

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	SOPORTE EN LAS HERRAMIENTAS DEL SISTEMA OFICIAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA DEL ECUADOR - SOCE
<b>Institución</b>	SERVICIO NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA
<b>Descripción</b>	El trámite "Soporte en las herramientas del Sistema Oficial de Contratación Pública del Ecuador - SOCE" está orientado a brindar asistencia técnica en las herramientas del Sistema Oficial de Contratación Pública del Ecuador - SOCE, a través de sus canales de atención.
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>Se han considerado como beneficiarios para el trámite "Soporte en las herramientas del Sistema Oficial de Contratación Pública del Ecuador - SOCE" a las entidades y proveedores que utilizan el Sistema Oficial de Contratación Pública del Ecuador - SOCE y el Módulo Facilitador - MFC.</p> <p><b>Dirigido a:</b> Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Soporte en las Herramientas del Sistema Nacional de Contratación Pública</li></ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b> Solicitud de soporte requerido</p>
<b>¿Cómo hago el trámite?</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Solicitar al área de Atención al Usuario del Servicio Nacional de Contratación Pública, SERCOP, soporte técnico en las herramientas del Sistema Oficial de Contratación Pública del Ecuador (SOCE), a través de sus canales de atención:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Chat institucional <a href="https://asesorvirtual.sercop.gob.ec/webchat/">https://asesorvirtual.sercop.gob.ec/webchat/</a></li><li>b. Trámite Soce</li><li>c. Línea de atención: 1800 326677</li><li>d. Ventanillas de atención: presencial</li></ol></li><li>2. Recibir respuesta a través del canal de atención utilizado.</li></ol> <p><b>Canales de atención:</b> En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Telefónico.</p>

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Horario de atención a nivel nacional de lunes a viernes de: 8:30 a 17:30, excepto Ambato con horario de atención de lunes a viernes de: 8:00 a 17:00.

Base Legal

- [Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública](#). Art. 10 Numeral 12 y 17.

Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Dirección de Atención al Usuario  
**Correo Electrónico:** registro@sercop.gob.ec  
**Teléfono:** 1800326677

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2019	05	0	13849
2019	04	0	16201
2019	03	0	13697
2019	02	0	11106
2019	01	0	12016
2018	12	0	12000
2018	11	0	14778
2018	10	0	16560
2018	09	2	14180
2018	08	1	15280
2018	07	2	13080
2018	06	0	13480
2018	05	0	14560
2018	04	0	14500
2018	03	2	13980
2018	02	0	10460
2018	01	0	10560
2017	12	9	154320