

Señores

COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

Cordial saludo,

A continuación, presento los enunciados (las ideas principales pues doy cumplimiento al formato de confidencialidad firmado) y las justificaciones de las preguntas y respuestas que considero deben ser reevaluadas y por supuesto el puntaje obtenido también.

De ante mano agradezco este espacio y soy fiel creyente del buen proceder, los principios de la función pública y sobre todo las competencias laborales y conductuales de la entidad a la cual aspiro ingresar.

Pregunta No. 21

Enunciado: De acuerdo con el enunciado las ideas principales son: Deficiencias en la prestación del servicio – El informe habla de las dificultades de los ciudadanos, pues no conocen las funciones de las dependencias, los ciudadanos NO reciben la información adecuada – Hay territorios sin cobertura.

Justificación: La respuesta A es incorrecta, pues no se puede encontrar una solución en la ciudadanía cuando el error radica en que el ciudadano no recibe la información tal y como lo enmarca el enunciado. El problema es interno, no externo, tampoco la respuesta C es correcta, pues el problema no es la Política Pública, la respuesta correcta es la B, pues el problema radica en el funcionario que no conoce el procedimiento y/o la respuesta.

La solución debe buscarse internamente cuando el problema radica en la falta de conocimiento del funcionario se justifica en función de los principios de orientación al usuario, responsabilidad, mejora continua, transparencia, eficiencia y eficacia en la función pública. Es importante centrarse en mejorar la capacitación y el desempeño de los funcionarios para garantizar un servicio de calidad.

Pregunta No. 22

Enunciado: Calidad – Insatisfacción. Queja reiterativa por parte de la ciudadanía por la calidad y la eficiencia. Objetivo (cumplir los estándares de calidad en los canales de atención).

Justificación: No es posible que la respuesta sea la B, pues indicar fecha y medio de entrega, no soluciona el problema, cuando es la calidad en primer lugar y no el tiempo de entrega el problema, por tal motivo es necesario remitir a asesoría especializada, pues en el contexto del enunciado las respuestas que se están dando no son satisfactorios para los usuarios.

Es necesario remitir a asesoría especializada cuando las respuestas proporcionadas no son satisfactorias para los usuarios se justifica en función de los principios de calidad del servicio y orientación al usuario. La satisfacción y el bienestar de los usuarios deben ser la prioridad, y las respuestas deben ser de alta calidad incluso si esto implica un plazo de entrega más largo o la consulta de expertos.

Pregunta No. 23

Enunciado: Condición de discapacidad – Reconocer sus derechos.

Justificación: De acuerdo a los derechos constitucionales y enmarcado en su accionar es necesario y menester reconocer sus derechos como lo indica la opción de respuesta B, y no la opción de mirar con naturalidad ¿acaso

no son personas naturales por su condición?, esta opción de respuesta ya enmarca un acto de discriminación, no obedece a un trato igualitario.

Es necesario reconocer los derechos de las personas sin discriminación, basada en la igualdad y el respeto de los derechos humanos, es coherente con los principios fundamentales de la función pública y de los derechos constitucionales. La discriminación no debe tener cabida en el accionar gubernamental ni en ningún aspecto de la sociedad.

Pregunta No. 25

Enunciado: Diseño de campaña en redes sociales.

Justificación: Invocando los principios de eficiencia, eficacia y austeridad a la hora de diseñar una campaña en redes sociales, lo primero que se debe tener en cuenta es el público objetivo, la segmentación del público (a quien va dirigida la campaña) como lo enmarca la opción de respuesta C, pues no es lógico, ni eficiente, ni viable elegir primero un texto sin conocer a quien será dirigido.

La relevancia y efectividad de la comunicación de una campaña en redes sociales depende en gran medida de cuán relevante sea para su público objetivo. Identificar quiénes son los destinatarios de la campaña y qué tipo de mensajes o contenido les interesa es fundamental para que la comunicación sea efectiva

Pregunta No. 26

Enunciado: Análisis de las métricas, estadísticas y demás resultados.

Justificación: Para poder realizar un análisis de resultados y aún más numéricos, primero se debe contar con el personal que las va a analizar, es decir, asignar roles como lo enmarca la opción B. Nuevamente invocando los principios de eficiencia y eficacia, es indispensable contar en primer lugar con los canales por los cuales transitarán la información para su interpretación.

Contar con el personal y los canales adecuados antes de realizar un análisis de resultados se basa en principios de planificación, organización y comunicación efectiva. Estos elementos son esenciales para garantizar que el análisis y la interpretación de resultados sean efectivos y conduzcan a decisiones informadas y acciones apropiadas.

Pregunta No. 27

Enunciado: El objetivo es diseñar.

Justificación: Si el objetivo es diseñar, porque se debe esperar a; velar porque se incluya (opción A) ó insistir para que se incluya (opción C). Si el camino es esperar a que se incluya es porque no se diseñó correctamente, lo lógico y coherente, una vez diseñada es promover su inclusión "Orientación al logro".

Basado en el principio de eficiencia, esperar pasivamente a que se incluya una solución puede llevar a retrasos innecesarios y a la ineficiencia en la implementación. Si se ha diseñado una solución efectiva, promover su inclusión de manera proactiva permite aprovechar al máximo los recursos y lograr resultados más rápidamente. Esto asegura que las soluciones diseñadas se implementen de manera efectiva y se traduzcan en resultados concretos y beneficios para la comunidad.

Pregunta No. 28

Enunciado: Revisar la solicitud – Solucionar el problema.

Justificación: El objetivo es revisar la solicitud y la encuentra incompleta, independientemente del medio que se emplee (oficio, memorando, correo electrónico), he invocado el principio de celeridad, y dando cumplimiento al objetivo de solucionar el problema, es imperativo exigir el diligenciamiento (opción A), el medio por el cual se realice pasa a un segundo plano, pues en ninguna parte del enunciado se hace alusión a que canal emplear.

Tomado como base el enfoque en resultados en la función pública, el objetivo principal es solucionar el problema o satisfacer la necesidad de manera efectiva. Exigir el diligenciamiento de la información faltante contribuye directamente a alcanzar ese objetivo al garantizar que se disponga de la información necesaria para tomar medidas adecuadas.

Pregunta No. 30

Enunciado: Antes de formalizar – Cumplir lineamientos.

Justificación: Antes de formalizar, es decir, previo a su lanzamiento se deben cumplir ciertos lineamientos, se entiende que requiere ajustar antes de su formalización. Por tanto, no es procedente iniciar una capacitación, cuando aún la herramienta se debe ajustar, es erróneo, ineficiente y hasta detrimento patrimonial (invoco el principio de economía y eficacia) pues aún no se ha formalizado. Se requiere evaluar (opción B) la herramienta por los mismos funcionarios con el objetivo de identificar falencias, corregirlas y posteriormente si capacitar y poner en marcha.

Pregunta No. 31

Enunciado: Tramite enfocado a adultos mayores.

Justificación: Si bien es un trámite para la población de adultos mayores, sus temas claramente pueden estar enmarcados en procesos transversales, motivo por el cual es menester que las dependencias (opción B) involucradas y obviamente afectadas sean parte de la validación (invoco el principio de coordinación y celeridad), esto claramente antes de recurrir a una auditoria, pues sería irresponsable y un sobrecosto con este tipo de gastos sin previa revisión de las partes involucradas (invoco el principio de economía), no se están consumiendo las etapas internas.

Pregunta No. 33

Enunciado: Acciones de mejora.

Justificación: Analizado el contexto del enunciado y teniendo presente que el tiempo de respuesta se encuentra en un punto medio y considerando que el objetivo de la acción es buscar acciones de mejora y reivindicación, no es austero ni eficiente contemplar un umbral mínimo, pues se continúa con la falencia inicial, lo indicado es eliminar (opción C) aquello que no funciona, pues para ello fue sometido a prueba, con el objetivo de promover lo que funciona y omitir lo que no.

Teniendo presente la mejora continua como un principio fundamental en la gestión, si una acción no está logrando los resultados deseados, es importante revisar y ajustar la estrategia en lugar de mantener un umbral mínimo que no contribuye a la mejora. Identificar y eliminar lo que no funciona es esencial para la mejora continua.

Pregunta No. 34

Enunciado: Evaluar la calidad del servicio

Justificación: El objetivo del enunciado es evaluar la calidad del servicio, adicional a esto es importante tener presente que el tiempo es una variable de cantidad y no de calidad, por esta razón, para dar cumplimiento al

objetivo se debe identificar la satisfacción del usuario, es decir, la calidad del servicio. Motivo por el cual es explícito (opción B) registrar aquellos trámites realizados satisfactoriamente para tener una cifra exacta y real en cuanto a la calidad del servicio.

La satisfacción del usuario es un indicador clave de la calidad del servicio. Registrar los trámites realizados satisfactoriamente proporciona una medida precisa de la satisfacción del usuario, ya que refleja su experiencia positiva con el servicio. Adicionalmente proporciona una medida objetiva de la calidad del servicio, ya que se basa en resultados concretos y reales en lugar de suposiciones o percepciones subjetivas.

Pregunta No. 38

Enunciado: Trámite atención al usuario

Justificación: El verbo analizar abarca un enfoque más amplio que el de simplemente identificar, pues cuando se analiza no solo se identifica si no también se amplía una posible solución (invoco el principio de eficacia), por lo tanto, la opción de respuesta A, abarca de manera íntegra la situación, adicionalmente se añade valor al tiempo de espera, aspecto vital en la atención al usuario.

Teniendo presente la mejora continua: El análisis implica un proceso más completo que simplemente identificar. Al analizar una situación o un problema, se busca comprender sus causas, efectos y posibles soluciones. Esto facilita la mejora continua al identificar no solo el problema, sino también las formas de abordarlo de manera efectiva.

En la atención al usuario, el tiempo de espera es crucial. Al realizar un análisis en lugar de una simple identificación, se puede aprovechar ese tiempo para recopilar información adicional, consultar con expertos o desarrollar soluciones preliminares, lo que agrega valor a la espera del usuario.

Pregunta No. 45

Enunciado: Actuando dentro de los 2 días hábiles siguientes al ingreso de la mercancía ADA en el aplicativo del recinto de almacenamiento, el funcionario debe;

Justificación: Las opciones de respuesta no son acordes, pues hay un error en el número de días del enunciado, lo cual confundió totalmente la respuesta correcta, anexo imagen del IN-ADF-0209 ADMINISTRACIÓN DE MERCANCÍAS ADA Y BIENES ADJUDICADOS A LA NACIÓN - 5.4. Ingreso al Inventario - 5.4.1. Validación de la Información:

5.4.1. Validación de la Información:

El funcionario responsable de la **validación de ingresos** en la División Administrativa y Financiera o en el GIT de Operación Logística, o en la dependencia que haga sus veces, en la respectiva Dirección Seccional, **deberá como máximo al tercer (3) día posterior a la recepción de los documentos**, verificar que la información registrada en bases de datos o sistemas informáticos dispuestos para el control de inventarios de bienes y/o mercancías ADA, corresponda a los documentos físicos que soportan la entrega de los bienes o mercancías, para lo cual:

- **Organizará** los documentos que soportan el ingreso de bienes o mercancías ADA: **Acta de aprehensión e ingreso de mercancías al recinto de Almacenamiento, FT-ADF-2144 Acta de Inventario y Avalúo de Mercancías en Abandono-AIAMA o FT-ADF-2146 Acta de recibo de bienes muebles y/o intangibles adjudicados a la UAE DIAN** los cuales deben estar soportados con la Matrícula de depósito y fichas técnicas cuando sea el caso.

Pregunta No. 47

Enunciado: Disposición en las solicitudes de abandono.

Justificación: Mas de dos opciones de respuestas son válidas, lo que hace pensar que no se formuló correctamente una respuesta, llevando al incurrir en confusión a quien responda, ya que según PR-ADF-0312 DISPOSICIÓN DE MERCANCÍAS ADA Y BIENES ADJUDICADOS A LA NACIÓN - DEFINICIONES Y SIGLAS, se afirma lo siguiente;

- **Abandono voluntario.** Es el acto mediante el cual quien tiene derecho a disponer de la mercancía comunica a la autoridad aduanera que la **deja a favor de la Nación en forma total o parcial**, siempre y cuando el abandono sea aceptado por dicha autoridad. En este evento, el oferente deberá sufragar los gastos que el abandono ocasione, incluida la destrucción si fuere necesario.

Fuente. Artículo 3, del Decreto 1165 de 2019.

Pregunta No. 51

Enunciado: Tema relacionado a la función pagadora.

Justificación: De acuerdo con lo establecido en la Guía de Orientación al Aspirante (PRESENTACIÓN DE PUREBAS ESCRITAS), sección 2.2. Competencias laborales que se evaluarán con las pruebas escritas a aplicar, afirma lo siguiente;

b) Prueba de competencias funcionales: evalúa el conjunto de conocimientos teóricos, profesionales y/o técnicos, específicos y necesarios para desarrollar una determinada actividad laboral, conforme lo determina para cada empleo el MERF de la DIAN (Decreto Ley 71 de 2020, artículo 58).

Consultado la Ley 71 de 2020, artículo 58, se afirma que;

ARTÍCULO 58. Competencias funcionales. Hacen referencia a los conocimientos teóricos, profesionales y/o técnicos, específicos y necesarios para desarrollar una determinada actividad laboral, conforme lo determina el Manual Específico de Requisitos y Funciones. Dicho Manual deberá indicar las competencias técnicas o de conocimiento mínimas para el adecuado desempeño de cada cargo.

Ahora bien, consultado el Manual Específico De Requisitos Y Funciones – MERF de la DIAN, para la OPEC: 198359, LA FUNCIÓN AGADORA NO HACE PARTE DE LOS SUBPROCESOS DE LA OPEC A LA CUAL ASPIRO.

Pregunta No. 60

Enunciado: Documentos históricos – Deterioro físico – Estudio científicos.

Justificación: Si bien es un tema científico y esta a cargo de profesionales especializados, es oportuno que sean ellos mismo quienes manipulen los documentos, pues incluso un sistema de reproducción podría dañarlos, adicionalmente la responsabilidad recaería sobre el funcionario y no por quien solicita el acceso (invoco el principio de responsabilidad).

Además, según la LEY 594 DE 2000 - ARTÍCULO 29. Restricciones por razones de conservación. Cuando los documentos históricos presenten deterioro físico manifiesto tal que su estado de conservación impida su acceso directo, las instituciones suministrarán la información contenida en estos mediante un sistema de reproducción que no afecte la conservación del documento.

En decir, en 1er lugar se debe conceder acceso (amenos de estado de deterioro, el cual no se menciona en el enunciado), de no ser posible la 2da estancia seria la reproducción, siempre y cuando no afecte el documento.

Pregunta No. 63

Enunciado: Gestión documental.

Justificación: No se debe conformar un comité, pues este ya debería estar conformado según los establecido en el programa de Gestión Documental. Lo indicado ante esta situación (conservación temporal o eliminación) se debe aplicar el Sistema Integrado de Conservación Documental, tal y como lo establece Decreto 2609 de 2012.

CAPÍTULO II

El Programa de Gestión Documental

Artículo 10. *Obligatoriedad del programa de gestión documental.* Todas las entidades del Estado deben formular un Programa de Gestión Documental (PGD), a corto, mediano y largo plazo, como parte del Plan Estratégico Institucional y del Plan de Acción Anual.

Artículo 11. *Aprobación del programa de gestión documental.* El Programa de Gestión Documental (PGD) debe ser aprobado por el Comité de Desarrollo Administrativo conformado en cada una de las entidades del orden nacional o el Comité Interno de Archivo en las entidades del orden territorial. La implementación y seguimiento del PGD es responsabilidad del área de archivo de la Entidad en coordinación con la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces.

Adicionalmente el tema relacionado en la conservación y preservación estará a cargo del Sistema Integrado de Conservación Documental,



1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer actividades que permitan asegurar la conservación y preservación de la información que se custodia en las instalaciones del Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado, en sus diferentes soportes; desde su producción hasta su disposición final, garantizando aspectos de integridad, autenticidad, perdurabilidad y accesibilidad.

chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/3-transp-act/7-datos-abiertos/sic-agn.pdf

Pregunta No. 70

Enunciado: Sistema de Gestión de Calidad – Verificación de logros – Monitorear desempeño

Justificación: A la hora de evaluar logros y el desempeño es prioritario realizarlo mediante indicadores y sus métricas (opción B), es decir, emplear un método cuantitativo y no uno cualitativo como una clasificación. Adicionalmente, los indicadores son preferibles a las clasificaciones cuando se busca una evaluación detallada y cuantitativa del desempeño, la capacidad de seguimiento de tendencias a lo largo del tiempo, la toma de decisiones basada en datos sólidos y la flexibilidad para adaptarse a diversas necesidades y contextos.

Invocando el principio de transparencia: que en la gestión pública es esencial. Los indicadores proporcionan una base objetiva y cuantitativa para evaluar el desempeño, lo que aumenta la transparencia al proporcionar una visión clara de los resultados y facilitar la rendición de cuentas.

Pregunta No. 73

Enunciado: Revisar la estructura documental – Plan de comunicación – Verificar cumplimiento.

Justificación: Cuando se refiere a garantizar eficiencia y requisitos no se está elaborando nada en concreto, nada cuantificable ni evaluable, por el contrario, si se habla de la estructura documental como el mismo enunciado lo indica, es necesario establecer procedimientos documentales (opción C), procedimientos donde se detallan procedimientos, paso a paso, tal y como lo establece MIPG y por supuesto establecer compromisos, evaluados al reportar FURAG.

Pregunta No. 75

Enunciado: Procesos de mejora.

Justificación: Si el proceso es de mejora, no es pertinente basarse en decisiones anteriores, pues se busca no cometer los mismos errores, por lo tanto, es preciso indicar que la solución es tener en cuenta la necesidad del recurso a emplear y cubrir dichas necesidades.

Basarse en las necesidades actuales y no en decisiones anteriores en un proceso de mejora, que se apoya en la idea de aprender de los errores, adaptarse a cambios en el entorno y centrarse en soluciones efectivas y eficientes. Esto es coherente con los principios de mejora continua y gestión estratégica de recursos.

Pregunta No. 79

Enunciado: Garantizar calidad – Satisfacción de usuarios.

Justificación: Si se desea satisfacer a los usuarios es necesario analizar las características del mismo (identificar las falencias) (externas) y por supuesto verificar como se procesan dichas falencias por parte de los funcionarios (resolver el problema identificado) (internas) (opción de respuesta A).

La idea de analizar las características de los usuarios para identificar falencias y luego verificar cómo se procesan esas falencias por parte de los funcionarios está en línea con los principios de orientación al usuario, transparencia, rendición de cuentas, mejora continua, eficiencia y eficacia, participación ciudadana y enfoque en resultados en la función pública. Esto demuestra un compromiso con la prestación de servicios públicos de calidad y la satisfacción de las necesidades de la comunidad.

Pregunta No. 81

Enunciado: Corregir errores – Mejorar la estructura.

Justificación: Si se busca corregir un error es oportuno mejorar la estructura de lo que está fallando, no es eficiente pensar en los recursos cuando no se tiene claro que es lo que se debe mejorar.

Mejorar la estructura de lo que está fallando antes de considerar los recursos se ajusta a los principios de eficiencia, eficacia, orientación a resultados, mejora continua, y economía. Se enfoca en resolver los problemas de manera efectiva y garantizar que los recursos se utilicen de manera estratégica para lograr resultados duraderos y significativos.

Bogotá D.C. 23 de octubre de 2023

Señor(a) aspirante:

CARLOS EDUARDO DUQUE ROZO
ID. 597593050

Proceso de Selección DIAN 2022

RECPE-DIAN2022-05015

TIPO DE ACTUACIÓN: Respuesta a reclamación.

ETAPA DEL PROCESO: Pruebas Escritas.

En el marco del Proceso de Selección DIAN 2022, la Comisión Nacional del Servicio Civil -CNSC suscribió contrato No. 379 de 2023 con la Fundación Universitaria del Área Andina- FUAA para: “realizar la Verificación de Requisitos Mínimos, las Pruebas Escritas y la Prueba de Valoración de Antecedentes del Proceso de Selección en las modalidades de ascenso e ingreso, y la Prueba de Ejecución del Proceso de Selección en la modalidad de ingreso para proveer empleos en vacancia definitiva pertenecientes al Sistema Específico de Carrera Administrativa de la planta de personal de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, Proceso de Selección DIAN 2022”. El referido contrato establece dentro de las obligaciones específicas del contratista las de: “Atender, resolver y responder de fondo dentro de los términos legales las reclamaciones, peticiones, acciones judiciales, constitucionales y demás y llevar a cabo las actuaciones administrativas a que haya lugar en ejercicio y dentro de los límites normativos que abarque la delegación conferida con la suscripción del contrato, durante toda la vigencia del mismo y con ocasión de la ejecución de las diferentes etapas contratadas del proceso de selección. (...)”.

A su vez, el numeral 4.4. del Anexo Técnico del Acuerdo de la Convocatoria del 29 de diciembre 2022, establece:

“4.4. Reclamaciones contra los resultados de las Pruebas Escritas. Las reclamaciones contra los resultados de estas pruebas deberán presentarse únicamente a través del SIMO, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de publicación de los mismos, de conformidad con las disposiciones del artículo 13 del Decreto Ley 760 de 2005 y del artículo 2.2.18.6.2 del Decreto 1083 de 2015, sustituido por el artículo 3 del Decreto 770 de 2021, en concordancia con lo señalado en el artículo 35 del Decreto Ley 71 de 2020, o de la norma que los modifique o sustituya. El aspirante solo podrá reclamar frente a sus propios resultados.

En la respectiva reclamación, el aspirante puede solicitar, si lo considera necesario, el acceso a las pruebas por él presentadas, señalando expresamente el objeto y las razones en las que fundamenta su petición. La CNSC o la Institución de Educación Superior contratada para realizar esta etapa del proceso de selección, lo citará a través del SIMO para cumplir con este trámite en la misma ciudad en la que presentó tales pruebas.

El aspirante sólo podrá acceder a las pruebas que él presentó, atendiendo el protocolo que para el efecto se establezca, advirtiendo que en ningún caso está autorizada su reproducción física y/o digital (fotocopia, fotografía, documento escaneado u otro similar), con el ánimo de conservar la reserva contenida en el numeral 3 del artículo 31 de la Ley 909 de 2004 o la norma que la modifique o sustituya.

A partir del día siguiente en que ocurra efectivamente el acceso a pruebas solicitado, el aspirante contará con dos (2) días hábiles para completar su reclamación, si así lo considera necesario, para lo cual se habilitará el aplicativo SIMO por el término antes mencionado, únicamente a los aspirantes que en su reclamación inicial solicitaron dicho acceso a pruebas.

En atención a que las pruebas son propiedad patrimonial de la CNSC, su uso por parte del aspirante para fines distintos a la consulta y trámite de su reclamación se constituye en un delito que será sancionado de conformidad con la normativa vigente.

Para atender las reclamaciones de que trata este numeral, se podrá utilizar la respuesta conjunta, única y masiva, de conformidad con la Sentencia T-466 de 2004 proferida por la Corte Constitucional y lo previsto por el artículo 22 del CPACA, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

Contra la decisión que resuelve estas reclamaciones no procede ningún recurso (Negrita Fuera de texto).

En la(s) fecha(s) que disponga la CNSC, que será(n) informada(s) con una antelación no inferior a cinco (5) días hábiles en el enlace SIMO de su sitio web www.cnsc.gov.co y en el sitio web de la DIAN, www.dian.gov.co, el aspirante podrá ingresar al aplicativo con su usuario y contraseña y consultar la decisión que resolvió la reclamación presentada.”

En atención a lo anterior, la CNSC dio apertura a la etapa de reclamaciones frente a los resultados preliminares de las Pruebas Escritas del Proceso de Selección DIAN 2022, a través del Sistema de apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad, en adelante SIMO, a partir de las 00:00 horas del día 27 de septiembre de 2023 y hasta las 23:59:59 del día 03 de octubre del presente año; es decir, **5 días hábiles** (Los días 30 de septiembre y 1 de octubre de 2023 no fue habilitado el Sistema-SIMO para interponer reclamaciones) conforme a los términos establecidos en el numeral 4.4 del Anexo Técnico; evidenciando que usted hizo uso del derecho a reclamar, donde manifestó:

OBJETO DE LA PETICIÓN.

“A continuación anexo, los enunciados (las ideas principales pues doy cumplimiento al formato de confidencialidad firmado) y las justificaciones de las preguntas y respuestas que considero deben ser reevaluadas y por supuesto el puntaje obtenido también. De ante mano agradezco este espacio y soy fiel creyente del buen proceder, los principios de la función pública y sobre todo las competencias laborales y conductuales de la entidad a la cual aspiro ingresar.”

A efectos de atender su reclamación, y con el fin que la respuesta a la misma sea completamente clara, se debe traer a colación las siguientes disposiciones:

I. NORMATIVA APLICABLE A LAS PRUEBAS ESCRITAS.

La normativa que aplica para las Pruebas Escritas, se encuentra establecida en el Acuerdo del Proceso de Selección DIAN 2022 No CNT2022AC000008 del 29 de diciembre de 2022, modificado parcialmente por el Acuerdo No. 24 del 15 de febrero de 2023, específicamente en los artículos 17 y 18 del Acuerdo y en su Anexo; siendo este último el que detalla el procedimiento y las definiciones relacionadas con las Pruebas Escritas. Teniendo en cuenta que, las definiciones y reglas contenidas en el artículo 17

del Acuerdo Rector y en el numeral 4 del Anexo Técnico del presente Proceso de Selección, serán aplicadas de manera irrestricta para todos los efectos en la etapa de Pruebas Escritas.

Así mismo, se debe indicar que, acorde a lo señalado en el artículo 7 del Acuerdo, para participar en el Proceso de Selección en la modalidad de Ingreso, el aspirante debe:

3. Aceptar en su totalidad las reglas establecidas para este proceso de selección.

El mismo Acuerdo establece como causal de exclusión:

5. No presentar o no superar las pruebas de carácter eliminatorio establecidas para este proceso de selección.

En este sentido, es importante señalar que, el artículo 12 del Acuerdo, establece:

ARTÍCULO 12. CONDICIONES PREVIAS A LA ETAPA DE INSCRIPCIONES. *Los aspirantes interesados en participar en este proceso de selección, antes de iniciar su trámite de inscripción, deben tener en cuenta las respectivas condiciones previas establecidas en los correspondientes apartes del Anexo del presente Acuerdo.*

Por otra parte, el literal f del numeral 1.1. del Anexo, señala:

- f) *Con su inscripción, el aspirante acepta todas las condiciones y reglas establecidas para este proceso de selección, consentimiento que se estipula como requisito general de participación en el mismo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 del Acuerdo del Proceso de Selección.*

II. PRUEBAS APLICADAS, CARÁCTER Y PONDERACIÓN.

Sobre el particular, el Acuerdo del Proceso de Selección DIAN 2022 No CNT2022AC000008 del 29 de diciembre de 2022, modificado parcialmente por el Acuerdo No. 24 del 15 de febrero de 2023, establece:

ARTÍCULO 17. PRUEBAS A APLICAR, CARÁCTER Y PONDERACIÓN. *De conformidad con el numeral 28.3 del artículo 28 del Decreto Ley 71 de 2020, las pruebas a aplicar en este proceso de selección, “(...) tienen como finalidad apreciar las competencias, aptitudes, habilidades y potencialidades (...)” de los aspirantes a los diferentes empleos ofertados, “(...) de acuerdo con lo requerido en los niveles jerárquicos de (...) [dichos] empleos y las calidades laborales requeridas para desempeñar con eficiencia el empleo a cuyo ingreso (...) se aspira (...). La valoración de estos factores se efectuará a través de medios técnicos, que correspondan a criterios de objetividad e imparcialidad y con observancia del principio constitucional de transparencia en el ejercicio de la función administrativa”, con parámetros previamente establecidos.*

Según las disposiciones de los artículos 29 y 30 ibídem, en concordancia con el precitado artículo 28, numeral 28.3, de esta norma, para los empleos ofertados del Nivel Profesional de los Procesos Misionales de la DIAN, estas pruebas se van a aplicar en dos (2) fases (Fases I y II) y para los empleos ofertados diferentes de los del Nivel Profesional de tales Procesos Misionales se van a aplicar las pruebas que se especifican más adelante.

En los términos del numeral 3 del artículo 31 de la Ley 909 de 2004, “(...) las pruebas aplicadas o a utilizarse en (...) [esta clase de] procesos de selección tienen carácter reservado, solo (sic) serán de conocimiento de las personas que indique la Comisión Nacional del Servicio Civil en desarrollo de los procesos de reclamación” (Subrayado fuera de texto).

Específicamente, en este proceso de selección, en virtud de las disposiciones de los artículos 28, numeral 28.3, 29, 30 y 56 al 59 del Decreto Ley 71 de 2020, se aplicarán Pruebas Escritas para evaluar Competencias Básicas u Organizacionales, Competencias Funcionales, Competencias Conductuales o Interpersonales e Integridad. Adicionalmente, se aplicarán Curso(s) de Formación, Prueba(s) de Ejecución y Valoración de Antecedentes según se detalla en las siguientes tablas:

(...)

TABLA No. 8
PRUEBAS A APLICAR EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE INGRESO DIAN EMPLEOS DIFERENTES A LOS DEL NIVEL PROFESIONAL DE LOS PROCESOS MISIONALES QUE REQUIEREN EXPERIENCIA EN SU REQUISITO MÍNIMO.

PRUEBAS	CARÁCTER	PESO PORCENTUAL	PUNTAJE MÍNIMO APROBATORIO PRUEBA	PUNTAJE MÍNIMO APROBATORIO GENERAL
Prueba de Competencias Básicas u Organizacionales	Eliminatoria	10%	70.00	70.00
Prueba de Competencias Funcionales	Eliminatoria	40%	70.00	
Prueba de Competencias Conductuales o Interpersonales	Clasificatoria	30%	No aplica	
Valoración de Antecedentes	Clasificatoria	10%	No aplica	
Prueba de Integridad	Clasificatoria	10%	No aplica	
TOTAL		100%		

En el mismo sentido, en el numeral 4 del Anexo Técnico del Proceso de Selección, indica:

PRUEBAS ESCRITAS.

Estas pruebas tratan sobre competencias laborales que pueden ser evaluadas mediante instrumentos adquiridos o contruados para tal fin.

En este proceso de selección se van a aplicar a los admitidos, Pruebas Escritas para evaluar Competencias Básicas u Organizacionales, Competencias Funcionales, Competencias Conductuales o Interpersonales y Prueba de Integridad según se especifica en el artículo 17 del correspondiente Acuerdo:

- a) La Prueba de Competencias Básicas u Organizacionales.** *Corresponden a aquellas competencias mínimas que deben cumplir y acreditar las personas que aspiren a ingresar a la entidad (Decreto Ley 71 de 2020, artículo 57).*
- b) La Prueba sobre Competencias Funcionales** *evalúa los conocimientos teóricos, profesionales y/o técnicos, específicos y necesarios para desarrollar adecuadamente una determinada actividad laboral, conforme lo determina para cada empleo el MERF de la DIAN (Decreto Ley 71 de 2020, artículo 58).*
- c) La Prueba sobre Competencias Conductuales o Interpersonales** *evalúa el conjunto de capacidades y habilidades necesarias para dar respuesta a distintas situaciones laborales*

y relacionamiento, de conformidad con el Diccionario de Competencias de la DIAN (Decreto Ley 71 de 2020, artículo 59).

- d) La Prueba de Integridad** evalúa las características estables de una persona que da cuenta de la coherencia que existe entre su sistema de creencias y su forma de actuar frente a la búsqueda del bien común en las situaciones a las cuales se enfrenta en la cotidianidad.”

Con relación a estas Pruebas Escritas es importante que los aspirantes tengan en cuenta las siguientes consideraciones:

- Se aplicarán en la (s) fecha (s) y hora (s) que establezca la CNSC, en las ciudades que se indican en el numeral 4.2 del presente Anexo.
- Se van a calificar en una escala de cero (0) a cien (100) puntos, con una parte entera y dos (2) decimales truncados, comparando el desempeño del aspirante con el grupo de admitidos al mismo empleo que las presentaron.
- Los aspirantes admitidos en la Etapa de VRM serán citados a los sitios de aplicación de estas pruebas, en la fecha y hora que informe la CNSC por lo menos con cinco (5) días hábiles antes de la aplicación de las mismas, a través de su sitio web www.cnsc.gov.co, enlace SIMO.
- De conformidad con el artículo 17 del Acuerdo del Proceso de Selección, los aspirantes que no obtengan el “PUNTAJE MÍNIMO APROBATORIO [DE LA] PRUEBA” en las pruebas “Eliminatorias”, no continuarán en el proceso de selección y, por lo tanto, serán excluidos del mismo, así como los que no obtengan el “PUNTAJE MÍNIMO APROBATORIO [DE LA] FASE” o el “PUNTAJE MÍNIMO APROBATORIO GENERAL”.

a. Citación a Pruebas Escritas.

La CNSC y/o la Institución de Educación Superior que se contrate para realizar esta etapa del proceso de selección, informará(n) en su sitio web, la(s) fecha(s) a partir de la(s) cual(es) los aspirantes deben ingresar con su usuario y contraseña al SIMO, para consultar la fecha, hora y lugar de presentación de estas Pruebas Escritas. La CNSC podrá realizar en distintas fechas la aplicación de las Pruebas Escritas de este proceso de selección.

Se reitera que a la aplicación de estas pruebas solamente van a ser citados los admitidos en la Etapa de VRM.

Todos los aspirantes citados a estas pruebas deben revisar la(s) Guía(s) de orientación para la presentación de las mismas, la(s) cual(es) se publicará(n) en los mismos medios indicados anteriormente. (Subrayado y negrita fuera del texto).

Como ya se indicó, las Pruebas Escritas, se valoran “a través de medios técnicos, que correspondan a criterios de objetividad e imparcialidad y con observancia del principio constitucional de transparencia en el ejercicio de la función administrativa”, con parámetros previamente establecidos.

En cumplimiento del numeral 4 del Anexo Técnico que hace parte integral del Acuerdo este Proceso de Selección, las Pruebas Escritas fueron calificadas en una escala de cero (0) a cien (100) puntos, con una parte entera y dos (2) decimales truncados. Las pruebas

eliminativas sobre *Competencias Básicas u Organizacionales y Competencias Funcionales* y las Pruebas Clasificadoras *Competencias Conductuales o Interpersonales y Prueba de Integridad* se evaluarán en una sola sesión con un solo cuadernillo. Los aspirantes que superen el puntaje mínimo aprobatorio de setenta (**70.00**) en la *Prueba sobre Competencias Básicas u organizacionales y Prueba de Competencias Funcionales*, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 4.3. del Anexo del Acuerdo, se les calificó y publicó el resultado de la prueba de carácter **clasificadorio** de *Competencias Conductuales o Interpersonales y la Prueba de Integridad*.

De este modo, los resultados obtenidos por los concursantes en las pruebas se ponderaron por el respectivo peso porcentual de cada una, de conformidad con la tabla No. 8 del Acuerdo del Proceso de Selección DIAN 2022, anteriormente citada.

III. DEL CASO EN CONCRETO.

La Fundación Universitaria del Área Andina, atendiendo única y exclusivamente los argumentos por usted expuestos en el escrito de reclamación, a continuación, se resolverá la misma en los siguientes términos:

Previo a dar respuesta de fondo sobre las inconformidades por usted reclamadas, es importante señalar que, todas y cada una de las actividades llevadas a cabo en la fase de Pruebas Escritas van orientadas al cumplimiento de los principios de mérito, libre concurrencia e igualdad en el ingreso, publicidad, transparencia, especialidad de los órganos técnicos encargados de ejecutar estos procesos, imparcialidad, confiabilidad y validez de los instrumentos utilizados para verificar la capacidad y competencia de los aspirantes, eficacia y eficiencia en cumplimiento estricto del artículo 28 de la Ley 909 de 2004.

Ahora bien, esta delegada, en aras de garantizar su derecho a reclamar contra el resultado obtenido en la prueba escrita y de acuerdo a su solicitud, dispuso el pasado 07 de octubre del año en curso el acceso al material de la prueba con el fin que usted conociera la misma, su desempeño frente a ella y complementará su reclamación; situación que se puede evidenciar en la respectiva citación enviada a través del Sistema-SIMO en los términos establecidos en el numeral 4.4 del Anexo Rector modificado parcialmente por el Acuerdo No. 24 del 15 de febrero de 2023.

Revisado el listado de asistencia se pudo constatar que usted fue **PRESENTE** al acceso programado; sin embargo, por lo que complementó su reclamación; es importante señalar que, el acceso al material de la prueba escrita se realizó con el objetivo que el aspirante identificara las posibles discrepancias que tiene con la calificación publicada, respuestas correctas e incorrectas y otros aspectos que pudieran generar duda o inconformidad y así presentar una reclamación con fundamentos concreto.

Así entonces, respecto de su reclamación se procedió a realizar una revisión técnica del resultado obtenido en la prueba y se determinó que no existe error en la calificación, por tanto, no es procedente modificar el puntaje publicado; adicionalmente es preciso indicar lo siguiente:

En primer lugar, se resalta que el proceso de construcción de pruebas busca a través de la creación de preguntas, evaluar de manera objetiva y discriminar dentro de un grupo, quien posee un atributo de quien no; proceso que debe contar con un procedimiento técnico y metodológico que garantice que las pruebas sean instrumentos de medición confiables y válidos, basados en criterios objetivos dentro de un marco conceptual.

Bajo esta concepción una vez vistos los argumentos de su reclamación, se procedió a revisar la misma de acuerdo con los fundamentos técnicos establecidos en el Acuerdo y Anexo del presente Proceso de Selección y a continuación, se hace un análisis de relación frente a las preguntas y argumentos relacionados por usted, así:

ITEM	CLAVE	JUSTIFICACIÓN
21	A	<p>Es correcta, porque la vinculación de la ciudadanía para la resolución de sus intereses es un deber de la entidad pública y un derecho que es necesario para la consecución de soluciones desde las necesidades que vive y conoce de primera mano el ciudadano, así mismo, se busca con la participación ciudadana salir de las propuestas realizadas desde el interior de la entidad, ampliando el marco de soluciones y de problemas que pueden surgir al momento de cumplir con los objetivos y la misionalidad de la entidad. Es así que en la estrategia de participación ciudadana de la DIAN 2019, en el numeral 5.4 se indica: "Buzones electrónicos: El servicio de buzón electrónico institucional es una herramienta de apoyo al cumplimiento de las obligaciones tributarias aduaneras y cambiarias. Con miras a dar cumplimiento a la ventanilla única de correspondencia y el número único de registro de documentos, la entidad está trabajando con los buzones electrónicos existentes en las áreas con el fin de unificar los canales de entradas de PQRSD. Adicionalmente, se sugiere en los lineamientos de implementación de políticas públicas de servicio al ciudadano que "Bajo el enfoque de Estado abierto se busca avanzar en la construcción de confianza a través de una nueva forma de gobernanza que ve en el ciudadano un aliado de la administración pública, pasando del paradigma del gobernar para los ciudadanos a una nueva dimensión del gobernar con los ciudadanos (...) participación ciudadana en la gestión pública. (...) El responsable de coordinar la implementación en cada sujeto obligado: es el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, garantizando la adecuada armonización de recursos y esfuerzos institucionales para la mejora del servicio y la articulación con las demás políticas de gestión y desempeño institucional en el marco del MIPG, particularmente con las siguientes políticas de la relación Estado - Ciudadano: (...) Participación ciudadana en la gestión. (Departamento Administrativo de Planeación. 2020, Pág 3, 7), por lo tanto, la opción de respuesta es correcta al vincular las soluciones de la ciudadanía que podrían no ser las mismas de las propuestas con la mirada exclusiva de los funcionarios de la entidad."</p>
22	B	<p>Esta opción de respuesta es correcta, porque la dificultad identificada en la petición amerita mayor análisis lo que implícitamente se traduce en tiempo, por ello se deberá informar al ciudadano de esta novedad, acción</p>

ITEM	CLAVE	JUSTIFICACIÓN
		que permitirá determinar si eventualmente requiere otro tratamiento, de conformidad con lo establecido en el Protocolo de Atención al Ciudadano de la Función Pública, en su numeral 5.3.4. Solicitud requiere mayor análisis "Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata y requiere de un mayor análisis, al servidor público le corresponde: • Explicarle al ciudadano la razón de no poder atender la solicitud en forma inmediata. • Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.(...)".
23	A	Esta opción de respuesta es correcta, porque para asegurar la eficiente prestación del servicio brindado mediante el canal de atención preferencial, tratándose de personas en condición de discapacidad, se les debe dar un trato natural a las mismas como parte de las reglas generales evitando así su discriminación, sin confundir que en materia de turnos haya una atención especial; lo anterior de acuerdo con lo estipulado la Función Pública en su Protocolo de Atención al Ciudadano, en el numeral 5.4. Atención preferencial "Las personas en condición de discapacidad recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, y se deben tener en cuenta las siguientes reglas generales: (...)Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes". (...)
25	B	Esta opción de respuesta es correcta, porque el área a cargo de realizar la campaña debe asegurarse que quienes la solicitan les hagan explícito y manifiesto lo que se desea promover, por ello comprobar que se cuenta con esa información, entre otras, permitirá iniciar la campaña solicitada, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PR-CAC-0325 EJECUCIÓN DE CAMPAÑAS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE SERVICIO DIAN - Diagrama de flujo punto actividad 1 Formato FT-CAC-2216 "Ficha técnica de atención a solicitudes para el uso de los diferentes canales de servicio.El formato debe estar acompañado de los siguientes documentos: • Guiones • Cuadernillos • Preguntas frecuentes con sus respectivas respuestas • Texto de las comunicaciones que se enviarán a los ciudadanos clientes, por parte del área solicitante".
26	A	Esta opción de respuesta es correcta, porque al entregar un reporte del número de usuarios que interactúan con la plataforma, se tiene información sobre el comportamiento de los usuarios, su acogida o impacto, de conformidad al Procedimiento PR-CAC-0325 EJECUCIÓN DE CAMPAÑAS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE SERVICIO DIAN, el cual en su actividad 11 Reporte de atención de la solicitud para el canal de comunicación de redes sociales establece "Redes Sociales: Entrega de reportes de: o Número de usuarios que interactuaron en la plataforma".
27	A	Esta opción de respuesta es correcta, porque la situación describe el propósito de la campaña, entre otros, el de concientizar a los ciudadanos sobre los canales de atención y como tal el planteamiento de dicha

ITEM	CLAVE	JUSTIFICACIÓN
		<p>campaña debe contener lo que van a hacer para obtener lo solicitado, de conformidad con lo establecido en las definiciones y siglas del Procedimiento PR-CAC-0325 EJECUCIÓN DE CAMPAÑAS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE SERVICIO DIAN "Campaña: Conjunto de actos que se dirigen a conseguir un fin determinado. Fuente: Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de canales de Servicio".</p>
28	B	<p>Esta opción de respuesta es correcta, porque se está señalando que el requerimiento está incompleto, por tanto, se debe devolver a través de correo electrónico para la respectiva corrección, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento PR-CAC-0325 EJECUCIÓN DE CAMPAÑAS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE SERVICIO DIAN, página 8, numeral 7.2 Descripción de actividades, actividad 3. establece: "Devolver solicitud Las solicitudes que no cumplan con los requisitos señalados, serán devueltas por correo electrónico, para que sean ajustadas y estas deberán continuar en la actividad No 1".</p>
30	C	<p>Esta opción de respuesta es correcta, porque el profesional dentro de la capacitación que realiza al área solicitante debe informarles que se debe realizar la capacitación a todos los funcionarios y agentes que tengan que ver con el manejo del aplicativo antes de realizar la solicitud inicial de la campaña. Lo anterior, de conformidad con el Procedimiento PR-CAC-0325 EJECUCIÓN DE CAMPAÑAS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE SERVICIO DIAN, página 9 Numeral 7.2 Descripción de actividades, actividad 9. Establece: "Capacitar y entrenar a funcionarios y agentes El proceso misional solicitante deberá iniciar con anticipación al requerimiento, la capacitación y preparación de los funcionarios y agentes sobre el tema a atender y el uso de las herramientas según el caso, tales como: Formularios y Formatos Prevalidadores y/o Aplicativos Guía de servicios en línea: información, instructivos, videos y más Piezas publicitarias como: Micrositio, infografías, mensajes, entre otros (previa concertación con la oficina de comunicaciones) Y demás ayudas requeridas</p>
31	A	<p>Es correcta, porque la técnica de ciudadano oculto o usuario oculto es aquella empleada para realizar auditorías de servicio, cuyo objetivo principal es evaluar la aplicación de protocolos de servicio, especialmente en términos de: Acceso a Canales, barreras de acceso o facilidad para acceder al servicio, evaluación del proceso, el ciclo del servicio y los protocolos de atención. De acuerdo con lo establecido en Cartilla CT-CAC-0057</p>
33	B	<p>Esta opción es correcta, porque los resultados inferiores al umbral mínimo representan los procesos que incumplieron el desempeño esperado, por tanto la estrategia para reivindicarse con el usuario es desarrollar nuevos protocolos en los cuales se solventen esos errores. Es así que, "la reivindicación del servicio al ciudadano surge cuando la entidad incumple un compromiso o cuando por diferentes razones ésta no se encuentra en disposición de ofrecer el servicio con los estándares que debería. Como</p>

ITEM	CLAVE	JUSTIFICACIÓN
		resultado de una indisponibilidad parcial o total del servicio o la inaplicación de los protocolos de atención, el protocolo de reivindicación resulta ser la última instancia de servicio orientada a garantizar solventar las necesidades del cliente en reconocimiento de una falla en su prestación". Cartilla CT-CAC-0057
34	C	"Es correcta, porque el indicador sugerido se obtiene del promedio del tiempo de atención de todos los turnos finalizados en la unidad de análisis, lo cual corresponde a un indicador de eficiencia, los cuales se definen como aquellos que "miden la relación existente entre el avance en el logro de un determinado objetivo y los recursos empleados para la consecución del mismo", en este caso el recurso que se mide es el tiempo empleado para cumplir con el objetivo que es la atención al ciudadano. Guía para la construcción y análisis de indicadores de Gestión de la Función Pública.
38	B	Esta opción de respuesta es correcta, porque la identificación propuesta permite establecer con claridad la necesidad que se va a tratar en el canal, acción que está contemplada en la fase de sintonía, misma que mediante una retroalimentación con los usuarios, corrobora que la necesidad manifestada fue entendida. Así se describe en la Cartilla protocolos de servicio en la atención, (2018), DIAN, página 41 y 42, numeral 10. PROTOCOLOS DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA, etapa 2. Sintonía: "Qué se busca: Detección de Necesidades, Identificar el motivo por el cual el ciudadano cliente se comunica. , (...)".
45	B	Esta opción es correcta porque actuando dentro de los dos días hábiles siguientes del ingreso de mercancía adjudicada a la entidad en el aplicativo del recinto de almacenamiento se debe advertir que será necesaria el acta de recibo de bienes muebles y/o intangibles adjudicados. Lo anterior tiene sustento en lo dispuesto en el documento titulado "NUEVO SISTEMA DE LOGISTICA" de la DIAN, que señala: "**De la almacenadora y/o subproceso de fiscalización y liquidación, se recibe el Acta de Aprehesión e Ingreso de Mercancías al Recinto de Almacenamiento si se ingresó mercancías aprendida o decomisada, o el formato F T-ADF-2146 Acta de recibo de Bienes Muebles y/o Intangibles Adjudicados a la UAE DIAN si se ingresaron bienes adjudicados a la entidad dentro de los (2) dos días hábiles siguientes a partir de la fecha ingreso en el aplicativo del recinto de almacenamiento. Cuando se trate de mercancía perecedera y/o altamente perecedera, el plazo no será mayor a 24 horas una vez la almacenadora haya recibido la mercancía."
47	C	Esta opción es correcta porque entendiendo que se trata de abandono voluntario, en las solicitudes se debe argumentar que el oferente deberá sufragar los gastos, incluida la destrucción si fuera necesaria. Lo anterior tiene sustento en lo dispuesto en el Artículo 3 del Decreto 1165 de 2019, como se cita en el documento titulado "NUEVO SISTEMA DE LOGISTICA" de la DIAN, que señala: "Abandono voluntario: Es el acto mediante el cual quien tiene derecho a disponer de la mercancía

ITEM	CLAVE	JUSTIFICACIÓN
		comunica a la autoridad aduanera que la deja a favor de la Nación en forma total o parcial, siempre y cuando el abandono sea aceptado por dicha autoridad. En este evento, el oferente deberá sufragar los gastos que el abandono ocasione, incluida la destrucción si fuere necesario"
51	A	Esta opción es correcta porque al referirse a la orientación de las áreas de la entidad que se relacionan directa o indirectamente con el proceso contable de la función pagadora se debe demostrar que estas deben relacionarse con el proceso - cliente, asumiendo el compromiso de suministrar información. Lo anterior tiene sustento en lo dispuesto en el documento titulado "MANUAL DE POLÍTICAS CONTABLES FUNCIÓN PAGADORA (2020)" de la DIAN, que señala: "Las áreas de la entidad que se relacionan directa o indirectamente con el proceso contable de la Función Pagadora y que suministran información que sirve de insumo para el reconocimiento de las operaciones en el SIIF, deben relacionarse con el proceso contable de la Función Pagadora como proceso - cliente, asumiendo el compromiso de suministrar la información contable que se requiera, conforme el documento fuente, en el tiempo oportuno y con las características necesarias, de tal modo que estos insumos sean canalizados y procesados adecuadamente.
60	B	Es correcta porque al momento de contar con documentos de valor histórico con deterioro, estos no pueden ser prestado en formato físico y original, sino que se debe facilitar "(..) la información contenida en estos mediante un sistema de reproducción que no afecte la conservación del documento, certificando su autenticidad cuando fuere del caso.", tal y como lo señala la Ley 594 de 2000 en su Artículo 29.
63	B	Es correcta porque para tener una reacción frente a siniestros, es esencial establecer roles y responsabilidades a través de la conformación de un Comité de Control de Emergencias para Documentos, tal y como lo señala el Acuerdo 002 de 2021, Artículo 7, por medio del cual se establece que "Para el desarrollo del Programa de prevención de emergencias y atención de desastres para documentos de archivo, es necesario que el responsable conforme un "Comité de control de emergencias para documentos" asignando roles y responsabilidades".
70	A	Es correcta porque la importancia de elaborar un mapa de procesos es que, a través de este, "podamos clasificar los procesos de una entidad de acuerdo con diferentes tipos, entre estos el estratégico, misional, de apoyo o de evaluación", tal como lo establece la Función Pública, en la Guía Para la Gestión por Procesos en el Marco del Modelo Integrado de planeación y gestión (MIPG)
73	A	"Esta respuesta es CORRECTA teniendo en cuenta que las opciones dadas en la misma permiten identificar las características de la información documentada del sistema de gestión de calidad respecto a la necesidad y la eficacia del mismo, lo anterior tiene fundamento en el capítulo 7 dentro del numeral 7.5.1 de la Norma Técnica Colombia (NTC) ISO 9001 del 2015 ""Generalidades :El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir: a) la información documentada requerida

ITEM	CLAVE	JUSTIFICACIÓN
		<p>por esta Norma Internacional; b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad". Por lo tanto, esta opción de respuesta se encuentra acorde a lo estipulado en la normatividad técnica aplicable para el sector público y a lo planteado en el enunciado."</p>
75	C	<p>Esta respuesta es correcta dado que el elemento mencionado contiene algunas características que se tienen en cuenta como elementos de entrada como lo es apoyarse en la revisión del sistema de calidad, lo anterior tiene fundamento en el capítulo 9 numeral 9.3.2 de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001 del 2015 "9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) el estado de las acciones de las revisiones por la direcciones. b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad; c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a: <ul style="list-style-type: none"> 1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes; 2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad; 3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios". Por lo tanto, esta opción de respuesta es acorde a lo estipulado en la normatividad técnica aplicable para el sector público y a lo planteado en el enunciado. "
79	C	<p>Esta opción de respuesta es CORRECTA, ya que el sistema de gestión en calidad dentro de sus requerimientos para establecer un enfoque basado en procesos, requiere poder establecer varios criterios de cumplimiento para que estos sean determinados de manera adecuada. Entre ellos se encuentra para que los procesos necesarios sean determinados, es necesario que identifiquen las entradas requeridas y salidas esperadas. Además, tienen fundamento en el Capítulo 4 Numeral 4.4 de la NTC ISO 9001 de 2015 "4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS "4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.</p> <p>La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe: a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos; b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el</p>

ITEM	CLAVE	JUSTIFICACIÓN
		control de estos procesos; d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad; e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos; f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1; g) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos; h) mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad” (...)
81	A	Esta opción de respuesta es CORRECTA, ya que los elementos mencionados en esta señalan algunos que hacen parte de la gestión de planificación como es la determinación de recursos para poder llevar a cabo y realizar la ejecución del sistema y los procesos. Lo anterior tiene fundamento en el Capítulo 0 numeral 0.3.2 de la NTC ISO 9001 de 2015 “0.3.2 Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar. El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo. El ciclo PHVA puede describirse brevemente como sigue: - Planificar: establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades; - Hacer: implementar lo planificado; - Verificar: realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados; - Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.” (...)

Ahora bien, es pertinente aclarar que los indicadores a evaluar en las Pruebas Escritas se dispusieron en el link de la Guía de Orientación al Aspirante del presente proceso, en el cual podía consultarse con el número de inscripción los indicadores que se incluyeron en la prueba.

Los indicadores se seleccionaron en la fase de preparación a partir del Manual Específico de Requisitos y Funciones -MERF para los empleos de la planta permanente de personal de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, los cuales han sido asociados a determinada OPEC y en conjunto, dichas competencias dan cuenta de las características necesarias para poder desarrollar las funciones del empleo exitosamente por parte del empleado público.

Ahora bien, vale mencionar que, en la etapa de planeación, la DIAN delimitó y definió los indicadores de las pruebas asociados a las Competencias Básicas u Organizacionales, Competencias Funcionales, Competencias Conductuales o Interpersonales y Prueba de Integridad. La CNSC supervisó a la Fundación Universitaria del Área Andina en el proceso de agrupación de la información de las competencias establecidos en los MERF.

La Fundación Universitaria del Área Andina, luego de revisar las fichas del MERF de los empleos ofertados, así como los demás documentos que han sido aportados por la DIAN y la CNSC, realizó la verificación de los indicadores y las estructuras de pruebas.

Como consecuencia, la estructura de las pruebas elaboradas evalúa los aspectos relacionados con el cargo, es decir, tienen en cuenta los procesos cognitivos a evaluar, el nivel, propósito y funciones del cargo; respetándose los indicadores definidos por la DIAN y validados por la CNSC.

De otro lado, la prueba sobre competencias Básicas u Organizacionales y de competencias Funcionales son de carácter ELIMINATORIO y la prueba sobre competencias Conductuales y la Prueba de Integridad tienen un carácter CLASIFICATORIO dentro del presente Proceso de Selección de conformidad con el artículo 17 del Acuerdo Rector. Se calificaron en una escala de cero (0) a cien (100) puntos, con una parte entera y dos (2) decimales truncados, comparando el desempeño del aspirante con el grupo de admitidos al mismo empleo que las presentaron.

En el proceso de calificación las preguntas fueron sometidas a un análisis psicométrico, en el que se determinó con procesos estadísticos y análisis cualitativo los criterios técnicos de calidad; se identificaron los ítems que no cumplan dichos criterios y fueron eliminados para proceder a la calificación final. Ahora, el tamaño de la muestra (número de aspirantes que presentan cada una de las pruebas) se analizó con el fin de elegir los estadísticos que permitan la toma de decisiones, en relación con el modelo de calificación. El escenario de calificación se selecciona con base en criterios técnicos y siempre salvaguardando los principios de igualdad y mérito. El proceso de calificación es establecido, supervisado y acompañado por el equipo de expertos de la Comisión Nacional del Servicio Civil.

En este sentido, el puntaje final no es el resultado del conteo de respuestas correctas o valor obtenido de la sumatoria de las respuestas dadas (Prueba de Integridad) sino la transformación a una escala que ubica el desempeño de cada aspirante con relación a la población que se presentó a la misma OPEC.

Frente a la calificación obtenida, es importante indicar que, revisada nuevamente su hoja de respuesta, se identifica que usted respondió 12 preguntas acertadamente de la prueba sobre **competencias Básicas u Organizacionales** y **34** preguntas correctas de la prueba sobre **competencias Funcionales**, y luego del proceso de calificación, su puntaje publicado fue de **80,39** y **67,61**, respectivamente en las Pruebas de carácter eliminatorio.

Por otra parte, es preciso mencionar que la eliminación de preguntas es una actividad que se realiza como parte del proceso de análisis psicométrico de las Pruebas Escritas y tiene el objetivo de ayudar a mejorar las bondades métricas y la confiabilidad de las pruebas. Este procedimiento se realiza atendiendo a los resultados de los indicadores psicométricos de las preguntas y de las pruebas, de forma que solo se dejan aquellos ítems que aportan a que las pruebas sean más confiables, **es decir, solo se toman en cuenta los ítems que permiten que se evalúe de forma más precisa y consistente a los aspirantes en el constructo medido.**

Así las cosas, todas aquellas preguntas que, aunque cuenten con la calidad requerida para ser aplicadas en las pruebas escritas y las evidencias de validez suficientes que permiten determinar que el ítem mide el constructo a evaluar, son eliminadas si su comportamiento psicométrico no demuestra ayudar a mejorar la medición.

Para todos los efectos, este procedimiento técnico permite mejorar la prueba y evaluar de mejor forma el desempeño de los aspirantes y las diferencias existentes en el nivel de competencias de los mismos, esto por cuanto una vez realizada la eliminación, los ítems restantes cuentan con un mayor peso dentro de la prueba y, por tanto, los aciertos cuentan con un mayor valor para los aspirantes, evitando perjudicar las puntuaciones por incluir ítems que incumplen los aspectos anteriormente señalados.

Es importante aclarar que, la decisión de eliminar los ítems, es decir, no tenerlos en cuenta para la calificación de las pruebas, solo puede ser tomada una vez es aplicada la prueba puesto que el comportamiento psicométrico de los ítems depende de la población a la cual son aplicados. Lo anterior quiere decir que, **esta decisión se toma con base en los resultados de los ítems una vez son resultados por los aspirantes**, de forma que las decisiones tomadas sobre **la eliminación de preguntas responden a la evaluación del desempeño de los ítems para medir las competencias laborales de los aspirantes evaluados**.

Por último, se reitera que la construcción de la prueba obedece a los lineamientos solicitados por el concurso, realizada por personas idóneas en los diferentes temas que se requieren y que se evaluaron en las pruebas del presente proceso de selección; dicha prueba es precisa en lo referente al resultado; resaltando que las preguntas fueron construidas y validadas por expertos profesionales idóneos, debidamente aprobados y capacitados; preguntas que posteriormente ingresaron a lectura detallada para revisión de redacción, ortografía, pertinencia y coherencia por otros profesionales expertos en la materia.

Así entonces, conforme a los resultados publicados, usted **NO APROBÓ** las Pruebas Escritas de carácter eliminatorio, en este sentido, una vez analizados los argumentos expuestos en su reclamación, se procedió a revisar la misma de acuerdo con los fundamentos técnicos antes mencionados y se pudo determinar que la variación de estas fue nula, dejando como resultados definitivos el inicialmente publicado.

IV. DECISIÓN.

Realizada la verificación, la Fundación Universitaria del Área Andina se permite resolver lo siguiente:

1. De acuerdo con la evaluación técnica hecha, se **NIEGAN** las solicitudes de su reclamación.
2. De conformidad con el numeral anterior, se mantiene la determinación inicial y no se modifica su puntuación inicialmente publicada de **80,39** en la Prueba de Competencias Básicas u Organizacionales.

3. De conformidad con el numeral anterior, se mantiene la determinación inicial y no se modifica su puntuación inicialmente publicada de **67,61** en la Prueba de Competencias Funcionales.
4. Comunicar esta decisión a través de la página web oficial de la CNSC www.cnscc.gov.co, enlace SIMO, cumpliendo de esta manera con el procedimiento del Proceso de Selección y el mecanismo de publicidad que fija la Ley 909 de 2004 en su artículo 33.
5. 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.

Cordialmente,



JUAN CARLOS MARIÑO BAEZ
Coordinador General
Proceso de Selección DIAN 2022
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA

Proyectó: P. Rodríguez

Señores

COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

Cordial saludo,

A continuación, presento **derecho de petición** donde expongo los enunciados (las ideas principales pues doy cumplimiento al formato de confidencialidad firmado) y las justificaciones de las preguntas y respuestas que considero deben ser reevaluadas y por supuesto el puntaje obtenido también. Esto pues las respuestas dadas por **AREANDINA** carecen de confrontación, pues considero no se tomaron en cuenta mis argumentos, sencillamente copiaron y pegaron textos normativos y respuesta predeterminadas, pues en ningún momento se hace énfasis a los argumentos que presento.

Además, reitero la inconsistencia gravísima presentada en la pregunta **No. 45**, la cual también presentare a la **DIAN**, pues es inaudito y anti ético el mal proceder de **AREANDINA**.

De ante mano agradezco este espacio y soy fiel creyente del buen proceder, los principios de la función pública y sobre todo las competencias laborales y conductuales de la entidad a la cual aspiro ingresar.

Pregunta No. 21

Enunciado: De acuerdo con el enunciado las ideas principales son: Deficiencias en la prestación del servicio – El informe habla de las dificultades de los ciudadanos, pues no conocen las funciones de las dependencias, los ciudadanos NO reciben la información adecuada – Hay territorios sin cobertura.

Justificación: La respuesta A es incorrecta, pues no se puede encontrar una solución en la ciudadanía cuando el error radica en que el ciudadano no recibe la información tal y como lo enmarca el enunciado. El problema es interno, no externo, tampoco la respuesta C es correcta, pues el problema no es la Política Pública, la respuesta correcta es la B, pues el problema radica en el funcionario que no conoce el procedimiento y/o la respuesta.

La solución debe buscarse internamente cuando el problema radica en la falta de conocimiento del funcionario se justifica en función de los principios de orientación al usuario, responsabilidad, mejora continua, transparencia, eficiencia y eficacia en la función pública. Es importante centrarse en mejorar la capacitación y el desempeño de los funcionarios para garantizar un servicio de calidad.

Pregunta No. 22

Respuesta errónea AREANDINA

22	B	Esta opción de respuesta es correcta, porque la dificultad identificada en la petición amerita mayor análisis lo que implícitamente se traduce en tiempo, por ello se deberá informar al ciudadano de esta novedad, acción
----	---	--



ITEM	CLAVE	JUSTIFICACIÓN
		que permitirá determinar si eventualmente requiere otro tratamiento, de conformidad con lo establecido en el Protocolo de Atención al Ciudadano de la Función Pública , en su numeral 5.3.4. Solicitud requiere mayor análisis "Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata y requiere de un mayor análisis, al servidor público le corresponde: • Explicarle al ciudadano la razón de no poder atender la solicitud en forma inmediata. • Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.(...)".

Enunciado: Calidad – Insatisfacción. Queja reiterativa por parte de la ciudadanía por la calidad y la eficiencia. Objetivo (cumplir los estándares de calidad en los canales de atención).

Justificación: No es posible que la respuesta sea la B, pues indicar fecha y medio de entrega, no soluciona el problema, cuando es la calidad en primer lugar y no el tiempo de entrega el problema, por tal motivo es necesario remitir a asesoría especializada, pues en el contexto del enunciado las respuestas que se están dando no son satisfactorios para los usuarios. Y según lo enmarca el **Protocolo de Atención al Ciudadano de la Función Pública**.

Sección 8 Derechos de los ciudadanos

- Encargar a una dependencia **especializada** la función de atender quejas y orientar al público.

Es necesario remitir a asesoría especializada cuando las respuestas proporcionadas no son satisfactorias para los usuarios se justifica en función de los principios de calidad del servicio y orientación al usuario. La satisfacción y el bienestar de los usuarios deben ser la prioridad, y las respuestas deben ser de alta calidad incluso si esto implica un plazo de entrega más largo o la consulta de expertos.

Pregunta No. 23

Enunciado: Condición de discapacidad – Reconocer sus derechos.

Justificación: De acuerdo a los derechos constitucionales y enmarcado en su accionar es necesario y menester reconocer sus derechos como lo indica la opción de respuesta B, y no la opción de mirar con naturalidad ¿acaso no son personas naturales por su condición?, esta opción de respuesta ya enmarca un acto de discriminación, no obedece a un trato igualitario.

Es necesario reconocer los derechos de las personas sin discriminación, basada en la igualdad y el respeto de los derechos humanos, es coherente con los principios fundamentales de la función pública y de los derechos constitucionales. La discriminación no debe tener cabida en el accionar gubernamental ni en ningún aspecto de la sociedad.

Pregunta No. 25

Enunciado: Diseño de campaña en redes sociales.

Justificación: Invocando los principios de eficiencia, eficacia y austeridad a la hora de diseñar una campaña en redes sociales, lo primero que se debe tener en cuenta es el público objetivo, la segmentación del público (a quien va dirigida la campaña) como lo enmarca la opción de respuesta C, pues no es lógico, ni eficiente, ni viable elegir 1ero un texto sin conocer a quien será dirigido.

La relevancia y efectividad de la comunicación de una campaña en redes sociales depende en gran medida de cuán relevante sea para su público objetivo. Identificar quiénes son los destinatarios de la campaña y qué tipo de mensajes o contenido les interesa es fundamental para que la comunicación sea efectiva

Pregunta No. 26

Respuesta errónea AREANDINA

26	A	Esta opción de respuesta es correcta, porque al entregar un reporte del número de usuarios que interactúan con la plataforma, se tiene información sobre el comportamiento de los usuarios, su acogida o impacto, de conformidad al Procedimiento PR-CAC-0325 EJECUCIÓN DE CAMPAÑAS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE SERVICIO DIAN , el cual en su actividad 11 Reporte de atención de la solicitud para el canal de comunicación de redes sociales establece "Redes Sociales: Entrega de reportes de: o Número de usuarios que interactuaron en la plataforma".
		Esta opción de respuesta es correcta, porque la situación describe el

Enunciado: Análisis de las métricas, estadísticas y demás resultados.

Justificación: Para poder realizar un análisis de resultados y aún más numéricos, **primero se debe contar con el personal que las va a analizar**, es decir, asignar roles como lo enmarca la opción B. Nuevamente invocando los principios de eficiencia y eficacia, es indispensable contar en primer lugar con los canales por los cuales transitaran la información para su interpretación.

Contar con el personal y los canales adecuados antes de realizar un análisis de resultados se basa en principios de planificación, organización y comunicación efectiva. Estos elementos son esenciales para garantizar que el análisis y la interpretación de resultados sean efectivos y conduzcan a decisiones informadas y acciones apropiadas.

Así lo manifiesta el **PR-CAC-0325 EJECUCIÓN DE CAMPAÑAS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE SERVICIO DIAN**, en la **sección 7.2. Descripción de Actividades**.

Paso 4

H	4. Asignar funcionario Se asigna al funcionario encargado de gestionar la solicitud.
---	--

Paso 12

H	<p>12. Reportar avance Los datos de la ejecución de la gestión realizada a la fecha de corte, incluyendo los registros efectivos y no efectivos (llamadas, publicaciones, personas atendidas o capacitadas y/o mensajes enviados) con su correspondiente motivo, se reportan al proceso solicitante.</p>
---	--

Pregunta No. 27

Respuesta errónea AREANDINA

27	A	Esta opción de respuesta es correcta, porque la situación describe el propósito de la campaña, entre otros, el de concientizar a los ciudadanos sobre los canales de atención y como tal el planteamiento de dicha
----	---	--



ITEM	CLAVE	JUSTIFICACIÓN
		<p>campaña debe contener lo que van a hacer para obtener lo solicitado, de conformidad con lo establecido en las definiciones y siglas del Procedimiento PR-CAC-0325 EJECUCIÓN DE CAMPAÑAS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE SERVICIO DIAN "Campaña: Conjunto de actos que se dirigen a conseguir un fin determinado. Fuente: Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de canales de Servicio".</p>

Enunciado: El objetivo es diseñar.

Justificación: Si el objetivo es diseñar, porque se debe esperar a; velar porque se incluya (opción A) ó insistir para que se incluya (opción C). Si el camino es esperar a que se incluya es porque no se diseñó correctamente, lo lógico y coherente, una vez diseñada es promover su inclusión "Orientación al logro".

Basado en el principio de eficiencia, esperar pasivamente a que se incluya una solución puede llevar a retrasos innecesarios y a la ineficiencia en la implementación. Si se ha diseñado una solución efectiva, promover su inclusión de manera proactiva permite aprovechar al máximo los recursos y lograr resultados más rápidamente. Esto asegura que las soluciones diseñadas se implementen de manera efectiva y se traduzcan en resultados concretos y beneficios para la comunidad.

Pregunta No. 28

Respuesta errónea AREANDINA

28	B	Esta opción de respuesta es correcta, porque se está señalando que el requerimiento está incompleto, por tanto, se debe devolver a través de correo electrónico para la respectiva corrección, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento PR-CAC-0325 EJECUCIÓN DE CAMPAÑAS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE SERVICIO DIAN, página 8, numeral 7.2 Descripción de actividades, actividad 3. establece: "Devolver solicitud Las solicitudes que no cumplan con los requisitos señalados, serán devueltas por correo electrónico, para que sean ajustadas y estas deberán continuar en la actividad No 1".
----	---	---

Enunciado: Revisar la solicitud – Solucionar el problema.

Justificación: El objetivo es revisar la solicitud y la encuentra incompleta, independientemente del medio que se emplee (oficio, memorando, correo electrónico), he invocado el principio de celeridad, y dando cumplimiento al objetivo de solucionar el problema, es imperativo exigir el diligenciamiento (opción A), el medio por el cual se realice pasa a un segundo plano, pues en ninguna parte del enunciado se hace alusión a que canal emplear.

Tomado como base el enfoque en resultados en la función pública, el objetivo principal es solucionar el problema o satisfacer la necesidad de manera efectiva. Exigir el diligenciamiento de la información faltante contribuye directamente a alcanzar ese objetivo al garantizar que se disponga de la información necesaria para tomar medidas adecuadas.

Pregunta No. 30

Respuesta errónea AREANDINA

30	C	Esta opción de respuesta es correcta, porque el profesional dentro de la capacitación que realiza al área solicitante debe informarles que se debe realizar la capacitación a todos los funcionarios y agentes que tengan que ver con el manejo del aplicativo antes de realizar la solicitud inicial de la campaña. Lo anterior, de conformidad con el Procedimiento PR-CAC-0325 EJECUCIÓN DE CAMPAÑAS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE SERVICIO DIAN, página 9 Numeral 7.2 Descripción de actividades, actividad 9. Establece: "Capacitar y entrenar a funcionarios y agentes El proceso misional solicitante deberá iniciar con anticipación al requerimiento, la capacitación y preparación de los funcionarios y agentes sobre el tema a atender y el uso de las herramientas según el caso, tales como: Formularios y Formatos Prevalidadores y/o Aplicativos Guía de servicios en línea: información, instructivos, videos y más Piezas publicitarias como: Micrositio, infografías, mensajes, entre otros (previa concertación con la oficina de comunicaciones) Y demás ayudas requeridas
----	---	---

Enunciado: Antes de formalizar – Cumplir lineamientos.

Justificación: Antes de formalizar, es decir, previo a su lanzamiento se deben cumplir ciertos lineamientos, se entiende que requiere ajustar antes de su formalización (**6. ¿El proceso encargado solicita modificaciones?**). Por tanto, no es procedente iniciar una capacitación, cuando aún la herramienta se debe ajustar, es erróneo, ineficiente y hasta detrimento patrimonial (invoco el principio de economía y eficacia) pues aún no se ha formalizado. Se requiere evaluar (opción B) la herramienta por los mismos funcionarios con el objetivo de identificar falencias, corregirlas y posteriormente si capacitar y poner en marcha. Tal y como lo enmarca PR-CAC 0325 EJECUCIÓN DE CAMPAÑAS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE SERVICIO DIAN, Descripción de actividades, actividad 6. Establece: **6. ¿El proceso encargado solicita modificaciones?**

Pregunta No. 31

Respuesta errónea AREANDINA

31	A	Es correcta, porque la técnica de ciudadano oculto o usuario oculto es aquella empleada para realizar auditorías de servicio, cuyo objetivo principal es evaluar la aplicación de protocolos de servicio, especialmente en términos de: Acceso a Canales, barreras de acceso o facilidad para acceder al servicio, evaluación del proceso, el ciclo del servicio y los protocolos de atención. De acuerdo con lo establecido en Cartilla CT-CAC-0057
----	---	--

Enunciado: Tramite enfocado a adultos mayores.

Justificación: Si bien es un trámite para la población de adultos mayores, sus temas claramente pueden estar enmarcados en procesos transversales, motivo por el cual es menester que las dependencias (opción B) involucradas y obviamente afectadas sean parte de la validación (invoco el principio de coordinación y celeridad), esto claramente antes de recurrir a una auditoria, pues sería irresponsable y un sobrecosto con este tipo de gastos sin previa revisión de las partes involucradas (invoco el principio de economía), no se están consumiendo las etapas internas.

Todo esto enmarcado en: **Cartilla CT-CAC-0057 Evaluación del Servicio y la Atención al Ciudadano Cliente 5.4.5. Procesos internos y áreas de las entidades Esta evaluación surge de la necesidad de ver si internamente los procesos están funcionando en forma correcta, esto es, si a los usuarios de cada proceso se les están cumpliendo las expectativas, si el proceso funciona o dónde hay necesidad de mejorar el nivel de optimización. También a través de esta interacción se busca establecer el nivel de adecuación y afinidad del personal de cara al cliente con los esquemas comportamentales y de aptitud definidos para el proceso.**

Pregunta No. 33

Enunciado: Acciones de mejora.

Justificación: Analizado el contexto del enunciado y teniendo presente que el tiempo de respuesta se encuentra en un punto medio y considerando que el objetivo de la acción es buscar acciones de mejora y reivindicación, no es austero ni eficiente contemplar un umbral mínimo, pues se continúa con la falencia inicial, lo indicado es eliminar (opción C) aquello que no funciona, pues para ello fue sometido a prueba, con el objetivo de promover lo que funciona y omitir lo que no.

Teniendo presente la mejora continua como un principio fundamental en la gestión, si una acción no está logrando los resultados deseados, es importante revisar y ajustar la estrategia en lugar de mantener un umbral mínimo que no contribuye a la mejora. Identificar y eliminar lo que no funciona es esencial para la mejora continua.

Pregunta No. 34

Respuesta errónea AREANDINA

34	C	"Es correcta, porque el indicador sugerido se obtiene del promedio del tiempo de atención de todos los turnos finalizados en la unidad de análisis, lo cual corresponde a un indicador de eficiencia, los cuales se definen como aquellos que "miden la relación existente entre el avance en el logro de un determinado objetivo y los recursos empleados para la consecución del mismo", en este caso el recurso que se mide es el tiempo empleado para cumplir con el objetivo que es la atención al ciudadano. Guía para la construcción y análisis de indicadores de Gestión de la Función Pública.
----	---	---

Enunciado: Evaluar la calidad del servicio

Justificación: El objetivo del enunciado es evaluar la calidad del servicio, adicional a esto es importante tener presente que el tiempo es una variable de cantidad y no de calidad, por esta razón, para dar cumplimiento al objetivo se debe identificar la satisfacción del usuario, es decir, la calidad del servicio. Motivo por el cual es explícito (opción B) registrar aquellos trámites realizados satisfactoriamente para tener una cifra exacta y real en cuanto a la calidad del servicio.

La satisfacción del usuario es un indicador clave de la calidad del servicio. Registrar los trámites realizados satisfactoriamente proporciona una medida precisa de la satisfacción del usuario, ya que refleja su experiencia positiva con el servicio. Adicionalmente proporciona una medida objetiva de la calidad del servicio, ya que se basa en resultados concretos y reales en lugar de suposiciones o percepciones subjetivas.

Esto basado en; **la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión 4.5. Indicadores de calidad. Estos indicadores buscan medir aspectos relacionados con la capacidad de la entidad para atender a las necesidades y demandas de sus usuarios bajo preceptos de rapidez e inmediatez a la hora de prestar los bienes o servicios que ofrece. La calidad puede ser medida directamente sobre el bien o el servicio ofrecido por la entidad, a través de la evaluación de las características y atributos fundamentales del mismo, o sobre el grado de satisfacción del usuario relacionado con la cortesía en la prestación del servicio.**

Pregunta No. 38

Respuesta errónea AREANDINA

38	B	Esta opción de respuesta es correcta, porque la identificación propuesta permite establecer con claridad la necesidad que se va a tratar en el canal, acción que está contemplada en la fase de sintonía, misma que mediante una retroalimentación con los usuarios, corrobora que la necesidad manifestada fue entendida. Así se describe en la Cartilla protocolos de servicio en la atención, (2018), DIAN, página 41 y 42, numeral 10. PROTOCOLOS DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA , etapa 2. Sintonía: "Qué se busca: Detección de Necesidades, Identificar el motivo por el cual el ciudadano cliente se comunica. , (...)".
----	---	--

Enunciado: Tramite atención al usuario

Justificación: El verbo analizar abarca un enfoque más amplio que el de simplemente identificar, pues cuando se analiza no solo se identifica si no también se amplía una posible solución (invoco el principio de eficacia), por lo tanto, la opción de respuesta A, abarca de manera íntegra la situación, adicionalmente se añade valor al tiempo de espera, aspecto vital en la atención al usuario.

Teniendo presente la mejora continua: El análisis implica un proceso más completo que simplemente identificar. Al analizar una situación o un problema, se busca comprender sus causas, efectos y posibles soluciones. Esto facilita la mejora continua al identificar no solo el problema, sino también las formas de abordarlo de manera efectiva.

En la atención al usuario, el tiempo de espera es crucial. Al realizar un análisis en lugar de una simple identificación, se puede aprovechar ese tiempo para recopilar información adicional, consultar con expertos o desarrollar soluciones preliminares, lo que agrega valor a la espera del usuario.

Esto de acuerdo con la **Cartilla CT-AC-0054 Protocolos de Servicio en la Atención – Sección 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 explíquelo 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 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> <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>

Pregunta No. 45

Respuesta errónea AREANDINA

45	B	Esta opción es correcta porque actuando dentro de los dos días hábiles siguientes del ingreso de mercancía adjudicada a la entidad en el aplicativo del recinto de almacenamiento se debe advertir que será necesaria el acta de recibo de bienes muebles y/o intangibles adjudicados. Lo anterior tiene sustento en lo dispuesto en el documento titulado "NUEVO SISTEMA DE LOGISTICA" de la DIAN, que señala: "De la almacenadora y/o subproceso de fiscalización y liquidación, se recibe el Acta de Aprehensión e Ingreso de Mercancías al Recinto de Almacenamiento si se ingresó mercancías aprendida o decomisada, o el formato F T-ADF-2146 Acta de recibo de Bienes Muebles y/o Intangibles Adjudicados a la UAE DIAN si se ingresaron bienes adjudicados a la entidad dentro de los (2) dos días hábiles siguientes a partir de la fecha ingreso en el aplicativo del recinto de almacenamiento. Cuando se trate de mercancía perecedera y/o altamente perecedera, el plazo no será mayor a 24 horas una vez la almacenadora haya recibido la mercancía."
----	---	---

URGENTE; de manera vergonzosa y anti ética se atreven a citar textualmente pues lo hace entre comillas "...” un texto que no aparece en el documento que cita "NUEVO SISTEMA DE LOGÍSTICA"

Enunciado: Actuando dentro de los 2 días hábiles siguientes al ingreso de la mercancía ADA en el aplicativo del recinto de almacenamiento, el funcionario debe;

Justificación: Las opciones de respuesta no son acordes, pues hay un error en el número de días del enunciado, lo cual confundió totalmente la respuesta correcta, anexo imagen del IN-ADF-0209 ADMINISTRACIÓN DE MERCANCÍAS ADA Y BIENES ADJUDICADOS A LA NACIÓN - 5.4. Ingreso al Inventario - 5.4.1. Validación de la Información:

5.4.1. Validación de la Información:

El funcionario responsable de la validación de ingresos en la División Administrativa y Financiera o en el GIT de Operación Logística, o en la dependencia que haga sus veces, en la respectiva Dirección Seccional, deberá como máximo al tercer (3) día posterior a la recepción de los documentos, verificar que la información registrada en bases de datos o sistemas informáticos dispuestos para el control de inventarios de bienes y/o mercancías ADA, corresponda a los documentos físicos que soportan la entrega de los bienes o mercancías, para lo cual:

- Organizará los documentos que soportan el ingreso de bienes o mercancías ADA: Acta de aprehensión e ingreso de mercancías al recinto de Almacenamiento, FT-ADF-2144 Acta de Inventario y Avalúo de Mercancías en Abandono-AIAMA o FT-ADF-2146 Acta de recibo de bienes muebles y/o intangibles adjudicados a la UAE DIAN los cuales deben estar soportados con la Matrícula de depósito y fichas técnicas cuando sea el caso.

Pregunta No. 47

Respuesta errónea AREANDINA

47	C	Esta opción es correcta porque entendiendo que se trata de abandono voluntario, en las solicitudes se debe argumentar que el oferente deberá sufragar los gastos, incluida la destrucción si fuera necesaria. Lo anterior tiene sustento en lo dispuesto en el Artículo 3 del Decreto 1165 de 2019, como se cita en el documento titulado "NUEVO SISTEMA DE LOGISTICA" de la DIAN, que señala: "Abandono voluntario: Es el acto mediante el cual quien tiene derecho a disponer de la mercancía
----	---	---

Enunciado: Disposición en las solicitudes de abandono.

Justificación: Mas de dos opciones de respuestas son válidas, lo que hace pensar que no se formuló correctamente una respuesta, llevando al incurrir en confusión a quien responda, ya que según PR-ADF-0312 DISPOSICIÓN DE MERCANCÍAS ADA Y BIENES ADJUDICADOS A LA NACIÓN - DEFINICIONES Y SIGLAS, se afirma los siguiente;

- **Abandono voluntario.** Es el acto mediante el cual quien tiene derecho a disponer de la mercancía comunica a la autoridad aduanera que la **deja a favor de la Nación en forma total o parcial**, siempre y cuando el abandono sea aceptado por dicha autoridad. En este evento, el oferente deberá sufragar los gastos que el abandono ocasione, incluida la destrucción si fuere necesario.

Fuente. Artículo 3, del Decreto 1165 de 2019.

Pregunta No. 51

Respuesta errónea AREANDINA

51	A	Esta opción es correcta porque al referirse a la orientación de las áreas de la entidad que se relacionan directa o indirectamente con el proceso contable de la función pagadora se debe demostrar que estas deben relacionarse con el proceso - cliente, asumiendo el compromiso de suministrar información. Lo anterior tiene sustento en lo dispuesto en el documento titulado "MANUAL DE POLÍTICAS CONTABLES FUNCIÓN PAGADORA (2020)" de la DIAN, que señala: "Las áreas de la entidad que se relacionan directa o indirectamente con el proceso contable de la Función Pagadora y que suministran información que sirve de insumo para el reconocimiento de las operaciones en el SIIF, deben relacionarse con el proceso contable de la Función Pagadora como proceso - cliente, asumiendo el compromiso de suministrar la información contable que se requiera, conforme el documento fuente, en el tiempo oportuno y con las características necesarias, de tal modo que estos insumos sean canalizados y procesados adecuadamente.
----	---	--

Enunciado: Tema relacionado a la función pagadora.

Justificación: De acuerdo con lo establecido en la Guía de Orientación al Aspirante (PRESENTACIÓN DE PUREBAS ESCRITAS), sección 2.2. Competencias laborales que se evaluarán con las pruebas escritas a aplicar, afirma lo siguiente;

b) Prueba de competencias funcionales: evalúa el conjunto de conocimientos teóricos, profesionales y/o técnicos, específicos y necesarios para desarrollar una determinada actividad laboral, conforme lo determina para cada empleo el MERF de la DIAN (**Decreto Ley 71 de 2020, artículo 58**).

Consultado la Ley 71 de 2020, artículo 58, se afirma que;

ARTÍCULO 58. Competencias funcionales. Hacen referencia a los conocimientos teóricos, profesionales y/o técnicos, específicos y necesarios para desarrollar una determinada actividad laboral, conforme lo determina el Manual Especifico de Requisitos y Funciones. Dicho Manual deberá indicar las competencias técnicas o de conocimiento mínimas para el adecuado desempeño de cada cargo.

Ahora bien, consultado el Manual Especifico De Requisitos Y Funciones – MERF de la DIAN, para la OPEC: 198359, LA FUNCIÓN AGADORA NO HACE PARTE DE LOS SUBPROCESOS DE LA OPEC A LA CUAL ASPIRO.

Pregunta No. 60

Respuesta errónea AREANDINA

60	B	Es correcta porque al momento de contar con documentos de valor histórico con deterioro, estos no pueden ser prestado en formato físico y original, sino que se debe facilitar "(...) la información contenida en estos mediante un sistema de reproducción que no afecte la conservación del documento, certificando su autenticidad cuando fuere del caso.", tal y como lo señala la Ley 594 de 2000 en su Artículo 29.
----	---	---

Enunciado: Documentos históricos – Deterioro físico – Estudio científicos.

Justificación: Si bien es un tema científico y está a cargo de profesionales especializados, es oportuno que sean ellos mismo quienes manipulen los documentos, pues incluso un sistema de reproducción podría dañarlos, adicionalmente la responsabilidad recaería sobre el funcionario y no por quien solicita el acceso (invoco el principio de responsabilidad).

Además, según la **LEY 594 DE 2000 - ARTÍCULO 29**. Restricciones por razones de conservación. Cuando los documentos históricos presenten deterioro físico manifiesto tal que su estado de conservación impida su acceso directo, las instituciones suministrarán la información contenida en estos mediante un sistema de reproducción que no afecte la conservación del documento.

En decir, en 1er lugar se debe conceder acceso (amenos de estado de deterioro, el cual no se menciona en el enunciado), de no ser posible la 2da estancia seria la reproducción, siempre y cuando no afecte el documento.

Pregunta No. 70

Respuesta errónea AREANDINA

70	A	Es correcta porque la importancia de elaborar un mapa de procesos es que, a través de este, "podamos clasificar los procesos de una entidad de acuerdo con diferentes tipos, entre estos el estratégico, misional, de apoyo o de evaluación", tal como lo establece la Función Pública, en la Guía Para la Gestión por Procesos en el Marco del Modelo Integrado de planeación y gestión (MIPG)
----	---	--

Enunciado: Sistema de Gestión de Calidad – Verificación de logros – Monitorear desempeño

Justificación: A la hora de evaluar logros y el desempeño es prioritario realizarlo mediante indicadores y sus métricas (opción B), es decir, emplear un método cuantitativo y no uno cualitativo como una clasificación. Adicionalmente, los indicadores son preferibles a las clasificaciones cuando se busca una evaluación detallada y cuantitativa del desempeño, la capacidad de seguimiento de tendencias a lo largo del tiempo, la toma de decisiones basada en datos sólidos y la flexibilidad para adaptarse a diversas necesidades y contextos.

Invocando el principio de transparencia: que en la gestión pública es esencial. Los indicadores proporcionan una base objetiva y cuantitativa para evaluar el desempeño, lo que aumenta la transparencia al proporcionar una visión clara de los resultados y facilitar la rendición de cuentas.

Y es la misma **Guía para la gestión por procesos en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (Mipg)** quien lo menciona;

Sección 2.3.4

- Expresan las variables relevantes o críticas del desempeño esperado y estas son la base para la definición de **indicadores** de resultado final o impacto.

3. Medible (Measurable): todo buen objetivo debe ser claramente medible con respecto a la referencia elegida, es decir que debe tener un carácter cuantificable. ¿Qué KPI (Key Performance Indicator) o **indicadores** clave se pueden utilizar para medir su eficiencia?

Sección 5.2

5.2. Indicadores

Función Pública define las mediciones necesarias para monitorear el desempeño de sus procesos, productos, servicios y cumplimiento de su planeación estratégica. Para lo anterior, podría tener en cuenta la [Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión.](#)

Pregunta No. 73

Respuesta errónea AREANDINA

73	A	<p>planeación y gestión (Mipg)</p> <p>"Esta respuesta es CORRECTA teniendo en cuenta que las opciones dadas en la misma permiten identificar las características de la información documentada del sistema de gestión de calidad respecto a la necesidad y la eficacia del mismo, lo anterior tiene fundamento en el capítulo 7 dentro del numeral 7.5.1 de la Norma Técnica Colombia (NTC) ISO 9001 del 2015 ""Generalidades :El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir: a) la información documentada requerida</p>
----	---	---

Enunciado: Revisar la estructura documental – Plan de comunicación – Verificar cumplimiento.

Justificación: Cuando se refiere a garantizar eficiencia y requisitos no se esta elaborando nada en concreto, nada cuantificable ni evaluable, por el contrario, si se habla de la estructura documental como el mismo enunciado lo indica, es necesario establecer procedimientos documentales (opción C), procedimientos donde se detallan procedimientos, paso a paso, tal y como lo establece MIPG y por supuesto establecer compromisos, evaluados al reportar FURAG.

Guía para la gestión por procesos en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (Mipg)
quien lo menciona;

Sección 4.1

4.1. Documentación de procedimientos

Los **procedimientos** son el conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento de las tareas requeridas para cumplir las actividades de un proceso, controlando las acciones que requiere la operación de la entidad en la medida en que especifican paso a paso qué se debe hacer en el proceso. En su diseño se establecen los métodos para realizar las tareas, la asignación de responsabilidad y autoridad en la ejecución de las actividades. Se deben levantar **procedimientos** y las actividades vitales para la entidad de las cuales se requiere preservar el conocimiento, no todas las actividades requieren **procedimientos** dado que presentan bajos niveles de complejidad.

INFORMACIÓN DEL ASPIRANTE

Nombre: Carlos Eduardo Duque Rozo

Cedula: 1.023.918.994

Entidad: U.A.E. DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN

Proceso de Selección: PROCESO DE SELECCIÓN DIAN 2022 - MODALIDAD INGRESO

Código OPEC: 198359

Correo electrónico: cduquer2@ucentral.edu.co

Señores

U.A.E. DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN

Cordial saludo,

A continuación, presento **derecho de petición** donde expongo de manera preocupante el mal proceder de la organización del **AREANDINA**, presento ante ustedes la inconsistencia gravísima presentada en la pregunta **No. 45**, pues es inaudito y anti ético el mal proceder de **AREANDINA**.

Esto se los comunico con el fin de que tomen cartas en el asunto pues en la reclamación de acceso a la prueba no se me dio respuesta justificada y considero es una falta gravísima.

De ante mano agradezco este espacio y soy fiel creyente del buen proceder, los principios de la función pública y sobre todo las competencias laborales y conductuales de la entidad a la cual aspiro ingresar.

Pregunta No. 45

Respuesta errónea AREANDINA

45	B	Esta opción es correcta porque actuando dentro de los dos días hábiles siguientes del ingreso de mercancía adjudicada a la entidad en el aplicativo del recinto de almacenamiento se debe advertir que será necesaria el acta de recibo de bienes muebles y/o intangibles adjudicados. Lo anterior tiene sustento en lo dispuesto en el documento titulado "NUEVO SISTEMA DE LOGISTICA" de la DIAN, que señala: "De la almacenadora y/o subproceso de fiscalización y liquidación, se recibe el Acta de Aprehensión e Ingreso de Mercancías al Recinto de Almacenamiento si se ingresó mercancías aprendida o decomisada, o el formato F T-ADF-2146 Acta de recibo de Bienes Muebles y/o Intangibles Adjudicados a la UAE DIAN si se ingresaron bienes adjudicados a la entidad dentro de los (2) dos días hábiles siguientes a partir de la fecha ingreso en el aplicativo del recinto de almacenamiento. Cuando se trate de mercancía perecedera y/o altamente perecedera, el plazo no será mayor a 24 horas una vez la almacenadora haya recibido la mercancía."
----	---	---

URGENTE; de manera vergonzosa y anti ética se atreven a citar textualmente pues lo hace entre comillas "...” un texto que no aparece en el documento que cita "NUEVO SISTEMA DE LOGÍSTICA"

Enunciado: Actuando dentro de los 2 días hábiles siguientes al ingreso de la mercancía ADA en el aplicativo del recinto de almacenamiento, el funcionario debe;

Justificación: Las opciones de respuesta no son acordes, pues hay un error en el número de días del enunciado, lo cual confundió totalmente la respuesta correcta, anexo imagen del IN-ADF-0209 ADMINISTRACIÓN DE MERCANCÍAS ADA Y BIENES ADJUDICADOS A LA NACIÓN - 5.4. Ingreso al Inventario - 5.4.1. Validación de la Información:

5.4.1. Validación de la Información:

El funcionario responsable de la validación de ingresos en la División Administrativa y Financiera o en el GIT de Operación Logística, o en la dependencia que haga sus veces, en la respectiva Dirección Seccional, deberá como máximo al tercer (3) día posterior a la recepción de los documentos, verificar que la información registrada en bases de datos o sistemas informáticos dispuestos para el control de inventarios de bienes y/o mercancías ADA, corresponda a los documentos físicos que soportan la entrega de los bienes o mercancías, para lo cual:

- Organizará los documentos que soportan el ingreso de bienes o mercancías ADA: Acta de aprehensión e ingreso de mercancías al recinto de Almacenamiento, FT-ADF-2144 Acta de Inventario y Avalúo de Mercancías en Abandono-AIAMA o FT-ADF-2146 Acta de recibo de bienes muebles y/o intangibles adjudicados a la UAE DIAN los cuales deben estar soportados con la Matrícula de depósito y fichas técnicas cuando sea el caso.

INFORMACIÓN DEL ASPIRANTE

Nombre: Carlos Eduardo Duque Rozo

Cedula: 1.023.918.994

Entidad: U.A.E. DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN

Proceso de Selección: PROCESO DE SELECCIÓN DIAN 2022 - MODALIDAD INGRESO

Código OPEC: 198359

Correo electrónico: cduquer2@ucentral.edu.co

Bogotá D.C., 19 de octubre de 2023

Señor (a)
ASPIRANTE

Asunto: SOLICITUD DE INFORMACIÓN – PROCESO DE SELECCIÓN DIAN 2022.

Respetado (a) Aspirante,

La Comisión Nacional del Servicio Civil – CNSC, recibió la petición del asunto, mediante la cual usted presenta una solicitud respecto a las pruebas escritas aplicadas el pasado 17 de septiembre de 2023.

Sobre el particular, se argumenta que la CNSC, no es la competente para pronunciarse respecto de los tales resultados, no obstante lo anterior, esta Comisión Nacional dio traslado de su solicitud a la Fundación Universitaria del Área Andina, quien funge como operador del proceso de selección DIAN 2022 en virtud del contrato 379 de 2023, y en virtud de lo consagrado en el artículo 21 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 *“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, para que se brinde la respuesta correspondiente.

De esta manera, damos respuesta a su solicitud.

Atentamente,

EQUIPO PROCESO DE SELECCIÓN DIAN 2022
Despacho Comisionada Sixta Zúñiga Lindao

Coordinación de relatoría
Bogotá D.C. 01 de noviembre de 2023
100192467- 4217

Doctora
EDNA P. ORTEGA C.
eortega@cns.gov.co
atencionalciudadano@cns.gov.co
Dirección de Administración de la Carrera Administrativa.
Comisión Nacional del Servicio Civil
Carrera 16 No. 96 - 64, Piso 7
Bogotá D.C.

Ref. Remisión radicado DP000059328 del 24/10/2023.

Cordial saludo doctora Edna,

De conformidad con lo establecido en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley Estatutaria 1755 de 2015) y por considerarlo de su competencia, se remite la solicitud de la referencia, suscrita por el señor CARLOS EDUARDO DUQUE ROZO:

A continuación, presento derecho de petición donde expongo de manera preocupante el mal proceder de la organización del AREANDINA, presento ante ustedes la inconsistencia gravísima presentada en la pregunta No. 45, pues es inaudito y antiético el mal proceder de AREANDINA. Esto se los comunico con el fin de que tomen cartas en el asunto pues en la reclamación de acceso a la prueba no se me dio respuesta justificada y considero es una falta gravísima. De ante mano agradezco este espacio y soy fiel creyente del buen proceder, los principios de la función pública y sobre todo las competencias laborales y conductuales de la entidad a la cual aspiro ingresar. (...) (SIC)".

Atentamente,



MARIO ALBERTO BARRENECHE CHAGUALA
Jefe Coordinación de Relatoría (A)
Subdirección de Normativa y Doctrina
Dirección de Gestión Jurídica
UAE- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
Cra. 8 N° 6C-38, Piso 4, Edificio San Agustín
Bogotá, D.C.

Anexo: dos (2) archivos en PDF
Proyectó: Luz Marina Caicedo Jaramillo

Con copia:
Señor
CARLOS EDUARDO DUQUE ROZO
cduquer2@ucentral.edu.co
calle 45 sur # 72r-38
Bogotá D.C.

Bogotá D.C. 28 de noviembre de 2023

HONORABLE
JUEZ CIRCUITO
RAMA JUDICIAL
BOGOTÁ D.C.

Asunto: ACCIÓN DE TUTELA.

CARLOS EDUARDO DUQUE ROZO, identificado con cédula de ciudadanía número 1.023.918.994, acudo ante el Honorable Juez en ejercicio del artículo 86 de la Constitución y sus decretos reglamentarios, para invocar **ACCIÓN DE TUTELA** contra la **FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA (FUAA)**, la **COMISIÓN NACIONAL DE SERVICIO CIVIL (CNSC)**, al considerar que las citadas entidades con respecto al **PROCESO DE SELECCIÓN DIAN 2022 - MODALIDAD INGRESO** vulneraron los artículos 23 y 29 de la Constitución respecto al derecho que tenemos los ciudadanos de recibir información clara, completa e imparcial de peticiones hechas; y al debido proceso en las actuaciones administrativas que adelantan con ocasión del concurso de méritos para acceder a cargos públicos en la DIAN, teniendo en cuenta que me inscribí para al empleo identificado con el **código OPEC No 198359** denominado Gestor II, Código 302, Grado 02, Nivel jerárquico profesional, ofertado en la modalidad de ingreso.

HECHOS

Primero: La Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC suscribió contrato No. 379 de 2023 con la Fundación Universitaria del Área Andina - FUAA para: “realizar la Verificación de Requisitos Mínimos, las Pruebas Escritas y la Prueba de Valoración de Antecedentes del Proceso de Selección en las modalidades de ascenso e ingreso, y la Prueba de Ejecución del Proceso de Selección en la modalidad de ingreso para proveer empleos en vacancia definitiva pertenecientes al Sistema Específico de Carrera Administrativa de la planta de personal de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, Proceso de Selección DIAN 2022”.

Segundo: El 17 de septiembre de 2023 se realizaron las pruebas escritas.

Tercero: El 26 de septiembre de 2023 se publicaron los resultados de las pruebas Escritas.

Cuarto: El 27 de septiembre de 2023 solicité acceso al material de las pruebas para validar las preguntas que posiblemente había contestado erróneamente.

Quinto: El 7 de octubre de 2023 tuve acceso a las Pruebas Escritas del Proceso de Selección DIAN 2022.

Sexto: El 09 de octubre de 2023 mediante radicado 731458007 presenté reclamación por medio de la plataforma SIMO. Expuse con evidencias textuales y legales argumentos contra las preguntas que supuestamente contesté erróneamente, en cuanto a la - PRUEBA DE COMPETENCIAS FUNCIONALES. (Ver anexo No.1)

Séptimo: El 23 de octubre se publicó en la plataforma SIMO las respuestas a las reclamaciones. (Ver anexo No. 2)

No obstante, tales respuestas no abordan de manera fundamental los argumentos ni las pruebas que presenté en las reclamaciones de las pruebas escritas de - COMPETENCIAS FUNCIONALES. La respuesta de la FUAA, aparentemente generada mediante una combinación de correspondencia previamente configurada, válida de

manera genérica las respuestas que considera correctas. Sin embargo, no se refiere ni contraargumenta sobre los criterios y pruebas que proporcioné en relación con mis opciones de respuesta. Estas evidencian deficiencias en los casos, preguntas y opciones de respuestas desarrollados por la FUA, como se detalla a continuación:

- Deficiencias en la redacción gramatical y/o semántica generan errores en la formulación del caso y/o en las opciones de respuesta. Esta situación convierte el análisis en una tarea altamente subjetiva debido a las incoherencias o a los múltiples vínculos entre el caso y las preguntas. Este problema obstaculiza significativamente la resolución del inconveniente planteado, ya que la solución puede depender del contexto y de los conocimientos previos en gestión pública del que responde. En consecuencia, más de una opción de respuesta podría considerarse correcta y justificada lógicamente, respaldada por evidencias basadas en la normatividad legal. Se observa que los concursantes con amplios conocimientos pueden estar en desventaja frente a aquellos que diseñan las pruebas, cuyas limitaciones en conocimientos los llevan a cometer errores en la redacción. Estos errores pueden ser refutados con evidencias, aunque el operador que elabora las pruebas no los acepta de ninguna manera.
- Desincronización entre la presentación del caso y las opciones de respuesta, contraviniendo las normas de la lógica coherente, así como los principios de no contradicción y causalidad. Las opciones de respuesta consideradas "correctas" por la FUA resultan ser incompletas y/o ambiguas en comparación con las seleccionadas por mí.
- Casos y opciones de respuesta sometidos a un criterio completamente subjetivo, donde la idoneidad de más de una opción de respuesta puede depender del conocimiento individual de quien responde y la contextualización presentada en el caso.
- Respuestas respaldadas por fuentes que no están incluidas (**NO EXISTE EL TEXTO CITADO**) en la bibliografía proporcionada por el ente operador de las pruebas escritas. Esto revela una falta de transparencia y divulgación con respecto al material de estudio real y los temas abordados en la prueba. Como resultado, la preparación para la prueba carece de la integralidad necesaria, ya que no se dispone de información completa sobre los temas que finalmente formarán parte de la evaluación. (Ver anexo No.2. Pregunta No.45)
- En este contexto, tanto la CNSC como la FUA asumen una significativa responsabilidad, ya que sus sugerencias sobre las temáticas para la adecuada preparación de las pruebas resultan ser incompletas. Esto va en contra de los principios de transparencia y publicidad.
- Preguntas que no se relacionan con el cargo y el manual de funciones. Por ejemplo, hacen preguntas relacionadas con temas CONTABLES FUNCIÓN PAGADORA, cuando el manual de funciones indica claramente que el cargo es subordinado y que no ejerce supervisión de otros. (Ver anexo No.2. Pregunta No.51)

Todo lo anteriormente expuesto pone de manifiesto la vulneración de los derechos fundamentales de petición, ya que la respuesta no fue coherente con lo solicitado. Asimismo, se evidencia una afectación al debido proceso, dado que la reclamación de cada punto se presentó de manera clara, precisa y respaldada por evidencias normativas. No obstante, la respuesta emitida por la FUA no refuta los argumentos ni las pruebas normativas presentadas.

En lugar de abordar los planteamientos de manera específica, la FUA responde de manera generalizada para todos los participantes, aparentemente mediante una combinación de correspondencia previamente configurada. Esta práctica, aunque parece facilitar la gestión de respuestas, compromete los derechos constitucionales al convalidar las respuestas que considera correctas sin abordar ni refutar los criterios y pruebas que aporté en relación con mis opciones de respuesta.

En la respuesta proporcionada a mi solicitud, la FUAА no solo debió exponer la razón por la cual considera correcta una opción de respuesta, sino también justificar con argumentos y evidencias por qué las otras opciones son incorrectas. Esto es especialmente crucial cuando, como señalé en mi reclamación, algunas de estas opciones contradicen de manera lógica y con evidencias aquella que supuestamente es la única respuesta verdadera según la FUAА.

Las pruebas parecen diseñarse de manera que no convaliden posibles errores por parte del operador que las elabora, a pesar de que existe una probabilidad significativa de que se cometan errores, como lo demuestra la eliminación de preguntas. Además, es importante tener en cuenta que el operador encargado de diseñar las pruebas no necesariamente es un experto integral en los temas de gestión pública, que son la esencia de los concursos de méritos.

El diseño de las pruebas, al ser una actividad humana que implica la lectura, análisis y contextualización de una gran cantidad de información, conlleva un riesgo elevado de cometer los errores que mencioné. Por lo tanto, la respuesta superficial y no fundamentada que la FUAА proporcionó a mis reclamaciones vulnera el derecho fundamental de petición, el debido proceso, la igualdad y, en consecuencia, el derecho al trabajo, afectando la protección del mérito para acceder a un cargo público. Esta situación me coloca en desventaja con respecto a otros concursantes, ya que se están calificando de manera incorrecta varias respuestas acertadas que no fueron directamente refutadas, además de haber eliminado preguntas que tenían respuestas correctas.

Octavo: Ahora, como acción personal ante la deficiente respuesta dada en el acceso y reclamación a la prueba COMPETENCIAS FUNCIONALES, radique dos (2) derechos de petición; el primero ante la CNSC – Radicado No. 2023RE203269 del 10/24/2023 (Ver anexo No.3) y el segundo ante la DIAN – Radicado 2023DP000059328 10/24/2023 (Ver anexo No.4), exponiendo nuevamente mis argumentos y justificaciones, lamentablemente los dos derechos de petición fueron trasladados, de la siguiente forma; FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA (FUAА), - 2023RS144532 del 31/10/2023 (Ver anexo No.5) y CNSC 100192467- 4217 del 02/11/2023 (Ver anexo No.6), este último se respondió dando nuevamente traslado a la FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA (FUAА) 2023RS153754. **Transcurridos los 15 días hábiles la FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA (FUAА) NO remitió respuesta, vulnerando mis derechos.**

DERECHO FUNDAMENTAL VULNERADO

Derecho de petición. Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

Derecho al debido proceso. Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia.

Actuando con legitimación en la causa y de manera subsidiaria, la acción de tutela que presento por la vulneración de los derechos fundamentales mencionados procede como el mecanismo principal de defensa. Esto se debe a que la respuesta superficial ofrecida por la FAA a mi reclamación indica que no hay recurso alguno, a pesar de su arbitrariedad. En caso de que mi derecho no sea prontamente vindicado, podría experimentar una afectación irremediable, ya que la lista de elegibles se publicará pronto y la posibilidad de ocupar un puesto depende de la resolución inmediata de la situación jurídica con respecto a la correcta calificación de los puntos reclamados.

FUNDAMENTOS JURIDICOS

Fundamento la acción en lo establecido en la Constitución Política y en las sentencias constitucionales que a continuación expongo:

ARTICULO 23 CP. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. La Constitución Política en su artículo 23

consagra el derecho de petición como un derecho fundamental en virtud del cual se otorga a los ciudadanos la posibilidad de presentar solicitudes respetuosas a las autoridades y a obtener de ellas una resolución oportuna y completa sobre el particular. Como lo ha sostenido en forma reiterada la jurisprudencia constitucional, para la satisfacción de ese derecho la respuesta (i) debe ser oportuna, (ii) debe resolver el asunto de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado; (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumplen cada uno esos presupuestos se incurren en una vulneración del derecho fundamental de petición.

SENTENCIA T-487/171

Proferida por la Corte Constitucional, el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas:

1. El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.
2. Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.
3. La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos:
 - ✓ Debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley.
 - ✓ La respuesta debe resolver de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado.
 - ✓ Debe ser puesta en conocimiento del peticionario.

SENTENCIA T-463/111

La respuesta al derecho de petición debe ser de fondo, oportuna, congruente y tener notificación efectiva.

Si emitida la respuesta por el requerido, falla alguno de los tres presupuestos finales, se entenderá que la petición no ha sido atendida, conculcándose el derecho fundamental. En tal sentido, la Corte Constitucional ha explicado:

“(...) el derecho de petición se vulnera si no existe una respuesta oportuna a la petición elevada. Además, que ésta debe ser de fondo. Estas dos características deben estar complementadas con la congruencia de lo respondido con lo pedido. Así, la respuesta debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición (...)”

ARTICULO 29 CP. El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas.

El debido proceso en un concurso de méritos: Garantías. Señala el artículo 29 de la Constitución Política que el derecho fundamental al debido proceso se extiende a todas las actuaciones administrativas, lo que se traduce en la garantía de la correcta producción de actos administrativos y de la adecuada interacción entre el administrado y la Administración en cada una de las actuaciones en que estos se encuentren. Por su parte, la Corte Constitucional ha sintetizado la línea jurisprudencial sobre el derecho fundamental al debido proceso administrativo y la actuación administrativa, como garantía operativa de los derechos subjetivos de los administrados para obtener una decisión mediante la cual se crea, modifica, o extingue un derecho particular y concreto.

El precepto constitucional en cuestión también deviene como una de las manifestaciones del principio de legalidad, pues, en virtud de dicha garantía, se exige de las autoridades un estricto apego a las competencias previamente señaladas en la normatividad aplicable. De igual forma, la materialización de este derecho

fundamental supone la seguridad de toda persona frente al hecho de que las autoridades actuarán siguiendo unos procedimientos, integrados por una secuencia de actos, debidamente reglados, con una finalidad de orden constitucional y/o legal, que permitirán la producción de una decisión administrativa conforme al proceso existente.

CAUSALES DE AFECTACIÓN AL DEBIDO PROCESO ADMINISTRATIVO

Mediante la **Sentencia C-590 de 2005**, la Corte Constitucional precisó una línea jurisprudencial que se había venido desarrollando en años anteriores en relación con la protección del derecho al debido proceso judicial por vía de acción de tutela. En esta oportunidad, el Tribunal Constitucional consolidó y desarrolló una serie de causales que se exige demostrar para que sea posible la tutela de esta garantía fundamental, a saber: (a.) defecto orgánico, (b.) defecto procedimental absoluto, (c.) defecto fáctico, (d.) defecto material o sustantivo, (e.) error inducido, (f.) decisión sin motivación, (g.) desconocimiento del precedente, (h.) violación directa de la Constitución.

Así pues, en reiteración del anterior pronunciamiento jurisprudencial, la Corte Constitucional, mediante Sentencia T-076 de 2018, indicó:

“(...) la Corte ha expuesto que cuando se pretenda proteger, vía tutela, el derecho al debido proceso ante la manifestación de una autoridad administrativa que presuntamente lo haya conculcado, las causales de afectación que han de verificarse serán las siguientes: Defecto procedimental absoluto, el cual se predica de la actuación administrativa, cuando ha sido tramitada completamente al margen del procedimiento establecido por el ordenamiento jurídico (...).

Defecto fáctico, que se demuestra cuando la autoridad administrativa ha adoptado la decisión bajo el absoluto desconocimiento de los hechos demostrados dentro de la actuación.

Defecto material o sustantivo, el cual concurre cuando la autoridad administrativa profiere el acto a partir de la aplicación de normas inexistentes, inconstitucionales, declaradas ilegales por la jurisdicción contenciosa o abiertamente inaplicables para el caso concreto. La jurisprudencia también ha contemplado que la interpretación irrazonable de las reglas jurídicas es una causal de estructuración de defecto sustantivo, evento en el que se exige una radical oposición entre la comprensión comúnmente aceptada del precepto y su aplicación por parte de la autoridad administrativa, situación que encuadra en lo que la doctrina define como interpretación contra legem.

PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA

Este principio alude a la claridad con que deben desarrollarse las actividades y procedimientos de la administración, así como la publicidad e imparcialidad que deben caracterizarles a efectos de que se garantice la realización del interés general, la moralidad administrativa, la igualdad y el derecho de contradicción de los asociados. Sobre el particular, la Corte Constitucional Sala ha señalado lo siguiente: **“[...] Mediante la transparencia se garantiza la igualdad y el ejercicio del poder con acatamiento de la imparcialidad y la publicidad. Transparencia quiere decir claridad, diafanidad, nitidez, pureza y translucidez. Significa que algo debe ser visible, que puede verse, para evitar la oscuridad, lo nebuloso, la bruma maligna que puede dar sustento al actuar arbitrario de la administración.**

PRINCIPIO DE BUENA FE Y CONFIANZA LEGÍTIMA

Este principio ha sido estudiado por la Corte Constitucional mediante **Sentencia T-453 de 2018** en los siguientes términos:

“(...) El principio de buena fe puede entenderse como un mandato de “honestidad, confianza, rectitud, decoro y credibilidad que acompaña la palabra comprometida (...) permite a las partes presumir la seriedad en los actos de los demás, dota de (...) estabilidad al tránsito jurídico y obliga a las autoridades a mantener cierto grado de coherencia en su proceder a través del tiempo”.

En concordancia con lo anterior, la buena fe tiene como objetivo erradicar actuaciones arbitrarias por parte de las autoridades públicas pues pretende “que las actuaciones del Estado y los particulares se ciñan a un considerable nivel de certeza y previsibilidad, en lugar de dirigirse por impulsos caprichosos, arbitrarios e intempestivos.” Sobre este último aspecto, la jurisprudencia constitucional ha señalado que dicho principio rige todas las actuaciones y procedimientos de las entidades públicas, toda vez que uno de sus fines es “garantizar que las expectativas que legalmente le surgen al particular se concreten de manera efectiva y adecuada.”

DEL PRINCIPIO DE LA BUENA FE

Se desprende el de confianza legítima, que pretende que la Administración se abstenga de modificar “situaciones jurídicas originadas en actuaciones precedentes que generan expectativas justificadas (y en ese sentido legítimas) en los ciudadanos, con base en la seriedad que -se presume- informa las actuaciones de las autoridades públicas, en virtud del principio de buena fe y de la inadmisibilidad de conductas arbitrarias, que caracteriza al estado constitucional de derecho”.

EL PRINCIPIO DE CONFIANZA LEGÍTIMA

Funciona entonces como un límite a las actividades de las autoridades, que pretende hacerle frente a eventuales modificaciones intempestivas en su manera tradicional de proceder, situación que además puede poner en riesgo el principio de seguridad jurídica. Se trata pues, de un ideal ético que es jurídicamente exigible. Por lo tanto, esa confianza que los ciudadanos tienen frente a la estabilidad que se espera de los entes estatales, debe ser respetada y protegida por el juez constitucional.

PERJUICIO IRREMEDIABLE

Conforme a la doctrina constitucional, se configura un perjuicio irremediable cuando la amenaza que se cierne sobre el derecho fundamental alcanza proporciones tales que comprometen de manera inminente y seria su preservación. Esto demanda la implementación de medidas inaplazables para contrarrestarlo. En el caso presente, se manifiesta un daño irreversible debido a la falta de refutación directa de cada uno de los argumentos y evidencias presentados en mis reclamaciones. Este hecho implica que mi calificación final podría superar la obtenida hasta el momento. Motivo por lo cual de manera respetuosa solicito al señor Juez ordenar la suspensión del **PROCESO DE SELECCIÓN DIAN 2022 - MODALIDAD INGRESO** respecto a el código OPEC No **198359** hasta que se garantice una debida respuesta a mi derecho de petición presentado a través de la reclamación contra los resultados obtenidos en las pruebas.

PRETENSIONES

1. Que se suspenda por parte de la **CNSC** el **PROCESO DE SELECCIÓN DIAN 2022 - MODALIDAD INGRESO** respecto al código **OPEC No 198359** hasta que la **Fundación Universitaria del Área Andina (FUAA)** haga una correcta revisión tal como la solicité en el derecho de petición radicado 731458007 presenté reclamación por medio de la plataforma SIMO el 09 de octubre de 2023 y los derechos de petición CNSC – Radicado No. 2023RE203269 del 10/24/2023 (**Ver anexo No.4**) y el segundo ante la DIAN – Radicado 2023DP000059328 10/24/2023 (**Ver anexo No.5**) relacionados con las - **COMPETENCIAS FUNCIONALES**.

2. Que se tutele la transgresión de los derechos constitucionales invocados como: Derecho de Petición, Debido Proceso entre otros y por consiguiente:
3. Solicito que la FUA proceda a revisar nuevamente mi reclamación y proporcione una respuesta integral, clara y precisa en concordancia con los derechos de petición. Esto abarca dos aspectos: el primero dirigido a la CNSC – con número de radicado 2023RE203269 del 10/24/2023 ([consultar anexo No.4](#)) y el segundo ante la DIAN – con número de radicado 2023DP000059328 del 10/24/2023 ([ver anexo No.5](#)). En esta ocasión, se espera que la respuesta sea directa, transparente y lógica al refutar o respaldar cada uno de los argumentos y pruebas presentados. Esto, con el propósito de cumplir con los principios constitucionales del derecho de petición y el debido proceso.
4. Que la **FUA** responda el requerimiento acerca de la razón por la cual algunas de las preguntas de la prueba funcional no se relacionan con el manual de funciones del cargo y otras erróneamente citan referencias bibliográficas inexistentes como el caso de las preguntas No. 45 y 51. ([Ver anexo No.2. Pregunta No.45 y No. 51](#)).
5. Que la **U.A.E. DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES – DIAN**, analice y si es el caso ordene a la FUA rectificar su error y mi puntuación, respecto a la [Pregunta No.45](#) ([Ver anexo No.2](#)), [relacionado con](#) fuentes que no están incluidas (**NO EXISTE EL TEXTO CITADO**) en la bibliografía proporcionada por el ente operador.
6. Después de la revisión previa, solicito que la **FUA** realice las correcciones necesarias en la calificación final de mi prueba y actualice la lista de elegibles, reflejando la puntuación correspondiente en la plataforma SIMO.

COMPETENCIA

Es competente el señor Juez para conocer de la acción en virtud de lo normado por el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia y sus decretos reglamentarios.

El artículo 1° del Decreto 333 de 2021, “Por el cual se modifican las reglas para el reparto de la acción de tutela”, señala:

“(…) 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 (...)”.

En el presente asunto, la acción de tutela ha sido promovida contra la **COMISIÓN NACIONAL DE SERVICIO CIVIL (CNSC)**, esta es del orden nacional; razón por la cual, este Despacho es competente para conocer de la presente acción de tutela.

JURAMENTO

En cumplimiento del artículo 37 del Decreto 2591 de 1991 me ratifico en lo antes dicho y manifiesto bajo la gravedad de juramento que no he presentado otra acción de tutela respecto a este asunto y derechos ante otra autoridad.

ANEXOS

Anexo No. 1. Reclamación acceso a pruebas COMPETENCIAS FUNCIONALES.

Anexo No. 2. Respuesta acceso a pruebas SIMO.

Anexo No. 3. Derecho de petición CNSC – Radicado No. 2023RE203269 del 10/24/2023.

Anexo No. 4. Derecho de petición DIAN – Radicado 2023DP000059328 10/24/2023.

Anexo No. 5. Traslado Derecho Petición de la CNSC a FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA (FUAA), - 2023RS144532. (Sin respuesta a la fecha).

Anexo No. 6. Traslado Derecho de petición de la DIAN a la CNSC 100192467- 4217 del 02/11/2023. (Sin respuesta a la fecha).

NOTIFICACIONES

- La entidad accionada COMISIÓN NACIONAL DE SERVICIO CIVIL (CNSC) al correo notificacionesjudiciales@cncs.gov.co
- La entidad accionada FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA (FUAA) al correo notificacionjudicial@areandina.edu.co
- El accionante al correo electrónico cduquer2@ucentral.edu.co

Del señor Juez respetuosamente,



CARLOS EDUARDO DUQUE ROZO

C.C. 1.023.918.994

Correo: cduquer2@ucentral.edu.co

Teléfono: 312 3732103