



Bogotá D.C., 8 de mayo de 2018

Bogotá D.C., 08/05/2018

N° F

Señor
Mayor General Luis Fernando Navarro Jiménez
Segundo Comandante del Ejército Nacional
Centro Administrativo y Contable
Carrera 50 No. 18 – 92, Brigada Logística N° 1
La Ciudad

**COLOMBIA COMPRA
EFICIENTE**

Rta No.: 2201811000004029
Fecha Rta: 09/05/2018 - 14:19
Anexos: No Con Copia: No



Asunto: Complemento respuesta a oficio número 20184360505891

Estimado Mayor Navarro:

Colombia Compra Eficiente recibió el oficio número 20184360505891 del Centro Administrativo y Contable -CENAC-, bajo el radicado interno número 4201811000003005 de Colombia Compra Eficiente, del cual por ser competencia de otra quedaron pendientes las inquietudes planteadas con respecto a la plataforma SECOP, las cuales según se informó en el radicado de salida 221811000003493, fueron trasladadas al aérea encargada. A continuación Colombia Compra Eficiente atiende las peticiones en los siguientes términos:

PRIMER PROBLEMA PLANTEADO

Se refleja tardanza en las respuestas por parte de la mesa de ayuda para subsanar novedades en procesos de contratación, en las que en ocasiones se toman más de tres días en dar respuesta (Ejemplo CENAC Bucaramanga: Proceso adquisición de repuestos - CENAC Convenios: casos mesa de ayuda 0037673 y 0037862 - 0040911).

RESPUESTA AL PRIMER PROBLEMA PLANTEADO

En respuesta a su requerimiento le informamos que la mesa de servicio, dependiendo del tipo de solicitud y la claridad de la información suministrada por la Entidad, tiene estipulado unos tiempos de respuesta, dentro de los cuales debe recopilar las evidencias necesarias para emitir un diagnóstico y posteriormente brindar solución al caso. A continuación se relaciona un detalle de los casos referidos en el primer punto:

Número de Caso	Fecha y Hora de Recepción	Fecha y Hora de Respuesta	Detalle
37673	2018-02-27 16:47	2018-02-27 18:53	
37862	2018-02-28 07:14	2018-02-28 08:18	
40911	2018-03-05 17:17	2018-03-09 17:29	Es de anotar que se requería evidencias por parte de la Entidad, la cual fue allegada a la Mesa el día 2018-03-08 11:15.





SEGUNDO PROBLEMA PLANTEADO

Las numerosas indisponibilidades de la plataforma, sumado a la falta de preparación por parte de los proveedores para el uso de la misma, han generado en varias ocasiones las condiciones para que el proceso deba ser declarado desierto. (Ejemplo: casos de la CENAC Aviación: 01 proceso a desierto, CENAC Cali: 01 proceso a desierto, CENAC Yopal: 02 procesos a desierto, CENAC Usaquén: 02 procesos a desierto y CENAC Buenavista: 01 proceso a desierto).

COLOMBIA COMPRA EFICIENTE RESPONDE EL SEGUNDO PROBLEMA PLANTEADO

En respuesta a su solicitud debemos indicarle que para los casos de indisponibilidad, Colombia Compra Eficiente, publica, en un término no mayor a 24 horas, un certificado de indisponibilidad el cual puede ser validado en el enlace https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documentos/certificado_indisponibilidad_secopii.pdf.

Ahora bien, una vez está identificada la indisponibilidad la Entidad Contratante y los oferentes deben realizar los pasos indicados en la Guía de Indisponibilidad. La cual puede ser consultada en el enlace, https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documentos/guia_indisponibilidad_secopii.pdf.

TERCER Y CUARTO PROBLEMA PLANTEADO

Al presentarse indisponibilidad en la plataforma obliga a modificar los cronogramas de contratación, incluso en ocasiones abre la posibilidad de que el proveedor pueda enviar ofertas extemporáneas a la fecha del cierre, vulnerando los principios de transparencia, planeación y normatividad legal vigente, causando posibles hallazgos por parte de los Entes de Control.

Es muy importante que Colombia Compra Eficiente de prioridad en la mesa de ayuda para la plataforma SECOP II a los casos que involucran procedimientos donde se está realizando cierres de procesos de contratación, en atención a que las fallas del sistema brindan la posibilidad de entregar ofertas 48 horas posterior al cierre por indisponibilidad, fecha en la cual ya se está realizando el proceso de evaluación y afecta el cronograma establecido para la adjudicación del contrato. Sumado a esto las CENAC se encuentran sin la posibilidad en el momento de la indisponibilidad para publicar, adendas y demás actos administrativos que garanticen transparencia al proceso. (Ejemplo: los procesos de contratación afectados durante la indisponibilidad de fechas 23, 24, 25 y 26 de febrero; y 02 y 15 de marzo)

COLOMBIA COMPRA EFICIENTE RESPONDE EL TERCER Y CUARTO PROBLEMA PLANTEADO

Colombia Compra Eficiente, para los casos de indisponibilidad, emite un certificado, https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documentos/certificado_indisponibilidad_secopii.pdf, por medio del cual se le ha indicado a las Entidades que pueden justificar las modificaciones a aquellas fechas del cronograma que han sido afectadas por la misma.

Además, siempre que se presentan éste tipo de contingencias, se realiza comunicación con las Entidades que están cerrando sus fases de presentación de ofertas, con el fin de notificarlos de la





indisponibilidad y de ésta manera la Entidad pueda determinar un plan de acción ajustado a los criterios establecidos en la Guía para actuar en casos de indisponibilidad en SECOP II.

Bajo éste entendido, y precisamente con el fin de garantizar los principios de transparencia, planeación y la normatividad legal vigente, se ha indicado en la Guía para actuar en casos de indisponibilidad del SECOP II, que los proveedores suscritos al proceso y las Entidades afectadas por la indisponibilidad que se debe brindar un margen de 48 horas para recibir las ofertas, a través del correo electrónico que las entidades, previendo dicha situación, publican dentro del proceso.

Adicionalmente, y de manera prioritaria, se dispone de nuestros canales de Atención: (i) Canal de Soporte, <https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/formulario-de-soporte>. (ii) El canal telefónico (Línea Bogotá: 7456788 y línea nacional gratuita: 01 8000 520808). (iii) El Agente virtual "Jota". (iv) Canal Chat, <https://www.colombiacompra.gov.co>.

QUINTO PROBLEMA PLANTEADO

De igual forma durante los procesos de verificación en el sistema después de haberse presentado error o indisponibilidad, se evidencia que el sistema elimina ítems ya publicados en un principio, afectando el número de ítems a ofertar por los proponentes, esta situación obliga a la entidad a que después de cada indisponibilidad deba revisar la totalidad de los procesos publicados para determinar que no se hayan modificado los parámetros que requiere la entidad por parte del sistema, aumentando carga laboral y disminuyendo la celeridad en los procesos. (Ejemplo: CENAC Convenios caso N° 0040826 de 05-MAR-18 el sistema borró 60 ítems y casos N° 0037673 - 0037862 - 0040911 el sistema borró 2.502 ítems).

COLOMBIA COMPRA EFICIENTE RESPONDE EL QUINTO PROBLEMA PLANTEADO

Frente a éste proceso en particular y después de validar los casos enunciados debemos indicar que los problemas presentados en dicho proceso no son atribuibles a la plataforma de SECOP II. Pues fueron acciones realizadas por el usuario que en ese momento trabajaba en el proceso. A continuación se enuncia la respuesta definitiva de Colombia Compra Eficiente al incidente:

"Se establece comunicación con usuario, se hace aclaración con base a los soportes generados en el caso y teniendo en cuenta que se evidencia que la modificación fue generada por parte de la entidad, se informa y se aclara que dichas acciones no se ejecutan de manera automática, por lo cual en el momento no es una falla del sistema, sino una acción ejecutada por el usuario" (Respuesta emitida el día 2018-03-09 17:29).

SEXTO PROBLEMA PLANTEADO

En los procesos de contratación para suministro de bienes, donde las CENAC usualmente debe colocar una gran cantidad de ítems (más de 1.000). Es desgastante para el comprador y el vendedor realizar este procedimiento dentro del sistema; esto sin contar que al subir la cotización de estos elementos al sistema se torna muy lento. Es necesario que Colombia Compra Eficiente de a conocer y/o establezca la forma para simplificar el proceso y sea más ágil para la entidad. (Para los procesos que no superen los 4.000 ítems).





Colombia Compra Eficiente

COLOMBIA COMPRA EFICIENTE RESPONDE EL SEXTO PROBLEMA PLANTEADO

Colombia Compra Eficiente, sugiere, para aquellos casos en que la oferta tiene un número considerable de ítems, recurrir a la opción del archivo adjunto. Para lo cual le recomendamos tener en cuenta lo siguiente:

- Debe existir coherencia entre la información de la oferta y lo solicitado en el Documento Adjunto.
- Para los casos en los que existe más de un sobre dicho documento debe configurarse dentro del sobre económico.

Cordialmente

Dana Pineda Marín

Subdirectora de Información y Desarrollo Tecnológico

Proyectó: ABG

