

Santa Marta 10 de mayo del 2024

Señor:

**JUEZ DEL CIRCUITO (REPARTO)**

E. S. D.

Ref. Acción de tutela  
Accionante: Margarita Rosa Márquez Orozco [REDACTED]  
Accionado: Comisión Nacional de Servicio Civil - NIT 891.180.009 - 1  
UAE Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - 900.00.409-7  
Fundación Universitaria Área Andina - NIT. 860.517.302-1

MARGARITA ROSA MÁRQUEZ OROZCO, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi firma, actuando en nombre propio, mediante este escrito me permito presentar Acción de Tutela contra la COMISIÓN NACIONAL DELSERVICIO CIVIL – NIT. 900.00.409-7; DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES – NIT. 800.197.268; FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL AREANDINA NIT. 860.517.302 por violación a los derechos Constitucionales a la IGUALDAD, LA SEGURIDAD JURÍDICA, LA MERITOCRACIA Y LA CONFIANZA LEGITIMA.

Constituyen fundamento de esta acción constitucional, los siguientes:

HECHOS:

1. Me inscribí en la convocatoria pública al cargo de Gestor II, código 302, nivel profesional, proceso misional de cumplimiento de obligaciones aduaneras y cambiarias, subproceso Operación Aduanera, OPEC 198468.
2. Según lo establece el acuerdo de la convocatoria DIAN 2022 para los procesos misionales se surtirán dos etapas, así:

FASE	CARÁCTER	Prueba	Puntaje aprobatorio	Ponderación
I	Eliminatoria	VERIFICACIÓN REQUISITOS MINIMOS FUA	No aplica	0
	Clasificatoria	Prueba de Competencias Básicas u Organizacionales	70	10
	Clasificatoria	Prueba de Competencias Conductuales o Interpersonales	No aplica	15
	Clasificatoria	Prueba de Integridad	No aplica	10
	Clasificatoria	Valoración de antecedentes	No aplica	10
II	Eliminatoria	Cursos de Formación Tabla 6	70	55

3. A la fecha los resultados obtenidos por mi parte en cada una de las fases es el siguiente:

FASE	CARÁCTER	Prueba	Puntaje aprobatorio	Resultado parcial	Ponderación
I	Eliminatoria	VERIFICACIÓN REQUISITOS MINIMOS FUAA	No aplica	Admitido	0
	Clasificatoria	Prueba de Competencias Básicas u Organizacionales	70	82.35	10
	Clasificatoria	Prueba de Competencias Conductuales o Interpersonales	No aplica	81.53	15
	Clasificatoria	Prueba de Integridad	No aplica	92	10
	Clasificatoria	Valoración de antecedentes	No aplica	73.33	10
II	Eliminatoria	Cursos de Formación Tabla 6	70	76.11	55

4. Los resultados en la fase I, me permitió continuar con el proceso; por lo que fui convocada a curso de formación, de la misma forma fue aprobado.

5. Una vez obtenidos los resultados de la Evaluación Final del Curso de Formación, procedo a solicitar acceso al material de la prueba, por lo que fui citada para ello el 7 de abril del año en curso. En dicha jornada, encuentro algunos hallazgos con respecto a los enunciados y las claves de respuestas.

6. El 9 de abril bajo el aplicativo SIMO, presento reclamación sobre estos hallazgos, solicitando subsanar algunas 17, 78, 79 y 142 con su respectiva recalificación, explicación sobre las 24 preguntas eliminadas, revaloración de los antecedentes y explicación sobre la experiencia profesional relacionada rechazada y recalificación del examen.

7. El día 26 de abril recibo respuesta a las solicitudes realizadas por parte del Coordinador General Proceso de Selección DIAN 2022 CONSORCIO MÉRITO DIAN 06/2023. En dicha respuesta se me notifica que no se aceptan las solicitudes realizadas; no obstante, proceden a recalificar el examen por lo que pasé de un puntaje del 75,73 a 76,11 como aparece en la tabla. Las respuestas de cada una de mis peticiones, no fueron resueltas de acuerdo a los fundamentos presentados en cada una de ellas; de hecho, la información suministrada es diferente a la solicitada en la justificación de las preguntas imputadas. Con respecto a la solicitud de revaloración de antecedentes, manifiestan que esta etapa ya se encuentra cerrada, sin la respectiva explicación sobre las experiencias profesionales no validadas.

8. El día 29 de abril de 2024 fue admitida tutela a la señora Fernanda Marcela Gutiérrez Arenas, por parte del Juzgado Segundo Penal del Circuito con Funciones de Conocimiento de Popayán, Palacio de Justicia, donde la accionante muestra su insatisfacción sobre el proceso de reclamación de la Evaluación Final del Curso de Formación, sobre preguntas de dicha prueba.

9. El día 30 de abril los participantes fuimos notificados sobre la acción de tutela instaurada por el señor Hernando Hurtado Delgado, concursante de la OPEC 198468, misma en la cual me encuentro en concurso. con radicado 60013110010-2024-174 del Juzgado Décimo de Familia de Oralidad de Cali, En dicha tutela. El señor Hurtado solicita en dicha tutela revaloración sus antecedentes; por lo que ese mismo día los concursantes pudimos observar un cambio en su puntuación. Para este proceder la se hizo reapertura de la etapa. De dichos cambios, aún no hemos sido notificados, afectando la transparencia del proceso, el derecho a la seguridad jurídica, meritocracia y a la confianza legítima.

10. Las decisiones adoptadas por la autoridad del Mérito y la Oportunidad no hay lugar a presentar ningún tipo de recurso en lo que queda del concurso, causando una afectación irreparable en todos de los puntajes de los aspirantes; por lo que acudo al mecanismo de la acción de tutela para salvaguardar mis derechos fundamentales.

### FUNDAMENTOS DE LA PETICION:

1. La respuesta a la petición número 5 de subsanar las preguntas 17, 78, 78 y 142 preguntas de la Evaluación Final del Curso de Formación, no van acorde a los argumentos presentados, siendo extraídas de un guion general, sin dar resolver las inquietudes sobre cada una de ellas. A continuación, se puede observar los fundamentos y respuesta de cada una de ellas:
  - **Pregunta 17:** Este argumento está enfocado en la redacción de la pregunta y su clave respuesta, pues dice que se debe comunicar la explicación que subsane las causas; por lo que la norma no habla de esto, habla de comunicar el hecho tal como argumento a continuación:

*...del usuario aduanero que no ejerce su objeto social por más de 2 años, sin operar, “el funcionario debe:” Según su clave de respuesta, la opción B es la correcta: **Comunicar** mediante oficio la explicación que subsane las causas. El verbo “comunicar” no corresponde a la explicación, corresponde a los hechos que constituyen causal de pérdida de la habilitación o autorización. Atendiendo a las reglas básicas de puntuación, el artículo 139 de decreto 1165 de 2019, separa estas ideas con una coma como aparece resaltado:*

*“Frente a las demás causales, la pérdida se ordenará luego del siguiente procedimiento: la dependencia competente para otorgar el registro aduanero, una vez establecida la configuración de la causal de que se trate, mediante oficio **comunicará este hecho** al usuario aduanero, otorgándole un término de quince (15) días hábiles para que dé las explicaciones que justifiquen, subsanen o desvirtúen la existencia de la causal. Vencido dicho término, si no hay respuesta al oficio, o éste no justifica, subsana o desvirtúa la causal, dicha dependencia, dentro de los dos (2) meses siguientes, proferirá la resolución correspondiente, contra la cual procede el recurso de reposición”.*

*Por esta razón C: conceder la debida práctica de pruebas para decisión de fondo, atendiendo al debido proceso y esas “explicaciones” requeridas que justifiques, subsanen o desvirtúen la causa. Este es el claro ejemplo de cómo deficiencias en la redacción inducen a una opción de*

respuesta diferente, lo que va en contra de los principios de formalidad y academia de una institución reconocida.

La respuesta de los evaluadores fue la siguiente:

**Pregunta 17:** se identifica que la única respuesta correcta es la B, dado que en algún momento le fue otorgado el aval por parte de la entidad aduanera para la operación de actividades de comercio, si por circunstancias propias y del resorte del usuario aduanero se excede el plazo otorgado se procederá a lo establecido en el Artículo 139 del decreto 1165 de 2019, Pérdida de la autorización, habilitación o inscripción otorgada por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) y su correspondiente procedimiento: “la dependencia competente para otorgar el registro aduanero, una vez establecida la configuración de la causal de que se trate, mediante oficio comunicará este hecho al usuario aduanero, otorgándole un término de quince (15) días hábiles para que dé las explicaciones que justifiquen, subsanen o desvirtúen la existencia de la causal, en el evento descrito en el numeral 5. Por no desarrollar, durante dos (2) años consecutivos, el objeto social principal de sus operaciones en los términos y condiciones previstas en este decreto”. Lo anterior conforme a lo mencionado en el libretto Consorcio Mérito DIAN 06 2023 (2024) (Unidad 2. Autorización, inscripción o habilitación de todos los usuarios aduaneros sujetos a registro.)

A contrario sensu, la opción seleccionada por usted C no es correcta, teniendo en cuenta que, se considera que se acude a esta instancia luego que el usuario ha atendido la comunicación inicial y genera una respuesta, ante la cual la Unidad aduanera correspondiente procede a esta práctica; lo correcto es lo establecido en el Artículo 139 del decreto 1165 de 2019, Pérdida de la autorización, habilitación o inscripción otorgada por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) y su correspondiente procedimiento: “la dependencia competente para otorgar el registro aduanero, una vez establecida la configuración de la causal de que se trate, mediante oficio comunicará este hecho al usuario aduanero, otorgándole un término de quince (15) días hábiles para que dé las explicaciones que justifiquen, subsanen o desvirtúen la existencia de la causal, en el evento descrito en el numeral 5. Por no desarrollar, durante dos (2) años consecutivos, el objeto social principal de sus operaciones en los términos y condiciones previstas en este decreto”.

Dicha respuesta, no atiende los requerimientos de redacción, que conlleva a confusión, con más de una opción de respuesta; siendo que el argumento giraba al uso del verbo “comunicar” tal como aparece en la norma; no a la norma en sí. De esta manera, en esta respuesta no se atiende a los requerimientos solicitados.

- **Preguntas 78 y 79:** La reclamación iba dirigida hacia la información suministrada en el curso de formación por parte de la docente Nathalie Berrio Chamorro, en las clases virtuales a las que tuvimos derecho y de las cuales quedaron registros en video. Para ello procedo argumentar:

... bajo el enunciado general de una empresa que traslada sus operaciones desde Buenaventura a la Costa Atlántica por problemas de orden público, por medio de una agencia de aduanas, requiriendo una operación de tránsito aduanero:

**Pregunta 78:** del enunciado “El declarante utiliza vehículos propios para el traslado de la mercancía. En este caso primeramente debe: ...” Según su clave de respuesta la opción correcta en la A “validar que se encuentre autorizados por la entidad, constituyendo una garantía específica”.

Según lo enseñado en el curso de formación, la docente Nathalie Berrio Chamorro fue muy enfática en que el requisito de garantías específicas no aplica cuando el declarante es una agencia de aduanas como declarante, ni cuando utiliza vehículos propios. Lo anterior, se puede evidenciar desde el minuto 2:05 del [link](https://drive.google.com/file/d/1THBuQRbj4REm6umfv9Iwu8BroE_vEdEh/view?usp=drivesdk) [https://drive.google.com/file/d/1THBuQRbj4REm6umfv9Iwu8BroE\\_vEdEh/view?usp=drivesdk](https://drive.google.com/file/d/1THBuQRbj4REm6umfv9Iwu8BroE_vEdEh/view?usp=drivesdk), y desde el minuto 1:37 del [link](https://drive.google.com/file/d/1THBuQRbj4REm6umfv9Iwu8BroE_vEdEh/view?usp=drivesdk) [https://drive.google.com/file/d/1THBuQRbj4REm6umfv9Iwu8BroE\\_vEdEh/view?usp=drivesdk](https://drive.google.com/file/d/1THBuQRbj4REm6umfv9Iwu8BroE_vEdEh/view?usp=drivesdk). Estos enlaces corresponden a las grabaciones de las clases con la docente.

De la misma forma, se puede evidenciar cómo desde el minuto 1:37 desarrollamos un ejercicio con premisas muy parecidas, donde nos deja claro este hecho:

**La Agencia de Aduanas Nivel 1 Tu Agente de Confianza SAS, es el responsable - declarante de una mercancía proveniente de Korea que debe ser entregada en Zona Franca Bogotá. El contenedor de productos electrónicos llega por el puerto de Cartagena y por temas de costos decide utilizar sus propios medios de transporte para el traslado de la mercancía. Durante el trayecto el vehículo es asaltado, teniendo como consecuencia la apertura violenta del contenedor y el robo total de la carga.**

**1. ¿Usted como funcionario, autorizaría la operación de tránsito?**

- a. No, porque las operaciones de tránsito aduanero se realizarán únicamente en los vehículos de empresas inscritas y autorizadas previamente por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).
- b. Sí, previa verificación de la constitución de la garantía por la finalización de la modalidad de tránsito por 2.416 UVT.
- c. Sí, sin necesidad de garantía específica puesto que como el declarante es una Agencia de Aduanas la garantía global constituida con ocasión de su autorización, respalda el cumplimiento de sus obligaciones como declarante

En esta grabación se escucha claramente cuando la docente dice que la opción C es la correcta, pues en este caso no se requiere garantía específica y procede a fundamentarlo.

De la misma manera, en el título 7, capítulo 1 de tránsito aduanero, se establecen las responsabilidades del transporte de mercancías sometidas a este régimen. Podemos encontrar las bases de esta respuesta:

“ARTÍCULO 436. GARANTÍAS. Toda operación de tránsito aduanero deberá estar amparada con las garantías que a continuación se señalan:

- 1. Garantía a cargo del declarante, para respaldar el pago de tributos aduaneros y sanciones a que haya lugar.

*Cuando el declarante sea una Agencia de Aduanas, un Usuario Aduanero Permanente o un Usuario Altamente Exportador, la garantía global constituida con ocasión de su autorización o reconocimiento e inscripción, respaldará el cumplimiento de sus obligaciones como declarante en el régimen de tránsito aduanero. En los demás casos, el declarante deberá otorgar garantía específica.”*

*Por esta razón, elijo como opción correcta la B “verificar que se encuentre debidamente precintada desde el país de origen”, teniendo en cuenta que la opción C solicita la utilización de dispositivos electrónicos de seguridad, y se desconoce la naturaleza de la mercancía, para saber si esto es posible.*

De este modo, los evaluadores responden sin asumir la responsabilidad de la información suministrada por la docente y el caso práctico desarrollado en los encuentros virtuales, limitándose a parte de lo señalado en la norma, sin tener en cuenta las excepciones explicadas anteriormente:

**Pregunta 78:** *se identifica que la única respuesta correcta es la A, dado que, las operaciones de tránsito aduanero solo se realizarán con empresas transportadoras inscritas y autorizadas por la autoridad aduanera. En este caso, que los vehículos son propios del declarante, este debe constituir una póliza que garantice el pago de las obligaciones al finalizar el régimen, como se señala el artículo 143 del Decreto 1165 del 2019: Artículo 431. Empresas transportadoras. Las operaciones de tránsito aduaneros realizarán únicamente en los vehículos de empresas inscritas y autorizadas previamente por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y aduanas Nacionales (DIAN). Excepcionalmente, la Aduana podrá autorizar el tránsito en vehículos pertenecientes a los declarantes, para lo cual se requiere la constitución de una garantía específica. Lo expuesto, en concordancia con lo estipulado por el Consorcio Merito Dian 2023 (2024) en el Libreto de formación Régimen de Tránsito Aduanero (pp. 1- 6). A contrario sensu, la opción seleccionada por usted B no es correcta, este es un control posterior a la validación de la empresa, es obligación de la entidad constatar la colocación de los precintos aduaneros para autorizar el tránsito, de forma tal que la mercancía no pueda ser extraída de ellas ni puedan introducirse otras, sin romperse los precintos colocados en el puerto de embarque. Cuando las unidades de carga o los medios de transporte no se encuentren precintados, y siempre que sea posible, la Aduana procederá a colocar precintos, dejando constancia de sus números en la Declaración de Tránsito Aduanero, según lo señalado art. 443 Decreto 1165 de 2019: Artículo 443. Autorización de la modalidad de tránsito e inspección aduanera de las mercancías sometidas a la modalidad de tránsito y colocación de precintos aduaneros. La Aduana podrá autorizar el tránsito solicitado, si las unidades de carga se encuentran debidamente selladas y precintadas desde el país de procedencia, de forma tal que garanticen que la mercancía no pueda ser extraída de ellas, ni puedan introducirse otras, sin romperse los precintos colocados en el puerto de embarque. Para las mercancías sometidas a la modalidad de tránsito aduanero, no habrá inspección aduanera en la Aduana de Partida, salvo cuando la autoridad aduanera observe que los bultos o las unidades de carga se encuentren en malas condiciones exteriores, presenten diferencia de peso frente a lo consignado en el Documento de Transporte, o se observen huellas de violación de los sellos o precintos de*

seguridad, en cuyo caso, deberá efectuarse la inspección física correspondiente y se dejará constancia del resultado de la diligencia.

**Pregunta 79:** Esta pregunta que dice: “Al llegar al depósito la agencia de aduana entrega la declaración de tránsito para finalizar el régimen por el que el funcionario debe: ...”. Según su clave de respuesta la opción correcta es “Rechazar la solicitud requiriendo la presentación por el transportador”. Teniendo en cuenta que, al usar vehículos propios lo cual es posible según el artículo 434 del mencionado decreto, la agencia de aduanas asume las responsabilidades tanto como declarante como de empresa transportadora, según el artículo 435:

“ARTÍCULO 434. EMPRESAS TRANSPORTADORAS. Las operaciones de tránsito aduanero se realizarán únicamente en los vehículos de empresas inscritas y autorizadas previamente por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

Excepcionalmente, la Aduana podrá autorizar el tránsito en vehículos pertenecientes a los declarantes, para lo cual se requiere la constitución de una garantía específica.

ARTÍCULO 435. RESPONSABILIDADES. El declarante se hará responsable ante la aduana por la información consignada en la declaración de tránsito aduanero y por el pago de los tributos aduaneros correspondientes a la mercancía sometida al régimen de tránsito que no llegue a la aduana de destino. Si el declarante es una agencia de aduanas, esta solo responderá por el pago de los tributos en el evento previsto en el parágrafo del artículo 53 del presente Decreto.

La empresa transportadora responderá ante la autoridad aduanera por la finalización del régimen dentro de los plazos autorizados y por la correcta ejecución de la operación de tránsito aduanero.”

Por esta razón, no se puede rechazar el ingreso de la mercancía. Es así como procedo a escoger la opción B “Solicitar el descargue para confrontar con los documentos soporte.

Todo lo anterior, me hace cuestionar qué tan confiable es esta prueba, por el número de preguntas eliminadas, los errores e incoherencias en la redacción y las contradicciones con lo visto en el curso de formación.

Teniendo en cuenta que las preguntas 78 y 79, dependen de un mismo enunciado, en esta pregunta los evaluadores tampoco asumen la responsabilidad de la información suministrada en el curso de formación por parte de la docente, refiriendo parte de la norma y no las extensiones de cambio de rol de declarante y empresa transportadora asumido por la agencia de aduanas.

- **Pregunta 142:** este caso es aún más preocupante como concursante y ciudadana, teniendo en cuenta que la respuesta correcta establecida por los evaluadores, contradice lo que dice la norma:

**Pregunta 142:** dice que un usuario aduanero Sociedad de Comercialización Internacional, al consultar sobre la expedición de una garantía para cubrir al máximo sus operaciones y evitar medidas cautelares. Según la clave de respuesta la opción correcta es la A, donde el funcionario debe “informar que está obligado a constituir una garantía global”. Si bien es cierto, que se debe constituir una garantía global,

*según el ámbito de aplicación de y alcance de las garantías expresados en el artículo 28 del decreto 1165 de 2019, quién constituye una garantía global, no está obligado a constituir garantías específicas, salvo que esta sea reemplazo de una medida cautelar. Como se puede observar en el texto resaltado:*

*“ARTÍCULO 28. ALCANCE. La garantía es una obligación accesoria a la obligación aduanera, mediante la cual se asegura el pago de los tributos aduaneros, las sanciones y los intereses que resulten del incumplimiento de una obligación aduanera prevista en el presente decreto.*

*Las garantías podrán ser globales o específicas. Las garantías globales amparan las obligaciones que adquiera el importador, exportador, o usuario aduanero, de varias operaciones o trámites aduaneros; las específicas amparan el cumplimiento de obligaciones de una operación o trámite aduanero en particular.*

*...*

*Quien hubiere constituido una garantía global, mientras se encuentre vigente, no estará obligado a constituir garantías específicas, **salvo** cuando se trate de garantías en reemplazo de una medida cautelar.*

*...”*

*Aclarado esto, las garantías globales no tienen cubrimiento para estos casos, pues estas no eximen la obligación de constituir garantía en reemplazo de medidas cautelares. Por tal motivo, sin duda alguna opción que escogí, la B “indicar que requiere tanto la garantía global, como la específica”. Siendo la garantía específica, en reemplazo de una medida cautelar.*

La respuesta suministrada por los evaluadores ante esta reclamación, no asume el error al no contemplar lo establecido en la ley, por lo que reafirmo mi inconformidad, no solo como aspirante a un cargo público, donde debe prevalecer la norma; también como ciudadana, teniendo en cuenta que, si sigo las orientaciones o interpretaciones aquí suministrada, podría incurrir en infracciones y pérdidas económicas. A continuación, presento textualmente lo la resolución de los evaluadores:

**Pregunta 142:** *se identifica que la única respuesta correcta es la A, dado que, el enunciado menciona que necesita una garantía para el total de sus operaciones. Lo cual se soporta mediante la definición en la Unidad 12. Garantías globales y específicas "Globales: cubren el cumplimiento de las obligaciones aduaneras de varios trámites u operaciones de un mismo usuario aduanero." Además, el Decreto 1165 de 2019 en su artículo 67 señala "Garantías. Las Sociedades de Comercialización Internacional deberán constituir y entregar a la autoridad aduanera, una garantía global, bancaria o de compañía de seguros, en los términos que indique la autoridad aduanera". A contrario sensu, la opción seleccionada por usted B no es correcta, teniendo en cuenta que, si el usuario obtiene una garantía global no está obligado a obtener específicas. Esto conforme al artículo 28 del Decreto 1165 de 2019. "(...) Quien hubiere constituido una garantía global, mientras se encuentre vigente, no estará obligado a constituir garantías específicas, salvo cuando se trate de garantías en reemplazo de una medida cautelar" (...)*

Reitero que en el enunciado el usuario consulta sobre garantías para cubrir al máximo sus operaciones (Garantía global) y evitar medidas cautelares (garantía específica en reemplazo de medidas cautelares). Esto no lo contempló el evaluador en la opción de respuesta que presenta como correcta, pues solo contempla la garantía global, la cual no cubre medidas cautelares.



2. Ante la petición número 4 de la reclamación acerca de revalidación de antecedentes, por la no validación de dos experiencias como relacionadas, el consorcio niega la petición, argumentando que esta etapa se encuentra cerrada, como se puede apreciar a continuación:

“Referente a Valoración de Antecedentes y con el fin de atender su solicitud, es pertinente indicar que esta etapa, actualmente se encuentra cerrada y los resultados en firme de la misma fueron publicados el pasado 23 de noviembre de 2023.”

No obstante, para el caso del concursante señor Hernando Hurtado Delgado Los resultados de esta etapa fueron reajustados, luego de haber sido notificados de la admisión de su acción de tutela el día 30 de abril; sin notificación de la decisión a los demás concursantes. Atendiendo al principio de igualdad y transparencia, la reapertura de la etapa da pie a mi solicitud de revaloración de antecedentes teniendo en cuenta los siguientes argumentos:

- Mi cargo como Líder de Servicios II en LASA servicios aeroportuarios, en el cual supervisé las operaciones de despacho de pasajeros y equipaje, no fue considerada válida como experiencia profesional relacionada argumentando lo siguiente:

“El documento aportado no genera puntaje adicional en la evaluación de la experiencia profesional, toda vez, que el aspirante ya obtuvo el puntaje máximo posible en este tipo de experiencia; sin embargo, el documento aportado no puede ser valorado como experiencia profesional relacionada, debido a que, las funciones adjuntas no se relacionan con las solicitadas por la OPEC”.

No obstante, las funciones, guardan relación con el numeral 2 y 5 del Manual de Funciones de la OPEC:

2. “Orientar a los usuarios internos y externos en la aplicación de las normas que regulan la gestión aduanera, el control y el recaudo de los tributos aduaneros, de acuerdo con los criterios técnicos-operativos, las directrices y normativa vigente que facilitan el comercio exterior.”
5. “Gestionar las operaciones aduaneras de ingreso o salida de mercancías hacia o desde el territorio aduanero nacional sometidas a los diferentes regímenes, previa verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas y procedimientos vigentes.”

Lo anterior, teniendo en cuenta que las funciones certificadas de este cargo en operaciones de transporte aéreo son similares, más no idénticas; teniendo en cuenta que los VIAJEROS Y EQUIPAJE, comprenden un módulo completo de aduanas, lo cual se establece en las funciones propias del cargo en mención en el aeropuerto, donde se le debe informar a los pasajeros sobre los requisitos de transporte, aduanas, pago de tributos, cambiarios y de seguridad y sanidad, entre otros.

- Atender oportunamente los diferentes reclamos de los viajeros.
  - Buscar soluciones a situaciones críticas presentadas durante la prestación del servicio.
  - Cumplir con los procesos de atención de acuerdo a los manuales establecidos y a la política del cliente.
  - Atender a los viajeros en el punto de check in y salas VIP, garantizando claridad y oportunidad en la información suministrada.
  - Informar a las aerolíneas el total de clientes embarcados en cada vuelo y el número de aterrizajes, para los respectivos pagos ante la Aerocivil.
  - Elaborar y enviar los reportes requeridos por los clientes y/o jefes de zona.
  - Manejar sobreventas y coordinar el número de voluntarios.
  - Establecer planes de contingencia en caso de dificultades operacionales.
  - Manejar y controlar los gastos de caja menor de Avianca y Lasa S.A.
  - Coordinar los pagos de gastos primarios en el área de equipajes.
  - Suministrar información sobre la operación diaria a los directivos de la organización y la aerolínea.
- Lo mismo ocurre con la experiencia mi experiencia de Agente de Servicio al Pasajero, en Copa Airlines, la cual no fue validada como experiencia profesional relacionada, argumentando lo siguiente:

“No se valida el documento aportado, toda vez, que de la denominación de cargo NO es posible inferir el ejercicio de funciones o actividades de Nivel Profesional.”

Además de los argumentos anteriormente presentados para operaciones de transporte de pasajeros y servicios aeroportuarios; me permito aclarar que las funciones enumeradas en el certificado, hacen referencia al parte del enfoque logístico de la Carrera Negocios internacionales; y que solo no fue validada por no tener un rango jerárquico superior. Se debe comprender, que este al ser un cargo operativo, las jerarquías administrativas no son recuentes; por lo que, en mi caso, el hecho de ser “agente”, no lo hace menos profesional. La importancia de comprender la responsabilidad de un Agente de Servicios al Pasajero, va de la mano con el compromiso de seguridad que se les exige a los Operadores Económicos Autorizados, siendo los aeropuertos uno de los tipos de organizaciones que pueden aspirar a esta categoría. Adjunto el certificado laboral para su consulta.

De la misma manera, como consideran las experiencias adquiridas en empresas que son usuarios de comercio exterior, como agencias de aduanas, puertos, comercializadoras, depósitos, empresas transportadoras, y zonas francas; las adquiridas para el transporte de pasajeros o VIAJEROS como aeropuertos y aerolíneas, debe ser temidas en cuenta, pues este es un módulo completo de aduanas, así como el control de franquicias de declaraciones de equipaje.

3. Cabe resaltar que me encuentro inconforme ante el manejo y respuesta a la última reclamación, viéndome en la necesidad de interponer esta tutela para garantizar que se cumplan con los principios de igualdad, transparencia, justicia, mérito y oportunidad.

## **PETICIÓN:**

1. Subsanan las preguntas que fueron halladas con inconsistencias en la Evaluación Final del Curso de Formación, dando respuesta coherente a los argumentos presentados en ella, y asumiendo la responsabilidad del manejo de información por parte de la entidad accionada y la docente que apoyó dicho curso.
2. Revaloración de antecedentes atendiendo al principio de igualdad, teniendo en cuenta que para el señor Hernando Hurtado se realizó reapertura y rectificación del puntaje obtenido en esta etapa y sus argumentos fueron tenidos en cuenta.

## **PRUEBAS:**

Para acreditar lo expuesto solicito se tengan los siguientes documentos o recursos como prueba:

1. Reclamación sobre la Evaluación Final del Curso por medio de derecho de petición. Adjunto documento.
2. Respuesta otorgada por la CNSC y la Fundación Universitaria Área Andina.
3. Certificados laborales:
  - Certificado laboral como Líder de Servicio II, LASA.
  - Certificado laboral como Agente de Servicio al Pasajero, Copa Airlines.
4. Grabaciones de las clases con la docente en los siguientes enlaces:
  - [https://drive.google.com/file/d/1THBuQRbj4REm6umfV9Iwu8BroE\\_vEdEh/view?usp=drivesdk](https://drive.google.com/file/d/1THBuQRbj4REm6umfV9Iwu8BroE_vEdEh/view?usp=drivesdk)
  - [https://drive.google.com/file/d/1THBuQRbj4REm6umfV9Iwu8BroE\\_vEdEh/view?usp=drivesdk](https://drive.google.com/file/d/1THBuQRbj4REm6umfV9Iwu8BroE_vEdEh/view?usp=drivesdk)

## **De Oficio:**

Solicito señor/a Juez se conmine a que la accionada entregue una copia de las preguntas indicadas en el presente texto para que desde su lógica jurídica evalúe la procedencia de las inconformidades de la accionante y adopte una decisión en Derecho.

## **JURAMENTO:**

Manifiesto bajo la gravedad del juramento, que no he interpuesto Acción de Tutela ante otra autoridad judicial por los mismos hechos y derechos.

## **NOTIFICACIONES:**

La Comisión Nacional del Servicio Civil recibe notificaciones en los correos electrónicos [notificacionesjudiciales@cns.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@cns.gov.co), los cuales se extraen de la página web de la entidad.

A la Fundación Universitaria Área Andina en el correo electrónico [notificacionjudicial@areandina.edu.co](mailto:notificacionjudicial@areandina.edu.co).

A la Universidad de la Costa en el correo electrónico [notificacionesjudicialescuc@cuc.edu.co](mailto:notificacionesjudicialescuc@cuc.edu.co).

La suscrita recibe notificaciones y requerimientos en mi residencia ubicada en el correo electrónico [REDACTED]

Atentamente,

[REDACTED]  
MARGARITA ROSA MÁRQUEZ OROZCO  
[REDACTED]