

Señores:

**JUZGADOS DEL CIRCUITO- BOGOTÁ D.C. (Reparto)**

E. S. D.

**REFERENCIA: ACCIÓN DE TUTELA CON MEDIDA PROVISIONAL**

**ACCIONANTE: JOSE WILSON FUQUEN BERNAL**

**ACCIONADA: UNIDAD AMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANA NACIONALES (DIAN) – FUNDACIÓN UNIVERSITARIA UNIVERSIDAD AREA ANDINA- COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL**

El suscrito Jose Wilson Fuquen Bernal identificado con C.C. 79.881.944 de Bogotá D.C. , concurro formulando **ACCIÓN CONSTITUCIONAL DE TUTELA** de conformidad con el artículo 86 de la constitución política de Colombia y las normas que lo reglamentan, contra de la **FUNDACIÓN UNIVERSITARIA AREA ANDINA**, representada legalmente por el Doctor **JOSE VALENCIA MOLANO** o quien haga sus veces, **LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (DIAN)**, representada legalmente por el Doctor **LUIS CARLOS REYES** o quien haga sus veces, y **LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL** , representada legalmente por el Doctor **MAURICIO LIÉVANO BERNAL** o quien haga sus veces, con el fin de prevenir la vulneración de los derechos fundamentales al **DEBIDO PROCESO ADMINISTRATIVO, ACCESO A CARGOS PÚBLICOS Y CONFIANZA LEGÍTIMA**.

## **1. PRETENSIONES**

**1.1. QUE SE TUTELEN LOS** derechos fundamentales al **DEBIDO PROCESO ADMINISTRATIVO, ACCESO A CARGOS PÚBLICOS Y CONFIANZA LEGÍTIMA** los cuales están siendo vulnerados por la UNIDAD AMMINISTRATIVA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (DIAN)- FUNDACIÓN UNIVERSITARIA AREAANDINA- COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

**1.2.** Que, como consecuencia del amparo concedido, se ordene a los accionados lo siguiente:

Que en la valoración de antecedentes dentro del cargo de GESTOR II, OPEC 198483, se valore el tiempo mi experiencia profesional laborada en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) como experiencia profesional, en los tiempos comprendidos del 6 de octubre de 2016 al 30 de septiembre de 2018, como Jefe de Grupo asignado, y del 01 de octubre de 2018 hasta la fecha del cierre de la inscripción al concurso como jefe de división designado, teniendo en cuenta que las funciones desempeñadas en asignación y designación respectivamente corresponden a nivel profesional.

## **2. MEDIDA PROVISIONAL DE SUSPENSIÓN**

Conforme a lo dispuesto en el artículo 7 del Decreto 2591 de 1991, y teniendo en cuenta los fundamentos de hecho y de derecho que expondré más adelante, y por considerarlo necesario y urgente para la protección de mis derechos fundamentales AL DEBIDO PROCESO ADMINISTRATIVO, ACCESO A CARGOS PÚBLICOS, CONFIANZA LEGÍTIMA Y REALIDAD SOBRE LAS FORMAS comedidamente solicito que en el auto

admisorio se disponga las siguientes medidas de amparo, mientras se falle de fondo esta tutela:

- 1.- Se suspenda el trámite del concurso N°. CNT2022AC000008 del 29 de diciembre de 2022, y no se expida lista de elegibles hasta tanto no se resuelva mi valoración de experiencia dentro del cargo GESTOR II, OPEC 198483.

### **3. HECHOS RELEVANTES:**

3.1.La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) convocó a concurso de mérito mediante acuerdo N°. CNT2022AC000008 del 29 de diciembre de 2022 *“por medio del cual se convoca y se establecen las reglas del Proceso de Selección de Ingreso y Ascenso 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”*.

3.2.Me inscribí en el cargo de Gestor II Opec 198483, y en la etapa de valoración de antecedentes se me otorgó el puntaje de 0, argumentando lo siguiente:

“No se aportaron certificados de Educación y Experiencia, adicionales al requisito mínimo que otorgue puntaje, según los factores a valorar establecidos en el numeral 5 del anexo por el cual se establecen las especificaciones técnicas del presente proceso de selección.

(...)

La experiencia acreditada es adquirida en empleos de nivel técnico, por tanto, NO puede ser validada como experiencia PROFESIONAL de conformidad con el numeral 3.1.1. literal i) del Anexo técnico del presente Proceso de Selección.”

3.3.Presenté reclamación frente a lo anterior, la cual se dio respuesta mediante oficio de 21 de noviembre de 2023, radicado RECVA- DIAN2022-2012, en la cual mantienen la posición inicial de otorgar puntaje 0, por no aportar educación o experiencia adicional al requisito mínimo.

## **4. FUNDAMENTOS FÁCTICOS Y JURÍDICOS QUE SUSTENTAN LA VIOLACIÓN A LOS DERECHOS INVOCADOS**

Me permito primeramente describir las situaciones de asignación y designación de jefatura en la Dian, la valoración de experiencia profesional en dichos cargos y la valoración de mi experiencia en el concurso 1461 de 2020, luego se pasa a indicar la violación directa a los derechos invocados, así:

### **4.1. FUNDAMENTOS FÁCTICOS Y JURÍDICOS**

#### **4.1.1. Designaciones y asignaciones de jefatura en la Dian**

La Fundación Universitaria Areandina en la respuesta a la reclamación indica que, las funciones mencionadas en mi reclamación no se encuentran definidas en la MERF vigente, sino que corresponde a una delegación de funciones efectuadas por la entidad, teniendo en cuenta la Resolución 000083 del 27 de agosto de 2021.

Frente a lo manifestado por la universidad resulta importante tener en cuenta que en la DIAN de acuerdo con el Decreto Ley 071 de 2020, vigente para la época en que se abrió el concurso, en los artículos 66 a 68 y del 70 a 72, definen la naturaleza y requisitos de una asignación y una designación.

Frente a la Designación indica lo siguiente:

**ARTÍCULO 66. Designación de Jefatura.** La designación de Jefatura es la situación administrativa por medio de la cual los empleados públicos del Sistema Específico de Carrera Administrativa de la DIAN desempeñan en forma indefinida, las funciones de dirección, coordinación, supervisión y control de la Entidad y sus diferentes dependencias.

Notesé que, la designación y asignación de jefatura corresponden a situaciones administrativas dentro de la DIAN las cuales para su reglamentación se cuenta con MERF de perfil de jefatura, tal como se puede observar en el siguiente link:

[https://diancolombia.sharepoint.com/sites/diannetpruebas/funciones/Jefaturas/2 Asistencia al Cliente Masiva/Nivel Local/DIVISION/DIVISION DE GESTION DE ASISTENCIA AL CLIENTE TIPO III.PDF](https://diancolombia.sharepoint.com/sites/diannetpruebas/funciones/Jefaturas/2%20Asistencia%20al%20Cliente%20Masiva/Nivel%20Local/DIVISION/DIVISION%20DE%20GESTION%20DE%20ASISTENCIA%20AL%20CLIENTE%20TIPO%20III.PDF)

Link, que fue aportado con la reclamación sin que se estudiara el mismo por parte de la Fundación Universitaria AreaAndina, en dicho link se encuentra la ficha del perfil de jefatura, formato FT-GH-2472, el cual cuenta con el siguiente objeto:

1. IDENTIFICACIÓN DE LA JEFATURA	
1.1 Nombre: División de Gestión de Asistencia Al Cliente	
1.2 Tipo: División	1.3 Proceso(s): Asistencia al Cliente - Gestión Masiva
Tipo III	
2. OBJETIVO GENERAL DE LA JEFATURA	
Coordinar acciones relacionadas con la gestión administrativa, técnica y operativa del servicio al cliente, así como con los trámites y servicios que faciliten el cumplimiento voluntario de las obligaciones de carácter tributario, aduanero y/o cambiario de su competencia, de conformidad con la normativa, los procedimientos vigentes y la planeación institucional.	
3. PHVA DE LA JEFATURA	
Realizar la planeación de las labores propias de la dependencia y la distribución de las cargas de trabajo, de acuerdo con las funciones del área y de la planta de personal asignada, el plan estratégico y táctico institucional, el plan operativo de la dirección seccional, los procedimientos, manuales, planes de contingencia y lineamientos vigentes.	
Ejecutar las acciones de responsabilidad de la dependencia y el plan operativo de la dirección seccional, de conformidad con la normativa, lineamientos institucionales, procedimientos vigentes y metodologías definidas.	
Implementar acciones de evaluación, autoevaluación, seguimiento y control relacionados con el desempeño del proceso y los riesgos operacionales, según normativa, políticas institucionales y procedimientos vigentes.	
Desarrollar acciones de mejoramiento en el cumplimiento de las funciones, planes y proyectos de la dependencia, de conformidad con los lineamientos, resultados de evaluación y metodologías definidas.	

No obstante se resalta que, el artículo 67, establece las reglas de la designación de jefatura, entre las que se destaca la siguiente:

El servidor designado, mientras permanezca en dicha situación, tendrá derecho a devengar:

67.2 La diferencia salarial entre la asignación básica del cargo del cual es titular y la asignación básica del cargo de referencia que corresponda a la jefatura en la cual es designado.

Por lo anterior, para el caso concreto, a diferencia de lo establecido por la Fundación Universitaria AreaAndina, el cargo de jefatura no se ejerce en el cargo de nivel técnico de carrera, en este caso de Analista V, sino que se realiza en otro cargo de referencia a la jefatura que fui designado como jefe de división que para este caso corresponde a INSPECTOR I, cargo que dentro de la planta corresponde a nivel profesional.

En igual sentido, con respecto a las funciones de jefe de grupo en el que estuve asignado corresponde al cargo de GESTOR IV el cual corresponde a nivel profesional.

#### 4.1.2. Experiencia profesional en cargos de jefatura

Teniendo en cuenta la naturaleza de los cargos de jefatura y la utilización de un cargo de referencia que corresponda a la jefatura en la cual fue designado o asignado, como establece el Decreto 4050 de 2008, “por el cual se dictan disposiciones en material salarial para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales” no puede afirmarse que, por encontrarse un servidor público nombrado en carrera en un cargo de nivel técnico al ser designado o asignado mediante acto administrativo como jefe, el cual es un cargo de nivel profesional no adquiera dicha experiencia solo porque su nombramiento corresponda a un cargo de nivel técnico.

Por lo anterior, los conceptos citados por la referida universidad, concepto N°231491 y N° 86381 de 2019, no son aplicables para el caso que hoy nos ocupa pues los casos planteados en los conceptos se pretende que se valore la experiencia profesional luego de haber terminado el pensum académico ejerciendo un cargo de nivel técnico.

Esa situación no es la que se plantea en el caso objeto de controversia, pues acá, existe una situación administrativa de designación y asignación de jefatura, por lo que claramente las funciones no se ejercen en el cargo técnico de ANALISTA V, sino en la designación y asignación de jefatura el cual, para este caso, el cargo de referencia de la jefatura designada y asignada corresponde a INSPECTOR I, grado 5, tal como se evidencia en los artículos 2 y 5 del Decreto 4080 de 2008, en el cual, específicamente en el artículo 5, indica lo siguiente:

ARTÍCULO 5. Remuneración por designación de jefatura. El empleado público de la DIAN designado en una jefatura, tendrá derecho durante el tiempo de permanencia en tal situación, a percibir la asignación básica del grado salarial de referencia que corresponda en la siguiente tabla (...)


JEFATURA EN DE ASIGNACIÓN	ASIGNACION BASICA DEL GRADO DE REFERENCIA
Director General.	07 del Nivel Directivo
Directores	06 del Nivel Directivo
Jefe Oficina Control Interno	05 del Nivel Directivo
Jefe de Oficina de Comunicaciones, Subdirectores, Director Seccional III	04 del Nivel Directivo
Director Seccional II	03 del Nivel Directivo
Director Seccional I	02 del Nivel Directivo
Director Seccional Delegado	01 del Nivel Directivo
Jefe de Grupo Interno de Trabajo Nivel Central y Jefe de División de Dirección Seccional III.	05 del Nivel Profesional
Jefe de División de Dirección Seccional II y Jefe de Grupo Interno de Trabajo Dirección Seccional III	04 del Nivel Profesional
Jefe de División de Dirección Seccional I y Jefe de Grupo Interno de Trabajo de Dirección Seccional II	03 del Nivel Profesional
Jefe de Grupo Interno de Trabajo Dirección Seccional I y Jefe de Grupo Interno de Trabajo Dirección Seccional Delegada.	02 del Nivel Profesional

Así las cosas, siguiendo este mismo artículo para el caso de los jefes de división de Direcciones Seccionales III, en la que se encuentra clasificada la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá la asignación básica del grado de referencia corresponde a 5 de nivel profesional dicho grado corresponde a INSPECTOR I, grado 5, de acuerdo con la siguiente tabla salarial 2023, definida mediante el Decreto 900 de 2023:

**ARTÍCULO 2. Asignaciones básicas.** Fijar la siguiente escala de asignación básica mensual para los empleos de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, la cual regirá para el personal vinculado a la entidad con posterioridad a la entrada en vigencia del Decreto 2635 de 2012 y a quienes optaron al régimen previsto en el mismo, así:

GRADO SALARIAL	DIRECTIVO	ASESOR	PROFESIONAL	TÉCNICO	ASISTENCIAL
1	8.152.372	12.155.155	5.741.278	3.442.117	2.648.603
2	9.003.672	13.925.464	6.733.051	3.924.210	2.980.921
3	11.265.361	15.730.455	7.877.979	4.575.484	3.354.661
4	12.906.074		8.313.113	5.386.327	3.517.628
5	15.396.259		9.249.477	6.044.782	
6	19.197.642		10.644.993		
7	19.896.513		13.046.082		
8			14.836.623		

Lo anterior se puede evidenciar en el pago mensual del salario que corresponde a este último cargo de nivel profesional, tal como se pasa a ver en el desprendible de nómina del mes de octubre de 2023, teniendo en cuenta que me encuentro en designación desde el año 2018.

		<b>UAE-DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES</b>		<b>Comprobante de Nómina.</b>	
		NIT: 800197268-4		Del 01-10-2023 al 31-10-2023	
		Estado Activo		Cuenta No: 033695149	
		Transferencia Bancaria: BANCO DE BOGOTA			
Identificación 79881944		Nombres JOSE WILSON FUQUEN BERNAL		Sueldo/Salario básico \$6.044.782,00	
Código 20505	Cargo ANALISTA V	Código 1	Centro de Costos FUNCIONAMIENTO PLANTA		
Código	Descripción Concepto	Cant.	Devengado	Deducido	Saldo
1001	SUELDO	30	\$6.044.782,00		
1046	DIFER. REMUNERA. DESIG. JEF. ASIGNACION	30	\$3.204.695,00		
1047	PRIMA DE DIRECCION ASIGNACION	30	\$1.181.697,00		
4539	LIBRANZA FONDO DE EMPLEADOS			\$789.485,00	\$0,00
4540	LIBRANZA			\$227.746,00	\$0,00
4538	LIBRANZA COOPERATIVAS			\$295.903,00	\$0,00
4539	LIBRANZA FONDO DE EMPLEADOS			\$37.000,00	\$0,00
4551	APORTES COOTRADIAN	0,02		\$120.896,00	\$0,00
4555	APORTES FEMPHA	0,05		\$302.239,00	\$0,00
4500	APORTE SALUD SANITAS	4		\$417.247,00	\$0,00
4501	APORTE PENSION AFP COLPENSIONES	4		\$417.247,00	\$0,00
4502	APORTE FONDO SOLIDARIDAD	1		\$104.400,00	\$0,00
4504	RETEFUENTE ORDINARIA ART.383	15,31		\$1.090.000,00	\$0,00
TOTALES			\$10.431.174,00	\$3.802.163,00	
Neto a Pagar : SEIS MILLONES SEISCIENTOS VEINTINUEVE MIL ONCE PESOS MCTE *****				\$6.629.011,00	
DIAN: EL FUTURO ES DE TODOS					

5592FC4

Kactus: frmNmPrenoA Usuario: 79881944 Formato Fecha: dd/MM/yyyy Digital Ware S.A.

De acuerdo con el anterior desprendible de nómina se puede observar que el valor de asignación básica con la diferencia de designación corresponde al valor de \$9.249.477 asignación que corresponde al cargo de nivel profesional grado 5.

Así las cosas, más allá de que en dicho desprendible aparezca el cargo de ANALISTA V, debe entenderse y tenerse en cuenta que me encuentro designado en una jefatura ejerciendo funciones de nivel profesional y mi asignación salarial mensual corresponde a la misma, por lo que debe primar el principio de la realidad frente a las formas.

En igual sentido ocurre para el cargo de jefe de grupo, el cargo de referencia corresponde a GESTOR IV, grado 4.

#### 4.1.3 Valoración de experiencia profesional en concurso Dian 1461 de 2020.

Teniendo en cuenta lo planteado en este escrito, como antecedente de valoración de experiencia profesional en cargos por asignación o designación de jefatura se tiene que en el concurso Dian 1461 de 2020, me inscribí en el cargo de GESTOR III (nivel profesional) de la opec 126539, el cual exigía como requisito lo siguiente:

En cuanto a estudios: Título profesional en alguno de los siguientes programas académicos pertenecientes a los Núcleos Básicos del Conocimiento abajo relacionados, para mi caso Ingeniería de Producción como se pasa a observar:

INGENIERIA INDUSTRIAL Y AFINES	DISEÑO GRÁFICO; DISEÑO INDUSTRIAL; INGENIERÍA - INGENIERÍA INDUSTRIAL; INGENIERÍA COMERCIAL; INGENIERÍA DE DISEÑO DE PRODUCTO; INGENIERÍA DE LA CALIDAD; INGENIERÍA DE MANUFACTURA; INGENIERÍA DE MERCADOS; INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN; INGENIERÍA DE PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD; INGENIERÍA EN AUTOMATIZACIÓN; INGENIERÍA EN DISEÑO INDUSTRIAL; INGENIERÍA EN HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL; INGENIERÍA EN HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL; INGENIERÍA EN LOGÍSTICA Y OPERACIONES; INGENIERÍA EN PROCESOS INDUSTRIALES; INGENIERÍA EN PRODUCCIÓN INDUSTRIAL; INGENIERÍA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO; INGENIERÍA EN SEGURIDAD Y SALUD PARA EL TRABAJO; INGENIERÍA INDUSTRIAL; INGENIERÍA LOGÍSTICA.
--------------------------------	--

Y en lo que respecta a la experiencia se necesitaba lo siguiente: Dos (2) años de experiencia de los cuales un (1) año es de experiencia profesional y un (1) año de experiencia profesional relacionada.

		<b>DESCRIPCIÓN DEL EMPLEO</b>	Versión formato 3	<b>FT-GH-1824</b>
Año	2020	Versión de la ficha	0 1	Vigencia
		Desde	11/06/2020	Hasta
<b>Identificación del empleo</b>				
Denominación del empleo:	Gestor III	Cód	303	Grado
			03	Nivel Jerárquico:
				NIVEL PROFESIONAL
Tipo de Empleo	Carrera Administrativa			Código de la Ficha
				TP-DE-3008
<b>Ubicación del empleo</b>				
Proceso(s)	Todos los procesos			
Subproceso(s)	Todos los subprocesos asociados al o los proceso(s)			
Superior inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa	Dependencia:	Donde se ubique el empleo	
INGENIERIA INDUSTRIAL Y AFINES	DISEÑO GRÁFICO; DISEÑO INDUSTRIAL; INGENIERÍA - INGENIERÍA INDUSTRIAL; INGENIERÍA COMERCIAL; INGENIERÍA DE DISEÑO DE PRODUCTO; INGENIERÍA DE LA CALIDAD; INGENIERÍA DE MANUFACTURA; INGENIERÍA DE MERCADOS; INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN; INGENIERÍA DE PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD; INGENIERÍA EN AUTOMATIZACIÓN; INGENIERÍA EN DISEÑO INDUSTRIAL; INGENIERÍA EN HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL; INGENIERÍA EN HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL; INGENIERÍA EN LOGÍSTICA Y OPERACIONES; INGENIERÍA EN PROCESOS INDUSTRIALES; INGENIERÍA EN PRODUCCIÓN INDUSTRIAL; INGENIERÍA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO; INGENIERÍA EN SEGURIDAD Y SALUD PARA EL TRABAJO; INGENIERÍA INDUSTRIAL; INGENIERÍA LOGÍSTICA.			
INGENIERIA MECANICA Y AFINES	INGENIERÍA DE PROCESOS INDUSTRIALES; INGENIERÍA ELECTROMECAÁNICA; ; INGENIERÍA EN MECATRÓNICA; INGENIERÍA MECÁNICA; INGENIERÍA MECÁNICA Y DE MANUFACTURA; INGENIERÍA MECATRÓNICA.			
INGENIERIA QUIMICA Y AFINES	INGENIERÍA DE PROCESOS; INGENIERÍA INDUSTRIAL; INGENIERÍA QUÍMICA.			
MATEMATICAS, ESTADISTICA Y AFINES	CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN; COMPUTACIÓN CIENTÍFICA; ESTADÍSTICA; ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA; ESTADÍSTICA Y CIENCIAS ACTUARIALES; INFORMÁTICA MATEMÁTICA; LICENCIATURA EN MATEMÁTICAS; LICENCIATURA EN MATEMÁTICAS Y FÍSICA; MATEMÁTICA APLICADA; MATEMÁTICAS; MATEMÁTICAS APLICADAS; MATEMÁTICAS APLICADAS Y CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN; MATEMÁTICAS CON ÉNFASIS EN COMPUTACIÓN; MATEMÁTICAS CON ÉNFASIS EN ESTADÍSTICA; MATEMÁTICAS Y CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN; MODELADO Y SIMULACIÓN COMPUTACIONAL.			
OTRAS INGENIERIAS	INGENIERÍA COMERCIAL; INGENIERÍA DE MATERIALES; INGENIERÍA DE PROCESOS; INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN; ; INGENIERÍA ELECTROMECAÁNICA; INGENIERÍA EN DISEÑO INDUSTRIAL; INGENIERÍA INFORMÁTICA; INGENIERÍA MATEMÁTICA; INGENIERÍA MECATRÓNICA; INGENIERÍA METALÚRGICA; INGENIERÍA MULTIMEDIA; INGENIERÍA NAVAL- ESPECIALIDAD CONSTRUCCIONES; METROLOGÍA.			
PSICOLOGIA	CIENCIAS POLÍTICAS Y GOBIERNO; CIENCIAS POLÍTICAS Y RELACIONES INTERNACIONALES; PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA; PSICOLOGÍA; PSICOLOGÍA CON ÉNFASIS EN PSICOLOGÍA SOCIAL; PSICOLOGÍA EMPRESARIAL.			
PUBLICIDAD Y AFINES	COMUNICACIÓN GRÁFICA PUBLICITARIA; COMUNICACIÓN PUBLICITARIA; DISEÑO GRÁFICO; MERCADEO Y NEGOCIOS INTERNACIONALES; MERCADEO Y PUBLICIDAD; PROFESIONAL EN PUBLICIDAD; PROFESIONAL EN PUBLICIDAD Y MERCADEO; PUBLICIDAD; PUBLICIDAD Y MARKETING CREATIVO; PUBLICIDAD Y MARKETING DIGITAL; PUBLICIDAD Y MERCADEO.			
SALUD PUBLICA	ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO; ADMINISTRACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO; PSICOLOGÍA; SALUD OCUPACIONAL; SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.			
Tipo de experiencia y tiempo requerido:	Dos (2) años de experiencia de los cuales un (1) año es de experiencia profesional y un (1) año de experiencia profesional relacionada.			
Otros requisitos del empleo:	Tarjeta Profesional en los casos señalados por la Ley			

Como se puede observar, en la verificación de requisitos mínimos fui ADMITIDO, de lo cual obra como prueba lo registrado en SIMO, en ese proceso de selección se valoró la experiencia profesional y relacionada con la misma certificación de funciones presentada en el presente proceso de selección.

A continuación se muestran los pantallazos del analisis de requisitos mínimos valorados en su momento:

Panel de control ciudadano: **Resultados**

**RESULTADOS**

Gestor iii

nivel: profesional denominación: gestor iii grado: 3 código: 303 número opec: 126539 asignación salarial: \$6244919

PROCESO DE SELECCION - DIAN Cierre de inscripciones: 2021-02-09

Total de vacantes del Empleo: 7 [Manual de Funciones](#)

**Resultados y solicitudes a pruebas**

Prueba	Última actualización	Valor	Consultar Reclamaciones, Recurso de Reposición y Resuestas	Consultar detalle Resultados
Competencias Básicas u Organizacionales (Empleos diferentes a los de nivel profesional de Procesos Misionales)	2021-08-20	52.63	<a href="#">Consultar Reclamaciones, Recurso de Reposición y Resuestas</a>	<a href="#">Consultar detalle Resultados</a>
Competencias Funcionales (Empleos diferentes de nivel Profesional de Procesos Misionales)	2021-08-20	54.23	<a href="#">Consultar Reclamaciones, Recurso de Reposición y Resuestas</a>	<a href="#">Consultar detalle Resultados</a>
VERIFICACION DE REQUISITOS MINIMOS	2021-09-17	Admitido	<a href="#">Consultar Reclamaciones, Recurso de Reposición y Resuestas</a>	<a href="#">Consultar detalle Resultados</a>

1 - 3 de 3 resultados

Panel de control ciudadano: **Formación**

Los documentos en estado sin validar, serán verificados en la prueba de Valoración de Antecedentes, siempre y cuando el acuerdo del proceso de selección lo indique

**Formación**

Institución	Programa	Estado	Observación	Consultar documento
UNIVERSIDAD CATOLICA DE COLOMBIA	ESPECIALIZACION EN DERECHO TRIBUTARIO Y ADUANERO	Sin validar		<a href="#">Consultar documento</a>
UNIVERSIDAD DISTRITAL-FRANCISCO JOSE DE CALDAS	INGENIERIA DE PRODUCCION	Valido	Se valida el documento aportado para el cumplimiento del requisito mínimo de Título Profesional, establecido por la OPEC.	<a href="#">Consultar documento</a>
UNIVERSIDAD DISTRITAL-FRANCISCO JOSE DE CALDAS	TECNOLOGIA INDUSTRIAL	Sin validar		<a href="#">Consultar documento</a>

1 - 3 de 3 resultados

https://simo.cnsc.gov.co/#resultadoVRM

**SIMO** Escriba  Buscar empleo Aviso [Términos y condiciones de uso](#) [Cerrar sesión](#)

**Experiencia**

Empresa	Cargo	Fecha ingreso	Fecha salida	Estado	Observación	Consultar documento
DIAN	Jefe División de Gestión de Asistencia al Cliente	2019-10-01	2020-09-30	Valido	Se valida el documento aportado para el cumplimiento del requisito mínimo de Experiencia Profesional establecido por la OPEC	<a href="#">🔗</a>
DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	Jefe División de Gestión de Asistencia al Cliente	2018-10-01	2019-09-30	Valido	Se valida el documento aportado para el cumplimiento del requisito mínimo de experiencia Profesional Relacionada establecido por la OPEC	<a href="#">🔗</a>

1 - 2 de 2 resultados « < 1 > »

Total experiencia válida (meses):

Para mayor información consulte el Artículo Nº 22238 Decreto Nº 1083 del 2015

**Producción Intelectual**

https://simo.cnsc.gov.co/resultado

**SIMO** Escriba  Buscar empleo Aviso [Términos y condiciones de uso](#) [Cerrar sesión](#)

Panel de control ciudadano: Resultados: **Resultados de la prueba**

**RESULTADOS DE LA PRUEBA**

**Resultados**

**Proceso de Selección:**

Prueba: PROCESO DE SELECCION - DIAN

Empleo: VERIFICACION DE REQUISITOS MINIMOS

TP-DE-3006: DESARROLLAR METODOLOGÍAS, ESTRATEGIAS, TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE GESTION QUE CONTRIBUYAN CON LA TOMA DE DECISIONES Y EL DIRECCIONAMIENTO HACIA EL CUMPLIMIENTO MISIONAL, DE ACUERDO CON LA NORMATIVA VIGENTE, LA POLITICA INSTITUCIONAL Y LINEAMIENTOS TECNICOS. 303

Número de evaluación: 384697585

Nombre del aspirante: JOSE WILSON FUQUEN BERNAL Resultado: Admitido

Observación: El aspirante CUMPLE con los requisitos mínimos de Estudio y Experiencia, exigidos por el empleo a proveer.

Acreditado(a) aspirante: Los resultados aquí registrados pueden tener modificaciones con ocasión de las reclamaciones y/o acciones judiciales que presenten los aspirantes.

[Detalle resultados](#)

**Listado de aspirantes al empleo**

Aprobación	Número de evaluación	Número inscripción	Puntaje
Admitido	378361847	312501873	No Aplica
Admitido	378361876	317507107	No Aplica

Visto lo anterior, en dicha oportunidad no utilizaron equivalencias para acreditar la experiencia profesional y relacionada, por el contrario, fueron valoradas las certificaciones aportadas las cuales claramente corresponden a la misma experiencia en la DIAN acreditada en este oportunidad.

Así las cosas, teniendo en cuenta la convocatoria DIAN acuerdo 1461 de 2020, y el acuerdo de la convocatoria objeto de controversia no existen diferencia en la metodología para la valoración de la experiencia profesional no es de recibo para el suscrito que no sea valorada mi experiencia en cargos de jefatura como experiencia profesional.



## 4.2 VIOLACIÓN A LOS DERECHOS FUNDAMENTALES INVOCADOS

### 4.2.1. Indebida valoración de las certificaciones aportadas para acreditar experiencia profesional- violación a acceso a cargos públicos, debido proceso administrativo y principio realidad sobre las formas

De manera complementaria en la guía de orientación al aspirante establece la siguiente definición para el nivel acreditar la experiencia profesional:

Nivel Profesional: Comprende los empleos cuya naturaleza demanda la ejecución y aplicación de los conocimientos propios de cualquier carrera profesional, diferente a la técnica profesional y tecnológica, reconocida por la ley y que, según su complejidad y competencias exigidas, les pueda corresponder funciones de coordinación, supervisión, control de áreas internas encargadas de ejecutar los planes, programas y proyectos institucionales (artículo 2.2.2.3 del Decreto 1083 de 2015)

La fundación Universitaria Areandina no utilizó los criterios correspondientes para la valoración de las certificaciones aportadas para acreditar experiencia profesional ya que en estas se verifican las funciones de coordinar, supervisar, controlar como se muestra en las siguientes imágenes de la certificación:

#### **Que desde su vinculación a la Entidad se ha desempeñado así:**

##### **Jefe de División**

Del 01 de octubre de 2018 a la fecha, se designan funciones como Jefe de la División de Gestión de Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá. Designación dispuesta mediante Resolución No. 9603 del 26 de septiembre de 2018.

De acuerdo con el artículo 3° de la Resolución No. 0009 del 04 de noviembre de 2008 son funciones de la División de Gestión de Asistencia al Cliente:

1. Recepcionar, controlar y tramitar los procedimientos de inscripción, actualización, cancelación y demás solicitudes especiales del Registro Unico Tributario, a través de los canales de atención que se establezcan.
2. Atender la emisión del mecanismo digital y la presentación de información por envío de archivos a la DIAN.
3. Gestionar los servicios de competencia del área, que la entidad ponga a disposición de los clientes, garantizando la asistencia integral.
4. Ejecutar las acciones y procedimientos establecidos para gestionar el Sistema de quejas, reclamos, sugerencias y peticiones.
5. Ejecutar los programas encaminados a promover la cultura del servicio interno y externo que defina el nivel central.
6. Coordinar y controlar el proceso de atención y asistencia al cliente en los puntos de contacto establecidos en cada Dirección Seccional para facilitar y promover el cumplimiento voluntario de sus obligaciones.

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN  
Subdirección de Gestión de **Personal**  
Cra. 7 N° 6C-54 piso 9° PBX 607 9800 ext. 902301  
Código postal 111711  
www.dian.gov.co

7. <Numeral modificado por el artículo 4 de la Resolución 2633 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> Prestar el servicio de orientación y atención al contribuyente, concesionario u operador autorizado y usuario aduanero, en materia tributaria, de derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional, así como en materia aduanera y cambiaria.
8. Atender en su jurisdicción a los seleccionados de los programas masivos de control al cumplimiento de obligaciones formales conforme a los cronogramas e instructivos impartidos.
9. Orientar y apoyar técnicamente los servicios que se prestan a los clientes a través de los sistemas informáticos aduaneros de acuerdo con los procedimientos establecidos, para la eficaz ejecución de las operaciones de comercio exterior.

### **Jefe de Grupo**

Del 06 de octubre de 2016 al 30 de septiembre de 2018 se designan funciones como Jefe del Punto de Contacto Centro de la División de Gestión de Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá. Designación dispuesta mediante Resolución No. 7415 del 29 de septiembre de 2016.

De acuerdo con el artículo 104 de la resolución No. 0011 del 04 de noviembre de 2008 son funciones del Punto de Contacto Centro de la División de Gestión de Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá:

1. Controlar y Gestionar los procedimientos de inscripción y actualización del Registro Único Tributario para facilitar la identificación, ubicación, clasificación y seguimiento de los clientes de la Dirección Seccional a través de los canales de servicio definidos, garantizando la calidad, veracidad, consistencia y confidencialidad de la información.
2. Realizar la emisión, renovación y revocación de mecanismos digitales de acuerdo con la normatividad vigente, políticas y procedimientos establecidos.
3. Atender, gestionar y coordinar todos los servicios de competencia del área, que la entidad ponga a disposición de los clientes a través de los Sistemas Informáticos Electrónicos, con el fin de garantizar la asistencia integral tributaria, aduanera y cambiaria, para el cumplimiento de las obligaciones formales, conforme con los procedimientos establecidos.
4. Registrar los libros de contabilidad que no sean competencia de la Cámara de Comercio.
5. Detectar y proponer a la División de Gestión y Asistencia al Cliente fuentes para identificar nuevos responsables de inscripción y/o actualización del Registro Único Tributario - RUT que permitan mejorar el nivel de recaudo a través del cumplimiento voluntario y oportuno de sus obligaciones.
6. Proferir los actos administrativos que se deriven de la ejecución de las actividades y procedimientos de su competencia.

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN  
Subdirección de Gestión de **Personal**  
Cra. 7 N° 6C-54 piso 9° PBX 607 9800 ext. 902301  
Código postal 111711

7. Llevar el control de los documentos de su competencia, de las acciones efectuadas y elaborar las estadísticas e informes requeridos.
9. Direccionar las quejas, reclamos sugerencias y peticiones a la División de Gestión y Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional competente.
10. Las demás funciones que se deriven del convenio y/o acuerdo de cooperación suscrito con entidades públicas o privadas.

Además, en las dispuestas en el Artículo 113 de la Resolución 011 del 04 de noviembre de 2008. Funciones Comunes:

1. Formular y ejecutar el plan operativo y mapa de riesgos de la dependencia, y efectuar los seguimientos, ajustes y evaluación correspondiente de conformidad con el plan estratégico y el sistema de gestión de calidad y control interno de la Entidad;
2. Ejecutar los planes y las metas de gestión, de acuerdo con las directrices del superior jerárquico del Nivel Central y del Director Seccional según el caso;
3. Administrar el talento humano a su cargo y los recursos físicos y financieros asignados;
4. Garantizar la eficiente y correcta definición e implantación del Sistema de Gestión de Calidad y Control de Interno;
5. Elaborar, analizar, presentar y remitir oportunamente los diferentes informes y estadísticas de su competencia y velar por su calidad y confiabilidad;
6. Proponer indicadores de gestión que permitan medir y evaluar la eficiencia y eficacia del Grupo;
7. Definir e implementar los procesos, procedimientos manuales y demás instructivos que garanticen el cumplimiento de las funciones del área a nivel nacional, de acuerdo con las directrices señaladas por alta dirección;
8. Las demás que le asigne el Jefe inmediato de acuerdo con la naturaleza de la dependencia.

Lo anterior requiere la valoración del Juez de tutela por cuanto existe una indebida valoración de las certificaciones, no existe discusión en las mismas por cuanto son claras en establecer las funciones desempeñadas en los cargos de jefatura que según la guía

de orientación del aspirante y el Decreto 1083 de 2015, corresponden a experiencia profesional, por lo que esta solicitud de tutela no se pretende utilizar como una segunda instancia administrativa, pues la inconformidad respecto a la actuación y respuesta de la Fundación Universidad Areandina radica en que no se utilizaron los criterios correspondientes en la guía del aspirante, acuerdo y el Decreto mencionado para la valoración de experiencia profesional vulnerando mi derecho al acceso a cargos públicos y debido proceso administrativo pues con la no valoración de dicha experiencia se me otorgó el puntaje 0, lo que ocasiona que pase de la posición 20 en la que me encontraba antes de la valoración de antecedentes, a la posición 564, teniendo en cuenta que los cargos ofertados son 53 vacantes, lo que hace nugatoria la posibilidad de acceder a un cargo público.

Ahora bien, siguiendo lo anterior, la Fundación Areandina no realizó la verificación de las funciones desempeñadas en atención a la asignación y designación de jefatura las cuales como se ha mencionado en todo este escrito corresponde a experiencia profesional, dada su naturaleza, sino que, solo observó que en las certificaciones aparece que me encuentro nombrado en carrera administrativa en el cargo de ANALISTA V, dejando a un lado la asignación y designación de jefatura y las funciones descritas en las mismas, por lo que en este punto se debe tener en cuenta el principio de la realidad sobre las formas, pues claramente en la certificación aparece el cargo en el que me encuentro nombrado en carrera administrativa en nivel técnico pero no puede solo observarse este punto y dejar a un lado la asignación y designación de jefatura donde se especifican las funciones que según el Decreto 1085 de 2015, y la guía de orientación del aspirante aparecen como experiencia profesional.

#### **4.2.2. Violación al principio de confianza legítima**

En lo que tiene que ver con este punto se debe tener en cuenta el ámbito de protección y alcance del principio de confianza legítima, la <sup>1</sup>Corte Constitucional ha establecido lo siguiente:

157. *Ámbito de protección de la confianza legítima.* El principio constitucional de la confianza legítima «busca proteger al administrado frente a las modificaciones intempestivas que adopte la Administración, que afecten situaciones respecto de las cuales, si bien el interesado no tiene consolidado un derecho adquirido, sí goza de razones objetivas para confiar en su durabilidad». Según se observa, la aplicación de esta máxima no exige la existencia previa de un derecho adquirido. Su aparición en el ordenamiento se debe, precisamente, a la necesidad de proteger determinadas situaciones, en las que el sujeto carece de la certidumbre que otorgan los derechos subjetivos, pero que alberga una convicción razonable, una *confianza legítima*, de que la Administración conservará las circunstancias en que aquel se encuentra.

158. *Alcance de las restricciones que impone la confianza legítima.* El reconocimiento de este principio no implica que la Administración tenga prohibido llevar a cabo ajustes en su proceder. Bien puede ocurrir que tales modificaciones sean necesarias para satisfacer principios constitucionales que hubieren sido soslayados por la conducta precedente. El hecho de que no existan derechos subjetivos en cabeza de los administrados confirma que dichas modificaciones pueden ser llevadas a cabo. Así lo ha entendido este tribunal al manifestar que la confianza legítima es aplicable en «situaciones en las cuales el administrado no tiene realmente un derecho adquirido, pues su posición jurídica es modificable por las autoridades».

---

<sup>1</sup> Corte Constitucional. Sentencia SU067-2022. Sala Plena.

159. La censura que se hace a la Administración no se basa en el hecho de haber variado su conducta; estriba en haberlo hecho de manera súbita, inopinada, lo que defrauda las expectativas que su proceder había provocado. En atención a que los particulares encuentran en el obrar de aquella un referente de legalidad, y dado que es previsible y razonable que, por esta razón, ajusten su comportamiento a la conducta de aquella, la Administración debe adoptar medidas que atemperen el rigor del cambio y faciliten la transición a la nueva realidad: «[E]l Estado no puede súbitamente alterar unas reglas de juego que regulaban sus relaciones con los particulares, sin que se les otorgue a estos últimos un periodo de transición para que ajusten su comportamiento a una nueva situación jurídica». Así pues, en virtud del principio de la confianza legítima, «el Estado debe proporcionar al afectado tiempo y medios que le permitan adaptarse a la nueva situación». De este modo se consigue una adecuada conciliación entre «el interés general y los derechos de las personas».

Visto lo anterior, frente al caso que nos ocupa, existe una clara violación al principio de confianza legítima, por cuanto, como indiqué en el acápite 4.1.3, en el concurso Dian 2020, establecido mediante acuerdo 1461 de 2020, me inscribí a un cargo de nivel profesional GESTOR III, acreditando la experiencia profesional con las certificaciones que aporté para el presente concurso objeto de discusión las cuales fueron valoradas como se mostró en los pantallazos de la plataforma SIMO, y teniendo en cuenta que no existe variación en los criterios de evaluación por cuanto ambas convocatorias se enmarcan dentro del Decreto 1085 de 2015, y en los acuerdos no existe diferencia en cuanto a dicha valoración no existe razones jurídicas para que en esta oportunidad no sean valoradas como experiencia profesional, por lo que el desconocimiento a sus propias reglas y al Decreto en mención hace que se vulnere este principio y consecuentemente, los derechos al debido proceso administrativo y acceso a cargos públicos, pues la variación en su calificación obedece a una actuación inapropiada sin justificación jurídica alguna.

## **5. FUNDAMENTOS JURÍDICOS – PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA**

### **5.1 Inmediatez**

De acuerdo con la posición sostenida de la Corte Constitucional la interposición de la tutela debe ser en un tiempo razonable y proporcionado, esto con el fin de garantizar el principio de seguridad jurídica y cumplir con el aspecto teleológico de la misma el cual no es otro si no la protección urgente e inmediata de los derechos fundamentales.

Para el presente caso, teniendo en cuenta que la respuesta a la reclamación fue notificada el 21 de noviembre de 2023, claramente la solicitud de tutela se presenta en tiempo razonable.

### **5.2 Subsidiaridad y argumentos de la medida cautelar de suspensión**

En cuanto a este requisito de procedibilidad de subsidiaridad la Corte Constitucional ha establecido tres hipotetisis para que en casos de hecho generador de concurso de méritos proceda la acción de tutela, las cuales corresponden a las siguientes:

97. ***Inexistencia de un mecanismo judicial que permita demandar la protección del derecho fundamental infringido.*** La primera excepción se basa en el reconocimiento de la existencia de ciertos actos que, de conformidad con las reglas del derecho administrativo, no pueden ser sometidos a escrutinio judicial. En estos casos, la solicitud de amparo resulta procedente por cuanto «la persona afectada no tiene mecanismo distinto de la acción de tutela, para defender eficazmente sus derechos porque no está legitimada para impugnar los actos

administrativos que los vulneran». Habida cuenta de esta circunstancia, la acción de tutela actúa «como mecanismo definitivo, cuando se controvierten actos de trámite o de ejecución que vulneren derechos fundamentales, comoquiera que tales decisiones no son susceptibles de discusión jurisdiccional ante lo Contencioso Administrativo» (negrita fuera del texto)

Bajo este criterio, frente al caso concreto tenemos que el <sup>2</sup> Consejo de Estado recientemente ha tenido la postura de que los actos que se profieran dentro de un concurso de carrera son definitivos, así ha mencionado la corporación:

En los concursos de méritos la jurisprudencia ha sido del criterio que los actos administrativos que se expiden durante el transcurrir del proceso son preparatorios y de trámite y que solo la lista de elegibles es el acto definitivo susceptible de ser enjuiciado. Sin embargo, también se ha dicho que cuando el acto de trámite le impide al aspirante continuar su participación se convierte en el acto definitivo que definió su situación jurídica y, en consecuencia, puede ser demandado ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo

Al respecto, la jurisprudencia ha señalado, en relación con los actos administrativos de calificación que eliminan a los participantes que, al igual que la lista de elegibles «son actos típicamente definatorios de situaciones jurídicas, en la medida en que al asignar un puntaje o establecer la ubicación de los convocados para efectos de proveer un cargo en propiedad, otorgan un estatus al participante y afectan su interés de acceder a la carrera administrativa».

De acuerdo con este criterio no existiría un medio judicial idoneo y eficaz distinto a la acción de tutela para acceder a la administración de justicia para resolver el presente asunto de derechos conculcados, teniendo en cuenta que, desde esta óptica el acto administrativo por medio del cual se me calificó en cero (0) y se dio como no acreditado el requisito de experiencia profesional en la valoración de antecedentes, así como, la respuesta a la reclamación presentada correspondería a actos administrativos de trámite por cuando no se cumple con la condición de “exclusión del concurso” o que “impida continuar con la participación” para denominarlo como acto definitivo, pues no se me ha excluido del concurso, pero con dichos actos se están vulnerando los derechos fundamentales manifestados en este escrito de tutela, por lo que debe resolverse dado que resulta procedente.

Si en gracia de discusión se indica que el acto administrativo que me calificó la valoración de antecedentes en cero (0) por no haber tenido en cuenta mi experiencia profesional y el que resolvió la solicitud de reclamación cuya respuesta fue negativa, como actos administrativos definitivos, y que por tanto el mecanismo de tutela no es procedente por existir otro medio idoneo y eficaz el cual correspondería a la acción de nulidad y restablecimiento del derecho se advierte desde ya que dicha acción no resulta ser un medio idoneo por no se eficaz.

Es una máxima de experiencia la mora judicial de los despachos judiciales, situación que no puede desconocerse y que incluso las altas cortes han reconocido dicha situación por lo que ha tenido posturas de mora judicial justificada e injustificada, de tal suerte que, la jurisdicción contenciosa no se escapa de ello, y pese a contener mecanismos como la suspensión de los actos administrativos, lo cierto es que al ser una realidad la mora que puede presentarse para admitir una acción de nulidad y restablecimiento, y consecuentemente, una medida cautelar de suspensión de un acto administrativo, dicha situación se prolongaría en el tiempo, y con ello lograr la configuración de un perjuicio irremediable.

---

<sup>2</sup> Ibidem

En esta misma línea, continuando con el estudio de las otras hipótesis para que se declare procedente la acción de tutela, la <sup>3</sup>Corte Constitucional ha establecido las siguientes:

98. **Urgencia de evitar el acaecimiento de un perjuicio irremediable.** La segunda excepción a la regla general de improcedencia de la acción de tutela contra estos actos administrativos se funda en la necesidad de evitar la consolidación de un perjuicio irremediable. Este supuesto de hecho se presenta cuando «por las circunstancias excepcionales del caso concreto, es posible afirmar que, de no producirse la orden de amparo, podrían resultar irremediablemente afectados los derechos fundamentales de la persona que interpone la acción».

99. **Planteamiento de un problema constitucional que desborde el marco de competencias del juez administrativo.** Finalmente, la tercera salvedad reconocida por la jurisprudencia constitucional se basa en la especial índole que presentan ciertos problemas jurídicos. De conformidad con el criterio expresado en las sentencias T-160 de 2018 y T-438 de 2018, algunas demandas plantean controversias que desbordan el ámbito de acción del juez de lo contencioso administrativo. En tales casos, «las pretensiones del accionante no se dirigen a determinar la legalidad de los actos administrativos expedidos en desarrollo de la convocatoria, pretensión para la cual puede acudir a los medios de control de la jurisdicción de lo contencioso administrativo, sino que pretende demostrar que la aplicación de estas normas, en su caso concreto, lesiona sus derechos fundamentales».

De acuerdo con las dos hipótesis descritas, la acción de tutela si resulta ser un mecanismo idóneo y eficaz para el caso concreto teniendo en cuenta que se plantea un problema constitucional más allá de la finalidad de la acción de nulidad y restablecimiento, pues en estos casos que contienen actos administrativos lo que se persigue en sí no es atacar la legalidad del acto, sino la lesión de derechos fundamentales que pueden ocasionar un perjuicio irremediable, que para este caso, corresponde a la pérdida de oportunidad de acceder a un cargo público ya que luego de presentar las pruebas de competencias básicas, conductuales e interpersonales, funcionales y de integridad obtuve un puntaje de 77.70 ubicándome en el puesto número 20, como se observa en los siguientes pantallazos:

Prueba	Puntaje aprobatorio	Resultado parcial	Ponderación
TABLA 8 - Prueba de Competencias Básicas u Organizacionales	70.0	84.31	10
TABLA 8 - Prueba de Competencias Conductuales o Interpersonales	No aplica	98.14	30
TABLA 8 - Prueba de Competencias Funcionales	70.0	76.71	40
TABLA 8 - Prueba de Integridad	No aplica	91.48	10
VERIFICACION REQUISITOS MINIMOS FUAA	No aplica	Admitido	0

Resultado total: 77.70

CONTINUA EN CONCURSO

<sup>3</sup> Ibidem

**Listado de puntajes de aspirantes al empleo que continúan en concurso**

Listado de puntajes propios y de otros aspirantes

Número de inscripción aspirante	Resultado total
596456392	78.73
578938048	78.63
606067844	78.60
567782841	78.54
611995036	78.32
604182428	78.32
561891121	78.29
586307998	77.92
604211409	77.72
<b>564156203</b>	<b>77.70</b>

11 - 20 de 731 resultados

Sin embargo, luego de la valoración de antecedentes fui desplazado al puesto 564, tal como se observa en la siguiente imagen:

**SIMO**

Escriba  Buscar empleo  Aviso  Términos y condiciones de uso  Cerrar sesión

JOSE WILSON

Número de inscripción aspirante	Resultado total
600617161	77.76
606748648	77.73
608245439	77.70
<b>564156203</b>	<b>77.70</b>
627138787	77.70
588996319	77.69
610029171	77.66
597654343	77.66
600848144	77.62
638876976	77.56

561 - 570 de 730 resultados

Por lo que existe una flagrante violación a mis derechos lo que puede generar que continúe el proceso de selección y quedarme sin la posibilidad de ocupar una mejor posición en la lista de elegibles teniendo en cuenta que no se me valoró la experiencia profesional negandome la posibilidad de acceder a un cargo público.

## 6. OTRAS CONSIDERACIONES

Frente a estos casos referente a la procedencia de acción de tutela, se debe tener en cuenta, además de la citada en este escrito, los argumentos contenidos en el fallo proferido por la Corte Suprema de Justicia CIU 1100123000020230033500, radicado #129939, la cual se puede visualizar en el siguiente enlace: <https://cortesuprema.gov.co/corte/wp-content/uploads/2023/06/STP5284-2023.pdf>

## 7. PRUEBAS

### 7.1 DOCUMENTALES:

Solicito se tenga como prueba los siguientes documentos:

7.1.1. Copia cédula de ciudadanía

7.1.2. Certificados laborales cargados en la plataforma SIMO con los que se acredita la experiencia profesional.

7.1.3. Desprendible de nómina del mes de febrero de 2023, donde consta la asignación salarial de acuerdo con el Decreto 4080 de 2008.

7.1.4. Respuesta de la Fundación del Area Andina a la reclamación interpuesta.

7.1.5. Certificado de inscripción al concurso Gestor II

7.1.6. Link donde consta la ficha del cargo de jefatura:  
[https://diancolombia.sharepoint.com/sites/diannetpruebas/funciones/Jefaturas/2\\_Asiencia\\_al\\_Cliente\\_Masiva/Nivel\\_Local/DIVISION/DIVISION\\_DE\\_GESTION\\_DE\\_ASISTENCIA\\_AL\\_CLIENTE\\_TIPO\\_III.PDF](https://diancolombia.sharepoint.com/sites/diannetpruebas/funciones/Jefaturas/2_Asiencia_al_Cliente_Masiva/Nivel_Local/DIVISION/DIVISION_DE_GESTION_DE_ASISTENCIA_AL_CLIENTE_TIPO_III.PDF)

## 8. JURAMENTO:

Declaro bajo la gravedad del juramento, que se entiende prestado por la presentación de este escrito, que no he presentado otra acción de tutela por los mismos hechos y derechos aquí enunciados.

## 9. NOTIFICACIONES

ACCIONANTE:

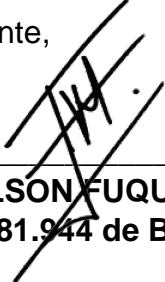
Correo electrónico: [wilson\\_wfb@hotmail.com](mailto:wilson_wfb@hotmail.com)

Nº de celular: 3102935053

ACCIONADOS:

- UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES: [notificacionesjudicialesdian@dian.gov.co](mailto:notificacionesjudicialesdian@dian.gov.co)
- FUNDACIÓN UNIVERSITARIA AREA ANDINA: [notificacionjudicial@areandina.edu.co](mailto:notificacionjudicial@areandina.edu.co)
- COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL: [notificacionesjudiciales@cns.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@cns.gov.co)

Cordialmente,

  
\_\_\_\_\_  
**JOSE WILSON FUQUEN BERNAL**  
C.C. 79.881.944 de Bogotá D.C.



**EL/LA SUSCRITO SUBDIRECTOR(A) DE GESTIÓN DE EMPLEO PÚBLICO DE LA U.A.E DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES**

**CERTIFICA:**

Que **JOSE WILSON FUQUEN BERNAL**, Identificado(a) con Cédula Ciudadanía No. 79.881.944, se vinculó a la Entidad el 06 de junio de 2007, y se encuentra ubicado(a) en DIVISIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ NIVEL LOCAL de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Que, durante su vinculación en la Entidad, como supernumerario ha desarrollado las siguientes funciones:

**M20340 SUPERNUMERARIO**

**M20340 SUPERNUMERARIO**

Del 08 de marzo de 2005 al 31 de diciembre de 2006, en RECAUDACION RECAUDACIONNODO ADMINISTRACION IMPUESTOS PERSONAS N REGIONAL CENTRO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, referenciado a la nomenclatura de **TECNICO EN INGRESOS PUBLICOS III 27 Grado 16**, exclusivamente para efectos salariales.

Del 06 de junio de 2007 al 31 de diciembre de 2007, en RECAUDACION RECAUDACIONNODO ADMINISTRACION IMPUESTOS PERSONAS N REGIONAL CENTRO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, referenciado a la nomenclatura de **TECNICO EN INGRESOS PUBLICOS I 25 Grado 10**, exclusivamente para efectos salariales.

Del 02 de enero de 2008 al 07 de febrero de 2008, en GESTION Y ASISTENCIA AL CLIENTE ADMINISTRACION IMPUESTOS PERSONAS N REGIONAL CENTRO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, referenciado a la nomenclatura de **TECNICO EN INGRESOS PUBLICOS I 25 Grado 10**, exclusivamente para efectos salariales.

Del 08 de febrero de 2008 al 20 de julio de 2008, en el GRUPO GESTION Y SERVICIOS BIMA GESTION Y ASISTENCIA AL CLIENTE ADMINISTRACION IMPUESTOS PERSONAS N REGIONAL CENTRO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, referenciado a la nomenclatura de **TECNICO EN INGRESOS PUBLICOS I 25 Grado 10**, exclusivamente para efectos salariales.

Con las siguientes funciones se desempeñó así :

1. Es de anotar que la vinculación del personal supernumerario a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales se regían por lo establecido en el Artículo 22 del Decreto 1072 de 1999 que señala: "El personal supernumerario es aquel que se vincula con el fin de suplir o atender necesidades del servicio para apoyar la lucha contra la evasión y el contrabando para el ejercicio de actividades transitorias y para vincular personas a procesos de selección dentro de los concursos abiertos cuando estos se realicen bajo la modalidad de concurso-curso."

Que, durante su vinculación en la Entidad, en planta ha desarrollado las siguientes funciones:

**M06495 ASESOR DE SERVICIO I**

Del 21 de julio de 2008 al 13 de noviembre de 2008, en el GRUPO GESTIÓN Y SERVICIO CALLE 26 GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE ADMINISTRACIÓN IMPUESTOS PERSONAS N REGIONAL CENTRO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, en el cargo **TECNICO EN INGRESOS PUBLICOS I 25 Grado 10**.

Con las siguientes funciones se desempeñó así :

1. Identificar, ubicar y controlar a los clientes asignando correcta y oportunamente los turnos para la efectiva atención y formalización de los trámites y servicios solicitados por el cliente.
2. Suministrar información, direccionar y ejecutar los trámites o servicios que los clientes soliciten para entregar eficientemente la información en la demanda de trámites y servicios.
3. Verificar que los clientes en espera reúnan los requisitos para el trámite solicitado a fin de agilizar la prestación del servicio.
4. Entregar a los clientes los folletos sobre los requisitos de los diferentes servicios que presta la entidad y propender por la excelencia en la información dada al cliente con el fin de contribuir con la calidad y eficiencia en el servicio al cliente.
5. Aplicar algunos de los instrumentos de medición de calidad del servicio, para ser diligenciados por los clientes con el fin de recoger la información que permitirá realizar los análisis e informes correspondientes sobre la calidad del servicio.
6. Orientar el diligenciamiento del formulario de inscripción al cliente y formalizar el registro del RUT para garantizar la calidad de la información ingresada al RUT, verificando los soportes respectivos.
7. Tramitar las solicitudes que no requieran estudio por parte de otras áreas de la entidad para solucionar el requerimiento presentado por el cliente.
8. Revisar los documentos soporte para realizar las solicitudes especiales del Registro Único Tributario, para personas jurídicas y naturales, con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos y realizar una gestión oportuna.
9. Clasificar los formularios de acuerdo con el tipo de solicitud especial, formalizándola, para aplicar el procedimiento legal establecido.
10. Realizar los trámites relacionados con la gestión del Mecanismo Digital (Emisión, Renovación y Revocación) para garantizar el cumplimiento de los clientes obligados a presentar declaraciones e información a la entidad a través de los Servicios Informáticos Electrónicos.
11. Orientar el trámite de cargue masivo de información por envío de archivos al sistema por parte del cliente, para garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
12. Orientar a los clientes en el manejo de los diferentes programas de ayuda propuestos por la entidad, para facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.
13. Recibir, analizar y elaborar resolución de solicitudes de autorización, habilitación o anulación de facturación para entregar la resolución o información al cliente.
14. Efectuar el análisis de la respectiva solicitud y proyectar la actuación respectiva para el cumplimiento de obligaciones formales.
15. Informar las inconsistencias generadas en los procesos de autorización, habilitación ó anulación de facturación al Jefe de Grupo para generar programas de control extensivo y contribuir al mejoramiento continuo de la entidad.
16. Orientar a los clientes sobre los oficios persuasivos enviados y plantear los correctivos y recomendaciones de acuerdo a la normatividad para que efectúe la corrección y evite inconsistencias en el futuro.
17. Recibir, revisar e inscribir Libros de contabilidad para cumplir con la normatividad de inscripción de libros que por ley son asignadas a la entidad.
18. Actualizar el sistema Informático corporativo con la información de QRSP garantizando la calidad de la información y la retroalimentación para el mejoramiento continuo en la calidad del servicio.
19. Generar informes estadísticos para las áreas que lo soliciten con el fin de hacer seguimiento y control de las QRSP.
20. Verificar que el diligenciamiento de los formatos este acorde con las instrucciones respectivas para asegurar el

ingreso de información confiable a las bases de datos de la entidad.

21. Presentar propuestas de mejoramiento del servicio a partir de su experiencia directa con el cliente para incrementar su satisfacción.
22. Ejercer funciones de Policía Judicial en los eventos de suplantación ó falsedad en la información suministrada en el Registro Único Tributario para garantizar la calidad y veracidad de la información, así como la seguridad del servicio.
23. Recepcionar y redireccionar las quejas, reclamos, solicitudes ó peticiones a las áreas de competencia para dar respuesta y solución oportuna a las situaciones demandadas por los clientes.
24. Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por el superior inmediato, de acuerdo con la naturaleza del empleo.

**Que, durante su vinculación en la Entidad, como supernumerario ha desarrollado las siguientes funciones:**

#### **M20340 SUPERNUMERARIO**

Del 14 de noviembre de 2008 al 31 de diciembre de 2008, en el GRUPO GESTIÓN Y SERVICIO CALLE 26 GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE ADMINISTRACIÓN IMPUESTOS PERSONAS N REGIONAL CENTRO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, referenciado a la nomenclatura de **ANALISTA I 201 Grado 1**, exclusivamente para efectos salariales.

Del 02 de enero de 2009 al 19 de mayo de 2009, en PUNTO DE CONTACTO CALLE 26 DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ NIVEL LOCAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, referenciado a la nomenclatura de **ANALISTA I 201 Grado 1**, exclusivamente para efectos salariales.

Con las siguientes funciones se desempeñó así :

1. Es de anotar que la vinculación del personal supernumerario a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales se regían por lo establecido en el Artículo 22 del Decreto 1072 de 1999 que señala: "El personal supernumerario es aquel que se vincula con el fin de suplir o atender necesidades del servicio para apoyar la lucha contra la evasión y el contrabando para el ejercicio de actividades transitorias y para vincular personas a procesos de selección dentro de los concursos abiertos cuando estos se realicen bajo la modalidad de concurso-curso."

**Que, durante su vinculación en la Entidad, en Periodo de prueba ha desarrollado las siguientes funciones:**

#### **000566 EJECUTOR V. DE SERVICIO AL CLIENTE**

Del 20 de mayo de 2009 al 04 de abril de 2010, en la DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BARRANQUILLA NIVEL LOCAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, en el cargo **ANALISTA V 205 Grado 5**.

Con las siguientes funciones se desempeñó así :

1. Recibir, controlar, direccionar y tramitar las actividades referentes a inscripción, cancelación, actualización y demás solicitudes especiales del Registro Único Tributario a través de los canales de atención definidos para asistir al cliente.
2. Atender la emisión del mecanismo digital, la presentación de información por envío de archivos a la UAE Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, y demás servicios de competencia del área que la entida.
3. Realizar las acciones correspondientes para emitir las Resoluciones de Autorización de Facturación solicitadas, con base

en la revisión de procedimientos y normatividad vigente.

4. Elaborar reportes respecto de los obligados a declarar y hacer registro de los libros de contabilidad cuando corresponda para garantizar debido control sobre el recaudo.
5. Proyectar los actos administrativos de su competencia conforme a la normatividad vigente.
6. Tabular y consolidar los resultados de medición de la calidad del servicio para identificar propuestas de mejoramiento.
7. Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por el superior inmediato, de acuerdo con la naturaleza del empleo.

**Que, durante su vinculación en la Entidad, en planta ha desarrollado las siguientes funciones:**

#### **M09036 RESPONSABLE DE SERVICIO AL CLIENTE**

Del 05 de abril de 2010 al 25 de abril de 2010, en la SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INGRESOS NIVEL CENTRAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, en el cargo **ANALISTA V 205 Grado 5**.

Del 26 de abril de 2010 al 05 de octubre de 2016, en la COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO UNICO TRIBUTARIO SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INGRESOS NIVEL CENTRAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, en el cargo **ANALISTA V 205 Grado 5**.

Con las siguientes funciones se desempeñó así :

1. Recepcionar, controlar y tramitar los procedimientos de inscripción, cancelación, actualización y demás solicitudes especiales del Registro Único Tributario a través de los canales de atención definidos para asistir al cliente.
2. Atender la emisión y revocación del mecanismo digital, la presentación de información por envío de archivos a la U.A.E Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, y demás servicios de competencia del área que la Entidad ponga a disposición de los clientes.
3. Atender las solicitudes de numeración de facturación, analizar y realizar las acciones correspondientes para emitir las resoluciones de autorización, habilitación, inhabilitación y anulación de conformidad con la normatividad vigente.
4. Registrar los libros de contabilidad que sean de competencia de la DIAN para llevar el registro de los obligados, previo análisis y verificación del cumplimiento de los requisitos legales.
5. Aplicar los instrumentos de medición de calidad del servicio que se definan, de acuerdo a los procesos establecidos para generar propuestas de mejoramiento del servicio.
6. Proyectar los actos administrativos de su competencia conforme a la normatividad vigente.
7. Realizar acciones que garanticen el autocontrol, la calidad y gestión de cada uno de los procesos administrados por el área para disminuir el impacto de eventos no deseados.
8. Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por el superior inmediato, de acuerdo con la naturaleza del empleo

#### **JEF003 JEFE DE LA COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN**

**Jefe(A)**

Mediante Resolución No. 009901 del 16 de septiembre de 2011 le Asignan las funciones de Jefe(A) en la COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO UNICO TRIBUTARIO SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INGRESOS NIVEL CENTRAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, a partir 26 de septiembre de 2011 al 30 de septiembre de 2011

### **Jefe(A)**

Mediante Resolución No. 010073 del 22 de septiembre de 2011 le Asignan las funciones de Jefe(A) en la COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO UNICO TRIBUTARIO SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INGRESOS NIVEL CENTRAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, a partir 03 de octubre de 2011 al 24 de octubre de 2011

### **Jefe(A)**

Mediante Resolución No. 012449 del 01 de diciembre de 2011 le Asignan las funciones de Jefe(A) en la COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO UNICO TRIBUTARIO SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INGRESOS NIVEL CENTRAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, a partir 16 de diciembre de 2011 al 30 de diciembre de 2011

### **Jefe(A)**

Mediante Resolución No. 007635 del 11 de octubre de 2012 le Asignan las funciones de Jefe(A) en la COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO UNICO TRIBUTARIO SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INGRESOS NIVEL CENTRAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, a partir 22 de octubre de 2012 al 16 de noviembre de 2012

Con las siguientes funciones se desempeñó así :

1. Realizar la planeación operativa de la dependencia, así como la de las labores propias del área y la distribución de las cargas de trabajo, de acuerdo con las funciones del área y de la planta de personal asignada, la planeación institucional, los procedimientos, manuales, planes de contingencia y lineamientos vigentes.
2. Ejecutar el plan operativo y las acciones de responsabilidad de la dependencia, de conformidad con la normativa, lineamientos institucionales, procedimientos vigentes y metodologías definidas.
3. Implementar acciones de evaluación, autoevaluación, seguimiento y control relacionados con el desempeño del proceso y los riesgos operacionales, según normativa, políticas institucionales y procedimientos vigentes.
4. Desarrollar acciones de mejoramiento en el cumplimiento de las funciones, planes y proyectos de la dependencia, de conformidad con los lineamientos, resultados de evaluación y metodologías definidas.
5. Generar estrategias para coordinar y controlar que la información incorporada al Registro Único Tributario base para la identificación, ubicación, clasificación y seguimiento de los clientes de la administración tributaria, aduanera y cambiaria sea confiable y oportuna.
6. Formular, coordinar y controlar la ejecución de estrategias para atender el trámite de las solicitudes especiales que se presenten, referentes al cese de responsabilidades en IVA, cambio de régimen, cancelación del registro o las que normativamente se definan cuyo resultado sea la actualización del RUT.
7. Proponer políticas y coordinar la ejecución de los procedimientos definidos para asistir a los clientes en las actividades relacionadas con la presentación de la información requerida por la DIAN, así como el adecuado uso de los Servicios Informáticos Electrónicos.
8. Asistir a clientes internos y externos a través de los canales dispuestos por la entidad para atender requerimientos y consultas especializadas en temas y procesos propios del área.
9. Establecer y Administrar el sistema de autorización de la numeración de facturación.
10. Coordinar y controlar el proceso de registro de libros de contabilidad que deba hacerse ante la entidad y establecer los parámetros al respecto.
11. Promover la gestión persuasiva a través del acompañamiento a los clientes obligados a inscribirse en el RUT para

mejorar los niveles de recaudo y el cumplimiento voluntario de obligaciones fiscales.

12. Apoyar el desarrollo de programas y campañas referentes a los Servicios Informáticos Electrónicos que disponga la entidad para atender los trámites de cara al cliente, propios de la Entidad.
13. Formular y ejecutar el plan operativo y mapa de riesgos de la dependencia, y efectuar los seguimientos, ajustes y evaluación correspondientes, de conformidad con el plan estratégico y el sistema de gestión de calidad y control interno de la Entidad.
14. Ejecutar los planes y las metas de gestión, de acuerdo con las directrices del superior jerárquico del Nivel Central y del Director Seccional según el caso.
15. Administrar el talento humano a su cargo y los recursos físicos y financieros asignados.
16. Garantizar la eficiente y correcta definición e implantación del Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Ambiental
17. Elaborar, analizar, presentar y remitir oportunamente los diferentes informes y estadísticas de su competencia y velar por su calidad y confiabilidad.
18. Proponer indicadores de gestión que permitan medir y evaluar la eficiencia y eficacia de la respectiva Dependencia.
19. Definir e implementar los procesos, procedimientos manuales y demás instructivos que garanticen el cumplimiento de las funciones del área a nivel nacional, de acuerdo con las directrices señaladas por alta dirección.
20. Responder las solicitudes de información que realicen las autoridades, en particular la Fiscalía General de la Nación, las Contralorías, Procuradurías, Superintendencias, Juzgados y en general las demás entidades del Estado legalmente autorizadas acorde a sus funciones específicas.
21. Las demás que le asigne el Jefe inmediato de acuerdo con la naturaleza de la dependencia.

### **JEF113 JEFE G.I.T DE PUNTO DE CONTACTO**

#### **Jefe**

Mediante Resolución No. 8592 del 08 de octubre de 2013 le Designan las funciones de Jefe en la DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ NIVEL LOCAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, a partir 23 de octubre de 2013 al 05 de octubre de 2016

#### **Jefe(A)**

Mediante Resolución No. 0350 del 03 de febrero de 2014 le Asignan las funciones de Jefe(A) en PUNTO DE CONTACTO CENTRO DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ NIVEL LOCAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, a partir 03 de febrero de 2014 al 28 de febrero de 2014

#### **Jefe(A)**

Mediante Resolución No. 0740 del 03 de marzo de 2014 le Asignan las funciones de Jefe(A) en PUNTO DE CONTACTO CENTRO DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ NIVEL LOCAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, a partir 28 de febrero de 2014 al 31 de marzo de 2014

#### **Jefe(A)**

Mediante Resolución No. 1100 del 01 de abril de 2014 le Asignan las funciones de Jefe(A) en PUNTO DE CONTACTO CENTRO DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ NIVEL LOCAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, a partir 31 de marzo de 2014 al 30 de junio de 2014

### **Jefe(A)**

Mediante Resolución No. 2527 del 07 de julio de 2014 le Asignan las funciones de Jefe(A) en PUNTO DE CONTACTO CENTRO DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ NIVEL LOCAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, a partir 07 de julio de 2014 al 06 de octubre de 2014

### **Jefe(A)**

Mediante Resolución No. 2083 del 05 de mayo de 2016 le Asignan las funciones de Jefe(A) en PUNTO DE CONTACTO CENTRO DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ NIVEL LOCAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, a partir 05 de mayo de 2016 al 05 de agosto de 2016

### **Jefe(A)**

Mediante Resolución No. 3459 del 27 de julio de 2016 le Asignan las funciones de Jefe(A) en PUNTO DE CONTACTO CENTRO DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ NIVEL LOCAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, a partir 05 de agosto de 2016 al 06 de agosto de 2016

### **Jefe(A)**

Mediante Resolución No. 4785 del 05 de octubre de 2016 le Asignan las funciones de Jefe(A) en PUNTO DE CONTACTO CENTRO DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ NIVEL LOCAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, a partir 06 de octubre de 2016 al 06 de octubre de 2016

### **Jefe**

Mediante Resolución No. 7415 del 29 de septiembre de 2016 le Designan las funciones de Jefe en PUNTO DE CONTACTO AMÉRICAS DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ NIVEL LOCAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, a partir 06 de octubre de 2016 al 01 de octubre de 2018

### **Jefe(A)**

Mediante Resolución No. 4642 del 28 de septiembre de 2016 le Asignan las funciones de Jefe(A) en PUNTO DE CONTACTO CENTRO DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ NIVEL LOCAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, a partir 07 de octubre de 2016 al 07 de noviembre de 2016

Con las siguientes funciones se desempecho así :

1. Realizar la planeación de las labores propias de la dependencia y la distribución de las cargas de trabajo, de acuerdo con las funciones del área y de la planta de personal asignada, el plan estratégico y táctico institucional, el plan operativo de la dirección seccional, los procedimientos, manuales, planes de contingencia y lineamientos vigentes.
2. Ejecutar las acciones de responsabilidad de la dependencia y el plan operativo de la dirección seccional, de conformidad con la normativa, lineamientos institucionales, procedimientos vigentes y metodologías definidas.
3. Implementar acciones de evaluación, autoevaluación, seguimiento y control relacionados con el desempeño del

proceso y los riesgos operacionales, según normativa, políticas institucionales y procedimientos vigentes.

4. Desarrollar acciones de mejoramiento en el cumplimiento de las funciones, planes y proyectos de la dependencia, de conformidad con los lineamientos, resultados de evaluación y metodologías definidas.
5. Controlar y Gestionar los procedimientos de inscripción y actualización del Registro Único Tributario para facilitar la identificación, ubicación, clasificación y seguimiento de los clientes de la Dirección Seccional a través de los canales de servicio definidos, garantizando la calidad, veracidad, consistencia y confidencialidad de la información.
6. Realizar la emisión, renovación y revocación de mecanismos digitales de acuerdo con la normatividad vigente, políticas y procedimientos establecidos.
7. Atender, gestionar y coordinar todos los servicios de competencia del área, que la entidad ponga a disposición de los clientes a través de los Sistemas Informáticos Electrónicos, con el fin de garantizar la asistencia integral tributaria, aduanera y cambiaria, para el cumplimiento de las obligaciones formales, conforme con los procedimientos establecidos.
8. Registrar los libros de contabilidad que no sean competencia de la Cámara de Comercio.
9. Detectar y proponer a la División de Gestión y Asistencia al Cliente fuentes para identificar nuevos responsables de inscripción y/o actualización del Registro Único Tributario, RUT, que permitan mejorar el nivel de recaudo a través del cumplimiento voluntario y oportuno de sus obligaciones.
10. Proferir los actos administrativos que se deriven de la ejecución de las actividades y procedimientos de su competencia.
11. Llevar el control de los documentos de su competencia, de las acciones efectuadas y elaborar las estadísticas e informes requeridos.
12. Direccionar las quejas, reclamos sugerencias y peticiones a la División de Gestión y Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional competente.
13. Las demás funciones que se deriven del convenio y/o acuerdo de cooperación suscrito con entidades públicas o privadas.
14. Formular y ejecutar el plan operativo y mapa de riesgos de la dependencia, y efectuar los seguimientos, ajustes y evaluación correspondientes, de conformidad con el plan estratégico y el sistema de gestión de calidad y control interno de la Entidad.
15. Ejecutar los planes y las metas de gestión, de acuerdo con las directrices del superior jerárquico del Nivel Central y del Director Seccional según el caso.
16. Administrar el talento humano a su cargo y los recursos físicos y financieros asignados.
17. Garantizar la eficiente y correcta definición e implantación del Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Ambiental
18. Elaborar, analizar, presentar y remitir oportunamente los diferentes informes y estadísticas de su competencia y velar por su calidad y confiabilidad.
19. Proponer indicadores de gestión que permitan medir y evaluar la eficiencia y eficacia de la respectiva Dependencia.
20. Definir e implementar los procesos, procedimientos manuales y demás instructivos que garanticen el cumplimiento de las funciones del área a nivel nacional, de acuerdo con las directrices señaladas por alta dirección.
21. Responder las solicitudes de información que realicen las autoridades, en particular la Fiscalía General de la Nación, las Contralorías, Procuradurías, Superintendencias, Juzgados y en general las demás entidades del Estado legalmente autorizadas acorde a sus funciones específicas.
22. Las demás que le asigne el Jefe inmediato de acuerdo con la naturaleza de la dependencia.

## **JEF072 JEFE DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTE**

### **Jefe(A)**

Mediante Resolución No. 001077 del 27 de febrero de 2018 le Asignan las funciones de Jefe(A) en la DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ NIVEL LOCAL DE LA UNIDAD



ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, a partir 27 de febrero de 2018 al 27 de mayo de 2018

#### **Jefe(A)**

Mediante Resolución No. 002916 del 25 de mayo de 2018 le Asignan las funciones de Jefe(A) en la DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ NIVEL LOCAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, a partir 28 de mayo de 2018 al 27 de agosto de 2018

#### **Jefe(A)**

Mediante Resolución No. 004432 del 27 de julio de 2018 le Asignan las funciones de Jefe(A) en la DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ NIVEL LOCAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, a partir 28 de julio de 2018 al 27 de octubre de 2018

#### **Jefe**

Mediante Resolución No. 9603 del 26 de septiembre de 2018 le Designan las funciones de Jefe en PUNTO DE CONTACTO CENTRO DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ NIVEL LOCAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, a partir 02 de octubre de 2018 al 30 de agosto de 2021

Con las siguientes funciones se desempecho así :

1. Realizar la planeación de las labores propias de la dependencia y la distribución de las cargas de trabajo, de acuerdo con las funciones del área y de la planta de personal asignada, el plan estratégico y táctico institucional, el plan operativo de la dirección seccional, los procedimientos, manuales, planes de contingencia y lineamientos vigentes.
2. Ejecutar las acciones de responsabilidad de la dependencia y el plan operativo de la dirección seccional, de conformidad con la normativa, lineamientos institucionales, procedimientos vigentes y metodologías definidas.
3. Implementar acciones de evaluación, autoevaluación, seguimiento y control relacionados con el desempeño del proceso y los riesgos operacionales, según normativa, políticas institucionales y procedimientos vigentes.
4. Desarrollar acciones de mejoramiento en el cumplimiento de las funciones, planes y proyectos de la dependencia, de conformidad con los lineamientos, resultados de evaluación y metodologías definidas.
5. Recepcionar, controlar y tramitar los procedimientos de inscripción, actualización, cancelación y demás solicitudes especiales del Registro Único Tributario, a través de los canales de atención que se establezcan.
6. Atender la emisión del mecanismo digital y la presentación de información por envío de archivos a la DIAN.
7. Gestionar los servicios de competencia del área, que la entidad ponga a disposición de los clientes, garantizando la asistencia integral.
8. Ejecutar las acciones y procedimientos establecidos para gestionar el Sistema de quejas, reclamos, sugerencias y peticiones.
9. Ejecutar los programas encaminados a promover la cultura del servicio interno y externo que defina el nivel central.
10. Coordinar y controlar el proceso de atención y asistencia al cliente en los puntos de contacto establecidos en cada Dirección Seccional para facilitar y promover el cumplimiento voluntario de sus obligaciones.
11. Prestar el servicio de orientación y atención al contribuyente, concesionario u operador autorizado y usuario aduanero, en materia tributaria, de derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional, así como en materia aduanera y cambiaria.

12. Atender en su jurisdicción a los seleccionados de los programas masivos de control al cumplimiento de obligaciones formales conforme a los cronogramas e instructivos impartidos.
13. Orientar y apoyar técnicamente los servicios que se prestan a los clientes a través de los sistemas informáticos aduaneros de acuerdo con los procedimientos establecidos, para la eficaz ejecución de las operaciones de comercio exterior.
14. Verificar la procedencia de las solicitudes de cambio de régimen del impuesto sobre las ventas de común a simplificado.
15. Nota: A partir de la expedición del Decreto 4142 de 2011, las funciones correspondientes a derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional son de competencia de COLJUEGOS.
16. Ejecutar los planes, programas y las metas de gestión de la División, de acuerdo con las directrices del Director Seccional y el Nivel Central.
17. Administrar el talento humano a su cargo y los recursos físicos y financieros asignados.
18. Garantizar la eficiente y correcta implantación y funcionamiento del Sistema de Control Interno en su dependencia.
19. Coordinar sus funciones con las de otras dependencias relacionadas y promover la cooperación con las mismas.
20. Rendir la información contable conforme al sistema de contabilidad de gestión de la Entidad.
21. Elaborar, analizar, presentar y remitir oportunamente los diferentes informes y estadísticas de su competencia y garantizar su calidad y confiabilidad.
22. Establecer mecanismos que permitan la retroalimentación entre los clientes y los empleados públicos, tendientes a prestar un servicio ágil, eficiente y oportuno.
23. Mantener actualizada la información requerida por los servicios informáticos de apoyo a los procesos y de la gestión propia y transversal de la Entidad.
24. Las demás que le asigne el superior inmediato, de acuerdo con la naturaleza de la División.

#### **JEF072 JEFE DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTE**

Del 30 de agosto de 2021 a la fecha, en la DIVISIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ NIVEL LOCAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, en el cargo **ANALISTA V 205 Grado 5**.

Esta certificación se elabora con base en la información que a la fecha reposa en la Historia Laboral y el sistema de información de Gestión Humana - Kactus-HR, se expide a solicitud del interesado(a) a los 03 días del mes de mayo de 2022

**JAIME RICARDO SAAVEDRA PATARROYO**

sec: 422208



**PERFIL DE JEFATURA  
COORDINACIÓN - GIT - DIVISIÓN**

**FT-GH-2472**

**Proceso: Gestión Humana**

Versión: 1

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA JEFATURA**

1.1 Nombre:

División de Gestión de Asistencia Al Cliente

1.2 Tipo:

División Tipo III

1.3 Proceso(s):

Asistencia al Cliente - Gestión Masiva

**2. OBJETIVO GENERAL DE LA JEFATURA**

Coordinar acciones relacionadas con la gestión administrativa, técnica y operativa del servicio al cliente, así como con los trámites y servicios que faciliten el cumplimiento voluntario de las obligaciones de carácter tributario, aduanero y/o cambiario de su competencia, de conformidad con la normativa, los procedimientos vigentes y la planeación institucional.

**3. PHVA DE LA JEFATURA**

Realizar la planeación de las labores propias de la dependencia y la distribución de las cargas de trabajo, de acuerdo con las funciones del área y de la planta de personal asignada, el plan estratégico y táctico institucional, el plan operativo de la dirección seccional, los procedimientos, manuales, planes de contingencia y lineamientos vigentes.

Ejecutar las acciones de responsabilidad de la dependencia y el plan operativo de la dirección seccional, de conformidad con la normativa, lineamientos institucionales, procedimientos vigentes y metodologías definidas.

Implementar acciones de evaluación, autoevaluación, seguimiento y control relacionados con el desempeño del proceso y los riesgos operacionales, según normativa, políticas institucionales y procedimientos vigentes.

Desarrollar acciones de mejoramiento en el cumplimiento de las funciones, planes y proyectos de la dependencia, de conformidad con los lineamientos, resultados de evaluación y metodologías definidas.

**4. FUNCIONES**

**4.1 FUNCIONES PROPIAS**

1. Recepcionar, controlar y tramitar los procedimientos de inscripción, actualización, cancelación y demás solicitudes especiales del Registro Único Tributario, a través de los canales de atención que se establezcan.
2. Atender la emisión del mecanismo digital y la presentación de información por envío de archivos a la DIAN.
3. Gestionar los servicios de competencia del área, que la entidad ponga a disposición de los clientes, garantizando la asistencia integral.
4. Ejecutar las acciones y procedimientos establecidos para gestionar el Sistema de quejas, reclamos, sugerencias y peticiones.
5. Ejecutar los programas encaminados a promover la cultura del servicio interno y externo que defina el nivel central.
6. Coordinar y controlar el proceso de atención y asistencia al cliente en los puntos de contacto establecidos en cada Dirección Seccional para facilitar y promover el cumplimiento voluntario de sus obligaciones.
7. explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional, así como en materia aduanera y cambiaria.
8. Atender en su jurisdicción a los seleccionados de los programas masivos de control al cumplimiento de obligaciones formales conforme a los cronogramas e instructivos impartidos.
9. Orientar y apoyar técnicamente los servicios que se prestan a los clientes a través de los sistemas informáticos aduaneros de acuerdo con los procedimientos establecidos, para la eficaz ejecución de las operaciones de comercio exterior.
10. Verificar la procedencia de las solicitudes de cambio de régimen del impuesto sobre las ventas de común a simplificado.
11. Nota:  
A partir de la expedición del Decreto 4142 de 2011, las funciones correspondientes a derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional son de competencia de COLJUEGOS.

**4.2 FUNCIONES COMUNES A LAS COORDINACIONES DEL NIVEL CENTRAL, PUNTOS DE CONTACTO Y GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO / DIVISIONES**

1. Administrar el talento humano a su cargo y los recursos físicos y financieros asignados.
2. Ejecutar los planes, programas y las metas de gestión de la División, de acuerdo con las directrices del Director Seccional y el Nivel Central.
3. Garantizar la eficiente y correcta implantación y funcionamiento del Sistema de Control Interno en su dependencia.
4. Coordinar sus funciones con las de otras dependencias relacionadas y promover la cooperación con las mismas.
5. Rendir la información contable conforme al sistema de contabilidad de gestión de la Entidad.
6. Elaborar, analizar, presentar y remitir oportunamente los diferentes informes y estadísticas de su competencia y garantizar su calidad y confiabilidad.



**PERFIL DE JEFATURA  
COORDINACIÓN - GIT - DIVISIÓN**

**FT-GH-2472**

**Proceso: Gestión Humana**

Versión: 1

7. Establecer mecanismos que permitan la retroalimentación entre los clientes y los empleados públicos, tendientes a prestar un servicio ágil, eficiente y oportuno.
8. Mantener actualizada la información requerida por los servicios informáticos de apoyo a los procesos y de la gestión propia y transversal de la Entidad.
9. Las demás que le asigne el superior inmediato, de acuerdo con la naturaleza de la División.

**5. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS BÁSICOS**

1	Administración y control de sistemas de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	2.	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
3	Normativa asociada a los trámites y servicios para el cumplimiento de las obligaciones formales y sustanciales en temas tributarios, aduaneros y cambiarios.	4.	Normativa relacionada con Atención al Ciudadano
5	Normativa y protocolos asociados con Servicio al Cliente	6.	Técnicas y protocolos de servicio al cliente
7	Cultura de la Contribución	8.	

**6. REQUISITOS DEL PERFIL DE LA JEFATURA**

**6.1 REQUISITOS DE EDUCACIÓN**

**6.2 REQUISITOS DE EXPERIENCIA**

Título profesional en uno de las siguientes Núcleos Básicos del Conocimiento (NBCs):	Administración. Antropología, artes liberales. Ciencia política, relaciones internacionales. Comunicación social, periodismo y afines. Contaduría pública. Derecho y afines. Economía. filosofía, teología y afines. Ingeniería administrativa y afines. Ingeniería de sistemas, telemática y afines. Ingeniería electrónica, telecomunicaciones y afines. Ingeniería industrial y afines. Lenguas modernas, literatura, lingüística y afines. Psicología. Publicidad y afines. Sociología, trabajo social y afines.	Un (1) año de experiencia en el proceso(s) de ASISTENCIA AL CLIENTE - GESTIÓN MASIVA o en el desempeño de las funciones enunciadas en el numeral 4.1
	Título de postgrado en gerencia aplicable a los procesos, o relacionado con los procesos.	

- Notas:
1. Estos requisitos serán de obligatorio cumplimiento para participar en el proceso meritocrático, quien no los cumpla será excluido de la lista de participantes.
2. Equivalencias: Título de postgrado en gerencia aplicable al proceso, o relacionado con el proceso, por dos (2) años de experiencia en el proceso o en el desempeño de funciones enunciadas en el numeral 4.1.

**7. COMPETENCIAS**

**7.1 COMPETENCIAS GERENCIALES**

**7.2 COMPETENCIA ESPECÍFICA DEL PROCESO**

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	Nivel	NOMBRE DE LA COMPETENCIA	Nivel	NOMBRE DE LA COMPETENCIA	Nivel
Análisis y Resolución de Problemas	2	Desarrollo de Colaboradores	3	TOLERANCIA A LA PRESION	4
Dirección de Equipos	2	Planificación y Gestión	2		

**8. PRUEBA PSICOFISIOLÓGICA DE POLÍGRAFO** SI **9. PRUEBA DE INTEGRIDAD** NO

**10. CONTROL DE CAMBIOS**

10.1 VERSIÓN	10.2 FECHA	10.3 DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	28/02/2017	Estandarización del perfil de jefatura.
02	19/05/2017	Ajuste en redacción de requisitos de experiencia, postgrado y eliminación de aplicación de la Resolución 133 de 2015



## PERFIL DE JEFATURA COORDINACIÓN - GIT - DIVISIÓN

# FT-GH-2472

Proceso: Gestión Humana

Versión: 1

### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA JEFATURA

1.1 Nombre:

Punto de Contacto

1.2 Tipo:

Grupo Interno de Trabajo

Tipo III

1.3 Proceso(s):

Asistencia al Cliente - Gestión Masiva

### 2. OBJETIVO GENERAL DE LA JEFATURA

Gestionar la ejecución de los trámites y servicios que faciliten el cumplimiento voluntario de las obligaciones de carácter tributario, aduanero y/o cambiario de su competencia, de conformidad con la normativa, los procedimientos vigentes y la planeación institucional.

### 3. PHVA DE LA JEFATURA

Realizar la planeación de las labores propias de la dependencia y la distribución de las cargas de trabajo, de acuerdo con las funciones del área y de la planta de personal asignada, el plan estratégico y táctico institucional, el plan operativo de la dirección seccional, los procedimientos, manuales, planes de contingencia y lineamientos vigentes.

Ejecutar las acciones de responsabilidad de la dependencia y el plan operativo de la dirección seccional, de conformidad con la normativa, lineamientos institucionales, procedimientos vigentes y metodologías definidas.

Implementar acciones de evaluación, autoevaluación, seguimiento y control relacionados con el desempeño del proceso y los riesgos operacionales, según normativa, políticas institucionales y procedimientos vigentes.

Desarrollar acciones de mejoramiento en el cumplimiento de las funciones, planes y proyectos de la dependencia, de conformidad con los lineamientos, resultados de evaluación y metodologías definidas.

### 4. FUNCIONES

#### 4.1 FUNCIONES PROPIAS

1. Controlar y gestionar los procedimientos de inscripción y actualización del Registro Único Tributario para facilitar la identificación, ubicación, clasificación y seguimiento de los clientes de la Dirección Seccional correspondiente, a través de los canales de servicio establecidos, garantizando la calidad, veracidad, consistencia y confidencialidad de la información
2. Realizar la emisión, renovación y revocación de mecanismos digitales o firma electrónica, de acuerdo con la normatividad vigente, las políticas y procedimientos establecidos
3. Atender, gestionar y coordinar los servicios que la entidad ponga a disposición de los clientes, a través de los Sistemas Informáticos Electrónicos, que sean de competencia y según los procedimientos establecidos, con el fin de garantizar la asistencia en materia tributaria, aduanera y cambiaria requerida para el cumplimiento de las obligaciones formales
4. Registrar los libros de contabilidad que no sean competencia de la Cámara de Comercio.
5. Detectar y proponer a la División de Gestión y Asistencia al Cliente fuentes para identificar nuevos responsables de inscripción y/o actualización del Registro Único Tributario, RUT, que permitan mejorar el nivel de recaudo a través del cumplimiento voluntario y oportuno de sus obligaciones.
6. Proferir los actos administrativos que se deriven de la ejecución de las actividades y procedimientos de su competencia.
7. Llevar el control de las acciones efectuadas y de los documentos de su competencia, así como elaborar las estadísticas e informes correspondientes.
8. Realizar la recepción de las peticiones verbales en concordancia con lo previsto en el Decreto 1069 de 2015, adicionado por el Decreto 1166 de 2016 o en las disposiciones legales que lo adicionen o modifiquen.
9. Las demás funciones que se deriven del convenio y/o acuerdo de cooperación suscrito con entidades públicas o privadas.

#### 4.2 FUNCIONES COMUNES A LAS COORDINACIONES DEL NIVEL CENTRAL, PUNTOS DE CONTACTO Y GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO / DIVISIONES

1. Ejecutar los planes y las metas de gestión, de acuerdo con las directrices del superior jerárquico del Nivel Central y del Director Seccional según el caso.
2. Formular y ejecutar el plan operativo y mapa de riesgos de la dependencia, y efectuar los seguimientos, ajustes y evaluación correspondientes, de conformidad con el plan estratégico y el sistema de gestión de calidad y control interno de la Entidad.
3. Administrar el talento humano a su cargo y los recursos físicos y financieros asignados.
4. Garantizar la eficiente y correcta definición e implantación del Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Ambiental
5. Elaborar, analizar, presentar y remitir oportunamente los diferentes informes y estadísticas de su competencia y velar por su calidad y confiabilidad.



**PERFIL DE JEFATURA  
COORDINACIÓN - GIT - DIVISIÓN**

**FT-GH-2472**

Proceso: Gestión Humana

Versión: 1

6. Proponer indicadores de gestión que permitan medir y evaluar la eficiencia y eficacia de la respectiva Dependencia.
7. Definir e implementar los procesos, procedimientos manuales y demás instructivos que garanticen el cumplimiento de las funciones del área a nivel nacional, de acuerdo con las directrices señaladas por alta dirección.
8. Responder las solicitudes de información que realicen las autoridades, en particular la Fiscalía General de la Nación, las Contralorías, Procuradurías, Superintendencias, Juzgados y en general las demás entidades del Estado legalmente autorizadas acorde a sus funciones específicas.
9. Las demás que le asigne el Jefe inmediato de acuerdo con la naturaleza de la dependencia.

**5. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS BÁSICOS**

1. Administración y control de sistemas de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	2. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
3. Técnicas y protocolos de servicio al cliente	4. Trámites, servicios, campañas y procedimientos propios del área
5. Cultura de la Contribución	6. Normativa asociada a los trámites y servicios para el cumplimiento de las obligaciones formales y sustanciales en temas tributarios, aduaneros y cambiarios.
7. Normativa y protocolos asociados con Servicio al Cliente	8.

**6. REQUISITOS DEL PERFIL DE LA JEFATURA**

**6.1 REQUISITOS DE EDUCACIÓN**

**6.2 REQUISITOS DE EXPERIENCIA**

Título de Formación Profesional, o Título de Formación Tecnológica o Título de Formación Técnica Profesional en uno de los siguientes Núcleos Básicos del Conocimiento (NBCs):

Administración. Antropología, artes liberales. Ciencia política, relaciones internacionales. Comunicación social, periodismo y afines. Contaduría pública. Derecho y afines. Economía. filosofía, teología y afines. Ingeniería administrativa y afines. Ingeniería de sistemas, telemática y afines. Ingeniería electrónica, telecomunicaciones y afines. Ingeniería industrial y afines. Lenguas modernas, literatura, lingüística y afines. Psicología. Publicidad y afines. Sociología, trabajo social y afines.

No requiere Título de postgrado

Tres (3) años de experiencia en el proceso(s) de ASISTENCIA AL CLIENTE - GESTIÓN MASIVA o en el desempeño de las funciones enunciadas en el numeral 4.1

Nota:

1. Estos requisitos serán de obligatorio cumplimiento para participar en el proceso meritocrático, quien no los cumpla será excluido de la lista de participantes.

**7. COMPETENCIAS**

**7.1 COMPETENCIAS GERENCIALES**

**7.2 COMPETENCIA ESPECÍFICA DEL PROCESO**

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	Nive	NOMBRE DE LA COMPETENCIA	Nive	NOMBRE DE LA COMPETENCIA	Nive
Análisis y Resolución de Problemas	2	Desarrollo de Colaboradores	3	TOLERANCIA A LA PRESION	align="center">3
Dirección de Equipos	2	Planificación y Gestión	2		

**8. PRUEBA PSICOFISIOLÓGICA DE POLÍGRAFO**

NO

**9. PRUEBA DE INTEGRIDAD**

SI

**10. CONTROL DE CAMBIOS**

10.1 VERSIÓN	10.2 FECHA	10.3 DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	28/02/2017	Estandarización del perfil de jefatura.
02	19/05/2017	Ajuste en redacción de requisitos de experiencia y eliminación de aplicación de la Resolución 133 de 2015
03	15/08/2018	Actualización de funciones Resolución 066 de 2017

## EL SUSCRITO SUBDIRECTOR DE GESTION DE PERSONAL DE LA U.A.E DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

### CERTIFICA

Que **José Wilson Fuquen Bernal**, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.881.944 de Bogotá, se vinculó a la Entidad como supernumerario del periodo comprendido 08 de marzo de 2005 hasta al 19 de mayo de 2009, como funcionario público de carrera administrativa desde el 20 de mayo de 2009 en el empleo **Analista V Código 205 Grado 05**.

**Que desde su vinculación a la Entidad se ha desempeñado así:**

#### **Jefe de División**

Del 01 de octubre de 2018 a la fecha, se designan funciones como Jefe de la División de Gestión de Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá. Designación dispuesta mediante Resolución No. 9603 del 26 de septiembre de 2018.

De acuerdo con el artículo 3° de la Resolución No. 0009 del 04 de noviembre de 2008 son funciones de la División de Gestión de Asistencia al Cliente:

1. Recepcionar, controlar y tramitar los procedimientos de inscripción, actualización, cancelación y demás solicitudes especiales del Registro Unico Tributario, a través de los canales de atención que se establezcan.
2. Atender la emisión del mecanismo digital y la presentación de información por envío de archivos a la DIAN.
3. Gestionar los servicios de competencia del área, que la entidad ponga a disposición de los clientes, garantizando la asistencia integral.
4. Ejecutar las acciones y procedimientos establecidos para gestionar el Sistema de quejas, reclamos, sugerencias y peticiones.
5. Ejecutar los programas encaminados a promover la cultura del servicio interno y externo que defina el nivel central.
6. Coordinar y controlar el proceso de atención y asistencia al cliente en los puntos de contacto establecidos en cada Dirección Seccional para facilitar y promover el cumplimiento voluntario de sus obligaciones.

7. <Numeral modificado por el artículo **4** de la Resolución 2633 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> Prestar el servicio de orientación y atención al contribuyente, concesionario u operador autorizado y usuario aduanero, en materia tributaria, de derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional, así como en materia aduanera y cambiaria.
  8. Atender en su jurisdicción a los seleccionados de los programas masivos de control al cumplimiento de obligaciones formales conforme a los cronogramas e instructivos impartidos.
  9. Orientar y apoyar técnicamente los servicios que se prestan a los clientes a través de los sistemas informáticos aduaneros de acuerdo con los procedimientos establecidos, para la eficaz ejecución de las operaciones de comercio exterior.
  10. Verificar la procedencia de las solicitudes de cambio de régimen del impuesto sobre las ventas de común a simplificado.
1. **PARÁGRAFO 1o.** Las funciones de la División de Gestión de Asistencia al Cliente en las Direcciones Seccionales de Aduanas de Barranquilla, Bogotá, Cali, Cartagena, Cúcuta y Medellín las asume la División de Gestión de Asistencia al Cliente de las Direcciones Seccionales de Impuestos de Barranquilla, Bogotá, Cali, Cartagena, Cúcuta y Medellín, respectivamente.
  2. **PARÁGRAFO 2o.** En las demás Direcciones Seccionales donde no exista la División de Gestión y Asistencia al Cliente o Grupo Interno de Trabajo de Gestión y Asistencia al Cliente o Punto de Contacto, las funciones serán desarrolladas por el Despacho de Director Seccional.
  3. **PARÁGRAFO 3o.** Para que las Direcciones Seccionales Delegadas de Aduanas puedan ejercer la competencia nacional de gestión y asistencia al cliente, las funciones relacionadas con la materia deben ser delegadas por la Dirección Seccional de Impuestos o de Impuestos y Aduanas de acuerdo con su competencia territorial.

Además, en las dispuestas en el Artículo 15 de la Resolución 0009 del 04 de noviembre de 2008. Funciones Comunes:

1. Ejecutar los planes, programas y las metas de gestión de la División, de acuerdo con las directrices del Director Seccional y el Nivel Central;
2. Administrar el talento humano a su cargo y los recursos físicos y financieros asignados;



3. Garantizar la eficiente y correcta implantación y funcionamiento del Sistema de Control Interno en su dependencia;
4. Coordinar sus funciones con las de otras dependencias relacionadas y promover la cooperación con las mismas;
5. Rendir la información contable conforme al sistema de contabilidad de gestión de la Entidad;
6. Elaborar, analizar, presentar y remitir oportunamente los diferentes informes y estadísticas de su competencia y garantizar su calidad y confiabilidad;
7. Establecer mecanismos que permitan la retroalimentación entre los clientes y los empleados públicos, tendientes a prestar un servicio ágil, eficiente y oportuno;
8. Mantener actualizada la información requerida por los servicios informáticos de apoyo a los procesos y de la gestión propia y transversal de la Entidad;

### **Jefe de Grupo**

Del 06 de octubre de 2016 al 30 de septiembre de 2018 se designan funciones como Jefe del Punto de Contacto Centro de la División de Gestión de Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá. Designación dispuesta mediante Resolución No. 7415 del 29 de septiembre de 2016.

De acuerdo con el artículo 104 de la resolución No. 0011 del 04 de noviembre de 2008 son funciones del Punto de Contacto Centro de la División de Gestión de Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá:

1. Controlar y Gestionar los procedimientos de inscripción y actualización del Registro Único Tributario para facilitar la identificación, ubicación, clasificación y seguimiento de los clientes de la Dirección Seccional a través de los canales de servicio definidos, garantizando la calidad, veracidad, consistencia y confidencialidad de la información.
2. Realizar la emisión, renovación y revocación de mecanismos digitales de acuerdo con la normatividad vigente, políticas y procedimientos establecidos.
3. Atender, gestionar y coordinar todos los servicios de competencia del área, que la entidad ponga a disposición de los clientes a través de los Sistemas Informáticos Electrónicos, con el fin de garantizar la asistencia integral tributaria, aduanera y cambiaria, para el cumplimiento de las obligaciones formales, conforme con los procedimientos establecidos.
4. Registrar los libros de contabilidad que no sean competencia de la Cámara de Comercio.
5. Detectar y proponer a la División de Gestión y Asistencia al Cliente fuentes para identificar nuevos responsables de inscripción y/o actualización del Registro Único Tributario - RUT que permitan mejorar el nivel de recaudo a través del cumplimiento voluntario y oportuno de sus obligaciones.
6. Proferir los actos administrativos que se deriven de la ejecución de las actividades y procedimientos de su competencia.

7. Llevar el control de los documentos de su competencia, de las acciones efectuadas y elaborar las estadísticas e informes requeridos.
9. Direccionar las quejas, reclamos sugerencias y peticiones a la División de Gestión y Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional competente.
- 10 Las demás funciones que se deriven del convenio y/o acuerdo de cooperación suscrito con entidades públicas o privadas.

Además, en las dispuestas en el Artículo 113 de la Resolución 011 del 04 de noviembre de 2008. Funciones Comunes:

1. Formular y ejecutar el plan operativo y mapa de riesgos de la dependencia, y efectuar los seguimientos, ajustes y evaluación correspondiente de conformidad con el plan estratégico y el sistema de gestión de calidad y control interno de la Entidad;
2. Ejecutar los planes y las metas de gestión, de acuerdo con las directrices del superior jerárquico del Nivel Central y del Director Seccional según el caso;
3. Administrar el talento humano a su cargo y los recursos físicos y financieros asignados;
4. Garantizar la eficiente y correcta definición e implantación del Sistema de Gestión de Calidad y Control de Interno;
5. Elaborar, analizar, presentar y remitir oportunamente los diferentes informes y estadísticas de su competencia y velar por su calidad y confiabilidad;
6. Proponer indicadores de gestión que permitan medir y evaluar la eficiencia y eficacia del Grupo;
7. Definir e implementar los procesos, procedimientos manuales y demás instructivos que garanticen el cumplimiento de las funciones del área a nivel nacional, de acuerdo con las directrices señaladas por alta dirección;
8. Las demás que le asigne el Jefe inmediato de acuerdo con la naturaleza de la dependencia.

### **Analista V de Asistencia al Cliente y Gestión Masiva**

Del 23 de octubre de 2013 al 05 de octubre de 2016 ubicado en el Punto de Contacto Américas de la División de Gestión de Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá. Desempeñando las siguientes funciones para el periodo antes mencionado información encontrada en la historia laboral:

1. Realizar las acciones técnicas, tecnológicas, administrativas y operativas necesarias en la implementación, publicación y difusión de los trámites de competencia de los procesos de Asistencia al Cliente y Gestión Masiva, de acuerdo con la normativa vigente, las necesidades de los usuarios y los procedimientos establecidos.
2. Atender solicitudes de los usuarios de manera presencial y/o virtual y/o telefónica, de acuerdo con la normativa, los lineamientos y procedimientos establecidos.

3. Brindar asistencia técnica al diente, de acuerdo con la normativa, el nivel de responsabilidad del empleo y procedimientos establecidos.
4. Adelantar acciones de apoyo en el control y direccionamiento de peticiones, quejas, sugerencias, normativa vigente y procedimientos establecidos. reclamos, felicitaciones y denuncias asignadas por propios de Asistencia al Cliente y Gestión Masiva, del sistema, de acuerdo con la normativa vigente y procedimientos establecidos.
5. Brindar apoyo técnico, operativo y administrativo al seguimiento y control a los procedimientos instrucciones y parámetros establecidos. de gestión y confiabilidad acuerdo con la normativa.
6. Adelantar acciones de apoyo a la gestión persuasiva tendiente a la difusión y cumplimiento políticas institucionales.
7. Apoyar técnica y administrativamente la medición de los componentes del sistema de obligaciones tributadas, aduaneras y cambiadas de acuerdo con los lineamientos y de la entidad, de acuerdo con la normativa, lineamientos y procedimientos establecidos. de la información incorporada en el Registro Único Tributario, de conformidad.
8. Realizar la identificación e implantación de puntos de control que aseguren la veracidad con los procedimientos, protocolos y metodologías establecidas.
9. Promover acciones de apoyo que fomenten la cultura de la contribución y del servicio, de acuerdo con lineamientos, instrucciones y criterios establecidos.
10. Tramitar las solicitudes de inscripción o actualización en el Registro Único Tributado, conformidad con la normativa y procedimientos vigentes.
11. Asistir a los usuarios en los trámites comprendidos en las campañas propias de los procesos normativa, competencia, lineamientos, procedimientos vigentes e instrucciones impartidas.
12. Implementar acciones de evaluación, autoevaluación, seguimiento y control, relacionados institucionales y procedimientos vigentes.
13. Ejecutar actividades técnicas en la identificación de necesidades y búsqueda de soluciones acceso e implantación de los sistemas de información corporativos de los procesos de Asistencia conformidad con las políticas, planes, procedimientos, estándares institucionales vigentes, nivel y grado de responsabilidad del empleo.
14. Generar información actual e histórica relacionada con la planeación, desarrollo, control y evaluación de los componentes Gestión Masiva, de acuerdo con requerimientos técnicos y/o normativos, parámetros y procedimientos establecidos. operativos de los procesos de Asistencia al Cliente y área de desempeño asignada y/o los procesos establecidos.
15. Proyectar respuesta a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de baja Asistencia al Cliente y Gestión Masiva, de acuerdo con la normativa y procedimientos vigentes.
16. Preparar actos administrativos, certificaciones y demás documentos de carácter técnico, Gestión Masiva, de acuerdo con la normativa, procedimientos vigentes e instrucciones impartidas. complejidad, que, y relacionadas con el resuelvan

- situaciones de baja complejidad de los procesos de Asistencia al Cliente y Gestión Masiva, de acuerdo con la normativa y procedimientos vigentes.
17. Desempeñar actividades de organización, clasificación, conservación, custodia, préstamo institucional, procedimientos y tablas de retención documental.
  18. Las señaladas como comunes a todos los empleos de la planta de personal de la Entidad responsabilidad y el área de desempeño del empleo.

### **Ejecutor de Servicio al Cliente.**

Del 05 de abril de 2010 al 22 de octubre de 2013, en la Coordinación de Administración del Registro Único Tributario del Despacho de la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente de la Dirección de Gestión de Ingresos. Desempeñando las siguientes funciones para el periodo antes mencionado información encontrada en la historia laboral:

1. Recepcionar, controlar y tramitar los procedimientos de inscripción, cancelación, actualización y demás solicitudes especiales del Registro Único Tributario a través de los canales de atención definidos para asistir al cliente.
2. Ejecutar los procedimientos establecidos respecto a las solicitudes de intercambio de información y canalizarlas hacia las áreas competentes para garantizar la calidad y oportunidad en la entrega de información.
3. Atender la emisión del mecanismo digital, la presentación de información por envío de archivos a la UAE Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, y demás servicios de competencia del área que la entidad ponga a disposición de los clientes, identificando posibles inconsistencias que permitan proponer programas de fiscalización. Realizar las acciones correspondientes para emitir las Resoluciones de Autorización de Facturación solicitadas
4. Ejecutar los procedimientos establecidos respecto a las solicitudes de intercambio de información y canalizarlas hacia las áreas competentes para garantizar la calidad y oportunidad en la entrega de la información.
5. Registrar los libros de contabilidad que sean competencia de la DIAN para llevar el registro de los obligados
6. Realizar acciones de fiscalización, brindando atención y asistencia integral en la ejecución de procedimientos de cara al cliente
7. Aplicar los instrumentos de medición de calidad del servicio, que se definan de acuerdo a los procesos establecidos para generar propuestas de mejoramiento del servicio.
8. Ejercer las funciones de Policía Judicial, en los términos previstos por la Ley y remitir a las autoridades competentes, cuando sea necesario, los resultados de las acciones adelantadas
9. Realizar acciones que garanticen el control interno, la calidad y gestión de cada uno de los procesos administrados por el área.
10. Proyectar los actos administrativos de su competencia conforme a la normatividad vigente.

11. Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por el superior inmediato, de acuerdo con la naturaleza del empleo.

### **Asesor de Servicio**

Del 20 de mayo de 2009 al 04 de abril de 2010, en División de Gestión de Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos de Barranquilla de la Unidad Administrativa Especial. Desempeñando las siguientes funciones para el periodo antes mencionado información encontrada en la historia laboral:

1. Recepcionar, controlar y tramitar los procedimientos de inscripción, cancelación, actualización y demás solicitudes especiales del Registro Único Tributario a través de los canales de atención definidos para asistir al cliente.
2. Ejecutar los procedimientos establecidos respecto a las solicitudes de intercambio de información y canalizarlas hacia las áreas competentes para garantizar la calidad y oportunidad en la entrega de la información.
3. Atender la emisión del mecanismo digital, la presentación de información por envío de archivos a la UAE Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, y demás servicios de competencia del área que la entidad ponga a disposición de los clientes, identificando posibles inconsistencias que permitan proponer programas de fiscalización.
4. Realizar las acciones correspondientes para emitir las Resoluciones de Autorización de Facturación solicitadas.
5. Registrar los libros de contabilidad que sean competencia de la DIAN para llevar el registro de los obligados.
6. Realizar acciones de fiscalización, brindando atención y asistencia integral en la ejecución de procedimientos de cara al cliente, para propender por el mejoramiento los niveles de recaudo.
7. Aplicar los instrumentos de medición de calidad del servicio, que se definan de acuerdo a los procesos establecidos para generar propuestas de mejoramiento del servicio.
8. Ejercer las funciones de Policía Judicial, en los términos previstos por la Ley y remitir a las autoridades competentes, cuando sea necesario, los resultados de las acciones adelantadas.
9. Realizar acciones que garanticen el control interno, la calidad y gestión de cada uno de los procesos administrados por el área.
10. Proyectar los actos administrativos de su competencia conforme a la normatividad vigente.
11. Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por el superior inmediato, de acuerdo con la naturaleza del empleo.

### **Jefe de Coordinación de Administración de Registro Único Tributario (A)**

Mediante Resolución No 07635 del 11 de octubre de 2012, le asignan funciones de Jefe de Grupo de la Coordinación de Administración del Registro Único Tributario

del Despacho de la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente de la Unidad Administrativa Especial, del 22 de Octubre de 2012 al 16 de Noviembre de 2012, mientras su titular ejerce otras funciones.

Mediante Resolución No 12449 del 01 de diciembre de 2011, le asignan funciones de Jefe de Grupo de la Coordinación de Administración del Registro Único Tributario del Despacho de la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente de la Unidad Administrativa Especial, del 16 de Diciembre de 2011 al 30 de Diciembre de 2011, mientras su titular permanece en vacaciones.

Mediante Resolución No 10073 de 22 de septiembre de 2011, le asignan funciones de Jefe de Grupo de la Coordinación de Administración del Registro Único Tributario del Despacho de la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente de la Unidad Administrativa Especial, del 03 de octubre de 2011 al 24 de octubre de 2011, mientras su titular ejerce otras funciones.

Mediante Resolución No 09901 de 16 de septiembre de 2011, le asignan funciones de Jefe de Grupo de la Coordinación de Administración del Registro Único Tributario del Despacho de la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente de la Unidad Administrativa Especial, del 26 de septiembre de 2011 al 30 de septiembre de 2011, mientras su titular permanece en compensatorios y permiso. Desempeñando las siguientes funciones para los periodos antes mencionados información encontrada en la historia laboral:

1. Generar estrategias para coordinar y controlar que la información incorporada al Registro Único Tributario base para la identificación, ubicación, clasificación y seguimiento de los clientes de la administración tributaria, aduanera y cambiaria sea confiable y oportuna.
2. Formular, coordinar y controlar la ejecución de estrategias para atender el trámite de las solicitudes especiales que se presenten, referentes al cese de responsabilidades en IVA, cambio de régimen, cancelación del registro o las que normativamente se definan cuyo resultado sea la actualización del RUT.
3. Proponer políticas y coordinar la ejecución de los procedimientos definidos para asistir a los clientes en las actividades relacionadas con la presentación de la información requerida por la DIAN, así como el adecuado uso de los Servicios Informáticos Electrónicos.
4. Asistir a clientes internos y externos a través de los canales dispuestos por la entidad para atender requerimientos y consultas especializadas en temas y procesos propios del área.
5. Establecer y Administrar el sistema de autorización de la numeración de facturación.
6. Coordinar y controlar el proceso de registro de libros de contabilidad que deba hacerse ante la entidad y establecer los parámetros al respecto.

7. Promover la gestión persuasiva a través del acompañamiento a los clientes obligados a inscribirse en el RUT para mejorar los niveles de recaudo y el cumplimiento voluntario de obligaciones fiscales.
8. Apoyar el desarrollo de programas y campañas referentes a los Servicios Informáticos Electrónicos que disponga la entidad para atender los trámites de cara al cliente, propios de la Entidad.
9. Formular y ejecutar el plan operativo y mapa de riesgos de la dependencia, y efectuar los seguimientos, ajustes y evaluación correspondiente de conformidad con el plan estratégico y el sistema de gestión de calidad y control interno de la Entidad.
10. Ejecutar los planes y las metas de gestión, de acuerdo con las directrices del superior jerárquico del Nivel Central y del Director Seccional según el caso.
11. Administrar el talento humano a su cargo y los recursos físicos y financieros asignados.
12. Garantizar la eficiente y correcta definición e implantación del Sistema de Gestión de Calidad y Control de Interno.
13. Elaborar, analizar, presentar y remitir oportunamente los diferentes informes y estadísticas de su competencia y velar por su calidad y confiabilidad;
14. Proponer indicadores de gestión que permitan medir y evaluar la eficiencia y eficacia del Grupo.
15. Definir e implementar los procesos, procedimientos manuales y demás instructivos que garanticen el cumplimiento de las funciones del área a nivel nacional, de acuerdo con las directrices señaladas por alta dirección.
16. Las demás que le asigne el Jefe inmediato de acuerdo con la naturaleza de la dependencia.

**Que durante su vinculación a la Entidad como supernumerario se desempeñó así:**

Del 02 de enero de 2009 al 19 de mayo de 2009, en el Punto de Contacto Calle 26 de la División de Gestión y Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá de la Unidad Administrativa Especial.

Del 14 de noviembre de 2008 al 31 de diciembre de 2008, en el Punto de Contacto Calle 26 de la División de Gestión y Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá de la Unidad Administrativa Especial.

Desempeñando las siguientes actividades y responsabilidades para los periodos antes mencionados información encontrada en la historia laboral:

1. Recepcionar, controlar y tramitar los procedimientos de inscripción, actualización, cancelación y demás solicitudes especiales del Registro Único Tributario, a través de los canales de atención establecidos por la Entidad. Realizar las acciones de gestión a que haya lugar sobre las obligaciones formales tributarias, aduaneras y cambiarias de los clientes.

2. Ejecutar los procedimientos establecidos respecto a las solicitudes de intercambio de información y canalizarlos hacia las áreas competentes para garantizar la calidad y oportunidad en la entrega de información
3. Atender la emisión del mecanismo digital, la presentación de información por envío de archivos a la UAE Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y además servicios de competencia del área que la entidad ponga a disposición de los clientes , identificando posibles inconsistencias que permitan proponer programas de fiscalización.
4. Realizar las acciones correspondientes para emitir las Resoluciones de Autorización de Facturación solicitadas.
5. Registrar los libros de contabilidad que sean competencia de la DIAN para llevar el registro de los obligados.
6. Realizar acciones de fiscalización, brindando atención y asistencia integral en la ejecución de procedimientos de cara al cliente.
7. Aplicar los instrumentos de medición de calidad del servicio que se definan de acuerdo a los procesos establecidos para generar propuestas de mejoramiento del servicio.
8. Ejercer las funciones de policía Judicial, en los términos previstos por la Ley y remitir a las autoridades competentes, cuando sea necesario, los resultados de las acciones adelantadas.
9. Realizar acciones que garanticen el control interno, la calidad y gestión de cada uno de los procesos administrados por el área.
10. Proyectar los actos administrativos de su competencia conforme a la normatividad vigente.
11. Las demás que le asigne el superior inmediato de acuerdo a la naturaleza del empleo.

Del 21 de Julio de 2008 al 13 de Noviembre de 2008, en el Grupo Interno de Trabajo Gestión y Servicio Especializado Calle 26 de la División de Gestión y Asistencia al Cliente de la Administración Local de Impuestos Nacionales de Personas Naturales de Bogotá. Desempeñando las siguientes actividades y responsabilidades para el periodo antes mencionado información encontrada en la historia laboral:

1. Recepcionar, controlar y tramitar los procedimientos de inscripción, actualización, cancelación y demás solicitudes especiales del Registro Único Tributario, a través de los canales de atención establecidos por la Entidad. Realizar las acciones de gestión a que haya lugar sobre las obligaciones formales tributarias, aduaneras y cambiarias de los clientes.
2. Atender la emisión del mecanismo digital, la presentación de información por envío de archivos a la DIAN y demás servicios que la entidad ponga a disposición de los clientes a través de los sistemas informáticos electrónicos.
3. Recepcionar y tramitar los procedimientos de solicitudes de facturación y proferir los actos administrativos que se derivan de la gestión.



4. Llevar el control de los documentos de su competencia, de las acciones efectuadas y de la gestión que se realice, y elaborar las estadísticas e informes requeridos.
5. Ejecutar los planes, campañas especiales y las metas de gestión de la dependencia, de acuerdo con las directrices impartidas por su jefe inmediato.
6. Dar uso eficiente de los recursos físicos y tecnológicos. Seguir las recomendaciones para garantizar el buen uso de los roles asignados.
7. Cumplir con el protocolo de servicio establecido para el área.
8. Las demás que le asigne el superior inmediato.

Del 08 de febrero de 2008 al 20 de Julio de 2008, en el Grupo Interno de Trabajo Gestión y Servicio Especializado BIMA de la División de Gestión y Asistencia al Cliente de la Administración Local de Impuestos Personas Naturales de Bogotá.

Del 02 de enero de 2008 al 07 de febrero de 2008, en el Despacho de la División de Gestión y Asistencia al Cliente de la Administración Local de Impuestos Personas Naturales de Bogotá.

Del 06 de junio de 2007 al 31 de diciembre de 2007, en el Despacho de la División de Gestión y Asistencia al Cliente de la Administración Local de Impuestos Personas Naturales de Bogotá.

Del 08 de Marzo de 2005 al 06 de Mayo de 2005, en la División de Recaudación de la Administración Local de Impuestos Personas Naturales de Bogotá.

Esta certificación se elabora con base a la información encontrada en la Historia Laboral y la información registrada en el Sistema de Recursos Humanos y Nómina Kactus-HR, se expide a solicitud del interesado, a los veintitrés (23) días del mes de enero de 2021.

**JAIME RICARDO SAAVEDRA PATARROYO**

Aprobó: Luz Mary Gómez.  
Actualizó: David Fernando Quiñones.  
Proyecto: Herculía Chaparro Rubiano



**PERFIL DE JEFATURA  
COORDINACIÓN - GIT - DIVISIÓN**

**FT-GH-2472**

**Proceso: Gestión Humana**

Versión: 1

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA JEFATURA**

1.1 Nombre:

División de Gestión de Asistencia Al Cliente

1.2 Tipo:

División Tipo III

1.3 Proceso(s):

Asistencia al Cliente - Gestión Masiva

**2. OBJETIVO GENERAL DE LA JEFATURA**

Coordinar acciones relacionadas con la gestión administrativa, técnica y operativa del servicio al cliente, así como con los trámites y servicios que faciliten el cumplimiento voluntario de las obligaciones de carácter tributario, aduanero y/o cambiario de su competencia, de conformidad con la normativa, los procedimientos vigentes y la planeación institucional.

**3. PHVA DE LA JEFATURA**

Realizar la planeación de las labores propias de la dependencia y la distribución de las cargas de trabajo, de acuerdo con las funciones del área y de la planta de personal asignada, el plan estratégico y táctico institucional, el plan operativo de la dirección seccional, los procedimientos, manuales, planes de contingencia y lineamientos vigentes.

Ejecutar las acciones de responsabilidad de la dependencia y el plan operativo de la dirección seccional, de conformidad con la normativa, lineamientos institucionales, procedimientos vigentes y metodologías definidas.

Implementar acciones de evaluación, autoevaluación, seguimiento y control relacionados con el desempeño del proceso y los riesgos operacionales, según normativa, políticas institucionales y procedimientos vigentes.

Desarrollar acciones de mejoramiento en el cumplimiento de las funciones, planes y proyectos de la dependencia, de conformidad con los lineamientos, resultados de evaluación y metodologías definidas.

**4. FUNCIONES**

**4.1 FUNCIONES PROPIAS**

1. Recepcionar, controlar y tramitar los procedimientos de inscripción, actualización, cancelación y demás solicitudes especiales del Registro Único Tributario, a través de los canales de atención que se establezcan.

2. Atender la emisión del mecanismo digital y la presentación de información por envío de archivos a la DIAN.

3. Gestionar los servicios de competencia del área, que la entidad ponga a disposición de los clientes, garantizando la asistencia integral.

4. Ejecutar las acciones y procedimientos establecidos para gestionar el Sistema de quejas, reclamos, sugerencias y peticiones.

5. Ejecutar los programas encaminados a promover la cultura del servicio interno y externo que defina el nivel central.

6. Coordinar y controlar el proceso de atención y asistencia al cliente en los puntos de contacto establecidos en cada Dirección Seccional para facilitar y promover el cumplimiento voluntario de sus obligaciones.

7. explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional, así como en materia aduanera y cambiaria.

8. Atender en su jurisdicción a los seleccionados de los programas masivos de control al cumplimiento de obligaciones formales conforme a los cronogramas e instructivos impartidos.

9. Orientar y apoyar técnicamente los servicios que se prestan a los clientes a través de los sistemas informáticos aduaneros de acuerdo con los procedimientos establecidos, para la eficaz ejecución de las operaciones de comercio exterior.

10. Verificar la procedencia de las solicitudes de cambio de régimen del impuesto sobre las ventas de común a simplificado.

Nota:

11. A partir de la expedición del Decreto 4142 de 2011, las funciones correspondientes a derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional son de competencia de COLJUEGOS.

**4.2 FUNCIONES COMUNES A LAS COORDINACIONES DEL NIVEL CENTRAL, PUNTOS DE CONTACTO Y GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO / DIVISIONES**

1. Administrar el talento humano a su cargo y los recursos físicos y financieros asignados.

2. Ejecutar los planes, programas y las metas de gestión de la División, de acuerdo con las directrices del Director Seccional y el Nivel Central.

3. Garantizar la eficiente y correcta implantación y funcionamiento del Sistema de Control Interno en su dependencia.

4. Coordinar sus funciones con las de otras dependencias relacionadas y promover la cooperación con las mismas.

5. Rendir la información contable conforme al sistema de contabilidad de gestión de la Entidad.

6. Elaborar, analizar, presentar y remitir oportunamente los diferentes informes y estadísticas de su competencia y garantizar su calidad y confiabilidad.



**PERFIL DE JEFATURA  
COORDINACIÓN - GIT - DIVISIÓN**

**FT-GH-2472**

**Proceso: Gestión Humana**

Versión: 1

7. Establecer mecanismos que permitan la retroalimentación entre los clientes y los empleados públicos, tendientes a prestar un servicio ágil, eficiente y oportuno.
8. Mantener actualizada la información requerida por los servicios informáticos de apoyo a los procesos y de la gestión propia y transversal de la Entidad.
9. Las demás que le asigne el superior inmediato, de acuerdo con la naturaleza de la División.

**5. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS BÁSICOS**

1	Administración y control de sistemas de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	2.	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
3	Normativa asociada a los trámites y servicios para el cumplimiento de las obligaciones formales y sustanciales en temas tributarios, aduaneros y cambiarios.	4.	Normativa relacionada con Atención al Ciudadano
5	Normativa y protocolos asociados con Servicio al Cliente	6.	Técnicas y protocolos de servicio al cliente
7	Cultura de la Contribución	8.	

**6. REQUISITOS DEL PERFIL DE LA JEFATURA**

**6.1 REQUISITOS DE EDUCACIÓN**

**6.2 REQUISITOS DE EXPERIENCIA**

Título profesional en uno de las siguientes Núcleos Básicos del Conocimiento (NBCs):	Administración. Antropología, artes liberales. Ciencia política, relaciones internacionales. Comunicación social, periodismo y afines. Contaduría pública. Derecho y afines. Economía. filosofía, teología y afines. Ingeniería administrativa y afines. Ingeniería de sistemas, telemática y afines. Ingeniería electrónica, telecomunicaciones y afines. Ingeniería industrial y afines. Lenguas modernas, literatura, lingüística y afines. Psicología. Publicidad y afines. Sociología, trabajo social y afines.	Un (1) año de experiencia en el proceso(s) de ASISTENCIA AL CLIENTE - GESTIÓN MASIVA o en el desempeño de las funciones enunciadas en el numeral 4.1
	Título de postgrado en gerencia aplicable a los procesos, o relacionado con los procesos.	

- Notas:
1. Estos requisitos serán de obligatorio cumplimiento para participar en el proceso meritocrático, quien no los cumpla será excluido de la lista de participantes.
2. Equivalencias: Título de postgrado en gerencia aplicable al proceso, o relacionado con el proceso, por dos (2) años de experiencia en el proceso o en el desempeño de funciones enunciadas en el numeral 4.1.

**7. COMPETENCIAS**

**7.1 COMPETENCIAS GERENCIALES**

**7.2 COMPETENCIA ESPECÍFICA DEL PROCESO**

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	Nivel	NOMBRE DE LA COMPETENCIA	Nivel	NOMBRE DE LA COMPETENCIA	Nivel
Análisis y Resolución de Problemas	2	Desarrollo de Colaboradores	3	TOLERANCIA A LA PRESION	4
Dirección de Equipos	2	Planificación y Gestión	2		

<b>8. PRUEBA PSICOFISIOLÓGICA DE POLÍGRAFO</b>	SI	<b>9. PRUEBA DE INTEGRIDAD</b>	NO
--	----	--------------------------------	----

**10. CONTROL DE CAMBIOS**

10.1 VERSIÓN	10.2 FECHA	10.3 DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	28/02/2017	Estandarización del perfil de jefatura.
02	19/05/2017	Ajuste en redacción de requisitos de experiencia, postgrado y eliminación de aplicación de la Resolución 133 de 2015



## PERFIL DE JEFATURA COORDINACIÓN - GIT - DIVISIÓN

# FT-GH-2472

Proceso: Gestión Humana

Versión: 1

### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA JEFATURA

1.1 Nombre:

Punto de Contacto

1.2 Tipo:

Grupo Interno de Trabajo

Tipo III

1.3 Proceso(s):

Asistencia al Cliente - Gestión Masiva

### 2. OBJETIVO GENERAL DE LA JEFATURA

Gestionar la ejecución de los trámites y servicios que faciliten el cumplimiento voluntario de las obligaciones de carácter tributario, aduanero y/o cambiario de su competencia, de conformidad con la normativa, los procedimientos vigentes y la planeación institucional.

### 3. PHVA DE LA JEFATURA

Realizar la planeación de las labores propias de la dependencia y la distribución de las cargas de trabajo, de acuerdo con las funciones del área y de la planta de personal asignada, el plan estratégico y táctico institucional, el plan operativo de la dirección seccional, los procedimientos, manuales, planes de contingencia y lineamientos vigentes.

Ejecutar las acciones de responsabilidad de la dependencia y el plan operativo de la dirección seccional, de conformidad con la normativa, lineamientos institucionales, procedimientos vigentes y metodologías definidas.

Implementar acciones de evaluación, autoevaluación, seguimiento y control relacionados con el desempeño del proceso y los riesgos operacionales, según normativa, políticas institucionales y procedimientos vigentes.

Desarrollar acciones de mejoramiento en el cumplimiento de las funciones, planes y proyectos de la dependencia, de conformidad con los lineamientos, resultados de evaluación y metodologías definidas.

### 4. FUNCIONES

#### 4.1 FUNCIONES PROPIAS

1. Controlar y gestionar los procedimientos de inscripción y actualización del Registro Único Tributario para facilitar la identificación, ubicación, clasificación y seguimiento de los clientes de la Dirección Seccional correspondiente, a través de los canales de servicio establecidos, garantizando la calidad, veracidad, consistencia y confidencialidad de la información

2. Realizar la emisión, renovación y revocación de mecanismos digitales o firma electrónica, de acuerdo con la normatividad vigente, las políticas y procedimientos establecidos

3. Atender, gestionar y coordinar los servicios que la entidad ponga a disposición de los clientes, a través de los Sistemas Informáticos Electrónicos, que sean de competencia y según los procedimientos establecidos, con el fin de garantizar la asistencia en materia tributaria, aduanera y cambiaria requerida para el cumplimiento de las obligaciones formales

4. Registrar los libros de contabilidad que no sean competencia de la Cámara de Comercio.

5. Detectar y proponer a la División de Gestión y Asistencia al Cliente fuentes para identificar nuevos responsables de inscripción y/o actualización del Registro Único Tributario, RUT, que permitan mejorar el nivel de recaudo a través del cumplimiento voluntario y oportuno de sus obligaciones.

6. Proferir los actos administrativos que se deriven de la ejecución de las actividades y procedimientos de su competencia.

7. Llevar el control de las acciones efectuadas y de los documentos de su competencia, así como elaborar las estadísticas e informes correspondientes.

8. Realizar la recepción de las peticiones verbales en concordancia con lo previsto en el Decreto 1069 de 2015, adicionado por el Decreto 1166 de 2016 o en las disposiciones legales que lo adicionen o modifiquen.

9. Las demás funciones que se deriven del convenio y/o acuerdo de cooperación suscrito con entidades públicas o privadas.

#### 4.2 FUNCIONES COMUNES A LAS COORDINACIONES DEL NIVEL CENTRAL, PUNTOS DE CONTACTO Y GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO / DIVISIONES

1. Ejecutar los planes y las metas de gestión, de acuerdo con las directrices del superior jerárquico del Nivel Central y del Director Seccional según el caso.

2. Formular y ejecutar el plan operativo y mapa de riesgos de la dependencia, y efectuar los seguimientos, ajustes y evaluación correspondientes, de conformidad con el plan estratégico y el sistema de gestión de calidad y control interno de la Entidad.

3. Administrar el talento humano a su cargo y los recursos físicos y financieros asignados.

4. Garantizar la eficiente y correcta definición e implantación del Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Ambiental

5. Elaborar, analizar, presentar y remitir oportunamente los diferentes informes y estadísticas de su competencia y velar por su calidad y confiabilidad.



**PERFIL DE JEFATURA  
COORDINACIÓN - GIT - DIVISIÓN**

**FT-GH-2472**

Proceso: Gestión Humana

Versión: 1

6. Proponer indicadores de gestión que permitan medir y evaluar la eficiencia y eficacia de la respectiva Dependencia.
7. Definir e implementar los procesos, procedimientos manuales y demás instructivos que garanticen el cumplimiento de las funciones del área a nivel nacional, de acuerdo con las directrices señaladas por alta dirección.
8. Responder las solicitudes de información que realicen las autoridades, en particular la Fiscalía General de la Nación, las Contralorías, Procuradurías, Superintendencias, Juzgados y en general las demás entidades del Estado legalmente autorizadas acorde a sus funciones específicas.
9. Las demás que le asigne el Jefe inmediato de acuerdo con la naturaleza de la dependencia.

**5. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS BÁSICOS**

1. Administración y control de sistemas de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	2. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
3. Técnicas y protocolos de servicio al cliente	4. Trámites, servicios, campañas y procedimientos propios del área
5. Cultura de la Contribución	6. Normativa asociada a los trámites y servicios para el cumplimiento de las obligaciones formales y sustanciales en temas tributarios, aduaneros y cambiarios.
7. Normativa y protocolos asociados con Servicio al Cliente	8.

**6. REQUISITOS DEL PERFIL DE LA JEFATURA**

**6.1 REQUISITOS DE EDUCACIÓN**

**6.2 REQUISITOS DE EXPERIENCIA**

Título de Formación Profesional, o Título de Formación Tecnológica o Título de Formación Técnica Profesional en uno de los siguientes Núcleos Básicos del Conocimiento (NBCs):

Administración. Antropología, artes liberales. Ciencia política, relaciones internacionales. Comunicación social, periodismo y afines. Contaduría pública. Derecho y afines. Economía. filosofía, teología y afines. Ingeniería administrativa y afines. Ingeniería de sistemas, telemática y afines. Ingeniería electrónica, telecomunicaciones y afines. Ingeniería industrial y afines. Lenguas modernas, literatura, lingüística y afines. Psicología. Publicidad y afines. Sociología, trabajo social y afines.

No requiere Título de postgrado

Tres (3) años de experiencia en el proceso(s) de ASISTENCIA AL CLIENTE - GESTIÓN MASIVA o en el desempeño de las funciones enunciadas en el numeral 4.1

Nota:

1. Estos requisitos serán de obligatorio cumplimiento para participar en el proceso meritocrático, quien no los cumpla será excluido de la lista de participantes.

**7. COMPETENCIAS**

**7.1 COMPETENCIAS GERENCIALES**

**7.2 COMPETENCIA ESPECÍFICA DEL PROCESO**

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	Nive	NOMBRE DE LA COMPETENCIA	Nive	NOMBRE DE LA COMPETENCIA	Nive
Análisis y Resolución de Problemas	2	Desarrollo de Colaboradores	3	TOLERANCIA A LA PRESION	align="center">3
Dirección de Equipos	2	Planificación y Gestión	2		

**8. PRUEBA PSICOFISIOLOGICA DE POLIGRAFO**

NO

**9. PRUEBA DE INTEGRIDAD**

SI

**10. CONTROL DE CAMBIOS**

10.1 VERSIÓN	10.2 FECHA	10.3 DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	28/02/2017	Estandarización del perfil de jefatura.
02	19/05/2017	Ajuste en redacción de requisitos de experiencia y eliminación de aplicación de la Resolución 133 de 2015
03	15/08/2018	Actualización de funciones Resolución 066 de 2017



**UAE-DIRECCION DE IMPUESTOS Y  
ADUANAS NACIONALES**

NIT: 800197268-4

Estado Activo

Transferencia Bancaria: BANCO DE BOGOTA

**Comprobante de Nómina.**

Del 01-02-2023 al 28-02-2023

Cuenta No: 033695149

Identificación 79881944	Nombres JOSE WILSON FUQUEN BERNAL		Sueldo/Salario básico \$6.044.782,00		
Código 20505	Cargo ANALISTA V	Código 1	Centro de Costos FUNCIONAMIENTO PLANTA		
Código	Descripción Concepto	Cant.	Devengado	Deducido	Saldo
1001	SUELDO	30	\$5.273.758,00		
1046	DIFER. REMUNERA. DESIG. JEF. ASIGNACION	30	\$2.795.930,00		
1047	PRIMA DE DIRECCION ASIGNACION	30	\$1.030.969,00		
4539	LIBRANZA FONDO DE EMPLEADOS			\$789.485,00	\$0,00
4540	LIBRANZA			\$166.798,00	\$0,00
4539	LIBRANZA FONDO DE EMPLEADOS			\$37.000,00	\$0,00
4555	APORTES FEMPHA	0,05		\$263.688,00	\$0,00
4501	APORTE PENSION AFP COLPENSIONES	4		\$322.788,00	\$0,00
4500	APORTE SALUD SANITAS	4		\$322.788,00	\$0,00
4504	RETEFUENTE ORDINARIA ART.383	13,34		\$838.000,00	\$0,00
4502	APORTE FONDO SOLIDARIDAD	1		\$80.800,00	\$0,00
TOTALES			\$9.100.657,00	\$2.821.347,00	
Neto a Pagar : SEIS MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS DIEZ PESOS MCTE *****					\$6.279.310,00

DIAN: EL FUTURO ES DE TODOS!

53E74CA

Kactus: frmNmPrenoA Usuario: 79881944 Formato Fecha: dd/MM/yyyy Digital Ware S.A.



Sistema de apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad  
CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN

Convocatoria PROCESO DE SELECCIÓN DIAN 2022 - MODALIDAD INGRESO  
Y ASCENSO de 2022  
U.A.E. DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN

Fecha de inscripción: vie, 10 mar 2023 12:20:57

Fecha de actualización: vie, 10 mar 2023 12:20:57

### JOSE WILSON FUQUEN BERNAL

Documento	Cédula de Ciudadanía	Nº 79881944
Nº de inscripción	564156203	
Teléfonos	3102935053	
Correo electrónico	wilsonwfb@gmail.com	
Discapacidades		

#### Datos del empleo

Entidad	U.A.E. DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN		
Código	302	Nº de empleo	198483
Denominación	3641	GESTOR II	
Nivel jerárquico	Profesional	Grado	2

### DOCUMENTOS

#### Formación

ESPECIALIZACION PROFESIONAL TECNOLOGICO	UNIVERSIDAD CATOLICA DE COLOMBIA
PROFESIONAL	UNIVERSIDAD DISTRITAL-FRANCISCO JOSE DE CALDAS
	UNIVERSIDAD DISTRITAL-FRANCISCO JOSE DE CALDAS

#### Experiencia laboral

Empresa	Cargo	Fecha	Fecha terminación
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Jefe División Servicio al Ciudadano	08-mar-06	
DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	Jefe División de Gestión de Asistencia al Cliente	08-mar-05	

## Otros documentos

Tarjeta Profesional  
Certificado de Competencias Laborales  
Certificado de Competencias Laborales  
Certificado de Competencias Laborales  
Documento de Identificación

## Lugar donde presentará las pruebas

Competencias Basicas Y Funcionales

Bogotá D.C. - Bogotá D.C.







Sistema de apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad  
CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN

Convocatoria PROCESO DE SELECCIÓN DIAN 2022 - MODALIDAD INGRESO  
Y ASCENSO de 2022  
U.A.E. DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN

Fecha de inscripción: vie, 10 mar 2023 12:20:57

Fecha de actualización: vie, 10 mar 2023 12:20:57

### JOSE WILSON FUQUEN BERNAL

Documento	Cédula de Ciudadanía	Nº 79881944
Nº de inscripción	564156203	
Teléfonos	3102935053	
Correo electrónico	wilsonwfb@gmail.com	
Discapacidades		

#### Datos del empleo

Entidad	U.A.E. DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN		
Código	302	Nº de empleo	198483
Denominación	3641	GESTOR II	
Nivel jerárquico	Profesional	Grado	2

### DOCUMENTOS

#### Formación

ESPECIALIZACION PROFESIONAL TECNOLOGICO	UNIVERSIDAD CATOLICA DE COLOMBIA
PROFESIONAL	UNIVERSIDAD DISTRITAL-FRANCISCO JOSE DE CALDAS
	UNIVERSIDAD DISTRITAL-FRANCISCO JOSE DE CALDAS

#### Experiencia laboral

Empresa	Cargo	Fecha	Fecha terminación
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Jefe División Servicio al Ciudadano	08-mar-06	
DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	Jefe División de Gestión de Asistencia al Cliente	08-mar-05	

## Otros documentos

Tarjeta Profesional  
Certificado de Competencias Laborales  
Certificado de Competencias Laborales  
Certificado de Competencias Laborales  
Documento de Identificación

## Lugar donde presentará las pruebas

Competencias Basicas Y Funcionales

Bogotá D.C. - Bogotá D.C.



Bogotá D.C., 21 de noviembre de 2023

Señor(a) aspirante:  
**JOSE WILSON FUQUEN BERNAL**  
**ID. 564156203**  
Proceso de Selección DIAN 2022

**RECVA-DIAN2022-2012**

**TIPO DE ACTUACIÓN:** Respuesta a reclamación.  
**ETAPA DEL PROCESO:** Prueba de valoración de antecedentes.

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, cuyo objeto es: “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. (...)”.

Asimismo, el numeral 5.6. del Anexo Técnico del presente proceso de selección del 29 de diciembre de 2022, establece:

**“5.6. Reclamaciones contra los resultados de la Prueba de Valoración de Antecedentes.**

*Las reclamaciones contra los resultados de esta prueba 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 el artículo 13 del Decreto Ley 760 de 2005 y el 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 la norma que lo modifique o sustituya, las cuales serán decididas por la Institución de Educación Superior contratada para realizar esta etapa del proceso de selección, quien 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. El aspirante solo podrá reclamar frente a sus propios resultados.*

Con estas reclamaciones los aspirantes no pueden complementar, modificar, reemplazar o actualizar documentación aportada en SIMO antes del cierre de inscripciones de este

*proceso de selección o adicionar nueva. Los documentos allegados con las mismas se consideran extemporáneos y, por consiguiente, no se tendrán en cuenta para resolverlas.*

*En la fecha que disponga la CNSC, que será informada con una antelación no inferior a cinco (5) días hábiles en su sitio web [www.cns.gov.co](http://www.cns.gov.co), enlace SIMO, el aspirante deberá ingresar al aplicativo con su usuario y contraseña y consultar la decisión que resolvió la reclamación presentada.*

**Contra la decisión que resuelva estas reclamaciones no procede ningún recurso.”**  
(Negrilla fuera de texto original).

En atención a lo expuesto, se dio apertura a la etapa de reclamaciones frente a los resultados de la Prueba de Valoración de Antecedentes del Proceso de Selección DIAN 2022 – Modalidades Ingreso y Ascenso, 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 01 de noviembre hasta las 23:59:59 del día 08 de noviembre del presente año (**5 días hábiles**), los días 4, 5 y 6 de noviembre de 2023 no estuvo habilitado el SIMO, y se evidencia que usted presentó reclamación en la que manifiesta:

### **OBJETO DE LA PETICIÓN.**

*“(…) PRETENSIONES*

*De acuerdo con las justificaciones y sustentaciones realizadas en el presente escrito, solicito a la Fundación Universitaria del Área Andina y la Comisión Nacional del Servicio Civil:*

- 1. Que sea valorada y evaluada la experiencia profesional de acuerdo a las funciones certificadas como jefe de División de acuerdo con las justificaciones realizadas en el presente escrito.*
- 2. Que sea valorada la experiencia profesional, de acuerdo con las funciones certificadas como jefe de Grupo interno de trabajo de acuerdo con las justificaciones realizadas en el presente escrito.*
- 3. Se ajuste la valoración de requisitos mínimos, en la cual se tomó la especialización en derecho tributario y aduanero como equivalencia al no ser tenida en cuenta la experiencia profesional certificada en el cargo de Jefe de División de Servicio al Ciudadano y jefe de Grupo Interno de Trabajo y se evalúe en los antecedentes de formación adicional.*
- 4. La equivalencia de la Especialización en Derecho Tributario y Aduanero aplicada es la siguiente:*

*Se valida el documento aportado para el cumplimiento del requisito mínimo de Experiencia Profesional, mediante la aplicación de la Equivalencia: "Dos (2) años de experiencia profesional y viceversa siempre que se acredite el Título profesional" estipulada en el artículo 6 de la Resolución 000061 del 11 de junio de 2020.*

*El cargo de gestor II requiere un año de experiencia profesional, en la equivalencia otorgada se valida por dos años de experiencia profesional, por lo anterior se solicita evaluar el año de experiencia profesional que se otorga por la equivalencia pendiente de valorar. (...)”*

Para efectos de atender su reclamación, es importante precisar lo siguiente:

## I. **NORMATIVA APLICABLE SOBRE LA DOCUMENTACIÓN PRESENTADA PARA LA PRUEBA DE VALORACIÓN DE ANTECEDENTES.**

“Esta prueba se aplica con el fin de valorar la **Educación** y la **Experiencia** acreditadas por el aspirante, **adicionales a los requisitos mínimos exigidos para el empleo a proveer**, según las especificaciones técnicas definidas en este Anexo, de conformidad con los artículos 23 y 24 del Acuerdo del Proceso de Selección.

Para efectos de esta prueba, en la valoración de la **Educación** se tendrán en cuenta los Factores de Educación Formal e Informal, en las condiciones que se definen en el numeral 5.3. de este Anexo.

Para valorar la **Experiencia** se tendrán en cuenta los Factores de Experiencia Laboral, Experiencia Relacionada, Experiencia Profesional y Experiencia Profesional Relacionada, como se especifica más adelante.

En consideración a que la Prueba de Valoración de Antecedentes es una prueba clasificatoria, las Equivalencias establecidas en el MERF de los empleos convocados en este proceso de selección, transcritas en la OPEC, solamente serán aplicadas en la Etapa de VRM y, por consiguiente, los documentos adicionales a los requisitos mínimos exigidos para estos empleos, sean de Educación o de Experiencia, aportados oportunamente por el aspirante en SIMO, se evaluarán en su correspondiente Factor de Valoración de Antecedentes, lo que significa que no podrán ser utilizados como equivalencias en la prueba en mención.”

Las definiciones, condiciones, reglas y demás aspectos de la documentación aportada por el aspirante en la etapa de inscripción al presente Proceso de Selección se encuentran contenidas en el Anexo Técnico del 29 de diciembre de 2022 y serán aplicadas de manera irrestricta para todos los efectos en la etapa de VRM y la Prueba de Valoración de Antecedentes según el numeral 3.1. del mencionado Anexo.

### **DE LA PRUEBA DE VALORACIÓN DE ANTECEDENTES DEL NIVEL PROFESIONAL.**

Los puntajes máximos para asignar a cada uno de los Factores de Evaluación de esta prueba son los siguientes:

#### **5.1 Empleos con requisito mínimo de Experiencia Profesional Relacionada y/o Profesional (Nivel Profesional)**

FACTORES DE EVALUACIÓN EMPLEOS CON REQUISITO MÍNIMO DE EXPERIENCIA <u>PROFESIONAL RELACIONADA</u>	EXPERIENCIA		EDUCACIÓN		TOTAL
	Experiencia Profesional Relacionada	Experiencia Profesional	Educación Formal	Educación Informal	
Puntaje Máximo	50	20	25	5	100

FACTORES DE EVALUACIÓN EMPLEOS CON REQUISITO MÍNIMO DE EXPERIENCIA <u>PROFESIONAL</u>	EXPERIENCIA		EDUCACIÓN		TOTAL
	Experiencia Profesional Relacionada	Experiencia Profesional	Educación Formal	Educación Informal	
Puntaje Máximo	20	50	25	5	100

FACTORES DE EVALUACIÓN EMPLEOS CON REQUISITO MÍNIMO DE EXPERIENCIA <u>PROFESIONAL Y PROFESIONAL RELACIONADA</u>	EXPERIENCIA		EDUCACIÓN		TOTAL
	Experiencia Profesional Relacionada	Experiencia Profesional	Educación Formal	Educación Informal	
Puntaje Máximo	40	30	25	5	100

## CRITERIOS VALORATIVOS PARA PUNTUAR LA EXPERIENCIA EN LA PRUEBA DE VALORACIÓN DE ANTECEDENTES DEL NIVEL PROFESIONAL.

Para la aplicación de la prueba de valoración de antecedentes, en el ítem de experiencia, únicamente se valorará la **Experiencia adicional a la acreditada para el requisito mínimo de Experiencia exigido para el empleo.**

En la correspondiente puntuación, se van a tener en cuenta los criterios y **puntajes** estipulados en el numeral 5.4. del anexo relacionados a continuación:

- En el ítem de experiencia, los puntajes son acumulables hasta los máximos permitidos definidos en el numeral 5.1. del Anexo Técnico.
- La experiencia sólo se contabilizará en meses completos.
- La correspondiente puntuación, sea para los parciales o para la sumatoria de los mismos, incluirá una parte entera y dos (2) decimales truncados.
- Cuando se presente experiencia adquirida de manera simultánea en una o varias instituciones (tiempos traslapados), el tiempo de experiencia se contabilizará por una sola vez.
- Las certificaciones que indiquen una jornada laboral inferior a ocho (8) horas diarias, el tiempo de experiencia se establecerá sumando las horas trabajadas y dividiendo el resultado por ocho (8), sin que exceda las cuarenta y cuatro (44) horas semanales.
- Cuando un aspirante acredite más tiempo de Experiencia Profesional Relacionada del requerido para obtener el puntaje máximo obtenible en este Factor de Evaluación, el excedente se le contabilizará para puntuar en la Experiencia Profesional (no al revés).

### Para empleos con requisito mínimo de Experiencia Profesional (Nivel Profesional).

En consideración a los puntajes máximos definidos para los Factores de Evaluación de la Experiencia para los empleos de este Nivel Jerárquico, se utilizará una escala de calificación que va de cero (0,00) a veinte (20,00) puntos para la Experiencia Profesional Relacionada (EPR) y de cero (0,00) a cincuenta (50,00) puntos para la Experiencia Profesional (EP).

EXPERIENCIA PROFESIONAL EXIGIDA EN EL REQUISITO MÍNIMO DEL EMPLEO	FÓRMULA PARA LA CALIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL RELACIONADA (EPR) ADICIONAL AL REQUISITO MÍNIMO DE EXPERIENCIA EXIGIDO*	EXPLICACIÓN
De 1 a 12 meses	$\text{Puntaje EPR} = \text{Total de meses completos acreditados de EPR} * \left(\frac{20}{36}\right)$	El número 36 corresponde a la cantidad necesaria de meses de EPR adicional al requisito de Experiencia exigido, para obtener en esta prueba el puntaje máximo en este Factor de Evaluación, el cual es 20.

\* El término  $\left(\frac{a}{b}\right)$  que aparece en las Fórmulas para la Calificación es una constante (un factor de conversión).

EXPERIENCIA PROFESIONAL EXIGIDA EN EL REQUISITO MÍNIMO DEL EMPLEO	FÓRMULA PARA LA CALIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL (EP) ADICIONAL AL REQUISITO MÍNIMO DE EXPERIENCIA EXIGIDO*	EXPLICACIÓN
De 1 a 12 meses	$\text{Puntaje EP} = \text{Total de meses completos acreditados de EP} * \left(\frac{50}{12}\right)$	El número 12 corresponde a la cantidad necesaria de meses de EP adicional al requisito mínimo de Experiencia exigido, para obtener en esta prueba el puntaje máximo en este Factor de Evaluación, el cual es 50.

\* El término  $\left(\frac{a}{b}\right)$  que aparece en las Fórmulas para la Calificación es una constante (un factor de conversión).

## II. REQUISITOS MÍNIMOS, FUNCIONES DEL EMPLEO PARA LA OPEC.

La Valoración de Antecedentes se realiza a partir de los requisitos mínimos previstos en el empleo al cual usted se postuló, así:

<b>Número de OPEC:</b>	198483
<b>Nivel:</b>	Profesional
<b>Propósito del empleo:</b>	Realizar acciones, estudios, planes, programas y proyectos que faciliten la administración del registro único tributario y el cumplimiento voluntario de las obligaciones de carácter tributario, aduanero y cambiario, de conformidad con lineamientos de gobierno nacional, normativa y procedimientos vigentes.
<b>Funciones del empleo:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adelantar acciones educativas, pedagógicas y culturales, entre otras, que fomenten la cultura de la contribución, de acuerdo con la normativa, políticas y convenios establecidos.</li> <li>2. Brindar asistencia al ciudadano de manera que facilite el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, a través de los canales dispuestos, de acuerdo con las solicitudes presentadas, la normativa y los procedimientos establecidos.</li> <li>3. Evaluar la información relacionada con estándares, estrategias, procedimientos y mecanismos de divulgación de información, de competencia del subproceso de Asistencia al Usuario, de acuerdo con la normativa, políticas gubernamentales y procedimientos establecidos.</li> <li>4. Realizar clasificación, asignación, direccionamiento y control en vencimiento del término y calidad de la respuesta de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias, de acuerdo con la normativa vigente, el sistema de gestión y procedimientos establecidos.</li> <li>5. Adelantar las acciones necesarias en la realización y evaluación de las estrategias de servicio, campañas y demás acciones de gestión persuasiva tendientes a la difusión y cumplimiento de obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, de conformidad con la normativa, competencia, lineamientos y procedimientos vigentes.</li> <li>6. Atender las solicitudes relacionadas con la inscripción y actualización del Registro Único Tributario y el control a las obligaciones formales, de conformidad con la normativa y procedimientos vigentes.</li> <li>7. Las señaladas como comunes a todos los empleos de la planta de personal de la Entidad, incluidas en la resolución que adopta o modifica el manual y las demás asignadas por autoridad competente, de acuerdo con el nivel, grado de responsabilidad y el área de desempeño del empleo.</li> </ol>
<b>Requisitos de Estudio:</b>	Título profesional en alguno de los programas académicos pertenecientes a los Núcleos Básicos del Conocimiento: Administración, Ciencia Política, Relaciones Internacionales, Comunicación Social, Periodismo y Afines, Contaduría Pública, Derecho y Afines, Economía, Ingeniería Administrativa y Afines, Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines, Ingeniería Industrial y Afines, Ingeniería Química y Afines, Matemáticas, Estadística y Afines, Psicología, Publicidad y Afines.
<b>Requisitos de Experiencia:</b>	Un (1) año de experiencia profesional.
<b>Equivalencia:</b>	Aplican las equivalencias definidas en la normativa aplicable a la Entidad.

## III. SOLICITUD DE REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA POR EL ASPIRANTE.

Para efectos de la Prueba de Valoración de Antecedentes, se tuvieron en cuenta los siguientes documentos:

### **EMPLEOS QUE REQUIEREN EXPERIENCIA PROFESIONAL EN SU RM.**

No. Folio	Entidad	Cargo	Fecha Inicial	Fecha Final	Experiencia en meses	Observaciones
1	Equivalencia	Equivalencia	4/4/2010	3/4/2011	12	Se valida el documento aportado para el cumplimiento del requisito mínimo de Experiencia Profesional, mediante la aplicación de la Equivalencia: "Dos (2) años de experiencia profesional y viceversa siempre que se acredite el Título profesional" estipulada en el artículo 6 de la Resolución 000061 del 11 de junio de 2020.
2	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Jefe División Servicio al Ciudadano	8/3/2006		193	La experiencia acreditada es adquirida en empleos de nivel técnico, por tanto, NO puede ser validada como experiencia PROFESIONAL de conformidad con el numeral 3.1.1. literal i) del Anexo técnico del presente Proceso de Selección.
3	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Jefe División de Gestión de Asistencia al Cliente	8/3/2005		190	La experiencia acreditada es adquirida en empleos de nivel técnico, por tanto, NO puede ser validada como experiencia PROFESIONAL de conformidad con el numeral 3.1.1. literal i) del Anexo técnico del presente Proceso de Selección.

Observación	Total, meses valorados	Puntaje Máximo	Puntaje Total
Se otorgan máximo <b>20</b> puntos de acuerdo a la agrupación del número de meses de <b><u>Experiencia Profesional Relacionada (EPR)</u></b> que haya certificado el aspirante.	00.00	20.00	00.00
Se otorgan máximo <b>50</b> puntos de acuerdo a la agrupación del número de meses de <b><u>Experiencia Profesional (EP)</u></b> que haya certificado el aspirante.	00.00	50.00	00.00



## OBSERVACIONES FRENTE A LA DOCUMENTACIÓN EN GENERAL PRESENTADA

En lo que concierne a la valoración de la documentación por usted aportada en el factor de **experiencia**, y tomando en consideración su inconformidad relacionada con *la experiencia en la entidad DIAN*, es necesario informar:

Inicialmente, se hace preciso aclarar que el numeral 3.1.2.2., del Anexo por el cual se establecen las especificaciones técnicas de las diferentes etapas del proceso de selección DIAN 2022, establece la forma en la que debe ser acreditada la experiencia para el presente Proceso de Selección así:

*“3.1.2.2. Certificación de la Experiencia Las certificaciones de Experiencia deben ser expedidas y estar debidamente suscritas por la autoridad competente para cumplir con esta labor en las entidades o instituciones que certifican (Decreto 1083 de 2015, artículo 2.2.2.3.8). Si se trata de certificaciones expedidas por personas jurídicas, la correspondiente firma de quien la suscribe debe estar acompañada de la respectiva antefirma legible (nombre completo) y su cargo. Y las certificaciones expedidas por personas naturales deben incluir la firma, antefirma legible (nombre completo), número de cédula, dirección y teléfono del empleador contratante.*

*Todas las certificaciones de Experiencia deben indicar de manera expresa (Decreto 1083 de 2015, artículo 2.2.2.3.8):*

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

*En los casos en que la Constitución o la ley establezcan las funciones del empleo a proveer o se exija solamente Experiencia Laboral o Profesional, no es necesario que las certificaciones laborales las especifiquen.”*

En virtud de lo anterior, el aspirante aportó certificación laboral expedida por la DIAN, en la que indica que le fueron asignadas funciones como Jefe de División de Servicio al Ciudadano, Jefe de Grupo Interno de Trabajo, Jefe del Punto de Contacto Américas, entre otros.

En consideración a lo anterior, se procedió a verificar dicha situación identificando que las funciones no se encuentran definidas en la MERF vigente, sino que por el contrario corresponden a una delegación de funciones efectuada por la Entidad, en razón a los criterios y lineamientos establecidos en la Resolución 000083 del 27 de agosto de 2021, dicha asignación corresponde por la cual se delegan funciones en materia de administración de personal en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y se dictan otras disposiciones.

Así las cosas, se tiene que las funciones de (*Jefe de División Punto de Contacto – Jefe de División de Gestión de Asistencia Al Cliente- Jefe del Punto de Contacto Américas*) fueron ejercidas con ocasión y en razón al empleo de (*Analista I 201 Grado 1 – Analista V 205 Grado 5*) y por tal motivo no puede ser valorada como experiencia profesional ya que esta no fue adquirida en el ejercicio de empleos del nivel profesional.

Por lo anterior, se aclara que, el Departamento Administrativo de la Función Pública en el concepto No. 231491 de 2019 y No. 86381 de 2019 ha reiterado que no es posible tener como experiencia profesional aquella realizada en cargos técnicos o asistenciales y precisa *“la experiencia*

## OBSERVACIONES FRENTE A LA DOCUMENTACIÓN EN GENERAL PRESENTADA

*profesional se adquiere en el ejercicio de las actividades propias de la profesión... en consecuencia, se considera que la experiencia adquirida en el ejercicio de un empleo del nivel técnico, así se cuente con la terminación y aprobación del respectivo pensum académico de una formación profesional, no podrá contabilizarse como experiencia profesional, pues la naturaleza general de las funciones del empleo del nivel técnico y del profesional son diferentes”; así mismo indica que “los requisitos de estudio y experiencia exigidos en el nivel asistencial son diferentes respecto a los del nivel profesional y superiores...es de advertirse que la experiencia profesional debe entenderse como aquella que se adquiere en el ejercicio de las actividades propias de la profesión y se contabiliza una vez se terminan y aprueban todas las materias del pensum académico de la profesión respectiva... resulta pertinente expresar que la experiencia adquirida en el ejercicio del empleo del nivel asistencial, así el empleado cuente con la aprobación del respectivo pensum académico de una formación profesional, no se puede considerar como experiencia profesional, pues la naturaleza general de las funciones del empleo del nivel asistencial y el profesional son diferentes”.*

De esta manera, atendiendo el concepto citado, la experiencia aportada por el aspirante, adquirida en el ejercicio del empleo de nivel *Técnico* en (DIAN) no corresponde a experiencia profesional, pues la naturaleza de las funciones difiere con las establecidas para el empleo al cual aspira.

De otro lado, la oferta pública de empleo de carrera -OPEC- No. 198483 en la cual se encuentra inscrito el aspirante, exige como Requisito Mínimo de Experiencia: *“Doce (12) meses de Experiencia Profesional”*. En el caso en particular, y con el objeto de dar cumplimiento a esta exigencia, se procede a validar correctamente el título en ***Especialización en Derecho Tributario y Aduanero*** para aplicar equivalencia estipulada en el artículo 6 de la Resolución Número 000061 del 11 de junio de 2020, la cual indica: *“Título de posgrado en la modalidad de especialización por dos (2) años de experiencia profesional y viceversa, siempre que se acredite el título profesional”*.

Ahora bien, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5 del Anexo por el cual se establecen las especificaciones técnicas de las diferentes etapas del proceso de selección DIAN 2022, al referirse a la PRUEBA DE VALORACIÓN DE ANTECEDENTES estipula que: *“esta prueba se aplica con el fin de valorar la Educación y la Experiencia acreditadas por el aspirante, adicionales a los requisitos mínimos exigidos para el empleo a proveer”*.

Bajo la normatividad precitada, se fundamenta el procedimiento de valoración según el cual, una vez validado en SIMO el documento de educación para otorgar tiempo de experiencia y con ello dar cumplimiento al requisito mínimo solicitado por la OPEC, **el mismo no puede ser objeto de puntuación en la prueba de Valoración de Antecedentes.**

Ahora bien, es importante señalar que la Valoración de Antecedentes se realizó teniendo en cuenta la puntuación determinada para el presente proceso de selección y en cumplimiento estricto de los definiciones y criterios establecidos en el Acuerdo Rector y Anexo Técnico, por tanto, el hecho de no acceder a las pretensiones por usted realizadas en su reclamación **no configura una violación al debido proceso o cualquier otro derecho invocado.**

Finalmente, es preciso aclarar que, con la inscripción el aspirante acepta todas las condiciones establecidas para este proceso de selección, en concordancia con las disposiciones contenidas en el artículo 7 del Acuerdo Rector el cual establece los Requisitos Generales de Participación, es decir que las personas inscritas aceptan los reglamentos allí descritos, y por ende están sujetos a las condiciones previstas.

**OBSERVACIONES FRENTE A LA DOCUMENTACIÓN EN GENERAL PRESENTADA**

En mérito de lo anteriormente expuesto, se concluye que, al no encontrarse motivos para modificar el puntaje inicialmente otorgado en la Prueba de Valoración de Antecedentes éste se ratifica.

**IV. RESULTADOS DE LA PRUEBA DE VALORACIÓN DE ANTECEDENTES.**

A continuación, se resumen los resultados obtenidos por usted en esta prueba:

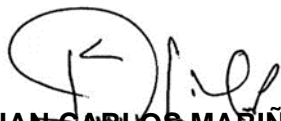
CRITERIO	PUNTAJE
EDUCACIÓN FORMAL	00.00
EDUCACIÓN INFORMAL	00.00
EXPERIENCIA PROFESIONAL	00.00
EXPERIENCIA PROFESIONAL RELACIONADA	00.00
<b>PUNTAJE PRUEBA DE VALORACIÓN DE ANTECEDENTES:</b>	<b><u>00.00</u></b>

**V. DECISIÓN.**

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

1. Negar las solicitudes presentadas por el aspirante en la reclamación.
2. Mantener la puntuación inicialmente publicada de **00.00** en la Prueba de Valoración de Antecedentes.
3. Comunicar esta decisión a través de la página web de la CNSC [www.cnsc.gov.co](http://www.cnsc.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.
4. Contra la presente decisión, no procede ningún recurso según lo establecido en el artículo 13 del Decreto Ley 760 de 2005 y el numeral 5.6. del Anexo Técnico al Acuerdo de convocatoria No. CNT2022AC000008 del 29 de diciembre modificado parcialmente por el Acuerdo No. 24 del 15 de febrero de 2023.

Cordialmente,



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

REPUBLICA DE COLOMBIA  
IDENTIFICACION PERSONAL  
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **79.881.944**

FUQUEN BERNAL

APELLIDOS  
**JOSE WILSON**

NOVEDAD



INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO **05-MAY-1980**

**BOGOTA D.C.**  
(CUNDINAMARCA)  
LUGAR DE NACIMIENTO

**1.67**      **A+**      **M**  
ESTATURA      G.S. RH      SEXO

**12-MAY-1998 BOGOTA D.C.**  
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION



REGISTRADOR NACIONAL  
CARLOS ARIBAS GARCIA TORRES



A-1500160-00005301-M-0079881544-20090325      0000069168A 1      2000006962

**EL/LA SUSCRITO SUBDIRECTOR(A) DE GESTIÓN DE EMPLEO PÚBLICO DE LA U.A.E DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES**

**CERTIFICA:**

Que **JOSE WILSON FUQUEN BERNAL**, Identificado(a) con Cédula Ciudadanía No. 79.881.944, se vinculó a la Entidad el 06 de junio de 2007, y se encuentra ubicado(a) en DIVISIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ NIVEL LOCAL de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Que, durante su vinculación en la Entidad, como supernumerario ha desarrollado las siguientes funciones:

**M20340 SUPERNUMERARIO**

**M20340 SUPERNUMERARIO**

Del 08 de marzo de 2005 al 31 de diciembre de 2006, en RECAUDACION RECAUDACIONNODO ADMINISTRACION IMPUESTOS PERSONAS N REGIONAL CENTRO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, referenciado a la nomenclatura de **TECNICO EN INGRESOS PUBLICOS III 27 Grado 16**, exclusivamente para efectos salariales.

Del 06 de junio de 2007 al 31 de diciembre de 2007, en RECAUDACION RECAUDACIONNODO ADMINISTRACION IMPUESTOS PERSONAS N REGIONAL CENTRO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, referenciado a la nomenclatura de **TECNICO EN INGRESOS PUBLICOS I 25 Grado 10**, exclusivamente para efectos salariales.

Del 02 de enero de 2008 al 07 de febrero de 2008, en GESTION Y ASISTENCIA AL CLIENTE ADMINISTRACION IMPUESTOS PERSONAS N REGIONAL CENTRO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, referenciado a la nomenclatura de **TECNICO EN INGRESOS PUBLICOS I 25 Grado 10**, exclusivamente para efectos salariales.

Del 08 de febrero de 2008 al 20 de julio de 2008, en el GRUPO GESTION Y SERVICIOS BIMA GESTION Y ASISTENCIA AL CLIENTE ADMINISTRACION IMPUESTOS PERSONAS N REGIONAL CENTRO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, referenciado a la nomenclatura de **TECNICO EN INGRESOS PUBLICOS I 25 Grado 10**, exclusivamente para efectos salariales.

Con las siguientes funciones se desempeñó así :

1. Es de anotar que la vinculación del personal supernumerario a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales se regían por lo establecido en el Artículo 22 del Decreto 1072 de 1999 que señala: "El personal supernumerario es aquel que se vincula con el fin de suplir o atender necesidades del servicio para apoyar la lucha contra la evasión y el contrabando para el ejercicio de actividades transitorias y para vincular personas a procesos de selección dentro de los concursos abiertos cuando estos se realicen bajo la modalidad de concurso-curso."

Que, durante su vinculación en la Entidad, en planta ha desarrollado las siguientes funciones:

**M06495 ASESOR DE SERVICIO I**

Del 21 de julio de 2008 al 13 de noviembre de 2008, en el GRUPO GESTIÓN Y SERVICIO CALLE 26 GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE ADMINISTRACIÓN IMPUESTOS PERSONAS N REGIONAL CENTRO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, en el cargo **TECNICO EN INGRESOS PUBLICOS I 25 Grado 10**.

Con las siguientes funciones se desempeñó así :

1. Identificar, ubicar y controlar a los clientes asignando correcta y oportunamente los turnos para la efectiva atención y formalización de los trámites y servicios solicitados por el cliente.
2. Suministrar información, direccionar y ejecutar los trámites o servicios que los clientes soliciten para entregar eficientemente la información en la demanda de trámites y servicios.
3. Verificar que los clientes en espera reúnan los requisitos para el trámite solicitado a fin de agilizar la prestación del servicio.
4. Entregar a los clientes los folletos sobre los requisitos de los diferentes servicios que presta la entidad y propender por la excelencia en la información dada al cliente con el fin de contribuir con la calidad y eficiencia en el servicio al cliente.
5. Aplicar algunos de los instrumentos de medición de calidad del servicio, para ser diligenciados por los clientes con el fin de recoger la información que permitirá realizar los análisis e informes correspondientes sobre la calidad del servicio.
6. Orientar el diligenciamiento del formulario de inscripción al cliente y formalizar el registro del RUT para garantizar la calidad de la información ingresada al RUT, verificando los soportes respectivos.
7. Tramitar las solicitudes que no requieran estudio por parte de otras áreas de la entidad para solucionar el requerimiento presentado por el cliente.
8. Revisar los documentos soporte para realizar las solicitudes especiales del Registro Único Tributario, para personas jurídicas y naturales, con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos y realizar una gestión oportuna.
9. Clasificar los formularios de acuerdo con el tipo de solicitud especial, formalizándola, para aplicar el procedimiento legal establecido.
10. Realizar los trámites relacionados con la gestión del Mecanismo Digital (Emisión, Renovación y Revocación) para garantizar el cumplimiento de los clientes obligados a presentar declaraciones e información a la entidad a través de los Servicios Informáticos Electrónicos.
11. Orientar el trámite de cargue masivo de información por envío de archivos al sistema por parte del cliente, para garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
12. Orientar a los clientes en el manejo de los diferentes programas de ayuda propuestos por la entidad, para facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.
13. Recibir, analizar y elaborar resolución de solicitudes de autorización, habilitación o anulación de facturación para entregar la resolución o información al cliente.
14. Efectuar el análisis de la respectiva solicitud y proyectar la actuación respectiva para el cumplimiento de obligaciones formales.
15. Informar las inconsistencias generadas en los procesos de autorización, habilitación ó anulación de facturación al Jefe de Grupo para generar programas de control extensivo y contribuir al mejoramiento continuo de la entidad.
16. Orientar a los clientes sobre los oficios persuasivos enviados y plantear los correctivos y recomendaciones de acuerdo a la normatividad para que efectúe la corrección y evite inconsistencias en el futuro.
17. Recibir, revisar e inscribir Libros de contabilidad para cumplir con la normatividad de inscripción de libros que por ley son asignadas a la entidad.
18. Actualizar el sistema Informático corporativo con la información de QRSP garantizando la calidad de la información y la retroalimentación para el mejoramiento continuo en la calidad del servicio.
19. Generar informes estadísticos para las áreas que lo soliciten con el fin de hacer seguimiento y control de las QRSP.
20. Verificar que el diligenciamiento de los formatos este acorde con las instrucciones respectivas para asegurar el

ingreso de información confiable a las bases de datos de la entidad.

21. Presentar propuestas de mejoramiento del servicio a partir de su experiencia directa con el cliente para incrementar su satisfacción.
22. Ejercer funciones de Policía Judicial en los eventos de suplantación ó falsedad en la información suministrada en el Registro Único Tributario para garantizar la calidad y veracidad de la información, así como la seguridad del servicio.
23. Recepcionar y redireccionar las quejas, reclamos, solicitudes ó peticiones a las áreas de competencia para dar respuesta y solución oportuna a las situaciones demandadas por los clientes.
24. Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por el superior inmediato, de acuerdo con la naturaleza del empleo.

**Que, durante su vinculación en la Entidad, como supernumerario ha desarrollado las siguientes funciones:**

#### **M20340 SUPERNUMERARIO**

Del 14 de noviembre de 2008 al 31 de diciembre de 2008, en el GRUPO GESTIÓN Y SERVICIO CALLE 26 GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE ADMINISTRACIÓN IMPUESTOS PERSONAS N REGIONAL CENTRO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, referenciado a la nomenclatura de **ANALISTA I 201 Grado 1**, exclusivamente para efectos salariales.

Del 02 de enero de 2009 al 19 de mayo de 2009, en PUNTO DE CONTACTO CALLE 26 DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ NIVEL LOCAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, referenciado a la nomenclatura de **ANALISTA I 201 Grado 1**, exclusivamente para efectos salariales.

Con las siguientes funciones se desempeñó así :

1. Es de anotar que la vinculación del personal supernumerario a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales se regían por lo establecido en el Artículo 22 del Decreto 1072 de 1999 que señala: "El personal supernumerario es aquel que se vincula con el fin de suplir o atender necesidades del servicio para apoyar la lucha contra la evasión y el contrabando para el ejercicio de actividades transitorias y para vincular personas a procesos de selección dentro de los concursos abiertos cuando estos se realicen bajo la modalidad de concurso-curso."

**Que, durante su vinculación en la Entidad, en Periodo de prueba ha desarrollado las siguientes funciones:**

#### **000566 EJECUTOR V. DE SERVICIO AL CLIENTE**

Del 20 de mayo de 2009 al 04 de abril de 2010, en la DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BARRANQUILLA NIVEL LOCAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, en el cargo **ANALISTA V 205 Grado 5**.

Con las siguientes funciones se desempeñó así :

1. Recibir, controlar, direccionar y tramitar las actividades referentes a inscripción, cancelación, actualización y demás solicitudes especiales del Registro Único Tributario a través de los canales de atención definidos para asistir al cliente.
2. Atender la emisión del mecanismo digital, la presentación de información por envío de archivos a la UAE Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, y demás servicios de competencia del área que la entida.
3. Realizar las acciones correspondientes para emitir las Resoluciones de Autorización de Facturación solicitadas, con base

en la revisión de procedimientos y normatividad vigente.

4. Elaborar reportes respecto de los obligados a declarar y hacer registro de los libros de contabilidad cuando corresponda para garantizar debido control sobre el recaudo.
5. Proyectar los actos administrativos de su competencia conforme a la normatividad vigente.
6. Tabular y consolidar los resultados de medición de la calidad del servicio para identificar propuestas de mejoramiento.
7. Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por el superior inmediato, de acuerdo con la naturaleza del empleo.

**Que, durante su vinculación en la Entidad, en planta ha desarrollado las siguientes funciones:**

#### **M09036 RESPONSABLE DE SERVICIO AL CLIENTE**

Del 05 de abril de 2010 al 25 de abril de 2010, en la SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INGRESOS NIVEL CENTRAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, en el cargo **ANALISTA V 205 Grado 5**.

Del 26 de abril de 2010 al 05 de octubre de 2016, en la COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO UNICO TRIBUTARIO SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INGRESOS NIVEL CENTRAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, en el cargo **ANALISTA V 205 Grado 5**.

Con las siguientes funciones se desempeñó así :

1. Recepcionar, controlar y tramitar los procedimientos de inscripción, cancelación, actualización y demás solicitudes especiales del Registro Único Tributario a través de los canales de atención definidos para asistir al cliente.
2. Atender la emisión y revocación del mecanismo digital, la presentación de información por envío de archivos a la U.A.E Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, y demás servicios de competencia del área que la Entidad ponga a disposición de los clientes.
3. Atender las solicitudes de numeración de facturación, analizar y realizar las acciones correspondientes para emitir las resoluciones de autorización, habilitación, inhabilitación y anulación de conformidad con la normatividad vigente.
4. Registrar los libros de contabilidad que sean de competencia de la DIAN para llevar el registro de los obligados, previo análisis y verificación del cumplimiento de los requisitos legales.
5. Aplicar los instrumentos de medición de calidad del servicio que se definan, de acuerdo a los procesos establecidos para generar propuestas de mejoramiento del servicio.
6. Proyectar los actos administrativos de su competencia conforme a la normatividad vigente.
7. Realizar acciones que garanticen el autocontrol, la calidad y gestión de cada uno de los procesos administrados por el área para disminuir el impacto de eventos no deseados.
8. Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por el superior inmediato, de acuerdo con la naturaleza del empleo

#### **JEF003 JEFE DE LA COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN**

**Jefe(A)**

Mediante Resolución No. 009901 del 16 de septiembre de 2011 le Asignan las funciones de Jefe(A) en la COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO UNICO TRIBUTARIO SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INGRESOS NIVEL CENTRAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, a partir 26 de septiembre de 2011 al 30 de septiembre de 2011



### **Jefe(A)**

Mediante Resolución No. 010073 del 22 de septiembre de 2011 le Asignan las funciones de Jefe(A) en la COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO UNICO TRIBUTARIO SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INGRESOS NIVEL CENTRAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, a partir 03 de octubre de 2011 al 24 de octubre de 2011

### **Jefe(A)**

Mediante Resolución No. 012449 del 01 de diciembre de 2011 le Asignan las funciones de Jefe(A) en la COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO UNICO TRIBUTARIO SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INGRESOS NIVEL CENTRAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, a partir 16 de diciembre de 2011 al 30 de diciembre de 2011

### **Jefe(A)**

Mediante Resolución No. 007635 del 11 de octubre de 2012 le Asignan las funciones de Jefe(A) en la COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO UNICO TRIBUTARIO SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INGRESOS NIVEL CENTRAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, a partir 22 de octubre de 2012 al 16 de noviembre de 2012

Con las siguientes funciones se desempeño así :

1. Realizar la planeación operativa de la dependencia, así como la de las labores propias del área y la distribución de las cargas de trabajo, de acuerdo con las funciones del área y de la planta de personal asignada, la planeación institucional, los procedimientos, manuales, planes de contingencia y lineamientos vigentes.
2. Ejecutar el plan operativo y las acciones de responsabilidad de la dependencia, de conformidad con la normativa, lineamientos institucionales, procedimientos vigentes y metodologías definidas.
3. Implementar acciones de evaluación, autoevaluación, seguimiento y control relacionados con el desempeño del proceso y los riesgos operacionales, según normativa, políticas institucionales y procedimientos vigentes.
4. Desarrollar acciones de mejoramiento en el cumplimiento de las funciones, planes y proyectos de la dependencia, de conformidad con los lineamientos, resultados de evaluación y metodologías definidas.
5. Generar estrategias para coordinar y controlar que la información incorporada al Registro Único Tributario base para la identificación, ubicación, clasificación y seguimiento de los clientes de la administración tributaria, aduanera y cambiaria sea confiable y oportuna.
6. Formular, coordinar y controlar la ejecución de estrategias para atender el trámite de las solicitudes especiales que se presenten, referentes al cese de responsabilidades en IVA, cambio de régimen, cancelación del registro o las que normativamente se definan cuyo resultado sea la actualización del RUT.
7. Proponer políticas y coordinar la ejecución de los procedimientos definidos para asistir a los clientes en las actividades relacionadas con la presentación de la información requerida por la DIAN, así como el adecuado uso de los Servicios Informáticos Electrónicos.
8. Asistir a clientes internos y externos a través de los canales dispuestos por la entidad para atender requerimientos y consultas especializadas en temas y procesos propios del área.
9. Establecer y Administrar el sistema de autorización de la numeración de facturación.
10. Coordinar y controlar el proceso de registro de libros de contabilidad que deba hacerse ante la entidad y establecer los parámetros al respecto.
11. Promover la gestión persuasiva a través del acompañamiento a los clientes obligados a inscribirse en el RUT para

mejorar los niveles de recaudo y el cumplimiento voluntario de obligaciones fiscales.

12. Apoyar el desarrollo de programas y campañas referentes a los Servicios Informáticos Electrónicos que disponga la entidad para atender los trámites de cara al cliente, propios de la Entidad.
13. Formular y ejecutar el plan operativo y mapa de riesgos de la dependencia, y efectuar los seguimientos, ajustes y evaluación correspondientes, de conformidad con el plan estratégico y el sistema de gestión de calidad y control interno de la Entidad.
14. Ejecutar los planes y las metas de gestión, de acuerdo con las directrices del superior jerárquico del Nivel Central y del Director Seccional según el caso.
15. Administrar el talento humano a su cargo y los recursos físicos y financieros asignados.
16. Garantizar la eficiente y correcta definición e implantación del Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Ambiental
17. Elaborar, analizar, presentar y remitir oportunamente los diferentes informes y estadísticas de su competencia y velar por su calidad y confiabilidad.
18. Proponer indicadores de gestión que permitan medir y evaluar la eficiencia y eficacia de la respectiva Dependencia.
19. Definir e implementar los procesos, procedimientos manuales y demás instructivos que garanticen el cumplimiento de las funciones del área a nivel nacional, de acuerdo con las directrices señaladas por alta dirección.
20. Responder las solicitudes de información que realicen las autoridades, en particular la Fiscalía General de la Nación, las Contralorías, Procuradurías, Superintendencias, Juzgados y en general las demás entidades del Estado legalmente autorizadas acorde a sus funciones específicas.
21. Las demás que le asigne el Jefe inmediato de acuerdo con la naturaleza de la dependencia.

### **JEF113 JEFE G.I.T DE PUNTO DE CONTACTO**

#### **Jefe**

Mediante Resolución No. 8592 del 08 de octubre de 2013 le Designan las funciones de Jefe en la DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ NIVEL LOCAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, a partir 23 de octubre de 2013 al 05 de octubre de 2016

#### **Jefe(A)**

Mediante Resolución No. 0350 del 03 de febrero de 2014 le Asignan las funciones de Jefe(A) en PUNTO DE CONTACTO CENTRO DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ NIVEL LOCAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, a partir 03 de febrero de 2014 al 28 de febrero de 2014

#### **Jefe(A)**

Mediante Resolución No. 0740 del 03 de marzo de 2014 le Asignan las funciones de Jefe(A) en PUNTO DE CONTACTO CENTRO DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ NIVEL LOCAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, a partir 28 de febrero de 2014 al 31 de marzo de 2014

#### **Jefe(A)**

Mediante Resolución No. 1100 del 01 de abril de 2014 le Asignan las funciones de Jefe(A) en PUNTO DE CONTACTO CENTRO DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ NIVEL LOCAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, a partir 31 de marzo de 2014 al 30 de junio de 2014

### **Jefe(A)**

Mediante Resolución No. 2527 del 07 de julio de 2014 le Asignan las funciones de Jefe(A) en PUNTO DE CONTACTO CENTRO DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ NIVEL LOCAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, a partir 07 de julio de 2014 al 06 de octubre de 2014

### **Jefe(A)**

Mediante Resolución No. 2083 del 05 de mayo de 2016 le Asignan las funciones de Jefe(A) en PUNTO DE CONTACTO CENTRO DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ NIVEL LOCAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, a partir 05 de mayo de 2016 al 05 de agosto de 2016

### **Jefe(A)**

Mediante Resolución No. 3459 del 27 de julio de 2016 le Asignan las funciones de Jefe(A) en PUNTO DE CONTACTO CENTRO DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ NIVEL LOCAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, a partir 05 de agosto de 2016 al 06 de agosto de 2016

### **Jefe(A)**

Mediante Resolución No. 4785 del 05 de octubre de 2016 le Asignan las funciones de Jefe(A) en PUNTO DE CONTACTO CENTRO DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ NIVEL LOCAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, a partir 06 de octubre de 2016 al 06 de octubre de 2016

### **Jefe**

Mediante Resolución No. 7415 del 29 de septiembre de 2016 le Designan las funciones de Jefe en PUNTO DE CONTACTO AMÉRICAS DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ NIVEL LOCAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, a partir 06 de octubre de 2016 al 01 de octubre de 2018

### **Jefe(A)**

Mediante Resolución No. 4642 del 28 de septiembre de 2016 le Asignan las funciones de Jefe(A) en PUNTO DE CONTACTO CENTRO DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ NIVEL LOCAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, a partir 07 de octubre de 2016 al 07 de noviembre de 2016

Con las siguientes funciones se desempecho así :

1. Realizar la planeación de las labores propias de la dependencia y la distribución de las cargas de trabajo, de acuerdo con las funciones del área y de la planta de personal asignada, el plan estratégico y táctico institucional, el plan operativo de la dirección seccional, los procedimientos, manuales, planes de contingencia y lineamientos vigentes.
2. Ejecutar las acciones de responsabilidad de la dependencia y el plan operativo de la dirección seccional, de conformidad con la normativa, lineamientos institucionales, procedimientos vigentes y metodologías definidas.
3. Implementar acciones de evaluación, autoevaluación, seguimiento y control relacionados con el desempeño del

proceso y los riesgos operacionales, según normativa, políticas institucionales y procedimientos vigentes.

4. Desarrollar acciones de mejoramiento en el cumplimiento de las funciones, planes y proyectos de la dependencia, de conformidad con los lineamientos, resultados de evaluación y metodologías definidas.
5. Controlar y Gestionar los procedimientos de inscripción y actualización del Registro Único Tributario para facilitar la identificación, ubicación, clasificación y seguimiento de los clientes de la Dirección Seccional a través de los canales de servicio definidos, garantizando la calidad, veracidad, consistencia y confidencialidad de la información.
6. Realizar la emisión, renovación y revocación de mecanismos digitales de acuerdo con la normatividad vigente, políticas y procedimientos establecidos.
7. Atender, gestionar y coordinar todos los servicios de competencia del área, que la entidad ponga a disposición de los clientes a través de los Sistemas Informáticos Electrónicos, con el fin de garantizar la asistencia integral tributaria, aduanera y cambiaria, para el cumplimiento de las obligaciones formales, conforme con los procedimientos establecidos.
8. Registrar los libros de contabilidad que no sean competencia de la Cámara de Comercio.
9. Detectar y proponer a la División de Gestión y Asistencia al Cliente fuentes para identificar nuevos responsables de inscripción y/o actualización del Registro Único Tributario, RUT, que permitan mejorar el nivel de recaudo a través del cumplimiento voluntario y oportuno de sus obligaciones.
10. Proferir los actos administrativos que se deriven de la ejecución de las actividades y procedimientos de su competencia.
11. Llevar el control de los documentos de su competencia, de las acciones efectuadas y elaborar las estadísticas e informes requeridos.
12. Direccionar las quejas, reclamos sugerencias y peticiones a la División de Gestión y Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional competente.
13. Las demás funciones que se deriven del convenio y/o acuerdo de cooperación suscrito con entidades públicas o privadas.
14. Formular y ejecutar el plan operativo y mapa de riesgos de la dependencia, y efectuar los seguimientos, ajustes y evaluación correspondientes, de conformidad con el plan estratégico y el sistema de gestión de calidad y control interno de la Entidad.
15. Ejecutar los planes y las metas de gestión, de acuerdo con las directrices del superior jerárquico del Nivel Central y del Director Seccional según el caso.
16. Administrar el talento humano a su cargo y los recursos físicos y financieros asignados.
17. Garantizar la eficiente y correcta definición e implantación del Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Ambiental
18. Elaborar, analizar, presentar y remitir oportunamente los diferentes informes y estadísticas de su competencia y velar por su calidad y confiabilidad.
19. Proponer indicadores de gestión que permitan medir y evaluar la eficiencia y eficacia de la respectiva Dependencia.
20. Definir e implementar los procesos, procedimientos manuales y demás instructivos que garanticen el cumplimiento de las funciones del área a nivel nacional, de acuerdo con las directrices señaladas por alta dirección.
21. Responder las solicitudes de información que realicen las autoridades, en particular la Fiscalía General de la Nación, las Contralorías, Procuradurías, Superintendencias, Juzgados y en general las demás entidades del Estado legalmente autorizadas acorde a sus funciones específicas.
22. Las demás que le asigne el Jefe inmediato de acuerdo con la naturaleza de la dependencia.

## **JEF072 JEFE DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTE**

### **Jefe(A)**

Mediante Resolución No. 001077 del 27 de febrero de 2018 le Asignan las funciones de Jefe(A) en la DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ NIVEL LOCAL DE LA UNIDAD

ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, a partir 27 de febrero de 2018 al 27 de mayo de 2018

#### **Jefe(A)**

Mediante Resolución No. 002916 del 25 de mayo de 2018 le Asignan las funciones de Jefe(A) en la DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ NIVEL LOCAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, a partir 28 de mayo de 2018 al 27 de agosto de 2018

#### **Jefe(A)**

Mediante Resolución No. 004432 del 27 de julio de 2018 le Asignan las funciones de Jefe(A) en la DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ NIVEL LOCAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, a partir 28 de julio de 2018 al 27 de octubre de 2018

#### **Jefe**

Mediante Resolución No. 9603 del 26 de septiembre de 2018 le Designan las funciones de Jefe en PUNTO DE CONTACTO CENTRO DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ NIVEL LOCAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, a partir 02 de octubre de 2018 al 30 de agosto de 2021

Con las siguientes funciones se desempecho así :

1. Realizar la planeación de las labores propias de la dependencia y la distribución de las cargas de trabajo, de acuerdo con las funciones del área y de la planta de personal asignada, el plan estratégico y táctico institucional, el plan operativo de la dirección seccional, los procedimientos, manuales, planes de contingencia y lineamientos vigentes.
2. Ejecutar las acciones de responsabilidad de la dependencia y el plan operativo de la dirección seccional, de conformidad con la normativa, lineamientos institucionales, procedimientos vigentes y metodologías definidas.
3. Implementar acciones de evaluación, autoevaluación, seguimiento y control relacionados con el desempeño del proceso y los riesgos operacionales, según normativa, políticas institucionales y procedimientos vigentes.
4. Desarrollar acciones de mejoramiento en el cumplimiento de las funciones, planes y proyectos de la dependencia, de conformidad con los lineamientos, resultados de evaluación y metodologías definidas.
5. Recepcionar, controlar y tramitar los procedimientos de inscripción, actualización, cancelación y demás solicitudes especiales del Registro Único Tributario, a través de los canales de atención que se establezcan.
6. Atender la emisión del mecanismo digital y la presentación de información por envío de archivos a la DIAN.
7. Gestionar los servicios de competencia del área, que la entidad ponga a disposición de los clientes, garantizando la asistencia integral.
8. Ejecutar las acciones y procedimientos establecidos para gestionar el Sistema de quejas, reclamos, sugerencias y peticiones.
9. Ejecutar los programas encaminados a promover la cultura del servicio interno y externo que defina el nivel central.
10. Coordinar y controlar el proceso de atención y asistencia al cliente en los puntos de contacto establecidos en cada Dirección Seccional para facilitar y promover el cumplimiento voluntario de sus obligaciones.
11. Prestar el servicio de orientación y atención al contribuyente, concesionario u operador autorizado y usuario aduanero, en materia tributaria, de derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional, así como en materia aduanera y cambiaria.

12. Atender en su jurisdicción a los seleccionados de los programas masivos de control al cumplimiento de obligaciones formales conforme a los cronogramas e instructivos impartidos.
13. Orientar y apoyar técnicamente los servicios que se prestan a los clientes a través de los sistemas informáticos aduaneros de acuerdo con los procedimientos establecidos, para la eficaz ejecución de las operaciones de comercio exterior.
14. Verificar la procedencia de las solicitudes de cambio de régimen del impuesto sobre las ventas de común a simplificado.
15. Nota: A partir de la expedición del Decreto 4142 de 2011, las funciones correspondientes a derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional son de competencia de COLJUEGOS.
16. Ejecutar los planes, programas y las metas de gestión de la División, de acuerdo con las directrices del Director Seccional y el Nivel Central.
17. Administrar el talento humano a su cargo y los recursos físicos y financieros asignados.
18. Garantizar la eficiente y correcta implantación y funcionamiento del Sistema de Control Interno en su dependencia.
19. Coordinar sus funciones con las de otras dependencias relacionadas y promover la cooperación con las mismas.
20. Rendir la información contable conforme al sistema de contabilidad de gestión de la Entidad.
21. Elaborar, analizar, presentar y remitir oportunamente los diferentes informes y estadísticas de su competencia y garantizar su calidad y confiabilidad.
22. Establecer mecanismos que permitan la retroalimentación entre los clientes y los empleados públicos, tendientes a prestar un servicio ágil, eficiente y oportuno.
23. Mantener actualizada la información requerida por los servicios informáticos de apoyo a los procesos y de la gestión propia y transversal de la Entidad.
24. Las demás que le asigne el superior inmediato, de acuerdo con la naturaleza de la División.

#### **JEF072 JEFE DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTE**

Del 30 de agosto de 2021 a la fecha, en la DIVISIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ NIVEL LOCAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, en el cargo **ANALISTA V 205 Grado 5**.

Esta certificación se elabora con base en la información que a la fecha reposa en la Historia Laboral y el sistema de información de Gestión Humana - Kactus-HR, se expide a solicitud del interesado(a) a los 03 días del mes de mayo de 2022

**JAIME RICARDO SAAVEDRA PATARROYO**

sec: 422208



**PERFIL DE JEFATURA  
COORDINACIÓN - GIT - DIVISIÓN**

**FT-GH-2472**

**Proceso: Gestión Humana**

Versión: 1

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA JEFATURA**

1.1 Nombre:

División de Gestión de Asistencia Al Cliente

1.2 Tipo:

División Tipo III

1.3 Proceso(s):

Asistencia al Cliente - Gestión Masiva

**2. OBJETIVO GENERAL DE LA JEFATURA**

Coordinar acciones relacionadas con la gestión administrativa, técnica y operativa del servicio al cliente, así como con los trámites y servicios que faciliten el cumplimiento voluntario de las obligaciones de carácter tributario, aduanero y/o cambiario de su competencia, de conformidad con la normativa, los procedimientos vigentes y la planeación institucional.

**3. PHVA DE LA JEFATURA**

Realizar la planeación de las labores propias de la dependencia y la distribución de las cargas de trabajo, de acuerdo con las funciones del área y de la planta de personal asignada, el plan estratégico y táctico institucional, el plan operativo de la dirección seccional, los procedimientos, manuales, planes de contingencia y lineamientos vigentes.

Ejecutar las acciones de responsabilidad de la dependencia y el plan operativo de la dirección seccional, de conformidad con la normativa, lineamientos institucionales, procedimientos vigentes y metodologías definidas.

Implementar acciones de evaluación, autoevaluación, seguimiento y control relacionados con el desempeño del proceso y los riesgos operacionales, según normativa, políticas institucionales y procedimientos vigentes.

Desarrollar acciones de mejoramiento en el cumplimiento de las funciones, planes y proyectos de la dependencia, de conformidad con los lineamientos, resultados de evaluación y metodologías definidas.

**4. FUNCIONES**

**4.1 FUNCIONES PROPIAS**

1. Recepcionar, controlar y tramitar los procedimientos de inscripción, actualización, cancelación y demás solicitudes especiales del Registro Único Tributario, a través de los canales de atención que se establezcan.
2. Atender la emisión del mecanismo digital y la presentación de información por envío de archivos a la DIAN.
3. Gestionar los servicios de competencia del área, que la entidad ponga a disposición de los clientes, garantizando la asistencia integral.
4. Ejecutar las acciones y procedimientos establecidos para gestionar el Sistema de quejas, reclamos, sugerencias y peticiones.
5. Ejecutar los programas encaminados a promover la cultura del servicio interno y externo que defina el nivel central.
6. Coordinar y controlar el proceso de atención y asistencia al cliente en los puntos de contacto establecidos en cada Dirección Seccional para facilitar y promover el cumplimiento voluntario de sus obligaciones.
7. explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional, así como en materia aduanera y cambiaria.
8. Atender en su jurisdicción a los seleccionados de los programas masivos de control al cumplimiento de obligaciones formales conforme a los cronogramas e instructivos impartidos.
9. Orientar y apoyar técnicamente los servicios que se prestan a los clientes a través de los sistemas informáticos aduaneros de acuerdo con los procedimientos establecidos, para la eficaz ejecución de las operaciones de comercio exterior.
10. Verificar la procedencia de las solicitudes de cambio de régimen del impuesto sobre las ventas de común a simplificado.
11. Nota:  
A partir de la expedición del Decreto 4142 de 2011, las funciones correspondientes a derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional son de competencia de COLJUEGOS.

**4.2 FUNCIONES COMUNES A LAS COORDINACIONES DEL NIVEL CENTRAL, PUNTOS DE CONTACTO Y GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO / DIVISIONES**

1. Administrar el talento humano a su cargo y los recursos físicos y financieros asignados.
2. Ejecutar los planes, programas y las metas de gestión de la División, de acuerdo con las directrices del Director Seccional y el Nivel Central.
3. Garantizar la eficiente y correcta implantación y funcionamiento del Sistema de Control Interno en su dependencia.
4. Coordinar sus funciones con las de otras dependencias relacionadas y promover la cooperación con las mismas.
5. Rendir la información contable conforme al sistema de contabilidad de gestión de la Entidad.
6. Elaborar, analizar, presentar y remitir oportunamente los diferentes informes y estadísticas de su competencia y garantizar su calidad y confiabilidad.



**PERFIL DE JEFATURA  
COORDINACIÓN - GIT - DIVISIÓN**

**FT-GH-2472**

**Proceso: Gestión Humana**

Versión: 1

7. Establecer mecanismos que permitan la retroalimentación entre los clientes y los empleados públicos, tendientes a prestar un servicio ágil, eficiente y oportuno.

8. Mantener actualizada la información requerida por los servicios informáticos de apoyo a los procesos y de la gestión propia y transversal de la Entidad.

9. Las demás que le asigne el superior inmediato, de acuerdo con la naturaleza de la División.

**5. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS BÁSICOS**

1	Administración y control de sistemas de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	2.	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
3	Normativa asociada a los trámites y servicios para el cumplimiento de las obligaciones formales y sustanciales en temas tributarios, aduaneros y cambiarios.	4.	Normativa relacionada con Atención al Ciudadano
5	Normativa y protocolos asociados con Servicio al Cliente	6.	Técnicas y protocolos de servicio al cliente
7	Cultura de la Contribución	8.	

**6. REQUISITOS DEL PERFIL DE LA JEFATURA**

**6.1 REQUISITOS DE EDUCACIÓN**

**6.2 REQUISITOS DE EXPERIENCIA**

Título profesional en uno de las siguientes Núcleos Básicos del Conocimiento (NBCs):	Administración. Antropología, artes liberales. Ciencia política, relaciones internacionales. Comunicación social, periodismo y afines. Contaduría pública. Derecho y afines. Economía. filosofía, teología y afines. Ingeniería administrativa y afines. Ingeniería de sistemas, telemática y afines. Ingeniería electrónica, telecomunicaciones y afines. Ingeniería industrial y afines. Lenguas modernas, literatura, lingüística y afines. Psicología. Publicidad y afines. Sociología, trabajo social y afines.	Un (1) año de experiencia en el proceso(s) de ASISTENCIA AL CLIENTE - GESTIÓN MASIVA o en el desempeño de las funciones enunciadas en el numeral 4.1
	Título de postgrado en gerencia aplicable a los procesos, o relacionado con los procesos.	

- Notas:
- Estos requisitos serán de obligatorio cumplimiento para participar en el proceso meritocrático, quien no los cumpla será excluido de la lista de participantes.
  - Equivalencias: Título de postgrado en gerencia aplicable al proceso, o relacionado con el proceso, por dos (2) años de experiencia en el proceso o en el desempeño de funciones enunciadas en el numeral 4.1.

**7. COMPETENCIAS**

**7.1 COMPETENCIAS GERENCIALES**

**7.2 COMPETENCIA ESPECÍFICA DEL PROCESO**

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	Nivel	NOMBRE DE LA COMPETENCIA	Nivel	NOMBRE DE LA COMPETENCIA	Nivel
Análisis y Resolución de Problemas	2	Desarrollo de Colaboradores	3	TOLERANCIA A LA PRESION	4
Dirección de Equipos	2	Planificación y Gestión	2		

8. PRUEBA PSICOFISIOLÓGICA DE POLÍGRAFO    SI    9. PRUEBA DE INTEGRIDAD    NO

**10. CONTROL DE CAMBIOS**

10.1 VERSIÓN	10.2 FECHA	10.3 DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	28/02/2017	Estandarización del perfil de jefatura.
02	19/05/2017	Ajuste en redacción de requisitos de experiencia, postgrado y eliminación de aplicación de la Resolución 133 de 2015





## PERFIL DE JEFATURA COORDINACIÓN - GIT - DIVISIÓN

# FT-GH-2472

Proceso: Gestión Humana

Versión: 1

### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA JEFATURA

1.1 Nombre:

Punto de Contacto

1.2 Tipo:

Grupo Interno de Trabajo

Tipo III

1.3 Proceso(s):

Asistencia al Cliente - Gestión Masiva

### 2. OBJETIVO GENERAL DE LA JEFATURA

Gestionar la ejecución de los trámites y servicios que faciliten el cumplimiento voluntario de las obligaciones de carácter tributario, aduanero y/o cambiario de su competencia, de conformidad con la normativa, los procedimientos vigentes y la planeación institucional.

### 3. PHVA DE LA JEFATURA

Realizar la planeación de las labores propias de la dependencia y la distribución de las cargas de trabajo, de acuerdo con las funciones del área y de la planta de personal asignada, el plan estratégico y táctico institucional, el plan operativo de la dirección seccional, los procedimientos, manuales, planes de contingencia y lineamientos vigentes.

Ejecutar las acciones de responsabilidad de la dependencia y el plan operativo de la dirección seccional, de conformidad con la normativa, lineamientos institucionales, procedimientos vigentes y metodologías definidas.

Implementar acciones de evaluación, autoevaluación, seguimiento y control relacionados con el desempeño del proceso y los riesgos operacionales, según normativa, políticas institucionales y procedimientos vigentes.

Desarrollar acciones de mejoramiento en el cumplimiento de las funciones, planes y proyectos de la dependencia, de conformidad con los lineamientos, resultados de evaluación y metodologías definidas.

### 4. FUNCIONES

#### 4.1 FUNCIONES PROPIAS

1. Controlar y gestionar los procedimientos de inscripción y actualización del Registro Único Tributario para facilitar la identificación, ubicación, clasificación y seguimiento de los clientes de la Dirección Seccional correspondiente, a través de los canales de servicio establecidos, garantizando la calidad, veracidad, consistencia y confidencialidad de la información
2. Realizar la emisión, renovación y revocación de mecanismos digitales o firma electrónica, de acuerdo con la normatividad vigente, las políticas y procedimientos establecidos
3. Atender, gestionar y coordinar los servicios que la entidad ponga a disposición de los clientes, a través de los Sistemas Informáticos Electrónicos, que sean de competencia y según los procedimientos establecidos, con el fin de garantizar la asistencia en materia tributaria, aduanera y cambiaria requerida para el cumplimiento de las obligaciones formales
4. Registrar los libros de contabilidad que no sean competencia de la Cámara de Comercio.
5. Detectar y proponer a la División de Gestión y Asistencia al Cliente fuentes para identificar nuevos responsables de inscripción y/o actualización del Registro Único Tributario, RUT, que permitan mejorar el nivel de recaudo a través del cumplimiento voluntario y oportuno de sus obligaciones.
6. Proferir los actos administrativos que se deriven de la ejecución de las actividades y procedimientos de su competencia.
7. Llevar el control de las acciones efectuadas y de los documentos de su competencia, así como elaborar las estadísticas e informes correspondientes.
8. Realizar la recepción de las peticiones verbales en concordancia con lo previsto en el Decreto 1069 de 2015, adicionado por el Decreto 1166 de 2016 o en las disposiciones legales que lo adicionen o modifiquen.
9. Las demás funciones que se deriven del convenio y/o acuerdo de cooperación suscrito con entidades públicas o privadas.

#### 4.2 FUNCIONES COMUNES A LAS COORDINACIONES DEL NIVEL CENTRAL, PUNTOS DE CONTACTO Y GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO / DIVISIONES

1. Ejecutar los planes y las metas de gestión, de acuerdo con las directrices del superior jerárquico del Nivel Central y del Director Seccional según el caso.
2. Formular y ejecutar el plan operativo y mapa de riesgos de la dependencia, y efectuar los seguimientos, ajustes y evaluación correspondientes, de conformidad con el plan estratégico y el sistema de gestión de calidad y control interno de la Entidad.
3. Administrar el talento humano a su cargo y los recursos físicos y financieros asignados.
4. Garantizar la eficiente y correcta definición e implantación del Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Ambiental
5. Elaborar, analizar, presentar y remitir oportunamente los diferentes informes y estadísticas de su competencia y velar por su calidad y confiabilidad.



**PERFIL DE JEFATURA  
COORDINACIÓN - GIT - DIVISIÓN**

**FT-GH-2472**

Proceso: Gestión Humana

Versión: 1

6. Proponer indicadores de gestión que permitan medir y evaluar la eficiencia y eficacia de la respectiva Dependencia.
7. Definir e implementar los procesos, procedimientos manuales y demás instructivos que garanticen el cumplimiento de las funciones del área a nivel nacional, de acuerdo con las directrices señaladas por alta dirección.
8. Responder las solicitudes de información que realicen las autoridades, en particular la Fiscalía General de la Nación, las Contralorías, Procuradurías, Superintendencias, Juzgados y en general las demás entidades del Estado legalmente autorizadas acorde a sus funciones específicas.
9. Las demás que le asigne el Jefe inmediato de acuerdo con la naturaleza de la dependencia.

**5. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS BÁSICOS**

1. Administración y control de sistemas de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	2. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
3. Técnicas y protocolos de servicio al cliente	4. Trámites, servicios, campañas y procedimientos propios del área
5. Cultura de la Contribución	6. Normativa asociada a los trámites y servicios para el cumplimiento de las obligaciones formales y sustanciales en temas tributarios, aduaneros y cambiarios.
7. Normativa y protocolos asociados con Servicio al Cliente	8.

**6. REQUISITOS DEL PERFIL DE LA JEFATURA**

**6.1 REQUISITOS DE EDUCACIÓN**

**6.2 REQUISITOS DE EXPERIENCIA**

Título de Formación Profesional, o Título de Formación Tecnológica o Título de Formación Técnica Profesional en uno de los siguientes Núcleos Básicos del Conocimiento (NBCs):

Administración. Antropología, artes liberales. Ciencia política, relaciones internacionales. Comunicación social, periodismo y afines. Contaduría pública. Derecho y afines. Economía. filosofía, teología y afines. Ingeniería administrativa y afines. Ingeniería de sistemas, telemática y afines. Ingeniería electrónica, telecomunicaciones y afines. Ingeniería industrial y afines. Lenguas modernas, literatura, lingüística y afines. Psicología. Publicidad y afines. Sociología, trabajo social y afines.

No requiere Título de postgrado

Tres (3) años de experiencia en el proceso(s) de ASISTENCIA AL CLIENTE - GESTIÓN MASIVA o en el desempeño de las funciones enunciadas en el numeral 4.1

Nota:

1. Estos requisitos serán de obligatorio cumplimiento para participar en el proceso meritocrático, quien no los cumpla será excluido de la lista de participantes.

**7. COMPETENCIAS**

**7.1 COMPETENCIAS GERENCIALES**

**7.2 COMPETENCIA ESPECÍFICA DEL PROCESO**

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	Nive	NOMBRE DE LA COMPETENCIA	Nive	NOMBRE DE LA COMPETENCIA	Nive
Análisis y Resolución de Problemas	2	Desarrollo de Colaboradores	3	TOLERANCIA A LA PRESION	align="center">3
Dirección de Equipos	2	Planificación y Gestión	2		

**8. PRUEBA PSICOFISIOLÓGICA DE POLÍGRAFO**

NO

**9. PRUEBA DE INTEGRIDAD**

SI

**10. CONTROL DE CAMBIOS**

10.1 VERSIÓN	10.2 FECHA	10.3 DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	28/02/2017	Estandarización del perfil de jefatura.
02	19/05/2017	Ajuste en redacción de requisitos de experiencia y eliminación de aplicación de la Resolución 133 de 2015
03	15/08/2018	Actualización de funciones Resolución 066 de 2017

## EL SUSCRITO SUBDIRECTOR DE GESTION DE PERSONAL DE LA U.A.E DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

### CERTIFICA

Que **José Wilson Fuquen Bernal**, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.881.944 de Bogotá, se vinculó a la Entidad como supernumerario del periodo comprendido 08 de marzo de 2005 hasta al 19 de mayo de 2009, como funcionario público de carrera administrativa desde el 20 de mayo de 2009 en el empleo **Analista V Código 205 Grado 05**.

**Que desde su vinculación a la Entidad se ha desempeñado así:**

#### **Jefe de División**

Del 01 de octubre de 2018 a la fecha, se designan funciones como Jefe de la División de Gestión de Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá. Designación dispuesta mediante Resolución No. 9603 del 26 de septiembre de 2018.

De acuerdo con el artículo 3° de la Resolución No. 0009 del 04 de noviembre de 2008 son funciones de la División de Gestión de Asistencia al Cliente:

1. Recepcionar, controlar y tramitar los procedimientos de inscripción, actualización, cancelación y demás solicitudes especiales del Registro Unico Tributario, a través de los canales de atención que se establezcan.
2. Atender la emisión del mecanismo digital y la presentación de información por envío de archivos a la DIAN.
3. Gestionar los servicios de competencia del área, que la entidad ponga a disposición de los clientes, garantizando la asistencia integral.
4. Ejecutar las acciones y procedimientos establecidos para gestionar el Sistema de quejas, reclamos, sugerencias y peticiones.
5. Ejecutar los programas encaminados a promover la cultura del servicio interno y externo que defina el nivel central.
6. Coordinar y controlar el proceso de atención y asistencia al cliente en los puntos de contacto establecidos en cada Dirección Seccional para facilitar y promover el cumplimiento voluntario de sus obligaciones.

7. <Numeral modificado por el artículo **4** de la Resolución 2633 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> Prestar el servicio de orientación y atención al contribuyente, concesionario u operador autorizado y usuario aduanero, en materia tributaria, de derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional, así como en materia aduanera y cambiaria.
  8. Atender en su jurisdicción a los seleccionados de los programas masivos de control al cumplimiento de obligaciones formales conforme a los cronogramas e instructivos impartidos.
  9. Orientar y apoyar técnicamente los servicios que se prestan a los clientes a través de los sistemas informáticos aduaneros de acuerdo con los procedimientos establecidos, para la eficaz ejecución de las operaciones de comercio exterior.
  10. Verificar la procedencia de las solicitudes de cambio de régimen del impuesto sobre las ventas de común a simplificado.
1. **PARÁGRAFO 1o.** Las funciones de la División de Gestión de Asistencia al Cliente en las Direcciones Seccionales de Aduanas de Barranquilla, Bogotá, Cali, Cartagena, Cúcuta y Medellín las asume la División de Gestión de Asistencia al Cliente de las Direcciones Seccionales de Impuestos de Barranquilla, Bogotá, Cali, Cartagena, Cúcuta y Medellín, respectivamente.
  2. **PARÁGRAFO 2o.** En las demás Direcciones Seccionales donde no exista la División de Gestión y Asistencia al Cliente o Grupo Interno de Trabajo de Gestión y Asistencia al Cliente o Punto de Contacto, las funciones serán desarrolladas por el Despacho de Director Seccional.
  3. **PARÁGRAFO 3o.** Para que las Direcciones Seccionales Delegadas de Aduanas puedan ejercer la competencia nacional de gestión y asistencia al cliente, las funciones relacionadas con la materia deben ser delegadas por la Dirección Seccional de Impuestos o de Impuestos y Aduanas de acuerdo con su competencia territorial.

Además, en las dispuestas en el Artículo 15 de la Resolución 0009 del 04 de noviembre de 2008. Funciones Comunes:

1. Ejecutar los planes, programas y las metas de gestión de la División, de acuerdo con las directrices del Director Seccional y el Nivel Central;
2. Administrar el talento humano a su cargo y los recursos físicos y financieros asignados;

3. Garantizar la eficiente y correcta implantación y funcionamiento del Sistema de Control Interno en su dependencia;
4. Coordinar sus funciones con las de otras dependencias relacionadas y promover la cooperación con las mismas;
5. Rendir la información contable conforme al sistema de contabilidad de gestión de la Entidad;
6. Elaborar, analizar, presentar y remitir oportunamente los diferentes informes y estadísticas de su competencia y garantizar su calidad y confiabilidad;
7. Establecer mecanismos que permitan la retroalimentación entre los clientes y los empleados públicos, tendientes a prestar un servicio ágil, eficiente y oportuno;
8. Mantener actualizada la información requerida por los servicios informáticos de apoyo a los procesos y de la gestión propia y transversal de la Entidad;

### **Jefe de Grupo**

Del 06 de octubre de 2016 al 30 de septiembre de 2018 se designan funciones como Jefe del Punto de Contacto Centro de la División de Gestión de Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá. Designación dispuesta mediante Resolución No. 7415 del 29 de septiembre de 2016.

De acuerdo con el artículo 104 de la resolución No. 0011 del 04 de noviembre de 2008 son funciones del Punto de Contacto Centro de la División de Gestión de Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá:

1. Controlar y Gestionar los procedimientos de inscripción y actualización del Registro Único Tributario para facilitar la identificación, ubicación, clasificación y seguimiento de los clientes de la Dirección Seccional a través de los canales de servicio definidos, garantizando la calidad, veracidad, consistencia y confidencialidad de la información.
2. Realizar la emisión, renovación y revocación de mecanismos digitales de acuerdo con la normatividad vigente, políticas y procedimientos establecidos.
3. Atender, gestionar y coordinar todos los servicios de competencia del área, que la entidad ponga a disposición de los clientes a través de los Sistemas Informáticos Electrónicos, con el fin de garantizar la asistencia integral tributaria, aduanera y cambiaria, para el cumplimiento de las obligaciones formales, conforme con los procedimientos establecidos.
4. Registrar los libros de contabilidad que no sean competencia de la Cámara de Comercio.
5. Detectar y proponer a la División de Gestión y Asistencia al Cliente fuentes para identificar nuevos responsables de inscripción y/o actualización del Registro Único Tributario - RUT que permitan mejorar el nivel de recaudo a través del cumplimiento voluntario y oportuno de sus obligaciones.
6. Proferir los actos administrativos que se deriven de la ejecución de las actividades y procedimientos de su competencia.

7. Llevar el control de los documentos de su competencia, de las acciones efectuadas y elaborar las estadísticas e informes requeridos.
9. Direccionar las quejas, reclamos sugerencias y peticiones a la División de Gestión y Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional competente.
- 10 Las demás funciones que se deriven del convenio y/o acuerdo de cooperación suscrito con entidades públicas o privadas.

Además, en las dispuestas en el Artículo 113 de la Resolución 011 del 04 de noviembre de 2008. Funciones Comunes:

1. Formular y ejecutar el plan operativo y mapa de riesgos de la dependencia, y efectuar los seguimientos, ajustes y evaluación correspondiente de conformidad con el plan estratégico y el sistema de gestión de calidad y control interno de la Entidad;
2. Ejecutar los planes y las metas de gestión, de acuerdo con las directrices del superior jerárquico del Nivel Central y del Director Seccional según el caso;
3. Administrar el talento humano a su cargo y los recursos físicos y financieros asignados;
4. Garantizar la eficiente y correcta definición e implantación del Sistema de Gestión de Calidad y Control de Interno;
5. Elaborar, analizar, presentar y remitir oportunamente los diferentes informes y estadísticas de su competencia y velar por su calidad y confiabilidad;
6. Proponer indicadores de gestión que permitan medir y evaluar la eficiencia y eficacia del Grupo;
7. Definir e implementar los procesos, procedimientos manuales y demás instructivos que garanticen el cumplimiento de las funciones del área a nivel nacional, de acuerdo con las directrices señaladas por alta dirección;
8. Las demás que le asigne el Jefe inmediato de acuerdo con la naturaleza de la dependencia.

### **Analista V de Asistencia al Cliente y Gestión Masiva**

Del 23 de octubre de 2013 al 05 de octubre de 2016 ubicado en el Punto de Contacto Américas de la División de Gestión de Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá. Desempeñando las siguientes funciones para el periodo antes mencionado información encontrada en la historia laboral:

1. Realizar las acciones técnicas, tecnológicas, administrativas y operativas necesarias en la implementación, publicación y difusión de los trámites de competencia de los procesos de Asistencia al Cliente y Gestión Masiva, de acuerdo con la normativa vigente, las necesidades de los usuarios y los procedimientos establecidos.
2. Atender solicitudes de los usuarios de manera presencial y/o virtual y/o telefónica, de acuerdo con la normativa, los lineamientos y procedimientos establecidos.

3. Brindar asistencia técnica al diente, de acuerdo con la normativa, el nivel de responsabilidad del empleo y procedimientos establecidos.
4. Adelantar acciones de apoyo en el control y direccionamiento de peticiones, quejas, sugerencias, normativa vigente y procedimientos establecidos. reclamos, felicitaciones y denuncias asignadas por propios de Asistencia al Cliente y Gestión Masiva, del sistema, de acuerdo con la normativa vigente y procedimientos establecidos.
5. Brindar apoyo técnico, operativo y administrativo al seguimiento y control a los procedimientos instrucciones y parámetros establecidos. de gestión y confiabilidad acuerdo con la normativa.
6. Adelantar acciones de apoyo a la gestión persuasiva tendiente a la difusión y cumplimiento políticas institucionales.
7. Apoyar técnica y administrativamente la medición de los componentes del sistema de obligaciones tributadas, aduaneras y cambiadas de acuerdo con los lineamientos y de la entidad, de acuerdo con la normativa, lineamientos y procedimientos establecidos. de la información incorporada en el Registro Único Tributario, de conformidad.
8. Realizar la identificación e implantación de puntos de control que aseguren la veracidad con los procedimientos, protocolos y metodologías establecidas.
9. Promover acciones de apoyo que fomenten la cultura de la contribución y del servicio, de acuerdo con lineamientos, instrucciones y criterios establecidos.
10. Tramitar las solicitudes de inscripción o actualización en el Registro Único Tributado, conformidad con la normativa y procedimientos vigentes.
11. Asistir a los usuarios en los trámites comprendidos en las campañas propias de los procesos normativa, competencia, lineamientos, procedimientos vigentes e instrucciones impartidas.
12. Implementar acciones de evaluación, autoevaluación, seguimiento y control, relacionados institucionales y procedimientos vigentes.
13. Ejecutar actividades técnicas en la identificación de necesidades y búsqueda de soluciones acceso e implantación de los sistemas de información corporativos de los procesos de Asistencia conformidad con las políticas, planes, procedimientos, estándares institucionales vigentes, nivel y grado de responsabilidad del empleo.
14. Generar información actual e histórica relacionada con la planeación, desarrollo, control y evaluación de los componentes Gestión Masiva, de acuerdo con requerimientos técnicos y/o normativos, parámetros y procedimientos establecidos. operativos de los procesos de Asistencia al Cliente y área de desempeño asignada y/o los procesos establecidos.
15. Proyectar respuesta a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de baja Asistencia al Cliente y Gestión Masiva, de acuerdo con la normativa y procedimientos vigentes.
16. Preparar actos administrativos, certificaciones y demás documentos de carácter técnico, Gestión Masiva, de acuerdo con la normativa, procedimientos vigentes e instrucciones impartidas. complejidad, que, y relacionadas con el resuelvan

- situaciones de baja complejidad de los procesos de Asistencia al Cliente y Gestión Masiva, de acuerdo con la normativa y procedimientos vigentes.
17. Desempeñar actividades de organización, clasificación, conservación, custodia, préstamo institucional, procedimientos y tablas de retención documental.
  18. Las señaladas como comunes a todos los empleos de la planta de personal de la Entidad responsable y el área de desempeño del empleo.

### **Ejecutor de Servicio al Cliente.**

Del 05 de abril de 2010 al 22 de octubre de 2013, en la Coordinación de Administración del Registro Único Tributario del Despacho de la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente de la Dirección de Gestión de Ingresos. Desempeñando las siguientes funciones para el periodo antes mencionado información encontrada en la historia laboral:

1. Recepcionar, controlar y tramitar los procedimientos de inscripción, cancelación, actualización y demás solicitudes especiales del Registro Único Tributario a través de los canales de atención definidos para asistir al cliente.
2. Ejecutar los procedimientos establecidos respecto a las solicitudes de intercambio de información y canalizarlas hacia las áreas competentes para garantizar la calidad y oportunidad en la entrega de información.
3. Atender la emisión del mecanismo digital, la presentación de información por envío de archivos a la UAE Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, y demás servicios de competencia del área que la entidad ponga a disposición de los clientes, identificando posibles inconsistencias que permitan proponer programas de fiscalización. Realizar las acciones correspondientes para emitir las Resoluciones de Autorización de Facturación solicitadas
4. Ejecutar los procedimientos establecidos respecto a las solicitudes de intercambio de información y canalizarlas hacia las áreas competentes para garantizar la calidad y oportunidad en la entrega de la información.
5. Registrar los libros de contabilidad que sean competencia de la DIAN para llevar el registro de los obligados
6. Realizar acciones de fiscalización, brindando atención y asistencia integral en la ejecución de procedimientos de cara al cliente
7. Aplicar los instrumentos de medición de calidad del servicio, que se definan de acuerdo a los procesos establecidos para generar propuestas de mejoramiento del servicio.
8. Ejercer las funciones de Policía Judicial, en los términos previstos por la Ley y remitir a las autoridades competentes, cuando sea necesario, los resultados de las acciones adelantadas
9. Realizar acciones que garanticen el control interno, la calidad y gestión de cada uno de los procesos administrados por el área.
10. Proyectar los actos administrativos de su competencia conforme a la normatividad vigente.



11. Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por el superior inmediato, de acuerdo con la naturaleza del empleo.

### **Asesor de Servicio**

Del 20 de mayo de 2009 al 04 de abril de 2010, en División de Gestión de Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos de Barranquilla de la Unidad Administrativa Especial. Desempeñando las siguientes funciones para el periodo antes mencionado información encontrada en la historia laboral:

1. Recepcionar, controlar y tramitar los procedimientos de inscripción, cancelación, actualización y demás solicitudes especiales del Registro Único Tributario a través de los canales de atención definidos para asistir al cliente.
2. Ejecutar los procedimientos establecidos respecto a las solicitudes de intercambio de información y canalizarlas hacia las áreas competentes para garantizar la calidad y oportunidad en la entrega de la información.
3. Atender la emisión del mecanismo digital, la presentación de información por envío de archivos a la UAE Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, y demás servicios de competencia del área que la entidad ponga a disposición de los clientes, identificando posibles inconsistencias que permitan proponer programas de fiscalización.
4. Realizar las acciones correspondientes para emitir las Resoluciones de Autorización de Facturación solicitadas.
5. Registrar los libros de contabilidad que sean competencia de la DIAN para llevar el registro de los obligados.
6. Realizar acciones de fiscalización, brindando atención y asistencia integral en la ejecución de procedimientos de cara al cliente, para propender por el mejoramiento los niveles de recaudo.
7. Aplicar los instrumentos de medición de calidad del servicio, que se definan de acuerdo a los procesos establecidos para generar propuestas de mejoramiento del servicio.
8. Ejercer las funciones de Policía Judicial, en los términos previstos por la Ley y remitir a las autoridades competentes, cuando sea necesario, los resultados de las acciones adelantadas.
9. Realizar acciones que garanticen el control interno, la calidad y gestión de cada uno de los procesos administrados por el área.
10. Proyectar los actos administrativos de su competencia conforme a la normatividad vigente.
11. Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por el superior inmediato, de acuerdo con la naturaleza del empleo.

### **Jefe de Coordinación de Administración de Registro Único Tributario (A)**

Mediante Resolución No 07635 del 11 de octubre de 2012, le asignan funciones de Jefe de Grupo de la Coordinación de Administración del Registro Único Tributario

del Despacho de la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente de la Unidad Administrativa Especial, del 22 de Octubre de 2012 al 16 de Noviembre de 2012, mientras su titular ejerce otras funciones.

Mediante Resolución No 12449 del 01 de diciembre de 2011, le asignan funciones de Jefe de Grupo de la Coordinación de Administración del Registro Único Tributario del Despacho de la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente de la Unidad Administrativa Especial, del 16 de Diciembre de 2011 al 30 de Diciembre de 2011, mientras su titular permanece en vacaciones.

Mediante Resolución No 10073 de 22 de septiembre de 2011, le asignan funciones de Jefe de Grupo de la Coordinación de Administración del Registro Único Tributario del Despacho de la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente de la Unidad Administrativa Especial, del 03 de octubre de 2011 al 24 de octubre de 2011, mientras su titular ejerce otras funciones.

Mediante Resolución No 09901 de 16 de septiembre de 2011, le asignan funciones de Jefe de Grupo de la Coordinación de Administración del Registro Único Tributario del Despacho de la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente de la Unidad Administrativa Especial, del 26 de septiembre de 2011 al 30 de septiembre de 2011, mientras su titular permanece en compensatorios y permiso. Desempeñando las siguientes funciones para los periodos antes mencionados información encontrada en la historia laboral:

1. Generar estrategias para coordinar y controlar que la información incorporada al Registro Único Tributario base para la identificación, ubicación, clasificación y seguimiento de los clientes de la administración tributaria, aduanera y cambiaria sea confiable y oportuna.
2. Formular, coordinar y controlar la ejecución de estrategias para atender el trámite de las solicitudes especiales que se presenten, referentes al cese de responsabilidades en IVA, cambio de régimen, cancelación del registro o las que normativamente se definan cuyo resultado sea la actualización del RUT.
3. Proponer políticas y coordinar la ejecución de los procedimientos definidos para asistir a los clientes en las actividades relacionadas con la presentación de la información requerida por la DIAN, así como el adecuado uso de los Servicios Informáticos Electrónicos.
4. Asistir a clientes internos y externos a través de los canales dispuestos por la entidad para atender requerimientos y consultas especializadas en temas y procesos propios del área.
5. Establecer y Administrar el sistema de autorización de la numeración de facturación.
6. Coordinar y controlar el proceso de registro de libros de contabilidad que deba hacerse ante la entidad y establecer los parámetros al respecto.

7. Promover la gestión persuasiva a través del acompañamiento a los clientes obligados a inscribirse en el RUT para mejorar los niveles de recaudo y el cumplimiento voluntario de obligaciones fiscales.
8. Apoyar el desarrollo de programas y campañas referentes a los Servicios Informáticos Electrónicos que disponga la entidad para atender los trámites de cara al cliente, propios de la Entidad.
9. Formular y ejecutar el plan operativo y mapa de riesgos de la dependencia, y efectuar los seguimientos, ajustes y evaluación correspondiente de conformidad con el plan estratégico y el sistema de gestión de calidad y control interno de la Entidad.
10. Ejecutar los planes y las metas de gestión, de acuerdo con las directrices del superior jerárquico del Nivel Central y del Director Seccional según el caso.
11. Administrar el talento humano a su cargo y los recursos físicos y financieros asignados.
12. Garantizar la eficiente y correcta definición e implantación del Sistema de Gestión de Calidad y Control de Interno.
13. Elaborar, analizar, presentar y remitir oportunamente los diferentes informes y estadísticas de su competencia y velar por su calidad y confiabilidad;
14. Proponer indicadores de gestión que permitan medir y evaluar la eficiencia y eficacia del Grupo.
15. Definir e implementar los procesos, procedimientos manuales y demás instructivos que garanticen el cumplimiento de las funciones del área a nivel nacional, de acuerdo con las directrices señaladas por alta dirección.
16. Las demás que le asigne el Jefe inmediato de acuerdo con la naturaleza de la dependencia.

**Que durante su vinculación a la Entidad como supernumerario se desempeñó así:**

Del 02 de enero de 2009 al 19 de mayo de 2009, en el Punto de Contacto Calle 26 de la División de Gestión y Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá de la Unidad Administrativa Especial.

Del 14 de noviembre de 2008 al 31 de diciembre de 2008, en el Punto de Contacto Calle 26 de la División de Gestión y Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá de la Unidad Administrativa Especial.

Desempeñando las siguientes actividades y responsabilidades para los periodos antes mencionados información encontrada en la historia laboral:

1. Recepcionar, controlar y tramitar los procedimientos de inscripción, actualización, cancelación y demás solicitudes especiales del Registro Único Tributario, a través de los canales de atención establecidos por la Entidad. Realizar las acciones de gestión a que haya lugar sobre las obligaciones formales tributarias, aduaneras y cambiarias de los clientes.

2. Ejecutar los procedimientos establecidos respecto a las solicitudes de intercambio de información y canalizarlos hacia las áreas competentes para garantizar la calidad y oportunidad en la entrega de información
3. Atender la emisión del mecanismo digital, la presentación de información por envío de archivos a la UAE Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y además servicios de competencia del área que la entidad ponga a disposición de los clientes , identificando posibles inconsistencias que permitan proponer programas de fiscalización.
4. Realizar las acciones correspondientes para emitir las Resoluciones de Autorización de Facturación solicitadas.
5. Registrar los libros de contabilidad que sean competencia de la DIAN para llevar el registro de los obligados.
6. Realizar acciones de fiscalización, brindando atención y asistencia integral en la ejecución de procedimientos de cara al cliente.
7. Aplicar los instrumentos de medición de calidad del servicio que se definan de acuerdo a los procesos establecidos para generar propuestas de mejoramiento del servicio.
8. Ejercer las funciones de policía Judicial, en los términos previstos por la Ley y remitir a las autoridades competentes, cuando sea necesario, los resultados de las acciones adelantadas.
9. Realizar acciones que garanticen el control interno, la calidad y gestión de cada uno de los procesos administrados por el área.
10. Proyectar los actos administrativos de su competencia conforme a la normatividad vigente.
11. Las demás que le asigne el superior inmediato de acuerdo a la naturaleza del empleo.

Del 21 de Julio de 2008 al 13 de Noviembre de 2008, en el Grupo Interno de Trabajo Gestión y Servicio Especializado Calle 26 de la División de Gestión y Asistencia al Cliente de la Administración Local de Impuestos Nacionales de Personas Naturales de Bogotá. Desempeñando las siguientes actividades y responsabilidades para el periodo antes mencionado información encontrada en la historia laboral:

1. Recepcionar, controlar y tramitar los procedimientos de inscripción, actualización, cancelación y demás solicitudes especiales del Registro Único Tributario, a través de los canales de atención establecidos por la Entidad. Realizar las acciones de gestión a que haya lugar sobre las obligaciones formales tributarias, aduaneras y cambiarias de los clientes.
2. Atender la emisión del mecanismo digital, la presentación de información por envío de archivos a la DIAN y demás servicios que la entidad ponga a disposición de los clientes a través de los sistemas informáticos electrónicos.
3. Recepcionar y tramitar los procedimientos de solicitudes de facturación y proferir los actos administrativos que se derivan de la gestión.

4. Llevar el control de los documentos de su competencia, de las acciones efectuadas y de la gestión que se realice, y elaborar las estadísticas e informes requeridos.
5. Ejecutar los planes, campañas especiales y las metas de gestión de la dependencia, de acuerdo con las directrices impartidas por su jefe inmediato.
6. Dar uso eficiente de los recursos físicos y tecnológicos. Seguir las recomendaciones para garantizar el buen uso de los roles asignados.
7. Cumplir con el protocolo de servicio establecido para el área.
8. Las demás que le asigne el superior inmediato.

Del 08 de febrero de 2008 al 20 de Julio de 2008, en el Grupo Interno de Trabajo Gestión y Servicio Especializado BIMA de la División de Gestión y Asistencia al Cliente de la Administración Local de Impuestos Personas Naturales de Bogotá.

Del 02 de enero de 2008 al 07 de febrero de 2008, en el Despacho de la División de Gestión y Asistencia al Cliente de la Administración Local de Impuestos Personas Naturales de Bogotá.

Del 06 de junio de 2007 al 31 de diciembre de 2007, en el Despacho de la División de Gestión y Asistencia al Cliente de la Administración Local de Impuestos Personas Naturales de Bogotá.

Del 08 de Marzo de 2005 al 06 de Mayo de 2005, en la División de Recaudación de la Administración Local de Impuestos Personas Naturales de Bogotá.

Esta certificación se elabora con base a la información encontrada en la Historia Laboral y la información registrada en el Sistema de Recursos Humanos y Nómina Kactus-HR, se expide a solicitud del interesado, a los veintitrés (23) días del mes de enero de 2021.

**JAIME RICARDO SAAVEDRA PATARROYO**

Aprobó: Luz Mary Gómez.  
Actualizó: David Fernando Quiñones.  
Proyecto: Herculía Chaparro Rubiano



**PERFIL DE JEFATURA  
COORDINACIÓN - GIT - DIVISIÓN**

**FT-GH-2472**

**Proceso: Gestión Humana**

Versión: 1

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA JEFATURA**

1.1 Nombre:

División de Gestión de Asistencia Al Cliente

1.2 Tipo:

División Tipo III

1.3 Proceso(s):

Asistencia al Cliente - Gestión Masiva

**2. OBJETIVO GENERAL DE LA JEFATURA**

Coordinar acciones relacionadas con la gestión administrativa, técnica y operativa del servicio al cliente, así como con los trámites y servicios que faciliten el cumplimiento voluntario de las obligaciones de carácter tributario, aduanero y/o cambiario de su competencia, de conformidad con la normativa, los procedimientos vigentes y la planeación institucional.

**3. PHVA DE LA JEFATURA**

Realizar la planeación de las labores propias de la dependencia y la distribución de las cargas de trabajo, de acuerdo con las funciones del área y de la planta de personal asignada, el plan estratégico y táctico institucional, el plan operativo de la dirección seccional, los procedimientos, manuales, planes de contingencia y lineamientos vigentes.

Ejecutar las acciones de responsabilidad de la dependencia y el plan operativo de la dirección seccional, de conformidad con la normativa, lineamientos institucionales, procedimientos vigentes y metodologías definidas.

Implementar acciones de evaluación, autoevaluación, seguimiento y control relacionados con el desempeño del proceso y los riesgos operacionales, según normativa, políticas institucionales y procedimientos vigentes.

Desarrollar acciones de mejoramiento en el cumplimiento de las funciones, planes y proyectos de la dependencia, de conformidad con los lineamientos, resultados de evaluación y metodologías definidas.

**4. FUNCIONES**

**4.1 FUNCIONES PROPIAS**

1. Recepcionar, controlar y tramitar los procedimientos de inscripción, actualización, cancelación y demás solicitudes especiales del Registro Único Tributario, a través de los canales de atención que se establezcan.
2. Atender la emisión del mecanismo digital y la presentación de información por envío de archivos a la DIAN.
3. Gestionar los servicios de competencia del área, que la entidad ponga a disposición de los clientes, garantizando la asistencia integral.
4. Ejecutar las acciones y procedimientos establecidos para gestionar el Sistema de quejas, reclamos, sugerencias y peticiones.
5. Ejecutar los programas encaminados a promover la cultura del servicio interno y externo que defina el nivel central.
6. Coordinar y controlar el proceso de atención y asistencia al cliente en los puntos de contacto establecidos en cada Dirección Seccional para facilitar y promover el cumplimiento voluntario de sus obligaciones.
7. explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional, así como en materia aduanera y cambiaria.
8. Atender en su jurisdicción a los seleccionados de los programas masivos de control al cumplimiento de obligaciones formales conforme a los cronogramas e instructivos impartidos.
9. Orientar y apoyar técnicamente los servicios que se prestan a los clientes a través de los sistemas informáticos aduaneros de acuerdo con los procedimientos establecidos, para la eficaz ejecución de las operaciones de comercio exterior.
10. Verificar la procedencia de las solicitudes de cambio de régimen del impuesto sobre las ventas de común a simplificado.
11. Nota:  
A partir de la expedición del Decreto 4142 de 2011, las funciones correspondientes a derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional son de competencia de COLJUEGOS.

**4.2 FUNCIONES COMUNES A LAS COORDINACIONES DEL NIVEL CENTRAL, PUNTOS DE CONTACTO Y GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO / DIVISIONES**

1. Administrar el talento humano a su cargo y los recursos físicos y financieros asignados.
2. Ejecutar los planes, programas y las metas de gestión de la División, de acuerdo con las directrices del Director Seccional y el Nivel Central.
3. Garantizar la eficiente y correcta implantación y funcionamiento del Sistema de Control Interno en su dependencia.
4. Coordinar sus funciones con las de otras dependencias relacionadas y promover la cooperación con las mismas.
5. Rendir la información contable conforme al sistema de contabilidad de gestión de la Entidad.
6. Elaborar, analizar, presentar y remitir oportunamente los diferentes informes y estadísticas de su competencia y garantizar su calidad y confiabilidad.



**PERFIL DE JEFATURA  
COORDINACIÓN - GIT - DIVISIÓN**

**FT-GH-2472**

**Proceso: Gestión Humana**

Versión: 1

7. Establecer mecanismos que permitan la retroalimentación entre los clientes y los empleados públicos, tendientes a prestar un servicio ágil, eficiente y oportuno.
8. Mantener actualizada la información requerida por los servicios informáticos de apoyo a los procesos y de la gestión propia y transversal de la Entidad.
9. Las demás que le asigne el superior inmediato, de acuerdo con la naturaleza de la División.

**5. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS BÁSICOS**

1	Administración y control de sistemas de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	2.	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
3	Normativa asociada a los trámites y servicios para el cumplimiento de las obligaciones formales y sustanciales en temas tributarios, aduaneros y cambiarios.	4.	Normativa relacionada con Atención al Ciudadano
5	Normativa y protocolos asociados con Servicio al Cliente	6.	Técnicas y protocolos de servicio al cliente
7	Cultura de la Contribución	8.	

**6. REQUISITOS DEL PERFIL DE LA JEFATURA**

**6.1 REQUISITOS DE EDUCACIÓN**

**6.2 REQUISITOS DE EXPERIENCIA**

Título profesional en uno de las siguientes Núcleos Básicos del Conocimiento (NBCs):	Administración. Antropología, artes liberales. Ciencia política, relaciones internacionales. Comunicación social, periodismo y afines. Contaduría pública. Derecho y afines. Economía. filosofía, teología y afines. Ingeniería administrativa y afines. Ingeniería de sistemas, telemática y afines. Ingeniería electrónica, telecomunicaciones y afines. Ingeniería industrial y afines. Lenguas modernas, literatura, lingüística y afines. Psicología. Publicidad y afines. Sociología, trabajo social y afines.	Un (1) año de experiencia en el proceso(s) de ASISTENCIA AL CLIENTE - GESTIÓN MASIVA o en el desempeño de las funciones enunciadas en el numeral 4.1
	Título de postgrado en gerencia aplicable a los procesos, o relacionado con los procesos.	

- Notas:
1. Estos requisitos serán de obligatorio cumplimiento para participar en el proceso meritocrático, quien no los cumpla será excluido de la lista de participantes.
2. Equivalencias: Título de postgrado en gerencia aplicable al proceso, o relacionado con el proceso, por dos (2) años de experiencia en el proceso o en el desempeño de funciones enunciadas en el numeral 4.1.

**7. COMPETENCIAS**

**7.1 COMPETENCIAS GERENCIALES**

**7.2 COMPETENCIA ESPECÍFICA DEL PROCESO**

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	Nivel	NOMBRE DE LA COMPETENCIA	Nivel	NOMBRE DE LA COMPETENCIA	Nivel
Análisis y Resolución de Problemas	2	Desarrollo de Colaboradores	3	TOLERANCIA A LA PRESION	4
Dirección de Equipos	2	Planificación y Gestión	2		

<b>8. PRUEBA PSICOFISIOLÓGICA DE POLÍGRAFO</b>	SI	<b>9. PRUEBA DE INTEGRIDAD</b>	NO
--	----	--------------------------------	----

**10. CONTROL DE CAMBIOS**

10.1 VERSIÓN	10.2 FECHA	10.3 DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	28/02/2017	Estandarización del perfil de jefatura.
02	19/05/2017	Ajuste en redacción de requisitos de experiencia, postgrado y eliminación de aplicación de la Resolución 133 de 2015



## PERFIL DE JEFATURA COORDINACIÓN - GIT - DIVISIÓN

# FT-GH-2472

Proceso: Gestión Humana

Versión: 1

### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA JEFATURA

1.1 Nombre:

Punto de Contacto

1.2 Tipo:

Grupo Interno de Trabajo

Tipo III

1.3 Proceso(s):

Asistencia al Cliente - Gestión Masiva

### 2. OBJETIVO GENERAL DE LA JEFATURA

Gestionar la ejecución de los trámites y servicios que faciliten el cumplimiento voluntario de las obligaciones de carácter tributario, aduanero y/o cambiario de su competencia, de conformidad con la normativa, los procedimientos vigentes y la planeación institucional.

### 3. PHVA DE LA JEFATURA

Realizar la planeación de las labores propias de la dependencia y la distribución de las cargas de trabajo, de acuerdo con las funciones del área y de la planta de personal asignada, el plan estratégico y táctico institucional, el plan operativo de la dirección seccional, los procedimientos, manuales, planes de contingencia y lineamientos vigentes.

Ejecutar las acciones de responsabilidad de la dependencia y el plan operativo de la dirección seccional, de conformidad con la normativa, lineamientos institucionales, procedimientos vigentes y metodologías definidas.

Implementar acciones de evaluación, autoevaluación, seguimiento y control relacionados con el desempeño del proceso y los riesgos operacionales, según normativa, políticas institucionales y procedimientos vigentes.

Desarrollar acciones de mejoramiento en el cumplimiento de las funciones, planes y proyectos de la dependencia, de conformidad con los lineamientos, resultados de evaluación y metodologías definidas.

### 4. FUNCIONES

#### 4.1 FUNCIONES PROPIAS

1. Controlar y gestionar los procedimientos de inscripción y actualización del Registro Único Tributario para facilitar la identificación, ubicación, clasificación y seguimiento de los clientes de la Dirección Seccional correspondiente, a través de los canales de servicio establecidos, garantizando la calidad, veracidad, consistencia y confidencialidad de la información

2. Realizar la emisión, renovación y revocación de mecanismos digitales o firma electrónica, de acuerdo con la normatividad vigente, las políticas y procedimientos establecidos

3. Atender, gestionar y coordinar los servicios que la entidad ponga a disposición de los clientes, a través de los Sistemas Informáticos Electrónicos, que sean de competencia y según los procedimientos establecidos, con el fin de garantizar la asistencia en materia tributaria, aduanera y cambiaria requerida para el cumplimiento de las obligaciones formales

4. Registrar los libros de contabilidad que no sean competencia de la Cámara de Comercio.

5. Detectar y proponer a la División de Gestión y Asistencia al Cliente fuentes para identificar nuevos responsables de inscripción y/o actualización del Registro Único Tributario, RUT, que permitan mejorar el nivel de recaudo a través del cumplimiento voluntario y oportuno de sus obligaciones.

6. Proferir los actos administrativos que se deriven de la ejecución de las actividades y procedimientos de su competencia.

7. Llevar el control de las acciones efectuadas y de los documentos de su competencia, así como elaborar las estadísticas e informes correspondientes.

8. Realizar la recepción de las peticiones verbales en concordancia con lo previsto en el Decreto 1069 de 2015, adicionado por el Decreto 1166 de 2016 o en las disposiciones legales que lo adicionen o modifiquen.

9. Las demás funciones que se deriven del convenio y/o acuerdo de cooperación suscrito con entidades públicas o privadas.

#### 4.2 FUNCIONES COMUNES A LAS COORDINACIONES DEL NIVEL CENTRAL, PUNTOS DE CONTACTO Y GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO / DIVISIONES

1. Ejecutar los planes y las metas de gestión, de acuerdo con las directrices del superior jerárquico del Nivel Central y del Director Seccional según el caso.

2. Formular y ejecutar el plan operativo y mapa de riesgos de la dependencia, y efectuar los seguimientos, ajustes y evaluación correspondientes, de conformidad con el plan estratégico y el sistema de gestión de calidad y control interno de la Entidad.

3. Administrar el talento humano a su cargo y los recursos físicos y financieros asignados.

4. Garantizar la eficiente y correcta definición e implantación del Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Ambiental

5. Elaborar, analizar, presentar y remitir oportunamente los diferentes informes y estadísticas de su competencia y velar por su calidad y confiabilidad.





**PERFIL DE JEFATURA  
COORDINACIÓN - GIT - DIVISIÓN**

**FT-GH-2472**

Proceso: Gestión Humana

Versión: 1

6. Proponer indicadores de gestión que permitan medir y evaluar la eficiencia y eficacia de la respectiva Dependencia.
7. Definir e implementar los procesos, procedimientos manuales y demás instructivos que garanticen el cumplimiento de las funciones del área a nivel nacional, de acuerdo con las directrices señaladas por alta dirección.
8. Responder las solicitudes de información que realicen las autoridades, en particular la Fiscalía General de la Nación, las Contralorías, Procuradurías, Superintendencias, Juzgados y en general las demás entidades del Estado legalmente autorizadas acorde a sus funciones específicas.
9. Las demás que le asigne el Jefe inmediato de acuerdo con la naturaleza de la dependencia.

**5. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS BÁSICOS**

1. Administración y control de sistemas de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	2. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
3. Técnicas y protocolos de servicio al cliente	4. Trámites, servicios, campañas y procedimientos propios del área
5. Cultura de la Contribución	6. Normativa asociada a los trámites y servicios para el cumplimiento de las obligaciones formales y sustanciales en temas tributarios, aduaneros y cambiarios.
7. Normativa y protocolos asociados con Servicio al Cliente	8.

**6. REQUISITOS DEL PERFIL DE LA JEFATURA**

**6.1 REQUISITOS DE EDUCACIÓN**

**6.2 REQUISITOS DE EXPERIENCIA**

Título de Formación Profesional, o Título de Formación Tecnológica o Título de Formación Técnica Profesional en uno de los siguientes Núcleos Básicos del Conocimiento (NBCs):

Administración. Antropología, artes liberales. Ciencia política, relaciones internacionales. Comunicación social, periodismo y afines. Contaduría pública. Derecho y afines. Economía. filosofía, teología y afines. Ingeniería administrativa y afines. Ingeniería de sistemas, telemática y afines. Ingeniería electrónica, telecomunicaciones y afines. Ingeniería industrial y afines. Lenguas modernas, literatura, lingüística y afines. Psicología. Publicidad y afines. Sociología, trabajo social y afines.

No requiere Título de postgrado

Tres (3) años de experiencia en el proceso(s) de ASISTENCIA AL CLIENTE - GESTIÓN MASIVA o en el desempeño de las funciones enunciadas en el numeral 4.1

Nota:

1. Estos requisitos serán de obligatorio cumplimiento para participar en el proceso meritocrático, quien no los cumpla será excluido de la lista de participantes.

**7. COMPETENCIAS**

**7.1 COMPETENCIAS GERENCIALES**

**7.2 COMPETENCIA ESPECÍFICA DEL PROCESO**

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	Nive	NOMBRE DE LA COMPETENCIA	Nive	NOMBRE DE LA COMPETENCIA	Nive
Análisis y Resolución de Problemas	2	Desarrollo de Colaboradores	3	TOLERANCIA A LA PRESION	3
Dirección de Equipos	2	Planificación y Gestión	2		

**8. PRUEBA PSICOFISIOLOGICA DE POLÍGRAFO**

NO

**9. PRUEBA DE INTEGRIDAD**

SI

**10. CONTROL DE CAMBIOS**

10.1 VERSIÓN	10.2 FECHA	10.3 DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	28/02/2017	Estandarización del perfil de jefatura.
02	19/05/2017	Ajuste en redacción de requisitos de experiencia y eliminación de aplicación de la Resolución 133 de 2015
03	15/08/2018	Actualización de funciones Resolución 066 de 2017



**UAE-DIRECCION DE IMPUESTOS Y  
ADUANAS NACIONALES**

NIT: 800197268-4

Estado Activo

Transferencia Bancaria: BANCO DE BOGOTA

**Comprobante de Nómina.**

Del 01-02-2023 al 28-02-2023

Cuenta No: 033695149

Identificación 79881944	Nombres JOSE WILSON FUQUEN BERNAL		Sueldo/Salario básico \$6.044.782,00		
Código 20505	Cargo ANALISTA V	Código 1	Centro de Costos FUNCIONAMIENTO PLANTA		
Código	Descripción Concepto	Cant.	Devengado	Deducido	Saldo
1001	SUELDO	30	\$5.273.758,00		
1046	DIFER. REMUNERA. DESIG. JEF. ASIGNACION	30	\$2.795.930,00		
1047	PRIMA DE DIRECCION ASIGNACION	30	\$1.030.969,00		
4539	LIBRANZA FONDO DE EMPLEADOS			\$789.485,00	\$0,00
4540	LIBRANZA			\$166.798,00	\$0,00
4539	LIBRANZA FONDO DE EMPLEADOS			\$37.000,00	\$0,00
4555	APORTES FEMPHA	0,05		\$263.688,00	\$0,00
4501	APORTE PENSION AFP COLPENSIONES	4		\$322.788,00	\$0,00
4500	APORTE SALUD SANITAS	4		\$322.788,00	\$0,00
4504	RETEFUENTE ORDINARIA ART.383	13,34		\$838.000,00	\$0,00
4502	APORTE FONDO SOLIDARIDAD	1		\$80.800,00	\$0,00
TOTALES			\$9.100.657,00	\$2.821.347,00	
Neto a Pagar : SEIS MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS DIEZ PESOS MCTE *****					\$6.279.310,00

DIAN: EL FUTURO ES DE TODOS!

53E74CA

Kactus: frmNmPrenoA Usuario: 79881944 Formato Fecha: dd/MM/yyyy Digital Ware S.A.



Sistema de apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad  
CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN

Convocatoria PROCESO DE SELECCIÓN DIAN 2022 - MODALIDAD INGRESO  
Y ASCENSO de 2022  
U.A.E. DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN

Fecha de inscripción: vie, 10 mar 2023 12:20:57

Fecha de actualización: vie, 10 mar 2023 12:20:57

### JOSE WILSON FUQUEN BERNAL

Documento	Cédula de Ciudadanía	Nº 79881944
Nº de inscripción	564156203	
Teléfonos	3102935053	
Correo electrónico	wilsonwfb@gmail.com	
Discapacidades		

#### Datos del empleo

Entidad	U.A.E. DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN		
Código	302	Nº de empleo	198483
Denominación	3641	GESTOR II	
Nivel jerárquico	Profesional	Grado	2

### DOCUMENTOS

#### Formación

ESPECIALIZACION PROFESIONAL TECNOLOGICO	UNIVERSIDAD CATOLICA DE COLOMBIA
PROFESIONAL	UNIVERSIDAD DISTRITAL-FRANCISCO JOSE DE CALDAS
	UNIVERSIDAD DISTRITAL-FRANCISCO JOSE DE CALDAS

#### Experiencia laboral

Empresa	Cargo	Fecha	Fecha terminación
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Jefe División Servicio al Ciudadano	08-mar-06	
DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	Jefe División de Gestión de Asistencia al Cliente	08-mar-05	

## Otros documentos

Tarjeta Profesional  
Certificado de Competencias Laborales  
Certificado de Competencias Laborales  
Certificado de Competencias Laborales  
Documento de Identificación

## Lugar donde presentará las pruebas

Competencias Basicas Y Funcionales

Bogotá D.C. - Bogotá D.C.





Sistema de apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad  
CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN

Convocatoria PROCESO DE SELECCIÓN DIAN 2022 - MODALIDAD INGRESO  
Y ASCENSO de 2022  
U.A.E. DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN

Fecha de inscripción: vie, 10 mar 2023 12:20:57

Fecha de actualización: vie, 10 mar 2023 12:20:57

### JOSE WILSON FUQUEN BERNAL

Documento	Cédula de Ciudadanía	Nº 79881944
Nº de inscripción	564156203	
Teléfonos	3102935053	
Correo electrónico	wilsonwfb@gmail.com	
Discapacidades		

#### Datos del empleo

Entidad	U.A.E. DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN		
Código	302	Nº de empleo	198483
Denominación	3641	GESTOR II	
Nivel jerárquico	Profesional	Grado	2

### DOCUMENTOS

#### Formación

ESPECIALIZACION PROFESIONAL TECNOLOGICO	UNIVERSIDAD CATOLICA DE COLOMBIA
PROFESIONAL	UNIVERSIDAD DISTRITAL-FRANCISCO JOSE DE CALDAS
	UNIVERSIDAD DISTRITAL-FRANCISCO JOSE DE CALDAS

#### Experiencia laboral

Empresa	Cargo	Fecha	Fecha terminación
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Jefe División Servicio al Ciudadano	08-mar-06	
DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	Jefe División de Gestión de Asistencia al Cliente	08-mar-05	

## Otros documentos

Tarjeta Profesional  
Certificado de Competencias Laborales  
Certificado de Competencias Laborales  
Certificado de Competencias Laborales  
Documento de Identificación

## Lugar donde presentará las pruebas

Competencias Basicas Y Funcionales

Bogotá D.C. - Bogotá D.C.



Bogotá D.C., 21 de noviembre de 2023

Señor(a) aspirante:

**JOSE WILSON FUQUEN BERNAL**

**ID. 564156203**

Proceso de Selección DIAN 2022

**RECVA-DIAN2022-2012**

**TIPO DE ACTUACIÓN:** Respuesta a reclamación.

**ETAPA DEL PROCESO:** Prueba de valoración de antecedentes.

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, cuyo objeto es: “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. (...)”.

Asimismo, el numeral 5.6. del Anexo Técnico del presente proceso de selección del 29 de diciembre de 2022, establece:

**“5.6. Reclamaciones contra los resultados de la Prueba de Valoración de Antecedentes.**

*Las reclamaciones contra los resultados de esta prueba 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 el artículo 13 del Decreto Ley 760 de 2005 y el 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 la norma que lo modifique o sustituya, las cuales serán decididas por la Institución de Educación Superior contratada para realizar esta etapa del proceso de selección, quien 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. El aspirante solo podrá reclamar frente a sus propios resultados.*

Con estas reclamaciones los aspirantes no pueden complementar, modificar, reemplazar o actualizar documentación aportada en SIMO antes del cierre de inscripciones de este

*proceso de selección o adicionar nueva. Los documentos allegados con las mismas se consideran extemporáneos y, por consiguiente, no se tendrán en cuenta para resolverlas.*

*En la fecha que disponga la CNSC, que será informada con una antelación no inferior a cinco (5) días hábiles en su sitio web [www.cns.gov.co](http://www.cns.gov.co), enlace SIMO, el aspirante deberá ingresar al aplicativo con su usuario y contraseña y consultar la decisión que resolvió la reclamación presentada.*

**Contra la decisión que resuelva estas reclamaciones no procede ningún recurso.”**  
(Negrilla fuera de texto original).

En atención a lo expuesto, se dio apertura a la etapa de reclamaciones frente a los resultados de la Prueba de Valoración de Antecedentes del Proceso de Selección DIAN 2022 – Modalidades Ingreso y Ascenso, 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 01 de noviembre hasta las 23:59:59 del día 08 de noviembre del presente año (**5 días hábiles**), los días 4, 5 y 6 de noviembre de 2023 no estuvo habilitado el SIMO, y se evidencia que usted presentó reclamación en la que manifiesta:

### **OBJETO DE LA PETICIÓN.**

*“(…) PRETENSIONES*

*De acuerdo con las justificaciones y sustentaciones realizadas en el presente escrito, solicito a la Fundación Universitaria del Área Andina y la Comisión Nacional del Servicio Civil:*

- 1. Que sea valorada y evaluada la experiencia profesional de acuerdo a las funciones certificadas como jefe de División de acuerdo con las justificaciones realizadas en el presente escrito.*
- 2. Que sea valorada la experiencia profesional, de acuerdo con las funciones certificadas como jefe de Grupo interno de trabajo de acuerdo con las justificaciones realizadas en el presente escrito.*
- 3. Se ajuste la valoración de requisitos mínimos, en la cual se tomó la especialización en derecho tributario y aduanero como equivalencia al no ser tenida en cuenta la experiencia profesional certificada en el cargo de Jefe de División de Servicio al Ciudadano y jefe de Grupo Interno de Trabajo y se evalúe en los antecedentes de formación adicional.*
- 4. La equivalencia de la Especialización en Derecho Tributario y Aduanero aplicada es la siguiente:*

*Se valida el documento aportado para el cumplimiento del requisito mínimo de Experiencia Profesional, mediante la aplicación de la Equivalencia: "Dos (2) años de experiencia profesional y viceversa siempre que se acredite el Título profesional" estipulada en el artículo 6 de la Resolución 000061 del 11 de junio de 2020.*

*El cargo de gestor II requiere un año de experiencia profesional, en la equivalencia otorgada se valida por dos años de experiencia profesional, por lo anterior se solicita evaluar el año de experiencia profesional que se otorga por la equivalencia pendiente de valorar. (...)”*

Para efectos de atender su reclamación, es importante precisar lo siguiente:



## I. **NORMATIVA APLICABLE SOBRE LA DOCUMENTACIÓN PRESENTADA PARA LA PRUEBA DE VALORACIÓN DE ANTECEDENTES.**

“Esta prueba se aplica con el fin de valorar la **Educación** y la **Experiencia** acreditadas por el aspirante, **adicionales a los requisitos mínimos exigidos para el empleo a proveer**, según las especificaciones técnicas definidas en este Anexo, de conformidad con los artículos 23 y 24 del Acuerdo del Proceso de Selección.

Para efectos de esta prueba, en la valoración de la **Educación** se tendrán en cuenta los Factores de Educación Formal e Informal, en las condiciones que se definen en el numeral 5.3. de este Anexo.

Para valorar la **Experiencia** se tendrán en cuenta los Factores de Experiencia Laboral, Experiencia Relacionada, Experiencia Profesional y Experiencia Profesional Relacionada, como se especifica más adelante.

En consideración a que la Prueba de Valoración de Antecedentes es una prueba clasificatoria, las Equivalencias establecidas en el MERF de los empleos convocados en este proceso de selección, transcritas en la OPEC, solamente serán aplicadas en la Etapa de VRM y, por consiguiente, los documentos adicionales a los requisitos mínimos exigidos para estos empleos, sean de Educación o de Experiencia, aportados oportunamente por el aspirante en SIMO, se evaluarán en su correspondiente Factor de Valoración de Antecedentes, lo que significa que no podrán ser utilizados como equivalencias en la prueba en mención.”

Las definiciones, condiciones, reglas y demás aspectos de la documentación aportada por el aspirante en la etapa de inscripción al presente Proceso de Selección se encuentran contenidas en el Anexo Técnico del 29 de diciembre de 2022 y serán aplicadas de manera irrestricta para todos los efectos en la etapa de VRM y la Prueba de Valoración de Antecedentes según el numeral 3.1. del mencionado Anexo.

### **DE LA PRUEBA DE VALORACIÓN DE ANTECEDENTES DEL NIVEL PROFESIONAL.**

Los puntajes máximos para asignar a cada uno de los Factores de Evaluación de esta prueba son los siguientes:

#### **5.1 Empleos con requisito mínimo de Experiencia Profesional Relacionada y/o Profesional (Nivel Profesional)**

FACTORES DE EVALUACIÓN EMPLEOS CON REQUISITO MÍNIMO DE EXPERIENCIA <u>PROFESIONAL RELACIONADA</u>	EXPERIENCIA		EDUCACIÓN		TOTAL
	Experiencia Profesional Relacionada	Experiencia Profesional	Educación Formal	Educación Informal	
Puntaje Máximo	50	20	25	5	100

FACTORES DE EVALUACIÓN EMPLEOS CON REQUISITO MÍNIMO DE EXPERIENCIA <u>PROFESIONAL</u>	EXPERIENCIA		EDUCACIÓN		TOTAL
	Experiencia Profesional Relacionada	Experiencia Profesional	Educación Formal	Educación Informal	
Puntaje Máximo	20	50	25	5	100

FACTORES DE EVALUACIÓN EMPLEOS CON REQUISITO MÍNIMO DE EXPERIENCIA <u>PROFESIONAL Y PROFESIONAL RELACIONADA</u>	EXPERIENCIA		EDUCACIÓN		TOTAL
	Experiencia Profesional Relacionada	Experiencia Profesional	Educación Formal	Educación Informal	
Puntaje Máximo	40	30	25	5	100

## CRITERIOS VALORATIVOS PARA PUNTUAR LA EXPERIENCIA EN LA PRUEBA DE VALORACIÓN DE ANTECEDENTES DEL NIVEL PROFESIONAL.

Para la aplicación de la prueba de valoración de antecedentes, en el ítem de experiencia, únicamente se valorará la **Experiencia adicional a la acreditada para el requisito mínimo de Experiencia exigido para el empleo.**

En la correspondiente puntuación, se van a tener en cuenta los criterios y **puntajes** estipulados en el numeral 5.4. del anexo relacionados a continuación:

- En el ítem de experiencia, los puntajes son acumulables hasta los máximos permitidos definidos en el numeral 5.1. del Anexo Técnico.
- La experiencia sólo se contabilizará en meses completos.
- La correspondiente puntuación, sea para los parciales o para la sumatoria de los mismos, incluirá una parte entera y dos (2) decimales truncados.
- Cuando se presente experiencia adquirida de manera simultánea en una o varias instituciones (tiempos traslapados), el tiempo de experiencia se contabilizará por una sola vez.
- Las certificaciones que indiquen una jornada laboral inferior a ocho (8) horas diarias, el tiempo de experiencia se establecerá sumando las horas trabajadas y dividiendo el resultado por ocho (8), sin que exceda las cuarenta y cuatro (44) horas semanales.
- Cuando un aspirante acredite más tiempo de Experiencia Profesional Relacionada del requerido para obtener el puntaje máximo obtenible en este Factor de Evaluación, el excedente se le contabilizará para puntuar en la Experiencia Profesional (no al revés).

### Para empleos con requisito mínimo de Experiencia Profesional (Nivel Profesional).

En consideración a los puntajes máximos definidos para los Factores de Evaluación de la Experiencia para los empleos de este Nivel Jerárquico, se utilizará una escala de calificación que va de cero (0,00) a veinte (20,00) puntos para la Experiencia Profesional Relacionada (EPR) y de cero (0,00) a cincuenta (50,00) puntos para la Experiencia Profesional (EP).

EXPERIENCIA PROFESIONAL EXIGIDA EN EL REQUISITO MÍNIMO DEL EMPLEO	FÓRMULA PARA LA CALIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL RELACIONADA (EPR) ADICIONAL AL REQUISITO MÍNIMO DE EXPERIENCIA EXIGIDO*	EXPLICACIÓN
De 1 a 12 meses	$\text{Puntaje EPR} = \text{Total de meses completos acreditados de EPR} * \left(\frac{20}{36}\right)$	El número 36 corresponde a la cantidad necesaria de meses de EPR adicional al requisito de Experiencia exigido, para obtener en esta prueba el puntaje máximo en este Factor de Evaluación, el cual es 20.

\* El término  $\left(\frac{a}{b}\right)$  que aparece en las Fórmulas para la Calificación es una constante (un factor de conversión).

EXPERIENCIA PROFESIONAL EXIGIDA EN EL REQUISITO MÍNIMO DEL EMPLEO	FÓRMULA PARA LA CALIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL (EP) ADICIONAL AL REQUISITO MÍNIMO DE EXPERIENCIA EXIGIDO*	EXPLICACIÓN
De 1 a 12 meses	$\text{Puntaje EP} = \text{Total de meses completos acreditados de EP} * \left(\frac{50}{12}\right)$	El número 12 corresponde a la cantidad necesaria de meses de EP adicional al requisito mínimo de Experiencia exigido, para obtener en esta prueba el puntaje máximo en este Factor de Evaluación, el cual es 50.

\* El término  $\left(\frac{a}{b}\right)$  que aparece en las Fórmulas para la Calificación es una constante (un factor de conversión).

## II. REQUISITOS MÍNIMOS, FUNCIONES DEL EMPLEO PARA LA OPEC.

La Valoración de Antecedentes se realiza a partir de los requisitos mínimos previstos en el empleo al cual usted se postuló, así:

<b>Número de OPEC:</b>	198483
<b>Nivel:</b>	Profesional
<b>Propósito del empleo:</b>	Realizar acciones, estudios, planes, programas y proyectos que faciliten la administración del registro único tributario y el cumplimiento voluntario de las obligaciones de carácter tributario, aduanero y cambiario, de conformidad con lineamientos de gobierno nacional, normativa y procedimientos vigentes.
<b>Funciones del empleo:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adelantar acciones educativas, pedagógicas y culturales, entre otras, que fomenten la cultura de la contribución, de acuerdo con la normativa, políticas y convenios establecidos.</li> <li>2. Brindar asistencia al ciudadano de manera que facilite el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, a través de los canales dispuestos, de acuerdo con las solicitudes presentadas, la normativa y los procedimientos establecidos.</li> <li>3. Evaluar la información relacionada con estándares, estrategias, procedimientos y mecanismos de divulgación de información, de competencia del subproceso de Asistencia al Usuario, de acuerdo con la normativa, políticas gubernamentales y procedimientos establecidos.</li> <li>4. Realizar clasificación, asignación, direccionamiento y control en vencimiento del término y calidad de la respuesta de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias, de acuerdo con la normativa vigente, el sistema de gestión y procedimientos establecidos.</li> <li>5. Adelantar las acciones necesarias en la realización y evaluación de las estrategias de servicio, campañas y demás acciones de gestión persuasiva tendientes a la difusión y cumplimiento de obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, de conformidad con la normativa, competencia, lineamientos y procedimientos vigentes.</li> <li>6. Atender las solicitudes relacionadas con la inscripción y actualización del Registro Único Tributario y el control a las obligaciones formales, de conformidad con la normativa y procedimientos vigentes.</li> <li>7. Las señaladas como comunes a todos los empleos de la planta de personal de la Entidad, incluidas en la resolución que adopta o modifica el manual y las demás asignadas por autoridad competente, de acuerdo con el nivel, grado de responsabilidad y el área de desempeño del empleo.</li> </ol>
<b>Requisitos de Estudio:</b>	Título profesional en alguno de los programas académicos pertenecientes a los Núcleos Básicos del Conocimiento: Administración, Ciencia Política, Relaciones Internacionales, Comunicación Social, Periodismo y Afines, Contaduría Pública, Derecho y Afines, Economía, Ingeniería Administrativa y Afines, Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines, Ingeniería Industrial y Afines, Ingeniería Química y Afines, Matemáticas, Estadística y Afines, Psicología, Publicidad y Afines.
<b>Requisitos de Experiencia:</b>	Un (1) año de experiencia profesional.
<b>Equivalencia:</b>	Aplican las equivalencias definidas en la normativa aplicable a la Entidad.

## III. SOLICITUD DE REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA POR EL ASPIRANTE.

Para efectos de la Prueba de Valoración de Antecedentes, se tuvieron en cuenta los siguientes documentos:

### **EMPLEOS QUE REQUIEREN EXPERIENCIA PROFESIONAL EN SU RM.**

No. Folio	Entidad	Cargo	Fecha Inicial	Fecha Final	Experiencia en meses	Observaciones
1	Equivalencia	Equivalencia	4/4/2010	3/4/2011	12	Se valida el documento aportado para el cumplimiento del requisito mínimo de Experiencia Profesional, mediante la aplicación de la Equivalencia: "Dos (2) años de experiencia profesional y viceversa siempre que se acredite el Título profesional" estipulada en el artículo 6 de la Resolución 000061 del 11 de junio de 2020.
2	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Jefe División Servicio al Ciudadano	8/3/2006		193	La experiencia acreditada es adquirida en empleos de nivel técnico, por tanto, NO puede ser validada como experiencia PROFESIONAL de conformidad con el numeral 3.1.1. literal i) del Anexo técnico del presente Proceso de Selección.
3	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Jefe División de Gestión de Asistencia al Cliente	8/3/2005		190	La experiencia acreditada es adquirida en empleos de nivel técnico, por tanto, NO puede ser validada como experiencia PROFESIONAL de conformidad con el numeral 3.1.1. literal i) del Anexo técnico del presente Proceso de Selección.

Observación	Total, meses valorados	Puntaje Máximo	Puntaje Total
Se otorgan máximo <b>20</b> puntos de acuerdo a la agrupación del número de meses de <b><u>Experiencia Profesional Relacionada (EPR)</u></b> que haya certificado el aspirante.	00.00	20.00	00.00
Se otorgan máximo <b>50</b> puntos de acuerdo a la agrupación del número de meses de <b><u>Experiencia Profesional (EP)</u></b> que haya certificado el aspirante.	00.00	50.00	00.00

## OBSERVACIONES FRENTE A LA DOCUMENTACIÓN EN GENERAL PRESENTADA

En lo que concierne a la valoración de la documentación por usted aportada en el factor de **experiencia**, y tomando en consideración su inconformidad relacionada con *la experiencia en la entidad DIAN*, es necesario informar:

Inicialmente, se hace preciso aclarar que el numeral 3.1.2.2., del Anexo por el cual se establecen las especificaciones técnicas de las diferentes etapas del proceso de selección DIAN 2022, establece la forma en la que debe ser acreditada la experiencia para el presente Proceso de Selección así:

*“3.1.2.2. Certificación de la Experiencia Las certificaciones de Experiencia deben ser expedidas y estar debidamente suscritas por la autoridad competente para cumplir con esta labor en las entidades o instituciones que certifican (Decreto 1083 de 2015, artículo 2.2.2.3.8). Si se trata de certificaciones expedidas por personas jurídicas, la correspondiente firma de quien la suscribe debe estar acompañada de la respectiva antefirma legible (nombre completo) y su cargo. Y las certificaciones expedidas por personas naturales deben incluir la firma, antefirma legible (nombre completo), número de cédula, dirección y teléfono del empleador contratante.*

*Todas las certificaciones de Experiencia deben indicar de manera expresa (Decreto 1083 de 2015, artículo 2.2.2.3.8):*

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

*En los casos en que la Constitución o la ley establezcan las funciones del empleo a proveer o se exija solamente Experiencia Laboral o Profesional, no es necesario que las certificaciones laborales las especifiquen.”*

En virtud de lo anterior, el aspirante aportó certificación laboral expedida por la DIAN, en la que indica que le fueron asignadas funciones como Jefe de División de Servicio al Ciudadano, Jefe de Grupo Interno de Trabajo, Jefe del Punto de Contacto Américas, entre otros.

En consideración a lo anterior, se procedió a verificar dicha situación identificando que las funciones no se encuentran definidas en la MERF vigente, sino que por el contrario corresponden a una delegación de funciones efectuada por la Entidad, en razón a los criterios y lineamientos establecidos en la Resolución 000083 del 27 de agosto de 2021, dicha asignación corresponde por la cual se delegan funciones en materia de administración de personal en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y se dictan otras disposiciones.

Así las cosas, se tiene que las funciones de (*Jefe de División Punto de Contacto – Jefe de División de Gestión de Asistencia Al Cliente- Jefe del Punto de Contacto Américas*) fueron ejercidas con ocasión y en razón al empleo de (*Analista I 201 Grado 1 – Analista V 205 Grado 5*) y por tal motivo no puede ser valorada como experiencia profesional ya que esta no fue adquirida en el ejercicio de empleos del nivel profesional.

Por lo anterior, se aclara que, el Departamento Administrativo de la Función Pública en el concepto No. 231491 de 2019 y No. 86381 de 2019 ha reiterado que no es posible tener como experiencia profesional aquella realizada en cargos técnicos o asistenciales y precisa *“la experiencia*

## OBSERVACIONES FRENTE A LA DOCUMENTACIÓN EN GENERAL PRESENTADA

*profesional se adquiere en el ejercicio de las actividades propias de la profesión... en consecuencia, se considera que la experiencia adquirida en el ejercicio de un empleo del nivel técnico, así se cuente con la terminación y aprobación del respectivo pensum académico de una formación profesional, no podrá contabilizarse como experiencia profesional, pues la naturaleza general de las funciones del empleo del nivel técnico y del profesional son diferentes”; así mismo indica que “los requisitos de estudio y experiencia exigidos en el nivel asistencial son diferentes respecto a los del nivel profesional y superiores...es de advertirse que la experiencia profesional debe entenderse como aquella que se adquiere en el ejercicio de las actividades propias de la profesión y se contabiliza una vez se terminan y aprueban todas las materias del pensum académico de la profesión respectiva... resulta pertinente expresar que la experiencia adquirida en el ejercicio del empleo del nivel asistencial, así el empleado cuente con la aprobación del respectivo pensum académico de una formación profesional, no se puede considerar como experiencia profesional, pues la naturaleza general de las funciones del empleo del nivel asistencial y el profesional son diferentes”.*

De esta manera, atendiendo el concepto citado, la experiencia aportada por el aspirante, adquirida en el ejercicio del empleo de nivel *Técnico* en (DIAN) no corresponde a experiencia profesional, pues la naturaleza de las funciones difiere con las establecidas para el empleo al cual aspira.

De otro lado, la oferta pública de empleo de carrera -OPEC- No. 198483 en la cual se encuentra inscrito el aspirante, exige como Requisito Mínimo de Experiencia: *“Doce (12) meses de Experiencia Profesional”*. En el caso en particular, y con el objeto de dar cumplimiento a esta exigencia, se procede a validar correctamente el título en ***Especialización en Derecho Tributario y Aduanero*** para aplicar equivalencia estipulada en el artículo 6 de la Resolución Número 000061 del 11 de junio de 2020, la cual indica: *“Título de posgrado en la modalidad de especialización por dos (2) años de experiencia profesional y viceversa, siempre que se acredite el título profesional”*.

Ahora bien, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5 del Anexo por el cual se establecen las especificaciones técnicas de las diferentes etapas del proceso de selección DIAN 2022, al referirse a la PRUEBA DE VALORACIÓN DE ANTECEDENTES estipula que: *“esta prueba se aplica con el fin de valorar la Educación y la Experiencia acreditadas por el aspirante, adicionales a los requisitos mínimos exigidos para el empleo a proveer”*.

Bajo la normatividad precitada, se fundamenta el procedimiento de valoración según el cual, una vez validado en SIMO el documento de educación para otorgar tiempo de experiencia y con ello dar cumplimiento al requisito mínimo solicitado por la OPEC, **el mismo no puede ser objeto de puntuación en la prueba de Valoración de Antecedentes.**

Ahora bien, es importante señalar que la Valoración de Antecedentes se realizó teniendo en cuenta la puntuación determinada para el presente proceso de selección y en cumplimiento estricto de los definiciones y criterios establecidos en el Acuerdo Rector y Anexo Técnico, por tanto, el hecho de no acceder a las pretensiones por usted realizadas en su reclamación **no configura una violación al debido proceso o cualquier otro derecho invocado.**

Finalmente, es preciso aclarar que, con la inscripción el aspirante acepta todas las condiciones establecidas para este proceso de selección, en concordancia con las disposiciones contenidas en el artículo 7 del Acuerdo Rector el cual establece los Requisitos Generales de Participación, es decir que las personas inscritas aceptan los reglamentos allí descritos, y por ende están sujetos a las condiciones previstas.

**OBSERVACIONES FRENTE A LA DOCUMENTACIÓN EN GENERAL PRESENTADA**

En mérito de lo anteriormente expuesto, se concluye que, al no encontrarse motivos para modificar el puntaje inicialmente otorgado en la Prueba de Valoración de Antecedentes éste se ratifica.

**IV. RESULTADOS DE LA PRUEBA DE VALORACIÓN DE ANTECEDENTES.**

A continuación, se resumen los resultados obtenidos por usted en esta prueba:

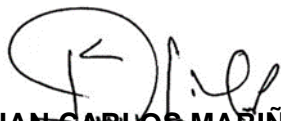
CRITERIO	PUNTAJE
EDUCACIÓN FORMAL	00.00
EDUCACIÓN INFORMAL	00.00
EXPERIENCIA PROFESIONAL	00.00
EXPERIENCIA PROFESIONAL RELACIONADA	00.00
<b>PUNTAJE PRUEBA DE VALORACIÓN DE ANTECEDENTES:</b>	<b><u>00.00</u></b>

**V. DECISIÓN.**

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

1. Negar las solicitudes presentadas por el aspirante en la reclamación.
2. Mantener la puntuación inicialmente publicada de **00.00** en la Prueba de Valoración de Antecedentes.
3. Comunicar esta decisión a través de la página web de la CNSC [www.cnsc.gov.co](http://www.cnsc.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.
4. Contra la presente decisión, no procede ningún recurso según lo establecido en el artículo 13 del Decreto Ley 760 de 2005 y el numeral 5.6. del Anexo Técnico al Acuerdo de convocatoria No. CNT2022AC000008 del 29 de diciembre modificado parcialmente por el Acuerdo No. 24 del 15 de febrero de 2023.

Cordialmente,



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