

## **RESOLUCIÓN No. 000445 DEL 08 DE SEPTIEMBRE DEL 2026.**

*"Por la cual se reubica un empleo de la planta global de personal del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – Icfes y se adiciona el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales"*

### **LA DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN – Icfes,**

En ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, en especial las conferidas a través del artículo 115 de la ley 489 de 1998, el Decreto 5014 de 2009, el artículo 3° del Decreto 5016 de 2009, el Decreto 1083 de 2015, y,

### **CONSIDERANDO**

Que el Decreto 5014 de 2009, modificó la estructura del Instituto Colombiano de Evaluación de la Educación - ICFES y a través del Decreto 5016 de 2009, se aprobó la modificación de su planta de personal.

Que el artículo 15 del Decreto 5014 de 2009 asigna a la Secretaría General, entre otras funciones, la de gestionar, administrar y controlar el servicio y los trámites con los ciudadanos, así como la de dirigir, controlar y coordinar el Sistema General de Archivo de la Entidad.

Que el Grupo Interno de Trabajo denominado Unidad de Atención al Ciudadano, creado y conformado inicialmente mediante las Resoluciones Icfes, número 000325 del 18 de marzo de 2010, y 000218 del 10 de abril de 2014, ha dependido jerárquicamente de la Secretaría General y ha tenido a su cargo el relacionamiento del Instituto con la ciudadanía y sus grupos de valor.

Que la Ley 1712 de 2014, la Ley 1755 de 2015, el Decreto 1499 de 2017, el Decreto 2106 de 2019 y la Ley 2052 de 2020, imponen al Instituto deberes en materia de acceso a la información pública, derecho de petición, servicio al ciudadano, participación ciudadana y racionalización de trámites, cuyo cumplimiento demanda el fortalecimiento de la capacidad operativa de la Secretaría General.

Que el artículo 3° del Decreto 5016 del 28 de diciembre de 2009, establece que el Director General del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – ICFES – distribuirá los cargos de la planta global, mediante acto administrativo y ubicará el personal teniendo en cuenta la organización interna, las necesidades del servicio, los planes y programas del Instituto.

Que la Secretaría General, requiere la reubicación del empleo de carrera administrativa de Profesional Universitario grado 01, así como el establecimiento de su Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales, con el fin de fortalecer su capacidad operativa para atender las actividades de apoyo técnico del proceso de relacionamiento con la ciudadanía, relacionadas con el levantamiento y la organización de información, el seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y el apoyo a la administración de los canales de atención, de conformidad con las necesidades del servicio y el contenido funcional definido para el empleo.

## RESOLUCIÓN No. 000445 DEL 08 DE SEPTIEMBRE DEL 2026.

*"Por la cual se reubica un empleo de la planta global de personal del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – Icfes y se adiciona el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales"*

Que por medio del Concepto con radicado No. 11001-03-06-000-201 0-00093-00(2030) y fechado el 29 de octubre de 2010, la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado (C. P. Augusto Hernández Becerra), manifestó: *"La planta global se limita a una relación de los empleos que requiere la institución para el cumplimiento de sus objetivos y funciones, sin definir su localización en las divisiones o dependencias de la estructura.( . . .) La ventaja del sistema de planta global es que permite a la Dirección de la entidad disponer eficiente y ágilmente del recurso humano, de modo que puede extender o disminuir determinadas áreas, atender ciertos servicios que requieren una mayor capacidad de respuesta, realizar proyectos nuevos y ejecutar los planes y políticas que se le encomienden, cumpliendo el mandato del artículo 209 de la Constitución sobre la función administrativa, y enmarcando su actividad, por supuesto, dentro de los parámetros presupuestales"*.

Que la reubicación de un empleo procede por necesidades del servicio, tal como lo dispone el artículo 2.2.5.4.6 del Decreto 1083 de 2015, modificado y adicionado por el Decreto No. 648 de 2017, el cual señala:

*"La reubicación consiste en el cambio de ubicación de un empleo, en otra dependencia de la misma planta global, teniendo en cuenta la naturaleza de las funciones del empleo"*.

*"La reubicación de un empleo debe responder a necesidades del servicio y se efectuará mediante acto administrativo proferido por el jefe del organismo nominador, o por quien este haya delegado, el cual deberá ser comunicado al empleado que lo desempeña (...)"*.

Que, en virtud de lo anterior, a través de la Resolución No. 000666 del 01 de noviembre de 2022, se estableció que la vacante del siguiente empleo se distribuiría de la siguiente forma dentro de la planta global del Instituto, así:

| Empleo                                | Ubicación                   | Estado de Provisión                               |
|---------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------|
| Profesional Universitario grado 01 CA | Subdirección de Información | En vacancia definitiva y actualmente sin proveer. |

No obstante lo anterior, por necesidades del servicio y con el fin de garantizar de manera adecuada el cumplimiento de metas y objetivos institucionales, se requiere reubicar el empleo de carrera administrativa de Profesional Universitario grado 01, en la Secretaría General, dentro de la planta global del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – Icfes, por lo cual, es necesario modificar el artículo 1º del acto administrativo antes mencionado y establecer el manual específico de funciones y competencias laborales de dicho empleo.

Que en virtud de lo anterior y de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.2.6.1 del Decreto 1083 de 2015, el Icfes requiere crear una ficha de funciones para la vacante del empleo de carrera administrativa de Profesional Universitario grado 01 reubicado por medio del presente acto administrativo a la Secretaría General.

## RESOLUCIÓN No. 000445 DEL 08 DE SEPTIEMBRE DEL 2026.

*"Por la cual se reubica un empleo de la planta global de personal del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – Icfes y se adiciona el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales"*

Que, la Subdirección de Talento Humano del Icfes, en el marco de sus competencias, emitió concepto técnico favorable recomendando y aprobando la reubicación del mencionado empleo, así como la expedición del presente acto administrativo; razón por la cual, obrando bajo el principio constitucional de buena fe y amparada en el principio de confianza legítima frente a las validaciones y controles previos realizados por dicha dependencia técnica especializada, la Dirección General procede a proferir el presente acto administrativo.

En mérito de lo expuesto,

### RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.** - Modificar el artículo primero de la Resolución No. 000666 de 2022, en el sentido de reubicar la vacante del empleo que se relaciona a continuación de la siguiente forma:

| Empleo                                | Ubicación                   | Dependencia donde se reubica | Estado de Provisión                                           |
|---------------------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Profesional Universitario grado 01 CA | Subdirección de Información | Secretaría General           | Empleo en vacancia definitiva y no provisto en la actualidad. |

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Adicionar el artículo primero de la Resolución No. 000735 de 2018, por la cual se establece el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de los empleos de la planta de personal del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – ICFES, en el sentido de establecer para el empleo de carrera administrativa denominado Profesional Universitario grado 01, reubicado por medio del presente acto administrativo a la Secretaría General, las siguientes funciones:

| MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES |                                            |                           |    |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|----|
| 1. IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN DEL EMPLEO                   |                                            |                           |    |
| <b>DENOMINACIÓN:</b>                                       | PROFESIONAL UNIVERSITARIO                  | <b>GRADO:</b>             | 01 |
| <b>NIVEL JERÁRQUICO DEL EMPLEO:</b>                        | PROFESIONAL                                | <b>NÚMERO DE EMPLEOS:</b> | 1  |
| <b>UBICACIÓN DEL EMPLEO:</b>                               | Donde se ubique el empleo                  |                           |    |
| <b>EMPLEO DEL JEFE INMEDIATO:</b>                          | Quien ejerza la jefatura de la dependencia |                           |    |
| <b>DEPENDENCIA:</b>                                        | Donde se ubique el empleo                  |                           |    |
| 2. ÁREA FUNCIONAL                                          |                                            |                           |    |

**RESOLUCIÓN No. 000445 DEL 08 DE SEPTIEMBRE DEL 2026.**

*"Por la cual se reubica un empleo de la planta global de personal del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – Icfes y se adiciona el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales"*

|                    |
|--------------------|
| Secretaría General |
|--------------------|

| 3. PROPÓSITO PRINCIPAL DEL EMPLEO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ejecutar actividades asociadas al relacionamiento del Instituto con la ciudadanía y sus grupos de valor, de conformidad con el modelo, la estrategia o los lineamientos de interacción, la normatividad vigente y los procesos de la Entidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES DEL EMPLEO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Aplicar los instrumentos y herramientas de levantamiento de información del relacionamiento con la ciudadanía, de acuerdo con el modelo, la estrategia o los lineamientos de interacción con los grupos de valor y los procesos del Instituto.</li><li>2. Organizar y consolidar la información recopilada sobre el relacionamiento con la ciudadanía, con base en los instrumentos y las herramientas aplicadas y en los lineamientos institucionales.</li><li>3. Efectuar pruebas a los canales de atención y a los servicios ofrecidos por el Instituto, de acuerdo con los criterios técnicos de satisfacción y accesibilidad definidos, las metodologías expedidas por el Gobierno nacional y los procesos de la Entidad.</li><li>4. Registrar y hacer seguimiento a los términos de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) radicadas ante el Instituto en los sistemas de información adoptados por la Entidad, y generar las alertas que correspondan a las dependencias responsables de su respuesta.</li><li>5. Apoyar la administración de los canales de atención presencial, telefónico y virtual del Instituto, de acuerdo con la caracterización de los grupos de valor y los procesos de la Entidad.</li><li>6. Actualizar la información institucional relacionada con el servicio a la ciudadanía que deba publicarse en los canales de atención y en la página web, de conformidad con la Ley 1712 de 2014 y los lineamientos institucionales.</li><li>7. Proyectar los informes de PQRSD y de gestión del relacionamiento con la ciudadanía requeridos por la normatividad vigente, los organismos de control y las instancias internas del Instituto.</li><li>8. Apoyar la aplicación y tabulación de los instrumentos de medición de la satisfacción de los grupos de valor y consolidar sus resultados como insumo para los planes de mejoramiento a que haya lugar.</li><li>9. Adelantar la organización, el registro y el control documental de los expedientes y soportes a cargo del proceso de relacionamiento con la ciudadanía, de conformidad con las tablas de retención documental y la normatividad archivística vigente.</li><li>10. Proyectar los documentos, oficios y respuestas que le sean asignados en el marco del proceso de relacionamiento con la ciudadanía, aplicando el lenguaje claro y los lineamientos institucionales.</li><li>11. Las demás que se le asignen y que correspondan con la naturaleza del empleo y el área de desempeño.</li></ol> |

## RESOLUCIÓN No. 000445 DEL 08 DE SEPTIEMBRE DEL 2026.

*"Por la cual se reubica un empleo de la planta global de personal del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – Icfes y se adiciona el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales"*

| 5. DESCRIPCIÓN DE CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                   |                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Constitución Política y estructura y organización del Estado.</li><li>• Normatividad vigente en servicio al ciudadano y derecho de petición (Ley 1755 de 2015).</li><li>• Transparencia y derecho de acceso a la información pública (Ley 1712 de 2014).</li><li>• Racionalización de trámites (Decreto 2106 de 2019 y Ley 2052 de 2020).</li><li>• Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.</li><li>• Participación ciudadana y rendición de cuentas.</li><li>• Gestión documental y tablas de retención documental.</li></ul> |                                                                                                                   |                                                  |
| 6. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                   |                                                  |
| COMUNES A TODOS<br>LOS SERVIDORES<br>PÚBLICOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | POR NIVEL JERÁRQUICO                                                                                              | POR PROCESO                                      |
| Aprendizaje continuo<br>Orientación a resultados<br>Orientación al usuario y al ciudadano<br>Compromiso con la organización<br>Trabajo en equipo<br>Adaptación al cambio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Aporte técnico-profesional<br>Comunicación efectiva<br>Gestión de procedimientos<br>Instrumentación de decisiones | Aprendizaje continuo<br>Desarrollo de la empatía |
| 7. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                   |                                                  |
| FORMACIÓN ACADÉMICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | EXPERIENCIA                                                                                                       |                                                  |
| Título profesional en disciplina académica del núcleo básico del conocimiento en: Administración; Derecho y Afines; Ingeniería Industrial y Afines; Comunicación Social, Periodismo y Afines; Psicología.<br><br>Tarjeta profesional o matrícula correspondiente, en los casos en que la ley lo requiera.                                                                                                                                                                                                                                                                       | No aplica.                                                                                                        |                                                  |
| 8. ALTERNATIVAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                   |                                                  |
| No aplica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                   |                                                  |

**ARTÍCULO TERCERO.** La Subdirección de Talento Humano incorporará la ficha establecida en el artículo segundo de la presente resolución al Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales del Instituto y efectuará las anotaciones y actualizaciones a que haya lugar en el

## RESOLUCIÓN No. 000445 DEL 08 DE SEPTIEMBRE DEL 2026.

*"Por la cual se reubica un empleo de la planta global de personal del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – Icfes y se adiciona el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales"*

Sistema de Información y Gestión del Empleo Público – SIGEP II y en los demás instrumentos de administración de personal.

**ARTÍCULO CUARTO.** El empleo reubicado mediante la presente resolución continúa perteneciendo a la planta global de personal del Instituto y su provisión se surtirá conforme a las disposiciones que regulan la provisión de los empleos de carrera administrativa. Una vez provisto, el presente acto administrativo será comunicado al empleado que lo desempeñe, en los términos del artículo 2.2.5.4.6 del Decreto 1083 de 2015.

**ARTÍCULO QUINTO.** Comunicar el presente acto administrativo a los servidores públicos que desempeñan los empleos de libre nombramiento y remoción de Subdirector de Área grado 02 ubicado en la Subdirección de Información y Secretario General grado 03 ubicado en la Secretaría General.

**ARTÍCULO SEXTO.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición, modifica la Resolución No. 000666 de 2022 y todos los actos administrativos que le sean contrarios, y así mismo, adiciona en lo pertinente a la Resolución No. 000735 del 7 de noviembre de 2018 y modifica todos los actos administrativos que le sean contrarios.

**ARTÍCULO SÉPTIMO.** Publíquese en la página web del Instituto y demás medios que contempla la ley.

Dada en Bogotá, D.C., a los ocho (08) días del mes de septiembre del año 2026.

### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

  
**ELIZABETH BLANDÓN BERMÚDEZ**  
 Directora General Icfes

Revisó: Camilo Moreno Hernández – Contratista Dirección General  
 Revisó: Rodrigo Alfonso Quintero Sánchez – Contratista Dirección General  
 Aprobó: Luis Gonzaga Martínez Sierra – Secretario General  
 Revisó: Edwin Arley Garzón – Contratista Secretaría General  
 Revisó: Jessica Sierra Blandon – Contratista Secretaría General  
 Revisó: Fredy Alonso Mazo C – Abogado, Contratista Secretaría General  
 Aprobó: Ana Cecilia Valencia Aguirre – Subdirectora de Talento Humano  
 Revisó: Ramiro Mejía Bedoya, contratista STH  
 Revisó: Oswaldo Castellanos, PE 04 STH  
 Proyectó: Alejandra Vega Salazar, contratista STH