

MÓDULO 6

Herramientas Transversales: MIPG, TIC y Control Interno

Convocatoria DIAN 2676 – Nivel Asistencial (DE-TP)

Curso Preparatorio Convocatoria DIAN 2676 – Nivel Asistencial

Convocatoria DIAN 2676 | Decreto 927 de 2023

Descripción del Módulo

Estudio del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y sus 7 dimensiones, herramientas informáticas y sistemas de información de la DIAN, fundamentos de control interno (MECI) y conceptos jurídicos básicos aplicables al nivel asistencial — Convocatoria DIAN 2676.

Objetivo del Módulo

Comprender el MIPG como marco de gestión pública y sus 7 dimensiones, dominar las herramientas informáticas del nivel asistencial, aplicar los principios del control interno y orientar correctamente al ciudadano en temas jurídicos básicos.

Contenido del Módulo

| | | |
|---------------------|--|--------|
| Lección 21 | Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG): las 7 dimensiones | 90 min |
| Lección 22 | Herramientas informáticas, sistemas de información y seguridad digital | 90 min |
| Lección 23 | Control interno, MECI y gestión del riesgo en la función pública | 90 min |
| Lección 24 | Gestión jurídica básica: mecanismos de defensa y orientación ciudadana | 90 min |
| Cuestionario | Cuestionario Módulo 6 — Herramientas Transversales | 30 min |

Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG): las 7 dimensiones

El MIPG: marco de referencia para la gestión pública en Colombia

El **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)** es el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos colombianos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades de los ciudadanos. Fue adoptado mediante el **Decreto 1499 de 2017** (modificatorio del Decreto 1083 de 2015) y es de obligatorio cumplimiento para todas las entidades del orden nacional y territorial, incluyendo la DIAN.

¿Por qué el MIPG es conocimiento evaluable en la Convocatoria DIAN 2676? Porque todo servidor público, independientemente de su nivel, trabaja dentro del marco del MIPG. El servidor de nivel asistencial ejecuta sus funciones siguiendo procedimientos (dimensión 3), es evaluado en su desempeño (dimensión 1), gestiona documentos (dimensión 5), y cumple controles internos (dimensión 7). El MIPG no es solo un tema para directivos: permea todo el quehacer institucional.

Las 7 dimensiones del MIPG: análisis profundo

El MIPG se organiza en **7 dimensiones operativas** que cubren todos los aspectos de la gestión pública. Cada dimensión agrupa políticas de gestión y desempeño relacionadas:

| # | Dimensión | ¿Qué comprende? | Relación con el servidor asistencial |
|---|-----------------------|---|---|
| 1 | Talento Humano | Gestión del empleo, bienestar, capacitación, evaluación del desempeño, Código de Integridad, clima organizacional | Es evaluado semestralmente. Participa en programas de bienestar y capacitación. Aplica el Código de Integridad. |

| # | Dimensión | ¿Qué comprende? | Relación con el servidor asistencial |
|---|--|--|---|
| 2 | Direccionamiento Estratégico y Planeación | Misión, visión, objetivos estratégicos, planes de acción, indicadores de gestión, articulación con el Plan Nacional de Desarrollo | Conoce la misión y visión de la DIAN. Sus metas individuales contribuyen al cumplimiento del plan de acción de su dependencia. |
| 3 | Gestión con Valores para Resultados | Ejecución de planes y procedimientos, fortalecimiento organizacional, gestión presupuestal, contratación, gobierno digital, seguridad jurídica | Ejecuta sus funciones siguiendo los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad. Aporta a la ejecución presupuestal mediante el uso responsable de los recursos. |
| 4 | Evaluación de Resultados | Seguimiento y evaluación del desempeño institucional, gestión del conocimiento, rendición de cuentas | Sus resultados individuales son parte de los indicadores de gestión de la dependencia y contribuyen a la evaluación institucional. |
| 5 | Información y Comunicación | Gestión de la información y la comunicación interna y externa, transparencia, acceso a la información, gestión documental | La gestión documental, la correspondencia y la atención al ciudadano (funciones directas del cargo) hacen parte de esta dimensión. |
| 6 | Gestión del Conocimiento e Innovación | Aprendizaje organizacional, generación y transferencia de conocimiento, innovación en la gestión pública | Participa en actividades de formación, comparte buenas prácticas con el equipo, contribuye a la mejora continua de los procesos. |
| 7 | Control Interno | Aseguramiento de la gestión, monitoreo, evaluación, prevención del riesgo, MECI, auditoría interna | Cumple los controles establecidos en los procedimientos, reporta riesgos y situaciones irregulares, colabora con auditorías internas. |

■ Dato clave para el concurso — Las 7 dimensiones en orden: 1-Talento Humano, 2-Direccionamiento Estratégico, 3-Gestión con Valores, 4-Evaluación de Resultados, 5-Información y Comunicación, 6-Gestión del Conocimiento, 7-Control Interno. Memorice el acrónimo: T-D-G-E-I-G-C (Talento, Direccionamiento, Gestión, Evaluación, Información, Gestión del conocimiento, Control). El MIPG se apoya en el ciclo PHVA: Planear (dim. 2), Hacer (dim. 3), Verificar (dim. 4), Actuar (dim. 6).

Políticas de gestión y desempeño del MIPG

Dentro de cada dimensión, el MIPG agrupa **políticas de gestión y desempeño** que las entidades deben implementar. Las más relevantes para el servidor de nivel asistencial son:

| Política | Dimensión | Descripción |
|---|-----------|---|
| Gestión del Talento Humano | 1 | Concursos de méritos, evaluación del desempeño, bienestar, capacitación, clima organizacional |
| Integridad | 1 | Código de Integridad, Código de Buen Gobierno, conflictos de interés, comportamiento ético |
| Gobierno Digital | 3 | Digitalización de trámites, interoperabilidad, seguridad digital, datos abiertos |
| Gestión Documental | 5 | TRD, CCD, ciclo vital del documento, archivo, digitalización, conservación |
| Transparencia y Acceso a la Información | 5 | Ley 1712/2014, publicación proactiva, respuesta a solicitudes de información |
| Servicio al Ciudadano | 3 y 5 | PQRSF, canales de atención, lenguaje claro, accesibilidad, cultura de servicio |
| Control Interno | 7 | MECI, gestión de riesgos, auditoría interna, planes de mejoramiento |

El MECI — Modelo Estándar de Control Interno

El **MECI (Modelo Estándar de Control Interno)** es el componente de control interno dentro de la dimensión 7 del MIPG. Define los elementos y estructura para que las entidades públicas implementen el sistema de control interno exigido por la Ley 87 de 1993 y la Constitución (art. 209). Para el servidor de nivel asistencial, el MECI se materializa en:

- **Autocontrol:** Cada servidor verifica que sus propias actuaciones cumplan con las normas y procedimientos establecidos.
- **Autorregulación:** El equipo de trabajo establece sus propias normas de conducta y cumplimiento.
- **Autogestión:** La dependencia organiza y gestiona sus procesos de manera eficiente y transparente.
- **Gestión del riesgo:** Identificar, evaluar y mitigar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos.

La evaluación del desempeño en el MIPG

La evaluación del desempeño es uno de los elementos centrales de la dimensión 1 del MIPG. Para el servidor de nivel asistencial implica:

| Etapa | ¿Qué ocurre? | ¿Qué rol tiene el servidor? |
|----------------------|--|--|
| Concertación | Al inicio del período, el servidor y su evaluador acuerdan las metas y compromisos laborales | Activo: propone y discute sus metas realistas y medibles |
| Seguimiento | Evaluación parcial a los 6 meses para verificar avance | Demuestra el cumplimiento de sus compromisos con evidencias |
| Calificación | Evaluación definitiva al finalizar el período (anual) | Recibe la calificación. Puede impugnarla si no está de acuerdo. |
| Consecuencias | Calificación satisfactoria: mantiene carrera. No satisfactoria en dos períodos: retiro. | Gestiona activamente su desempeño para mantener calificación satisfactoria |

Ejemplo práctico

■ Ejemplo práctico — El MIPG en el día a día Cuando el servidor de nivel asistencial organiza correctamente el archivo de la dependencia (gestión documental → dimensión 5), responde oportunamente los derechos de petición (servicio al ciudadano → dimensión 3), reporta al jefe un documento sospechoso (control interno → dimensión 7), y participa en la capacitación sobre la nueva plataforma digital (talento humano → dimensión 1), está implementando el MIPG en su quehacer diario sin necesariamente saberlo. El MIPG no es teoría abstracta: es la forma correcta de hacer el trabajo. RED_BOX: ■■ Errores frecuentes en el concurso — Lección 21 Error 1: Decir que el MIPG tiene 5 o 6 dimensiones. Son exactamente 7 dimensiones. Ni más ni menos. Error 2: Confundir el MIPG (marco general de gestión) con el MECI (modelo de control interno). El MECI hace parte de la dimensión 7 del MIPG. Error 3: Pensar que el MIPG solo aplica a directivos. Aplica a todos los servidores. El nivel asistencial participa activamente en dimensiones 1, 3, 5 y 7. Error 4: Confundir el Decreto 1499 de 2017 (MIPG) con el Decreto 927 de 2023 (carrera DIAN). Son normas completamente diferentes. Error 5: Ubicar la gestión documental en la dimensión 3. La gestión documental está en la dimensión 5 (Información y Comunicación), junto con transparencia y servicio al ciudadano.

Resumen de puntos clave — Lección 21

| # | Tema | Dato esencial |
|---|--------------------|---|
| 1 | MIPG norma | Decreto 1499 de 2017. Marco de referencia para gestión pública. |
| 2 | 7 dimensiones | 1-TH / 2-Planeación / 3-Gestión valores / 4-Evaluación / 5-Información / 6-Conocimiento / 7-Control |
| 3 | Gestión documental | Dimensión 5 (Información y Comunicación). No en la 3. |
| 4 | MECI | Parte de la dimensión 7. Autocontrol, autorregulación, autogestión. |
| 5 | Ciclo PHVA en MIPG | Planear (dim.2) → Hacer (dim.3) → Verificar (dim.4) → Actuar (dim.6) |

Herramientas informáticas, sistemas de información y seguridad digital

Herramientas informáticas: competencia esencial del nivel asistencial

Las **herramientas informáticas** son el conocimiento evaluable #8 de la Convocatoria DIAN 2676. En el contexto actual, el servidor de nivel asistencial trabaja permanentemente con computadores, sistemas de información y herramientas digitales. Un dominio básico pero sólido de estas herramientas es indispensable para cumplir sus funciones de gestión documental, correspondencia, atención al ciudadano y logística.

Suite ofimática: Word, Excel, PowerPoint

| Herramienta | Uso principal en la DIAN | Funciones clave que debe dominar |
|------------------------------------|---|---|
| Word (Procesador de texto) | Redacción de oficios, memorandos, informes, actas, respuestas a peticiones | Formato de párrafos, márgenes, encabezado/pie de página, tabla de contenido, control de cambios, combinación de correspondencia |
| Excel (Hoja de cálculo) | Control de inventarios, tablas de seguimiento de peticiones, reportes de gestión, estadísticas de correspondencia | Fórmulas básicas (SUMA, PROMEDIO, CONTAR), filtros, ordenamiento, gráficos simples, formato condicional |
| PowerPoint (Presentaciones) | Apoyo en la elaboración de presentaciones para reuniones y comités institucionales | Diseño de diapositivas, inserción de gráficos e imágenes, animaciones básicas, modo presentación |

Sistemas de información de la DIAN

La DIAN cuenta con sistemas de información propios que el servidor de nivel asistencial debe conocer y saber usar con su perfil de acceso correspondiente:

| Sistema | ¿Qué es? | Uso del servidor asistencial |
|---|--|--|
| MUISCA | Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control Automatizado. Sistema tributario y aduanero de la DIAN para contribuyentes. | Consulta de información básica de contribuyentes (con perfil de consulta limitado). Orientación a ciudadanos sobre servicios del portal. |
| Sistema de gestión documental | Sistema interno para radicación, seguimiento y control de la correspondencia y documentos de la entidad | Radicación de correspondencia recibida y enviada, consulta de radicados, control de términos de respuesta |
| Portal DIAN (www.dian.gov.co) | Portal web oficial con servicios en línea para contribuyentes | Orientación a ciudadanos sobre servicios disponibles en línea: RUT, declaraciones, pagos, PQRSF virtual |
| Correo electrónico institucional | Sistema de comunicación electrónica interna y externa de la entidad | Comunicaciones con otras dependencias, recepción y envío de documentos digitales, notificaciones internas |
| Intranet DIAN | Red interna de la entidad con información institucional, procedimientos, formatos y normativa | Consulta de procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad, formatos institucionales, circulares internas |

Seguridad informática: normas de uso de los sistemas

El uso de los sistemas de información de la DIAN está regulado por políticas de seguridad informática de obligatorio cumplimiento para todos los servidores:

| Norma de seguridad | ¿Por qué es importante? | Consecuencia del incumplimiento |
|---|--|--|
| No compartir credenciales | Cada acceso queda registrado con el usuario del servidor. Compartir claves implica asumir responsabilidad por actuaciones de terceros. | Falta disciplinaria grave. Posible responsabilidad penal si hay uso indebido. |
| Bloquear el equipo al ausentarse | Evita que terceros accedan a información reservada o usen el sistema con el perfil del servidor. | Falta disciplinaria. Riesgo de filtración de información tributaria reservada. |

| Norma de seguridad | ¿Por qué es importante? | Consecuencia del incumplimiento |
|--|--|--|
| No instalar software no autorizado | El software no autorizado puede contener malware que comprometa la seguridad de toda la red institucional. | Falta disciplinaria. Responsabilidad por daños a los sistemas institucionales. |
| No conectar USB desconocidos | Los dispositivos USB pueden contener virus o ser herramienta de robo de información. | Falta disciplinaria. Riesgo de incidente de seguridad. |
| No usar sistemas para fines personales | Los sistemas son exclusivamente para el desarrollo de funciones institucionales. | Falta disciplinaria. Uso indebido de recursos públicos. |
| No abrir enlaces o archivos sospechosos | El phishing y el ransomware son amenazas reales para las entidades públicas. | Incidente de seguridad informática con posibles consecuencias disciplinarias. |

■ Dato clave para el concurso: La información tributaria de los contribuyentes en los sistemas de la DIAN es información reservada protegida por el secreto tributario (art. 583 ET). El servidor que consulta información de un contribuyente sin estar autorizado o que la divulga a terceros comete una falta disciplinaria gravísima y un posible delito. Los accesos a los sistemas quedan registrados y pueden ser auditados en cualquier momento.

Gobierno digital: la transformación digital del Estado

El **Gobierno Digital** es la política del MIPG (dimensión 3) que busca usar las tecnologías de la información y comunicación para mejorar los servicios del Estado. Sus componentes principales son:

- **Habilitadores digitales:** Infraestructura tecnológica, interoperabilidad entre entidades, identidad digital, datos abiertos.
- **Servicios digitales:** Trámites y servicios disponibles en línea sin necesidad de ir físicamente a las entidades.
- **Seguridad digital:** Protección de la información de ciudadanos y entidades en el entorno digital.
- **Datos abiertos:** Publicación de información pública en formatos reutilizables para ciudadanos y empresas.

Para la DIAN, el gobierno digital se materializa en: la **factura electrónica** (obligatoria para los contribuyentes), las **declaraciones en línea** a través de MUISCA, los **pagos electrónicos**, la **firma electrónica** de documentos, y los **servicios del portal web**.

Ejemplo práctico

■ **Ejemplo práctico — Herramientas informáticas en acción** El jefe pide al servidor asistencial un informe mensual de las peticiones recibidas. El servidor: (1) Ingresa al sistema de gestión documental y exporta el reporte de radicados del mes. (2) Abre Excel, pega los datos y crea una tabla con: número de radicado, tipo de petición (P/Q/R/S/F), fecha, dependencia responsable, estado (respondida/pendiente). (3) Aplica filtros para contar cuántas están pendientes y calcula el porcentaje de cumplimiento. (4) Genera un gráfico de barras con la distribución por tipo. (5) Copia la tabla y el gráfico en Word, le da formato institucional y guarda con el nombre correcto según el procedimiento. (6) Lo envía por correo institucional al jefe antes del plazo. **RED_BOX: ■■ Errores frecuentes en el concurso — Lección 22** Error 1: Pensar que compartir la contraseña con un compañero para cubrir una ausencia está permitido. **NUNCA.** Cada servidor tiene credenciales propias e intransferibles. Error 2: Usar el correo personal (Gmail, Hotmail) para enviar documentos institucionales. Solo el correo institucional es válido para comunicaciones oficiales. Error 3: Instalar un programa de descarga de música o un antivirus personal en el computador de la entidad. El software debe ser autorizado por el área de TI. Error 4: Consultar en MUISCA la información de un conocido o familiar "solo para saber". Es acceso no autorizado a información reservada: falta disciplinaria gravísima. Error 5: Dejar el computador encendido y desbloqueado al salir al baño o a almorzar. El equipo debe bloquearse siempre que el servidor se aleje, así sea por pocos minutos.

Resumen de puntos clave — Lección 22

| # | Tema | Dato esencial |
|---|-------------------------|---|
| 1 | MUISCA | Sistema tributario y aduanero de la DIAN. Acceso con perfil limitado para nivel asistencial. |
| 2 | Credenciales | Personales e intransferibles. Nunca compartir. Bloquear al ausentarse. |
| 3 | Información en sistemas | Datos tributarios = reservados. Acceso no autorizado = falta gravísima + posible delito. |
| 4 | Suite ofimática | Word (documentos) + Excel (datos/informes) + PowerPoint (presentaciones). Solo uso institucional. |
| 5 | Gobierno digital DIAN | Factura electrónica + declaraciones en línea + pagos electrónicos + portal web. |

Control interno, MECI y gestión del riesgo en la función pública

Control interno: fundamento, propósito y estructura

El **control interno** es el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales, dentro de las políticas trazadas y en atención a las metas y objetivos previstos. Su fundamento normativo es la **Ley 87 de 1993** y el artículo 209 de la Constitución Política.

¿Por qué el control interno importa para el servidor de nivel asistencial? Porque cada servidor es el primer nivel de control de sus propias actuaciones. El autocontrol (verificar que lo que hace es correcto) es la base del sistema de control interno. Un servidor que cumple los procedimientos, reporta anomalías y cuida los recursos está ejerciendo control interno en su puesto de trabajo.

El MECI — Modelo Estándar de Control Interno

El **MECI** es el instrumento mediante el cual el Estado colombiano implementa el control interno en las entidades públicas. Se fundamenta en tres principios de gestión que todos los servidores deben aplicar:

| Principio | Definición | Ejemplo en nivel asistencial |
|------------------------|---|---|
| Autocontrol | Capacidad de cada servidor para evaluar su trabajo, detectar sus propios errores y corregirlos, y prevenir que se repitan | Revisar que los documentos radicados tienen el sello correcto antes de distribuirlos. Verificar que los inventarios coinciden con el sistema. |
| Autorregulación | Capacidad de la entidad para establecer sus propias normas y procedimientos de control, mejorarlos continuamente y adaptarlos a su realidad | El equipo de la dependencia acuerda un procedimiento interno para el préstamo de documentos y todos lo siguen disciplinadamente. |

| Principio | Definición | Ejemplo en nivel asistencial |
|--------------------|--|--|
| Autogestión | Capacidad de la entidad para interpretar, coordinar y aplicar de manera efectiva la Constitución, la ley y la política pública en el cumplimiento de su misión | La dependencia organiza sus propios archivos de acuerdo con la TRD, sin esperar una instrucción externa para cada documento. |

La gestión del riesgo en la DIAN

La **gestión del riesgo** es el proceso de identificar, evaluar, tratar y monitorear los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Para el servidor de nivel asistencial, implica identificar y reportar situaciones que puedan convertirse en problemas:

| Tipo de riesgo | Ejemplos en el trabajo asistencial | ¿Qué hace el servidor? |
|--|---|---|
| Riesgo operativo | Sistema de radicación caído, impresora dañada, falta de insumos para atender peticiones | Reportar oportunamente al jefe y al área de soporte para tomar medidas alternas |
| Riesgo documental | Documentos con término próximo a vencer sin respuesta asignada, pérdida de un expediente | Alertar al jefe inmediato con anticipación suficiente para tomar acciones preventivas |
| Riesgo de corrupción | Un ciudadano ofrece dinero para "agilizar" un trámite, un colega manipula información de inventario | Rechazar, no participar y reportar inmediatamente a Control Interno o al jefe |
| Riesgo de seguridad de la información | Correo sospechoso con archivo adjunto, USB desconocido en el escritorio | No abrir, reportar al área de tecnología para análisis |

Auditoría interna y planes de mejoramiento

La **auditoría interna** es la herramienta mediante la cual la Oficina de Control Interno evalúa la eficacia del sistema de control interno de la entidad, identifica hallazgos (situaciones mejorables) y formula recomendaciones. Cuando se realizan auditorías en su dependencia, el servidor de nivel asistencial:

- **Colabora activamente:** Proporciona la información y documentación solicitada por el equipo auditor.
- **No obstaculiza:** Facilitar el acceso a archivos, sistemas y evidencias de su gestión.

- **Implementa acciones correctivas:** Si se identifica un hallazgo en su área de trabajo, apoya la implementación de las medidas de mejora establecidas en el plan de mejoramiento.

Los **planes de mejoramiento** son el compromiso de la entidad para corregir las situaciones identificadas en auditorías o evaluaciones de control interno. El servidor participa cumpliendo las acciones asignadas dentro del plazo establecido.

El Sistema de Gestión de Calidad y los procedimientos

La DIAN tiene un **Sistema de Gestión de Calidad (SGC)** que define los procedimientos, instructivos y formatos para ejecutar cada función de manera estandarizada y controlada. Para el servidor de nivel asistencial, el SGC se materializa en:

- **Procedimientos documentados:** Pasos detallados para ejecutar cada función (ej: procedimiento de radicación de correspondencia, procedimiento de toma de inventarios).
- **Formatos institucionales:** Plantillas estandarizadas para producir documentos (ej: formato de oficio, formato de acta, formato de solicitud de suministros).
- **Indicadores de gestión:** Medidas que permiten evaluar el cumplimiento de las metas (ej: porcentaje de peticiones respondidas en tiempo, número de radicados procesados por día).
- **Norma ISO 9001:** La DIAN, como muchas entidades públicas, alinea su SGC con los estándares internacionales de calidad ISO 9001, que exige documentar, ejecutar, verificar y mejorar continuamente los procesos.

Ejemplo práctico

■ **Ejemplo práctico — Control interno en acción** El servidor asistencial detecta que hay 3 derechos de petición radicados hace 12 días que no han sido asignados a ningún profesional para respuesta (el plazo vence en 3 días hábiles). Opciones: (A) No hacer nada, ya que "no es su responsabilidad asignar". (B) Informar inmediatamente al jefe de la dependencia sobre el riesgo de vencimiento. La respuesta correcta es la B: el autocontrol y la alerta temprana son parte del control interno. Ignorar el riesgo cuando lo detecta también genera responsabilidad disciplinaria.

RED_BOX: ■■ **Errores frecuentes en el concurso — Lección 23** Error 1: Confundir el MECI (modelo de control interno) con el MIPG (modelo de gestión). El MECI hace parte de la dimensión 7 del MIPG, pero son conceptos distintos. Error 2: Pensar que el control interno solo es responsabilidad de la Oficina de Control Interno. Es responsabilidad de TODOS los servidores. El autocontrol es la primera línea. Error 3: Citar la Ley 87 de 1993 como norma del MIPG. La Ley 87/93 es la norma del control interno. El MIPG está en el Decreto 1499 de 2017. Error 4: Obstaculizar una auditoría interna o negarse a presentar documentos al equipo auditor. Colaborar con las auditorías es un deber del servidor público. Error 5: Ignorar un riesgo detectado porque "no es mi función resolverlo". El servidor debe REPORTAR los riesgos aunque no tenga la competencia para resolverlos directamente.

Resumen de puntos clave — Lección 23

| # | Tema | Dato esencial |
|---|-----------------------|---|
| 1 | Norma control interno | Ley 87 de 1993 + Art. 209 CP. MECI es la herramienta de implementación. |
| 2 | 3 principios MECI | Autocontrol + Autorregulación + Autogestión |
| 3 | Responsabilidad | Control interno = responsabilidad de TODOS los servidores, no solo de control interno. |
| 4 | Gestión del riesgo | Identificar → Evaluar → Tratar → Monitorear. El servidor asistencial reporta los riesgos que detecta. |
| 5 | Plan de mejoramiento | Compromiso para corregir hallazgos de auditoría. El servidor implementa las acciones asignadas. |

Gestión jurídica básica: mecanismos de defensa y orientación ciudadana

Gestión jurídica básica: conceptos que todo servidor asistencial debe conocer

Aunque el servidor de nivel asistencial no ejerce funciones jurídicas especializadas, sí necesita comprender los conceptos jurídicos básicos que rodean su trabajo diario. Esta lección consolida los términos jurídicos que el servidor de nivel asistencial debe dominar para entender el entorno legal en que opera y responder correctamente las preguntas del concurso.

Mecanismos de defensa del ciudadano ante el Estado

| Mecanismo | Definición | ¿Cuándo procede? | Plazo de resolución |
|---|---|---|-------------------------------------|
| Tutela (Art. 86 CP) | Acción judicial para proteger derechos fundamentales vulnerados o amenazados | Cuando no hay otro mecanismo judicial efectivo o hay perjuicio irremediable | 10 días para fallar |
| Derecho de petición (Art. 23 CP) | Derecho fundamental a solicitar información, documentos o actuaciones a las autoridades | Siempre. Es un derecho universal. | 15/10/30 días hábiles según el tipo |
| Recurso de reposición | Impugnación de un acto administrativo ante el mismo funcionario que lo expidió | Contra actos administrativos particulares desfavorables | 15 días para resolver |
| Recurso de apelación | Impugnación ante el superior jerárquico | Contra actos de inferior jerarquía cuando hay superior competente | 30 días para resolver |

| Mecanismo | Definición | ¿Cuándo procede? | Plazo de resolución |
|---|--|--|----------------------------|
| Acción de nulidad y restablecimiento del derecho | Acción judicial ante el Consejo de Estado para anular actos administrativos ilegales | Después de agotar recursos administrativos | Proceso judicial ordinario |
| Conciliación | Mecanismo alternativo de solución de conflictos en que un tercero ayuda a las partes a llegar a un acuerdo | Disputas patrimoniales con el Estado, en algunos casos obligatoria antes de demandar | Variable |

Responsabilidad del Estado: acción de repetición

La **acción de repetición** (Ley 678 de 2001) es el mecanismo mediante el cual el Estado le exige a un servidor público que reembolse lo que el Estado tuvo que pagar como consecuencia de una condena judicial originada en la conducta dolosa o gravemente culposa del servidor. Para el servidor de nivel asistencial implica:

- **Dolo:** Si el servidor actuó intencionalmente para causar daño (ej: negó una petición deliberadamente para perjudicar al ciudadano), el Estado puede repetir contra él por toda la condena.
- **Culpa grave:** Si el servidor actuó con negligencia grave (ej: dejó vencer un término por descuido reiterado causando una condena), el Estado puede exigirle el reembolso.
- **Culpa leve:** No genera acción de repetición, aunque sí puede generar responsabilidad disciplinaria.

■ Dato clave para el concurso: La acción de repetición aplica cuando hay: (1) condena del Estado por una actuación del servidor, (2) el servidor actuó con dolo o culpa grave. No aplica por culpa leve. Memorice: DOLO o CULPA GRAVE = acción de repetición posible. Culpa leve = solo disciplinario.

Conceptos jurídicos que el servidor asistencial debe orientar (no resolver)

El servidor de nivel asistencial debe saber orientar al ciudadano sobre los canales correctos para resolver sus dudas jurídicas, sin asumir el rol de asesor:

| Pregunta del ciudadano | Orientación correcta del servidor | Lo que NO debe hacer |
|---|--|--|
| "¿Tengo que pagar esta sanción?" | "Si no está de acuerdo con la sanción, puede presentar un recurso de reposición dentro de los 10 días siguientes a la notificación. Le recomiendo consultar con un contador o abogado sobre su caso específico." | Decirle "no tiene que pagar" o "la sanción está mal calculada" sin tener competencia para determinarlo |
| "¿Puedo poner una tutela contra la DIAN?" | "La tutela es un derecho constitucional que puede ejercer ante cualquier juez. Si considera que sus derechos fundamentales han sido vulnerados por una actuación de la DIAN, puede interponerla." | Desanimar al ciudadano de ejercer sus derechos o afirmar que la tutela no procede sin analizar el caso |
| "¿Cómo presento un recurso?" | "El recurso se presenta ante la dependencia que expidió el acto, por escrito, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación. Puede radicarlo en esta ventanilla." | Redactar el recurso por el ciudadano, indicarle los argumentos que debe usar o emitir opinión sobre si tiene razón |

Los recursos tributarios en la DIAN

En materia tributaria, el **Estatuto Tributario** establece recursos específicos que difieren parcialmente del CPACA. El más importante para el contexto de la DIAN es:

- **Recurso de reconsideración:** Es el recurso procedente contra las liquidaciones oficiales, resoluciones de sanción y demás actos administrativos de la DIAN que determinan impuestos o sanciones. Se interpone ante el superior jerárquico del funcionario que expidió el acto, dentro del plazo establecido en el ET.
- **Plazo para recurrir:** Generalmente 2 meses para liquidaciones oficiales (art. 720 ET). Es distinto al plazo del CPACA (10 días).
- **Proceso contencioso:** Si el recurso es negado, el contribuyente puede demandar ante el Consejo de Estado o el Tribunal Administrativo correspondiente.

Ejemplo práctico

■ **Ejemplo práctico — Orientación jurídica correcta** Un contribuyente llega muy angustiado porque recibió una liquidación oficial de la DIAN por \$30 millones que él considera incorrecta. El servidor asistencial: (1) Lo atiende con calma y respeto. (2) Le explica que tiene derecho a interponer un recurso de reconsideración ante la División de Gestión Jurídica, dentro del plazo que indica el Estatuto Tributario. (3) Le informa que el recurso debe presentarse por escrito con sus argumentos y pruebas. (4) Lo dirige a la ventanilla de radicación. (5) Le recomienda consultar con su contador o un abogado tributarista para preparar el recurso. **NO** intenta resolver si la liquidación está bien o mal calculada, ni le dice qué argumentar en el recurso. **RED_BOX:■■■**

Errores frecuentes en el concurso — Lección 24

Error 1: Confundir la acción de tutela (protege derechos fundamentales, ante cualquier juez, 10 días) con la acción de nulidad (anula actos ilegales, ante Consejo de Estado, proceso ordinario).

Error 2: Pensar que la acción de repetición procede por cualquier error del servidor. Solo aplica con DOLO o CULPA GRAVE que genere condena del Estado.

Error 3: En preguntas situacionales, asumir el rol de asesor jurídico del ciudadano. El servidor orienta sobre los canales y procedimientos, no sobre el fondo del asunto.

Error 4: Confundir el recurso de reconsideración (materia tributaria, Estatuto Tributario, plazo especial) con el recurso de apelación del CPACA (proceso administrativo general, 10 días).

Error 5: Desanimar a un ciudadano de interponer un recurso o tutela. El servidor no puede interferir en el ejercicio de los derechos ciudadanos. Si un ciudadano quiere impugnar, se le orienta sobre el canal correcto.

Resumen de puntos clave — Lección 24

| # | Tema | Dato esencial |
|---|----------------------|--|
| 1 | Tutela | Art. 86 CP. Derechos fundamentales. Subsidiaria. Fallo en 10 días. |
| 2 | Acción de repetición | Ley 678/2001. Estado cobra al servidor si hubo DOLO o CULPA GRAVE y hay condena. |
| 3 | Recurso tributario | Recurso de reconsideración (ET). 2 meses para liquidaciones. Distinto al CPACA. |
| 4 | Conciliación | Mecanismo alternativo. Tercero facilita el acuerdo. En algunos casos, obligatoria antes de demandar. |

| # | Tema | Dato esencial |
|---|------------------------------|--|
| 5 | Rol del servidor asistencial | ORIENTA sobre canales y procedimientos. NO asesora sobre el fondo ni emite opinión jurídica. |

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. ¿Cuántas dimensiones operativas tiene el MIPG?

- A) 3
- B) 5
- C) 7
- D) 10

2. ¿Cuál de las siguientes NO es una dimensión del MIPG?

- A) Talento humano
- B) Rentabilidad financiera
- C) Gestión con valores para resultados
- D) Control interno

3. El MECI establece principios para una administración:

- A) Rentable y competitiva
- B) Eficiente, eficaz y transparente
- C) Centralizada y jerárquica
- D) Autónoma e independiente

4. Un hallazgo fiscal se refiere a:

- A) Un descubrimiento de documentos extraviados
- B) Una gestión fiscal deficiente que produce daño patrimonial a la entidad
- C) Un informe de auditoría favorable
- D) Un aumento en la recaudación de impuestos

5. La diferencia entre acción correctiva y acción preventiva es:

- A) Son exactamente iguales

- B) La correctiva elimina causas de no conformidades detectadas; la preventiva elimina causas de no conformidades potenciales
- C) La correctiva es voluntaria y la preventiva es obligatoria
- D) La correctiva es para faltas graves y la preventiva para faltas leves

6. El SIIF Nación es:

- A) Un sistema de investigación de infracciones fiscales
- B) El Sistema Integrado de Información Financiera que coordina la gestión financiera pública nacional
- C) Un sistema de identificación de importadores y fabricantes
- D) El sistema de inventarios y insumos de la DIAN

7. El dolo en materia disciplinaria implica:

- A) Cometer un error por descuido
- B) Conocer los hechos constitutivos de la infracción y querer su realización
- C) Actuar sin intención de causar daño
- D) Desconocer la norma que se incumple

8. La culpa en materia disciplinaria se produce cuando:

- A) El agente actúa con intención de causar daño
- B) El resultado es producto de la infracción al deber objetivo de cuidado y el agente debió haberlo previsto
- C) El servidor cumple correctamente sus funciones
- D) El servidor desconoce la existencia de la norma

9. La OCI de la DIAN es:

- A) La Oficina de Comercio Internacional
- B) La Oficina de Control Interno
- C) La Oficina de Comunicaciones Institucionales
- D) La Oficina de Contratación e Inversiones

10. El desacato procede cuando:

- A) Un ciudadano no está de acuerdo con un impuesto
- B) No se ha dado cumplimiento a lo dispuesto en un fallo de tutela
- C) Un servidor público se ausenta del trabajo
- D) Se pierde un documento oficial

11. Para que una conducta sea punible se requiere que sea:

- A) Solo típica
- B) Típica, antijurídica y culpable
- C) Solo antijurídica
- D) Solo culpable

12. El plan de mejoramiento es:

- A) Un plan para mejorar las instalaciones físicas
- B) Un conjunto de acciones para subsanar los hallazgos de auditoría
- C) Un programa de capacitación voluntaria
- D) Un plan para mejorar el salario de los funcionarios

13. La acción de repetición se ejerce contra:

- A) El ciudadano que interpone una tutela
- B) El servidor o ex servidor que por conducta dolosa o gravemente culposa causó una condena al Estado
- C) Cualquier persona que no pague impuestos
- D) Los jueces que dictan sentencias

14. La conciliación es:

- A) Un proceso penal contra servidores públicos
- B) Un mecanismo alternativo de solución de conflictos con ayuda de un tercero neutral
- C) Una auditoría de control interno
- D) Un procedimiento para calcular impuestos

15. El servidor de nivel asistencial participa en el control interno principalmente mediante:

- A) Diseñando las políticas de control de la entidad
- B) Cumpliendo controles establecidos, reportando irregularidades y participando en auditorías cuando sea requerido
- C) Supervisando a otros funcionarios
- D) Elaborando informes de auditoría

16. Un concepto jurídico de la DIAN es:

- A) Una sentencia judicial
- B) Un documento que da respuesta a consultas sobre normativa y doctrina tributaria, aduanera y cambiaria

- C) Un contrato de prestación de servicios
- D) Una multa impuesta al contribuyente

17. Las herramientas informáticas que debe manejar el servidor de nivel asistencial incluyen:

- A) Solo el teléfono y la fotocopidora
- B) Procesador de textos, hoja de cálculo, correo electrónico y sistemas de gestión documental
- C) Solo redes sociales personales
- D) Programación avanzada y desarrollo de software

18. Un hallazgo de auditoría puede ser:

- A) Solo positivo
- B) Deficiencias de control, errores, fraudes o incumplimientos de normas
- C) Solo una recomendación sin consecuencias
- D) Una felicitación al área auditada

19. La evidencia de auditoría son:

- A) Las opiniones personales del auditor
- B) Registros, declaraciones de hechos o cualquier documento pertinente y verificable para contrastar con los criterios de auditoría
- C) Solo los documentos financieros
- D) Los testimonios verbales de los funcionarios

20. El CGP (Código General del Proceso) tiene como objetivo:

- A) Regular los impuestos nacionales
- B) Regular la actividad jurisdiccional en el país
- C) Establecer los salarios de los servidores públicos
- D) Definir la estructura organizacional de la DIAN

21. La dimensión de 'Gestión del conocimiento y la innovación' del MIPG se refiere a:

- A) La compra de nuevas tecnologías
- B) El aprendizaje organizacional y la mejora continua
- C) La investigación científica exclusivamente
- D) La capacitación solo de directivos

22. La ANDJE es:

- A) La Agencia Nacional de Defensa Judicial del Estado

- B) La Asociación Nacional de Directores de Entidades
- C) La Autoridad Nacional de Derechos y Justicia Especial
- D) La Agencia Nacional de Desarrollo y Empleo

23. La cadena de custodia se refiere a:

- A) El orden jerárquico de los funcionarios
- B) Los actos para recaudar, embalar y preservar elementos, materiales probatorios y evidencias
- C) La custodia de los bienes decomisados
- D) El cuidado de los archivos históricos

24. El servidor de nivel asistencial en la dimensión de 'Talento humano' del MIPG participa en:

- A) Diseñar la política de talento humano de la DIAN
- B) Evaluación del desempeño y actividades de capacitación y bienestar
- C) Definir los salarios de otros funcionarios
- D) Contratar nuevo personal

25. El daño emergente en materia jurídica es:

- A) Una nueva norma que entra en vigencia
- B) El perjuicio o pérdida que proviene de no haberse cumplido la obligación o haberse cumplido imperfectamente
- C) Un tipo de impuesto sobre emergencias
- D) Un beneficio tributario por desastres naturales

Respuestas y Justificaciones

| # | R | # | R | # | R |
|---|---|----|---|----|---|
| 1 | C | 10 | B | 19 | B |
| 2 | B | 11 | B | 20 | B |
| 3 | B | 12 | B | 21 | B |
| 4 | B | 13 | B | 22 | A |
| 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: C** — El MIPG tiene 7 dimensiones operativas.
- 2. Respuesta: B** — La rentabilidad financiera no es una dimensión del MIPG. Las 7 dimensiones son: talento humano, direccionamiento estratégico, gestión con valores, evaluación de resultados, información y comunicación, gestión del conocimiento, y control interno.
- 3. Respuesta: B** — El MECI establece principios para una administración eficiente, eficaz y transparente.
- 4. Respuesta: B** — El hallazgo fiscal es cuando servidores públicos realizan una gestión fiscal deficiente que produce daño patrimonial para la entidad.
- 5. Respuesta: B** — La acción correctiva elimina causas de no conformidades detectadas; la preventiva elimina causas de no conformidades potenciales.
- 6. Respuesta: B** — El SIIF Nación es el Sistema Integrado de Información Financiera que coordina, integra, centraliza y estandariza la gestión financiera pública nacional.
- 7. Respuesta: B** — La conducta es dolosa cuando el agente conoce los hechos constitutivos de la infracción y quiere su realización.
- 8. Respuesta: B** — La conducta es culposa cuando el resultado es producto de la infracción al deber objetivo de cuidado y el agente debió haberlo previsto.
- 9. Respuesta: B** — OCI es la Oficina de Control Interno, responsable de proporcionar un control interno adecuado.

- 10. Respuesta: B** — El desacato procede cuando no se ha dado cumplimiento a lo dispuesto en el fallo de la acción de tutela.
- 11. Respuesta: B** — Para que la conducta sea punible se requiere que sea típica, antijurídica y culpable.
- 12. Respuesta: B** — El plan de mejoramiento es el conjunto de acciones que se deben tomar para subsanar los hallazgos.
- 13. Respuesta: B** — La acción de repetición se ejerce contra el servidor o ex servidor público que por dolo o culpa grave haya causado una condena indemnizatoria al Estado.
- 14. Respuesta: B** — La conciliación es un mecanismo alternativo de solución de conflictos donde las partes gestionan la solución de sus diferencias con ayuda de un tercero neutral.
- 15. Respuesta: B** — El nivel asistencial participa cumpliendo controles, reportando irregularidades y participando en auditorías cuando sea requerido.
- 16. Respuesta: B** — El concepto jurídico plasma las manifestaciones y pronunciamientos de la entidad sobre la interpretación de normas tributarias, aduaneras y cambiarias.
- 17. Respuesta: B** — El servidor de nivel asistencial debe manejar suite ofimática, correo electrónico, sistemas de gestión documental y herramientas básicas de TIC.
- 18. Respuesta: B** — Los hallazgos pueden ser deficiencias o ausencias de control, errores, fraudes, o incumplimiento de políticas, planes, programas, decretos, leyes.
- 19. Respuesta: B** — La evidencia de auditoría son registros, declaraciones de hechos o cualquier documento pertinente y verificable para contrastar con los criterios.
- 20. Respuesta: B** — El CGP regula la actividad jurisdiccional en el país, estableciendo el marco jurídico para la correcta administración de justicia.
- 21. Respuesta: B** — Esta dimensión se refiere al aprendizaje organizacional y la mejora continua de la gestión pública.
- 22. Respuesta: A** — ANDJE es la Agencia Nacional de Defensa Judicial del Estado, organismo encargado de prestar servicios de defensa judicial.
- 23. Respuesta: B** — La cadena de custodia son los actos para recaudar, embalar y preservar la pureza de elementos, materiales probatorios y evidencias físicas.
- 24. Respuesta: B** — El nivel asistencial participa en la evaluación del desempeño y en actividades de capacitación y bienestar.
- 25. Respuesta: B** — El daño emergente es el perjuicio o la pérdida que proviene de no haberse cumplido la obligación o de haberse cumplido imperfectamente.