunicaciones o el operador postal al momento de radicar su PQR

Peticiones, quejas, recursos o Solicitud de Indemnización ante el operador o proveedor

Apelaciones ante la SIC

Resultados

4	ID operador/proveedor: 4488 Año: 13 Consecutivo: 0000666270	Descargar PDF Para imprimir descargue este contenido en PDF	Nueva consulta
---	---	--	----------------

Ilustración 7 Descarga de PDF.

6.1.1.2 Consulta de PQRS ante el Operador/Proveedor

Esta funcionalidad permite a los ciudadanos consultar las peticiones, quejas o recursos por ellos interpuestas ante los Operadores. Al ingresar al formulario de CUN – CODIGO UNICO NUMERICO, se debe hacer clic sobre la pestaña Consulta de Peticiones, quejas, recursos o solicitudes de indemnización ante el operador o proveedor.



Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA

GOBIERNO DE COLOMBIA MINCIT

Inicio Contáctenos Ayuda

CUN - CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO

Consulta de peticiones, quejas, recursos y solicitudes de indemnización con código único numérico

Consulte aquí el estado de su trámite, utilizando para ello el Código Único Numérico que fue asignado por el proveedor de servicios de comunicaciones o el operador postal al momento de radicar su PQR

Peticiones, quejas, recursos o Solicitud de Indemnización ante el operador o proveedor

Apelaciones ante la SIC

Consulte esta opción si considera que su trámite se encuentra en la SIC. En esta consulta usted podrá realizar la consulta por alguno de los criterios que se muestran a continuación:

Opción de búsqueda: Código único numérico (CUN)

BUSCAR POR EL CÓDIGO UNICO NUMÉRICO (CUN)

Operador o Proveedor * Año * Consecutivo *

Elegir

Consultar Limpiar

Para una mejor visualización de este sitio, utilice los navegadores Internet Explorer 9, Google Chrome 2.1, Mozilla Firefox 3 o Safari 4. Asegúrese que su navegador tenga habilitada la ejecución de scripts.

Ilustración 8 Consulta de Peticiones, quejas, recursos o solicitudes de indemnización.

Allí se presentan dos (2) formas de llevar a cabo la consulta, las cuales son:

- Consulta de PQR's por medio del filtro: "Código Único Numérico (CUN)"
- Consulta de PQR's por medio de los filtros "Nombre, Operador/proveedor, tipo y número identificación del ciudadano".

Como resultado de la consulta se presentará una pantalla similar a la siguiente imagen:



The screenshot shows the 'CUN - CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO' web application. It features a header with the 'Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA' logo and navigation links for 'Inicio', 'Contáctenos', and 'Ayuda'. The main content area is titled 'Consulta de peticiones, quejas, recursos y solicitudes de indemnización con código único numérico'. Below this, there are tabs for 'Petición, quejas, recursos o Solicitud de Indemnización' and 'Apelaciones'. The 'Resultados' section displays a single entry with the following details:

- ID operador/proveedor: 4488
- Año: 13
- Consecutivo: 0000666270
- Nombre: OMAR ROBERTO QUINCHE GARCIA
- Operador / Proveedor: COMUNICACION CELULAR S A COMCEL S A
- Fecha de consulta: 30/08/2019 14:30:28

A table below the details shows the history of the PQR:

CUN	Fecha asignación CUN	Fecha estimada de respuesta	Estado del trámite	Tipo de queja
4488 - 13 - 0000666270	28/02/2013	19/03/2013	PQR AC RM	ROAMING INTERNACIONAL
4488 - 13 - 0000666270	04/04/2013	24/04/2013	Trasado a la SIC	ROAMING INTERNACIONAL
4488 - 13 - 0000666270	28/02/2013	19/03/2013	Resuelto	ROAMING INTERNACIONAL
4488 - 13 - 0000666270	04/04/2013	24/04/2013	Trasado a la SIC	ROAMING INTERNACIONAL

Ilustración 9 Resultado consulta de PQR.

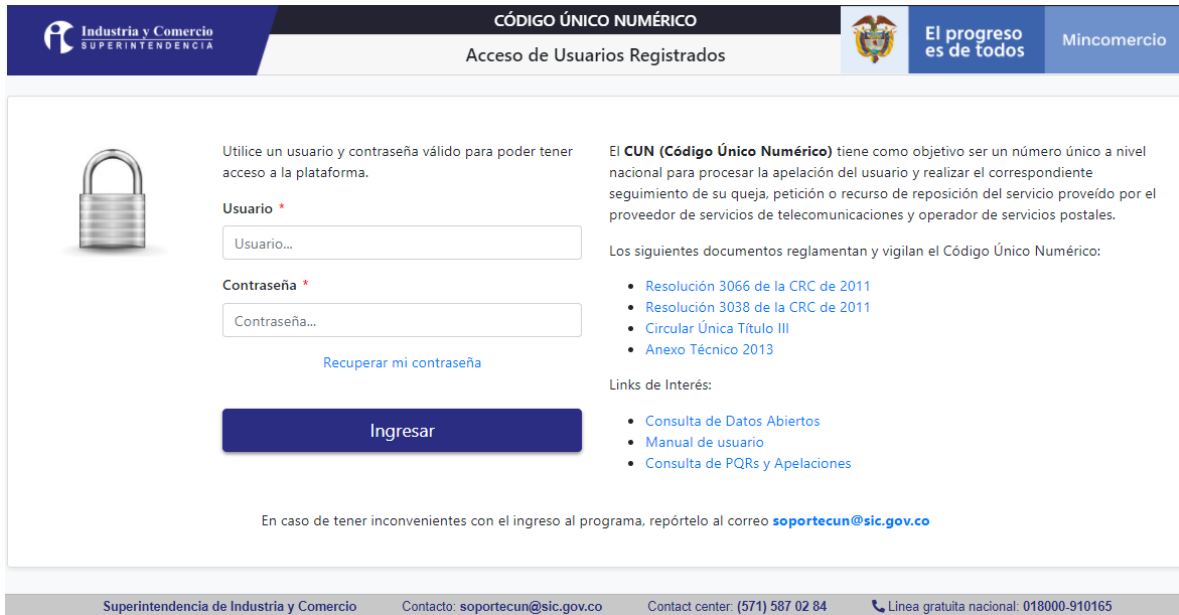
La funcionalidad de descargar el PDF aplica de la misma manera que en la consulta de apelaciones.

6.1.2 Formulario Web para radicación de apelaciones:

Para ingresar a la aplicación se deben seguir los siguientes pasos:

El acceso al formulario web para la radicación de apelaciones se realiza desde el link <https://serviciolinea.sic.gov.co/cun/> o desde el portal Web de la SIC: www.sic.gov.co en la parte superior derecha de la pantalla seleccionar "Tramites y servicios", y dentro de este la opción "Radicalar Apelaciones CUN".

El sistema mostrará el formulario de autenticación.



Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA

CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO

Acceso de Usuarios Registrados

El progreso es de todos

Mincomercio

Utilice un usuario y contraseña válido para poder tener acceso a la plataforma.

Usuario *

Usuario...

Contraseña *

Contraseña...

[Recuperar mi contraseña](#)

Ingresar

El **CUN (Código Único Numérico)** tiene como objetivo ser un número único a nivel nacional para procesar la apelación del usuario y realizar el correspondiente seguimiento de su queja, petición o recurso de reposición del servicio proveído por el proveedor de servicios de telecomunicaciones y operador de servicios postales.

Los siguientes documentos reglamentan y vigilan el Código Único Numérico:

- Resolución 3066 de la CRC de 2011
- Resolución 3038 de la CRC de 2011
- Circular Única Título III
- Anexo Técnico 2013

Links de Interés:

- Consulta de Datos Abiertos
- Manual de usuario
- Consulta de PQRs y Apelaciones

En caso de tener inconvenientes con el ingreso al programa, repórtelo al correo soportecun@sic.gov.co

Superintendencia de Industria y Comercio Contacto: soportecun@sic.gov.co Contact center: (571) 587 02 84 Línea gratuita nacional: 018000-910165

Ilustración 10 Formulario de autenticación.

Se debe ingresar con el usuario remitidos con anterioridad por la SIC y la contraseña que se asignó. Como resultado se mostrará la pantalla de inicio.



Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA

CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO

Menú Principal

El progreso es de todos

Mincomercio

Inicio

EMPR9115 Cerrar Sesión

REPORTE DE EXPEDIENTES DE APELACIONES

[Reporte de apelaciones](#)

[Complementos de Información](#)

[Envío de Pruebas](#)

[Acreditaciones de Cumplimiento](#)

CONFIGURACION

[Actualizar datos](#)

REPORTES

[Consulta de Apelaciones](#)

Ilustración 11 Pantalla de inicio.

6.1.3 Servicio Web para radicación de apelaciones

Se debe consumir el Servicio Web <http://webcun.sic.gov.co/RadicarCunApelacionWS/RadicarSolicitudApelacion?wsdl> y utilizar la operación “radicarSolicitudApelacion”.

6.2 Salida del Sistema

Para salir del sistema se debe utilizar la opción que aparece en la parte superior derecha de la pantalla “Cerrar Sesión”. Con esta acción volverá a estar en la pantalla de autenticación.

No aplica para Servicio Web, ni para Consulta Interactiva.

7. DESCRIPCIÓN DE ROLES

<i>Nombre Rol</i>	<i>Descripción Rol</i>
Operador de servicios	Es el rol asignado a los operadores, con este perfil puede acceder a funcionalidades de cargue y consulta de información.
Funcionario operativo	Es un actor que permite solo consulta de información, su uso es responsabilidad de la Superintendencia de Industria y Comercio.
Superfuncionario	Es un actor que permite consulta y edición de información y parámetros pero no puede ver reportes de expedientes de apelaciones, su uso es responsabilidad de la Superintendencia de Industria y Comercio.
Administrador CUN	Es un actor que puede realizar el mantenimiento y configuración al servicio de consulta de información de apelaciones, tiene acceso a todas las funcionalidades, su uso es responsabilidad de la Superintendencia de Industria y Comercio.

8. USO DEL SISTEMA

8.1 Diagrama de Funcionamiento

8.1.1 Formulario Web y Servicio Web para radicación de apelaciones

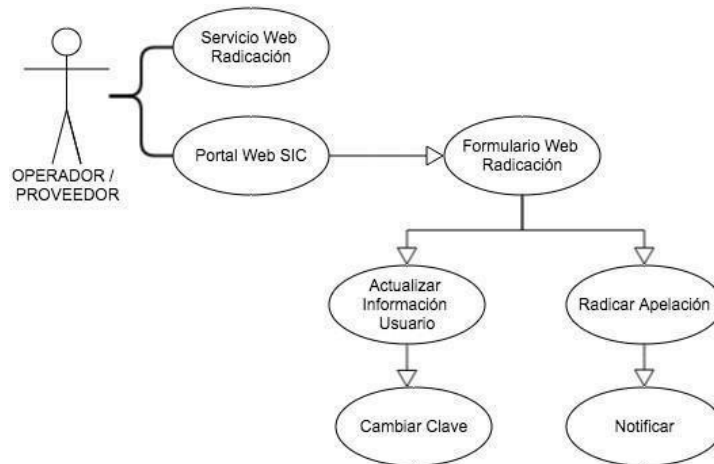


Ilustración 12 Diagrama del formulario Web y Servicio Web para radicación de apelaciones.

8.1.2 Consulta interactiva de CUN

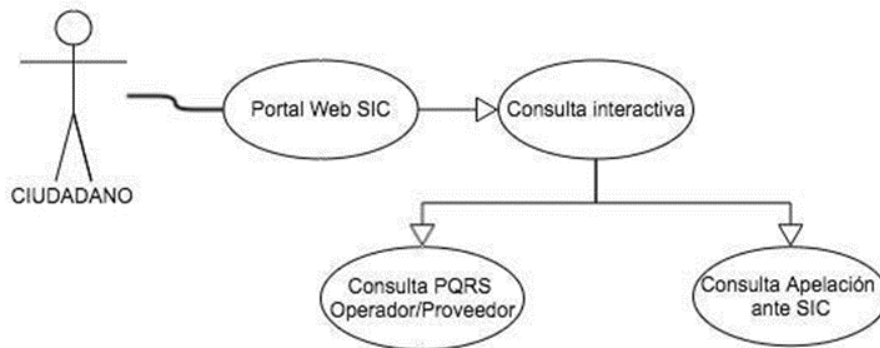
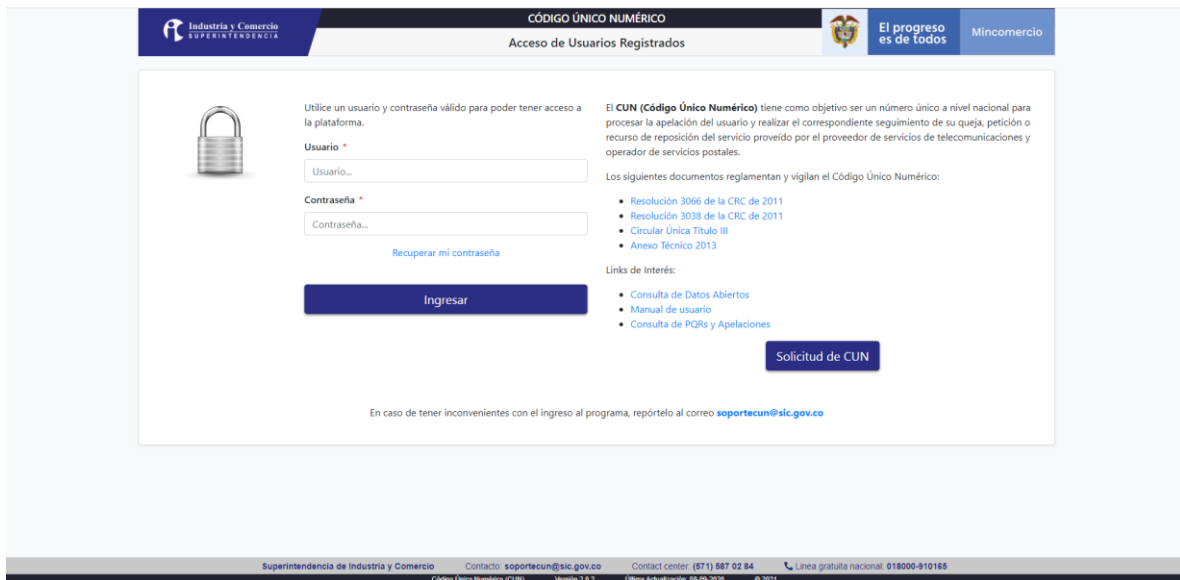


Ilustración 13 Diagrama de la consulta interactiva de CUN.

8.2 Descripción de Módulos

8.2.1 Solicitud de Asignación de CUN

En el módulo de Solicitud de Asignación de CUN, el sistema permite a los operadores que van a solicitar por primera vez CUN, realizar la solicitud por medio del formulario web <https://serviciolinea.sic.gov.co/cun/index.xhtml>.



Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA

CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO

Acceso de Usuarios Registrados

El progreso es de todos

Mincomercio

Utilice un usuario y contraseña válido para poder tener acceso a la plataforma.

Usuario *

Contraseña *

Recuperar mi contraseña

Ingresar

Solicitud de CUN

En caso de tener inconvenientes con el ingreso al programa, repórtelo al correo soportecun@sic.gov.co

El CUN (Código Único Numérico) tiene como objetivo ser un número único a nivel nacional para procesar la apelación del usuario y realizar el correspondiente seguimiento de su queja, petición o recurso de reposición del servicio proveído por el proveedor de servicios de telecomunicaciones y operador de servicios postales.

Los siguientes documentos reglamentan y vigilan el Código Único Numérico:

- Resolución 3066 de la CRC de 2011
- Resolución 3038 de la CRC de 2011
- Circular Única Título III
- Anexo Técnico 2013

Links de Interés:

- Consulta de Datos Abiertos
- Manual de usuario
- Consulta de PQRs y Apelaciones

Superintendencia de Industria y Comercio | Contacto: soportecun@sic.gov.co | Contact center: (871) 887 02 84 | Línea gratuita nacional: 018000-910168

Código Único Numérico (CUN) | Versión 2.0.2 | Última Actualización: 03-sep-2020 | © 2021

Ilustración 14 Pantalla acceso de usuarios registrados.

Hacer clic en el botón “Solicitud de CUN”

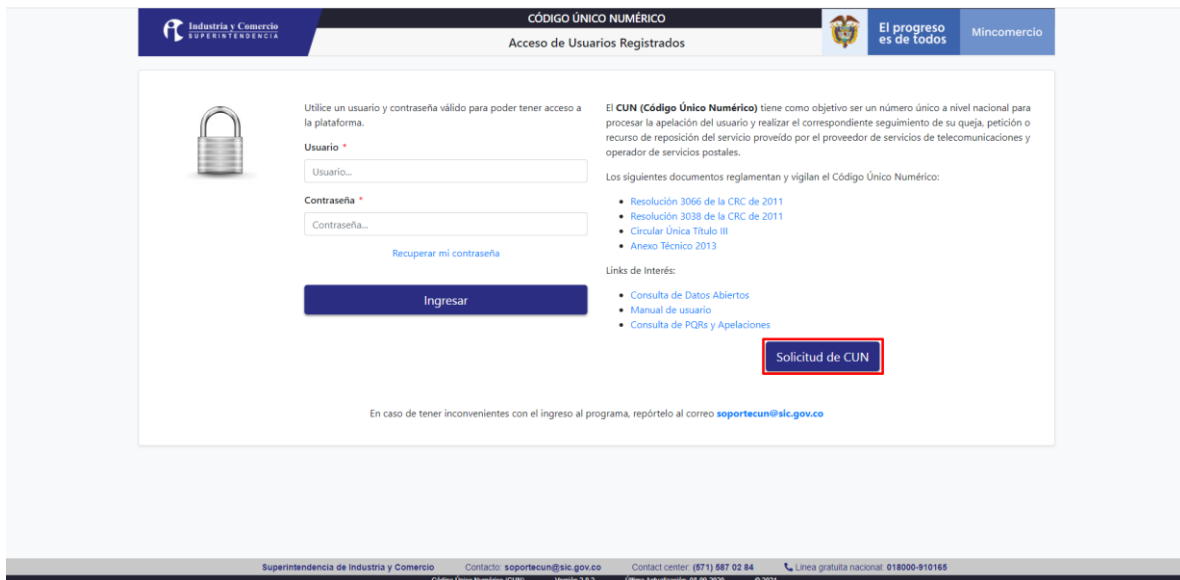


Ilustración 15 Botón Solicitar CUN.

El sistema presenta la vista *Solicitud de Identificador del Operador*

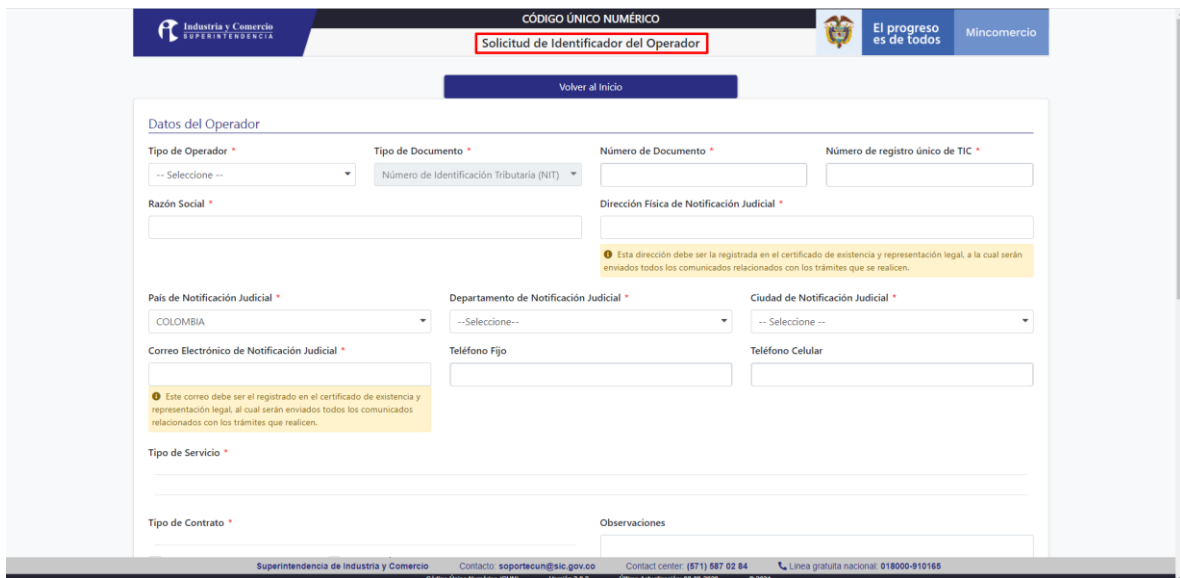
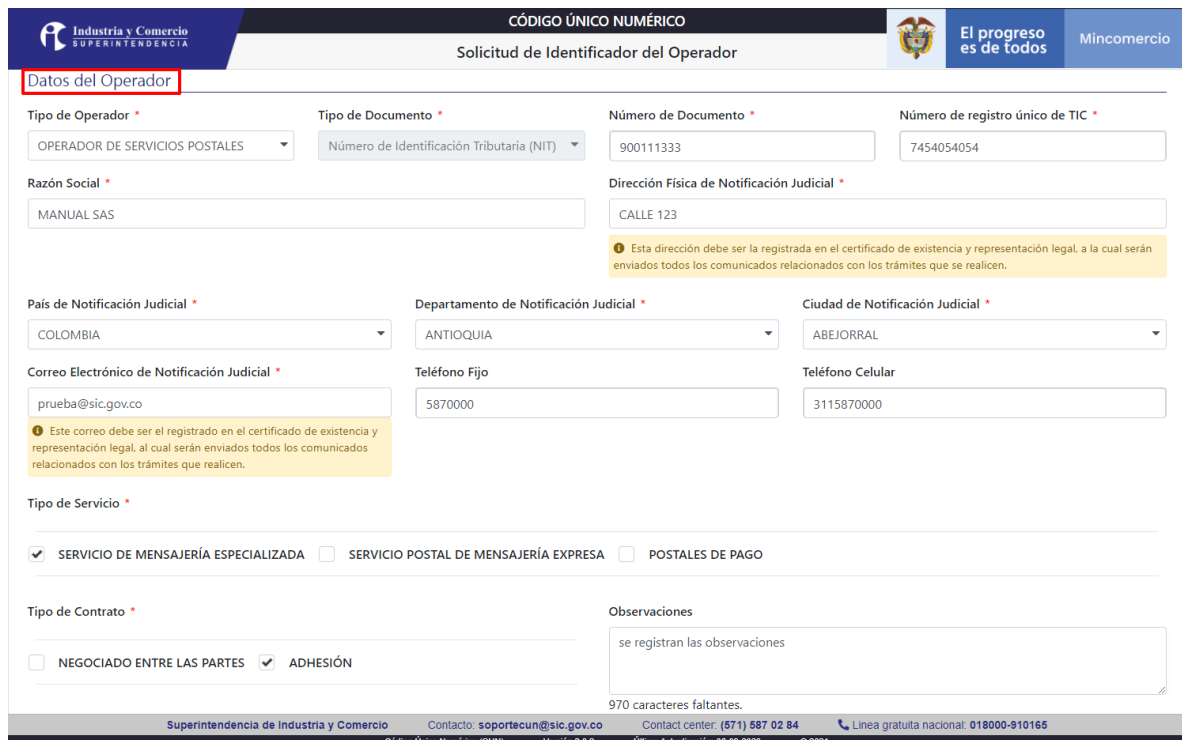


Ilustración 16 Vista Solicitud de Identificador del Operador.

Nota: El sistema valida que el Tipo de Documento y Número de Documento no cuenten con IO asignado o con una solicitud en curso, de ser así, el sistema presenta un mensaje indicándolo.

Diligenciar los siguientes campos de la sección *Datos del Operador*.

- Tipo de Operador
- Tipo de Documento
- Número de Documento
- Número de registro único de TIC
- Razón Social
- Dirección Física de Notificación Judicial
- País de Notificación Judicial
- Departamento de Notificación Judicial
- Ciudad de Notificación Judicial
- Correo Electrónico de Notificación Judicial
- Teléfono Fijo
- Teléfono Celular
- Tipo de Servicio
- Tipo de Contrato
- Observaciones



Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA | CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO | El progreso es de todos | Mincomercio

Solicitud de Identificador del Operador

Datos del Operador

Tipo de Operador * | Tipo de Documento * | Número de Documento * | Número de registro único de TIC *

OPERADOR DE SERVICIOS POSTALES | Número de Identificación Tributaria (NIT) | 900111333 | 7454054054

Razón Social * | Dirección Física de Notificación Judicial *

MANUAL SAS | CALLE 123

País de Notificación Judicial * | Departamento de Notificación Judicial * | Ciudad de Notificación Judicial *

COLOMBIA | ANTIOQUIA | ABEJORRAL

Correo Electrónico de Notificación Judicial * | Teléfono Fijo | Teléfono Celular

prueba@sic.gov.co | 5870000 | 3115870000

Tipo de Servicio *

SERVICIO DE MENSAJERÍA ESPECIALIZADA | SERVICIO POSTAL DE MENSAJERÍA EXPRESA | POSTALES DE PAGO

Tipo de Contrato *

NEGOCIADO ENTRE LAS PARTES | ADHESIÓN

Observaciones

se registran las observaciones

970 caracteres faltantes.

Superintendencia de Industria y Comercio | Contacto: soportecun@sic.gov.co | Contact center: (671) 587 02 84 | Línea gratuita nacional: 018000-910165

Código Único Numérico (CUN) | Versión 2.0.2 | Última Actualización: 06-09-2020 | © 2021

Ilustración 17 Sección Datos del Operador

Nota: Los campos marcados con asterisco son de carácter obligatorio.

Diligenciar los siguientes campos de la sección *Datos del Representante Legal*.

Tipo de Documento

Número de Documento

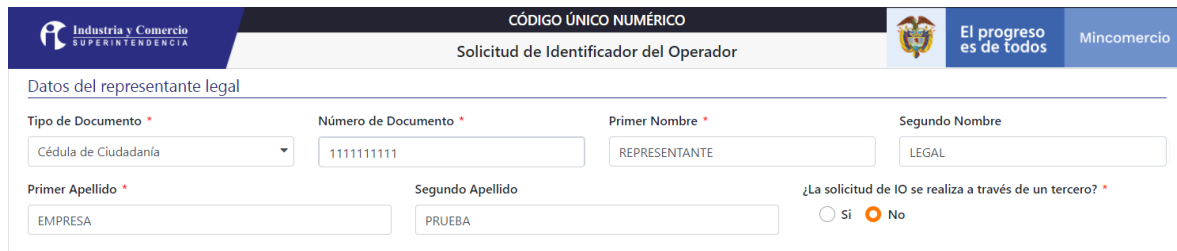
Primer Nombre

Segundo Nombre

Primer Apellido

Segundo Apellido

¿La solicitud de IO se realiza a través de un tercero?



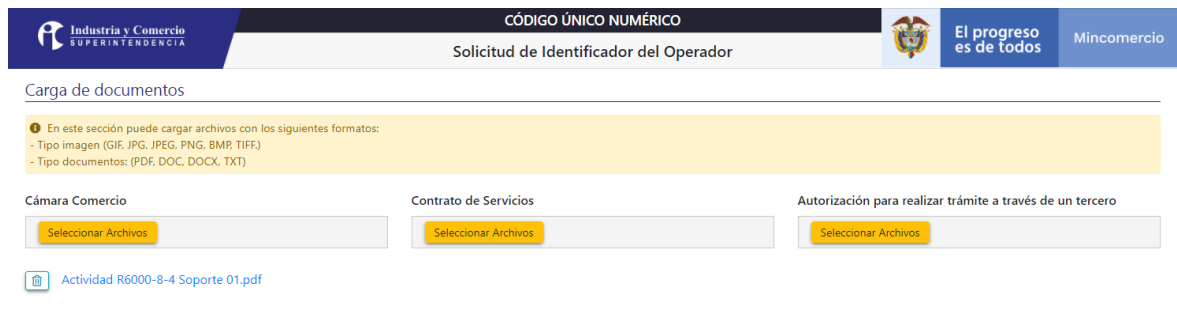
The screenshot shows the 'Solicitud de Identificador del Operador' form. The 'Datos del representante legal' section includes the following fields:

- Tipo de Documento ***: Cédula de Ciudadanía
- Número de Documento ***: 1111111111
- Primer Nombre ***: REPRESENTANTE
- Segundo Nombre**: LEGAL
- Primer Apellido ***: EMPRESA
- Segundo Apellido**: PRUEBA
- ¿La solicitud de IO se realiza a través de un tercero? ***: Si No

Ilustración 18 Sección Datos del Representante Legal

Nota: Los campos marcados con asterisco son de carácter obligatorio.

Cargar los documentos de la sección *Carga de documentos*.



The screenshot shows the 'Carga de documentos' section. It includes a yellow information box with the following text:

En esta sección puede cargar archivos con los siguientes formatos:
- Tipo imagen (GIF, JPG, JPEG, PNG, BMP, TIFF)
- Tipo documentos: (PDF, DOC, DOCX, TXT)

Below this, there are three document selection buttons:

- Cámara Comercio**: Selecionar Archivos
- Contrato de Servicios**: Selecionar Archivos
- Autorización para realizar trámite a través de un tercero**: Selecionar Archivos

A file named 'Actividad R6000-8-4 Soporte 01.pdf' is shown as a selected document.

Ilustración 19 Sección Carga de documentos

Nota: Los documentos no son de carácter obligatorio, pero al seleccionar la opción "SI" en el campo "La solicitud de IO se realiza a través de un tercero", el documento "Autorización para realizar trámite a través de un tercero" se solicitará como obligatorio.

Diligenciar el captcha y chequear el campo “Acepto términos y condiciones”.



Ilustración 20 Sección Seguridad

Nota: Para visualizar lo términos y condiciones hacer clic sobre el link “Acepto términos y condiciones”.

Hacer clic en el botón “Solicitar”.

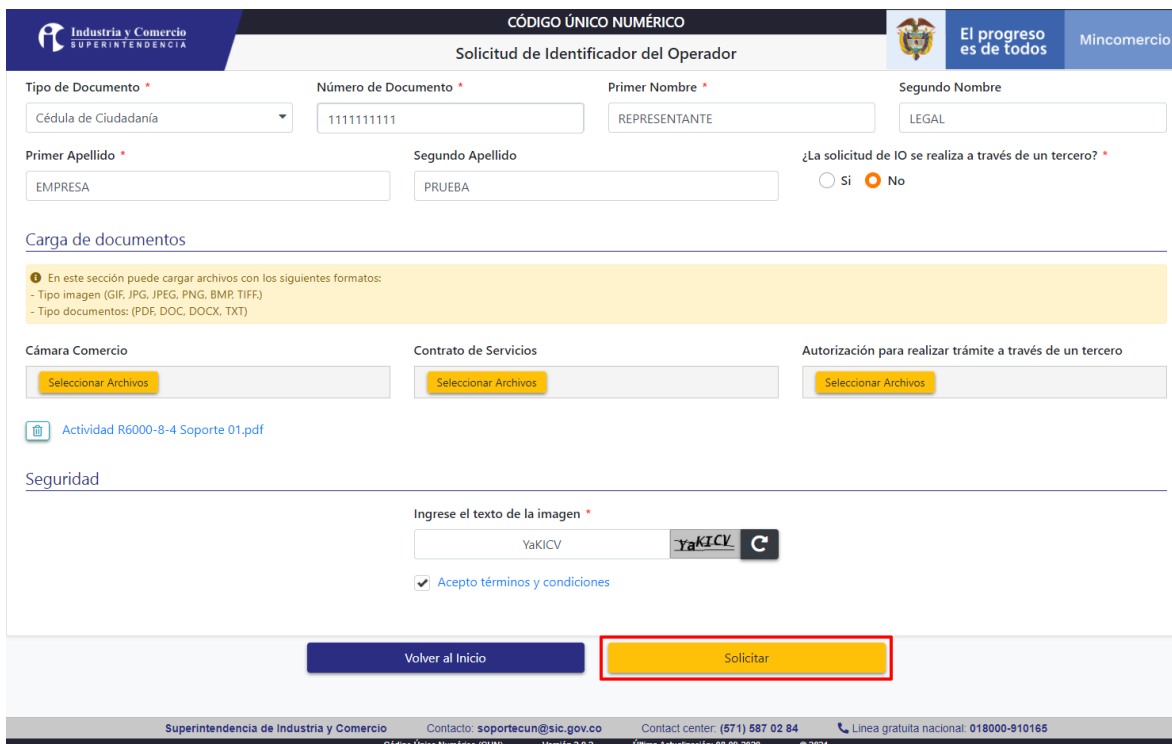
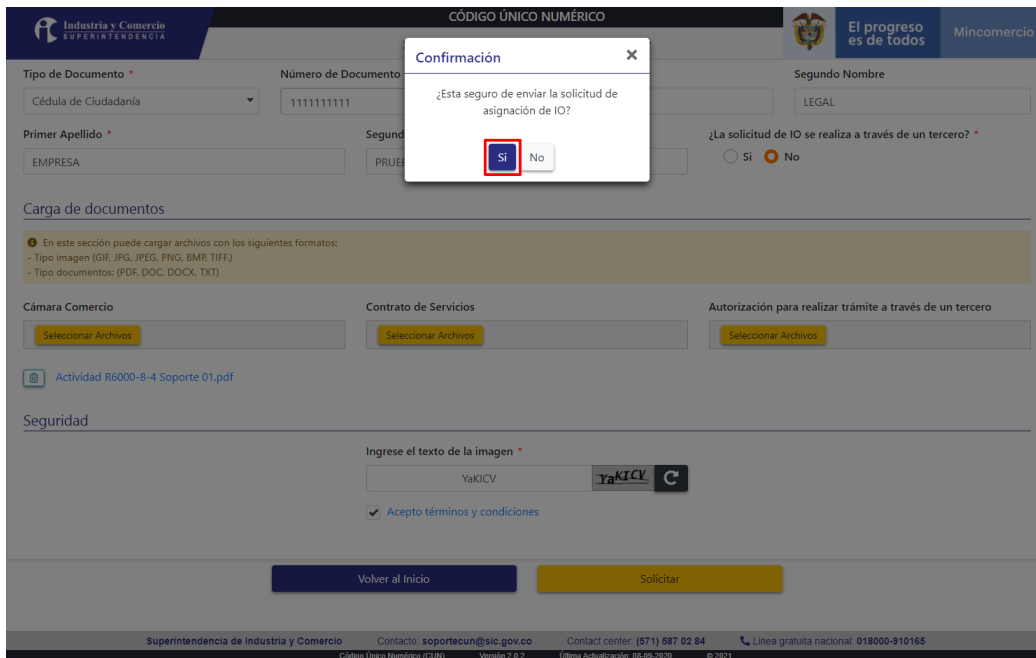


Ilustración 21 Botón Solicitar

Nota: En caso de querer cancelar la solicitud de CUN, hacer clic en el botón “Volver al inicio”.

El sistema presenta un mensaje de confirmación para enviar la solicitud, hacer clic en el botón “Sí”.

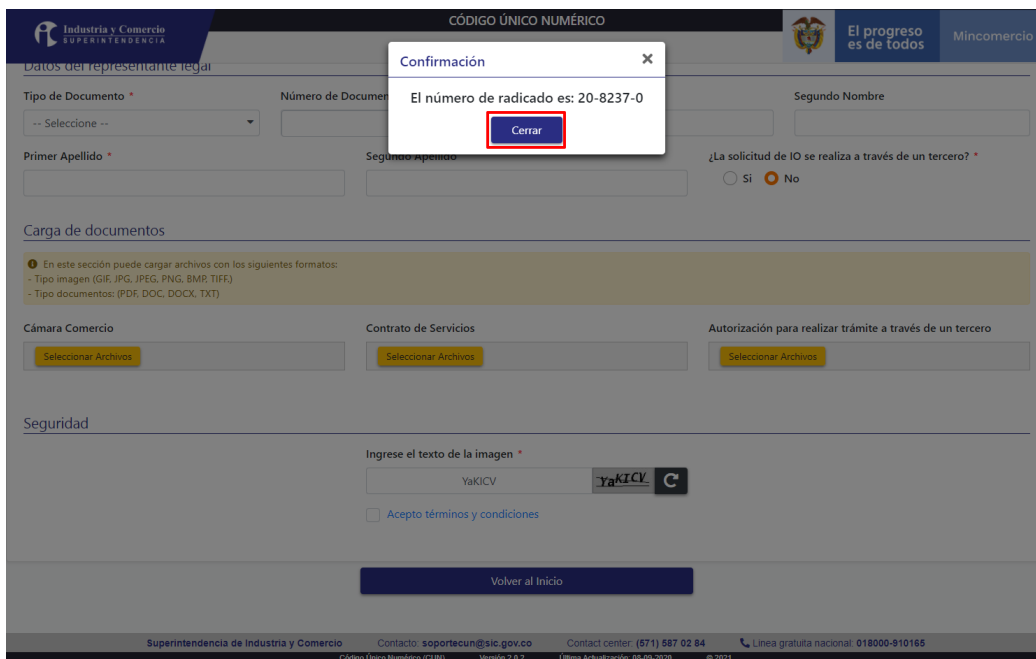


The screenshot shows the 'CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO' (CUN) application form. A modal dialog box titled 'Confirmación' is displayed in the center, asking: '¿Esta seguro de enviar la solicitud de asignación de IO?'. The dialog has two buttons: 'Si' (Yes) and 'No' (No). The 'Si' button is highlighted with a red square. The background form is partially visible, showing fields for 'Tipo de Documento', 'Número de Documento', 'Primer Apellido', and 'Segundo Apellido'. There are also sections for 'Carga de documentos', 'Cámara Comercio', 'Contrato de Servicios', and 'Seguridad'.

Ilustración 22 Mensaje confirmación solicitud CUN.

Nota: En caso de no estar seguro de finalizar la solicitud, hacer clic en el botón “No”.

El sistema presenta un mensaje de confirmación con el número de radicado, hacer clic en el botón “Cerrar”.



The screenshot shows the 'CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO' (CUN) application form. A modal dialog box titled 'Confirmación' is displayed in the center, showing the message: 'El número de radicado es: 20-8237-0'. The dialog has a single button: 'Cerrar' (Close), which is highlighted with a red square. The background form is partially visible, showing fields for 'Tipo de Documento', 'Número de Documento', 'Primer Apellido', and 'Segundo Apellido'. There are also sections for 'Carga de documentos', 'Cámara Comercio', 'Contrato de Servicios', and 'Seguridad'.

Ilustración 23 Número de radicado de la solicitud.

Nota: El sistema envía un correo al operador, con el documento del radicado de la solicitud.

El sistema presenta el documento con la radicación de la solicitud.



Bogotá, D.C.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 20-8237-0	FECHA: 2021-11-08 04:28:33
DEP: 3211	EVE: 0 SIN EVENTO
TRA: 408 MULTIMODIFICAC	FOLIOS: 2
ACT: 411 PRESENTACION	

Señor(a)
REPRESENTANTE LEGAL EMPRESA PRUEBA
Representante Legal
MANUAL SAS
PRUEBA@SIC.GOV.CO

Asunto:	Radicacion:	20-8237-0
	Tramite:	408
	Evento:	0
	Actuación:	411
	Folios:	2

El presente documento constituye constancia de radicación ante la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, por consiguiente no es necesario que envíe esta misma solicitud vía fax, correo electrónico o radicarla en las instalaciones de la entidad. La solicitud de CUN quedó registrada.

DATOS DEL OPERADOR

Tipo operador: OPERADORES DE SERVICIOS POSTALES
Tipo documento: NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA
Número documento: 900111333
Razón social: MANUAL SAS
Número de registro único de TIC: 7454054054
Dirección Física de Notificación Judicial: CALLE 123
País de Notificación Judicial: COLOMBIA
Departamento Notificación Judicial: ANTIOQUIA
Ciudad Notificación Judicial: ABEJORRAL
Tipo servicio: * SERVICIO DE MENSAJERÍA ESPECIALIZADA
Teléfono fijo: 5870000
Teléfono Celular: 3115870000
Correo Electrónico de Notificación Judicial: PRUEBA@SIC.GOV.CO
Tipo contrato : * ADHESIÓN
Observaciones: SE REGISTRAN LAS OBSERVACIONES

[Ilustración 24 Memorando de solicitud.](#)

8.2.2 Respuesta a requerimiento

El módulo *Respuesta a requerimiento*, permite a los operadores, contestar el requerimiento realizado por parte del área encargada de la revisión, en lo relacionado con la solicitud de asignación de CUN.

Una vez el área realiza la solicitud del requerimiento, el sistema envía un correo al usuario con las credenciales de acceso para entrar al sistema y dar respuesta al requerimiento.



Ilustración 25 Correo solicitud requerimiento.

Nota: El usuario y contraseña estarán habilitados 30 días calendario, contados a partir del siguiente día al envío del correo. Las credenciales de acceso cambiarán cada vez que la SIC realice un nuevo requerimiento a su solicitud.

El usuario deberá ingresar al sistema usando las credenciales de acceso enviadas al correo que fue registrado en la solicitud de asignación de CUN, luego de diligenciarlas debe hacer clic en el botón “Ingresar”.

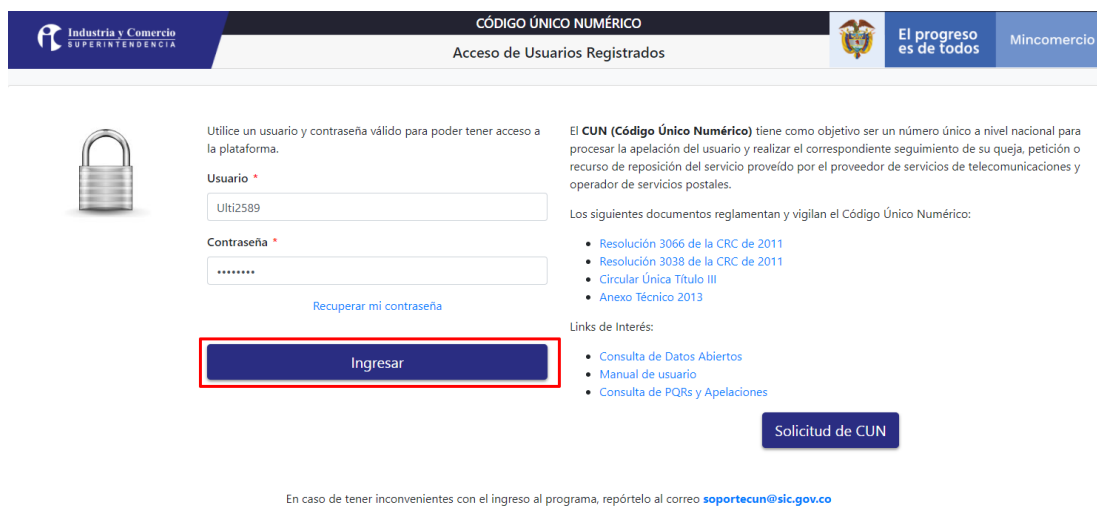
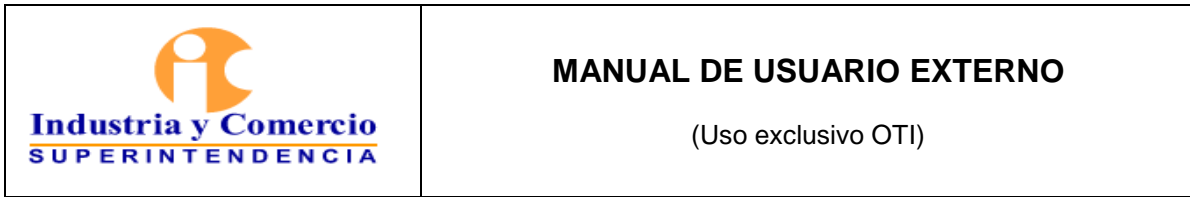


Ilustración 26 Ingreso a respuesta del requerimiento.



Una vez ingresa al sistema, hacer clic en el botón “solicitud de requerimientos”.

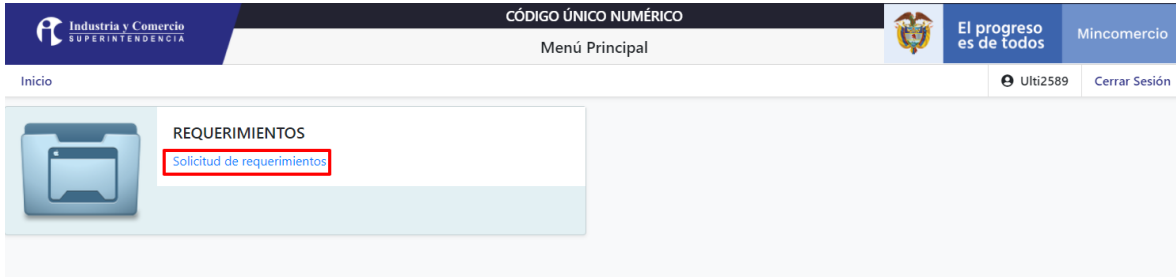


Ilustración 27 Botón Solicitud de requerimientos.

Diligenciar la información del formulario y hacer clic en el botón “Enviar”.

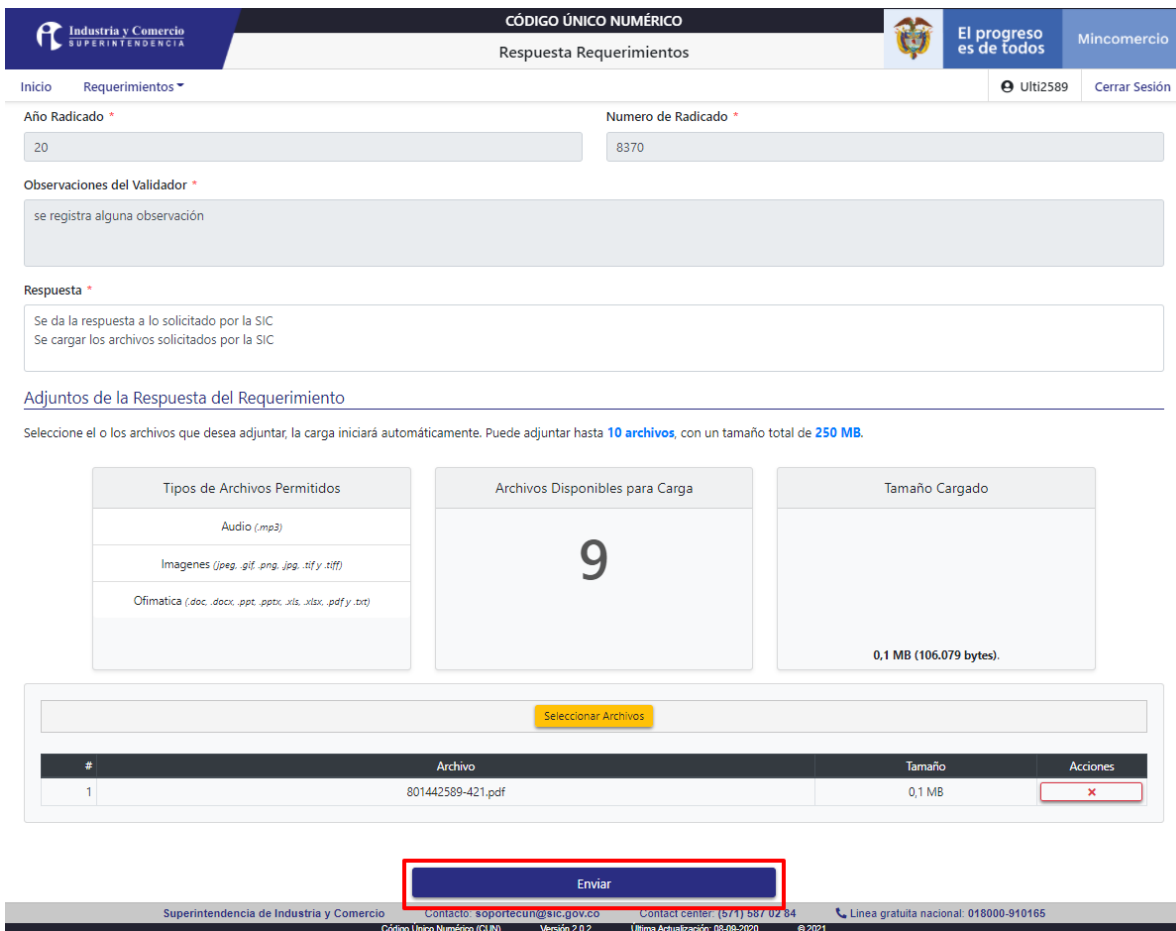


Ilustración 28 Formulario de respuesta al requerimiento.

Nota: El sistema precarga la información del número de radicado y de la solicitud realizada por la SIC.

Hacer clic en el botón “Aceptar”.

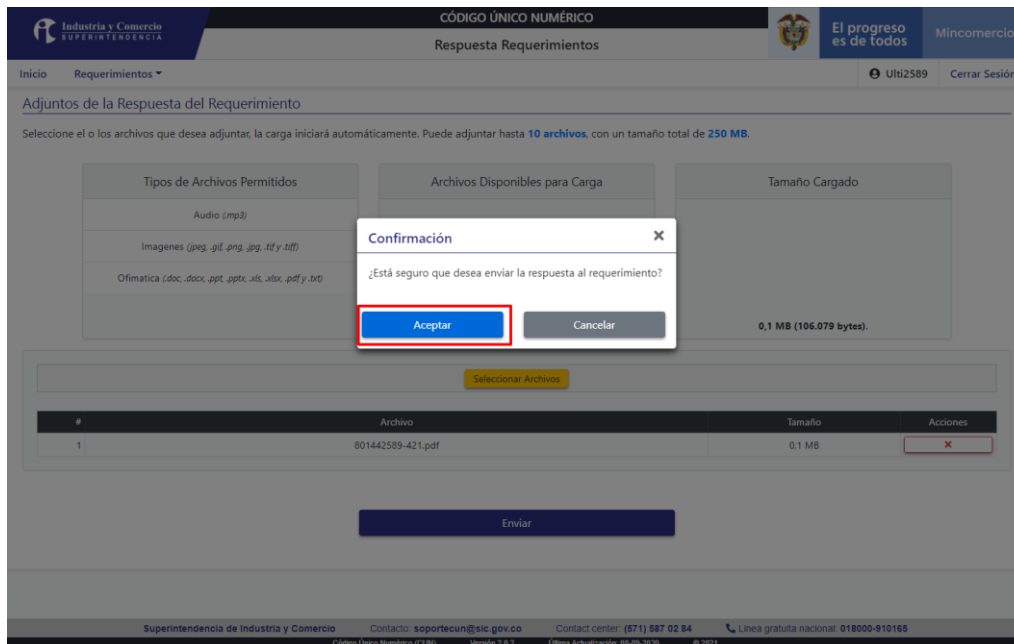


Ilustración 29 Mensaje confirmación Respuesta requerimiento.

Nota: Si no está seguro de la información, hacer clic en el botón “Cancelar”.

El sistema presenta un mensaje de confirmación del envío de la respuesta al requerimiento. Hacer clic en el botón “Cerrar”.

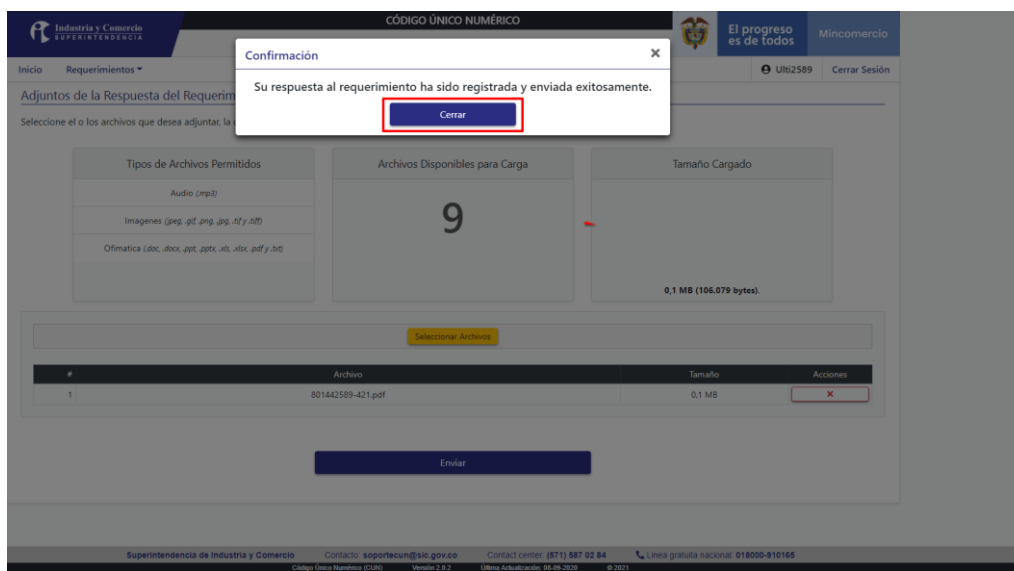


Ilustración 30 Confirmación envío Respuesta requerimiento.

Una vez se realiza el envío de la respuesta al requerimiento, se enviará un correo electrónico a las personas encargadas de gestionar la solicitud de asignación de CUN.

8.2.3 Asignación de contraseña

8.2.3.1 Recuperar contraseña

En este módulo permite asignar por primera vez la contraseña del usuario que le fue asignado mediante radicado al operador/proveedor, el cual puede acceder directamente a través del enlace. http://serviciolinea.sic.gov.co/cun/index.php?view=registro&sesion=recuperar_contraseña

En esta pantalla se despliega un formulario, el cual debe diligenciar el operador/proveedor con la notificación remitida, donde se le indica al operador que ingrese el usuario asignado y el NIT que lo identifica sin el dígito de verificación.

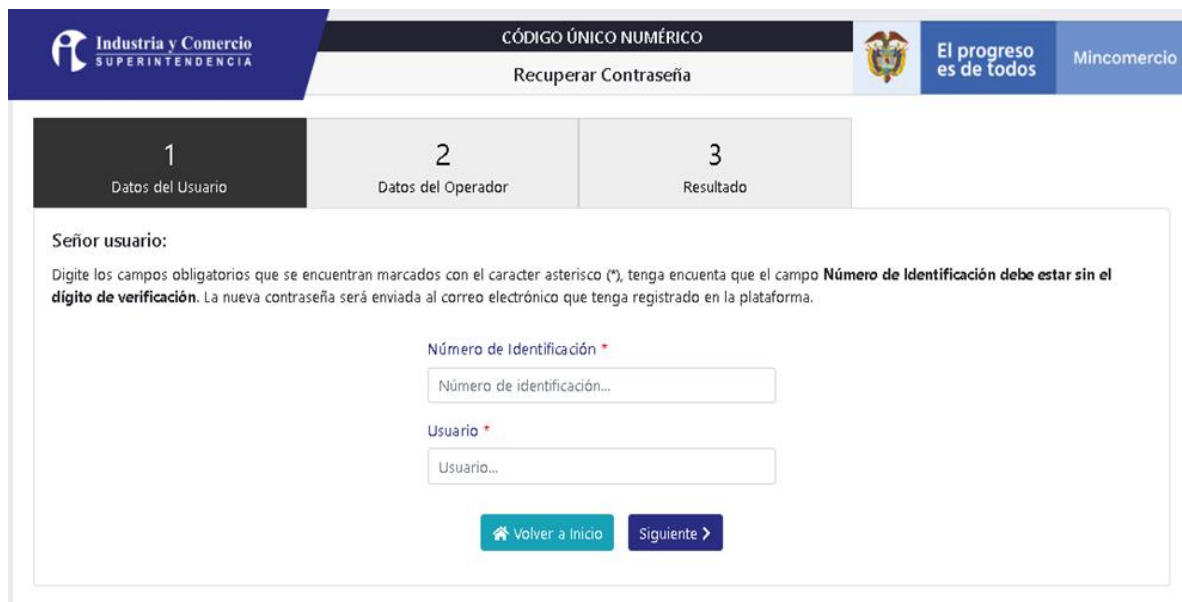


Ilustración 31 Formulario para recuperación de contraseña.

En esta pantalla se debe suministrar el identificado del operador (IO) cual debe ser de carácter numérico con 4 dígitos.

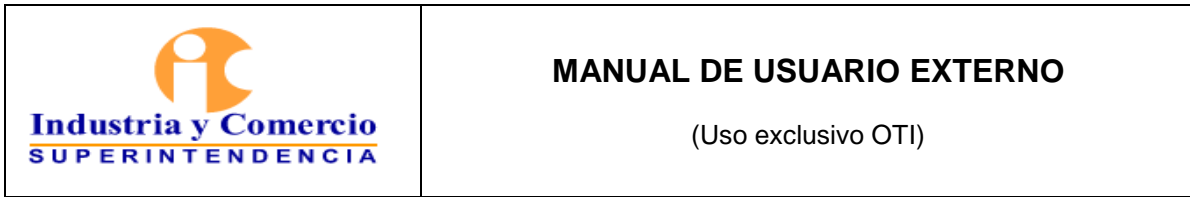


Ilustración 32 Formulario para recuperación de contraseña, ingreso de IO.

Se remitirá una contraseña al correo electrónico que se encuentra registrado en el sistema.

Se despliega una pantalla de confirmación, la cual contiene un botón de [Aceptar](#) que direcciona al módulo [Acceso de Usuarios Registrados](#).



Ilustración 33 Formulario para recuperación de contraseña, mensaje de confirmación.

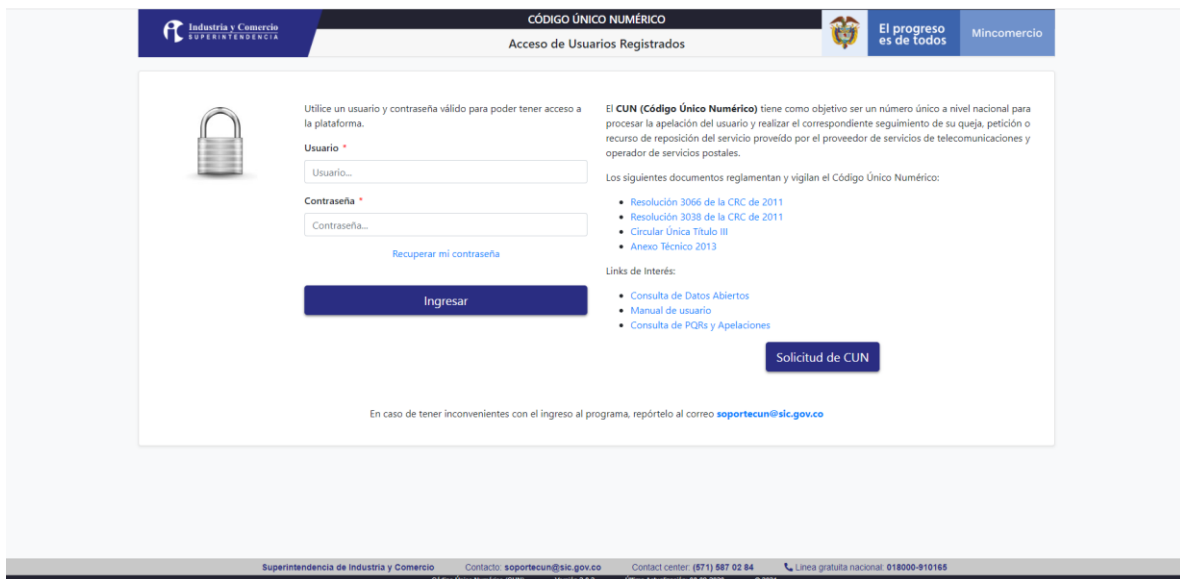
8.2.4 Acceso de Usuarios Registrados

En este módulo permite acceder a las funcionalidades de reporte de apelación y actualización de datos, para acceder a este módulo los operadores/proveedores deben suministrar el usuario que les fue asignado junto con la contraseña que recuperaron, de igual modo pueden realizar el proceso de recuperación de contraseña y consultar las normativas que rigen el CUN las cuales son:

- Resolución 3066 de la CRC de 2011
- Resolución 3038 de la CRC de 2011
- Circular Única Título III
- Anexo Técnico 2013

Pantalla Acceso de Usuarios Registrados

Para acceder a las funcionalidades que ofrece el formulario de reporte de apelaciones CUN los operadores/proveedores deben suministra el usuario que les fue asignado junto con la contraseña que asignaron.



Utilice un usuario y contraseña válido para poder tener acceso a la plataforma.

Usuario *

Contraseña *

Recuperar mi contraseña

Ingresar

Solicitud de CUN

En caso de tener inconvenientes con el ingreso al programa, repórtelo al correo soportecun@sic.gov.co

El CUN (Código Único Numérico) tiene como objetivo ser un número único a nivel nacional para procesar la apelación del usuario y realizar el correspondiente seguimiento de su queja, petición o recurso de reposición del servicio proveído por el proveedor de servicios de telecomunicaciones y operador de servicios postales.

Los siguientes documentos reglamentan y vigilan el Código Único Numérico:

- Resolución 3066 de la CRC de 2011
- Resolución 3038 de la CRC de 2011
- Circular Única Título III
- Anexo Técnico 2013

Links de Interés:

- Consulta de Datos Abiertos
- Manual de usuario
- Consulta de PQRs y Apelaciones

Superintendencia de Industria y Comercio | Contacto: soportecun@sic.gov.co | Contact center: (871) 887 02 84 | Línea gratuita nacional: 018000-910168

Código Único Numérico (CUN) | Versión 2.0.2 | Última Actualización: 01-09-2020 | © 2021

Ilustración 34 Pantalla acceso de usuarios registrados.

8.2.5 Pantalla de inicio (Home)

Desde la pantalla de Inicio, el usuario debe seleccionar del menú de REPORTE DE EXPEDIENTES DE APELACIONES la opción [Reporte de Apelaciones](#), como aparece en la siguiente imagen:

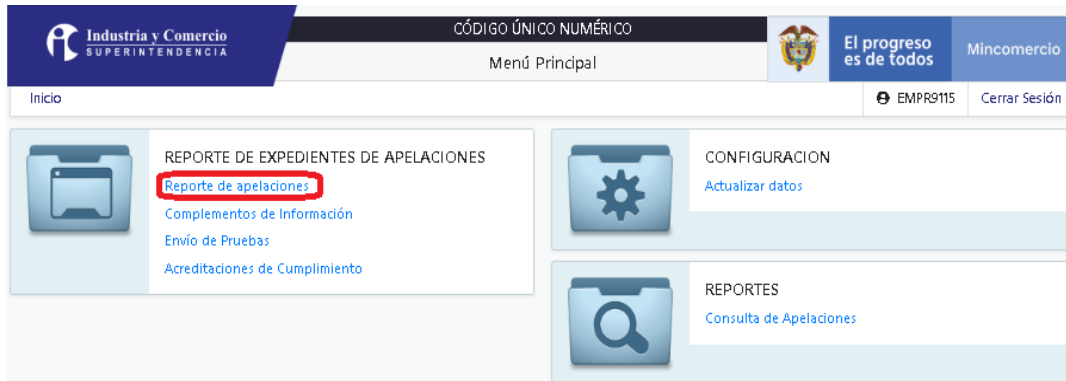


Ilustración 35 Menú reporte de apelaciones.

8.2.6 Reporte de Apelación

El sistema conduce al usuario al formulario donde se muestran las pestañas de Datos del Operador, Datos del Ciudadano, Descripción de la Queja y Resultado.


En el primer paso aparece la información del operador en donde se deben ingresar los siguientes datos:

Datos del operador

- Dirección física de notificación judicial.
- País, departamento y ciudad de notificación judicial.
- Teléfono fijo, celular y fax
- Correo electrónico de notificación judicial. Datos del Representante Legal
- Número de documento
- Primer Nombre
- Segundo Nombre
- Primer Apellido
- Segundo Apellido
- Correos electrónicos autorizados para el reporte de apelaciones.


Los campos que aparecen con * son obligatorios de diligenciar.

El sistema traerá la información del representante legal si esta ha sido diligenciada anteriormente.



CODIGO UNICO NUMERICO

Reporte de Apelaciones



El progreso es de todos

Mincomercio

Inicio
Reporte de expedientes de apelaciones ▾
Configuración ▾
Reportes ▾
OPER3123
Cerrar Sesión

1
Datos del Operador

2
Datos del Ciudadano

3
Descripción de la Queja

4
Resultado

NIT *

IO *

Razón Social *

Dirección Física de Notificación Judicial *

ⓘ Esta dirección debe ser la registrada en el certificado de existencia y representación legal, a la cual serán enviados todos los comunicados relacionados con los trámites que se realicen.

País de Notificación Judicial *

Departamento Notificación Judicial *

Ciudad Notificación Judicial *

Teléfono Fijo

Teléfono Celular

Fax

Correo Electrónico de Notificación Judicial *

ⓘ Este correo debe ser el registrado en el certificado de existencia y representación legal, al cual serán enviados todos los comunicados relacionados con los trámites que realicen.

Representante Legal

Tipo de Documento

Número de Documento *

Primer Nombre *

Segundo Nombre

Primer Apellido *

Segundo Apellido

Correos electrónicos autorizados para el Reporte de Apelaciones

#	Correo electrónico	Estado	Acciones
1	a@a.com	Activo Inactivo	

(Página 1 de 1) << < 1 > >> 5 0 registros

(Página 1 de 1) << < 1 > >> 5 0 registros

Ilustración 36 Formulario reporte de apelaciones, datos del operador.


Al ingresar la información solicitada y seleccionar el botón “Siguiente”, El sistema le solicitará al usuario la siguiente información correspondiente a datos de identificación del operador y datos del usuario que realiza el trámite ante el operador:

Datos de identificación:

- CUN
- Número de operador: Lo trae el sistema
- Año: el sistema trae por defecto el año actual pero puede ser modificado por el operador.
- Consecutivo. Lo debe asignar el operador
- Fecha de asignación. La debe asignar el operador, el sistema trae por defecto la del día.

Datos del usuario que realizó el trámite ante el operador:

- Tipo de documento; Se debe seleccionar de la lista desplegable.
- Número de documento.



Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA

CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO

Reporte de Apelaciones

El progreso es de todos Mincomercio

Inicio Reporte de expedientes de apelaciones Configuración Reportes OPER3123 Cerrar Sesión

1 Datos del Operador 2 Datos del Ciudadano 3 Descripción de la Queja 4 Resultado

Datos de Identificación

CUN * Fecha de Asignación *

7389 - 20 - 000000999 30/07/2020

Datos del usuario que realizó el trámite ante el operador

Busque el usuario a partir del tipo y número de documento ingresados.

Tipo de Documento * Número de Documento *

Cédula de Ciudadanía 79443191 Buscar

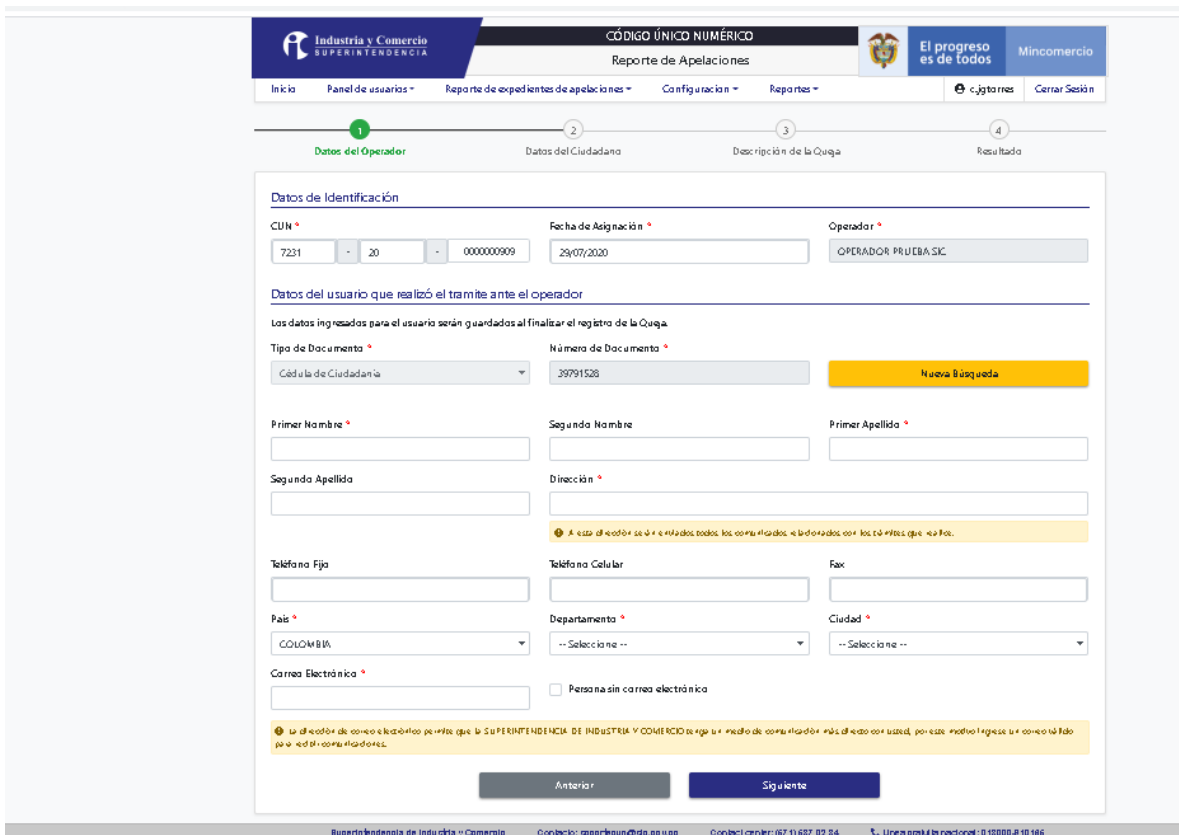
Anterior

Ilustración 37 Formulario reporte de apelaciones, datos del ciudadano.

Al ingresar estos datos se debe seleccionar el botón que contiene el icono de la lupa “Buscar”.

Si el ciudadano ya existe, el sistema le trae la información, si no existe permite ingresar los datos del Ciudadano como son primer nombre, segundo nombre, primer apellido, segundo apellido, dirección de residencia, teléfono fijo y celular, fax, país, departamento, ciudad y correo electrónico. En el caso que el ciudadano no posea correo se debe marcar el campo persona sin correo electrónico, pero hay que tener en cuenta que este es el medio de comunicación más efectivo para enviar las notificaciones.

Persona sin correo electrónico



Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO Reporte de Apelaciones

Inicio Panel de usuarios Reporte de expedientes de apelaciones Configuración Reportes Cargar Cerrar Sesión

1 Datos del Operador 2 Datos del Ciudadano 3 Descripción de la Queja 4 Resultado

Datos de Identificación

CUIN * Fecha de Asignación * Operador *

7231 - 20 - 0000000909 29/07/2020 OPERADOR PRUEBASIC

Datos del usuario que realizó el trámite ante el operador

Los datos ingresados para el usuario serán guardados al finalizar el registro de la Queja.

Tipo de Documento * Número de Documento *

Cédula de Ciudadanía 39791528 Nueva Búsqueda

Primer Nombre * Segundo Nombre Primer Apellido *

Segundo Apellido Dirección *

☛ A este momento se le comparan todos los comentarios relacionados con los casos que no son.

Teléfono Fijo Teléfono Celular Fax

País * Departamento * Ciudad *

COLOMBIA -- Selección -- -- Selección --

Correo Electrónico * Persona sin correo electrónico

☛ Si el correo de correo electrónico por parte de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO es el medio de comunicación más efectivo con usted, por este medio ingrese su correo válido para recibir comentarios.

Anterior Siguiente

Superintendencia de Industria y Comercio Contacto: aspe@uau.gov.co Contacto celular: (671) 627 02 34 Línea gratuita nacional: 0 8000 8 10 166

Ilustración 38 Formulario reporte de apelaciones, ciudadano no registrado.

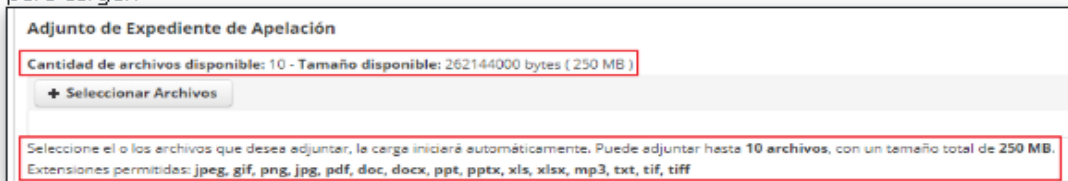
Los campos que aparecen con * son obligatorios de diligenciar.

Al dar clic sobre el botón “Siguiente” el sistema muestra al usuario la siguiente información relacionada con las condiciones bajo las cuales puede adjuntar archivos al expediente;

i Información X

Las opciones para cargar archivos han cambiado, se ha actualizado esta funcionalidad para darle más facilidades y permitirle cargar más archivos y de mayor tamaño. Por favor tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Ahora es posible cargar hasta 10 archivos a una misma radicación.
- Se ha aumentado el tamaño que se puede utilizar de 150MB a 250MB.
- Ya no se valida el tamaño máximo por archivo, así que se puede cargar hasta 10 archivos sin importar su tamaño, siempre y cuando la suma del tamaño de todos ellos sume como máximo 250MB, es decir, se puede cargar un único archivo de 250MB, 10 de 25MB, y así sucesivamente, de acuerdo a la necesidad.
- Se agregó una sección que permite ver la cantidad de archivos y tamaño que queda disponible para cargar.



- La tabla con la información de los archivos cargados muestra cuánto espacio ocupa cada uno.

Archivos cargados		
Archivo	Tamaño	Acciones
No hay registros		

- Tenga en cuenta que el proceso de carga de archivos puede llegar a demorar más de ahora en adelante debido al tamaño que pueden tener los archivos, la demora en cargar dependerá de la conexión a internet y el tamaño del o los archivos.

Ilustración 39 Condiciones para adjuntar archivos en el formulario reporte de apelaciones.

Y conduce al usuario a la siguiente pestaña Descripción de la Queja, en donde se deben diligenciar los siguientes campos:

- Tipo de trámite: Seleccionar Televisión, Telefonía móvil celular, telefonía fija, Otros servicios telecomunicaciones no domiciliarias y Servicios postales
- Tipo de Queja, campo donde aparece una lista desplegable con los diferentes tipos de queja correspondiente al tipo de operador y al motivo por la cual se asignó la PQR.

- Descripción de la queja: descripción de la PQR resaltando los hechos más relevantes, omitiendo información que ya ha sido ingresada en el formulario.
- Resumen de la respuesta por parte del operador en recurso de reposición.

Nota: Las opciones presentadas en el campo “tipo de trámite” dependen del tipo de operador que esté realizando el registro de la apelación.

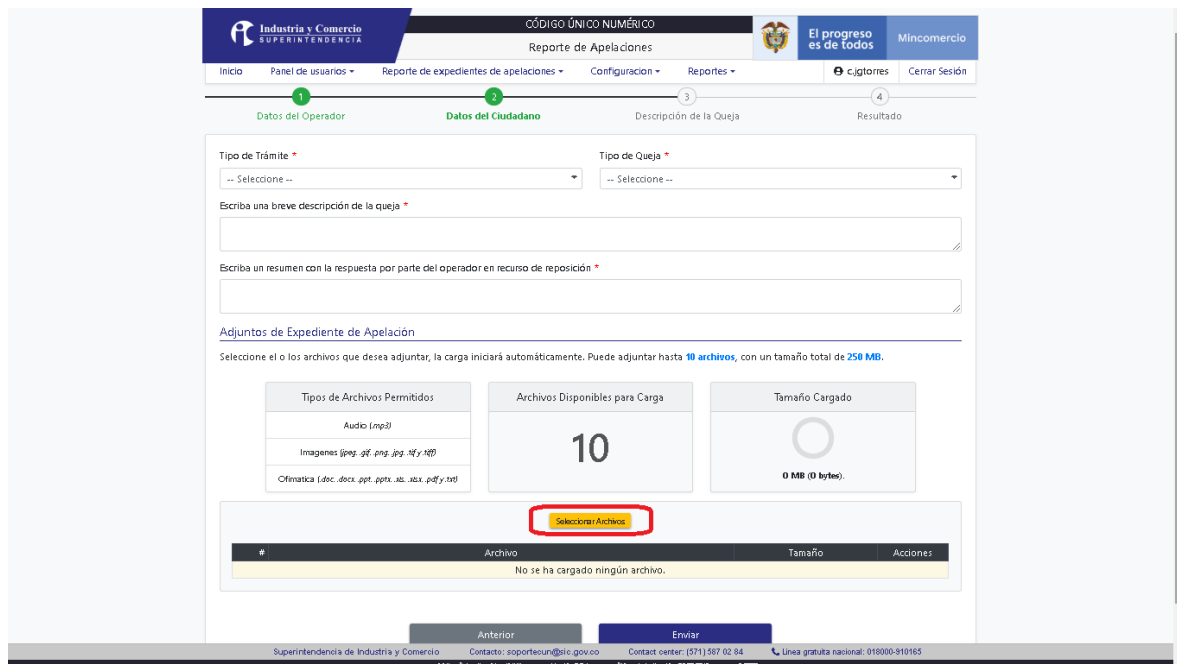


Ilustración 40 Formulario reporte de apelaciones, descripción de la queja.

El usuario debe hacer clic sobre el botón “Seleccionar Archivos”, busca el archivo para asociarlo a la solicitud, si desea cargar más archivos sigue el mismo procedimiento y cuando haya diligenciado la información de la apelación, se procede a dar clic en el botón “Enviar”, en este punto, el sistema realiza el registro de la radicación y envía la notificación al correo que se registró en datos de ciudadano

El sistema lo conduce a la siguiente pestaña, donde se genera el documento de Registro de apelación, el cual se puede descargar. Para finalizar el proceso dar clic en el botón “Aceptar”.



Ilustración 41 Formulario reporte de apelaciones, proceso realizado con éxito.

8.2.6.1 Complemento de Información

Desde la pantalla de Inicio el usuario selecciona la opción **Complementos de Información**.

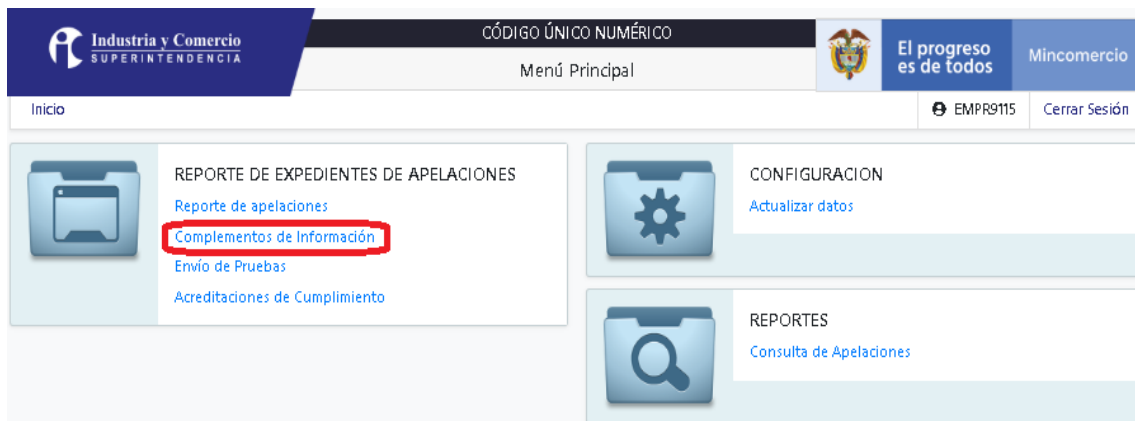
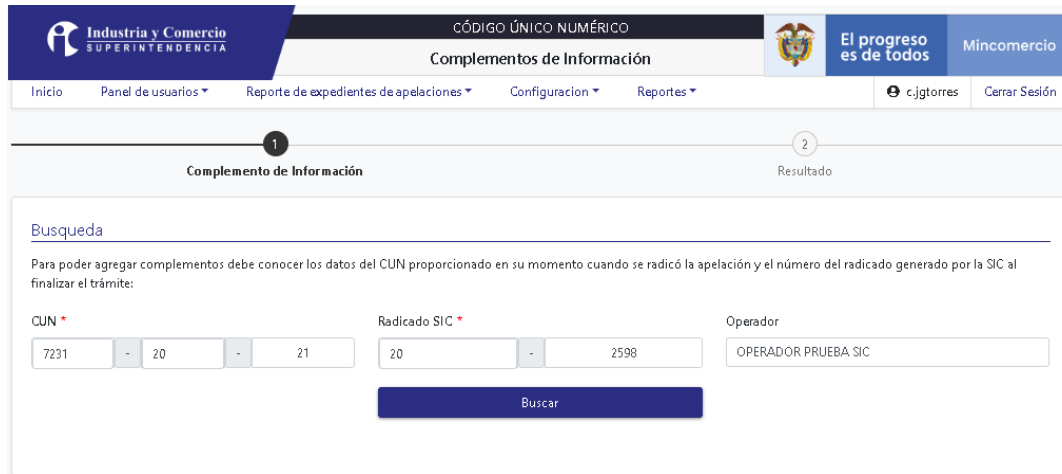


Ilustración 42 Menú complementos de información.

Se visualiza la pantalla Complementos de Información en donde aparecen las pestañas de Complementos de Información y Resultados. En Complementos de Información se ingresan los campos CUN y radicado de la apelación y se da clic sobre el botón “Buscar”.



Complementos de Información

Busqueda

Para poder agregar complementos debe conocer los datos del CUN proporcionado en su momento cuando se radicó la apelación y el número del radicado generado por la SIC al finalizar el trámite:

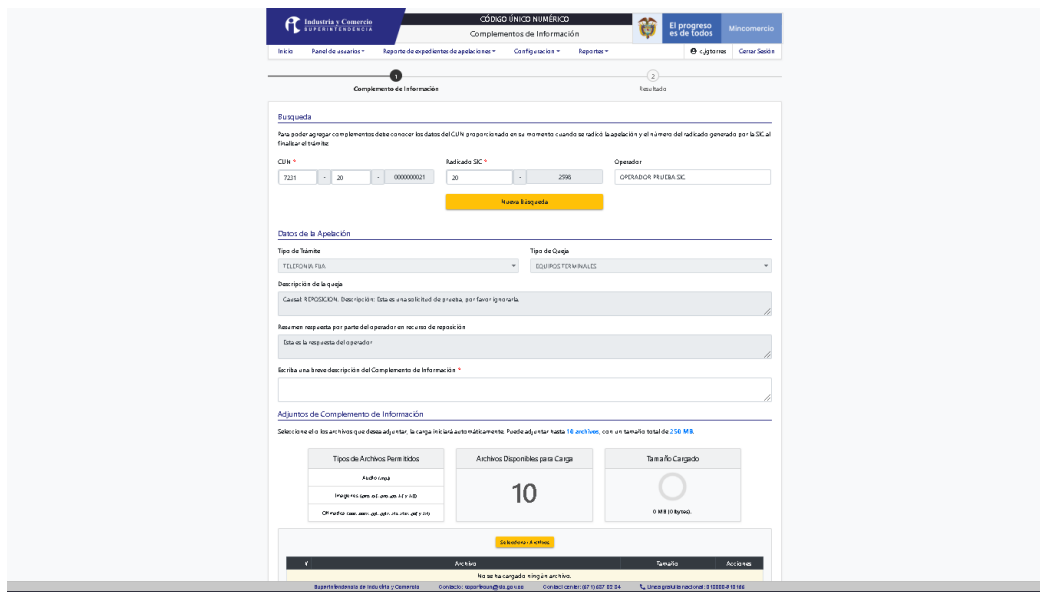
CUN * Radicado SIC * Operador

7231 - 20 - 21 20 - 2598 OPERADOR PRUEBA SIC

Buscar

Ilustración 43 Pantalla complementos de información.

El sistema valida que el CUN exista en la base de datos de la SIC, si encuentra la apelación, trae un formulario con los datos de la apelación y le permite diligenciar el campo “Descripción Complemento de Información” resaltando los hechos más relevantes, finalmente la aplicación permite adjuntar archivos que conforman el expediente de la apelación, haciendo clic sobre el botón “Seleccionar Archivos”, la cantidad máxima de archivos que se pueden adjuntar es de 10 con un tamaño conjunto de 250mb y con los siguiente tipos de archivo soportados: *jpeg, gif, png, jpg, pdf, doc, docx, ppt, pptx, xls, xlsx, mp3, txt, tif, tiff*. Seleccione el archivo para asociarlo a la solicitud, de la misma manera asocie los demás archivos.



Complementos de Información

Busqueda

Para poder agregar complementos debe conocer los datos del CUN proporcionado en su momento cuando se radicó la apelación y el número del radicado generado por la SIC al finalizar el trámite:

CUN * Radicado SIC * Operador

7231 - 20 - 00000021 20 - 2598 OPERADOR PRUEBA SIC

Mostrar Busqueda

Datos de la Apelación

Tipo de Nombre Tipo de Queja

TELEFONIA EQUIPOTERMINALES

Descripción de la queja

Causal NOTIFICACION Descripción: Datos de una solicitud de prueba, por favor ignorarla.

Resumen respuesta por parte del operador en caso de reposición

Fecha de la respuesta del operador

Escriba una breve descripción del Complemento de Información *

Adjuntos de Complemento de Información

Seleccione el o los archivos que desea adjuntar. La carga se realiza automáticamente. Puede adjuntar hasta 10 archivos, con un tamaño total de 250 MB.

Tipos de Archivos Permitidos Archivos Disponibles para Carga Tamaño Cargado

Archivos 10 0 MB (0 Bytes)

Seleccionar Archivos

Ilustración 44 Diligenciamiento formulario complementos de información.

Una vez diligenciada la información de complemento de información, se procede a dar clic en el botón “Enviar”, en este punto, el sistema solicita al usuario reconfirmar el envío del complemento de información.

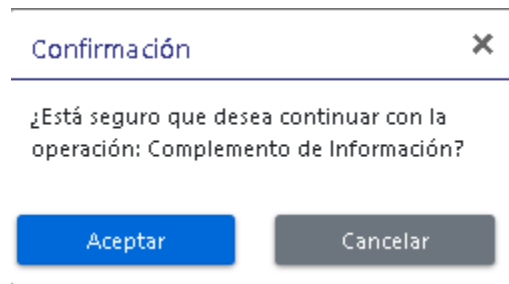


Ilustración 45 Mensaje de confirmación envío de complementos de información.

Si el usuario no confirma el envío, el sistema lo retorna a la pantalla anterior, pero si lo confirma, el sistema lo conduce a la pestaña de **Resultado** donde se realiza el registro de la radicación y envía la notificación respectiva al usuario.



Ilustración 46 Mensaje de éxito en envío de complementos de información.

El documento que aparece a continuación es el que el sistema genera producto de la radicación del complemento de la información de la apelación.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 20-002598-00001-000	FECHA: 2020-04-02 13:25:58
DEP: 3200 - DIR.PROTUSCOM	EVE: 341 - RECURSOAPELA
TRA: 383 - TELEFONIA FIJA	FOLIOS: 2
ACT: 329 - CTORINFORMACION	

Señor(a) (es)
OPERADOR PRUEBA SIC
cra 13 27 00

Asunto: Radicación: 20-002598-00001-000
Trámite: 383
Evento: 341
Actuación: 329
Folios: 2

El presente documento constituye constancia de radicación ante la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, por consiguiente no es necesario que envíe esta misma solicitud vía fax, correo electrónico o radicarla en las instalaciones de la entidad. El Complemento de Información quedó registrado.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

CUN (IO-AA-CR): 7231-20-0000000021
Tipo trámite: TELEFONIA FIJA
Tipo queja: EQUIPOS TERMINALES

DATOS DEL USUARIO QUE REALIZÓ EL TRÁMITE ANTE EL OPERADOR

Tipo identificación: NIT
Número identificación: 11223344
Nombre: EMPRESA PRUEBA MIGRACION WS
Dirección: CL 9 SUR 13 13 PI 2CUNDINAMARCA
Teléfono fijo: 123654
Teléfono celular:
Correo electrónico: c.nvillegas@sic.gov.co

DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA

Causal: REPOSICION. Descripción: Esta es una solicitud de prueba, por favor ignorarla.

RESUMEN RESPUESTA DEL OPERADOR EN RECURSOS DE REPOSICIÓN

Esta es la respuesta del operador

Ilustración 47 Radicación del complemento de la información de la apelación.

8.2.6.2 Envío de Pruebas

Desde la pantalla de inicio el usuario selecciona la **opción Envío de Pruebas** que se encuentra en el módulo de REPORTE EXPEDIENTE DE APELACIONES.

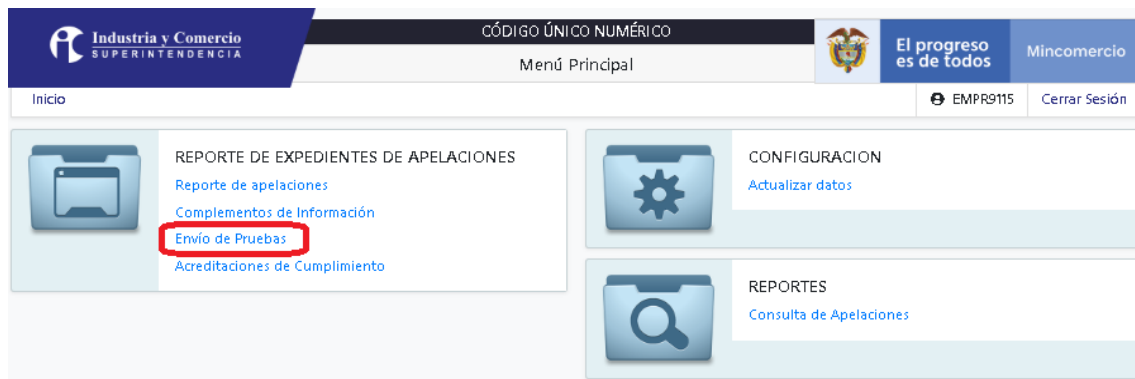



Ilustración 48 Menú envío de pruebas.

El sistema lo conduce la pestaña de Envío de Pruebas, el usuario debe ingresar el CUN y el Radicado asociado a la apelación y da clic sobre el botón “Buscar”.

El sistema verifica que el número de radicación asociado al CUN y el CUB existan en la base de datos de la SIC, en caso contrario, el sistema presenta el mensaje de error respectivo, y no es posible continuar con el proceso.



The screenshot shows the 'Envío de Pruebas' (Test Submission) page. At the top, there is a navigation bar with the logo of 'Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA' and the text 'CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO'. Below this, the page title is 'Envío de Pruebas'. There are several menu items: 'Inicio', 'Panel de usuarios', 'Reporte de expedientes de apelaciones', 'Configuración', 'Reportes', 'El progreso es de todos', 'Mincomercio', 'Cjgtores', and 'Cerrar Sesión'. The main content area has two steps: '1 Envío de Pruebas' and '2 Resultado'. Under 'Envío de Pruebas', there is a 'Busqueda' (Search) section. It contains the following text: 'Para poder agregar complementos debe conocer los datos del CUN proporcionado en su momento cuando se radicó la apelación y el número del radicado generado por la SIC al finalizar el trámite:'. Below this text are three input fields: 'CUN *' with the value '7231 - 20 - 21', 'Radicado SIC *' with the value '20 - 2598', and 'Operador' with the value 'OPERADOR PRUEBA SIC'. A blue 'Buscar' button is located below these fields.

Ilustración 49 Registro de CUN en formulario de envío de pruebas.

El sistema trae el formulario de Envío de Pruebas y trae el campo “Descripción del envío de la Prueba”, este campo se debe diligenciar resaltando los hechos más relevantes, finalmente la aplicación permite adjuntar archivos que conforman el expediente de la apelación la cual es de carácter obligatorio, para esto debe dar clic sobre el botón “Seleccionar Archivos”. La cantidad máxima de archivos que se pueden adjuntar es de 10 con un tamaño conjunto de 250mb y con los siguiente tipos de archivo soportados: *jpeg, gif, png, jpg, pdf, doc, docx, ppt, pptx, xls, xlsx, mp3, txt, tif, tiff*. Seleccione el archivo para asociarlo a la solicitud, de la misma manera asocie los demás archivos.

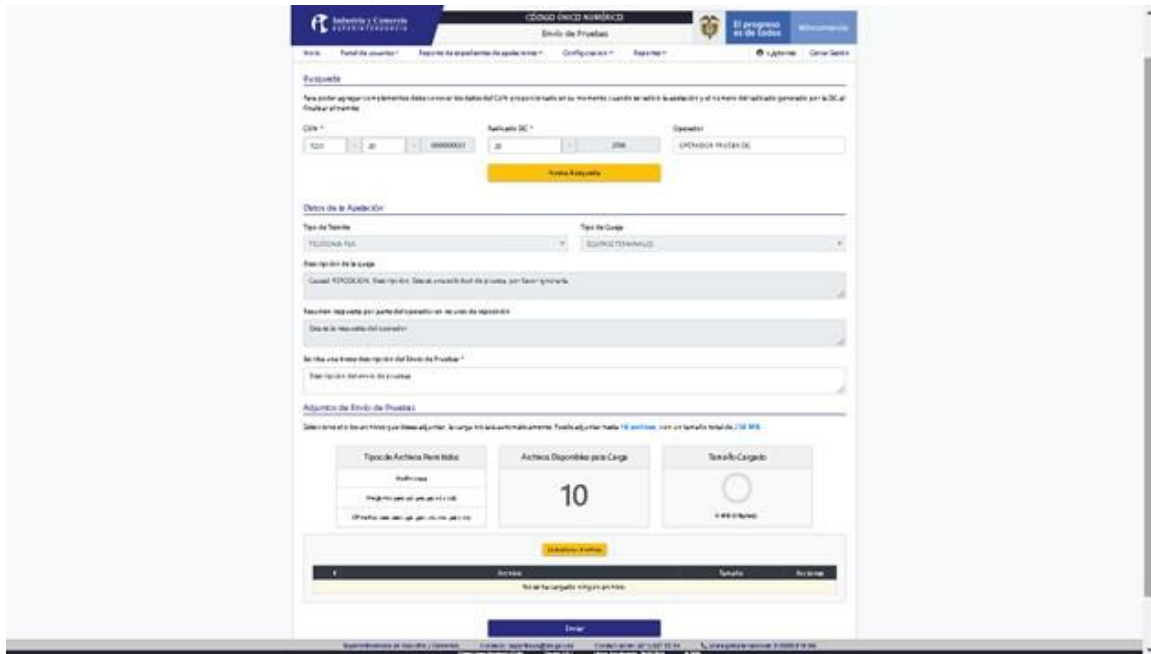


Ilustración 50 Formulario de envío de pruebas.

Una vez diligenciada la información de envío de pruebas, se procede a dar clic en el botón “Enviar”, en este punto, el sistema realiza el registro de la radicación y envía la notificación respectiva al usuario.

Aparece un Pop Up de confirmación se da clic en “Aceptar”.

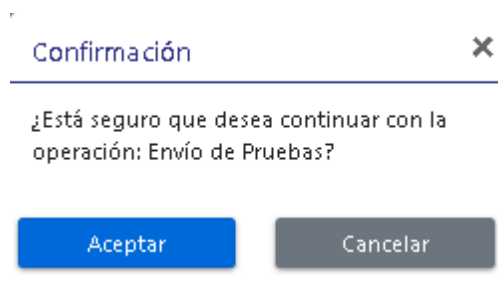


Ilustración 51 Mensaje de confirmación envío de pruebas.

El sistema conduce al usuario a la pestaña de Resultados donde se genera un pdf con la notificación de radicación que se envía al usuario, el usuario puede descargar el documento y por último da clic sobre el botón “Aceptar”.



The screenshot shows the 'Resultado Envío de Pruebas' page. At the top, there is a navigation bar with the 'Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA' logo, a 'CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO' field, and a 'Mincomercio' button. Below the navigation bar, there are several menu items: 'Inicio', 'Panel de usuarios', 'Reporte de expedientes de apelaciones', 'Configuración', 'Reportes', 'c.jgtorres', and 'Cerrar Sesión'. The main content area has two numbered steps: '1 Envío de Pruebas' and '2 Resultado'. A green banner at the top of the main content area reads 'Envío de Pruebas registrado con éxito'. Below this, there is a message in Spanish: 'Señor proveedor/operador, el Envío de Pruebas se registró correctamente, se generó el consecutivo número 2 para el radicado número 20-2598. Se enviará un correo electrónico con copia del expediente de radicación al email que tiene registrado en el sistema. No es necesario que envíe esta misma solicitud vía fax, correo electrónico o radicarla en las instalaciones de la SIC.' Below the message, there is a table with one row: '# Expediente' with the value '20002598--000020000 1.PDF' and a 'Descargar' button. At the bottom, there is a green 'Aceptar' button.

Ilustración 52 Mensaje de éxito envío de pruebas.

A continuación se muestra un pdf generado:



The PDF document is a formal notification from the 'SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO'. It includes a header with the logo and a table with the following information: RAD: 20-002598-00002-000, FECHA: 2020-06-02 13:25:50, DEP: 3299 - DIR.PROD.USCOM, EVE: 341 - RECURSOKAPELA, TRA: 383 - TELEFONIA FIJA, FOLIOS: 2, and ACT: 329 - CTOINFORMACION. The recipient is 'Señor(a) (es) OPERADOR PRUEBA SIC cra 13 27 00'. The subject is 'Asunto: Radicación: 20-002598--00002-000', with details for Trámite (383), Evento (341), Actuación (329), and Folios (2). The document states that the test submission is registered and no further action is required. It includes sections for 'DATOS DE IDENTIFICACIÓN' (CUN: 7231-20-0000000021, Tipo trámite: TELEFONIA FIJA, Tipo queja: EQUIPOS TERMINALES) and 'DATOS DEL USUARIO QUE REALIZÓ EL TRÁMITE ANTE EL OPERADOR' (Tipo identificación: NIT, Número identificación: 11223344, Nombre: EMPRESA PRUEBA MIGRACION WS, Dirección: CL 9 SUR 13 13 PI 2CUNDINAMARCA 123654, Teléfono fijo: 123654, Teléfono celular: [blank], Correo electrónico: c.nvillegas@sic.gov.co). The 'DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA' section states: 'Causal: REPOSICION. Descripción: Esta es una solicitud de prueba, por favor ignorarla.' The 'RESUMEN RESPUESTA DEL OPERADOR EN RECURSOS DE REPOSICIÓN' section states: 'Esta es la respuesta del operador'.

Ilustración 53 Radicación del envío de pruebas.

8.2.6.3 Acreditaciones de Cumplimiento

Desde el menú de **Inicio**, el usuario puede seleccionar la opción de **Acreditaciones de Cumplimiento** dentro del módulo de **REPORTE EXPEDIENTES DE APELACIONES**.



Ilustración 54 Menú acreditaciones de cumplimiento.

El sistema lo lleva a la pestaña Acreditación de Cumplimiento, permitiendo ingresar los datos de la apelación CUN y Nro de Radicado, el usuario debe dar clic sobre el botón “Buscar”.



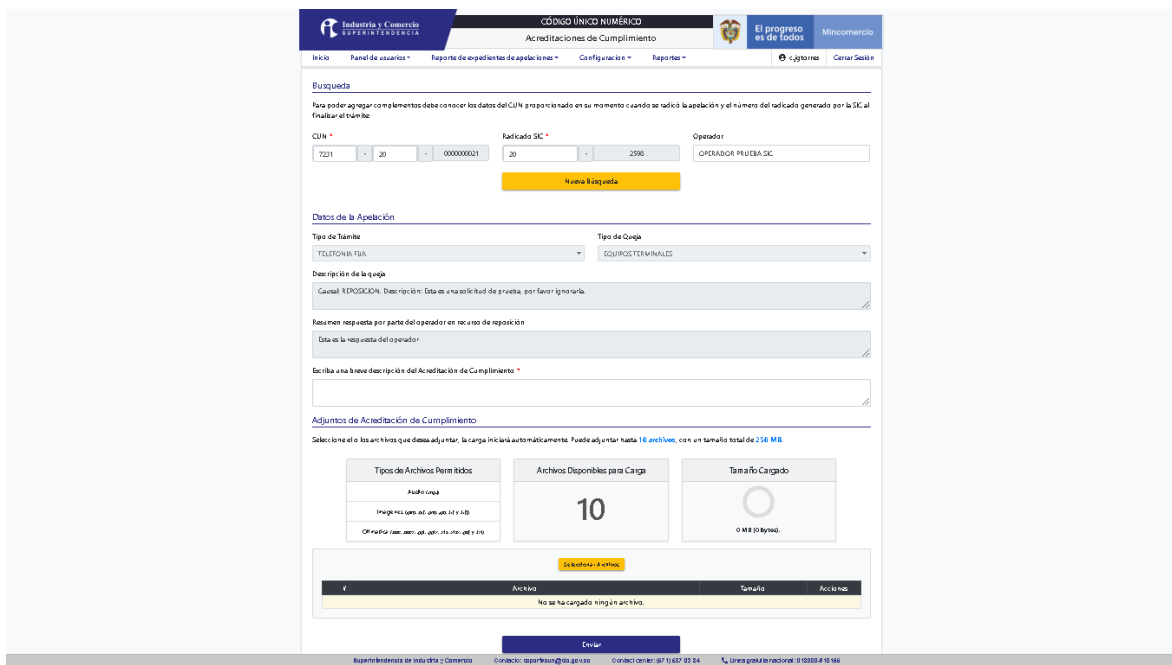
Ilustración 55 Buscar CUN en una acreditación de cumplimiento.

El Sistema valida que el CUN y el Nro de radicado existan en la base de datos de la SIC, en caso contrario no es posible continuar con el proceso. Si el registro existe el sistema, trae los datos de la apelación relacionadas con ese registro y trae un formulario que permite al usuario diligenciar en un cuadro de texto la descripción de Acreditación de Cumplimiento resaltando los hechos más relevantes.



The screenshot shows the 'Acreditación de Cumplimiento' form. At the top, there is a navigation bar with the logo of 'Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA' and the text 'CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO Acreditaciones de Cumplimiento'. Below this, there are tabs for 'Inicio', 'Panel de usuarios', 'Reporte de expedientes de apelaciones', 'Configuración', and 'Reportes'. On the right, there are buttons for 'El progreso es de todos' and 'Mincomercio', and a user profile 'c.jgtorres' with a 'Cerrar Sesión' button.

The main content area is divided into two sections: '1 Acreditación de Cumplimiento' and '2 Resultado'. Under '1 Acreditación de Cumplimiento', there is a 'Busqueda' section with the following text: 'Para poder agregar complementos debe conocer los datos del CUN proporcionado en su momento cuando se radicó la apelación y el número del radicado generado por la SIC al finalizar el trámite:'. Below this text are three input fields: 'CUN *' with the value '7231 - 20 - 21', 'Radicado SIC *' with the value '20 - 2598', and 'Operador' with the value 'OPERADOR PRUEBA SIC'. A blue 'Buscar' button is located below these fields.



This screenshot provides a more detailed view of the 'Acreditación de Cumplimiento' form. It includes the same navigation and search elements as the previous screenshot. The 'Datos de la Apelación' section contains the following fields: 'Tipo de Trámite' (TELEFONIA FIA), 'Tipo de Codigo' (EQUIPOS TERMINALES), 'Descripción de la queja' (Causal FIDUCIARIA, Descripción: Estoy en una solicitud de prueba, por favor ignorarla), 'Resumen respuesta por parte del operador en recursos de reposición' (Data es la respuesta del operador), and a text area for 'Escriba una breve descripción del Acreditación de Cumplimiento *'. Below this is the 'Adjuntos de Acreditación de Cumplimiento' section, which includes a table for 'Tipos de Archivos Permitidos' (Audio, Video, Images, Office documents), 'Archivos Disponibles para Carga' (10), and 'Tamaño Cargado' (0 MB). A 'Nueva Busqueda' button is also visible.

Ilustración 56 Formulación acreditación de cumplimiento.

Finalmente la aplicación permite adjuntar archivos que conforman el expediente de la apelación haciendo clic sobre el botón “Seleccionar Archivos”, la cantidad máxima de archivos que se pueden adjuntar es de 10 con un tamaño conjunto de 250mb y con los siguiente tipos de archivo soportados: *jpeg, gif, png, jpg, pdf, doc, docx, ppt, pptx, xls, xlsx, mp3, txt, tif, tiff*. Seleccione el archivo para asociarlo a la solicitud, de la misma manera asocie los demás archivos.

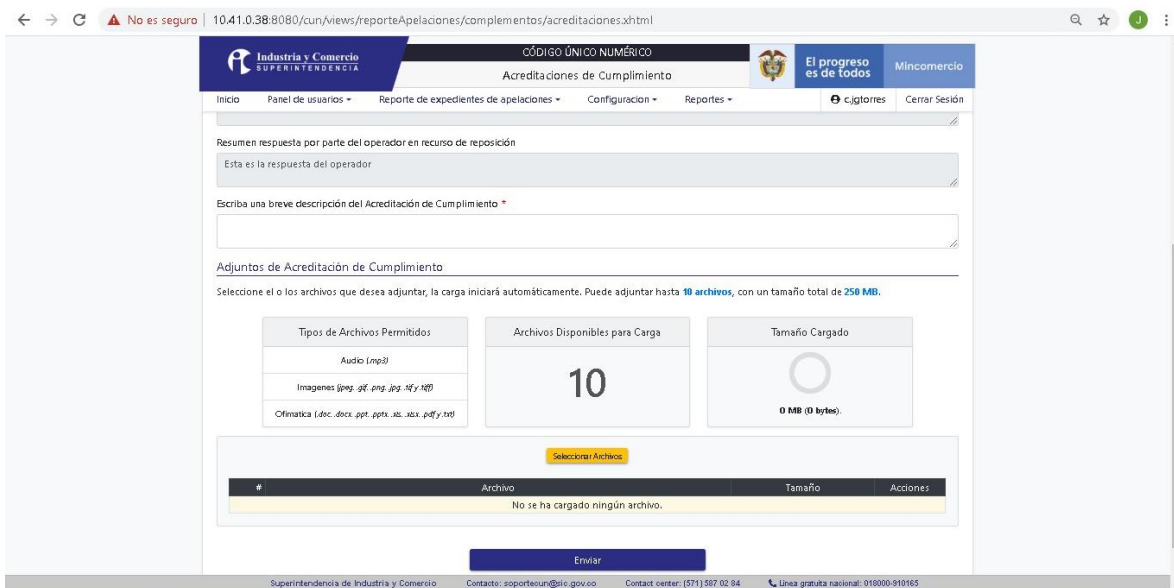


Ilustración 57 Cargue de archivos en una acreditación de cumplimiento.

Una vez diligenciada la información de acreditación de cumplimiento, se procede a dar clic en el botón “Enviar”, en este punto, el sistema realiza el registro de la radicación y envía la notificación respectiva al usuario.

Aparece un Pop Up de confirmación se da clic en Aceptar



Ilustración 58 Mensaje de confirmación de envío acreditación de cumplimiento.

El sistema lo lleva a la pestaña de Resultado, en este momento se genera un documento de radicación de la Acreditación de cumplimiento que puede ser descargado por el usuario y es enviado automáticamente al correo del ciudadano para notificarlo.



Ilustración 59 Mensaje de éxito de envío acreditación de cumplimiento.

Con esta acción se da por terminado el proceso de apelación.

8.2.7 Módulo Configuración

En este módulo permite realizar la actualización de datos del operador/proveedor, así como agregar correos electrónicos autorizados para reporte de apelaciones, como también la actualización de contraseña de ingreso al sistema. Para ingresar debe hacerlo desde la pantalla de Inicio y seleccionar [Actualizar datos](#).

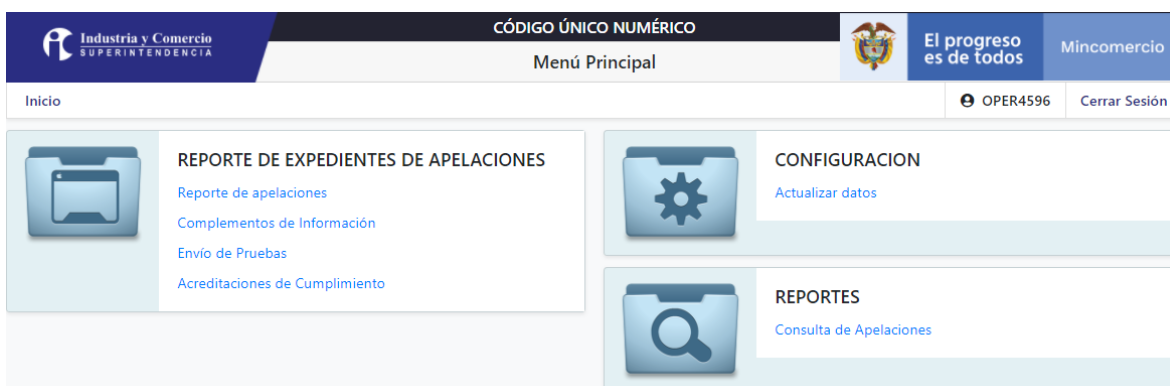


Ilustración 60 Menú actualizar datos.

El sistema lo conduce a la pestaña de Datos del Operador, donde se muestra un formulario que contiene dos pestañas: Una contiene los datos del operador/proveedor, y la Otra los datos de Sesión. En [Datos del Operador](#) el sistema muestra un formulario donde se puede modificar la siguiente información:

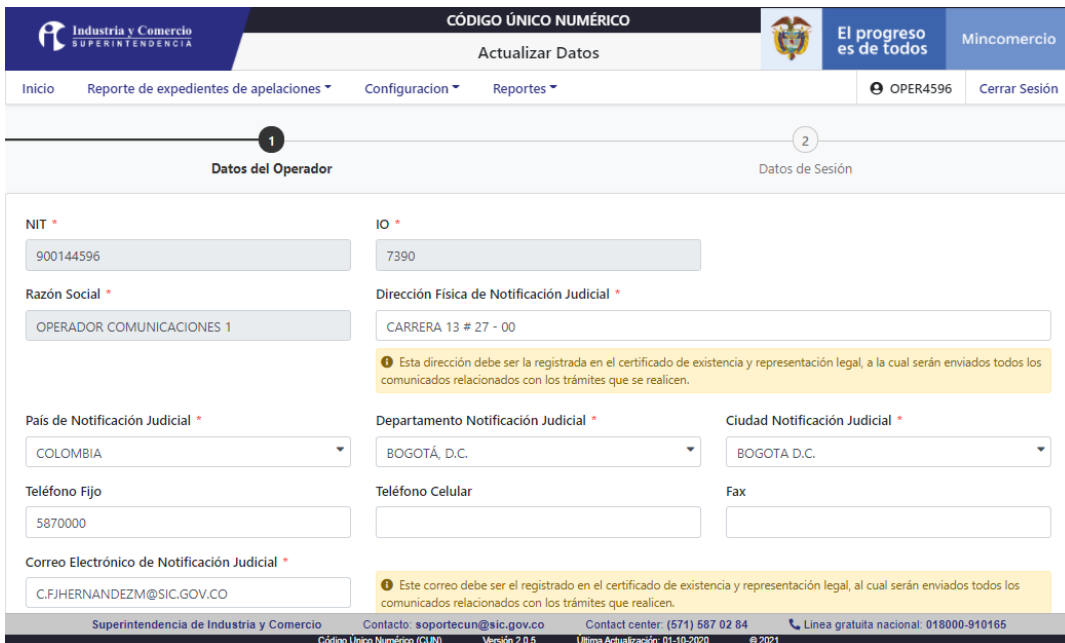
Datos del Operador

- Dirección física de notificación judicial
- País, departamento y ciudad de notificación judicial.
- Teléfono fijo, celular y fax.
- Correo electrónico de notificación judicial.

Representante legal

- Número de documento
- Primer nombre
- Segundo nombre
- Primer apellido
- Segundo apellido

Correos electrónicos autorizados para el reporte de Apelaciones, lo puede hacer utilizando el botón “Agregar”.



The screenshot shows the 'Datos del Operador' form within a web application. The interface includes a top navigation bar with the 'Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA' logo, the 'CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO' header, and a 'Actualizar Datos' button. The main content area is divided into two tabs: 'Datos del Operador' (active) and 'Datos de Sesión'. The form contains several input fields and dropdown menus:

- NIT ***: 900144596
- IO ***: 7390
- Razón Social ***: OPERADOR COMUNICACIONES 1
- Dirección Física de Notificación Judicial ***: CARRERA 13 # 27 - 00. A yellow warning box below states: 'Esta dirección debe ser la registrada en el certificado de existencia y representación legal, a la cual serán enviados todos los comunicados relacionados con los trámites que se realicen.'
- País de Notificación Judicial ***: COLOMBIA
- Departamento Notificación Judicial ***: BOGOTÁ, D.C.
- Ciudad Notificación Judicial ***: BOGOTA D.C.
- Teléfono Fijo**: 5870000
- Teléfono Celular**: (empty)
- Fax**: (empty)
- Correo Electrónico de Notificación Judicial ***: C.FJHERNANDEZM@SIC.GOV.CO. A yellow warning box below states: 'Este correo debe ser el registrado en el certificado de existencia y representación legal, al cual serán enviados todos los comunicados relacionados con los trámites que realicen.'

The footer of the page contains contact information for the Superintendencia de Industria y Comercio, including the website, contact email, phone numbers, and copyright information.

Ilustración 61 Formulario datos del operador.



The screenshot shows the 'Actualizar Datos' form for the legal representative section. The form includes fields for 'Tipo de Documento' (Cédula de Ciudadanía), 'Número de Documento' (1121892605), 'Primer Nombre' (FRANCISCO), 'Segundo Nombre' (JAVIER), 'Primer Apellido' (HERNANDEZ), and 'Segundo Apellido' (MORALES). Below these fields is a table for 'Correos electrónicos autorizados para el Reporte de Apelaciones' with one entry: #1, Correo electrónico: aaaaa@aa.com, Estado: Activo. The form has buttons for 'Actualizar', 'Cancelar', and 'Ir a Datos de Sesión'. The footer contains contact information for the Superintendencia de Industria y Comercio.

Ilustración 62 Formulario datos del operador, sección representante legal.

Si el usuario selecciona la opción **Actualizar**, la información ingresada se actualizará en el sistema.

Si el usuario selecciona la opción **Cancelar**, el sistema lleva al usuario al menú de inicio.

Si el usuario selecciona la pestaña **Ir a Datos de Sesión**, los operadores/proveedores pueden confirmar o cambiar la contraseña. Como medida de seguridad se debe validar el captcha.



The screenshot shows the 'Actualizar Datos' form for the session data section. The form includes fields for 'Usuario' (OPER3123), 'Contraseña Actual', 'Nueva Contraseña', and 'Confirmar Nueva Contraseña'. Below these fields is a captcha image with the text 'Ingrese el texto de la imagen'. The form has buttons for 'Ir a Datos del Operador' and 'Actualizar'. The footer contains contact information for the Superintendencia de Industria y Comercio.

Ilustración 63 Formulario datos del operador, datos de sesión.

Una vez a realizado las actualizaciones el usuario debe dar clic sobre el botón “Actualizar”, para que los cambios queden guardados.

8.2.8 Reportes

En este módulo podrá consultar todas las apelaciones que están asociadas a un radicado, para efectuar la consulta lo puede hacer seleccionando la opción de [Consulta de Apelaciones](#).



Ilustración 64 Menú reportes, consulta de apelaciones.

La consulta solo aplica para apelaciones asociadas al Operador o proveedor, como parámetros de entrada se puede consultar por numero CUN o número de Radicado de la apelación, adicionalmente se puede aplicar filtros de Fecha de inicio y fecha final, el cual desplegará las apelaciones que se tramitaron en el correspondiente rango de fechas.

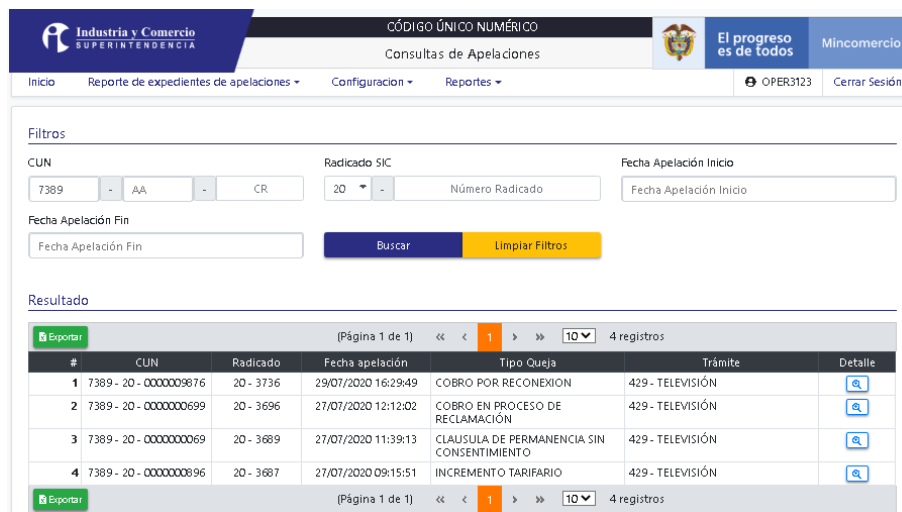


Ilustración 65 Consulta de apelaciones asociadas al operador.

8.2.9 Servicio Web para radicación de apelaciones

Dirigirse al manual de consumo del servicio web.

8.2.10 Consulta de Datos Abiertos

Esta funcionalidad permite a los ciudadanos consultar las URL de las página Web que publican los Operadores y proveedores para interponer y consultar los CUN.

Para ingresar a la consulta se debe acceder al Portal Web de la SIC: www.sic.gov.co, y seleccionar del menú que aparece en la parte superior de la pantalla la opción **TRANSPARENCIA**.

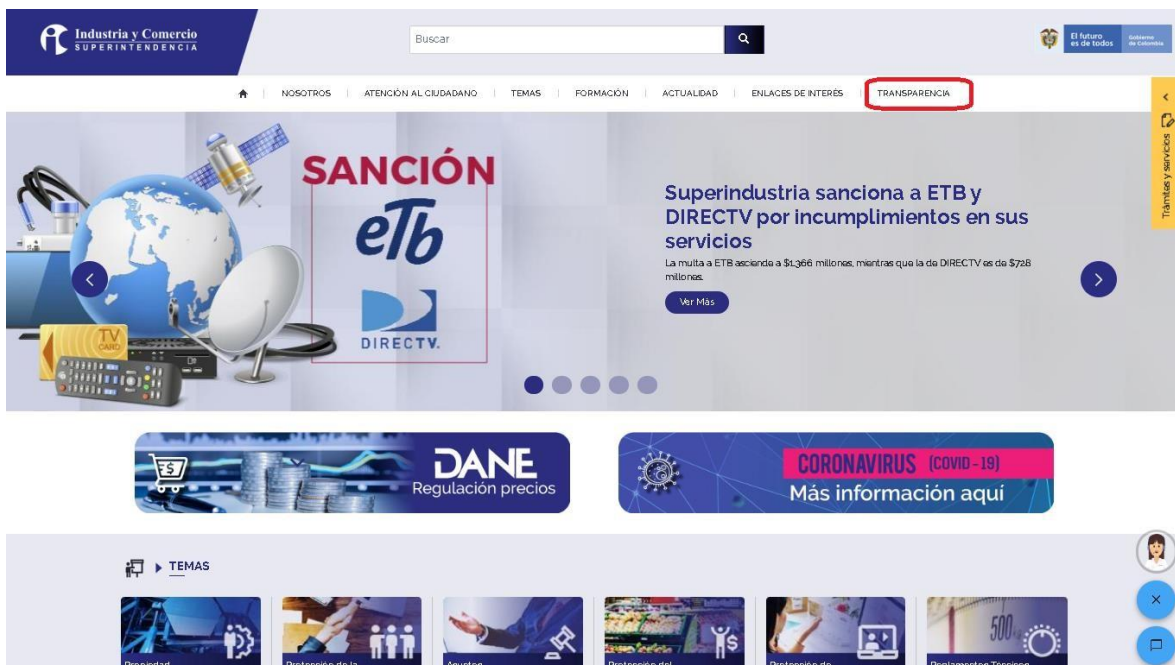


Ilustración 66 Ingreso a consulta de datos abiertos.

Aparece la siguiente pantalla en donde debe seleccionar **Información de Interés**, se despliega un menú en donde debe seleccionar **Datos abiertos**.

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Mecanismos de contacto

Información de Interés

2.1 Datos abiertos

Datos abiertos

Datos abiertos Gobierno digital Colombia

2.2 Estudios, Investigaciones y otras publicaciones

Estudios Económicos

Notificaciones por estado

Integraciones Empresariales

Abogacía de la Competencia

Publicaciones de la entidad

2.3 Convocatorias

Aviso de convocatoria OAVM

Consufondo

Concurso Ensayo Universitario en Protección de Datos Personales

Premio Nacional al Inventor Colombiano 2020

Primer Concurso para la Protección de la Competencia

2.4 Preguntas y respuestas frecuentes

Preguntas Frecuentes Protección de la Competencia

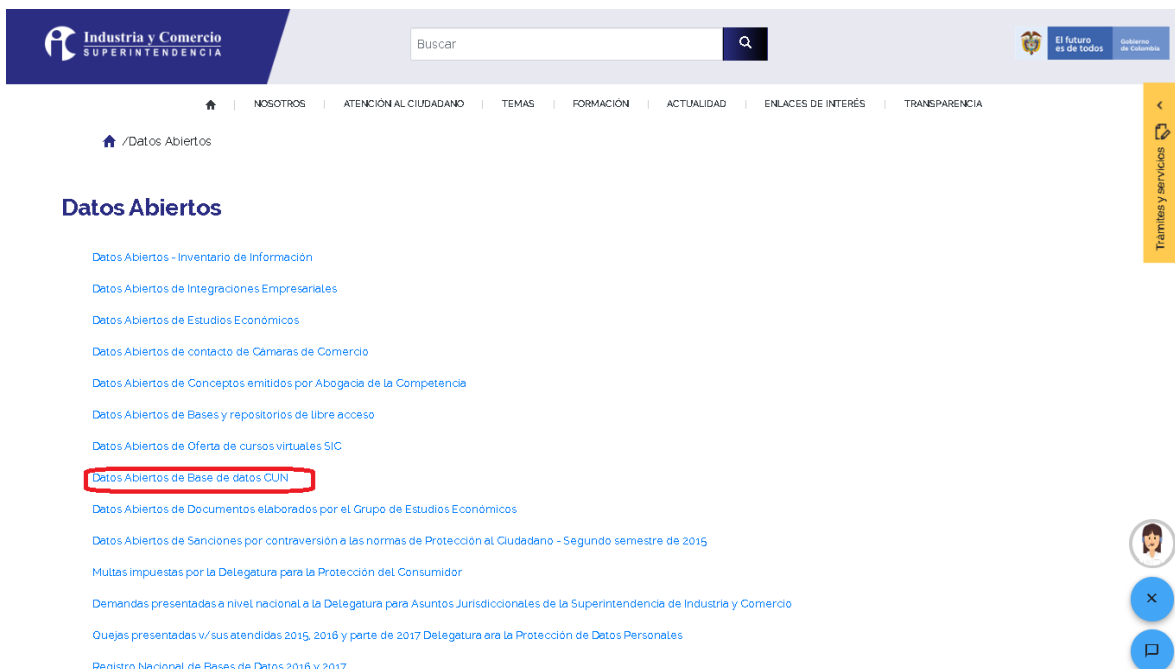
Preguntas Frecuentes Asuntos Jurisdiccionales

Preguntas Frecuentes Protección al Consumidor

Preguntas Frecuentes Protección de Datos Personales

Ilustración 67 Vista transferencia y acceso a la información pública - Datos abiertos.

Aparece un nuevo menú en donde debe seleccionar la opción **Datos Abiertos de Base de Datos CUN**.



Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

Buscar

El futuro es de todos
Colombia de Colombia

↑ | NOSOTROS | ATENCIÓN AL CIUDADANO | TEMAS | FORMACIÓN | ACTUALIDAD | ENLACES DE INTERÉS | TRANSPARENCIA

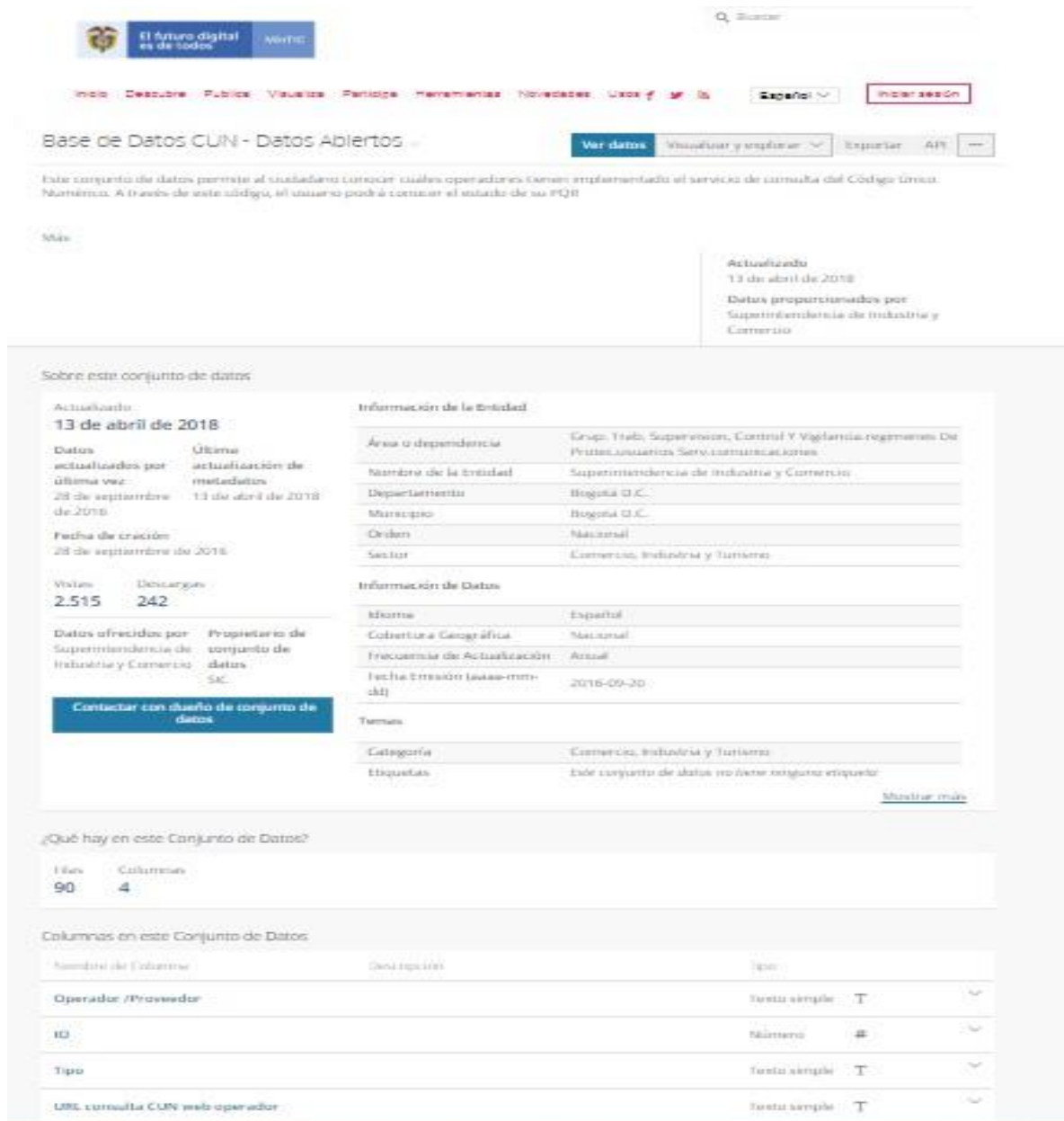
↑ /Datos Abiertos

Datos Abiertos

- Datos Abiertos - Inventario de Información
- Datos Abiertos de Integraciones Empresariales
- Datos Abiertos de Estudios Económicos
- Datos Abiertos de contacto de Cámaras de Comercio
- Datos Abiertos de Conceptos emitidos por Abogacía de la Competencia
- Datos Abiertos de Bases y repositorios de libre acceso
- Datos Abiertos de Oferta de cursos virtuales SIC
- Datos Abiertos de Base de datos CUN**
- Datos Abiertos de Documentos elaborados por el Grupo de Estudios Económicos
- Datos Abiertos de Sanciones por contraversión a las normas de Protección al Ciudadano - Segundo semestre de 2015
- Multas impuestas por la Delegatura para la Protección del Consumidor
- Demandas presentadas a nivel nacional a la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio
- Quejas presentadas v/s atendidas 2015, 2016 y parte de 2017 Delegatura para la Protección de Datos Personales
- Registro Nacional de Bases de Datos 2016 y 2017

Ilustración 68 Datos abiertos de base de datos CUN.

Así mismo los usuarios pueden descargar el listado completo en el archivo DatosAbiertos CUN.xls a través de la opción Descargar Listado.



Base de Datos CUN - Datos Abiertos

Ver datos Visualizar y explorar Exportar API

Este conjunto de datos permite al ciudadano conocer cuáles operadores tienen implementado el servicio de consulta del Código Único Nacional. A través de este código, el usuario podrá consultar el estado de su PQR.

Actualizado: 13 de abril de 2018
Datos proporcionados por Superintendencia de Industria y Comercio

Sobre este conjunto de datos

Actualizado: 13 de abril de 2018	Información de la Entidad
Datos actualizados por última vez: 28 de septiembre de 2018	Última actualización de metadatos: 13 de abril de 2018
Fecha de creación: 28 de septiembre de 2018	Área o dependencia: Grupo Trabajo Supervisión, Control Y Vigilancia registros De Prestadores Serv.comunicaciones
Vistas: 2.515 Descargas: 242	Nombre de la entidad: Superintendencia de Industria y Comercio
Datos ofrecidos por Superintendencia de Industria y Comercio	Departamento: Bogotá D.C.
Propietario de conjunto de datos: SIC	Municipio: Bogotá D.C.
Contactar con dueño de conjunto de datos	Orden: Nacional
	Sector: Comercio, Industria y Turismo
	Información de Datos
	Idioma: Español
	Cobertura Geográfica: Nacional
	Frecuencia de Actualización: Anual
	Fecha Emisión (aaaa-mm-dd): 2018-09-20
	Temas
	Categoría: Comercio, Industria y Turismo
	Etiquetas: Este conjunto de datos no tiene ninguna etiqueta

Mostrar más

¿Qué hay en este Conjunto de Datos?

Filas: 90 Columnas: 4

Columnas en este Conjunto de Datos

Nombre de Columna	Descripción	Tipo
Operador /Provider		Texto simple T
ID		Número #
Tipo		Texto simple T
URL consulta CUN web operador		Texto simple T

Ilustración 69 Descargar listado de datos abiertos del CUN.

9. MANEJO DE ERRORES

9.1 Tabla de Errores

Código	Nombre del error	Descripción
27	ERROR CARGA DE OPERADORES DESCRIPCION	Error al cargar operadores
28	EL OPERADOR NO EXISTE	El Operador no existe
29	ERROR DE CONEXION TITULO	Error de Conexión
30	ERROR DE CONEXION DESCRIPCION	No es posible conectarse
31	ERROR DE OPERADOR FUERA DE LINEA TITULO	Información incompleta
32	ERROR DE OPERADOR FUERA DE LINEA DESCRIPCION	En este momento el operador #nombre_operador#. no se encuentra en línea con la SIC, por favor consulte en la página Web de su operador.
1146	Mensaje para informar error en la radicación	Error al realizar la radicación
95	Patrón utilizado para presentar el mensaje de error con el nombre del operador asociado	#nombre_operador#
96	Mensaje de error cuando sucede un error de parsing con el contenido xml que lanza la respuesta del contrato con el operador	Error en la estructura xml definida por el operador
97	Mensaje de error cuando la estructura xml no corresponde con la definida en el anexo técnico	La estructura xml no corresponde con el anexo técnico
98	Mensaje de error cuando no se puede establecer conexión con	Error de conexión

	algun servicio interno necesario para la consulta desde la SIC	
143	Mensaje de confirmación validaciones recurso apelación	OK-Éxito
162	ERROR_CUN_DUPLICADO	Este número CUN ya tiene una solicitud en proceso o finalizada exitosamente
170	Mensaje de error de comunicación con Web Service interno del sistema	Error de comunicación con Web Service interno del sistema
171	Mensaje de error al actualizar los datos del quejoso en el sistema	Error al actualizar los datos del quejoso en el sistema
160	ERROR_AUTENTICACION	Error de autenticación por credenciales inválidas
161	ERROR_COMUNICACION	Error de comunicación con Web Service interno del sistema
198	Error_Validar datos de entrada	Error al validar los datos de entrada
199	Error_Actualizar datos del quejoso	Error al actualizar los datos del quejoso en el sistema
200	Error_Transferencia de archivo	Error en la transferencia del archivo de soporte de la solicitud de apelación

9.1.1 Contingencia y Soporte

Primer nivel:

Nombre de contacto: Mesa de Servicios SIC

Correo electrónico: mesadeayuda@sic.gov.co

Segundo nivel:

Nombre de contacto: Grupo de soporte CUN

Correo electrónico: soportecun@sic.gov.co

10. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **CUN:** Código Único Numérico, es un código de 16 dígitos que identifican una PQRS. Está conformado por 3 campos: Identificador del operador (4 dígitos), Año de radicación (2 dígitos) y consecutivo de radicación (10 dígitos).
- **Apelación:** Recurso que interponen los usuarios de los operadores Postales y proveedores de Comunicaciones para que su PQRs sea resuelta por la SIC.
- **PQRs:** Peticiones, Quejas, Recursos y Subsidios.
- **Radicado:** Número asignado por la SIC para identificación de los tramites.

11. ANEXOS

Id: 1		Título: Manual de usuario Externo CUN	
Diseñó: Jaime Leonardo Cruz y Diego Alfonso Pedroza Castro		Fecha: 28-05-2017	Versión: 1.0
Actualizó: Gladys Sánchez		Fecha: 30-08-2019	Versión 2.1
Actualizó: Jorge G. Torres		Fecha: 29-07-2020	Versión 2.2
Actualizó: Francisco Hernández		Fecha: 24-09-2021	Versión 2.3