

Objetivo		Mapear (documentar en matriz) los servicios y productos de la entidad y establecer hasta donde se presta atención in situ y desde donde se debe indicar al usuario radicar una PQRSD según corresponda, sin agregar los derechos del ciudadano		
Alcance		Inicia con la realización del requerimiento In Situ y finaliza emitiendo una respuesta al ciudadano		
Responsable		Secretaría General		
Dependencias principales		Dirección General - Secretaría General -Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico - Subdirección de Gestión Contractual - Subdirección de Negocios- Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico.		
PRODUCTOS Y SERVICIOS	IN SITU		DEPENDENCIAS	INDICACIONES DE RADICACIÓN DE PQRSD
	SI	NO		
Plataformas de compras públicas (SECOPI - II - TVEC)		X	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Si la solicitud está relacionada con asistencia técnica de las plataformas, se gestiona a través de la mesa de servicio, el agente realiza el registro y valida si corresponde, en caso contrario, se debe radicar al requerimiento a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad para el respectivo trámite en la dependencia encargada.
Mesa de servicio		X	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Para solicitudes realizadas en el canal telefónico, chat y formulario de soporte técnico que gestiona la mesa de servicio, el agente realizará el registro en el formulario de radicación según lo requerido por el usuario.
Capacitaciones de las plataformas de compras públicas		X	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Dependiendo del alcance de la solicitud será el trámite, si es requiriendo una capacitación se adelanta como una PQRSD a través del formulario web de radicación. Si son temas puntuales referentes a la capacitación como por ejemplo solicitud de certificado de esta, se gestionan por GLPI y la mesa de servicio.
Indisponibilidad de las plataformas		X	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Solo cuando corresponde a una queja se tramita como una PQRSD. Si la solicitud está relacionada con asistencia técnica de las plataformas, se gestiona por mesa de servicio y a través de GLPI.
Guías para la participación en procesos		X	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Se le indica al ciudadano que puede acceder a este servicio, a través de la página web ingresando al enlace: https://colombiacompra.gov.co/soporte o también, puede realizar la solicitud mediante los canales de atención de mesa de servicio tales como: formulario web, chat y teléfono.
Asesoría en el uso de datos abiertos		X	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Las consultas generales asociadas al uso de las plataformas de datos abiertos se reportan y atienden en mesa de servicio.
Guías y Manuales de uso de las plataformas públicas		X	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Para guías y manuales asociados al uso de las plataformas públicas se pueden consultar a través del siguiente enlace https://colombiacompra.gov.co/soporte Para asesoría se gestiona por los canales de la mesa de servicio.
Asesoría en adquisición de bienes y servicios		X	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Las consultas generales asociadas a la asesoría de adquisición de bienes y servicios se reportan y atienden en mesa de servicio.
Acuerdos marco de precios		X	Subdirección Negocios	Desde mesa de servicio se hace acompañamiento técnico asociado al uso de la plataforma TVEC, lo que tiene que ver con la ejecución de acuerdos marco o quejas sobre algún proveedor se gestiona como una PQRSD.
Acuerdos comerciales		X	Subdirección Negocios	Se radica el requerimiento por los diferentes canales de atención de la entidad y será tramitado como una PQRSD conforme con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.
Actuación administrativa		X	Subdirección Negocios	Se radica el requerimiento por los diferentes canales de atención de la entidad y será tramitado como una PQRSD conforme con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.
Instrumento de agregación de demanda		X	Subdirección Negocios	Para información de catálogos IAD se le indica al ciudadano que puede ingresar en la página web de la entidad al enlace: https://colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/catalogos-iad . Para temas de soporte técnico o asociados al uso de la plataforma se reportan en mesa de servicio. Si es otro tipo de requerimiento relacionado con este tema, ingresa por los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad para ser tramitado como PQRSD.
Simuladores		X	Subdirección Negocios	Si son fallas de simulador se reportan por mesa de servicio. Para otro tipo de tema se radica por medio de los canales de atención dispuestos por la entidad y se tramita como PQRSD.
Clasificadores de bienes y servicios de Naciones Unidas		X	Subdirección Negocios	Se le indica al ciudadano que pueden acceder a este servicio por la página web ingresando al enlace: https://www.colombiacompra.gov.co/content/alianza-para-el-gobierno-abierto . Si es otro tipo de requerimiento relacionado con este tema, se radica por los diferentes canales de atención de la entidad se tramita como una PQRSD.
Conceptos Jurídicos		X	Subdirección de Gestión Contractual	Se le indica al ciudadano que puede acceder a este servicio ingresando a la página web, enlace: http://relatoria.colombiacompra.gov.co/busquedas/conceptos . Si es otro tipo de requerimiento relacionado con este tema debe radicar a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad y tramitarse como una PQRSD conforme con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.
Documentos tipo		X	Subdirección de Gestión Contractual	Se radica el requerimiento por los diferentes canales de atención de la entidad y será tramitado como una PQRSD conforme con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.
Guías y Manuales		X	Subdirección de Gestión Contractual	Se le indica al ciudadano que puede acceder a este servicio a través de la página web ingresando al enlace: https://www.colombiacompra.gov.co/manuales-guias-y-plegos-tipo/manuales-y-guias . Si es otro tipo de requerimiento relacionado con este tema se radica por los canales de atención dispuestos por la entidad y se da trámite como una PQRSD.
Observatorio oficial de contratación estatal		X	Subdirección de EMAE	Se radica el requerimiento por los diferentes canales de atención de la entidad y será tramitado como una PQRSD conforme con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.



Estadísticas de los servicios tecnológicos		X	Subdirección de EMAE	El requerimiento referente a este tema debe ingresar por los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad para ser tramitado como una PQRSD. Es importante tener en cuenta que la información que se entrega al ciudadano esta basada en los datos que reporta IDT.
Depuración del secop		X	Subdirección de EMAE	Se radica el requerimiento por los diferentes canales de atención de la entidad y sera tramitada como una PQRSD conforme con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.
Análisis de datos		X	Subdirección de EMAE	Se radica el requerimiento por los diferentes canales de atención de la entidad y sera tramitada como una PQRSD conforme con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.
Datos abiertos		X	Subdirección de EMAE	Se le indica al ciudadano que puede buscar la información, en la página web de la entidad ingresando al enlace: https://www.colombiacompra.gov.co/transparencia/gestion-documental/datos-abiertos . Si es otro tipo de requerimiento relacionado con este tema, deberá tramitarse como una PQRSD, conforme con lo establecido en la Ley 1755 de 2015. Si es un tema de certificaciones se envía a IDT para su gestión.

CONTROL DE CAMBIOS DE FORMATO					
VERSION	FECHA	DESCRIPCIÓN AJUSTE	ELABORO	REVISÓ	APROBÓ
1	11/26/2020	Estandarización de matriz servicios y productos de la entidad	Johnatan Javier Sierra Lidueña Contratista	Diana Carolina Montenegro Contratista	Claudia Ximena López Secretaria General
2	12/3/2020	Ajuste nombre a Instructivo para productos y servicios IN SITU ANCP-CCE	Johnatan Javier Sierra Lidueña Contratista	Diana Carolina Montenegro Contratista	Claudia Ximena López Secretaria General

