

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

1.- Un ciudadano se presenta en la oficina de la DIAN mostrando una gran molestia. Ha esperado más de dos semanas por la resolución de un trámite de licencia que le dijeron estaría listo en 10 días. Su frustración lo lleva a expresar su inconformidad en voz alta, generando incomodidad entre otros ciudadanos que también están esperando. Ante esta situación usted que haría:

- A. Señor, el trámite tiene tiempos administrativos que pueden variar, esta situación se sale de mis manos, pero si desea, puede presentar una queja formal en nuestro sistema.
- B. Señor, entiendo su molestia. Le aseguro que estamos haciendo todo lo posible para atender su caso. Permítame revisar el estado de su solicitud, le pido que tenga paciencia mientras resolvemos la situación.
- C. Lamento mucho la demora en su trámite, señor. Entiendo su frustración y quiero ayudarle. Permítame revisar el estado de su solicitud ahora mismo y ver si podemos agilizar el proceso. Si hay algún inconveniente, le explicaré los pasos a seguir para resolverlo lo antes posible."

2.- Doña **María**, una mujer de 72 años, acude a la oficina de la DIAN en busca de información sobre un programa de asistencia social. Se muestra preocupada y confundida por la cantidad de documentos requeridos y no entiende bien el proceso. **Carlos**, el funcionario encargado de atención al ciudadano, debe manejar la situación con empatía y claridad para lo que procede así:

- A. Señora, permítame ayudarle: para acceder al programa debe presentar los documentos exigidos en la resolución vigente. Puede consultar la normativa en nuestra página web. Una vez tenga esta parte realizada, regreso para revisar juntos sus documentos para asegurarnos de que tiene todo en orden.
- B. Doña María, entiendo que esto puede ser complicado. Estos trámites suelen ser confusos, pero le aseguro que estamos aquí para ayudarle.
- C. Doña María, entiendo que el proceso puede parecer complicado. Permítame ayudarle: le explicaré paso a paso lo que necesita y, si lo desea, podemos revisar juntos sus documentos para asegurarnos de que tiene todo en orden. También puedo darle un folleto con información clara sobre el programa.

3.- El señor **Julián Ramírez** llega a la oficina central de la DIAN visiblemente molesto. Afirma haber recibido un trato injusto en una oficina regional y exige que se tomen medidas inmediatas. Solicita hablar con un supervisor de manera urgente. **Laura Gómez**, funcionaria encargada de atención al ciudadano, debe manejar la situación con profesionalismo y transparencia y procede así:

- A. Señor Ramírez, lamento mucho que haya tenido una experiencia negativa. Permítame ayudarle: puedo registrar su queja formal en nuestro sistema y, si lo desea, gestionar una reunión con un supervisor para que pueda exponer su caso directamente. También le explicaré los pasos a seguir para que su solicitud sea atendida de manera efectiva.
- B. Señor Ramírez, si desea presentar una queja formal, debe hacerlo a través del sistema PQSR en nuestra página web, le explicaré los pasos a seguir para que su solicitud sea atendida de manera efectiva. No podemos atender su solicitud de manera presencial.
- C. Señor Ramírez, entiendo su molestia y lamento lo sucedido. Le aseguro que la DIAN se preocupa por la calidad del servicio. Permítame tomar nota de su caso y lo revisaremos.

4.- El señor **Fernando López** acude a la oficina de la DIAN para solicitar un trámite. Al ser informado por **Andrea Martínez**, funcionaria de atención al ciudadano, sobre el tiempo necesario para la gestión, exige que se realice de inmediato. Ante la negativa, **Fernando** comienza a insultar a **Andrea**, criticando su apariencia y manera de expresarse con comentarios ofensivos y despectivos, sin relación con el trámite en curso. **Andrea** debe manejar la situación con profesionalismo y sin perder el control y procede así:

- A. Señor, entiendo que la espera puede ser frustrante, pero le pido respeto en nuestra comunicación, no tiene derecho a hablarme así. Si no le gusta el proceso, puede irse y buscar otra solución.
- B. Señor, el proceso tiene tiempos establecidos. Si desea, puede esperar o presentar una solicitud formal.
- C. Señor López, entiendo que la espera puede ser frustrante, pero le pido respeto en nuestra comunicación. Estoy aquí para ayudarle y puedo explicarle nuevamente el proceso o indicarle los canales adecuados para presentar una solicitud formal. Si continúa con comentarios ofensivos, tendré que suspender la atención.

CONTESTE LAS PREGUNTA 5 CON BASE EN LA SIGUIENTE SITUACIÓN

Sandra Gómez: Ciudadana afectada, solicita la exención de una multa por no presentar su declaración de impuestos a tiempo debido a problemas de salud. Se muestra angustiada y pide una solución urgente. **Juan Martínez es el** funcionario de la DIAN encargado de atender el caso, debe evaluar la solicitud y tomar una decisión conforme a la normatividad vigente. **Margarita Pérez es la** Supervisora de Juan, especialista en normativas tributarias y en atención diferencial.

5.- La respuesta del funcionario de la DIAN (Juan Martínez) más adecuada sería:

- A. *Lamento mucho su situación, señora Gómez, pero la ley es clara en cuanto al cumplimiento de los plazos. No podemos eximir multas por razones personales. Debe proceder con el pago y evitar futuros incumplimientos.*
- B. *Entiendo su situación y no quiero causarle más angustia. Debido a su situación de salud y en concordancia con la intención del actuar de DIAN, vamos a proceder con la exención de la multa de inmediato, para aliviar su carga.*
- C. *Señora Gómez, lamento mucho que haya atravesado problemas de salud. Voy a revisar si su situación se ajusta a los requisitos para la exención de la multa. Mientras tanto, le sugiero presentar la documentación médica que respalde su solicitud para que podamos evaluarla adecuadamente. Permítame consultarlo con mi supervisora y le informaremos el procedimiento correcto.*

CONTESTE LAS PREGUNTA 6 CON BASE EN LA SIGUIENTE SITUACIÓN

Sandra Gómez: Ciudadana que solicita la exención de la multa debido a problemas de salud. Aporta un certificado médico, pero la información es ambigua sobre el periodo exacto de incapacidad. **Juan Martínez es el** funcionario de la DIAN que evalúa la solicitud. Debe decidir conforme a la ley, pero enfrenta dilemas éticos y presiones externas pues **Margarita Pérez la** Supervisora de Juan es conocida por exigir decisiones rápidas para mejorar la imagen de la institución frente a los contribuyentes y **Luis Herrera quien es un** alto funcionario y familiar lejano de Sandra Gómez. Contacta a Juan en privado y sugiere que sería conveniente aprobar la solicitud para evitar molestias a la DIAN. Además, el certificado médico de Sandra no especifica con claridad el periodo exacto de incapacidad, lo que dificulta confirmar si la multa es realmente injusta.

6.- La actuación del funcionario de la DIAN (Juan Martínez) más adecuada sería:

- A. *Para evitar inconvenientes y agilizar la gestión, procederé con la exención de la multa. No queremos generar malestar entre los contribuyentes, y considerando la recomendación del señor Herrera, creo que esto será lo mejor para todos.*
- B. *Le recomiendo presentar un informe detallado de su estado de salud en ese periodo y procederé a evaluar su caso en base a la regulación vigente.*
- C. *No puedo aprobar su solicitud porque el certificado médico no es concluyente. Además, no podemos hacer excepciones por recomendaciones personales. La multa sigue en pie.*

CONTESTE LAS PREGUNTA 7 CON BASE EN LA SIGUIENTE SITUACIÓN

Sandra Gómez: Ciudadana que solicita la exención de la multa debido a problemas de salud. Aporta un certificado médico, pero la información es ambigua sobre el periodo exacto de incapacidad. **Juan Martínez es el** funcionario de la DIAN que evalúa la solicitud. Debe decidir conforme a la ley, pero enfrenta dilemas éticos y presiones externas pues **Margarita Pérez la** Supervisora de Juan es conocida por exigir decisiones rápidas para mejorar la imagen de la institución frente a los contribuyentes y **Luis Herrera** quien es un alto funcionario y familiar de Sandra, quien sigue insistiendo en que la exención es lo mejor para la entidad. Además, el certificado médico de Sandra no especifica con claridad el periodo exacto de incapacidad, lo que dificulta confirmar si la multa es realmente injusta. Un periodista ha recibido información sobre la solicitud y amenaza con publicar un reportaje sobre la falta de sensibilidad de la DIAN en casos de salud y la **Contraloría General** se ha enterado del caso y ha advertido que revisará cualquier irregularidad en la aplicación de normativas. Ahora Juan tiene solo **48 horas** para decidir antes de que el caso se haga público y afecte la reputación de la DIAN, con la presión que, si se rechaza la solicitud sin un análisis claro, la DIAN podría ser acusada de falta de sensibilidad y burocracia extrema y que, si se concede la exención sin suficiente fundamento, la Contraloría podría sancionar al funcionario por omitir procedimientos legales.

7.- La actuación del funcionario de la DIAN (Juan Martínez) más adecuada sería:

- A. *Para evitar escándalos y repercusiones negativas, le pido que aporte documentación médica adicional que precise el período de incapacidad y procederé con la exención de la multa. Es lo mejor para la imagen de la DIAN y para resolver rápidamente el caso.*
- B. *No hay suficientes pruebas concluyentes para la exención, por lo que la multa sigue en pie. La ley es clara y no puedo tomar decisiones basadas en presiones externas.*
- C. *Señora Gómez, le pido que aporte documentación médica adicional que precise el período de incapacidad. Además, consultaré con la oficina jurídica para verificar si existen precedentes o normativas que nos permitan atender su solicitud sin riesgo de sanciones. Mientras tanto, consideraré alternativas como un plan de pago flexible para mitigar el impacto de la multa. Me comprometo a resolver esto dentro del plazo establecido.*

8.- En el área de gestión de recaudo la semana pasada fueron radicadas varias solicitudes de contribuyentes para actualizar sus calificaciones tributarias, por lo cual debe verificar que cumplan con los requisitos establecidos y dar respuesta dentro del término previsto, caso en el cual se le asignan algunos expedientes.

Un ciudadano colombiano radica la solicitud de calificación al régimen tributario especial para un emprendimiento como empresa unipersonal de asesorías contables, con el fin de obtener los beneficios. Usted como funcionario revisa los documentos y procede a:

- A. enviar la resolución con la aprobación.
- B. informar la inadmisión de la solicitud.
- C. devolver el expediente al contribuyente.

9.- El señor Rodolfo Martínez, a la fecha tiene una deuda por valor de \$ 100.000.000 por concepto declaración de renta año 2018, la cual fue presentada dentro de los vencimientos establecidos en el calendario tributario esto es 31-08-2019. El funcionario del grupo cobro coactivo al cual le fue asignado el expediente, profirió mandamiento de pago # 201803000035 de fecha 15-07-2019, el cual fue notificado el día 28-08-2019 a la dirección de residencia registrada en el Rut del señor Martínez, sin tener respuesta alguna agotado el término de 10 días se procedió a notificar por correo y finalmente por publicación en el portal de la web de la DIAN.

El señor Martínez manifiesta que cambió de dirección de residencia y no ha actualizado su RUT, sin embargo, radica oficio excepcionando el mandamiento de pago por indebida notificación. El funcionario encargado del expediente procede actuar de la siguiente forma:

- A. Responde las excepciones al mandamiento y continua con el proceso de cobro
- B. Responde las excepciones al mandamiento y procede a proferir resolución de prescripción
- C. Responde las excepciones al mandamiento y lo cita para que se presente para ser notificado

10.- Un ciudadano ha elevado una solicitud para la expedición de una resolución anticipada de clasificación arancelaria. Para el ciudadano es de suma urgencia obtener esta resolución, ya que requiere realizar la importación de un sistema de máquinas esenciales para su empresa. Por esta razón, se ha asignado a un funcionario responsable de gestionar el proceso y dar respuesta al trámite. Una vez el ciudadano realiza la radicación, el funcionario procede con la revisión de la información aportada evidenciando que esta se encuentra incompleta, por lo que debe

- A. ordenar el archivo de la solicitud mediante auto motivado
- B. expedir acto administrativo de improcedencia de la solicitud
- C. emitir un requerimiento sobre la documentación faltante

11.- Una empresa colombiana importa maquinaria desde el exterior y realiza el pago anticipado de la misma a través de un intermediario del mercado cambiario. Posteriormente, la maquinaria es nacionalizada conforme a la legislación aduanera. La empresa importadora debe:

- A. Presentar la declaración de cambio por importaciones al momento de la nacionalización de la maquinaria.
- B. No es necesario presentar declaración de cambio en este caso.
- C. Presentar la declaración de cambio por importaciones al momento del pago anticipado.

12.- Un residente colombiano vende un inmueble ubicado en Colombia a un extranjero, quien paga la transacción en dólares desde una cuenta bancaria fuera del país. Para cumplir con las normas cambiarias, el residente colombiano debe:

- A. Recibir los fondos en su cuenta bancaria en el exterior sin necesidad de registrarlos en Colombia.
- B. Presentar una declaración de cambio por transferencias personales.
- C. Canalizar los recursos a través del mercado cambiario y presentar una declaración de cambio por inversión extranjera en Colombia.

13.- Después de las visitas de cobro realizadas en la Seccional de Impuestos de Cali, se dejaron unas citaciones a los contribuyentes no encontrados en la dirección domiciliaria. En la fecha registrada en la citación, se presenta el Representante Legal de la Sociedad YAPER S.A. muy alterado, porque ya inicio un proceso de Compensación por saldo a favor, de lo cual el funcionario competente del expediente no tenía conocimiento, y solicita de mal genio que le sea terminado el expediente de cobro. Ante la situación, el funcionario de cobranzas debe:

- A. Explicar al contribuyente los requisitos para que pueda acceder al beneficio.
- B. Procede a terminar el expediente de cobro.
- C. Informar al contribuyente que la solicitud de compensación no afecta el proceso de cobro de un expediente.

14.- Anualmente la Zona Franca Permanente Especial CLAP realiza una encuesta de satisfacción a los usuarios internos y externos con el fin de calificar el servicio prestado por la zona franca y las autoridades aduaneras; una vez entregados los resultados de dicha encuesta a los jefes de los Grupos Internos de Trabajo de la DIAN, el jefe del GIT Zona Franca decide convocar una reunión con los funcionarios a su cargo para socializar los resultados y establecer las acciones de mejora necesarias y le solicita a usted que cree la reunión en Microsoft Outlook y envíe la invitación a cada miembro del equipo, para esto usted utiliza el método abreviado:

- A. CTRL + SHIFT + R
- B. CTRL + SHIFT + Q
- C. CTRL + SHIFT + M

15.- A un funcionario de la entidad le solicitan que se encargue de tramitar las comunicaciones para los proveedores y funcionarios de esa entidad con el fin de atender la organización de la fiesta de fin de año. Se le entrega la lista de funcionarios por sede y otra hoja con la lista de proveedores, contenida en una hoja de cálculo. Adicionalmente, le dan una plantilla de invitación creada con un procesador de texto. Para personalizar y enviar a cada uno de los funcionarios y proveedores, el funcionario debe

- A. pasar la plantilla de las invitaciones a una hoja de cálculo para diligenciar los campos con la información de funcionarios, empleando una fórmula.
- B. solicitar a la oficina encargada de los sistemas de comunicación de la entidad diseñar un mecanismo de envío masivo con los archivos suministrados.
- C. realizar una combinación de correspondencia con la plantilla entregada, usando la base de datos de la hoja de cálculo como lista de destinatarios.

16.- Pablo se presenta a la DIAN de Buenaventura en la División del servicio al ciudadano, solicitando orientación para la actualización de su RUT, pero no tiene acceso a una firma digital y no sabe cómo proceder. el cual es atendido por el funcionario Diego ¿Qué medidas tomaría Diego para ayudarlo a completar la solicitud?

- A. Le indicas que la única opción es tener una firma digital y le sugieres que regrese cuando la obtenga.
- B. Le proporcionas información detallada sobre las alternativas disponibles para la actualización del RUT sin firma digital, como la presentación del formulario en físico en una oficina de la DIAN.
- C. Le pides que se registre en la plataforma en línea, esperando que él mismo resuelva el problema.

17.- Juan Pérez, un ciudadano colombiano, desea conocer el estado de una devolución de impuestos que solicitó a la DIAN hace dos meses. Considerando la información presentada, ¿cuál sería la vía más adecuada para que Juan obtenga una respuesta a su solicitud?

- A. Interponer una demanda ante un juez administrativo.
- B. Solicitar una cita con el director de la DIAN.
- C. Presentar un derecho de petición a la DIAN.

18.- María presentó una solicitud a la DIAN para solicitar una devolución de impuestos. Sin embargo, después de reflexionar, decidió que ya no desea continuar con este trámite. ¿Qué puede hacer María?

- A. Ignorar la solicitud y esperar a que la DIAN se pronuncie.
- B. Informar a la DIAN por escrito que desiste de su solicitud.
- C. Solicitar a un abogado que presente un escrito de desistimiento en su nombre.

CONTESTE LAS PREGUNTAS 19 Y 20 DE ACUERDO CON LA SIGUIENTE SITUACIÓN

En el área de fiscalización se realizó la verificación del expediente de un contribuyente al que se le devolvió un saldo a favor por el impuesto de renta del año gravable 2019 y según el análisis de riesgo se requiere hacer una fiscalización posterior. Para iniciar este proceso de fiscalización es necesario enviar un documento al investigado en el que se le informe el inicio de la investigación, para lo cual se asigna a un funcionario quien debe encargarse de este trámite.

19.- Para allegar la información sobre el procedimiento administrativo de verificación al investigado, el funcionario debe

- A. enviar la notificación al correo electrónico autorizado.
- B. hacer la comunicación en el domicilio informado.
- C. remitir el acto correspondiente a la dirección procesal.

20.- En desarrollo de las facultades de investigación se requiere hacer una inspección tributaria, por lo tanto, en el documento mediante el cual se informa el inicio de la investigación, el funcionario debe

- A. informar que se designó un funcionario con la calidad de contador público.
- B. mencionar que se solicitará la exhibición de los soportes de contabilidad.
- C. notificar que procederá recurso de reconsideración contra el acto allegado.

CONTESTE LAS PREGUNTAS 21 Y 22 DE ACUERDO CON LA SIGUIENTE SITUACIÓN

Un funcionario del área de asistencia al usuario atiende la solicitud personal de algunos ciudadanos, quienes solicitan la expedición del Registro Único Tributario (RUT) como inversionistas extranjeros; además le corresponde asegurarse de que cumplan con los requisitos mínimos para ese fin.

21.- Uno de los ciudadanos presenta un poder general para la inscripción de una persona natural, por lo que para su registro el funcionario debe

- A. revisar que haya sido otorgado a un abogado.
- B. garantizar que sea presentado en original.
- C. verificar que esté escrito en idioma español.

22.- Para garantizar que las solicitudes cumplen con los elementos obligatorios, el funcionario debe

- A. verificar que contengan la identificación del obligado, ubicación geográfica y clasificación.
- B. revisar que presenten la actividad económica, lugar y fecha de inicio de operaciones comerciales.
- C. comprobar los números de identificación tributaria, identificación extranjera y responsabilidades.