



CURSO
PREPARACIÓN

CONCURSO DIAN

GUÍA DE APRENDIZAJE PREPARACIÓN CONCURSO DIAN OPEC 198476 – GESTOR I

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	2
QUE ES LA DIAN	3
NORMAS GENERALES QUE REGULAN LA FUNCIÓN PÚBLICA Y LOS CONCURSOS DE MÉRITOS	3
ORGANISMOS REGULADORES DE LOS CONCURSO DE MÉRITOS	4
COMPETENCIAS FUNCIONALES EN LA DIAN CÓMO GESTOR I	4
COMPETENCIAS BÁSICAS U ORGANIZACIONALES DEL GESTOR I	5
PROCESO DE CERCANÍA AL CIUDADANO CÓMO GESTOR I	6
COMPETENCIAS CONDUCTUALES DEL GESTOR I (Grado I)	6
PRUEBAS DE INTEGRIDAD DEL GESTOR I	7
ANÁLISIS FUNCIONES DEL CARGO SEGÚN EL MANUAL DE FUNCIONES	7
ANÁLISIS DE LA FUNCIÓN NÚMERO 6 DEL CARGO GESTOR I:	8
SIMULACRO DE REFERENCIA	9



PRESENTACIÓN

Espero que te encuentres muy bien. Me complace informarte que hemos diseñado una guía de aprendizaje completamente personalizada para ti, con modelos de preguntas específicas para el cargo al que te postulaste en el concurso de méritos organizado por la CNSC para ingreso a la **DIAN**.

Como sabes, la competencia es muy fuerte en estos concursos y queremos ayudarte a prepararte de la mejor manera posible para que puedas destacarte entre los demás candidatos que, por cierto, son muchos. Esta guía de aprendizaje te proporcionará herramientas básicas necesarias para que puedas enfrentar con confianza y éxito el proceso de selección.

Estamos seguros de que, con la ayuda de esta guía de aprendizaje, podrás aproximarte a entender un poco más la estructura de la prueba escrita, y con los contenidos y actividades realizadas en el curso gratis de preparación lograras ampliar tus conocimientos y habilidades, y estarás en una posición mucho más sólida para competir por la vacante al que aspiras.

Recuerda que la educación y el aprendizaje son clave para el éxito en cualquier campo, y estoy muy contenta de poder ayudarte en este camino. Espero que disfrutes de la guía y que te sea de gran utilidad.

¡Mucho éxito en tu proceso de selección!

Grupo Faro Educativo



CURSO
PREPARACIÓN

CONCURSO DIAN

GUÍA DE APRENDIZAJE PREPARACIÓN CONCURSO DIAN OPEC 198476 – GESTOR I

QUE ES LA DIAN

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), entidad adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, se constituyó como Unidad Administrativa Especial, mediante Decreto 2117 de 1992, cuando el 1º de junio del año 1993 se fusionó la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) con la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN).

La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN- tiene como objeto coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias, los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

NORMAS GENERALES QUE REGULAN LA FUNCIÓN PÚBLICA Y LOS CONCURSOS DE MÉRITOS

- **Constitución Política de Colombia:** La Constitución establece los principios y valores que rigen el servicio público y la función administrativa, tales como la eficacia, eficiencia, transparencia, responsabilidad, participación ciudadana, entre otros.
- **Ley 909 de 2004:** Establece el régimen de carrera administrativa y la forma de ingreso a los empleos públicos en Colombia. Define los principios, objetivos y estructura del sistema de carrera administrativa y establece los requisitos y procedimientos para la selección, evaluación y promoción de los servidores públicos.
- **Decreto 927 de 2023:** Por el cual se modifica el Sistema Específico de Carrera de los empleados públicos de la Unidad Administrativa Especial -DIAN y la regulación de la administración y gestión de su talento humano
- **Decreto 785 de 2005:** Regula los concursos de méritos para la selección de servidores públicos en carrera administrativa. Define los requisitos, fases y criterios de evaluación que deben cumplir los aspirantes para acceder a los empleos públicos.
- **Política Nacional de Servicio al Ciudadano:** Es una política pública que busca mejorar la atención al ciudadano y la calidad de los servicios públicos en Colombia. Establece las estrategias y acciones que deben



implementar las entidades públicas para garantizar un servicio público de calidad y una atención al ciudadano oportuna y eficiente.

ORGANISMOS REGULADORES DE LOS CONCURSO DE MÉRITOS

Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC): Es la entidad encargada de garantizar la selección y provisión de los empleos públicos en Colombia a través del mérito y la capacidad. La CNSC convoca, organiza y ejecuta los concursos de méritos para la selección de servidores públicos en carrera administrativa.

Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP): Es la entidad encargada de formular y dirigir las políticas, planes y programas relacionados con la función pública y la gestión del talento humano en el sector público. El DAFP tiene como objetivo mejorar la calidad de los servicios públicos y la eficiencia de la gestión pública.

En cuanto a los procesos de selección para ingresar a la carrera administrativa por concurso de méritos, estos se realizan en varias etapas y se evalúan diferentes competencias y habilidades. Los aspirantes deben cumplir con los requisitos establecidos por la entidad convocante y superar las siguientes fases: inscripción, verificación de requisitos mínimos, evaluación de competencias laborales, evaluación de habilidades y conocimientos específicos, y entrevista. Finalmente, se publica una lista de elegibles y se realiza la designación del servidor público.

En cuanto a los procesos de selección para ingresar a la carrera administrativa por concurso de méritos, estos se realizan en varias etapas y se evalúan diferentes competencias y habilidades. Los aspirantes deben cumplir con los requisitos establecidos por la entidad convocante y superar las siguientes fases: inscripción, verificación de requisitos mínimos, evaluación de competencias laborales, evaluación de habilidades y conocimientos específicos, y entrevista. Finalmente, se publica una lista de elegibles y se realiza la designación del servidor público.

COMPETENCIAS FUNCIONALES EN LA DIAN CÓMO GESTOR I

El propósito del cargo Gestor I (código **OPEC 198476**) es ejecutar acciones que faciliten la administración del registro único tributario y el cumplimiento voluntario de las obligaciones de carácter tributario, aduanero y cambiario, de conformidad con lineamientos de gobierno nacional, normativa y procedimientos vigentes. Esto, en concordancia con lo definido en el Manual de Funciones adoptado por la DIAN se presenta la siguiente agrupación de funciones:

- **DOMINIO TÉCNICO Y NORMATIVO EN EXPEDICIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE RUT: REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO**

El Gestor I debe tener la capacidad de atender las solicitudes relacionadas con la inscripción y actualización del Registro Único Tributario y el control a las obligaciones formales, de conformidad con la normativa y procedimientos vigentes.

- **ORIENTACIÓN NORMATIVA A LOS CLIENTES TACI**

El proceso que soporta la gestión de los procedimientos contemplados en el proceso de gestión masiva y de las áreas de la Entidad que tienen relación directa con los ciudadanos-clientes. Tiene como finalidad facilitarles el cumplimiento voluntario de las obligaciones **TACI (Tributarias, Aduaneras, Cambiarias e Internacional)**, suministrarles información actualizada de los trámites y servicios que presta la Entidad, que pueden ser consultados y utilizados a través de los diferentes canales de servicio.



CURSO
PREPARACIÓN

CONCURSO DIAN

GUÍA DE APRENDIZAJE PREPARACIÓN CONCURSO DIAN OPEC 198476 – GESTOR I

- **DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE CANALES DE SERVICIO.**

El Gestor I debe tener la facultad para identificar los diferentes tipos de canales de servicio que ofrece la entidad, así como la finalidad de cada uno y los distintos tipos de tramites que se pueden realizar dependiendo de la necesidad del usuario. En este sentido, el Gestor I debe reconocer para qué y cómo se utilizan los siguientes canales de la entidad: Asistencia Telefónica, Buzones Electrónicos, Llamada en Línea, Nivel Central y Direcciones Seccionales, PQSR y Denuncias, Puntos de Contacto.

- **FOMENTO DE LA CULTURA DE LA CONTRIBUCIÓN:**

La primera función asignada en el Manual de funciones al Gestor I es Ejecutar acciones que fomenten la cultura de la contribución de acuerdo con la normativa, políticas y convenios establecidos. A través de la Ley 223 de 1995, se asignó a la DIAN una tarea muy importante para la sensibilización y formación del ciudadano, como actor fundamental en la sostenibilidad y el crecimiento de la Nación a partir de su contribución. En ese sentido, el Gestor I debe conocer los programas y estrategias pedagógicas diseñadas y dirigidas a públicos específicos, en los que se busca alcanzar un alto nivel de recordación para fomentar y expandir la cultura fiscal desde una educación en valores y en el compromiso que tenemos todos desde nuestro rol de ciudadanos.

COMPETENCIAS BÁSICAS U ORGANIZACIONALES DEL GESTOR I

Según el diccionario de competencias laborales Resolución 000059 del 11 de junio de 2020 Las competencias básicas u organizacionales son aquellas competencias mínimas que deben cumplir y acreditar las personas que aspiren a ingresar a la DIAN. Están compuestas por unas competencias conductuales y unos niveles mínimos de conocimiento general. Algunas de estas competencias incluyen: comportamiento ético, comunicación efectiva, trabajo en equipo, adaptabilidad, orientación al logro, orientación al usuario y al ciudadano.

Además de las anteriores competencias, los aspirantes al empleo Gestor I deben tener conocimientos asociados a:

- Modelo integrado de Planeación y Gestión.
- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” Ley 1437 de 2011 -Título I; Título II, Título III. -Capítulos 1,5 al 8-).
- Políticas Estatales de Servicio al Ciudadano.Función asistencia al cliente



PROCESO DE CERCANÍA AL CIUDADANO CÓMO GESTOR I

El cargo de Gestor I este asociado a uno de los procesos misionales de la DIAN, en particular todo lo que tiene que ver con la asistencia al usuario. En este Subproceso el Gestor I debe reconocer y aplicar los siguientes procedimientos:

- Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias
- Atención en canales
- Ejecución de campañas a través de los diferentes canales de servicio
- Identificación y cierre de brechas de servicio
- Planeación y seguimiento del modelo de cultura de la contribución
- Suspensión RUT y levantamiento de la medida
- inscripción y actualización del RUT.

Estos procedimientos en conjunto con el manual de funciones constituyen una de las principales fuentes e insumos para la construcción de las pruebas escritas del concurso.

En el libro digital completo se presenta con detalle cada actividad que debe realizar el Gestor I según el Manual de Funciones asociadas al proceso

COMPETENCIAS CONDUCTUALES DEL GESTOR I (Grado I)

Según lo establecido en el Manual de Funciones, están son las competencias conductuales definidas para el Cargo:

- **Comportamiento ético:** Es la capacidad de actuar de acuerdo con prácticas laborales correctas, demostrando congruencia entre el discurso y la actuación, enmarcado en el código de ética de la DIAN
- **Orientación al usuario y al ciudadano:** Capacidad y disposición para entender y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y ciudadanos, según las políticas públicas, los estándares de calidad y las competencias institucionales definidas por la DIAN
- **Orientación al logro:** 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.
- **Comunicación efectiva:** Es la capacidad de escuchar, entender a otros y transmitir de forma precisa la información requerida, tanto de forma escrita como verba y gestual, a fin de construir redes de contactos efectivas con los funcionarios y ciudadanos para alcanzar los objetivos institucionales.

Los descriptores de estas competencias están definidos en el Diccionario de competencias laborales conductuales o interpersonales de la DIAN



CURSO
PREPARACIÓN

CONCURSO DIAN

GUÍA DE APRENDIZAJE PREPARACIÓN CONCURSO DIAN OPEC 198476 – GESTOR I

PRUEBAS DE INTEGRIDAD DEL GESTOR I

evalúa las características estables de una persona que da cuenta de la coherencia que existe entre su sistema de creencias y su forma de actuar frente a la búsqueda del bien común en las situaciones a las cuales se enfrenta en la cotidianidad.

Se entiende cómo la Integridad el Cultivo la verdad, la transparencia y la rectitud en todas mis actuaciones, porque entiendo que así contribuyo a dar solidez a la moral y a la gestión de la **DIAN**. En tal sentido, reporto oportuna y sinceramente las situaciones personales o institucionales que puedan perjudicar la prestación del servicio o el cumplimiento de la función, para facilitar la adopción de medidas tendientes a su control y/o rectificación. Obro siempre correctamente, aun cuando no sea observado.

(más detalles y ejemplos de prueba de integridad en el libro Digital)

ANÁLISIS FUNCIONES DEL CARGO SEGÚN EL MANUAL DE FUNCIONES

El análisis funcional es una herramienta esencial en la gestión de recursos humanos, ya que permite identificar las funciones y responsabilidades específicas de cada puesto de trabajo. En el manual de funciones de la entidad donde estás aplicando al concurso de méritos, encontrarás una descripción detallada de las funciones que deberás desempeñar en el cargo que aspiras.

A partir de esta descripción, puedes identificar las habilidades, conocimientos y competencias que se esperan de ti como candidato. Utilizando esta información, puedes prepararte para la prueba escrita del concurso de méritos.

En la prueba escrita que se aplicará en el concurso, se te presentarán preguntas específicas relacionadas con las funciones del cargo. Estas preguntas estarán diseñadas para evaluar tus conocimientos, habilidades y competencias en relación con las responsabilidades del puesto.

Al conocer las funciones del cargo a través del análisis funcional descrito en el manual de funciones, podrás identificar las áreas de conocimiento que debes reforzar para tener éxito en la prueba escrita. También podrás anticipar las preguntas que se te pueden presentar y prepararte para responderlas de manera efectiva.



Recuerda que una buena preparación para la prueba escrita es fundamental para tener éxito en el concurso de méritos. Utiliza el análisis funcional descrito en el manual de funciones como una herramienta valiosa para tu preparación y asegúrate de estar listo para demostrar tus habilidades y conocimientos en la prueba.

OPEC de referencia: 198476

DENOMINACIÓN DEL EMPLEO: GESTOR I

PROPÓSITO DEL CARGO

ejecutar acciones que faciliten la administración del registro único tributario y el cumplimiento voluntario de las obligaciones de carácter tributario, aduanero y cambiario, de conformidad con lineamientos de gobierno nacional, normativa y procedimientos vigentes.

Función seleccionada del cargo como ejemplo:

Atender las solicitudes relacionadas con la inscripción y actualización del Registro Único Tributario y el control a las obligaciones formales, de conformidad con la normativa y procedimientos vigentes. (fuente SIMO y manual de funciones del cargo)

Para apoyar el proceso de comprensión y análisis de una de las funciones descritas tanto en la OPEC como en los manuales de funciones el equipo académico de Grupo Faro Educativo ha realizado un análisis más detallado de la función seleccionada.

ANÁLISIS DE LA FUNCIÓN NÚMERO 6 DEL CARGO GESTOR I:

Análisis funcional de la función " ***Atender las solicitudes relacionadas con la inscripción y actualización del Registro Único Tributario y el control a las obligaciones formales, de conformidad con la normativa y procedimientos vigentes.***"

Esta función está asociada a los siguientes procedimientos misionales del subproceso Asistencia al ciudadano de la DIAN:

- **INSCRIPCIÓN RUT:** El Gestor I debe realizar la inscripción en el Registro Único Tributario de manera oficiosa o a solicitud de las personas naturales y jurídicas que deben cumplir con obligaciones formales y sustanciales, tanto voluntarias como obligatorias, a través de los diferentes canales de atención de la entidad. Esta tarea implica la revisión y validación de los documentos presentados por el solicitante, así como la verificación de la información proporcionada, para determinar si cumple con los requisitos establecidos por la normativa vigente.
- **ACTUALIZACIÓN RUT:** El Gestor I debe mantener actualizada la información de los inscritos en el Registro Único Tributario (RUT) de conformidad con la normativa vigente. Esto implica la recepción y análisis de las solicitudes de actualización del usuario, de otras áreas de la entidad o de autoridades competentes, y la validación de la información proporcionada. Es importante destacar que las actualizaciones del RUT están sujetas a diferentes verificaciones según el caso, por ejemplo, la cancelación de la inscripción en el RUT.
- **ACTUALIZACIONES DEL RUT SUJETAS A VERIFICACIÓN:** El Gestor I debe recepcionar, analizar y resolver las solicitudes de actualización del RUT sujetas a verificación, relacionadas con el retiro de la calidad de responsable del impuesto sobre las ventas (IVA), el retiro de la calidad de responsables del impuesto nacional al consumo de restaurantes y bares y la cancelación de la inscripción en el Registro Único Tributario - RUT. Estas solicitudes implican un proceso de verificación exhaustivo de la información proporcionada por el solicitante, con el fin de determinar si cumple con los requisitos establecidos por la normativa vigente.



CURSO
PREPARACIÓN

CONCURSO DIAN

GUÍA DE APRENDIZAJE PREPARACIÓN CONCURSO DIAN OPEC 198476 – GESTOR I

El cargo de **Gestor I** de la DIAN es crucial para garantizar el cumplimiento de las obligaciones formales y sustanciales de las personas naturales y jurídicas inscritas en el Registro Único Tributario. Para realizar esta tarea, el Gestor I debe contar con habilidades en la interpretación de la normativa tributaria y procedimientos vigentes, capacidad para la revisión y validación de documentos, habilidades en el manejo de herramientas informáticas y excelentes habilidades de comunicación y atención al cliente.

SIMULACRO DE REFERENCIA

Los ítems que se construirán para el Proceso de Selección estarán en concordancia con el modelo de evaluación de competencias laborales de los procesos de la CNSC.

Este formato de ítem se denomina Pruebas de Juicio Situacional (PJS).

CASO MODELO BASADO EN EL ANÁLISIS FUNCIONAL DEL CARGO GESTOR I (OPEC 198476)

De la función Atender las solicitudes relacionadas con la inscripción y actualización del Registro Único Tributario y el control a las obligaciones formales, de conformidad con la normativa y procedimientos vigentes

RESPONDAS LAS PREGUNTAS 1 A 3 SEGÚN LA SIGUIENTE INFORMACIÓN

Usted es un funcionario de la DIAN encargado de atender las solicitudes relacionadas con la inscripción y actualización del Registro Único Tributario (RUT), así como del control de las obligaciones formales. Se acerca al área de atención al ciudadano una persona que necesita inscribirse en el RUT como contribuyente y comerciante, y solicita ayuda para realizar este trámite. El ciudadano presenta su cédula de ciudadanía original y una copia.

1. Para inscribir al ciudadano en el RUT, el funcionario debe
 - A. verificar el certificado digital de facturación electrónica, así como los datos del domicilio del establecimiento comercial.
 - B. validar el respectivo código correspondiente a la actividad económica del ciudadano según su solicitud.
 - C. solicitar la dirección de domicilio, correo electrónico, actividades económicas (CIU) y número de celular y/o teléfono.

Justificación: La opción C es la correcta, ya que, para inscribir al ciudadano en el RUT, es necesario conocer el código CIU y requisitos correspondientes a la actividad económica que desarrolla para obtener el R.U.T.



2. El ciudadano solicita orientación para actualizar el RUT de un establecimiento de comercio, ante esta solicitud usted cómo funcionario de la DIAN debe.
- A. invitar al ciudadano que envíe un correo electrónico a la oficina de registro de la DIAN.
 - B. solicitar certificado original de cámara de comercio no mayor a 30 días y cedula de ciudadanía en físico.
 - C. informar que el trámite se realiza a través del portal web de la DIAN y actualizar la información correspondiente.

Justificación: La opción B es la correcta, ya que la forma correcta de actualizar la información del RUT se puede realizar a través del portal web de la DIAN o presencial, toda actividad económica debe tener relación de causalidad, tanto en el R.U.T & Certificado de cámara de comercio.

3. El ciudadano solicita orientación para actualizar el RUT personal, y de un establecimiento de comercio, frente al inicio de obligaciones, ante esta solicitud usted cómo funcionario de la DIAN debe.
- A. solicitar certificado original de cámara de comercio no mayor a 30 días y cedula de ciudadanía en físico.
 - B. preguntar a la persona, si ya legalizo ante cámara de comercio el inicio de actividades, y así proceder actualizar el R.U.T el cual debe tener relación de causalidad.
 - C. informar que el trámite se realiza a través del portal web de la DIAN y actualizar la información correspondiente.

Justificación: La opción B es la correcta, ya que la forma correcta es que toda actividad económica debe tener relación de causalidad, tanto en el R.U.T & Certificado de cámara de comercio

De la función Ejecutar acciones que fomenten la cultura de la contribución de acuerdo con la normativa, políticas y convenios establecidos presentamos la siguiente prueba:

RESPONDAS LAS PREGUNTAS 4 A 5 SEGÚN LA SIGUIENTE INFORMACIÓN

Un profesional de la DIAN es asignado a un Núcleo de Apoyo Fiscal (NAF) para fomentar la cultura de la contribución en una comunidad de pequeños empresarios. La comunidad ha estado lidiando con problemas de cumplimiento tributario debido a la falta de comprensión de las obligaciones fiscales y los beneficios de la contribución. El profesional tiene la tarea de ejecutar acciones que fomenten la cultura de la contribución de acuerdo con la normativa, políticas y convenios establecidos.

4. Para fomentar la cultura de la contribución entre los pequeños empresarios, el profesional de la DIAN debe
- A. desarrollar talleres de capacitación sobre la importancia de la contribución y las implicaciones de no cumplir con las obligaciones fiscales
 - B. centrarse en la implementación de la normatividad del Impuesto Unificado bajo el Régimen de Tributación Simple.
 - C. Implementar un sistema de seguimiento permanente a los empresarios en el cumplimiento de la normatividad tributaria

La opción correcta es la A. El profesional de la DIAN, en su papel de fomentar la cultura de la contribución, debe proporcionar educación y capacitación a los empresarios. Esto incluye la enseñanza de la importancia de la contribución y las implicaciones de no cumplir con las obligaciones fiscales, así como la navegación y utilización de los servicios en línea de la DIAN. Las opciones B y C, aunque implican acciones que podrían ser parte de las responsabilidades del profesional, no abordan de manera integral la tarea de fomentar la cultura de la contribución.



CURSO
PREPARACIÓN

CONCURSO DIAN

GUÍA DE APRENDIZAJE PREPARACIÓN CONCURSO DIAN OPEC 198476 – GESTOR I

5. El profesional de la DIAN se encuentra con un empresario que está considerando la posibilidad de optar por el Impuesto Unificado bajo el Régimen de Tributación Simple (Simple). Para asesorar al empresario, el profesional debe
- A. explicar cómo se implementa el régimen de tributación simple, incluyendo los impuestos y aportes que lo integran, y los aspectos a tener en cuenta al momento de la inscripción.
 - B. proporcionar una visión general del régimen de tributación simple, pero sugerir al empresario que consulte con un asesor fiscal antes de tomar una decisión.
 - C. socializar los beneficios del régimen de tributación simple, pero también señalar que no todos los negocios se benefician de este régimen y que el empresario debe considerar cuidadosamente su situación específica.

La opción correcta es la A. El profesional de la DIAN debe proporcionar información precisa y completa sobre las opciones tributarias disponibles para los contribuyentes. Esto incluye explicar cómo funciona el Simple y qué factores deben considerar los contribuyentes al decidir si optar por este régimen. Las opciones B y C no proporcionan la información necesaria para que el empresario tome una decisión informada.

DE LA COMPETENCIA BÁSICA PRINCIPIOS DE LA FUNCIÓN PÚBLICA LE PRESENTAMOS EL SIGUIENTE ÍTEM

Como profesional usted se encuentra en medio de una situación en la que ha habido un aumento en las quejas de los ciudadanos sobre la falta de claridad en los requisitos para los trámites y la lentitud en la atención. Además, ha habido una serie de peticiones incompletas que han llegado a la oficina, lo que ha llevado a un retraso en la resolución de estas. Se espera que usted, como Gestor I, tome medidas para mejorar la atención al ciudadano y al usuario.

6. Para mejorar la claridad en los requisitos para los trámites, usted debe
- A. orientar al usuario a consultar de los requisitos para cada trámite en el sitio web de la DIAN.
 - B. habilitar un nuevo punto de atención al ciudadano que se encargue de evacuar los tramites.
 - C. simplificar la cantidad de requisitos para cada trámite para facilitar el proceso de atención.

Respuesta válida A. Según la RESOLUCIÓN NÚMERO 000017 de 26 MAR 2018, la DIAN el SERVICIO INFORMÁTICO ELECTRÓNICO DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS –SIE– DE PQSR Y DENUNCIAS, EN ADELANTE SIE DE PQSR Y DENUNCIAS: Es un instrumento o herramienta dispuesto en la página Web de la DIAN o el que lo sustituya, al cual puede accederse mediante el link PQSR y Denuncias disponible en la sección de contáctenos y/o en Servicio al Ciudadano de la página Web de la DIAN o el que lo sustituya, dispuesto para la administración, control y seguimiento centralizado de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias presentadas por los peticionarios.



COMPETENCIAS CONDUCTUALES:

De acuerdo con lo definido en el anexo técnico de la resolución 00059 de 2020 presentamos el siguiente caso que evalúa la competencia Orientación al logro:

Usted es el profesional encargado de la revisión y aprobación de las declaraciones de impuestos. Recientemente, ha habido un aumento en el volumen de declaraciones debido a la temporada de impuestos, y se espera que usted maneje este aumento manteniendo la calidad y la eficiencia. Su jefe le ha asignado un asistente para ayudarlo en este periodo, pero los recursos adicionales son limitados.

7. Ante este escenario, usted debe
- A. delegar todas las tareas al asistente para poder concentrarse en otras responsabilidades.
 - B. dividir el trabajo con el asistente, estableciendo un sistema para revisar y aprobar las declaraciones de manera eficiente y oportuna.
 - C. continuar trabajando solo, intentando manejar el aumento de volumen por su cuenta.

JUSTIFICACIÓN RESPUESTA CORRECTA: La opción correcta es la B. Esta opción demuestra la competencia de "ORIENTACIÓN AL LOGRO" ya que el profesional está utilizando los recursos asignados (el asistente) de manera eficiente para manejar el aumento de volumen y cumplir con los tiempos previstos. Al dividir el trabajo y establecer un sistema, el profesional está asegurando que las tareas se completen de manera oportuna y eficiente, lo cual está en línea con la conducta "cumple con lo establecido en los tiempos previstos y con los recursos que le asignan".

8. Después de un par de semanas, usted nota que el volumen de trabajo sigue siendo alto y que, a pesar de los esfuerzos, algunas declaraciones de impuestos podrían no ser revisadas a tiempo. Ante esta situación, usted decide:
- A. trabajar horas extras y fines de semana para asegurarse de que todas las declaraciones sean revisadas a tiempo, sin informar a su jefe de la situación.
 - B. informar a su jefe sobre la situación, proponiendo la contratación de personal adicional o la implementación de herramientas de software para manejar el volumen de trabajo.
 - C. priorizar las declaraciones de impuestos basándose en su fecha de presentación y complejidad, continuando con el sistema actual, pero ajustando el enfoque para manejar el volumen de trabajo.

JUSTIFICACIÓN RESPUESTA CORRECTA: La opción correcta es la B. Esta opción demuestra la competencia de "ORIENTACIÓN AL LOGRO" ya que el profesional no solo está reconociendo que el volumen de trabajo actual puede no ser manejable con los recursos existentes, sino que también está tomando la iniciativa para proponer soluciones que permitan cumplir con los tiempos previstos. Esta acción está en línea con la conducta "cumple con lo establecido en los tiempos previstos y con los recursos que le asignan".

¿Quieres un entrenamiento digital personalizado de preparación para la vacante a la que te postulaste en el Concurso de la DIAN?

Sabemos que presentarse a un concurso puede ser una experiencia estresante, especialmente cuando se trata de la prueba escrita y que tus expectativas laborales pueden estar centradas en ese cargo soñado por ti.

Por eso, queremos ayudarte a obtener una ventaja competitiva con nuestro entrenamiento digital de preparación para el Concurso del DIAN

Nuestro entrenamiento incluye un **libro digital** con el análisis funcional detallado de la vacante a la que te postulas, lo que significa que podemos identificar los temas clave que se evaluarán en la prueba escrita.



CURSO
PREPARACIÓN

CONCURSO DIAN

GUÍA DE APRENDIZAJE PREPARACIÓN CONCURSO DIAN OPEC 198476 – GESTOR I

De esta manera, puedes enfocar tu estudio en lo que realmente importa y asegurarte de estar preparada para responder las preguntas con mayor seguridad y preparación previa.

Además, nuestro libro personalizado también incluye información sobre las normas que debes tener en cuenta durante la prueba escrita. Conocer las reglas del juego es fundamental para evitar errores que podrían restar puntos valiosos de tu puntaje final.

Pero eso no es todo, nuestro contenido exclusivo también incluye un simulacro de modelos de preguntas que se aplicarán específicamente en el concurso territorial al que te postulas. Esto significa que tendrás la oportunidad de practicar y familiarizarte con el tipo de preguntas que se te harán en el día del concurso.

¡Esto te dará una enorme ventaja frente a otros aspirantes!

En resumen, nuestro libro personalizado te brinda una serie de beneficios únicos que te permitirán estar más preparada para la prueba escrita del concurso. Con un enfoque en los temas clave, las normas relevantes y una práctica exclusiva de preguntas bajo el modelo de juicio situacional, podrás sentirte más segura y segura de tu capacidad para enfrentar el desafío y obtener los resultados que buscas.

¡No esperes más para obtener tu libro personalizado y comenzar tu preparación de manera efectiva! Contáctanos hoy mismo para obtener más información y asegurarte de tener la mejor oportunidad de éxito en tu concurso.

O SI LO PREFIERES, PUEDES ACCEDER A UNO DE ESTOS PRODUCTOS:

SIMULACRO SENCILLO	SIMULACRO COMPLETO
<p>Simulacro sencillo de 40 preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 6 preguntas de competencias básicas • 27 preguntas competencias específicas asociadas al proceso de la DIAN y al empleo • 7 preguntas asociadas a las competencias conductuales y prueba de integridad. • 2 sesiones de orientación después de que se conozca la guía de orientación al aspirante por un valor de \$ 35.000 	<p>Simulacro de 80 preguntas</p> <ul style="list-style-type: none"> • 12 preguntas de competencias básicas • 54 preguntas competencias específicas asociadas al proceso de la DIAN y al empleo. • 14 preguntas asociadas a las competencias conductuales y prueba de integridad. • 3 sesiones de orientación después de que se conozca la guía de orientación al aspirante por un valor de \$ 70.000



CONDICIONES DE TRANSACCIÓN:

Desde Grupo Faro Educativo S.A.S queremos agradecerte por interactuar con nuestro contenido gratuito que hemos facilitado en la plataforma cursogratis.co y mediante las sesiones en línea con nuestros expertos. Queremos contarte un poco más sobre las condiciones comerciales de diseño, entrega y distribución del material digital.

1. REALIZACIÓN DEL PEDIDO.

La solicitud se debe realizar por medio de un formulario que dispondrá Grupo Faro Educativo con los datos básicos de la persona y de la OPEC y nivel al que se presenta. La solicitud no es garantía del diseño y entrega del libro digital. La entrega del libro digital se realizará por medio electrónico (correo electrónico, preferiblemente). Es importante que el solicitante indique con la debida precisión los dígitos de la **OPEC** de su interés según lo estipulado en el portal SIMO. Grupo Faro Educativo no se responsabiliza por errores de digitación y no se realizarán ajustes de diseño después de la realización del pago y registro de la solicitud.

2. CONTENIDO DEL PRODUCTO Y DEL SERVICIO

El Libro digital de entrenamiento al Concurso de preparación para el concurso de ingreso y ascenso a la DIAN organizados por la Comisión Nacional del Servicio Civil contienen una estructura temática general y otra muy específica, la cual es la que diseña de acuerdo con cada cargo.

El **Contenido general contiene:** Referencias de las normas que son referentes de estudio de acuerdo con las doctrinas expedidas por la CNSC y los acuerdos que rigen las convocatorias, además de apoyos y orientaciones en video, sesiones en vivo con los tutores expertos vinculados a Grupo Faro Educativo.

El **Contenido Especifico y personalizado del entrenamiento contiene:**

- Análisis funcional de la vacante según el manual de funciones
- identificación de normas que se deben estudiar para entender los indicadores y funciones descritas en el cargo.
- Descripción detallada de las actividades que se deben realizar asociadas a cada función.
- Simulacro con diez casos de la prueba de competencias comportamentales para el nivel jerárquico seleccionado: 80 enunciados en total.
- Simulacro virtual de 10 casos un mes previo a la fecha de aplicación de la prueba.
- 4 sesiones de orientación para abordar apropiadamente los ítems:

3. TARIFAS DEL SERVICIO

3.2 El precio por cada libro digital tiene un valor de **\$170.000**.

2.2 Precio por grupos:

NIVEL AL QUE ASPIRA	PRECIO GENERAL PÚBLICO	
	GRUPOS DE 5 A 15 PERSONAS	GRUPOS DE 15 PERSONAS EN ADELANTE
Profesional	\$ 130.000 por persona	\$ 100.000

- Para aplicar a los descuentos se debe realizar una sola inscripción y pago indicando los datos básicos descritos en el formulario.
- Para el descuento especial a comunidad solo basta con que uno de los miembros del grupo que aplica a la oferta se encuentre previamente inscrito en la plataforma de cursogratis.co, o en el grupo WhatsApp autorizado.
- No se harán combinaciones para pagos por grupos entre libros para nivel profesional y nivel técnico y asistencial.



CURSO
PREPARACIÓN

CONCURSO DIAN

GUÍA DE APRENDIZAJE PREPARACIÓN CONCURSO DIAN OPEC 198476 – GESTOR I

4. FORMAS Y MEDIOS DE PAGO

Se debe realizar un único pago por el valor total del producto según el plan (personal o grupal) y nivel (asistencial y técnico, profesional) por alguno de los siguientes medios de pago:

Cuenta empresarial: cuenta de ahorros número 916-000028-61 **BANCOLOMBIA** a nombre de Grupo Faro Educativo S.A.S NIT 901,499,590-4.

Daviplata: 3005191269

Bancolombia a la mano: 3002389361

Antes de proceder al pago revise con detenimiento los numerales 1 y 3 de las condiciones de transacción.

De igual forma, si usted va a realizar el pago como miembro de la comunidad espere a que se confirme efectivamente mediante una orden de compra expedida por Grupo Faro Educativo en la que se autorice el pago por el valor promocional.

Una vez realizada el pago, se debe enviar confirmación al correo electrónico carlosmontes@grufae.com o al WhatsApp 311 4337141.

A partir del Pago se contarán entre cinco y seis días hábiles para la entrega del producto.

5. PROPIEDAD INTELECTUAL

Los derechos de autor y otros derechos sobre los materiales de los casos y simulacros presentados en los libros digitales elaborados por Grupo Faro Educativo son de propiedad de **Grupo Faro Educativo S.A.S**. Usted podrá ver, bajar y reproducir los materiales que se diseñados y presentados por Grupo Faro Educativo y sus subsidiarias www.grufae.com www.faroeducativo.com y www.cursogratis.co sólo para su información interna, siempre que 1) mantenga todos los avisos incluidos en los materiales originales; 2) use las imágenes sólo con el texto que las rodea y está relacionado con las mismas; y 3) coloque el siguiente aviso respecto de los derechos de autor: © GRUPO FARO EDUCATIVO Todos los derechos reservados.

Sin la expresa autorización por escrito de Grupo Faro Educativo S.A.S, los materiales contenidos en este libro digital no podrán ser usados en publicaciones o para fines comerciales.

