

# MÓDULO 7

## Competencias Comportamentales — Convocatoria DIAN 2676

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

Curso Preparatorio Convocatoria DIAN 2676 – Nivel Asistencial

Convocatoria DIAN 2676 | Decreto 927 de 2023

#### Descripción del Módulo

Análisis profundo de las competencias comportamentales básicas: Comportamiento Ético (N4), Comunicación Efectiva (N2), Orientación al Logro (N2), Orientación al Usuario (N2), Trabajo en Equipo y Adaptabilidad. Con casos prácticos tipo prueba CNSC.

#### Objetivo del Módulo

Dominar las competencias comportamentales requeridas para la Convocatoria DIAN 2676, comprender las conductas observables de cada nivel y aplicar el principio rector del nivel asistencial en situaciones hipotéticas del concurso.

## Contenido del Módulo

---

<b>Lección 25</b>	Comportamiento ético y comunicación efectiva: niveles y conductas	90 min
<b>Lección 26</b>	Orientación al logro y orientación al usuario: situaciones prácticas	90 min
<b>Lección 27</b>	Trabajo en equipo y adaptabilidad: conductas evaluadas	90 min
<b>Lección 28</b>	Competencias funcionales específicas: repaso integrado	90 min
<b>Cuestionario</b>	Cuestionario Módulo 7 — Competencias Comportamentales (Formato Situacional)	35 min

## Comportamiento ético y comunicación efectiva: niveles y conductas

### Competencias comportamentales: qué son y cómo se evalúan

Las **competencias comportamentales** son los comportamientos, actitudes y valores que una persona demuestra en el ejercicio de su trabajo y que determinan la calidad de su desempeño más allá del conocimiento técnico. En la Convocatoria DIAN 2676 representan entre el 20% y 30% del puntaje total de las pruebas de selección, a través de preguntas situacionales (casos hipotéticos donde el aspirante debe elegir la conducta más adecuada).

Las competencias se miden en **niveles de desarrollo** que van del 1 (básico) al 4 (máximo). Para los cargos de nivel asistencial de la Convocatoria 2676, las cuatro competencias requeridas y sus niveles son: **Comportamiento Ético (Nivel 4)**, **Comunicación Efectiva (Nivel 2)**, **Orientación al Logro (Nivel 2)** y **Orientación al Usuario y al Ciudadano (Nivel 2)**.

■ Regla de oro para las pruebas comportamentales: En preguntas situacionales del nivel asistencial, la respuesta correcta SIEMPRE implica: seguir el procedimiento establecido, reportar al superior ante dudas o irregularidades, priorizar la integridad sobre la conveniencia, y servir al ciudadano con calidad. NUNCA: actuar de forma autónoma contra las normas, encubrir irregularidades, ceder a presiones, ni favorecer a personas conocidas.

### Comportamiento Ético — Nivel 4 (MÁXIMO)

**Definición:** Capacidad para actuar de acuerdo con prácticas laborales correctas, demostrando congruencia entre el discurso y la actuación, enmarcado en el Código de Integridad. En nivel 4, el servidor es un **REFERENTE ÉTICO** para toda la organización: no solo actúa éticamente, sino que inspira a otros a hacerlo.

#### Conductas observables del Nivel 4

- **Estructura y fomenta estrategias éticas:** Propone iniciativas para mejorar los estándares éticos del equipo, no solo los cumple personalmente.
- **Es congruente en público y en privado:** Actúa igual con supervisión que sin ella. Su comportamiento es el mismo con el jefe presente o ausente.

- **Resiste presiones para actuar incorrectamente:** Ante presiones de compañeros, superiores o ciudadanos para cometer irregularidades, se niega y reporta.
- **Denuncia irregularidades aunque sea inconveniente:** Reporta hechos irregulares aunque hacerlo le genere incomodidad o conflicto con compañeros.
- **Actúa en beneficio del interés general:** Antepone el bien común al interés particular, incluso cuando podría beneficiarse de actuar de manera distinta.

## Casos prácticos — Comportamiento Ético Nivel 4

Situación	Respuesta Nivel 4 (correcta)	Respuesta incorrecta
Un compañero le pide que radique un documento con fecha anterior para que no aparezca como tardío	Negarse, explicar que la radicación debe tener la fecha real, e informar al jefe sobre la situación	Acceder "para ayudar al compañero" o simular que no vio nada
Un ciudadano le ofrece \$50.000 para que le agilice el trámite	Rechazar la oferta firmemente, explicar que no es permitido, continuar el trámite en el orden normal e informar al jefe	Tomar el dinero, o ignorar la oferta sin reportarla
El jefe le pide que firme un inventario que sabe que tiene errores	Señalar los errores al jefe antes de firmar y solicitar que se corrijan. Si el jefe insiste sin corregir, consultar al nivel superior o a control interno	Firmar sin señalar los errores "por no contradecir al jefe"
Ve a un compañero usando el computador para hacer trabajo personal durante horas laborales	En primera instancia, comentárselo al compañero. Si continúa, informar al jefe por el canal correspondiente	Ignorarlo para no "generar problemas" o hacerlo también

## Comunicación Efectiva — Nivel 2

**Definición:** Capacidad para escuchar y expresar ideas de manera clara, oportuna y asertiva, adaptando el mensaje al interlocutor y al contexto, para facilitar el entendimiento mutuo y el logro de los objetivos.

### Conductas observables del Nivel 2

- **Escucha activa:** Presta atención completa al interlocutor, confirma que entendió antes de responder, no interrumpe mientras el otro habla.
- **Claridad y precisión:** Expresa sus ideas con palabras sencillas y directas, evita el lenguaje técnico innecesario con ciudadanos.
- **Comunicación asertiva:** Expresa sus opiniones y necesidades con respeto, sin agresividad ni sumisión excesiva.

- **Adaptación al interlocutor:** Ajusta el vocabulario y el tono según si habla con un experto, un ciudadano común o un superior.
- **Comunicación escrita clara:** Redacta documentos y correos sin errores ortográficos, con estructura lógica y lenguaje comprensible.

## Casos prácticos — Comunicación Efectiva

Situación	Respuesta de Nivel 2 (correcta)
Un ciudadano mayor no entiende qué documentos necesita para inscribirse en el RUT	Explicarle en lenguaje sencillo y pausado: "Necesita traer su cédula original, una factura de servicios públicos de su casa y, si tiene negocio, el recibo del teléfono del establecimiento." Verificar que entendió antes de despedirse.
Un compañero le entrega un informe con errores y se lo devuelve sin explicar qué está mal	Señalar específicamente los errores: "En la columna de totales la suma no coincide, y en el párrafo 3 hay una fecha incorrecta. ¿Puede revisar estos dos puntos?"
Le llega un correo del jefe que no entiende completamente	Responder al jefe solicitando clarificación específica: "Buenos días, recibí su correo sobre el informe. ¿Me puede confirmar si se refiere al informe mensual de correspondencia o al de inventarios? Quiero asegurarme de enviarle el correcto."

### Ejemplo práctico

■ La diferencia entre los niveles de comunicación Nivel 1: Solo transmite información básica cuando se le pregunta. Nivel 2: Se comunica con claridad, escucha activamente y adapta el mensaje al interlocutor. Nivel 3: Facilita la comunicación en el equipo, resuelve malentendidos. Nivel 4: Diseña estrategias de comunicación organizacional. RED\_BOX: ■■

Errores frecuentes en el concurso — Lección 25 Error 1: En situaciones de dilema ético, elegir "hacer el bien calladamente" sin reportar. El Nivel 4 implica DENUNCIAR y hacer visible la irregularidad por los canales correctos. Error 2: Pensar que ceder ante la presión del jefe es correcto "por respeto a la jerarquía". El Nivel 4 de ética implica resistir presiones incluso del superior, cuando lo que se pide es incorrecto. Error 3: En comunicación, elegir la opción que implica dar respuestas evasivas o incompletas al ciudadano. La comunicación efectiva es clara, completa y verificada. Error 4: Confundir asertividad con agresividad. Asertivo = expresa su posición con respeto. Agresivo = impone su posición sin considerar al otro. La comunicación del nivel asistencial debe ser asertiva, no agresiva ni sumisa.

## Resumen de puntos clave — Lección 25

#	Competencia	Clave para el examen
1	Comportamiento Ético N4	Ser REFERENTE. Resistir presiones. Denunciar. Congruente público/privado.
2	Comunicación Efectiva N2	Escuchar activamente. Lenguaje claro. Adaptar al interlocutor. Verificar comprensión.
3	Regla de oro	Procedimiento + integridad + reporte al superior = respuesta correcta en comportamentales.
4	Dádivas	SIEMPRE rechazar Y reportar. No es suficiente solo rechazar sin informar.

## Orientación al logro y orientación al usuario: situaciones prácticas

### Orientación al Logro — Nivel 2

**Definición:** Capacidad de orientar el trabajo propio para el cumplimiento de los objetivos propuestos en el marco de la estrategia organizacional, bajo estándares de calidad establecidos. En el nivel asistencial, esta competencia se expresa en cumplir las metas asignadas con responsabilidad, calidad y en los plazos establecidos.

#### Conductas observables — Nivel 2

- **Asume responsabilidad por sus resultados:** No culpa a factores externos cuando no cumple sus metas. Busca soluciones dentro de sus posibilidades.
- **Organiza su trabajo para cumplir los plazos:** Planea sus actividades diarias para no acumular tareas y evitar vencimientos de términos.
- **Mantiene calidad en el trabajo:** No sacrifica la calidad por la velocidad. Verifica su trabajo antes de entregarlo.
- **Prioriza tareas según urgencia e importancia:** Identifica qué es urgente (términos próximos a vencer) y qué es importante (impacto en el ciudadano o la entidad).
- **Solicita apoyo cuando es necesario:** Cuando la carga de trabajo supera sus capacidades, informa al jefe y solicita ayuda oportunamente, en lugar de acumular hasta que el problema sea grave.

#### Priorización de tareas: la matriz urgente-importante

	URGENTE	NO URGENTE
IMPORTANTE	<b>Hacer primero:</b> Petición con término venciendo hoy, inventario urgente solicitado por el jefe	<b>Planear y hacer:</b> Organizar el archivo de la dependencia, actualizar el control de correspondencia
NO IMPORTANTE	<b>Delegar o hacer rápido:</b> Llamada de un ciudadano con consulta rutinaria, solicitud de suministros de oficina	<b>Eliminar o hacer cuando sobre tiempo:</b> Reuniones informales, correos no relacionados con el trabajo

## Casos prácticos — Orientación al Logro

Situación	Respuesta de Nivel 2 (correcta)	Respuesta incorrecta
Tiene muchas peticiones pendientes y teme que no pueda responderlas todas en tiempo	Informar al jefe de inmediato sobre la carga de trabajo, priorizar las de término más cercano y solicitar apoyo o redistribución de tareas	Esperar a que vengán los términos para reportar o quedarse callado esperando que alguien note el problema
Termina sus tareas del día con tiempo libre antes de salir	Organizar el archivo, adelantar tareas pendientes de menor urgencia, o preguntar al jefe si puede apoyar en otra actividad	Usar el tiempo sobrante para actividades personales en el computador
Comete un error en un documento ya enviado	Informar al jefe de inmediato sobre el error, proponer la solución (enviar un documento de corrección) y tomar medidas para no repetirlo	Esperar a que alguien más lo detecte o minimizar el error

## Orientación al Usuario y al Ciudadano — Nivel 2

**Definición:** Capacidad para identificar, comprender y resolver las necesidades de los usuarios, internos y externos, aplicando los protocolos de servicio y estándares de calidad establecidos por la entidad, con empatía y vocación de servicio.

### Conductas observables — Nivel 2

- **Empatía genuina:** Se pone en el lugar del ciudadano para entender su necesidad real, más allá de lo que literalmente pide.
- **Orientación, no asesoría:** Informa sobre los procedimientos generales sin dar consejos particulares sobre conveniencia.
- **Respuesta oportuna:** Atiende dentro de los términos establecidos y no pospone innecesariamente.
- **Trato igualitario:** Atiende con el mismo nivel de calidad al primer ciudadano del día y al último, a la persona de traje y a la de ropa humilde.
- **Seguimiento:** Si no puede resolver inmediatamente, informa al ciudadano el plazo de respuesta y, si es posible, le da un número de radicado para que pueda hacer seguimiento.

## Casos prácticos — Orientación al Usuario

Situación	Respuesta de Nivel 2 (correcta)	Respuesta incorrecta
Es la última hora del día y un ciudadano llega con una petición compleja	Recibirlo, escuchar su necesidad, radicar el documento si lo trae, orientarle sobre el proceso y el plazo de respuesta	Decirle que "ya casi es hora de cierre" o atenderlo con prisa sin darle la orientación completa
Un ciudadano pregunta por el impuesto predial (que no es competencia de la DIAN)	"Ese impuesto no lo administra la DIAN. Debe ir a la Secretaría de Hacienda de su municipio. En Sincelajo queda en [dirección]. ¿Necesita algo más en lo que sí podamos ayudarle?"	Decir "eso no es aquí" y no dar más información
Un ciudadano está muy alterado porque lleva esperando más de una hora	Reconocer la espera: "Entiendo su molestia, lamentamos el tiempo de espera. Ya le voy a atender." Escuchar su caso con calma y atenderlo profesionalmente	Ponerse a la defensiva, devolver la actitud del ciudadano o llamar al jefe sin intentar calmar la situación primero

### Ejemplo práctico

■ Estrategia para preguntas de orientación al usuario En preguntas sobre atención al ciudadano, la respuesta correcta siempre incluye tres elementos: (1) Reconocer la situación del ciudadano (empatía), (2) Dar información clara y completa (orientación), (3) Verificar que el ciudadano entendió (efectividad). Nunca es correcto: ignorar la necesidad, dar información incompleta, o tratar al ciudadano con impaciencia o superioridad. RED\_BOX: ■■ Errores frecuentes en el concurso — Lección 26 Error 1: En preguntas de logro, elegir "trabajar más rápido aunque baje la calidad". El nivel 2 requiere calidad Y cumplimiento de plazos. No se sacrifica una por la otra. Error 2: Ante un ciudadano alterado, responder con el mismo tono. La competencia de orientación al usuario requiere mantener la calma y la profesionalidad siempre. Error 3: Pensar que orientar al ciudadano hacia otro lugar es "mandarlo a rodar". Orientar correctamente al ciudadano hacia la entidad competente ES una buena atención. Error 4: En situaciones de carga de trabajo, elegir "no decirle al jefe para no parecer incapaz". El nivel 2 de logro implica comunicar oportunamente los riesgos de incumplimiento.

## Resumen de puntos clave — Lección 26

#	Competencia	Clave para el examen
1	Orientación al Logro N2	Priorizar urgentes + calidad + reportar riesgos al jefe. Nunca acumular en silencio.

#	Competencia	Clave para el examen
2	Orientación al Usuario N2	Empatía + orientación (no asesoría) + trato igualitario + verificar comprensión.
3	Ciudadano alterado	Mantener calma, reconocer la situación, atender profesionalmente. Nunca responder con el mismo tono.
4	Trámite no competencia DIAN	Orientar claramente hacia la entidad correcta. Eso es buena atención, no "mandarlo a rodar".

## Trabajo en equipo y adaptabilidad: conductas evaluadas

### Trabajo en Equipo — Competencia básica

**Definición:** Capacidad para trabajar con otros de forma coordinada, armónica y sinérgica, potenciando los aportes de cada integrante, en pro del logro de los objetivos comunes de la dependencia y la entidad.

Para el servidor de nivel asistencial, el trabajo en equipo es fundamental porque sus funciones de gestión documental, correspondencia y atención al ciudadano son parte de una cadena donde el resultado de su trabajo impacta directamente a sus compañeros y superiores. Un archivo mal organizado dificulta el trabajo del profesional que necesita consultar expedientes. Una petición mal radicada puede generar vencimiento de términos.

#### Conductas observables — Nivel básico (1)

- **Participa activamente:** Asiste a las reuniones de equipo, cumple con los compromisos adquiridos, aporta ideas cuando se le solicita.
- **Colabora con los demás:** Apoya a sus compañeros cuando tienen sobrecarga de trabajo, dentro de sus competencias y sin descuidar sus propias funciones.
- **Acepta las normas del equipo:** Cumple los acuerdos y procedimientos establecidos por el grupo, aunque no sean exactamente como él los haría.
- **Comparte información:** No retiene información útil para el equipo. La comunica oportunamente a quienes la necesitan.
- **Maneja los desacuerdos constructivamente:** Cuando tiene diferencias con un compañero, las expresa con respeto por los canales apropiados, sin generar conflictos innecesarios.

#### Casos prácticos — Trabajo en equipo

Situación	Respuesta correcta	Respuesta incorrecta
Un compañero comete un error grave en un documento que va a ser entregado	Informarle directamente al compañero sobre el error antes de que el documento salga, o reportarlo al jefe si el compañero no puede corregirlo a tiempo	Tapar el error "por solidaridad", o señalarlo públicamente para quedar bien con el jefe

Situación	Respuesta correcta	Respuesta incorrecta
Le asignan una nueva tarea que no sabe cómo hacer	Preguntar al compañero con más experiencia, revisar el procedimiento del SGC, o consultar al jefe. No inventar ni hacer a su manera	Hacer la tarea a su manera sin consultar o no hacerla sin avisar
Tiene desacuerdo con la forma en que un compañero organiza el archivo compartido	Comentarle al compañero su propuesta de mejora, y si no hay acuerdo, presentarlo al jefe para que decida la mejor práctica para el equipo	Reorganizar el archivo unilateralmente sin consultar, o quedarse callado acumulando molestia
Le piden que cubra a un compañero ausente realizando tareas fuera de su área habitual	Asumir las tareas con disposición, pedir orientación sobre las que no conoce bien, y reportar al jefe si hay algo que no puede manejar	Negarse alegando que "eso no me corresponde" o hacer las tareas a medias sin consultar

## Adaptabilidad — Competencia básica

**Definición:** Capacidad para ajustarse a situaciones nuevas, cambiantes o de incertidumbre en el entorno organizacional o en las condiciones de trabajo, manteniendo la efectividad y el equilibrio.

Para el servidor de nivel asistencial, la adaptabilidad es especialmente relevante porque: puede ser trasladado a diferentes dependencias, los sistemas y procedimientos cambian periódicamente, la carga de trabajo varía según la temporada fiscal, y puede enfrentar situaciones inesperadas en la atención al ciudadano.

### Conductas observables — Nivel básico (1)

- **Acepta los cambios sin resistencia excesiva:** Cuando se le informa un cambio de procedimiento, lo asimila con actitud positiva y se dispone a aprenderlo.
- **Aprende rápidamente lo nuevo:** Ante nuevas herramientas, procedimientos o funciones, hace el esfuerzo de aprenderlas sin esperar que alguien se lo resuelva todo.
- **Mantiene la efectividad bajo presión:** En períodos de alta demanda (como vencimientos fiscales masivos), mantiene la calidad de su trabajo aunque aumente el volumen.
- **Modifica su comportamiento cuando la situación lo requiere:** Si detecta que su forma habitual de hacer las cosas no está funcionando, la cambia en lugar de insistir en el mismo enfoque.

### Casos prácticos — Adaptabilidad

Situación	Respuesta adaptable (correcta)	Respuesta no adaptable (incorrecta)
Le informan que a partir de la próxima semana usarán un nuevo sistema de gestión documental	Asistir a la capacitación con actitud positiva, practicar con el sistema nuevo, preguntar dudas durante la transición	"Siempre ha funcionado así, ¿para qué cambiar?" o resistirse a aprender el nuevo sistema
Lo trasladan temporalmente a una dependencia diferente a donde está acostumbrado a trabajar	Pedir orientación sobre los procedimientos específicos de la nueva dependencia, adaptarse a los ritmos del nuevo equipo	Seguir haciendo las cosas como en su dependencia anterior sin consultar si en la nueva hay diferencias
Durante la temporada de declaración de renta hay el doble de ciudadanos de lo habitual	Organizar el flujo de atención, mantener la calma, informar al jefe si se necesita apoyo adicional, atender con la misma calidad aunque sea más rápido	Estresarse y transmitir el estrés a los ciudadanos, bajar la calidad de la atención o pedir reducir el horario de atención sin autorización

■ Dato clave para el concurso — Trabajo en equipo vs Adaptabilidad: En preguntas sobre trabajo en equipo, busque situaciones que involucren relaciones con compañeros, colaboración, conflictos internos y cumplimiento de acuerdos grupales. En preguntas de adaptabilidad, busque situaciones de cambio, situaciones nuevas, alta presión o variaciones en el entorno de trabajo. Son competencias distintas con contextos diferentes. RED\_BOX: ■■ Errores frecuentes en el concurso — Lección 27 Error 1: Tapar el error de un compañero "por solidaridad". La solidaridad real es ayudarlo a corregir el error, no encubrirlo. Encubrir errores perjudica al ciudadano y a la entidad. Error 2: En situaciones de cambio, elegir resistirse porque "siempre se ha hecho así". La adaptabilidad implica aceptar el cambio con disposición positiva. Error 3: Confundir trabajo en equipo con hacer el trabajo de todos. Colaborar no significa asumir las responsabilidades de los demás. Cada servidor es responsable de sus funciones. Error 4: Ante alta demanda, bajar la calidad de atención "porque no hay tiempo". La adaptabilidad implica mantener la efectividad incluso bajo presión.

## Resumen de puntos clave — Lección 27

#	Competencia	Clave para el examen
1	Trabajo en equipo N1	Colaborar + compartir información + resolver desacuerdos por canales correctos. No encubrir errores.
2	Adaptabilidad N1	Aceptar cambios con actitud positiva + aprender lo nuevo + mantener efectividad bajo presión.

#	Competencia	Clave para el examen
3	Error de compañero	Informar al compañero para que corrija. Si no puede, reportar al jefe. Nunca encubrir.
4	Cambio de sistema/proceso	Asistir a capacitación, practicar, preguntar dudas. Nunca resistirse al cambio.

## Lección 28

Duración: 90 min

# Competencias funcionales específicas: repaso integrado

## Competencias funcionales específicas evaluadas en la Convocatoria DIAN 2676

La ficha de los cargos de nivel asistencial de la Convocatoria DIAN 2676 establece **4 competencias funcionales específicas** que se evalúan en las pruebas. Estas competencias son más concretas que los conocimientos teóricos y evalúan la capacidad del aspirante para ejecutar tareas específicas del cargo:

#	Competencia funcional específica	¿Qué evalúa el concurso?
1	<b>Gestión de correspondencia y comunicaciones oficiales</b>	Proceso de radicación, tiempos legales, tipos de comunicaciones, procedimientos de distribución
2	<b>Gestión de documentos</b>	Producción, organización, foliación, series documentales, TRD, ciclo vital
3	<b>Conservación y preservación documental</b>	Condiciones de conservación, materiales prohibidos, tipos de archivo, transferencias
4	<b>Gestión de actos administrativos</b>	Tipos de actos, elementos de validez, notificaciones, recursos, ciclo documental del acto

## Repaso integrado: competencia 1 — Gestión de correspondencia

Concepto	Respuesta correcta
¿Puede negarse la radicación de un documento?	<b>NO.</b> El Acuerdo 060/2001 prohíbe negar la radicación. Se radica y se orienta si hay problemas de forma.

Concepto	Respuesta correcta
¿Cuándo empieza a correr el término de 15 días para responder una petición?	Desde el día hábil <b>siguiente</b> a la radicación. No desde el mismo día de radicación.
¿Con qué instrumento y dónde se numera cada folio?	Con <b>lápiz</b> , en la esquina <b>superior derecha</b> , con números arábigos.
¿Cuántos folios caben en una carpeta?	Máximo <b>200 folios</b> . Si se supera, se abre una segunda carpeta numerada.
¿Qué hace con una queja sobre la conducta de un compañero?	La radica como cualquier comunicación, la clasifica como PQRSF tipo Queja y la distribuye a la dependencia competente (Control Interno Disciplinario).

## Repaso integrado: competencia 2 y 3 — Gestión y conservación documental

Concepto	Respuesta correcta
¿Qué define la TRD?	Los tiempos de retención en archivo de gestión y central, y la disposición final (CT/E/S/M) de cada serie documental.
¿Dónde están los documentos activos de la dependencia?	En el <b>archivo de gestión</b> (en la propia dependencia). Los semiactivos van al archivo central. Los históricos al archivo histórico.
¿Qué materiales están prohibidos en el archivo?	Ganchos metálicos de cosedora, AZ, plásticos de polipropileno, cintas adhesivas. Usar carpetas de cuatro aletas y cajas de cartón neutro.
¿Puede un servidor eliminar documentos sin más trámite?	<b>NO</b> . La eliminación requiere que la TRD lo indique (disposición final E) y se hace con acta formal aprobada.
¿Cómo se conservan mejor los documentos en papel?	Temperatura entre 14-18°C, humedad relativa 45-60%, sin luz solar directa, sin insectos ni roedores, con materiales libres de ácido.

## Repaso integrado: competencia 4 — Gestión de actos administrativos

Concepto	Respuesta correcta
¿El servidor de nivel asistencial expide actos administrativos?	<b>NO.</b> Apoya el ciclo documental: prepara borradores, radica, notifica y archiva. Quien expide tiene competencia legal específica.
¿Cuándo produce efectos un acto administrativo particular?	Desde su <b>notificación</b> al interesado, no desde su expedición.
¿Cuál es la diferencia entre un acto general y un acto particular?	General: afecta a un grupo indeterminado, se hace conocer por <b>publicación</b> . Particular: afecta a una persona específica, se hace conocer por <b>notificación</b> .
¿Cuántos días tiene el interesado para interponer el recurso de reposición?	<b>10 días hábiles</b> desde la notificación del acto. La entidad tiene 15 días hábiles para resolverlo.
¿Qué es la firmeza de un acto administrativo?	Cuando el acto ya no puede ser modificado por recursos administrativos: venció el plazo para recurrir sin que se presentaran recursos, o los recursos fueron decididos definitivamente.

■ Resumen de normas clave por competencia funcional: • Correspondencia: Acuerdo 060/2001 AGN • Gestión documental: Ley 594/2000 + Acuerdo 042/2002 AGN • Conservación: Acuerdo 049/2000 AGN + NTC 4436 • Actos administrativos: Ley 1437/2011 (CPACA) + Estatuto Tributario RED\_BOX: ■■ Errores más comunes en las 4 competencias funcionales

Correspondencia: Usar bolígrafo para foliar (debe ser lápiz). Negar la radicación por razones de forma (prohibido). Contar el término desde el día de radicación (empieza el día siguiente).

Gestión documental: Poner más de 200 folios en una carpeta. No foliar el expediente antes de archivarlo. Mezclar documentos de diferentes series en la misma carpeta. Conservación: Usar AZ o ganchos de cosedora (dañan el papel). Guardar documentos en sótanos húmedos. Eliminar documentos sin seguir la TRD. Actos administrativos: Creer que el acto produce efectos desde la expedición (produce efectos desde la notificación). Decir que el servidor asistencial expide actos (solo apoya el ciclo documental).

## Resumen de puntos clave — Lección 28

Competencia	Norma base	Dato más evaluado
Gestión correspondencia	Acuerdo 060/2001	No negar radicación. Término desde día siguiente. Lápiz + esquina superior derecha.
Gestión documental	Ley 594/2000	TRD define tiempos + disposición final. Máx. 200 folios/carpeta.

Competencia	Norma base	Dato más evaluado
Conservación	Acuerdo 049/2000	Sin ganchos metálicos, sin AZ, sin plástico. Carpetas 4 aletas, caja cartón neutro.
Actos administrativos	CPACA (Ley 1437/2011)	Efectos desde notificación. Reposición: 10d interponer / 15d resolver. Apelación: 10d/30d.

# Cuestionario del Módulo 1

**Total preguntas:** 25 | **Tiempo límite:** 35 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. Usted como servidor de nivel asistencial observa que un compañero está recibiendo regalos de un contribuyente a cambio de agilizar su trámite. ¿Qué debe hacer?**

- A) Ignorar la situación porque no es su asunto
- B) Reportar la situación ante la autoridad competente, cumpliendo con su deber de denunciar conductas irregulares
- C) Pedir al compañero que le comparta los regalos
- D) Aconsejar al compañero que sea más discreto

**2. Un ciudadano llega a la ventanilla muy molesto porque no ha recibido respuesta a un derecho de petición radicado hace 20 días hábiles. ¿Cómo actúa?**

- A) Le dice que no es su problema y que vuelva después
- B) Escucha al ciudadano con empatía, verifica el estado de la solicitud en el sistema y le informa sobre el trámite, ofreciendo una solución dentro de los protocolos
- C) Le grita para que se calme
- D) Le sugiere que interponga una tutela y se va

**3. Su jefe le asigna una nueva función que nunca ha realizado y que requiere el uso de un sistema informático que no conoce. ¿Qué hace?**

- A) Se niega a realizar la función porque no fue capacitado
- B) Acepta la tarea con disposición, busca capacitarse en el sistema y pide orientación a compañeros o al jefe para cumplir adecuadamente
- C) Realiza la tarea sin aprender el sistema, improvisando
- D) Delega la tarea a otro compañero sin informar al jefe

**4. En una reunión de equipo, un compañero propone una idea que usted considera incorrecta. ¿Cómo actúa?**

- A) Descalifica públicamente la idea del compañero
- B) Ignora la propuesta y no dice nada

C) Escucha la propuesta con respeto, expresa su perspectiva de manera asertiva y busca construir una solución conjunta

D) Acepta la idea sin cuestionarla para evitar conflictos

**5. Se le asigna una meta que debe cumplir en una semana, pero descubre que necesita información de otra dependencia que tarda en responder. ¿Qué hace?**

A) Espera pasivamente hasta que le respondan

B) Informa a su jefe sobre la situación, busca alternativas para obtener la información y gestiona el seguimiento para cumplir la meta

C) Incumple la meta sin avisar a nadie

D) Culpa a la otra dependencia del incumplimiento

**6. Un ciudadano le pide que le asesore sobre cuál régimen tributario le conviene más para su negocio. ¿Qué debe hacer?**

A) Darle asesoría detallada sobre el mejor régimen

B) Orientarlo sobre los diferentes regímenes tributarios de manera general y sugerirle que consulte con un asesor tributario particular

C) Negarse a atenderlo completamente

D) Elegir por él el régimen que considere mejor

**7. Encuentra un error en un documento que preparó ayer y que ya fue enviado a otra dependencia. ¿Qué hace?**

A) Espera a que alguien más descubra el error

B) Informa inmediatamente a su jefe sobre el error, propone la corrección y gestiona la subsanación siguiendo los procedimientos

C) Modifica el documento sin informar a nadie

D) Culpa al sistema informático del error

**8. Su dependencia implementa un nuevo procedimiento que cambia significativamente la forma de trabajar. Algunos compañeros se resisten al cambio. ¿Cómo actúa?**

A) Se une a los compañeros que se resisten

B) Adopta el nuevo procedimiento con actitud positiva y apoya a los compañeros en la transición, compartiendo lo que ha aprendido

C) Ignora el nuevo procedimiento y sigue trabajando como antes

D) Se queja ante el jefe por el cambio

**9. Un contribuyente le ofrece un almuerzo como agradecimiento por la atención recibida. ¿Qué hace?**

- A) Acepta porque es solo un almuerzo y no es mucho
- B) Agradece amablemente pero rechaza la oferta, explicando que como servidor público no puede recibir ningún tipo de prebenda
- C) Acepta pero pide que no se lo cuente a nadie
- D) Le dice que prefiere dinero en efectivo

**10. Le asignan la verificación de inventarios de la dependencia. Al realizar el conteo, encuentra que faltan 3 equipos que aparecen en el inventario. ¿Qué hace?**

- A) Ajusta el inventario eliminando los equipos faltantes sin reportar
- B) Documenta la novedad detalladamente y reporta ante la instancia competente según los procedimientos establecidos
- C) Pregunta a los compañeros si se llevaron los equipos a casa
- D) Espera al próximo inventario para ver si aparecen

**11. Recibe una correspondencia urgente dirigida a otra dependencia de la DIAN. ¿Qué hace?**

- A) La archiva en su dependencia
- B) La radica correctamente y la distribuye de inmediato a la dependencia competente, dejando registro del trámite
- C) La devuelve al ciudadano para que la lleve a la dependencia correcta
- D) La deja sobre el escritorio del jefe sin radicar

**12. Un compañero de equipo tiene dificultades para completar su parte del trabajo a tiempo. ¿Cómo actúa?**

- A) Se aleja del problema porque no es su responsabilidad
- B) Ofrece su ayuda dentro de sus posibilidades, mostrando disposición para que el equipo cumpla los objetivos
- C) Le dice al jefe que el compañero es ineficiente
- D) Hace el trabajo del compañero sin que él lo sepa

**13. Durante una jornada de atención al público, llega un ciudadano con una discapacidad visual que necesita información sobre un trámite. ¿Cómo actúa?**

- A) Le pide que venga con un acompañante
- B) Le brinda la información verbalmente de forma clara, paciente y detallada, asegurándose de que comprenda y ofreciendo alternativas de atención accesible
- C) Le entrega un folleto impreso
- D) Lo remite a otra entidad

**14. Su jefe le pide que prepare un informe para mañana, pero usted tiene documentos pendientes de archivar. ¿Cómo organiza su trabajo?**

- A) Deja de lado el archivo y solo hace el informe
- B) Planifica sus actividades priorizando el informe por su urgencia, organiza su tiempo para cumplir ambas tareas y comunica a su jefe si necesita apoyo
- C) Hace ambas cosas al mismo tiempo sin planificar
- D) Le dice a su jefe que no puede hacer el informe

**15. Escucha a un compañero compartir información confidencial de un contribuyente con personas ajenas a la entidad. ¿Qué hace?**

- A) No hace nada porque no quiere problemas con el compañero
- B) Le recuerda al compañero su deber de reserva y, si persiste, reporta la situación ante la autoridad competente
- C) También comparte la información
- D) Publica la información en redes sociales

**16. Le solicitan preparar un documento utilizando un formato que no conoce. ¿Qué hace?**

- A) Inventa un formato propio
- B) Busca el formato institucional vigente, consulta con compañeros o el jefe si tiene dudas, y prepara el documento según los procedimientos establecidos
- C) Presenta el documento sin formato
- D) Se niega a preparar el documento

**17. Un ciudadano insiste en que le brinde asesoría tributaria detallada y se molesta cuando usted le explica que solo puede orientarlo. ¿Cómo maneja la situación?**

- A) Cede y le da asesoría para evitar el conflicto
- B) Mantiene su posición con respeto, le explica la diferencia entre orientar y asesorar, y le sugiere alternativas como consultar un profesional externo
- C) Le pide que se retire de la oficina
- D) Llama a seguridad para que lo retiren

**18. Su dependencia recibe la instrucción de digitalizar todos los documentos físicos del último año. Es una tarea nueva y masiva. ¿Cómo aborda el reto?**

- A) Se queja de la carga de trabajo adicional
- B) Acepta el reto con disposición, organiza un plan de trabajo, aprende a usar el escáner si es necesario y contribuye al logro del objetivo
- C) Hace solo lo mínimo indispensable

D) Espera a que otro compañero empiece primero

**19. Durante el conteo de inventario, su jefe le sugiere omitir algunos bienes que faltan para evitar problemas. ¿Qué hace?**

A) Obedece al jefe sin cuestionar

B) Expresa respetuosamente su desacuerdo, explica que la omisión va contra los procedimientos y el código de integridad, y documenta los faltantes correctamente

C) Omite los bienes pero deja una nota personal

D) Reporta al jefe ante la Procuraduría inmediatamente sin hablar con él primero

**20. Un ciudadano le presenta una petición que no es competencia de la DIAN sino de la Secretaría de Hacienda municipal. ¿Qué hace?**

A) Le dice que no es su problema

B) Recibe y radica la petición, la remite a la entidad competente dentro de los 5 días siguientes e informa al ciudadano sobre el trámite

C) Intenta responder la petición aunque no sea competencia de la DIAN

D) Le dice que vuelva otro día

**21. En una capacitación virtual, tiene dificultades técnicas con la plataforma. ¿Cómo actúa?**

A) Abandona la capacitación

B) Busca soluciones técnicas por su cuenta, pide ayuda si es necesario y hace todo lo posible por participar en la capacitación

C) Dice que la tecnología no funciona y no intenta más

D) Envía un correo diciendo que la capacitación no le interesa

**22. Su equipo logra cumplir una meta importante antes del plazo establecido. ¿Cómo actúa?**

A) No dice nada y sigue trabajando

B) Reconoce el logro del equipo, agradece la colaboración de todos y comparte la satisfacción por el resultado alcanzado

C) Se atribuye todo el mérito personalmente

D) Sugiere que les den un día libre como premio

**23. Un compañero nuevo en la dependencia no entiende cómo funciona el sistema de gestión documental. ¿Qué hace?**

A) Le dice que aprenda solo porque usted está ocupado

B) Le explica el funcionamiento del sistema con paciencia y disposición, orientándolo para que pueda cumplir sus funciones

- C) Le dice que pregunte al jefe
- D) Ignora su necesidad de ayuda

**24. Recibe la instrucción de archivar unos documentos, pero nota que algunos no tienen el visto bueno del jefe. ¿Qué hace?**

- A) Los archiva de todas formas
- B) Consulta con su jefe antes de archivar, señalando que los documentos carecen del visto bueno requerido por el procedimiento
- C) Devuelve los documentos sin decir nada
- D) Los destruye porque están incompletos

**25. Al finalizar su jornada laboral, un ciudadano llega pidiendo atención urgente. Su horario ya terminó. ¿Cómo actúa?**

- A) Le dice que venga mañana porque ya terminó su horario
- B) Evalúa la urgencia de la solicitud, si es posible lo atiende brevemente o lo orienta sobre cómo obtener la atención que necesita al día siguiente
- C) Lo ignora y se va
- D) Lo atiende sin importar cuánto tiempo tome, sin avisar a nadie

## Respuestas y Justificaciones

#	R	#	R	#	R
1	B	10	B	19	B
2	B	11	B	20	B
3	B	12	B	21	B
4	C	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:

- Respuesta: B** — El Comportamiento ético nivel 4 y el deber legal exigen denunciar delitos de los que se tenga conocimiento. Además, es deber del servidor público reportar irregularidades.
- Respuesta: B** — La Orientación al usuario nivel 2 requiere comunicación empática, verificar la satisfacción y proponer soluciones. Además, se debe demostrar autocontrol emocional.
- Respuesta: B** — La Adaptabilidad requiere aceptar con disposición nuevas situaciones e integrar nuevos aprendizajes y tecnologías para cumplir con la labor.
- Respuesta: C** — Trabajo en equipo y comunicación efectiva requieren escuchar activamente, comunicar con transparencia y asertividad, y buscar soluciones conjuntas.
- Respuesta: B** — Orientación al logro nivel 2 requiere asumir responsabilidad, aportar soluciones a problemas inesperados y hacer seguimiento de tareas.
- Respuesta: B** — El servidor debe ORIENTAR (información general) no ASESORAR (consejo particular). Debe orientar al ciudadano y sugerirle asesoría profesional externa.
- Respuesta: B** — Comportamiento ético nivel 4 exige asumir las consecuencias de los actos y hacer lo pertinente para corregir errores. Orientación al logro requiere responsabilidad.
- Respuesta: B** — Adaptabilidad requiere poner en marcha los cambios propuestos e integrar nuevas perspectivas. Trabajo en equipo implica colaborar y aceptar normas comunes.
- Respuesta: B** — El Decálogo establece que los servidores NO DEBEN recibir dádivas de ningún tipo. El salario es el único reconocimiento. Aceptar constituye cohecho.

- 10. Respuesta: B** — La función 6 requiere verificar inventarios y tramitar novedades ante la instancia competente. La debida diligencia exige documentar y reportar.
- 11. Respuesta: B** — La gestión de correspondencia requiere radicación correcta y distribución oportuna. Los términos legales comienzan desde la radicación.
- 12. Respuesta: B** — Trabajo en equipo requiere colaborar con los demás integrantes y mostrar disposición para ayudar a otros miembros.
- 13. Respuesta: B** — Orientación al usuario requiere atender las necesidades del ciudadano adaptando la comunicación. Comunicación efectiva nivel 2 exige adaptar el discurso al tipo de interlocutor.
- 14. Respuesta: B** — Orientación al logro nivel 2 requiere realizar una adecuada organización y control del trabajo para incrementar la productividad.
- 15. Respuesta: B** — Comportamiento ético nivel 4 exige promover la práctica del código de integridad y ser referente ético. La información de contribuyentes es reservada.
- 16. Respuesta: B** — Las funciones del cargo deben ejecutarse de conformidad con los procedimientos vigentes. Adaptabilidad requiere integrar nuevos aprendizajes.
- 17. Respuesta: B** — Orientación al usuario nivel 2 requiere autocontrol emocional y comunicación empática. El servidor orienta, no asesora, pero lo hace con respeto y ofreciendo alternativas.
- 18. Respuesta: B** — Adaptabilidad y orientación al logro requieren aceptar nuevos retos, organizar el trabajo y demostrar disposición para cumplir objetivos.
- 19. Respuesta: B** — Comportamiento ético nivel 4 exige actuar con integridad aun sobre presiones. El servidor debe cumplir los procedimientos establecidos y ser referente ético.
- 20. Respuesta: B** — Según la Ley 1437 y el Decálogo, si la DIAN no es competente, debe remitir la solicitud dentro de 5 días a la autoridad competente e informar al peticionario.
- 21. Respuesta: B** — Adaptabilidad requiere integrar nuevas tecnologías. La función 5 exige operar equipos según manuales y procedimientos. Orientación al logro implica superar obstáculos.
- 22. Respuesta: B** — Trabajo en equipo requiere participar y cumplir acuerdos, y colaborar con los demás. Reconocer logros fortalece el espíritu de equipo.
- 23. Respuesta: B** — Trabajo en equipo implica colaborar con los demás integrantes. Comunicación efectiva requiere asegurarse de que el interlocutor comprenda el mensaje.
- 24. Respuesta: B** — La debida diligencia exige verificar que los documentos cumplan los requisitos antes de archivarlos. Comunicación efectiva implica consultar cuando hay dudas.
- 25. Respuesta: B** — Orientación al usuario requiere disposición de servicio. Comportamiento ético implica ser consciente del impacto de sus actos. Debe evaluar la situación y actuar con responsabilidad.