



Bogotá D.C., 26 de Mayo de 2023

**Señor (a)**

**Anónimo**

Ciudad,



**Asunto:**

**Respuesta a Petición con Número de Radicado P20230505003977**

**Respetado (a) Señor (a).**

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente –ANCP-CCE, en ejercicio de la competencia otorgada por el Decreto Ley 4170 de 2011 y 1822 de 2019 y de conformidad con las modalidades del derecho de petición contempladas en la Ley 1755 de 2015, así como lo establecido en el artículo 4 de la resolución 1707 de 2018 expedida por esta Agencia, da respuesta a su petición de fecha 05 de mayo del 2023 en donde indica:

**PETICIÓN REALIZADA:**

*“Llevo más de 40 minutos en la línea telefónica para recibir soporte pero no me atienden, afirman que no hay funcionarios disponibles. [SIC]”*

**LA AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA – COLOMBIA COMPRA EFICIENTE- ANCP-CCE RESPONDE:**

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente – ANCP – CCE, le agradece haberse puesto en contacto con nosotros y le informa que, el día 02 de mayo del año 2023 la plataforma SECOP II presentó una interrupción en su funcionamiento desde las 5:01 am hasta el día 03 de mayo del año 2023 a las 11:18 am lo que imposibilitó el acceso a la misma. Dicha interrupción fue certificada como falla general, la cual está disponible para la ciudadanía en general a través del siguiente enlace: [https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce\\_public/files/files\\_2020/cce-gti-fm-20\\_certificado\\_de\\_disponibilidad\\_del\\_secop\\_ii\\_38.pdf](https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/files_2020/cce-gti-fm-20_certificado_de_disponibilidad_del_secop_ii_38.pdf)

Ahora bien, teniendo en cuenta que posterior a la publicación del certificado de indisponibilidad continuaron los estudios por parte del área experta, la ANCP – CCE realizó la publicación del siguiente comunicado el día 05 de mayo del presente año:

*“LA AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA -COLOMBIA COMPRA EFICIENTE EN RELACIÓN CON LA INDISPONIBILIDAD QUE PRESENTÓ LA PLATAFORMA SECOP II, INFORMA A TODOS LOS USUARIOS Y PERSONAS INTERESADAS:*



**Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente**

**Tel. [601] 7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia**



[www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co)



Desde el 3 de mayo de 2023, y una vez superada la interrupción general del servicio de la plataforma SECOP II, los equipos técnicos encargados de su restablecimiento han estado trabajando constantemente para la normalización del servicio. No obstante, pese a las actividades realizadas, se han presentado demoras en las siguientes acciones:

- *Publicación de adendas.*
- *Apertura de sobres.*
- *Generación de informes de Evaluación y selección.*
- *Actualización en los estados de la gestión contractual entre Entidad Estatal y Proveedor (contrato electrónico).*
- *Creación de proponentes plurales.*

Con el ánimo de garantizar la gestión contractual de los partícipes del sistema de compra pública en los procesos de contratación, la ANCP-CCE expide el presente documento el cual se entenderá como certificado de falla particular para las situaciones anteriormente descritas, y es aplicable de acuerdo con lo establecido en el Protocolo de indisponibilidad que puede consultar en el siguiente enlace: [https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce\\_public/files/files\\_2020/cce-sec-gi-14\\_protocolo\\_de\\_indisponibilidad\\_secop\\_ii\\_25-11-2022.pdf](https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/files_2020/cce-sec-gi-14_protocolo_de_indisponibilidad_secop_ii_25-11-2022.pdf)

La Agencia Nacional de Contratación Pública se encuentra trabajando prioritariamente para mitigar los inconvenientes presentados en la plataforma en el menor tiempo posible.<sup>1</sup>

Una vez subsanada la situación, la ANCP – CCE realizó la publicación del siguiente comunicado el día 05 de mayo del presente año:

**“LA AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE - SE PERMITE INFORMAR QUE:**

*El Sistema Electrónico de Contratación Pública -SECOP II ya se encuentra funcionando con total normalidad.*

*Para el Gobierno Nacional es de suma importancia esclarecer las causas de la situación presentada, por lo que la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente ha realizado las siguientes acciones:*

- 1) *Se restablecieron los servicios de la plataforma SECOP – II*
- 2) *Se viene trabajando articuladamente con las diferentes entidades encargadas de la seguridad digital: liderado por el Grupo de Transformación Digital de la Presidencia de la*

<sup>1</sup>[https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce\\_public/files/files\\_2020/comunicado\\_excepcional\\_secop\\_ii\\_rev\\_2.pdf](https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/files_2020/comunicado_excepcional_secop_ii_rev_2.pdf)





*República, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Ministerio de Defensa Nacional, Comando Conjunto Cibernético de las Fuerzas Militares, Centro Cibernético de la Policía Nacional, Dirección Nacional de Inteligencia, y la Fiscalía General de la Nación.*

*3) Se instauró la denuncia penal ante la Fiscalía General de la Nación para investigar el posible incidente a la infraestructura de servicios.*

*Reiteramos el compromiso de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente con el país por garantizar los procesos de contratación de forma transparente y oportuna, y presentamos excusas por los percances ocasionados durante la inactividad de la plataforma.<sup>2</sup>*

Es importante acotar que, la ANCP – CCE ha diseñado y actualizado los protocolos de acuerdo con las necesidades de Entidades Estatales y Proveedores en el desarrollo de sus procesos de contratación. Como lo establece los términos y condiciones de uso del sistema electrónico de contratación pública - SECOP II<sup>3</sup>, las fallas en SECOP II le permiten al usuario el uso de manera inmediata del Protocolo de Fallas Generales y Específicas disponible en el siguiente enlace: [https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce\\_public/files/files\\_2020/cce-sec-gi-14\\_protocolo\\_de\\_indisponibilidad\\_secop\\_ii\\_25-11-2022\\_0.pdf](https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/files_2020/cce-sec-gi-14_protocolo_de_indisponibilidad_secop_ii_25-11-2022_0.pdf)

En ese sentido, debido a los hechos ya expuestos se presentó un gran flujo de llamadas que aumentaron el tiempo de espera de los usuarios en la línea y por este motivo para futuras ocasiones le sugerimos hacer uso del chat, formulario soporte o canal telefónico.

Para finalizar, lo invitamos a consultar los enlaces indicados anteriormente y ofrecemos disculpas por las molestias ocasionadas.

Le recordamos que la ANCP – CCE tiene habilitados canales de atención que resolverán sus solicitudes o inquietudes sobre el uso de las plataformas y herramientas SECOP I, SECOP II, TVEC y Portal Web en un término no superior a tres (3) días hábiles (Formulario de soporte) y de manera inmediata (Chat en línea - Líneas telefónicas) previas validaciones técnicas. A continuación, los canales de atención:

- Formulario Web: <https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/formulario-de-soporte>
- Secobot: <https://secobot.colombiacompra.gov.co/>
- Página principal: [www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co)

<sup>2</sup> [https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce\\_public/files/files\\_2020/secop-comunicado\\_5mayo2023.pdf](https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/files_2020/secop-comunicado_5mayo2023.pdf)

<sup>3</sup> [https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce\\_public/files/files\\_2020/cce-gti-idi-05\\_terminos\\_y\\_condiciones\\_de\\_uso\\_del\\_sistema\\_electronico\\_de\\_contratacion\\_publica\\_-\\_secop\\_ii\\_19-11-2021.pdf](https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/files_2020/cce-gti-idi-05_terminos_y_condiciones_de_uso_del_sistema_electronico_de_contratacion_publica_-_secop_ii_19-11-2021.pdf)





- Canal PQRSD: <https://www.colombiacompra.gov.co/pqrsd>
- Teléfonos: (+60 1) 7456788 Bogotá y 018000520808 (línea nacional gratuita) en el resto del país

Con la anterior, esperamos haber atendido su requerimiento y quedamos atentos a resolver cualquier solicitud adicional.

**Cordialmente,**

**Sandra Catalina García Mesa**

Coordinadora Grupo Interno Operación de Plataformas

Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico - SIDT

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente – ANCP–CCE

Elaboró: Angie Melissa Piraquive Vasquez  
Colaborador  
.....  
Ethel Johanna Diaz  
Analista T2 Grado 04  
Revisó: Merced Darío Barliza Acosta  
Contratista – SIDT  
.....  
Sandra Catalina García Mesa  
Aprobó: Coordinadora Grupo Interno Operación de Plataformas  
Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico - SIDT  
Anexo: N/A  
.....

