

TUTELA ACTA 45079 JDO 23 ADM SANTIAGO ALVAREZ POSADA

Auxiliar Oficina Judicial 12 - Antioquia - Medellín
<reparto012ofjmed@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Mar 31/10/2023 10:26 AM

Para: Juzgado 23 Administrativo - Antioquia - Medellín <adm23med@cendoj.ramajudicial.gov.co>; Oficina De Apoyo Judicial De Los Juzgados Administrativos - - Seccional Medellín <ofapoyomed@cendoj.ramajudicial.gov.co>
CC: santiagoalvarezposada@gmail.com <santiagoalvarezposada@gmail.com>

📎 3 archivos adjuntos (358 KB)

2023-10-25 (3).pdf; OFICIO COMUNICA DESIGNACIÓN ESCRUTINIOS.pdf; TUTELA ACTA 45079 JDO 23 ADM SANTIAGO ALVAREZ POSADA.pdf;

**Ruth Andrea García Vásquez**

Asistente Administrativo – Oficina Judicial
Seccional Antioquia - Chocó

✉ reparto012ofjmed@cendoj.ramajudicial.gov.co

☎ Teléfono: +57-4 262 88 14

📍 Cra 52 No.42-73 Piso 2 Medellín - Antioquia

De: Oficina Judicial - Seccional Medellín <ofjudmed@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Enviado: martes, 31 de octubre de 2023 10:14

Para: Auxiliar Oficina Judicial 12 - Antioquia - Medellín <reparto012ofjmed@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Cc: Compensaciones Reparto - Antioquia - Medellín <compensacionesmedellin@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Asunto: RV: Devuelve: TUTELA ACTA 45065 JDO 4 PCTO SANTIAGO ALVAREZ POSADA

Buenos días Andrea

En atención a lo indicado por el Despacho en el correo que antecede, por favor realizar nuevo reparto conservando el hilo del correo.

Cordialmente,



Diana Patricia Puerta Arbelaez
Asistente Administrativo – Oficina Judicial
Seccional Antioquia - Chocó

✉ ofjudmed@cendoj.ramajudicial.gov.co

☎ Teléfono: +57-4 262 88 14

De: Juzgado 04 Penal Circuito Conocimiento - Antioquia - Medellín <pcto04med@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Enviado: martes, 31 de octubre de 2023 9:55

Para: Auxiliar Oficina Judicial 12 - Antioquia - Medellín <reparto012ofjmed@cendoj.ramajudicial.gov.co>; Oficina Judicial - Seccional Medellín <ofjudmed@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Asunto: Devuelve: TUTELA ACTA 45065 JDO 4 PCTO SANTIAGO ALVAREZ POSADA

Cordial saludo

Para los fines pertinentes, remito nuevamente el oficio que fue puesto en conocimiento desde el pasado octubre 26.

Lo anterior, teniendo en cuenta que en dicho oficio se requirió la suspensión del reparto de acciones constitucionales durante el periodo en que la señora jueza de este despacho cumple con su comisión de escrutadores.

Atentamente

Emilly Vergara Almanza
Oficial Mayor



JUZGADO CUARTO PENAL DEL CIRCUITO DE MEDELLÍN



pcto04med@cendoj.ramajudicial.gov.co



604 407 95 35



Carrera 50 No. 54 - 51 Piso 7
Edificio Auto Palacé - Medellín

Nuestro horario de atención es de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Consecuente con ello, los correos que se reciban después de las 5:00 p.m., se entenderán como **RADICADOS AL SIGUIENTE DÍA HÁBIL.**

De: Auxiliar Oficina Judicial 12 - Antioquia - Medellín <reparto012ofjmed@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Enviado: martes, 31 de octubre de 2023 9:33 a. m.

Para: Juzgado 04 Penal Circuito Conocimiento - Antioquia - Medellín <pcto04med@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Cc: santiagoalvarezposada@gmail.com <santiagoalvarezposada@gmail.com>

Asunto: TUTELA ACTA 45065 JDO 4 PCTO SANTIAGO ALVAREZ POSADA



Ruth Andrea García Vásquez

Asistente Administrativo – Oficina Judicial
Seccional Antioquia - Chocó

✉ reparto012ofjmed@cendoj.ramajudicial.gov.co

☎ Teléfono: +57-4 262 88 14

📍 Cra 52 No.42-73 Piso 2 Medellín - Antioquia

De: Recepcion Tutelas Habeas Corpus - Antioquia - Medellín <apptutelasant@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Enviado: martes, 31 de octubre de 2023 9:16

Para: Auxiliar Oficina Judicial 12 - Antioquia - Medellín <reparto012ofjmed@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Asunto: RV: Generación de Tutela en línea No 1738116

De: Tutela En Línea 03 <tutelaenlinea3@dej.ramajudicial.gov.co>

Enviado: martes, 31 de octubre de 2023 8:58

Para: Recepcion Tutelas Habeas Corpus - Antioquia - Medellín <apptutelasant@cendoj.ramajudicial.gov.co>;

santiagoalvarezposada@gmail.com <santiagoalvarezposada@gmail.com>

Asunto: Generación de Tutela en línea No 1738116

RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Buen día,

Oficina Judicial / Oficina de Reparto

Se ha registrado la Tutela en Línea con número 1738116

Lugar donde se interpone la tutela.

Departamento: ANTIOQUIA.

Ciudad: MEDELLÍN

Lugar donde se vulneraron los derechos.

Departamento: ANTIOQUIA.

Ciudad: MEDELLÍN

Accionante: SANTIAGO ALVAREZ POSADA Identificado con documento: 1037597194

Correo Electrónico Accionante : santiagoalvarezposada@gmail.com

Teléfono del accionante : 3228997034

Tipo de discapacidad : NO APLICA

Accionado/s:

Persona Jurídico: COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL - Nit: ,

Correo Electrónico: notificacionesjudiciales@cnscc.gov.co

Dirección:

Teléfono:

Persona Jurídico: FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA- Nit: ,

Correo Electrónico: notificacionjudicial@areandina.edu.co

Dirección:

Teléfono:

Medida Provisional: SI

Derechos:

DEBIDO PROCESO,

Descargue los archivos de este tramite de tutela aqui:

[Archivo](#)

Cordialmente,

Consejo Superior de la Judicatura - Rama Judicial Nota Importante:

Enviado desde una dirección de correo electrónico utilizado exclusivamente para notificación el cual no acepta respuestas.

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: Este correo electrónico contiene información de la Rama Judicial de Colombia. Si no es el destinatario de este correo y lo recibió por error comuníquelo de inmediato, respondiendo al remitente y eliminando cualquier copia que pueda tener del mismo. Si no es el destinatario, no podrá usar su contenido, de hacerlo podría tener consecuencias legales como las contenidas en la Ley 1273 del 5 de enero de 2009 y todas las que le apliquen. Si es el destinatario, le corresponde mantener reserva en general sobre la información de este mensaje, sus documentos y/o archivos adjuntos, a no

ser que exista una autorización explícita. Antes de imprimir este correo, considere si es realmente necesario hacerlo, recuerde que puede guardarlo como un archivo digital.

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: Este correo electrónico contiene información de la Rama Judicial de Colombia. Si no es el destinatario de este correo y lo recibió por error comuníquelo de inmediato, respondiendo al remitente y eliminando cualquier copia que pueda tener del mismo. Si no es el destinatario, no podrá usar su contenido, de hacerlo podría tener consecuencias legales como las contenidas en la Ley 1273 del 5 de enero de 2009 y todas las que le apliquen. Si es el destinatario, le corresponde mantener reserva en general sobre la información de este mensaje, sus documentos y/o archivos adjuntos, a no ser que exista una autorización explícita. Antes de imprimir este correo, considere si es realmente necesario hacerlo, recuerde que puede guardarlo como un archivo digital.

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: Este correo electrónico contiene información de la Rama Judicial de Colombia. Si no es el destinatario de este correo y lo recibió por error comuníquelo de inmediato, respondiendo al remitente y eliminando cualquier copia que pueda tener del mismo. Si no es el destinatario, no podrá usar su contenido, de hacerlo podría tener consecuencias legales como las contenidas en la Ley 1273 del 5 de enero de 2009 y todas las que le apliquen. Si es el destinatario, le corresponde mantener reserva en general sobre la información de este mensaje, sus documentos y/o archivos adjuntos, a no ser que exista una autorización explícita. Antes de imprimir este correo, considere si es realmente necesario hacerlo, recuerde que puede guardarlo como un archivo digital.

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: Este correo electrónico contiene información de la Rama Judicial de Colombia. Si no es el destinatario de este correo y lo recibió por error comuníquelo de inmediato, respondiendo al remitente y eliminando cualquier copia que pueda tener del mismo. Si no es el destinatario, no podrá usar su contenido, de hacerlo podría tener consecuencias legales como las contenidas en la Ley 1273 del 5 de enero de 2009 y todas las que le apliquen. Si es el destinatario, le corresponde mantener reserva en general sobre la información de este mensaje, sus documentos y/o archivos adjuntos, a no ser que exista una autorización explícita. Antes de imprimir este correo, considere si es realmente necesario hacerlo, recuerde que puede guardarlo como un archivo digital.

Señor
JUEZ (REPARTO)
E. S. D.

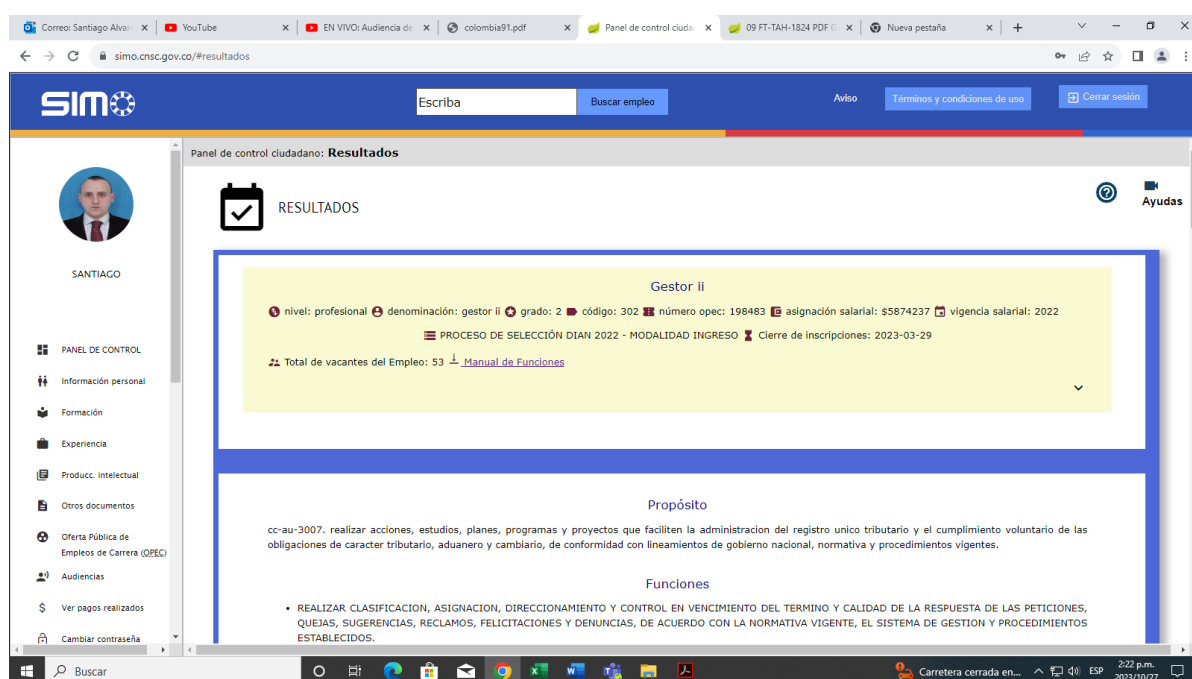
REFERENCIA: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONADA: COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL - CNSC - FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA
ACCIONANTE: SANTIAGO ÁLVAREZ POSADA

SOLICITUD: ACCIÓN DE TUTELA POR VIOLACIÓN AL DEBIDO PROCESO, A LA IGUALDAD, AL TRABAJO, ACCESO A CARGOS PÚBLICOS POR CONCURSO DE MÉRITOS, CONTRADICCIÓN, PRESENTAR RECURSOS Y QUE LOS MISMOS SEAN RESUELTOS DE CABALIDAD

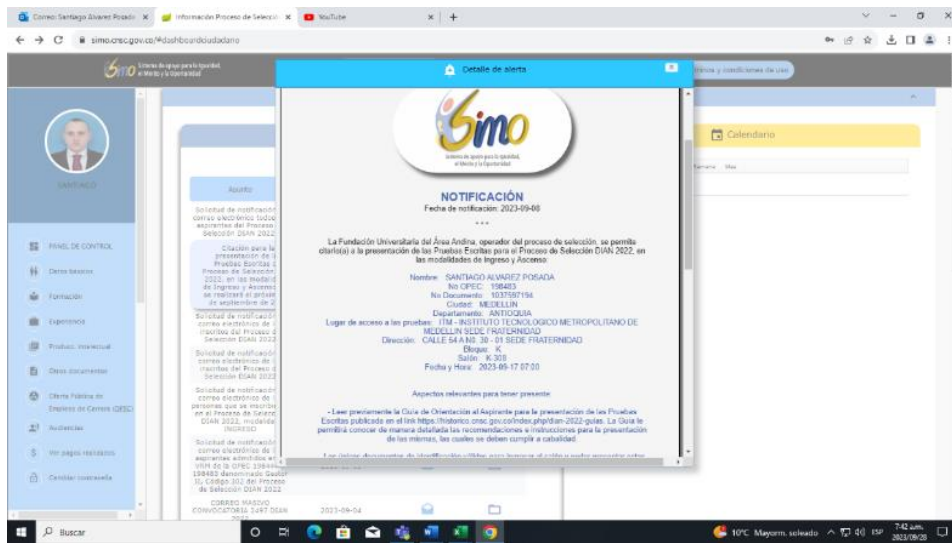
SANTIAGO ÁLVAREZ POSADA, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No.1.037.597.194 de Envigado Antioquia, actuando a **NOMBRE PROPIO** respetuosamente interpongo ante el juez de reparto la presente **ACCIÓN DE TUTELA POR VIOLACION AL DERECHO FUNDAMENTAL DE ACCESO A LA FUNCIÓN PÚBLICA, DEBIDO PROCESO, IGUALDAD, TRABAJO Y ACCESO A CARGOS PUBLICOS POR CONCURSO DE MÉRITOS, CONTRADICCIÓN, A PRESENTAR RECURSOS Y QUE SEAN RESUELTOS DE CABALIDAD**, en contra de la **COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL - CNSC y FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA**, de conformidad con los siguientes,

HECHOS

1. Me presente como concursante al Proceso de Selección Dian 2022 - Modalidad Ingreso en la OPEC 198483, cargo Gestor II área de Asistencia al Usuario, según consta en la siguiente imagen:



2. Superé la etapa de verificación de requisitos mínimos para el concurso de mérito al cual me postulé en la Convocatoria 008 de 2023.
3. El 17 de septiembre de 2023 fui citado por la Comisión Nacional del Servicio Civil para presentar las pruebas escritas en el proceso de selección que nos ocupa.



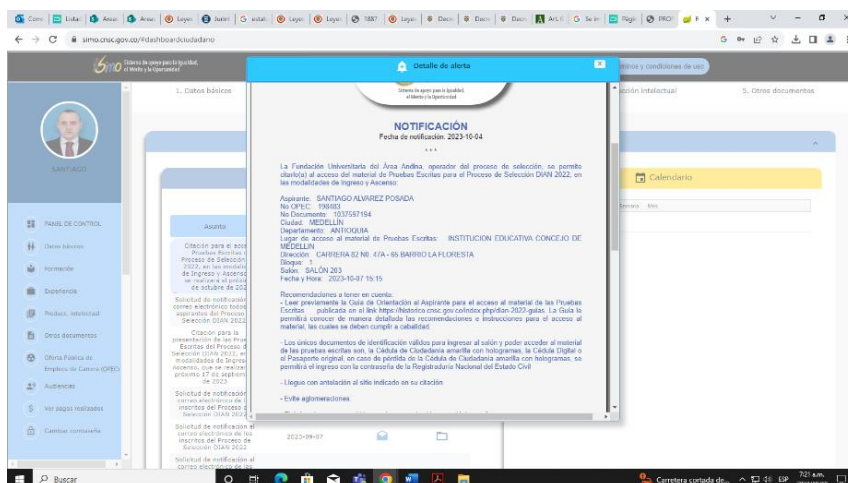
4. Revisado los resultados en mi perfil de SIMO, se evidencia que tengo los puntajes que se indican en la siguiente imagen:



Así, el 26 de septiembre de 2023 por medio del aplicativo de SIMO, el operador del concurso de méritos Convocatoria 008 de 2023 publicó los resultados de las pruebas escritas. Verificados los resultados de las pruebas escritas, se evidencia el puntaje alcanzado es de:

TABLA 8 - Prueba de Competencias Básicas u Organizacionales 2023-09-26: 76.47
TABLA 8 - Prueba de Competencias Funcionales: 68.68

5. Ahora bien, por medio del escrito **INICIAL DE RECLAMACIÓN** de fecha 27 de septiembre donde solicite ser citado por la **COMISIÓN** para revisar la prueba escrita y sus respuestas correctas. El día 04 de octubre de 2023 fui notificado de la citación para revisar el examen citado, hecho que se materializó el 07 de octubre de 2023 como se muestra a continuación:



6. El 10 de octubre de 2023, radiqué **COMPLEMENTO RECLAMACIÓN** al puntaje obtenido como resultado de las pruebas escritas realizadas el pasado 17 de septiembre de 2023, en donde expuse las faltas **TECNICAS** del examen realizado por la **COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL - CNSC** - y la **FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA**, en la cual solicité:

“(...) Lo expuesto, lleva a concluir que las respuestas establecidas como validas tanto por la COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL como por la UNIVERSIDAD DEL AREA ANDINA NO SON CORRECTAS y deben ser declaradas como NULAS E ELIMINADAS, atendiendo a su poco criterio TÉCNICO y a los siguientes argumentos (...) (cursiva fuera del texto)

7. Por medio de documento de fecha 23 de octubre de 2023 titulado **“TIPO DE ACTUACIÓN: Respuesta a reclamación”** los accionados enviaron un **MODELO ESTÁNDAR DE RESPUESTA EN EL CUAL PRETENDÍAN RESPONDER A LAS RECLAMACIONES RADICADAS** por los participantes del concurso, destacando que en las mismas **NO SE ANALIZARON O CONTROVIRTIERON LOS ARGUMENTOS DE FONDO PLANTEADOS EN LA RECLAMACION**, en una clara **VILACIÓN AL DEBIDO PROCESO, IGUALDAD, DERECHO AL TRABAJO Y ACCESO A CARGOS PUBLICOS POR CONCURSO DE MÉRITOS, CONTRADICCIÓN, PRESENTAR RECURSOS Y SU RESOLUCION DE FONDO.**

Así, no es **JURÍDICAMENTE VALIDO Y VIOLA LA CONSTITUCIÓN COLOMBIANA** dar término para radicar una reclamación, para luego **NO RESPONDERLA DE FONDO LA MISMA**, anexando un modelo de estándar de respuesta que no controvierte los argumentos expuestos por el accionante.

Lo anterior permite inferir que la **COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL - CNSC** - y la **FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA** **NO SE EQUIVOCAN, NO TIENEN ERRORES Y TODOS SUS EXÁMENES SON IRREFUTABLES TÉCNICA Y JURIDICAMENTE**, ya que, si no leen las impugnaciones, entenderíamos que la prueba sería **INAPELABLE**, lo que claramente controvierte el artículo 31 super que indica:

“(...) Artículo 31. Toda sentencia judicial podrá ser apelada o consultada, salvo las excepciones que consagre la ley. El superior no podrá agravar la pena impuesta cuando el condenado sea apelante único (...) (cursiva fuera del texto)

8. Debe el Despacho adicionalmente analizar la respuesta enviada por la **COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL - CNSC** y la **FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA** respuesta que **TAMPOCO TIENEN ASIDERO JURÍDICO**, ya que en las mismas se citan sentencias de donde la Corte Constitucional se **INHIBE PARA FALLAR**, además se extrapolan conceptos de una **MANERA ERRÓNEA CONFUNDIÉNDOSE CONCEPTOS BASICOS DEL DERECHO GENERAL Y DEL DERECHO TRIBUTARIO, HASTA CITANDOSE NORMAS INEXISTENTES EN EL ORDENAMIENTO JURIDICO.**

ESTOS CONCEPTOS DEBERIAN SER CLARO PARA QUIEN REALIZA LA PRUEBA, motivo que sustenta la presente tutela, y que permite advertir no solo que el examen en está mal redactado, realizado y evaluado, sino además que existe una clara, **OMISION DE LOS ACCIONES EN ACEPTAR LO EXPUESTO**, esto es, reconocer sus graves deficiencias técnicas y en aceptar que las preguntas apeladas **NO TIENEN FUNADAMENTOS JURIDICOS LO** que permiten probar que son **ANTITÉCNICAS**, dando como resultado que deben ser declaradas **NULAS** en dicha prueba, como se verá en el capítulo **ARGUMENTOS TÉCNICOS EN CONTRA DE LA RESPUESTA DE LAS ACCIONADAS**

9. Por lo expuesto, solicito al Despacho acceder a las pretensiones de la presente tutela con el fin de garantizar los derechos fundamentales aquí invocados y que se tutelen los mismos como resultado de las pretensiones invocadas.

DE LA PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA COMO MECANISMO DE PROTECCION DE DERECHOS FUNDAMENTALES

Frente a la procedencia de la presente acción de tutela, el Despacho debe considerar los siguientes argumentos para su resolución favorable.

Indica el artículo 86 superior:

*“(...) **Artículo 86.** Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.*

La protección consistirá en una orden para que aquél respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo. El fallo, que será de inmediato cumplimiento, podrá impugnarse ante el juez competente y, en todo caso, éste lo remitirá a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

En ningún caso podrán transcurrir más de diez días entre la solicitud de tutela y su resolución. La ley establecerá los casos en los que la acción de tutela procede Contra particulares encargados de la prestación de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión (...)” (cursiva fuera del texto)

Frente carencia de disposición de otros medios de defensa es importante subrayarle que fue la misma **COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL - CNSC** y la **FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA** en respuesta de fecha 23 de octubre de 2023 titulado “*tipo de actuación: respuesta a reclamación*” la que determino:

*“(...) Contra la presente decisión, **NO PROCEDE NINGÚN RECURSO** según el artículo 13 del Decreto Ley 760 de 2005 y numeral 4.4. del Anexo Técnico al Acuerdo de convocatoria No CNT2022AC000008 del 29 de diciembre de 2022 modificado parcialmente por el Acuerdo No. 24 del 15 de febrero de 2023 (...)” (cursiva fuera del texto)*

Así, al no proceder recurso alguno en contra de la decisión citada, el único mecanismo que se tiene por el concursante es la acción de tutela la cual **PERMITE ASEGURAR LOS DERECHOS FUNDAMENTALES VIOLADOS POR LOS ACCIONADOS**, máxime si se tiene que se está en disputa de la posibilidad de entrar a la carrera administrativa y concurso de mérito del Estado, hecho que no es menor, y que debe ser analizada en concordancia con el **DERECHO AL TRABAJO** y el **PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA** con el que las entidades públicas deben actuar en los concursos de mérito, tanto en la preparación, revisión y análisis de las reclamaciones radicadas.

Por lo expuesto, **NO TIENE SUSTENTO JURIDICA NI TAMPOCO ESTA ACORDE AL ORDENAMIENTO INTERNO** que **NO** se analicen de **FONDO LAS RECLAMACIONES RADICADAS** por los concursantes evaluados en el concurso DIAN citado. Destacando, que en ningún momento **SE HA DESVIRTUADO CON ARGUMENTOS JURIDICOS** la reclamación radicada, lo que hace imposible **DESDE LA PERSPECTIVA LEGAL** que se “*NIEGAN las solicitudes de su reclamación*” ya que **ANTI JURIDICO NEGAR LO QUE NO SE HA ANALIZADO.**

Ahora bien, ante la posibilidad que la **COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL - CNSC** y la **FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA** argumenten que sus preguntas tiene asidero jurídico, se le solicita al Despacho que vía documento **DESVIRTÚAN LAS PRETENCIONES DE LA RECLAMACIÓN RADICADA**, esto es, que a través de un acto jurídico consiguen **DE FONDO LAS RAZONES JURÍDICAS QUE SUSTENTAN SUS RESPUESTAS** indicándose además porque los **ARGUMENTOS DEL RECURRENTE NO SON VALIDOS DESDE UNA OPTICA JURIDICO TRIBUTARIA.**

Así, con un simple análisis de **FONDO** de la norma y de las pretensiones de la reclamación tanto el Despacho como las accionadas podrá determinar que sus preguntas **CARECEN DE RIGUROSIDAD TÉCNICA**, confunden temas del derecho y su formulación es **ANTITÉCNICA**, motivo esencial por el que **NO SE QUIERE REALIZAR EL ANALISIS CITADO**, ya que con del mismo se desprendería una clara deficiencias técnicas de la ejecución.

Tenga en cuenta que en Sentencia T-180/15 la corte ya analizo la procedencia de este tipo de acciones frente a los concursos de mérito, fallo en la que se indicó:

“(...) El artículo 86 constitucional consagró la acción de tutela como un mecanismo residual para la protección de derechos, dado que su procedencia está supeditada a que el afectado carezca de otro medio de defensa judicial, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

El carácter subsidiario de la acción de tutela impone al interesado la obligación de desplegar todo su actuar dirigido a poner en marcha los medios ordinarios para la protección de sus derechos fundamentales. Este imperativo constitucional pone de relieve que para solicitar el amparo de un derecho fundamental, el peticionario debe haber actuado con diligencia en los procesos y procedimientos ordinarios, pero también que la falta injustificada de agotamiento de los recursos legales deviene en la improcedencia de la acción de tutela.

En este sentido, la Corte Constitucional ha señalado que el juez debe analizar, en cada caso concreto, si los otros mecanismos judiciales disponibles permiten ejercer la defensa de los derechos constitucionales fundamentales de los individuos, logrando su protección efectiva e integral⁴.

*Ahora bien, en lo que se refiere a las decisiones que se adoptan dentro de un concurso de méritos, esta Corporación ha sostenido que si bien los afectados pueden acudir a las acciones señaladas en el Estatuto Procesal Administrativo para controvertirlas, **en algunos casos las vías ordinarias no resultan idóneas y eficaces para restaurar los derechos fundamentales conculcados, ya que no suponen un remedio pronto e integral para los aspirantes y la mayoría de veces debido a la congestión del aparato jurisdiccional, el agotamiento de las mismas implica la prolongación de la vulneración en el tiempo.***

*Sobre el particular, en la Sentencia SU-913 de 2009 se determinó que: **“en materia de concursos de méritos para la provisión de cargos de carrera se ha comprobado que para excluir a la tutela en estos casos, el medio judicial debe ser eficaz y conducente, pues se trata nada menos que de la defensa y realización de derechos fundamentales, ya que no tendría objeto alguno enervar el mecanismo de tutela para sustituirlo por un instrumento previsto en el ordenamiento legal que no garantice la supremacía de la Constitución en el caso particular”.***

*Entonces, en ciertas circunstancias los mecanismos judiciales de defensa existentes en el ordenamiento jurídico para impugnar las decisiones adoptadas dentro de un trámite de concurso de méritos, debido a su complejidad y duración, **carecen de idoneidad y eficacia para proteger los derechos fundamentales al acceso a la función pública y al trabajo.***

*La Corte ha resaltado que la provisión de empleos a través de concurso busca la satisfacción de los fines del Estado y **garantiza el derecho fundamental de acceso a la función pública.** Por ello, la elección oportuna del concursante que reúne las calidades y el mérito asegura el buen servicio administrativo y requiere de decisiones rápidas respecto de las controversias que surjan entre los participantes y la entidad.*

Así las cosas, este Tribunal ha entendido que la acción de tutela es un mecanismo excepcional de defensa de los derechos fundamentales de las personas participan en un proceso de selección de personal público y son víctimas de un presunto desconocimiento de cualquiera de sus derechos fundamentales. (...) (cursiva fuera del texto)

DERECHOS VULNERADOS

La Comisión Nacional del Servicio Civil violó los siguientes derechos fundamentales con su actuar desprovisto a saber:

DEBIDO PROCESO ADMINISTRATIVO EN CONCURSO DE MERITOS

Este es una institución importantísima dentro del derecho moderno, ya que contiene las **GARANTÍAS NECESARIAS PARA EL DERECHO PROCESAL**. Se trata de un derecho fundamental reconocido en el derecho colombiano y en la mayoría de las constituciones modernas. En la Constitución el artículo 29 enuncia la institución del debido proceso que reza dentro de sus líneas lo siguiente:

*“(…) **El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas. Nadie podrá ser juzgado sino conforme a las leyes preexistentes al acto que se le imputa. El derecho a obtener acceso a la justicia. Derecho a la independencia del Juez. Derecho a la igualdad entre las partes intervinientes en el proceso. **Derecho a un Juez imparcial.** Derecho a un Juez predeterminado por la ley. La favorabilidad en la pena. **Derecho a la defensa. Derecho a presentar pruebas** (…)*** cursiva fuera del texto)

El debido proceso además es considerado un principio jurídico procesal según el cual **TODA PERSONA TIENE DERECHO A CIERTAS GARANTÍAS MÍNIMAS, TENDIENTES A ASEGURAR UN RESULTADO JUSTO Y EQUITATIVO DENTRO DEL PROCESO**, y a permitirle tener **OPORTUNIDAD DE SER OÍDO** y hacer valer sus pretensiones frente al juez.

De esta forma, el debido proceso es el pilar fundamental del derecho procesal y se expresa en la exigencia de unos procedimientos en los que debe respetarse un marco normativo mínimo en pro de la búsqueda de justicia social.

El derecho al debido proceso entraña el servicio del Estado a través de su administración, remitiendo adicionalmente al artículo 229 de la misma Carta Política donde describe que cuando un funcionario omite o extralimita sus poderes dentro de un trámite administrativo, no sólo quebranta los elementos esenciales del proceso, sino que igualmente comporta una **VULNERACIÓN DEL DERECHO DE ACCESO A LA ADMINISTRACIÓN** de justicia, del cual son titulares todas las personas naturales y jurídicas, que en calidad de administrados.

Es importante que se respete el procedimiento requerido para la aplicación del acto administrativo, permitiendo un equilibrio en las relaciones que se establecen entre la administración y los particulares, en aras de garantizar decisiones de conformidad con el ordenamiento jurídico por parte de la administración.

EL DEBIDO PROCESO DEBE VELAR POR UN PROCEDIMIENTO EN EL QUE SE DÉ CONTINUAMENTE EL DERECHO DE DEFENSA Y DE CONTRADICCIÓN DE TODAS AQUELLAS PERSONAS QUE PUEDAN RESULTAR AFECTADAS CON LA DECISIÓN ADMINISTRATIVA. De esta forma, el debido proceso en materia administrativa busca en su realización obtener una actuación administrativa justa sin lesionar a determinado particular.

Se busca también un equilibrio permanente en las relaciones surgidas del proceso y procedimiento administrativo, frente al derecho substancial y a los derechos fundamentales de las personas y la comunidad en general.

Es así como la reiterada jurisprudencia nacional trata sobre el tema del debido proceso no solo como una garantía constitucional, sino además como un derecho fundamental a saber:

*"(...) La garantía del debido proceso, plasmada en la Constitución colombiana como **derecho fundamental de aplicación inmediata (artículo 85)** y consignada, entre otras, en la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948 (artículos 10 y 11), en la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre proclamada el mismo año (artículo XXVI) y en la Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica, 1969, Artículos 8 y 9), no consiste solamente en las posibilidades de defensa o en la oportunidad para interponer recursos, como parece entenderlo el juzgado de primera instancia, sino que exige, además, como lo expresa el artículo 29 de la Carta, el ajuste a las normas preexistentes al acto que se imputa; la competencia de la autoridad judicial o administrativa que orienta el proceso; la aplicación del principio de favorabilidad en materia penal; el derecho a una resolución que defina las cuestiones jurídicas planteadas sin dilaciones injustificadas; la ocasión de presentar pruebas y de controvertir las que se alleguen en contra y, desde luego, la plena observancia de las formas propias de cada proceso según sus características (...) **El derecho al debido proceso es el conjunto de garantías que buscan asegurar a los interesados que han acudido a la administración pública o ante los jueces, una recta y cumplida decisión sobre sus derechos. El incumplimiento de las normas legales que rigen cada proceso administrativo o judicial genera una violación y un desconocimiento del mismo.** (C-339 de 1996).*

*El debido proceso constituye una garantía infranqueable para todo acto en el que se pretenda - legítimamente- imponer sanciones, cargas o castigos. Constituye un límite al abuso del poder de sancionar y con mayor razón, se considera un principio rector de la actuación administrativa del Estado y no sólo una obligación exigida a los juicios criminales. **El debido proceso comprende un conjunto de principios, tales como el de legalidad, el del juez natural, el de favorabilidad en materia penal, el de presunción de inocencia y el derecho de defensa, los cuales constituyen verdaderos derechos fundamentales.** El debido proceso constituye un derecho fundamental de obligatorio cumplimiento para las actuaciones tanto judiciales como administrativas, para la defensa de los derechos de los ciudadanos, razón por la cual deben ser respetadas las formas propias del respectivo proceso. Lo anterior garantiza la transparencia de las actuaciones de las autoridades públicas y el agotamiento de las etapas previamente determinadas por el ordenamiento jurídico. Por ello los ciudadanos sin distinción alguna, deben gozar del máximo de garantías jurídicas en relación con las actuaciones administrativas y judiciales encaminadas a la observancia del debido proceso." (T- 078 de 1998).*

***La importancia del debido proceso se liga a la búsqueda del orden justo. No es solamente poner en movimiento mecánico las reglas de procedimiento y así lo insinuó Lhering. Con este método se estaría dentro del proceso legal pero lo protegible mediante tutela es más que eso, es el proceso justo, para lo cual hay que respetar los principios procesales de publicidad, inmediatez, libre apreciación de la prueba, y, lo más importante: el derecho mismo.** El debido proceso que se ampara con la tutela está ligado a las normas básicas constitucionales tendientes al orden justo (para ello nada más necesario que el respeto a los derechos fundamentales); ello implica asegurar que los poderes públicos constituidos sujeten sus actos (sentencias, actos administrativos) no solamente a las normas orgánicas constitucionales sino a los valores, principios y derechos y este sería el objeto de la jurisdicción constitucional en tratándose de la tutela". (T- 280 de 1998).*

En Sentencia SU067/22 la Corte Constitucional estableció frente al debido proceso administrativo en concurso de méritos que:

*"(...) **En razón de lo anterior, el concurso de méritos «se desenvuelve como un trámite estrictamente reglado, que impone precisos límites a las autoridades encargadas de su administración y ciertas cargas a los participantes».** Esta consideración es directamente aplicable al caso de los concursos de méritos que se realizan en el Poder Judicial: «[L]a convocatoria en el concurso público de méritos es la norma que de manera fija, precisa y concreta reglamenta las condiciones y los procedimientos que deben cumplir y respetar tanto los participantes como la administración. **Son reglas inmodificables, que tienen un carácter obligatorio, que imponen a la Administración y a los aspirantes el cumplimiento de principios como la igualdad y la buena fe»[105]. Con fundamento en estas razones, la Corte ha manifestado que el desconocimiento de las reglas consignadas en la convocatoria acarrea la violación de los preceptos constitucionales que amparan el debido proceso, la igualdad y la buena fe.***

(...)

Los principios constitucionales del mérito y la carrera administrativa resultan igualmente aplicables al Poder Judicial. El texto superior dispuso la creación de un sistema especial de carrera, y encomendó su administración al Consejo Superior de la Judicatura. En cumplimiento de tal encargo, corresponde a dicha entidad expedir el acuerdo de convocatoria, norma obligatoria que se erige en el referente normativo primordial de la actuación administrativa. De tal suerte, las actuaciones que se realicen en el concurso deben someterse de manera escrupulosa a los estrictos términos que hayan sido previstos en la convocatoria, **so pena de infringir valiosos principios constitucionales como el debido proceso, la igualdad y la buena fe.**

(...)

Esta corporación ha destacado que la **principal consecuencia que se sigue de la aplicación de la confianza legítima en los concursos de méritos es la obligación, que recae en la Administración, consistente en observar las normas que ella misma se ha impuesto para la tramitación de estas actuaciones administrativas:** «[L]os concursos, cuya finalidad sea el acceso a la función pública, deben sujetarse estrictamente a los procedimientos y condiciones fijados de antemano y que las reglas que los rigen son obligatorias, no sólo para los participantes sino también para la administración que, al observarlas, se ciñe a los postulados de la buena fe (C.P. art. 83), cumple los principios que según el artículo 209 superior guían el desempeño de la actividad administrativa y respeta el debido proceso (C.P. art. 29), así como los derechos a la igualdad (C.P. art. 13) y al trabajo (C.P. art. 25) de los concursantes. Una actitud contraria defrauda las justas expectativas de los particulares y menoscaba la confianza que el proceder de la administración está llamado a generar»[123].(…)»
(cursiva fuera del texto)

Así, **SE VIOLA EL DEBIDO PROCESO** al no darse con cabalidad el análisis de las reclamaciones radicadas por el concursante, en donde nuevamente se **ADVIERTE**, es enviado un formato estándar de respuestas que **NO ATIENE LOS ARGUMENTOS JURIDICOS EXPUESTOS POR EL RECLAMANTE, NO TIENE ASIDERO JURIDICO, NO DESVIRTUA SUS ARGUMENTOS**, por lo que es imposible sustentar que se respetó el debido proceso; destáquese además que la respuesta estándar tiene **GRAVES DEFICIENCIAS TECNICAS**, todo lo anterior en detrimento de los derechos del concursante y del orden jurídico nacional.

A manera de ejemplo, se le pide al Despacho que **EVALÚE LA PREGUNTA NÚMERO 44 DE LA RECLAMACIÓN RADICADA**, en la cual **CLARAMENTE SE CONFUNDE UNA CONFESIÓN CON UN TESTIMONIO**. Reclamación sobre la cual el impúgnate amparado en **EL DEBIDO PROCESO** tenía la facultad jurídica de recibir una respuesta **CLARA Y DE FONDO A SU RECLAMACIÓN**, no un formato estándar que reafirma las **GRAVES DEFICIENCIAS TECNICAS Y JURIDICAS** de la prueba.

Queda demostrado entonces:

- (i) El examen tiene una **PÉSIMA PRESENTACIÓN, FORMULACIÓN, Y RESOLUCIÓN**, careciendo del **CARÁCTER TÉCNICO** que pretende una prueba de estas características, destacando que con la misma se están garantizando derechos fundamentales como lo son el accediendo a la carrera administrativa de los ciudadanos.
- (ii) Quien formula el examen, cree con convicción inequívoca **QUE NO SE EQUIVOCA, QUE NO COMETE ERRORES**, lo que lo faculta a **NO LEER LAS RECLAMACIONES RADICADAS NI A RESOLVER LOS RECURSOS DE FONDO**, lo anterior en contravía de la Constitución Política Colombiana.
- (iii) Existe una clara **VIOLACIÓN AL DERECHOS FUNDAMENTAL DEL DEBIDO PROCESO**, violación que debe ser amparada por el Juez de tutela, motivo que sustenta la presente acción.
- (iv) Es claro el ánimo **ANTI JURIDICO** con el que **COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL - CNSC - FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA**

atiende este tipo de procesos; que como se citó en sentencia anexa cuenta con **NORMAS IMPUESTAS PARA LA TRAMITACIÓN DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS**, normas que son desatendidas, en violación al orden legal al no cumplirse con cabalidad el ordenamiento jurídico colombiano.

IGUALDAD

En diversas Sentencias donde la Corte Constitucional ha determinado que la igualdad es un concepto multidimensional pues es reconocido como un principio, un derecho fundamental y una garantía. De esta manera, la igualdad puede entenderse a partir de tres dimensiones:

*“(.. i) **formal**, lo que implica que la legalidad debe ser aplicada en condiciones de igualdad a todos los sujetos contra quienes se dirige; y, ii) **material**, en el sentido garantizar la paridad de oportunidades entre los individuos; y, iii) **la prohibición de discriminación que implica que el Estado y los particulares no puedan aplicar un trato diferente a partir de criterios sospechosos contruidos con fundamento en razones de sexo, raza, origen étnico, identidad de género, religión y opinión política, entre otras.***

En el caso objeto de análisis existe una clara violación al **PRINCIPIO DE IGUALDAD MATERIAL Y FORMAL**, en donde con sujeción al principio de legalidad se debe cumplir a cabalidad el ordenamiento colombiano, el cual garantiza que las reclamaciones sean resultas de **FONDO**, de manera clara y pertinente, así es la misma Corte Constitucional la que en Sentencia SU446/11 al que reafirma las **REGLAS DEL CONCURSO DE MERITOS** las cuales son invariables: *“(..) resulta imperativo recordar la intangibilidad de las reglas que rigen las convocatorias de los concursos públicos para acceder a cargos de carrera **EN TANTO NO VULNEREN LA LEY, LA CONSTITUCIÓN Y LOS DERECHOS FUNDAMENTALES EN ARAS DE GARANTIZAR EL DERECHO FUNDAMENTAL A LA IGUALDAD** (...)*”(cursiva fuera del texto)

Así, frente al principio de **IGUALDAD** en Sentencia T-180/15 se indicó:

*“(..) El sistema de carrera como principio constitucional es un verdadero mecanismo de protección de los derechos fundamentales, ya que garantiza que el acceso al empleo público **se realice en igualdad de oportunidades y de manera imparcial, evitando que fenómenos subjetivos de valoración como el clientelismo, el nepotismo o el amiguismo sean los que imperen al momento de proveer vacantes en los órganos y entidades del Estado.***

Para esta Corporación, ese sistema es una manifestación del principio de igualdad de oportunidades contenido en los artículos 13 y 125 la Carta Política, en tanto la selección del personal para el servicio público debe estar orientado para: (i) garantizar un tratamiento igualitario para todos los ciudadanos que deseen aspirar a ocupar un cargo público, sin distingo alguno por motivos de género, raza, condición social, creencia religiosa o militancia política; y (ii) contemplar medidas positivas frente a grupos sociales vulnerables o históricamente discriminados en términos de acceso a cargos estatales.

Resulta vulneratorio del principio de igualdad de oportunidades cualquier práctica que discrimine a los aspirantes a un empleo público en razón de su raza, sexo, convicciones religiosas o políticas. Asimismo, es contrario al mencionado principio toda conducta que – sin justificación alguna – rompa el equilibrio entre los participantes de un concurso. De igual manera, resultan inconstitucionales por desconocer el principio de igualdad de oportunidades, aquellos concursos públicos que carezcan de medidas efectivas para garantizar condiciones más favorables a personas pertenecientes a ciertas poblaciones cuyas posibilidades de acceso al empleo público haya sido tradicionalmente negado.[12]

De otra parte, a partir del mandato contenido en el artículo 125 de la Carta y en virtud del derecho al debido proceso[13], la jurisprudencia ha derivado un conjunto de reglas orientadoras del sistema de ingreso, ascenso y retiro del servicio público. Así, este Tribunal ha señalado que: (i) el empleo público es, por regla general, de carrera; (ii) los funcionarios, cuyo sistema de nombramiento no haya sido determinado por la Constitución o la ley, serán escogidos por concurso público; (iii) el ingreso a la carrera administrativa y los ascensos serán por méritos; y (iv) el retiro se dará únicamente por

calificación no satisfactoria en el desempeño del empleo, por violación del régimen disciplinario “y por las demás causales previstas en la Constitución o la ley”. [14]

La Sala Plena de este Tribunal, en sentencia C-040 de 1995, explicó detalladamente las etapas que, por regla general, conforman los concursos públicos para proveer los empleos de carrera [15]. En dicha oportunidad esta Corporación explicó que la escogencia del servidor público de carrera debe estar precedida de las fases de (i) convocatoria, (ii) reclutamiento, (iii) aplicación de pruebas e instrumentos de selección y (iv) elaboración de lista de elegibles, enfatizando en que aquellas deben adelantarse con apego al principio de buena fe y los derechos a la igualdad y debido proceso.

Como consecuencia de lo anterior, cuando la administración – luego de agotadas las diversas fases del concurso – clasifica a los diversos concursantes mediante la conformación de una lista de elegibles, está expidiendo un acto administrativo de contenido particular, “que a pesar de su naturaleza plural en cuanto lo integra un conjunto de destinatarios, crea derechos singulares respecto de cada una las personas que la conforman.”

Esta Corporación ha señalado que las listas de elegibles generan derechos subjetivos que, por regla general, no pueden ser desconocidos por ninguna autoridad, a menos que sea necesario por motivos de utilidad pública e interés social y siempre que medie indemnización previa del afectado [17]; o en hipótesis en las cuales su producción o aplicación conlleve el desconocimiento de derechos fundamentales.

Así las cosas, cuando la administración designa en un cargo ofertado mediante concurso público a una persona que ocupó un puesto inferior dentro de la lista de elegibles, desconoce los derechos fundamentales al debido proceso, igualdad y trabajo de aquellos aspirantes que la anteceden por haber obtenido mejor puntaje. En idéntica forma, se vulneran los derechos fundamentales de quienes ocupan los primeros lugares en las listas de elegibles, cuando aquellas se reconstituyen sin existir razones válidas que lo ameriten”. (...) (cursiva fuera del texto)

La Sentencia citada es esencial en el análisis del presente caso, ya que, las accionadas al **NO ANALIZAR LAS RECLAMACIÓN RADICADA** en la cual se le solicitó “que las respuestas establecidas como válidas tanto por la **COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL** como por la **UNIVERSIDAD DEL AREA ANDINA NO SON CORRECTAS** y deben ser declaradas como **NUELAS E ELIMINADAS**, atendiendo a su poco criterio **TÉCNICO** y a los siguientes argumentos”; **ES IMPOSIBLE DETERMINAR CON EXACTITUD EL DERECHO QUE LE ASPIRANTE SOBRE LA PRUEBA A ESTE ASPIRANTE**, así desconoce los derechos fundamentales al debido proceso, igualdad y trabajo, los cuales en otra situación, esto es, analizándose su recurso, hubiera dado como resultado la **OBTENIDO MEJOR PUNTAJE, AL ACEPAR QUE LAS PREGUNTAS CONTIENEN ERRORES CLAROS DE TECNINCA LEGAL**, dándose como resultado un mejor puntaje y puesto, cambiándose así la lista de aspirantes objeto de convocatoria.

Cobra mayor sustento este argumento cuando se tiene que **NO SE EVALUARON LAS COMPETENCIAS DE INTEGRIDAD Y CONDUCTALES** del aspirante al no sacar el puntaje mínimo en las pruebas funcionales de 7.0 para proseguir con su evaluación. **LO CUAL ES MÁS GRAVE AUN**, ya que, si se determinara que esta reclamación tiene asidero jurídico, esto obligaría implicaría evaluar y determinación dichas competencias dejadas de evaluar, lo que obligatoriamente implicaría la modificar las listas de elegibles objetos del concurso.

PRINCIPIO DE LEGALIDAD ADMINISTRATIVA

En Sentencia 00128 de 2016 Consejo de Estado determina que uno de los elementos definitorios del Estado moderno es la **SUJECCIÓN DE SUS AUTORIDADES AL PRINCIPIO DE LEGALIDAD**.

La idea de que el ejercicio del poder no puede corresponder a la voluntad particular de una persona, sino que debe obedecer al cumplimiento de normas previamente dictadas por los órganos de representación popular, es un componente axiológico de la

Constitución Política de 1991, en la cual se define expresamente a Colombia como un Estado social de derecho (artículo 1) basado en el respeto de las libertades públicas y la defensa del interés general (artículo 2). Esta declaración de principios a favor del respeto por la legalidad se refleja directamente en varias otras disposiciones constitucionales según las cuales:

- (i) Los servidores públicos son responsables por infringir la Constitución y las leyes y por omisión o extralimitación de funciones (artículo 6);
- (ii) Ninguna autoridad del Estado podrá ejercer funciones distintas de las que le atribuye la Constitución y la ley (artículo 121); y (iii) no habrá empleo público que no tenga funciones detalladas en la ley o el reglamento. (...) De este modo, el principio constitucional de legalidad exige que la actuación de las diferentes autoridades públicas tenga una cobertura normativa suficiente o, lo que es lo mismo, esté basada en una norma habilitante de competencia, que confiera el poder suficiente para adoptar una determinada decisión.

Como señala García de Enterría, en virtud del principio de legalidad el ordenamiento jurídico: *“otorga facultades de actuación, definiendo cuidadosamente sus límites”, de modo que “habilita a la Administración para su acción confiriéndole al efecto poderes jurídicos”*. Precisamente, al no ser la competencia un elemento accidental o superfluo de los actos administrativos, su inobservancia afecta la validez de la decisión y en ese sentido constituye causal de nulidad de los actos administrativos (artículo 137 CPACA).

Por tanto, para resolver el asunto consultado será necesario tener en cuenta que la competencia administrativa debe ser expresa y suficiente en sus diferentes componentes -funcional, territorial y temporal-, que las autoridades no pueden auto-atribuírsela y que tampoco les será lícito asumir aquella que corresponda a otra entidad.

Como se ha visto, una decisión adoptada sin competencia atenta directamente contra el principio constitucional de legalidad y permite activar los mecanismos existentes para su expulsión del ordenamiento jurídico.

PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA EN EL CONCURSO DE MÉRITOS.

En Sentencia C-878/08 determinó frente al principio de transparencia en el concurso de méritos que:

*"[...] el principio de transparencia de la actividad administrativa se empaña si en contravía de las legítimas expectativas del aspirante, **su posición en el concurso se modifica durante su desarrollo; el principio de publicidad (art. 209 C.P.) se afecta si las reglas y condiciones pactadas del concurso se modifican sin el consentimiento de quien desde el comienzo se sujetó a ellas; los principios de moralidad e imparcialidad (ídem) de la función administrativa se desvanecen por la inevitable sospecha de que un cambio sobreviniente en las reglas de juego no podría estar motivado más que en el interés de favorecer a uno de los concursantes; el principio de confianza legítima es violentado si el aspirante no puede descansar en la convicción de que la autoridad se acogerá a las reglas que ella misma se comprometió a respetar; se vulnera el principio de la buena fe (art. 83 C.P.) si la autoridad irrespeta el pacto que suscribió con el particular al diseñar las condiciones en que habría de calificarlo; el orden justo, fin constitutivo del Estado (art. 22 C.P.), se vulnera si la autoridad desconoce el código de comportamiento implícito en las condiciones de participación del concurso, y, en fin, distintos principios de raigambre constitucional como la igualdad, la dignidad humana, el trabajo, etc., se ven comprometidos cuando la autoridad competente transforma las condiciones y requisitos de participación y calificación de un concurso de estas características. **Adicionalmente, el derecho que todo ciudadano tiene al acceso a cargos públicos, consagrado en el artículo 40 constitucional, se ve vulnerado si durante el trámite de un concurso abierto, en el que debe operar el principio de transparencia, se modifican las condiciones de acceso y evaluación...**"***

No existe **TRASPARENCIA** al no desvirtuarse concretamente las pretensiones del reclamante, no existe **TRASPARENCIA** al no aceptar que el examen tenía fallas en su planteamiento técnico lo que inevitablemente da como resultado la eliminación de preguntas con estos defectos, no existe **TRASPARENCIA** al **NO PODER DETERMINARSE CON EXACTITUD EL DERECHO QUE ESTE ASPIRANTE TENÍA SOBRE LA PRUEBA.**

FUNDAMENTOS DE DERECHO.

Fundamento esta acción en el artículo 86 de la constitución política y sus decretos reglamentarios 2591 y 306 de 1992. Igualmente, en el artículo 8 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el artículo 2 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el artículo 25 de la Convención Americana de los Derechos Humanos.

Establece la Ley 909 de 2004 que:

(...) ARTÍCULO 2°. PRINCIPIOS DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.

La función pública se desarrolla teniendo en cuenta LOS PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES de igualdad, mérito, moralidad, eficacia, economía, imparcialidad, TRANSPARENCIA, celeridad y publicidad.

El criterio de mérito, de las calidades personales y de la capacidad profesional, son los elementos sustantivos de los procesos de selección del personal que integra la función pública. Tales criterios se podrán ajustar a los empleos públicos de libre nombramiento y remoción, de acuerdo con lo previsto en la presente ley.

Esta ley se orienta al logro de la satisfacción de los intereses generales y de la efectiva prestación del servicio, de lo que derivan tres criterios básicos:

La profesionalización de los recursos humanos al servicio de la Administración Pública que busca la consolidación del principio de mérito y la calidad en la prestación del servicio público a los ciudadanos; La flexibilidad en la organización y gestión de la función pública para adecuarse a las necesidades cambiantes de la sociedad, flexibilidad que ha de entenderse sin detrimento de la estabilidad de que trata el artículo 27 de la presente ley;

La responsabilidad de los servidores públicos por el trabajo desarrollado, que se concretará a través de los instrumentos de evaluación del desempeño y de los acuerdos de gestión; Capacitación para aumentar los niveles de eficacia.

ARTÍCULO 27. CARRERA ADMINISTRATIVA. *La carrera administrativa es un sistema técnico de administración de personal que tiene por objeto garantizar la eficiencia de la administración pública y ofrecer; estabilidad e igualdad de oportunidades para el acceso y el ascenso al servicio público. Para alcanzar este objetivo, el ingreso y la permanencia en los empleos de carrera administrativa se hará exclusivamente con base en el mérito, mediante procesos de selección en los que se garantice la transparencia y la objetividad, sin discriminación alguna.*

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:*

*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; 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; Publicidad. Se entiende por esta la difusión efectiva de las convocatorias en condiciones que permitan ser conocidas por la totalidad de los candidatos potenciales; **TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y EN EL ESCOGIMIENTO DE LOS JURADOS Y ÓRGANOS TÉCNICOS ENCARGADOS DE LA SELECCIÓN;** Especialización de los órganos técnicos encargados de ejecutar los procesos de selección; **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; CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS UTILIZADOS PARA VERIFICAR LA CAPACIDAD Y COMPETENCIAS DE LOS ASPIRANTES A ACCEDER A LOS EMPLEOS PÚBLICOS DE CARRERA; *Eficacia en los procesos de selección para garantizar la adecuación de los candidatos seleccionados al perfil del empleo; 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.*

PRETENSIONES

La presente acción de tutela tiene como pretensiones las siguientes:

- (i) Declárese probada por el Juez la violación de los siguientes derechos fundaméntale del accionante: **DERECHO FUNDAMENTAL DE ACCESO A LA FUNCIÓN PÚBLICA, DEBIDO PROCESO, IGUALDAD, TRABAJO, ACCESO A CARGOS PUBLICOS DE CONCURSO DE MÉRITOS, CONTRADICCIÓN, A PRESENTAR RECURSOS Y QUE SEAN RESUELTOS DE CABALIDAD** por parte de los accionados.
- (ii) Que derivado de dicha declaratorio, se determine por el Juez que el examen de ingreso DIAN realizado por **COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL - CNSC - FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA** es **ANTITÉCNICO** y **CARECE DE RIGUROCIDAD JURIDICA** en los puntos y preguntas reclamados por el accionante. Así, las preguntas objeto de reclamación deben ser declaradas **INCORRECTAS** dando como resultado su **NUELACIÓN Y ELIMINACIÓN**, atendiendo al poco carácter **TÉCNICO** demostrado tanto en el texto de la reclamación como en el capítulo **ARGUMENTOS TÉCNICOS EN CONTRA DE LA RESPUESTA DE DADAS POR LAS ENTIDADES ACCIONADAS** del presente texto.
- (iii) Que como resultado de los numerales anteriores, se obligue a la **COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL - CNSC - FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA** a recalcular el resultado de la prueba del concursante **SANTIAGO ÁLVAREZ POSADA**, al ser decretadas como **NUELAS** las preguntas analizadas y al esto no solo modificar su nota sino la lista de elegibles del mismo.
- (iv) Que ser del caso, se tomen por el Juez las medidas provisiones pertinentes para garantizar el debido proceso del accionante

Con fundamento en los hechos expuestos, respetuosamente solicito al señor Juez tutelar mis **DERECHOS FUNDAMENTALES** del debido proceso, a la igualdad, al trabajo y al acceso a cargos públicos por concurso de méritos previstos en la Constitución Nacional en su Preámbulo y en los artículos 13, 29, 25, 40, 83, 86, 228 y 230, en razón a que han sido **VULNERADOS** por la **COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL - CNSC** – y la **FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA**

PRUEBAS

1. Escrito del 10 de octubre de 2023, “*REF: COMPLEMENTO RECLAMACIÓN AL PUNTAJE OBTENIDO COMO RESULTADO DE LAS PRUEBAS ESCRITAS REALIZADAS EL PASADO 17 DE SEPTIEMBRE DE 2023*”.
2. Manual De Funciones Ficha Gestor 2 OPEC 198483
3. Cartilla protocolos de servicio en la atención Dian unidad administrativa especial dirección de impuestos y aduanas nacionales – Dian versión n° 3 año 2021.
4. Oficio: Fwd Invitación a actualizar la responsabilidad en el RUT Entidades sin ánimo

5. Procedimiento DIAN No. PR-CAC-0013
6. Cedula de ciudadanía de Santiago Alvarez Posada

COMPETENCIA

Es usted, señor(a) Juez, competente en primera instancia, para conocer del asunto, por la naturaleza de los hechos, por tener jurisdicción en el domicilio del accionante y de conformidad con lo dispuesto en el decreto 1382 de 2000 y el artículo 1 del Decreto 1983 de 2017:

"Artículo 10. Modificación del artículo 2.2.3.1.2.1. Del Decreto 1069 de 2015. Modifícase el artículo 2.2.3.1.2.1 del Decreto 1069 de 2015, el cual quedará así:

*"Artículo 2.2.3.1.2.1. Reparto de la acción de tutela. Para los efectos previstos en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, conocerán de la acción de tutela, a prevención, los jueces con **jurisdicción donde ocurriere la violación o la amenaza** que motivare la presentación de la solicitud o donde se produjeren sus efectos, conforme a las siguientes reglas:*

(...)

2. Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del orden nacional serán repartidas, para su conocimiento en primera instancia, a los Jueces del Circuito o con igual categoría."

JURAMENTO.

Manifiesto señor Juez, bajo la gravedad del juramento, que no he interpuesto otra acción de Tutela por los mismos hechos y derechos aquí relacionados, ni contra la misma autoridad.

ARGUMENTOS TÉCNICOS EN CONTRA DE LA RESPUESTA DE DADAS POR LAS ENTIDADES ACCIONADAS

Con el fin de desvirtuar en su **TOTALIDAD** los argumentos expuestos por **COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL - CNSC** - y la **FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA** a continuación se hará un análisis jurídico a la respuesta emitida por las accionadas, la cual carecen de toda **RIGUROSIDAD TECNIA, ASIDERO JURIDICO Y SUSTENTO NORMATIVO**, análisis que debe complementar las pretensiones del escrito de reclamación previamente citado.

Este análisis no pretende que el juez sea un evaluador conceptual de la prueba; por el contrario, **QUIERE DEMOSTRAR** que las preguntas y su resolución **NO TIENE SUSTENTO JURIDICO, CONFUNDEN TEMAS DEL DERECHO** y por lo tanto **NO PUEDEN SER ACEPTADAS COMO VALIDAS** en la referida prueba, dando como resultado que las pretensiones de esta acción sean declaradas como favorables, esto es, que existe una violación a los **DERECHOS FUNDAMENTALES EL CONCURSANTE**, al incluso demostrarse la **CLARA CONTRAVÍA JURÍDICA DE LAS PREGUNTAS Y SU RESOLUCIÓN**, en concordancia con la **OMISIÓN** de las accionadas en su reconocimiento, omisión que solo perpetua las violaciones aquí invocadas, ya que en una simple lectura del recurso se queda probado que estas **COMETIERON ERRORES GARRAFALES** en la estructuración del texto de las preguntas, errores que no quieren ser aceptados, so pena de la violación de derechos fundamentales y de principios propios del ordenamiento administrativo.

PREGUNA NÚMERO 9

9) Frente a la petición de un ciudadano de **TALLA PEQUEÑA**, de modificar las oficinas de atención al público se solicita al funcionario alternativas:

Respuesta correcta según la prueba: A) proponer que se adecue la infraestructura

Respuesta escogida por el concursante: B) se brinde atención directa y personalizada

JUSTIFICACION: Esta respuesta es correcta, porque de acuerdo con la normativa vigente las personas de talla pequeña son consideradas como personas con o en situación de discapacidad lo que las convierte en sujetos de especial protección por parte del Estado siendo por lo tanto obligatorio implementar todo tipo de adecuaciones que les permitan el acceso a todas las esferas sociales, judiciales, etc en igualdad de condiciones frente a los individuos que no cuentan con situaciones particulares o diferenciales. Artículos 1,2,13 Constitución Nacional, Ley 762 de 2002, Ley 1346 2009, Ley 1275 de 2009, Sentencia C-381 de 2005 M.P. Jaime Córdoba Triviño, Sentencia T-1258/08 MP Mauricio González Cuervo, Sentencia T-933/2013 MP Jorge Ignacio Pretelt Chaljub, Sentencia T-104/17 MP Aquiles Arrieta Gómez, Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad de la Convención de las personas con discapacidad ONU 2006, Convenio 159 de la Organización Internacional del Trabajo sobre "Readaptación Profesional y el Empleo de Personas Inválidas" de 1983

ARGUMENTOS EN CONTRA DE LA JUSTIFICACIÓN

Del marco normativo citado por el texto, esto es artículos 1,2,13 Constitución Nacional, Ley 762 de 2002, Ley 1346 2009, Ley 1275 de 2009 **NO SE PUEDE EXTRAER O INFERIR** las consideraciones expuestas como verdaderas por los accionados, esto es, **NO ES CIERTO QUE EN DICHS ARTICULOS SE LE DE FACULTADES A UN SERVIDOR PUBLICO PARA QUE ADECUE LAS INSTALACIONES DE UNA ENTIDAD PUBLICA**, por lo tanto, este argumento no tiene **ASIDERO JURIDICO**.

Ahora bien, en el texto se citan varias sentencias las cuales serán analizadas una a una de la siguiente manera:

- **Sentencia C-381 de 2005 M.P. Jaime Córdoba Triviño.**

En esta sentencia la Corte Constitucional se **INHIBIRSE PARA FALLAR**, motivo por el que tampoco es **VALIDO ARGUMENTAR** que la referida sentencia da el concepto de adecuación a las instalaciones de la Entidad, máxime si se tiene que el fallo referido es una **ACCIÓN PÚBLICA DE INCONSTITUCIONALIDAD SOBRE LA CUAL ES IMPOSIBLE FACULTAR A UN SERVIDOR PAR ACTUAR**, más allá de **UNICA Y EXCLUSIVAMENTE DETERMINARSE LA INCONSTITUCIONALIDAD DE UNA NORMA CONCRETA EN EL ORDENAMIENTO**. Así, es **IMPOSIBLE ARGUMENTAR** que sobre esta jurisprudencia se fundamenta la repuesta determinada como correcta.

- **Sentencia T-1258/08 MP Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.**

Los hechos de la demanda afirman que el señor Henry Páez Guzmán, quien padece de enanismo y mide 1 metro de estatura, presentó una acción de tutela en contra de la Corte Constitucional por considerar violada su dignidad personal y su derecho a la igualdad, teniendo en cuenta que al acudir a esta Corporación el 6 de noviembre de 2007, se encontró con que las ventanillas de atención al público de este Tribunal tienen una altura de 1 metro con 18 cm., circunstancia que obstaculizó su acceso a la información y lo puso, según afirma, en una situación incómoda y degradante.

En el citado fallo la Corte Constitucional ordenó a la **SALA ADMINISTRATIVA DEL CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA** "(...) que elabore, si no lo ha hecho aún, una política sectorial de accesibilidad y de adecuación de la infraestructura física de la Rama Judicial, que garantice el carácter programático de los derechos fundamentales a la igualdad y al acceso a la información y atención públicas del accionante y de las personas de talla baja, en los diferentes escenarios de atención al público en la Rama Judicial, a fin de superar, en el ámbito de las sedes judiciales, la omisión en el trato debido a la población de talla baja y los problemas de integración social de estas personas. Para el efecto, se deberá en la formulación y puesta en marcha de esta política, contar con la participación activa de los colectivos de personas de talla pequeña (...)

Nótese que la **ORDEN** de la Corte Constitucional fue impartida a **SALA ADMINISTRATIVA DEL CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA NO AL FUNCIONARIO QUE RECEPCIÓN LA TUTELA**, motivo por el cual **ES JURÍDICAMENTE IMPOSIBLE ASEGURAR QUE EL FUNCIONARIO QUE RECEPCIÓN UN PQRS DEBIA ADECUAR LA INFRAESTRUCTURA DE UNA ENTIDAD, CUANDO QUEDA DEMOSTRADO QUE ESTA ORDEN FUE DADA A LA MÁXIMA SALA ADMINISTRATIVA DE DICHA CORPORACIÓN**, por lo cual, asegurar bajo esta sentencia que un funcionario podría adecuar las instalaciones de un Entidad, no solo es **FALSO** sino que además contraria las disposiciones expresas del mismo fallo. Bajo las consideraciones expuestas es **IMPOSIBLE ARGUMENTAR** que sobre esta jurisprudencia se fundamenta la repuesta determinada como correcta.

- **Sentencia T-933/13 MP Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.**

Los hechos en que se sustentan esta sentencia se fundamentan en la protección de sus derechos fundamentales a la igualdad, a la vida digna y a la educación, presuntamente vulnerados por el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior -ICETEX- al negarse a condonar la deuda adquirida en virtud del crédito educativo otorgado para personas con limitaciones físicas, psíquicas y sensoriales, aduciendo que el Reglamento del Crédito Educativo permite la condonación de la deuda, entre otros eventos, cuando el hecho que da lugar a la invalidez sobreviene al otorgamiento del crédito, hipótesis que, según el ICETEX, no se cumple en el caso su hijo porque al momento del otorgamiento, la invalidez del joven ya existía y, precisamente por ello, pudo ser beneficiario de la línea de crédito especial. Además, también invoca la protección de su derecho al mínimo vital y el de su familia.

Sobre el particular, se cuestiona, en **DONDE SE FACULTA A UN FUNCIONARIO A ADECUAR LAS INSTALACIONES DE UNA ENTIDAD**, si los hechos sobre los que se refiere esta sentencia no tienen **NADA QUE VER CON EL OBJETO DE LA PREGUNTA**. Así, es **IMPOSIBLE ARGUMENTAR** que sobre esta jurisprudencia se fundamenta la repuesta determinada como correcta.

- **Sentencia T-104/17 MP Aquiles Arrieta Gómez.** Los hechos en que se sustentan esta sentencia se fundamentan en la señora Aminta Lozano Cardoso interpone acción de tutela contra la Alcaldía Municipal de Alpujarra, Tolima, por considerar que la decisión de no renovar el contrato en la Comisaría de Familia Municipal afecta sus derechos fundamentales a la estabilidad laboral reforzada, a la igualdad, al mínimo vital, a la salud y a la vida. La peticionaria solicita que se ordene a la entidad accionada efectuar el reintegro al cargo que venía desempeñando o a uno en condiciones semejantes o superiores. En este sentido, sustenta su pretensión en los siguientes hechos y argumentos.

Sobre el particular, se cuestiona, en **DONDE SE ESTABLECIÓ LA FACULTA A UN FUNCIONARIO A ADECUAR LAS INSTALACIONES DE UNA ENTIDAD**, si los hechos

sobre los que se refiere esta sentencia no tienen **NADA QUE VER CON EL OBJETO DE LA PREGUNTA**. Así, es **IMPOSIBLE ARGUMENTAR** que sobre esta jurisprudencia se fundamenta la respuesta correcta.

Finalmente, frente a las Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad de la Convención de las personas con discapacidad ONU 2006, Convenio 159 de la Organización Internacional del Trabajo sobre “*Readaptación Profesional y el Empleo de Personas Inválidas*” de 1983, estas son tomadas textualmente de la ya citada **Sentencia C-381 de 2005 M.P. Jaime Córdoba Triviño**, sobre la cual como previamente se advirtió es una **ACCIÓN PÚBLICA DE INCONSTITUCIONALIDAD, SIENDO IMPOSIBLE FACULTAR A UN SERVIDOR PAR ACTUAR**, más allá de **UNICA Y EXCLUSIVAMENTE DETERMINARSE LA INCONSTITUCIONALIDAD DE UNA NORMA CONCRETA EN EL ORDENAMIENTO JURIDICO**. Así, es **IMPOSIBLE ARGUMENTAR** que sobre esta jurisprudencia se fundamenta la respuesta correcta.

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones no solo queda demostrado que las sentencias y normas citadas por los accionantes **NO JUSTIFICAN LA RESPUESTA MARCADA COMO CORRECTA EN LA PRUEBA**, sino además se demuestra la poca o **NULA** rigurosidad jurídica en la formulación de preguntas, en donde bajó un análisis **TOTALMENTE ERRONEA DE LOS CONCEPTOS ESTABLECIDOS POR LA CORTE** se da alcance a conceptos y obligaciones que son disimiles entre sí para el caso puntual, ya que los máximos entes directivos de las corporaciones **SALA ADMINISTRATIVA DEL CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA** no es lo mismo que un simples funcionarios que decepcionan PQRS en una Entidad.

Para finalizar este argumento, aceptando que se está en un concurso de mérito para entrar a la **DIAN**, se citara “*CARTILLA PROTOCOLOS DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN DIAN UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES – DIAN VERSIÓN N° 3 AÑO 2021*” la cual expone:

Discapacidad Física Motora	<p>Se refiere a personas que tienen una LIMITACIÓN DEL MOVIMIENTO ausencia o parálisis de una, dos, tres extremidades, puede manifestarse como:</p> <p><i>Paraplejia: Parálisis de las piernas.</i></p> <p><i>Cuadriplejia: Parálisis de las cuatro extremidades o amputación.</i></p> <p>LA TALLA BAJA ES UNA CONDICIÓN FÍSICA CUYA CARACTERÍSTICA DE ESTATURA ESTÁN POR DEBAJO DE LOS ESTÁNDARES QUE CORRESPONDE PARA LA EDAD. <i>(cursiva fuera del texto)</i></p>
-----------------------------------	---

En el título **8.1.1. Tipo de discapacidad y pautas básicas en la atención EXPRESAMENTE** indicada: “*SI SE EVIDENCIA QUE EL CIUDADANO CLIENTE PRESENTA ALGÚN TIPO DE CONDICIÓN ESPECIAL ASEGURARSE DE QUE SE BRINDE UNA ATENCIÓN PRIORITARIA, GENERANDO TURNO PREFERENCIAL*” *(cursiva fuera del texto)*

Este análisis permite inferir que las pregunta y su respuesta no atiende a los lineamientos dados por la misma DIAN en relación con el particular, motivo por el cual su respuesta **NO PUEDE SER ESTABLECIDAS COMO VALIDAS** por la **COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL** y por la **UNIVERSIDAD DEL AREA ANDINA** deben ser declaradas como **NUELAS E ELIMINADAS**, atendiendo a su poco criterio **TÉCNICO**, ligado a controvertir cartillas internas de la DIAN, **CARTILLAS** que «*CONJUNTO DE*

REGLAS, PAUTAS Y PROCEDIMIENTOS DE COMPORTAMIENTO QUE DEBEN CUMPLIR TODOS LOS SERVIDORES PÚBLICOS QUE TIENEN ENTRE SUS FUNCIONES ATENDER CIUDADANOS POR LOS DIFERENTES CANALES».

COMPETENCIAS FUNCIONALES

PREGUNTA NÚMERO 38

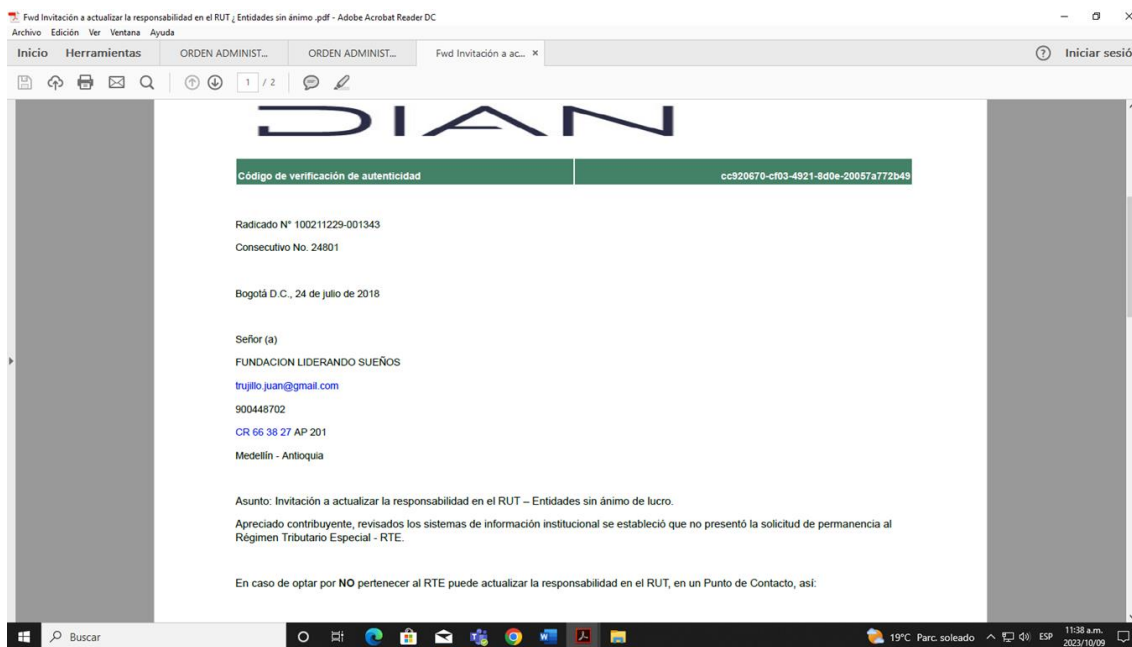
38) Durante la revisión el funcionario evidencia **INEXACTITUDES** en el diligenciamiento del RUT, en la casilla de responsabilidades, por lo que debe:

Respuesta correcta según la prueba: A) comunicar a la dirección competente para adelantar procesos administrativos sancionatorio o de suspensión luego de la investigación

Respuesta escogida por el concursante: C) invitar al contribuyente mediante oficio a corregir el documento, omitiendo así el procedimiento administrativo sancionatorio o de suspensión

JUSTIFICACION: Esta respuesta es correcta, porque de acuerdo con el párrafo del artículo 1.6.1.2.6. del Decreto 1625 de 2016, en caso de evidenciarse o de presentarse una inexactitud en alguno de los datos suministrados en lo que corresponde al RUT por los obligados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso.

ARGUMENTOS EN CONTRA DE LA JUSTIFICACIÓN



Se anexa **OFICIO REMITIDO** por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN a un contribuyente con asunto: *“INVITACIÓN A ACTUALIZAR LA RESPONSABILIDAD EN EL RUT”* por lo cual, **NO ES CIERTO QUE EN TODOS LOS CASOS SE APLIQUE** el párrafo del artículo 1.6.1.2.6. del Decreto 1625 de 2016, como afirma el **EVALUADOR**.

Motivo por el que la pregunta **NO TIENE UNA RESPUESTA UNICA Y DEBE DECLARADA MAL FORMULADA**, al demostrarse que la DIAN efectivamente envía oficios para la actualización de responsabilidades de los contribuyentes sin mediar procesos sancionatorios al particular como afirma la prueba objeto de análisis.

PREGUNTA NÚMERO 44

La Entidad en vista de las problemáticas que se han presentado en materia probatorio, viene adelantando un plan de verificación de cumplimiento de los preceptos procedimentales y probatorios. En consecuencia, se nombrado a un funcionario para que

adelante acciones pertinentes respecto a la validación al cumplimiento normativo en una serie de expedientes de fiscalización que integran procedimientos adelantados hasta el acto administrativo definitivo.

44. En el análisis de un expediente se evidencia que existe una **CONFESIÓN** hecha valer como prueba, que fue tomada al **VIGILANTE DE UNA SOCIEDAD** donde se practicó una inspección en sitio, ante esto el funcionario debe:

Respuesta correcta según la prueba A): verificar que la confesión haya sido practicada por una persona con capacidad

Respuesta escogida por el concursante: C) Comprobar que la confesión cumpla con los requisitos de haberse realizado bajo juramento

JUSTIFICACION: Esta respuesta es CORRECTA, pues para que se pueda tomar como confesión una declaración de un contribuyente en una inspección, se deberá primero acudir al criterio de la capacidad legal, pues para este caso en específico, la confesión operará solamente en el caso en que sea practicada por un confesante con capacidad para hacerla y poder dispositivo sobre el derecho que resulte de lo confesado. Esto, de conformidad con el artículo 747 del Estatuto Tributario. "ARTICULO 747. HECHOS QUE SE CONSIDERAN CONFESADOS. La manifestación que se hace mediante escrito dirigido a las oficinas de impuestos por el contribuyente legalmente capaz, en el cual se informe la existencia de un hecho físicamente posible que perjudique al contribuyente, constituye plena prueba contra éste. Contra esta clase de confesión sólo es admisible la prueba de error o fuerza sufridos por el confesante, dolo de un tercero, o falsedad material del escrito contenido de ella."

ARGUMENTOS EN CONTRA DE LA JUSTIFICACIÓN

Este accionante simplemente retomará sus argumentos expuestos en el escrito de reclamación, en donde en una **CLARA CARENCIA DE CONOCIMIENTOS TÉCNICOS Y TRIBUTARIOS DEL EVALUADOR**, se pretende argumentar este **EXABRUPTO JURÍDICO**, dándole alcance a que un **CELADOR QUE SE ENTIENDE JURIDICAMENTE COMO UN TERCERO** pueda realizar **CONFESIÓN**, **FACULTAD PROPIA DEL CONTRIBUYENTE O INVESTIGADO**.

Así, **TAXATIVAMENTE** el Estatuto Tributario en su Capítulo II, **MEDIO DE PRUEBA**, artículo 750 indica que la información suministrada **POR TERCEROS** son pruebas **TESTIMONIALES**, y la mismas deberá ser realizadas **BAJO LA GRAVEDAD DE JURAMENTO**, a saber:

(...) TESTIMONIO

ARTICULO 750. LAS INFORMACIONES SUMINISTRADAS POR TERCEROS SON PRUEBA TESTIMONIAL. Los hechos consignados en las declaraciones tributarias de terceros, en **INFORMACIONES RENDIDAS BAJO JURAMENTO ANTE LAS OFICINAS DE IMPUESTOS**, o en escritos dirigidos a éstas, o en respuestas de éstos a requerimientos administrativos, relacionados con obligaciones tributarias del contribuyente, **SE TENDRÁN COMO TESTIMONIO, SUJETO A LOS PRINCIPIOS DE PUBLICIDAD Y CONTRADICCIÓN DE LA PRUEBA.**

ARTICULO 751. LOS TESTIMONIOS INVOCADOS POR EL INTERESADO DEBEN HABERSE RENDIDO ANTES DEL REQUERIMIENTO O LIQUIDACIÓN. Cuando el interesado invoque los testimonios, de que trata el artículo anterior, éstos surtirán efectos, siempre y cuando las declaraciones o respuestas se hayan presentado antes de haber mediado requerimiento o practicado liquidación a quien los aduzca como prueba.

ARTICULO 752. INADMISIBILIDAD DEL TESTIMONIO. La prueba testimonial no es admisible para demostrar hechos que de acuerdo con normas generales o especiales no sean susceptibles de probarse

por dicho medio, ni para establecer situaciones que por su naturaleza suponen la existencia de documentos o registros escritos, salvo que en este último caso y en las circunstancias en que otras disposiciones lo permitan exista un indicio escrito.

ARTICULO 753. DECLARACIONES RENDIDAS FUERA DE LA ACTUACIÓN TRIBUTARIA. Las declaraciones rendidas fuera de la actuación tributaria, pueden ratificarse ante las oficinas que conozcan del negocio o ante las dependencias de la Dirección General de Impuestos Nacionales comisionadas para el efecto, si en concepto del funcionario que debe apreciar el **TESTIMONIO RESULTA CONVENIENTE CONTRAINTERROGAR AL TESTIGO.**

Por lo expuesto, al ser la norma **CLARA** y **AL SU TENOR LITERAL** no permitir interpretación, es evidente que la misma contrae una obligación legal de tomar la información suministrada **POR TERCEROS** como **PRUEBA TESTIMONIAL, NO COMO CONFESIONES** como lo afirma la prueba.

Así, **NO ES CIERTO** y tampoco es **TECNICAMENTE VALIDO DESDE LA OPTICA DEL DFERECHO TRIBUTARIO** que el funcionario en cuestión debía verificar la capacidad legal **DEL TESTIGO**, lo cierto es que este debía comprobar que **EL TESTIMONIO, NO LA CONFESION**, como afirma la prueba, debía cumplir con los requisitos legales establecidos en el artículo 750 E.T. esto es que fuera tomada **BAJO JURAMENTO.**

Este argumento cobra mayor sentido cuando analizamos que es **UN TERCERO** quien realiza la supuesta confesión (vigilante), hecho que **TECNICAMENTE** tampoco es **VALIDO**, ya que **JAMÁS UNA CONFESIÓN PODRÁ SER DADA POR UN TERCERO** que no sea el **MISMO CONTRIBUYENTE**, tal cual lo determina el artículo 747 del Estate Tributario:

*“(…) ARTICULO 747. HECHOS QUE SE CONSIDERAN CONFESADOS. La manifestación que se hace mediante escrito dirigido a las oficinas de impuestos **POR EL CONTRIBUYENTE LEGALMENTE CAPAZ**, en el cual se informe la existencia de un hecho físicamente posible que perjudique al contribuyente, constituye plena prueba contra éste.*

Por lo expuesto, existe una **CLARA Y EVIDENTE CONFUSIÓN POR QUIEN REALIZO LA PRUEBA**, en la diferenciación de una **CONFESION Y UN TESTIOMINIO**, destacando que:

- La **CONFESION** como bien lo indica el artículo 747 del E.T. la realiza **EL CONTRIBUYENTE LEGALMENTE CAPAZ**, esto quiere decir quien está siendo investigado y tiene la capacidad legal de confesar un hecho que podría constituirse como prueba en su contra.
- Por el contrario, **UN TESTIMONIO** es las informaciones suministradas **POR UN TERCERO** y que por plena disposición legal del artículo 750 E.T, deben ser **RENDIDAS BAJO JURAMENTO ANTE LAS OFICINAS DE IMPUESTOS.**

Así, en el caso objeto de análisis **ES IRREFUTABLE E INCONGRUENTE** que el vigilante de la sociedad pueda realizar una **CONFESION**, ya que como se advirtió previamente en el presente escrito las confesiones solo las pueden ser realizadas **EL MISMO CONTRIBUYENTE QUE ESTA SIENDO INVESTIGADO, NO POR UN TERCERO**; por lo expuesto, al ser el vigilante un tercero, dicha declaración debe ser tomada como un **TESTIMONIO**, tal cual lo determina la norma, y deberá seguir las obligaciones propias de las declaraciones que realizan terceros, esto es, ser **RENDIDAS BAJO JURAMENTO ANTE LAS OFICINAS DE IMPUESTOS.**

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, no solo **LA PREGUNTA ESTA MAL FORMULADA**, al confundir en el texto una **CONFESION** con un **TESTIMONIO**, sino que

además dicha confusión **PRETENDE SER VALIDADA EN UNA PRUEBA EN DONDE SE ESTÁN EVALUADO CRITERIOS FUNCIONALES**, esto es, los criterios **TÉCNICOS TRIBUTARIOS**, con los que el aspirante y ganador del concurso debe contar para ingresar a una Entidad como la DIAN, la cual es una de las más especializadas del país.

Por ello, **NO ES LÓGICO Y TAMPOCO JURIDICAMENTE VALIDO**, pretender que esta pregunta como su respuesta sean correctas, cuando la misma no está en línea con las determinaciones expresas de la **NORMA TRIBUTARIA**, máxime si se tiene que cuando el sentido de la ley es claro, no podrá desatenderse **SU TENOR LITERAL**.

Dicho esto, frente a la afirmación realizada por el literal **A) verificar que la confesión haya sido practicada por una persona con capacidad** y que pretender ser la respuesta correcta en la presente prueba, se deberá decir que tampoco tiene asidero jurídico, ya que:

1. Un vigilante **NO PUDO REALIZAR UNA CONFESION**, porque como ya se indicó la **CONFESIÓN** solo la puede realizar el contribuyente o la sociedad objeto de investigación fiscal.
2. Frente al criterio de **CAPACIDAD**, el vigilante **NO TIENE CAPACIDAD LEGAL DE OBLIGAR A UN CONTRIBUYENTE, POR LO QUE NO ES JURIDICAMENTE VALIDO HABLAR DE CAPACIDAD EN LA CONFESION QUE HACE UN TERCERO DIFERENTE AL CONTRIBUYENTE**.

Bajo esta consideración, al tener claro que se esta bajo un **TESTIMONIO**, no bajo una **CONFESION**, es **JURÍDICAMENTE IMPOSIBLE** que un tercero que **NO ESTE FACULTADO** por el contribuyente por un **PODER GENERAL O ESPECIAL** pueda desplegar una conducta como una **CONFESIÓN, INCLUIDO TODAS LAS IMPLICACIONES LEGALES QUE LA MISMA PUEDA TIENE** como lo es:

ARTICULO 747. HECHOS QUE SE CONSIDERAN CONFESADOS. *La manifestación que se hace mediante escrito dirigido a las oficinas de impuestos por el contribuyente legalmente capaz, en el cual se informe la existencia de un hecho físicamente posible que perjudique al contribuyente, CONSTITUYE PLENA PRUEBA CONTRA ÉSTE.*

Lo antes expuesto cobra mayor sustento cuando se analiza las sentencias del Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo Sección Cuarta¹ en la cual al analizar precisamente **MISMO CASO PUNTUAL VISTO EN EL EJEMPLO OBJETO DE EVALUACIÓN**, esta Alta Corte determinó que eran validos los **TESTIMONIOS** realizados por **TERCEROS CONTRATISTA EN CONTRA DE UNA SOCIEDAD** ya que los mismos fueron tomados por medio de **DECLARACIONES JURAMENTADAS**, constituyéndose **TESTIMONIOS NO UNA CONFESIÓN**.

El Consejo de Estado **CLARAMENTE** indico sobre la **CONFESIÓN** en sentencia previamente citada que:

“(…) LA CONFESIÓN EN MATERIA FISCAL PROVIENE DIRECTAMENTE DEL CONTRIBUYENTE LEGALMENTE CAPAZ Y SOLO TIENE TAL CARÁCTER CUANDO VERSA SOBRE HECHOS QUE SEAN FÍSICAMENTE POSIBLES Y CONLLEVEN UN PERJUICIO PARA EL MISMO CONTRIBUYENTE. LUEGO SE ENTIENDE QUE LOS HECHOS OBJETO DE CONFESIÓN SON PROPIOS Y NO AJENOS, Y QUE SU INCIDENCIA TIENE RELACIÓN DIRECTA CON LA DETERMINACIÓN DE OBLIGACIONES Y DEBERES INHERENTES AL

¹ Radicación No. : 73001-23-31-000-1999-2308-01(11657) FECHA : Bogotá, D.C., Dieciséis (16) de marzo de dos mil uno (2001). CONSEJERO PONENTE : JUAN ANGEL PALACIO HINCAPIE

MISMO CONTRIBUYENTE CONFESO, ES DECIR QUE PROVIENEN DE QUIEN ES PARTE EN EL PROCESO (...) (cursiva fuera del texto)

PREGUNTA NUMERO 53

Dentro las competencias de la administración de tributaria se encuentran las relaciones con la administración, control y seguimiento sobre las obligaciones derivadas de la realización de los hechos económicos. Es por ello que se designará a un funcionario para revisar lo que es competente a las disposiciones generales del **MECANISMO IMPUESTO DE RETENCIÓN EN LA FUENTE**, en lo relacionado con **MEDIO DE PAGO O ABONO EN CUENTA** que interviene en una operación en el mecanismo, e indicar si los pagos por concepto de pensión (...).

53) En lo que corresponde al **ELEMENTO** que interviene con lo expuesto en la situación el profesional concluye que:

Respuesta correcta según la prueba C): Hace referencia a la fecha en la que se debe contabilizar las retenciones en la fuente, además del reconocimiento de forma total del dinero

Respuesta escogida por el concursante: A): Se relaciona con el porcentaje aplicable a la base gravable que se calcula con la que se determinara el pago de la retención en la fuente

Justificación: Esta respuesta es correcta, porque el elemento abono o pago en cuenta, corresponde a uno de los elementos que intervienen en una operación con el mecanismo de retención en la fuente, en donde el término pago alude al reconocimiento total o parcial, en dinero o especie, respecto de las obligaciones resultantes en la adquisición de un bien o servicio; por otra parte, el término abono en cuenta corresponde al reconocimiento contable de tales obligaciones. Lo que aplica para dar respuesta a lo solicitado. Lo anterior en cumplimiento de las competencias de la administración tributaria el Artículo 1 del Capítulo 1 del Decreto 1742 de 2020.

ARGUMENTOS EN CONTRA DE LA JUSTIFICACIÓN

El Artículo 1 del Capítulo 1 del Decreto 1742 de 2020 **NO CITA LA RETENCIÓN EN LA FUENTE COMO UNA COMPETENCIA DE LA DIAN**, más allá de establecer como competencia de la Entidad: “La administración de los impuestos de renta y **complementarios**, de timbre nacional y sobre las ventas; los derechos de aduana y los demás impuestos internos del orden nacional cuya competencia no esté asignada a otras entidades del Estado” motivo por el que citar esta norma en la referida justificación es **TOTALMENTE INADECUADO**.

Dicho esto, cuando se analiza la justificación la misma, **NO ESTABLECE** porqué la fecha en la que se debe contabilizar las retenciones en la fuente, además del reconocimiento de forma total del dinero es la respuesta correcta, más allá de solo enunciarlo.

Punto en donde se retoman los argumentos expuestos en el escrito inicial, a saber: La **RETENCIÓN EN LA FUENTE NO ES UN IMPUESTO** como afirma el texto analizado, por lo que de entrada se debe argüir que la pregunta referida está **MAL FORMULADA**, al **NO TENER RIGUROSIDAD TECNICA** con el mecanismo de recaudo anticipado del impuesto de renta.

Frente al particular se resaltar que la retención en la fuerte es:

“(...) UN MECANISMO DISEÑADO PARA FACILITAR, ACELERAR Y ASEGURAR EL RECAUDO DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA. (...)” (cursiva fuera del texto)

Así, frente los **ELEMENTOS** que componen de la retención en la fuente, se debe advertir que la **TARIFA** es uno de, definiéndose esta de la siguiente manera:

TARIFA: ES EL PORCENTAJE APLICABLE A LA BASE GRAVABLE DEFINIDO POR LA LEY, CON EL CUAL SE DETERMINARÁ LA RETENCIÓN EN LA FUENTE.

PREGUNTA NUMERO 59

Prohibiciones al principio de equidad

59) Para realizar las prohibiciones de orden jurídico relacionados con el principio de equidad se debe:

*Respuesta correcta según la prueba A) Confirman que estas señalan que se omitirá imponer obligaciones excesivas o benéficos excesivos a los contribuyentes, **DESPROTEGIENDO PARCIALMENTE A OTROS***

*Respuesta escogida por el concursante B): validar que estas señalan que se omitirán la capacidad de tributar para lograr como fruto de su aplicación una **REDISTRIBUCIÓN DEL INGRESO** que promueve la igualdad*

Justificación: Esta respuesta es correcta, porque (Sentencia C-397/11) de la corte constitucional, señala que al tratarse de la capacidad económica de los sujetos pasivos se prohíbe que el orden jurídico imponga obligaciones excesivas o aplique beneficios excedidos, por un lado, porque se desprotege patrimonialmente a otros contribuyentes; por otro, porque no garantiza al Estado cumplir sus fines limitando su fuente principal de recursos. Lo anterior en concordancia con el artículo 363 de la carta magna y la Circular 10 de 2022 de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

ARGUMENTOS EN CONTRA DE LA JUSTIFICACIÓN

Expresa el evaluador que en Sentencia C-397/11 de la Corte Constitucional realiza la siguiente afirmación “*prohíbe que el orden jurídico imponga obligaciones excesivas o aplique beneficios excedidos*” sin embargo cuando se busca en el texto de la citada sentencia **DICHAS ACEBERACIONES NO EXISTEN**. Destacándose que la palabra **BENEFICIOS EXCEDIDOS Y OBLIGACIONES EXCESIVAS NO SE ENCUENTRA CITADAS NI UNA VEZ EN EL TEXTO**, misma consideración debe realizarse de la frase **DESPROTEGIENDO PARCIALMENTE A OTROS** la cual tampoco sale en el texto de la sentencia citada.

Las frases **IMPONER OBLIGACIONES EXCESIVAS, BENÉFICOS EXCESIVOS** y **DESPROTEGIENDO PARCIALMENTE A OTROS** no se citan **NI UNA SOLA VEZ EN LA REFERIDA SENTENCIA**, punto en donde se pregunta el accionante **CÓMO ES POSIBLE QUE SE QUIERE ARGUMENTAR POR EL EVALUADOR QUE UNA RESPUESTA ES CORRECTA** cuando el texto de la sentencia citada **NO ESTAN CONSIGNADAS LAS AFIRMACIONES QUE ESTE AFIRMA CITAR**, hecho que no solo es **SUMAMENTE GRAVE ANTE LA LEGITIMIDAD DE LA PRUEBA**, sino que demuestra la falta de **TECNICA JURÍDICA** con la que actúa el evaluador, demostrándose por qué se está tutelando los derechos en esta acción.

Para el accionante es claro que **JAMAS LA CORTE CONSTITUCIONAL VIA SENTENCIA** realizara la siguiente afirmación: **“DESPROTEGIENDO PARCIALMENTE A OTROS”** ya que esto contraría no solo el **ESTADO SOCIAL DE DERECHO** sino la misma propia Constitución Política Colombiana, la cual garantiza los derechos de todos los grupos sociales, **SIN DESPROTEGER NUNGUÑO DE ELLOS**.

PREGUNTA NUMERO 68) PRINCIPIO DE EFICIENCIA

68) Contratan a un profesional para validar los procesos que se ejecutaron en los diferentes puntos de atención en relación con el principio de eficacia, el cumplir con derechos de petición con connotación de **RESERVA LEGAL** y actos administrativos anulados (...).

Durante la verificación de trámites relacionados con las **PETICIONES ANTES DICHAS**, el profesional debe corroborar que estas:

*Respuesta correcta según la prueba A) presentadas a través de canales que estén **AUTORIZADOS***

*Respuesta escogida por el concursante: B) habilitados para obtener información que reposen en los registros públicas en los términos, ya que no solo es requisito que estas se presenten por los canales **AUTORIZADOS**, sino que también no se viole la reserva legal de la información.*

*Justificación: Esta respuesta es correcta, porque según lo determina el **DECRETO 1437 DE 2011** ARTÍCULO 5. Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a: “1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio **IDÓNEO** y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto” (..) Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público. En este sentido, la opción de respuesta reúne los criterios de verdad, bajo los cuales el profesional debe basar su actuación en atención a la solicitud del enunciado al mencionar el caso de las peticiones que tienen reserva legal. Por tanto, su elección es procedente.*

ARGUMENTOS EN CONTRA DE LA JUSTIFICACIÓN

ES UN INSULTO PARA LOS ASPIRANTES A UN CONCURSO DE MÉRITO QUE SE QUIERA CITAR UN DECRETO QUE NO EXISTE PARA SOPORTAR COMO VALIDA UNA PREGUNTA JURÍDICAMENTE INVIABLE, ESTO ADEMÁS QUE SE CONFUNDA LA LEY 1437 DE 2011, CITADOSE COMO DECRETO 1437 DE 2011, hecho que solo reafirma las pretensiones de esta tutela, las cuales pretenden demostrar, por un lado, la flagrante violación del debido proceso en la presente causa, así como que el evaluador **NO TIENE CONOCIMIENTOS JURÍDICA NI TÉCNICAMENTE** y pretende establecer la veracidad de preguntas mal formuladas, sin sustento jurídico, citando normas **INEXISTENTES EN EL ORDANIMIENTO JURIDICO**.

Frente al enunciado de la pregunta analizada y su respuesta **A) presentadas a través de canales que estén AUTORIZADOS**, el mismo **NO ES JURIDICAMENTE VALIDA**, ya que **NO EXISTE CANALES AUTORIZADOS PARA LA RADICACIÓN DE UN DERECHO** de petición, por ello, no es correcto técnicamente argumentar a la luz de la ley 1755 de 2015, que una PQRS deba ser radicada por medio de un **CANAL AUTORIZADO**, ya que cualquier canal, medio, o vía **ES EL IDONEA** para dicha radicación, como taxativamente lo indica la respuesta dada por el evaluador, quien nuevamente confunde los términos **AUTORIZADO** con **IDEONEO**.

Así, para ilustrar mejor la referida situación el **TERMINO IDONEIDAD NO TIENE EL MISMO SIGNIFICADO QUE EL TERMINO AUTORIZACIÓN**, PORQUE ESTE ULTIMA IMPLICA UNA FACULTA LEGAL O DERECHO FRENTE A SU PROCESENCIA, tal cual lo expresa el Diccionario de la Real Academia Española:

- **AUTORIZAR**²: Implica dar o reconocer a alguien facultad o **DERECHO PARA HACER ALGO**.
- **IDONEIDAD**³: Calidad de idóneo, **ADECUADO O APROPIADO PARA ALGO**

CONSIDERACIONES FINALES

Le pido señor juez que en un ejercicio básico de lectura de la presente tutela pueda determinar no solo la existencia de graves deficiencias en el proceso de elaboración y resolución de las reclamaciones y del examen concurso DIAN, sino además dichas deficiencias claramente afectan los derechos de este concursante, quienes, efectivamente conocen jurídicamente la entidad a la que concurso (DIAN) y que se ve desprovistos de garantías **FUNDAMENTALES** por la **PÉSIMA GESTIÓN** de las entidades contratadas para el desarrollo de las pruebas.

Le pido respetuosamente no desestimar esta acción al usted entender que **NO ES JUSTO** que se determine la carrera administrativa a partir de criterios poco técnicos y de pruebas que no reflejan los verdaderos conocimientos técnicos de los concursantes, al quedar probado que es el mismo evaluador el que no tiene claro los criterios conceptuales, así como los mismos lineamientos DIAN sobre el particular.


NOTIFICACIONES.

Acepto notificaciones electrónicas en:

santiagoalvarezposada@gmail.com

Cel 3228997034

Atentamente;



SANTIAGO ÁLVAREZ POSADA

SANTIAGO ÁLVAREZ POASADA

C.C. 1.037.597.194

² Ver Diccionario de la Real Academia <https://dpej.rae.es/lema/autorizar>

³ Ver Diccionario de la Real Academia <https://dpej.rae.es/lema/idoneidad>

Medellín (Antioquia) 10 de octubre de 2023

Señores:

**COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL
UNIVERSIDAD DEL AREA ANDINA**

E.S.D.

Ciudad.

**REF: CONVOCATORIA 008 DE 2022 – DIAN - OPEC 198483
COMPLEMENTO RECLAMACIÓN AL PUNTAJE OBTENIDO COMO RESULTADO DE LAS
PRUEBAS ESCRITAS REALIZADAS EL PASADO 17 DE SEPTIEMBRE DE 2023.
ACCESO A PLIEGO DE PRUEBAS VERIFICADAS 07 DE OCTUBRE DE 2023, CON HOJA DE
RESPUESTAS ENTREGADA POR EL CONCURSANTE, HOJA DE ANOTACIONES Y HOJA DE
CLAVES DE RESPUESTAS CORRECTAS.**

SANTIAGO ÁLVAREZ POSADA, mayor de edad, residente en la ciudad de Medellín Antioquia, identificado con cedula de ciudadanía No. 1.037.597.194 de Envigado Antioquia, obrando en nombre propio y en calidad de aspirante dentro del concurso de méritos Convocatoria 008 de 2022 – DIAN - OPEC 198483, actuando en la oportunidad legal, por medio del presente, radico **COMPLEMENTO A LA RECLAMACIÓN INICIAL EN CONTRA DEL RESULTADO DE LAS PRUEBAS ESCRITAS** publicado el pasado 26 de septiembre de 2023 en la página web de la Comisión Nacional del Servicio Civil a través del aplicativo SIMO conforme a los siguientes,

HECHOS

1. Superé la etapa de verificación de requisitos mínimos para el concurso de mérito al cual me postulé en la Convocatoria 008 de 2023.
2. El 17 de septiembre de 2023 fui citado por la Comisión Nacional del Servicio Civil para presentar las pruebas escritas en el proceso de selección que nos ocupa.



3. Revisado los resultados en mi perfil de SIMO, se evidencia que tengo los puntajes que se indican en la siguiente imagen:

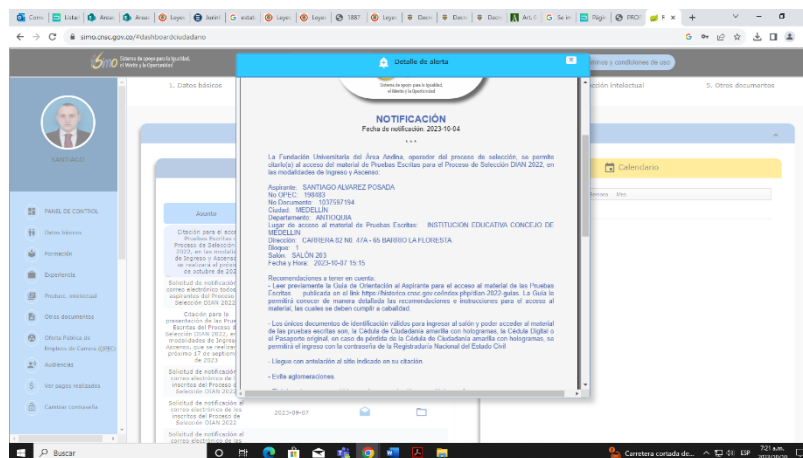


4. Así, el 26 de septiembre de 2023 por medio del aplicativo de SIMO, el operador del concurso de méritos Convocatoria 008 de 2023 publicó los resultados de las pruebas escritas.

5. Verificados los resultados de las pruebas escritas, se evidencia el puntaje alcanzado es de:

TABLA 8 - Prueba de Competencias Básicas u Organizacionales 2023-09-26: 76.47
TABLA 8 - Prueba de Competencias Funcionales: 68.68

6. Ahora bien, por medio del escrito **INICIAL DE RECLAMACIÓN** de fecha 27 de solicite ser citado por la **COMISIÓN** para revisar la prueba escrita y sus respuestas correctas. El día 04 de octubre de 2023 fui notificado de la citación para revisar el examen citado, hecho que se materializo el 07 de octubre de 2023 como se muestra a continuación:



Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, respetuosamente presento escrito **COMPLEMENTO RECLAMACIÓN A LAS PREGUNTAS DE LA PRUEBA**, al considerar que las preguntas a continuación analizadas **TIENEN GRAVES DEFICIENCIAS EN SU FORMULACIÓN TÉCNICA Y PLANTEAMIENTO** desde la óptica del derecho tributaria, en donde se **CONFUNDEN TEMAS PUNTUALES DEL DERECHO FISCAL**, así como su enunciación carece de la **RIGUROSIDAD JURIDICA** propia de este tipo de pruebas.

Lo expuesto, lleva a concluir que las respuestas establecidas como validas tanto por la **COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL** como por la **UNIVERSIDAD DEL AREA ANDINA**

NO SON CORRECTAS y deben ser declaradas como **NUELAS E ELIMINADAS**, atendiendo a su poco criterio **TÉCNICO** y a los siguientes argumentos:

RECLAMACIÓN POR PREGUNTAS

COMPETENCIAS BASICAS

PREGUNA NÚMERO 9

9) Frente a la petición de un ciudadano de **TALLA PEQUEÑA**, de modificar las oficinas de atención al público se solicita al funcionario alternativas:

Respuesta correcta según la prueba: A) proponer que se adecue la infraestructura

Respuesta escogida por el concursante: B) se brinde atención directa y personalizada

ARGUMENTOS QUE SUSTENTAN QUE LA PREGUNTA ESTA MAL FORULADAS Y DEBE SER DECLARADA COMO ANTITÉCNICA O EN SU DEFECTO Y SUBSIDIARIAMENTE QUE LA RESPUESTA B) ES LA RESPUESTA CORRECTA

Indica la "CARTILLA PROTOCOLOS DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN DIAN UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES – DIAN VERSIÓN N° 3 AÑO 2021" cuando se analiza en el numeral 8.1.1. Tipo de discapacidad y pautas básicas en la atención se determina:

*"(...) Frente al 8.1. Protocolos de servicio con enfoque diferencial se indica "(...) Según el P.N.S.C. (2017) el servicio al ciudadano busca facilitar la relación de todas las personas con el Estado y permitir **EL ACCESO A DERECHOS Y CUMPLIMIENTO DE DEBERES**; por eso en este capítulo, **SE DESARROLLAN LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL PARA RECONOCER EN EL MARCO DE LA GESTIÓN DE SERVICIO A LOS DIFERENTES GRUPOS POBLACIONALES, COMUNIDADES O TIPOS DE USUARIOS QUE HOY CONFORMAN NUESTRO PAÍS** y requieren acercarse a los servicios o trámites suministrados por las Entidades. Para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término personas con discapacidad, como se plantea en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009 (...)*

Discapacidad Física Motora	<p>Se refiere a personas que tienen una LIMITACIÓN DEL MOVIMIENTO ausencia o parálisis de una, dos, tres extremidades, puede manifestarse como:</p> <p>Paraplejia: Parálisis de las piernas.</p> <p>Cuadriplejia: Parálisis de las cuatro extremidades o amputación.</p> <p>LA TALLA BAJA ES UNA CONDICIÓN FÍSICA CUYA CARACTERÍSTICA DE ESTATURA ESTÁN POR DEBAJO DE LOS ESTÁNDARES QUE CORRESPONDE PARA LA EDAD. (cursiva fuera del texto)</p>
-----------------------------------	--

Continúa exponiendo la “*CARTILLA PROTOCOLOS DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN DIAN UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES – DIAN VERSIÓN N° 3 AÑO 2021*” título **8.1.1. Tipo de discapacidad y pautas básicas en la atención:**

“(…) EN LOS PUNTOS DE CONTACTO, DURANTE LA JORNADA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO SE DEBE CONTAR CON UN SERVIDOR PÚBLICO UBICADO AL INGRESO PARA HACER EL FILTRO QUIEN DEBE TENER PRESENTE:

- *Si se requiere información general: Brindar la información verbal y/o entregarla impresa, evitando que ciudadano cliente tome un turno y espere innecesariamente por la atención.*
- ***SI SE EVIDENCIA QUE EL CIUDADANO CLIENTE PRESENTA ALGÚN TIPO DE CONDICIÓN ESPECIAL ASEGURARSE DE QUE SE BRINDE UNA ATENCIÓN PRIORITARIA, GENERANDO TURNO PREFERENCIAL.***
- *De ser necesario, el servidor público debe brindar ayuda al ciudadano cliente para el desplazamiento a la ventanilla correspondiente para su atención. De igual forma, una vez que se termina la atención, acompañar al ciudadano cliente a la puerta de salida.*
- *Si la persona con discapacidad está acompañada y usted requiere más información, no dude en preguntar directamente para no excluirla del proceso.*
- *Actuar con respeto y equidad sin postura asistencialista.*
- *Presentar una actitud de servicio para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.*
- *En los casos en los que el ciudadano cliente con condición especial se presente en compañía de otra persona, en el filtro, debe asegurarse de que el responsable de asignar los turnos asigne un turno preferencial.*
- *Una vez en ventanilla, el servidor público debe brindar atención, teniendo en cuenta la condición especial que presente, aportando para ello su máximo esfuerzo por concluir la atención en el menor tiempo posible, garantizando que la información sea clara, útil y que satisfaga las necesidades del ciudadano cliente” (...)* (cursiva fuera del texto)

Por lo expuesto, **NO TIENE ASIDERO JURIDICO** que una petición de un ciudadano frente a la adecuación de las oficinas deba ser tramitada como lo expone la expuesta en el numeral **A) proponer que se adecue la infraestructura**, ya que esto **NO ES LO QUE TAXATIVAMENTE ESTABLECE LA CARTILLA PROTOCOLOS DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN DIAN UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES – DIAN VERSIÓN N° 3 AÑO 2021 TITULO 8.1.1. TIPO DE DISCAPACIDAD Y PAUTAS BÁSICAS EN LA ATENCIÓN**¹, la cual es un documento legal expedido por la DIAN para establecer que como se debe realizar la atención **POR CUALQUIER TIPO CANAL EN QUE SE ATIENDA UN CIUDADANO**, ya sea **VIRTUAL, PRESENCIAL, TELEFONICO O POE ESCRITO**, como bien se expone en el **TITULO 11.5. CANALES DE ATENCIÓN**² **DEL CUAL SE DESPRENDE EL PREVIAMENTE TITULO 8.1.1.**

Para entender mejor lo antes expuesto, vale la pena analizar que son los 11.6. PROTOCOLOS DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN establecidos en la citada cartilla:

(…) Los protocolos de servicio en la atención son UNA GUÍA DE ACCIÓN COMPORTAMENTAL PARA QUIENES PRESTAN SERVICIO DE CARA AL CIUDADANO CLIENTE. En el Modelo de

¹ Página 22, “*CARTILLA PROTOCOLOS DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN DIAN UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES – DIAN VERSIÓN N° 3 AÑO 2021*”

² Página 22, “*CARTILLA PROTOCOLOS DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN DIAN UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES – DIAN VERSIÓN N° 3 AÑO 2021*”

*Excelencia del Servicio – Dian V.07 de 2011 y Protocolo de Servicio al Ciudadano, PNSC 2013 se definen como: «**CONJUNTO DE REGLAS, PAUTAS Y PROCEDIMIENTOS DE COMPORTAMIENTO QUE DEBEN CUMPLIR TODOS LOS SERVIDORES PÚBLICOS QUE TIENEN ENTRE SUS FUNCIONES ATENDER CIUDADANOS POR LOS DIFERENTES CANALES**».*

ESTAS PAUTAS SIRVEN PARA HOMOGENEIZAR Y HACER MÁS CORDIAL LA INTERACCIÓN ENTRE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y LOS CIUDADANOS CLIENTES EN LA PRESTACIÓN DE TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS – OPAS, unificar y capitalizar las experiencias de servicio y mejorar la calidad de vida de quienes lo proporcionan y quienes lo reciben.

*LAS SIGUIENTES ETAPAS SE DESARROLLAN EN CADA UNO DE LOS CANALES DONDE EL CIUDADANO CLIENTE TIENE CONTACTO CON LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y/O AGENTES (...)
(cursiva fuera del texto)*

Por lo expuesto, si la cartilla determina que los **PROTOCOLOS DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN** son **GUÍA DE ACCIÓN COMPORTAMENTAL PARA QUIENES PRESTAN SERVICIO DE CARA AL CIUDADANO CLIENTE**, **NO ES JURÍDICAMENTE POSIBLE** que un GESTOR 2 de Asistencia al Cliente³ cargo al que se aspiraba, tenga las facultades de realizar **A) adecuaciones de la infraestructura**, cuando esto es una **FACULTAD DE LA QUE CARECE** desde cualquier ámbito jurídico, **ACLARANDO QUE NINGÚN FUNCIONARIO PUEDE REALIZAR DICHA ADECUACIÓN**, máxime si se tiene que estamos hablando de una Entidad del Estado, las cual siguen la regulación taxativamente de la **LEY PARA EL PARTICULAR**.

Lo anterior cobra mayor sentido cuando se estudia y se acepta que la cartilla expedido por la DIAN da los parámetros o las **GUÍAS DE ACCIÓN COMPORTAMENTAL PARA QUIENES PRESTAN SERVICIO DE CARA AL CIUDADANO CLIENTE** en donde expresamente se le indica al servidor el **CONJUNTO DE REGLAS, PAUTAS Y PROCEDIMIENTOS DE COMPORTAMIENTO QUE DEBEN CUMPLIR TODOS LOS SERVIDORES PÚBLICOS QUE TIENEN ENTRE SUS FUNCIONES ATENDER CIUDADANOS POR LOS DIFERENTES CANALES**, ir en contravía de lo expuesto sería estar en **DESATENCIÓN A LA NORMATIVA INTERNA DE LA ENTIDAD**, lo que conllevaría no solo a un eventual proceso disciplinaria, sino además un menosprecio de la **CONSTITUCIÓN, LAS LEYES Y LOS MANUALES INTERNOS Y EL MANUAL DE FUNCIONES DE LA ENTIDAD PISRA ANGULAR DE SU ACTUCIÓN**.

³ Cargo al que se aspiraba - OPEC 198483

En concordancia con lo expuestó, **SE CITARÁ LAS FUNCIONES EXPRESAMENTE ESTABLECIDAS EN EL MANUAL DE FUNCIONES FICHA GESTOR 2 OPEC 198483. PARA DETERMINAR QUE EN LAS FUNCIONES ALLÍ CONTENIDAS NO HACEN MENCIÓN ALGUNA A LA DE ADECUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA, RECORDÁNDOLE A LOS EVALUADORES EL PRINCIPIO GENERAL EN EL CUAL LOS SERVIDORES PÚBLICOS SOLO PUEDEN REALIZAR LOS ACTOS PREVISTOS POR LA CONSTITUCIÓN, LAS LEYES O LOS REGLAMENTOS, Y NO PUEDEN, BAJO NINGÚN PRETEXTO, IMPROVISAR FUNCIONES AJENAS A SU COMPETENCIA. ESTO, COMO UNA GARANTÍA QUE LA SOCIEDAD CIVIL TIENE CONTRA EL ABUSO DEL PODER POR PARTE DE AQUELLOS SERVIDORES.**

Identificación del empleo			
Denominación del empleo:	Gestor II	Cód	302
		Grado	02
		Nivel Jerárquico:	NIVEL PROFESIONAL
Tipo de Empleo	Carrera Administrativa		Código de la Ficha CC-AU-3007
Ubicación del empleo			
Proceso(s)	Cercanía con el ciudadano		
Subproceso(s)	Asistencia al usuario	Aplicación de la Ficha	Niveles Central y Seccional
Superior inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa	Dependencia:	Donde se ubique el empleo
Propósito principal			
Realizar acciones, estudios, planes, programas y proyectos que faciliten la administración del Registro Único Tributario y el cumplimiento voluntario de las obligaciones de carácter tributario, aduanero y cambiario, de conformidad con lineamientos de gobierno nacional, normativa y procedimientos vigentes.			
Funciones esenciales			
1.	Adelantar acciones educativas, pedagógicas y culturales, entre otras, que fomenten la cultura de la contribución, de acuerdo con la normativa, políticas y convenios establecidos.		
2.	Brindar asistencia al ciudadano de manera que facilite el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, a través de los canales dispuestos, de acuerdo con las solicitudes presentadas, la normativa y los procedimientos establecidos.		
3.	Evaluar la información relacionada con estándares, estrategias, procedimientos y mecanismos de divulgación de información, de competencia del subproceso de Asistencia al Usuario, de acuerdo con la normativa, políticas gubernamentales y procedimientos establecidos.		
4.	Realizar clasificación, asignación, direccionamiento y control en vencimiento del término y calidad de la respuesta de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias, de acuerdo con la normativa vigente, el sistema de gestión y procedimientos establecidos.		
5.	Adelantar las acciones necesarias en la realización y evaluación de las estrategias de servicio, campañas y demás acciones de gestión persuasiva tendientes a la difusión y cumplimiento de obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, de conformidad con la normativa, competencia, lineamientos y procedimientos vigentes.		
6.	Atender las solicitudes relacionadas con la inscripción y actualización del Registro Único Tributario y el control a las obligaciones formales, de conformidad con la normativa y procedimientos vigentes.		
7.	Las señaladas como comunes a todos los empleos de la planta de personal de la Entidad, incluidas en la resolución que adopta o modifica el manual y las demás asignadas por autoridad competente, de acuerdo con el nivel, grado de responsabilidad y el área de desempeño del empleo.		
Requisitos del empleo.			
Estudios	Título profesional en alguno de los programas académicos pertenecientes a los Núcleos Básicos del Conocimiento abajo relacionados.		

Queda entonces, **DEMOSTRADO** que en **EL MANUEAL DE FUNCIONES DESCRIPCIÓN DEL EMPLEO DE GESTOR 2**, no está prevista la función de **A) adecue la infraestructura**. Por lo expuestó, bajo la normativa interna de la DIAN la misma no podría ser tomada **COMO LA CORRECTA**.

Por el contrario, la respuesta **B) se brinde atención directa y personalizada** no solo esta **TAXATIVAMENTE ESTABLECIDA COMO UNA REGLAS, PAUTAS Y PROCEDIMIENTOS DE COMPORTAMIENTO QUE DEBEN CUMPLIR TODOS LOS SERVIDORES PÚBLICOS QUE TIENEN ENTRE SUS FUNCIONES ATENDER CIUDADANOS POR LOS DIFERENTES CANALES** en la **"CARTILLA PROTOCOLOS DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN DIAN UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES – DIAN VERSIÓN N° 3 AÑO 2021"**

numeral 8.1.1. Tipo de discapacidad y pautas, sino que además tiene **PLENA RELACIÓN** con lo señalado en el **numeral 7 DEL MANUAL DE FUNCIONES DEL CARGO GESTOR 2**, cuando se indica que todos los funcionarios deberán cumplir con los manuales, cartillas, memorandos y reglamentos internos de la Entidad, a saber:

*“(…) Las señaladas como comunes a todos los empleos de la planta de personal de la Entidad, incluidas en la **RESOLUCIÓN QUE ADOPTA O MODIFICA EL MANUAL Y LAS DEMÁS ASIGNADAS POR AUTORIDAD COMPETENTE, DE ACUERDO CON EL NIVEL, GRADO DE RESPONSABILIDAD Y EL ÁREA DE DESEMPEÑO DEL EMPLEO (…)**”(cursiva fuera del texto)*

Así, no es **JURÍDICAMENTE VALIDO ARGUMENTAR** que la respuesta **A) proponer que se adecue la infraestructura** era la respuesta correcta **YA QUE NO ESTA DE ACORDE CON EL NIVEL, GRADO DE RESPONSABILIDAD Y EL ÁREA DE DESEMPEÑO DEL EMPLEO AL QUE SE ASPIRABA, LO ANTERIOR EN CONCORDANCIA AL MANUAL DE FUNCIONES DIAN PREVIAMENTE CITADO**. Si bien se podría argumentar que existe una competencia para dicha adecuación, **LA MISMA LE COMPETE AL DIRECTOR GENERAL Y/O AL MINISTERIO DE HACIENDA NO AL FUNCIONARIO QUE RECIBE LA PQRS**, motivo por el cual solicito esta pregunta sea **DECLARADA COMO ANTITÉCNICA O EN SU DEFECTO Y SUBSIDIARIAMENTE QUE LA RESPUESTA B) ES LA RESPUESTA CORRECTA**. Por ello, solicito que la pregunta sea **ELIMINADA POR SU ANTITECNICIDAD** o en su defecto **Y SUBSIDIARIAMENTE CONTABILIZADA COMO VALIDA** y verdadera en mi examen lo que indiscutiblemente modificara la valoración frente a la prueba presentada el pasado 17 de septiembre de 2023.

COMPETENCIAS FUNCIONALES

PREGUNTA NÚMERO 38

38) Durante la revisión el funcionario evidencia **INEXACTITUDES** en el diligenciamiento del RUT, en la casilla de responsabilidades, por lo que debe:

Respuesta correcta según la prueba: A) comunicar a la dirección competente para adelantar procesos administrativos sancionatorio o de suspensión luego de la investigación

Respuesta escogida por el concursante: C) invitar al contribuyente mediante oficio a corregir el documento, omitiendo así el procedimiento administrativo sancionatorio o de suspensión

ARGUMENTOS QUE SUSTENTAN QUE LA PREGUNTA ESTA MAL FORMULADA Y QUE DEBE SER DECLARADA COMO ANTITÉCNICA O EN SU DEFECTO Y SUBSIDIARIAMENTE QUE LA RESPUESTA C) ES LA RESPUESTA CORRECTA.

A continuación, se anexa **OFICIO REMITIDO** por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN a un contribuyente con asunto: **“INVITACIÓN A ACTUALIZAR LA RESPONSABILIDAD EN EL RUT ¿ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO”** en donde se solicitó y se **INVITA a ACTUALIZARA LA RESPONSABILIDAD DEL RUT, SIN QUE EN EL MISMO MEDIE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO O DE SUSPENSIÓN AL QUE SE REFIERE EL LITERAL A)** de la pregunta señalada:

DIAN

Código de verificación de autenticidad

cc920670-cf03-4921-8d0e-20057a772b49

Radicado N° 100211229-001343

Consecutivo No. 24801

Bogotá D.C., 24 de julio de 2018

Señor (a)

FUNDACION LIDERANDO SUEÑOS

trujillo.juan@gmail.com

900448702

CR 66 38 27 AP 201

Medellín - Antioquia

Asunto: Invitación a actualizar la responsabilidad en el RUT – Entidades sin ánimo de lucro.

Apreciado contribuyente, revisados los sistemas de información institucional se estableció que no presentó la solicitud de permanencia al Régimen Tributario Especial - RTE.

En caso de optar por **NO** pertenecer al RTE puede actualizar la responsabilidad en el RUT, en un Punto de Contacto, así:

- Clasificándose en la responsabilidad "05 - Impto. renta y compl. régimen ordinario", para las entidades señaladas en el artículo 19 del Estatuto Tributario - E.T.

- Clasificándose en la responsabilidad "06 - Ingresos y patrimonio", para las entidades señaladas en el artículo 23 del E.T. - Entidades No Contribuyentes Declarantes.

- Cancelando la responsabilidad "04 - Impuesto renta y complementario régimen especial", para las entidades señaladas en el

artículo 22 del E.T. - Entidades No Contribuyentes y No Declarantes.

- Ser excluido por el DIAN, mediante resolución motivada hasta el 31 de octubre de 2018.

En caso de optar por **continuar** en el Régimen Tributario Especial, se presentan las siguientes alternativas:

- Actualizar el RUT a la responsabilidad "05 - Impto. renta y compl. régimen ordinario", y posteriormente iniciar el proceso de calificación en el RTE.

- Ser excluido por el DIAN, mediante resolución motivada hasta el 31 de octubre de 2018 e iniciar el proceso de calificación luego de que la resolución se encuentre ejecutoriada y que la administración tributaria actualice a la responsabilidad "05 - Impto. renta y compl. régimen ordinario" y Contra la resolución de exclusión del RTE, proceden los recursos de reposición y apelación.

Si requiere de mayor información, puede dirigirse a la División de Gestión de Fiscalización de la Dirección Seccional de Impuestos o de Impuestos y Aduanas correspondiente a su domicilio.

Subdirección de Gestión de Fiscalización Tributaria

Queda **PLENAMENTE PROBADO Y DEMOSTRADO** que la **DIAN SI ENVÍA OFICIOS A LOS CONTRIBUYENTES PARA QUE ESTOS ACTUALICEN SUS RESPONSABILIDADES**, como lo expone la respuesta del cuestionario *C) invitar al contribuyente mediante oficio a corregir el documento, omitiendo así el procedimiento administrativo sancionatorio o de suspensión*, siendo esta respuesta **JURÍDICAMENTE ACORDE A LA REALIDAD Y CON MÁS ASIDERO JURIDICO** según los procedimientos internos de la Entidad.

Argumentar lo contrario sería, ir en **CONTRA VÍA DE LA PRUEBA APORTADA**, además del **ACTUAL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO ADELANTADO POR LA DIAN**, en el que **SE FACULTA PLENAMENTE A LA DIAN EL ENVIO DE OFICIOS** a los contribuyentes para la actualización de **SUS RESPONSABILIDADES EN EL RUT**.

Dicho esto, es relevante analizar lo expuesto en el Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016 en lo relacionado con la verificación de la información en el Registro Único Tributario – RUT artículo 1.6.1.2.12 que indica:

“(…) ARTÍCULO 1.6.1.2.12. Verificación de la información en el Registro Único Tributario - RUT. La Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes y las Direcciones Seccionales de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN, a través de las áreas de servicio al ciudadano o quien haga sus veces, podrán realizar visitas previas o posteriores a la formalización de la inscripción, actualización o cancelación en el Registro Único Tributario -RUT, con el fin de verificar la información suministrada por el interesado.

*Quando en cualquiera de los procesos de competencia de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN, se constate que los datos incorporados en el Registro Único Tributario -RUT **son INCORRECTOS O INEXACTOS** o se determine según fuentes de información confiable que la dirección no corresponde a la del usuario y se establezca una nueva dirección, el área que determina la inconsistencia **PODRÁ ORDENAR LA ACTUALIZACIÓN DE OFICIO DEL REGISTRO, Y REMITIRÁ LA INFORMACIÓN AL ÁREA DE FISCALIZACIÓN DE LA RESPECTIVA DIRECCIÓN SECCIONAL PARA ADELANTAR EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 658-3 DEL ESTATUTO TRIBUTARIO.***

***CUANDO NO PROCEDA LA ACTUALIZACIÓN DE OFICIO POR FALTA DE INFORMACIÓN PERO SE CONSTATE QUE LOS DATOS DE LOS ADMINISTRADOS EN EL REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO - RLIT son INCORRECTOS O INEXACTOS** o se determine según fuentes de información confiable que la dirección no corresponde a la del administrado y **NO SEA POSIBLE ESTABLECER UNA NUEVA DIRECCIÓN, HABRÁ LUGAR A LA SUSPENSIÓN DE LA INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO -RUT MEDIANTE AUTO**, de conformidad con lo señalado en el artículo **1.6.1.2.16** de este decreto y el inciso 3 del artículo 555-2 del Estatuto Tributario.(Modificado por el Art. 9 del Decreto 678 de 2022)*

En la pregunta analizada, su texto indico que se esta en la **INEXACTITUD EN LA DETERMINACION DE RESPONSABILIDADES DEL RUT** de un contribuyente, sin embargo, la misma **NO ACLARO INFOMRACIÓN** relevante para su absolución, que permite argumentar que la misma está **MAL ELABORADA**, a saber:

- 1. NO SE INDICO LA IMPROCEDENCIA DE LA ACTUALIZACIÓN DE OFICIO POR PARTE DE LA DIRECCIÓN SECCIONAL.**

Por lo expuesto, **NO ES CIERTO TÉCNICAMENTE** que ante la inconsistencia en las responsabilidades de un RUT “*perse*” se tenga que **A) comunicar a la dirección competente para adelantar procesos administrativos sancionatorio o de suspensión luego de la investigación** ya que la norma **NO EXPRESA ESTO**.

Así, **NO ES JURIDICAMENTE DABLE INDICAR** que ante las inconsistencias en el RUT se tenga que “*adelantar el proceso de procesos administrativos sancionatorio o de suspensión luego de la investigación*”, ya que la norma **CLARAMENTE ESTABLECE** que en primera medida se deberá **ACTUALIZAR DE OFICIO**.

2. NO SE EXPRESO QUÉ TIPO DE INCONSISTENCIA SE DETECTO EN EL RUT DEL CONTRIBUYENTE

Para este concursante era **ESENCIAL SABER** qué tipo de **INCONSISTENCIA** se detecto en el RUT, **INFORMACION FUNDAMENTAL** para la determinación del procedimiento a seguir por parte de la Entidad, más allá de solo establecer que se está en unas **INEXACTITUDES** en el diligenciamiento del RUT, en la casilla de responsabilidades.

Lo antes me lleva **A SEGURAR** que la respuesta **C) invitar al contribuyente mediante oficio a corregir el documento, omitiendo así el procedimiento administrativo sancionatorio o de suspensión** era la **MÁS ACORDE JURÍDICAMENTE**, teniendo en cuenta que:

- **NO TODA INCONSISTENCIA EN EL DILIGENCIAMIENTO DE RESPONSABILIDADES EN EL RUT DA COMO RESULTADO UN PROCESO SANCIONATORIO.**
- **UNA INCONSISTENCIA EN LAS RESPONSABILIDADES EN EL RUT NO IMPLICAN QUE SE ESTE EN UNA **DESACTUALIZACIÓN** SOBRE EL QUE SI APLICA EL PROCESO SANCIONATORIO ANALIZADO DEL 658-3**

Cuando se analiza el artículo 1.6.1.2.12 del DUR en oportunidad con el artículo 658-3 del Estatuto Tributario, queda evidenciado que las **SANCIONES RELATIVAS AL INCUMPLIMIENTO EN LA OBLIGACIÓN DE INSCRIBIRSE EN EL RUT** y obtención del NIT, **NO IMPLICAN TODA INCONGRUENCIAS ENCONTRADAS EN LAS RESPONSABILIDADES DE UN RUT Y QUE CONLLEVEN A UN PROCESO SANCIONATORIO.**

En otras palabras, el numeral 3 del citado artículo determina:

“(…) 3. SANCIÓN POR NO ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN dentro del mes siguiente al hecho que GENERA LA ACTUALIZACIÓN, por parte de las personas o entidades inscritas en el Registro Unico Tributario, RUT.

SE IMPODRÁ UNA MULTA EQUIVALENTE A UNA (1) UVT POR CADA DÍA DE RETRASO EN LA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN. CUANDO LA DESACTUALIZACIÓN DEL RUT SE REFIERA A LA DIRECCIÓN O A LA ACTIVIDAD ECONÓMICA DEL OBLIGADO, LA SANCIÓN SERÁ DE DOS (2) UVT POR CADA DÍA DE RETRASO EN LA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

Así, este artículo, habla de **SANCIÓN** cuando se está en una **DESACTUALIZACIÓN DEL RUT DEL RUT, REFIRIÉNDOSE A (i) LA DIRECCIÓN O A LA (ii) ACTIVIDAD ECONÓMICA DEL OBLIGADO, HECHO QUE DIFIERE NOTABLEMENTE DEL TEXTO PRESENTADO EN LA PREGUNTA DEL EXAMEN.** En este se indicó por el contrario que existen **INCONSISTENCIA, LAS CUALES PUEDEN SER DE DIVERSAS INDOLES,** y sobre la que **EN TODOS LOS CASOS NO SE REQUIERE UN PROCESO SANCIONATORIO.**

Ejemplo de esto lo expuesto es:

- **RETIRO DE LA CALIDAD DE RESPONSABLE DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS - IVA.** Cuando un responsable del Impuesto sobre las ventas inscrito como responsable del IVA demuestre que durante el año de la solicitud y en el año fiscal anterior se cumplieron con los requisitos establecidos los numerales 1 a 6 del párrafo 3 y párrafo 5 del artículo 437 del Estatuto Tributario, según el caso, para ser no responsables del IVA. Para efectos de la aplicación de los numerales 1, 5 y 6 del párrafo 3 del artículo 437 del Estatuto Tributario, los valores en Unidades de Valor Tributario -(UVT) a tener cuenta, son los equivalentes y vigentes para el año de presentación de la solicitud y el año anterior, conforme con lo previsto en artículo en mención. Fuente: Artículo 1.6.1.2.14 del Decreto 1625 de 2016.
- **RETIRO DE LA CALIDAD DE RESPONSABLE DEL IMPUESTO NACIONAL AL CONSUMO DE RESTAURANTES Y BARES.** Cuando un responsable del impuesto nacional al consumo de restaurantes y bares registrado en el RUT demuestre que durante el año de radicación de la solicitud y en los tres (3) años fiscales anteriores se cumplieron, por cada año, las condiciones establecidas en el artículo 512-13 del Estatuto Tributario para ser no responsables del Impuesto Nacional al Consumo de Restaurantes y Bares. Fuente: Artículo 1.6.1.2.14. del Decreto 1625 de 2016

En ambos casos el funcionario puede advertir **INCONSISTENCIAS EN LAS RESPONSABILIDADES DE UN CONTRIBUYENTE, SIN QUE ESTO IMPLIQUE EL PROCESO SANCIONATORIO REFERIDO POR LA RESPUESTA A),** del examen, motivo por el que **NO TODA INCONSISTENCIA EN LAS RESPONSABILIDADES DE UN RUT IMPLICA “PERSE” UN PROCESO SANCIONATORIO COMO LO DETERMINA LA RESPUESTA CORRECTA DE LA REFERIDA PREGUNTA.**

Ahora bien, con el fin de entender mejor lo antes referido, esto es cuando se está ante un *procesos administrativos sancionatorio o de suspensión luego de la investigación.,* es relevante analizar el procedimiento interno DIAN PR-CAC-0013, relacionado con la **SUSPENSIÓN RUT Y LEVANTAMIENTO DE LA MEDIDA,** en lo tendiente a determinar las diferentes causales para la suspensión de oficio (por orden judicial o administrativa declarada por autoridad competente) de la inscripción de los obligados del RUT, según el artículo 1.6.1.2.16. del Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016 y sus modificaciones, en que se indica:

- “(…) 1. Cuando mediante visita de verificación se constate que la dirección informada por el inscrito no existe o que el **sujeto no fue ubicado en el domicilio informado.***
- 2. Cuando el registro de inscripción ante la **Cámara de Comercio ha sido recurrido** y el recurso se está decidiendo en el efecto suspensivo.*

3. CUANDO LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO -RUT SE ENCUENTRE DESACTUALIZADA

4. Cuando medie acto administrativo de declaratoria **de proveedor ficticio o exportador ficticio** (...)” (cursiva fuera del texto)

Nótese que NINGUNA DE LAS SITUACIONES REFERIDAS POR EL PROCEDIMIENTO PR-CAC-0013 SE HACE MENCION A LA SITUACION EXPUESTA POR LA PREGUNTA DEBATIDA, esto es **INEXACTITUDES EN EL DILIGENCIAMIENTO DEL RUT, EN LA CASILLA DE RESPONSABILIDADES**, motivo por el cual se destaca:

- **LA INEXACTITUDES EN EL RUT, ESPECIFICAMENTE EN LA CASILLA DE RESPONSABILIDADES, NO ES LO MISMO QUE LA DESACTUALIZACION DEL RUT, YA QUE LA INCONSISTENCIA PUEDE MEDIAR EN UNA RESPONSABILIDAD QUE UN CONTRIBUYENTE TENIA Y YA NO SE TIENE, COMO LO ES SER RESPONSABLE DE IVA.**
- **JURIDICAMENTE NO VIABLE ARGUMENTAR QUE EL TERMINO INEXACTITUD ES LO MISMO QUE EL TERMINO DESACTUALIZACIÓN, YA QUE AMBAS TIENEN SIGNIFICADOS QUE DIFIEREN ENTRE SU ALCANCE JURIDICO ES DISIMIL DEL PRETENDIDO POR EL EVALUADOR EN LA PRESENTE PRUEBA**

Por lo expuesto no es **VALIDO ARGUMENTAR** que toda la **INEXACTITUD** en las obligaciones establecidas en el RUT tengas como resultado lo pretendido por la prueba, tampoco tiene **ASIDERO JURIDICO ARGUMENTAR** que una inexactitud es lo mismo que una desactualización, términos que **DIFIEREN** entre sí, adicionalmente existen pruebas fehacientes que la DIAN envía oficios para la actualización de responsabilidades a los contribuyentes sin procesos sancionatorios, motivo por el cual solicito **SE DECLARE LA PREGUNTA COMO MAL FOMRULADA Y ANTITÉCNICA O EN SU DEFECTO Y SUBSIDIARIEMENTE QUE LA RESPUESTA ASIGANADA POR ESTE CONCURSANTE ES LA CORRECTA.**

Así, solicito que la pregunta sea **ELIMINADA POR SU ANTITECNICIDAD** o en su defecto **Y SUBSIDIARIEMENTE CONTABILIZADA COMO VALIDA** y verdadera en mi examen lo que indiscutiblemente modificara la valoración frente a la prueba presentada el pasado 17 de septiembre de 2023

PREGUNTA NÚMERO 44

La Entidad en vista de las problemáticas que se han presentado en materia probatorio, viene adelantando un plan de verificación de cumplimiento de los preceptos procedimentales y probatorios. En consecuencia, se nombrado a un funcionario para que adelante acciones pertinentes respecto a la validación al cumplimiento normativo en una serie de expedientes de fiscalización que integran procedimientos adelantados hasta el acto administrativo definitivo.

44. En el análisis de un expediente se evidencia que existe una **CONFESIÓN** hecha valer como prueba, que fue tomada al vigilante de una sociedad donde se practicó una inspección en sitio, ante esto el funcionario debe:

Respuesta correcta según la prueba A): verificar que la confesión haya sido practicada por una persona con capacidad

Respuesta escogida por el concursante: C) Comprobar que la confesión cumpla con los requisitos de haberse realizado bajo juramento

ARGUMENTOS QUE SUSTENTAN QUE LA PREGUNTA ESTA MAL FORMULADA Y QUE DEBE SER DECLARADA COMO ANTITÉCNICA O EN SU DEFECTO Y SUBSIDIARIAMENTE QUE LA RESPUESTA C) ES LA RESPUESTA CORRECTA:

Establece el Código Civil Colombiano en su artículo 27 **INTERPRETACION GRAMATICAL (...)** *Cuando el **sentido de la ley sea claro, no se desatenderá SU TENOR LITERAL a pretexto de consultar su espíritu (...)*** (cursiva fuera del texto)

Dicho esto, **TAXATIVAMENTE** el Estatuto Tributario en su Capítulo II, **MEDIO DE PRUEBA**, artículo 750 indica que la información suministrada **POR TERCEROS** son pruebas **TESTIMONIALES**, y la mismas deberá ser realizadas **BAJO LA GRAVEDAD DE JURAMENTO**, a saber:

(...) TESTIMONIO

ARTICULO 750. LAS INFORMACIONES SUMINISTRADAS POR TERCEROS SON PRUEBA TESTIMONIAL. Los hechos consignados en las declaraciones tributarias de terceros, en **INFORMACIONES RENDIDAS BAJO JURAMENTO ANTE LAS OFICINAS DE IMPUESTOS**, o en escritos dirigidos a éstas, o en respuestas de éstos a requerimientos administrativos, relacionados con obligaciones tributarias del contribuyente, **SE TENDRÁN COMO TESTIMONIO, SUJETO A LOS PRINCIPIOS DE PUBLICIDAD Y CONTRADICCIÓN DE LA PRUEBA.**

ARTICULO 751. LOS TESTIMONIOS INVOCADOS POR EL INTERESADO DEBEN HABERSE RENDIDO ANTES DEL REQUERIMIENTO O LIQUIDACIÓN. Cuando el interesado invoque los testimonios, de que trata el artículo anterior, éstos surtirán efectos, siempre y cuando las declaraciones o respuestas se hayan presentado antes de haber mediado requerimiento o practicado liquidación a quien los aduzca como prueba.

ARTICULO 752. INADMISIBILIDAD DEL TESTIMONIO. La prueba testimonial no es admisible para demostrar hechos que de acuerdo con normas generales o especiales no sean susceptibles de probarse por dicho medio, ni para establecer situaciones que por su naturaleza suponen la existencia de documentos o registros escritos, salvo que en este último caso y en las circunstancias en que otras disposiciones lo permitan exista un indicio escrito.

ARTICULO 753. DECLARACIONES RENDIDAS FUERA DE LA ACTUACIÓN TRIBUTARIA. Las declaraciones rendidas fuera de la actuación tributaria, pueden ratificarse ante las oficinas que conozcan del negocio o ante las dependencias de la Dirección General de Impuestos Nacionales comisionadas para el efecto, si en concepto del funcionario que debe apreciar el **TESTIMONIO RESULTA CONVENIENTE CONTRAINTERROGAR AL TESTIGO.**

Por lo expuesto, al ser la norma **CLARA** y **AL SU TENOR LITERAL** no permitir interpretación, es evidente que la misma contrae una obligación legal de tomar la información suministrada

POR TERCEROS como **PRUEBA TESTIMONIAL, NO COMO CONFESIONES** como lo afirma la prueba.

Así, **NO ES CIERTO** y tampoco es **TECNICAMENTE VALIDO DESDE LA OPTICA DEL DFERECHO TRIBUTARIO** que el funcionario en cuestión debía verificar la capacidad legal **DEL TESTIGO**, lo cierto es que este debía comprobar que **EL TESTIMONIO, NO LA CONFESION**, como afirma la prueba, debía cumplir con los requisitos legales establecidos en el artículo 750 E.T. esto es que fuera tomada **BAJO JURAMENTO**.

Este argumento cobra mayor sentido cuando analizamos que es **UN TERCERO** quien realiza la supuesta confesión (vigilante), hecho que **TECNICMANETE** tampoco es **VALIDO**, ya que **JAMÁS UNA CONFESIÓN PODRÁ SER DADA POR UN TERCERO** que no sea el **MISMO CONTRIBUYENTE**, tal cual lo determina el artículo 747 del Estate Tributario:

*“(…) ARTICULO 747. HECHOS QUE SE CONSIDERAN CONFESADOS. La manifestación que se hace mediante escrito dirigido a las oficinas de impuestos **POR EL CONTRIBUYENTE LEGALMENTE CAPAZ**, en el cual se informe la existencia de un hecho físicamente posible que perjudique al contribuyente, constituye plena prueba contra éste.*

Por lo expuesto, existe una **CLARA Y EVIDENTE CONFUSIÓN POR QUIEN REALIZO LA PRUEBA**, en la diferenciación de una **CONFESION Y UN TESTIOMINIO**, destacando que:

- La **CONFESION** como bien lo indica el artículo 747 del E.T. la realiza **EL CONTRIBUYENTE LEGALMENTE CAPAZ**, esto quiere decir quien está siendo investigado y tiene la capacidad legal de confesar un hecho que podría constituirse como prueba en su contra.
- Por el contrario, **UN TESTIMONIO** es las informaciones suministradas **POR UN TERCERO** y que por plena disposición legal del artículo 750 E.T, deben ser **RENDIDAS BAJO JURAMENTO ANTE LAS OFICINAS DE IMPUESTOS**.

Así, en el caso objeto de análisis **ES IRREFUTABLE E INCONGRUIENTE** que el vigilante de la sociedad pueda realizar una **CONFESION**, ya que como se advirtió previamente en el presente escrito las confesiones solo las pueden ser realizadas **EL MISMO CONTRIBUYENTE QUE ESTA SIENDO INVESTIGADO, NO POR UN TERCERO**; por lo expuesto, al ser el vigilante un tercero, dicha declaración debe ser tomada como un **TESTIMONIO**, tal cual lo determina la norma, y deberá seguir las obligaciones propias de las declaraciones que realizan terceros, esto es, ser **RENDIDAS BAJO JURAMENTO ANTE LAS OFICINAS DE IMPUESTOS**.

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, no solo **LA PREGUNTA ESTA MAL FORMULADA**, al confundir en el texto una **CONFESION** con un **TESTIMONIO**, sino que además dicha confusión pretende ser validada en una prueba en donde se están evaluado **CRITERIOS FUNCIONALES**, esto es, los criterios **TÉCNICOS TRIBUTARIOS**, con los que el aspirante y ganador del concurso debe contar para ingresar a una Entidad como la DIAN, la cual es una de las más especializadas del país.

Por ello, **NO ES LÓGICO Y TAMPOCO JURIDICAMENTE VALIDO**, pretender que esta pregunta como su respuesta sean correctas, cuando la misma no está en línea con las determinaciones expresas de la **NORMA TRIBUTARIA**, máxime si se tiene que cuando el sentido de la ley es claro, no podrá desatenderse **SU TENOR LITERAL**.

Dicho esto, frente a la afirmación realizada por el literal **A) verificar que la confesión haya sido practicada por una persona con capacidad** y que pretender ser la respuesta correcta en la presente prueba, se deberá decir que tampoco tiene asidero jurídico, ya que:

1. Un vigilante **NO PUDO REALIZAR UNA CONFESION**, porque como ya se indicó la **CONFESIÓN** solo la puede realizar el contribuyente o la sociedad objeto de investigación fiscal.
2. Frente al criterio de **CAPACIDAD**, el vigilante **NO TIENE CAPACIDAD LEGAL DE OBLIGAR A UN CONTRIBUYENTE, POR LO QUE NO ES JURIDICAMENTE VALIDO HABLAR DE CAPACIDAD EN LA CONFESION QUE HACE UN TERCERO DIFERENTE AL CONTRIBUYENTE**.

Bajo esta consideración, al tener claro que se esta bajo un **TESTIMONIO**, no bajo una **CONFESION**, es **JURÍDICAMENTE IMPOSIBLE** que un tercero que **NO ESTE FACULTADO** por el contribuyente por un **PODER GENERAL O ESPECIAL** pueda desplegar una conducta como una **CONFESIÓN, INCLUIDO TODAS LAS IMPLICACIONES LEGALES QUE LA MISMA PUEDA TIENE** como lo es:

ARTICULO 747. HECHOS QUE SE CONSIDERAN CONFESADOS.** La manifestación que se hace mediante escrito dirigido a las oficinas de impuestos por el contribuyente legalmente capaz, en el cual se informe la existencia de un hecho físicamente posible que perjudique al contribuyente, **CONSTITUYE PLENA PRUEBA CONTRA ÉSTE.

Lo antes expuesto cobra mayor sustento cuando se analiza las sentencias del Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo Sección Cuarta⁴ en la cual al analizar precisamente **MISMO CASO PUNTUAL VISTO EN EL EJEMPLO OBJETO DE EVALUACIÓN**, esta Alta Corte determinó que eran validos los **TESTIMONIOS** realizados por **TECEROS CONTRATISTA EN CONTRA DE UNA SOCIEDAD** ya que los mismos fueron tomados por medio de **DECLARACIONES JURAMENTADAS**, constituyéndose **TESTIMONIOS NO UNA CONFESIÓN**.

El Consejo de Estado **CLARAMENTE** indico sobre la **CONFESIÓN** en sentencia previamente citada que:

“(…) LA CONFESIÓN EN MATERIA FISCAL PROVIENE DIRECTAMENTE DEL CONTRIBUYENTE LEGALMENTE CAPAZ Y SOLO TIENE TAL CARÁCTER CUANDO VERSA SOBRE HECHOS QUE SEAN FÍSICAMENTE POSIBLES Y CONLLEVEN UN PERJUICIO PARA EL MISMO CONTRIBUYENTE. LUEGO SE ENTIENDE QUE LOS

⁴ Radicación No. : 73001-23-31-000-1999-2308-01(11657) FECHA : Bogotá, D.C., Dieciséis (16) de marzo de dos mil uno (2001). CONSEJERO PONENTE : JUAN ANGEL PALACIO HINCAPIE

HECHOS OBJETO DE CONFESIÓN SON PROPIOS Y NO AJENOS, Y QUE SU INCIDENCIA TIENE RELACIÓN DIRECTA CON LA DETERMINACIÓN DE OBLIGACIONES Y DEBERES INHERENTES AL MISMO CONTRIBUYENTE CONFESO, ES DECIR QUE PROVIENEN DE QUIEN ES PARTE EN EL PROCESO (...)
(cursiva fuera del texto)

Se transcribe la citada Sentencia para su evaluación, Radicación No.: 73001-23-31-000-1999-2308-01(11657) FECHA: Bogotá, D.C., Dieciséis (16) de marzo de dos mil uno (2001).
CONSEJERO PONENTE: JUAN ANGEL PALACIO HINCAPIE texto citada:

(...) En lo relativo a la validez de los testimonios que hacen parte del sustento probatorio de la actuación administrativa impugnada proceden las siguientes consideraciones:

Tratándose del régimen probatorio aplicable en materia fiscal dispone el artículo 742 del Estatuto Tributario:

"Artículo 742.- Las decisiones de la administración deben fundarse en los hechos probados. La determinación de los tributos y la imposición de sanciones deben fundarse en los hechos que aparezcan demostrados en el respectivo expediente, por los medios de prueba señalados en las leyes tributarias o en el Código de Procedimiento Civil, en cuanto éstos sean compatibles con aquellos".

Los medios probatorios previstos en la legislación tributaria son específicos y no siempre coincidentes en su contenido y alcances con los consagrados en otras materias jurídicas, como la comercial, la civil o la penal. De manera que, tratándose de establecer obligaciones y deberes fiscales, prevalecen las regulaciones específicas que en relación con cada uno de los medios de prueba consagran las normas fiscales, y solo en lo no regulado por ellas es posible acudir a regulaciones distintas, siempre y cuando estas sean compatibles con aquellas.

La confesión como medio de prueba está consagrada en el artículo 747 del Estatuto Tributario, así:

"Artículo 747.- Hechos que se consideran confesados: La manifestación que se hace mediante escrito dirigido a las oficinas de impuestos por el contribuyente legalmente capaz, en el cual se informe la existencia de un hecho físicamente posible que perjudique al contribuyente, constituye plena prueba contra éste. (...)"

COMO SE OBSERVA, LA CONFESIÓN EN MATERIA FISCAL PROVIENE DIRECTAMENTE DEL CONTRIBUYENTE LEGALMENTE CAPAZ Y SOLO TIENE TAL CARÁCTER CUANDO VERSA SOBRE HECHOS QUE SEAN FÍSICAMENTE POSIBLES Y CONLLEVEN UN PERJUICIO PARA EL MISMO CONTRIBUYENTE. LUEGO SE ENTIENDE QUE LOS HECHOS OBJETO DE CONFESIÓN SON PROPIOS Y NO AJENOS, Y QUE SU INCIDENCIA TIENE RELACIÓN DIRECTA CON LA DETERMINACIÓN DE OBLIGACIONES Y DEBERES INHERENTES AL MISMO CONTRIBUYENTE CONFESO, ES DECIR QUE PROVIENEN DE QUIEN ES PARTE EN EL PROCESO.

En cuanto al testimonio como medio de prueba dispone el artículo 750 ib:

Artículo 750.- Las informaciones suministradas por terceros son prueba testimonial. Los hechos consignaciones en las declaraciones tributarias de terceros, en informaciones rendidas bajo juramento ante las oficinas de impuestos, o en escritos dirigidos a éstas, o en respuestas de éstos a requerimientos

administrativos, relacionados con obligaciones tributarias del contribuyente, se tendrán como testimonio, sujeto a los principios de publicidad y contradicción de la prueba".

DE ACUERDO CON LOS TÉRMINOS DE LA NORMA, SE DEFINE EL TESTIMONIO COMO LA DECLARACIÓN PROVENIENTE DE TERCEROS QUE SIRVE COMO MEDIO DE PRUEBA PARA LA DETERMINACIÓN DE OBLIGACIONES Y DEBERES INHERENTES A UN CONTRIBUYENTE DISTINTO DEL DECLARANTE; YA SEA A TRAVÉS DE LAS DECLARACIONES TRIBUTARIAS DEL TERCERO, DE SUS MANIFESTACIONES VERBALES, O EN ESCRITOS DIRIGIDOS A LA ADMINISTRACIÓN, DEPENDIENDO DE QUE EXISTA O NO REQUERIMIENTO PREVIO POR PARTE DEL ENTE FISCAL. AHORA BIEN, LA DISTINCIÓN QUE HACE EL LEGISLADOR, RESPECTO DE LAS FORMAS EN QUE PUEDE MATERIALIZARSE LA PRUEBA TESTIMONIAL, IMPLICA QUE EL TESTIMONIO PUEDE PROVENIR DE UN TERCERO QUE TENGA LA CALIDAD DE CONTRIBUYENTE, O DE UNA PERSONA QUE NO TENGA TAL CALIDAD, PERO NO PORQUE OCURRA LO PRIMERO, PUEDE AFIRMARSE QUE EL TESTIMONIO SE CONVIERTA EN CONFESIÓN, YA QUE EN LOS TÉRMINOS PROPUESTOS POR LA NORMA, EL TESTIMONIO ESTÁ DIRIGIDO A ESTABLECER OBLIGACIONES FISCALES ATRIBUIBLES A UNA PERSONA DISTINTA DE LOS DECLARANTES, AL MÁRGEN DE QUE LAS DECLARACIONES RENDIDAS POR ELLOS, PUEDAN LLEGAR A CONTENER MANIFESTACIONES QUE LES SEAN DESFAVORABLES O LES PERJUDIQUEN, PUES EN EL TESTIMONIO EL DECLARANTE ACTÚA COMO TERCERO Y NO COMO CONTRIBUYENTE, Y ADEMÁS, PORQUE EL OBJETO DE LA PRUEBA TESTIMONIAL ES LA DEMOSTRACIÓN DE HECHOS AJENOS A LAS OBLIGACIONES DEL DECLARANTE.

Consta en la liquidación de revisión objeto de la demanda (fl.211 a 230 cdo.antec.) y demás antecedentes administrativos, que la sociedad INVERTOLIMA S A suscribió entre el 24 de junio y el 6 de julio de 1995 tres clases de contratos a saber: suministro exclusivo de alimentos, servicios generales y arrendamiento de espacio, con las siguientes personas: MAGNOLIA SUAREZ G., GILBERTO VALDERRAMA S., MARIA ANGELICA MARTINEZ, ROSA MARIA JIMENEZ ROMERO, y MYRIAM PINZON DE HOYOS, contratos que supuestamente tenían como finalidad desarrollar por intermedio de tales personas, su actividad económica, esto es el servicio de restaurante en el establecimiento comercial denominado "Parador Rojo" ubicado "en la salida de Bogotá frente Base de la actual nomenclatura urbana de Melgar Tolima".

CON EL FIN DE VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS CITADOS CONTRATOS, LA ENTIDAD FISCAL REQUIRIÓ A LAS CITADAS PERSONAS PARA QUE COMPARECIERAN ANTE LA ADMINISTRACIÓN A RENDIR DECLARACIÓN JURAMENTADA O TESTIMONIO SOBRE LOS HECHOS MATERIA DE CONTRATACIÓN, DECLARACIONES QUE OBRAN A (FLS. 39 A 73 DEL CDO. DE ANTECEDENTES), CUYO CONTENIDO FUE AMPLIAMENTE ANALIZADO TANTO EN EL REQUERIMIENTO ESPECIAL COMO EN LA LIQUIDACIÓN DE REVISIÓN.

Conforme a lo expuesto puede concluirse que no asiste razón al recurrente cuando pretende que se desconozca el valor probatorio de los testimonios rendidos por los citados contratistas, argumentando que ellos no cumplen con los requisitos legales atribuibles a la confesión, y concretamente en lo que hace a la prohibición constitucional prevista en el artículo 33 de la Carta Política, y porque tales testimonios contienen manifestaciones que perjudican a los declarantes, pues de una parte, no contiene el acto oficial de liquidación manifestación alguna respecto a los hechos que dice el recurrente perjudican a los declarantes, ni está probada su aseveración; **Y POR OTRA, ES EVIDENTE QUE LA PRUEBA RECAUDADA A TRAVÉS DE LAS DECLARACIONES DE LOS CONTRATISTAS, CONSTITUYE UNA VERDADERA PRUEBA TESTIMONIAL, YA QUE LOS DECLARANTES ACTUARON EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN CALIDAD DE TERCEROS Y NO COMO CONTRIBUYENTES, Y TENIENDO EN CUENTA QUE SUS DECLARACIONES TENÍAN COMO FINALIDAD ESTABLECER, NO OBLIGACIONES TRIBUTARIAS A CARGO ELLOS, SINO DE LA SOCIEDAD CONTRIBUYENTE, EN SU**

CALIDAD DE RESPONSABLE DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RESTAURANTE.

Siendo ello así, carece de fundamento el cargo según el cual se acusa violación del debido proceso respecto las pruebas testimoniales recaudadas por la administración, e inadmisibles la pretensión de que se aplique sobre las mismas la excepción de inconstitucionalidad, máxime cuando no se ha desvirtuado por parte de la actora la validez de los testimonios. Además debe precisarse que la excepción de inconstitucionalidad conlleva es a la inaplicación de las normas legales cuyas disposiciones resultan abiertamente violatorias de los mandatos constitucionales, y no a que se dejen de apreciar o valorar los medios probatorios que por su configuración o formas de recepción puedan llegar a ser calificados de nulos

Ahora bien, en cuanto a que los testimonios de los contratistas no se adecuan a las previsiones legales, porque fueron rendidos ante funcionario administrativo y no judicial y porque no existen otros medios probatorios que corroboren los hechos materia de las declaraciones, debe precisarse que conforme el artículo 684 literal c) del Estatuto Tributario la administración tributaria esta facultada para "Citar o requerir al contribuyente o a terceros para que rindan informes o contesten interrogatorios", y que según el artículo 750 ib., las informaciones rendidas bajo juramento ante las oficinas de impuestos constituyen prueba testimonial, de manera que no es admisible la remisión que a las disposiciones del artículo 195 del Código de Procedimiento Civil, propone el recurrente para descalificar el valor probatorio de los testimonios a que se ha venido haciendo referencia.

Acerca de la afirmación según la cual los testimonios de los contratistas constituyen el único soporte jurídico de la actuación administrativa, debe decirse que aquella no corresponde a la realidad fáctica que se observa en el proceso, puesto que además de tales testimonios, que tenían como finalidad verificar la realidad en la ejecución de los contratos, en desarrollo de la investigación adelantada por la administración se allegaron otras pruebas al proceso, tales como las declaraciones juramentadas de la Revisora Fiscal de la sociedad (fls.62 a 73 cdo. antc.) y del Administrador del Establecimiento Punto Rojo de Ibagué (fls.59 a 66); verificación a los libros y soportes de la contabilidad de la sociedad, a través de la cual se estableció que los cheques girados a Gilberto Valderrama, Magnolia Suárez y María Angélica Martínez, Myriam Pinzón y Rosa María Jiménez (fls. 74 a 78) habían sido consignados en cuentas cuya titular era la sociedad actora; análisis al contenido de la declaración de renta de 1995 presentada por la sociedad (fl.81); así como del movimiento contable de las operaciones correspondientes al impuesto de ventas por el 4o. bimestre de 1995(...)" (cursiva fuera del texto)

Así, **QUEDA PLENAMENTE POBRADO QUE LA PREGUNTA ANALIZADA ESTA MAL FORMULADA Y DEBE SER DECLARADA COMO ANTITÉCNICA O EN SU DEFECTO Y SUBSIDIARIAMENTE QUE SE DECLARE QUE la respuesta C) Comprobar que la confesión cumpla con los requisitos de haberse realizado bajo juramento** era la más acorde **JURÍDICA Y TÉCNICAMENTE**, sustentando en la referida Sentencia del Consejo de Estado que avalan dicha posición.

Por lo expuesto solicito que la pregunta sea **ELIMINADA POR SU ANTITECNICIDAD** o en su defecto **Y SUBSIDIARIAMENTE CONTABILIZADA COMO VALIDA** y verdadera en mi examen lo que indiscutiblemente modificara la valoración frente a la prueba presentada el pasado 17 de septiembre de 2023.

PREGUNTA NUMERO 53

Dentro las competencias de la administración de tributaria se encuentran las relaciones con la administración, control y seguimiento sobre las obligaciones derivadas de la realización de los hechos económicos. Es por ello que se designará a un funcionario para revisar lo que es competente a las disposiciones generales del **MECANISMO IMPUESTO DE RETENCIÓN EN LA FUENTE**, en lo relacionado con **MEDIO DE PAGO O ABONO EN CUENTA** que interviene en una operación en el mecanismo, e indicar si los pagos por concepto de pensión (...).

53) En lo que corresponde al **ELEMENTO** que interviene con lo expuesto en la situación el profesional concluye que:

Respuesta correcta según la prueba C): Hace referencia a la fecha en la que se debe contabilizar las retenciones en la fuente, además del reconocimiento de forma total del dinero

Respuesta escogida por el concursante: A): Se relaciona con el porcentaje aplicable a la base gravable que se calcula con la que se determinara el pago de la retención en la fuente

ARGUMENTOS QUE SUSTENTAN QUE LA PREGUNTA ESTA MAL FORMULADA Y QUE DEBE SER DECLARADA COMO ANTITÉCNICA O EN SU DEFECTO Y SUBSIDIARIAMENTE QUE LA RESPUESTA A) ES LA RESPUESTA CORRECTA:

En primer lugar, es importante determinar que la **RETENCIÓN EN LA FUENTE NO ES UN IMPUESTO** como afirma el texto analizado, por lo que se debe argüir que la pregunta referida está **MAL FORMULADA**, al **NO TENER RIGUROSIDAD TÉCNICA** con el mecanismo de recaudo anticipado del impuesto de renta.

Frente al particular se resaltar que la retención en la fuente es:

"(...) UN MECANISMO DISEÑADO PARA FACILITAR, ACELERAR Y ASEGURAR EL RECAUDO DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA. (...)" (cursiva fuera del texto)

Así, frente los **ELEMENTOS** que componen de la retención en la fuente, se debe advertir que la **TARIFA** es uno de, definiéndose esta de la siguiente manera:

TARIFA: ES EL PORCENTAJE APLICABLE A LA BASE GRAVABLE DEFINIDO POR LA LEY, CON EL CUAL SE DETERMINARÁ LA RETENCIÓN EN LA FUENTE.

Por lo expuesto, si se habla del **ELEMENTO** que interviene con lo expuesto en la situación, **ES JURÍDICAMENTE VALIDO** establecer que **A): Se relaciona con el porcentaje aplicable a la base gravable que se calcula con la que se determinara el pago de la retención en la fuente, YA QUE LA TARIFA ES UNO DE LOS ELEMENTOS DEL MECANISMO ANTES DESCRITO QUE CLARAMENTE HACE RELACION CON LO AQUÍ ANALIZADO.**

Así, se solicita a la Comisión que **DECLARE:**

1. QUE LA PREGUNTA ESTA MAL FORMULADA Y DEBE SER DECLARADA COMO ANTITÉCNICA, sustentando en que la retención en la fuente es un mecanismo diseñado

para facilitar, acelerar y asegurar el recaudo del impuesto sobre la renta, no como afirma el párrafo inicial un impuesto.

2. **LA TARIFA** es uno de los elementos de la retención en la fuente advirtiendo que el párrafo inicial habla del elemento del mecanismo.

ASÍ LA PREGUNTA ANALIZADA ESTA MAL FORMULADA Y DEBE SER DECLARADA COMO ANTITÉCNICA O EN SU DEFECTO Y SUBSIDIARIAMENTE QUE SE DECLARE QUE la respuesta A): Se relaciona con el porcentaje aplicable a la base gravable que se calcula con la que se determinará el pago de la retención en la fuente era la más acorde **JURÍDICA Y TÉCNICAMENTE.**

Por lo expuesto solicito que la pregunta sea **ELIMINADA POR SU ANTITECNICIDAD** o en su defecto **Y SUBSIDIARIAMENTE CONTABILIZADA COMO VALIDA** y verdadera en mi examen lo que indiscutiblemente modificara la valoración frente a la prueba presentada el pasado 17 de septiembre de 2023.

PREGUNTA NUMERO 59

Prohibiciones al principio de equidad

59) Para realizar las prohibiciones de orden jurídico relacionados con el principio de equidad se debe:

*Respuesta correcta según la prueba A) Confirman que estas señalan que se omitirá imponer obligaciones excesivas o benéficos excesivos a los contribuyentes, **DESPROTEGIENDO PARCIALMENTE A OTROS***

*Respuesta escogida por el concursante B): validar que estas señalan que se omitirán la capacidad de tributar para lograr como fruto de su aplicación una **REDISTRIBUCIÓN DEL INGRESO** que promueve la igualdad.*

Expone la Corte Constitucional en relación con el principio de equidad en materia tributaria:

*(...) el principio de equidad es de naturaleza estructural, esto es, se predica del sistema tributario y no de un tributo en particular, de tal manera que el sistema tributario debe ser **EQUITATIVO EN SU INTEGRIDAD**. Así lo reconoció la Corte en la sentencia C-606 de 2019, y lo ha venido sosteniendo de forma pacífica desde mediados de los años noventa. La sistematicidad también se predica en relación con la tarifa del tributo. En esa línea, la Corte ha dicho que el principio de equidad no se predica de los contribuyentes individualmente considerados, se insiste, sino del sistema impositivo en su conjunto, lo que supone que, al verificar la posible infracción al principio de equidad por cuenta de un tributo o la configuración particular de alguno de sus elementos, es necesario tener en cuenta los beneficios tributarios que el ordenamiento jurídico reconoce a los contribuyentes frente a los que se alega el quebrantamiento del principio de equidad en materia tributaria.*

Dicho esto, el enunciado de la respuesta verdadera, **A)** hace expresa mención al **DESPROTEGIENDO PARCIALMENTE A OTRO**, término **TOTALMENTE ANTITÉCNICO Y QUE**

EN NINGUNA CASO PODRIA CONFIRGARAR una prohibición del orden jurídico relacionados con el principio de equidad.

Argumento por el cual si bien la primera parte de la respuesta "*prima facie*" podría ser verdadera, la segunda es **COMPLETAMENTE ERRADA** y no encuentra **SUSTENTO NI ASIDERO JURIDICO EN NINGÚN PRINCIPIO CONSTITUCIONAL DEL ORDENAMIENTO COLOMBIANO**, motivo por el cual se solicita **QUE SE DELARE POR EL EVALUADOR QUE LA PREGUNTA ESTA MAL FORMULADA Y DEBE SER DECLARADA COMO ANTITÉCNICA**, al hacer afirmaciones que no encuentran un sustento lógico y legal dentro del ordenamiento jurídico actual.

Así, pido que esta pregunta sea **ELIMINADA POR SU ANTITECNICIDAD** o en su defecto **Y SUBSIDIARIAMENTE CONTABILIZADA COMO VALIDA** y verdadera en mi examen lo que indiscutiblemente modificara la valoración frente a la prueba presentada el pasado 17 de septiembre de 2023

PREGUNTA NUMERO 68) PRINCIPIO DE EFICIENCIA

68) Contratan a un profesional para validar los procesos que se ejecutaron en los diferentes puntos de atención en relación con el principio de eficacia, el cumplir con derechos de petición con connotación de **RESERVA LEGAL** y actos administrativos anulados (...).

Durante la verificación de trámites relacionados con las **PETICIONES ANTES DICHAS**, el profesional debe corroborar que estas:

*Respuesta correcta según la prueba A) presentadas a través de canales que estén **AUTORIZADOS***

*Respuesta escogida por el concursante: B) habilitados para obtener información que reposen en los registros públicas en los términos, ya que no solo es requisito que estas se presenten por los canales **AUTORIZADOS**, sino que también no se viole la reserva legal de la información.*

ARGUMENTOS QUE SUSTENTAN QUE LA PREGUNTA ESTA MAL FORMULADA Y QUE DEBE SER DECLARADA COMO ANTITECNICA O EN SU DEFECTO Y SUBSIDIARIAMENTE QUE LA RESPUESTA B) ES LA RESPUESTA CORRECTA:

Frente al enunciado de la pregunta analizada y su respuesta **A) presentadas a través de canales que estén AUTORIZADOS**, el mismo **NO ES JURIDICAMENTE VALIDA**, ya que **NO EXISTE CANALES AUTORIZADOS PARA LA RADICACIÓN DE UN DERECHO DE PETICION, POR ELLO, NO ES CORRECTO TENCAMENTE ARGUMENTAR A LA LUZ DE LA LEY 1755 DE 2015, QUE UNA PQRS DEBA SER RADICADA POR MEDIO DE UN CANAL AUTORIZADO, YA QUE CUALQUIER CANAL, MEDIO, O VIA ES EL IDONEA PARA DICHA RADICACION, COMO TAXATIVAMENTE LO INDICA LA NORMA.**

Frente al particular, expone el artículo 15 ley 1755 de 2015 **PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES:**

*"(...) Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, **Y A TRAVÉS DE CUALQUIER***

MEDIO IDÓNEO PARA LA COMUNICACIÓN O TRANSFERENCIA DE DATOS. LOS RECURSOS SE PRESENTARÁN CONFORME A LAS NORMAS ESPECIALES DE ESTE CÓDIGO.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

PARÁGRAFO 10. EN CASO DE QUE LA PETICIÓN SEA ENVIADA A TRAVÉS DE CUALQUIER MEDIO IDÓNEO PARA LA COMUNICACIÓN O TRANSFERENCIA DE DATOS, ESTA TENDRÁ COMO DATOS DE FECHA Y HORA DE RADICACIÓN, ASÍ COMO EL NÚMERO Y CLASE DE DOCUMENTOS RECIBIDOS, LOS REGISTRADOS EN EL MEDIO POR EL CUAL SE HAN RECIBIDO LOS DOCUMENTOS. PARÁGRAFO 20. NINGUNA AUTORIDAD PODRÁ NEGARSE A LA RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE SOLICITUDES Y PETICIONES RESPETUOSAS (...) (cursiva fuera del texto)

Así, queda demostrado que la norma expresamente habla de **IDONEIDAD NO de AUTORIZACIÓN** términos que **DIFIEREN ENTRE SI Y A LOS QUE JURIDICAMENTE NO PUEDE DARSELES EL MISMO ALCANCE COMO ES PRETENDIDO POR EL EVALUADOR.**

Lo anterior cobra más sustento cuando se analiza el procedimiento interno DIAN PR-CAC-0043 **PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS**, que su capítulo 3. **CONDICIONES GENERALES** determino **LOS CANALES IDÓNEOS A TRAVÉS DE LOS CUALES LOS USUARIOS PUEDEN PRESENTAR PETICIONES ANTE LA UAE DIAN SON:**

“(…) Canal electrónico. A través del SIE de PQSR y Denuncias, en el portal Web de la UAE DIAN: www.dian.gov.co mediante el link PQSR y Denuncias o el que lo sustituya, disponible en la sección de contáctenos y/o en Servicio al Ciudadano de la página.

Ventanilla Única de Correspondencia: En la Coordinación de Correspondencia y Notificaciones o quien haga sus veces, en el Nivel Central en la ciudad de Bogotá D.C. o en las Direcciones Seccionales dispuestas para el efecto. 3.

Canal Telefónico: En las líneas de atención al cliente dispuestas por la entidad.

Canal Presencial: En los puntos de contacto, o en las Divisiones del Servicio al Ciudadano, o en los Grupos Internos de trabajo de Gestión del Servicio al Ciudadano, o en las Ventanillas Únicas de Correspondencia de la UAE DIAN o quienes hagan sus veces (...)

Queda **PROBADO ENTONCES QUE EL TERMINO IDONEIDAD NO ES LO MISMO QUE EL TERMINO AUTORIZACIÓN**, PORQUE ESTE ULTIMA IMPLICA UNA FACULTA LEGAL O DERECHO FRENTE A SU PROCESENCIA, tal cual lo expresa el Diccionario de la Real Academia Española:

- **AUTORIZAR**⁵: *Implica dar o reconocer a alguien facultad o **DERECHO PARA HACER ALGO**.*
- **IDONEIDAD**⁶: *Cualidad de idóneo, **ADECUADO O APROPIADO PARA ALGO***

Así, **NUEVAMENTE EL EVALUADOR PIERDE DE VISTA** que se está en una prueba de carácter **TÉCNICO FUNCIONAL**, en donde la **TERMINOLOGÍA JURÍDICO ES ESENCIAL PARA LA FORMULACION DE LA PREGUNTA COMO SU CORRELATIVA RESOLUCIÓN**, por ello, no se entiende por qué se quiere hacer valer como correcta una pregunta que en su terminología **NO ESTA ACORDE A LO ESTABLECIDO EN LA NOMRA Y TAMPOCO EN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA DIAN, MAXIME SI SE TIENE QUE SU FORMULACIÓN NO ES PRECISA, CARECIENDO DE RIGURODIDAD TECNICA PRETENDIDA POR EL EVALUADOR.**

De otro lado, vale la pena advertirle que fue el mismo enunciado de la prueba el que determino que el funcionario estaba evaluado *“derechos de petición con connotación de **RESERVA LEGAL**, motivo por el cual **OBLIGATORIAMENTE SE ESTA DETERMINADO LA APLICACIÓN DE LA LEY DE TRASPARENCIA**, Ley 1712 de 2014, que en su objeto establece:*

*“(…) es regular el derecho de **ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las **EXCEPCIONES A LA PUBLICIDAD DE INFORMACIÓN** (…)*

Estos argumentos permiten advertir que la pregunta **ESTÁ MAL FORMULADA**, ya que el enunciado no tiene relación con la respuesta puntual, lo que carece de lógica y de conexidad.

Así, **LA PREGUNTA DEBE SER DECLARADA COMO ANTITÉCNICA O EN SU DEFECTO Y SUBSIDIARIAMENTE SE DECLARE QUE** la respuesta *B) **habilitados pata obtener información que reposen en los registros públicas en los términos, ya que no solo es requisito que estas se presenten por los canales autorizados, sino que también no se viole la reserva legal de la información*** era la más acorde **JURÍDICA Y TECNICAMENTE**, sustentando en la Ley 1712 de 2014 y en el procedimiento interno DIAN PR-CAC-0043, en donde se habla de **IDONEIDAD DE CANALES NO AUTORIZACIÓN DE LOS MISMOS, COMO FUE PRETENDIDO EN LA EVALUACIÓN.**

Por lo expuesto solicito que la pregunta sea **ELIMINADA POR SU ANTITECNICIDAD** o en su defecto **Y SUBSIDIARIAMENTE CONTABILIZADA COMO VALIDA** y verdadera en mi examen lo que indiscutiblemente modificara la valoración frente a la prueba presentada el pasado 17 de septiembre de 2023.

⁵ Ver Diccionario de la Real Academia <https://dpej.rae.es/lema/autorizar>

⁶ Ver Diccionario de la Real Academia <https://dpej.rae.es/lema/idoneidad>

PETICIONES ADICIONALES

VALIDEZ DE CONTENIDO, CONSTRUCTO Y PREDICCIÓN

Las **OBJECIONES A LAS PREGUNTAS** y los sustento de la reclamación cuestionan el grado **DE EXACTITUD CON EL QUE SE MIDE TEÓRICAMENTE Q LA PRUEBA**; por ello, solicito me sean remitidos los protocolos y/o actas de validación de preguntas, con el fin de validar su confiabilidad.

La evidencia solicitada incluye la **VALIDEZ DE CONTENIDO, CONSTRUCTO Y PREDICCIÓN**. En la cual debe soportarse el protocolo donde se **DISCUTIERON Y APROBARON LAS PREGUNTAS OBJETADAS**, así como prueba de pilotaje y confiabilidad de cada una de las preguntas objetadas. De igual forma solicito el debido protocolo de análisis de tiempo y extensión de las preguntas.

VALIDEZ DEL CRITERIO DE ESPECIALIDAD

Dado que mi empleo es uno de los ofertados y de manera específica se debió consolidar una matriz de ejes temáticos y estructura de pruebas solicito me indiquen **LA CANTIDAD DE ÍTEMS A CONSTRUIR POR CADA EJE TEMÁTICO Y QUE EN EL ENSAMBLE DE LAS PRUEBAS SE DEMUESTRE QUE RESPONDE** a la OPEC 198483, Código de la Ficha FT-TAH-1824 en la cual se anuncian las competencias a evaluar.

Dicho cotejo y análisis se presenta con el ánimo de evidenciar que la prueba escrita presentada **NO RESPETÓ LA ESPECIALIDAD DE LA OPEC PARTICULAR** y que los ítems construidos no corresponden a la necesidad de la entidad convocante de proveer vacantes con aspirantes que cumplan un perfil y acrediten unas competencias específicas.

PETICION DE EVIDENCIAS DEL SISTEMA DE CALIFICACION

En el numeral segundo de la reclamación inicial se indagó sobre el método de calificación, el cual a la fecha desconozco; es decir, persisten los interrogantes sobre ¿ mi OPEC. Esta supresión de ítems causa una clara violación al **DEBIDO PROCESO**.

De la misma manera **SOLICITO LOS ANÁLISIS MÍNIMOS REQUERIDOS ANTES DE LA CALIFICACIÓN REFERENTE** en relación: a: i) *Estadísticos descriptivos básicos por prueba*, ii) *Índice de dificultad*, iii) *discriminación y flujo de respuestas para cada ítem* iv) *Reporte de los ítems eliminados debido a que no cumplen con los requisitos psicométricos básicos según índice de dificultad, discriminación y flujo de respuesta para cada ítem*.

Así mismo solicito los análisis **MÍNIMOS REQUERIDOS POSTERIORES A LA CALIFICACIÓN REFERENTES** en relación: i) *Análisis por ítem mediante TRI (Teoría Respuesta al Ítem) o por grupos de ítems mediante TCT (Teoría Clásica de los Test)*, justificando la elección a través de la evidencia del cumplimiento de los supuestos de los modelos, ii) *Para cada una de las pruebas o componentes de pruebas, la descripción breve de los análisis psicométricos a realizar, justificando el tipo de modelo de análisis de ítem tras la verificación del cumplimiento de los supuestos* iii)

Consistencia interna por prueba total y sub-prueba o dimensión, iv) Análisis de la Función de Información del Ítem, v) El o los baremos empleados para la calificación además de su explicación y decisiones de ajuste tomadas.

Espero que esta información **SE SURTA EN LA RESPUESTA DEFINITIVA A LA RECLAMACIÓN INTEGRAL**, para contar con elementos de juicio necesarios sobre el derecho a obtener información veraz y determinar si se ajusta o no al resultado final; igualmente verificar de mi parte si está conforme con la realidad técnica en la consolidación del resultado.

La omisión por parte de la CNSC y/o a quien se le atribuya la responsabilidad de dar respuesta sobre este aspecto, **CONSTITUIRÍA UNA VIOLACIÓN DEL DEBIDO PROCESO, AL DERECHO DE CONTRADICCIÓN Y DEFENSA ENTRE OTROS.**

DE LA ELIMINACIÓN DE PREGUNTAS

AL EFECTUAR LA REVISIÓN DE DICHS RESULTADOS y al analizar las claves de respuestas a las preguntas, se pudo determinar **4 PREGUNTAS FUERON ELIMINADAS DE LA PRUEBA, DE LAS CUALES VIOLANDO EL DEBIDO PROCESO NO SE DETERMINO POR EL EVALUADOR CUAL ERA SU REPUESTA CORRECTA.**

Motivo por el cual **SOLICITO SE ME EXPLIQUE** porque se eliminaron las mismas y cuál era la respuesta correcta, **DE CADA UNA DE LAS SIGUIENTES** preguntas **ELIMINADAS:**

- 18) Se escogió la C** – Esta pregunta fue eliminada sin determinar cuál era la respuesta correcta
- 55) Se escogió la B**– Esta pregunta fue eliminada sin determinar cuál era la respuesta correcta
- 73) Se escogió la B**– Esta pregunta fue eliminada sin determinar cuál era la respuesta correcta
- 75) Se escogió la B**– Esta pregunta fue eliminada sin determinar cuál era la respuesta correcta

ESTA SITUACIÓN PERMITE ARGUMENTAR UN INCUMPLIMIENTO POR PARTE DE AREANDINA para adelantar la construcción de dichas pruebas, **FRENTE A QUE UN PORCENTAJE ELEVADO DE LAS PREGUNTAS FUERON MAL DISEÑADAS**, con errores y con la particular sospechosa del aceleramiento de llevar a cabo, a como dé lugar este concurso.

Así, el **EJERCICIO DE MIS DERECHOS ESTA DESPROTEJIDO** ya que el anexo técnico suscrito al contrato suscrito entre la CNSC y la FUNDACIÓN AREANDINA para desarrollar el concurso el cual establece la **POSIBILIDAD DE ERROR EN LAS PARTICULARIDADES DE LA CONSTRUCCIÓN DE LAS PREGUNTAS DE LAS PRUEBAS DE HASTA UN 30%**, lo cual es una **BURLA PARA LOS ASPIRANTES** cuando se **DESCONOCE LA JURISPRUDENCIA VIGENTE PARA EL PARTICULAR**, especialmente lo establecido en la Sentencia No 00294 de 2016 del Consejo de Estado la cual indica que el pleno ejercicio del derecho de **PUBLICIDAD QUE EN EL DESARROLLO DE ESTE TIPO DE CONCURSOS** y frente a las pruebas escritas aplicadas se dé a conocer con antelación a los concursantes interesados la posible eliminación de preguntas de las pruebas escritas llevada a cabo, en donde se aclara.

“(…) ACUERDO DE CONVOCATORIA E INSTRUCTIVO PARA LA PRESENTACION DE PRUEBAS - Ausencia de disposición sobre la posibilidad de exclusión de preguntas luego de presentadas las pruebas / CONTRATO DE CONSULTORIA - EN EL CASO DE PRESENTAR UNA MALA

FORMULACIÓN LAS PREGUNTAS DEBIERON SER CORREGIDOS ANTES DE LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA Y NO DESPUÉS.

De lo hasta acá expuesto, es evidente, como lo estimó el Tribunal Administrativo del Valle del Cauca, que en ningún aparte del Acuerdo de la Convocatoria, ni del instructivo para la presentación de las pruebas, se dispuso la posibilidad de exclusión de preguntas luego de la presentación de las mismas, pues únicamente se señaló frente al tema de la calificación que deberían construirse unas escalas estándar que oscilarán entre 1 y 1.000 puntos y, que exigía para la aprobación 800 puntos (...)" (cursiva fuera del texto)

LA ELIMINACIÓN DE PREGUNTAS CON POSTERIORIDAD A LA APLICACIÓN DE LA PRUEBA DA COMO RESULTADO QUE YO UTILICÉ TIEMPO VALIOSO PARA LEER Y RESOLVER LAS QUE LUEGO SERÍAN DESCARTADAS, EN LUGAR DE UTILIZAR EL LIMITADO TIEMPO EN LAS PREGUNTAS QUE EFECTIVAMENTE SERÍAN CALIFICADAS. Esa estrategia de hacer preguntas que luego serán eliminadas, además de no ser **LEAL CON EL CONCURSANTE**, genera situaciones como, que se haya invertido más tiempo contestando preguntas difíciles y confusas que luego fueron suprimidas por errores en su planteamiento, que el tiempo utilizado en las preguntas que sí fueron conservadas para la calificación final.

La eliminación de preguntas con posterioridad a la aplicación de la prueba genera cuestionamientos de la **CONFIABILIDAD DEL PROCESO DE SELECCIÓN**, esto es, si muchas preguntas fueron eliminadas no se puede asegurar que el aspirante fue evaluado integralmente sobre todos los temas necesarios para el ejercicio del cargo público.

Al eliminarse preguntas se están dejando de evaluar temas o ejes temáticos fundamentales para el cargo convocado. En razón a esta evaluación parcial y limitada por la eliminación de preguntas, la persona que haya obtenido el mejor puntaje puede que sea la mejor solo en unos aspectos, pero **NO EN TODO LO QUE SE REQUIERE PARA EL CARGO EN SU INTEGRIDAD.**

Se traen a colación los principios confiabilidad y validez en el artículo 28 de la Ley 909 de 2004 así:

"(...) 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:

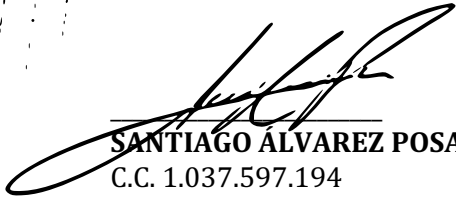
(...)

g) CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS UTILIZADOS PARA VERIFICAR LA CAPACIDAD Y COMPETENCIAS DE LOS ASPIRANTES A ACCEDER A LOS EMPLEOS PÚBLICOS DE CARRERA (...)" (cursiva fuera del texto)


Por lo expuesto, **INTERPONGO RECLAMACIÓN A MI CALIFICACIÓN** publicada en la lista de resultados de las pruebas escritas adelantadas el pasado 26 de septiembre de 2023 y **ELEVO LAS ANTERIOR RECLAMACIÓN A LA ESPERA DE UNA RESPUESTA FAVORABLE Y ACORDE CON EL SOPORTE TÉCNICO Y JURÍDICO ILUSTRADO EN CADA UNO DE LOS PUNTOS PREVIAMENTE DESARROLLADOS.**

Recibo y acepto notificaciones electrónicamente en el correo:
santiagoalvarezposada@gmail.com

Con el respeto acostumbrado,



SANTIAGO ÁLVAREZ POSADA
C.C. 1.037.597.194

		DESCRIPCIÓN DEL EMPLEO				Versión formato 4	FT-TAH-1824	
Año	2023	Versión de la ficha		0	3	Vigencia		
				Desde.	27/01/2023	Hasta.		
Identificación del empleo								
Denominación del empleo:	Gestor II	Cód	302	Grado	02	Nivel Jerárquico:	NIVEL PROFESIONAL	
Tipo de Empleo							Código de la Ficha	
Carrera Administrativa							CC-AU-3007	
Ubicación del empleo								
Proceso(s)	Cercanía con el ciudadano							
Subproceso(s)	Asistencia al usuario					Aplicación de la Ficha	Niveles Central y Seccional	
Superior inmediato:	Quién ejerza la supervisión directa				Dependencia:	Donde se ubique el empleo		
Propósito principal								
Realizar acciones, estudios, planes, programas y proyectos que faciliten la administración del Registro Único Tributario y el cumplimiento voluntario de las obligaciones de carácter tributario, aduanero y cambiario, de conformidad con lineamientos de gobierno nacional, normativa y procedimientos vigentes.								
Funciones esenciales								
1.	Adelantar acciones educativas, pedagógicas y culturales, entre otras, que fomenten la cultura de la contribución, de acuerdo con la normativa, políticas y convenios establecidos.							
2.	Brindar asistencia al ciudadano de manera que facilite el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, a través de los canales dispuestos, de acuerdo con las solicitudes presentadas, la normativa y los procedimientos establecidos.							
3.	Evaluar la información relacionada con estándares, estrategias, procedimientos y mecanismos de divulgación de información, de competencia del subproceso de Asistencia al Usuario, de acuerdo con la normativa, políticas gubernamentales y procedimientos establecidos.							
4.	Realizar clasificación, asignación, direccionamiento y control en vencimiento del término y calidad de la respuesta de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias, de acuerdo con la normativa vigente, el sistema de gestión y procedimientos establecidos.							
5.	Adelantar las acciones necesarias en la realización y evaluación de las estrategias de servicio, campañas y demás acciones de gestión persuasiva tendientes a la difusión y cumplimiento de obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, de conformidad con la normativa, competencia, lineamientos y procedimientos vigentes.							
6.	Atender las solicitudes relacionadas con la inscripción y actualización del Registro Único Tributario y el control a las obligaciones formales, de conformidad con la normativa y procedimientos vigentes.							
7.	Las señaladas como comunes a todos los empleos de la planta de personal de la Entidad, incluidas en la resolución que adopta o modifica el manual y las demás asignadas por autoridad competente, de acuerdo con el nivel, grado de responsabilidad y el área de desempeño del empleo.							
Requisitos del empleo.								
Estudios	Título profesional en alguno de los programas académicos pertenecientes a los Núcleos Básicos del Conocimiento abajo relacionados.							
NBC		Programas académicos.						
ADMINISTRACIÓN	Aplican todas las disciplinas académicas o profesiones del Núcleo Básico del Conocimiento – NBC - de acuerdo con la clasificación establecida en el SNIES.							
CIENCIA POLÍTICA, RELACIONES INTERNACIONALES	Aplican todas las disciplinas académicas o profesiones del Núcleo Básico del Conocimiento – NBC - de acuerdo con la clasificación establecida en el SNIES.							
COMUNICACIÓN SOCIAL, PERIODISMO Y AFINES	Aplican todas las disciplinas académicas o profesiones del Núcleo Básico del Conocimiento – NBC - de acuerdo con la clasificación establecida en el SNIES.							
CONTADURÍA PÚBLICA	Aplican todas las disciplinas académicas o profesiones del Núcleo Básico del Conocimiento – NBC - de acuerdo con la clasificación establecida en el SNIES.							
DERECHO Y AFINES	Aplican todas las disciplinas académicas o profesiones del Núcleo Básico del Conocimiento – NBC - de acuerdo con la clasificación establecida en el SNIES.							
ECONOMÍA	Aplican todas las disciplinas académicas o profesiones del Núcleo Básico del Conocimiento – NBC - de acuerdo con la clasificación establecida en el SNIES.							
INGENIERÍA ADMINISTRATIVA Y AFINES	Aplican todas las disciplinas académicas o profesiones del Núcleo Básico del Conocimiento – NBC - de acuerdo con la clasificación establecida en el SNIES.							
INGENIERÍA DE SISTEMAS, TELEMÁTICA Y AFINES	Aplican todas las disciplinas académicas o profesiones del Núcleo Básico del Conocimiento – NBC - de acuerdo con la clasificación establecida en el SNIES.							
INGENIERÍA INDUSTRIAL Y AFINES	Aplican todas las disciplinas académicas o profesiones del Núcleo Básico del Conocimiento – NBC - de acuerdo con la clasificación establecida en el SNIES.							
INGENIERÍA QUÍMICA Y AFINES	Aplican todas las disciplinas académicas o profesiones del Núcleo Básico del Conocimiento – NBC - de acuerdo con la clasificación establecida en el SNIES.							
MATEMÁTICAS, ESTADÍSTICA Y AFINES	Aplican todas las disciplinas académicas o profesiones del Núcleo Básico del Conocimiento – NBC - de acuerdo con la clasificación establecida en el SNIES.							
PSICOLOGÍA	Aplican todas las disciplinas académicas o profesiones del Núcleo Básico del Conocimiento – NBC - de acuerdo con la clasificación establecida en el SNIES.							
PUBLICIDAD Y AFINES	Aplican todas las disciplinas académicas o profesiones del Núcleo Básico del Conocimiento – NBC - de acuerdo con la clasificación establecida en el SNIES.							
Tipo de experiencia y tiempo requerido:		Un (1) año de experiencia profesional.						
Otros requisitos del empleo:		Tarjeta Profesional en los casos señalados por la Ley						
Equivalencias								
SI	X	NO	EQUIVALENCIAS: Aplican las equivalencias definidas en la normativa aplicable a la Entidad.					

**DESCRIPCIÓN DEL EMPLEO**

Versión formato

4

FT-TAH-1824

Año	2023	Versión de la ficha	0	3	Vigencia	Desde.	27/01/2023	Hasta.	
Identificación del empleo									
Denominación del empleo:	Gestor II	Cód	302	Grado	02	Nivel Jerárquico:	NIVEL PROFESIONAL		Código de la Ficha
Tipo de Empleo	Carrera Administrativa								CC-AU-3007
Competencias Básicas u Organizacionales									
1	Comportamiento ético.				2	Comunicación efectiva.			
3	Trabajo en equipo.				4	Adaptabilidad.			
5	Orientación al logro				6	Orientación al usuario y al ciudadano.			
7	Conceptos de evasión, elusión y contrabando Ley de transparencia.				8	Herramientas Informáticas.			
9	Gestión documental.				10	Modelo integrado de Planeación y Gestión.			
11	Código de Ética y Buen Gobierno, Código de Integridad.				12	Principios de la función pública. Disposiciones generales, Procedimiento Administrativo General (Ley 1437 de 2011 -Título I; Título II, Título III. -Capítulos 1,5 al 8-).			
13	Sistema PQRSF.				14	Políticas Estatales de Servicio al Ciudadano.			
15	Constitución Política: Derechos Fundamentales, Principios y Estructura del Estado.				16	Función asistencia al cliente			
17	Cultura de la contribución				18				
Competencias Funcionales									
1	RUT: Registro Único Tributario				2	Dirección y administración de canales de servicio.			
3	Orientación normativa a los clientes TACI				4				
Competencias Conductuales o Interpersonales									
Nombre				Nivel		Nombre			
Comportamiento ético				4		Orientación al logro			
Orientación al usuario y al ciudadano				3		Comunicación efectiva			
CONTROL DE CAMBIOS									
Resolución No.	Fecha	Versión	Descripción del cambio						
060	11/06/2020	1	Por el cual se adopta el Manual Especifico de Requisitos y Funciones						
0156	20/12/2021	2	Por la cual se adiciona el artículo 1° de la Resolución 060 de 2020						
0010	27/01/2023	3	Por la cual se modifica la Resolución número 060 del 11 de junio de 2020						

CARTILLA PROTOCOLOS DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN**

VERSIÓN N° 3

AÑO 2021

Código CT-CAC-0054

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
JUSTIFICACIÓN.....	5
1. OBJETIVOS.....	6
1.1. Objetivo General.....	6
1.2. Objetivos Específicos.....	6
2. ALCANCE	7
3. EL SERVICIO EN LA DIAN	8
3.1. El servicio al ciudadano cliente de la DIAN	8
3.2. Atributos del servicio.....	8
4. RELACIÓN SERVIDOR PÚBLICO Y CIUDADANO CLIENTE.....	10
5. COMPONENTES EN LA COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO CLIENTE	15
5.1 Escucha activa.....	15
5.2. Comunicación no verbal	16
6. ASPECTOS COMUNES Y NECESARIOS EN LA ATENCIÓN.....	18
7. CANALES DE ATENCIÓN.....	22
7.1. Canales de atención	22
8. PROTOCOLOS DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN	23
8.1. Protocolos de servicio con enfoque diferencial.....	23
8.1.1. Tipo de discapacidad y pautas básicas en la atención.	24
8.1.1.1. Atención a personas con discapacidad física o motora.	25
8.1.1.2. Atención a personas con discapacidad auditiva.	26
8.1.1.3. Atención a personas con discapacidad visual.	27
8.1.1.4. Atención a personas sordociegas	28
8.2. Protocolo población LGBTI	29
8.2.1. Atención a población LGBTI.....	30
8.3. Atención a población adulta mayor	30
8.4. Manejo de situaciones difíciles.....	31
8.4.1. Variables que intervienen en las situaciones difíciles que ocurren en la prestación del servicio.	32
8.4.2. Razones que explican el comportamiento de un ciudadano cliente molesto o difícil.	32

8.4.3 Como afrontar las situaciones difíciles.	35
9. PROTOCOLOS DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL	40
9.1. Fortalecimiento de conductas.	43
10. PROTOCOLOS DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA	44
10.1. Aspectos generales a tener en cuenta en el contacto telefónico.	48
10.2. Fortalecimiento de conductas.....	50
11. PROTOCOLOS DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN VIRTUAL.....	51
11.1. Aspectos generales.....	51
11.2. Aplicación de protocolo para atención por chat	52
11.3. Aplicación de protocolo para atención por foro.....	54
11.4. Aplicación de protocolo para atención de correo electrónico.....	55
11.5. Fortalecimiento de conductas.....	56

INTRODUCCIÓN

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, lidera esfuerzos para coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad. En tal sentido, el servicio es un compromiso permanente que los servidores públicos, deben desplegar en la cotidianidad de sus actuaciones, para satisfacer las necesidades de los ciudadanos clientes relacionadas con el cumplimiento de sus obligaciones.

Teniendo en cuenta que los ciudadanos clientes son el eje central de la gestión fiscal, todos los esfuerzos institucionales deben estar encaminados a satisfacer sus necesidades y expectativas dentro del marco legal vigente, con actitud amable, respetuosa y de escucha para facilitarles en condiciones de igualdad la gestión trámites y otros procedimientos administrativos – OPAS, que demanden a través de los canales de atención (telefónico, virtual y presencial).

El presente documento presenta los protocolos de servicio en la atención, que deben aplicarse en la Entidad, contiene la definición de objetivos, alcance, atributos del servicio, el protocolo específico para cada canal y la carta de trato digno como componente bilateral del servicio.

Los protocolos de servicio son una herramienta que contribuye a mejorar la calidad de servicio prestado por la DIAN, por lo tanto, invitamos a los directivos, servidores públicos y todas las personas que se vinculen a la Entidad, para que se apropien de ellos, con el fin de aplicarlos para impactar a los ciudadanos clientes con una atención estructurada, oportuna y eficiente.

JUSTIFICACIÓN

La Dirección de Gestión de Impuestos a través de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios o quien haga sus veces, ha venido trabajando colectivamente en el desarrollo de un nuevo modelo de servicio institucional articulado a las políticas y modelos de mejoramiento de gestión eficiente del servicio al ciudadano, dirigida por el Departamento Nacional de Planeación – DNP, mediante el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano – PNSC, pretendiendo consolidar a la Entidad como líder del servicio realizando acciones que acerquen y fortalezcan los vínculos de manera armónica entre los procesos y los ciudadanos clientes, en el marco del planteamiento estratégico institucional.

El planteamiento estratégico de la DIAN se diseña teniendo como referente entre otros el “Modelo de Gestión Pública Efectiva” y el “Modelo de Integración de la Planeación y la Gestión”, los dos, tendientes a mejorar la efectividad, la colaboración, la eficiencia, capacidades y técnicas, para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos clientes; así mismo, mejorar los mecanismos de interacción y acceso de los ciudadanos clientes a la oferta de trámites y otros procedimientos administrativos – OPAS.

Para lograr lo anterior, se debe garantizar una atención estandarizada, por ello es necesario diseñar e implementar protocolos de servicio en la atención que promuevan en los servidores públicos de la Entidad comportamientos similares de servicio frente a los ciudadanos clientes, unificando atributos, actitudes y conductas que conlleven a interiorizar y a desplegar una cultura de calidad en el servicio prestado.

11.4. OBJETIVOS

1.1. Objetivo General

- Consolidar los protocolos de servicio en la atención, como guía y pautas de comportamiento que deben cumplir los servidores públicos de la DIAN y/o agentes, en su relación con los ciudadanos clientes en los diferentes canales de atención, para garantizar un adecuado y oportuno servicio, que satisfaga sus necesidades y expectativas.

1.2. Objetivos Específicos

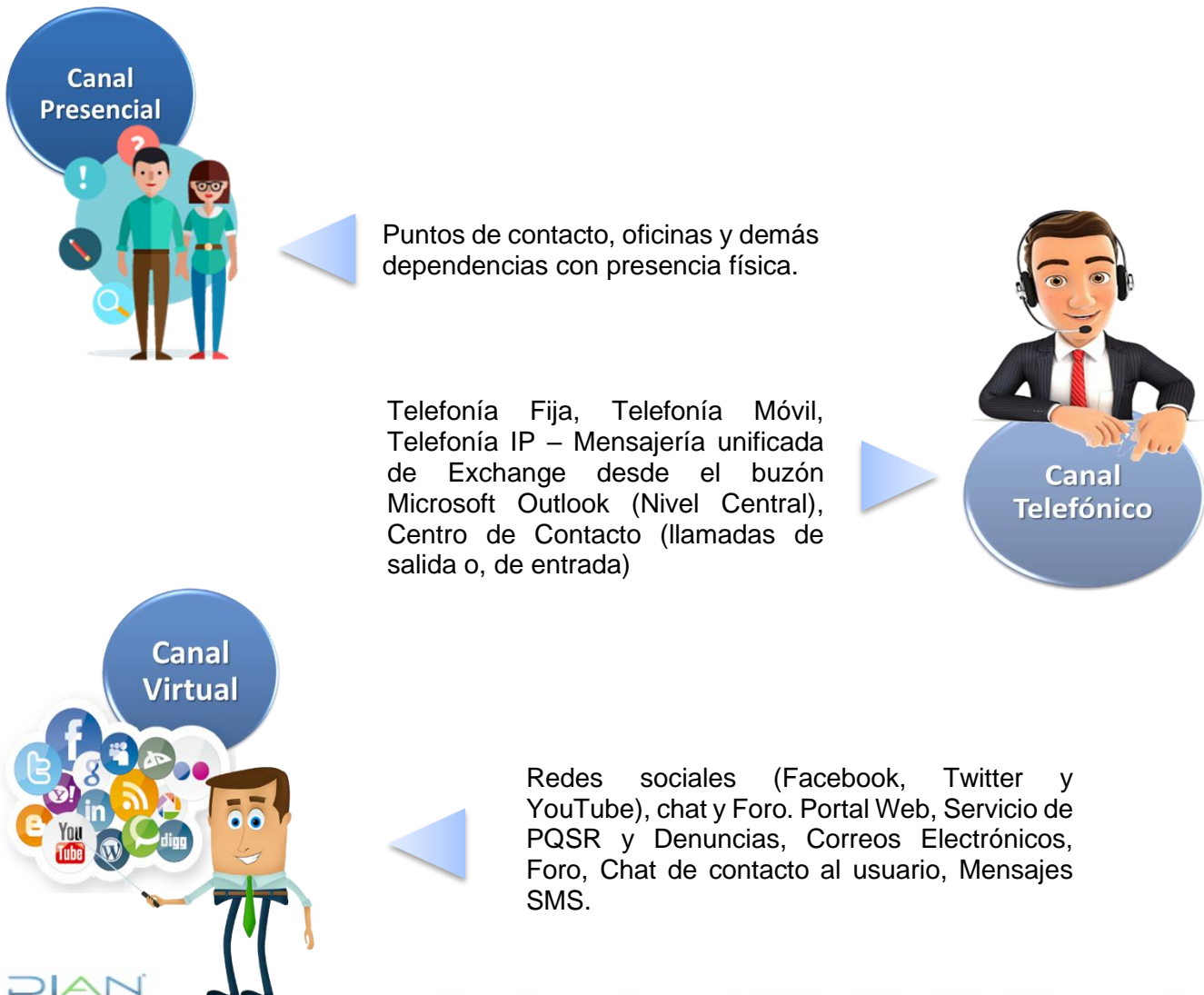
- Establecer pautas de comportamiento que faciliten al servidor público y/o agente tener un proceso de mejora continua para actuar con confianza, seguridad, de manera eficiente, personalizada y amable ante los ciudadanos clientes en cada uno de los canales de atención.
- Brindar herramientas de calidad en la atención del servicio, que faciliten la estandarización de pautas y comportamientos que refuercen destrezas en el trato a los ciudadanos clientes.
- Unificar criterios en la atención brindada por los servidores públicos de la DIAN y/o agentes a los ciudadanos clientes.

2. ALCANCE

La presente cartilla define los protocolos de servicio en la atención de los ciudadanos clientes, que acceden a la DIAN para gestionar trámites y otros procedimientos administrativos – OPAS, los cuales deben ser aplicados por los servidores públicos, contratistas y pasantes de la Entidad.

En particular, se establece las pautas de comportamiento y de relacionamiento que deben aplicarse obligatoriamente en la atención al ciudadano cliente a través de las diferentes formas de contacto que hoy existen.

El diseño y elaboración de los protocolos de servicio en la atención tiene su origen en la Dirección de Gestión de Impuestos o quien haga sus veces, por ser el área responsable del proceso de Cercanía al Ciudadano, pero su aplicación debe ser estandarizada y formalizada en todos los procesos y niveles de la Entidad.



3. EL SERVICIO EN LA DIAN

3.1. El servicio al ciudadano cliente de la DIAN

El servicio es, ante todo, el compromiso que los servidores públicos de la DIAN y/o agentes despliegan en su cotidianidad para satisfacer las necesidades de los ciudadanos clientes en cumplimiento de sus obligaciones para con el Estado, garantizando sus derechos como ciudadanos.

¿Qué es el servicio en la DIAN?

Resultado de la interacción / organización / ciudadano cliente, orientada a la satisfacción sistemática de sus expectativas, con valor agregado.

3.2. Atributos del servicio

El servicio en la DIAN debe ser consecuente con la responsabilidad social que tiene la Entidad y coherente con los principios y valores éticos adoptados por ella. Estos deben regir las actuaciones de los servidores públicos y/o agentes, por lo cual deben cumplir con atributos que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes y la ciudadanía en general. Por lo tanto, los servidores públicos vinculados a la Entidad y/o agentes además de brindar soporte técnico con base en conocimientos específicos sobre su trabajo también deben reflejar en sus comportamientos y actitudes los atributos del servicio cuando atienden a los ciudadanos clientes y de esta forma hacerlo sentir más cómodo y satisfecho.

Esto implica que el servicio en la Dian debe ser amable, respetuoso, confiable, seguro, personalizado y efectivo.

Amable	Capacidad de hacer sentir al ciudadano cliente bienvenido, generando un clima de apertura es ser cordial y servicial en la interacción con el ciudadano cliente y los demás.
Respetuoso	Disposición para ofrecer al ciudadano cliente un trato cortés y equitativo, sin críticas ni juicios, teniendo especial consideración por su condición humana. Capacidad para garantizar al ciudadano cliente unidad de criterios ajustados a los procedimientos, normas, asistencia e información, demostrando interés por solucionar sus problemas con resultados certeros, para que pueda cumplir con sus obligaciones fiscales.
Confiable	Garantía de confidencialidad, así como de una adecuada administración y salvaguarda de la información que se recibe del ciudadano cliente.
Seguro	

Personalizado

Cada ciudadano cliente es único, por lo tanto, recibe atención en horarios de trabajo convenientes; el contacto con él permite conocer sus requerimientos y necesidades, saber qué espera del servicio, además, es la oportunidad para comunicarle todas aquellas condiciones que le permitan saber cómo, cuándo, dónde y porqué debe cumplir con sus obligaciones fiscales.

Efectivo

Prestación de un servicio de calidad, exacto, oportuno y veraz que satisfaga las necesidades y expectativas de los ciudadanos clientes con un uso óptimo de los recursos de la Entidad.

En concordancia con lo anterior, se establece una premisa que orienta el servicio de la DIAN, así:

“Nuestro servicio, eficiente, personalizado y amable, con procedimientos estandarizados, aprovecha las tecnologías de la información y las comunicaciones, proporciona información oportuna y confiable, con el fin de garantizar los derechos de los ciudadanos clientes y facilitarles el cumplimiento de sus obligaciones fiscales”.

4. RELACIÓN SERVIDOR PÚBLICO Y CIUDADANO CLIENTE

Como servidores públicos y/o agentes cada día tenemos contacto con los ciudadanos clientes, ya sea de manera personal, telefónica o virtual, el cual genera un intercambio en el que ellos expresan sus requerimientos y necesidades, y esperan ser atendidos con rapidez, eficacia y amabilidad.

Entre más se conozcan las características, actitudes, percepciones, expectativas y necesidades de quien solicita el servicio, fluye mejor la relación que se establece, y por ende se optimiza la prestación del servicio.

Es importante tener en cuenta que en la relación servidor – ciudadano cliente, el prestador del servicio se auto reconozca como ser que también posee actitudes, creencias y comportamientos, que de no ser identificados y encausados podrían ser un obstáculo para una buena calidad de la atención.

Un factor que facilita la calidad de la relación y, por lo tanto, de una buena atención es conocer los derechos y deberes tanto del ciudadano cliente como del servidor público.

DERECHOS Y DEBERES DEL SERVIDOR PÚBLICO

La prestación del servicio al ciudadano cliente se enmarca en los derechos y deberes de quienes interactúan en él, por lo tanto, la ciudadanía como los servidores públicos que interactúan en los diferentes canales de atención tienen deberes que cumplir y derechos a los cuales acogerse, cabe resaltar que los derechos de los ciudadanos se convierten en obligaciones para las personas que prestan el servicio. A continuación, se relacionan los derechos y deberes formulados por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) para las personas que desarrollan labores de servicio al ciudadano.

Derechos.

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir capacitación, cualificación y actualización en temáticas específicas para el mejor desempeño de las funciones de cara al ciudadano. 2. Recibir tratamiento cortés por parte de superiores y supervisores para dar instrucciones u orientaciones y también para dar retroalimentación o llamados de atención. 3. Contar con espacios adecuados, cómodos y acondicionados para la gestión de servicio. 4. Recibir las herramientas e insumos necesarios para desarrollar la labor. Tener el acceso permanente y suficiente a la información requerida para brindar la atención. | <ol style="list-style-type: none"> 5. Ser reconocido por los logros y excelencia en el servicio. 6. Los derechos consagrados en la Constitución, los tratados internacionales ratificados por el Congreso, las leyes, las ordenanzas, los acuerdos municipales, los reglamentos y manuales de funciones, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y términos de referencia. Recibir un trato digno y respetuoso por parte de la ciudadanía. Artículo 429. <i>"El que ejerza violencia contra servidor público, por razón de sus funciones o para obligarlo a ejecutar u omitir algún acto propio de su cargo o a realizar uno contrario a sus deberes oficiales, incurrirá en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años."</i> (Congreso de la Republica, 2011). |
|---|---|

Deberes.

- | | |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción. 2. Atender a todas las personas que hubieran ingresado o accedido a un punto o canal de servicio dentro del horario normal de atención. 3. Propender y verificar que se publique información completa y actualizada en los canales de servicios, carteleras, pantallas, página web y demás medios dispuestos, de acuerdo con: 4. Las funciones de sus distintas dependencias y los trámites y OPAS que prestan. 5. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad. <p>- Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.</p> | <p>- Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. La dependencia a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo. 7. Asistir a las capacitaciones y actualizaciones de información programada por la entidad en relación a temáticas de servicio al ciudadano. 8. Brindar información certera soportada en procedimientos o normativa vigente. 9. Conocer al detalle el portafolio de servicio de la entidad, sus dependencias, requisitos, canales y horarios atención. Aplicar los manuales, procedimientos, planes y protocolos asociados a la gestión de servicio al ciudadano |
|---|--|

CARTA DE TRATO DIGNO A NUESTROS CIUDADANOS CLIENTES

De acuerdo con el Modelo de Servicio Institucional y de conformidad con lo establecido en el numeral 5° del artículo 7 del Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), a continuación, se relacionan los derechos de nuestros ciudadanos clientes y los medios con los que garantizamos su efectividad:

Derechos del Ciudadano Cliente:

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.
2. Recibir atención personalizada durante cuarenta (40) horas a la semana.
3. Tener igualdad de trato y acceso a las instalaciones y servicios, y no ser discriminado por ninguna causa.
4. Ser atendido siempre que hubiere ingresado a las oficinas dentro del horario normal de atención.
5. Exigir la reserva de su información
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Contar con espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada.
8. Exigir el cumplimiento de las funciones de los servidores públicos.
9. Conocer, salvo estricta reserva legal, el estado de sus solicitudes o trámites, y obtener copias de documentos a su costa.
10. Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, así como obtener información correcta y actualizada sobre los requisitos que las normas vigentes exigen para adelantar cualquier actuación o trámite ante la DIAN.
11. Recibir respuesta oportuna y efectiva a las peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos presentados dentro de los plazos establecidos por la ley.
12. Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos por cualquiera de los medios tecnológicos o electrónicos disponibles en la Entidad, aún por fuera de los horarios de atención al público.
13. Exponer argumentos y aportar documentos y otros elementos de prueba en sus actuaciones y/o trámites, en las que se le reconozca la calidad de interesado, a que los mismos sean valorados y tenidos en cuenta al momento de decidir y a que se le informe sobre el resultado de su actuación y/o trámite en el procedimiento correspondiente.
14. Recibir oficialmente las disculpas en caso de errores cometidos por la entidad.
15. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.



Deberes del Ciudadano Cliente:

1. Acatar la Constitución y las leyes
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose a emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
5. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos, trámites y/o servicios.
6. Informarse sobre los requisitos del trámite y/o servicio que va a solicitar.
7. Cumplir con todas las condiciones, obligaciones y restricciones que impone la norma de trámite y servicio.
8. Comunicar oportunamente a la entidad el cambio de domicilio
9. Sugerir mejoras a los procesos de servicio e informar los errores que detecte, en forma fundamentada
10. Adoptar las seguridades necesarias para proteger la información que suministra la entidad.
11. Velar por la privacidad y seguridad del uso de su identificación y de sus claves
12. Cumplir con los requerimientos técnicos necesarios para acceder a los servicios en los que se emplean las tecnologías de información y comunicaciones.
13. Cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan
14. Seguir los procedimientos de atención establecidos por la Entidad para cada trámite y servicio.
15. Conocer los plazos para retirar los documentos solicitados
16. Verificar el/los documentos que se le entrega
17. Respetar el orden dentro de las oficinas o puntos de contacto de la Entidad.
18. Mantener la confidencialidad que se le solicite con relaciona a las condiciones del trámite y/o servicio.

El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a sanciones penales y disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.

5. COMPONENTES EN LA COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO CLIENTE

Uno de los componentes principales en la atención al ciudadano cliente es la comunicación, entendida ésta como un proceso de interacción social a través de símbolos y sistemas de mensajes que se producen como parte de la actividad humana.

La mejor comunicación se da cuando los participantes tienen capacidad de escucha, por ello es un deber y un reto para el servidor público tener desarrollada esta capacidad.

5.1 Escucha activa

Escuchar es un elemento esencial del proceso de comunicación y por tanto de la atención a la ciudadanía. Esta capacidad se refiere al grado en que las personas perciben que somos capaces de ponernos en su lugar, que comprendemos lo que nos están exponiendo y que sabemos cómo se sienten. (PNSC 2017).

El escuchar al ciudadano cliente implica entrar en el marco de referencia de él, entender cómo ve las cosas, comprender lo que expresa verbal, corporal y emocionalmente.

Se debe escuchar al ciudadano cliente con los oídos, pero también con toda la atención que se merece, por ello le compete a cada servidor público fortalecer la capacidad de escucha activa, habilidad que es base para prestar un buen servicio al ciudadano cliente, está directamente relacionada con la exclusividad de escucha consiente que debemos darle a cada ciudadano cliente, para demostrarle que le hemos entendido perfectamente, que nos hemos enterado bien de sus necesidades concretas por las cuales busca el contacto con la Entidad, para ello:

- Deje hablar, si se está hablando todo el tiempo, no se puede escuchar.
- Logre que el interlocutor sienta confianza. Hay que ayudar a la persona a que se sienta libre para expresarse, para conseguirlo mírelo a los ojos, asiente con la cabeza mientras escucha, concéntrese en el problema o solicitud que la persona plantea e intente ponerse en su lugar.
- Demuestre al interlocutor que está dispuesto a escucharle, manifestándole claramente su interés y escuchándole para tratar de entender y no para oponerse.
- Elimine las posibles distracciones, (celulares, llamadas telefónicas, puertas abiertas, etc.).
- Sea paciente, no interrumpa y tómese el tiempo necesario.
- Conduzca la conversación sin interrumpirla, para ello suele ser útil resumir, preguntar y parafrasear.
- Escuche de forma empática. (Intente comprender el mensaje del ciudadano cliente, así como sus circunstancias y sus sentimientos).
- Domine sus emociones, una persona enojada siempre malinterpreta las palabras.

- No suponga cosas, evite leer la mente del ciudadano cliente cuando lo está escuchando. (“Eso lo dice para engañarme”, “esto otro lo dice porque quiere pedir otro trámite”, “lo que va a decir enseguida es...”).
- Evite criticar y argumentar en exceso, ya que esto situaría a nuestro interlocutor a la defensiva, conduciéndole probablemente a que se enoje o no se exprese.
- Pregunte cuanto sea necesario, además de demostrar que estas escuchando, le ayudaremos a desarrollar sus puntos de vista con mayor amplitud.
- Utilice un lenguaje claro, sencillo que el interlocutor pueda entender para demostrar que están en el mismo nivel de comunicación y comprensión.

En cada interrelación se debe desarrollar los siguientes aspectos:

- **Sentir:** Consiste en oír y captar expresiones verbales y no verbales del ciudadano cliente. Se debe tener mucha cuidado al producir inferencias motivadas por lo que sentimos o percibimos, por nuestra sensibilidad auditiva que se puede convertir en distorsiones.
- **Interpretar:** Lograr la coherencia y consistencia entre lo que se quiere decir y lo que se entiende.
- **Evaluar:** Valorar la información que hemos recibido, en el contexto de la necesidad del trámite o servicio requerido, y en qué momento tenemos lo suficiente para poder responder.
- **Responder:** Momento preciso donde podemos brindar la información que necesita el ciudadano cliente, soportada técnica, jurídica y sistemáticamente, es decir, con un grado supremo de seguridad.

5.2. Comunicación no verbal

La atención al público trasciende las palabras, pues en todo proceso de comunicación existen ingredientes no verbales que determinan la calidad de la misma y por consiguiente la satisfacción del ciudadano cliente. Algunos aspectos de la comunicación no verbal son los siguientes:

Contacto visual: La mayoría de las interacciones sociales dependen del contacto visual. Las personas con mayores habilidades sociales y de comunicación miran a los ojos a su interlocutor mientras hablan y escuchan. Cuando alguien no establece contacto visual al hablar, lleva a pensar que la persona está nerviosa, le falta confianza en sí mismo o que no es confiable. La mirada es una potente señal de escucha, difícilmente una persona se siente escuchada si mientras habla no la miran.





Expresión facial: Nuestro rostro es el principal sistema de señales para expresar emociones, es el área más importante y compleja de la conducta no verbal y la parte del cuerpo que más se observa durante cualquier interacción. A través de los gestos se evidencian los efectos que produce lo que está diciendo la otra persona. Las personas con mayores habilidades sociales reflejan una correlación entre su expresión facial y el mensaje que están intentando comunicar.

Gestos: Acentuar el mensaje con gestos apropiados puede añadir énfasis, franqueza y confiabilidad. Los gestos con las manos refuerzan el mensaje verbal y, según el ademán utilizado, puede acercar o rechazar al ciudadano cliente.

Posturas corporales: Reflejan actitudes y sentimientos sobre nosotros mismos y sobre los demás, por eso en servicio la postura de acercamiento inclinando hacia delante el cuerpo, evidencia

que se está buscando atención completa y su cuerpo lo refleja.

Movimiento de las piernas/pies: Agitar rítmicamente los pies puede interpretarse como un deseo de marcharse, de abandonar la situación o de impaciencia.

Distancia-Proximidad: En todas las culturas existen una serie de normas implícitas referidas a la distancia permitida entre dos personas que hablan, acercarse o alejarse demasiado puede provocar una percepción negativa por parte del interlocutor.

Movimientos de cabeza: Cuando se vuelve la cabeza hacia un lado es un corte en las señales visuales de nuestro interlocutor. Asentir con la cabeza juega un importante papel en la interacción.

Volumen de voz: Los cambios en el tono y volumen de voz se utilizan para enfatizar una información, es necesario ajustar el tono sin excederse de si el interlocutor así lo requiere. El tono de voz y la expresión deben ser dulce y amable, utilizar palabras completas al hablar, es importante vocalizar y hablar despacio, no gritar ni mantener un tono de voz muy bajo que no pueda ser escuchado

Fluidez/Perturbaciones del habla: Muchos silencios en el discurso, empleo excesivo de palabras de relleno durante las pausas, repeticiones, tartamudeos, pronunciaciones erróneas, omisiones y palabras sin sentido pueden causar una impresión de inseguridad, incompetencia, poco interés o ansiedad.

6. ASPECTOS COMUNES Y NECESARIOS EN LA ATENCIÓN



Cumpla estrictamente los horarios: Es fundamental respetar y tener en cuenta el tiempo que invierte una persona para acercarse a un punto de atención, por esto es necesario cumplir estrictamente con los horarios de entrada, receso, almuerzo y salida.

Llegue anticipadamente al puesto de trabajo para iniciar el quipo, verificar el sistema y las novedades del día, de no contar con ese tiempo preliminar para ponerse a punto, usted puede afectar el tiempo de sus compañeros y de la ciudadanía que está esperando la atención.



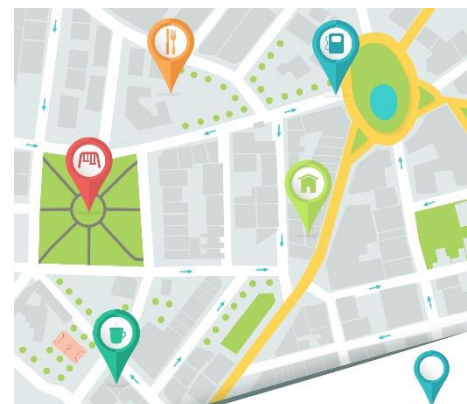
Trate a los demás como a usted le gustaría ser tratado: Tenga en cuenta que en las relaciones entre personas son reciprocas, se suele recibir lo que se brinda, recuerde que usted también es un ciudadano cliente y que puede estar al otro lado del proceso, por eso desde su rol construya una relación en la cual su interlocutor también se beneficie de sus buenos modales y de sobre todo de su humanidad.

Conozca el portafolio de trámites y otros procedimientos administrativos - OPAS de la Entidad: Es necesario que usted conozca qué trámites y OPAS, brinda la Entidad, así mismo tener la claridad de los requisitos para cada uno y de las dependencias a cargo.



Evite los distractores: Durante el proceso de servicio no se debe utilizar audífonos, no contestar llamadas al teléfono fijo o celular, no responder chats, no comer, no realizar actividades como archivar o revisar documentos diferentes, por que la persona que usted tiene en frente requiere y espera de toda su atención y disposición.

Si está en un centro de servicios como supercade conozca de manera general que entidades hacen presencia o que servicios se prestan en el sitio, así como la estructura física, la ubicación del punto de información, las salidas de emergencias, los baños, etc.





(Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, 2016)

Su presentación personal: Este aspecto es fundamental en la interacción de servicio, sin caer en estereotipos o perjuicios, su forma de vestir lo representa. Usted porta una prenda o un carné que representa una institución y lo identifica como alguien que presta sus servicios en lo público; por esto, y por ser un contexto laboral, es necesario que tenga en cuenta las siguientes pautas:

- Si le es asignado uniforme o chaleco institucional, su uso es obligatorio (ver cartilla uso del uniforme DIAN).

- Si no cuenta con uniforme, cada contexto requiere una forma de vestir particular por eso, en un ámbito laboral su forma de vestir debe ser sencilla, discreta y acorde con el lugar de trabajo y el rol que usted está asumiendo.
- Tenga especial cuidado con el aseo y presentación de todas sus prendas de vestir.
- Se sugiere no vestir sudaderas, pantalones rotos, escotes llamativos o camisetas de equipos deportivos.
- Las pautas de aseo personal hacen parte de las normas de convivencia y respeto a los demás, por lo tanto, tenga especial cuidado con el cabello, las manos, las uñas, la cara y el aliento fresco.

- El uso del carné es obligatorio, portar el carné en un lugar visible al ingresar a la Entidad. Su identificación como servidor público DIAN contribuye a la seguridad de las instalaciones.



- **Asuma el rol de servicio:** Sea consciente del impacto de su labor en la vida y desarrollo de la ciudadanía que acude a usted, cuando tenga que retirarse del puesto de trabajo para adelantar una acción relacionada con el requerimiento del ciudadano cliente, tenga en cuenta lo siguiente:
 - La prioridad es el ciudadano cliente que está atendiendo.
 - Informe el motivo por el cual debe acudir a otro lugar, indíquele el tiempo aproximado que deberá esperar.
 - Al regresar, agradézcale por su espera o discúlpese por la demora.
- Si el ciudadano cliente debe acudir a una sede o lugar diferente, ofrezca disculpas y alternativas de solución.

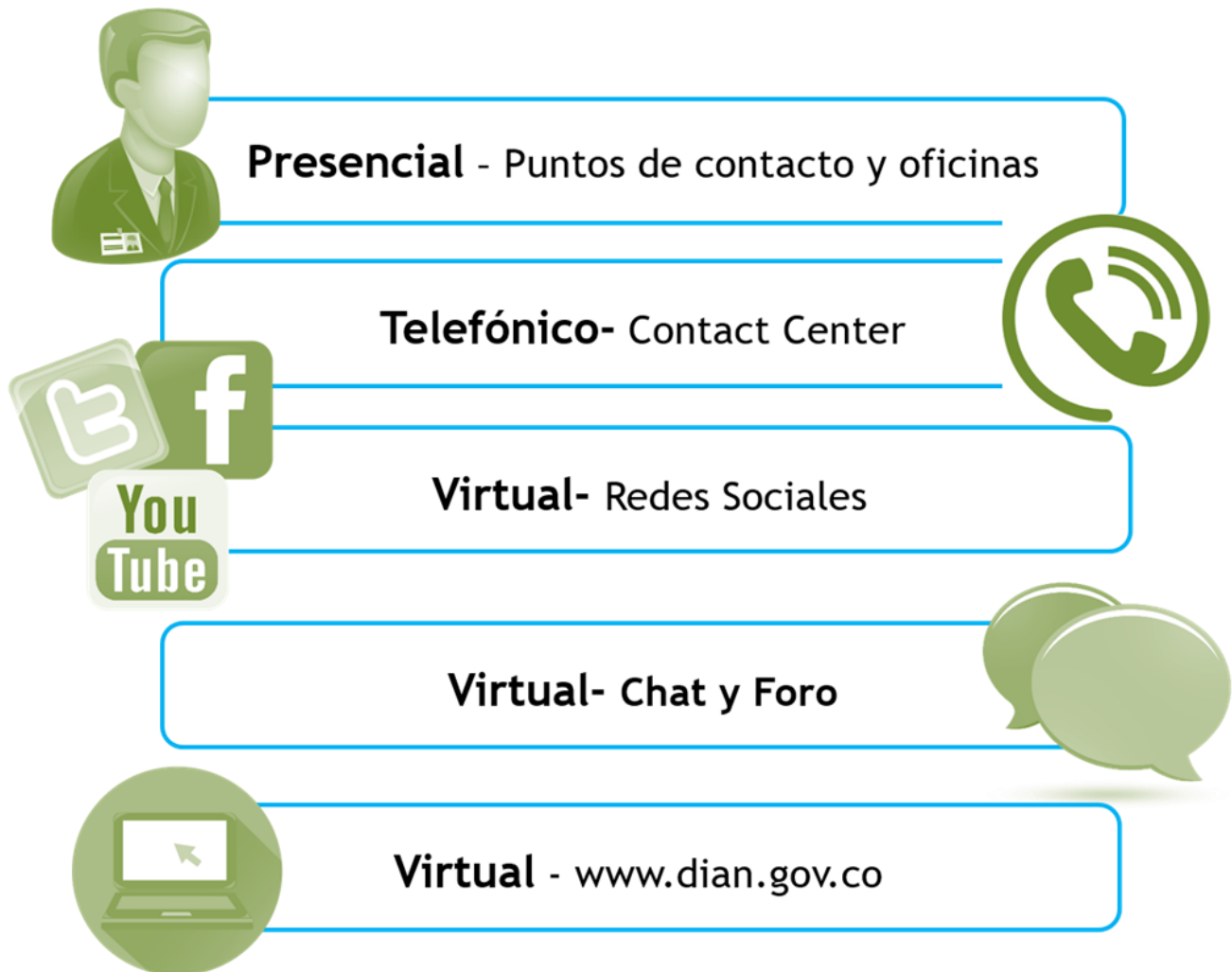
-
- Informe las razones por las cuales la atención no finaliza en ese momento.
 - Informe los pasos que se deben seguir, proporcione información en forma escrita sobre la dirección, el teléfono, el horario de atención y documentos que requiere, el nombre de la dependencia y en lo posible, el nombre del servidor que lo va atender.
 - Si el trámite finaliza en el mismo lugar en el que se originó, pero con otro servidor público, llame a este último e infórmele la razón por la que deberá atenderlo.

11.5. CANALES DE ATENCIÓN

7.1. Canales de atención

Los canales de atención son medios a través de los cuales el ciudadano cliente interactúa con la Entidad, con el propósito de cumplir de manera voluntaria con sus obligaciones fiscales u obtener **información, orientación o asistencia** relacionada con los trámites y otros procedimientos administrativos – OPAS.

El ciudadano cliente, tiene derecho a recibir atención a través de los siguientes canales:

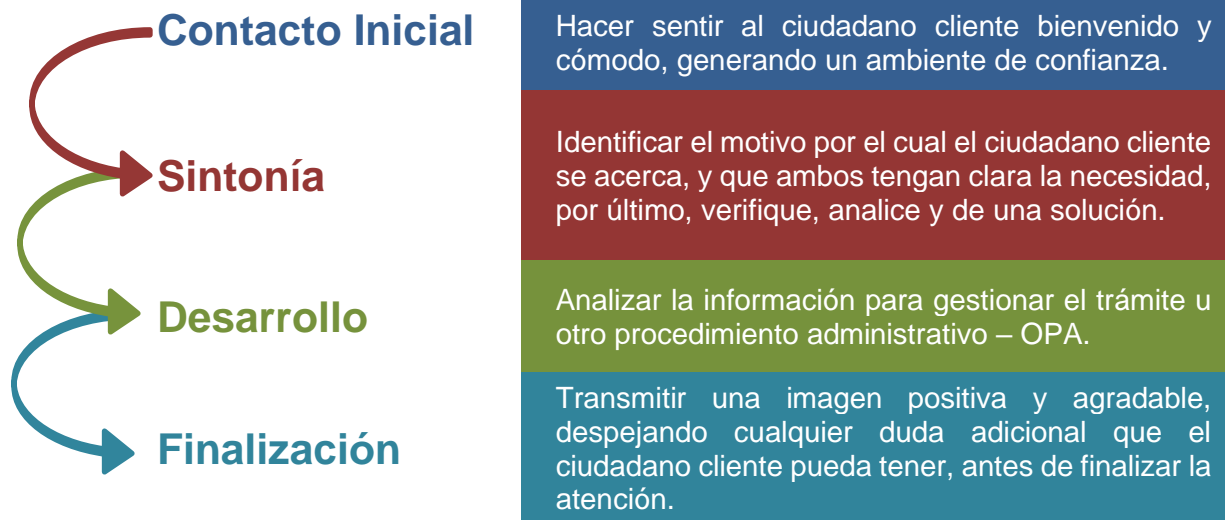


11.6. PROTOCOLOS DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN

Los protocolos de servicio en la atención son una guía de acción comportamental para quienes prestan servicio de cara al ciudadano cliente. En el Modelo de Excelencia del Servicio – Dian V.07 de 2011 y Protocolo de Servicio al Ciudadano, PNSC 2013 se definen como: «Conjunto de reglas, pautas y procedimientos de comportamiento que deben cumplir todos los servidores públicos que tienen entre sus funciones atender ciudadanos por los diferentes canales».

Estas pautas sirven para homogeneizar y hacer más cordial la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos clientes en la prestación de trámites y otros procedimientos administrativos – OPAS, unificar y capitalizar las experiencias de servicio y mejorar la calidad de vida de quienes lo proporcionan y quienes lo reciben.

Las siguientes etapas se desarrollan en cada uno de los canales donde el ciudadano cliente tiene contacto con los servidores públicos y/o agentes:



Los servidores públicos y/o agentes que están de cara al ciudadano cliente, son muy importantes, ya que son el rostro de la DIAN, responsables de causar una impresión positiva, construir una buena imagen corporativa, crear una relación agradable y con su actitud y forma de relacionamiento materializar todos los atributos del servicio, generando satisfacción hacia el ciudadano cliente.

8.1. Protocolos de servicio con enfoque diferencial

Según el P.NS.C. (2017) el servicio al ciudadano busca facilitar la relación de todas las personas con el Estado y permitir el acceso a derechos y cumplimiento de deberes; por eso en este capítulo, se desarrollan los protocolos de servicio con enfoque diferencial para reconocer en el marco de la gestión

de servicio a los diferentes grupos poblacionales, comunidades o tipos de usuarios que hoy conforman nuestro país y requieren acercarse a los servicios o trámites suministrados por las Entidades.

Para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término *personas con discapacidad*, como se plantea en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

8.1.1. Tipo de discapacidad y pautas básicas en la atención.

<p>Discapacidad Sensorial</p>	<p>Hace referencia a aquellas personas afectadas por ciertas alteraciones de algún los sentidos para este caso oído, la vista o ambas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La discapacidad sensorial auditiva se refiere a las personas que presentan de forma permanente alteraciones en las funciones auditivas como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos. En esta categoría se pueden encontrar personas sordas sin posibilidad de percibir sonido alguno, personas con dificultades graves o importantes para oír sonidos de sirenas, alarmas, dispositivos de advertencia, o personas que, debido a una pérdida o la reducción de la capacidad auditiva, se les dificulta entender una conversación en un tono normal. • La discapacidad visual moderada y la discapacidad visual grave se reagrupan comúnmente bajo el término «baja visión»; la baja visión y la ceguera representan conjuntamente el total de casos de discapacidad visual. • La discapacidad multisensorial, es resultado de la combinación de dos o más deficiencias sensoriales (visual y auditiva).
<p>Discapacidad Física Motora</p>	<p>Se refiere a personas que tienen una limitación del movimiento ausencia o parálisis de una, dos, tres extremidades, puede manifestarse como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Paraplejia</i>: Parálisis de las piernas. • <i>Cuadriplejia</i>: Parálisis de las cuatro extremidades o amputación. • La talla baja es una condición física cuya característica de estatura están por debajo de los estándares que corresponde para la edad.
<p>Discapacidad Cognitiva</p>	<p>Es la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales de un individuo, entre las más conocidas están el síndrome Down, síndrome de asperger o autismo entre otras.</p>
<p>Discapacidad Mental</p>	<p>Se refiere a personas que presenta una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros, por ejemplo, personas con esquizofrenia o con trastorno bipolar.</p>
<p>Discapacidad Múltiple</p>	<p>Las personas con discapacidad múltiple son aquellas que presentan más de una deficiencia sea sensorial, física o mental.</p>

En los puntos de contacto, durante la jornada de atención al público se debe contar con un servidor público ubicado al ingreso para hacer el filtro quien debe tener presente:

- **Si se requiere información general:** Brindar la información verbal y/o entregarla impresa, evitando que ciudadano cliente tome un turno y espere innecesariamente por la atención.
- Si se evidencia que el ciudadano cliente presenta algún tipo de condición especial asegurarse de que se brinde una atención prioritaria, generando turno preferencial.
- De ser necesario, el servidor público debe brindar ayuda al ciudadano cliente para el desplazamiento a la ventanilla correspondiente para su atención. De igual forma, una vez que se termina la atención, acompañar al ciudadano cliente a la puerta de salida.
- Si la persona con discapacidad está acompañada y usted requiere más información, no dude en preguntar directamente para no excluirla del proceso.
- Actuar con respeto y equidad sin postura asistencialista.
- Presentar una actitud de servicio para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- En los casos en los que el ciudadano cliente con condición especial se presente en compañía de otra persona, en el filtro, debe asegurarse de que el responsable de asignar los turno asigne un turno preferencial.
- Una vez en ventanilla, el servidor público debe brindar atención, teniendo en cuenta la condición especial que presente, aportando para ello su máximo esfuerzo por concluir la atención en el menor tiempo posible, garantizando que la información sea clara, útil y que satisfaga las necesidades del ciudadano cliente.

8.1.1.1. Atención a personas con discapacidad física o motora.

- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a corta distancia.
- Procurar que las personas que usan muletas, las dejen siempre a su alcance.
- Identificar la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto de contacto hasta la ventanilla de atención y/u oficina de destino.
- Si se va a mantener una conversación de mayor duración con una persona que va en silla de ruedas, situarse a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
- Antes de empujar la silla, preguntar siempre a la persona por el manejo de la misma.
- Ayudar si debe de transportar objetos.
- No apoyarse en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
- No tocar ni cambiar de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.

- Cuando deba acompañar a la persona, caminar despacio, con auxilio o no de aparatos y bastones, ir al ritmo de ella.
- Cuando se empuje la silla de ruedas de una persona y se detenga para conversar con alguien, girar la silla de frente para que la persona también pueda participar de la conversación.
- Conducir la silla sujetándola con las dos manos y por la parte de atrás.
- Al llegar al destino, ubicar la silla en un sitio adecuado y verificar que ponga el freno.
- Para bajar escaleras colocar la silla de frente e inclinarla hacia atrás y bajarla lentamente.
- Para subir escaleras ubicarse de espalda a la misma, inclinar la silla hacia atrás y hacia arriba.
- Si fuese necesario un desalojo por la escalera de emergencia, el ciudadano cliente de la silla de ruedas debe ser cargado en brazos.

8.1.1.2. Atención a personas con discapacidad auditiva.

- Determinar en primera instancia cual es el canal comunicativo empleado por el ciudadano cliente sordo, sea el lenguaje de señas, español escrito u oral.
- Si el ciudadano cliente puede entender el español oral a través de la lectura de labios:
 - Ubicarse dentro del campo visual de la persona sorda.
 - Hablar despacio y mirando a la persona.
 - No voltear la cara.
 - No cubrirse la boca mientras da la información.
 - Si se va a escribir que sea breve y conciso.
 - Evitar ruidos ambientales y que otras personas hablen al tiempo.
 - Si ella no está prestando atención, tocar levemente en el hombro.
 - Utilizar frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona.
- Dirigir siempre la mirada a la persona, hablar claramente sin exagerar la vocalización de las palabras.
- Si el ciudadano cliente pide que hable con más volumen, seguir su instrucción, pero no subir mucho el tono de voz, puede creer que lo está gritando.
- No es necesario gritar porque, aunque el mensaje sea positivo, en este caso el rostro es lo que el interlocutor percibe, al no captar el contenido de las palabras solo ve un rostro tenso y hostil, que intenta comunicarse.
- Evitar sobreponer la cultura oyente por encima de la cultura sorda.
- Emplear frases breves y concisas, gestos y signos sencillos.
- Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.

- La persona sorda suplente el canal auditivo con la vista y el tacto. Por lo tanto, es útil en ocasiones, ayudarse con la escritura para completar la expresión oral y poder transmitir un mensaje.
- Aún si el ciudadano cliente está acompañado o dispone de un intérprete, dirigirse directamente al ciudadano cliente y no a su acompañante.
- Si un ciudadano cliente sordo se comunica a través de la lengua de señas tenga en cuenta:
 - La lengua materna de la población sorda es la lengua de señas, así que hay que tratar de dirigirse a la persona utilizando la misma lengua de manera cordial.
 - Si no sabe lengua de señas, acudir al servicio de un intérprete cualificado para tal fin o acceder al servicio del centro de relevo Bogotá: (1) 379 16 30 – Opción 2 Línea nacional: 018000 123181 – Opción 2.
- Ser consciente que va a tomar un poco más de tiempo atenderla.
- Si el canal comunicativo es el español escrito, escribir frases cortas y concretas, emplear un lenguaje sencillo o acudir a la demostración para hacerse entender.

8.1.1.3. Atención a personas con discapacidad visual.

El P.N.S.C (2017) recuerda que existen dos tipos de discapacidad visual, la ceguera total y la baja visión, cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial. Entre las barreras que los ciudadanos clientes con ceguera encuentran con frecuencia son principalmente de orientación y movilidad, las cuales pueden eliminarse desde el uso de estrategias tales como:

- Saludar claramente a la persona, presentarse con nombre y apellido.
- Hablar y prestar atención al interlocutor, a pesar de que no pueda verle las personas ciegas o con baja visión perciben de donde procede la fuente de voz e identifican si mientras le hablan, se mira en otra dirección.
- Llamar a la persona por el nombre para que tenga claro que se dirige a ella. – Hablar siempre de frente para que reciba el sonido adecuadamente.
- Usar todo el tiempo la comunicación oral, el turno preferencial debe ser leído al entregarlo y es necesario de la voz para que el ciudadano cliente atienda al llamado.
- Una vez asignado el turno preferencial preguntar a la persona si desea y necesita ayuda para desplazarse por el lugar.
- Si la persona acepta la ayuda no tomarlo bruscamente, ubicarse un paso adelante para tomar su codo u hombro, recordar que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar.
- Evitar caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes, ir en línea recta.
- Si el ciudadano cliente decide no aceptar su guía dar indicaciones precisas que permitan ubicarse georeferencialmente en el espacio: Derecho aproximadamente a 2 metros, encontrará la columna, gire la izquierda aproximadamente”, con respecto a la posición de la persona ciega, 10 pasos y encontrará el módulo 3.

- No utilizar expresiones indefinidas: “allí” o “por aquí”; carecen de sentido para estas personas.
- No elevar la voz ni hablar continuamente.
- Para indicar dónde hay un asiento basta con llevar la mano de la persona hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.
- Si debe leerle un documento se debe hacer despacio y claramente. No abreviar los contenidos ni hacer comentarios a menos de que el ciudadano cliente los solicite, cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.
- No dejar en las áreas de paso objetos que puedan ser obstáculos como sillas, cajones abiertos, carros de limpieza, mesas, etc.
- Permitir la presencia de voluntarios y de perros-guía en los casos que sea necesario. Si el ciudadano cliente va acompañado de un perro guía, no olvidar caminar al lado opuesto, describir el lugar, no separarlo de éste, no tocarlo, distraerlo, dar comida o sujetarlo.
- Evitar hacer pausas de silencio alargadas cuando se dirija al ciudadano cliente, podría pensar que en lugar de atenderlo está observando su discapacidad.
- Para indicar dónde está una silla ubicar la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.
- En el computador se puede presentar información al ciudadano cliente con baja visión aumentando los iconos del mismo.
- Cuando se entreguen documentos, mencionar con claridad cuáles son, si se debe entregar dinero, indicar el monto mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo debe retirarse del puesto, informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
- Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar puede tomar su mano y llevarla hasta el punto donde ha de firmar.
- El ciudadano cliente debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas anteriormente encontradas.
- Utilizar con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

8.1.1.4. Atención a personas sordociegas

La persona con sordoceguera tiene una discapacidad única, que requiere de unas adaptaciones particulares, desde el uso de herramientas y estrategias únicas que le permitan a esta ciudadanía realizar sus trámites y así ejercer sus derechos y deberes. (P.NS.C. 2017).

- Es necesario estar más alerta a la atención que debe prestar a la ciudadanía Sordociega, pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- En cuanto a orientación y movilidad, es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona no está acompañada de un guía se debe mencionar que lo va a acompañar durante el trayecto, aproximándose a él y tocando su brazo permitiendo que se agarre.

Si el ciudadano cliente Sordociego puede oír algo (posee resto auditivo) el servidor debe:

- Hablarle a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Si la persona Sordociega no va acompañado del guía, ubicarse por el lado en que la persona oye mejor y tocarle el brazo para permitirle que se tome de él.
- Si la persona va acompañada de su guía, dirigirse a él durante todo el acompañamiento.
- Actuar con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.

A continuación, se presentan los protocolos definidos por el P.N.S.C. para la atención preferencial de otras poblaciones:

8.2. Protocolo población LGBTI

La identidad no la definen quienes están alrededor de una persona sino la persona misma y esta decisión debe ser respetada como cualquier otra decisión de la persona que no vulnere derechos de los demás y que corresponde al libre desarrollo de la personalidad.

Todas las personas tienen una identidad sexual y la construyen frente al sexo (Identificándose como hombre, mujer, intersexual o ninguna de estas), frente al género (Identificándose como masculino, femenino, transgenerista o ninguna de estas), y frente a la orientación sexual (Identificándose como heterosexual, homosexual, bisexual o ninguna de estas) así:

- **Hombre:** Es la idea que se ha construido culturalmente de una persona que tiene características genéticas, físicas y psíquicas predominantemente masculinas.
- **Mujer:** Es la idea que se ha construido culturalmente de una persona que tiene características genéticas, físicas y psíquicas predominantemente femeninas.
- **Intersexual:** Es una categoría que amplía la idea exclusiva de hombre y mujer. Una persona intersexual es aquella que se presenta en diferentes niveles, características genéticas, físicas y psíquicas relacionadas a ambos sexos.
- **Identidades de Género:** Es la identificación que una persona tiene de sí como masculina, como femenina o como transgenerista.

- **Transgenerista:** Persona que decide transitar entre lo masculino y lo femenino. Esta categoría integra a las llamadas personas transexuales, travestís, transformistas, entre otras.
- **Transexual:** Persona que se identifica de forma permanente con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna. Esta identificación se hace primero en lo psíquico y luego en lo físico, llegando a procesos de cambio de morfología en su cuerpo y en sus genitales.
- **Travestí:** Persona que se identifica de forma permanente con el uso de prendas, roles y ademanes asociados con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna. Esta identificación no conlleva necesariamente procesos de cambio de morfología en su cuerpo o en sus genitales.
- **Transformista:** Persona que se identifica de forma esporádica y en situaciones específicas con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna (Teatro, intimidad, eventos culturales, sociales, políticos, etc.).

8.2.1. Atención a población LGBTI

Quien ejerce labores de servicio se relaciona con la ciudadanía en diferentes espacios, para los cuales siempre debe tener en cuenta aspectos esenciales en el trato buscando que a la persona atendida le sean garantizados sus derechos, independiente de su identidad sexual:

- Abstenerse de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos, forma de hablar.
- Se puede encontrar con personas cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tienen bigote o con aspecto totalmente masculino que tengan falda, o personas andróginas, cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino, por lo cual no asumir ni identificarlas con un género hasta que la persona de una pauta.
- Saludar e inmediatamente preguntar el nombre de la persona, esta dará la pauta para que se dirija a ella de acuerdo con su género de identificación (señor o señora), esto aplica particularmente para referirse a personas transgeneristas.
- No hay ningún tipo de limitación legal frente a las muestras de afecto en espacios públicos ni en entidades, por lo cual no se debe manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si la ciudadanía manifiesta el afecto a través de caricias, abrazos o besos.
- Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evitar presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.

8.3. Atención a población adulta mayor

La percepción hoy día de la población adulta mayor ha cambiado, hoy vemos una población más activa y participante, esto debido a aumento en la expectativa de vida y a las mejoras en la calidad de vida. Es preciso reiterar que el adulto mayor es portador de saberes y de riquezas culturales, por ellos deben ser respetados y deben contar con una atención preferencial que requiere a su vez una disposición particular:

- Es de vital importancia tener en cuenta factores actitudinales de su expresión corporal, gestual y verbal con lenguaje respetuoso sin uso de diminutivos como abuelito, ni expresiones paternalistas.
- Respetar sus ritmos, valores, concepciones y conductas, esto no implica darle la razón sino buscar el consenso y hacerlo entender cada situación.
- Procurar ponerse en su lugar para comprender las solicitudes y poner la atención necesaria para no herirlos ni hacerlos sentir inútiles.
- Escuchar y ofrecerle validación primero en vez de dar soluciones o discutir, probablemente la persona sólo necesite hablar sobre lo que le está molestando, una vez que lo valide, podrá ofrecer una solución,
- Cuando un adulto mayor se extiende en su conversación, ser cortés en la forma que se atiende y escuchar hasta donde le sea posible y teniendo en cuenta lo siguiente:
 - Manejar el tiempo de acuerdo con la demanda.
 - Mostrar interés, pero dejar claro que debe atender a otras personas.
 - Hacer preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.
- Escuchar con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- Explicar y cerciórese de que la respuesta fue entendible y en un lenguaje claro.

8.4. Manejo de situaciones difíciles

Con frecuencia acuden a las instalaciones de la DIAN, a los puntos de contacto y/o al canal telefónico, ciudadanos clientes (interno o externo) ofuscados, inconformes, confundidos, furiosos, dispuestos a cualquier cosa para lograr ser escuchados y obtener el servicio deseado.

Las situaciones difíciles se definen como momentos que molestan a todos los servidores públicos de la DIAN y que requieren inteligencia, habilidad y esfuerzo para resolverlos o entenderlos y son denominados situaciones difíciles objetivas como:

- Momentos inesperados no deseados
- Producen incomodidad
- Nos hacen sentir presionados
- En ocasiones tener la sensación de que estamos perdiendo el rumbo

8.4.1. Variables que intervienen en las situaciones difíciles que ocurren en la prestación del servicio.

El ciudadano cliente molesto – difícil

- Es un ciudadano cliente a quien NO se ofreció un servicio oportuno y/o adecuado, conforme a sus necesidades.
- Un ciudadano cliente a quien se le prometió algo y no se le cumplió.
- Un ciudadano cliente, que cuando pidió algún servicio recibió un trato desatento o descortés.
- Un ciudadano cliente a quien se le dijo que no tiene derecho a estar encolerizado.
- Un ciudadano cliente a quien le contestaron a la ligera o de manera insolente.
- Un ciudadano cliente que ha sido tratado como un objeto, no como una persona.
- Un ciudadano cliente a quien se le prestó un servicio en forma incompetente con pésimos resultados o fuera del plazo previsto.
- Un ciudadano cliente que está disgustado acerca de la calidad o la entrega de nuestro producto o servicio.
- Un ciudadano cliente con quien el servidor público de la DIAN no logró establecer una comunicación adecuada y armónica.
- Un ciudadano cliente que se siente insatisfecho porque no recibió la atención adecuada y experimenta un comprensible estado de incomodidad.



8.4.2. Razones que explican el comportamiento de un ciudadano cliente molesto o difícil.

- Complejidad del asunto o tarea.
- Dificultad de la persona, sus características de estilo personal.
- Antecedentes negativos.
- La relación anticipada o establecida entre las partes NO satisface las necesidades personales del ciudadano cliente.
- Inadecuada relación de comunicación.

De las definiciones anteriores sobre “ciudadano cliente molesto o difícil”, se puede concluir:

- Una interacción difícil no es una persona difícil de por sí. Sencillamente, la gente se impacienta ante una situación en donde no cumplen sus expectativas.
- Las reacciones del ciudadano cliente no siempre están asociadas a elementos de personalidad inalterables.
- El ciudadano cliente es un ser humano que reacciona distintamente ante determinadas situaciones.

- Hay que tener presente que los ciudadanos clientes son personas con necesidades y caracteres diferentes, por lo tanto, existen ocasiones en donde sus estados de ánimo interfieren en sus relaciones.
- Los ciudadanos clientes insatisfechos pueden volverse enojados, groseros y hasta amenazadores.
- No hay ciudadanos clientes difíciles, existen situaciones difíciles.

Las situaciones difíciles son momentos inesperados y no deseados que producen incomodidad, hacen sentir presión y, en algunas ocasiones, tener la sensación de que se está perdiendo el rumbo.

Los momentos que molestan a todos los servidores públicos de la DIAN y que requieren inteligencia, habilidad y esfuerzo para entenderlos y resolverlos son denominados situaciones difíciles objetivas.

Las situaciones difíciles subjetivas no incomodan a todos los servidores públicos por igual.

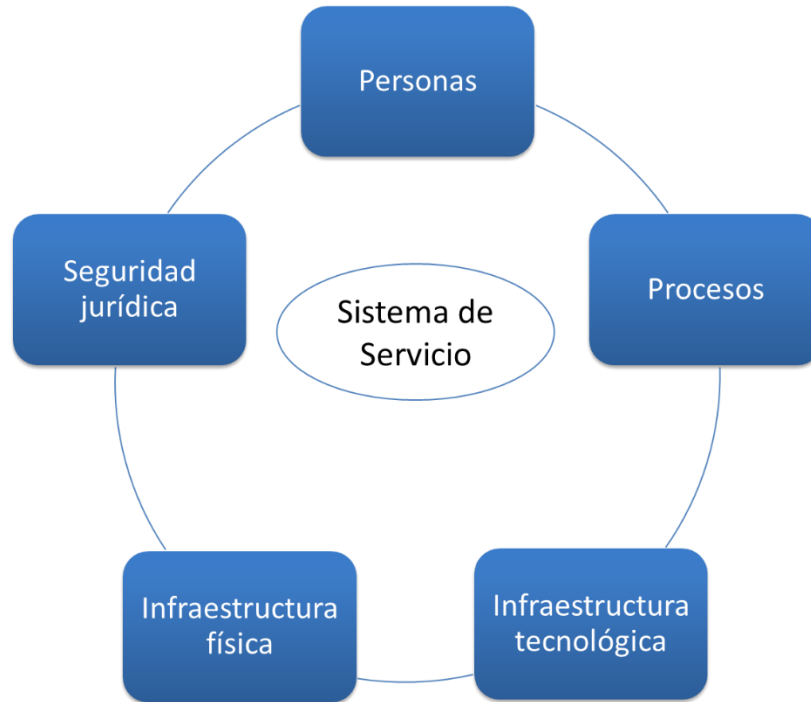
El sistema de servicio

Ahora se analizará el sistema del servicio y su participación en las situaciones difíciles, para ello se definirá el sistema del servicio.

El sistema de servicio lo componen todos los factores que no son humanos y que son puestos a disposición del ciudadano cliente para prestarle un servicio. Se mencionan algunos de ellos: la infraestructura, organización, la tecnología, las políticas, las normas, los procesos, los procedimientos, la información y las herramientas informáticas.

Cuando alguno de los componentes mencionados anteriormente se construye mirando hacia adentro de la organización sin conocer las situaciones, expectativas, necesidades y percepciones de los ciudadanos clientes se facilitan las condiciones para que se desencadenen situaciones difíciles durante la prestación del servicio.

Por ello las encuestas de expectativas y percepciones, las quejas, reclamos, sugerencias, peticiones (QRSP), las consultas frecuentes y otras evaluaciones son referentes que debe tomar en cuenta la DIAN para direccionar el servicio hacia las expectativas de los ciudadanos clientes.



El servidor público

- Es el servidor al que un cliente interno o externo solicita un servicio o un trámite.
- En algunas ocasiones reaccionan con conductas y sentimientos de hostilidad, incertidumbre y resentimiento que incrementan el malestar de los ciudadanos clientes.
- Se ven expuestos a situaciones en las que se presenta una alta carga emocional que no siempre saben cómo manejar.
- Puede reaccionar de una forma no apropiada por una mala situación personal, por el estrés, el cansancio, un modelo autoritario o culpabilizador.

8.4.3 Cómo afrontar las situaciones difíciles.

Paso 1: Dejar que el ciudadano cliente se desahogue

Cuando el ciudadano cliente se desahoga puede estar expresando frustración, irritación, decepción o ira, posiblemente gritará, pero recuerde: “La cólera es una emoción que siempre busca alguien a quien echarle la culpa”, de modo que, aunque parezca que la ira es contra usted, simplemente usted es la persona en la que él está descargando su rabia. No lo tome como algo personal, la ira que le manifiesta el ciudadano cliente es para el aviso no para usted. En otras palabras, el ciudadano cliente está insatisfecho con la situación y no con usted personalmente.

Dejar que el ciudadano cliente exprese su disgusto o enojo. Mantener la calma y cerrar la boca. Nada enfada más rápidamente a un ciudadano cliente que tiene un problema, que oír una contestación fuerte o decirle que se calme mientras está desahogando su problema.

Escuchar atentamente para determinar cuál es la causa del enojo. Quién sabe escuchar sabe comunicarse, quien sabe comunicarse controla la situación. Asentar frecuentemente con la cabeza y mantener contacto visual.



Escuchar también es escucharse usted mismo para determinar mejor lo que busca en una situación determinada. La escucha interior es una forma valiosa de afrontar situaciones en las que exista la tentación, precisamente, de ser demasiado reactivo al otro, la escucha activa de sí mismo y del otro es, por tanto, un recurso esencial tanto más cuanto más difícil es la situación (Bretón 2005 ob.cit.)

Si se les da a los ciudadanos clientes la ocasión de desahogarse, finalmente se tranquilizan; entonces se puede empezar a conversar con ellos.

Recuerde:

- Un ciudadano cliente contrariado quiere decir cómo se siente y luego que le resuelvan el problema. ¡No le pida que se calme, escúchelo!
- Tratar de resolver la situación sin antes escuchar todo lo que el ciudadano cliente quiere decir, nunca funciona. ¡Cierre la boca, no lo interrumpa!
- No tome las cosas como algo personal: La ira que le manifiesta el ciudadano cliente es para el aviso no para usted.

Paso 2: Evitar caer en la trampa del filtro negativo

El roce entre usted y un ciudadano cliente empeora por la forma en que usted interpreta el comportamiento de él, recuerde que usted no es un todopoderoso para convertir al cliente en un rótulo o ponerle un apelativo como:

- Patán
- Idiota
- Estúpido
- Desorientado
- Mamón
- Intenso
- Mentiroso
- Agresivo
- Terco
- \$%&·\$"\$?¿(/&%.



Apenas usted le coloque uno de estos rótulos a un ciudadano cliente, surge un filtro negativo que altera tremendamente la manera como usted lo ve, le habla y lo escucha, debido a que su percepción se distorsiona y generaliza en todo el comportamiento del ciudadano cliente lo negativo o incómodo.

Lo mejor es pensar en cuál es la expectativa o necesidad del ciudadano cliente y qué puede hacer usted para brindarle alguna solución.

Recuerde:

- Utilizar apelativos generalizan y cambian la percepción que usted tiene sobre el comportamiento del ciudadano cliente.
- Apenas usted le ponga rótulos a un ciudadano cliente, surge un filtro negativo que altera tremendamente la manera como usted lo ve, le habla y lo escucha, altera su actitud.
- No cultive estos filtros negativos.
- Pregúntese: ¿Qué necesita el ciudadano cliente y cómo puedo proporcionárselo?, al hacerlo le proporciona un filtro alternativo.
- Cambie su enfoque por el filtro de servicio.

Paso 3: Manifestar empatía al ciudadano cliente

Un factor fundamental en el manejo de situaciones difíciles es expresarle empatía al ciudadano cliente enojado. La empatía es un ejercicio que consiste en darle a entender al otro que uno aprecia y comprende cómo se siente, sin que, por ello, necesariamente, esté de acuerdo con esos sentimientos, es decir, es entender los sentimientos y comprender la situación desde la perspectiva del ciudadano cliente.

Ello no implica adoptar el punto de vista del otro, sino simplemente procurar establecer una mejor relación con él. Este esfuerzo por ponernos en el lugar del otro nos permite comprender mejor su punto de vista y, sobre todo nos sitúa en una posición mucho más adecuada para intercambiar ideas, argumentar... (Bretón 2005 ob.cit.).



El tono de voz ayuda mucho a transmitir el mensaje de la empatía. Por más adecuadas que sean sus palabras, si las dice con frialdad no parecerá sincero. Un tono cordial y amable aumenta el significado y la eficiencia de lo que se dice. Utilice frases como:

- Comprendo muy bien por qué se siente así.
- Comprendo lo que usted quiere decir.
- Eso tiene que ser muy molesto.
- Comprendo cuán frustrante tiene que ser eso.
- Siento mucho lo ocurrido.
- Entiendo cómo se siente.
- Ofrezco disculpas.

Evitar las justificaciones negativas tales como, «Nosotros no hacemos eso aquí» o «Lo siento, pero no podemos ayudarlo».

Decirle al ciudadano cliente que usted desea servirle, pero que es importante que él exprese su situación sin gritos para poderlo entender más.

Lo anterior hace que los ciudadanos clientes sientan que han sido escuchados y que los respetamos. Además, despeja el camino para que podamos avanzar en ayudar a encontrar una solución y buenos resultados.

Recuerde:

- Mientras los ciudadanos clientes se desahogan: asienta frecuentemente con la cabeza, exprese palabras de comprensión (ajá, entiendo, comprendo) de vez en cuando, mantenga el contacto visual.
- La manera más fácil de decir que usted comprende bien la situación del cliente es mostrando interés genuino en sus necesidades.
- Use frases como: comprendo lo que usted quiere decir, siento mucho lo ocurrido.

Paso 4: Empezar a solucionar activamente el problema

Cuando el ciudadano cliente esté calmado, hágale preguntas como: “¿Puede decirme más sobre...?”, “¿Cómo puedo servirle...?”. Estas y otras más le permitirán llegar al centro del problema o establecer la causa del mismo. No se precipite a sacar conclusiones, adopte una actitud positiva en lo que concierne a la solución del problema. Utilice frases tales como “podríamos revisar” o “lo que se puede hacer es”.

Cuando el ciudadano cliente habla mucho o si es necesario méncionele su nombre. Todos los seres humanos ponemos atención cuando nos llaman. También puede utilizar la técnica del puente que consiste en conectar lo que el ciudadano cliente está diciendo y el punto a donde usted quiere llevar la conversación. Cuando se dé cuenta que la conversación se está descarrilando, espere que el ciudadano cliente tome aliento (todo el mundo tiene que respirar). En ese momento introduzca una frase de empatía, seguida de una pregunta que haga volver la conversación a su curso correcto.

Verifique dos veces todos los datos, los ciudadanos clientes contrariados rara vez cuentan bien su problema o no dan todos los datos necesarios.

Recuerde:

- Cerciórese de tener toda la información necesaria para poder atender al ciudadano cliente.
- Verifique la información con el ciudadano cliente: Parafrasee.

Paso 5: Llegar a un acuerdo sobre la solución

Apenas tenga todos los datos ejecute las siguientes acciones:

- Identificar la mejor opción juntamente con el ciudadano cliente.
- Sea realista en la solución Nunca prometa lo que no puede cumplir.
- Cerciórese que para el ciudadano cliente es una solución aceptable.

Recuerde:

- Asegúrese que para el ciudadano cliente resulta una solución aceptable.
- Explicar los pasos necesarios para poner en práctica la solución.
- Nunca prometer lo que no se puede cumplir.

Paso 6: Hacer seguimiento

Cuando el caso sea muy importante o cuando esté dentro de su campo, hacer seguimiento para que el ciudadano cliente al regresar no encuentre una nueva frustración.

Paso 7: Recupérese

Si la situación le hizo emplear energía y factores emocionales, use la habilidad de la resiliencia, este término se refiere a la capacidad de las personas de sobreponerse a periodos de dolor y traumas.

Sin embargo, la puesta en práctica de dichas habilidades de recuperación requiere de madurez, honestidad y confianza en sí mismo.

Emplear su capacidad de recuperación le ayudará tanto a usted como al ciudadano cliente a sentirse mejor después de que algo ha ido mal. Dicha capacidad de recuperación es fácil de definir: reconocer el problema del servicio y ofrecer disculpas sinceras de modo que el ciudadano cliente se sienta adecuadamente compensado por el inconveniente sufrido.

9. PROTOCOLOS DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL

Este es el canal dispuesto por la DIAN en el que ciudadanos clientes interactúan con los servidores públicos para gestionar trámites, otros procedimientos administrativos – OPAS, información, orientación o asistencia, para cumplir con las obligaciones tributarias, aduaneras o cambiarias.

Los servidores públicos que están de cara al cliente son muy importantes ya que son el rostro de la DIAN, responsables de causar una impresión positiva, construir una buena imagen corporativa, crear una relación agradable y con su actitud y forma de relacionamiento materializar todos los atributos del servicio generando satisfacción hacia el ciudadano cliente.

Para fortalecer las habilidades que permitan cumplir tales compromisos se establecen los protocolos de servicio en la atención presencial. La atención tiene cuatro fases consecutivas y para fortalecer las habilidades que permitan cumplir tales compromisos se establece una guía de servicio de atención en el canal presencial, así:

1. Contacto Inicial

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
<p>Saludo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Brindar la mano acompañada de una sonrisa, hacer contacto visual y brindar el saludo institucional <ul style="list-style-type: none"> • <i>Buenos días/tardes, bienvenido a la DIAN/ Dirección seccional de.../ soy (nombre del servidor público)</i>
<p>Invitación a sentarse</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hacer que el ciudadano cliente se sienta cómodo. Invitarlo a tomar asiento <ul style="list-style-type: none"> • <i>Por favor, tome asiento.</i> • <i>¡Adelante por favor!</i>
<p>Preguntar el nombre</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En caso de no tener el nombre del ciudadano cliente pregúntele <ul style="list-style-type: none"> • <i>Podría decirme su nombre y apellido por favor</i> ✓ Personalizar el contacto trátelo como “Señor o Señora”; en lo posible, llamarlo por su apellido o nombre según corresponda. ✓ En ningún momento es válido dirigirse al ciudadano cliente con diminutivos o expresiones como: “reinita, mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa, cariño...”, etc.

2. Sintonía

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
Detectar necesidades	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Expresar su disposición de servicio expresándole:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>¿En qué le puedo servir?</i> ✓ No utilizar la expresión colaborar, corresponde a otro contexto y acción. ✓ Proceder a escuchar activamente al ciudadano cliente, sin interrupciones, mostrando interés en comprender la necesidad, con lenguaje corporal proactivo.
Comprensión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prestar atención exclusiva. Demostrar al ciudadano cliente que ha comprendido su consulta o necesidad. Si es necesario haga las preguntas que se requiera para centrar más la situación problema y la necesidad del trámite o servicio. ✓ Esperar a que el ciudadano cliente termine de hablar antes de preguntar o dar una respuesta. ✓ Verificar que entienden la necesidad con frases como: <ul style="list-style-type: none"> • <i>“Entiendo que usted requiere...”</i>

3. Desarrollo

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
Analizar la información para gestionar el trámite	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Orientar al ciudadano cliente con confianza, gestionar el trámite entrevistándolo, hablar despacio; vocalizar bien y usar un tono de voz agradable, cálida y natural. ✓ Comunicar las respuestas en lenguaje claro, evitar el uso de tecnicismos. Si es necesario usarlos, cerciórese que hayan sido entendidos por su interlocutor. ✓ Solicitar solo los documentos necesarios, no pedir documentos adicionales o aquellos que pueda consultar (Decreto 019 de 2012 – Ley Antitrámites) ✓ Brindar el servicio en el marco normativo vigente, sustentar lo necesario con enfoque seguro respecto al procedimiento, la normatividad, los requisitos, los tiempos, con el trámite o servicio solicitado.

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
Verificación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Una vez concretada la necesidad, explicar los pasos a seguir y de información complementaria sobre el servicio solicitado. ✓ Validar que el ciudadano cliente haya comprendido el procedimiento, consulta o trámite. <ul style="list-style-type: none"> • Sr/Sra. (Nombre o Apellido) ¿Tiene alguna duda respecto a la orientación brindada? ✓ Si debe solicitarle información al ciudadano cliente, siempre verifique las respuestas con él. <ul style="list-style-type: none"> • Su dirección es: • Su número de celular es: ✓ Si la solicitud termina en otro lugar, explíquelo que el trámite y/o consulta que desea realizar requiere la intervención de otra área, explíquelo el proceso a seguir. ✓ Si la solicitud no finaliza inmediatamente, explíquelo las razones por las cuales no es posible hacerlo, la fecha probable, el medio por el cual recibirá la respuesta o el paso que debe seguir. ✓ No transmita al ciudadano cliente, problemas internos o diferencias de criterio entre compañeros.



4. Finalización

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
Cierre	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Antes de despedirse asegúrese que el ciudadano cliente haya solucionado todas sus dudas: <ul style="list-style-type: none"> • ¿Puedo asistirlo en algo más?
Fomente el uso de los demás canales de atención y de los servicios en línea	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Si es el caso, infórmele que este trámite o consulta puede realizarlo en forma más rápida y sin esperas: <ul style="list-style-type: none"> • Recuerde que usted puede realizar el trámite de (ejemplo: actualización del RUT) sin necesidad de acercarse a la Entidad, utilizando para ello (mencione los diferentes canales y servicios informativos electrónicos – SIES – disponibles).

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
Finalización del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Finalizar el servicio con una despedida cordial, usando el nombre o apellido de la persona, exprésele su satisfacción por haberlo atendido. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Gracias por su visita Sr. / Sra., que tenga buen día/tarde</i> • <i>Estamos para servirle, que tenga un buen día Sr. / Sra. (apellido).</i>
Llamado del próximo ciudadano cliente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Antes de hacer un nuevo llamado, espere a que el ciudadano cliente se retire de su puesto, en caso de que tenga que hacerlo verbalmente sea diligente y con delicadeza.

9.1. Fortalecimiento de conductas.

Conductas ideales y de las no recomendadas para evitarlas, con el fin de garantizar una atención con mejor calidad:

 Recomendable	Evite 
✓ Siempre proactivo.	✗ No tutear a los ciudadanos clientes.
✓ Mantener siempre contacto visual.	✗ No hablar por celular o con otros compañeros en el horario de atención. (Si requiere contestar retírese del puesto de trabajo), no chatear frente al ciudadano cliente.
✓ Confirmar siempre con un gesto y verbalmente que entiende el motivo de la consulta o trámite.	✗ No remitir al ciudadano cliente a otros canales o servicios en línea sin antes orientarlo sobre su uso.
✓ Cuidar la imagen corporal, ya que su aspecto influye en la percepción del servicio, mantenga una buena presentación personal, porte el uniforme, chaleco, carné u otros distintivos suministrados por la Entidad.	✗ No realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano cliente.
✓ Mantener el puesto ordenado (Circular 00032 de 2015).	✗ No comer en el puesto de trabajo, ni masticar chicle cuando atiende al ciudadano cliente.
✓ En lo posible realizar seguimiento a la atención que no pudo ser finalizada.	✗ No aceptar regalos, favores o cualquier otra clase de beneficios de parte de los clientes, contratistas, intermediarios u otros. (norma)

10. PROTOCOLOS DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Hace referencia al contacto directo que el ciudadano cliente establece con el servidor público o viceversa o entre servidores públicos, a través de telefonía IP (Teléfonos fijos), conmutadora, móvil, centro de contacto o cualquier otro sistema de comunicación telefónica.

El hecho de no poder percibir el lenguaje no verbal entre los interlocutores hace que el contenido de las palabras y la forma de expresarnos sean elementos claves en este tipo de canal, se requiere un desafío mayor para “lograr transmitir todo lo que se pretende con la voz”. Para fortalecer las habilidades de cada servidor público, se establece una guía para la atención telefónica, con cuatro fases consecutivas, así:

1. Contacto Inicial

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
<p>Saludo.</p> <p>Atraer amablemente la atención y simpatía con el ciudadano cliente para facilitar la detección de la necesidad del cliente.</p>	<p>Para llamada entrante. Iniciar la conversación saludar y presentarse.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>DIAN (nivel centra/ Seccional xxxx/Buenos días/tardes, mi nombre es _____, ¿en que lo puedo asistir?.</i> <p>Para llamada saliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Buenos días/tardes, mi nombre es _____, de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, por favor me puede comunicar con:</i> • <i>Buenos días/tardes, Sr. (a) XXXXXXXX, mi nombre es _____, de la DIAN, el motivo de mi llamada...</i>
<p>Identificar al interlocutor</p>	<p>Preguntar el nombre a su interlocutor, si en el contacto inicial no lo pudo precisar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>¿Es tan amable me indica su nombre y apellido por favor?</i> • <i>¿Con quién tengo el gusto de hablar?</i> <p>Establecido el nombre del ciudadano cliente, personalizar el contacto, trátelo como “señor” o “señora”; en lo posible, llámelo por su nombre.</p>

2. Sintonía

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
<p>Detección de Necesidades</p> <p>Identificar el motivo por el cual el ciudadano cliente se comunica.</p>	<p><i>Inducir al ciudadano cliente con voz motivadora a comunicar su necesidad de orientación.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>¿En qué puedo servirle Sr. / Sra. _____?</i> • <i>¿Cuál es el motivo de su llamada?</i>
<p>Comprensión</p> <p>Enfocar el trámite o servicio requerido y la orientación a brinda.</p>	<p>Prestar atención exclusiva, demostrar al ciudadano cliente que ha comprendido su consulta, esperar a que el ciudadano cliente termine de hablar antes de preguntar o dar una respuesta.</p> <p>Verificar que entienden la necesidad con frases como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>“Entonces Sr/Sra. Xxx. Lo que usted requiere es...”.</i> <p>Evitar expresiones cortantes como “no” o “sí”. Si es necesario usar estos términos, acompáñelos de un complemento que le dé contexto a la respuesta.</p>

3. Desarrollo

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
<p>Analizar la información</p>	<p>Orientar al ciudadano cliente con confianza, gestionar el trámite entrevistando al ciudadano cliente, hablar despacio; vocaliza bien y usar un tono de voz agradable y natural.</p> <p>Evitar el uso de tecnicismos. Si es necesario usarlos, cerciórese que hayan sido entendidos por su interlocutor.</p> <p>Para resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano cliente le quedó clara y llenó sus expectativas</p>
<p>Manejo del tiempo de espera</p>	<p>Siempre que requiera dejar al ciudadano cliente en espera avísele y explíquele el motivo, agradezca al retomar la llamada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Sr/Sra. Xxx permítame un momento en línea mientras verifico la información</i> • <i>Gracias por su tiempo en línea le informo que ...</i> <p>Retomar la llamada periódicamente para evitar que el ciudadano cliente piense que esta fue abandonada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Sr/Sra. _____ permítame un momento más en línea por favor</i> <p>Tener especial cuidado con las expresiones que utiliza y lo que pueda ser escuchado por el ciudadano cliente.</p> <p>Es importante utilizar el Mute o tono de espera (de acuerdo con el canal que corresponda) para que el ciudadano cliente no participe en conversaciones internas.</p>

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
	<p>Si estima que el tiempo de espera será largo, dé la opción a su interlocutor de mantenerse en la línea o devolverle la llamada posteriormente, si los procedimientos lo permiten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Sr/Sra. _____ para no demorarlo en línea mientras verifico la información. Me comunicare con usted (indique el tiempo estimado), por favor dígame a que teléfono me puedo comunicar</i>
<p>Verificar que la información fue comprendida por el ciudadano cliente</p>	<p>Validar que el ciudadano cliente haya comprendido el procedimiento, consulta o trámite</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Sr/Sra. _____ ¿le ha sido clara la información?</i> <p>Si debe solicitarle información al ciudadano cliente, siempre valide las respuestas con él</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Su dirección es:</i> • <i>Su número de celular es:</i> <p>Si la solicitud no finaliza inmediatamente, explíquelo las razones por las cuales no es posible hacerlo, la fecha probable, el medio por el cual recibirá la respuesta o el paso que debe seguir.</p>
<p>Para llamadas salientes</p>	<p>Al inicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Sr. (a) _____, mi nombre es _____, de la DIAN, el motivo de mi llamada es para informarle...</i> <p>Si usted llama en respuesta a un mensaje del ciudadano cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Sr. (a) _____ me estoy comunicando con Ud. En respuesta al mensaje que dejo en ...</i> <p>Si usted llama al ciudadano cliente y no se encuentra, solicite que lo comuniquen con la persona facultada para recibir un mensaje de la DIAN o deje un mensaje al interlocutor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Por favor, podría avisarle al Sr/Sra. (apellido), que necesito comunicarme con él/ella y que puede devolverme la llamada al número...</i> • <i>Por favor, ¿podría informarme a que número telefónico me puedo contactar con él/ella?</i> • <i>Por favor, sería tan amable de tomar nota del siguiente mensaje...</i> <p>Para el contestador automático:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Buenos días/Tardes, este es un mensaje para el Sr/Sra. (nombres y apellidos). Mi nombre es _____ me comunico de la DIAN (seccional, coordinación, etc.), este mensaje es para informarle....</i>

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
<p>Si debe transferir la llamada</p>	<p>Explicar al interlocutor por qué no puede resolver o finalizar el trámite y por qué deberá transferir la llamada a otro servidor público o dependencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Sr/ Sra. _____ le informo que para resolver la solicitud usted debe comunicarse a _____, permítame le transfiero la llamada.</i> <p>Informar al interlocutor el nombre del área que continuará con el trámite.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Sr/ Sra. _____ le voy a transferir la llamada a _____ donde lo atenderán. Le solicito por favor no corte...</i> <p>Si recibe una llamada para un servidor público que en el momento no se encuentre, comuníquelo con quien pueda atender su inquietud. Si el asunto solo puede ser resuelto por dicho servidor público tome los datos necesarios para que se le responda el requerimiento una vez este regrese a la oficina</p> <p>En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retome la llamada del ciudadano cliente, tome los datos como nombre, teléfono de contacto y/o correo electrónico y diga que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada.</p>

4. Finalización

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
<p>Cierre</p>	<p>Antes de despedirse, verificar que la información fue comprendida, pregunte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>¿Puedo asistirlo en algo más?</i> <p>Retroalimentar al ciudadano cliente con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.</p>
<p>Fomente el uso de los demás canales de atención y de los servicios en línea.</p>	<p>Si es el caso informar que este trámite o consulta puede realizarlo en forma más rápida:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Recuerde que usted puede realizar el trámite o consulta, utilizando para ello (mencione los diferentes canales y SIES disponibles para tal efecto).</i>
<p>Finalización del servicio</p>	<p>Finalizar el servicio con una despedida cordial, usando el nombre de la persona.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Sr. / Sra. _____ estamos para servirle, que tenga un buen día/tarde</i> <p>En la finalización de la llamada de un centro de contacto se debe informar el número del registro de la misma.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Recuerde el número de registro de llamada es _____ habló con _____ que tenga un buen día/tarde.</i> <p>Cuando exista evaluación de calidad del servicio de atención telefónica, invitarlo a contestar la encuesta</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Con el fin de mejorar nuestro servicio sería tan amable de calificar la atención.</i>

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="568 254 1435 310">• Sr. (Martínez) recuerde que le atendió _____, que tenga un buen día/tarde. <p data-bbox="521 344 1052 375">Siempre el ciudadano cliente cuelga primero.</p>

10.1. Aspectos generales para tener en cuenta en el contacto telefónico.

- **Intensidad de voz:** Este parámetro está relacionado con la entonación utilizada al interactuar con el ciudadano cliente. Esto significa que si la voz es demasiado fuerte podría manifestar agresividad y en caso contrario podría llegar a ser imperceptible para el receptor del mensaje que se está transmitiendo.
- **Evitar emitir algún sonido incomodo antes y durante la llamada:** Esto hace referencia a algunos sonidos bastante incómodos que se producen, generalmente, de manera espontánea durante una llamada. Ejemplo: carraspear, chasquear, etc.


En caso de ser necesario utilice el MUTE y si el ciudadano cliente lo identifica se le deberá brindar el guion establecido solicitando disculpas. Ej: Qué pena con usted se presentó una falla técnica, me indicaba que...

- **Transmitir la información al ritmo del ciudadano cliente:** Este ítem tiene que ver directamente con la velocidad con que se brinda la información. En este aspecto es muy importante determinar cuándo se deberá dar la información de manera rápida o lenta, según el ciudadano cliente.
- **Vocalización adecuada:** Pronuncia de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.
- **Sustentar y/o justificar la información brindada:** Esto tiene que ver con la capacidad que posee un funcionario para argumentar las posiciones y respuestas que da a un ciudadano cliente en un momento dado.
- **El vocabulario y uso de las palabras debe ser adecuado:** Esto significa que el funcionario recurre a un vocabulario claro, sencillo que sea entendible para quien está recibiendo el mensaje emitido. Aquí se tienen en cuenta las onomatopeyas que se repitan más de tres veces en la misma llamada (sonidos como hum, ajá, entre otros).
- **Escuchar activamente al ciudadano cliente:** Esto tiene que ver con la atención que se le presta al ciudadano cliente durante la llamada. Cuando la escucha no posee esta característica se incurre en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindados. Aquí también interviene el hecho de interrumpir mientras el ciudadano cliente está dando a conocer su situación. Sin embargo, es necesario aclarar que si lo que dice el ciudadano cliente es intrascendente y fuera de contexto o mencionando antecedentes que no aportan a la solicitud inicial, será necesario interrumpirlo. En estos casos el funcionario tendrá que determinar cuándo y cómo se debe interrumpir.

- **Transmitir seguridad al ciudadano cliente:** El ítem hace referencia a la forma en que se da a conocer la información. Es aquí en donde se deben omitir los titubeos y los silencios, puesto que esto puede dar la sensación de inseguridad y desconocimiento de los temas que se están tratando.
- **Confirmar la información suministrada:** Es indispensable verificar que la información transmitida a la ciudadanía se comprenda claramente, y así evitar una rellamada.
- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano cliente.
- Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema, conexiones) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono, sonría al hablar.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Conocer la página de la DIAN para ubicar y orientar sobre, los trámites y OPAS de la Entidad.
- Conocer la página de la DIAN para orientar sobre las sedes de la Entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- En el centro de contacto se debe seguir los guiones establecidos al responder y en oficinas si los hay.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Contestar las llamadas al menor número de veces de timbre posible.
- El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano cliente podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

10.2. Fortalecimiento de conductas.

Conductas ideales y de las no recomendadas para evitarlas, con el fin de garantizar una atención con mejor calidad:

	Recomendable	Evite 
	✓ Contestar cualquier llamada rápidamente; máximo al tercer timbre.	✗ No decir “Hola”, “Aló”
	✓ Utilizar una velocidad en la conversación menor que la empleada en la atención presencial o en la interacción normal.	✗ No elevar la voz, tampoco susurrar
	✓ Sonreír: La actitud también es percibida a través del teléfono.	✗ No trasladar emociones personales negativas a la atención telefónica.
	✓ Establecer como prioridad la atención, antes de distracciones que provengan de compañeros de trabajo o de cosas que estén sucediendo y que dispersen su atención.	✗ No beber, masticar, comer mientras habla por teléfono.
	✓ Explicar al interlocutor por qué debe poner la llamada en espera.	✗ No permanecer callado demasiado tiempo, sin dar señales de que está escuchando al ciudadano cliente, use cuidadosamente el mute.

11. PROTOCOLOS DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN VIRTUAL

Hace referencia a las diferentes interacciones virtuales (con tecnologías de la información y las comunicaciones – TIC) que tenemos con los ciudadanos clientes como chat, correo electrónico, redes sociales y foro.

Los protocolos para redes sociales están establecidos por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

El correo electrónico y la página WEB son canales virtuales, los cuales para su utilización y seguridad son administrados por la Subdirección de Infraestructura Tecnológica y de Operaciones, y para estos se tienen sus propias instrucciones técnicas.

11.1. Aspectos generales

- Verificar el estado de los equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
- Empezar la conversación lo más pronto posible después de que el ciudadano cliente acceda por el medio virtual.
- Evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Si es necesario amplíe las preguntas para precisar más la necesidad o la ayuda requerida.
- Dividir las respuestas largas en bloques.
- Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comunicarse con el ciudadano cliente usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- Utilizar frases de cortesía como: “Muchas gracias, con mucho gusto, en que le puedo asistir, por favor, es tan amable.
- Manejar títulos de respeto de la siguiente manera: Si es hombre señor (Nombre o Apellido) y si es mujer señora (Nombre), no se tiene un número de veces mínima para llamar al ciudadano cliente por el nombre y/o apellido, esto debe estar relacionado con el contexto de la interacción.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y otros procedimientos administrativos – OPAS de la Entidad, la dependencia responsable y el contacto, los requisitos del trámite.
- Disponer de un listado de direcciones electrónicas de la Entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.

11.2. Aplicación de protocolo para atención por chat

Para fortalecer las habilidades que permitan cumplir tales compromisos se establece una guía para la atención por chat. La atención tiene cuatro fases consecutivas, así:

1. Contacto Inicial

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
Saludo e identificación de quien atiende al ciudadano cliente	<p>Contestar la interacción en un tiempo máximo de 10 segundos. Después de atender la interacción, no solicitar espera de forma inmediata e injustificada.</p> <p>Una vez se acepte la solicitud en el chat, responder el contacto oportunamente aplicando el guion de saludo.</p> <p>(Identificarse con el nombre, apellido y ofrecer asistencia), sin generar tiempos muertos en la conversación después del saludo correspondiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Buenos días, está comunicado xxxx ¿En qué le puedo servir?</i>
Identifique al interlocutor	<p>Pregunte el nombre, si en el contacto inicial no lo pudo precisar</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>¿Me puede decir su nombre y apellido por favor?</i> <p>Personalizar el contacto trátelo como “señor” o “señora”; en lo posible, llámelo por su nombre.</p>

2. Sintonía

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
Detección de Necesidades	<p>Identificar la inquietud inicial del ciudadano cliente, fácil y rápidamente. De ser necesario hacer preguntas que inviten a dar claridad en el propósito de la comunicación cuando este no sea claro o se preste a confusión</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>¿En qué puedo servirle Sr. / Sra. ____?</i> • <i>Señora xxx ¿es una devolución en ventas?</i> • <i>Señora xxx ¿Es tan amable y me suministra el mensaje del error completo?</i>

3. Desarrollo

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
<p>Analizar la información para gestionar el trámite</p>	<p>Una vez detectada la necesidad, brindar respuestas concretas, contestando en el orden que fueron efectuadas las preguntas, analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso del chat.</p> <p>De ser así, informar al ciudadano cliente con el siguiente guion:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>“Le ofrezco disculpas, pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por el sistema de PQRS (y se le da la opción para que proceda).”</i>
<p>Manejo del tiempo de espera</p>	<p>En los casos en que sea necesario solicitar tiempo para dejar al interlocutor en espera, deberá informar los procedimientos a realizar y retomar la interacción en un tiempo máximo de 70 segundos.</p> <p>Cuando la consulta sea muy compleja, podrá tomar más de este tiempo (de manera racional y objetiva).</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Sr/Sra. ___ permítame un momento en línea mientras verifico la información</i> • <i>Gracias por su tiempo en línea</i> <p>Si la solicitud no finaliza inmediatamente, explíquelo las razones por las cuales no es posible hacerlo, la fecha probable, el medio por el cual recibirá la respuesta o el paso que debe seguir.</p> <p>En caso de no obtener respuesta del interlocutor se debe realizar un acompañamiento durante 120 segundos (o un tiempo prudencial) y después se podrá dar por finalizada la conversación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>¿Se encuentra en línea?</i> • <i>Señora xxx, no hemos recibido respuesta en los últimos 2 minutos. Le solicitamos que nos contacte nuevamente para continuar con la orientación de su inquietud.</i>

4. Finalización

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
<p>Cierre</p>	<p>Antes de despedirse verificar que la información fue comprendida, preguntar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Señora Silvia, ¿Le puedo servir en algo más?</i> <p>Utilizar el guion de despedida establecido para la línea,</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Recuerde que esta conversación fue atendida por Eliana Mirado, para nosotros es un gusto poderle servir le deseo un excelente día.</i>
Finalización del servicio	<p>Finalizar el servicio con el cierre y una despedida cordial, usando el nombre de la persona.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Sra. Xxx, le deseo un excelente día/tarde.</i> <p>Si concluye la interacción con expresiones como: con mucho gusto, estamos para servirle, le agradecemos por su llamada, le deseamos feliz día, etc.; se tomará como un valor agregado a la calidad en la atención.</p>

11.3. Aplicación de protocolo para atención por foro

Sitio de discusión dispuesto en el portal de la DIAN donde cualquier proceso de la Entidad puede utilizar planteando un tema de interés para intercambiar opiniones o información, esta plataforma permite a los interlocutores con usuario registrado participar.

Este es un instrumento de participación colectiva que requiere de la intervención activa y entusiasta de todos los expertos intervinientes, así como de una interlocución permanente durante el tiempo en que esté programado el foro.

Inicio de un foro

Informe el tema para la discusión:

Foro Virtual Rendición de Cuentas DIAN 2012.

Plasmar una breve presentación del Foro

La DIAN está interesada en conocer los aspectos de la gestión institucional que resultan de interés para la ciudadanía en el proceso continuo de rendición de cuentas que lidera el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Cada año, como toda entidad pública, la DIAN rinde cuentas de su gestión a los colombianos. Con el ánimo de hacer este proceso más eficaz, participativo y transparente se ha dispuesto este canal de participación con el fin de identificar en qué aspectos de la gestión institucional se debería hacer mayores esfuerzos para cumplir con su quehacer misional, de acuerdo con su responsabilidad social y competencias.

Informar la fecha y hora de inicio: 8:30 a.m. del miércoles 25 de octubre a las 5:00 p.m. del viernes 2 de noviembre de 2012

Informar los ponentes de este espacio

Antes de iniciar un foro leer todas las reglas condiciones de uso establecidos por la Entidad.

11.7. Aplicación de protocolo para atención de correo electrónico

1. Contacto Inicial

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
<p>Saludo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”. ✓ En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico. ✓ En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación. ✓ Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la Entidad. ✓ Emplear saludo cordial (Atento saludo o Cordial Saludo) Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.

2. Sintonía

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
<p>Detección de Necesidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar la inquietud inicial del ciudadano cliente.

3. Desarrollo

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
<p>Analizar la información para gestionar el trámite</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Una vez detectada la necesidad, brinde las respuestas concretas, contestando en el orden que fueron efectuadas las preguntas, analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado.



Desarrollo de la respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Escribir siempre en un tono impersonal. ✓ Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender. ✓ Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano cliente de forma clara y precisa. ✓ Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo. ✓ Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
-----------------------------------	--

4. Finalización

QUE SE BUSCA	COMO LOGRARLO
Cierre	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano cliente lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. ✓ Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la Entidad. Recordar usar las plantillas de firma.
Finalización del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

11.8. Fortalecimiento de conductas.

Conductas ideales y de las no recomendadas para evitarlas, con el fin de garantizar una atención con mejor calidad:

 Recomendable	Evite 
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Abstenerse de castigar a un miembro de comportamiento pobre o de participar en una guerra apasionada, en su lugar, deberá notificar al responsable del foro de lo ocurrido. 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ No utilizar redundancias, extranjerismos, tecnicismos o jergas inadecuadas.
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Personalizar con títulos de respeto, no se tiene un número de veces mínima para llamar al interlocutor por el nombre y/o apellido, esto debe estar relacionado con el contexto de la llamada. 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ No dejar que transcurra mucho tiempo sin escribirle al ciudadano cliente para que no piense que ha perdido comunicación (chat)

✓ Ser siempre cortés, y antes de crear un nuevo hilo de conversación, revise si no existe ya un tópico similar.	✗ No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
✓ Utilizar adecuadamente las reglas ortográficas: uso adecuado de las mayúsculas, minúsculas, conectores (_, /, -, °), signos de puntuación y tildes, el manejo de palabras que son siglas utilice siempre en mayúscula sostenida ejemplo, DIAN, RUT.	✗ No utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito, da a entender que se están expresando emociones fuertes (tales como alegría o enojo).
✓ Es aconsejable no hacer resurgir un tema muy viejo si no se agregó nada importante. Esta práctica se conoce como resurrección o “Necroing”.	✗ Evitar ensimismarse en sus intereses e intentar, en su lugar, responder a los temas que inician otros más que iniciar temas propios.
✓ Dividir las respuestas largas en bloques.	
✓ Cuando cite un comentario anterior, incluir la porción relevante de dicho comentario. Hay que recordar que su audiencia estará viendo posiblemente el comentario que cita en la misma pantalla y que podrá volverlo a leer si es necesario.	

Nº. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia		Descripción de Cambios
	Desde	Hasta	
1	01/06/2018	30/03/2021	Versión inicial de la modernización del SGCCI.
2	31/03/2021	29/09/2021	<p>Versión 2. Se generaron ajustes en el documento, relacionados con el nombre del proceso de acuerdo con la nueva estructura de procesos establecida en el considerando de la Resolución 060 del 11 de junio del 2020 y el Código alfabético del mismo en alfabético del mismo en los numerales "Portada, en la página 1; 2. ALCANCE, en la página 7".</p> <p>En el contenido del documento donde se relaciona una dependencia, se adicionó la frase "O quien haga sus veces".</p> <p>Cabe aclarar, que el contenido técnico de los documentos no presenta cambios respecto a la versión anterior. Por lo tanto, cualquier consulta respecto a los contenidos técnicos de los mismos</p>

			debe efectuarse a los elaboradores técnicos y revisores de la versión anterior.
3	30/09/2021		Versión 3. Se ajustaron las dependencias de acuerdo con la nueva estructura establecida en el Decreto 1742 del 22 de diciembre de 2020 y en la Resolución 000070 del 9 de agosto del 2021.

Elaboró:	Fernando Zona Niño Ajustó metodológicamente	Gestor II	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales
Revisó:	Julio Fernando Lamprea Fernández	Director de Gestión de Impuestos	Dirección de Gestión de Impuestos
Aprobó:	Julio Fernando Lamprea Fernández	Director de Gestión de Impuestos	Dirección de Gestión de Impuestos

Fwd: Invitación a actualizar la responsabilidad en el RUT ¿ Entidades sin ánimo de lucro

2 mensajes

Juan Trujillo <trujillo.juan@gmail.com>
Para: Santiago Alvarez <santiagoalvarezposada@gmail.com>

jue, 26 de jul. de 2018, 1:27 p.m.

----- Mensaje reenviado -----

De: **DIAN** <correodirecto@dian.gov.co>

Fecha: El mié, 25 de jul. de 2018 a las 11:34 p. m.

Asunto: Invitación a actualizar la responsabilidad en el RUT ¿ Entidades sin ánimo de lucro

Para: <trujillo.juan@gmail.com>



Código de verificación de autenticidad

cc920670-cf03-4921-8d0e-20057a772b49

Radicado N° 100211229-001343

Consecutivo No. 24801

Bogotá D.C., 24 de julio de 2018

Señor (a)

FUNDACION LIDERANDO SUEÑOS

trujillo.juan@gmail.com

900448702

[CR 66 38 27 AP 201](#)

Medellín - Antioquia

Asunto: Invitación a actualizar la responsabilidad en el RUT – Entidades sin ánimo de lucro.

Apreciado contribuyente, revisados los sistemas de información institucional se estableció que no presentó la solicitud de permanencia al Régimen Tributario Especial - RTE.

En caso de optar por **NO** pertenecer al RTE puede actualizar la responsabilidad en el RUT, en un Punto de Contacto, así:

- **Clasificándose** en la responsabilidad “05 - *Impto. renta y compl. régimen ordinario*”, para las entidades señaladas en el artículo 19 del Estatuto Tributario - E.T.

- **Clasificándose** en la responsabilidad “06 - *Ingresos y patrimonio*”, para las entidades señaladas en el artículo 23 del E.T. – Entidades No Contribuyentes Declarantes.

- **Cancelando** la responsabilidad “04 - *Impuesto renta y complementario régimen especial*”, para las entidades señaladas en el

artículo 22 del E.T. – Entidades No Contribuyentes y No Declarantes.

- Ser excluido por el DIAN, mediante resolución motivada hasta el 31 de octubre de 2018.

En caso de optar por **continuar** en el Régimen Tributario Especial, se presentan las siguientes alternativas:

- **Actualizar** el RUT a la responsabilidad "05 - Impto. renta y compl. régimen ordinario", y posteriormente iniciar el proceso de calificación en el RTE.

- Ser excluido por el DIAN, mediante resolución motivada hasta el 31 de octubre de 2018 e iniciar el proceso de calificación luego de que la resolución se encuentre ejecutoriada y que la administración tributaria actualice a la responsabilidad "05 - Impto. renta y compl. régimen ordinario" y Contra la resolución de exclusión del RTE, proceden los recursos de reposición y apelación.

Si requiere de mayor información, puede dirigirse a la División de Gestión de Fiscalización de la Dirección Seccional de Impuestos o de Impuestos y Aduanas correspondiente a su domicilio.

Subdirección de Gestión de Fiscalización Tributaria

COLOMBIA, UN COMPROMISO QUE NO PODEMOS EVADIR

Sede principal: Bogotá, Nivel Central, [carrera 8 N° 6 C](#) - 38 Edificio San Agustín

Contact Center para Bogotá: **057(1) 3256800**; Línea gratuita nacional: **01 8000 -129080**;

Horario de atención: **lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.**

[Se ocultó el texto citado]

Santiago Alvarez <santiagoalvarezposada@gmail.com>
Para: <y.gomez@peyg.com.co>

jue, 26 de jul. de 2018, 6:11 p.m.

----- Mensaje reenviado -----

De: **Juan Trujillo** <trujillo.juan@gmail.com>

Fecha: 26 de julio de 2018, 13:27

Asunto: Fwd: Invitación a actualizar la responsabilidad en el RUT ¿ Entidades sin ánimo de lucro

Para: Santiago Alvarez <santiagoalvarezposada@gmail.com>

[Se ocultó el texto citado]

1. OBJETIVO

Aplicar la actuación de suspensión del RUT y/o hacer el levantamiento de esta, actualizando el estado del Registro Único Tributario, de acuerdo con la normativa vigente.

2. ALCANCE

Este procedimiento comienza con la recepción de la Solicitud de suspensión o Levantamiento de la suspensión de la inscripción en el RUT, por medio del: “*Auto de suspensión del Registro Único Tributario – RUT*”, “*Auto de levantamiento de suspensión del Registro Único Tributario - RUT*” o con acto administrativo que ordena la suspensión o su levantamiento, cuando esta proviene de un ente externo competente debidamente ejecutoriado; y termina con la comunicación de la actuación realizada y su correspondiente archivo.

3. CONDICIONES GENERALES

- I. Las áreas diferentes a Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces, que profieran los actos administrativos de suspensión del RUT o levantamiento de la medida, deberán ordenar la comunicación de la actuación al usuario por cualquier medio con que cuente la entidad, y remitir copia del mismo al área de Servicio al Ciudadano, con el fin de que se incorpore dicha actuación en la Solución Tecnológica RUT. En todo caso, sea que la medida haya sido ordenada al interior del área de Servicio al Ciudadano o no, tal actuación será ejecutada observando este procedimiento y lo normado frente a su comunicación (Art. 1.6.1.2.17 Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016).
- II. Ésta actuación de oficio del Registro Único Tributario -RUT se comunicará al interesado, preferentemente de manera electrónica a través de: los servicios digitales de la UAE -DIAN, por publicación en la página web de la UAE -DIAN, por cualquier otro servicio digital que se disponga para tal fin, o personalmente a través de la red oficial de correos o de cualquier servicio de mensajería especializada.
- III. Las diferentes causales para la suspensión de Oficio (por orden judicial o administrativa declarada por autoridad competente) de la inscripción de los obligados del RUT, según el artículo 1.6.1.2.16. del Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016 y sus modificaciones, son las siguientes:
 1. *Cuando mediante visita de verificación se constate que la dirección informada por el inscrito no existe o que el sujeto no fue ubicado en el domicilio informado.*
 2. *Cuando el registro de inscripción ante la Cámara de Comercio ha sido recurrido y el recurso se está decidiendo en el efecto suspensivo.*
 3. *Cuando la información del Registro Único Tributario -RUT se encuentre desactualizada.*

4. *Cuando medie acto administrativo de declaratoria de proveedor ficticio o exportador ficticio.*

- IV. Cuando se trate de suspensión del Registro Único Tributario - RUT por visitas en las cuales se constate que la dirección informada por el inscrito no existe o que el sujeto no fue ubicado en el domicilio informado, el área que profiere el auto de suspensión debe comunicarlo través de la página web de la DIAN y enviar la respectiva copia al área de Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces, de la jurisdicción que corresponda al inscrito, a más tardar el día siguiente de la comunicación y/o publicación.
- V. Cuando la suspensión obedezca a orden de autoridad competente, el documento emitido por entidad diferente a la UAE - DIAN, será remitido al área de Servicio al Ciudadano, o quien haga sus veces de la Dirección Seccional que corresponde a la jurisdicción del domicilio del inscrito.

Esta dependencia la hará efectiva a más tardar el día hábil siguiente a la fecha de recibo, es decir, incorporará la medida en la Solución Tecnológica - Registro Único Tributario - RUT y la comunicará al cliente con copia a la entidad que expidió la orden, en este caso no se emite el Auto (ni de suspensión ni de levantamiento de medida) ya que la orden fue dada por una autoridad competente externa a la UAE –DIAN.

- VI. Si la suspensión corresponde a las causales: “*Cuando el registro de inscripción ante la Cámara de Comercio ha sido recurrido y el recurso se está decidiendo en el efecto suspensivo*” y “*Cuando la información del Registro Único Tributario -RUT se encuentre desactualizada.*”, el área de la DIAN que tenga conocimiento del hecho deberá proferir el respectivo auto de suspensión comunicando la actuación al usuario por cualquier medio con que cuente la entidad, y remitir copia del mismo al área de Servicio al Ciudadano, con el fin de que se incorpore dicha actuación en la Solución Tecnológica RUT. En todo caso, sea que la medida haya sido ordenada al interior del Área de Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces o no, tal actuación será ejecutada observando este procedimiento y realizando la comunicación respectiva. (Art. 1.6.1.2.17 Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016).

VII. ***Datos personales***

Si dentro de la descripción de este procedimiento o de alguno de sus documentos relacionados se manejan datos personales, se deben implementar los instrumentos, lineamientos y parámetros establecidos en la política de tratamiento de datos personales de la DIAN, el manual de protección de datos personales, en especial lo referente al principio de privacidad por diseño y por defecto y demás normativa interna y/o externa referente al tema; si corresponde a datos sensibles tener en cuenta lo establecido en el MN-IIT-0062 Manual para la Protección de Datos Personales y en Anexo 1 del mismo.

VIII. Interacciones eventuales

En los casos que se presenten interacciones con otros procedimientos que no están relacionadas directamente con el objetivo de este documento y que se dan en circunstancias eventuales, se deberá dar cumplimiento a las entradas y requisitos definidos en el procedimiento correspondiente.

Proceso	Procedimiento
Cercanía al ciudadano	PR-CAC-0004 Inscripción RUT PR-CAC-0010 Actualización RUT PR-CAC-0011 Actualizaciones del RUT sujetas a verificación
Cumplimiento de Obligaciones Tributarias	PR-COT-0014 Autorización de la calidad de autorretenedores de renta, autorretenedores por concepto de rendimientos financieros o agentes de retención del IVA PR-COT-0016 Suspensión de la calidad de autoretenedores y/o agentes de retención del IVA PR-COT-0413 Atención de solicitudes para ingresar o continuar en el Régimen Tributario Especial PR-COT-0465 Investigación y Determinación de Tributos e Imposición de Sanciones.
Cumplimiento de Obligaciones Aduaneras y Cambiarias	PR-COA-0005 Gestión de solicitudes de registro aduanero PR-COA-0006 Autorización, modificación o cancelación a Profesionales de Compra y Venta de divisas y cheques de viajero PR-COA-0223 Investigación de infracciones cambiarias PR-COA-0226 Liquidaciones oficiales aduaneras. PR-COA-0263 Determinación de sanciones aduaneras PR-COA-0264 Autorización de Operadores Económicos Autorizados PR-COA-0316 Gestión de reportes de operación sospechosa de LA/FT PR-COA-0414 Control al mantenimiento de requisitos a usuarios aduaneros PR-COA-0421 Revalidación o cancelación de la autorización de operadores económicos autorizados
Planeación, Estrategia y Control	PR-PEC-0120 Atención a procesos penales
Talento Humano	PR-TAH-0448 procedimiento ordinario - etapa de indagación e investigación disciplinaria

IX. Trámites asociados:

- Levantamiento de la suspensión de la Inscripción en el Registro Único Tributario-RUT.
<https://www.funcionpublica.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=161>

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Tipo de documento	Código	Título	Modo de uso	Clasificación documento
Procedimiento	PR-ADF-0156	Comunicaciones oficiales de entrada	Digital	Interno
Procedimiento	PR-ADF-0157	Comunicaciones oficiales de salida	Digital	Interno
Procedimiento	PR-ADF-0159	Notificación, comunicación y/o publicación	Digital	Interno
Procedimiento	PR-IIT-0153	Gestión de proyectos de tecnología	Digital	Interno
Procedimiento	PR-PEC-0247	Comunicación externa	Digital	Interno
Instructivo	IN-PEC-0055	Administración portal web DIAN	Digital	Interno
Manual	MN-CAC-0001	Servicio en línea RUT	Digital	Interno
Formato	1529	Actuaciones de oficio	Digital	Interno
Formato	FT-IIT-2206	Solicitud de servicio para soluciones tecnológicas	Digital	Interno
Formato	FT-PEC-1463	Solicitud de publicación, actualización o eliminación en el portal WEB de la Entidad	Digital / Físico	Interno

5. DEFINICIONES Y SIGLAS

- **Formalización.** Se entiende por formalización de la inscripción, de la actualización o de la cancelación del Registro Único Tributario –RUT- el proceso de autenticación, validación e incorporación de la información, suministrada virtual o físicamente, por el obligado ante la Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, o demás entidades autorizadas, y la expedición del respectivo certificado. Fuente: Artículo 1.6.1.2.10 del Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016.
- **Firma electrónica (F.E.).** Es la combinación de una Identidad Electrónica (IE) y un Código Electrónico (CE) que sirve para el cumplimiento de deberes formales y tareas electrónicas habilitadas en los servicios electrónicos de la entidad. Fuente: Artículo 2 de la Resolución 70 de 2016
- **Levantamiento de la suspensión.** Es una actuación en materia tributaria, mediante el cual la UAE - DIAN, retira la suspensión de la inscripción de los obligados en el Registro Único Tributario -RUT. Fuente: UAE DIAN – Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente.
- **NIT.** Número de Identificación Tributaria. Es el código de identificación que para efectos fiscales asigna la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales a todas las personas inscritas en el Registro Único Tributario, conforme con el artículo 19 de la ley 863 de 2003 y el artículo 555-1 del Estatuto Tributario. Fuente: Artículo 555-1 del Estatuto Tributario.

- **RUT.** Registro Único Tributario. Constituye el mecanismo único para identificar, ubicar y clasificar a las personas, entidades que tengan la calidad de contribuyentes declarantes del impuesto sobre la renta y no contribuyentes declarantes de ingresos y patrimonio; los responsables del régimen común y los pertenecientes al régimen simplificado; los agentes retenedores; los importadores, exportadores y demás usuarios aduaneros, y los demás sujetos de obligaciones administradas por la UAE Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales-DIAN, respecto de los cuales esta requiera su inscripción. Fuente: Artículo 1.6.1.2.2 del Decreto Único Reglamentario 1625 del 2016.
- **Suspensión.** Es una actuación prevista en el artículo 555-2 del Estatuto Tributario y el decreto 1625 de 2016, mediante la cual la UAE -DIAN suspende temporalmente la inscripción de los obligados, en el Registro Único Tributario -RUT, por orden judicial o administrativa declarada por autoridad competente en los siguientes casos: *1. Cuando mediante visita de verificación se constate que la dirección informada por el inscrito no existe o que el sujeto no fue ubicado en el domicilio informado, 2. Cuando el registro de inscripción ante la Cámara de Comercio ha sido recurrido y el recurso se está decidiendo en el efecto suspensivo, 3. Cuando la información del Registro Único Tributario -RUT se encuentre desactualizada, y 4. Cuando medie acto administrativo de declaratoria de proveedor ficticio o exportador ficticio*

En los casos de declaratoria de proveedores o exportadores ficticios, el correspondiente acto administrativo en firme deberá señalar expresamente la orden de suspensión de la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT de conformidad con lo establecido en el artículo 671 del Estatuto Tributario y en este caso se levantará la suspensión de la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT, a solicitud del interesado ante la dependencia que ordenó la medida, transcurridos los cinco (5) años de vigencia de la respectiva sanción contados desde su firmeza, acreditando los documentos requeridos para formalizar la actualización. Fuente: Artículo 555-2 del Estatuto Tributario, reglamentado en los artículos 1.6.1.2.12, 1.6.1.2.16 y 1.6.1.2.17 del Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016.

6. DIAGRAMA DE FLUJO

6.1 Entradas






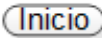
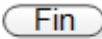




No de actividad	Proveedores	Entradas	Requisitos
1	Procesos UAE DIAN	Auto de suspensión del Registro Único Tributario – RUT	<ul style="list-style-type: none"> • Contener información mínima de identificación del contribuyente. • Contener descripción de los hechos por los que se ordena la suspensión del RUT, Indicando la causal que genera la suspensión. • Mencionar las evidencias que soportan los hechos y la suspensión. • Nombre y firma del funcionario que proyectó el Auto. • Fecha de inicio de la medida. • Nombre y Firma del Director, Subdirector, Jefe de división o grupo interno de trabajo que ordena la suspensión del RUT, según corresponda. • La numeración y fecha será realizada por la dependencia responsable del procedimiento de notificaciones. De acuerdo con la Resolución No. 069 de 2021 y sus modificatorias. • Si el formato es emitido en medio físico, debe contener firma autógrafa del funcionario competente para firmar actos administrativos. Ahora bien, si el formato es virtual o digital, debe ser enviado desde el buzón de correo institucional del competente con firmas, según corresponda. • Los funcionarios delegados para firmar los actos administrativos son los jefes de punto de contacto, jefes de GIT, jefes de división, director seccional o cualquier funcionario que haya sido autorizado para firmar mediante resolución. • El formato debe contar con la información de la fecha de comunicación, publicación y/o ejecutoria, según corresponda.

1	Procesos UAE DIAN	Acto Administrativo de declaratoria de proveedor o exportador ficticio para suspender	<ul style="list-style-type: none"> • Contener información mínima de identificación del contribuyente. • Señalar expresamente la orden de suspensión de la inscripción en el Registro Único Tributario (RUT) a partir de la fecha de su publicación. • El acto administrativo debe contener constancia de firmeza (ver art.87 CPACA) o en su defecto, prueba de entrega o acuse de recibo o guía que entrega la empresa de mensajería de la comunicación oficial.
1	Usuario suspendido	Solicitud de levantamiento de suspensión ordenada por declaratoria de proveedor o exportador ficticio	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio radicado por el contribuyente solicitando el levantamiento de la suspensión ordenada por declaratoria de proveedor o exportador ficticio, el cual debe ser presentado cinco (5) años de vigencia de la respectiva sanción contados desde su firmeza ante el área que ordenó la medida. • El área que ordena el levantamiento remitirá a la División de Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces, en la cual tiene su jurisdicción el inscrito, bien sea: el Acto administrativo que incluya esta orden o el Auto de Levantamiento de Suspensión del Registro Único Tributario – RUT - 1785 debidamente suscrito y diligenciado.
		Solicitud del levantamiento de la suspensión por causales diferentes a orden por declaratoria de proveedor o exportador ficticio	<ul style="list-style-type: none"> • El interesado o contribuyente deberá solicitar el levantamiento de la medida ante el área que profirió el auto de suspensión, junto con los documentos que soporten que se subsanó la causal de suspensión.

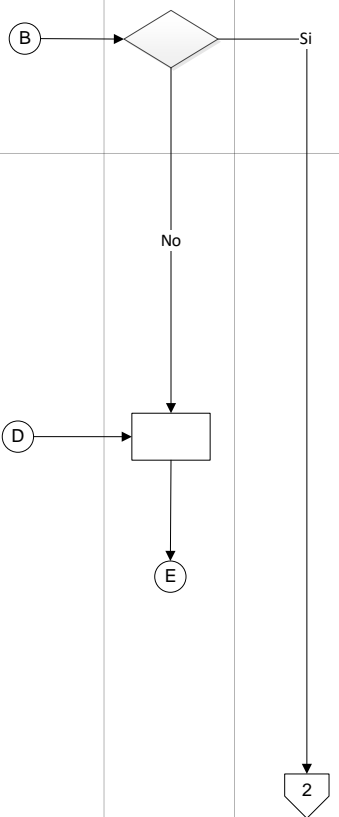
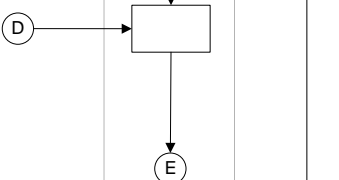
1	<ul style="list-style-type: none"> - Entidades que reconozcan la personería jurídica del usuario. - Entidades competentes del orden judicial o administrativo 	<p>Acto administrativo donde se ordena la suspensión RUT o donde se ordena el levantamiento de la medida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contener información mínima de identificación del contribuyente, así como las razones de ejecución de la medida. • La entidad que puede solicitar el levantamiento de la suspensión será aquella que solicitó previamente la medida. • Ser remitida a la División de Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces de la Dirección Seccional que tenga la jurisdicción sobre el inscrito. • Nombre y Firma del funcionario competente de la entidad que solicita la suspensión o el levantamiento de la suspensión. • Fecha de inicio de la medida, el cual debe estar debidamente ejecutoriado.
1	<p>Procesos Misionales UAE DIAN</p>	<p>Auto de levantamiento de suspensión del Registro Único tributario – RUT</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Para levantar la suspensión del RUT, el usuario o contribuyente deberá subsanar la causal de suspensión indicada en el respectivo “Auto de Suspensión”, y realizar la solicitud ante el área que ordenó la medida, quien verificará que dicha situación se subsanó. • Contener información mínima de identificación y ubicación del contribuyente. • Contener descripción de los hechos por los que se ordena levantar la suspensión del RUT. • Nombre y Firma del Director, Subdirector, Jefe de división o grupo interno de trabajo que ordena la suspensión del RUT. • La numeración será realizada por la dependencia responsable del procedimiento de notificaciones. De acuerdo con la Resolución No. 457 de 2008 y sus modificatorias. • Si el formato es emitido en medio físico debe contener firma autógrafa del funcionario competente para firma de actos administrativos, Ahora bien, si el formato es virtual o digital, debe ser enviado desde el buzón de correo institucional del competente con firmas, según corresponda.

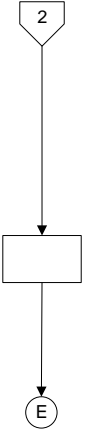
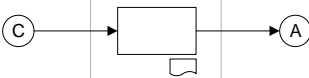
6.2 Descripción de Actividades

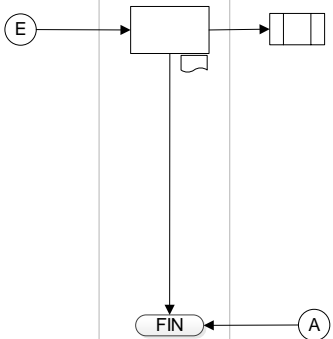
Los símbolos definidos para los flujogramas de la DIAN son los siguientes:

Simbolo	Descripción	Simbolo	Descripción
	INDICA LA SECUENCIA DEL FLUJOGRAMA.		INDICA QUE EL FLUJOGRAMA TIENE VARIAS OPCIONES DE SECUENCIA (máximo 3).
	INDICA LAS ACTIVIDADES REALIZADAS MANUALMENTE.		INDICA LAS ACTIVIDADES REALIZADAS AUTOMÁTICAMENTE.
	INDICA QUE LA ACTIVIDAD ESTA GENERANDO UNA SALIDA A OTRO PROCEDIMIENTO, SUBPROCESO, PROCESO O CLIENTE EXTERNO.	 	INDICA EL INICIO O EL FIN DEL FLUJOGRAMA.
	INDICA QUE EN LA ACTIVIDAD PRESENTA UNA ENTRADA GENERADA POR OTRO PROCEDIMIENTO, SUBPROCESO, PROCESO O CLIENTE EXTERNO.		INDICA LA CONEXIÓN ENTRE ACTIVIDADES UTILIZANDO CARACTERES ALFABETICOS.
	INDICA QUE UN PROCEDIMIENTO, SUBPROCESO O PROCESO SUMINISTRA O RECIBE INSUMOS.		INDICA LA CONEXIÓN ENTRE PÁGINAS UTILIZANDO CARACTERES NUMÉRICOS.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE				DEPENDENCIA	REGISTROS
	Aplicar o levantar suspensión del RUT					
<p>1. Recibir documentos de suspensión o levantamiento de suspensión del RUT</p> <p>Se recepciona los documentos mencionados en el capítulo 6.1 del presente documento. En caso de recibir la documentación por correo electrónico o a través de los servicios digitales se deberá proceder a la conformación de las unidades documentales electrónicas, según corresponda.</p>					Procesos DIAN	* Planilla de recepción de documentos o libro radicado o según corresponda.
<p>2. ¿Es Suspensión o levantamiento de suspensión ?</p> <p>Si la solicitud es relacionada con la orden de suspensión del RUT, continúe con la actividad 3, de lo contrario, si la orden corresponde a un levantamiento de suspensión, continúe con la actividad 6.</p>					GIT de Gestión, Control y Servicio, División de Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces	No aplica
<p>3. ¿Es Suspensión por visita de verificación que constate que la dirección informada por el inscrito no existe o que el sujeto no fue ubicado en el domicilio informado?</p> <p>Si es una solicitud de suspensión por esta causal, continúe con la actividad 4. En caso contrario, pasa a la actividad 7.</p>					GIT de Gestión, Control y Servicio, División de Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces	No aplica
<p>4. ¿La dirección registrada ha sido actualizada después de la fecha del Auto de suspensión?</p> <p>Consultar el RUT del usuario y verificar si se ha hecho actualización de la dirección en una fecha posterior a la fecha de elaboración del "Auto de suspensión", comparando la última dirección registrada en el RUT y la registrada en el Auto de suspensión. En caso de haber una actualización de dirección, no se debe aplicar la suspensión y pasa a la actividad 5. En caso negativo, si no se ha efectuado tal actualización, pasa a la actividad 7.</p>					GIT de Gestión, Control y Servicio, División de Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces	No aplica
<p>5. Comunicar actualización al proceso solicitante.</p> <p>Se debe comunicar mediante cualquier medio autorizado por la Entidad, de manera preferente por correo electrónico o físico (según se haya recibido) al proceso que solicita la suspensión del RUT, informando que no se ejecuta lo ordenado en el auto debido a que la dirección en el RUT fue actualizada con posterioridad a la fecha de suspensión indicada en el auto. Esto con el fin de que se efectúen las verificaciones correspondientes a los nuevos datos de ubicación. Finaliza el procedimiento.</p>					GIT de Gestión, Control y Servicio, División de Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces	Comunicación al proceso solicitante
<p>6. ¿El levantamiento de suspensión es solicitado por orden de autoridad Competente a una persona jurídica obligada a cámara de comercio?</p> <p>Se realiza la consulta en RUES verificando si el solicitante es obligado a registro en cámara de comercio. Si es un obligado y coincide el dato de la dirección postal. (física) registrada en el RUES con el dato aportado por el solicitante o no es obligado a registro en cámara de comercio o es una orden de autoridad competente, continua en la actividad 8. De lo contrario, si es obligado y no coincide este dato con el registrado en el RUES continuar con la actividad 10.</p>					GIT de Gestión, Control y Servicio, División de Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces	No aplica

ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE				DEPENDENCIA	REGISTROS
	Aplicar o levantar suspensión del RUT					
<p>7. ¿El auto ordena la suspensión de más de 99 registros y la Dirección Seccional no cuenta con la capacidad operativa para la gestión de los casos de forma individual en el solución tecnológica?</p> <p>Si la orden contiene la suspensión de hasta 99 registros continúe con la siguiente actividad, de lo contrario, si contiene 100 o más registros, y la Dirección Seccional no cuenta con la capacidad operativa para la gestión de los casos de forma individual en la solución tecnológica, tiene la potestad de solicitar la gestión de una suspensión masiva y continúa con la actividad 9.</p>					GIT de Gestión, Control y Servicio, División de Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces	No aplica
<p>8. Suspender RUT o levantar suspensión.</p> <p>En el MUISCA módulo RUT se debe suspender el RUT o levantar la suspensión, diligenciando la información del documento recibido. Al diligenciar estos datos, Se genera a través del SI RUT el formato 1529 "Actuaciones de oficio" y se actualizará automáticamente el formulario 001 "Registro Único Tributario" con la leyenda "Suspendido – Documento sin costo" (en caso de suspensión) o "Certificado – Documento sin costo" (en caso de levantamiento de suspensión). Para esta actividad se debe consultar el Manual MN-CAC-0001 Servicio en línea RUT. Continúa con la actividad 11.</p> <p>Nota 1: el MUISCA módulo RUT no permite incluir más de una causal del mismo tipo. En caso de que se presente esta situación, se debe informar al nuevo solicitante que ya existe el registro de la causal reportada, que una vez ésta se levante, se procederá a cumplir la orden de suspensión.</p> <p>Nota 2: si en el momento de realizar la suspensión o levantamiento de la medida, el aplicativo MUISCA módulo RUT tiene una o varias causales ya registradas, se deberá(n) levantar tal(es) causal(es) y registrarlas nuevamente, de forma inmediata y en idénticas condiciones, incluyendo o retirando la recién recibida, según corresponda. Lo anterior con el fin de evidenciar la trazabilidad de la suspensión por la(s) diferente(s) causal(es) recibida(s). Para tal fin, se enuncia la manera de realizar su registro en el SI.RUT:</p> <p>A. Texto a registrar en la casilla motivo: El presente levantamiento de suspensión se realiza por razones técnicas en el Sistema para adicionar una nueva causal de suspensión, y no corresponde a que se haya(n) subsanado la(s) causal(es) inicialmente registrada(s). En consecuencia, el estado de suspensión de su registro sigue vigente, junto con la(s) nueva(s) causal(es) ordenada(s).</p> <p>B. En la casilla Tipo de Acto: SIN CLASE DE DOCUMENTO</p> <p>C. No. de documento: Cero (0)</p> <p>D. Fecha: La fecha en la cual se hace el registro del levantamiento.</p> <p>Indicación: Con esta información se generará el formato 1529 "Actuaciones de Oficio".</p> <p>Nota 3: la orden de suspensión o de levantamiento de la medida debe hacerse efectiva a más tardar el siguiente día hábil de recibida la solicitud.</p>					GIT de Gestión, Control y Servicio, División de Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces	<p>* Formato 1529 "Actuaciones de oficio"</p> <p>* Formulario 001 "Registro Único Tributario"</p>

ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE			DEPENDENCIA	REGISTROS
		Aplicar o levantar suspensión del RUT			
<p>9. Ejecutar la orden de suspensión masiva</p> <p>La dependencia que emite el auto de suspensión tiene la potestad para decidir la remisión a la Subdirección de Administración del Registro Único Tributario – RUT, solicitando la inclusión masiva de la orden en la solución tecnológica RUT, enviando la copia del acto administrativo debidamente comunicado y ejecutoriado junto con el listado en Excel de los registros a suspender incluyendo los siguientes datos: NIT/ Nombre o razón social / Correo electrónico / No. de auto de suspensión / Fecha de ejecutoria.</p> <p>Una vez recibida la información en completitud y debida forma, la Subdirección de Administración del RUT procederá de acuerdo con el Procedimiento "PR-IIT-0153 Gestión de proyectos de tecnología" y remitirá el "FT-IIT-2206 Solicitud de servicio para soluciones tecnológicas", completamente diligenciado, registrando este requerimiento en la herramienta de gestión de solicitudes de la entidad, opción "Solicitudes Funcionales" el cual deberá estar aprobado por el responsable del proceso.</p> <p>Terminada esta actividad, la Subdirección de Administración del RUT comunicará al área solicitante sobre el resultado de la actualización y acciones a seguir, en caso de que la suspensión tenga novedades de registros no exitosos. Continúa con las actividad 11.</p> <p>Nota 1: Considerando que la inclusión en la Solución Tecnológica RUT requiere de la realización de diferentes acciones por parte de la Subdirección de Administración del RUT y de la Coordinación de Servicios y Administración Técnica o quienes hagan sus veces, y que su realización requiere de la inversión de un mayor tiempo, tanto para su análisis como para su ejecución, dependiendo de las prioridades tecnológicas establecidas por la Entidad, en este único caso no se tendrá en cuenta el plazo de registro de un día establecido para su inclusión.</p> <p>Nota 2: La Dirección Seccional que solicita la suspensión es la responsable del control y seguimiento, así como de realizar el levantamiento de la suspensión, una vez sea solicitado por el usuario y se cumplan las condiciones para su procedencia, precisando que éste levantamiento de ninguna manera podrá realizarse de manera masiva.</p> <p>Nota 3. Considerando que cada suspensión masiva requiere de la intervención de diferentes áreas y documentos que deben sustentarla, solamente se recibirá para trámite un (1) acto administrativo que contenga la totalidad de los casos a suspender masivamente, a fin de evitar reprocesos y desgaste administrativo.</p>				GIT de Gestión, Control y Servicio, División de Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces	FT-IIT-2206 Solicitud de servicio para soluciones tecnológicas
<p>10. Generar oficio negando el levantamiento de la suspensión</p> <p>Se realiza oficio informando al usuario que ha sido negada la solicitud de levantamiento de la medida. Este oficio se comunica al usuario por medio del procedimiento PR-ADF-0157 Comunicaciones Oficiales de Salida. Finaliza el procedimiento</p>				GIT de Gestión, Control y Servicio, División de Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces	Oficio informando al usuario que ha sido negada la solicitud de levantamiento de la medida

ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE			DEPENDENCIA	REGISTROS
		Aplicar o levantar suspensión del RUT			
<p>11. Comunicar la actuación de oficio.</p> <p>Se debe comunicar al usuario y a quien haya proferido la orden, sobre la actuación realizada atendiendo los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Al área o entidad que proferió la orden se debe comunicar atendiendo las directrices del procedimiento PR-ADF-0157 Comunicaciones Oficiales de Salida, indicando las novedades presentadas. - Cuando se trate de suspensión por inexistencia de dirección o no ubicación del inscrito en el domicilio indicado, se debe comunicar al usuario mediante la publicación en página web. En este caso se diligencia y se envía el FT-PEC-1463 "Solicitud de publicación, actualización o eliminación en el portal WEB de la entidad" y el Auto de suspensión de oficio del Registro Único Tributario RUT al buzón de la oficina de comunicaciones para que se publique en la sección "Actos modificatorios" (Procedimiento PR-PEC-0247 Comunicación Externa e instructivo IN-PEC-0055 Administración portal web DIAN). En ningún caso se debe anejar el formulario 001 por contener información que goza de reserva legal. <p>Nota: El término de la publicación en la página web es de 05 días hábiles y debe contener la parte resolutive del respectivo acto administrativo, en ningún caso debe publicarse información que sea objeto de reserva.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En los demás casos se comunicará al usuario por medio del procedimiento PR-ADF-0159 Notificación, comunicación y/o publicación. Si se comunica por correspondencia, se debe enviar en físico el Auto de suspensión de oficio del registro único tributario RUT o el Auto de levantamiento de suspensión de oficio del Registro Único Tributario RUT según corresponda. En caso de que no se haya generado alguno de estos dos formatos, a la comunicación se deben anejar el formato 1529 "Actuaciones de oficio" y el formulario 001 actualizado a la comunicación. - Como el término de publicación de la suspensión y del levantamiento de suspensión corresponde a cinco (5) días hábiles, es necesario solicitar la eliminación del auto correspondiente, ajustándose al procedimiento PR-PEC-0247 Comunicación Externa con el formato FT-PEC-1463 "Solicitud de publicación, actualización o eliminación en el portal WEB de la entidad". - En el caso de que con el levantamiento de la medida aun persistan causales sin subsanar, se le debe informar al usuario que el RUT sigue suspendido por las causales que aún no han sido levantadas. <p>-El procedimiento finaliza archivando la solicitud enviando los documentos soporte al archivo</p>				GIT de Gestión, Control y Servicio, División de Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces	<ul style="list-style-type: none"> * Formato 1529 "Actuaciones de oficio" * Formulario 001 "Registro Único Tributario" * FT-PEC-1463 "Solicitud de publicación, actualización o eliminación en el portal WEB de la entidad" * Auto de suspensión de oficio del registro único tributario RUT * Auto de levantamiento de suspensión de oficio del Registro Único Tributario RUT

6.3 Salidas

No de actividad	Salidas	Clientes	Requisitos
5	Comunicación Oficial Interna informando sobre los ajustes realizados al RUT	Procesos Misionales UAE DIAN	El oficio debe informar que no se realiza la suspensión del RUT debido a que la dirección en el RUT fue actualizada con posterioridad a la fecha de suspensión indicada en el auto
10	Oficio negando el levantamiento de la suspensión	Usuario	El oficio debe informar que no se realiza el levantamiento de la suspensión debido a que el usuario está obligado a estar registrado en cámara de comercio y el dato de dirección postal (física) en RUES no coincide con el diligenciado en la solicitud.
11	Comunicación Oficial Formulario 001 "Formulario del Registro Único Tributario".	-Usuario. Procedimiento (PR-ADF-0156, Comunicaciones oficiales de entrada)	<ul style="list-style-type: none"> • Contener la firma del funcionario que realiza el trámite. • Que contenga la Marca de Agua "Suspendido – Documento sin Costo". Cuando se trate de levantamiento de suspensión, la marca de agua deberá ser "Certificado – Documento sin Costo".
11	Comunicación Oficial Formato 1529 "Actuaciones de oficio"	-Usuario Procedimiento (PR-ADF-0156, Comunicaciones oficiales de entrada)	Contener los datos de identificación del usuario, el tipo de actuación efectuada, la descripción de la misma y los datos del acto administrativo que ordena la actuación de oficio.
	Formato FT-PEC-1463 "Solicitud de publicación, actualización o eliminación en el Portal WEB de la Entidad"	Procedimiento PR-PEC-0247 Comunicación Externa	Que se encuentre correctamente diligenciado de acuerdo con las instrucciones de diligenciamiento que se encuentran en el formato y de la información requerida por el proceso de comunicaciones.

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia		Descripción de la formalización y los cambios	Tipo de información
	Desde	Hasta		
1	16/05/2014	15/04/2015	<p>Versión inicial de la modernización del SGCCI. Reemplaza lo establecido en el memorando 644 de 2011, y el Memorando 218 de 2009 en lo relacionado con Suspensión y levantamiento de suspensión de la inscripción del RUT.</p>	Pública Reservada
2	16/04/2015	18/01/2021	<p>Versión 2 de la modernización del SGCCI, que reemplaza lo establecido en la versión 1.</p> <p>Se realizó actualización metodológica al documento en lo correspondiente a responsable, marco legal, roles de empleo, riesgos, aspectos e impactos ambientales y elaboración técnica.</p> <p>Se realizó ajuste en las salidas respecto a las actividades en donde se relacionan los procedimientos de gestión documental y del proceso de inteligencia corporativa, subproceso de comunicaciones con los cuales se debe interactuar.</p> <p>Se incluyó actividades relativas a la suspensión por declaratoria de proveedor ficticio.</p> <p>Se incluyó la entrada y salida relacionada al formato Auto Comisorio 1090 que se encuentra dispuesto por el procedimiento PR-GH-0076 Gestión de Comisiones al Interior del País.</p>	Pública Reservada
3	19/01/2021	01/07/2021	<p>Versión 3 que reemplaza lo establecido en la versión 2.</p> <p>Al entrar en vigencia el Decreto Único Reglamentario en materia tributaria número 1625 de 2016, y sus modificatorios, se efectuaron los cambios tanto del número del</p>	Pública Reservada

			<p>decreto como lo contemplado en los artículos: 1.6.1.2.12, 1.6.1.2.16 y 1.6.1.2.17.</p> <p>Se incluyen los términos de duración de la publicación en la página WEB, tanto de la suspensión como del levantamiento de la medida.</p> <p>Se incluye la obligación de actualización del RUT una vez se reciban los actos debidamente ejecutoriados</p> <p>Se establece la depuración de los actos publicados en la página WEB, sólo para aquellos que estén vigentes</p> <p>Se define la desfijación de la publicación en la página WEB de la suspensión para aquellos RUT que se encuentren cancelados</p> <p>Se corrigió el nombre de algunos formatos que se utilizan en el proceso.</p> <p>Se generaron ajustes en el documento relacionados con el nombre del proceso de acuerdo con la nueva estructura de procesos establecida en el considerando de la Resolución 060 del 11 de junio del 2020 y el Código alfabético del mismo en los numerales "3. CONDICIONES GENERALES, en la(s) pagina(s) 2 y 3, 5. DOCUMENTOS RELACIONADOS, en la página 3; 7. DIAGRAMA DE FLUJO, 7.2 Descripción de Actividades, en la(s) actividades 7, 8, 9 y 7.4 Salidas, en la página 11.</p> <p>Se elimina la columna "Consultar Proceso" de la tabla del numeral 3. CONDICIONES GENERALES.</p>	
--	--	--	---	--

			En el contenido del documento donde se relaciona una dependencia, se adicionó la frase "O quien haga sus veces"	
4	02/07/2021	29/09/2021	<p>Versión 4 que reemplaza lo establecido en la versión 3.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entradas: Se elimina el método de numeración de los autos, en virtud de la Resolución No. 457 de 2008, que indica que la numeración será realizada por la dependencia responsable del procedimiento de notificaciones. - Descripción de Actividades. Se modifica la actividad 9, indicando que el tiempo de publicación del Auto pasa de 10 a 5 días, según lo indicado en el inciso 2 del Art. 68 de la Ley 1437 de 2011. 	Pública Reservada
5	30/09/2021	22/01/2023	<p>Versión 5 que reemplaza lo establecido en la versión 4.</p> <p>Se ajustaron las dependencias de acuerdo con la nueva estructura establecida en el Decreto 1742 del 22 de diciembre de 2020 y en la Resolución 0069 y 0070 del 09 de Agosto del 2021</p>	Pública Reservada
6	23/01/2023		<p>Versión 6 que reemplaza lo establecido en la versión 5.</p> <p>Se ajustaron las causales para la suspensión de oficio de la inscripción de los obligados del RUT.</p> <p>Se adiciona en las actividades el canal de servicios digitales para la recepción de documentos.</p> <p>El procedimiento de ajustó a la plantilla vigente</p>	Pública Reservada

Elaboró:	Darío Morales Ruiz Ciro Andres Benavides Corredor Elaboración Técnica	Gestor II	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales
	Yineth Castillo Rubiano	Inspector II	
	Adriana Rojas Ortiz Elaboración Metodológica	Gestor II	Subdirección de Administración del RUT

Revisó:	Adriana del Pilar Solano Cantor	Subdirectora	Subdirección de Administración del RUT
Aprobó:	Cecilia Rico Torres	Directora	Director de Gestión de Impuestos

8. **ANEXOS**

Anexo 1. Plantillas y formularios

Auto por el cual suspende una inscripción del Registro Único Tributario – RUT - 1768
Auto por el cual se ordena el levantamiento de suspensión del Registro Único Tributario – RUT-1785
Formulario del Registro Único Tributario

DDA-REG-E-MED-1010-27

Medellín, 22 de octubre de 2023

Doctor(a)
ÁNGELA PATRICIA BENAVIDES VELA
Juez 4ª Penal del Circuito de Medellín
Ciudad

Asunto: Notificación calidad de Escrutador

Cordial saludo respetado(a) Doctor(a):

Conforme a lo establecido en los artículos 148, 149 y 157 del Decreto 2241 de 1986 y en atención al Acta No. 17 del 27 de septiembre de 2023, enviada a este Despacho por el Tribunal Superior de Medellín, nos permitimos informarle que en sesión de Sala Plena, fue designado(a) como escrutador, para la COMISIÓN AUXILIAR 49 de Medellín, con motivo de las elecciones de Autoridades Territoriales (Gobernadores, Alcaldes, Diputados, Concejales y Ediles o Miembros de las Juntas Administradoras Locales), que se realizarán el 29 de octubre de 2023.

Asimismo, los artículos 41 y 42 de la Ley 1475 de 2011, establecen que las comisiones escrutadoras y claveros deberán estar en la sede del escrutinio desde las tres y media de la tarde (3:30 pm) del día de la votación, en el PABELLÓN AMARILLO DE PLAZA MAYOR MEDELLIN CENTRO DE CONVENCIONES Y EXPOSICIONES, ubicado en la Calle 41 No. 55 – 80; dicho escrutinio se desarrollará hasta las doce (12) la noche. Cuando no sea posible terminar el escrutinio antes de la hora señalada, la audiencia de escrutinio continuará a las nueve (9) de la mañana del día siguiente hasta las nueve (9) de la noche y así sucesivamente hasta terminar el correspondiente escrutinio.


Adicionalmente, el día 26 de octubre a las 4:00 p.m., se le brindará capacitación en el auditorio de la UNIVERSIDAD ADVENTISTA, ubicada en la carrera 84 No. 33AA - 01, sobre las funciones a desempeñar en el escrutinio de las elecciones de Autoridades Territoriales, la cual es de suma importancia para la aclaración de dudas y retroalimentación.

Por último, nos permitimos informarle que, en caso de asistir al lugar del escrutinio en vehículo particular, debe asumir el costo del parqueadero.

Atentamente,



JOHAN RAFAEL ARIZA MOVILLA
Registradores Especiales del Estado Civil de Medellín – Antioquia



MARCO ANTONIO VARGAS ANILLO
Registradores Especiales del Estado Civil de Medellín – Antioquia



Medellín, octubre 25 de 2023

Señores

Juez Coordinadora - Centro de Servicios Judiciales – SPA de Medellín
Oficina de Apoyo Judicial – Dirección Seccional de Administración Judicial
Medellín

Atento saludo.

Por el presente la suscrita Juez 4ª (E) Penal del Circuito de Medellín con funciones de conocimiento se permito informar -para los fines pertinentes- que mediante Oficio N° DDA-REG-E-MED-1010-27 de octubre 22 del año que avanza, del cual solamente se tuvo conocimiento en la fecha por parte de este despacho, la Registraduría Especial de Medellín comunicó mi designación como parte de la *Comisión Auxiliar 49 de Medellín*, para la jornada electoral de autoridades territoriales prevista para el día 29 del presente mes y año a partir de las 3:30 p.m. y hasta culminar el correspondiente escrutinio.

Así las cosas, dado que conforme lo establecido en el artículo 157 del Decreto 2241 de 1986 “Por medio del cual se adopta el Código Electoral”, numeral 2º “(...) Los términos se suspenderán en los despachos de los jueces designados durante el tiempo en que cumplan su comisión de escrutadores (...)” se requiere que se suspenda el reparto de carpetas y acciones constitucionales (tutelas y hábeas corpus) durante el periodo que la suscrita deba dedicar a esa función.

Y –toda vez que se desconoce el término por el que se vaya a extender la comisión– la Secretaría del despacho estará informando cuando la suscrita finalice la labor para que se restablezca el anunciado reparto.

Adjunto el oficio mencionado.

Sin otro particular me suscribo de ustedes, agradeciendo la atención prestada.


ÁNGELA PATRICIA BENAVIDES VELA

Juez

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **1.037.597.194**

ALVAREZ POSADA

APELLIDOS

SANTIAGO

NOMBRES

Santiago Alvarez Posada
FIRMA



INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO **12-AGO-1989**
MEDELLIN
(ANTIOQUIA)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.72 **O+** **M**

ESTATURA G.S. RH SEXO

24-AGO-2007 ENVIGADO

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

Carlos Ariel Sanchez Torres
REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SANCHEZ TORRES



A-1500150-00594879-M-1037597194-20140629

0039104872A 1

1512946333