

SEÑOR

JUEZ DE COPACABANA (REPARTO)

E. S. D.

REFERENCIA: ACCIÓN DE TUTELA PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES AL DEBIDO PROCESO, IGUALDAD, TRABAJO Y ACCESO A CARGOS PÚBLICOS POR MÉRITO.

ACCIONANTE: JUAN DAVID JARAMILLO BEDOYA (C.C. 15.371.476)

ACCIONADOS: COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL (CNSC) Y UNIVERSIDAD LIBRE.

VINCULADO: INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE ANTIOQUIA (IDEA).

JUAN DAVID JARAMILLO BEDOYA, mayor de edad e identificado como aparece al pie de mi firma, presento ante usted **ACCIÓN DE TUTELA** con el fin de que se amparen mis derechos fundamentales, vulnerados dentro del proceso de selección **Antioquia 3**, para el empleo **OPEC 220206**, con base en los siguientes:

I. HECHOS

1. Me inscribí en el Proceso de Selección **Antioquia 3** para el cargo de **Técnico Operativo (OPEC 220206)** en el **IDEA**, obteniendo el **PRIMER LUGAR** en las pruebas de conocimiento, lo cual me acredita como el aspirante con mayor idoneidad técnica.
2. En la etapa de Valoración de Antecedentes, la entidad validó mi experiencia en **Hogar y Moda S.A.S.** y **Reserco International Services IT S.A.S.** solo para el cumplimiento del requisito mínimo, pero se negó arbitrariamente a valorar como **"Relacionada"** el resto de mi trayectoria en el sector TIC.
3. Debido a fallas técnicas en **SIMO**, radiqué reclamaciones por dos vías: Ventanilla Única (**Radicado 2026RE049485**) y plataforma SIMO (**No. 1387554824**), aportando argumentos sobre la naturaleza técnica de mis cargos en **COMWARE S.A.**, **PEOPLE CONTACT**, **EMERGIA** y **ACCIÓN S.A.**

4. El 13/03/26, recibí una respuesta negativa que ratifica mi puntaje en **30.11**. La entidad alega "falta de claridad" en las funciones de las certificaciones, ignorando que los **Contratos de Trabajo** y la naturaleza de los clientes (**Tigo-Une, Claro**) demuestran la identidad funcional con el cargo convocado.

II. PRETENSIONES

1. **AMPARAR** mis derechos fundamentales al **debido proceso, igualdad y acceso al mérito**.
2. **ORDENAR** a los accionados realizar una **nueva valoración** de mi experiencia en las empresas citadas, aplicando el **Criterio Unificado de la CNSC** y el **Principio de Verdad Material**, teniendo en cuenta los contratos de trabajo que ahora se aportan.
3. **MEDIDA CAUTELAR:** Solicito la **SUSPENSIÓN DE LA PUBLICACIÓN DE LA LISTA DE ELEGIBLES DEFINITIVA** de la **OPEC 220206**. De no ordenarse, se consolidaría un **PERJUICIO IRREMEDIABLE**, pues al ser el aspirante número uno, la publicación de una lista con un puntaje erróneo me excluiría del derecho a ser nombrado, haciendo ineficaz cualquier fallo posterior.

III. ARGUMENTOS JURÍDICOS

1. **Defecto Fáctico por Indebida Valoración Probatoria:** La Universidad Libre incurre en un error manifiesto al desconocer la naturaleza de cargos como "**Agente de Soporte en Sitio**" o "**Técnico de Soporte**". Existe una **identidad funcional del 100%** entre mis obligaciones contractuales y el manual de funciones de la **OPEC**. La administración no puede preferir el formalismo de una certificación suscita sobre la realidad técnica demostrada en los contratos.
2. **Falta de Motivación y Violación al Mérito:** La respuesta a mi reclamación es genérica y no rebate técnicamente los argumentos presentados. Como **líder de la convocatoria en pruebas escritas**, tengo una expectativa legítima que debe ser protegida frente a valoraciones administrativas caprichosas.

IV. PRUEBAS

1. Resultados de pruebas escritas (**Primer lugar**).
2. Radicados de reclamación y respuesta negativa de la Universidad Libre.
3. **Contratos de Trabajo y Cuadro Comparativo Técnico** de funciones.
4. Evidencias de fallas técnicas en la plataforma **SIMO**.

V. JURAMENTO Y NOTIFICACIONES

Manifiesto que no he presentado otra tutela por estos mismos hechos. Recibiré notificaciones en el correo **juanja1013@hotmail.com** y en el teléfono **301 7233301**.



Atentamente,

JUAN DAVID JARAMILLO BEDOYA C.C. 15.371.476



Bogotá D.C., marzo de 2026

Aspirante

JUAN DAVID JARAMILLO BEDOYA

Inscripción: 879740503

Procesos de Selección Nos. 2561 a 2616 de 2023, 2619 a 2622 y 2635 de 2024.

Antioquia 3.

Nro. de Reclamación SIMO 1387594824

Radicados CNSC No. 2026RE049485.

Asunto: Respuesta a la reclamación presentada con ocasión a los resultados preliminares de la Prueba de Valoración de Antecedentes, en el marco del Proceso de los Procesos de Selección Nos. 2561 a 2616 de 2023, 2619 a 2622 y 2635 de 2024, del Sistema General de Carrera Administrativa - Antioquia 3.

Aspirante:

La Comisión Nacional de Servicio Civil - CNSC y la Universidad Libre suscribieron el Contrato de Prestación de Servicios No. 427 de 2025, cuyo objeto es *“Adelantar el proceso de selección para la provisión de los empleos vacantes en las modalidades de ascenso y abierto del sistema general de carrera administrativa de las entidades que conforman los Procesos de Selección Nos. 2561 a 2616 de 2023, 2619 a 2622 y 2635 de 2024 - Antioquia 3, y 2636 de 2024 - CNSC 5, desde la etapa de verificación de requisitos mínimos hasta la consolidación de los resultados definitivos para la conformación de las listas de elegibles”* (Subrayado fuera del texto).



**UNIVERSIDAD
LIBRE**
Vigilada Mineducación

En virtud del referido contrato, se establece como obligación específica de la Universidad Libre la de: “5. *Atender, resolver y responder de fondo dentro de los términos legales las reclamaciones, peticiones, acciones judiciales y llevar a cabo las actuaciones administrativas a que haya lugar en ejercicio de la delegación conferida con la suscripción del contrato, durante toda la vigencia de este y con ocasión de la Ejecución de las etapas del proceso de selección contratada*”; por ello, nos dirigimos a usted con el propósito de dar respuesta a la reclamación formulada con ocasión a los resultados preliminares de la Prueba de Valoración de Antecedentes, la cual fue presentada dentro de los términos legales establecidos.

Así las cosas, en cumplimiento de lo previsto en el Acuerdo que establece las reglas del Proceso de Selección y su respectivo Anexo, el pasado 05 de febrero de 2026, se publicaron los resultados preliminares de la Prueba de Valoración de Antecedentes; por lo que los aspirantes podían presentar sus reclamaciones **ÚNICAMENTE** a través de **SIMO**, dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes; es decir **desde las 00:00, hasta las 23:59 del día 06 de febrero, y de las 00:00 del 09, hasta las 23:59 del día 12 de febrero de 2026**, de conformidad con lo establecido en el numeral 5.6. del Anexo del Acuerdo del Proceso de Selección y en concordancia con el artículo 13 del Decreto Ley 760 de 2005.

No obstante, una vez vencido el término otorgado, se evidenció que, en vigencia del mismo, a través del aplicativo SIMO, usted formuló reclamación en la que señala:

“Reclamación frente a la tipificación y asignación de puntaje en la prueba de Valoración de Antecedentes.”

“Respetado Analista: Como aspirante con el mayor puntaje en pruebas funcionales y comportamentales, reclamo la VA. 1. SIMO no permite detallar funciones aporté certificados originales tal cual los entrega la empresa. Solicito aplicar Primacía de Realidad. 2. Error de cruce: Reclasificar periodos de INGELEL (Ayudante y Alumbrado Navideño) como LABORAL. Sus funciones domiciliarias no tienen identidad con el soporte interno y TI del cargo. 3. Al liberar tiempo, solicito computar como RELACIONADA: EMERGIA (Mesa Ayuda,



CNSC
COMISIÓN NACIONAL
DEL SERVICIO CIVIL
Igualdad, Mérito y Oportunidad



**UNIVERSIDAD
LIBRE**
Vigilada Mineducación

16 meses), MANPOWER (Soporte N1), COMWARE (Soporte en sitio) y PEOPLE CONTACT/ACCIÓN S.A. (Soporte redes/fibra). Estos cargos guardan identidad absoluta con funciones 2, 4, 5, 7 y 8 del manual (Soporte IT, mantenimiento y aplicaciones). Al ser el mejor calificado en conocimiento, mi experiencia debe valorarse bajo el Criterio Unificado para alcanzar los 40 puntos en relacionada, garantizando el mérito. Anexo documento mas detallado, este campo limita el # de caracteres.”

Adicionalmente, mediante documento anexo manifiesta lo siguiente:

“**4. Solicitud Final** Como el aspirante con el mejor desempeño en las pruebas de conocimiento, solicito que la valoración de mi experiencia sea coherente con dicho mérito. Al reconocer estos periodos como relacionados y corregir la clasificación de Ingelel S.A, mi puntaje en este factor debe alcanzar los **40 puntos (tope máximo)**, garantizando una lista de elegibles basada en la realidad técnica del aspirante.”

En atención a lo expuesto, a continuación, encontrará respuesta de fondo, suficiente, coherente y pertinente a los cuestionamientos interpuestos en su escrito de reclamación:

1. Teniendo en cuenta sus afirmaciones respecto de “1.Solicito de manera urgente que el área de soporte técnico de la CNSC restablezca el botón de reclamación en mi cuenta de SIMO.”, nos permitimos indicar que, si bien no fue posible para usted la interposición de la reclamación por medio del aplicativo SIMO, esta fue recibida por otros medios para su respectivo tramite mediante el radicado **CNSC No. 2026RE049485**, en consecuencia, nos permitimos indicar que mediante la presente respuesta se materializó su derecho a la igualdad y al debido proceso que le asiste como aspirante del presente proceso de selección.

En ese sentido, se precisa que ni la Comisión Nacional del Servicio Civil, ni la Universidad Libre de Colombia - Institución de Educación Superior, operadora de este Concurso de Méritos, han vulnerado derecho fundamental alguno con ocasión al análisis documental efectuado en la Prueba de Valoración de Antecedentes, puesto que el mismo se adelantó



CNSC
COMISIÓN NACIONAL
DEL SERVICIO CIVIL
Igualdad, Mérito y Oportunidad



**UNIVERSIDAD
LIBRE**
Vigilada Mineducación

garantizando los principios contemplados en el artículo 28 de la Ley 909 del 23 de septiembre de 2004, el cual fue modificado por el artículo 5 de la Ley 2418 de 2024, el cual consagra:

“ARTÍCULO 5. Modifíquese el artículo 28 de la ley 909 de 2004, el cual quedará así.

ARTÍCULO 28. PRINCIPIOS QUE ORIENTAN EL INGRESO Y EL ASCENSO A LOS EMPLEOS PÚBLICOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA. *La ejecución de los procesos de selección para el ingreso y ascenso a los empleos públicos de carrera administrativa se desarrollará de acuerdo con los siguientes principios:*

- a. **Mérito.** *Principio según el cual el ingreso a los cargos de carrera administrativa, el ascenso y la permanencia en los mismos estarán determinados por la demostración permanente de las calidades académicas, la experiencia y las competencias requeridas para el desempeño de los empleos.*
- b. **Accesibilidad universal.** *El Estado garantizará la participación a personas con discapacidad en la administración pública en términos de igualdad real a las personas sin discapacidad, propendiendo por la especial protección de aquellas que por condiciones físicas o sociales deban afrontar mayores barreras de acceso al empleo y a la función pública; y establecerá medidas diferenciales de oportunidad que tengan en cuenta el nivel de dificultad que experimenta una persona al realizar diferentes actividades e involucrarse en situaciones propias de su entorno cotidiano, así como las barreras actitudinales, comunicativas y físicas que pueden enfrentar; lo anterior sin afectar los principios de igualdad y mérito. Estas medidas tenderán a reconocer las habilidades y potencialidades propias de cada una de ellas. La universalidad no implica la gratuidad.*
- c. **Libre concurrencia e igualdad en el ingreso.** *Todos los ciudadanos que acrediten los requisitos determinados en las convocatorias podrán participar en los concursos sin discriminación de ninguna índole. En todos los casos será admisible el establecimiento de medidas diferenciales tendientes a garantizar la eliminación de*



barreras de acceso a la carrera administrativa, en favor de personas con discapacidad.

- d. Se entiende por la difusión efectiva de las convocatorias en condiciones que permitan ser conocidas por la totalidad de los candidatos potenciales.*
- e. Transparencia en la gestión de los procesos de selección y en el escogimiento de los jurados y órganos técnicos encargados de la selección.*
- f. Especialización de los órganos técnicos encargados de ejecutar los procesos de selección;*
- g. Garantía de imparcialidad de los órganos encargados de gestionar y llevar a cabo los procedimientos de selección y, en especial, de cada uno de los miembros responsables de ejecutarlos.*
- h. Confiabilidad y validez de los instrumentos utilizados para verificar la capacidad y competencias de los aspirantes a acceder a los empleos públicos de carrera.*
- i. Eficacia en los procesos de selección para garantizar la adecuación de los candidatos seleccionados a perfil del empleo.*
- j. Eficiencia en los procesos de selección, sin perjuicio del respeto de todas y cada una de las garantías que han de rodear al proceso de selección.*
- k. Proporcionalidad en la asignación en las vacantes susceptibles a ser ocupadas por población con discapacidad, sin desmedro del principio al mérito y al enfoque de capacidades.*
- l. Enfoque de capacidades, sobre el que la administración pública buscará identificar, reconocer y promover en la función pública las capacidades de los funcionarios con*



discapacidad, en aras de dar garantías de ingreso y ascenso en la carrera administrativa.”

En todo caso, se tiene que la garantía de los derechos fundamentales en el marco de un concurso de méritos no implica que los aspirantes tengan un derecho subjetivo a obtener un resultado favorable, sino a participar en condiciones de igualdad, con sujeción a las reglas previamente establecidas en la Convocatoria; por tanto, no toda inconformidad con los resultados puede traducirse en una vulneración de derechos fundamentales; y si bien una posible vulneración de los mismos podría centrarse en aspectos sustanciales del procedimiento llevado a cabo, ello exige demostrar una afectación directa, lo cual no se evidencia en el escrito de reclamación presentado por usted.

Así las cosas, el sólo hecho de que usted no haya obtenido el resultado deseado en esta etapa, no significa que el operador haya efectuado la calificación de la Prueba de Valoración de Antecedentes en contravía de las disposiciones antes mencionadas; y en ese contexto es evidente que no se ha vulnerado su derecho al debido proceso, toda vez que se ha garantizado el cumplimiento de las disposiciones técnicas y normativas que enmarcan el Proceso de Selección – Antioquia 3.

2. En consideración a su solicitud, se procede a indicar cuáles fueron los documentos objeto de puntuación para la Prueba de Valoración de Antecedentes; aclarando que, de acuerdo con el numeral 5 del Anexo Técnico, los documentos que se validaron en la Etapa de Verificación de Requisitos Mínimos y que habilitaron al participante para seguir en el Proceso de Selección, **no puntúan**, toda vez que, la asignación de puntaje se efectúa para los documentos **adicionales** aportados por cada aspirante.

Por su parte, las certificaciones aportadas por usted en el ítem de **Experiencia** son las siguientes:



CNSC
COMISIÓN NACIONAL
DEL SERVICIO CIVIL
Igualdad, Mérito y Oportunidad



**UNIVERSIDAD
LIBRE**
Vigilada Mineducación

Folio	Empresa	Cargo	Fecha Ingreso	Fecha Salida	Tiempo Laborado	Estado
1	ALMACENES HOGAR Y MODA S.A.S	ANALISTA SOPORTE (RM)	17/02/2023	16/02/2024	12	Válido
2	RESERCO INTERNATIONAL SERVICES IT S.A.S.	TECNICO EN SOPORTE ON SITE NIVEL 1 (R)	29/01/2023	30/01/2023	0	Válido
3	RESERCO INTERNATIONAL SERVICES IT S.A.S.	TECNICO EN SOPORTE ON SITE NIVEL 1 (RM)	29/07/2022	28/01/2023	6	Válido
4	EMERGIA CUSTOMER CARE	ASESOR (L)	24/08/2020	3/12/2021	15	Válido
5	CONWARE S.A	AGENTE DE SOPORTE EN SITIO - TIGO-UNE - ED. EDATEL	1/11/2017	31/10/2018	12	No Válido
6	PEOPLE CONTACT S.A.S.	ASESOR (AGENTE CGO FRONT) CLARO MEDELLIN	14/04/2016	3/10/2016	5	No Válido
7	ACCION S.A - EMTTELCO	ASESOR NIVEL INTERMEDIO	9/10/2015	12/12/2015	2	No Válido
8	ACCION S.A - EMTTELCO	ASESOR NIVEL INTERMEDIO (L)	29/01/2015	18/10/2015	8	Válido
9	INGELEL S.A.S.	CONTRATISTA ALUMBRADO NAVIDEÑO	21/07/2010	25/11/2011	16	No Válido
10	INGELEL S.A.S.	AYUDANTE DE TELECOMUNICACIONES (R)	16/10/2007	15/07/2008	9	Válido

Información extraída de su inscripción en el aplicativo SIMO

Respecto a los documentos que cargó en el ítem de **Experiencia**, se precisa que, aquellos documentos que **NO** fueron objeto de puntuación son los siguientes:

- Referente al folio **5**, no fue validado por “(...) *No es posible tener en cuenta el documento para la asignación de puntaje en el ítem de Experiencia Relacionada, toda vez que, no especifica los períodos en los que ejerció cada cargo o las funciones certificadas, siendo imposible determinar el tiempo total en cada cargo, o la relación de cada uno con las funciones del empleo, y de qué tipo de experiencia se trata. Pues, de lo único que se tiene certeza, es del último cargo desempeñado, sin que la certificación registre la fecha de INICIO de dicho cargo. (...)*”.



CNSC
COMISIÓN NACIONAL
DEL SERVICIO CIVIL
Igualdad, Mérito y Oportunidad



**UNIVERSIDAD
LIBRE**
Vigilada Mineducación

- Referente a los folios **6, 7, 8**, no fueron validos por “(...) *No es posible tener en cuenta el documento para la asignación de puntaje, toda vez que, el concursante alcanzó el puntaje máximo en el ítem de Experiencia Laboral. Adicionalmente, no puede ser tenido en cuenta para otorgar puntaje en el ítem de Experiencia Relacionada, ya que, en el mismo no es identificable una relación con el empleo. (...)*”.

2.1. Se observa que, en efecto, usted adjuntó, como documento adicional a las certificaciones con las cuales acreditó el cumplimiento del requisito mínimo de experiencia, el certificado laboral expedido por **CONWARE S.A.**, en el que se señala que se encuentra en dicha entidad desde el **01 de noviembre del 2017** y que el último cargo desempeñado fue el de **AGENTE DE SOPORTE EN SITIO**.

Sin embargo, se le aclara que dicho documento no es objeto de puntuación en la Prueba de Valoración de Antecedentes para Experiencia Relacionada, toda vez que no especifica los períodos en los que ejerció cada uno de los cargos o funciones certificadas, siendo imposible determinar el tiempo total en cada empleo y tampoco se puede establecer de qué tipo de experiencia se trata, de manera que solo se conoce el tiempo laborado en general pero no se puede establecer que durante todo el tiempo mencionado hubiere ocupado el mismo cargo, siendo además imposible establecer, si durante todo el tiempo laborado, desarrolló actividades relacionadas con las funciones del empleo. Por lo tanto, este únicamente resultaría puntuable, de ser el caso, para los niveles técnico y asistencial, como experiencia laboral. No obstante, dicho tipo de soporte no puede ser tomado en cuenta como experiencia relacionada, profesional o profesional relacionada.

Al respecto, el Anexo a los Acuerdos del Proceso de Selección señala:

“3.1.2.2. Certificación de la Experiencia



CNSC
COMISIÓN NACIONAL
DEL SERVICIO CIVIL
Igualdad, Mérito y Oportunidad



**UNIVERSIDAD
LIBRE**
Vigilada Mineducación

Las certificaciones de Experiencia deben ser expedidas y estar debidamente suscritas por la autoridad competente para cumplir con esta labor en las entidades o instituciones que certifican (Decreto Ley 785 de 2005, artículo 12). Si se trata de certificaciones expedidas por personas jurídicas, la correspondiente firma de quien la suscribe debe estar acompañada de la respectiva antefirma legible (nombre completo) y su cargo. Y las certificaciones expedidas por personas naturales deben incluir la firma, antefirma legible (nombre completo), número de cédula, dirección y teléfono del empleador contratante.

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Decreto Ley 785 de 2005, todas las certificaciones de Experiencia deben indicar de manera expresa:

- Nombre o razón social de la entidad que la expide.
- Empleo o empleos desempeñados, con fechas de inicio (día, mes y año) y terminación (día, mes y año) para cada uno de ellos, evitando el uso de la expresión “actualmente”.
- Funciones de cada uno de los empleos desempeñados, salvo que la Constitución o la ley las establezca.” (subraya y negrilla propia)

Es de resaltar que, ha sido abundante la jurisprudencia que ha manifestado que no es procedente validar la certificación que pretenda acreditar experiencia sin cumplir los requisitos y exigencias establecidas en las reglas del concurso y en especial para el caso que nos ocupa cuando no es posible determinar con precisión el tiempo laborado en un determinado empleo.

A manera de ejemplo, se refieren algunos apartes de pronunciamientos jurisprudenciales, así:

Sentencia del 22 de enero de 2013, en la que el **Tribunal Administrativo de CUNDINAMARCA SECCIÓN CUARTA - SUB-SECCIÓN “A”**, analizó un caso similar de una certificación que no precisaba los cargos ejercidos, expediente 1001-33-42-067-2022-00078-01, sostuvo:



“(…) De lo anterior, resulta dado que para la Sala no es posible ordenar que sea admitida como válida una certificación en la que no es suficiente en la información que debe estar acreditada en el marco de un proceso de selección, pues acceder a lo requerido sin la certeza y claridad de la certificación y/o sin tener prueba de la interpretación de las valoraciones realizadas por las autoridades competentes respecto de similares situaciones, implicarían intervenir en la verificación de las certificaciones de experiencia aportadas por los concursantes al momento de su inscripción (…).”

En tal sentido, el Consejo de Estado estimó que, no era procedente validar una certificación en la cual se refería a la fecha de vinculación a la entidad y el empleo ejercido en la actualidad, esto es al momento de la expedición de la certificación.

En fallo del 14 de julio de 2015, el **Tribunal Superior de Bogotá - Sala Penal** dentro de acción de tutela¹, que versó sobre el no cumplimiento de las previsiones establecidas dentro de otro concurso de méritos y respecto de una certificación laboral que solo refleja el último cargo desempeñado por el reclamante, negó el amparo solicitado,

“(…) De otra parte, en el ámbito fáctico las determinaciones de la entidad demandada, integradas en unidad jurídica, se soportaron en el incumplimiento de esas especificaciones de contenido tratándose de las certificaciones aportadas por el ciudadano RODRÍGUEZ HERRERA, expedidas por la Fiscalía General de la Nación y la Gobernación de Cundinamarca; conclusión de modo alguno contraria a la realidad. Efectivamente, en ellas se evidencia, de la simple revisión de los términos en los que fueron emitidas (fs. 23 y 25), que tales entidades no consignaron los cargos desempeñados por el nombrado, las fechas de ingreso y retiro, pero además, cuando resultara del caso, las funciones asignadas, pues aludieron, con exclusividad, al último de los empleos de los que es o fue titular el reclamante en el concurso de méritos. (…).”

¹Referencia 11001220400020150174500. Accionante Carlos Esteban Rodríguez Herrera- M.P. Marco Antonio Rueda Soto



Como se observa, es amplio el análisis jurídico que ha concluido qué tipos de certificaciones como el que se encuentra en cuestión, no pueden ser tomadas como válidas para el Concurso.

2.2. Analizados nuevamente los Folios **6, 7, 8**, se ratifica que estos no pueden ser considerados como válidos para la asignación de puntuación en la Prueba de Valoración de Antecedentes, toda vez que dichas certificaciones del objeto contractual no se pueden desprender las funciones para determinar si las actividades desarrolladas guardan relación con las solicitadas por el empleo y NO se puede evidenciar de que se trata de experiencia relacionada con las funciones del empleo. Por lo cual, al realizar el análisis pertinente, efectuando la comparación entre el documento aportado, con las funciones del empleo para el que concursa, denotando que, no fue posible evidenciar similitud alguna que permita inferir que la experiencia adquirida, guarde relación con la OPEC para la cual concursa, toda vez que esta tiene un enfoque de “(...) *desarrollar los procesos y procedimientos en labores técnicas para brindar soporte a los usuarios en el manejo de computadores a través del proceso de gestión tecnología de la información y apoyar técnicamente los procesos de contratación, interventoría y supervisión con el fin de mantener la continuidad del negocio del instituto (...)*”, tal y como se evidencia con las funciones PRINCIPALES del mismo, las cuales son las siguientes:

1. Diseñar, desarrollar y aplicar sistemas de información para solucionar necesidades de la organización.
2. Prestar apoyo y acompañar a la entidad en temas técnicos relacionados con la dirección de sistemas.
3. Apoyar a la entidad en la preparación logística requerida para realizar presentaciones técnicas y/ o transmisiones tipo video conferencia, acordes con su formación y experiencia profesional.



CNSC
COMISIÓN NACIONAL
DEL SERVICIO CIVIL
Igualdad, Mérito y Oportunidad



**UNIVERSIDAD
LIBRE**
Vigilada Mineducación

4. Realizar actividades requeridas para el correcto funcionamiento de los equipos de cómputo, impresoras y escáner, instalados en el instituto.
5. Dar soporte y capacitar a los usuarios en la operación de los equipos de procesamiento electrónico de datos.
6. Colaborar con la actualización permanente del inventario de hardware del instituto.
7. Solucionar los problemas presentados a los usuarios en el manejo de aplicaciones para oficina, internet y aplicaciones entorno web adquiridas por la entidad.

Lo anterior por cuanto, el Anexo a los Acuerdos del Proceso de Selección, dispone lo siguiente:

“3.1.1. Definiciones

(...)

i) Experiencia Relacionada: Es la adquirida **en el ejercicio de empleos que tengan funciones similares a las del cargo a proveer** o en una determinada área de trabajo o área de la profesión, ocupación, arte u oficio (Decreto 785 de 2005, artículo 11).

(...)

k) Experiencia Profesional Relacionada: Es la adquirida a partir de la terminación y aprobación del pénsum académico de la respectiva Formación Profesional, **en el ejercicio de empleos o actividades que tengan funciones similares a las del empleo a proveer**. Tratándose de experiencia adquirida en empleos públicos de las entidades del Nivel Nacional, la misma debe ser en empleos del Nivel Profesional o superiores, y en entidades del Nivel Territorial, en empleos del Nivel Profesional.”



Además, tenga en cuenta que, al momento de realizar el análisis donde se busca la relación entre la experiencia y el empleo, es un eje fundamental el propósito y las funciones, puesto que es con ello que es dable establecer relaciones de similitud.

En este sentido, la Comisión Nacional del Servicio Civil – CNSC, definió el concepto a tener en cuenta por medio del Criterio Unificado Para Verificación De Requisitos Mínimos Y Prueba De Valoración De Antecedentes De Los Aspirantes Inscritos En Los Procesos De Selección Que Realiza La CNSC Para Proveer Vacantes Definitivas De Cargos De Carrera Administrativa, con fecha de 18 de febrero de 2021, del Comisionado Ponente Frídole Ballén Duque, de la siguiente manera:

“4.2. Valoración de la experiencia relacionada

Cuando exista una sola función relacionada con alguna de las del empleo a proveer, será suficiente para entender cumplido el requisito de experiencia, siempre y cuando, la experiencia adquirida con la función o actividad desempeñada se relacione con alguna de las funciones misionales del empleo, y no con una genérica o transversal, que es común a varios empleos distintos entre sí.”

Adicionalmente, el Anexo Técnico (Casos) Criterio Unificado Frente A Situaciones Especiales Que Deben atenderse En La Verificación De Requisitos Mínimos Y La Prueba De Valoración De Antecedentes De Aspirantes Inscritos En Los Procesos De Selección Que Realiza La CNSC Para Proveer Vacantes Definitivas De Empleos De Carrera Administrativa, contempla:

“(…)

*la experiencia relacionada es la adquirida en el ejercicio de empleos o actividades que **tengan funciones similares** a las del cargo a proveer o en una determinada área de trabajo o área de la profesión ocupación, arte u oficio.*



*Bajo este entendido, se acreditará, mediante la presentación de certificaciones laborales que describan las funciones desempeñadas por el aspirante, o el objeto y actividades contractuales y que **por lo menos una de ellas se encuentre relacionada con las del empleo a proveer, siempre que tenga relación directa con el propósito del empleo, y no se trate de funciones transversales o comunes.***” (negrillas fuera de texto)

De los anteriores apartados se obtiene que, cuando se debe entablar un vínculo de relación-similitud, entre los soportes de experiencia y el empleo, esto se debe enfocar puntualmente en las funciones del empleo, las cuales **están directamente encaminadas a la consecución del propósito del mismo**; a manera de ejemplificación, para determinar la naturaleza de las funciones, la Guía para establecer o modificar el manual de funciones y de competencias laborales, del Departamento Administrativo de la Función Pública contempla:

3.1 Descripción del propósito principal del empleo

Describe aquello que el empleo debe lograr o su razón de ser; es decir, el producto o servicio que ofrece y que lo caracteriza.

(...)

Cada empleo de la administración pública tiene un propósito principal o razón de ser único para el cumplimiento de la misión institucional. Dicho propósito es la descripción de su objeto fundamental en función del proceso/área al cual está adscrito.



3.2 Descripción de las funciones esenciales del empleo



CNSC
COMISIÓN NACIONAL
DEL SERVICIO CIVIL
Igualdad, Mérito y Oportunidad



**UNIVERSIDAD
LIBRE**
Vigilada Mineducación

A. Describen lo que una persona debe realizar.

B. Responden a la pregunta: “¿qué debe hacerse para lograr el propósito principal?”.

C. Cada función enuncia un resultado diferente.

D. Su redacción sigue el mismo ordenamiento gramatical que para el propósito principal: verbo + objeto + condición.

Descripción de los conocimientos básicos o esenciales

(...)

saberes que debe poseer y comprender quien esté llamado al desempeño del empleo para realizar las funciones esenciales tales como: teorías, principios, normas, técnicas, conceptos y demás aspectos.”

En consecuencia, se ratifica que la certificación en cuestión no puede ser objeto de validación en la Prueba de Valoración de antecedentes, toda vez que no cumple con los lineamientos previstos para acreditar Experiencia Relacionada/Profesional Relacionada, previstos en el Anexo a los Acuerdos del Proceso de Selección y en los criterios de la CNSC.

3. Por otra parte, respecto a lo mencionado por usted “(...) No obstante, es deber del analista aplicar el Criterio Unificado de la CNSC (...)”, nos permitimos indicar que, en el actual Proceso de Selección, la convocatoria es la regla a seguir tanto por la parte convocante como por todos y cada uno de los participantes o aspirantes, toda vez que la misma constituye:

“(...) la norma reguladora de todo concurso y obliga tanto a la administración, como a las entidades contratadas para la realización del concurso y a los participantes, y como tal impone las reglas de obligatoria observancia para todos. En ella la administración impone los parámetros que guiarán el proceso y los participantes, en ejercicio del principio de la buena fe



CNSC
COMISIÓN NACIONAL
DEL SERVICIO CIVIL
Igualdad, Mérito y Oportunidad



**UNIVERSIDAD
LIBRE**
Vigilada Mineducación

y la confianza legítima, esperan su observancia y cumplimiento. La Corte Constitucional, sobre este particular, ha considerado que el Estado debe respetar y observar todas y cada una de las reglas y condiciones que se imponen en las convocatorias, porque su desconocimiento se convertiría en una trasgresión de principios axiales de nuestro ordenamiento constitucional, entre otros, la transparencia, la publicidad, la imparcialidad, así como el respeto por las legítimas expectativas de los concursantes. En consecuencia, las normas de la convocatoria sirven de auto vinculación y autocontrol porque la administración debe “respetarlas y que su actividad, en cuanto a la selección de los aspirantes que califiquen para acceder al empleo o empleos correspondientes, se encuentra previamente regulada”².

En ese orden de ideas, nos permitimos indicar que el marco normativo que rige el presente proceso de selección contempla principalmente la Ley 909 de 2004, “por la cual se expiden normas que regulan el Empleo Público, la Carrera Administrativa, la Gerencia Pública y se dictan otras disposiciones” y sus decretos reglamentarios; los Manuales Específicos de Funciones y Competencias Laborales – MEFCL vigentes de las entidades en Concurso, los Acuerdos de Convocatoria de cada Entidad Convocante y sus modificatorios, junto al Anexo Técnico de los Acuerdos de Convocatoria.

En ese sentido, se tiene que el **Acuerdo de Convocatoria y su correspondiente Anexo Técnico**, son de carácter público y se encuentran disponible para su consulta a través de la página web de la **Comisión Nacional del Servicio Civil – CNSC – Antioquia 3**, en la sección de **Normatividad**, o a través del siguiente enlace: [Proceso de Selección Antioquia 3](#).

Con los anteriores argumentos fácticos y legales, respecto a la Prueba de Valoración de Antecedentes, se **CONFIRMA** el puntaje de **30.11**, publicado el día 05 de febrero de 2026, el cual puede evidenciar en la plataforma SIMO, en cumplimiento de lo establecido en la Ley, el Acuerdo de Convocatoria y su Anexo, que rigen el Proceso de Selección.

² Cfr. Sentencia T-256 de 1995



Asimismo, se le informa que esta respuesta se comunica a través del sitio web de la CNSC, www.cnsc.gov.co, en el enlace SIMO; cumpliendo de esta manera con el procedimiento del Proceso de Selección y el mecanismo de publicidad que fija la Ley 909 de 2004 en su artículo 33.

Finalmente, se comunica al aspirante que contra la presente respuesta **no procede recurso alguno**, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5.6. del Anexo del Acuerdo del Proceso de Selección.

Cordialmente,

MARÍA DEL ROSARIO OSORIO ROJAS

Coordinadora General

Procesos de Selección Nos. 2561 a 2616 de 2023, 2619 a 2622 y 2635 de 2024 - Antioquia 3

UNIVERSIDAD LIBRE

*Proyectó: Jorge Romero
Supervisó: Angelica Galvis
Auditó: María Gamarra.
Aprobó: Henry Javela Murcia*



CNSC
COMISIÓN NACIONAL
DEL SERVICIO CIVIL
Igualdad, Mérito y Oportunidad



**UNIVERSIDAD
LIBRE**
Vigilada Mineducación

EMERGIA CUSTOMER CARE

NIT 900.644.255-1

HACE CONSTAR

Que el (la) señor (a) **JUAN DAVID JARAMILLO BEDOYA** identificado con Cedula de Ciudadanía No. **15371476**, laboró en la compañía desde el **24 de Agosto de 2020** hasta el **03 de Diciembre de 2021**, con la siguiente situación contractual²:

Duración contrato: **OBRA O LABOR CONTRATADA**

Cargo: **ASESOR**

Salario básico mensual: **OCHOCIENTOS MIL OCHENTA Y CINCO PESOS MCTE (\$800.085)**

La presente constancia se expide a solicitud de trabajador (a) dirigida a QUIEN INTERESE, con fecha 13 de Diciembre de 2021.



DARWIN ARBEY VEGA JIMENEZ

GERENTE DE ADMINISTRACION DE PERSONAL

Teléfono Fijo: (576)- 893 30 43

Ext. 49000 - 49109

¹ Aclarando que lo que se certifica es la situación contractual del trabajador al momento de la emisión de este documento y/o de la terminación del contrato.

CONTRATO DE TRABAJO POR OBRA O LABOR DETERMINADA CON SALARIO ORDINARIO

Nombre del empleador	COMWARE SA
Domicilio del empleador	CRA 13 NO 97 - 98
Nombre del trabajador	JUAN DAVID JARAMILLO BEDOYA
Dirección del trabajador	CR 63ª No. 74-48
Dirección electrónica del trabajador	JUANJA1013@HOTMAIL.COM
Lugar y fecha de nacimiento	MEDELLIN, 13 DE OCTUBRE DE 1984
Nacionalidad	COLOMBIANA
Teléfono	2725543-3017233301

La citada obra se presta para la ejecución del contrato que Comware suscribió con el Cliente TIGO-UNE (En adelante “El Cliente”).

Cargo	AGENTE DE SOPORTE EN SITIO
Salario básico	\$1.130.000
Pagadero por	COMWARE S.A.
Lugar donde se desempeñarán las labores	MEDELLIN, TIGO-UNE
Ciudad donde ha sido contratado el trabajador	MEDELLIN
Fecha de iniciación de labores	01 DE NOVIEMBRE DE 2017

Entre los suscritos a saber, COMWARE S.A. Empresa legalmente constituida y establecida en Colombia, con NIT 860045379-1 cuyo domicilio principal es la ciudad de Bogotá, quien para efectos del presente acuerdo de voluntades se denominará EL EMPLEADOR, representada para estos fines por **OLGA LUCÍA MATEUS GUTIÉRREZ**, mayor de edad, domiciliado en Bogotá D.C., identificada con la cédula de ciudadanía número 35.506.969 de Bogotá, en calidad de Representante Legal, por una parte; y por la otra **JUAN DAVID JARAMILLO BEDOYA** igualmente mayor de edad y domiciliado en la ciudad de Medellín, identificado con la cédula de ciudadanía número 15.371.476 expedida en Medellín quien en adelante se llamará EL TRABAJADOR; hemos convenido celebrar el presente CONTRATO DE TRABAJO POR OBRA O LABOR DETERMINADA, el cual se regirá por las siguientes cláusulas, y en lo no estipulado en ellas, por las disposiciones contenidas en el Código Sustantivo del Trabajo que sean compatibles con el presente acuerdo de voluntades, atendiendo su naturaleza y carácter de cargo de confianza y manejo.

contact	CONTRATO DE TRABAJO A TÉRMINO INDEFINIDO ASESOR		CÓDIGO: HF-174 VERSIÓN: 2
	FECHA DE EMISIÓN: 23/04/2013	FECHA ÚLTIMO CAMBIO: 18/07/2014	Página 1 de 210

Empleador:	PEOPLE CONTACT S.A.S.
NIT	900159106-0
Representante Legal:	GIOVANY GOMEZ MOLINA
Identificación:	16.077.669 de Manizales
Domicilio y Dirección:	Calle 56 No 24-12
Nombre del Trabajador:	JUAN DAVID JARAMILLO BEDOYA
Identificación:	15.371.476
Dirección del trabajador:	CR 63 A # 74 - 48
Teléfonos:	3017233301
Fecha De Nacimiento:	13 de Octubre de 1984
Nacionalidad:	COLOMBIANO (A)
Libreta Militar:	.
Cargo:	ASESOR (AGENTE CGO FRONT)
Salario Mensual:	SETECIENTOS VEINTI TRES MIL NOVECIENTOS VEINTI OCHO PESOS(\$ 723,928)
Periodos de pago	QUINCENAL
Fecha De Iniciación de Labores:	14 de Abril de 2016
Lugar Donde Desempeñara Las Labores:	MEDELLIN
Ciudad Donde Ha Sido	MANIZALES
Contratado el trabajador:	

Entre **EL EMPLEADOR** y **EL TRABAJADOR**, de las condiciones ya dichas, identificados como aparecen al pie de sus firmas, se ha celebrado el presente contrato individual de trabajo, regido además por las siguientes cláusulas:

CLAUSULA PRIMERA: OBJETO. - **EL EMPLEADOR** contrata los servicios **DEL TRABAJADOR** y este se obliga:

- a) A poner al servicio **DEL EMPLEADOR** toda su capacidad normal de trabajo, en forma exclusiva en el desempeño de sus funciones propias del cargo mencionado y en las labores anexas y complementarias del mismo, de conformidad con las órdenes e instrucciones que le imparta **EL EMPLEADOR** directamente o a través de sus Representantes.
- b) El mencionado servicio lo prestará personalmente **EL TRABAJADOR** en el territorio de la República de Colombia, con sede en la ciudad de **MEDELLIN**, acordando entre las partes que en ejercicio de su cargo, la EMPRESA podrá determinar el traslado **DEL TRABAJADOR** a cualquier otro lugar dentro o fuera del país.
- c) A no prestar directa ni indirectamente servicios laborales a otros **EMPLEADORES** ni a trabajar por cuenta propia en el mismo oficio, durante la vigencia de este contrato, pues ello puede tomarse por **EL EMPLEADOR** como violación al principio de fidelidad y lealtad que le corresponde al **TRABAJADOR** de conformidad con la ley.

PARAGRAFO: EL TRABAJADOR acepta desde ahora los traslados de lugar de trabajo y cambio de cargo o funciones, que decida **EL EMPLEADOR**, especialmente cuando estos se originen por la adopción de nuevas tecnologías, implantación de nuevos sistemas, etc., siempre y cuando tales traslados o cambios no desmejoren sus condiciones laborales.

CLAUSULA SEGUNDA: OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR: Son obligaciones **DEL TRABAJADOR**, además de las establecidas en las normas legales, reglamento interno de trabajo y reglamentarias de la empresa, las siguientes:

- a) Atender, gestionar, solucionar y cerrar todas aquellas necesidades, inquietudes y/o requerimientos de los usuarios finales del cliente TELMEX. Alineados con las políticas, procesos y procedimientos definidos por TELMEX y haciendo de cada interacción con el cliente un momento que permita garantizar un mayor nivel de satisfacción.
- b) Elaborar correctamente la papejería y demás documentos cuyo manejo le haya sido confiado.

contact	CONTRATO DE TRABAJO A TÉRMINO INDEFINIDO ASESOR		CÓDIGO: HF-174 VERSIÓN: 2
	FECHA DE EMISIÓN: 23/04/2013	FECHA ÚLTIMO CAMBIO: 18/07/2014	Página 2 de 210

c) Informar a sus superiores de todos los hechos que con relación a las necesidades, inquietudes y/o requerimientos de los usuarios finales del cliente TELMEX, o con sus compañeros de trabajo se presenten y deba conocer la Empresa, a fin de evitar perjuicios económicos.

d) Atender las líneas de servicio al cliente que le designe el **EMPLEADOR**.

e) Cumplir con los protocolos y manuales de servicio al cliente que le entregue **EL EMPLEADOR**.

f) Llegar a tiempo al preturno (puntualidad con el horario).

g) Loguearse para dar inicio al turno.

h) Iniciar el sistema y verificar que este en correcto estado.

i) Iniciar los programas que se requieren para el funcionamiento de la campaña.

j) Grabar la información correcta en el software del aplicativo de la campaña.

k) Gestionar en los eventos que actúe como agente de soporte, las necesidades, inquietudes y/o requerimientos propuestos según condiciones y regulaciones establecidas por la empresa.

l) Atender las dudas de los clientes respecto al producto.

m) Solucionar todas las insatisfacciones de los clientes respecto al producto y demás temas relacionados con el servicio.

n) Brindar información precisa del servicio y/o producto.

o) Cumplir con directrices y procedimientos del código ética de People Contact SAS y sus clientes finales

p) Permitir y facilitar la práctica de la prueba de Polígrafo y demás que sean necesarias cuando así lo requiera People Contact S.A.S o el cliente final telmex

q) Las demás que se derivan del contrato y de la normatividad vigente.

Parágrafo Primero: Hace parte integral del presente contrato las actividades detalladas en el manual de funciones del presente cargo.

Parágrafo Segundo: La descripción anterior es general y no excluye ni limita para ejecutar labores conexas complementarias, asesorías o similares y en general aquellas que sean necesarias para un mejor resultado en la ejecución de la causa que dio origen al contrato.

CLAUSULA TERCERA: OBLIGACIONES ESPECIALES DEL TRABAJADOR. Son obligaciones especiales de **EL TRABAJADOR:**

a) Realizar personalmente la labor en los términos estipulados, observar los preceptos del Reglamento Interno de Trabajo, acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de modo particular le impartan **EL EMPLEADOR** o sus representantes.

b) Cumplir con los acuerdos de confidencialidad y políticas de seguridad determinados por el **EMPLEADOR** o los **CLIENTES** beneficiarios de los servicios, los cuales hacen parte integral del presente contrato; manifestando desde ahora el trabajador que los conoce y acepta.

c) Conservar y restituir en buen estado, salvo el deterioro natural, los instrumentos y útiles que le hayan sido facilitados y las materias primas sobrantes.

d) Abstenerse de instalar y/o usar en los equipos de cómputo **DEL EMPLEADOR** software sin licencia, obtenido bajo cualquier medio, pues constituye una violación de la ley 23 de 1982 sobre derechos de autor. En este evento **EL TRABAJADOR** incurrirá en todas las sanciones legales que surjan como consecuencia de la falta de cumplimiento de dicha ley.

e) Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores y compañeros.

f) Observar las medidas preventivas higiénicas prescritas por las autoridades del ramo.

g) Cumplir con las metas mensuales de los indicadores o KPI establecidos para la campaña.

h) Abstenerse de portar y/o usar teléfonos celulares o cualquier tipo de dispositivo móvil en el área de trabajo durante los horarios laborales.

i) Observar con suma diligencia y cuidado las instrucciones y órdenes preventivas de accidentes o de enfermedad profesional.

j) Se obliga a participar y asistir a los **SEMINARIOS, CURSOS DE CAPACITACION O DE ENTRENAMIENTO** que impartan los clientes **CLARO, TELMEX, O COMCEL**, so pena de incurrir en incumplimiento de sus obligaciones contractuales

k) Abstenerse de usar dispositivos tecnológicos para fines indebidos o no autorizados como grabar, reproducir, copiar, y/o extraer información de la empresa para uso propio o de terceros.

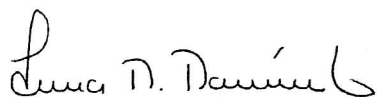
l) Las demás establecidas en la ley laboral, el Reglamento Interno de Trabajo y demás regulaciones de la empresa

LA SOCIEDAD ACCION S.A.

Se permite certificar que

El señor Juan David Jaramillo Bedoya, identificado con CC No. 15.371.476 estuvo vinculado(a) con la empresa **ACCION S.A.**, desde el 29 de Enero del 2015 hasta el 21 de Diciembre del 2015 mediante contrato de trabajo por duración de obra o labor determinada, cuya última labor desempeñada fue la de **Asesor Nivel Intermedio**, y el último salario mensual fijo devengado por valor de \$816,361.00, cumpliendo una jornada laboral de 48 horas a la semana. . El contrato laboral terminó por renuncia voluntaria.

Para constancia de lo anterior, se firma en Medellín, a los 23 días del mes de Diciembre de 2015



Lina Tatiana Dominguez Gonzalez
Gerente Gestion Humana Externa
66.918.502 de Cali


JUAN DAVID JARAMILLO BEDOYA


TECNÓLOGO EN ANÁLISIS Y
DESARROLLO DE SISTEMAS
DE INFORMACIÓN.



Datos personales

 JUAN DAVID JARAMILLO
BEDOYA

 juanja1013@hotmail.com

 301 7233301

 Medellín, Antioquia, Colombia

 linkedin.com/in/juan-jaramillo-
87a310208

Formación

TECNÓLOGO EN ANÁLISIS Y
DESARROLLO DE SISTEMAS DE
INFORMACIÓN.

2012 - ene 2015
SENA

Habilidades

Limpieza y Preprocesamiento de
Datos

Análisis Exploratorio de Datos (EDA)

SQL para Consultas

Storytelling con Datos

KPIs

Perfil

Tecnólogo en Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información con más de 5 años de experiencia en soporte técnico TI, especializado en la gestión de mesas de ayuda y la atención de usuarios finales. Cuento con una sólida trayectoria en el soporte técnico presencial y remoto, la gestión eficiente de incidentes y solicitudes bajo Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), y la resolución de fallos para garantizar la continuidad operativa.

Soy experto en el mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software, así como en la instalación y configuración de sistemas operativos y diversas aplicaciones. Busco aplicar mi capacidad para la resolución de problemas y mis habilidades de comunicación para ofrecer soluciones técnicas efectivas y mejorar la experiencia del usuario en un entorno de soporte dinámico.

Experiencia

ANALISTA DE SOPORTE E
INFRAESTRUCTURA

feb 2023 - feb 2024

Almacenes Hogar y Moda, Bello, Antioquia

- Proporcioné soporte técnico presencial y remoto a usuarios y sucursales a nivel nacional, garantizando la continuidad operativa.
- Gestioné eficientemente solicitudes de soporte técnico mediante diversos medios de comunicación, cumpliendo con los ANS establecidos.
- Realicé la instalación, configuración y mantenimiento de software y sistemas operativos para optimizar el rendimiento de los equipos.
- Ejecuté habilitaciones, redistribuciones y retiros de puestos de trabajo.
- Supervisé la toma de inventario de activos, garantizando un control preciso en la sede principal y en las sucursales a nivel nacional.
- Implementé mantenimientos preventivos y correctivos, y gestioné el cambio de equipos y periféricos, minimizando interrupciones y extendiendo la vida útil de los activos.

TÉCNICO EN SOPORTE ON SITE NIVEL 1

jul 2022 - ene 2023

KOBA COLOMBIA SA D1 (para RESERCO INTERNATIONAL SERVICES IT
SAS), Girardota, Antioquia

- Proporcionado soporte técnico presencial, incluyendo mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo e impresoras (ej. Zebra).
- Gestioné la instalación, desinstalación y configuración de software y sistemas operativos.
- Recuperé información de discos duros y plataformas en la nube.
- Administre el inventario de la bodega de sistemas y gestione la entrada/salida de equipos.
- Participé en la implementación de nuevas tecnologías para la digitalización de la información.
- Configure radiofrecuencias para usuarios y solucione problemas de red en dispositivos y en planta.

Modelado de Datos

Integración de Datos

Python (Pandas, NumPy, Matplotlib, Seaborn)

SQL

C++ (Básico)

Power BI

Tableau

Microsoft Excel (Avanzado: Tablas Dinámicas, Fórmulas, Gráficos)

Gestión de Bases de Datos (SQL Server, MySQL)

Mantenimiento Preventivo y Correctivo (Hardware/Software)

Soporte Técnico Presencial y Remoto

Gestión de Incidentes

Mesa de Ayuda

Instalación y Configuración de Software/Sistemas Operativos

Microsoft Office (Word, Excel Avanzado)

Git

Servicio al Cliente

Call Center

Atención al Detalle

Pensamiento Analítico

Resolución de Problemas

Comunicación Efectiva

Adaptabilidad

Trabajo en Equipo

Proactividad

Capacidad de Adquirir Nuevos Conocimientos

ASESOR

ago 2020 - dic 2021

EMERGIA CUSTOMER CARE, Sabaneta - Antioquia

- Brindar soporte a clientes españoles y solucionar todas sus inquietudes con respecto a la empresa y a los servicios prestados.
- Asesorar a clientes mediante llamadas telefónicas, resolviendo dudas y ofreciendo información clara y precisa sobre productos y servicios.
- Explicar detalladamente la facturación y los cobros asociados a servicios de energía eléctrica para clientes residenciales y comerciales.
- Registrar y actualizar la información del cliente en el sistema, garantizando la integridad y confidencialidad de los datos.
- Gestionar procesos de contratación, cambios de titularidad, reconexiones y bajas de productos, asegurando la satisfacción del cliente.

AGENTE DE SOPORTE EN SITIO - MESA DE AYUDA

nov 2017 - nov 2018

COMWARE SA - UNE-TIGO, Medellín

- Brindé soporte técnico presencial y remoto, gestionando solicitudes de usuarios dentro de los ANS establecidos.
- Realicé mantenimiento preventivo y correctivo de equipos, además de instalación y configuración de software y sistemas operativos.
- Gestioné la habilitación, redistribución, retiro de puestos de trabajo y telefonía IP.

Cursos

Bootcamp de Análisis y Visualización de Datos (Nivel Intermedio)

nov 2024

- Programa intensivo de 159 horas enfocado en el ciclo completo del análisis de datos: desde la adquisición y limpieza, hasta el modelado, visualización y la comunicación efectiva de insights.
- Dominio de Python para manipulación y análisis de datos (Pandas, NumPy) y SQL para consultas y gestión de bases de datos.
- Creación de paneles interactivos y reportes ejecutivos utilizando Tableau y Power BI, para transformar datos en historias comprensibles.
- Desarrollo de proyectos prácticos aplicando metodologías de análisis de datos, tendencias, comportamiento de usuarios y optimización de procesos, para resolver problemas del negocio.

Excel 365 (Básico e Intermedio)

2025

SQL Server 2019 – MySQL - PostgreSQL

Python para Análisis de Datos

Manipulación de Datos con Python - Pandas

Business Intelligence & Power BI / Tableau Aspectos básicos - Datos, datos, en todas partes

2024

Análisis Exploratorio de Datos / Storytelling con Datos

Inteligencia Artificial y Machine Learning

2023

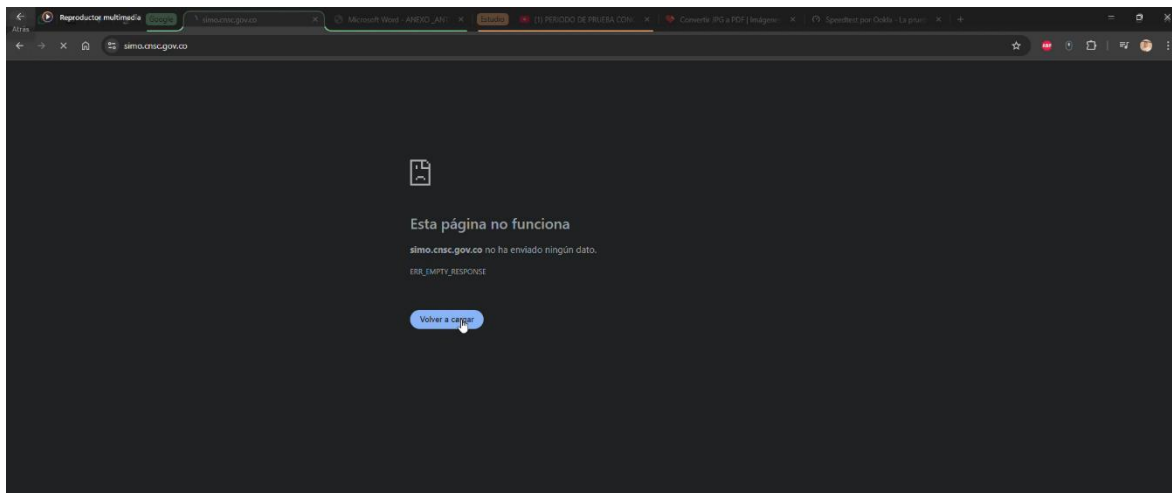
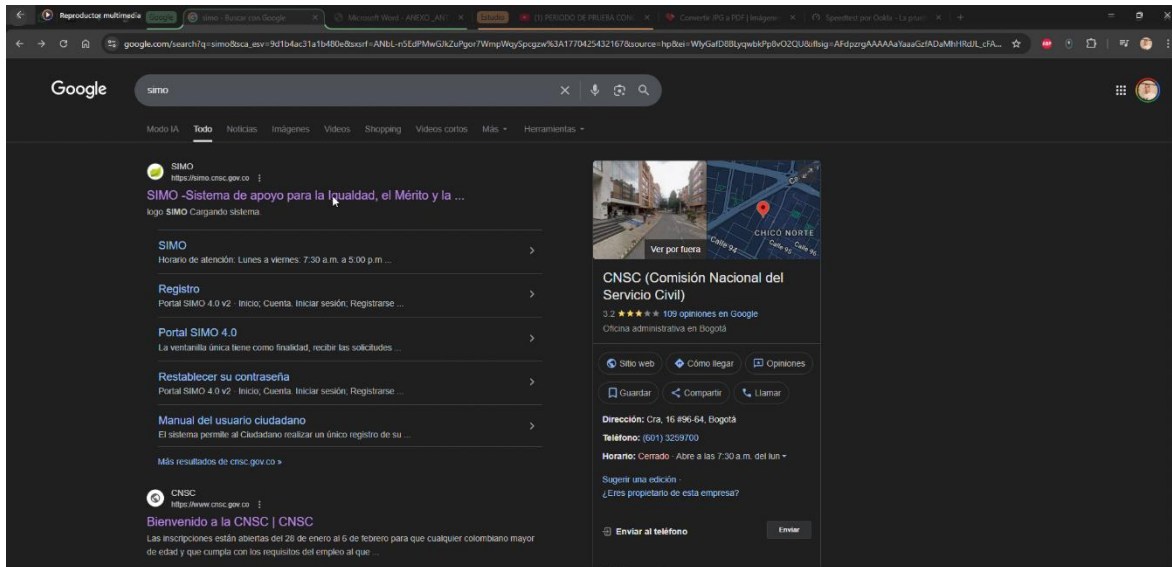
Estos pantallazos pertenecen a otro video, el cual no pude subir, ya que la página no permite anexar este formato de video. En él, se puede observar que en el celular, la aplicación de SIMO tampoco carga, no genera ningún resultado, aunque se intenta en varias ocasiones.





Estos pantallazos pertenecen a un video, el cual no pude subir, ya que la pagina no permite anexar este formato de video. En él, se puede observar que, en PC, la página de SIMO <https://simo.cnsc.gov.co/> no genera ningún resultado, aunque se intenta en varias ocasiones. Mientras que la pagina <https://www.cnsc.gov.co/> carga sin ningún problema.

Se trata de ingresar a SIMO por medio de la pestaña que ofrece la CNSC, pero igualmente se rechaza la conexión y no trae ningún resultado.



Reproductor multimedia

simo - Buscar con Google

Google

simo

Modo IA Todo Noticias Imágenes Videos Shopping Videos cortos Más Herramientas

SIMO
<https://simo.cnsc.gov.co>
SIMO -Sistema de apoyo para la Igualdad, el Mérito y la ...
 logo SIMO Cargando sistema

SIMO
 Horario de atención: Lunes a viernes: 7:30 a.m. a 5:00 p.m.

Registro
 Portal SIMO 4.0 v2 Inicio Cuenta Iniciar sesión Registrarse ...

Portal SIMO 4.0
 La ventanilla única tiene como finalidad, recibir las solicitudes ...

Restablecer su contraseña
 Portal SIMO 4.0 v2 Inicio Cuenta Iniciar sesión Registrarse ...

Manual del usuario ciudadano
 El sistema permite al Ciudadano realizar un único registro de su ...

Más resultados de cnsc.gov.co >

CNSC
<https://www.cnsc.gov.co>
Bienvenido a la CNSC | CNSC
 Las inscripciones están abiertas del 26 de enero al 6 de febrero para que cualquier colombiano mayor de edad y que cumpla con los requisitos del empleo al que ...

CNSC (Comisión Nacional del Servicio Civil)
 3.2 ★★★★★ 189 opiniones en Google
 Oficina administrativa en Bogotá

Sitio web Cómo llegar Opiniones
 Guardar Compartir Llamar

Dirección: Cra. 16 #96-64, Bogotá
 Teléfono: (601) 3259700
 Horario: Cerrado Abre a las 7:30 a.m. del lun +
 Sugerir una edición
 ¿Eres propietario de esta empresa?

Enviar al teléfono Enviar

00:49 00:27

simo - Buscar con Google - Google Chrome rma SIMO - Proceso de Selección ...

Reproductor multimedia

simo - Buscar con Google

GOV.CO

CNSC
 COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL
 Igualdad, Mérito y Oportunidad

Buscar

Inicio Entidad **Proceso de selección** Carrera administrativa Prensa Atención y Servicios a la Ciudadanía Participa Transparencia y acceso a información pública

00:50 00:26

simo - Buscar con Google - Google Chrome

Reproductor multimedia

Simón Bolívar

al proceso de selección DIAN 2676, en la modalidad Ingreso General, se amplía hasta este **SÁBADO 7 DE FEBRERO 2026**

Ten en cuenta que ya puedes usar la app de SIMO en Android.

PROCESO DE SELECCIÓN DIAN 2676

MÁS INFORMACIÓN AQUÍ

Escuela Virtual de la CNSC

Observatorio de Carrera Administrativa

SIMO Sistema para la igualdad el mérito y la oportunidad

Noticias

La CNSC asistió al Primer Encuentro de Secretarios Generales y Jefes de Talento Humano 2026 liderado por Función Pública.

0:00:52 0:00:24

simo - Buscar con Google - Google Chrome

Reproductor multimedia

simon.cnscc.gov.co

0:00:53 0:00:21

simo - Buscar con Google - Google Chrome

Logo 10.00
Cargando videos

Función del Manual de Funciones (OPEC 220206)	Funciones Desempeñadas por el Aspirante (Soporte Probatorio)	Empresa / Contrato Relacionado
F1. Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software de los equipos de la entidad.	Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo, ensamble, configuración de periféricos y solución de fallos físicos.	COMWARE S.A. / ISIT / HOGAR Y MODA
F2. Brindar soporte técnico de primer y segundo nivel (Mesa de Ayuda) a los usuarios de la entidad.	Soporte técnico presencial y remoto (Mesa de Ayuda), gestión de incidentes y solicitudes bajo ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio).	EMERGIA / COMWARE S.A. / HOGAR Y MODA
F3. Instalar, configurar y actualizar sistemas operativos y aplicaciones de oficina requeridas.	Instalación, migración y configuración de sistemas operativos (Windows), suites ofimáticas y software especializado de gestión.	COMWARE S.A. / MANPOWER GROUP / ISIT
F4. Gestionar y solucionar problemas de conectividad, redes locales y terminales de comunicación.	Soporte en tecnologías de Fibra y HFC, configuración de terminales de red, seguimiento de servicios y gestión de conectividad.	PEOPLE CONTACT / ACCIÓN S.A. (CLARO/UNE)
F5. Administrar el inventario de activos TIC y la redistribución de puestos de trabajo.	Gestión de inventarios de activos TIC, habilitación y retiro de puestos de trabajo, y configuración de telefonía IP.	COMWARE S.A. / HOGAR Y MODA

Conclusión Técnica del Análisis

Como se observa en el cuadro anterior, existe una identidad funcional absoluta entre los requisitos del cargo público y la trayectoria profesional del aspirante. La negativa de la Universidad Libre y la CNSC a valorar estos periodos como "Experiencia Relacionada" constituye un Defecto Fáctico, ya que:

- 1 - Naturaleza del Cargo: Los cargos de "Agente de Soporte en Sitio" y "Técnico de Soporte" son, por definición técnica, cargos de soporte TI.
- 2 - Complejidad Técnica: El aspirante ha brindado soporte a grandes infraestructuras (TIGO-UNE, CLARO, KOBAD1), lo cual garantiza una idoneidad superior a la exigida en el manual de funciones.
- 3 - Primacía de la Realidad: Aunque las certificaciones laborales sean resumidas, los Contratos de Trabajo y la Hoja de Vida demuestran que las tareas ejecutadas coinciden punto por punto con las necesidades del IDEA.