



## **CIRCULAR No. 006 de 2008**

**DE: JOSE ANTONIO ARIZABALETA GONZÁLEZ**  
Gerente SICE

**PARA:** ENTIDADES DEL ESTADO Y PARTICULARES QUE MANEJAN RECURSOS PÚBLICOS, PERSONAS JURÍDICAS Y NATURALES QUE CONTRATAN CON EL ESTADO EN CALIDAD DE PROVEEDORES

**ASUNTO:** AUTOCAPACITACIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS SICE

FECHA: 30 de mayo de 2008

Apreciados usuarios:

Dado el proceso de transición que se ha iniciado en virtud de la articulación del SICE con el SECOP ordenada por la Ley 1150 de 2007, se ha tomado la determinación de promover durante dicho proceso el uso de herramientas de autocapacitación no presencial, que fueron dispuestas desde el inicio de la operación del SICE y que se describen a continuación:

1. En cuanto a las instrucciones sobre la manera como se cumplen las obligaciones del SICE en la actualidad, los manuales e instructivos publicados en el portal ([www.sice-cgr.gov.co](http://www.sice-cgr.gov.co)) deben ser utilizados como primera herramienta de consulta. A ellos se accede seleccionando el tipo de usuario correspondiente (Entidad, Proveedor o Ciudadano), y luego desplegando la opción "Ayudas". Entre estas deben seleccionarse las opciones "Manuales" o "Instructivos". Estos pueden descargarse en versión Word o Acrobat (.doc o .pdf) para facilitar su consulta en cualquier momento.

Además de los manuales e instructivos, recomendamos leer la sección de preguntas frecuentes, en la que se han recopilado las principales inquietudes de los usuarios y las respectivas respuestas.

2. Si surtida la consulta de los manuales y/o instructivos, persisten dudas, el usuario debe comunicarse con el "Call Center" del SICE (Tel. 6500875 en Bogotá o 01 900 1117423 fuera de Bogotá). El horario de atención es 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. En el "Call Center" los usuarios pueden obtener instrucción ágil y personalizada.

Al momento de hacer la llamada se recomienda tener un computador con acceso a la página del SICE para facilitar la consulta.

En la ciudad de Bogotá, tanto usuarios de entidades y proveedores pueden también acercarse al Centro de Atención Integral al Ciudadano de la Contraloría General de la República (CGR), ubicado en la torre de la CGR (Carrera 10 # 17-18), en donde encontrarán un módulo de atención SICE.

3. De presentarse dificultades en la interpretación de un procedimiento, o una duda relacionada con las obligaciones, que pueda llevar a que la entidad requiera una posición formal, pueden escribir al correo del SICE ([sice@contraloriagen.gov.co](mailto:sice@contraloriagen.gov.co)).

En este caso, la consulta debe ser precisa y referirse a aspectos que no hayan sido resueltos por los mecanismos descritos anteriormente.

4. Una instancia adicional para intentar resolver dudas son los funcionarios Enlace SICE tanto de las Contralorías Delegadas Sectoriales de la CGR como en las Gerencias Departamentales.

Para ello, es necesario solicitar una cita y tener en cuenta que solo se atienden por este mecanismo temas puntuales de mayor complejidad (no los procedimientos de registro y consulta de información los cuales son divulgados en los manuales e instructivos y aclarados en el Call Center). Los funcionarios Enlace SICE pueden ser contactados vía telefónica por medio del conmutador de la CGR (3537700), solicitando comunicación con la Gerencia Departamental requerida, la Contraloría Delegada respectiva o enviando un correo a la dirección de correo del SICE ([sice@contraloriagen.gov.co](mailto:sice@contraloriagen.gov.co)).

5. Cuando una consulta se refiera a un error en el sistema o una dificultad de carácter técnico, la misma se enrutará al Grupo de Calidad. El funcionario del Call Center o Enlace que identifique el carácter técnico de una consulta, se encargará de resolver el caso con el grupo en mención de manera interna y de ser necesario pondrá al usuario en comunicación directa con uno de los ingenieros a cargo, observando que el conducto regular no se debe cambiar para las consultas futuras.

6. En los casos de mayor complejidad técnica y siempre que las instancias anteriores hayan sido agotadas, pueden consultarse al Grupo de Atención a

Usuarios de la Contraloría General de la República (CGR) llamando al teléfono 3537700 Ext. 3950 o 3958 en Bogotá y pidiendo una sesión de asesoría telefónica o presencial.

Dispuestos los mecanismos en mención, debemos observar de manera categórica que las competencias que adquiera una entidad no deben perderse. El aprendizaje institucional es un capital de gran relevancia en el tema SICE, como lo será en la gestión frente al SECOP (Ley 1150 de 2007 y sus decretos reglamentarios).

El cambio de Representante Legal y de los funcionarios de su confianza no debe llevar a que la entidad pierda capacidad frente al uso del sistema SICE, por lo cual en las entidades y particulares que manejan recursos públicos se debe procurar conservar el conocimiento que les permita continuar con la interacción en el SICE sin importar los cambios que surjan en la planta de personal.

Si surtidos los procedimientos expuestos, se considera necesaria una capacitación presencial en entidades ubicadas en Cundinamarca o Bogotá se debe dirigir una comunicación a la Dirección de la Oficina de Capacitación en la Contraloría General de la República, y en el caso de las entidades ubicadas en otros departamentos, la solicitud debe elevarse a la respectiva Gerencia Departamental. Las solicitudes de capacitación presencial serán consideradas cuando se evidencie que han persistido dudas aun cuando los funcionarios han acudido a las herramientas de autocapacitación dispuestas.

En cuanto a la atención de consultas de casos especiales, se reitera que se debe optar por sesiones de acompañamiento personalizadas en las instancias arriba señaladas.

La presente Circular reemplaza la Circular 004 de 2006.

**JOSÉ ANTONIO ARIZABALETA GONZÁLEZ**  
Gerente SICE

Texto revisado por la Oficina de Capacitación