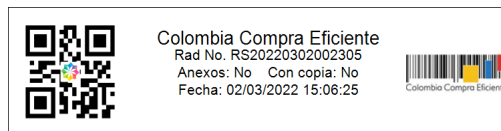


Bogotá D.C., 02 Marzo 2022



Señor
ANONIMO
Ciudad

Asunto: Respuesta al radicado de entrada # P20220127000691

Respetado ciudadano;

La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente – ANCP - CCE, responde su petición del 27 de enero de 2022 en ejercicio de la competencia otorgada por el numeral 4 y 6 del artículo 13 del Decreto Ley 4170 de 2011 y de conformidad con los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020.

■ **SOLICITUD PLANTEADA:**

“(...) de la manera más atenta informo a ustedes que he tratado de ingresar a la plataforma del secopii con el usuario, y cuando ingreso me aparece imagen sin datos del proveedor, y no me deje ingresar a buscar procesos se sale una plantilla que dice error. error del servidor en la aplicación. no he podido ingresar mil gracias por su colaboración. (...)”

■ **LA AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA -COLOMBIA COMPRA EFICIENTE RESPONDE:**

La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente le agradece haberse puesto en contacto con nosotros y, le informamos que se intentó establecer comunicación con el peticionario, pero no se registró ningún dato de contacto en la presente solicitud o en las herramientas de soporte de la ANCPCE.

En consecuencia, le informamos que es necesario crear un caso a través del formulario de soporte disponible en el siguiente enlace: <https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/formulario-de-soporte> adjuntando las capturas de pantalla del inconveniente presentado. Cabe resaltar que, estas capturas deben ser completas, preferiblemente sin ningún tipo de recorte.

Adicionalmente, se debe indicar el nombre de usuario de acceso (login) con el cual se está ingresando, a su vez detallando los pormenores presentados en la plataforma SECOP II.

Con esta información se realizarán las validaciones técnicas correspondientes a las acciones realizadas en la plataforma desde su usuario y con ello determinar qué se pudo presentar.



De acuerdo con lo anterior, para futuros procesos de contratación lo invitamos a consultar el protocolo de indisponibilidad en el SECOP II a través del siguiente enlace: https://colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/files_2020/cce-sec-gi-14_protocolo_de_indisponibilidad_secop_ii_25-11-2022.pdf , vigente a partir del 25 de enero de 2022 .

Este protocolo está dirigido a los usuarios del SECOP II en los eventos en los cuales la plataforma presenta fallas generales o particulares que interrumpan el normal desarrollo de los procesos de contratación en el SECOP II.

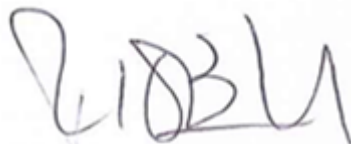
De igual forma, le recordamos que la ANCP – CCE tiene habilitados canales de atención que resolverán sus solicitudes o inquietudes sobre el uso de las plataformas y herramientas (SECOP I, SECOP II, TVEC y Portal Web) en un término no superior a tres (3) días hábiles (Formulario de soporte) y de manera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

A continuación, los canales de atención:

- Soporte técnico: <https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/formulario-de-soporte>
- Chat en línea: <https://jota.colombiacompra.gov.co/>
- Línea en Bogotá: 7456788
- Línea Nacional: 018000 520808

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

Cordialmente,



Rigoberto Rodríguez Peralta

Subdirector de Información y desarrollo tecnológico

Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente.

Elaboró: Yomara de los A. Rodríguez M
Colaborador
.....
Juan David Ocampo Largo
Analista T2 Grado 06
Genny Yazmín Perez Peña
Contratista – SIDT
Revisó: Nohelia Del Carmen Zawady Palacio
Contratista – SIDT
German Santiago Neira Ruiz
Contratista – SIDT
.....
Aprobó: Rigoberto Rodríguez Peralta
Subdirector de Información y Desarrollo Tecnológico
.....
Anexo: 0
.....

