

Contenido

- ▶ Presentación.
- ▶ Objetivo General.
- ▶ Alcance.
- ▶ Protocolo - Agenda una cita para atención presencial
- ▶ Tipo de solicitudes que llegan desde Agenda una cita para atención presencial.

Presentación

Desde la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE), estamos trabajando y mejorando continuamente en la atención al ciudadano frente a la calidad, eficiencia y eficacia de la información que se brinda a la ciudadanía toda vez, que se busca agilizar y responder de manera pronta y oportuna las inquietudes y/o solicitudes de las personas que requieran algún servicio de la entidad.

De acuerdo con lo anterior, y teniendo en cuenta la Resolución 1519 de 2020, la cual establece que las entidades deben incluir mecanismos que faciliten al ciudadano agendar citas y horarios de atención presencial establecidos en las sedes físicas, se implementó en la página web de la entidad dicho canal <https://www.colombiacompra.gov.co/content/agenda-tu-cita-presencial> que permite al grupo de interés, obtener una pronta gestión y asesoría, mediante el grupo de Atención al Ciudadano. Esto con la finalidad de generar mayor garantía al derecho de acceso a la información de manera transparente, asequible y oportuna.



Objetivo General

Establecer pautas para facilitar la atención y gestión de las solicitudes que son presentadas por los ciudadanos a través del canal de atención Agenda una cita presencial, establecida en el portal web de la ANCP-CCE, con el fin de garantizar una correcta prestación del servicio, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 1519 de 2020, expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-MINTIC y demás normas concordantes.

Alcance

La prestación del servicio inicia con la recepción de la solicitud, a través del canal de atención que se encuentra en la página web Agenda una cita presencial en el que, luego de diligenciar el formulario con los datos personales, se hace la debida verificación de información, y si cabe la atención inmediata por el equipo de Atención al Ciudadano, se le responderá telefónicamente al ciudadano o, de no proceder la atención por el equipo de Atención al ciudadano según la naturaleza o contenido de la solicitud, se procederá al agendamiento de la cita presencial para ser atendido.

El referido canal, se encuentra abiertamente disponible a toda persona y población diferencial que solicite información, asesoría, ayuda y otros servicios afines a la misionalidad de la Agencia, para lo cual el grupo de atención al ciudadano hará el debido seguimiento para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y personas que requieren de nuestros servicios.

Tipo de solicitudes que llegan a través del canal Agenda una cita para atención presencial.



Luego de analizar los formularios diligenciados por el canal de Agenda tu Cita de la página oficial de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, las solicitudes que se tramitarán telefónicamente por el grupo de Atención al Ciudadano son:

Capacitaciones y asesorías generales

- Creación de usuario en el SECOPII.
- Búsqueda de procesos o contratos de acuerdo con la subdirección encargada.

SECOPI I y SECOPI II. respecto a:

- Restablecimiento de contraseña y/o usuario.
- Modificación de Datos, etc.

Tienda Virtual del Estado Colombiano:

- ¿Cómo generar órdenes de compra?
- ¿Cómo consultar por una orden de compra?
- ¿Cómo modificar una orden de compra?

Acuerdos Marco de Precios

- Consultas frente a un Acuerdo Marco en específico.
- Asesoría frente a nombre y contacto de la persona responsable de dicho Acuerdo Marco.

Conocimiento de Manuales y guías.

- Brindar el paso a paso de donde se encuentra la información que solicita para suplir la necesidad.

Mesa de Servicio

- Procesos técnicos con las plataformas SECOPI I y II.

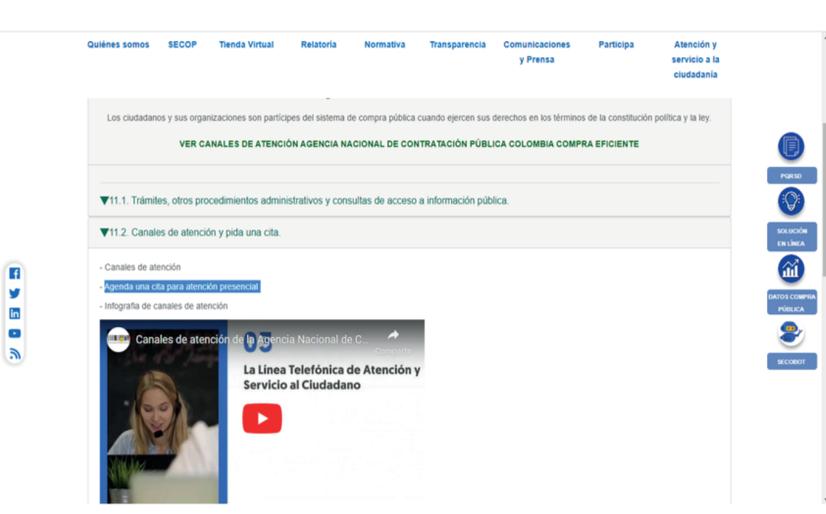
Protocolo - Agenda una cita presencial

Pasos que debe seguir el ciudadano (a):

- 1 Ingresar a la página web: www.colombiacompra.gov.co
- 2 Dirigirse a la sección Atención y Servicio a la Ciudadanía en la parte superior de la pantalla.



- 3 Seleccionar la casilla "Agenda una cita para atención presencial" Canales de Atención y Pida una Cita" y dar clic



- 4 Completar la información del formulario expuesto.
NOTA: Es de suma importancia el diligenciamiento de todos los datos.
- 5 Dar enviar

Pasos que seguir de la oficina de Atención y Servicio al Ciudadano(a):

- 1 La persona responsable revisará la solicitud enviada desde Agenda una cita para atención presencial.
- 2 Evaluar la necesidad y pondrá en consideración la información que requiere el ciudadano. Es decir, si se requerirá atender desde una llamada telefónica o, de lo contrario, si requiere seguir el trámite para una cita presencial.
- 3 Se le dará respuesta automática de recibido a su correo electrónico registrado en el formulario, indicando la recepción de la solicitud.
- 4 Si la solicitud tiene que ver con soporte técnico o temas relacionados con la oferta institucional de la entidad, el colaborador responsable del grupo de Atención y Servicio al Ciudadano llamará al ciudadano para atender la solicitud.
- 5 En caso de que sea un asunto que requiera de la presencialidad del empleado, se enviara un correo electrónico de atencionalciudadano@colombiacompra.gov.co informado el día, fecha, hora y funcionario que gestionará la solicitud.

La Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente, promueve este tipo de canales de atención para ayudar y facilitar el ahorro de tiempo y dinero del ciudadano (a) que procura una respuesta inmediata. Toda solicitud que sea de nuestra competencia y misionalidad en general, contará con la asesoría oportuna de algún colaborador experto en la materia, de tal manera que garantice la eficacia y calidad de la información.

Dicha modalidad es una herramienta transversal no solo a disposición de la ciudadanía, sino destinada también a elevar los niveles de satisfacción, velando por los derechos de toda persona sin exclusión, lo que implica la garantía del desarrollo social y económico, mediante el fortalecimiento de la gestión pública orientada a la excelencia en el servicio.



FICHA TÉCNICA DE DOCUMENTO Y CONTROL DE CAMBIOS

FICHA TECNICA DE DOCUMENTO: 2. AUTORES Y RESPONSABLES DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Acción	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaboró	Paola A. Garzón Analista T2.4	Analista T2.4	28/11/2022	
Revisó	Diana Carolina Montenegro Tatiana Melo	Contratista Coordinadora - Analista T2.4	29/11/2022	
Aprobó	William Renan Rodriguez	Secretario General	5/12/2022	

3. CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTO Versión vigente del documento: 01

Versión	Fecha	Descripción de ajustes	Elaboró	Revisó	Aprobó
01	05/12/2022	Se creo el Protocolo - Agenda una Cita presencial.	Paola A. Garzón Analista T2.4	Diana Carolina Montenegro - Contratista Tatiana Melo - Coordinadora Atención al Ciudadano/ Analista T2.4	William Renan Rodriguez Secretario General

Nota: El control de cambios en el documento, se refiere a cualquier ajuste que se efectúe sobre el documento que describe la ficha técnica del presente documento.