



COMUNICATE A NUESTRA
LINEA WHATSAPP



319-3902020

CASO

El gobernador de un departamento, como representante del poder ejecutivo, presiona al consejo superior de una universidad pública para que nombre a un candidato en particular como rector, argumentando que su perfil "se alinea mejor con el plan de desarrollo departamental". El consejo, que tiene la facultad de elegir al rector de acuerdo con sus propios estatutos, duda sobre cómo proceder.

Por otra parte, el alcalde de un municipio nombra a su hermano como secretario de despacho, un cargo de libre nombramiento y remoción. El hermano cumple con todos los requisitos académicos y de experiencia para el puesto. Sin embargo, este nombramiento genera un fuerte debate en la comunidad, que lo acusa de nepotismo.

Por el lado del ejecutivo, el presidente de la república emite un decreto que modifica sustancialmente el procedimiento penal, un asunto que, según la Constitución, debe ser regulado por una ley expedida por el congreso. Su justificación es la necesidad de agilizar la justicia en el país.

1. Con referencia al caso anterior, conforme al deber del consejo superior de la universidad ante la presión del gobernador se debe:
 - A. Acatar la sugerencia del gobernador, ya que él tiene la potestad de influir en las decisiones de la universidad como máxima autoridad de la región.
 - B. Rechazar la injerencia del gobernador y proceder a la elección del rector de acuerdo con los estatutos de la universidad, ya que esta goza de autonomía.
 - C. Consultar a la asamblea departamental para que decida quién debe ser el rector, ya que representa a la comunidad.

1. B. Rechazar la injerencia del gobernador y proceder a la elección del rector de acuerdo con los estatutos de la universidad, ya que esta goza de autonomía.

La autonomía universitaria implica que la universidad se rige por sus propios estatutos y directivas. El consejo superior tiene la obligación de garantizar que el proceso de elección sea transparente y se realice sin presiones externas, cumpliendo así con su deber constitucional de proteger la autonomía de la institución.

Fuente de referencia: Constitución Política de Colombia, Artículo 69.

MISMO CASO

El gobernador de un departamento, como representante del poder ejecutivo, presiona al consejo superior de una universidad pública para que nombre a un candidato en particular como rector, argumentando que su perfil "se alinea mejor con el plan de desarrollo departamental". El consejo, que tiene la facultad de elegir al rector de acuerdo con sus propios estatutos, duda sobre cómo proceder.

Por otra parte, el alcalde de un municipio nombra a su hermano como secretario de despacho, un cargo de libre nombramiento y remoción. El hermano cumple con todos los requisitos académicos y de experiencia para el puesto. Sin embargo, este nombramiento genera un fuerte debate en la comunidad, que lo acusa de nepotismo.

Por el lado del ejecutivo, el presidente de la república emite un decreto que modifica sustancialmente el procedimiento penal, un asunto que, según la Constitución, debe ser regulado por una ley expedida por el congreso. Su justificación es la necesidad de agilizar la justicia en el país.

2. Conforme al caso anterior, para evaluar la legalidad del nombramiento del hermano del alcalde, se debe:

- A. Indicar que el nombramiento es legal, ya que el hermano cumple con todos los requisitos para el cargo.
- B. Explicar que el nombramiento es ilegal, ya que el parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad es una prohibición constitucional para los servidores públicos.
- C. Argumentar que el nombramiento es legal, siempre y cuando el hermano demuestre que su postulación se hizo por méritos y no por su relación familiar.

2. B. Explicar que el nombramiento es ilegal, ya que el parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad es una prohibición constitucional para los servidores públicos.

El nombramiento es ilegal de acuerdo con el artículo 126 de la Constitución, que prohíbe a los servidores públicos nombrar a personas con las que tengan parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad.

Fuente de referencia: Constitución Política de Colombia, Artículo 126.

MISMO CASO

El gobernador de un departamento, como representante del poder ejecutivo, presiona al consejo superior de una universidad pública para que nombre a un candidato en particular como rector, argumentando que su perfil "se alinea mejor con el plan de desarrollo departamental". El consejo, que tiene la facultad de elegir al rector de acuerdo con sus propios estatutos, duda sobre cómo proceder.

Por otra parte, el alcalde de un municipio nombra a su hermano como secretario de despacho, un cargo de libre nombramiento y remoción. El hermano cumple con todos los requisitos académicos y de experiencia para el puesto. Sin embargo, este nombramiento genera un fuerte debate en la comunidad, que lo acusa de nepotismo.

Por el lado del ejecutivo, el presidente de la república emite un decreto que modifica sustancialmente el procedimiento penal, un asunto que, según la Constitución, debe ser regulado por una ley expedida por el congreso. Su justificación es la necesidad de agilizar la justicia en el país.

3. ¿Conforme al caso anterior, cuál es la consecuencia de la acción del Presidente?

- A. El decreto es legítimo, ya que busca un fin constitucional, como la agilización de la justicia.
- B. El decreto es inconstitucional, porque el Presidente se extralimitó en sus funciones al invadir una competencia exclusiva del Congreso.
- C. El decreto es válido, pero solo de manera temporal, hasta que el Congreso legisle sobre la materia.

3. B. El decreto es inconstitucional, porque el Presidente se extralimitó en sus funciones al invadir una competencia exclusiva del Congreso.

El Presidente de la República, al expedir un decreto que regula un asunto de competencia exclusiva del Congreso (expedir códigos en todos los ramos de la legislación, según el artículo 150, numeral 2), se extralimita en sus funciones y vulnera el principio de separación de poderes.

Fuente de referencia: Constitución Política de Colombia, Artículos 113 y 150, numeral 2.

CASO

Un funcionario de la secretaría de tránsito impone una sanción económica a un ciudadano por una infracción de tránsito, basándose en el reporte de un agente. Sin embargo, no notifica al ciudadano de la imposición de la sanción, ni le da la oportunidad de presentar pruebas en su defensa o de interponer los recursos administrativos.

También se analiza un caso de un candidato a la Cámara de Representantes es inhabilitado por el Consejo Nacional Electoral (CNE) porque, en los 8 meses anteriores a la elección, se desempeñó como subsecretario de despacho de una gobernación, un cargo que, según la jurisprudencia de la Corte Constitucional, no ejerce autoridad civil ni política. El candidato apela la decisión.

Finalmente un periodista solicita a la entidad el acceso a los contratos celebrados con un contratista en particular, ya que sospecha de irregularidades. El funcionario encargado se niega a entregar la información, argumentando que hacerlo podría afectar el buen nombre y la honra del contratista.

4. Con referencia al principio constitucional que ha sido vulnerado en el caso de la sanción, se debe:

- A. Identificar que es el principio de publicidad, ya que el funcionario no divulgó la sanción en medios masivos.
- B. Verificar que es el principio de igualdad, ya que no se trató al ciudadano de la misma forma que a otros infractores.
- C. Indicar que es el debido proceso, ya que no se le dio al ciudadano la oportunidad de ejercer su derecho a la defensa y a la contradicción.

4. C. Indicar que es el debido proceso, ya que no se le dio al ciudadano la oportunidad de ejercer su derecho a la defensa y a la contradicción.

Al no notificar al ciudadano y no permitirle defenderse, el funcionario violó de manera flagrante el derecho al debido proceso, que exige la observancia de la plenitud de las formas propias de cada juicio, ya sea judicial o administrativo.

Fuente de referencia: Constitución Política de Colombia, Artículo 29.

MISMO CASO

Un funcionario de la secretaría de tránsito impone una sanción económica a un ciudadano por una infracción de tránsito, basándose en el reporte de un agente. Sin embargo, no notifica al ciudadano de la imposición de la sanción, ni le da la oportunidad de presentar pruebas en su defensa o de interponer los recursos administrativos.

También se analiza un caso de un candidato a la Cámara de Representantes es inhabilitado por el Consejo Nacional Electoral (CNE) porque, en los 8 meses anteriores a la elección, se desempeñó como subsecretario de despacho de una gobernación, un cargo que, según la jurisprudencia de la Corte Constitucional, no ejerce autoridad civil ni política. El candidato apela la decisión.

Finalmente un periodista solicita a la entidad el acceso a los contratos celebrados con un contratista en particular, ya que sospecha de irregularidades. El funcionario encargado se niega a entregar la información, argumentando que hacerlo podría afectar el buen nombre y la honra del contratista.

5. Conforme al caso de inhabilidad del candidato a la cámara de representantes, cuál sería la decisión más probable del tribunal competente?

- A. Confirmar la decisión del CNE, ya que el candidato ejerció un cargo en la administración pública dentro del plazo prohibido por la ley.
- B. Revocar la decisión del CNE, porque el cargo de subsecretario no ejerce autoridad civil o política y, por lo tanto, no configura una inhabilidad.
- C. Revocar la decisión del CNE, pero solicitar al Congreso que reforme la ley para incluir el cargo de subsecretario dentro de las inhabilidades.

5. B. Revocar la decisión del CNE, porque el cargo de subsecretario no ejerce autoridad civil o política y, por lo tanto, no configura una inhabilidad.

De acuerdo con el artículo 179, numeral 2, la inhabilidad se aplica a quienes "hubieren ejercido, como empleados públicos, jurisdicción o autoridad política, civil, administrativa o militar". La jurisprudencia ha precisado que el concepto de "autoridad" es restrictivo y no se aplica a todos los cargos administrativos. Por lo tanto, el tribunal debería revocar la decisión del CNE.

Fuente de referencia: Constitución Política de Colombia, Artículo 179, numeral 2.

MISMO CASO

Un funcionario de la secretaría de tránsito impone una sanción económica a un ciudadano por una infracción de tránsito, basándose en el reporte de un agente. Sin embargo, no notifica al ciudadano de la imposición de la sanción, ni le da la oportunidad de presentar pruebas en su defensa o de interponer los recursos administrativos.

También se analiza un caso de un candidato a la Cámara de Representantes es inhabilitado por el Consejo Nacional Electoral (CNE) porque, en los 8 meses anteriores a la elección, se desempeñó como subsecretario de despacho de una gobernación, un cargo que, según la jurisprudencia de la Corte Constitucional, no ejerce autoridad civil ni política. El candidato apela la decisión.

Finalmente un periodista solicita a la entidad el acceso a los contratos celebrados con un contratista en particular, ya que sospecha de irregularidades. El funcionario encargado se niega a entregar la información, argumentando que hacerlo podría afectar el buen nombre y la honra del contratista.

6. ¿Con referencia a la solicitud del periodista, cuál de las siguientes afirmaciones es la más acertada?

- A. El funcionario actúa correctamente, ya que el derecho al buen nombre es inviolable y prevalece sobre el derecho al acceso a la información pública.
- B. El funcionario actúa incorrectamente, ya que los contratos celebrados con recursos públicos son, por regla general, documentos públicos y no pueden negarse bajo el argumento de la protección de la honra.
- C. El funcionario debería entregar la información, pero solo si el contratista lo autoriza expresamente.

6. B. El funcionario actúa incorrectamente, ya que los contratos celebrados con recursos públicos son, por regla general, documentos públicos y no pueden negarse bajo el argumento de la protección de la honra.

El artículo 74 de la Constitución establece que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley. La ley no establece que la información contenida en un contrato sea reservada. Por lo tanto, la actuación del funcionario es incorrecta.

Fuente de referencia: Constitución Política de Colombia, Artículos 21 y 74.

CASO

Un juez de la República lleva más de dos años sin dictar sentencia en un caso civil, a pesar de que todas las pruebas ya fueron presentadas y el término legal para la decisión venció hace más de un año. El abogado de una de las partes interpone una queja disciplinaria ante el consejo superior de la judicatura.

Adicionalmente se debe analizar el caso de un alcalde de un municipio que ha sido afectado por el conflicto armado y recibe un programa de cooperación para la consolidación de la paz. El programa incluye proyectos de desarrollo social y reconciliación, pero el alcalde decide no implementarlo, argumentando que la comunidad no confía en los procesos de paz y que su prioridad es la seguridad.

Finalmente se analiza el caso de un empleado que lleva 10 años en un cargo de carrera en la entidad. Durante este tiempo, ha recibido excelentes calificaciones de desempeño y ha demostrado una gran idoneidad. La Comisión Nacional del Servicio Civil convoca a concurso para el cargo que ocupa. Un nuevo aspirante, sin experiencia en la entidad, gana el concurso.

7. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones describe mejor la situación del juez?

- A. No ha cometido ninguna falta, ya que la carga de trabajo de los jueces es muy alta y la mora judicial es un problema sistémico.
- B. Incurrió en una falta disciplinaria, ya que la Constitución le exige observar los términos procesales con diligencia y sanciona su incumplimiento.
- C. No ha cometido una falta grave, ya que el derecho sustancial prevalece sobre el cumplimiento de los términos procesales.

7. B. Incurrió en una falta disciplinaria, ya que la Constitución le exige observar los términos procesales con diligencia y sanciona su incumplimiento.

La Constitución establece que los términos procesales se observarán con diligencia y que su incumplimiento será sancionado. La dilación injustificada en dictar sentencia es una falta grave que afecta el derecho fundamental a la justicia.

Fuente de referencia: Constitución Política de Colombia, Artículo 228.

MISMO CASO

Un juez de la República lleva más de dos años sin dictar sentencia en un caso civil, a pesar de que todas las pruebas ya fueron presentadas y el término legal para la decisión venció hace más de un año. El abogado de una de las partes interpone una queja disciplinaria ante el consejo superior de la judicatura.

Adicionalmente se debe analizar el caso de un alcalde de un municipio que ha sido afectado por el conflicto armado y recibe un programa de cooperación para la consolidación de la paz. El programa incluye proyectos de desarrollo social y reconciliación, pero el alcalde decide no implementarlo, argumentando que la comunidad no confía en los procesos de paz y que su prioridad es la seguridad.

Finalmente se analiza el caso de un empleado que lleva 10 años en un cargo de carrera en la entidad. Durante este tiempo, ha recibido excelentes calificaciones de desempeño y ha demostrado una gran idoneidad. La Comisión Nacional del Servicio Civil convoca a concurso para el cargo que ocupa. Un nuevo aspirante, sin experiencia en la entidad, gana el concurso.

8. ¿Conforme al caso anterior, cómo debe evaluarse la decisión del alcalde?

- A. La decisión es legítima, ya que la seguridad es una prioridad del gobierno local y la comunidad debe estar de acuerdo con las políticas de paz.
- B. La decisión es incorrecta, ya que el alcalde tiene el deber de promover el derecho a la paz, que es un mandato constitucional de obligatorio cumplimiento.
- C. La decisión es correcta, ya que el alcalde tiene la autonomía para decidir qué proyectos se implementan en su territorio, de acuerdo con sus planes de desarrollo.

8. B. La decisión es incorrecta, ya que el alcalde tiene el deber de promover el derecho a la paz, que es un mandato constitucional de obligatorio cumplimiento.

El artículo 22 de la Constitución establece que la paz es un derecho y un deber de obligatorio cumplimiento para todos los colombianos, incluidos los servidores públicos. El alcalde, como jefe de la administración local, tiene la obligación de promover y aplicar las políticas de paz en su territorio, incluso si hay resistencia.

Fuente de referencia: Constitución Política de Colombia, Artículo 22.

MISMO CASO

Un juez de la República lleva más de dos años sin dictar sentencia en un caso civil, a pesar de que todas las pruebas ya fueron presentadas y el término legal para la decisión venció hace más de un año. El abogado de una de las partes interpone una queja disciplinaria ante el consejo superior de la judicatura.

Adicionalmente se debe analizar el caso de un alcalde de un municipio que ha sido afectado por el conflicto armado y recibe un programa de cooperación para la consolidación de la paz. El programa incluye proyectos de desarrollo social y reconciliación, pero el alcalde decide no implementarlo, argumentando que la comunidad no confía en los procesos de paz y que su prioridad es la seguridad.

Finalmente se analiza el caso de un empleado que lleva 10 años en un cargo provisional en la entidad. Durante este tiempo, ha recibido excelentes calificaciones de desempeño y ha demostrado una gran idoneidad. La Comisión Nacional del Servicio Civil convoca a concurso para el cargo que ocupa. Un nuevo aspirante, sin experiencia en la entidad, gana el concurso.

9. ¿Conforme al caso anterior, qué debe hacer la entidad con el empleado que está en provisionalidad?

- A. Mantener al empleado en su cargo, ya que su experiencia y buen desempeño demuestran su idoneidad, a pesar de que otro aspirante ganó el concurso.
- B. Retirar al empleado del cargo, ya que el nombramiento debe recaer en quien ganó el concurso de méritos, como lo establece la Constitución.
- C. Retirar al empleado del cargo y ofrecerle un cargo similar en otra entidad pública, ya que la ley lo protege por haber estado en provisionalidad por un largo período.

9. B. Retirar al empleado del cargo, ya que el nombramiento debe recaer en quien ganó el concurso de méritos, como lo establece la Constitución.

La Constitución es clara al establecer que el ingreso a los cargos de carrera se hará previo cumplimiento de los requisitos y condiciones que fije la ley para determinar los méritos y calidades de los aspirantes. La ley no contempla excepciones para los empleados provisionales, aunque su buen desempeño sea evidente.

Fuente de referencia: Constitución Política de Colombia, Artículo 125.

CASO

Un ciudadano, Juan Pérez, presenta una petición a la oficina de recursos humanos de una entidad pública para que le expidan un certificado laboral. En su solicitud, no adjunta copia de su documento de identidad, requisito que la entidad exige para este trámite. La entidad recibe y radica la petición.

Adicionalmente, la señora María Rodríguez, envía una petición a la entidad, solicitando "solución a la situación que me afecta en mi predio", pero no especifica el tipo de problemática (por ejemplo, uso de suelo, licencia de construcción, etc.) ni las razones o fundamentos de su solicitud. La entidad recibe la petición.

Finalmente, un ciudadano acude a la oficina de atención al público de la entidad para presentar una queja verbal sobre un servicio público. El funcionario de turno le informa que todas las peticiones deben ser presentadas por escrito, mediante un formulario de la entidad o a través de la página web.

10. Con referencia al caso anterior, conforme a lo que la entidad debe hacer con la petición de Juan Pérez, es

- A. Rechazar de inmediato la petición, informándole que no adjuntó la cédula.
- B. Requerir a Juan Pérez para que adjunte la copia de su documento de identidad en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- C. Requerir a Juan Pérez para que adjunte la copia de su documento de identidad en un plazo máximo de un (1) mes, indicándole que el término para resolver la petición se suspenderá.

10. C. Requerir a Juan Pérez para que adjunte la copia de su documento de identidad en un plazo máximo de un (1) mes, indicándole que el término para resolver la petición se suspenderá.

De acuerdo con el Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, si una petición está incompleta, la autoridad debe requerir al peticionario, dentro de los diez (10) días siguientes a su radicación, para que la complete en el término máximo de un (1) mes. El término para resolver la petición se reactivará a partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos requeridos.

Fuente de referencia: Ley 1755 de 2015, Artículo 17, Peticiones incompletas y desistimiento tácito.

MISMO CASO

Un ciudadano, Juan Pérez, presenta una petición a la oficina de recursos humanos de una entidad pública para que le expidan un certificado laboral. En su solicitud, no adjunta copia de su documento de identidad, requisito que la entidad exige para este trámite. La entidad recibe y radica la petición.

Adicionalmente, la señora María Rodríguez, envía una petición a la entidad, solicitando "solución a la situación que me afecta en mi predio", pero no especifica el tipo de problemática (por ejemplo, uso de suelo, licencia de construcción, etc.) ni las razones o fundamentos de su solicitud. La entidad recibe la petición.

Finalmente, un ciudadano acude a la oficina de atención al público de la entidad para presentar una queja verbal sobre un servicio público. El funcionario de turno le informa que todas las peticiones deben ser presentadas por escrito, mediante un formulario de la entidad o a través de la página web.

11. Conforme al caso anterior, conforme a la petición de la señora María Rodríguez, se debe:
- A. Devolver la petición a María para que la aclare, dándole un plazo de 10 días. Si no la aclara, archivarla.
 - B. Rechazar la petición por ser genérica y no contener una fundamentación adecuada.
 - C. Examinar integralmente la petición, y si no se comprende su objeto, devolverla para que la aclare en un plazo de diez (10) días. Si no la aclara, archivarla.

11. C. Examinar integralmente la petición, y si no se comprende su objeto, devolverla para que la aclare en un plazo de diez (10) días. Si no la aclara, archivarla.

El Artículo 19 de la Ley 1755 de 2015 establece que, si no se comprende la finalidad u objeto de la petición, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. Si no la corrige o aclara, se archiva la petición. Además, la autoridad tiene la obligación de examinar la petición de manera integral.

Fuente de referencia: Ley 1755 de 2015, Artículo 16, Parágrafo 2° y Artículo 19, Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.

MISMO CASO

Un ciudadano, Juan Pérez, presenta una petición a la oficina de recursos humanos de una entidad pública para que le expidan un certificado laboral. En su solicitud, no adjunta copia de su documento de identidad, requisito que la entidad exige para este trámite. La entidad recibe y radica la petición.

Adicionalmente, la señora María Rodríguez, envía una petición a la entidad, solicitando "solución a la situación que me afecta en mi predio", pero no especifica el tipo de problemática (por ejemplo, uso de suelo, licencia de construcción, etc.) ni las razones o fundamentos de su solicitud. La entidad recibe la petición.

Finalmente, un ciudadano acude a la oficina de atención al público de la entidad para presentar una queja verbal sobre un servicio público. El funcionario de turno le informa que todas las peticiones deben ser presentadas por escrito, mediante un formulario de la entidad o a través de la página web.

12. Teniendo en cuenta el caso anterior y con referencia a la actuación del funcionario se debe indicar que:

- A. La entidad puede exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito.
- B. El ciudadano tiene el derecho de presentar peticiones de forma verbal, y la entidad está obligada a dejar constancia de la misma.
- C. La entidad tiene la potestad de elegir la forma de recepción de las peticiones, siempre que garantice el derecho fundamental.

12. B. El ciudadano tiene el derecho de presentar peticiones de forma verbal, y la entidad está obligada a dejar constancia de la misma.

El Artículo 15 de la Ley 1755 de 2015 establece que las peticiones pueden presentarse verbalmente, y la autoridad debe dejar constancia de la misma. Además, el Parágrafo 2° del mismo artículo prohíbe a cualquier autoridad negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

Fuente de referencia: Ley 1755 de 2015, Artículo 15, Presentación y radicación de peticiones.

CASO

Un ciudadano presenta una nueva petición a la entidad sobre un tema que ya había sido resuelto de fondo hace seis meses. No aporta nuevos argumentos ni pruebas. Otro caso hace referencia a una petición escrita que no incluye la dirección física o electrónica del peticionario para recibir correspondencia, como lo exige el Artículo 16 de la Ley 1755 de 2015.

Finalmente, un ciudadano presenta una petición a la entidad, con el siguiente texto: "Necesito que me ayuden con mi problema." No especifica cuál es el problema, ni a qué entidad se refiere. El funcionario receptor revisa la petición y no comprende su finalidad.

13. Con referencia al caso anterior, conforme a la petición que ya se había resuelto se debe:

- A. Rechazar la petición por ser reiterativa y ya haber sido resuelta.
- B. Responder de fondo nuevamente, ya que la entidad debe responder a toda petición.
- C. Remitirse a la respuesta anterior, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o que la nueva petición subsane requisitos que no se habían acreditado.



13. C. Remitirse a la respuesta anterior, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o que la nueva petición subsane requisitos que no se habían acreditado.

El Artículo 19 de la Ley 1755 de 2015 permite que, respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad se remita a las respuestas anteriores, a menos que se trate de derechos imprescriptibles o que la nueva petición subsane requisitos que se hubieran negado previamente.

Fuente de referencia: Ley 1755 de 2015, Artículo 19.

Un ciudadano presenta una nueva petición a la entidad sobre un tema que ya había sido resuelto de fondo hace seis meses. No aporta nuevos argumentos ni pruebas. Otro caso hace referencia a una petición escrita que no incluye la dirección física o electrónica del peticionario para recibir correspondencia, como lo exige el Artículo 16 de la Ley 1755 de 2015.

Finalmente, un ciudadano presenta una petición a la entidad, con el siguiente texto: "Necesito que me ayuden con mi problema." No especifica cuál es el problema, ni a qué entidad se refiere. El funcionario receptor revisa la petición y no comprende su finalidad.

14. ¿Conforme al caso anterior, qué debe hacer el funcionario a cargo con referencia a la petición que no incluye la dirección física o electrónica?
- A. Devolver la petición al interesado para que la complete con la dirección de correspondencia.
 - B. Archivar la petición de manera definitiva, ya que no se puede notificar la respuesta.
 - C. Requerir al peticionario para que complete la información faltante, de acuerdo con el procedimiento de peticiones incompletas.

14. C. Requerir al peticionario para que complete la información faltante, de acuerdo con el procedimiento de peticiones incompletas.

La falta de la dirección de correspondencia es un ejemplo de una petición incompleta, ya que se requiere para adoptar una decisión de fondo (la notificación de la respuesta). El funcionario debe seguir el procedimiento del Artículo 17, requerir al interesado para que subsane en el término máximo de un mes, y si no lo hace, decretar el desistimiento tácito y archivar el expediente.

Fuente de referencia: Ley 1755 de 2015, Artículo 16, numeral 2 y Artículo 17.

MISMO CASO

Un ciudadano presenta una nueva petición a la entidad sobre un tema que ya había sido resuelto de fondo hace seis meses. No aporta nuevos argumentos ni pruebas. Otro caso hace referencia a una petición escrita que no incluye la dirección física o electrónica del peticionario para recibir correspondencia, como lo exige el Artículo 16 de la Ley 1755 de 2015.

Finalmente, un ciudadano presenta una petición a la entidad, con el siguiente texto: "Necesito que me ayuden con mi problema." No especifica cuál es el problema, ni a qué entidad se refiere. El funcionario receptor revisa la petición y no comprende su finalidad.

15. Conforme al caso anterior, con referencia a la petición sobre la cual no se comprende la finalidad, se debe:

- A. Rechazar la petición por no cumplir con los requisitos mínimos de forma y contenido.
- B. Devolver la petición al ciudadano para que la aclare, indicándole que el plazo para hacerlo es de 10 días, y que si no lo hace, se archivará.
- C. Asumir la intención del ciudadano y remitir la petición a la dependencia que considere competente para que se resuelva de fondo.



15. B. Devolver la petición al ciudadano para que la aclare, indicándole que el plazo para hacerlo es de 10 días, y que si no lo hace, se archivará.

El Artículo 19 de la Ley 1755 de 2015 establece que, si no se comprende la finalidad u objeto de la petición, esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Fuente de referencia: Ley 1755 de 2015, Artículo 19.

CASO

Más de 200 vecinos de un barrio presentan una petición idéntica a la entidad, solicitando el arreglo de una carretera que está en malas condiciones.

También se recibe por parte de un periodista, en ejercicio de su actividad, una petición de información para un reportaje de investigación.

Un ciudadano solicita a la entidad una copia de su propia historia laboral. El funcionario le dice que esa información es reservada y no se la puede entregar.

16. Con referencia al caso anterior para contestar todas las peticiones se debe:

- A. Debe responder a cada uno de los 200 vecinos de manera individual.
- B. Puede dar una única respuesta, publicarla en su página web y en un diario de amplia circulación, y entregar copias a quienes las soliciten.
- C. Puede archivar las peticiones, ya que son repetitivas y generan una carga administrativa excesiva.

16. B. Puede dar una única respuesta, publicarla en su página web y en un diario de amplia circulación, y entregar copias a quienes las soliciten.

El Artículo 22 de la Ley 1755 de 2015 faculta a la Administración para dar una única respuesta cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas.

Fuente de referencia: Ley 1755 de 2015, Artículo 22.

MISMO CASO

Más de 200 vecinos de un barrio presentan una petición idéntica a la entidad, solicitando el arreglo de una carretera que está en malas condiciones.

También se recibe por parte de un periodista, en ejercicio de su actividad, una petición de información para un reportaje de investigación.

Un ciudadano solicita a la entidad una copia de su propia historia laboral. El funcionario le dice que esa información es reservada y no se la puede entregar.

17. Con referencia al caso del periodista, la petición:

- A. Debe ser tratada como cualquier otra petición de información, con un plazo de 10 días.
- B. Debe ser tratada de forma preferencial, con un plazo menor a los 10 días, por ser un periodista.
- C. Debe ser tratada de forma preferencial, pero el plazo sigue siendo de 10 días.

17. C. Debe ser tratada de forma preferencial, pero el plazo sigue siendo de 10 días.

El Artículo 20 de la Ley 1755 de 2015 establece que la petición de un periodista "se tramitará preferencialmente". Esto implica que la entidad debe darle prioridad, pero el término legal de 10 días para las peticiones de información se mantiene.

Fuente de referencia: Ley 1755 de 2015, Artículo 20.

MISMO CASO

Más de 200 vecinos de un barrio presentan una petición idéntica a la entidad, solicitando el arreglo de una carretera que está en malas condiciones.

También se recibe por parte de un periodista, en ejercicio de su actividad, una petición de información para un reportaje de investigación.

Un ciudadano solicita a la entidad una copia de su propia historia laboral. El funcionario le dice que esa información es reservada y no se la puede entregar.

18. Conforme al caso anterior, con referencia a la historia laboral solicitada y la actuación del funcionario se debe:

- A. Indicar que la historia laboral es un documento reservado y solo puede ser accedido por orden judicial.
- B. Especificar que el ciudadano tiene derecho a acceder a su propia historia laboral, ya que es el titular de la información.
- C. Mencionar que la entidad puede negarse a entregarla, siempre y cuando motive su decisión.

18. B. Especificar que el ciudadano tiene derecho a acceder a su propia historia laboral, ya que es el titular de la información.

Si bien la historia laboral es información reservada, el titular tiene el derecho de acceder a ella. La reserva no es oponible al titular de la información.

Fuente de referencia: Ley 1755 de 2015, Artículo 24, numeral 3 y Parágrafo.

Una persona solicita a una entidad pública las actas de un comité de contratación. La entidad le responde por escrito, negando la entrega de los documentos y motivando su decisión en que la información es reservada. El ciudadano considera que la reserva no aplica y quiere insistir.

Por otra parte, un juez de la república solicita a una entidad pública un documento que la entidad tiene clasificado como reservado, para un caso judicial que está tramitando. El funcionario de la entidad se niega a entregar el documento al juez, argumentando la reserva.

19. Usted debe dar orientación al ciudadano sobre lo que debe hacer para insistir en su petición, para lo cual debe:

- A. Indicar al ciudadano que debe presentar un recurso de reposición y, en subsidio, de apelación, para que la decisión sea revisada por un superior jerárquico.
- B. Explicar al ciudadano en que debe presentar una acción de tutela, ya que considera que le están vulnerando el derecho fundamental de petición.
- C. Orientar al ciudadano en que debe presentar un escrito de insistencia ante la misma entidad que le negó la información, para que esta remita la documentación a un juez administrativo.

19. C. Orientar al ciudadano en que debe presentar un escrito de insistencia ante la misma entidad que le negó la información, para que esta remita la documentación a un juez administrativo.

El Artículo 26 de la Ley 1755 de 2015 establece que, si el interesado insiste en su petición, la autoridad que invoca la reserva debe enviar la documentación a un tribunal o juez administrativo, que será el encargado de decidir. El ciudadano interpone el recurso de insistencia ante la misma entidad que negó la petición.

Fuente de referencia: Ley 1755 de 2015, Artículo 25 y Artículo 26.

MISMO CASO

Una persona solicita a una entidad pública las actas de un comité de contratación. La entidad le responde por escrito, negando la entrega de los documentos y motivando su decisión en que la información es reservada. El ciudadano considera que la reserva no aplica y quiere insistir.

Por otra parte, un juez de la república solicita a una entidad pública un documento que la entidad tiene clasificado como reservado, para un caso judicial que está tramitando. El funcionario de la entidad se niega a entregar el documento al juez, argumentando la reserva.

20. Conforme al caso anterior, el mismo ciudadano es notificado de la negativa de la entidad el día 5 de junio. ¿Hasta qué fecha tiene el ciudadano para interponer el recurso de insistencia?

- A. Hasta el 5 de julio.
- B. Hasta el 11 de junio.
- C. Hasta el 16 de junio.



20. C. Hasta el 16 de junio.

El Artículo 26, parágrafo único, establece que el recurso de insistencia debe interponerse "en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella". Dado que el 5 de junio es el día de la notificación, el plazo vence 10 días hábiles después, que es el 15 de junio.

Fuente de referencia: Ley 1755 de 2015, Artículo 26, Parágrafo.

MISMO CASO

Una persona solicita a una entidad pública las actas de un comité de contratación. La entidad le responde por escrito, negando la entrega de los documentos y motivando su decisión en que la información es reservada. El ciudadano considera que la reserva no aplica y quiere insistir.

Por otra parte, un juez de la república solicita a una entidad pública un documento que la entidad tiene clasificado como reservado, para un caso judicial que está tramitando. El funcionario de la entidad se niega a entregar el documento al juez, argumentando la reserva.

21. Teniendo en cuenta el caso anterior, con referencia a la actuación del funcionario frente a la solicitud del juez, se debe:

- A. Expresar que la actuación es correcta, porque la ley establece que el documento es reservado y no se puede entregar.
- B. Indicar que la actuación es incorrecta, porque el carácter reservado de la información no es oponible a las autoridades judiciales en ejercicio de sus funciones.
- C. Establecer que la entidad puede negarse, pero el juez puede interponer un recurso de insistencia.



21. B. Indicar que la actuación es incorrecta, porque el carácter reservado de la información no es oponible a las autoridades judiciales en ejercicio de sus funciones.

El Artículo 27 de la Ley 1755 de 2015 es claro: "El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones".

Fuente de referencia: Ley 1755 de 2015, Artículo 27.

En una entidad pública, el plan estratégico institucional para el próximo cuatrienio se enfoca en la "Transformación Digital del Servicio al Ciudadano". Sin embargo, el área de talento humano ha elaborado su plan institucional de capacitación (PIC) basándose únicamente en el inventario de necesidades de formación del año anterior, que se centraba en ofimática básica y servicio presencial. Por otro lado, el plan de desarrollo incluye como meta principal para el próximo año la "Construcción de un centro de atención integral para la primera infancia". La secretaría de planeación formuló el proyecto y lo incluyó en el plan de inversiones; sin embargo, en el mes de enero, el secretario de hacienda informa que los recursos asignados a ese proyecto son insuficientes para iniciar la contratación, debido a que la programación presupuestal se realizó de manera general. Adicionalmente, la oficina de planeación, está elaborando un informe de gestión para la vigencia anterior, pero el jefe del área se encuentra con que no puede acceder a los datos consolidados de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD) de la oficina de servicio al ciudadano. Cuando finalmente logra obtener la información, esta no está estandarizada, lo que dificulta su análisis y el uso de los datos para la toma de decisiones.

22. Conforme al caso anterior, usted debe identificar cual es la acción más adecuada para resolver la falta de articulación entre el plan estratégico institucional y el plan de capacitación, para lo cual debe:

- A. Indicar que el director del área de talento humano debe solicitar a los líderes de proceso que actualicen de inmediato sus planes de capacitación para incluir cursos de ofimática avanzada, con el fin de cumplir con el objetivo de transformación digital.
- B. Identificar que el comité institucional de gestión y desempeño debe ordenar la revisión del plan de capacitación para que se alinee con el plan estratégico, exigiendo un diagnóstico de las competencias digitales del personal y una oferta formativa que cierre las brechas identificadas.
- C. Evaluar que el jefe de la oficina de planeación debe modificar el plan estratégico institucional para adaptarlo a las capacidades actuales del personal, eliminando o posponiendo el objetivo de transformación digital.

22. B. Identificar que el comité Institucional de Gestión y Desempeño debe ordenar la revisión del Plan de Capacitación para que se alinee con el Plan Estratégico, exigiendo un diagnóstico de las competencias digitales del personal y una oferta formativa que cierre las brechas identificadas.

La Dimensión de Talento Humano requiere que la Gestión Estratégica del Talento Humano (GETH) esté alineada con los objetivos de la entidad. Esto implica un diagnóstico previo (Etapa 2) para identificar las competencias del personal y las brechas existentes, y luego un diseño de acciones (Etapa 3) para cerrarlas. El Comité Institucional de Gestión y Desempeño es la instancia responsable de orientar la implementación y evaluación del MIPG, asegurando que las políticas de gestión, como la de GETH, se articulen con el direccionamiento estratégico.

Manual Operativo MIPG, Versión 6, Diciembre de 2024. Puntos 1.2 "Política de Gestión Estratégica del Talento Humano" y 3.1 "Alcance de esta Dimensión". Decretos 1499 de 2017 y 1083 de 2015.

En una entidad pública, el plan estratégico institucional para el próximo cuatrienio se enfoca en la "Transformación Digital del Servicio al Ciudadano". Sin embargo, el área de talento humano ha elaborado su plan institucional de capacitación (PIC) basándose únicamente en el inventario de necesidades de formación del año anterior, que se centraba en ofimática básica y servicio presencial. Por otro lado, el plan de desarrollo incluye como meta principal para el próximo año la "Construcción de un centro de atención integral para la primera infancia". La secretaría de planeación formuló el proyecto y lo incluyó en el plan de inversiones; sin embargo, en el mes de enero, el secretario de hacienda informa que los recursos asignados a ese proyecto son insuficientes para iniciar la contratación, debido a que la programación presupuestal se realizó de manera general. Adicionalmente, la oficina de planeación, está elaborando un informe de gestión para la vigencia anterior, pero el jefe del área se encuentra con que no puede acceder a los datos consolidados de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD) de la oficina de servicio al ciudadano. Cuando finalmente logra obtener la información, esta no está estandarizada, lo que dificulta su análisis y el uso de los datos para la toma de decisiones.

23. Conforme al caso anterior, se deben tomar acciones en la fase de planeación para evitar el inconveniente de los recursos insuficientes, de acuerdo con las políticas del MIPG, para lo cual se debe:

- A. Indicar que la secretaría de planeación debe presentar el plan de desarrollo territorial incluyendo metas que cuenten con la certeza de la asignación presupuestal.
- B. Establecer que la secretaría de hacienda, junto con la de planeación, deben trabajar en una programación presupuestal que desagregue los recursos para el proyecto, asegurando su viabilidad financiera desde el principio.
- C. Esperar a que se generen los ingresos por concepto de impuestos y luego, con base en el recaudo real, reasignar el presupuesto para el proyecto.

23. B. Establecer que la secretaría de hacienda, junto con la de planeación, deben trabajar en una programación presupuestal que desagregue los recursos para el proyecto, asegurando su viabilidad financiera desde el principio.

La Dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación establece que el proceso de planeación debe estar articulado con los recursos necesarios para asegurar su cumplimiento. La política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público enfatiza que el presupuesto es un instrumento esencial para la operación del modelo, y su preparación debe ser realista y técnica, desagregando los recursos de sus proyectos de inversión. Una programación presupuestal articulada con los planes es clave para la viabilidad de los proyectos.

Fuente de Referencia: Manual Operativo MIPG, Versión 6, Diciembre de 2024. Puntos 2.1 "Alcance de esta Dimensión" y 2.3 "Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público". Artículos 74 de la Ley 1474 de 2011 y Decreto 111 de 1996.

En una entidad pública, el plan estratégico institucional para el próximo cuatrienio se enfoca en la "Transformación Digital del Servicio al Ciudadano". Sin embargo, el área de talento humano ha elaborado su plan institucional de capacitación (PIC) basándose únicamente en el inventario de necesidades de formación del año anterior, que se centraba en ofimática básica y servicio presencial. Por otro lado, el plan de desarrollo incluye como meta principal para el próximo año la "Construcción de un centro de atención integral para la primera infancia". La secretaría de planeación formuló el proyecto y lo incluyó en el plan de inversiones; sin embargo, en el mes de enero, el secretario de hacienda informa que los recursos asignados a ese proyecto son insuficientes para iniciar la contratación, debido a que la programación presupuestal se realizó de manera general. Adicionalmente, la oficina de planeación, está elaborando un informe de gestión para la vigencia anterior, pero el jefe del área se encuentra con que no puede acceder a los datos consolidados de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD) de la oficina de servicio al ciudadano. Cuando finalmente logra obtener la información, esta no está estandarizada, lo que dificulta su análisis y el uso de los datos para la toma de decisiones.

24. Conforme al caso anterior, se debe identificar la política y lineamiento del MIPG que no se están aplicando de manera adecuada en el caso de la información no estandarizada de las PQRSD, para lo cual se debe:

- A. Identificar que la política de Gestión del Conocimiento y la Innovación no se está implementando correctamente, ya que no se está promoviendo la investigación aplicada para resolver problemas públicos.
- B. Conocer que la política de Gestión Documental no está siendo efectiva, pues los documentos no están siendo conservados correctamente para la memoria institucional.
- C. Indicar que la dimensión de Información y Comunicación está fallando en su propósito de garantizar un adecuado flujo de información interna, ya que no hay una adecuada gestión de los datos que permita su uso para la toma de decisiones.

24. C. Indicar que la dimensión de Información y Comunicación está fallando en su propósito de garantizar un adecuado flujo de información interna, ya que no hay una adecuada gestión de los datos que permita su uso para la toma de decisiones.

La dimensión de Información y Comunicación tiene como propósito garantizar un adecuado flujo de información interna para la operación de la entidad. El caso demuestra un fracaso en este aspecto: los datos de las PQRSD no están disponibles de manera oportuna y no están estandarizados, lo que impide que la oficina de Planeación los utilice de forma efectiva para elaborar su informe y tomar decisiones, afectando directamente la gestión de la entidad.

Fuente de Referencia: Manual Operativo MIPG, Versión 6, Diciembre de 2024. Puntos 5.1 "Alcance de la Dimensión" y 5.2 "Recomendaciones para una adecuada gestión de la información y comunicación".

La Oficina de Control Interno de una entidad, al realizar una auditoría, detecta una falla recurrente en el proceso de atención al ciudadano que ha generado múltiples quejas. El auditor emite un informe con un hallazgo de control y una recomendación para el área responsable, pero el jefe del área se limita a firmar el plan de mejoramiento sin tomar acciones concretas para cambiar el proceso. Como resultado, la falla persiste en el tiempo.

Por otra parte, la entidad tiene como objetivo estratégico la reducción de la pobreza infantil a través de la entrega de kits escolares y alimenticios en zonas rurales. El plan de acción se aprueba con un cronograma ambicioso, pero el equipo de gestión de riesgos no fue consultado en la fase de planeación. En el segundo semestre, una ola invernal severa daña las vías terciarias, impidiendo la entrega de los kits. No se tenía un plan de contingencia y la meta fracasó.

Finalmente, la entidad convoca una audiencia pública de rendición de cuentas, pero el evento se limita a la presentación de un informe lleno de gráficos y cifras por parte de los secretarios de despacho. No se abre un espacio de preguntas, y las pocas que llegan por redes sociales no son respondidas en tiempo real. Al final, la asistencia es baja y la ciudadanía siente que el evento fue una formalidad sin valor real.

25. ¿Qué línea de defensa está fallando en el primer escenario sobre la auditoría realizada, según el MECI?

- A. La tercera línea de defensa (Oficina de Control Interno) está fallando, ya que su informe no fue lo suficientemente claro y contundente para lograr que se tomaran acciones.
- B. La primera línea de defensa (Jefe del área) está fallando, pues es su responsabilidad aplicar las medidas de control interno en las operaciones del día a día y tomar acciones para corregir las fallas detectadas.
- C. La línea estratégica de defensa (Alta Dirección) está fallando, ya que no supervisó el cumplimiento de las recomendaciones del auditor interno.

25. B. La Primera Línea de Defensa (Jefe del área) está fallando, pues es su responsabilidad aplicar las medidas de control interno en las operaciones del día a día y tomar acciones para corregir las fallas detectadas.

El jefe del área es parte de la primera línea de defensa, o en este caso, se le podría considerar un "control de gerencia operativa". Es su responsabilidad aplicar las medidas de control interno en el día a día y asegurar que los procesos funcionen correctamente. Ignorar el hallazgo y no tomar acciones correctivas directas es un incumplimiento de su rol en el sistema de control interno.

Fuente de Referencia: Manual Operativo MIPG, Versión 6, Diciembre de 2024. Puntos 7.1 "Alcance de esta Dimensión" y 7.1.1 "Líneas de Defensa en el Modelo Estándar de Control Interno".

La Oficina de Control Interno de una entidad, al realizar una auditoría, detecta una falla recurrente en el proceso de atención al ciudadano que ha generado múltiples quejas. El auditor emite un informe con un hallazgo de control y una recomendación para el área responsable, pero el jefe del área se limita a firmar el plan de mejoramiento sin tomar acciones concretas para cambiar el proceso. Como resultado, la falla persiste en el tiempo.

Por otra parte, la entidad tiene como objetivo estratégico la reducción de la pobreza infantil a través de la entrega de kits escolares y alimenticios en zonas rurales. El plan de acción se aprueba con un cronograma ambicioso, pero el equipo de gestión de riesgos no fue consultado en la fase de planeación. En el segundo semestre, una ola invernal severa daña las vías terciarias, impidiendo la entrega de los kits. No se tenía un plan de contingencia y la meta fracasó.

Finalmente, la entidad convoca una audiencia pública de rendición de cuentas, pero el evento se limita a la presentación de un informe lleno de gráficos y cifras por parte de los secretarios de despacho. No se abre un espacio de preguntas, y las pocas que llegan por redes sociales no son respondidas en tiempo real. Al final, la asistencia es baja y la ciudadanía siente que el evento fue una formalidad sin valor real.

26. ¿Qué falla se presentó en la implementación del MIPG en el caso de la entrega de los kits escolares?

- A. La falla se presentó en la dimensión de gestión para resultados, pues el equipo de logística no fue lo suficientemente eficiente para encontrar vías alternas para la entrega.
- B. La falla se presentó en la dimensión de información y comunicación, porque no se le informó a la ciudadanía oportunamente sobre el retraso en las entregas.
- C. La falla se presentó en la dimensión de direccionamiento estratégico y planeación y en el componente de evaluación del riesgo del MECI, al no haber articulado la planificación de la meta con un análisis de riesgos externos y la creación de un plan de contingencia.

26. C. La falla se presentó en la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación y en el componente de Evaluación del Riesgo del MECI, al no haber articulado la planificación de la meta con un análisis de riesgos externos y la creación de un plan de contingencia.

Esta respuesta identifica la causa raíz del problema. La Dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación debe considerar el análisis de riesgos desde la fase de planificación. El componente de Evaluación del Riesgo del MECI exige identificar, evaluar y gestionar eventos potenciales, como una ola invernal, que puedan afectar el logro de los objetivos. La falta de articulación entre estos dos elementos del MIPG fue lo que llevó al fracaso de la meta.

Fuente de Referencia: Manual Operativo MIPG, Versión 6, Diciembre de 2024. Puntos 7.1 "Alcance de esta Dimensión" y 7.1.1 "Implementación de los componentes del Control", específicamente el componente "Evaluación del riesgo".

La Oficina de Control Interno de una entidad, al realizar una auditoría, detecta una falla recurrente en el proceso de atención al ciudadano que ha generado múltiples quejas. El auditor emite un informe con un hallazgo de control y una recomendación para el área responsable, pero el jefe del área se limita a firmar el plan de mejoramiento sin tomar acciones concretas para cambiar el proceso. Como resultado, la falla persiste en el tiempo.

Por otra parte, la entidad tiene como objetivo estratégico la reducción de la pobreza infantil a través de la entrega de kits escolares y alimenticios en zonas rurales. El plan de acción se aprueba con un cronograma ambicioso, pero el equipo de gestión de riesgos no fue consultado en la fase de planeación. En el segundo semestre, una ola invernal severa daña las vías terciarias, impidiendo la entrega de los kits. No se tenía un plan de contingencia y la meta fracasó.

Finalmente, la entidad convoca una audiencia pública de rendición de cuentas, pero el evento se limita a la presentación de un informe lleno de gráficos y cifras por parte de los secretarios de despacho. No se abre un espacio de preguntas, y las pocas que llegan por redes sociales no son respondidas en tiempo real. Al final, la asistencia es baja y la ciudadanía siente que el evento fue una formalidad sin valor real.

27. ¿Conforme al caso anterior, se debe identificar cuál de los siguientes lineamientos de la política de participación ciudadana y rendición de cuentas se incumplió más gravemente?

- A. Se incumplió la obligatoriedad de publicar el informe de gestión en la página web de la entidad antes de la audiencia.
- B. Se incumplió el requisito de tener un informe que incluya todas las metas del plan de desarrollo territorial.
- C. Se incumplió el principio de diálogo y el uso de un lenguaje claro, lo que impidió un espacio de interacción real con la ciudadanía y una comunicación efectiva.

27. C. Se incumplió el principio de diálogo y el uso de un lenguaje claro, lo que impidió un espacio de interacción real con la ciudadanía y una comunicación efectiva.

La política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública y la de Transparencia buscan que la rendición de cuentas sea un ejercicio de diálogo y control social. La presentación de un informe técnico sin un espacio de preguntas o respuestas, y el uso de un lenguaje incomprensible, va directamente en contra de este propósito. La falta de interacción y la comunicación unidireccional anulan el valor de la rendición de cuentas como herramienta de mejora y construcción de confianza.

Fuente de Referencia: Manual Operativo MIPG, Versión 6, Diciembre de 2024. Puntos 3.3.3 "Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública" y 3.3 "Relación Estado Ciudadano", específicamente el subpunto sobre "Lenguaje claro".



Una entidad del orden nacional está finalizando la formulación de su presupuesto para la siguiente vigencia. El equipo financiero asigna un monto genérico a un programa social sin revisar los resultados del año anterior, las lecciones aprendidas o las necesidades específicas de la población objetivo. Al momento de la ejecución, se descubre que el monto asignado no era suficiente para cubrir la demanda del programa, lo que obliga a la entidad a hacer recortes en otros proyectos.

Por otra parte, la entidad decide "simplificar" un trámite de solicitud de permisos a través de una nueva plataforma en línea. Sin embargo, el formulario digital sigue solicitando los mismos 10 documentos que se pedían en el proceso presencial, y el ciudadano debe ir a la entidad a entregar copias físicas después de subir los documentos a la plataforma. Como resultado, los tiempos de atención no mejoran y la ciudadanía se queja de la complejidad del proceso.

Finalmente, la entidad requiere que todos los ciudadanos que solicitan un subsidio llenen un formulario en línea y suban sus documentos escaneados. Un líder comunitario de una zona rural con bajo acceso a internet y poca alfabetización digital se queja, ya que muchos miembros de su comunidad no pueden cumplir con el requisito y quedan excluidos del beneficio.

28. Con referencia al caso anterior, se debe identificar cuál es la principal deficiencia en la implementación de la política de gestión presupuestal y eficiencia del gasto público con referencia al monto asignado insuficiente.

- A. El problema es la falta de un plan de contingencia para el caso de insuficiencia presupuestal.
- B. La principal deficiencia es que el presupuesto no fue programado de manera técnica y realista, basado en la evaluación de los resultados obtenidos en programas anteriores.
- C. La entidad no cumplió con su obligación de presentar un informe de ejecución presupuestal a la Contaduría General de la Nación.

28. B. La principal deficiencia es que el presupuesto no fue programado de manera técnica y realista, basado en la evaluación de los resultados obtenidos en programas anteriores.

La política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público requiere que la asignación de recursos sea técnica, realista y esté basada en evidencias. Asignar un monto genérico sin analizar los resultados del año anterior va en contra de este principio y conduce a una gestión ineficiente y desarticulada de los planes. El manual enfatiza que las entidades deben examinar los resultados obtenidos en programas anteriores para priorizar la asignación de recursos.

Fuente de Referencia: Manual Operativo MIPG, Versión 6, Diciembre de 2024. Puntos 2.3 "Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público" y 2.5 "Atributos de calidad para la Dimensión".



Una entidad del orden nacional está finalizando la formulación de su presupuesto para la siguiente vigencia. El equipo financiero asigna un monto genérico a un programa social sin revisar los resultados del año anterior, las lecciones aprendidas o las necesidades específicas de la población objetivo. Al momento de la ejecución, se descubre que el monto asignado no era suficiente para cubrir la demanda del programa, lo que obliga a la entidad a hacer recortes en otros proyectos.

Por otra parte, la entidad decide "simplificar" un trámite de solicitud de permisos a través de una nueva plataforma en línea. Sin embargo, el formulario digital sigue solicitando los mismos 10 documentos que se pedían en el proceso presencial, y el ciudadano debe ir a la entidad a entregar copias físicas después de subir los documentos a la plataforma. Como resultado, los tiempos de atención no mejoran y la ciudadanía se queja de la complejidad del proceso.

Finalmente, la entidad requiere que todos los ciudadanos que solicitan un subsidio llenen un formulario en línea y suban sus documentos escaneados. Un líder comunitario de una zona rural con bajo acceso a internet y poca alfabetización digital se queja, ya que muchos miembros de su comunidad no pueden cumplir con el requisito y quedan excluidos del beneficio.

29. Con referencia al caso anterior, usted debe identificar cuál de los siguientes aspectos se ignoró al momento de implementar la política de simplificación de trámites, para lo cual debe:

- A. Identificar que la entidad ignoró el concepto de digitalización y automatización de trámites, que implica la eliminación de la presencialidad.
- B. Encontrar que la entidad falló en la fase de racionalización y mejora, pues no se revisaron los requisitos y pasos para reducir la presencialidad antes de la implementación tecnológica.
- C. Indicar que la entidad no cumplió con su deber de publicar el nuevo trámite en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

29. B. Encontrar que la entidad falló en la fase de racionalización y mejora, pues no se revisaron los requisitos y pasos para reducir la presencialidad antes de la implementación tecnológica.

La política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites tiene una fase de racionalización y mejora. En esta fase, las entidades deben formular e implementar acciones para reducir costos, tiempos, documentos y, especialmente, la presencialidad. Al no revisar los requisitos y pasos antes de digitalizar, la entidad simplemente trasladó la ineficiencia del proceso físico al digital, sin generar una verdadera mejora para el ciudadano.

Fuente de Referencia: Manual Operativo MIPG, Versión 6, Diciembre de 2024. Punto 3.3.2 "Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de trámites", específicamente el apartado sobre "Lineamientos generales para la implementación".

Una entidad del orden nacional está finalizando la formulación de su presupuesto para la siguiente vigencia. El equipo financiero asigna un monto genérico a un programa social sin revisar los resultados del año anterior, las lecciones aprendidas o las necesidades específicas de la población objetivo. Al momento de la ejecución, se descubre que el monto asignado no era suficiente para cubrir la demanda del programa, lo que obliga a la entidad a hacer recortes en otros proyectos.

Por otra parte, la entidad decide "simplificar" un trámite de solicitud de permisos a través de una nueva plataforma en línea. Sin embargo, el formulario digital sigue solicitando los mismos 10 documentos que se pedían en el proceso presencial, y el ciudadano debe ir a la entidad a entregar copias físicas después de subir los documentos a la plataforma. Como resultado, los tiempos de atención no mejoran y la ciudadanía se queja de la complejidad del proceso.

Finalmente, la entidad requiere que todos los ciudadanos que solicitan un subsidio llenen un formulario en línea y suban sus documentos escaneados. Un líder comunitario de una zona rural con bajo acceso a internet y poca alfabetización digital se queja, ya que muchos miembros de su comunidad no pueden cumplir con el requisito y quedan excluidos del beneficio.

30. Con referencia al caso anterior, usted debe identificar cuál fue la principal falla en la implementación del servicio al ciudadano, de acuerdo con el MIPG, para lo cual debe:

- A. Identificar que la entidad falló en la política de gobierno digital, al no proveer la infraestructura tecnológica para el acceso a internet en zonas rurales.
- B. Encontrar que la entidad falló en la articulación del servicio con un enfoque territorial y poblacional, al no ofrecer canales alternativos para una población con bajo acceso a tecnología.
- C. Indicar que la entidad no cumplió con la política de transparencia, ya que no se publicó la información sobre el trámite en su página web.

30. B. Encontrar que la entidad falló en la articulación del servicio con un enfoque territorial y poblacional, al no ofrecer canales alternativos para una población con bajo acceso a tecnología.

MIPG, en la política de servicio al ciudadano, establece que las entidades deben tener en cuenta los enfoques poblacionales y territoriales al diseñar su oferta institucional. El diseño de un trámite exclusivamente en línea sin considerar a la población rural con bajo acceso a la tecnología es una clara omisión de este principio, lo que genera exclusión y demuestra una falta de conexión con las realidades del territorio.

Fuente de Referencia: Manual Operativo MIPG, Versión 6, Diciembre de 2024. Puntos 3.3.1 "Política de servicio al ciudadano" y 3.3 "Relación Estado Ciudadano", que aborda los enfoques diferencial y territorial.

La entidad tiene un alto volumen de PQRSD relacionadas con el retraso en la entrega de licencias de construcción. A pesar de que la oficina de servicio al ciudadano responde todas las peticiones a tiempo, el número de quejas no disminuye. El jefe de la oficina de planeación no ha tenido acceso a los informes de PQRSD para entender el problema y, por lo tanto, no se ha hecho ninguna mejora en el proceso de entrega de licencias.

Por otra parte, un jefe de área necesita urgentemente un documento que justifica una decisión tomada hace tres años, para responder a una solicitud de un ente de control. Sin embargo, el documento no se encuentra en el archivo físico y, al buscarlo en el servidor de la entidad, descubre que ha sido eliminado por un error. El funcionario que lo gestionaba ya no trabaja en la entidad y no hay forma de recuperarlo. Finalmente, el área de talento humano de la entidad aprueba el plan institucional de capacitación (PIC) que incluye cursos de "Gestión de Proyectos" y "Liderazgo". Sin embargo, esta selección de cursos no se basó en un diagnóstico de las necesidades de las áreas, sino en la oferta más común de los proveedores de capacitación. Como resultado, la mayoría de los asistentes considera que los cursos fueron irrelevantes para sus funciones y el desempeño general de la entidad no mejora.

31. Conforme al caso anterior, usted debe identificar cual lineamiento se debe implementar para resolver la situación de las PQRSD de las licencias de construcción, de acuerdo con MIPG, para lo cual debe:

- A. Identificar que la entidad debe aumentar el personal en la oficina de servicio al ciudadano para que respondan más rápido a las PQRSD y eviten el represamiento de peticiones.
- B. Indicar que el jefe de planeación debe solicitar a la oficina de servicio al ciudadano que le envíe un informe consolidado de las PQRSD para analizar las causas y utilizarlo como insumo para un plan de mejoramiento del proceso de licencias.
- C. Explicar que la entidad debe automatizar el proceso de respuesta de las PQRSD con un "chatbot" para reducir la carga de trabajo del personal y garantizar respuestas inmediatas.

31. B. Indicar que el jefe de planeación debe solicitar a la oficina de servicio al ciudadano que le envíe un informe consolidado de las PQRSD para analizar las causas y utilizarlo como insumo para un plan de mejoramiento del proceso de licencias.

La política de servicio al ciudadano establece que se deben usar los datos de las PQRSD para identificar acciones de mejora. Además, el MIPG promueve el uso de la información para la toma de decisiones. El jefe de planeación, al analizar los datos, podrá identificar la causa del problema y formular un plan de mejoramiento, articulando así la información de las PQRSD con la planeación de la entidad. Esto convierte a la PQRSD en una herramienta estratégica de mejora continua.

Fuente de Referencia: Manual Operativo MIPG, Versión 6, Diciembre de 2024. Puntos 3.3.1 "Política de servicio al ciudadano" y 5.2 "Recomendaciones para una adecuada gestión de la información y comunicación".

La entidad tiene un alto volumen de PQRSD relacionadas con el retraso en la entrega de licencias de construcción. A pesar de que la oficina de servicio al ciudadano responde todas las peticiones a tiempo, el número de quejas no disminuye. El jefe de la oficina de planeación no ha tenido acceso a los informes de PQRSD para entender el problema y, por lo tanto, no se ha hecho ninguna mejora en el proceso de entrega de licencias.

Por otra parte, un jefe de área necesita urgentemente un documento que justifica una decisión tomada hace tres años, para responder a una solicitud de un ente de control. Sin embargo, el documento no se encuentra en el archivo físico y, al buscarlo en el servidor de la entidad, descubre que ha sido eliminado por un error. El funcionario que lo gestionaba ya no trabaja en la entidad y no hay forma de recuperarlo. Finalmente, el área de talento humano de la entidad aprueba el plan institucional de capacitación (PIC) que incluye cursos de "Gestión de Proyectos" y "Liderazgo". Sin embargo, esta selección de cursos no se basó en un diagnóstico de las necesidades de las áreas, sino en la oferta más común de los proveedores de capacitación. Como resultado, la mayoría de los asistentes considera que los cursos fueron irrelevantes para sus funciones y el desempeño general de la entidad no mejora.

32. Conforme al caso anterior, con referencia a la solicitud del este de control, se debe identificar cuál de los siguientes componentes de la política de gestión documental se ignoró más gravemente, para lo cual se debe:

- A. Conocer que el componente tecnológico, al no contar con una plataforma para la gestión de documentos electrónicos que garantice su preservación a largo plazo.
- B. Identificar que el componente cultural, al no fomentar la cultura archivística para que los servidores valoren la importancia de los documentos como evidencia de la gestión.
- C. Indicar que el componente de administración de archivos, al no asignar los recursos físicos y humanos necesarios para la conservación de los documentos.

32. A. Conocer que el componente tecnológico, al no contar con una plataforma para la gestión de documentos electrónicos que garantice su preservación a largo plazo.

El caso evidencia una falla grave en el componente tecnológico de la política de gestión documental. El manual promueve la modernización de los archivos a través de tecnologías que garanticen la preservación a largo plazo de los documentos, especialmente los electrónicos. La ausencia de un sistema adecuado para la conservación de los documentos llevó a su eliminación accidental y a la pérdida de información crucial para la defensa de la entidad.

Fuente de Referencia: Manual Operativo MIPG, Versión 6, Diciembre de 2024. Punto 5.3 "Política Gestión Documental", en especial los componentes estratégicos, tecnológicos y de procesos de la gestión documental.

La entidad tiene un alto volumen de PQRSD relacionadas con el retraso en la entrega de licencias de construcción. A pesar de que la oficina de servicio al ciudadano responde todas las peticiones a tiempo, el número de quejas no disminuye. El jefe de la oficina de planeación no ha tenido acceso a los informes de PQRSD para entender el problema y, por lo tanto, no se ha hecho ninguna mejora en el proceso de entrega de licencias.

Por otra parte, un jefe de área necesita urgentemente un documento que justifica una decisión tomada hace tres años, para responder a una solicitud de un ente de control. Sin embargo, el documento no se encuentra en el archivo físico y, al buscarlo en el servidor de la entidad, descubre que ha sido eliminado por un error. El funcionario que lo gestionaba ya no trabaja en la entidad y no hay forma de recuperarlo. Finalmente, el área de talento humano de la entidad aprueba el plan institucional de capacitación (PIC) que incluye cursos de "Gestión de Proyectos" y "Liderazgo". Sin embargo, esta selección de cursos no se basó en un diagnóstico de las necesidades de las áreas, sino en la oferta más común de los proveedores de capacitación. Como resultado, la mayoría de los asistentes considera que los cursos fueron irrelevantes para sus funciones y el desempeño general de la entidad no mejora.

33. Con referencia al caso anterior, conforme al plan institucional de capacitación, se debe encontrar cuál línea de acción debió tomarse para que la capacitación fuera más efectiva, según el MIPG, para lo cual debe:

- A. Encontrar que la entidad debió haberle dado a cada área un presupuesto para que gestionaran su propia capacitación, de acuerdo con sus necesidades.
- B. Conocer que el área de talento humano, en conjunto con los líderes de proceso, debió haber realizado un diagnóstico de las brechas de conocimiento y una evaluación de desempeño para alinear la oferta de capacitación con los objetivos estratégicos de la entidad.
- C. Indicar que la entidad debió haber priorizado la capacitación en temas de integridad y lucha contra la corrupción, ya que son obligatorios en el MIPG.

33. B. Conocer que el área de talento humano, en conjunto con los líderes de proceso, debió haber realizado un diagnóstico de las brechas de conocimiento y una evaluación de desempeño para alinear la oferta de capacitación con los objetivos estratégicos de la entidad.

MIPG, en la política de gestión del conocimiento y la innovación, promueve la identificación de las brechas de conocimiento para fortalecer las capacidades de los servidores públicos. Un diagnóstico de las necesidades y una evaluación del desempeño son las herramientas adecuadas para asegurar que la capacitación sea pertinente y que contribuya a los objetivos estratégicos de la entidad, garantizando así un uso eficiente de los recursos.

Fuente de Referencia: Manual Operativo MIPG, Versión 6, Diciembre de 2024. Punto 6.2 "Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación", en especial el Eje 3: "Cultura de compartir, comunicar y transformar".



Acaban de aprobar las tablas de retención documental (TRD) de la entidad en el comité institucional de gestión y desempeño. Su superior le pide que inicie de inmediato la eliminación de unas series documentales que ya cumplieron su tiempo de retención, argumentando que la aprobación del comité es suficiente.

Por otra parte, al buscar un expediente de un proceso judicial, se descubre que faltan varios folios clave. El jefe pide buscar las copias que existan y puedan anexarse al expediente para solucionar el problema rápidamente.

También se inicia un proyecto de digitalización masiva de expedientes en la entidad. Una vez digitalizados, la instrucción es eliminar los originales físicos para liberar espacio de almacenamiento, argumentándose que con las copias digitales, los originales ya no son necesarios.

34. Teniendo en cuenta el caso anterior, conforme a la eliminación de las series documentales se debe:

- A. Proceder con la eliminación de los documentos, ya que la aprobación del comité de gestión y desempeño es el paso más importante y te lo solicitó tu superior.
- B. Negarse a la solicitud e informar al superior que la eliminación no es posible hasta que las TRD estén convalidadas por el Comité Evaluador de Documentos del AGN y se haya obtenido el Certificado de Inscripción en el RUSD.
- c. Iniciar la eliminación de los documentos de apoyo, ya que no requieren convalidación, y postergar la eliminación de las series documentales hasta tener la convalidación.

34. B. Negarse a la solicitud e informar al superior que la eliminación no es posible hasta que las TRD estén convalidadas por el Comité Evaluador de Documentos del AGN y se haya obtenido el Certificado de Inscripción en el RUSD.

Esta es la acción correcta. El funcionario debe seguir el procedimiento normativo. El Artículo 5.1.5.1 del Acuerdo 001 de 2024 establece que la implementación (incluida la disposición final) se realiza una vez se haya emitido el Certificado de Inscripción en el Registro Único de Series Documentales (RUSD). Además, el Artículo 4.5.4 exige la inscripción en el RUSD como requisito previo para la eliminación.

Fuente de referencia: Acuerdo 001 de 2024, Artículo 5.1.2.1, Artículo 5.1.3.1, Artículo 5.1.5.1 y Artículo 4.5.4.



Acaban de aprobar las tablas de retención documental (TRD) de la entidad en el comité institucional de gestión y desempeño. Su superior le pide que inicie de inmediato la eliminación de unas series documentales que ya cumplieron su tiempo de retención, argumentando que la aprobación del comité es suficiente.

Por otra parte, al buscar un expediente de un proceso judicial, se descubre que faltan varios folios clave. El jefe pide buscar las copias que existan y puedan anexarse al expediente para solucionar el problema rápidamente.

También se inicia un proyecto de digitalización masiva de expedientes en la entidad. Una vez digitalizados, la instrucción es eliminar los originales físicos para liberar espacio de almacenamiento, argumentándose que con las copias digitales, los originales ya no son necesarios.

35. Conforme al caso anterior, con referencia a los folios que hacen falta del expediente, se debe:

- A. Reconstruir el expediente anexando las copias que encuentre, ya que lo importante es que el trámite no se detenga.
- B. Informar inmediatamente al jefe, solicitar la apertura de una investigación formal para la reconstrucción del expediente, notificar a la Fiscalía General de la Nación y usar las copias que se tienen como parte del proceso de reconstrucción oficial.
- C. Informar al jefe y comunicarle que solo es posible reconstruir el expediente si se obtienen copias autenticadas de las partes involucradas.

35. B. Informar inmediatamente al jefe, solicitar la apertura de una investigación formal para la reconstrucción del expediente, notificar a la Fiscalía General de la Nación y usar las copias que se tienen como parte del proceso de reconstrucción oficial.

Esta respuesta es la más completa y se ajusta plenamente al procedimiento establecido. El Artículo 9.3.6 del Acuerdo 001 de 2024 exige que se informe de inmediato a la entidad, se presente una denuncia ante la Fiscalía y se inicie un proceso formal de reconstrucción mediante un acto administrativo. Las copias son un insumo, pero deben ser tratadas con el rigor del procedimiento.

Fuente de referencia: Acuerdo 001 de 2024, Artículo 9.3.6.



Acaban de aprobar las tablas de retención documental (TRD) de la entidad en el comité institucional de gestión y desempeño. Su superior le pide que inicie de inmediato la eliminación de unas series documentales que ya cumplieron su tiempo de retención, argumentando que la aprobación del comité es suficiente.

Por otra parte, al buscar un expediente de un proceso judicial, se descubre que faltan varios folios clave. El jefe pide buscar las copias que existan y puedan anexarse al expediente para solucionar el problema rápidamente.

También se inicia un proyecto de digitalización masiva de expedientes en la entidad. Una vez digitalizados, la instrucción es eliminar los originales físicos para liberar espacio de almacenamiento, argumentándose que con las copias digitales, los originales ya no son necesarios.

36. Conforme al caso anterior, la acción adecuada para el proyecto de digitalización masiva es:

- A. Aceptar la instrucción del jefe y proceder con la eliminación para optimizar el espacio físico de archivo.
- B. Informar al jefe que la eliminación de los originales está prohibida por la normativa archivística y que la digitalización no es un criterio para la disposición final de los documentos.
- C. Proceder con la digitalización y la eliminación de los documentos, pero conservando los originales de los expedientes más recientes para evitar cualquier inconveniente legal.

36. B. Informar al jefe que la eliminación de los originales está prohibida por la normativa archivística y que la digitalización no es un criterio para la disposición final de los documentos.

Esta es la acción correcta. El funcionario debe apegarse a la norma que prohíbe la eliminación de los documentos originales después de la digitalización, ya que el documento digitalizado es una copia y no el original. La disposición final de los documentos solo se determina por las Tablas de Retención Documental (TRD) o las Tablas de Valoración Documental (TVD). Fuente de referencia: Acuerdo 001 de 2024, Artículo 4.3.2.5, Parágrafo.

CASO



Usted es el funcionario responsable de la numeración de actos administrativos en la entidad. Su superior le pide que reserve un rango de números (por ejemplo, del 50 al 60) para futuras resoluciones que se expedirán a final de año. Esta orden se justifica teniendo en cuenta que así se evitan retrasos en los procesos.

Por otra parte se recibe un correo electrónico en su cuenta personal de trabajo con una petición de un ciudadano. Una persona solicita una información urgente, otorgando un plazo de 10 días para responder.

En la entidad se manejan trámites que generan documentos tanto en papel como en formato electrónico. El jefe solicita guardar los documentos físicos en una carpeta y los electrónicos en un disco duro, ya que "ambos son parte del mismo expediente".

37. Conforme al caso anterior, con referencia a la acción más adecuada para la asignación de los números de actos administrativos se debe:

- A. Aceptar la solicitud de tu superior, ya que es una práctica común en muchas entidades y te lo solicitan para agilizar la gestión.
- B. Negarse a la solicitud de tu superior, argumentando que el Acuerdo 001 de 2024 prohíbe expresamente reservar, tachar o enmendar números de radicado.
- C. Aceptar la solicitud, pero dejar un acta de la instrucción recibida para tener un soporte en caso de una auditoría.



COMUNICATE A NUESTRA
LINEA WHATSAPP



319-3902020

37. B. Negarse a la solicitud de su superior, argumentando que el Acuerdo 001 de 2024 prohíbe expresamente reservar, tachar o enmendar números de radicado.

Esta es la única respuesta que se ajusta a lo estipulado en el Acuerdo. El Parágrafo del Artículo 4.2.9. es muy claro al indicar que la oficina responsable de la numeración debe "garantizar que no se reserven, tachan o enmienden números". El funcionario debe negarse a la solicitud y explicar la razón, citando la normativa.

Fuente de referencia: Acuerdo 001 de 2024, Artículo 4.2.9 y su Parágrafo.

Usted es el funcionario responsable de la numeración de actos administrativos en la entidad. Su superior le pide que reserve un rango de números (por ejemplo, del 50 al 60) para futuras resoluciones que se expedirán a final de año. Esta orden se justifica teniendo en cuenta que así se evitan retrasos en los procesos.

Por otra parte se recibe un correo electrónico en su cuenta personal de trabajo con una petición de un ciudadano. Una persona solicita una información urgente, otorgando un plazo de 10 días para responder.

En la entidad se manejan trámites que generan documentos tanto en papel como en formato electrónico. El jefe solicita guardar los documentos físicos en una carpeta y los electrónicos en un disco duro, ya que "ambos son parte del mismo expediente".

38. Conforme al caso anterior, con referencia al correo electrónico recibido se debe:

- A. Responder de inmediato al ciudadano para que no se venza el término, y luego remitir el correo a la Ventanilla única para que le asignen un número de radicado.
- B. Reenviar el correo a la ventanilla Única para que lo radiquen oficialmente y esperar a que la respuesta sea gestionada por el canal oficial.
- C. Ignorar el correo, ya que fue enviado a tu cuenta personal y no a la Ventanilla Única.

38. B. Reenviar el correo a la ventanilla Única para que lo radiquen oficialmente y esperas a que la respuesta sea gestionada por el canal oficial.

Esta es la acción adecuada. El Acuerdo 001 de 2024, en el Artículo 4.2.6, establece que las comunicaciones que lleguen a los correos electrónicos institucionales de los servidores públicos deben ser remitidas a la Ventanilla Única para su radicación junto con sus anexos. La Ventanilla Única es el único canal oficial para el registro y control de las comunicaciones.

Fuente de referencia: Acuerdo 001 de 2024, Artículo 4.2.6.



Usted es el funcionario responsable de la numeración de actos administrativos en la entidad. Su superior le pide que reserve un rango de números (por ejemplo, del 50 al 60) para futuras resoluciones que se expedirán a final de año. Esta orden se justifica teniendo en cuenta que así se evitan retrasos en los procesos.

Por otra parte se recibe un correo electrónico en su cuenta personal de trabajo con una petición de un ciudadano. Una persona solicita una información urgente, otorgando un plazo de 10 días para responder.

En la entidad se manejan trámites que generan documentos tanto en papel como en formato electrónico. El jefe solicita guardar los documentos físicos en una carpeta y los electrónicos en un disco duro, ya que "ambos son parte del mismo expediente".

39. Teniendo en cuenta el caso anterior, con referencia a los expedientes híbridos se debe:
- A. Guardar los documentos físicos y electrónicos por separado, identificando la carpeta y el disco duro con el mismo número de radicado.
 - B. Explicar al superior la importancia de crear una referencia cruzada en la hoja de control o índice electrónico que relacione y describa ambos tipos de documentos, para mantener la integridad del expediente.
 - C. Conservar solo los documentos físicos, ya que son los originales, y eliminar los electrónicos, pues solo son copias.

39. B. Explicar al superior la importancia de crear una referencia cruzada en la hoja de control o índice electrónico que relacione y describa ambos tipos de documentos, para mantener la integridad del expediente.

Esta es la acción más adecuada y se ajusta plenamente a la normativa. El Parágrafo 2 del Artículo 4.3.3.1 del Acuerdo 001 de 2024 exige la creación de una referencia cruzada en la hoja de control o índice electrónico para garantizar la integridad y el vínculo archivístico del expediente híbrido.

Fuente de referencia: Acuerdo 001 de 2024, Artículo 4.3.3.1, Parágrafo 2.

Se solicita elaborar un instrumento archivístico para organizar un fondo documental acumulado que se produjo hace 20 años en la entidad y que no tiene ninguna tabla de retención.

Se solicita el establecimiento de acciones para garantizar la conservación de la documentación electrónica a largo plazo.

Un ciudadano solicita la consulta de unos expedientes originales que se encuentran en un estado de deterioro avanzado. Como funcionario de archivo, se le niega la consulta, argumentando que el acceso a los documentos originales puede acelerar su deterioro. El ciudadano pregunta si hay alguna otra forma de acceder a la información.

40. Con referencia a la elaboración del instrumento archivístico, se debe

- A. Elaborar las tablas de retención documental (TRD), ya que son el instrumento oficial para la gestión documental.
- B. Elaborar las tablas de valoración documental (TVD), ya que se aplican a los documentos que ya han sido producidos y que no cuentan con TRD.
- C. Elaborar un cuadro de clasificación documental (CCD) para organizar los documentos y luego un listado de eliminación.

40. B. Elaborar las tablas de valoración documental (TVD), ya que se aplican a los documentos que ya han sido producidos y que no cuentan con TRD.

Esta es la respuesta correcta. El Artículo 5.1.1.1, numeral 2, del Acuerdo 001 de 2024 establece que las Tablas de Valoración Documental (TVD) son las que se elaboran para fondos acumulados que ya se encuentran en su etapa semiactiva o inactiva y que no tienen TRD.

Fuente de referencia: Acuerdo 001 de 2024, Artículo 5.1.1.1, numeral 2.

Se solicita elaborar un instrumento archivístico para organizar un fondo documental acumulado que se produjo hace 20 años en la entidad y que no tiene ninguna tabla de retención.

Se solicita el establecimiento de acciones para garantizar la conservación de la documentación electrónica a largo plazo.

Un ciudadano solicita la consulta de unos expedientes originales que se encuentran en un estado de deterioro avanzado. Como funcionario de archivo, se le niega la consulta, argumentando que el acceso a los documentos originales puede acelerar su deterioro. El ciudadano pregunta si hay alguna otra forma de acceder a la información.

41. Conforme al caso anterior, con referencia a la conservación de la documentación electrónica a largo plazo se debe:

- A. Proponer la digitalización masiva de todos los documentos para asegurar su conservación.
- B. Plantear la elaboración e implementación de un plan de preservación digital a largo plazo.
- C. Sugerir la compra de discos duros de alta capacidad para almacenar los documentos electrónicos.

41. B. Plantear la elaboración e implementación de un plan de preservación digital a largo plazo.

La respuesta correcta es la elaboración e implementación de un Plan de Preservación Digital a Largo Plazo. El Acuerdo 001 de 2024, en el Artículo 6.1.1.2, establece este plan como el componente principal del Sistema Integrado de Conservación (SIC) para garantizar la preservación de los documentos electrónicos.

Fuente de referencia: Acuerdo 001 de 2024, Artículo 6.1.1.2, numeral 2.



Se solicita elaborar un instrumento archivístico para organizar un fondo documental acumulado que se produjo hace 20 años en la entidad y que no tiene ninguna tabla de retención.

Se solicita el establecimiento de acciones para garantizar la conservación de la documentación electrónica a largo plazo.

Un ciudadano solicita la consulta de unos expedientes originales que se encuentran en un estado de deterioro avanzado. Como funcionario de archivo, se le niega la consulta, argumentando que el acceso a los documentos originales puede acelerar su deterioro. El ciudadano pregunta si hay alguna otra forma de acceder a la información.

42. Teniendo en cuenta el caso anterior, conforme a la solicitud del ciudadano por los documentos deteriorados se debe:

- A. Explicar que debido al estado de los documentos, no es posible acceder a la información, ya que el riesgo de pérdida es muy alto.
- B. Explicar que el acceso a los originales está restringido por su estado de conservación, pero se le ofrece una reproducción de los documentos en formato digital o en otro medio técnico que garantice la preservación del original.
- C. Indicar que la única forma de acceder a la información es a través del acceso a los originales, pero que debe asumir la responsabilidad por los daños que pueda causar a los documentos.

42. B. Explicar que el acceso a los originales está restringido por su estado de conservación, pero se le ofrece una reproducción de los documentos en formato digital o en otro medio técnico que garantice la preservación del original.

Esta es la acción correcta. El Artículo 7.1.4 del Acuerdo 001 de 2024 establece que la entidad debe ofrecer alternativas de acceso por medio de técnicas de reproducción (microfilmación, fotografía o digitalización) para garantizar la preservación del original y el acceso a la información.

Fuente de referencia: Acuerdo 001 de 2024, Artículo 7.1.4.

CASO

Se le solicita iniciar de inmediato el proceso de organización de un fondo documental acumulado, que no tiene ningún inventario ni instrumento archivístico.

43. Para iniciar las labores referentes al fondo documental, lo primero es:

- A. Iniciar la ordenación de los documentos por asunto, para que el trámite avance rápidamente.
- B. Realizar un diagnóstico del fondo documental para conocer el estado y el volumen de la documentación.
- C. Solicitar de inmediato la elaboración de unas Tablas de Retención Documental (TRD) para los documentos.

43. B. Realizar un diagnóstico del fondo documental para conocer el estado y el volumen de la documentación.

Esta es la acción correcta. El Artículo 5.2.2 del Acuerdo 001 de 2024 establece que la primera etapa de la valoración de un fondo documental acumulado es el diagnóstico para conocer su situación real. Este diagnóstico es la base para la elaboración del Plan de Trabajo Archivístico Integral.

Fuente de referencia: Acuerdo 001 de 2024, Artículo 5.2.2.

MISMO CASO

Se le solicita iniciar de inmediato el proceso de organización de un fondo documental acumulado, que no tiene ningún inventario ni instrumento archivístico.

44. Como funcionario público, usted debe hacer manejo responsable de expedientes que ya cumplieron el tiempo de retención en su archivo de gestión, para lo cual debe:

- A. Transferirlos directamente al archivo histórico, ya que ya no son de uso frecuente en la oficina.
- B. Conocer que una vez cumplido el tiempo de retención en el archivo de gestión, deben ser transferidos al archivo central, de acuerdo con el plan anual de transferencias documentales.
- C. Explicar que al no ser de uso frecuente, se pueden eliminar para liberar espacio en la oficina.

44. B. Conocer que una vez cumplido el tiempo de retención en el archivo de gestión, deben ser transferidos al archivo central, de acuerdo con el plan anual de transferencias documentales.

Esta es la respuesta correcta. El Artículo 4.4.3 del Acuerdo 001 de 2024 establece que la transferencia primaria (del archivo de gestión al central) se debe realizar una vez cumplidos los tiempos de retención en el archivo de gestión y con base en un plan anual.

Fuente de referencia: Acuerdo 001 de 2024, Artículo 4.4.3.



MISMO CASO

Se le solicita iniciar de inmediato el proceso de organización de un fondo documental acumulado, que no tiene ningún inventario ni instrumento archivístico.

45. Su jefe le solicita indicar por cuánto tiempo se deben conservar las historias laborales de los funcionarios que se han retirado de la entidad, para lo cual usted debe:

- A. Informar que deben conservarlas por 80 años en el archivo central.
- B. Indicar que deben conservarlas por 2 años en el archivo de gestión y luego transferirlas al archivo central para su conservación por un mínimo de 80 años.
- C. Explicar que pueden eliminar las historias laborales una vez que el funcionario haya cumplido su tiempo de servicio en la entidad, ya que el archivo laboral es de uso administrativo.

45. B. Indicar que deben conservarlas por 2 años en el archivo de gestión y luego transferirlas al archivo central para su conservación por un mínimo de 80 años.

Esta es la respuesta correcta y más completa. El Artículo 9.5.5 del Acuerdo 001 de 2024 recomienda un tiempo de retención de dos (2) años en el archivo de gestión y un mínimo de ochenta (80) años en el archivo central.

Fuente de referencia: Acuerdo 001 de 2024, Artículo 9.5.5.

CASO

El director de una entidad pública, siguiendo una práctica habitual, firma un contrato de suministro de bienes de \$100 millones de pesos, a pesar de que existe una resolución que delega esta función en el secretario general de la entidad.

Por otro lado, el líder de un proyecto en la entidad, necesita adquirir equipos tecnológicos para una capacitación; sin embargo, no incluyó este requerimiento en el plan anual de adquisiciones al inicio del año. Ahora, a mediados de la vigencia, solicita iniciar el proceso de contratación con urgencia.

Finalmente, un contrato de prestación de servicios vence el 30 de agosto. El supervisor, al darse cuenta de que el contratista no ha finalizado las actividades, solicita una prórroga el 31 de agosto.

46. Con referencia al caso anterior, usted debe dar su concepto sobre la validez del contrato firmado por el director, para lo cual debe:

- A. Explicar que el director es la máxima autoridad de la entidad y puede asumir la competencia en cualquier momento, incluso si la ha delegado.
- B. Mencionar que el director está obligado a respetar la delegación que él mismo ha establecido en el secretario general.
- C. Indicar que solo si el secretario general le dio una autorización previa por escrito para firmar ese contrato específico.



46. A. Explicar que el director es la máxima autoridad de la entidad y puede asumir la competencia en cualquier momento, incluso si la ha delegado.

La Ley 80 de 1993 establece que la competencia para ordenar y dirigir la contratación es del jefe o representante de la entidad. Aunque la entidad haya delegado la competencia en un funcionario, la delegación no lo exime de su deber de ejercer control y vigilancia, y puede en cualquier momento asumir nuevamente dicha competencia.

Fuente de referencia: Ley 80 de 1993, Artículos 11 y 26, y Manual de Contratación de la Función Pública, Capítulo 2.2, Delegación de la Competencia para Contratar.

MISMO CASO

El director de una entidad pública, siguiendo una práctica habitual, firma un contrato de suministro de bienes de \$100 millones de pesos, a pesar de que existe una resolución que delega esta función en el secretario general de la entidad.

Por otro lado, el líder de un proyecto en la entidad, necesita adquirir equipos tecnológicos para una capacitación; sin embargo, no incluyó este requerimiento en el plan anual de adquisiciones al inicio del año. Ahora, a mediados de la vigencia, solicita iniciar el proceso de contratación con urgencia.

Finalmente, un contrato de prestación de servicios vence el 30 de agosto. El supervisor, al darse cuenta de que el contratista no ha finalizado las actividades, solicita una prórroga el 31 de agosto.

47. Conforme al caso anterior, con referencia a los equipos tecnológicos para la capacitación, se debe establecer cuál es el procedimiento correcto a seguir, para lo cual se debe:

- A. Iniciar inmediatamente el proceso de contratación bajo la modalidad de contratación directa, argumentando la urgencia manifiesta para no detener las actividades del proyecto.
- B. Realizar una modificación o ajuste al plan anual de adquisiciones, justificar la necesidad y presentarla al comité de contratación para su recomendación y aprobación por el director de la entidad.
- C. Identificar que no se puede contratar porque la necesidad no fue prevista en el Plan Anual de Adquisiciones, y la entidad debe esperar hasta la siguiente vigencia fiscal.

47. B. Realizar una modificación o ajuste al plan anual de adquisiciones, justificar la necesidad y presentarla al comité de contratación para su recomendación y aprobación por el director de la entidad.

El Plan Anual de Adquisiciones puede ser objeto de modificaciones y ajustes. El procedimiento adecuado es que el área solicitante justifique la nueva necesidad y la presente al Comité de Contratación, el cual la recomendará al Ordenador del Gasto para su aprobación.

Fuente de referencia: Manual de Contratación de la Función Pública, Capítulo 3.1.1, Planeación de la Contratación.

MISMO CASO

El director de una entidad pública, siguiendo una práctica habitual, firma un contrato de suministro de bienes de \$100 millones de pesos, a pesar de que existe una resolución que delega esta función en el secretario general de la entidad.

Por otro lado, el líder de un proyecto en la entidad, necesita adquirir equipos tecnológicos para una capacitación; sin embargo, no incluyó este requerimiento en el plan anual de adquisiciones al inicio del año. Ahora, a mediados de la vigencia, solicita iniciar el proceso de contratación con urgencia.

Finalmente, un contrato de prestación de servicios vence el 30 de agosto. El supervisor, al darse cuenta de que el contratista no ha finalizado las actividades, solicita una prórroga el 31 de agosto.

48. ¿Conforme al caso anterior, con referencia a la prórroga solicitada para el contratista, cómo debe proceder la entidad con esta solicitud?

- A. La entidad no puede prorrogar el contrato porque el plazo de ejecución ha vencido.
- B. La entidad puede prorrogar el contrato, pero debe imponer una sanción al supervisor por la demora en la solicitud.
- C. La entidad puede firmar la prórroga, siempre y cuando el contratista esté de acuerdo, ya que el Manual de Contratación permite la prórroga en el tiempo sin importar el plazo.

48. A. La entidad no puede prorrogar el contrato porque el plazo de ejecución ha vencido.

El contrato no puede ser prorrogado una vez que su plazo de ejecución ha expirado, ya que la prórroga debe ser solicitada y formalizada antes del vencimiento. En este caso, el contrato ya no está vigente, y la entidad debe buscar una nueva contratación si la necesidad persiste.

Fuente de referencia: Manual de Contratación de la Función Pública, Capítulo 3.2.3.2, Adiciones y Prórrogas.

CASO

Un contratista de servicios profesionales informa al supervisor que no puede continuar con la ejecución del contrato y propone a un colega para que lo reemplace. El supervisor, al conocer al colega y saber que es muy competente, le da la autorización verbal para que asuma las actividades del contrato.

En otro contrato de obra pública que finaliza el 15 de marzo, el supervisor de la entidad no ha iniciado el proceso de liquidación para el 16 de julio.

Finalmente el jefe de un área de la entidad, por su experiencia y conocimiento del mercado, considera que solo un proveedor puede entregar el servicio que necesita. Por lo tanto, no realiza un estudio de mercado ni los estudios previos para determinar la pluralidad de oferentes, y de forma directa sugiere la contratación con esa única empresa.

49. Conforme al caso anterior, usted debe identificar si es válido el procedimiento de cesión, para lo cual debe:

- A. Conocer que es válido, ya que la autorización del supervisor es suficiente y el nuevo contratista es idóneo para continuar con el trabajo.
- B. Identificar que no es válido, ya que la cesión de contratos requiere una autorización previa y escrita del Ordenador del Gasto, además de que el nuevo contratista cumpla con todos los requisitos exigidos inicialmente.
- C. Indicar que es válido si el nuevo contratista firma un documento de aceptación de la cesión, ya que con ese documento se formaliza el acuerdo entre las partes.



49. B. Identificar que no es válido, ya que la cesión de contratos requiere una autorización previa y escrita del Ordenador del Gasto, además de que el nuevo contratista cumpla con todos los requisitos exigidos inicialmente.

La cesión contractual no es un simple acuerdo entre el contratista y un tercero. Requiere la autorización escrita del Ordenador del Gasto, previo concepto favorable del supervisor. Adicionalmente, el contratista propuesto para la cesión debe acreditar que cumple con todas las características y requisitos de idoneidad y experiencia exigidos en el proceso original.

Fuente de referencia: Manual de Contratación de la Función Pública, Capítulo 3.2.3.5, Cesión de los contratos.

MISMO CASO

Un contratista de servicios profesionales informa al supervisor que no puede continuar con la ejecución del contrato y propone a un colega para que lo reemplace. El supervisor, al conocer al colega y saber que es muy competente, le da la autorización verbal para que asuma las actividades del contrato.

En otro contrato de obra pública que finaliza el 15 de marzo, el supervisor de la entidad no ha iniciado el proceso de liquidación para el 16 de julio.

Finalmente el jefe de un área de la entidad, por su experiencia y conocimiento del mercado, considera que solo un proveedor puede entregar el servicio que necesita. Por lo tanto, no realiza un estudio de mercado ni los estudios previos para determinar la pluralidad de oferentes, y de forma directa sugiere la contratación con esa única empresa.

50. Con referencia al caso anterior, usted debe indicar a la entidad cómo debe proceder con la liquidación del contrato que aún no inicia, para lo cual debe:

- A. Explicar que la entidad aún puede realizar la liquidación por mutuo acuerdo, ya que el plazo para la liquidación unilateral no ha vencido.
- B. Indicar que la entidad ha perdido la oportunidad de liquidar el contrato de mutuo acuerdo y debe iniciar inmediatamente el procedimiento para la liquidación unilateral.
- C. Identificar que la entidad no puede realizar la liquidación unilateral porque no hubo un intento previo de liquidación por mutuo acuerdo con el contratista.

50. A. Explicar que la entidad aún puede realizar la liquidación por mutuo acuerdo, ya que el plazo para la liquidación unilateral no ha vencido.

El manual indica que la liquidación por mutuo acuerdo se puede realizar dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la finalización del plazo de ejecución del contrato y hasta dentro de los dos (2) años siguientes al vencimiento del plazo. Como la fecha actual (16 de julio) está dentro de este rango, la entidad aún puede intentar la liquidación de mutuo acuerdo.

Fuente de referencia: Manual de Contratación de la Función Pública, Capítulo 3.3.2, Liquidación por mutuo acuerdo.

MISMO CASO

Un contratista de servicios profesionales informa al supervisor que no puede continuar con la ejecución del contrato y propone a un colega para que lo reemplace. El supervisor, al conocer al colega y saber que es muy competente, le da la autorización verbal para que asuma las actividades del contrato.

En otro contrato de obra pública que finaliza el 15 de marzo, el supervisor de la entidad no ha iniciado el proceso de liquidación para el 16 de julio.

Finalmente el jefe de un área de la entidad, por su experiencia y conocimiento del mercado, considera que solo un proveedor puede entregar el servicio que necesita. Por lo tanto, no realiza un estudio de mercado ni los estudios previos para determinar la pluralidad de oferentes, y de forma directa sugiere la contratación con esa única empresa.

51. Se debe identificar cuál principio de la contratación estatal se estaría vulnerando en el caso en que no se realizó el estudio de mercado, para lo cual se debe:

- A. Conocer que es el principio de la selección objetiva, ya que no se está evaluando a varios oferentes para determinar la propuesta más favorable.
- B. Identificar que es el principio de la transparencia, ya que no se está realizando un estudio de mercado que garantice la pluralidad de oferentes.
- C. Entender que es el principio de la planeación, ya que se está omitiendo la etapa de estudios previos, que es fundamental para determinar la viabilidad del proceso.

51. B. Identificar que es el principio de la transparencia, ya que no se está realizando un estudio de mercado que garantice la pluralidad de oferentes.

El principio de transparencia exige que los procesos de contratación se realicen de forma pública y que se garanticen condiciones de igualdad para todos los posibles interesados. Al no realizar un estudio de mercado, se está ocultando la posibilidad de que existan otros oferentes, lo cual vulnera este principio fundamental.

Fuente de referencia: Ley 80 de 1993, y Manual de Contratación de la Función Pública, Capítulo 1, Marco Legal.

CASO

El jefe de la oficina de comunicaciones de una entidad pública solicita la contratación de un profesional para realizar labores de gestión de redes sociales. En la planta de personal de la entidad existe un comunicador con las competencias necesarias, pero este se encuentra ocupado en otras funciones.

Por otra parte, un área de la entidad necesita contratar un servicio de consultoría por un valor de 150 SMMLV. El jefe de área, por la complejidad del objeto a contratar, sugiere adelantar un concurso de méritos.

Finalmente un pliego de condiciones para un contrato de servicios de capacitación establece como criterio de evaluación la "experiencia en proyectos similares" sin especificar la cantidad de proyectos o el valor de los mismos. Un proponente se presenta con una única experiencia en un proyecto de muy baja cuantía.

52. Conforme al caso anterior, se debe identificar si es viable la contratación de un prestador de servicios en este caso, para lo cual se debe:

- A. Conocer que si es viable, ya que el personal de planta está ocupado y no puede asumir la nueva función.
- B. Identificar que no es viable, ya que existe personal de planta con la capacidad de realizar la actividad, incluso si está ocupado en otras labores.
- C. Establecer que es viable, pero solo si el director de la entidad emite una autorización expresa que sustente las necesidades técnicas de la contratación.

52. B. Identificar que no es viable, ya que existe personal de planta con la capacidad de realizar la actividad, incluso si está ocupado en otras labores.

La contratación de servicios solo es procedente si no existe personal de planta con la capacidad, idoneidad o especialización para realizar la actividad. El hecho de que el personal de planta se encuentre ocupado no es una razón válida para justificar la inexistencia de personal, ya que la entidad debe reorganizar sus cargas laborales para que las funciones sean asumidas por el personal de planta.

Fuente de referencia: Manual de Contratación de la Función Pública, Capítulo 4.4, Contratación Directa.

MISMO CASO

El jefe de la oficina de comunicaciones de una entidad pública solicita la contratación de un profesional para realizar labores de gestión de redes sociales. En la planta de personal de la entidad existe un comunicador con las competencias necesarias, pero este se encuentra ocupado en otras funciones.

Por otra parte, un área de la entidad necesita contratar un servicio de consultoría por un valor de 150 SMMLV. El jefe de área, por la complejidad del objeto a contratar, sugiere adelantar un concurso de méritos.

Finalmente un pliego de condiciones para un contrato de servicios de capacitación establece como criterio de evaluación la "experiencia en proyectos similares" sin especificar la cantidad de proyectos o el valor de los mismos. Un proponente se presenta con una única experiencia en un proyecto de muy baja cuantía.

53. Conforme al caso anterior, con referencia a la modalidad seleccionada de concurso de méritos, se debe identificar si es la modalidad correcta, para lo cual debe:

- A. Ratificar que es el concurso de méritos, ya que el servicio a contratar es de consultoría.
- B. Recomendar la licitación pública, ya que la cuantía del contrato supera el umbral de 28 SMMLV.
- C. Explicar que debe ser la selección abreviada de menor cuantía, ya que el valor del contrato se encuentra entre 28 y 280 SMMLV.

53. A. Ratificar que es el concurso de méritos, ya que el servicio a contratar es de consultoría.

No se pueden contratar servicios de consultoría por Selección Abreviada; los contratos de consultoría se seleccionan por concurso de méritos. La Selección Abreviada se usa para procesos simplificados de bienes y servicios cuando aplican ciertas circunstancias o cuantías, pero no es la modalidad para seleccionar consultores.

Fuente de referencia: Manual de Contratación de la Función Pública, Capítulo 4.2, Selección Abreviada.

MISMO CASO

El jefe de la oficina de comunicaciones de una entidad pública solicita la contratación de un profesional para realizar labores de gestión de redes sociales. En la planta de personal de la entidad existe un comunicador con las competencias necesarias, pero este se encuentra ocupado en otras funciones.

Por otra parte, un área de la entidad necesita contratar un servicio de consultoría por un valor de 150 SMMLV. El jefe de área, por la complejidad del objeto a contratar, sugiere adelantar un concurso de méritos.

Finalmente un pliego de condiciones para un contrato de servicios de capacitación establece como criterio de evaluación la "experiencia en proyectos similares" sin especificar la cantidad de proyectos o el valor de los mismos. Un proponente se presenta con una única experiencia en un proyecto de muy baja cuantía.

54. Conforme al caso anterior, se debe identificar si es válido el criterio de evaluación usado, teniendo en cuenta que no se especifica cantidades de proyectos o el valor de los mismos, para lo cual se debe:

- A. Conocer que es válido, ya que el pliego permite evaluar la experiencia del proponente de manera general.
- B. Identificar que no es válido, ya que el criterio de evaluación es ambiguo y no permite una selección objetiva.
- C. Indicar que es válido, siempre y cuando el Comité Asesor Evaluador considere que el proponente tiene la experiencia suficiente.

54. B. Identificar que no es válido, ya que el criterio de evaluación es ambiguo y no permite una selección objetiva.

La ley exige que los criterios de evaluación sean objetivos y permitan una selección transparente y equitativa. Un criterio ambiguo como el del caso puede llevar a una selección subjetiva y a la violación del principio de transparencia.

Fuente de referencia: Manual de Contratación de la Función Pública, Capítulo 3.1.2, tabla de responsabilidades.

CASO

La entidad necesita contratar a una firma de consultoría para realizar un estudio técnico de un proyecto. El ordenador del gasto, siguiendo el manual, elige la modalidad de concurso de méritos. Al evaluar las propuestas, el comité asesor técnico y jurídico toma como factor principal la propuesta económica para elegir al ganador.

55. ¿Es correcta la forma en que se está evaluando la propuesta?

- A. Sí, porque el comité debe elegir la propuesta más favorable para la entidad.
- B. No, porque en el concurso de méritos, el precio de la propuesta no puede ser un factor de escogencia.
- C. Es correcto, siempre y cuando se le dé un peso menor al precio que a la experiencia técnica.



55. B. No, porque en el concurso de méritos, el precio de la propuesta no puede ser un factor de escogencia.

El manual de la Función Pública es enfático al establecer que "en ningún caso el precio de la propuesta constituirá factor de escogencia en la selección" de consultores a través del concurso de méritos. La evaluación debe basarse en la idoneidad, experiencia, capacidad técnica y profesionalismo de los consultores.

Fuente de referencia: Manual de Contratación de la Función Pública, Capítulo 4.3, Concurso de Méritos.

56. Usted como funcionario de la secretaría de hacienda debe calcular un descuento en el impuesto predial para los ciudadanos que cumplan con una de las siguientes condiciones:

- Pertenecer a un estrato socioeconómico 1 o 2.
- Ser mayor de 65 años.
- Ser cabeza de familia.

Usted ha creado una hoja de cálculo con los datos de los contribuyentes. Para el cálculo del descuento, ha decidido usar una fórmula.

Para determinar la función más eficiente para determinar si un contribuyente es elegible para el descuento, considerando que las tres condiciones son excluyentes, se debe:

- A. Usar una serie de funciones SI anidadas.
- B. Usar la función SI.CONJUNTO.
- C. Usar la función O.

56. C. Usar la función O.

La función O devuelve VERDADERO si cualquiera de sus argumentos es VERDADERO. Como las condiciones son excluyentes (se cumple una o la otra), la función O simplifica la prueba lógica, ya que basta con que una de ellas sea cierta para que el contribuyente sea elegible. La fórmula sería: =SI(O(Condición1, Condición2, Condición3), "Elegible", "No Elegible").

Fuente de referencia: Manual de funciones de Excel, Lógica, SI, SI.CONJUNTO y O.



57. Un analista de la oficina de planeación y gestión debe generar un informe sobre el progreso de la digitalización de expedientes. La columna "Estado" puede contener valores numéricos (número de expediente), texto ("Pendiente", "En proceso") o estar en blanco si aún no se ha asignado un expediente. El analista necesita saber el número total de expedientes que tienen algún tipo de registro, ya sea un número o texto.

¿Qué función debe usar el analista para obtener el recuento total de expedientes con algún registro y por qué?

- A. Usar la función CONTAR.SI con el criterio "<>" para contar celdas no vacías.
- B. Usar la función CONTAR porque los expedientes son números.
- C. Usar la función CONTARA porque cuenta tanto números como texto.

57. C. Usar la función CONTARA porque cuenta tanto números como texto.

La función CONTARA es la más apropiada para este caso, ya que cuenta todas las celdas que no están vacías. Esto incluye tanto los números de expediente como las celdas que contienen texto, dando al analista el recuento exacto de todos los expedientes que tienen algún tipo de registro.

Fuente de referencia: Manual de funciones de Excel, Estadística, CONTAR y CONTARA.

58. Un gestor de la oficina de contratos debe calcular la antigüedad de varios contratos para priorizar su revisión. La fecha de inicio de cada contrato se encuentra en la columna B con formato de fecha (por ejemplo, 2022-01-15), y la fecha actual se puede obtener con la función HOY().

Para calcular el número de años transcurridos desde el inicio de cada contrato hasta hoy, ¿cuál es la mejor función o combinación de funciones a usar?

- A. Restar la fecha de inicio a la fecha de hoy (=HOY()-B2).
- B. Usar la función AÑO en una fórmula combinada con la resta de fechas.
- C. Usar la función SIFECHA con el argumento "Y" para años.

58. C. Usar la función SIFECHA con el argumento "Y" para años.

La función SIFECHA (DATEDIF en inglés) está diseñada para calcular la diferencia entre dos fechas en términos de días, meses o años. Usando =SIFECHA(B2, HOY(), "y"), se obtendrá el número exacto de años completos transcurridos entre la fecha de inicio del contrato y la fecha actual, lo cual es lo que se requiere para el cálculo de la antigüedad.

Fuente de referencia: Manual de funciones de Excel, Fecha y hora, SIFECHA, HOY.

59. Un funcionario necesita crear un oficio para una entidad pública. En lugar de comenzar con un documento en blanco, decide utilizar una plantilla predefinida de "carta comercial" que encuentra en la galería de Word.

Con referencia al caso anterior, se puede identificar el siguiente riesgo al realizar esta operación:

- A. El documento tendrá un diseño atractivo que distrae al lector.
- B. La plantilla podría no cumplir con los requisitos de la NTC 1486 para la elaboración de oficios, obligando a un trabajo de formateo adicional que podría no ser correcto.
- C. No podrá guardar el documento en el formato .docx, lo que podría generar problemas de compatibilidad.

59. B. La plantilla podría no cumplir con los requisitos de la NTC 1486 para la elaboración de oficios, obligando a un trabajo de formateo adicional que podría no ser correcto.

Las plantillas de Word están hechas para uso general y no se ajustan a las especificaciones técnicas de las normas ICONTEC (como la NTC 1486 para oficios), lo que puede llevar a errores en el formato, márgenes y presentación del documento.

Fuente de referencia: Norma Técnica Colombiana NTC 1486 (Documentación para la Gestión de Oficinas) y NTC 120 (Cartas Comerciales y Oficios)



60. Un servidor público crea un informe detallado en Word 2016 y lo envía a un colega que utiliza Word 2010. Al abrir el archivo, el colega ve el mensaje de "Modo de compatibilidad" en la barra de título.

¿Qué significa que el documento esté en "Modo de compatibilidad" y qué acción debería tomar el colega?

- A. El documento está protegido y no se puede editar. El colega debe solicitar una nueva copia al remitente.
- B. El documento fue creado en una versión más antigua de Word, y el colega debe actualizar su software para poder editarlo.
- C. El documento fue creado en una versión más reciente, y algunas funciones pueden estar deshabilitadas. El colega puede seguir trabajando en este modo o actualizar el documento a la versión actual.



60. C. El documento fue creado en una versión más reciente, y algunas funciones pueden estar deshabilitadas. El colega puede seguir trabajando en este modo o actualizar el documento a la versión actual.

El "Modo de compatibilidad" indica que el documento fue creado en una versión más reciente de Word y las funcionalidades introducidas después de Word 2010 pueden estar deshabilitadas para garantizar que el archivo se vea igual en ambas versiones. El colega puede seguir trabajando en este modo o actualizar el documento para usar la versión actual y sus funciones.

Fuente de referencia: Instrucciones para abrir un documento en Word y trabajar en Modo de compatibilidad.

61. Un supervisor recibe un borrador de un informe de su subalterno para su revisión. Para hacer las correcciones, el supervisor abre el documento y comienza a editarlo sin activar ninguna función especial de Word.

¿Cuál es la consecuencia más probable de esta acción?

- A. El documento se dañará y será imposible recuperarlo.
- B. Las correcciones no serán visibles para el autor original del informe, quien tendrá que buscar manualmente los cambios.
- C. Se activará automáticamente el "Modo de compatibilidad" y se perderán las funciones avanzadas.

61. B. Las correcciones no serán visibles para el autor original del informe, quien tendrá que buscar manualmente los cambios.

Al no usar el "Control de cambios", las adiciones, eliminaciones o cambios de formato no quedan marcados. Esto obliga al subalterno a comparar la versión corregida con la original para identificar las modificaciones, dificultando la colaboración y el seguimiento de las revisiones.

Fuente de referencia: Instrucciones para usar el Control de cambios en Word.

62. Usted está configurando su outlook por primera vez. Después de ingresar su nombre, correo y contraseña, la configuración automática falla y le pide el nombre del servidor de correo, una información que usted desconoce.

¿Cuál es la causa más probable de que la configuración automática de Outlook falle en este caso?

- A. No se introdujo correctamente su contraseña.
- B. La versión de Outlook es incompatible con el servidor de correo de la entidad.
- C. El servidor de correo de la entidad pública requiere una configuración manual o información adicional que Outlook no pudo obtener automáticamente.

62. C. El servidor de correo de la entidad pública requiere una configuración manual o información adicional que Outlook no pudo obtener automáticamente.

El documento indica explícitamente que si la configuración automática falla, Outlook solicitará más información, como el nombre del servidor de correo, lo que implica que se necesita una configuración manual o datos técnicos adicionales para poder conectar la cuenta.

Referencia: Tareas básicas en Outlook, página 2, párrafo 3.

63. María, una funcionaria recién asignada, usa Outlook de manera intensiva, pero encuentra que le toma mucho tiempo cambiar entre su calendario y su bandeja de entrada. Desconoce las herramientas para agilizar esta transición.

¿Qué herramienta de Outlook podría ayudar a María a moverse de manera más eficiente entre sus diferentes funciones?

- A. El menú de "Archivo".
- B. La "Barra de acceso rápido".
- C. La cinta de opciones de "Inicio".



63. B. La "Barra de acceso rápido".

La "Barra de acceso rápido" es la forma más fácil y directa de moverse entre las características principales de Outlook, como Correo, Calendario, Personas y Tareas.

Referencia: Tareas básicas en Outlook, página 2, párrafo 5 y página 3, párrafo 1.

64. Sofía necesita bloquear un espacio de su calendario para trabajar en un informe personal, sin la participación de nadie más. También necesita agendar una sesión de trabajo con su equipo para discutir el informe.

¿Qué opción debería usar Sofía en el Calendario de Outlook para agendar su trabajo personal en el informe?

- A. "Nueva cita".
- B. "Nueva reunión".
- C. "Nueva tarea".



64. A. "Nueva cita".

El documento define explícitamente una "**cita**" como una actividad programada que no implica invitar a otras personas o reservar recursos.

Referencia: Tareas básicas en Outlook, página 11, párrafos 2 y 3.



CONTRATISTA 1	CONTRATISTA 2	CONTRATISTA 3
CANTIDAD DE FUNCIONARIOS A CAPACITAR: 400. HORAS DE CAPACITACION OFRECIDAS: 90. CUESTIONARIOS EN LINEA OFRECIDOS: 200. PRECIO TOTAL: 7.000.000	CANTIDAD DE FUNCIONARIOS A CAPACITAR: 450. HORAS DE CAPACITACION OFRECIDAS: 48. CUESTIONARIOS EN LINEA OFRECIDOS: 120. PRECIO TOTAL: 6.200.000	CANTIDAD DE FUNCIONARIOS A CAPACITAR: 300. HORAS DE CAPACITACION OFRECIDAS: 60. CUESTIONARIOS EN LINEA OFRECIDOS: 320. PRECIO TOTAL: 6.500.000
CONTRATISTA 4	CONTRATISTA 5	CONTRATISTA 6
CANTIDAD DE FUNCIONARIOS A CAPACITAR: 420. HORAS DE CAPACITACION OFRECIDAS: 92. CUESTIONARIOS EN LINEA OFRECIDOS: 300. PRECIO TOTAL: 6.000.000	CANTIDAD DE FUNCIONARIOS A CAPACITAR: 380. HORAS DE CAPACITACION OFRECIDAS: 80. CUESTIONARIOS EN LINEA OFRECIDOS: 180. PRECIO TOTAL: 8.000.000	CANTIDAD DE FUNCIONARIOS A CAPACITAR: 500. HORAS DE CAPACITACION OFRECIDAS: 60. CUESTIONARIOS EN LINEA OFRECIDOS: 500. PRECIO TOTAL: 7.500.000

65. Usted debe ayudar a su jefe con la escogencia de los mejores proponentes, con referencia a campañas de capacitación que realizara la entidad el año próximo. Se tienen estas seis (6) propuestas.

Teniendo en cuenta el caso anterior, la primera solicitud es determinar cuál es el contratista que ofrece mayor cantidad de cuestionarios en línea, pero que también tenga mayor cobertura en funcionarios a capacitar. Ante esta solicitud usted debe:

- A. Indicar que es el contratista 1.
- B. Indicar que es el contratista 3.
- C. Indicar que es el contratista 6.

65. C. Indicar que es el contratista 6.

Este contratista ofrece 500 cuestionarios en línea y 500 funcionarios a capacitar.



CONTRATISTA 1	CONTRATISTA 2	CONTRATISTA 3
CANTIDAD DE FUNCIONARIOS A CAPACITAR: 400. HORAS DE CAPACITACION OFRECIDAS: 90. CUESTIONARIOS EN LINEA OFRECIDOS: 200. PRECIO TOTAL: 7.000.000	CANTIDAD DE FUNCIONARIOS A CAPACITAR: 450. HORAS DE CAPACITACION OFRECIDAS: 48. CUESTIONARIOS EN LINEA OFRECIDOS: 120. PRECIO TOTAL: 6.200.000	CANTIDAD DE FUNCIONARIOS A CAPACITAR: 300. HORAS DE CAPACITACION OFRECIDAS: 60. CUESTIONARIOS EN LINEA OFRECIDOS: 320. PRECIO TOTAL: 6.500.000
CONTRATISTA 4	CONTRATISTA 5	CONTRATISTA 6
CANTIDAD DE FUNCIONARIOS A CAPACITAR: 420. HORAS DE CAPACITACION OFRECIDAS: 92. CUESTIONARIOS EN LINEA OFRECIDOS: 300. PRECIO TOTAL: 6.000.000	CANTIDAD DE FUNCIONARIOS A CAPACITAR: 380. HORAS DE CAPACITACION OFRECIDAS: 80. CUESTIONARIOS EN LINEA OFRECIDOS: 180. PRECIO TOTAL: 8.000.000	CANTIDAD DE FUNCIONARIOS A CAPACITAR: 500. HORAS DE CAPACITACION OFRECIDAS: 60. CUESTIONARIOS EN LINEA OFRECIDOS: 500. PRECIO TOTAL: 7.500.000

66. Teniendo en cuenta el caso anterior, usted debe seleccionar cual es el contratista que ofrece mayor número de horas a capacitar y el precio más bajo. Ante esta solicitud usted debe:

- A. Indicar que el contratista 2 es el que tiene mejor proporción.
- B. Indicar que el contratista 4 es el que tiene mejor proporción.
- C. Indicar que el contratista 6 es el que tiene mejor proporción.

66. B. Indicar que el contratista 4 es el que tiene mejor proporción.
Este contratista ofrece 92 horas de capacitación por 6.000.000



CONTRATISTA 1	CONTRATISTA 2	CONTRATISTA 3
CANTIDAD DE FUNCIONARIOS A CAPACITAR: 400. HORAS DE CAPACITACION OFRECIDAS: 90. CUESTIONARIOS EN LINEA OFRECIDOS: 200. PRECIO TOTAL: 7.000.000	CANTIDAD DE FUNCIONARIOS A CAPACITAR: 450. HORAS DE CAPACITACION OFRECIDAS: 48. CUESTIONARIOS EN LINEA OFRECIDOS: 120. PRECIO TOTAL: 6.200.000	CANTIDAD DE FUNCIONARIOS A CAPACITAR: 300. HORAS DE CAPACITACION OFRECIDAS: 60. CUESTIONARIOS EN LINEA OFRECIDOS: 320. PRECIO TOTAL: 6.500.000
CONTRATISTA 4	CONTRATISTA 5	CONTRATISTA 6
CANTIDAD DE FUNCIONARIOS A CAPACITAR: 420. HORAS DE CAPACITACION OFRECIDAS: 92. CUESTIONARIOS EN LINEA OFRECIDOS: 300. PRECIO TOTAL: 6.000.000	CANTIDAD DE FUNCIONARIOS A CAPACITAR: 380. HORAS DE CAPACITACION OFRECIDAS: 80. CUESTIONARIOS EN LINEA OFRECIDOS: 180. PRECIO TOTAL: 8.000.000	CANTIDAD DE FUNCIONARIOS A CAPACITAR: 500. HORAS DE CAPACITACION OFRECIDAS: 60. CUESTIONARIOS EN LINEA OFRECIDOS: 500. PRECIO TOTAL: 7.500.000

67. Teniendo en cuenta el caso anterior, usted debe seleccionar cual es el contratista que menos horas de capacitación ofrece y tiene el precio más costoso. Ante esta petición usted debe:

- A. Indicar que el contratista 2 es el que tiene estas características.
- B. Indicar que el contratista 4 es el que tiene estas características.
- C. Indicar que el contratista 6 es el que tiene estas características.

67. A. Indicar que el contratista 2 es el que tiene estas características.

Este contratista ofrece 48 horas de capacitación a un precio de 6.200.000



CASO

La audiencia pública de rendición de cuentas, es un mecanismo de participación que tiene como propósito generar confianza y credibilidad entre las entidades públicas y la ciudadanía.

En diferentes audiencias de rendición de cuentas desarrollados por la entidad, se ha establecido que la entidad ha podido interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la ley y sus reglamentos.

68. En este caso y en el contexto de MIPG, podemos afirmar que la entidad ha logrado una efectiva:

- A. Gestión.
- B. Gestión de cumplimiento.
- C. Autogestión.

68. C. Autogestión.

Capacidad de toda organización pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la ley y sus reglamentos.

https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/36200637/Glosario_mipg.pdf/9ff42c08-61a9-e0fa-76b1-1f662c0b2202?t=1593207412671

MISMO CASO

La audiencia pública de rendición de cuentas, es un mecanismo de participación que tiene como propósito generar confianza y credibilidad entre las entidades públicas y la ciudadanía.

En diferentes audiencias de rendición de cuentas desarrollados por la entidad, se ha establecido que la entidad ha podido interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la ley y sus reglamentos.

69. Teniendo en cuenta el caso anterior, otra de las premisas mencionadas en estas audiencias, es que la entidad, ha podido desarrollar y aplicar métodos, normas y procedimientos que le han permitido el desarrollo, implementación y fortalecimiento incremental del Sistema de Control Interno, en concordancia con la normatividad vigente. En este caso se está haciendo referencia a:

- A. Autocontrol.
- B. Autorregulación.
- C. Autogestión.



69. B. Autorregulación.

Capacidad de cada una de las organizaciones para desarrollar y aplicar métodos, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación y fortalecimiento incremental del Sistema de Control Interno, en concordancia con la normatividad vigente.

https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/36200637/Glosario_mipg.pdf/9ff42c08-61a9-e0fa-76b1-1f662c0b2202?t=1593207412671



70. En el desarrollo de sus funciones al interior de la entidad, usted ha cometido un error en uno de los procesos encomendados a su cargo; sin embargo, logra detectarlo a tiempo y corregirlo de manera oportuna.

Uno de sus compañeros de trabajo, al ver su situación, se percata que también cometió el mismo error, pero el problema es que no se puede corregir porque el proceso ya se fue a otra dependencia. Teniendo en cuenta estos casos, podemos afirmar que:

- A. Tanto su compañero como usted, no tienen un adecuado autocontrol en sus labores al interior de la entidad.
- B. Su compañero no tiene una buena autogestión, pero usted si la tiene.
- C. Usted tiene un buen autocontrol, mientras que su compañero no.

70. C. Usted tiene un buen autocontrol, mientras que su compañero no.

Capacidad que deben desarrollar todos y cada uno de los servidores públicos de la organización, independientemente de su nivel jerárquico, para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos de manera oportuna para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/36200637/Glosario_mipg.pdf/9ff42c08-61a9-e0fa-76b1-1f662c0b2202?t=1593207412671

PRUEBAS COMPORTAMENTALES



71. No se puede alinear el comportamiento propio a las necesidades y metas de la entidad.

- A. Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.

71. No se puede alinear el comportamiento propio a las necesidades y metas de la entidad.

- A. **Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.**
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.

COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN

Alinear el comportamiento propio a las necesidades y metas de la entidad.

72. Aplico en algunos casos los conceptos de no estigmatización y no discriminación.

- A. Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.



72. Aplico en algunos casos los conceptos de no estigmatización y no discriminación.

- A. **Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.**
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.

COMPROMISO

Aplico los conceptos de no estigmatización y no discriminación en todas mis actuaciones.

73. Apoya el no cumplimiento de metas por parte de grupos y compañeros en la organización.

- A. Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.



73. Apoya el no cumplimiento de metas por parte de grupos y compañeros en la organización.

- A. **Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.**
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.

COMPROMISO

Promueve el cumplimiento de metas al interior de la organización.

74. Antepone las necesidades propias respecto a las necesidades de la organización.

- A. Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.



74. Antepone las necesidades propias respecto a las necesidades de la organización.

- A. **Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.**
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.

COMPROMISO

Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades.

75. No puedo colaborar con compañeros de otras áreas, porque puedo descuidar mis tareas.

- A. Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.

75. No puedo colaborar con compañeros de otras áreas, porque puedo descuidar mis tareas.

- A. **Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.**
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.

COMPROMISO

Toma la iniciativa de colaborar con sus compañeros y con otras áreas sin descuidar sus tareas.

76. La comunicación con los miembros del equipo debe ser indirecta, compartiendo información e ideas en condición de espeto y cordialidad.

- A. Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.



76. La comunicación con los miembros del equipo debe ser indirecta, compartiendo información e ideas en condición de espeto y cordialidad.

- A. **Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.**
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.

TRABAJO EN EQUIPO

Establece una comunicación directa con los miembros del equipo.

77. Sus acciones generan repercusiones en la consecución de objetivos grupales por no estar planificadas.

- A. Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.



77. Sus acciones generan repercusiones en la consecución de objetivos grupales por no estar planificadas.

- A. **Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.**
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.

TRABAJO EN EQUIPO

Mis acciones deben estar planificadas.

78. Soy bastante inflexible frente a los cambios propuestos.

- A. Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.



78. Soy bastante inflexible frente a los cambios propuestos.

- A. **Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.**
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.

ADAPTACION AL CAMBIO

Responde al cambio con flexibilidad.

79. Evalúa de forma regular el grado de consecución de los objetivos.

- A. Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.



79. Evalúa de forma regular el grado de consecución de los objetivos.

- A. Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. **Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.**

ORIENTACION A RESULTADOS



80. Gestiona los recursos necesarios para mejorar la productividad.

- A. Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.



80. Gestiona los recursos necesarios para mejorar la productividad.

- A. Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. **Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.**

ORIENTACION A RESULTADOS



81. Verifica a diario el resultado de su trabajo; si hay errores se debe corregir para no reportarlos.

- A. Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.



81. Verifica a diario el resultado de su trabajo; si hay errores se debe corregir para no reportarlos.

- A. **Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.**
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.

AUTOGESTION

Debo reportar los hallazgos



82. Me incomoda la supervisión constante.

- A. Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.



82. Me incomoda la supervisión constante.

- A. **Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.**
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.

ORIENTACION A RESULTADOS.
Medición.



83. Revisa de manera permanente los cambios en los procesos.

- A. Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.



83. Revisa de manera permanente los cambios en los procesos.

- A. Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. **Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.**

AUTOCONTROL



84. Cuando observo a un transexual entrar a las instalaciones de atención, inmediatamente ofrezco ayuda.

- A. Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.



84. Cuando observo a un transexual entrar a las instalaciones de atención, inmediatamente ofrezco ayuda.

- A. Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.

PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO.

85. En caso de evacuación por remergencia, la persona en silla de ruedas, debe ser cargada en brazos, no en la silla.

- A. Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.



85. En caso de evacuación por remergencia, la persona en silla de ruedas, debe ser cargada en brazos, no en la silla.

- A. Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. **Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.**

PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO

86. Es mas importante el saber que el ser para el perfil que buscan los concursos públicos.

- A. Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.

86. Es mas importante el saber que el ser para el perfil que buscan los concursos públicos.

- A. **Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.**
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.

CODIGO DE INTEGRIDAD.

87. Prefiero ser temerario porque de esa manera puedo afrontar los retos con altos estándares de cumplimiento.

- A. Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.



87. Prefiero ser temerario porque de esa manera puedo afrontar los retos con altos estándares de cumplimiento.

- A. **Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.**
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.

88. Es mejor ser competitivo que reactivo.

- A. Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.



88. Es mejor ser competitivo que reactivo.

- A. Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. **Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.**

ORIENTACION AL LOGRO.

89. El incumplimiento de metas grupales, afecta el cumplimiento de metas individuales.

- A. Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.

89. El incumplimiento de metas grupales, afecta el cumplimiento de metas individuales.

- A. Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.

ORIENTACION A RESULTADOS.

90. Si las metas grupales no se cumplen, entonces todos los miembros del grupo son responsables por ese incumplimiento.

- A. Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.

90. Si las metas grupales no se cumplen, entonces todos los miembros del grupo son responsables por ese incumplimiento.

- A. Muy en desacuerdo: No estoy de acuerdo en absoluto con la afirmación.
- B. En desacuerdo: Estoy en desacuerdo con la afirmación.
- C. Neutral: No tengo una opinión fuerte; ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo: Estoy de acuerdo con la afirmación.
- E. Muy de acuerdo: Estoy completamente de acuerdo con la afirmación.

TRABAJO EN EQUIPO.

GRACIAS



COMPETENCIAS COMUNES					
Compromiso con la organización.	Trabajo en equipo	Adaptación al cambio	Aprendizaje continuo	Orientación a resultados.	Orientación al usuario y al ciudadano.
Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.	Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.	Enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios.	Identifica, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre regulaciones vigentes, tecnologías disponibles, métodos y programas de trabajo, para mantener actualizada la efectividad de sus prácticas laborales y su visión del contexto.	Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad.	Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios (internos y externos) y de los ciudadanos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.
· Incorpora las necesidades de usuarios y ciudadanos en los proyectos institucionales, teniendo en cuenta la visión del servicio a corto, mediano y largo plazo.	· Cumple los compromisos que adquiere con el equipo.	· Acepta y se adapta fácilmente a las nuevas situaciones.	· Mantiene sus competencias actualizadas en función de los cambios que exige la administración pública en la prestación de un óptimo servicio.	· Asume la responsabilidad por sus resultados.	· Valora y atiende las necesidades y peticiones de los usuarios y de los ciudadanos de forma oportuna.
· Aplica los conceptos de no estigmatización y no discriminación y genera espacios y lenguaje excluyente.	· Respeta la diversidad de criterios y opiniones de los miembros del equipo.	· Responde al cambio con flexibilidad.	· Gestiona sus propias fuentes de información confiable y/o participa de espacios informativos y de capacitación.	· Trabaja con base en objetivos claramente establecidos y realistas.	· Reconoce su interdependencia entre su trabajo y otros.
· Escucha activamente e informa con veracidad al usuario o ciudadano.	· Asume su responsabilidad como miembro de un equipo de trabajo y se enfoca en contribuir con el compromiso y la motivación de sus miembros.	· Apoya a la entidad en nuevas decisiones y coopera activamente en la implementación de nuevos objetivos, forma de trabajo y procedimientos.	· Comparte sus saberes y habilidades con sus compañeros de trabajo, y aprende de sus colegas habilidades diferenciales, que le permiten nivelar sus conocimientos en flujos informales de interaprendizaje.	· Diseña y utiliza indicadores para medir y comprobar los resultados obtenidos.	· Establece el mecanismo para conocer las necesidades e inquietudes de los usuarios y ciudadanos.
· Promueve el cumplimiento de las metas de la organización y respeta sus normas.	· Planifica las propias acciones teniendo en cuenta su repercusión en la consecución de los objetivos grupales.	· Promueve al grupo para que se adapten en las nuevas condiciones.		· Adopta medidas para minimizar riesgos.	
· Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades.	· Establece una comunicación directa con los miembros del equipo que permite compartir información e ideas en condición de respeto y cordialidad.			· Plantea estrategias para alcanzar o superar los resultados esperados.	
· Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.	· Integra a los nuevos miembros y facilita su proceso de reconocimiento y apropiación de las actividades a cargo del equipo.			· Se fija metas y obtiene los resultados institucionales esperados.	
· Toma iniciativa de colaborar con sus compañeros y con otras áreas cuando se requiere, sin descuidar sus tareas.				· Cumple con oportunidad las funciones de acuerdo los estándares, objetivos y tiempo establecido por la entidad.	
				· Gestiona recursos para mejorar la productividad y toma medidas necesarias para minimizar los riesgos.	
				· Aporta elementos para la consecución de resultados enmarcando sus productos y/o servicios dentro de las normas que rigen a la entidad.	
				· Evalúa de forma regular el grado de consecución de los objetivos.	

NIVEL ASESOR				
Confiabilidad técnica	Creatividad e innovación	Iniciativa	Construcción de relaciones	Conocimiento del entorno
Contar con los conocimientos técnicos requeridos y aplicarlos a situaciones concretas de trabajo, con altos estándares de calidad	Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones orientados a mantener la competitividad de la entidad y el uso eficiente de recursos	Anticiparse a los problemas proponiendo alternativas de solución	Capacidad para relacionarse en diferentes entornos con el fin de cumplir los objetivos institucionales	Conocer e interpretar la organización, su funcionamiento y sus relaciones con el entorno.
· Mantiene actualizados sus conocimientos para apoyar la gestión de la entidad	· Apoya la generación de nuevas ideas y conceptos para el mejoramiento de la entidad	· Prevé situaciones y alternativas de solución que orientan la toma de decisiones de la alta dirección	· Establece y mantiene relaciones cordiales y recíprocas con redes o grupos de personas internas y externas de la organización que faciliten la consecución de los objetivos institucionales	· Se informa permanentemente sobre políticas gubernamentales, problemas y demandas del entorno
· Conoce, maneja y sabe aplicar los conocimientos para el logro de resultados	· Prevé situaciones y alternativas de solución que orienten la toma de decisiones de la alta dirección	· Enfrenta los problemas y propone acciones concretas para solucionarlos	· Utiliza contactos para conseguir objetivos	· Comprende el entorno organizacional que enmarca las situaciones objeto de asesoría y lo toma como referente
· Emite conceptos técnicos u orientaciones claros, precisos, pertinentes y ajustados a los lineamientos normativos y organizacionales	· Reconoce y hace viables las oportunidades y las comparte con sus jefes para contribuir al logro de objetivos y metas institucionales	· Reconoce y hace viables las oportunidades	· Comparte información para establecer lazos	· Identifica las fuerzas políticas que afectan la organización y las posibles alianzas y las tiene en cuenta al emitir sus conceptos técnicos
· Genera conocimientos técnicos de interés para la entidad, los cuales son aprehendidos y utilizados en el actuar de la organización	· Adelanta estudios o investigaciones y los documenta, para contribuir a la dinámica de la entidad y su competitividad		· Interactúa con otros de un modo efectivo y adecuado	· Orienta el desarrollo de estrategias que concilien las fuerzas políticas y las alianzas en pro de la organización

NIVEL PROFESIONAL			
Aporte técnico-profesional	Comunicación efectiva	Gestión de procedimientos	Instrumentación de decisiones
Poner a disposición de la Administración sus saberes profesionales específicos y sus experiencias previas, gestionando la actualización de sus saberes expertos.	Establecer comunicación efectiva y positiva con superiores jerárquicos, pares y ciudadanos, tanto en la expresión escrita, como verbal y gestual.	Desarrollar las tareas a cargo en el marco de los procedimientos vigentes y proponer e introducir acciones para acelerar la mejora continua y la productividad.	Decidir sobre las cuestiones en las que es responsable con criterios de economía, eficacia, eficiencia y transparencia de la decisión.
· Aporta soluciones alternativas en lo que refiere a sus saberes específicos	· Utiliza canales de comunicación, en su diversa expresión, con claridad, precisión y tono agradable para el receptor	· Ejecuta sus tareas con los criterios de calidad establecidos	· Discrimina con efectividad entre las decisiones que deben ser elevadas a un superior, socializadas al equipo de trabajo o pertenecen a la esfera individual de trabajo
· Informa su experiencia específica en el proceso de toma de decisiones que involucran aspectos de su especialidad	· Redacta textos, informes, mensajes, cuadros o gráficas con claridad en la expresión para hacer efectiva y sencilla la comprensión	· Revisa procedimientos e instrumentos para mejorar tiempos y resultados y para anticipar soluciones a problemas	· Adopta decisiones sobre ellas con base en información válida y rigurosa
· Anticipa problemas previsible que advierte en su carácter de especialista	· Mantiene escucha y lectura atenta a efectos de comprender mejor los mensajes o información recibida	· Desarrolla las actividades de acuerdo con las pautas y protocolos definidos	· Maneja criterios objetivos para analizar la materia a decidir con las personas involucradas
· Asume la interdisciplinariedad aprendiendo puntos de vista diversos y alternativos al propio, para analizar y ponderar soluciones posibles	· Da respuesta a cada comunicación recibida de modo inmediato		· Asume los efectos de sus decisiones y también de las adoptadas por el equipo de trabajo al que pertenece

NIVEL TECNICO		
Confiabilidad Técnica	Disciplina	Responsabilidad
Contar con los conocimientos técnicos requeridos y aplicarlos a situaciones concretas de trabajo, con altos estándares de calidad	Adaptarse a las políticas institucionales y generar información acorde con los procesos.	Conoce la magnitud de sus acciones y la forma de afrontarlas
· Aplica el conocimiento técnico en el desarrollo de sus responsabilidades	· Recibe instrucciones y desarrolla actividades acorde con las mismas	· Utiliza el tiempo de manera eficiente
· Mantiene actualizado su conocimiento técnico para apoyar su gestión	· Acepta la supervisión constante	· Maneja adecuadamente los implementos requeridos para la ejecución de su tarea
· Resuelve problemas utilizando conocimientos técnicos de su especialidad, para apoyar el cumplimiento de metas y objetivos institucionales	· Revisa de manera permanente los cambio en los procesos	· Realiza sus tareas con criterios de productividad, calidad, eficiencia y efectividad
· Emite conceptos técnicos, juicios o propuestas claros, precisos, pertinentes y ajustados a los lineamientos normativos y organizacionales		· Cumple con eficiencia la tarea encomendada

NIVEL ASISTENCIAL		
Manejo de la información	Relaciones interpersonales	Colaboración
Manejar con responsabilidad la información personal e institucional de que dispone.	Establecer y mantener relaciones de trabajo positivas, basadas en la comunicación abierta y fluida y en el respeto por los demás	Coopera con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.
· Maneja con responsabilidad las informaciones personales e institucionales de que dispone	· Escucha con interés y capta las necesidades de los demás	· Articula sus actuaciones con las de los demás
· Evade temas que indagan sobre información confidencial	· Transmite la información de forma fidedigna evitando situaciones que puedan generar deterioro en el ambiente laboral	· Cumple los compromisos adquiridos
· Recoge solo información imprescindible para el desarrollo de la tarea	· Toma la iniciativa en el contacto con usuarios para dar avisos, citas o respuestas, utilizando un lenguaje claro para los destinatarios, especialmente con las personas que integran minorías con mayor vulnerabilidad social o con diferencias funcionales	· Facilita la labor de sus superiores y compañeros de trabajo
· Organiza y custodia de forma adecuada la información a su cuidado, teniendo en cuenta las normas legales y de la organización		
· No hace pública la información laboral o de las personas que pueda afectar la organización o las personas		
· Transmite información oportuna y objetiva		