

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

MANUAL DE USUARIO

Recuperación de usuario y contraseña

SERVICIOS EN LÍNEA

NOVIEMBRE 2025

OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA



Tabla de contenido

1. OBJETIVO	4
2. DESTINATARIOS	4
3. GLOSARIO	4
4. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	5
5. INGRESO AL SISTEMA	5
6.1 ¿Has olvidado tu contraseña?	8



ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Notificaciones - Ingreso a Servicios en línea.....	5
Ilustración 2 Autenticación Servicios en línea	6
Ilustración 3. Mensajes del sistema.....	8
Ilustración 4. Formulario de inicio de recuperación de usuario	8
Ilustración 5. Confirmación de la no existencia del usuario	9
Ilustración 6. Mensaje de ayuda con el o los correo(s) registrado(s)	9
Ilustración 7. Confirmación de envío de enlace de recuperación.	10
Ilustración 8. Vista de mensaje desde el buzón de usuario.....	10
Ilustración 9. Ingreso de nueva contraseña.....	11
Ilustración 10. Mensaje de actualización exitosa	11



1. OBJETIVO

El presente documento tiene como finalidad, presentar al usuario final las funcionalidades que tiene disponible el sistema de Servicios en Línea de la Superintendencia de Industria y Comercio. Básicamente se describe cómo recuperar el usuario y contraseña ante el sistema.

2. DESTINATARIOS

Este manual está dirigido a la ciudadanía en general, que desee realizar trámites o servicios de manera virtual ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

3. GLOSARIO

Servicios en línea: Sistema de información de la SIC que busca brindar al ciudadano una herramienta segura que le permita realizar trámites de manera virtual ante la SIC.

SIC: Superintendencia de Industria y Comercio

Persona natural: La persona natural se puede entender como aquel ser humano que desea desempeñar y ejercer obligaciones a título personal. Tomando en cuenta la manera como constituye su empresa. Así, asume todas y cada una de las obligaciones que a futuro se le vayan a presentar.

Persona jurídica: Es una entidad que tiene derechos y obligaciones propios, y que puede ser representada judicial y extrajudicialmente. Se trata de una institución que puede ser creada por una o más personas físicas u otras personas jurídicas, con el fin de cumplir un objetivo social.

Login o usuario: En el ámbito de seguridad informática, login, también conocido como log in o log on (en español: "ingresar" o "entrar") es el proceso que controla el acceso individual a un sistema informático mediante la identificación del usuario, el cual accede utilizando credenciales provistas por el usuario.

Contraseña o password: Una contraseña, clave o código de acceso es una forma de autenticación que utiliza información secreta para controlar el acceso hacia algún recurso. La contraseña debe mantenerse en secreto ante aquellos a quien no se les permite el acceso. A aquellos que desean acceder a la información se les solicita una clave; si conocen o no conocen la contraseña, se concede o se niega el acceso a la información según sea el caso.

4. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

El sistema permite a los usuarios presentar trámites y servicios ante la Superintendencia de Industria y Comercio de manera virtual, ágil y segura, para ello, se describe la manera de cómo recuperar su usuario y contraseña ante el sistema de Servicios en línea.

Los servicios en línea para la mayoría de sus trámites requieren de un registro previo, en el cual se asigna un nombre de usuario y una contraseña, datos con los cuales se permite el ingreso al sistema para la realización de trámites y servicios de manera virtual. Servicios en línea actualmente cuenta con algunos canales que no requieren de autenticación tales como Denuncias por Corrupción y PQRSF, dando como opción adicional, presentar su trámite de manera anónima.

5. INGRESO AL SISTEMA

El ciudadano puede ingresar a la plataforma de Servicios en Línea a través del siguiente enlace: <https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/>, el cual le llevará directamente a la sección de autenticación.

También, el ingreso puede ser realizado a través del portal de la SIC <https://www.sic.gov.co>. Una vez que se encuentre en dicho portal, en la sección “**Notificaciones**”, buscar la opción de “**Electrónicas (Servilinea SIC)**” y dar clic sobre el enlace, como el observado en la imagen adjunta.

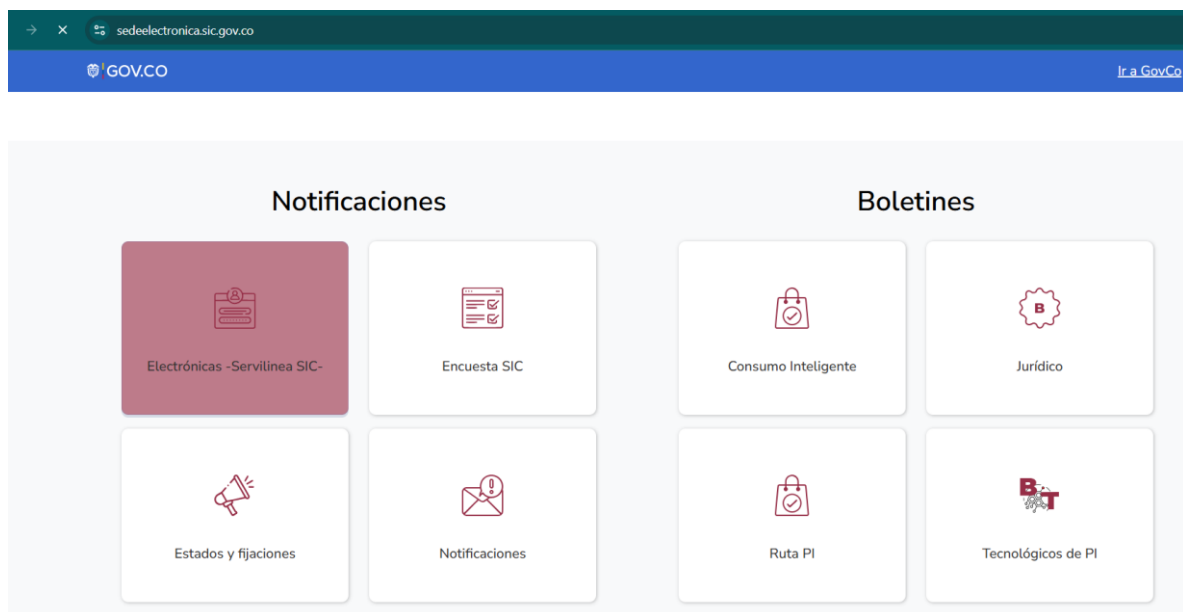


Ilustración 1 Notificaciones - Ingreso a Servicios en línea

Una vez redireccionado al Servicios en Línea, usted debe proceder a la autenticación para acceder a los Trámites y Servicios que la entidad tiene al servicio de la ciudadanía en general. Dentro del mismo formulario el usuario podrá registrarse por la opción “**Regístrate**” o realizar la recuperación de su usuario y contraseña por el enlace “**¿Has olvidado tu contraseña?**”.

A continuación, se podrá observar el formulario de autenticación con las opciones anteriormente mencionadas.



idigital.sic.gov.co/auth/realms/sicpublico/protocol/openid-connect/auth?client_id=servilinea&redirect_uri=https%3A%2F%2Fservicioslinea.sic.gov.co%2Fservilinea%2FservilineaSSO...

GOV.CO | SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

**Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA**

Bienvenido al Servicios en Línea

Podrás acceder al sistema usando alguna de las siguientes opciones.

Acceso con cuenta SIC
Puedes hacer uso de tu usuario y contraseña creado previamente en la SIC, ingresando los campos en el formulario.

Acceso con cuenta GOV.co
Puedes hacer uso de tu correo electrónico registrado en la plataforma de GOV.co haciendo click en el boton GOV.co del formulario.

Iniciar sesión

Usuario

Contraseña

[¿Has olvidado tu contraseña?](#)

Iniciar Sesión SIC

o

GOV.co

[¿Usuario nuevo?](#)
Regístrate

Ilustración 2 Autenticación Servicios en línea

El sistema presenta algunos mensajes a tener en cuenta tales como:

Este campo es obligatorio.



Exitoso

Se ha enviado un mensaje con información a seguir para la recuperación de su usuario y clave al (los) correo(s) :
'[redacted]@hotmail.com, [redacted]@sic.gov.co'.

Por favor revise su buzón de entrada o correo no deseado y siga las instrucciones que allí se indica.

Tenga en cuenta que esta información puede llegar a la carpeta de correo no deseado, por lo que le sugerimos revisarla si no se encuentra en el buzón de entrada.



Advertencia

Señor usuario

Tenga en cuenta que la confirmación del envío de esta solicitud se hace por medio de una ventana emergente, por lo tanto le solicitamos habilitarla en su navegador de internet.

ACEPTAR

ACEPTAR



Advertencia

No se halló información para la combinación de correo, tipo de documento y número.

El sistema halló el (los) siguiente(s) correo(s) asociado(s) al tipo y número de documento.

Por favor intente nuevamente utilizando:
b*****@hotmail.com, c*****@sic.gov.co.

Por su seguridad hemos ocultado algunos caracteres de su correo.

Si tiene algún inconveniente por favor contáctenos al correo electrónico 'servicioslinea@sic.gov.co' y envíenos sus datos completos de registro.



Advertencia

No se halló información para la combinación tipo de documento y número

ACEPTAR

ACEPTAR





Exitoso

Registro Actualizado exitosamente
Ya puede ingresar a los servicios en línea de la
Superintendencia de Industria y Comercio - SIC
con su nueva contraseña.

ACEPTAR

Ilustración 3. Mensajes del sistema

6.1 ¿Has olvidado tu contraseña?

Una vez ingresado al formulario de recuperación de usuario y contraseña, se desplegará el formulario para la captura de datos básicos para la validación de quien pretende recuperar acceso al sistema de Servicios en línea de Superintendencia de Industria y Comercio, tal como se aprecia en la siguiente imagen.



The screenshot shows the 'SISTEMA DE REGISTRO DE USUARIOS - SIC' interface. At the top, there's a blue header with 'GOV.CO' and a login status. Below it, the 'Plataforma de Servicios en línea' is displayed with logos for 'Superintendencia de Industria y Comercio' and 'Comercio, Industria y Turismo'. The main section is titled 'RECUPERA SU USUARIO Y CLAVE O CONTRASEÑA'. It contains three input fields: 'Correo Electrónico:*' (a text box), 'Tipo de documento:*' (a dropdown menu with 'Seleccione' selected), and 'Número de documento:*' (a text box). Below these fields are two buttons: 'REGRESAR A SERVICIOS EN LÍNEA' and 'CONTINUAR'. A red circular icon with a white document symbol is centered below the buttons.

Ilustración 4. Formulario de inicio de recuperación de usuario

Correo electrónico: Ingrese su correo registrado en el sistema.

Tipo de documento: Seleccionar el tipo de documento.

Número de identificación: Ingrese su número de identificación registrado en la entidad

Una vez ingresada la información requerida, dar clic sobre el botón “CONTINUAR”, el sistema validará la existencia del usuario. En caso de no existir, se mostrará el siguiente mensaje.





Advertencia

**No se halló información para la combinación tipo
de documento y número**

ACEPTAR

Ilustración 5. Confirmación de la no existencia del usuario

Puede presentarse la situación, en que el usuario haya ingresado el correo electrónico errado, aún así el sistema, le mostrará un mensaje con las indicaciones de los correos registrados y activos, para que pueda continuar con su recuperación.



Advertencia

**No se halló información para la combinación de
correo, tipo de documento y número.**

**El sistema halló el (los) siguiente(s) correo(s)
asociado(s) al tipo y número de documento.**

**Por favor intente nuevamente utilizando:
b*****@hotmail.com, c*****@sic.gov.co.**

**Por su seguridad hemos ocultado algunos
caracteres de su correo.**

**Si tiene algún inconveniente por favor
contáctenos al correo electrónico
'servicioslinea@sic.gov.co' y envíenos sus datos
completos de registro.**

ACEPTAR

Ilustración 6. Mensaje de ayuda con el o los correo(s) registrado(s)

En caso de que el usuario exista en el sistema, se visualizará un mensaje en la que se confirma el envío a los correos activos del enlace de recuperación del usuario y contraseña.





Exitoso

Se ha enviado un mensaje con información a seguir para la recuperación de su usuario y clave al (los) correo(s) :
'[redacted]@hotmail.com, [redacted]@sic.gov.co'.

Por favor revise su buzón de entrada o correo no deseado y siga las instrucciones que allí se indica.

Tenga en cuenta que esta información puede llegar a la carpeta de correo no deseado, por lo que le sugerimos revisarla si no se encuentra en el buzón de entrada.

ACEPTAR

Ilustración 7. Confirmación de envío de enlace de recuperación.

Una vez el usuario acepte el mensaje anterior, se enviará al correo electrónico un enlace para que se continúe con la recuperación. Por favor, diríjase a su buzón donde encontrará las indicaciones.

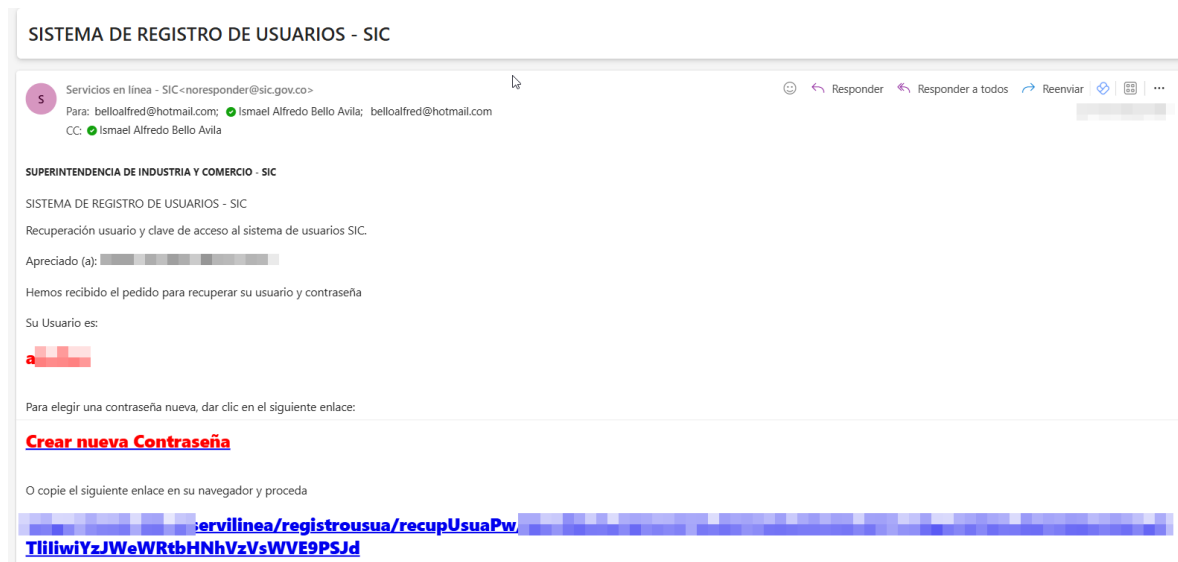


Ilustración 8. Vista de mensaje desde el buzón de usuario

El usuario debe dar clic sobre el enlace “Crear nueva Contraseña” o copiar el enlace compartido y pegarlo en su explorador web de su preferencia. Una vez realizado lo anterior, el sistema lo redireccionará al formulario de recuperación de usuario y contraseña.





**Superintendencia de
Industria y Comercio**



Ir a GovCo



Plataforma de Servicios en línea



SISTEMA DE REGISTRO DE USUARIOS - SIC

Recuperación de contraseña

Recuerde su usuario del sistema:

Clave o contraseña:*

Repetir clave o contraseña:*

Por favor tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Mínimo 8 caracteres
- ✓ Al menos un número (0-9)
- ✓ Una letra minúscula (a-z)
- ✓ Una letra mayúscula (A-Z)
- ✓ Un carácter especial

ACTUALIZAR

Ilustración 9. Ingreso de nueva contraseña

El sistema le recuerda su usuario de acceso. Para continuar con el proceso, ingresar su nueva clave y repetirla en el siguiente campo. Tener en cuenta las recomendaciones de ingreso de contraseña. Una vez diligenciado los campos dar clic en el botón “ACTUALIZAR” y el sistema enviará el siguiente mensaje y posteriormente lo redireccionará a la página de autenticación.

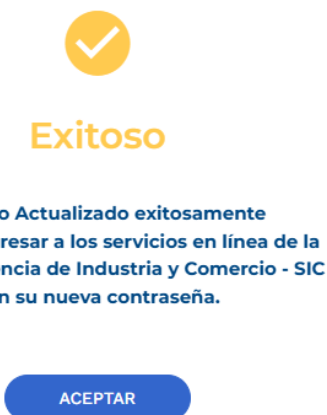


Ilustración 10. Mensaje de actualización exitosa

Para aquellos casos en los que una persona jurídica está recuperando el usuario y contraseña y no tiene asociado un representante legal, el sistema desplegará un formulario para la captura su información.





Superintendencia de Industria y Comercio

SISTEMA DE REGISTRO DE USUARIOS - SIC

Recuperación de contraseña

Recuerde su usuario del sistema:

Clave o contraseña:*

Repetir clave o contraseña:*

Por favor tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Mínimo 8 caracteres
- ✓ Al menos un número (0-9)
- ✓ Una letra minúscula (a-z)
- ✓ Una letra mayúscula (A-Z)
- ✓ Un carácter especial

Hemos identificado que no tiene asociado un representante legal para su empresa, es por ello que debe ingresar los datos en este momento.

NUEVO REPRESENTANTE LEGAL

Tipo de documento:*	CEDULA DE CIUDADANIA	Número de documento:*	
Primer Nombre:*		Segundo Nombre:	
Primer Apellido:*		Segundo Apellido:	
Dirección de Correspondencia*	CAMBIAR DIRECCIÓN		
IMPORTANTE: A esta dirección serán enviadas todos los comunicados relacionados con los trámites que realice.			
Teléfono fijo:		Teléfono celular:*	
País:*	COLOMBIA		
Departamento:*	BOGOTA D.C.	Ciudad:*	BOGOTA D.C.
IMPORTANTE: La dirección de correo electrónico permite que la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO tenga un medio de comunicación más directo con usted, por este motivo ingrese un correo electrónico válido dónde recibir las comunicaciones de la SIC.			
Correo Electrónico:*			
Repetir Correo Electrónico:*			

ACTUALIZAR

Ilustración 11. Ingreso contraseña y representante legal

