

PREGUNTAS GENERALES NUEVO SICOM

1. ¿No ha llegado el correo con el usuario y la clave, que debemos hacer?

Debe ingresar a la página web de SICOM, y dar clic en el botón del nuevo SICOM (Haz Clic Aquí) donde debe restablecer su contraseña en “olvidé contraseña”, y en el campo de “envió de credenciales”, debe digitar su código SICOM seguido de 000, en aproximadamente 10 minutos, llegará un correo electrónico de no-reply@minenergia.gov.co, con sus credenciales de acceso.

2. ¿Dónde puedo consultar el Material de Apoyo de Nuevo SICOM?

El material de Apoyo podrá ser validado en la siguiente Ruta:

Material de Apoyo Home SICOM

- Podrá visualizar Manuales paso a paso en PDF:

Material de Apoyo NUEVO SICOM

- [Manual de acceso a NUEVO SICOM](#)
- [Manual primera declaración de información - Minoristas](#)
- [Manual creación planta almacenador](#)
- [Manual registro planta arrendada](#)
- [Manual gestión acuerdos y productos](#)
- [Manual actualizar agente](#)
- [Manual actualización coordenadas instalación](#)
- [Manual gestión vehículos](#)
- [Instructivo cambio de mezcla](#)
- [Instructivo gestión de usuarios](#)
- [Actualización de Productos por Cambio de mezcla](#)
- [Procesos de apoyo](#)
- [Cambio de Conductor de Comercializador Industrial](#)

- [Videos de procesos Nuevo SICOM](#)

3. ¿Cuáles son las políticas de contraseñas del nuevo SICOM?

Señor Usuario, recuerde que la nueva contraseña para ser aceptada debe cumplir las siguientes condiciones:

- La contraseña debe tener: entre 8 a 12 caracteres, mínimo un carácter especial, mínimo un número, mínimo una letra mayúscula.

4. ¿A qué línea telefónica se puede llamar para solicitar información?

Puede comunicarse a las líneas indicado a continuación en un horario 24*7*365

Línea SICOM Bogotá
(601) 3240100

[WhatsApp SICOM](#)
[\(323\) 264-1681](#)

Línea SICOM Nacional
01-8000-967-080

5. ¿La nueva plataforma de SICOM, tiene alguna resolución que ampare la misma?

No es necesario una resolución que ampare al nuevo SICOM, actualmente los procedimientos de la nueva plataforma están regidos dentro del marco normativo que ampara a SICOM, donde se confirma que se cambia de plataforma, no de procedimientos.

6. ¿Cómo realizar un cambio de Proveedor?

Para realizar estos cambios de agente proveedor, deberá inicialmente radicar su requerimiento directamente a la Dirección de Hidrocarburos al buzón mennergia@minenergia.gov.co

Una vez el Equipo de la Dirección de Hidrocarburos autoriza su cambio por medio de radicado, usted deberá crear un caso en nuevo SICOM por medio del proceso GESTION DE ACUERDOS Y PRODUCTOS y cargar la documentación respectiva (RADICADO – ACUERDO DE SUMINISTRO en un solo PDF), en caso de tener dudas en el proceso podrá consultar nuestro material de apoyo para este proceso en los siguientes enlaces:

[Manual gestión acuerdos y productos](#)
[Videos Material de Apoyo](#)

7. ¿Cómo se realiza la actualización del correo electrónico de un usuario?

Para realizar la actualización del correo electrónico, puede acceder al siguiente link: [Material de Apoyo](#), una vez allí validan el instructivo de gestión de usuarios.

[Instructivo Gestión de Usuarios](#)

Material de Apoyo NUEVO SICOM

- [Manual de acceso a NUEVO SICOM](#)
- [Manual primera declaración de información - Minoristas](#)
- [Manual creacion planta almacenador](#)
- [Manual registro planta arrendada](#)
- [Manual gestion acuerdos y productos](#)
- [Manual actualizar agente](#)
- [Manual actualización coordenadas instalación](#)
- [Manual gestion vehiculos](#)
- [Instructivo cambio de mezcla](#)
- [Instructivo gestión de usuarios](#)
- [Actualización de Productos por Cambio de mezcla](#)
- [Procesos de apoyo](#)
- [Cambio de Conductor de Comercializador Industrial](#)