

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

1.- Como empleado de la DIAN, estás atendiendo a un contribuyente que presenta dudas sobre el proceso de declaración de impuestos. Durante la interacción, el contribuyente menciona que ha recibido información contradictoria de diferentes fuentes y busca una explicación clara y precisa. Es esencial que mantengas una escucha activa y sin distracciones para comprender completamente sus inquietudes y brindar una orientación adecuada.

- A. Interrumpir al contribuyente para corregir inmediatamente la información incorrecta que ha recibido, sin permitirle expresar todas sus dudas.
- B. Escuchar atentamente todas las inquietudes del contribuyente, tomar notas y luego proporcionarle una explicación detallada y precisa, asegurándote de que comprenda completamente el proceso.
- C. Decirle al contribuyente que consulte la información en el sitio web de la DIAN y finalizar la conversación rápidamente.

2.- Al finalizar la jornada laboral, el jefe de la dependencia le solicita con urgencia que le escanee un documento y lo envíe a un correo electrónico. Sin embargo, dado que este requerimiento se lo presenta a la hora de salida y usted tiene un compromiso que atender, usted

- A. Se comunica informando que llegará un poco retrasado y realiza la tarea encomendada.
- B. Llega al día siguiente temprano para realizar la tarea encomendada.
- C. Le solicita a un compañero ayuda para que realice la tarea por usted.

3.- Para alcanzar uno de los objetivos estipulados en la planeación se determina que la mejor forma de hacerlo es mediante un trabajo grupal, para ello, se dividen tareas a cada uno con el fin de agilizar el proceso. Sin embargo, hay miembros que, para realizar su tarea, deben de esperar a que otra persona haga su parte, por lo que no han podido finalizarla y la fecha límite se acerca. Con respecto a esto, usted se encuentra sin realizar su tarea debido a que los otros no han terminado lo que les corresponde, así que usted decide.

- A. Conversar con el compañero que le antecede para que le informe sobre cómo orientará el trabajo, de esta forma podrá ir avanzando en la estructura de su parte.
- B. Quedarse esperando a que los compañeros hagan su parte, mientras usted adelanta otras labores.
- C. Indicarle a su superior que no ha logrado avanzar en su asignación puesto que el compañero de equipo que le antecede en la labor no ha completado la parte que requiere para continuar con la suya.

CON BASE EN LA SIGUIENTE SITUACIÓN, CONTESTE LAS PREGUNTAS 4,5 Y 6

La seccional se encuentra implementando una serie de capacitaciones de salud y seguridad en el trabajo, las cuales están orientadas a que los empleados conozcan cómo afrontar diferentes catástrofes naturales. Estas serán dirigidas por asesores externos de la entidad y tienen como objetivo general, conformar la brigada de emergencias. Para ello, las personas que hagan parte de estas jornadas deberán realizar actividades que simulan este tipo de situaciones de manera conjunta.

Además, esta brigada estará conformada por integrantes de las diferentes dependencias, entre los cuales se encuentra usted, quienes son los responsables de orientar a los demás compañeros en caso de que se presenten situaciones reales de riesgo.

4.- En una de las actividades propuestas durante la capacitación, usted ha presentado discusiones frecuentes con otro empleado que incomodan al grupo en general, por lo que decide

- A. continuar con el desarrollo de la tarea planteada para finalizar esta jornada evitando contratiempos.
- B. hablar con otros compañeros de la jornada para verificar si ellos también han tenido este inconveniente.
- C. acudir al líder de la jornada para que este le apoye con mediar la situación que se está presentado.

5.-Uno de los capacitadores les ha delegado una actividad compleja, para la cual usted ya cuenta con experiencia debido a su anterior trabajo. Sin embargo, su equipo ha presentado problemas en su ejecución, por lo que usted decide

- A. implementar lo que aprendió para que se pueda agilizar el desarrollo de la capacitación.
- B. preguntar a los compañeros qué aspectos son confusos para orientarlos en la capacitación.
- C. solicitar al capacitador que cambie la tarea para motivar al equipo a seguir participando.

6.-Al finalizar una de las jornadas de capacitación, les solicitaron desarrollar una actividad que implica un alto esfuerzo físico, pero usted ya se siente demasiado agotado, por lo que decide

- A. A realizar una pausa para recuperar fuerzas de tal manera que le permita aportar un poco en la tarea asignada.
- B. B indagar con sus compañeros por su estado físico para saber si es procedente un aplazamiento.
- C. C solicitar que le asignen otra labor, pues su nivel de energía es insuficiente para desarrollarla adecuadamente.

## COMPORTAMENTALES POR NIVELES -2025

1.- Su jefe le solicita recolectar las preguntas más frecuentes de los ciudadanos, respecto al área de trabajo a la que usted pertenece. Después de hacer la tarea, usted prefiere:

- A. Recopilar un paquete de respuestas tipo, con el fin de que los demás funcionarios conozcan que se debe decir, respecto a cada situación.
- B. Entregar los datos a su jefe, tal cual como fueron solicitados en el menor tiempo posible.
- C. Proponer un plan de capacitación a los funcionarios, que cubra las necesidades encontradas en la investigación.

Profesional \_\_\_\_\_ Técnico \_\_\_\_\_ Asistencial \_\_\_\_\_

2.-Teniendo en cuenta el caso anterior, existe una posible dificultad para la recolección de la información sobre los casos y preguntas más frecuentes de los ciudadanos, porque a varios de los funcionarios se les puede olvidar hacer la recolección y la entrega de la información. Ante esta situación usted:

- A. Ofrece colaboración a cada uno de sus compañeros, para ayudar con la recolección de los datos.
- B. Menciona a los compañeros, la importancia de los datos a recolectar.
- C. Establece acuerdos de entrega con sus compañeros, compartiendo las fechas límite que se tiene para la recolección de los datos

Profesional \_\_\_\_\_ Técnico \_\_\_\_\_ Asistencial \_\_\_\_\_

3.- La Dirección General, está en busca de nuevas ideas para mejorar la imagen de la entidad frente a la ciudadanía. Usted ha sido designado para apoyar y aportar ideas al respecto, para lo cual usted decide:

- A. Mostrar atributos que evidencien que la entidad esta para colaborarle a los ciudadanos en todo momento.
- B. Destacar el grado de responsabilidad con que la entidad hace las cosas.
- C. Resaltar el profesionalismo del talento humano de la entidad, el cual se encuentra en los más altos estándares de capacitación.

Profesional \_\_\_\_\_ Técnico \_\_\_\_\_ Asistencial \_\_\_\_\_

4.- En uno de los procesos relacionados con su área, su jefe está equivocado sobre la trazabilidad de uno de los servicios que se presta; aunque se ha tratado de hacer que entienda la equivocación, este se ha mostrado renuente ante las observaciones de varios funcionarios. Ante esto usted:

- A. Habla con el superior de su jefe para que lo haga entrar en razón.
- B. Reúne a un grupo de expertos, con el fin de que le aclaren su equivocación.
- C. Reúne pruebas que son el resultado de su experiencia en el proceso, con el fin de mostrarle el proceso correctamente y su equivocación.
- D. Toma la iniciativa de reunirse con su jefe y solicitar ayuda para aclarar las dudas.

Profesional \_\_\_\_\_ Técnico \_\_\_\_\_ Asistencial \_\_\_\_\_

## PRUEBA DE INTEGRIDAD

1.- Pedro, empleado de la DIAN en Puerto Escondido, tiene problemas con Juan, su compañero de trabajo quien por su condición de género piensa y actúa diferente a Pedro. Usted debe dar apoyo para dirimir este conflicto, por lo tanto, usted debe:

- A. Sugerir un dialogo en el que se involucre el tema del respeto a la diferencia.
- B. Llamar a su jefe para que solucione el conflicto.
- C. Reconocer y proteger los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.

2.- La dirección de la DIAN en Puerto Escondido, ha conseguido un capacitador para iniciar el proceso de actualización en el manejo de un programa para atención al público lo más ágil y eficientemente posible. Ante esta situación usted prefiere:

- A. Estar a la expectativa de la capacitación sobre el nuevo servicio ofrecido al público.
- B. Me capacito y practico el autoaprendizaje constantemente, porque entiendo que es necesario y clave para realizar correctamente mi función.
- C. Le doy poca trascendencia puesto que esta medida va a afectar al público.

3.- María, compañera de trabajo, nos explica que el proceso de atención a personas con discapacidades visuales se facilita si se siguen los pasos que ella expone sin salirse de las políticas estatales. Ante esta situación usted:

- A. Reconoce que puede aprender de sus superiores, colegas y ciudadanía.
- B. No atiende la sugerencia de María, teniendo en cuenta que la imagen institucional se verá afectada.
- C. Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información sin tener en cuenta sus discapacidades.

4.- En el proceso de atención a un ciudadano, usted no tiene todo el conocimiento necesario para darle toda la orientación necesaria; por eso, decide pedir ayuda a sus compañeros, pero encuentra que nadie se dispone a ayudar. Ante esto usted:

- A. Atiende al ciudadano con el poco conocimiento que tiene.
- B. Decide discutir con sus compañeros para que le brinden ayuda.
- C. Busca otros medios pertinentes al interior de la entidad, con el fin de recibir ayuda.

5.- María está atendiendo público en una de las ventanillas, cuando se presenta un ciudadano furioso e inconforme. Hace reclamos en voz alta. Ante esta situación María:

- A. Le interrumpe y le solicita al ciudadano que se calme.
- B. Le interrumpe diciéndole que está desinformado y que le permita actualizarlo.
- C. Le escucha atentamente, no lo interrumpe, no entabla una discusión con él.

6.- Juan es un servidor público en Colombia que trabaja en la DIAN. Un día, durante la revisión de un informe importante, Juan se da cuenta de que cometió un error en los cálculos que afectará a la entidad. Sabe que, al admitir su error, podría enfrentar consecuencias negativas, pero también entiende la importancia de la transparencia y la honestidad, ante esto Juan decide:

- A. Contarle la verdad a su jefe inmediato, una vez éste se entere.
- B. Informar a su superior sobre el error y ofrece una solución para corregirlo.
- C. corregir el error por su cuenta sin informar a persona alguna.

7.- Andrea es una funcionaria recién incorporada a la DIAN y ha recibido un caso complejo sobre la aplicación de un beneficio tributario para una empresa. Aunque ha revisado la normativa, tiene dudas sobre la correcta interpretación de ciertos artículos y no está segura de cómo proceder. Sabe que tomar una decisión errónea podría afectar tanto a la entidad como al contribuyente. Ante esta situación, ¿qué debería hacer Andrea?

- A. Andrea debe acudir a las instancias pertinentes dentro de la DIAN, como su supervisor o el área jurídica, para solicitar orientación sobre la correcta aplicación de la normativa. Reconocer que no se sabe todo y pedir ayuda es una práctica válida y responsable que garantiza decisiones fundamentadas.
- B. Andrea puede intentar resolver el caso por sí misma basándose en su interpretación de la normativa y en casos similares que haya visto. Aunque esto demuestra iniciativa, existe el riesgo de cometer errores por falta de experiencia o información adicional.
- C. Andrea puede postergar la resolución del caso hasta que adquiera más experiencia en la entidad. Sin embargo, esto podría generar retrasos innecesarios y afectar la eficiencia del servicio que presta la DIAN.

8.- Luis es un funcionario de la DIAN encargado de revisar solicitudes de beneficios tributarios para empresas. Un día, recibe una solicitud de una compañía en la que su hermano es accionista. Luis sabe que su decisión podría favorecer o perjudicar a la empresa de su familiar, lo que genera un conflicto entre su interés personal y el interés general que debe proteger como servidor público. Ante esta situación, ¿qué debería hacer Luis?

- A. Luis puede continuar con la revisión del caso, pero asegurarse de actuar con total imparcialidad y transparencia. Aunque esto demuestra ética profesional, el conflicto de interés sigue presente y podría afectar la percepción de la decisión tomada.
- B. Luis puede consultar con su hermano sobre los detalles de la solicitud para entender mejor el caso antes de tomar una decisión. Sin embargo, esto comprometería su objetividad y podría generar cuestionamientos sobre su actuación.
- C. Luis debe declararse impedido para conocer el caso y apartarse del proceso, notificando a sus superiores sobre el conflicto de interés. La DIAN deberá asignar el caso a otro funcionario para garantizar la imparcialidad en la decisión.

9.- Sofía, funcionaria de la DIAN, participa en una reunión donde se discute la aplicación de un nuevo procedimiento tributario. Durante la sesión, un colega propone una interpretación que Sofía considera incorrecta, ya que podría generar inconsistencias en la aplicación de la norma. Aunque discrepa con la postura de su compañero, Sofía sabe que debe expresar su opinión de manera respetuosa y fundamentada. Ante esta situación, ¿cómo debería actuar Sofía?

- A. Sofía expone su posición con argumentos sólidos, utilizando un lenguaje respetuoso y reconociendo la validez de la postura de su colega. Presenta evidencia normativa que respalda su punto de vista y sugiere una discusión abierta para llegar a un consenso.
- B. Sofía expresa su desacuerdo de manera directa, señalando los errores en la interpretación de su colega sin profundizar en los fundamentos de su postura. Aunque su intención es corregir el error, su enfoque podría generar resistencia en la conversación.
- C. Sofía decide no intervenir para evitar conflictos, aunque sabe que la interpretación propuesta podría generar problemas en la aplicación del procedimiento. Si bien evita una confrontación, su silencio podría afectar la correcta implementación de la norma.

10.- Carlos es un funcionario de la DIAN encargado de revisar y aprobar declaraciones tributarias. Un contribuyente presenta una solicitud de corrección en su declaración de renta, pero Carlos nota que la documentación adjunta tiene inconsistencias. Debido a la carga laboral, algunos colegas le sugieren aprobar la solicitud sin una revisión exhaustiva para agilizar el proceso. Sin embargo, Carlos sabe que su responsabilidad es garantizar la calidad del servicio y evitar errores que puedan afectar al contribuyente y a la entidad. Ante esta situación, ¿qué debería hacer Carlos?

- A. Carlos puede aprobar la solicitud basándose en la confianza de que el contribuyente ha presentado la información de buena fe. Aunque esto agiliza el trámite, no garantiza la calidad del servicio ni la corrección de posibles errores.
- B. Carlos debe realizar una revisión detallada de la documentación y solicitar aclaraciones al contribuyente si es necesario. Asegurar la calidad del servicio implica verificar que la información sea precisa y cumpla con los estándares establecidos por la DIAN.
- C. Carlos puede postergar la revisión para cuando tenga menos carga laboral, aunque esto podría generar retrasos innecesarios y afectar la eficiencia del servicio público.

11.- Laura es una funcionaria de la DIAN encargada de la fiscalización de declaraciones tributarias. Durante una auditoría, un contribuyente le solicita aplicar un beneficio fiscal que, según él, está contemplado en la normativa vigente. Laura no está completamente segura de la correcta aplicación de la norma, pero sabe que su función exige un conocimiento detallado del ordenamiento jurídico y una capacitación constante para garantizar la excelencia en el servicio. Ante esta situación, ¿qué debería hacer Laura?

- A. Laura debe revisar la normativa vigente y consultar fuentes oficiales dentro de la DIAN, como el área jurídica o manuales de funciones, para asegurarse de aplicar correctamente el beneficio fiscal. Capacitarse y actualizarse constantemente es fundamental para garantizar un servicio público de calidad.
- B. Laura puede confiar en la interpretación del contribuyente y aplicar el beneficio sin verificar la normativa. Aunque esto agiliza el proceso, no garantiza la correcta aplicación de la ley y podría generar inconsistencias en futuras auditorías.
- C. Laura puede postergar la decisión hasta que tenga más experiencia en la entidad. Sin embargo, esto podría afectar la eficiencia del servicio y generar incertidumbre en el contribuyente.

12.- David es un funcionario de la DIAN encargado de revisar una solicitud de devolución de impuestos presentada por una empresa. Al analizar la documentación, nota que hay inconsistencias en los valores reportados, pero no está seguro de si se trata de un error contable o de una posible irregularidad. Ante la presión de resolver el caso rápidamente, David debe decidir cómo proceder sin comprometer la calidad de su actuación.

- A. David puede aprobar la solicitud basándose en la confianza de que la empresa ha presentado la información de buena fe. Aunque esto agiliza el proceso, no garantiza la correcta aplicación de la normativa y podría generar inconsistencias futuras.
- B. David puede postergar la decisión hasta que tenga más tiempo para analizar el caso. Sin embargo, esto podría generar retrasos innecesarios y afectar la eficiencia del servicio público.
- C. David debe solicitar información adicional a la empresa y consultar fuentes oficiales dentro de la DIAN, como el área de fiscalización, para asegurarse de tomar una decisión basada en evidencia y datos confiables. Actuar con claridad y precisión es fundamental para evitar errores que puedan afectar la entidad y el contribuyente.