

MÓDULO 5

Conocimientos Específicos: Evasión, PQRSF, Gestión Documental y Terminología

Convocatoria DIAN 2676 – Nivel Asistencial (DE-TP)

Curso Preparatorio Convocatoria DIAN 2676 – Nivel Asistencial

Convocatoria DIAN 2676 | Decreto 927 de 2023

Descripción del Módulo

Profundización en los conocimientos evaluables específicos de la Convocatoria DIAN 2676: evasión, elusión y contrabando; sistema PQRSF y políticas de servicio; gestión documental avanzada y actos administrativos; terminología DIAN por área de gestión.

Objetivo del Módulo

Dominar los conocimientos técnicos específicos evaluados en la Convocatoria DIAN 2676: identificar y diferenciar conductas de evasión, elusión y contrabando; aplicar correctamente el PQRSF; ejecutar procesos avanzados de gestión documental; y manejar la terminología técnica de todas las áreas de la DIAN.

Contenido del Módulo

Lección 17	Evasión, elusión y contrabando: análisis avanzado y casos prácticos	90 min
Lección 18	Sistema PQRSF y políticas estatales de servicio al ciudadano	90 min
Lección 19	Competencias funcionales específicas: gestión documental avanzada	90 min
Lección 20	Terminología DIAN por área de gestión: tributaria, aduanera y documental	90 min
Cuestionario	Cuestionario Módulo 5 — Conocimientos Específicos DIAN	30 min

Lección 17

Duración: 90 min

Evasión, elusión y contrabando: análisis avanzado y casos prácticos

Evasión, elusión y contrabando: análisis avanzado para el concurso

Los conceptos de **evasión fiscal**, **elusión fiscal** y **contrabando** son conocimiento evaluable #7 de la Convocatoria DIAN 2676. Su correcta comprensión va más allá de las definiciones: el examen plantea casos prácticos donde el aspirante debe identificar a cuál de los tres corresponde la conducta descrita. Esta lección profundiza en los matices que diferencian cada concepto y presenta los escenarios de mayor frecuencia en los exámenes.

Evasión fiscal: profundización

La **evasión fiscal** es la conducta **ILEGAL** mediante la cual un contribuyente, actuando con dolo (intención), incumple su obligación tributaria usando métodos fraudulentos. Es uno de los fenómenos más nocivos para las finanzas públicas porque reduce los recursos disponibles para financiar los servicios públicos.

Modalidades de evasión fiscal

Modalidad	Descripción	Cómo lo detecta la DIAN
Facturas falsas	Emitir o adquirir facturas que no corresponden a operaciones reales para inflar costos o reducir ingresos	Cruce de información con el sistema de factura electrónica y registro de proveedores
Doble contabilidad	Llevar dos registros contables: uno real (oculto) y otro para presentar al fisco con menores ingresos	Visitas de inspección contable, análisis de flujos de caja vs ventas declaradas
Omisión de ingresos	No registrar ventas en efectivo o ingresos de transacciones para no declararlos	Comparación del nivel de vida del contribuyente con sus ingresos declarados
Transferencia ficticia de activos	Trasladar bienes a terceros (familiares, empresas de fachada) para ocultarlos del fisco	Análisis de patrimonio, registros en la Superintendencia de Notariado

Modalidad	Descripción	Cómo lo detecta la DIAN
Empresas fantasma	Crear sociedades inexistentes para generar costos ficticios y reducir la base gravable	Verificación de existencia real, empleados, activos y operaciones de las empresas
No declarar	Omitir completamente la presentación de la declaración tributaria obligatoria	Cruce con bases de datos de la DIAN, reportes bancarios, cruces con otras entidades

Marco normativo y sanciones

- **Sanción tributaria:** Multa del 100% al 200% del impuesto evadido (Estatuto Tributario).
- **Sanción penal:** Art. 434A del Código Penal — prisión de 48 a 108 meses. Cuando el valor defraudado supera 2.500 SMMLV, no procede la suspensión condicional de la pena.
- **Inhabilitación:** Para contratar con el Estado y para ejercer cargos públicos durante el tiempo de la condena.

Elusión fiscal: profundización

La **elusión fiscal** es la reducción de la carga tributaria mediante el aprovechamiento de vacíos, ambigüedades o lagunas en la legislación fiscal, **sin violar directamente la ley**. El contribuyente usa la ley a su favor de manera que el legislador no previó ni pretendió. Es legal, pero éticamente cuestionable cuando se abusa de ella.

La norma anti-abuso (Art. 869 del Estatuto Tributario)

Colombia introdujo la **norma general anti-abuso** en el artículo 869 del ET para combatir los abusos de elusión. Permite a la DIAN ignorar o recharacterizar transacciones que, aunque formalmente legales, tienen como propósito principal obtener ventajas tributarias sin sustancia económica real. Características de la norma:

- **Propósito principal:** Si el principal objetivo de una transacción es obtener una ventaja tributaria (no hay otra razón de negocio real), la DIAN puede desconocerla.
- **Sustancia sobre forma:** Se analiza la realidad económica de la transacción, no solo su apariencia jurídica.
- **Recaracterización:** La DIAN puede tratar la transacción como si se hubiera estructurado de forma diferente, aplicando los impuestos que habrían correspondido.

Ejemplos de elusión fiscal

Mecanismo	Descripción	¿Hay fraude?
Traslado de domicilio fiscal a zona franca	Empresa se instala en zona franca para gozar de exenciones de IVA e impuesto de renta	No — usa beneficios legales existentes
Uso de convenios para evitar doble tributación	Estructura operaciones a través de países con los que Colombia tiene convenios de doble tributación para pagar menos impuestos	Depende del caso — puede activar la norma anti-abuso
Uso de instrumentos financieros con beneficios	Invertir en bonos o fideicomisos con tratamiento tributario favorable	No — aprovecha incentivos legales
Subcapitalización	Financiar la empresa con deuda en lugar de capital para deducir los intereses y reducir la renta gravable	Puede ser elusiva si se abusa — el ET tiene reglas de limitación de intereses

Contrabando: profundización

El **contrabando** es la importación o exportación de mercancías incumpliendo la normativa aduanera: sin pagar los tributos correspondientes, sin los permisos requeridos, por lugares no habilitados o con información falsa. Es un delito tipificado en los artículos 319 a 321A del Código Penal colombiano.

Tipos de contrabando

Tipo	Descripción	Ejemplos frecuentes
Contrabando abierto	Ingreso o salida de mercancías por lugares no habilitados, sin ningún trámite aduanero	Ropa, cigarrillos y electrodomésticos ingresados por trochas fronterizas
Contrabando técnico (subfacturación)	Declarar un precio menor al real para pagar menos aranceles	Declarar un televisor a \$50 USD cuando su valor real es \$500 USD
Contrabando técnico (descripción falsa)	Declarar una mercancía diferente a la real para pagar un arancel menor	Declarar piezas de automóvil cuando en realidad son armas
Contrabando técnico (origen falso)	Falsificar certificados de origen para beneficiarse de tarifas preferenciales	Declarar origen colombiano a mercancías chinas para evitar aranceles

Consecuencias del contrabando

- **Penales:** Prisión de 96 a 180 meses para contrabando de cuantía superior a 1.000 SMMLV (art. 319 CP). Agravantes si involucra armas, medicamentos o alimentos.
- **Aduaneras:** Decomiso de la mercancía, multas del 200% del valor de los tributos evadidos.
- **Económicas para el país:** Reducción del recaudo, competencia desleal con empresas formales, riesgo para consumidores (productos sin estándares de calidad ni seguridad).
- **Sociales:** Financiamiento de grupos ilegales, lavado de activos, destrucción de empleos formales.

Tabla comparativa definitiva: Evasión vs Elusión vs Contrabando

Criterio	Evasión	Elusión	Contrabando
Legalidad	ILEGAL	LEGAL (aunque abusiva)	ILEGAL
Ámbito	Tributario interno	Tributario interno	Aduanero (comercio exterior)
Método	Fraude, documentos falsos, engaño	Aprovecha vacíos y lagunas legales	No declarar mercancías o declararlas falsamente
Intención	Dolo (actúa a sabiendas)	Aprovechamiento legal consciente	Dolo (actúa a sabiendas)
Norma penal	Art. 434A CP — 48 a 108 meses	Art. 869 ET (anti-abuso)	Arts. 319-321A CP — 96 a 180 meses
Indicador clave en el examen	Palabras: "facturas falsas", "doble contabilidad", "omitíó ingresos"	Palabras: "vacío legal", "beneficio tributario", "zona franca"	Palabras: "sin pagar aranceles", "por trocha", "subfacturación"

■ Regla de oro para el concurso: Cuando encuentre un caso en el examen, busque estas palabras clave: → "Documentos falsos / engaño / fraude / doble contabilidad" = EVASIÓN → "Vacío legal / beneficio legal / sin violar la ley / aprovecha la norma" = ELUSIÓN → "Sin pagar arancel / por trocha / declaró menos / declaró producto diferente" = CONTRABANDO

GREEN_BOX: ■ Casos prácticos para el examen Caso 1: Una empresa declara ingresos por \$200 millones cuando realmente recibió \$800 millones. Usó facturas de proveedores inexistentes para justificar costos ficticios de \$600 millones. → EVASIÓN (fraude documental, documentos falsos). Caso 2: Una empresa multinacional estructura sus contratos de manera que las ganancias se generan en una filial ubicada en un país con impuestos muy bajos, aunque toda la operación real se hace en Colombia. No hay fraude documental. → ELUSIÓN (aprovecha vacíos de la legislación tributaria internacional). Caso 3: Un importador ingresa 500 televisores por una trocha en la frontera con Venezuela sin declararlos ante la DIAN ni pagar los aranceles correspondientes. → CONTRABANDO (ingreso sin pago de aranceles, por lugar no habilitado). Caso 4: Un importador declara sus televisores a \$50 USD cada uno cuando el precio real es \$300 USD, para pagar menos arancel. → CONTRABANDO TÉCNICO (subfacturación).

RED_BOX: ■ Errores frecuentes en el concurso — Lección 17 Error 1: Decir que la elusión es ilegal. Es LEGAL. La norma anti-abuso (art. 869 ET) puede impedir sus efectos tributarios, pero la conducta no es un delito. Error 2: Pensar que el contrabando solo implica importaciones. También aplica a las EXPORTACIONES ilegales (ej: sacar patrimonio arqueológico sin autorización). Error 3: Confundir la subfacturación (contrabando técnico) con una simple imprecisión. Declarar un valor menor al real intencionalmente ES contrabando técnico, un delito. Error 4: Creer que si hay documentos de por medio siempre es evasión. El contrabando técnico también usa documentos falsos (facturas con precio incorrecto). La diferencia está en el ámbito: evasión = impuestos internos; contrabando = comercio exterior.

Resumen de puntos clave — Lección 17

#	Concepto	Clave
1	Evasión	ILEGAL + fraude + tributario interno. Art. 434A CP.
2	Elusión	LEGAL + vacíos normativos + norma anti-abuso art. 869 ET.
3	Contrabando	ILEGAL + aduanero + sin pagar aranceles. Arts. 319-321A CP.
4	Norma anti-abuso	Art. 869 ET — combate la elusión abusiva. Sustancia sobre forma.
5	Contrabando técnico	Subfacturación + descripción falsa + origen falso. También es delito.

Lección 18

Duración: 90 min

Sistema PQRSF y políticas estatales de servicio al ciudadano

El Sistema PQRSF: herramienta esencial de servicio al ciudadano

El **Sistema PQRSF** (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) es el mecanismo institucional mediante el cual los ciudadanos se comunican formalmente con la DIAN para ejercer sus derechos, manifestar inconformidades o hacer sugerencias. Para el servidor de nivel asistencial de la Convocatoria DIAN 2676, es uno de los conocimientos más importantes porque está directamente relacionado con sus funciones de atención al ciudadano.

Los 5 componentes del PQRSF: definición y plazos

Componente	Definición	Ejemplo DIAN	Plazo de respuesta	¿Activa proceso disciplinario?
Petición (P)	Solicitud respetuosa de información, documentos, actuación o reconocimiento de un derecho. Es un derecho fundamental (art. 23 CP).	"Solicito información sobre mi estado de cuenta tributaria"	15 días hábiles (general) / 10 días (documentos) / 30 días (consultas)	Sí, si no se responde en tiempo
Queja (Q)	Manifestación de inconformidad sobre la conducta de un servidor o deficiencias en la prestación del servicio.	"El servidor me trató de forma irrespetuosa en ventanilla"	15 días hábiles	Puede activar investigación disciplinaria

Componente	Definición	Ejemplo DIAN	Plazo de respuesta	¿Activa proceso disciplinario?
Reclamo (R)	Exigencia de revisión de una actuación o de corrección de una situación que el ciudadano considera incorrecta o que le causó perjuicio.	"Me cobraron una sanción que ya pagué y aparece como pendiente"	15 días hábiles	Puede, dependiendo del caso
Sugerencia (S)	Propuesta del ciudadano para mejorar los servicios, procesos o procedimientos de la entidad.	"Podrían habilitar turnos en línea para no esperar en la sede"	No tiene término obligatorio formal	No
Felicitación (F)	Expresión de satisfacción por la calidad del servicio recibido o por la actuación de un servidor.	"La funcionaria me atendió muy bien y resolvió mi problema de inmediato"	No tiene término obligatorio formal	No

■ Dato clave para el concurso: Solo la Petición, la Queja y el Reclamo tienen plazo legal de respuesta (15 días hábiles en la mayoría de casos). La Sugerencia y la Felicitación no tienen término obligatorio, aunque la buena práctica institucional es acusarles recibo. Memorice: P/Q/R = 15 días. S/F = sin término obligatorio.

Canales del PQRSF en la DIAN

Canal	Medio	¿Radica términos?
Presencial	Ventanilla de radicación en la seccional	Sí — desde el día siguiente a la radicación
Virtual	Formulario PQRSF en www.dian.gov.co	Sí — desde el momento del envío electrónico
Telefónico	Contact Center DIAN	Depende — solo si queda registro formal
Correo electrónico	Buzones oficiales institucionales	Sí — desde la recepción del correo

Canal	Medio	¿Radica términos?
Escrito físico	Carta o documento enviado por correo postal	Sí — desde la fecha de radicación física

Políticas estatales de servicio al ciudadano

Las políticas estatales de servicio al ciudadano son el conjunto de lineamientos, estrategias y herramientas que el Estado colombiano ha definido para mejorar la calidad de la atención a la ciudadanía. El conocimiento evaluable #14 de la Convocatoria DIAN 2676 incluye estas políticas.

Marco de política: CONPES 3785 de 2013

El **CONPES 3785 de 2013** definió la **Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano**. Sus lineamientos principales:

- **Racionalización de trámites:** Simplificar y eliminar trámites innecesarios que dificultan la relación ciudadano-Estado.
- **Gobierno en línea:** Digitalizar los servicios del Estado para facilitar el acceso sin necesidad de desplazamiento físico.
- **Sedes de atención unificada:** Concentrar varios servicios estatales en un mismo lugar (Centros Integrados de Servicios).
- **Canales de servicio:** Diversificar los canales (presencial, telefónico, virtual) para adaptarse a las necesidades del ciudadano.

Lenguaje claro: principio del servicio al ciudadano

El **lenguaje claro** es una política que exige comunicarse con los ciudadanos usando términos comprensibles, directos y sencillos, eliminando el lenguaje técnico o burocrático innecesario. Para el servidor de nivel asistencial implica:

Lenguaje burocrático (evitar)	Lenguaje claro (usar)
"Proceda a inscribirse en el instrumento de identificación tributaria"	"Por favor, saque su RUT"
"La declaración de impuestos debe ser presentada con anterioridad al vencimiento del plazo"	"Presente su declaración antes del plazo para evitar sanciones"
"El sujeto pasivo no ha cumplido con las obligaciones formales establecidas"	"Usted no ha presentado su declaración de impuestos"

Accesibilidad e inclusión en el servicio

Las políticas de servicio al ciudadano incluyen garantizar la **accesibilidad** para grupos vulnerables y poblaciones con necesidades especiales:

- **Personas con discapacidad:** Adecuaciones físicas (rampas, señalética en braille), atención prioritaria, intérpretes de lengua de señas cuando sea necesario.
- **Adultos mayores:** Turnos preferenciales, ventanillas de atención diferencial.
- **Comunidades étnicas:** Materiales en lenguas nativas cuando aplique, sensibilidad cultural en la atención.
- **Personas analfabetas:** Atención personalizada, explicación oral detallada de los trámites.

Cultura de la contribución

La DIAN promueve la **cultura de la contribución**: el conjunto de creencias y prácticas resultantes de la interacción entre la contribución de la sociedad y el servicio del Estado. Implica:

- **Cumplimiento voluntario:** El objetivo de la DIAN no es solo cobrar por la fuerza, sino promover que los ciudadanos quieran cumplir voluntariamente con sus obligaciones tributarias.
- **Facilitación:** Simplificar los trámites para que cumplir sea más fácil que evadir.
- **Educación tributaria:** Campañas de concientización sobre la importancia de los impuestos para el financiamiento del Estado.

Ejemplo práctico

■ **Ejemplo práctico — Manejo de PQRSF** Un ciudadano llega a la ventanilla y está muy molesto porque la DIAN le cobró una sanción que él cree ya haber pagado (reclamo). El servidor de nivel asistencial: (1) Lo atiende con calma y respeto aunque esté alterado. (2) Escucha su situación completamente antes de responder. (3) Le explica en lenguaje claro que puede presentar un Reclamo formal ante la DIAN, y que tiene 15 días hábiles para obtener respuesta. (4) Lo orienta sobre los documentos que necesita (comprobante de pago) y el canal para presentarlo. (5) Si el ciudadano decide radicarlo en ese momento, lo recibe y lo radica en el sistema entregando el comprobante. NO intenta resolver la situación de fondo por su cuenta. **RED_BOX: ■■ Errores frecuentes en el concurso — Lección 18** Error 1: Decir que la Sugerencia y la Felicitación tienen plazo de respuesta de 15 días. NO. Solo la Petición, la Queja y el Reclamo tienen plazo legal obligatorio. Error 2: Confundir Queja (inconformidad con la conducta del servidor) con Reclamo (inconformidad con la prestación del servicio o una decisión). Son componentes distintos. Error 3: Pensar que el servidor de nivel asistencial debe resolver el fondo de los reclamos. Su función es RECIBIR, RADICAR y ORIENTAR. La resolución de fondo le corresponde a los profesionales competentes. Error 4: Usar lenguaje técnico con ciudadanos que no tienen formación jurídica o tributaria. El principio de lenguaje claro es obligatorio y evaluado en las pruebas comportamentales. Error 5: Negar la atención a un ciudadano alterado sin informar al jefe. Si el ciudadano se torna agresivo, se calma la situación y se informa al superior. No se abandona el servicio unilateralmente.

Resumen de puntos clave — Lección 18

#	Tema	Dato esencial
1	P/Q/R plazos	15 días hábiles. S y F no tienen plazo obligatorio.
2	Diferencia Q vs R	Queja: conducta del servidor. Reclamo: prestación del servicio o decisión.
3	CONPES 3785	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
4	Lenguaje claro	Comunicarse en términos comprensibles. Evitar el lenguaje técnico innecesario.
5	Cultura de la contribución	Promover el cumplimiento voluntario. La DIAN facilita, no solo sanciona.

Competencias funcionales específicas: gestión documental avanzada

Competencias funcionales específicas: gestión documental avanzada

La Convocatoria DIAN 2676 evalúa cuatro competencias funcionales específicas que van más allá de las habilidades generales: **Gestión de correspondencia y comunicaciones oficiales**, **Gestión de documentos**, **Conservación y preservación documental**, y **Gestión de actos administrativos**. Esta lección profundiza en cada una con el nivel de detalle que requiere el concurso.

1. Gestión de correspondencia y comunicaciones oficiales

La gestión de correspondencia comprende todos los procesos de recepción, radicación, registro, distribución y control de las comunicaciones que ingresan y salen de la entidad. El fundamento normativo es el **Acuerdo 060 de 2001 del AGN**.

Reglas críticas del Acuerdo 060 de 2001

Regla	Contenido	Consecuencia del incumplimiento
No negar la radicación	Ningún documento puede ser rechazado en ventanilla por razones de forma	Falta disciplinaria por vulnerar el derecho de petición
Fecha real de radicación	El sello debe reflejar la fecha y hora real de recepción, no otra	Falta grave — alteración de documentos públicos
Original + máximo 2 copias	Las comunicaciones se envían en original al destinatario, una copia al consecutivo y otra al expediente	Mal control documental
Distribución el mismo día	La correspondencia recibida debe distribuirse internamente en el día de radicación	Puede afectar el cumplimiento de términos legales

2. Gestión de documentos: producción y organización

La **Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos)** establece que la gestión documental es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades públicas.

Instrumentos archivísticos esenciales

Instrumento	¿Qué es?	¿Para qué sirve?
Tabla de Retención Documental (TRD)	Listado de series y subseries documentales con tiempos de retención y disposición final	Define cuánto tiempo conservar cada tipo de documento y qué hacer al final
Cuadro de Clasificación Documental (CCD)	Esquema que refleja la jerarquía de los fondos, series y subseries documentales	Organiza lógicamente el archivo de la entidad
Inventario Documental	Relación de las unidades de conservación (carpetas, cajas) en un archivo	Permite ubicar cualquier documento en el archivo
Planilla de préstamo de documentos	Registro de los documentos prestados a usuarios para su consulta	Controla quién tiene qué documento y garantiza su devolución

Reglas de foliación (Acuerdo 042 de 2002 del AGN)

- **Instrumento:** Lápiz de mina negra (NUNCA bolígrafo, marcador ni corrector).
- **Numeración:** Árábica (1, 2, 3...), consecutiva, comenzando en 1 para cada expediente.
- **Ubicación:** Esquina superior derecha de la cara recta (frente) de la hoja.
- **Hojas en blanco:** NO se folian. Se retiran o se indican en el inventario.
- **Documentos de dos caras:** Se foliación como un solo folio (solo el frente).
- **Máximo por carpeta:** 200 folios. Si supera, se crea una segunda carpeta.
- **Errores:** Si se folió incorrectamente, se usa el término "folio bis" para el duplicado y se anota la corrección.

■ **Dato clave para el concurso:** La foliación con lápiz en la esquina superior derecha con números arábigos comenzando en 1, máximo 200 folios por carpeta. Estas cuatro reglas son las más evaluadas en los concursos de gestión documental.

3. Conservación y preservación documental

La conservación documental busca garantizar la integridad física y la legibilidad de los documentos a lo largo del tiempo. Incluye medidas preventivas y correctivas:

Factor de riesgo	Medida preventiva	Norma de referencia
Humedad excesiva	Ventilación adecuada, no almacenar en sótanos. Humedad relativa: 45-60%	NTC 4436 (papel permanente)
Luz solar directa	Persianas, cajas de cartón neutro para los documentos	Acuerdo 049/2000 AGN
Materiales metálicos	No usar ganchos metálicos, cosedoras ni AZ (generan oxidación)	Acuerdo 060/2001 AGN
Insectos y roedores	Control de plagas, no guardar alimentos en el archivo	Plan de Gestión Documental
Temperatura alta	Temperatura entre 14-18°C para el papel, climatización adecuada	Acuerdo 049/2000 AGN

4. Gestión de actos administrativos

El servidor de nivel asistencial NO expide actos administrativos, pero SÍ participa activamente en su ciclo de vida:

Etapa del acto	¿Qué hace el servidor asistencial?
Preparación	Digita el borrador del acto según el modelo institucional aprobado, da formato, imprime
Firma	Lleva el acto al funcionario con competencia para firmarlo, organiza las copias
Radicación	Asigna número de radicado al acto ya firmado, lo registra en el sistema
Notificación	Cita al interesado, le entrega el acto, recibe la firma de la constancia de notificación personal
Archivo	Archiva el acto con la constancia de notificación en el expediente correspondiente
Recursos	Recibe y radica los recursos presentados por el interesado, los entrega al profesional responsable

Errores frecuentes en el concurso

■ ■ Errores frecuentes en el concurso — Lección 19 Error 1: Usar bolígrafo para foliar. La foliación se hace SIEMPRE con lápiz. Es la regla más evaluada. Error 2: Pensar que la TRD y el CCD son lo mismo. La TRD define tiempos de retención y disposición final. El CCD organiza jerárquicamente los tipos documentales. Error 3: Usar materiales de archivo incorrectos: ganchos de cosedora (generan oxidación), AZ (deterioran el papel por el peso), plástico (acumula humedad). Los documentos van en carpetas de cuatro aletas. Error 4: Creer que el servidor asistencial expide actos administrativos. Solo apoya su ciclo documental. La expedición requiere competencia legal específica. Error 5: Foliar las hojas en blanco. Las hojas en blanco NO se folian. Se retiran del expediente o se indican en el inventario como "hoja en blanco".

Resumen de puntos clave — Lección 19

#	Tema	Dato esencial
1	Foliación	Lápiz + arábigos + esquina superior derecha + máx. 200 folios/carpeta
2	TRD vs CCD	TRD: tiempos + disposición final. CCD: jerarquía de tipos documentales.
3	Acuerdo 060/2001	No negar radicación. Fecha real. Distribución el mismo día. Original + máx. 2 copias.
4	Actos administrativos	El servidor asistencial apoya el ciclo documental. No los expide.
5	Materiales prohibidos	No: ganchos metálicos, cosedoras, AZ, plásticos, luz solar directa.

Lección 20

Duración: 90 min

Terminología DIAN por área de gestión: tributaria, aduanera y documental

Terminología esencial de la DIAN por área de gestión

El servidor de nivel asistencial de la Convocatoria DIAN 2676 puede ser asignado a cualquier proceso y dependencia de la entidad. Por eso, el examen puede incluir preguntas sobre terminología de todas las áreas de gestión. Esta lección consolida el vocabulario técnico esencial que el aspirante debe dominar.

Glosario tributario — Términos fundamentales

Término	Definición	Ejemplo
Contribuyente	Persona natural o jurídica obligada directamente al pago del tributo, sobre quien recae el hecho generador	Una empresa que vende y paga IVA
Hecho generador	Presupuesto legal (situación de hecho) cuya ocurrencia origina la obligación tributaria	La venta de un bien gravado origina el IVA
Base gravable	Valor monetario sobre el cual se aplica la tarifa del impuesto	El precio de venta de un bien es la base gravable del IVA
Tarifa	Porcentaje o valor fijo que se aplica a la base gravable para calcular el impuesto	IVA general: 19% de la base gravable
Sujeto activo	El Estado (a través de la DIAN) como titular del derecho de crédito tributario	La DIAN exige el IVA al contribuyente
Sujeto pasivo	El contribuyente o responsable sobre quien recae la obligación tributaria	El comerciante que debe pagar el IVA

Término	Definición	Ejemplo
Obligación tributaria	Vínculo jurídico entre el Estado y el contribuyente que surge del hecho generador y obliga al pago del tributo	Deber de pagar el IVA causado por las ventas del mes
Retención en la fuente	Mecanismo de recaudo anticipado del impuesto. El pagador retiene un porcentaje y lo entrega a la DIAN	Una empresa retiene el 1.5% del honorario pagado al proveedor
Declaración tributaria	Documento mediante el cual el contribuyente informa a la DIAN su situación tributaria y liquida el impuesto a pagar	Formulario 300 de IVA bimestral
Prescripción tributaria	Extinción de la obligación tributaria por el paso del tiempo sin que la DIAN la haya cobrado	5 años sin cobrar = prescripción de la acción de cobro
Saldo a favor	Cuando el contribuyente pagó más impuesto del que debía. Puede pedir devolución o imputarlo al período siguiente	IVA descontable mayor al IVA generado
Gran contribuyente	Contribuyente clasificado por la DIAN como de alto impacto fiscal por el volumen de sus operaciones	Grandes empresas con obligaciones especiales de reporte y presentación

Glosario aduanero — Términos fundamentales

Término	Definición
Arancel	Impuesto que se paga al importar mercancías. Se calcula sobre el valor CIF (Costo + Seguro + Flete)
Declaración de importación	Documento mediante el cual el importador informa a la DIAN las mercancías que ingresa y paga los tributos
Aprehensión	Incautación temporal de mercancías presuntamente irregulares mientras se adelanta la investigación aduanera
Decomiso	Pérdida definitiva de las mercancías a favor del Estado, una vez comprobada la infracción aduanera

Término	Definición
Abandono legal	Mercancías que quedan a disposición de la DIAN porque el propietario no realizó los trámites aduaneros en el plazo
Zona franca	Área geográfica con normas tributarias y aduaneras especiales para promover la inversión y el comercio exterior
Régimen aduanero	Normas que regulan el destino y tratamiento de las mercancías en el territorio aduanero nacional
Importación ordinaria	Ingreso definitivo de mercancías al país pagando todos los tributos aduaneros
Exportación	Salida de mercancías del territorio nacional hacia el exterior, con cumplimiento de trámites aduaneros
Subfacturación	Declarar un valor inferior al real en la factura de importación para pagar menos aranceles (contrabando técnico)

Glosario de gestión documental — Términos fundamentales

Término	Definición
Fondo documental	Totalidad de los documentos producidos y recibidos por una entidad en el ejercicio de sus funciones
Serie documental	Conjunto de documentos producidos por una dependencia en el ejercicio de una misma función
Subserie documental	Subdivisión de la serie documental, agrupada por criterios específicos de gestión
Expediente	Conjunto de documentos relacionados con un mismo asunto o trámite, organizados en el orden de su producción
Foliación	Acto de numerar cada folio del expediente con lápiz en la esquina superior derecha
Transferencia documental	Traslado de documentos del archivo de gestión al central, o del central al histórico
Disposición final	Decisión sobre qué hacer con los documentos al cumplir su tiempo de retención: CT (conservar), E (eliminar), S (seleccionar), M (microfilm)

Término	Definición
Documento original	Primera versión del documento con firma autógrafa del responsable. Es el que tiene valor probatorio pleno
Copia auténtica	Reproducción del original certificada por la autoridad competente como fiel al original

Glosario de procedimiento administrativo — Términos clave

Término	Definición
Acto administrativo	Manifestación unilateral de la voluntad de la administración que produce efectos jurídicos (generales o particulares)
Notificación	Acto mediante el cual se pone en conocimiento del interesado el contenido de un acto administrativo particular
Ejecutoriedad	Cualidad del acto administrativo en firme que lo hace obligatorio y exigible sin necesidad de intervención judicial
Firmeza del acto	Estado del acto cuando ya no puede ser modificado mediante recursos administrativos (está ejecutoriado)
Silencio administrativo	Consecuencia jurídica del no pronunciamiento de la administración dentro del plazo legal: positivo (aprobado) o negativo (negado)
Recurso de reposición	Medio de impugnación ante el mismo funcionario que expidió el acto. Plazo: 10 días para interponer, 15 para resolver.
Recurso de apelación	Medio de impugnación ante el superior jerárquico. Plazo: 10 días para interponer, 30 para resolver.
Nulidad del acto	Vicio que invalida el acto por falta de competencia, violación de norma superior, falsa motivación u otros

■ Dato clave para el concurso — RUT: El Registro Único Tributario (RUT) es el mecanismo que identifica, ubica y clasifica a los sujetos con obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias ante la DIAN. Su fundamento es el artículo 555-2 del Estatuto Tributario. El NIT (Número de Identificación Tributaria) es el número asignado por la DIAN a las personas jurídicas. Para personas naturales, el NIT corresponde al número de cédula de ciudadanía. RED_BOX:■■■

Confusiones frecuentes en terminología Contribuyente vs Responsable: El contribuyente soporta la carga del impuesto. El responsable lo recauda y lo entrega al fisco (ej: el comerciante es responsable del IVA que cobra a sus clientes). Aprehensión vs Decomiso: Aprehensión = temporal (mientras se investiga). Decomiso = definitivo (comprobada la infracción). Serie vs Subserie: Serie = función completa (ej: "Contratos"). Subserie = tipo específico dentro de la función (ej: "Contratos de prestación de servicios"). Notificación vs Publicación: Notificación = actos particulares (a una persona específica). Publicación = actos generales (a todos, por Diario Oficial).

Resumen de puntos clave — Lección 20

#	Área	Términos clave
1	Tributaria	Hecho generador → Base gravable → Tarifa = Impuesto. Sujeto activo (Estado) vs Pasivo (contribuyente).
2	Aduanera	Arancel sobre valor CIF. Aprehensión (temporal) vs Decomiso (definitivo). Subfacturación = contrabando.
3	Documental	Fondo → Serie → Subserie → Expediente. Disposición final: CT/E/S/M.
4	Administrativa	Notificación (particular) vs Publicación (general). Firmeza = no más recursos posibles.
5	RUT/NIT	RUT: registro tributario (art. 555-2 ET). NIT: para personas jurídicas. Cédula = NIT para personas naturales.

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. Un contribuyente utiliza vacíos en la legislación fiscal para reducir legalmente sus impuestos. Esto es:

- A) Evasión fiscal
- B) Elusión fiscal
- C) Contrabando
- D) Fraude fiscal

2. Un comerciante importa mercancías sin pagar los aranceles correspondientes. Esto constituye:

- A) Elusión fiscal
- B) Evasión fiscal
- C) Contrabando
- D) Competencia desleal

3. La diferencia entre una Queja y un Reclamo en el PQRSF es:

- A) No hay diferencia, son sinónimos
- B) La queja se refiere a la conducta de un servidor público; el reclamo a la prestación de un servicio
- C) La queja es anónima y el reclamo requiere identificación
- D) La queja es escrita y el reclamo es verbal

4. El mandamiento de pago es:

- A) Un recibo de pago del contribuyente
- B) Un acto administrativo que ordena el pago e inicia el cobro coactivo
- C) Una solicitud voluntaria del contribuyente
- D) Un documento informativo sin efectos legales

5. Las TRD (Tablas de Retención Documental) indican:

- A) Los salarios de los funcionarios por cargo
- B) Los tiempos de retención de cada tipo documental y su disposición final
- C) Las tarifas de los impuestos nacionales
- D) Los horarios de atención al público

6. El BDME es:

- A) Base de Datos de Mercancías Exportadas
- B) Boletín de Deudores Morosos del Estado
- C) Banco de Documentos y Medios Electrónicos
- D) Boletín de Declaraciones Mensuales Especiales

7. La compensación tributaria permite:

- A) Solicitar un préstamo a la DIAN
- B) Cancelar obligaciones actuales usando saldos a favor de declaraciones tributarias
- C) Compensar económicamente a los funcionarios por horas extra
- D) Equilibrar el presupuesto de la DIAN

8. Los TIDIS son:

- A) Trámites de Inspección y Decomiso de Importaciones Sospechosas
- B) Títulos de Devolución de Impuestos emitidos por el Ministerio de Hacienda
- C) Tablas de Información y Datos Institucionales Sistematizados
- D) Terminales de Información Digital para Servicios

9. La prescripción de la acción de cobro significa:

- A) Que el contribuyente recibe una receta médica
- B) La pérdida del derecho que tiene el Estado para cobrar obligaciones a su favor por el transcurrir del tiempo
- C) Que la DIAN prescribe una multa al contribuyente
- D) Que el contribuyente prescribe un plan de pagos

10. Un contribuyente que oculta ingresos mediante doble contabilidad comete:

- A) Elusión fiscal
- B) Contrabando
- C) Evasión fiscal
- D) Una práctica contable legítima

11. El IVR (Interactive Voice Response) en la DIAN es:

- A) Un sistema de vigilancia interna
- B) Un sistema de respuesta de voz interactiva para atención al cliente
- C) Un impuesto sobre el valor de la renta
- D) Un indicador de verificación de recaudo

12. Las fases de la gestión documental incluyen:

- A) Solo producción y archivo
- B) Producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final
- C) Solo recepción y distribución
- D) Solo archivo y eliminación

13. La aprehensión en materia aduanera es:

- A) La destrucción inmediata de mercancías ilegales
- B) Una medida cautelar consistente en la retención de mercancías
- C) La venta de mercancías decomisadas
- D) El proceso de importación normal

14. El sujeto activo de un impuesto es:

- A) El contribuyente que paga el impuesto
- B) El Estado como acreedor de la prestación pecuniaria
- C) El contador que liquida el impuesto
- D) El banco que recauda el impuesto

15. La diferencia entre pago en exceso y pago de lo no debido es:

- A) Son exactamente iguales
- B) El pago en exceso es un pago mayor al liquidado; el pago de lo no debido es un pago sin causa legal para exigirlo
- C) El pago en exceso es voluntario y el de lo no debido es obligatorio
- D) El pago en exceso genera intereses y el de lo no debido no

16. El embargo como medida de la DIAN consiste en:

- A) Una multa económica que se suma a la deuda
- B) La retención de bienes muebles, inmuebles, dinero o valores hasta satisfacer la obligación tributaria

- C) La cancelación automática de la deuda
- D) La suspensión del RUT del contribuyente

17. El control aduanero es:

- A) La revisión del desempeño de los funcionarios de aduanas
- B) El conjunto de medidas para asegurar la observancia de las disposiciones aduaneras
- C) La auditoría financiera de la DIAN
- D) El control de asistencia del personal de aduanas

18. Un residente para efectos de la DIAN es:

- A) Cualquier persona que visite Colombia
- B) Toda persona natural que habita en el territorio nacional y las personas jurídicas con domicilio en Colombia
- C) Solo los ciudadanos colombianos de nacimiento
- D) Solo las personas mayores de 18 años

19. La facilidad de pago en la DIAN es:

- A) Un descuento automático en el valor de la deuda
- B) Condiciones especiales de plazo concedidas al deudor para el cumplimiento de la obligación tributaria, aduanera o cambiaria
- C) La eliminación de intereses de mora
- D) Un préstamo que la DIAN otorga al contribuyente

20. La dación en pago es:

- A) El pago normal de impuestos en efectivo
- B) Un sistema para cancelar una obligación sustituyendo el efectivo por otro tipo de bien
- C) El pago anticipado de impuestos futuros
- D) Una donación voluntaria a la DIAN

21. El declarante en materia aduanera es:

- A) Cualquier ciudadano que viaja al exterior
- B) La persona que suscribe y presenta una Declaración de mercancías a nombre propio o por encargo de terceros
- C) El funcionario de la DIAN que revisa la mercancía
- D) El transportador de la mercancía

22. Las operaciones obligatoriamente canalizables a través del mercado cambiario incluyen:

- A) Solo compras en tiendas nacionales
- B) Importaciones y exportaciones de bienes, endeudamiento externo, inversiones de capital del exterior
- C) Solo transferencias entre cuentas nacionales
- D) Solo pagos de nómina de empresas multinacionales

23. El oficio persuasivo penalizable es:

- A) Una carta de felicitación al contribuyente
- B) Un requerimiento que informa sobre obligaciones pendientes de pago que pueden ser objeto de denuncia penal
- C) Una invitación a capacitación tributaria
- D) Un documento de registro del contribuyente

24. La base gravable de un impuesto es:

- A) El formulario donde se declara el impuesto
- B) El valor o unidad de medida sobre el cual se aplica la tarifa para establecer la cuantía del tributo
- C) La fecha límite para pagar el impuesto
- D) El tipo de contribuyente que debe pagar

25. Las leyes diseñadas para combatir la elusión fiscal incluyen:

- A) Solo la Constitución Política
- B) Leyes contra el lavado de dinero, leyes contra el abuso fiscal y leyes antifraude fiscal
- C) Solo el Código Penal
- D) Solo las resoluciones internas de la DIAN

Respuestas y Justificaciones

#	R	#	R	#	R
1	B	10	C	19	B
2	C	11	B	20	B
3	B	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	B	17	B		
9	B	18	B		

Justificaciones detalladas:

- 1. Respuesta: B** — La elusión fiscal aprovecha vacíos legales de manera legal para reducir obligaciones tributarias.
- 2. Respuesta: C** — El contrabando es la importación o exportación de bienes sin pagar los impuestos, tasas o aranceles establecidos.
- 3. Respuesta: B** — La queja es sobre la conducta o actuación de un servidor público; el reclamo es sobre la prestación de un servicio o incumplimiento de una obligación.
- 4. Respuesta: B** — El mandamiento de pago es un acto administrativo que ordena la cancelación de obligaciones en mora e inicia el cobro coactivo.
- 5. Respuesta: B** — Las TRD son instrumentos archivísticos que indican los tiempos de retención y la disposición final de cada tipo documental.
- 6. Respuesta: B** — El BDME es el Boletín de Deudores Morosos del Estado, publicado mensualmente por la DIAN.
- 7. Respuesta: B** — La compensación permite al contribuyente cancelar obligaciones actuales utilizando saldos a favor de sus declaraciones tributarias.
- 8. Respuesta: B** — Los TIDIS son Títulos de Devolución de Impuestos, títulos valores emitidos por el Ministerio de Hacienda para devolver saldos a favor.
- 9. Respuesta: B** — La prescripción es la pérdida del derecho de cobro del Estado por el transcurrir del tiempo.

- 10. Respuesta: C** — La doble contabilidad es un método fraudulento para ocultar ingresos, lo que constituye evasión fiscal (ilegal).
- 11. Respuesta: B** — El IVR es un sistema de respuesta de voz interactiva que ofrece a los clientes la opción de navegar menús para obtener información sin hablar con un representante.
- 12. Respuesta: B** — Las fases completas son: producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final.
- 13. Respuesta: B** — La aprehensión es una medida cautelar consistente en la retención de mercancías respecto de las cuales se configure algún evento previsto legalmente.
- 14. Respuesta: B** — El sujeto activo es el Estado como acreedor de la prestación pecuniaria derivada del hecho generador del tributo.
- 15. Respuesta: B** — Pago en exceso: sumas mayores a las liquidadas. Pago de lo no debido: pago sin causa legal para hacer exigible su cumplimiento.
- 16. Respuesta: B** — El embargo es la retención de bienes muebles o inmuebles o dinero o valores hasta que satisfaga la obligación tributaria exigida.
- 17. Respuesta: B** — El control aduanero es el conjunto de medidas tomadas por la autoridad aduanera para asegurar la observancia de las disposiciones aduaneras.
- 18. Respuesta: B** — Son residentes las personas naturales que habitan en el territorio nacional y las personas jurídicas con domicilio en Colombia.
- 19. Respuesta: B** — La facilidad de pago son condiciones especiales de plazo que se conceden al deudor para el cumplimiento de la obligación tributaria, aduanera o cambiaria.
- 20. Respuesta: B** — La dación en pago es un sistema para cancelar una obligación sustituyendo el efectivo por otro tipo de bien que, al entregarse, extingue la obligación original.
- 21. Respuesta: B** — El declarante es la persona que suscribe y presenta una Declaración de mercancías a nombre propio o por encargo de terceros.
- 22. Respuesta: B** — Las operaciones canalizables incluyen importaciones y exportaciones, endeudamiento externo, inversiones de capital del exterior, inversiones colombianas en el exterior, entre otras.
- 23. Respuesta: B** — Es un requerimiento mediante el cual se informa sobre obligaciones pendientes de pago que pueden ser objeto de denuncia penal por omisión del agente retenedor o recaudador.
- 24. Respuesta: B** — La base gravable es el valor o unidad de medida sobre el cual se aplica la tarifa, con el fin de establecer la cuantía del tributo.
- 25. Respuesta: B** — Las leyes anti-elusión incluyen leyes contra el lavado de dinero, contra el abuso fiscal y antifraude fiscal.