

Bogotá D.C. 10 Agosto 2023



Colombia Compra Eficiente
Rad No. RS20230810008569
Anexos: No Con copia: No
Fecha: 10/08/2023 16:02:55



Señor(a)
ANÓNIMO
Ciudad,

ASUNTO:

Respuesta a Petición con Número de Radicado P20230726013672.

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 queja de fecha 26 de julio del 2023 en donde indica:

PETICIÓN REALIZADA:

“Por medio de la presente, me permito presentar queja contra la pagina de Colombia compra SECOP 2, que mantiene mas caída que la pagina de Bancolombia, por los siguientes hechos que paso a resumir:

día 26 de julio de 2023, la pagina no permite trabajar correctamente, saca el siguiente mensaje: "Advertencia SECOP detectó un error. Contacte a la Mesa de Servicio del SECOP. PreviousLink: CO1BusinessLine/DataSheet/DataSheetManagerItemsBox/ChangeIt(...)"

la falla presentada el día 26 es la que motiva la queja, sin olvidar las caídas que presenta a diario

las fallas en esta pagina son demasiado frecuentes, ya son comunes y no es posible realizar las tareas contractuales correctamente. Una pagina del estado donde reporta tanta actividad contractual no puede presentar tantas fallas.

es una vergüenza tener que trabajar en esta pagina tan deficiente.. [SIC]”

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



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente
Tel. (601)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

La Agencia Nacional de Contratación Pública-Colombia Compra Eficiente-ANCP-CCE acusa recibo de su queja frente a las dificultades manifestadas durante la gestión contractual en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP II percibida de su parte.

Ahora bien, le informamos que, después de revisar la trazabilidad en la plataforma y de realizar las respectivas validaciones con el área experta del Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP II, le informamos que no identificamos fallas generales ni particulares en dicha plataforma para el día 26 de julio del 2023.

Es importante aclarar que la ANCP-CCE ha diseñado el protocolo de indisponibilidad¹, que contempla todas aquellas acciones a realizar cuando se presenten interrupciones en el normal funcionamiento de la plataforma, es decir, cuando una Falla General o Particular se presente dentro de las cuatro (4) horas previas a los hitos del Proceso de Contratación. Dichas fallas tienen las siguientes características:

- **Fallas Generales:** Interrupción o incidente que ocurre a más de un usuario en el SECOP II o dentro de una sección puntual de la plataforma impidiendo el normal flujo de las tareas de negocio en los hitos del proceso de contratación. Mientras se esté presentando la Falla, la ANCP-CCE lo anunciará por sus diferentes Medios de Comunicación (banner principal de su página web, IVR de Mesa de servicio y banner de la página de inicio de SECOP II).
 - **¿Cómo se obtiene el certificado?:** Si se presentan estas Fallas, la ANCP-CCE expedirá un certificado con la fecha y hora de inicio, y lo actualizará con la fecha y hora de fin una vez se supere la falla en un máximo de cuatro horas (4) siguientes a la terminación de la misma en el siguiente enlace: <https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii/indisponibilidad-en-el-secop-ii>
- **Fallas Particulares:** Interrupción o incidente que ocurre cuando los usuarios de forma aislada presencian fallas bloqueantes que les impide la continuidad del flujo de negocio, sin embargo, el error no está en correlacionando entre si con otras fallas en simultaneo.
 - **¿Cómo se obtiene el certificado?:** Estos casos particulares son certificados por la Mesa de servicio de la ANCP-CCE mediante un correo electrónico que responde al caso radicado por el Proveedor o Entidad Estatal a través del formulario de soporte disponible en: <https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/formulario-de-soporte>. En el correo, la ANCP-CCE determinará la existencia de una Falla y ese correo constituye el certificado que habilitará, tanto a la Entidad Estatal como al Proveedor, para hacer uso del Protocolo de indisponibilidad.

¹ Protocolo de Indisponibilidad SECOP II: 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



Siendo así, le recordamos que, en los Términos y condiciones del uso del SECOP II², en el Capítulo IV. Operación del SECOP II. numeral 2. Elementos técnicos de la operación de SECOP II, menciona que:

(I) Los Usuarios aceptan y deben aplicar los protocolos, lineamientos y procedimientos descritos en el Minisitio de SECOP II, incluidos manuales, conceptos y guías de uso, cualquier actuación que contradiga lo establecido en estos es responsabilidad exclusiva de los Usuarios.

Le invitamos muy amablemente a que siga informándonos sobre su experiencia en el uso de la herramienta, que permite la gestión contractual en el SECOP II y dar solución a sus solicitudes, inquietudes y sugerencias, con el fin de garantizar los principios de transparencia, economía y publicidad establecidos dentro del estatuto general de contratación pública.

Para finalizar, 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
- Canal PQRS: <https://www.colombiacompra.gov.co/pqrs>
- 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,



Carlos Francisco Toledo Flórez

Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico

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

² Términos y condiciones de uso del SECOP II: 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



Departamento Nacional
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

Elaboró: Kevin Alexis Chanchay Pérez
Colaborador Externo BPO
Karen Alejandra Vivas Aguirre
Revisó: Analista T2 grado 02
Merced Darío Barliza Acosta
Contratista – SIDT
Aprobó: Carlos Francisco Toledo Flórez
Subdirector de Información y Desarrollo Tecnológico
Anexo: N/A

