



## **CIRCULAR No. 004 de 2006**

**DE: MARCELIANO JOSÉ ACOSTA PÉREZ**  
Gerente SICE  
Director de la Oficina de Sistemas e Informática

**WILSON HERRERA MORENO**  
Gerente SICE  
Contralor Delegado para el Sector Defensa, Justicia y Seguridad

**PARA:** ENTIDADES DEL ESTADO Y PARTICULARES QUE MANEJAN RECURSOS PÚBLICOS, PROVEEDORES Y USUARIOS ESPECIALES DEL SICE

**ASUNTO:** PROCEDIMIENTOS PARA SOLICITUDES DE CAPACITACIÓN O ACOMPAÑAMIENTO Y PARA ELEVAR CONSULTAS RELACIONADAS CON LOS PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA VIGILANCIA DE LA CONTRATACIÓN ESTATAL, SICE.

**FECHA:** 12 de octubre de 2006

### **INSTANCIAS DE ATENCIÓN A USUARIOS**

El SICE se ha diseñado bajo principios de cambio de cultura que pretenden alcanzar una cultura de “cero papel”, de menor dependencia de la acción de funcionarios y de menor cantidad de trámites y desplazamientos de usuarios para adelantar los procedimientos definidos en la normatividad. Para las actividades de los usuarios del SICE se han dispuesto procedimientos para la interacción con el sistema y el acceso a información dispuesta en el Portal.

Como consecuencia de ello, se han establecido las siguientes INSTANCIAS para la atención y acompañamiento de los usuarios, por medio del Portal, a través de respuestas a las consultas y actividades de capacitación:

1. Instancias de información digital que no requieren de acompañamiento de personas o funcionarios del SICE: dependen de la iniciativa y proactividad de los usuarios, quienes deben interactuar con el Portal y sus diferentes menús, para conocer que toda la información que requieren esta dispuesta y tan clara como cualquier información otorgada de manera verbal. Son las siguientes:

- Portal: contiene los accesos a la toda la información del Sistema ([www.sice-cgr.gov.co](http://www.sice-cgr.gov.co)).

- Marco Legal: parte del Portal accesible bajo la opción “Presentación” que incluye Leyes, Decretos, Sentencias, Acuerdos del Comité para la Operación del SICE, Resoluciones, Circulares de la Gerencia del SICE ([http://www.sice-cgr.gov.co/marco\\_legal.html](http://www.sice-cgr.gov.co/marco_legal.html)).

- Manuales: parte del Portal que es accesible bajo la opción de “Ayudas” que contiene todos los manuales de usuario para cada una de las funcionalidades del sistema, y los procedimientos para el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones definidas en la normatividad vigente del SICE. (Ej. [http://www.sice-cgr.gov.co/manuales\\_ENT.html](http://www.sice-cgr.gov.co/manuales_ENT.html))

- Instructivos: parte del Portal accesible bajo la opción “Ayudas” que contiene los procedimientos paso a paso para el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones de la normatividad vigente que la atañen a cada tipo de usuario (Ej. [http://www.sice-cgr.gov.co/instructivos\\_PRO.html](http://www.sice-cgr.gov.co/instructivos_PRO.html)).

- Preguntas Frecuentes: contiene las preguntas que de manera permanente han elevado los usuarios del SICE, con sus respectivas respuestas ([http://www.sice-cgr.gov.co/preguntas\\_frecuentes.html](http://www.sice-cgr.gov.co/preguntas_frecuentes.html)).

2. Instancias de contacto con personal SICE: se han dispuesto para los casos en los que la información del Portal no resulta clara o el acceso a la misma no ha sido identificado.

**NOTA:** Es de la máxima importancia resaltar que las instancias de contacto con personal SICE, el Call Center y la atención de los Grupos SICE en la CGR son cubiertas con recursos del SICE y no implican ningún tipo de costo para los usuarios, por lo cual se recomienda su uso. En el SICE, solo los proveedores realizan pagos por su inscripción, que son recursos que administra el Operador Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP, para

efectos de mantener la operación. La Contraloría General de la República no percibe ningún tipo de ingreso por concepto de la operación del sistema.

Las instancias de contacto con personal del SICE son apoyos **gratuitos** para el acceso a la información y la gestión SICE. Dado el alto impacto y relevancia del SICE, han aparecido actores en el mercado, no autorizados por la Contraloría General de la República, ni la Gerencia del SICE, que ofrecen instrucción o capacitación cobrando como contraprestación de esos servicios. Es imperante resaltar que dichos apoyos no tienen información actualizada y no son necesarios cuando la CGR y el SICE tienen dispuestas múltiples e integrales esquemas para la atención y formación de los usuarios del SICE así:

- Administrador SICE de la Entidad Consultante: se ha diseñado el rol para que los Representantes Legales designen un funcionario competente que se convierta en experto en los temas relacionados con el SICE, que sea el gestor de la creación, modificación, desactivación o eliminación de los usuarios, dándole autonomía e independencia a las entidades del Estado y los particulares que manejan recursos públicos y disponiendo de una instancia *in situ* para elevar consultas relacionadas con el SICE. El Administrador SICE es el actor en el cual el SICE enfoca de manera primordial las acciones de formación y es el referente natural del SICE en los sujetos y puntos de control.

- Centro de Llamadas (Call Center): cuando el Administrador SICE no esté disponible o no tenga certeza sobre algún tema, la instancia siguiente dispuesta es el Centro de Llamadas (Call Center) en el cual hay varios funcionarios que dependen del Operador (Colombia Telecomunicaciones). El Centro de Llamadas tiene un horario de atención de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los Sábados de 9:00 a.m a 12:00 m. Los teléfonos son:

- 6500875 en Bogotá ó el
- 01 900 1117423 fuera de Bogotá

- Ventanilla de Recepción de documentos de proveedores: El servicio de atención en la ventanilla para recepción de documentos de proveedores en el CENTRO DE ATENCION AL PUBLICO (CAP) de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP, está situado en la Calle 109 # 15-63 (nueva nomenclatura que corresponde a la Diagonal 109 No. 17 – 15 Bogotá D.C. de la antigua nomenclatura), y presta sus servicios en jornada continua de Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 6:00 p.m.

Debido al alto número de consultas presentado en el año 2006, como resultado de la gestión de la Contraloría General de la República (CGR) y el Comité para

la Operación del SICE, el Centro de Llamadas del SICE ha dispuesto de manera temporal, y hasta el 1 de abril de 2007, de un funcionario de atención personalizada en el Centro de Atención Integral al Ciudadano (CAIC) de la CGR, en la Carrera 10 No. 17-19 (sótano).

### 3. Instancias de contacto por otros medios:

•Correo Electrónico (E-mail): de encontrarse ocupadas las líneas del Centro de Llamadas (lo cual puede ocurrir en horas pico o en temporadas de alta demanda) los funcionarios del Centro de Llamadas pueden contestar las preguntas enviadas al correo electrónico: <mailto:sicecontraloria@telecom.net.co>

Dicho correo ha sido dispuesto para atender consultas de proveedores, pero también de usuarios de entidades que tengan preguntas sobre los procedimientos de registro de información o consulta de información del sistema (Ej. Registro de Planes de Compra, Contratos, Consulta de Números de Certificado de Registro de Precios, Consulta de Precios Indicativos o procedimientos de consulta en el Catálogo Único de Bienes y Servicios, CUBS). Las entidades del Estado y en particular los Administradores SICE de las mismas podrán resolver consultas de sus usuarios y de los oferentes o proveedores interesados en los procesos contractuales que las mismas adelanten.

Para las preguntas de las Entidades que no sean procedimentales o que revistan cierto grado de complejidad, fundamentalmente relacionadas con los procesos contractuales que adelantan o que corresponden a características especiales que las mismas tienen, pueden dirigirse al correo: [sice@contraloriagen.gov.co](mailto:sice@contraloriagen.gov.co)

### 4. Instancias del equipo ejecutivo y directivo SICE

Cuando ninguna de las instancias anteriores ha sido eficaz en la resolución de alguna inquietud, el SICE tiene dispuestas una serie de instancias adicionales, para elevar consultas por oficio, llamadas o visitas (con cita previa):

•Grupo de Atención de Usuarios CGR: En la ciudad de Bogotá, se pueden dirigir al Líder del Grupo de Atención de Usuarios a la extensión 3950 del Conmutador 3537700 de la Contraloría General de la República en Bogotá. Por dicho Conmutador también pueden comunicarse con las Gerencias Departamentales.

- Funcionarios Enlace SICE: en cada una de las Gerencias Departamentales del país, existe al menos un funcionario Enlace que puede apoyarlos en todos los temas relacionados con el SICE y de ser el caso, enrutarlos adecuadamente para agilizar su consulta.

- Grupos SICE: dependiendo del tipo de consulta, se pueden elevar preguntas al Grupo de Aseguramiento de Calidad para problemas con el aplicativo o errores reportados por el sistema, con el Grupo de Poblamiento CUBS para solicitudes de codificación, con el Grupo de Apoyo al Control Fiscal para acompañamiento o requerimientos relacionados con el proceso auditor.

De continuar la duda o tener un caso que amerite atención especializada, los usuarios pueden elevar sus consultas a las siguientes instancias:

- Coordinación General del SICE: consultas especializadas en general. Para acudir a esta instancia se debe enviar un correo a [sice@contraloriagen.gov.co](mailto:sice@contraloriagen.gov.co), o un oficio a la Carrera 10 # 17-15, a nombre del Coordinador General del SICE, llamar o solicitar una cita en la extensión 3950.

- Gerencia del SICE: consultas que requieran de concepto específico de la Gerencia. Para acudir a esta instancia se debe enviar un correo a [sice@contraloriagen.gov.co](mailto:sice@contraloriagen.gov.co), o un oficio a la Carrera 10 # 17-15, a nombre de la Gerencia del SICE, llamar o solicitar una cita en la extensión 7558 o 7579.

- Comité para la Operación del SICE: es la máxima autoridad para la operación del SICE. A dicha instancia deben elevarse las consultas que requieren de respuestas con carácter de lineamiento general o que no han sido absueltas de manera satisfactoria en las demás instancias. Para acudir a esta instancia se debe enviar un correo a [sice@contraloriagen.gov.co](mailto:sice@contraloriagen.gov.co), o un oficio a la Carrera 10 # 17-15, a nombre del Comité para la Operación del SICE, llamar o solicitar una cita en la extensión 7558 o 7514.

### **Solicitud importante a los usuarios:**

Con el fin de evitar la duplicidad de consultas o respuestas, se solicita a los usuarios del SICE enviar **una sola consulta** a la entidad. El envío de la misma consulta a varias dependencias no agiliza la respuesta y por el contrario genera traumatismos y posibles retrasos en las respuestas.

## 5. Capacitaciones

Las actividades que adelanta la Contraloría General de la República y en particular la Gerencia del SICE en coordinación con la Oficina de Capacitación, integran todos los contenidos de las normas, procedimientos y conceptos mas actualizados y son gratuitas.

Las entidades y particulares que manejan recursos públicos, y los proveedores, podrán solicitar a la Gerencia del SICE ser incluidos en actividades de capacitación programadas. Dichas solicitudes deben realizarse por escrito, mediante oficio o correo electrónico, en los cuales deben aportar información de contacto (nombres, teléfonos, números de celular, correos electrónicos), de los funcionarios o personas con quienes se debe concertar las fechas, y la logística de los eventos. La Contraloría General de la República adelanta semanalmente eventos de capacitación gratuitos en su sede de la Carrera 10 # 19-64, en las sedes de las Gerencias Departamentales o como resultado de invitaciones, a los domicilios de algunos solicitantes, en diferentes ciudades del país, de acuerdo a la programación que se vaya coordinando.

Para las visitas a ciudades diferentes a las ciudades en donde hay sede de la CGR, se solicita recoger al funcionario Enlace y regresarlo una vez culminado el acompañamiento. Por efectos de los tramites administrativos de comisión, implícitos en cualquier desplazamiento a otras ciudades o localizaciones, es necesario que la Gerencia reciba la solicitud por escrito y la tramité con dos semanas de antelación.

Para hacer eficiente el acompañamiento se procurara atender el máximo número de entidades por sesión ya que el número de funcionarios es limitado.

De igual manera, en los casos en que lo amerite, se podrán dictar Capacitaciones por medio de Videoconferencias emitidas desde el nivel central de la CGR, con emisión en cualquiera de nuestras Gerencias Departamentales y en coordinación con las mismas. Toda actividad debe estar dirigida a usuarios del sistema y a funcionarios que apoyen las actividades de éstos usuarios. Siempre debe procurarse formar el Administrador SICE para que el mismo sea soporte para los usuarios en las Entidades.

Las solicitudes de capacitación pueden remitirse mediante oficio a la Carrera 10 # 19-64, a nombre de la Oficina de Capacitación, Producción Tecnológica y Cooperación Técnica Internacional, al correo [sice@contraloriagen.gov.co](mailto:sice@contraloriagen.gov.co), [akrojas@contraloriagen.gov.co](mailto:akrojas@contraloriagen.gov.co) y al [gaagudelo@contraloriagen.gov.co](mailto:gaagudelo@contraloriagen.gov.co), y/o llamar o solicitar una cita en la extensión 7590 o 3903.

De surtirse las instancias dispuestas, el mayor número de consultas serán resultas por medio de la acción independiente del usuario en el sistema, y solo las consultas de casos específicos que no hayan sido tratados en otras instancias o que estén ya en la respuestas frecuentes, tendrán que ir a las instancias superiores.

Quedamos atentos a cualquier sugerencia para mejorar nuestro servicio.

**MARCELIANO JOSÉ ACOSTA P.**  
Gerente SICE  
Director de la Oficina de Sistemas  
e Informática

**WILSON HERRERA MORENO**  
Gerente SICE  
Contralor Delegado para el Sector  
Defensa, Justicia y Seguridad