

# MÓDULO 2

## Competencias Funcionales Básicas — Gestión Documental y Atención

### Convocatoria DIAN 2676 – Nivel Asistencial (DE-TP)

Curso Preparatorio Convocatoria DIAN 2676 – Nivel Asistencial

Convocatoria DIAN 2676 | Decreto 927 de 2023

#### Descripción del Módulo

Desarrollo de las competencias funcionales básicas del nivel asistencial: gestión documental, correspondencia, logística operativa y atención al ciudadano, conforme a la normativa vigente y los estándares de calidad de la DIAN. Aplicable a todos los cargos de nivel asistencial de la Convocatoria 2676.

#### Objetivo del Módulo

Dominar las competencias funcionales básicas requeridas para los cargos de nivel asistencial de la DIAN: gestión documental, correspondencia oficial, logística, operación de equipos, control de recursos y servicio al ciudadano.

## Contenido del Módulo

---

<b>Lección 5</b>	Gestión documental: producción, organización y conservación de documentos	90 min
<b>Lección 6</b>	Correspondencia oficial: recepción, radicación, organización y distribución	90 min
<b>Lección 7</b>	Logística operativa, equipos e inventarios de la dependencia	90 min
<b>Lección 8</b>	Atención al ciudadano, canales de servicio y Sistema PQRSF	90 min
<b>Cuestionario</b>	Cuestionario Módulo 2 — Funciones Esenciales del servidor de nivel asistencial DIANI	30 min

## Gestión documental: producción, organización y conservación de documentos

### Función esencial 1 y 3: Preparación de documentos y procesamiento de información

La primera función esencial del servidor de nivel asistencial establece: **"Preparar documentos, respuestas e informes inherentes a la gestión desarrollada en la dependencia asignada, de conformidad con los procedimientos vigentes y las instrucciones impartidas."** Esta función es el núcleo de la labor diaria del cargo: el servidor de nivel asistencial es el productor documental de apoyo de su dependencia. Todo documento que salga o se tramite en el área pasa por sus manos.

La función 3 complementa la anterior: **"Participar en la recopilación y el procesamiento de la información necesaria en la elaboración de trabajos, proyectos e informes, de acuerdo con las directrices establecidas y los sistemas de información disponibles."** Juntas, estas dos funciones representan la mayor parte del tiempo de trabajo del servidor de nivel asistencial en una dependencia de gestión interna.

Marco normativo: La producción y gestión documental en la DIAN se rige por la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos), el Acuerdo 060 de 2001 del AGN (Archivo General de la Nación) sobre comunicaciones oficiales, el Decreto 1080 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura, que compila las normas de archivos), y los procedimientos internos de la DIAN definidos en su Sistema de Gestión de Calidad.

### Tipos de documentos que maneja el servidor de nivel asistencial

En la DIAN, el servidor de nivel asistencial trabaja con una variedad de tipos documentales, cada uno con características propias que debe conocer para preparar correctamente:

#### Comunicaciones oficiales internas

Tipo	Definición	¿Cuándo se usa?	¿Quién firma?
<b>Memorando</b>	Comunicación escrita de carácter interno entre dependencias de la misma entidad	Solicitudes internas, remisión de documentos, instrucciones entre dependencias	El jefe de la dependencia remitente
<b>Circular interna</b>	Comunicación dirigida a varios funcionarios o dependencias simultáneamente	Instrucciones generales, cambios de procedimiento, convocatorias	Directivo con autoridad sobre los destinatarios
<b>Acta</b>	Documento que consigna los temas tratados y acuerdos de reuniones o comités	Reuniones de equipo, comités institucionales, actas de entrega de cargo	El secretario y el presidente del comité
<b>Nota interna</b>	Comunicación informal de bajo nivel entre servidores o para anotaciones	Recordatorios, transmisión rápida de información, anotaciones de gestión	El remitente

## Comunicaciones oficiales externas

Tipo	Definición	Destinatarios típicos
<b>Oficio</b>	Comunicación formal entre entidades o con ciudadanos externos	Ciudadanos, contribuyentes, otras entidades del Estado, juzgados
<b>Respuesta a derecho de petición</b>	Respuesta oficial a solicitudes ciudadanas en términos del CPACA	Ciudadanos peticionarios. Plazo: 15 días hábiles (petición general)
<b>Circular externa</b>	Comunicación masiva a contribuyentes o usuarios externos	Contribuyentes, usuarios del servicio, operadores de comercio exterior
<b>Notificación</b>	Comunicación formal de un acto administrativo que produce efectos jurídicos	Contribuyentes afectados por actos de la DIAN (requerimientos, liquidaciones)

## Actos administrativos: qué son y cómo apoya el servidor de nivel asistencial

El **acto administrativo** es la manifestación de la voluntad de la administración pública que produce efectos jurídicos de manera general (normas) o particular (decisiones sobre casos concretos). **El servidor de nivel asistencial NO expide actos administrativos** — eso es competencia de los funcionarios con autoridad legal para hacerlo. Sin embargo, Sí apoya:

- **Preparación del borrador:** Digital o dar formato al texto del acto según el modelo establecido.
- **Organización del expediente:** Recopilar los antecedentes que soportan el acto (declaraciones, pruebas, solicitudes).
- **Distribución y notificación:** Entregar el acto al destinatario y registrar la constancia de notificación.
- **Archivo:** Custodiar el acto y sus antecedentes en el expediente correspondiente.

Los principales actos administrativos que se tramitan en la DIAN y que el servidor de nivel asistencial apoya son: **Resoluciones** (decisiones sobre casos particulares o normas generales), **Autos** (impulsan el proceso administrativo), **Requerimientos especiales** (propuesta de modificación de declaración tributaria), **Liquidaciones oficiales** (determinan el impuesto a pagar), **Mandamientos de pago** (inician el cobro coactivo) y **Resoluciones sancionatorias** (imponen multas).

## Requisitos formales de los documentos oficiales

El **Acuerdo 060 de 2001 del AGN** establece las pautas para la producción de comunicaciones oficiales en entidades públicas. El servidor de nivel asistencial debe conocer y aplicar estos requisitos:

Elemento	Descripción	Ejemplo DIAN
<b>Encabezado institucional</b>	Logo, nombre de la entidad, dependencia y dirección	Logo DIAN + "Dirección Seccional de Impuestos de Sincelejo"
<b>Número de radicado</b>	Código único que identifica el documento en el sistema	Ej: 902156879-2024-001234
<b>Fecha y lugar</b>	Ciudad y fecha completa de producción del documento	Sincelejo, 6 de abril de 2024
<b>Datos del destinatario</b>	Nombre completo, cargo, empresa y dirección del destinatario	Señor Juan Pérez, Representante Legal, Empresa XYZ
<b>Asunto</b>	Resumen conciso del contenido del documento (máx. una línea)	Asunto: Respuesta a derecho de petición radicado 2024-001100
<b>Cuerpo del texto</b>	Contenido claro, coherente y en lenguaje sencillo	Saludo, exposición del asunto, desarrollo, conclusión
<b>Despedida y firma</b>	Fórmula de cortesía, firma, nombre y cargo del remitente	Atentamente, [firma] Director Seccional
<b>Datos del redactor</b>	Iniciales o nombre de quien elaboró y transcribió el documento	Elaboró: J.P. / Transcribió: M.G. (iniciales del servidor de nivel asistencial)

Elemento	Descripción	Ejemplo DIAN
Anexos	Lista de documentos que acompañan la comunicación	Anexo: 1 carpeta con 15 folios
Copia	Indicación de las dependencias que reciben copia del documento	Copia: División de Gestión Jurídica / Archivo

■ Dato clave para el concurso: Según el Acuerdo 060 de 2001 del AGN, las comunicaciones oficiales deben enviarse en original y máximo dos copias. El original siempre va al destinatario, una copia al consecutivo de correspondencia de la dependencia, y la otra copia al archivo del expediente correspondiente. No está permitido enviar documentos sin el número de radicado asignado por el sistema.

## Ciclo vital del documento: del origen al archivo

La **Ley 594 de 2000** define el **ciclo vital del documento** como las etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción hasta su disposición final. Es un concepto central de la gestión documental:

Etapas	Descripción	Archivo donde reposa	¿Qué hace el servidor de nivel asistencial?
<b>Producción</b>	Creación del documento por necesidad institucional	—	Elabora el documento según el formato y procedimiento
<b>Recepción</b>	Ingreso de documentos externos a la entidad	—	Recibe, verifica y radica en el sistema
<b>Distribución</b>	Entrega del documento al destinatario o dependencia	—	Distribuye con planillas de control de entrega
<b>Trámite</b>	Proceso de resolución del asunto que origina el documento	Archivo de gestión	Hace seguimiento al cumplimiento de términos
<b>Organización</b>	Clasificación, ordenación y descripción del fondo documental	Archivo de gestión	Organiza el archivo de la dependencia por series documentales
<b>Consulta</b>	Acceso a la información contenida en los documentos	Archivo de gestión / central	Facilita el préstamo y consulta de documentos

Etapa	Descripción	Archivo donde reposa	¿Qué hace el servidor de nivel asistencial?
<b>Conservación</b>	Preservación de los documentos según su valor	Archivo central / histórico	Aplica medidas de conservación preventiva
<b>Disposición final</b>	Decisión sobre conservación permanente, eliminación o microfilmación	Archivo histórico	Aplica según la Tabla de Retención Documental (TRD)

## Tipos de archivo según la etapa del ciclo vital

Tipo de archivo	¿Dónde está?	¿Qué documentos contiene?	Tiempo promedio
<b>Archivo de gestión</b>	En la dependencia, oficina o área productora	Documentos activos, en trámite o de consulta frecuente	0 a 2 años (según TRD)
<b>Archivo central</b>	En la unidad de archivo de la entidad	Documentos semiactivos, transferidos desde gestión	2 a 15 años (según TRD)
<b>Archivo histórico</b>	En repositorios de custodia permanente	Documentos con valor histórico, científico o cultural permanente	Permanente

## Tablas de Retención Documental (TRD)

La **Tabla de Retención Documental (TRD)** es el instrumento archivístico que lista las series documentales con sus respectivos tipos documentales, indicando el tiempo de permanencia en cada fase del archivo y la disposición final. Es obligatoria para todas las entidades públicas según la Ley 594 de 2000.

- **Serie documental:** Conjunto de documentos producidos por una dependencia en el ejercicio de una función. Ej: "Derechos de petición", "Contratos de prestación de servicios".
- **Subserie documental:** Subdivisión de la serie. Ej: dentro de "Derechos de petición": "Peticiones tributarias", "Peticiones aduaneras".
- **Retención en gestión:** Tiempo que el documento permanece en el archivo de la oficina productora (típicamente 2 años).
- **Retención en central:** Tiempo adicional en el archivo central antes de la disposición final (varía por serie).

- **Disposición final:** CT (Conservación Total), E (Eliminación), S (Selección/Muestreo), M (Microfilmación o digitalización).

■ Dato clave para el concurso: El servidor de nivel asistencial aplica la TRD de su dependencia para determinar cuánto tiempo conserva los documentos en el archivo de gestión y cuándo debe transferirlos al archivo central. NO puede eliminar documentos por su cuenta: la eliminación solo procede si la TRD lo indica y debe hacerse con acta de eliminación aprobada. Memorice: TRD → instrumento que define tiempos de retención y disposición final.

## **Función esencial 3: Recopilación y procesamiento de información**

Esta función exige que el servidor de nivel asistencial sea capaz de **buscar, organizar y presentar información** de múltiples fuentes para apoyar la elaboración de informes y proyectos de su dependencia. No se trata de analizar ni interpretar profundamente, sino de compilar datos con precisión y presentarlos en el formato requerido.

### **Fuentes de información que maneja el servidor de nivel asistencial**

- **Sistemas de información de la DIAN:** MUISCA (sistema tributario y aduanero), SIGOB, sistemas de gestión documental internos.
- **Bases de datos institucionales:** Registros de contribuyentes, expedientes de cobro, inventarios de bienes.
- **Archivos físicos y digitales:** Documentos en custodia de la dependencia, expedientes anteriores.
- **Informes de otras dependencias:** Reportes periódicos de gestión, estadísticas de recaudo.
- **Normativa vigente:** Resoluciones, circulares, instructivos publicados en el sistema de gestión de calidad.

### **Herramientas para procesar información**

- **Excel / hojas de cálculo:** Tabulación de datos, tablas dinámicas básicas, gráficas de gestión.
- **Word / procesadores de texto:** Redacción de informes, formato de documentos, tablas de contenido.
- **Correo electrónico institucional:** Solicitud de información a otras dependencias, envío de reportes.
- **Sistemas internos:** Consulta de radicados, estado de trámites, inventarios en el sistema.

### Ejemplo práctico

■ **Ejemplo práctico** — Preparación de informe El jefe de la División de Gestión Interna le pide al servidor de nivel asistencial un informe mensual de correspondencia recibida. El servidor de nivel asistencial: (1) ingresa al sistema de gestión documental y extrae el reporte del mes, (2) lo tabula en Excel clasificando por tipo de documento y dependencia de origen, (3) calcula los totales y los tiempos promedio de respuesta, (4) genera un gráfico de barras simple, (5) da formato al informe en Word usando la plantilla institucional, y (6) lo envía al jefe con el radicado correspondiente antes de la fecha límite. No interpreta los datos ni sugiere acciones: eso lo hace su superior.

RED\_BOX: ■■ **Errores frecuentes en el concurso** — Lección 5 Error 1: Pensar que el servidor de nivel asistencial puede crear formatos propios o modificar los institucionales. **NUNCA**. Siempre usa los formatos aprobados por la entidad. Error 2: Creer que el servidor de nivel asistencial expide actos administrativos. **NO**. Solo apoya su preparación, organización y distribución. Quien los expide es el funcionario con competencia legal. Error 3: Confundir archivo de gestión con archivo central. El de gestión está en la dependencia (documentos activos). El central está en la unidad de archivo (documentos semiactivos transferidos). Error 4: Eliminar documentos sin seguir la TRD. La eliminación documental requiere un procedimiento formal con acta y aprobación. Un servidor de nivel asistencial que elimina documentos por cuenta propia incurre en falta disciplinaria grave. Error 5: Confundir memorando (comunicación interna) con oficio (comunicación externa). El memorando va de dependencia a dependencia dentro de la misma entidad. El oficio va hacia afuera o desde afuera.

## Resumen de puntos clave — Lección 5

#	Tema	Dato esencial
1	Ley General de Archivos	Ley 594 de 2000 — define ciclo vital y principios archivísticos
2	Comunicaciones oficiales	Acuerdo 060 de 2001 del AGN — requisitos formales
3	Ciclo vital del documento	Producción → Recepción → Distribución → Trámite → Organización → Consulta → Conservación → Disposición final
4	Tipos de archivo	Gestión (dependencia, 0-2 años) → Central (entidad, 2-15 años) → Histórico (permanente)
5	TRD	Tabla de Retención Documental — define tiempos y disposición final. Eliminación requiere acta aprobada.

#	Tema	Dato esencial
6	Acto administrativo	El servidor de nivel asistencial NO expide — apoya preparación, organización, distribución y archivo

## Correspondencia oficial: recepción, radicación, organización y distribución

### Función esencial 2: El ciclo completo de la correspondencia

La segunda función esencial establece: **"Ejecutar acciones de recepción, radicación, organización y distribución de la correspondencia que ingresa o sale de la dependencia, de acuerdo con los procedimientos, instrucciones y lineamientos establecidos."**

La gestión de correspondencia es una de las funciones más visibles del servidor de nivel asistencial y una de las más reguladas normativamente. Un error en el manejo de la correspondencia puede tener consecuencias jurídicas para la entidad: si un derecho de petición no se radica correctamente, los términos legales pueden contarse mal y la DIAN podría incurrir en silencio administrativo positivo.

Marco normativo: Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos), Acuerdo 060 de 2001 del AGN (pautas para administración de comunicaciones oficiales), Ley 1437 de 2011 — CPACA (términos para respuesta de derechos de petición), Decreto 019 de 2012 (anti-trámites), y procedimientos internos del Sistema de Gestión de Calidad de la DIAN.

### Las 4 etapas del ciclo de correspondencia

#### Etapa 1 — Recepción

Es el acto de recibir los documentos que ingresan a la dependencia, ya sea de manera presencial (ventanilla), por correo físico, correo electrónico institucional o mensajería. El servidor de nivel asistencial debe verificar:

- **Destinatario correcto:** El documento debe estar dirigido a la dependencia o funcionario correspondiente.
- **Compleitud:** Que el documento incluya todos los anexos mencionados en el texto.
- **Integridad física:** Que el documento no esté deteriorado, ilegible o incompleto.
- **Identificación del remitente:** Nombre, dirección o datos de contacto del solicitante.

¿Qué pasa si el documento **NO** está dirigido a la dependencia? Se debe orientar al ciudadano hacia la dependencia correcta o, si ya fue recibido, redirigirlo internamente con una nota de traslado.

No se puede simplemente devolver sin dar orientación.

## Etapa 2 — Radicación

La radicación es el procedimiento mediante el cual se asigna un **número consecutivo único** a los documentos recibidos o enviados, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o envío. Es el acto más crítico del proceso de correspondencia porque:

- Activa los **términos legales** para responder (15 días para peticiones generales).
- Genera el **comprobante de recibo** que el ciudadano conserva como prueba de su gestión.
- Permite el **seguimiento y control** del estado de los trámites.
- Es la base del **expediente documental** que soporta cualquier actuación posterior.

### Elementos de un sello o registro de radicación

Elemento	Descripción	Importancia
<b>Número de radicado</b>	Número consecutivo único asignado por el sistema	Identifica el documento de forma única en la entidad
<b>Fecha de radicación</b>	Día, mes y año de recepción	Inicia el conteo de los términos legales
<b>Hora de radicación</b>	Hora exacta de recibo	Determina el orden de atención en el mismo día
<b>Dependencia receptora</b>	Área de la DIAN que recibe el documento	Define la responsabilidad de respuesta
<b>Tipo de documento</b>	Clasificación del documento recibido	Determina el término legal de respuesta aplicable

■ Dato clave para el concurso: Según el Acuerdo 060 de 2001, está PROHIBIDO radicar documentos con fecha diferente a la de su recepción real. Tampoco se puede negar la radicación de un documento por razones de forma o porque la dependencia no sea la competente: se radica y se traslada. La radicación de un derecho de petición marca el inicio del término de 15 días hábiles para responder (contados a partir del día siguiente a la radicación).

## Etapa 3 — Organización

Consiste en clasificar y ordenar la correspondencia recibida para facilitar su trámite oportuno y su posterior archivo. La organización debe hacerse aplicando criterios definidos en los procedimientos de la entidad:

- **Por urgencia:** Documentos con términos legales próximos, documentos con etiqueta "urgente" o que provengan de autoridades judiciales.

- **Por tipo de trámite:** Derechos de petición, recursos, notificaciones, informes, solicitudes de información.
- **Por destinatario:** Clasificación por el funcionario o área responsable del trámite.
- **Por fecha de vencimiento:** Organizados cronológicamente según el plazo de respuesta.

Una buena organización de la correspondencia es fundamental para evitar vencimientos de términos. El servidor de nivel asistencial debe mantener un control diario de los documentos pendientes de respuesta y alertar a su superior cuando un término esté próximo a vencer.

## Etapa 4 — Distribución

Es la entrega de la correspondencia al funcionario o dependencia competente para su trámite. Debe realizarse oportunamente para garantizar el cumplimiento de los términos legales. El proceso de distribución incluye:

- **Planilla de entrega:** Registro firmado que certifica la entrega del documento al responsable del trámite. Contiene radicado, fecha de entrega, nombre del receptor y firma.
- **Tiempo de distribución:** Debe ser el mismo día de la radicación o a más tardar al inicio del día hábil siguiente.
- **Traslados internos:** Cuando el documento no le corresponde a la dependencia receptora, se elabora un memorando de traslado y se redistribuye a la dependencia competente, informando al ciudadano.

## Gestión documental aplicada: organización del archivo de la dependencia

Además del ciclo de correspondencia, el servidor de nivel asistencial es responsable de la organización y custodia del **archivo de gestión** de su dependencia. Esto implica aplicar los principios archivísticos definidos por el AGN:

Principio archivístico	Definición	Aplicación práctica
<b>Procedencia</b>	Los documentos de cada entidad o dependencia deben conservarse agrupados, sin mezclarse con los de otra	Los documentos de la División de Ingresos no se mezclan con los de Cobro
<b>Orden original</b>	Los documentos deben conservarse en el orden en que fueron producidos o recibidos	Un expediente se organiza cronológicamente, del documento más antiguo al más reciente
<b>Integridad</b>	Los documentos de un expediente deben permanecer juntos, sin separarse	No se puede retirar un folio de un expediente sin dejar constancia de ello

## Organización física de carpetas y expedientes

- **Foliación:** Numerar cada hoja del expediente con lápiz en la esquina superior derecha. Se folia con números arábigos, comenzando en el folio 1 y de manera continua. Nunca se usa corrector ni se foliaban hojas en blanco.
- **Carpetas:** Se usan carpetas de cuatro aletas. Cada carpeta puede contener máximo 200 folios para facilitar la consulta y evitar deterioro.
- **Rótulo de carpeta:** Debe incluir el nombre de la entidad, la dependencia, la serie/subserie documental, el número de carpeta, el período (fechas extremas), y el número de folios.
- **Ordenación:** Los documentos dentro de la carpeta se ordenan cronológicamente. El primer folio es el documento más antiguo y el último es el más reciente.
- **Prohibiciones:** No usar AZ (folders de arillo), no usar ganchos de cosedora, no plastificar documentos, no escribir en los documentos originales.

■ Dato clave para el concurso: La foliación se hace con lápiz, no con bolígrafo ni marcador. Se folia con números arábigos (1, 2, 3...) en la esquina superior derecha. Si un folio tiene información en ambas caras, se cuenta como un solo folio. Las hojas en blanco NO se folian. Máximo 200 folios por carpeta. Estos detalles son pregunta frecuente en los exámenes de gestión documental.

## Conservación y preservación documental

La conservación documental implica garantizar que los documentos se mantengan en condiciones adecuadas para su consulta y uso futuro. El servidor de nivel asistencial aplica medidas de **conservación preventiva**:

Riesgo	Medida preventiva	Razón
<b>Humedad</b>	Ventilación adecuada, no almacenar en sótanos o cerca de tuberías	La humedad genera hongos que deterioran el papel
<b>Insectos</b>	Limpieza periódica, no guardar alimentos cerca del archivo	Las cucarachas y silverfish destruyen el papel
<b>Luz solar directa</b>	Persianas o cortinas en archivos, cajas de archivo en cartón neutro	Los rayos UV decoloran el papel y la tinta
<b>Materiales dañinos</b>	No usar clips metálicos, ganchos de cosedora ni caucho	Causan oxidación y deterioro del papel con el tiempo

Riesgo	Medida preventiva	Razón
Manipulación inadecuada	Manos limpias al manipular documentos, no doblar ni arrugar	La grasa y suciedad aceleran el deterioro del papel

### Ejemplo práctico

■ **Ejemplo práctico — Ciclo completo de correspondencia** Un contribuyente llega a la ventanilla de la DIAN en Sincelejo con un derecho de petición solicitando información sobre su estado de cuenta tributaria. El servidor de nivel asistencial: (1) Recibe el documento y verifica que esté firmado, con cédula y teléfono del peticionario. (2) Radica en el sistema: le asigna el número 2024-DSI-002856, imprime el sello con fecha y hora (lunes 6 de abril de 2026, 9:15 a.m.), entrega copia al ciudadano. (3) Organiza: lo clasifica como "Petición tributaria - información de cuenta" y lo marca como urgente por ser el vencimiento en 15 días hábiles. (4) Distribuye: lo lleva ese mismo día a la División de Gestión de Ingresos con planilla de entrega. La División tiene hasta el lunes 27 de abril para responder. RED\_BOX: ■■ Errores frecuentes en el concurso — Lección 6

Error 1: Negar la radicación de un documento porque "no está bien diligenciado" o "falta información". El Acuerdo 060/2001 prohíbe negar la radicación. Se radica y se orienta al ciudadano para que complete la información faltante. Error 2: Creer que los 15 días para responder una petición se cuentan desde el día de radicación. Se cuentan desde el día siguiente hábil a la radicación. Error 3: Foliar con bolígrafo o marcador. La foliación es siempre con lápiz en la esquina superior derecha. Error 4: Guardar más de 200 folios en una carpeta. El límite es 200 folios. Si se excede, se abre una segunda carpeta numerada (Carpeta 1 de 2, Carpeta 2 de 2). Error 5: Confundir el principio de procedencia con el de orden original. Procedencia = documentos del mismo origen juntos. Orden original = en la secuencia en que fueron producidos (cronológico).

## Resumen de puntos clave — Lección 6

#	Tema	Dato esencial
1	4 etapas correspondencia	Recepción → Radicación → Organización → Distribución
2	Radicación	Número único, fecha y hora. No se puede negar. Inicia términos legales.
3	Foliación	Lápiz, arábigos, esquina superior derecha. Máx. 200 folios por carpeta.
4	Principios archivísticos	Procedencia (mismo origen juntos) + Orden original (cronológico)

#	Tema	Dato esencial
5	Término petición	15 días hábiles contados desde el día SIGUIENTE a la radicación
6	Prohibiciones en archivo	No AZ, no cosedora, no plástico, no bolígrafo para foliar, no más de 200 folios/carpeta

## Lección 7

Duración: 90 min

# Logística operativa, equipos e inventarios de la dependencia

## Funciones esenciales 4, 5 y 6: logística, equipos e inventarios

Estas tres funciones están relacionadas con el **soporte físico y operativo** de la dependencia. Mientras las funciones 1-3 son documentales, las funciones 4, 5 y 6 son las que garantizan que la dependencia cuente con los recursos materiales y tecnológicos para funcionar correctamente. El servidor de nivel asistencial es el custodio operativo de estos recursos.

### Función esencial 4 — Logística administrativa y operativa

**"Ejecutar acciones de logística, administrativa y operativamente las acciones relacionadas con la ejecución de los procedimientos que se desarrollan dentro del proceso, de acuerdo con la organización interna y los lineamientos vigentes."**

La logística administrativa es el conjunto de actividades de apoyo que permiten que los procesos misionales de la dependencia se ejecuten sin interrupciones. El servidor de nivel asistencial es el engranaje que lubrica el funcionamiento diario de su área.

### Actividades logísticas del servidor de nivel asistencial

Área logística	Actividades concretas	¿Con quién coordina?
<b>Reuniones y eventos</b>	Reservar salas, alistar proyectores, preparar listados de asistencia, elaborar actas, distribuir convocatorias	Jefe de dependencia, área de tecnología, servicios generales
<b>Gestión de suministros</b>	Solicitar al almacén los elementos de consumo (papelería, tóneres, carpetas), verificar existencias, reportar necesidades	Almacén o recursos físicos de la seccional
<b>Mensajería</b>	Coordinar envío y recepción de correspondencia entre dependencias o con entidades externas	Empresa de mensajería contratada, ventanilla de correspondencia

Área logística	Actividades concretas	¿Con quién coordina?
<b>Apoyo en contratación</b>	Compilar documentos para procesos de selección, armar carpetas de contratos, radicar en el sistema	Abogado o profesional responsable del contrato
<b>Seguimiento a cronogramas</b>	Llevar agenda de actividades programadas, alertar al jefe sobre compromisos próximos, actualizar tableros de control	Jefe inmediato
<b>Servicios generales de apoyo</b>	Gestionar solicitudes de mantenimiento de la planta física, reportar daños en instalaciones	División de recursos físicos o gestión interna

### Ejemplo práctico

■ **Ejemplo práctico** — Logística de reunión El jefe de la División de Gestión de Ingresos convoca un comité de seguimiento para el viernes. El servidor de nivel asistencial: reserva la sala de reuniones para las 9 a.m. a través del sistema, envía la convocatoria por correo a los 8 participantes con copia al archivo, alista el proyector y verifica que funcione el día anterior, prepara la lista de asistencia, y durante la reunión levanta el acta. Al terminar la reunión, la firma con el jefe, la radica en el sistema y la distribuye a todos los asistentes dentro de las 24 horas siguientes.

## Función esencial 5 — Operación de equipos

**"Operar los equipos y elementos manuales, mecánicos o electrónicos, requeridos en el cumplimiento de las labores asignadas, de acuerdo con las instrucciones, los manuales de operación y conservación y los procedimientos establecidos."**

En el contexto actual de la DIAN, la función de operar equipos va mucho más allá de encender un computador. Implica el dominio básico de un conjunto de herramientas tecnológicas y físicas indispensables para el cargo:

### Equipos informáticos y su uso en la DIAN

Equipo / herramienta	Uso específico del servidor de nivel asistencial	Norma de uso
<b>Computador e internet</b>	Procesamiento de documentos, consulta de sistemas, correo institucional, acceso a intranet	Solo uso institucional. Prohibido instalar software no autorizado.

Equipo / herramienta	Uso específico del servidor de nivel asistencial	Norma de uso
Suite ofimática (Word, Excel, PowerPoint)	Redacción de documentos, tablas de control, presentaciones de apoyo a reuniones	Versión institucional autorizada. No usar cuentas personales de Office.
MUISCA	Sistema de la DIAN para consulta de información tributaria y aduanera. El servidor de nivel asistencial puede acceder con perfil de consulta.	Solo con las credenciales asignadas. La información es reservada.
Sistema de gestión documental	Radicación de correspondencia, consulta de radicados, control de términos	Acceso con usuario y clave propios. No compartir credenciales.
Impresora / fotocopidora / escáner	Impresión de documentos, digitalización de expedientes, reproducción de copias	Solo documentos institucionales. Reportar fallas al área de soporte.
Teléfono y videoconferencia	Atención telefónica, participación en reuniones virtuales con otras seccionales	Identificarse con nombre y dependencia. Líneas solo para uso institucional.

## Reglas de oro para el uso de equipos

- **Seguir el manual de operación:** Cada equipo tiene un manual de uso. El servidor de nivel asistencial opera según ese manual, sin improvisar.
- **Reportar fallas oportunamente:** Ante cualquier daño o mal funcionamiento, reportarlo inmediatamente al área de soporte técnico. No intentar reparar por cuenta propia.
- **Cuidado preventivo:** Mantener los equipos limpios, no obstruir ventilaciones, no colocar líquidos cerca de los equipos, apagar correctamente al final del día.
- **Seguridad informática:** No abrir correos sospechosos, no conectar USB desconocidos, bloquear el computador al alejarse del puesto de trabajo.
- **Uso institucional exclusivo:** Los equipos asignados son para labores institucionales. Usarlos para fines personales puede generar responsabilidad disciplinaria.

■ Dato clave para el concurso: Si el servidor de nivel asistencial detecta que un equipo tiene una falla, debe reportarlo al área de soporte técnico o al responsable de recursos físicos. NO debe intentar repararlo por cuenta propia ni hacer ajustes no autorizados. En preguntas situacionales sobre equipos dañados, la respuesta correcta siempre implica: reportar, no improvisar.

## Función esencial 6 — Control de inventarios

"Realizar acciones de verificación y control de los inventarios físicos de la dependencia así como los trámites ante la instancia competente, de acuerdo con los procedimientos establecidos."

El control de inventarios en las entidades públicas está regulado por las normas del **Contador General de la Nación** y los procedimientos internos de la DIAN. Existen dos categorías de bienes que el servidor de nivel asistencial controla:

### Tipos de bienes bajo control del servidor de nivel asistencial

Tipo de bien	Definición	Ejemplos en DIAN	Control requerido
<b>Bienes devolutivos</b>	Bienes duraderos que se asignan al servidor y deben devolverse al retiro o traslado	Computadores, sillas, escritorios, teléfonos, impresoras, estantes	Inventario físico verificado contra el registro del sistema. Hoja de vida de cada bien.
<b>Bienes de consumo</b>	Bienes que se agotan con el uso y no son recuperables	Resmas de papel, tóneres, carpetas, esferos, ganchos, sobres	Control de existencias y solicitudes periódicas al almacén

### Proceso de toma física de inventario

La toma física de inventario es el proceso de contar y verificar físicamente los bienes asignados a la dependencia para confirmar que coinciden con los registros del sistema. El servidor de nivel asistencial participa activamente:

- **Preparación:** Organizar el espacio de trabajo para facilitar el conteo, reunir los documentos de asignación de bienes.
- **Verificación:** Contar físicamente cada bien y cotejar su número de placa o serial contra el listado del sistema.
- **Registro de novedades:** Documentar diferencias: bienes faltantes, bienes dañados, bienes que aparecen en el sistema pero no físicamente, y bienes físicos no registrados.
- **Reporte:** Elaborar el informe de inventario con las novedades y entregarlo al área de recursos físicos para que inicie los trámites correspondientes.

### Trámites ante el área de recursos físicos

El servidor de nivel asistencial NO tiene autoridad para dar de baja, trasladar o reasignar bienes por cuenta propia. Debe adelantar los trámites formales correspondientes:

Novedad	Trámite requerido	Quién decide
<b>Bien dañado</b>	Solicitud de mantenimiento o reparación ante recursos físicos	Área de recursos físicos / contratista de mantenimiento
<b>Bien obsoleto o inservible</b>	Solicitud de baja ante recursos físicos para iniciar proceso de desincorporación	Comité de bajas + Contador de la entidad
<b>Bien perdido o hurtado</b>	Denuncia ante autoridades (si aplica) + reporte interno a Control Disciplinario y Recursos Físicos	Control Disciplinario + instancias jurídicas
<b>Traslado de bien a otra dependencia</b>	Acta de traslado firmada por ambas dependencias y recursos físicos	Jefe de la dependencia + Recursos Físicos

■ Dato clave para el concurso: El cuidado de los bienes asignados es una obligación de TODOS los servidores públicos sin excepción (art. 34 Ley 734 de 2002 — Código Disciplinario Único, hoy Ley 1952 de 2019). Un servidor que deteriora, pierde o permite el hurto de bienes públicos por negligencia incurre en falta disciplinaria. Si el daño o pérdida es intencional, puede configurarse el delito de peculado por apropiación o peculado culposo. GREEN\_BOX: ■ Ejemplo práctico — Control de inventario El servidor de nivel asistencial de la División de Gestión Interna de Sincelejo recibe la instrucción de realizar el inventario semestral de bienes. Revisa el listado del sistema: 8 computadores, 2 impresoras, 12 sillas, 4 escritorios, 1 escáner. Hace el conteo físico y encuentra que hay solo 7 computadores (uno aparece en el sistema pero no está físicamente) y una silla está rota. No hace nada por su cuenta: elabora el acta de inventario, documenta las dos novedades, y la lleva firmada por el jefe al área de recursos físicos para que inicie los trámites: investigación por el equipo faltante y solicitud de baja o reparación de la silla. RED\_BOX: ■■ Errores frecuentes en el concurso — Lección 7 Error 1: Pensar que el servidor de nivel asistencial puede trasladar bienes entre dependencias sin trámite. Cualquier traslado requiere acta formal y aprobación de recursos físicos. Error 2: Intentar reparar un equipo dañado sin autorización. El servidor de nivel asistencial reporta la falla y espera la intervención del área de soporte. Actuar por cuenta propia puede agravar el daño y generar responsabilidad. Error 3: Instalar software personal en los computadores de la entidad. Es una falta disciplinaria y puede comprometer la seguridad informática institucional. Error 4: Confundir bienes devolutivos con bienes de consumo. Los devolutivos se devuelven (computador, silla). Los de consumo se agotan (papel, tóner). Error 5: Pensar que la función logística (F4) y la de inventarios (F6) son lo mismo. La logística es apoyo operativo dinámico (reuniones, suministros, mensajería). Los inventarios son control estático de bienes asignados.

## Resumen de puntos clave — Lección 7

#	Tema	Dato esencial
1	F4 Logística	Apoyo operativo: reuniones, suministros, mensajería, cronogramas. Ejecuta, NO decide.
2	F5 Equipos	Operar según manual. Reportar fallas. No reparar ni instalar sin autorización.
3	F6 Inventarios	Verificar y reportar. No trasladar ni dar de baja por cuenta propia.
4	Bienes devolutivos vs consumo	Devolutivos: se devuelven (computador, silla). Consumo: se agotan (papel, tóner).
5	Pérdida de bien público	Reportar inmediatamente. Puede configurar peculado culposo si hay negligencia.
6	Regla general F4, F5, F6	Siempre: reportar, tramitar formalmente, no actuar de forma autónoma fuera del procedimiento.

## Lección 8

Duración: 90 min

# Atención al ciudadano, canales de servicio y Sistema PQRSF

## Función esencial 7: El servidor de nivel asistencial como punto de contacto con el ciudadano

"Proporcionar información, orientación y/o respuestas de carácter general o rutinario, a las solicitudes de los clientes internos y externos, que facilite el desarrollo de los procesos institucionales, de acuerdo con la normativa, los protocolos de atención y servicio y los lineamientos institucionales."

Esta es la función que más impacta la percepción del ciudadano sobre el Estado. Cuando alguien va a la DIAN, el primer contacto suele ser con el servidor de nivel asistencial. Una atención de calidad puede convertir una visita estresante (pagar impuestos, resolver una deuda) en una experiencia positiva. Por eso, esta función tiene el mayor peso en las pruebas comportamentales del concurso.

Marco normativo del servicio al ciudadano: Ley 1437 de 2011 (CPACA) — derechos del ciudadano ante la administración. Ley 1755 de 2015 — regula el derecho de petición. CONPES 3785 de 2013 — Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Decreto 2623 de 2009 — Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Ley 1712 de 2014 — Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

## Conceptos fundamentales de atención al ciudadano

### ¿Quién es el ciudadano-cliente?

El **ciudadano-cliente** es toda persona natural o jurídica, pública o privada, que interactúa con la DIAN para ejercer sus derechos, cumplir con sus obligaciones o solicitar servicios. La DIAN tiene dos tipos de clientes:

Tipo de cliente	Definición	Ejemplos	Tipo de atención
<b>Cliente externo</b>	Persona o entidad fuera de la DIAN que accede a sus servicios	Contribuyentes, importadores, ciudadanos que pagan impuestos, otras entidades públicas	Presencial, telefónica, virtual, correo
<b>Cliente interno</b>	Funcionario de la misma DIAN que recibe el resultado de un proceso anterior realizado en otra dependencia	Un profesional de Fiscalización que necesita un expediente organizado por el área de Gestión Interna	Memorando, entrega personal, sistema interno

## La regla de oro: ORIENTAR vs ASESORAR

Esta distinción es la más importante de la lección y una de las más evaluadas en los concursos. El Decálogo del servidor DIAN la establece como un deber fundamental:

Característica	ORIENTAR (deber del servidor)	ASESORAR (NO es función del servidor)
<b>Naturaleza</b>	Información general sobre procesos y procedimientos	Consejo profesional sobre un caso específico y particular
<b>Alcance</b>	Carácter general, objetivo y neutral basado en normas y procedimientos existentes	Análisis profundo del problema individual del ciudadano para recomendar la mejor estrategia
<b>Responsabilidad</b>	El servidor informa lo que dice la norma y el procedimiento	El asesor responde por la calidad de su consejo y sus consecuencias
<b>Quién lo hace</b>	Cualquier servidor público en ejercicio de sus funciones	Profesionales con licencia (abogados, contadores, asesores tributarios)
<b>Riesgo si se confunde</b>	Ninguno si se hace correctamente	Conflicto de interés, responsabilidad disciplinaria, imagen de parcialidad

### Ejemplo práctico

■ **Ejemplo práctico — Orientación vs Asesoría Escenario:** Un ciudadano llega y dice: "No declaré renta este año. ¿Qué me conviene hacer?" Orientación correcta: "Señor, si tiene obligación de declarar renta y no lo hizo, la DIAN puede sancionarlo. Le informo que puede presentar la declaración extemporánea en cualquier momento pagando la sanción correspondiente. Le recomiendo consultar el portal de la DIAN ([www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)) o acudir a un contador o abogado tributarista para revisar su situación específica." Asesoría indebida (NO hacer): "Haga la declaración ya, antes de que la DIAN le mande un requerimiento, porque así la sanción es menor. Además, incluya estos gastos para reducir el impuesto..." — esto es asesoría tributaria que no le corresponde al servidor de nivel asistencial.

## Canales de servicio de la DIAN

La DIAN ofrece múltiples canales para que los ciudadanos accedan a sus servicios. El servidor de nivel asistencial debe conocerlos para orientar correctamente al ciudadano:

Canal	Descripción	Servicios disponibles	Ventaja
<b>Presencial</b>	Atención en ventanilla de la seccional	RUT, PQRSF, radicación, trámites que requieren documentos físicos	Atención personalizada, documentos en original físicos
<b>Telefónico (Contact Center)</b>	Línea 01 8000 120788 o (601) 546 4473	Consultas, orientación, PQRSF, información general	Sin desplazamiento, disponible en horario ampliado
<b>Virtual (portal web)</b>	<a href="http://www.dian.gov.co">www.dian.gov.co</a>	Declaraciones, pagos, RUT en línea, consultas, descarga de formularios, PQRSF virtual	24/7, desde cualquier lugar
<b>Chat virtual</b>	Chat en el portal web de la DIAN	Orientación rápida, preguntas frecuentes	Respuesta inmediata, sin espera
<b>Correo electrónico</b>	Buzones institucionales de cada seccional	PQRSF, solicitudes de información, envío de documentos	Constancia escrita, permite adjuntar documentos

## El Sistema PQRSF: tipos, términos y manejo

El **Sistema PQRSF** (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades) es el mecanismo formal mediante el cual los ciudadanos se comunican con la DIAN. El servidor de nivel asistencial

juega un papel clave en su recepción, radicación y tramitación inicial:

Tipo	Definición	Ejemplo en DIAN	Término de respuesta
<b>Petición</b>	Solicitud respetuosa de información, documentos o actuación de la entidad. Derecho fundamental (art. 23 CP)	"Solicito certificado de RUT", "Necesito información sobre mi declaración"	General: 15 días hábiles. Documentos: 10 días. Consultas: 30 días.
<b>Queja</b>	Manifestación de insatisfacción por la conducta de un servidor o por deficiencias en el servicio	"El funcionario me trató de manera grosera", "Me hicieron esperar 3 horas sin atenderme"	15 días hábiles. Puede activar proceso disciplinario.
<b>Reclamo</b>	Exigencia de revisión de una actuación o decisión que el ciudadano considera incorrecta	"Me cobraron una sanción que ya pagué", "No me han devuelto mi saldo a favor"	15 días hábiles
<b>Sugerencia</b>	Propuesta del ciudadano para mejorar los servicios o procesos de la entidad	"Podrían habilitar un turno especial para adultos mayores"	No tiene término obligatorio de respuesta formal
<b>Felicitación</b>	Expresión de satisfacción por un buen servicio recibido	"El señor Juan me atendió muy bien y resolvió mi problema de inmediato"	No tiene término obligatorio de respuesta formal

■ Dato clave para el concurso — Términos PQRSF: • Petición general → 15 días hábiles • Solicitud de documentos → 10 días hábiles • Consultas (conceptos, interpretación de normas) → 30 días hábiles • Si la entidad no responde en tiempo → opera el silencio administrativo positivo (la petición se entiende aceptada, salvo excepciones). Memorice estos plazos: son pregunta segura en el examen.

## Competencia comportamental: Orientación al usuario — Nivel 2

La ficha exige nivel 2 en la competencia **Orientación al Usuario y al Ciudadano**. Las conductas observables que evalúa el concurso son:

- **Escucha activa:** Prestar atención completa al ciudadano, no interrumpirlo, confirmar que entendió su necesidad antes de responder.
- **Respuesta oportuna:** Atender en los tiempos establecidos, sin dilaciones injustificadas.

- **Orientación efectiva:** Dar información precisa, clara y completa que permita al ciudadano saber qué hacer.
- **Disposición de servicio:** Actitud positiva y amable incluso con ciudadanos difíciles o en situaciones de tensión.
- **Aplicación de protocolos:** Seguir los protocolos de atención establecidos sin improvisar ni saltarse pasos.

## Protocolo de atención presencial — paso a paso

Paso	Acción del servidor de nivel asistencial	Fundamento
1. Saludo	Saludar con nombre propio y nombre de la dependencia: "Buenos días, mi nombre es [nombre], bienvenido a la DIAN"	Genera confianza y transparencia desde el inicio
2. Escucha	Dejar que el ciudadano exponga su necesidad completa sin interrumpir. Tomar notas si es necesario.	Respeto y escucha activa
3. Verificación	Confirmar que entendió la solicitud: "Si entiendo bien, usted necesita..."	Evita errores por malentendidos
4. Orientación	Dar la información general sobre el trámite: requisitos, pasos, tiempos, dependencia responsable	Orientar, no asesorar
5. Radicación (si aplica)	Si trae un documento, recibirlo y radicarlo en el sistema entregando el comprobante	Acuerdo 060/2001, CPACA
6. Cierre	Preguntar si quedó clara la información. Despedirse amablemente con nombre propio.	Verificación de comprensión y servicio

## Cultura de servicio y lenguaje claro

El **lenguaje claro** es un principio de servicio al ciudadano que exige comunicarse usando términos comprensibles, directos y sencillos, evitando el lenguaje técnico o burocrático innecesario. El servidor de nivel asistencial debe:

- **Adaptar el lenguaje al interlocutor:** Usar vocabulario diferente con un contador experto que con un adulto mayor que nunca ha hecho una declaración.

- **Evitar siglas sin explicar:** No decir "el MUISCA tiene el RUT" sin explicar qué significa cada término.
- **Ser concreto:** "Necesita traer la cédula, el NIT y la copia del RUT" es mejor que "debe aportar los documentos requeridos por la normativa".
- **Verificar comprensión:** Preguntar "¿quedó clara la información?" antes de despedirse.

## Situaciones difíciles en la atención al ciudadano

El servidor de nivel asistencial debe saber cómo actuar ante situaciones que generan tensión en la atención:

Situación	Respuesta correcta	Lo que NO debe hacer
Ciudadano agresivo o irrespetuoso	Mantener la calma, hablar con voz tranquila, recordarle que para atenderlo bien necesita que se comunique respetuosamente. Si continúa, informar al jefe.	Responder con agresividad, abandonar la ventanilla sin informar al jefe, negar la atención sin fundamento.
Solicitud que no corresponde a su dependencia	Orientar hacia la dependencia correcta, indicando ubicación, horario y trámite requerido. Si puede, llamar para anunciar al ciudadano.	Decir "eso no es aquí" sin dar información adicional ni orientar.
Ciudadano que insiste en que le dé una "solución rápida" a su deuda	Orientar sobre los canales formales: acuerdos de pago, facilidades tributarias, y recomendar asesoría profesional para su caso específico.	Comprometerse a "arreglar" la situación, sugerir estrategias para reducir la deuda, insinuar cualquier tipo de acuerdo informal.

## Función esencial 8 — Funciones comunes a todos los empleos

La octava función agrupa las responsabilidades transversales que comparten **todos los servidores de la DIAN**, independientemente de su cargo. Son el piso mínimo de conducta institucional:

- **Cumplir el Código de Integridad:** Actuar con los 5 valores (honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia) en todas las actuaciones.
- **Participar en la evaluación del desempeño:** Asistir a las reuniones de concertación de metas y evaluación semestral.
- **Gestión documental correcta:** Aplicar las normas de archivo en todos los documentos que produzca o reciba.
- **Cuidar los bienes y recursos:** Usar con responsabilidad los recursos públicos asignados.

- **Reportar irregularidades:** Informar al jefe o a control interno cualquier situación irregular que detecte en el ejercicio de sus funciones.
- **Capacitación:** Participar activamente en los programas de formación que la entidad ofrezca.

### Errores frecuentes en el concurso

■ ■ Errores frecuentes en el concurso — Lección 8 Error 1: Confundir orientación con asesoría. El servidor de nivel asistencial ORIENTA (información general). NO ASESORA (consejo particular). En preguntas situacionales, la respuesta correcta siempre implica orientar y remitir al profesional competente. Error 2: Olvidar los plazos del PQRSF. Petición general = 15 días. Documentos = 10 días. Consulta = 30 días. Son términos en días hábiles, no calendario. Error 3: Negar la atención a un ciudadano agresivo sin informar al jefe. Ante conductas irrespetuosas, se mantiene la calma y se informa al superior. Nunca se abandona la atención unilateralmente. Error 4: Pensar que la felicitación y la sugerencia tienen el mismo término de respuesta que la petición. NO tienen término obligatorio. Solo peticiones, quejas y reclamos tienen plazos legales de respuesta. Error 5: En preguntas comportamentales, elegir la opción que implica "resolver el problema del ciudadano por la vía rápida" sin seguir el procedimiento. Siempre el procedimiento primero, aunque tarde más.

## Resumen de puntos clave — Lección 8

#	Tema	Dato esencial
1	Orientar vs asesorar	Orientar = información general (deber). Asesorar = consejo particular (NO es función del servidor).
2	PQRSF términos	P/Q/R: 15 días hábiles. Documentos: 10 días. Consultas: 30 días.
3	Competencia comportamental	Orientación al usuario: Nivel 2. Escuchar, orientar, aplicar protocolos, disposición de servicio.
4	Canales de servicio DIAN	Presencial, telefónico, virtual (web), chat, correo electrónico
5	Silencio administrativo positivo	Si la DIAN no responde en tiempo la petición, opera el silencio positivo (petición aceptada)

#	Tema	Dato esencial
6	F8 funciones comunes	Código de Integridad, evaluación desempeño, gestión documental, cuidar bienes, reportar irregularidades

# Cuestionario del Módulo 1

**Total preguntas:** 25 | **Tiempo límite:** 30 minutos | **Disponible en:** Plataforma Merito360

El cuestionario está disponible en la plataforma merito360.com. Las preguntas en la plataforma son interactivas con retroalimentación inmediata. Este PDF incluye las preguntas de referencia para estudio previo.

**1. La función de preparar documentos del servidor de nivel asistencial DIANI debe realizarse:**

- A) Según el criterio personal del funcionario
- B) De conformidad con los procedimientos vigentes y las instrucciones impartidas
- C) Siguiendo las indicaciones del ciudadano solicitante
- D) Con autonomía total para crear nuevos formatos

**2. El proceso de radicación de correspondencia consiste en:**

- A) Destruir documentos que no son relevantes
- B) Enviar documentos a otras entidades
- C) Asignar un número consecutivo al documento, dejando constancia de fecha y hora de recibo
- D) Clasificar documentos por tamaño y peso

**3. ¿Cuál de las siguientes NO es una etapa del ciclo de gestión de correspondencia?**

- A) Recepción
- B) Radicación
- C) Fiscalización
- D) Distribución

**4. La conservación y preservación documental implica:**

- A) Eliminar documentos después de 30 días
- B) Garantizar que los documentos se mantengan en condiciones adecuadas para consulta y uso posterior
- C) Digitalizar todos los documentos y destruir los originales
- D) Almacenar documentos sin ningún criterio de organización

**5. Un acto administrativo es:**

- A) Cualquier documento que genera un servidor público

- B) La manifestación de la voluntad de la administración que produce efectos jurídicos
- C) Un informe de gestión de la dependencia
- D) Una solicitud del ciudadano ante la DIAN

**6. El servidor de nivel asistencial DIANI, respecto a los actos administrativos, debe:**

- A) Expedirlos directamente cuando sea necesario
- B) Apoyar su preparación, organización y distribución
- C) Firmarlos en representación del director seccional
- D) Modificarlos según las necesidades del ciudadano

**7. La función de operar equipos del servidor de nivel asistencial DIANI debe hacerse de acuerdo con:**

- A) La experiencia previa del funcionario en otras entidades
- B) Las instrucciones, los manuales de operación y conservación y los procedimientos establecidos
- C) Las recomendaciones de otros compañeros de trabajo
- D) El criterio personal sobre el mejor uso del equipo

**8. ¿Qué debe hacer el servidor de nivel asistencial DIANI cuando detecta un daño en un equipo asignado?**

- A) Intentar repararlo por su cuenta
- B) Ignorar el daño si el equipo sigue funcionando parcialmente
- C) Reportar la novedad ante la instancia competente según los procedimientos establecidos
- D) Solicitar directamente la compra de un equipo nuevo

**9. El ciudadano cliente se define como:**

- A) Solo las personas naturales que pagan impuestos
- B) Persona natural o jurídica que interactúa con la administración pública para ejercer derechos y cumplir obligaciones
- C) Exclusivamente los contribuyentes morosos de la DIAN
- D) Solo las empresas registradas en el RUT

**10. La principal diferencia entre cliente interno y cliente externo es:**

- A) El cliente interno paga más impuestos
- B) El cliente interno es un funcionario de la entidad que recibe el resultado de un proceso anterior
- C) El cliente externo tiene más derechos que el interno

D) No existe diferencia, son términos sinónimos

**11. El sistema PQRSF significa:**

- A) Procesos, Quejas, Recursos, Solicitudes y Formularios
- B) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones
- C) Procedimientos, Quejas, Requerimientos, Sanciones y Fiscalización
- D) Peticiones, Quejas, Resoluciones, Sanciones y Fallos

**12. Un ciudadano le solicita al servidor de nivel asistencial DIANI que le indique cuál es la mejor estrategia tributaria para reducir sus impuestos. El servidor debe:**

- A) Darle las recomendaciones tributarias que considere apropiadas
- B) Orientarlo sobre los procedimientos generales y remitirlo a un asesor tributario externo si necesita asesoría particular
- C) Negarse a atenderlo porque no es su función
- D) Elaborar un plan tributario personalizado para el ciudadano

**13. El lenguaje claro en la DIAN se refiere a:**

- A) Hablar en voz alta para que todos escuchen
- B) Usar términos comprensibles, directos y sencillos orientados al público
- C) Utilizar terminología técnica y jurídica exclusivamente
- D) Comunicarse solo por escrito para evitar malentendidos

**14. La cultura de servicio en la DIAN incluye:**

- A) Solo las normas disciplinarias
- B) Los valores, normas, creencias, acciones y lenguaje enfocados en el servicio
- C) Exclusivamente los protocolos de atención telefónica
- D) Solo las instrucciones del jefe inmediato

**15. ¿Cuáles son las competencias funcionales específicas del servidor de nivel asistencial DIANI?**

- A) Fiscalización, recaudación, cobro y devolución
- B) Gestión de correspondencia, gestión de documentos, conservación documental y gestión de actos administrativos
- C) Liderazgo, innovación, visión estratégica y solución de problemas
- D) Auditoría, control, evaluación y mejoramiento

**16. Las funciones comunes a todos los empleos (función 8) incluyen:**

- A) Solo las funciones de fiscalización tributaria
- B) Cumplir el Código de Integridad, participar en evaluación del desempeño, gestión documental y cuidado de bienes
- C) Solo las funciones de atención al ciudadano
- D) Exclusivamente las funciones de su dependencia

**17. La disposición final en gestión documental se refiere a:**

- A) Destruir todos los documentos al finalizar el año
- B) La decisión sobre la conservación permanente, eliminación o selección de documentos
- C) Enviar documentos a la Contraloría
- D) Digitalizar documentos sin criterio alguno

**18. Un ciudadano llega molesto a la ventanilla y exige una respuesta inmediata a su solicitud. El servidor de nivel asistencial DIANI debe:**

- A) Pedirle que se retire y vuelva cuando esté más calmado
- B) Escuchar activamente, mostrar disposición de servicio y amabilidad, y orientarlo dentro de los plazos y condiciones establecidos
- C) Remitirlo inmediatamente al jefe de la dependencia sin atenderlo
- D) Darle la razón en todo para evitar conflictos

**19. El cumplimiento voluntario en el contexto de la DIAN se refiere a:**

- A) Que los servidores trabajen voluntariamente horas extra
- B) Actuaciones encaminadas a poner a disposición de los obligados tributarios la información para ejercer derechos y cumplir deberes
- C) Que los ciudadanos donen dinero a la DIAN
- D) Que los funcionarios renuncien voluntariamente a sus beneficios

**20. La verificación de inventarios físicos por parte del servidor de nivel asistencial DIANI incluye:**

- A) Solo contar los muebles de oficina una vez al año
- B) Verificación periódica de bienes devolutivos, control de elementos de consumo, reporte de novedades y participación en toma física
- C) Solo verificar que los computadores funcionen
- D) Elaborar el plan anual de adquisiciones de la dependencia

**21. El agendamiento en la DIAN es:**

- A) Un proceso disciplinario contra servidores públicos

- B) La programación de citas para trámites que requieran presencia del usuario en las oficinas de la DIAN
- C) La asignación de turnos para el pago de nómina
- D) El registro de horarios de los funcionarios

**22. Un Contact Center para la DIAN es:**

- A) Una oficina de control disciplinario
- B) Un servicio de atención al cliente que recibe, procesa y responde solicitudes de información, consultas y quejas
- C) Un centro de almacenamiento de documentos
- D) Una plataforma exclusiva para funcionarios internos

**23. La función 4 del servidor de nivel asistencial DIANI (logística) se ejecuta de acuerdo con:**

- A) Las preferencias personales del funcionario
- B) La organización interna y los lineamientos vigentes
- C) Las solicitudes directas de los ciudadanos
- D) Los criterios de otras entidades del Estado

**24. La función de proporcionar información al ciudadano debe hacerse según:**

- A) El conocimiento personal del funcionario sobre el tema
- B) La normativa, los protocolos de atención y servicio y los lineamientos institucionales
- C) Las opiniones de otros ciudadanos sobre el trámite
- D) Los criterios del sindicato de la entidad

**25. ¿Qué tipo de información debe proporcionar el servidor de nivel asistencial DIANI a los ciudadanos?**

- A) Información confidencial y reservada de otros contribuyentes
- B) Información de carácter general o rutinario que facilite el desarrollo de los procesos institucionales
- C) Asesoría tributaria personalizada y detallada
- D) Información clasificada de las investigaciones de la DIAN

## Respuestas y Justificaciones

#	R	#	R	#	R
1	B	10	B	19	B
2	C	11	B	20	B
3	C	12	B	21	B
4	B	13	B	22	B
5	B	14	B	23	B
6	B	15	B	24	B
7	B	16	B	25	B
8	C	17	B		
9	B	18	B		

### Justificaciones detalladas:

- 1. Respuesta: B** — La función 1 especifica: de conformidad con los procedimientos vigentes y las instrucciones impartidas.
- 2. Respuesta: C** — La radicación es el procedimiento por el cual se asigna un número consecutivo a los documentos, dejando constancia de fecha y hora.
- 3. Respuesta: C** — Las etapas son: recepción, radicación, organización y distribución. La fiscalización es una función del proceso tributario, no de correspondencia.
- 4. Respuesta: B** — La conservación documental implica garantizar que los documentos se mantengan en condiciones adecuadas, cumpliendo las tablas de retención documental.
- 5. Respuesta: B** — El acto administrativo es la manifestación de la voluntad de la administración que produce efectos jurídicos de manera general o particular.
- 6. Respuesta: B** — El servidor de nivel asistencial DIANI (nivel asistencial) no expide actos administrativos, pero sí apoya su preparación, organización y distribución como parte de sus funciones de apoyo.
- 7. Respuesta: B** — La función 5 especifica: de acuerdo con las instrucciones, los manuales de operación y conservación y los procedimientos establecidos.
- 8. Respuesta: C** — El control de inventarios incluye reportar novedades (daños, pérdidas, traslados) ante el área competente, siguiendo los procedimientos establecidos.
- 9. Respuesta: B** — Según el Glosario DIAN, ciudadano cliente es la persona natural o jurídica (pública y privada) que interactúa con las entidades de la administración pública.

**10. Respuesta: B** — El cliente interno es un funcionario de la entidad que recibe el resultado de un proceso anterior, llevado a cabo en la misma entidad.

**11. Respuesta: B** — PQRSF corresponde a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

**12. Respuesta: B** — El servidor debe ORIENTAR (dar información general sobre procedimientos) pero NO ASESORAR (dar consejos profesionales sobre problemas específicos). Debe remitir al ciudadano a un profesional si necesita asesoría particular.

**13. Respuesta: B** — Según el Glosario, lenguaje claro es el conjunto de términos comprensibles, directos y sencillos, orientados al público.

**14. Respuesta: B** — La cultura de servicio son los valores, normas, creencias, acciones y lenguaje que se practican en la DIAN enfocados consistentemente en el servicio.

**15. Respuesta: B** — Las 4 competencias funcionales del cargo son: gestión de correspondencia y comunicaciones oficiales, gestión de documentos, conservación y preservación documental, y gestión de actos administrativos.

**16. Respuesta: B** — Las funciones comunes incluyen responsabilidades transversales como cumplir el Código de Integridad, evaluación del desempeño, gestión documental y cuidado de bienes.

**17. Respuesta: B** — La disposición final es la decisión sobre la conservación permanente, eliminación o selección de documentos según las tablas de retención.

**18. Respuesta: B** — La competencia de orientación al usuario requiere escuchar activamente, mostrar disposición de servicio, amabilidad y respeto, y dar respuesta dentro de los plazos y condiciones de calidad establecidos.

**19. Respuesta: B** — El cumplimiento voluntario son actuaciones administrativas para poner a disposición de los obligados tributarios la información necesaria para ejercer derechos y cumplir deberes.

**20. Respuesta: B** — La verificación de inventarios incluye bienes devolutivos, elementos de consumo, reporte de novedades y participación en toma física de inventarios.

**21. Respuesta: B** — El agendamiento es la programación de citas, a través del servicio de agendamiento de la Entidad, para trámites que requieran la presencia del usuario.

**22. Respuesta: B** — Un Contact Center es un servicio de atención al cliente que ofrece asistencia a contribuyentes y usuarios, recibiendo, procesando y respondiendo solicitudes.

**23. Respuesta: B** — La función 4 específica: de acuerdo con la organización interna y los lineamientos vigentes.

**24. Respuesta: B** — La función 7 específica: de acuerdo con la normativa, los protocolos de atención y servicio y los lineamientos institucionales.

**25. Respuesta: B** — La función 7 establece que debe proporcionar información, orientación y/o respuestas de carácter general o rutinario que facilite el desarrollo de los procesos institucionales.