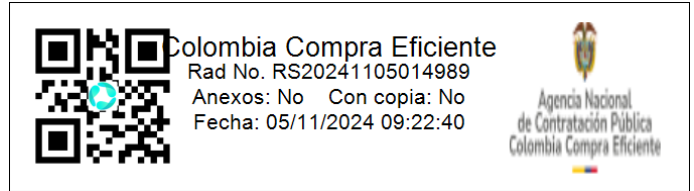




Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

Bogotá D.C., 05 Noviembre 2024

Señor (a)
ANONIMO (A)
Ciudad,



ASUNTO:
**Respuesta a Petición con Número de
Radicado P20241021010665**

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, damos respuesta a su queja de fecha 21 de octubre del 2024 donde indica:

PETICIÓN REALIZADA

"(...) EL SISTEMA ESTA DEMASIADO LENTO Y MALO, COMO ES POSIBLE QUE PARA FIN DE MES QUE ES DONDE MAS NECESITA PARA REVISAR CUENTAS DE SERVICIOS PERSONALES NO FUNCIONE, SOLO PARA REVISAR LA CUENTA DE UN CONTRATISTA UNO SE DEMORE MAS DE 10 MINUTOS PORQUE LA PLATAFORMA NO CARGA, ESPERO PUEDAN SOLUCIONAR PORQUE ES IMPOSIBLE TRABAJAR Y CUMPLIR CON UNA PAGINA QUE NO SIRVE (...) [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 para los casos en los cuales se presenten situaciones relacionadas con posibles fallas generales y/o particulares¹

¹ **Falla General:** 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. Si se presentan estas Fallas, la ANCP - CCE expedirá y publicará 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 (4) horas siguientes en el siguiente enlace: <https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii/indisponibilidad-en-el-secop-ii> . Mientras se esté presentando la Falla, la ANCP - CCE lo anunciará por sus Canales de Comunicación Oficiales (banner principal de su página web, IVR de Mesa de Servicio y banner de la página de inicio de SECOP II).

Falla Particular: 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 correlacionado entre si con otras Fallas en simultáneo. Estos casos particulares son certificados por la Mesa de Servicio de la ANCP - CCE mediante un correo electrónico que responde al caso radicado por la Entidad Estatal o el Proveedor a través del formulario de soporte disponible en



, la ANCP-CCE ha diseñado el protocolo de indisponibilidad², 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, descritos a continuación:

- Edición y publicación del Plan Anual de Adquisiciones - PAA
- Creación y publicación de Procesos de Contratación
- Creación y envío de observaciones y mensajes
- Manifestación de interés
- Modificaciones y adendas
- Presentación de ofertas
- Subasta electrónica
- Apertura y verificación de ofertas
- Publicación del informe de evaluación
- Creación y envío de observaciones al informe y subsanaciones
- Gestión contractual

Los certificados de indisponibilidad (General/Particular) son válidos para continuar con las acciones requeridas, siguiendo las recomendaciones que establece el mencionado protocolo en el capítulo 5 y aplicar lo requerido conforme el hito en el que se encuentre el proceso contractual específico; esto se describe a partir del capítulo 6 del mismo protocolo.

Teniendo en cuenta lo anterior, 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 II³, las fallas en SECOP II le permiten al usuario el uso de manera inmediata del Protocolo de Fallas Generales

<https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/formulario-de-soporte>

² 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

³ [https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/files_2020/cce-gti-idi-](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)

[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)



Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

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

En este entendido lo invitamos a consultar los enlaces indicados anteriormente.

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 (PQRSD): <https://www.colombiacompra.gov.co/pqrzd>
- 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,



Firma válida únicamente para PQRSD ANCP-CCE

Álvaro Fernando Talero Benítez

Coordinador Grupo Interno Operación de Plataformas
Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico -SIDT
Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente – ANCP–
CCE



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

Elaboró: John Fredy Guzmán Pérez
Colaborador externo BPO
Juan David Ocampo Largo
Revisó: Analista T2 grado 6
Diana Alejandra Parra Osorio
Abogada contratista - SIDT
Álvaro Fernando Talero Benítez
Aprobó: Coordinador Grupo Interno Operación de Plataformas
Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico - SIDT
Anexo: N/A