

 Unidad para las Víctimas	GUÍA PARA LA OBTENCIÓN DEL INDICADOR DE CALIDAD	Código: 610,05,04-13
	REGISTRO Y VALORACIÓN	Versión: 04
	VALORACIÓN INDIVIDUAL	Fecha: 04/07/2025 Página 1 de 10

1. OBJETIVO: Estandarizar la revisión de los actos administrativos de valoración de las solicitudes de inscripción en el Registro Único de Víctimas (RUV) como mecanismo permanente de evaluación y seguimiento, para la implementación de estrategias de mejora continua en criterios de calidad que incorporan enfoques diferenciales y de derechos.

1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Retroalimentar la labor realizada por valoradoras(es) en la elaboración de los actos administrativos que resuelven la solicitud de inscripción al RUV.
- Adoptar acciones de mejora continua mediante estrategias de retroalimentación y capacitaciones a los colaboradores de la Subdirección de Valoración y Registro encargado del procedimiento de valoración.
- Cualificar la emisión de actos administrativos para ofrecer una respuesta efectiva a las personas que se acercan a la institucionalidad a solicitar su inscripción en el RUV.

2. ALCANCE: esta actividad es desarrollada por líderes de calidad, que comienza con la verificación de requisitos de contenido de los actos administrativos, que se toman de los casos tramitados por los valoradores con el fin de retroalimentar y fortalecer la labor de valoración y concluye con la emisión de actos administrativos con contenido de fondo ajustado a la normativa y jurisprudencia aplicable y con forma ajustada a los estándares establecidos para este tipo de documentos.

3. DEFINICIONES:

ACTO ADMINISTRATIVO: Todo acto dictado por la administración en el ejercicio de una potestad administrativa y mediante el que impone su voluntad sobre los derechos, libertades o intereses de otros sujetos públicos o privados, bajo el control de la jurisdicción contencioso-administrativa-. En esta actividad no interviene el oferente.

ENFOQUE DIFERENCIAL: De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 1448 de 2011 modificado por la ley 2421 de 2024 y en concordancia con el artículo 1, 7 y 13 reconoce que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, sexo, orientación sexual e identidad de género diversa - LGBTIQ+, discapacidad, orfandad, creencias, origen nacional, diversidad étnica, cultural y territorial. Por ello, el procedimiento de valoración debe procurar garantizar los derechos de toda la población, en razón a su situación, y contribuir a la eliminación de los esquemas de discriminación y marginación que pudieron ocasionar los hechos victimizantes.

FORMATO ÚNICO DE DECLARACIÓN (FUD): Es el formato en el cual se consignan los datos básicos que permiten la obtención, desde un enfoque diferencial, de la información necesaria para una correcta valoración y facilitan la determinación de las medidas de asistencia atención y reparación que se adecuen al daño sufrido y las necesidades de cada víctima (Decreto 1084 de 2015 artículo 2.2.2.3.3).

 Unidad para las Víctimas	GUÍA PARA LA OBTENCIÓN DEL INDICADOR DE CALIDAD	Código: 610,05,04-13
	REGISTRO Y VALORACIÓN	Versión: 04
	VALORACIÓN INDIVIDUAL	Fecha: 04/07/2025 Página 2 de 10

LEY 387 DE 1997: Por la cual se adoptan medidas para la prevención del desplazamiento forzado; la atención, protección, consolidación y la estabilización socioeconómica de los desplazados internos por la violencia en la República de Colombia.

LEY 418 DE 1997: Por la cual se consagran unos instrumentos para la búsqueda de la convivencia, la eficacia de la justicia y se dictan otras disposiciones.

LEY 1448 DE 2011: Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto.

REGISTRO ÚNICO DE VÍCTIMAS (RUV): Herramienta administrativa que soporta el procedimiento de registro de las víctimas, la cual permite la identificación de la población que ha sufrido algún daño o vulneración de sus derechos de acuerdo con lo establecido en el artículo 3º de la Ley 1448 de 2011 -(Decreto 4800 de 2011 artículo 16)

RNEC: Registraduría Nacional del Estado Civil.

SIPOD: Sistema de Información de Población Desplazada creado para sustentar la operación del registro de víctimas de desplazamiento forzado contemplado en el marco de la Ley 387 de 1997.

SIRAV: Sistema de información de víctimas, el cual contiene los módulos para la gestión de los procesos de actos administrativos y notificaciones del Registro Único de Víctimas, posee adicionalmente los módulos para Vía gubernativa y Decreto 1290 de 2008, así como imágenes de declaraciones alojadas en SIPOD y ASDOC.

SIRDEC: Consultas Públicas desaparecidos y cadáveres

SIV: Sistema de Información de Víctimas creado para sustentar la operación y trámite administrativo de las solicitudes generadas en el marco de Ley 418 de 1997.

SNARIV: El Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas – SNARIV – está constituido por el conjunto de entidades públicas del nivel gubernamental y estatal en los órdenes nacional y territoriales y demás organizaciones públicas o privadas, encargadas de formular o ejecutar los planes, programas, proyectos y acciones específicas, que tiendan a la atención y reparación integral de las víctimas.

VIVANTO: herramienta tecnológica de acceso vía web de propiedad de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y en la que se puede consultar información obrante en el Registro Único de Víctimas.

4. ACTIVIDADES:

El artículo 2.2.2.3.9. del Decreto 1084 de 2015 establece “la valoración es el proceso de verificación con fundamento en la cual la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral de las Víctimas adopta una decisión en el sentido de otorgar o denegar la inclusión en el Registro Único de Víctimas...”.

 Unidad para las Víctimas	GUÍA PARA LA OBTENCIÓN DEL INDICADOR DE CALIDAD	Código: 610,05,04-13
	REGISTRO Y VALORACIÓN	Versión: 04
	VALORACIÓN INDIVIDUAL	Fecha: 04/07/2025 Página 3 de 10

Con fundamento en la información contenida en la declaración tomada por el Ministerio Público, así como la información recaudada en el proceso de verificación, la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas adoptará una decisión en el sentido de otorgar o denegar el registro, en un término máximo de sesenta (60) días hábiles.

En este sentido y de acuerdo con lo establecido en el Decreto 4802 del 20 de diciembre de 2011, por el cual se establece la estructura de la Unidad; es responsabilidad de la Dirección de Registro y Gestión de la Información a través de la Subdirección de Valoración y Registro desarrollar entre otras funciones, la administración, operación y funcionamiento del Registro Único de Víctimas (RUV); al igual que diseñar los procedimientos requeridos para analizar, valorar y decidir sobre las solicitudes de inscripción en este instrumento.

Con el objetivo de definir el punto de partida de la estrategia de calidad en el proceso de valoración, se adelantó un diagnóstico que permitió establecer cuáles son los requisitos mínimos de contenido y de forma que deben cumplir los actos administrativos.

En este contexto resulta fundamental calcular un indicador de calidad para evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos de la valoración de las solicitudes de inscripción en el RUV, modificada por la Ley 2421 de 2024, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1448 de 2011, los Decretos Ley Étnicos 4633, 4634 y 4635 de 2011, y sus decretos reglamentarios. En razón a lo anterior, este documento describe los criterios para estimar el indicador de calidad en el proceso de valoración.

4.1. Cálculo del indicador

Para estimar el indicador de calidad del procedimiento de valoración de las solicitudes de inscripción el Registro Único de Víctimas RUV que adelanta la Subdirección de Valoración y Registro, se analizan 19 variables generales y 2 variables específicas sobre la proyección del acto administrativo, presentadas como preguntas cerradas dicotómicas, que califican la calidad de fondo y de forma del acto administrativo, de acuerdo con lo cual se asigna un peso para la obtención del indicador del proceso de valoración como se detalla en el cuadro 1.

Cuadro n°1. Ponderación de variables para el cálculo del indicador de calidad del proceso de valoración

Criterios generales

Estos criterios se contemplan para la revisión de calidad que se hace en los actos administrativos, independientemente de los hechos señalados en la narración y el tipo de solicitud de inscripción en el RUV.



Unidad para las Víctimas

GUÍA PARA LA OBTENCIÓN DEL INDICADOR DE CALIDAD

Código: 610,05,04-13

REGISTRO Y VALORACIÓN

Versión: 04

VALORACIÓN INDIVIDUAL

Fecha: 04/07/2025

Página 4 de 10

No.	TIPO DE VARIABLE	TEMPORALIDAD DE LA VARIABLE	VARIABLE	CALIFICACION DE LA VARIABLE	VALOR DE LA VARIABLE - PERMANENTES Y TRANSITORIOS ¹	VALOR DE LA VARIABLE - PERMANENTE S ²
				SI = 1 / NO = 0 NO APLICA = 1		
1	Identificación del deponente y miembros del núcleo familiar en el Acto Administrativo	Transitorio ³	¿Los nombres (jurídico - identitario) y pronombres del deponente y los miembros del núcleo familiar coinciden en todo el acto administrativo?	1	2,5	0
2		Transitorio	¿El nombre, tipo y número de documento del deponente y los miembros del núcleo familiar están acorde a los datos de RNEC y coinciden en la parte introductoria con la parte resolutive y a lo largo del acto administrativo?	1	2,5	0
3		Transitorio	¿Se especifican los miembros del núcleo familiar relacionados en la declaración de acuerdo con los hechos victimizantes de los que manifiestan ser víctimas?	1	2,5	0
4		Permanente	¿En el acto administrativo se especifican las circunstancias de tiempo en que ocurrieron los hechos señalados en la declaración?	1	5	7,14
5		Permanente	¿En el acto administrativo se especifican las circunstancias de	1	5	7,14

¹ Para esta operación se consideran las variables transitorias y permanentes para la revisión de calidad. Una vez se eliminen los criterios transitorios, se hará la modificación de la suma de los valores de las variables en la siguiente columna

² En esta suma se consideran solo los criterios permanentes de calidad. Las variables transitorias tendrán un valor de 0.

³ Las variables de este primer componente son transitorias ya que se espera que esta validación se haga de manera automática cuando se establezca el Nuevo RUV.



Unidad para
las Víctimas

GUÍA PARA LA OBTENCIÓN DEL
INDICADOR DE CALIDAD

Código: 610,05,04-13

REGISTRO Y VALORACIÓN

Versión: 04

VALORACIÓN INDIVIDUAL

Fecha: 04/07/2025

Página 5 de 10

	s en las declaraciones		modo en que ocurrieron los hechos señalados en la declaración?			
6		Permanente	¿En el acto administrativo se especifican las circunstancias de lugar en que ocurrieron los hechos señalados en la declaración?	1	5	7,14
7		Permanente	¿En el acto administrativo se relacionan las circunstancias de tiempo, modo y lugar de manera textual de acuerdo con lo manifestado por el declarante, a excepción del hecho victimizante "hechos que atentan contra la libertad y la integridad personal", omitiendo aspectos revictimizantes y nombres de posibles victimarios (grupos armados o terceros civiles)?	1	5	7,14
8		Permanente	Si existe diferencias entre las circunstancias de tiempo, modo y lugar relacionadas en los anexos de los hechos victimizantes y las que se encuentran en la narración de los hechos, ¿se realiza la aclaración en el acto administrativo?	1	2,5	3
9	Elementos jurídicos del acto administrativo	Permanente	¿Se referencia el marco jurídico de conformidad a la declaración y los hechos victimizantes?	1	7,5	8,52
10	Elementos técnicos del acto administrativo	Permanente	¿Se validan los registros anteriores de VIVANTO y de otros sistemas de información de víctimas del deponente y su grupo familiar?	1	5	7,14
11		Permanente	¿Se revisan los documentos anexos a las declaraciones	1	5	7,14

 Unidad para las Víctimas	GUÍA PARA LA OBTENCIÓN DEL INDICADOR DE CALIDAD		Código: 610,05,04-13
	REGISTRO Y VALORACIÓN		Versión: 04
	VALORACIÓN INDIVIDUAL		Fecha: 04/07/2025
			Página 6 de 10

			para la ampliación del análisis de los elementos técnicos del acto administrativo?			
12	Elementos de contexto del acto administrativo	Transitorio ⁴	¿La valoración analiza fuentes de tipo académico (artículos de investigación, libros, monografías) institucional (Alertas Tempranas de la Defensoría del Pueblo, alertas de la Procuraduría) y/o de la sociedad civil (informes de ONG, prensa) en los elementos de contexto del acto administrativo?	1	5	0
13		Transitorio	¿El análisis de contexto de factores subyacentes y vinculados permiten evidenciar la importancia estratégica del territorio (control, movilidad u otros usos del territorio) para los grupos armados?	1	5	0
14		Transitorio	¿El acto administrativo argumenta debidamente la relación o no de los hechos con el conflicto armado, de violencia generalizada, de relación cercana y suficiente o con los factores subyacentes y vinculados?	1	7,5	0
15	Enfoques diferenciales	Permanente	¿La valoración realizada aplica los enfoques diferenciales e interseccionalidad en las herramientas técnicas, uso de marcos normativos y análisis de contextos	1	7,5	8,52

⁴ Las variables de este componente de análisis de contexto son transitorias porque se espera que el cargue de fuentes y párrafos de contexto se hagan a partir de los insumos brindados por el Equipo de Análisis de Contexto de la SVR.



Unidad para
las Víctimas

GUÍA PARA LA OBTENCIÓN DEL
INDICADOR DE CALIDAD

Código: 610,05,04-13

REGISTRO Y VALORACIÓN

Versión: 04

VALORACIÓN INDIVIDUAL

Fecha: 04/07/2025

Página 7 de 10

			de los actos administrativos?			
16		Permanente	¿El acto administrativo usa un lenguaje sencillo e incluyente que reconoce la diversidad dentro del universo de víctimas?	1	5	7,14
17	Parte resolutive de los actos administrativos	Permanente	En la parte resolutive del acto administrativo de carácter mixto, ¿se discriminan los hechos que se van a reconocer, o no, tanto al deponente como al grupo familiar?	1	5	7,14
18		Permanente	¿Es coherente la argumentación desarrollada en los elementos técnicos, jurídicos y de contexto del Acto Administrativo con la decisión y el resuelve?	1	7,5	8,52
19	Actualización de estados en el RUV	Permanente	¿Se hicieron los cambios de estado en el RUV?	1	5	7,14
20	Reconstrucción de hechos victimizantes	Permanente	¿La valoración identifica los hechos victimizantes que se evidencian de la declaración, pese a no haber sido marcados en el diligenciamiento de la declaración?	1	5	7,14
				TOTAL	100	100

Criterios específicos

Estos criterios se contemplan para la revisión de calidad que se hace en los actos administrativos relacionados con narraciones realizadas por víctimas indirectas de los hechos como homicidio, desaparición forzada y secuestro.

 Unidad para las Víctimas	GUÍA PARA LA OBTENCIÓN DEL INDICADOR DE CALIDAD	Código: 610,05,04-13
	REGISTRO Y VALORACIÓN	Versión: 04
	VALORACIÓN INDIVIDUAL	Fecha: 04/07/2025 Página 8 de 10

No.	TIPO DE VARIABLE	TEMPORALIDAD DE LA VARIABLE	VARIABLE	CALIFICACION DE LA VARIABLE	VALOR DE LA VARIABLE
				SI = 1 / NO = 0 NO APLICA = 1	
1	Identificación de la víctima directa de homicidios, desaparición forzada y secuestros	Permanente	¿Se hicieron las consultas de las bases de datos del SIRDEC, Fondo Libertad y Registraduría para documentar plenamente a la víctima directa de homicidio, desaparición forzada y secuestro y se registra la fecha de las consultas?	1	5
2		Permanente	¿Se relaciona el parentesco del declarante con la víctima directa de homicidio, desaparición forzada y secuestro?	1	5

Sumatoria de las variables

Para los actos administrativos que no tienen criterios específicos relacionados con la identificación de la víctima directa de homicidios, desaparición forzada y secuestros, la sumatoria de las 20 variables generales se multiplica por el 90% y a ese valor, se agrega el 10% automáticamente de los criterios específicos, los cuales NO APLICAN para la revisión. La sumatoria de los porcentajes debe dar 100%.

Para los actos administrativos que tienen criterios específicos relacionados con la identificación de la víctima directa de homicidios, desaparición forzada y secuestros, la sumatoria de las 20 variables generales se multiplica por el 90% y a ese valor, se le agrega la suma que dé en la revisión de los criterios específico, la cual se debe multiplicar por el 10%. La sumatoria de los porcentajes debe dar 100%.

➤ No aplica en todos los casos

De acuerdo con el número de solicitudes de inscripción en el registro que la Subdirección de Valoración y Registro recibe mensualmente, y que debe valorar en los términos establecidos en la Ley 1448 de 2011, los profesionales que se encargan del trámite de valoración analizan y valoran en promedio entre 8 a 10 solicitudes diarias. En este contexto y teniendo en cuenta el análisis previo realizado al proceso para la construcción del presente indicador, se estableció que el mayor número de errores al proyectar el acto administrativo se pueden generar por fallas humanas, se determinó seleccionar una muestra aleatoria entre el 20% y 30% de los actos administrativos proyectados por cada valorador(a), con el objetivo de aplicarles la batería de preguntas que permitan determinar su calidad.

 Unidad para las Víctimas	GUÍA PARA LA OBTENCIÓN DEL INDICADOR DE CALIDAD	Código: 610,05,04-13
	REGISTRO Y VALORACIÓN	Versión: 04
	VALORACIÓN INDIVIDUAL	Fecha: 04/07/2025 Página 9 de 10

Los criterios para la selección de la muestra deben contemplar i) los estados en el RUV (Incluido, No Incluido y Mixto), ii) el hecho victimizante que se valora, si es una amenaza, desplazamiento forzado u homicidio, iii) la cantidad de eventos que se encuentran en el acto administrativo, iv) en caso de que la solicitud de inscripción en el registro sea mixta, validar los estados de No inclusión. Estos criterios se plantean para equilibrar el cumplimiento de las metas de revisión de actos administrativos con un nivel adecuado de argumentación de la decisión.

4.2. CAMPOS PARA VERIFICAR SEGÚN EL RESULTADO DE LA VALORACION

Pese a que la generación del indicador de calidad del proceso de valoración atiende a la evaluación de las 20 variables definidas previamente, resulta relevante tener en cuenta la forma como éstas se deben revisar de acuerdo con el resultado de la valoración:

La motivación debe ser coherente, entendible y debe hacer referencia a los hechos victimizantes declarados y al análisis jurídico, técnico y de contexto. El argumento construido a partir del análisis de estos tres elementos debe ser consecuente con lo expuesto en la parte MOTIVA del acto administrativo. Para el caso de los actos administrativos de no inclusión se debe citar la narración de los hechos que se encuentra en la imagen de la declaración.

4.3 VALORACIONES REALIZADAS DURANTE LA CURVA DE APRENDIZAJE: En los casos en que la persona encargada del análisis se encuentre en proceso de capacitación, plan canguro o plan madrina/padrino se deberán analizar la totalidad de los FUD gestionados por lo menos hasta la finalización de la curva de aprendizaje.

4.4 DILIGENCIAMIENTO DE LA MATRIZ DE CALIDAD: Una vez se inicie la verificación de los formatos adjuntos en donde consta lo decidido por el profesional de calidad, el analista de calidad deberá diligenciar la matriz de calidad, plasmando en la celda de observaciones los errores de forma y de fondo hallados en la verificación, con el fin de dejar constancia de lo decidido y brindándole el estado de APROBADO o DEVUELTO de acuerdo con lo que se explicará a continuación.

4.4.1. RESULTADO DE REVISIÓN CALIDAD: La revisión de calidad dará como resultado alguna de las siguientes opciones:

a) APROBADO: El caso cumple con todos los criterios para el trámite por lo cual se envía al proceso de notificación.

b) DEVUELTO: El caso reporta errores de fondo y /o de forma que afectan el cumplimiento de las variables de calidad y los derechos de las víctimas, en consecuencia, se remiten las observaciones al valorador con el fin de que se corrija lo pertinente y remita el caso nuevamente a calidad para una segunda verificación. De cumplir con los criterios de calidad, este podrá enviarse a notificación.

4.5 COMUNICACIÓN AL VALORADOR DE LOS RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE CALIDAD: La decisión tomada en el análisis de calidad y plasmada en la matriz correspondiente, deberá comunicarse al valorador a través del aplicativo SIRAV y correo

 Unidad para las Víctimas	GUÍA PARA LA OBTENCIÓN DEL INDICADOR DE CALIDAD	Código: 610,05,04-13
	REGISTRO Y VALORACIÓN	Versión: 04
	VALORACIÓN INDIVIDUAL	Fecha: 04/07/2025 Página 10 de 10

electrónico, desarrollando uno a uno los hallazgos y explicando de forma detallada el error encontrado. De igual manera, los líderes de calidad deben realizar reuniones periódicas con los valoradores y las valoradoras a su cargo, para identificar estrategias de manera conjunta que permitan subsanar las equivocaciones más frecuentes y disminuir el margen de error. La finalidad de este diálogo entre el valorador o valoradora y los líderes de calidad es garantizar que el proceso de valoración y proyección del acto administrativo cumpla con todos los criterios jurídicos, técnicos y de contexto.

5. ANEXOS

Anexo 1 Manual Criterios de Valoración

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	08/09/2015	En el marco de la mejora continua de los procesos se crea el manual calidad valoración
2	17/08/2018	Se modifica el alcance del documento
3	14/02/2022	Se modifica nombre, de manual a guía, así como, el objetivo general, objetivos específicos y porcentaje de revisión en la aplicación del indicador.
4	04/07/2025	Se actualiza el objetivo y alcance del procedimiento, se ajusta el porcentaje de revisión en la aplicación del indicador y se modifican las actividades 2,3,4 y 5. Adicionalmente se realiza la eliminación del Anexo 2. Decreto 4800 porque no se requiere para la ejecución de este documento.