Presidencia

MEMORANDO

MEM26-00008294 / AGEO 13083000
Bogotá D.C., 9 de octubre de 2026

PARA: Directora
DIANA M. GUTÍERREZ DE PIÑERES B.
Directora Administrativa y Financiera

DE: **YULL FREDY VIRGÜES MORENO**
Jefe Área de Tecnologías y Sistemas de Información

ASUNTO: Solicitud de Contratación - Contratos de Prestación de Servicios - Mesa de Ayuda OTSI

Respetada Directora:

Por medio del presente oficio, me permito solicitar respetuosamente su amable colaboración con la autorización y designación de quien corresponda para adelantar la revisión e inicio de los procesos de contratación, bajo la modalidad de contratación directa – Prestación de Servicios de Apoyo a la Gestión, asociados a las siguientes necesidades:

1. Un (1) contratista: *Prestar servicios de apoyo a la gestión para el desarrollo de actividades administrativas y operativas de soporte a la Mesa de Ayuda de la entidad, incluyendo la gestión, validación, seguimiento, documentación, escalamiento y cierre de solicitudes, requerimientos e incidentes tecnológicos, así como la elaboración de reportes, actualización de bases de datos y control de información relacionada con la prestación de los servicios de atención a usuarios.*

2. Cuatro (4) contratistas: *Prestar servicios de apoyo a la gestión para la ejecución de actividades técnicas de soporte tecnológico presencial a los usuarios de la entidad, incluyendo la atención de incidentes y requerimientos, instalación, configuración y mantenimiento básico de*

Presidencia

hardware y software, acompañamiento tecnológico a reuniones y soporte de primer nivel sobre los recursos informáticos asignados.

3. Dos (2) contratistas: *Prestar servicios de apoyo a la gestión para la operación de la Mesa de Ayuda mediante la atención telefónica a los usuarios internos y externos, realizando el registro, clasificación, diagnóstico inicial, escalamiento, seguimiento y cierre de incidentes y requerimientos tecnológicos, de conformidad con los procedimientos y niveles de servicio establecidos.*

Al respecto, es pertinente señalar que las líneas contractuales anteriormente relacionadas se encuentran actualmente en trámite de inclusión en el Plan Anual de Adquisiciones (PAA). No obstante, con el propósito de avanzar oportunamente en la gestión contractual, agradecemos su colaboración para que, de manera paralela y mientras culminan la inclusión de las líneas en el PAA y la expedición de los respectivos Certificados de Disponibilidad Presupuestal (CDP), se adelante la revisión de la documentación correspondiente, sin perjuicio del cumplimiento de los requisitos previos necesarios para la continuación del trámite.

Finalmente, se solicita de manera atenta otorgar carácter prioritario a la revisión y gestión de estos procesos, teniendo en cuenta que los servicios requeridos están directamente relacionados con la atención y soporte tecnológico a los usuarios, la operación de la Mesa de Ayuda y la continuidad de los servicios tecnológicos de la Entidad, necesarios para garantizar el normal desarrollo de sus actividades.

Agradezco de antemano su atención y colaboración.

Cordialmente,

Presidencia

YULL FREDY VIRGÜES MORENO
Jefe Área de Tecnologías y Sistemas de Información
OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Adjunto: Los documentos requeridos en siete (07) carpetas digitales.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jeisson Garzón Castiblanco	**Jeisson Garzón Castiblanco**	**Yull Fredy Virgües Moreno**
Contratista	Contratista	Jefe
Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información	Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información	Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información