

**MATERIAL DE ESTUDIO PARA CONCURSO DE MERITOS  
ESPECIALISTA: JESUS ANTONIO JIMENEZ CABRERA  
CELULAR: 3214125523 jeanjica@yahoo.com  
PREGUNTAS DE SELECCIÓN MÚLTIPLE CON ÚNICA RESPUESTA**

**COMPETENCIAS CONDUCTUALES O INTERPERSONALES**

1.- Me han delegado para participar en un grupo de trabajo junto con otros funcionarios de las diferentes áreas de la entidad, pues se requiere realizar un proceso de transformación organizacional. En una de las reuniones de trabajo propongo que se implemente un nuevo proceso, el cual considero beneficia a mi área, pero es discutido por uno de mis compañeros, quien argumenta que deberían proponerse cosas que beneficien a todos. Ante la posición expresada por mi compañero de trabajo frente a la propuesta que realicé, y con el fin de cumplir con el propósito de las reuniones, yo decido

- A. pedir a mi compañero que me explique las razones que lo llevan a tener esa postura y busco la manera de llegar a un acuerdo e incluirse en mi propuesta.
- B. manifestar a mi compañero que la reunión tiene como finalidad la generación de nuevas propuestas y le pido que se abstenga de realizar dichas afirmaciones.
- C. ofrecer disculpas a mi compañero por lo inadecuado de mi propuesta y, con esto, evito generar discusiones que ocasionen un ambiente tenso en las reuniones.

2.- Mientras redacto un informe para la oficina de control interno, el cual debo entregar en tres días, me doy cuenta de que algunas actividades para la gestión de mi área no se realizaron en las fechas previstas y temo que mi jefe se disguste conmigo. En esta situación, yo procedo a

- A. solicitarle un plazo a la respectiva oficina, así podré desarrollar las actividades pendientes e incluirlas en el informe.
- B. explicar que, de las actividades planeadas algunas si se pudieron llevar a cabo, para resaltar los aspectos positivos en la gestión.
- C. presentar el informe en la fecha prevista, mostrando las actividades que no se realizaron, lo anterior a pesar de que mi jefe se disguste.

3.- Un contribuyente se presenta en una de nuestras oficinas manifestando dificultades para entender los procedimientos tributarios y aduaneros, lo que le genera estrés y ansiedad. Además, menciona que ha tenido experiencias previas donde no recibió la atención adecuada, lo que ha afectado su confianza en la entidad. Ante esto usted procede a:

- A. Informarle que la información está disponible en línea y que debe consultarla por su cuenta.
- B. Derivarlo a otro departamento sin ofrecerle asistencia adicional.
- C. Escuchar sus inquietudes, brindarle información clara y detallada, y ofrecerle seguimiento para asegurarse de que comprenda y pueda cumplir con sus obligaciones.

4.- Como empleado de la DIAN, recibes una solicitud de un contribuyente que, debido a su edad avanzada y limitaciones físicas, solicita asistencia para presentar su declaración tributaria. El contribuyente menciona que ha tenido dificultades para acceder a la información y completar los formularios en línea. Ante esto usted procede a:

- A. Informarle que debe presentar la declaración en línea sin ofrecer asistencia adicional.
- B. Derivarlo a un centro de atención sin brindarle información sobre su ubicación o horarios.
- C. Brindarle asistencia personalizada, explicarle el proceso de declaración y ofrecerle opciones para presentar su declaración de manera accesible.

5.- Como empleado de la DIAN, se te asigna la tarea de revisar y procesar una serie de declaraciones tributarias presentadas por contribuyentes en tu jurisdicción. Al revisar una de las declaraciones, notas que contiene errores evidentes que podrían resultar en una devolución indebida de impuestos. Además, el contribuyente ha solicitado una devolución significativa. Ante esto usted procede a:

- A. Aprobar la devolución sin realizar ninguna corrección, para cumplir rápidamente con el plazo establecido.

- B. Rechazar la solicitud de devolución sin investigar más, asumiendo que el contribuyente cometió un error intencional.
- C. Investigar y corregir los errores en la declaración, comunicándote con el contribuyente para solicitar la información adicional necesaria y garantizar que la devolución se realice correctamente.

6.- Como empleado de la DIAN, participas en una reunión de equipo donde se discute la implementación de un nuevo procedimiento para la revisión de declaraciones tributarias. Durante la discusión, un colega propone un enfoque que, en tu opinión, podría comprometer la equidad y la transparencia del proceso. Ante esto usted procede a:

- A. Aceptar la propuesta sin expresar tus preocupaciones para evitar conflictos.
- B. Criticar abiertamente la propuesta sin ofrecer argumentos, para mostrar tu desacuerdo.
- C. Presentar tus argumentos de manera respetuosa y constructiva, destacando posibles implicaciones éticas y sugiriendo alternativas que garanticen la equidad y transparencia del proceso.

7.- Como empleado de la DIAN, estás revisando una declaración tributaria presentada por un contribuyente. Durante el proceso, identificas un error en el cálculo de los impuestos que podría resultar en una devolución indebida de dinero al contribuyente. Aunque este error no ha sido detectado por otros, reconoces que es tu responsabilidad corregirlo. Ante esto usted procede a:

- A. Corregir el error y notificar al contribuyente sobre la corrección realizada.
- B. Ignorar el error y aprobar la devolución para evitar complicaciones.
- C. Informar a tu supervisor sobre el error y esperar instrucciones antes de tomar cualquier acción.

8.- Como empleado de la DIAN, estás revisando una declaración tributaria presentada por un contribuyente. Durante el proceso, descubres información sensible sobre las finanzas personales del contribuyente que no es relevante para la revisión en curso. Reconoces que esta información debe mantenerse confidencial y no debe ser divulgada. Ante esto usted procede a:

- A. Compartir la información con un colega para discutir posibles implicaciones.
- B. Utilizar la información para beneficio personal, ya que no es relevante para el proceso.
- C. Mantener la confidencialidad de la información y utilizarla únicamente para los fines establecidos en el proceso de revisión.

9.- Como empleado de la DIAN, estás encargado de revisar una declaración tributaria presentada por una empresa. Durante el proceso, identificas una posible inconsistencia en la información reportada. Para abordar esta situación de manera adecuada, es esencial que tengas un conocimiento detallado del ordenamiento jurídico que regula tu función y que te capacites continuamente para realizar tu labor con excelencia. Ante esto usted procede a:

- A. Ignorar la inconsistencia y aprobar la declaración para evitar retrasos.
- B. Consultar las normativas vigentes y, si es necesario, buscar asesoramiento adicional para resolver la inconsistencia de manera adecuada.
- C. Solicitar al contribuyente que corrija la información sin verificar la normativa aplicable.

10.- Como empleado de la DIAN, estás encargado de realizar una auditoría a una empresa que ha reportado ingresos significativamente superiores a los de años anteriores. Durante la revisión, identificas varias operaciones que podrían indicar una posible evasión fiscal. Es esencial que determines correctamente las obligaciones fiscales de la empresa y apliques adecuadamente la legislación vigente, manteniendo una presencia constante y realizando un control exhaustivo. Ante esto usted procede a:

- A. Realizar una revisión superficial de las operaciones y aprobar la declaración tributaria para evitar conflictos.
- B. Iniciar una investigación detallada, solicitando información adicional a la empresa y, si es necesario, reportar las operaciones sospechosas a las autoridades competentes.
- C. Ignorar las operaciones sospechosas y enfocarte únicamente en las áreas de menor riesgo para agilizar el proceso.

**11.-** Como empleado de la DIAN, estás iniciando una acción de fiscalización para verificar el cumplimiento de las obligaciones fiscales de una empresa en relación con los regímenes tributario, aduanero, cambiario e internacional. Es esencial que, en el primer contacto con el contribuyente, usuario aduanero, agente de comercio exterior o usuario del régimen de cambio internacional, comuniques claramente sus derechos, deberes y responsabilidades, proporcionando una visión general del proceso de auditoría. Ante esto usted procede a:

- A. Iniciar la auditoría sin informar al contribuyente sobre sus derechos y deberes, asumiendo que ya los conoce.
- B. Informar al contribuyente sobre sus derechos y deberes, y proporcionar una visión general del proceso de auditoría, asegurando que comprendan el procedimiento y sus responsabilidades.
- C. Informar al contribuyente únicamente sobre sus deberes, sin detallar el proceso de auditoría, para agilizar el procedimiento.

**12.-** Como funcionario de la DIAN, has concluido una investigación sobre una empresa que presuntamente ha incurrido en prácticas de evasión fiscal. Tras analizar la evidencia y consultar con las autoridades competentes, determinas que no hay elementos suficientes para proceder con sanciones. Según los procedimientos establecidos, es necesario cerrar el expediente mediante un auto de archivo, indicando los motivos de la culminación de la investigación. Ante esto usted procede a:

- A. Cerrar el expediente sin emitir un auto de archivo, ya que no se encontraron evidencias suficientes para sancionar.
- B. Emitir un auto de archivo detallando los motivos de la culminación de la investigación, conforme a los procedimientos establecidos.
- C. Emitir un informe con recomendaciones, similar al procedimiento de la Coordinación de Control de Lavado de Activos, aunque no se trate de una investigación en esa área.

**13.-** María es una empleada de la DIAN que trabaja en el área de atención al ciudadano. Últimamente, ha notado que los contribuyentes se quejan de la demora en la respuesta a sus solicitudes y de la falta de información clara sobre los trámites. María quiere proponer una mejora en el proceso de atención para hacerlo más ágil y eficiente. ¿Cuál de las siguientes acciones debería tomar María para contribuir a la transformación de procesos y servicios en la DIAN, permitiendo una mejor atención a los ciudadanos?

- A. Proponer la implementación de un nuevo sistema de gestión de solicitudes que permita un seguimiento en tiempo real del estado de cada trámite y la asignación eficiente de tareas a los funcionarios responsables.
- B. Sugerir reducir el número de funcionarios en el área de atención al ciudadano para disminuir los costos operativos, aunque esto pueda aumentar los tiempos de espera.
- C. Recomendar que se aumenten los horarios de atención al público sin ningún cambio en los procesos actuales para intentar reducir la carga de trabajo durante las horas pico.

**14.-** Juan es un empleado de la DIAN que trabaja en el área de auditoría. Un día, durante una inspección en una pequeña empresa, Juan se encuentra con el dueño de la empresa, quien muestra signos de nerviosismo y ansiedad debido a la inspección. Juan sabe que es importante mantener una actitud profesional y respetuosa en todo momento. ¿Cuál de las siguientes acciones debería tomar Juan para demostrar que reconoce, valora y trata de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos?

- A. Ignorar el nerviosismo del dueño y centrarse únicamente en realizar la inspección de manera eficiente y rápida.
- B. Tratar al dueño con condescendencia, asumiendo que no entiende bien el proceso de inspección y explicándole todo de manera simplista.
- C. Mostrar empatía y respeto hacia el dueño de la empresa, explicando claramente el proceso de inspección y ofreciendo su apoyo para resolver cualquier inquietud que pueda tener.