

Contenido

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE	2
3.	DEFINICIONES	2
4.	NORMATIVIDAD	2
5.	DESARROLLO	3
5.1.	Ingreso a la Plataforma	3
5.2.	Restablecimiento de contraseña	4
5.3.	Ingreso al portal Web de autogestión SICOM.....	5
5.4.	Creación de caso	6
5.5.	Seguimiento de caso.....	8
6.	REGISTROS.....	10
7.	ANEXOS	10
8.	CONTROL DE CAMBIOS.....	10

	MANUAL PARA EL INGRESO, CREACIÓN Y CONSULTA DE CASOS EN EL PORTAL WEB DE AUTOGESTIÓN SICOM		
		M-25	
		27-05-2026	V-3

1. OBJETIVO

Establecer las directrices claras para que los agentes y usuarios de la cadena de distribución ingresen de manera correcta al Portal Web de Autogestión SICOM, permitiéndoles crear, actualizar y consultar de forma autónoma sus requerimientos o incidentes

2. ALCANCE

Este documento aplica obligatoriamente para todos los usuarios, empresas y agentes que integran la cadena de distribución autorizada.

3. DEFINICIONES

- Código SICOM: Código único asignado a cada uno de los Agentes que cuenten con autorización del Ministerio de Minas y Energía para que puedan ingresar y utilizar el SICOM.
- Número de caso: Número identificador asignado a los requerimientos e incidentes registrados por los Agentes usuarios de SICOM.
- Portal Autogestión: Portal Web donde los usuarios ingresan a generar, actualizar y consultar sus casos.
- Petición SICOM LÍQUIDOS: Permite crear casos correspondientes a combustibles Líquidos derivados del Petróleo.
- Petición SICOM GAS: Permite crear casos correspondientes a SICOM Gas Natural comprimido vehicular (GNCV)
- Usuario: Es toda persona relacionada a empresa natural o jurídica, comercial o del estado, que haya sido autorizada por el Ministerio de Minas y Energía para manejar un código SICOM que le permitirá efectuar operaciones de registro, consulta eliminación o actualización sobre todas o parte de las opciones del sistema según privilegios previamente establecidos por el administrador del sistema SICOM.

4. NORMATIVIDAD

Ver matriz de requisitos legales de la operación estadística.

	MANUAL PARA EL INGRESO, CREACIÓN Y CONSULTA DE CASOS EN EL PORTAL WEB DE AUTOGESTIÓN SICOM		
			M-25
	27-05-2026		V-3

5. DESARROLLO

5.1. Ingreso a la Plataforma

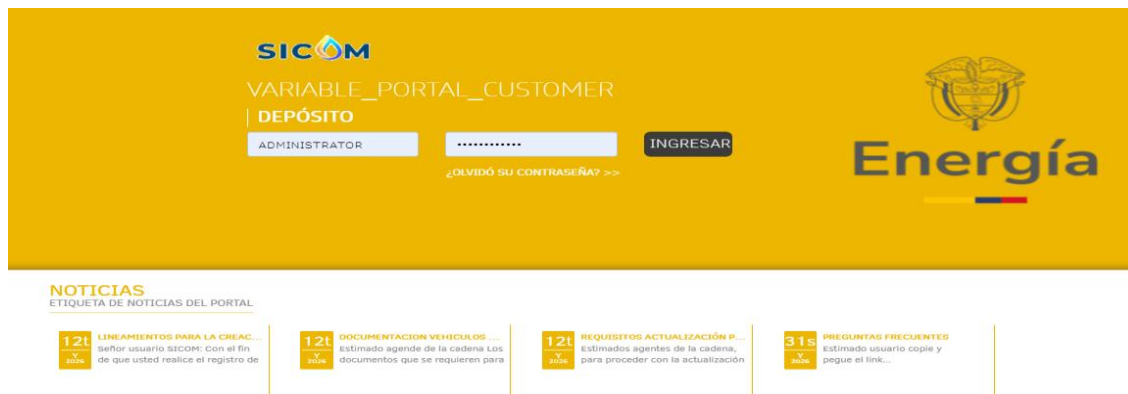
Para acceder al Portal de Autogestión, se cuenta con dos opciones:

- Se ingresa al Home de SICOM desde la URL <https://www.sicom.gov.co/index.php>,
- Dar clic en botón Accesos y posteriormente en “Portal de Autogestión” como se visualiza en la siguiente imagen:



- También podrá ingresar directamente con la siguiente URL:
<https://mesadeservicio.sicom.gov.co//USDKv8//#!/login/>

En los dos casos, se abrirá el siguiente portal de autenticación donde debe ingresar el usuario, contraseña y dar clic en “Ingresar” para acceder..



NOTICIAS
ETIQUETA DE NOTICIAS DEL PORTAL

- 12t** LINEAMIENTOS PARA LA CREAC...
señor usuario SICOM. Con el fin de que usted realice el registro de
- 12t** DOCUMENTACIÓN VEHICULAR...
estimado agente de la cadena Los documentos que se requieren para
- 12t** REQUISITOS ACTUALIZACIÓN P...
Estimados agentes de la cadena, para proceder con la actualización
- 31s** PREGUNTAS FRECUENTES
Estimado usuario copie y pegue el link...

	MANUAL PARA EL INGRESO, CREACIÓN Y CONSULTA DE CASOS EN EL PORTAL WEB DE AUTOGESTIÓN SICOM		
			M-25
		27-05-2026	V-3

5.2. Restablecimiento de contraseña

En caso de no recordar el usuario se puede comunicar con el Call Center SICOM en Bogotá al número (601) 3240100 o en la línea nacional 018000967080.

Si olvido la contraseña, escriba solo el usuario en el cajón de usuario y dar clic en: **¿Olvidó su contraseña?**



En la página Web, se mostrará en la parte inferior una alerta donde informa: **“Su contraseña ha sido enviada a su correo”**, como se visualiza en la imagen:



Una vez llegue el correo electrónico, debe dar clic en el link **“Reestablecer contraseña”**.



Se abrirá una página web, donde deberá digitar la nueva contraseña y confirmarla, luego dar clic en aceptar.

	MANUAL PARA EL INGRESO, CREACIÓN Y CONSULTA DE CASOS EN EL PORTAL WEB DE AUTOGESTIÓN SICOM		
			M-25
	27-05-2026	V-3	



Nueva contraseña

Confirmar contraseña

Posterior, debe volver a la página del portal de autogestión indicada al principio de este documento para digitar su usuario y la nueva contraseña.

5.3. Ingreso al portal Web de autogestión SICOM

Al autenticarse en el portal, encontrará las siguientes opciones:

- **Artículos:** Hace referencia a guías, manuales, protocolos, instructivos y procedimientos disponibles para sus consultas.
- **Registrar Caso:** Permite generar los casos en el portal WEB de Autogestión.
- **Mis Casos:** Para hacer seguimiento y consulta a los casos que ha registrado en el portal Web de Autogestión SICOM.

	MANUAL PARA EL INGRESO, CREACIÓN Y CONSULTA DE CASOS EN EL PORTAL WEB DE AUTOGESTIÓN SICOM		
			M-25
	27-05-2026		V-3

5.4. Creación de caso

Para registrar una petición o falla, dar clic en el icono del (+) “Registrar caso”.



IMPORTANTE:

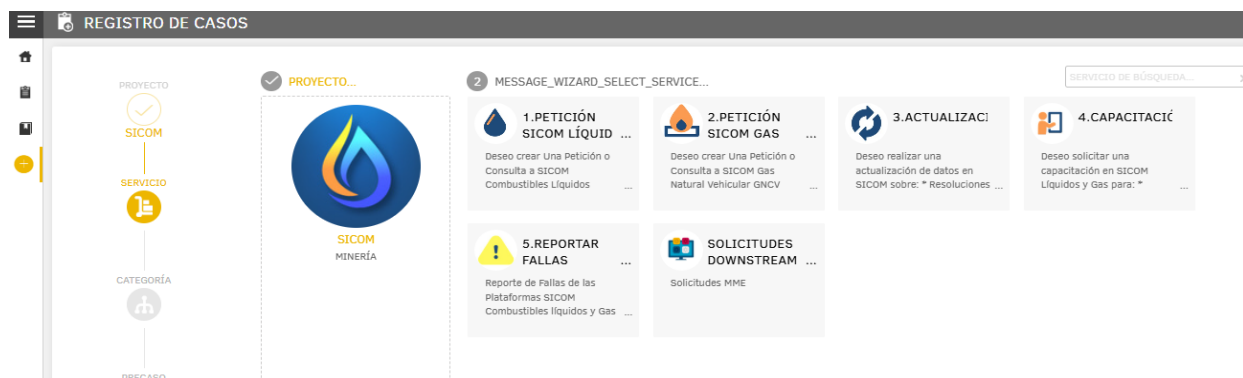
Antes de crear un caso, debe saber la diferencia entre un caso tipo incidente y requerimiento:

Incidente: Solo deberá crear un incidente, cuando presente una falla con la plataforma SICOM, tanto para líquidos como para gas, es decir que, por ejemplo, si aparece un error específico y no permite realizar registros o las operaciones normales en dicha plataforma.

Requerimiento: Son las peticiones realizadas por los agentes de la cadena del SICOM líquidos, Gas, Actualizaciones o capacitaciones.

Para garantizar la correcta gestión de los casos en el portal web de autogestión, SICOM después de su creación, es necesario que los usuarios o agentes de la cadena comprendan la diferencia entre requerimiento e incidente, ya que, si el caso se crea de manera incorrecta, se deberá cancelar y corregir el tipo de caso, proceso que podrá retrasar el tiempo de atención.

Una vez comprendidas las diferencias, se evidencian los servicios disponibles sobre peticiones de SICOM líquidos, SICOM GNCV, actualizaciones, capacitaciones y reporte de fallas.



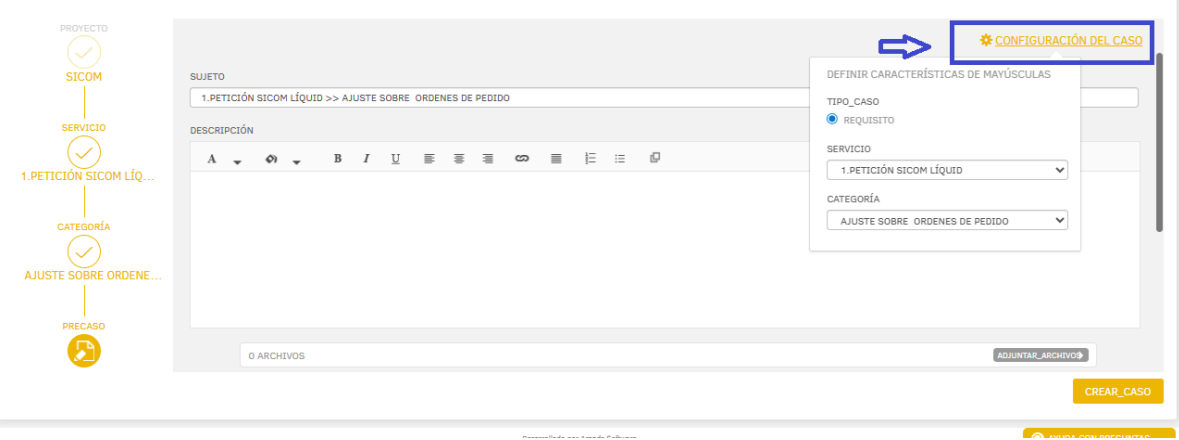
Al dar clic en el tipo de servicio que desea reportar, muestra la lista de categorías que puede seleccionar, para facilitar la búsqueda, puede visualizar que en la parte superior derecha hay una celda en la que puede escribir el nombre de la categoría que requiere, digitando palabras claves cortas, ejemplo: Registrar, operador, póliza, vehículo, contrato, orden y pedido.

Automáticamente le aparecerá la categoría para el proceso requerido en SICOM.



Al dar clic en la categoría requerida, se visualizan los siguientes campos:

- Asunto: Muestra por defecto el nombre del servicio y la categoría seleccionada.
- Código SICOM: Código único asignado a cada uno de los agentes que cuentan con autorización del Ministerio de Minas y Energía. En este campo se ingresa el código SICOM que presenta la afectación.
- Descripción: Campo que permite documentar lo requerido.
- Gestor documental: Hace referencia a los casos que ingresan desde el Ministerio.
- Tipo de Comunicado Gestor documental: Hace referencia a lo reportado desde el Ministerio.
- Empresa: Hace referencia a la empresa u organización donde pertenece el agente o usuario de la cadena.
- Adjuntar archivo: Permite adjuntar los documentos necesarios para la correcta atención de su caso.



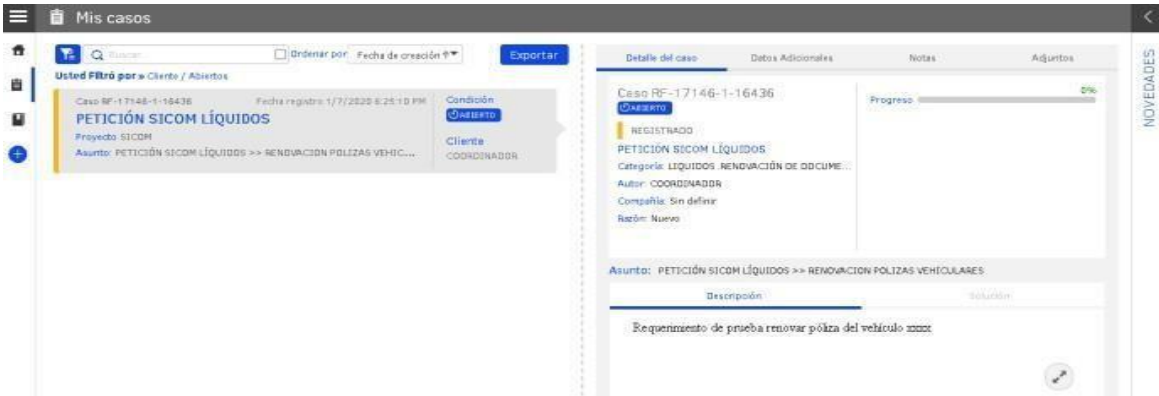
- Configuración Avanzada: Al dar clic, se despliega el tipo de caso, el servicio y la categoría.
- Crear caso: Botón que, al dar clic, permite crear y asignar el número del caso en la herramienta de autogestión.

5.5. Seguimiento de caso

Para realizar seguimiento y consulta a los casos que han registrado en el Portal Web deAutogestión, se da clic en el botón **“Mis Casos”**.



Se desplegará la siguiente información de sus casos registrados.



Al visualizar en el panel izquierdo de la imagen aparecerán **“Mis casos”** en donde se visualizarán todos los casos que tenga registrados.

1. **Icono en forma de Lupa:** Celda que permite consultar por número de caso.
2. **Ordenar por:** Campo que permite seleccionar el orden de sus casos registrados por fecha de creación o número de caso.
3. **Exportar:** Botón que permite exportar a Excel sus casos registrados.
4. **Filtrar por:** Muestra una lista desplegable para visualizar los casos por el estado entre las opciones a consultar se encuentran: Abiertos, cerrados o todo.



En el panel derecho de la imagen se puede ver diferentes campos con información que se describe a continuación:

- **Detalle del caso:** Contiene información del número de caso, el estado, nombre del servicio, la categoría, el autor, nombre de la compañía y la razón.
- **Datos Adicionales:** En este campo se registra información adicional como por ejemplo el número del código SICOM.
- **Notas:** Este campo permite agregar notas al caso, las notas complementan la información del caso y permite la comunicación del usuario con los analistas y asesores encargados de gestionar la solución.
- **Adjuntos:** Permite adjuntar y consultar documentos necesarios para tramitar la solución a sus casos.
- **Descripción:** Muestra toda la información documentada al momento de crear el caso.
- **Solución:** Muestra toda la documentación de la solución realizada por el responsable de la atención de su caso.

REGISTRO DE CASOS

🏠

🔍

📄

👤

🔍

📄

👤

USTED FILTRADO POR Autogestor / ABRE

ORDENAR POR

FECHA DE CREACI...

EXPORTAR

CAJA RF-248387-1-228861

FECHA DE REGISTRO 28/5/2026 10:37:17 AM

CONDICIÓN

ABIERTO

CLIENTE

ADMINISTRADOR DE APLICACIONES

1.PETICIÓN SICOM LÍQUID

PROYECTO SICOM

SUJETO: 1.PETICIÓN SICOM LÍQUID >> AJUSTE SOBRE ORDENES DE PEDIDO

CASO

ABIERTO

REGISTRADO

1.PETICIÓN SICOM LÍQUID

CATEGORÍA: LÍQUIDOS.ORDENES DE PEDIDO AJUSTE S...

AUTOR: ADMINISTRADOR DE APLICACIONES

COMPAÑÍA: INDEFINIDO

RAZÓN: NUEVO

GRUPO DE ESPECIALISTAS: CENTRO DE ATENCIÓN T...

ESPECIALISTA: ASESOR MESA DE AYUDA 19 PEREZP

PROGRESO

TIEMPO DE RESPUESTA

00 : 00 : 00

TIEMPO TRANSCURRIDO

00 : 00 : 00

TIEMPO_SOLUCIÓN_ESTIMADO

2/6/2026 10:37:20 AM

SUJETO: 1.PETICIÓN SICOM LÍQUID >> AJUSTE SOBRE ORDENES DE PEDIDO

DESCRIPCIÓN

PRUEBA

SOLUCIÓN

NOVEDAD

1-0 desde 0

Desarrollado por Aranda Software

AYUDA CON PREGUNTAS

6. REGISTROS

N/A

7. ANEXOS

N/A

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambios Realizados	Responsable
1	26/04/2023	Creación del documento	Agente Calidad – Mesa de Ayuda
2	24/07/2024	Actualización de imágenes	Analista de Calidad-Mesa de Ayuda
3	27/05/2026	Actualización	Analista de Calidad-Mesa de Ayuda