

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR AJUSTE A DECLARACIONES EN RUV	Código: 620,06,05-6
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	MESA DE SERVICIOS – SRNI	Fecha: 01/06/2026 Página 1 de 32

1. OBJETIVO:

Establecer el procedimiento que deben seguir los usuarios autorizados para escalar casos de requerimientos e incidentes relacionados con el aplicativo RUV hacia la Mesa de Servicios de SRNI, asegurando que las solicitudes se gestionen a través de los canales oficiales, bajo condiciones claras y verificables, con el fin de facilitar la correcta administración, control y auditoría de cada caso.

2. ALCANCE:

Este instructivo aplica exclusivamente al proceso de escalamiento de casos de requerimientos e incidentes por parte de usuarios autorizados hacia la Mesa de Servicios de SRNI. Inicia cuando el usuario identifica la necesidad de escalar un caso y concluye con el registro correcto de la solicitud en los canales oficiales definidos, asegurando la trazabilidad, el control y la posibilidad de auditoría del proceso.

3. DEFINICIONES:

Activación: Proceso mediante el cual se habilita nuevamente un registro, formulario o hecho dentro del sistema para permitir su gestión o modificación.

Actualización: Modificación de información existente en el sistema con el fin de corregir, completar o ajustar los datos registrados.

Anulación: Acción mediante la cual se deja sin efecto un registro o consecutivo generado por error, duplicidad o inconsistencia en el sistema.

Caso: Solicitud, incidente o requerimiento reportado por un usuario autorizado en relación con las aplicaciones del RUV.

Consulta: Solicitud realizada para verificar, validar o aclarar información registrada en el sistema cuando esta no se encuentra disponible en los módulos de consulta.

Escalamiento: Proceso mediante el cual un caso es remitido a la Mesa de Servicios o al nivel de soporte correspondiente para su análisis y solución.

Formato Único de Declaración (FUD): Es el instrumento definido para registrar la información declarada por las víctimas ante Ministerio Público o consulados. En este formato se consignan los datos básicos de la persona declarante y su núcleo familiar, así como su narración de los hechos sufridos con ocasión del conflicto armado, conforme a las disposiciones previstas en las Leyes 1448 de 2011 y 2421 de 2024, con el fin de garantizar una correcta valoración y facilitar la determinación de las medidas de asistencia, atención y reparación de acuerdo con el daño sufrido y las necesidades de cada víctima. (Decreto 1084 de 2015 artículo 2.2.2.3.3).

Generación: Acción mediante la cual se crea o produce un registro, consecutivo o acto administrativo dentro del sistema.

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR AJUSTE A DECLARACIONES EN RUV	Código: 620,06,05-6
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	MESA DE SERVICIOS – SRNI	Fecha: 01/06/2026 Página 2 de 32

Incidente: Evento o falla que interrumpe o afecta el funcionamiento normal de un sistema o aplicación. Requiere atención para restablecer el servicio y garantizar la continuidad de la operación.

Insertar: Acción de agregar o registrar nueva información o documentos dentro de un registro existente en el sistema.

Mesa de Servicios SRNI: Procedimiento responsable de recibir, registrar, clasificar y escalar los casos de requerimientos e incidentes relacionados con el RUV.

Requerimiento: Solicitud realizada por un usuario autorizado para efectuar ajustes, consultas o actualizaciones sobre la información registrada en los sistemas, sin que exista una falla técnica en la aplicación.

RUV: Es la herramienta administrativa que soporta el registro de las víctimas permitiendo la identificación de la población que ha sufrido daños en los términos del artículo 3° de la Ley 1448 de 2011 y de sus necesidades, con el propósito de servir como instrumento para el diseño e implementación de políticas públicas que busquen materializar los derechos constitucionales de las víctimas (artículo 2.2.2.1.1 - Decreto 1084 de 2015 y artículo 16 - Decreto 4800 de 2011).

SIRAV: Es el Sistema de Información Registro de Atención a Víctimas, el cual contiene los módulos para la gestión de los procesos de actos administrativos del RUV.

Subdirección Red Nacional de Información (SRNI): Dependencia de la Dirección de Registro y Gestión de la Información de la Unidad para las Víctimas, encargada de la administración y operación de la Red Nacional de Información para la Atención y Reparación a las Víctimas, incluyendo la interoperabilidad de los distintos sistemas de información para la atención y reparación a las víctimas, en coordinación con las entidades competentes, entre otras funciones.

ACTIVIDADES:

1. CREACIÓN DE CASOS EN ARANDA

Para el correcto escalamiento de solicitudes de cambios a declaraciones en el aplicativo RUV, los usuarios autorizados deberán crear el caso en la plataforma Aranda cumpliendo con los siguientes lineamientos:

1.1 Requisitos generales

- Acceder al aplicativo Aranda a través del enlace oficial: <https://mesadeservicios.unidadvictimas.gov.co/unidad/>
- Autenticarse con el usuario y contraseña institucional, seleccionando el tipo de autenticación Windows.
- Seleccionar la opción + Registrar Caso → Servicios SRNI.
- Elegir la categoría de servicio correspondiente (Ver Manual Usuario Aranda Anexo en la plataforma).

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR AJUSTE A DECLARACIONES EN RUV	Código: 620,06,05-6
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	MESA DE SERVICIOS – SRNI	Fecha: 01/06/2026 Página 3 de 32

- Diligenciar los campos Asunto y Descripción del caso, asegurando que contengan la información mínima solicitada.
- Adjuntar los documentos soporte requeridos según la categoría.

1.2 Requisitos mínimos obligatorios en la descripción del caso

Toda solicitud de cambio a declaraciones en el RUV deberá incluir de manera obligatoria los siguientes datos:

- **Número de Formulario Único de Declaración (FUD).**
- **Datos de la víctima afectada:** nombre completo y número de documento.
- En caso de que la víctima sea indocumentada, debe especificarse expresamente esta condición.
- **Datos adicionales o formatos específicos:** deberán incluirse según la categoría del caso (por ejemplo: acta, oficio o evidencia documental).

Nota importante:

Las solicitudes que no incluyan la información mínima requerida serán rechazadas por la Mesa de Servicios SRNI, debido a la falta de datos suficientes para su gestión y auditoría

1.3 Reglas para adjuntar archivos

- Se aceptarán únicamente archivos en formato PDF y Excel, según lo requiera el tipo de solicitud.
- No se aceptarán como soporte correos electrónicos (.msg, .eml, etc.); la evidencia contenida en los mismos deberá cargarse como archivo individual en formato permitido.
- En caso de que el tamaño de los soportes exceda el límite permitido por la aplicación Aranda, se aceptarán archivos comprimidos en formato .zip o .rar.
- Todo cargue de información deberá ajustarse estrictamente a los lineamientos de seguridad establecidos por la Oficina de Tecnologías de la Información.

2. ESCALAMIENTO POR CATEGORÍA

Cada categoría de caso deberá documentarse con la siguiente estructura:

2.1 Inactivación de FUD Duplicado

2.1.1 Objetivo de la categoría:

Eliminar declaraciones que se han generado por duplicidad o error en el sistema, evitando inconsistencias en la información del RUV.

2.1.2 Requisito mínimo en la descripción del caso:

- Número de Formulario Único de Declaración (FUD) y el ID de la declaración.
- En caso de no contar con el FUD ni con el ID, se debe especificar esta condición en la descripción del caso.

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR AJUSTE A DECLARACIONES EN RUV	Código: 620,06,05-6
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	MESA DE SERVICIOS – SRNI	Fecha: 01/06/2026 Página 4 de 32

2.1.3 Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,
Solicito la inactivación de los siguientes FUD duplicados, los cuales fueron generados por error:

[INSERTAR NÚMERO FUD 1] ID: [INSERTAR ID DECLARACIÓN 1]

[INSERTAR NÚMERO FUD 2] ID: [INSERTAR ID DECLARACIÓN 2]

[INSERTAR NÚMERO FUD 3] ID: [INSERTAR ID DECLARACIÓN 3]

2.1.4 Reglas y restricciones:

- El caso será rechazado si no se adjuntan los datos mínimos requeridos: el número FUD y el ID de la declaración, o en su defecto, una justificación que explique su ausencia.
- No se aceptan solicitudes genéricas sin identificación específica de los FUD a inactivar.
- Cuando se adjunten evidencias, estas deben cumplir con las reglas de cargue establecidas (archivos PDF, Excel o comprimidos .zip/.rar según corresponda).
- El usuario solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados registrados en el Anexo 1

2.2 Inactivar Anexo

2.2.1 Objetivo de la categoría:

Eliminar anexos cargados en una declaración del RUV que hayan sido ingresados por error, por duplicidad o que no correspondan al caso.

2.2.2 Requisito mínimo en la descripción del caso:

- Número de Formulario Único de Declaración (FUD).
- ID del anexo o siniestro a inactivar (ID siniestro).
- Nombre del anexo o siniestro.
- Particularidad: sin hecho asignado, en valoración, valorado no afectado o que no pertenece a la declaración.
- Fecha del anexo.
- Imagen del anexo en RUV (captura de pantalla o evidencia clara).

2.2.3 Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,
Solicito la inactivación del siguiente anexo, el cual fue cargado de manera incorrecta en la declaración:

FUD: [INSERTAR NÚMERO FUD]

ID siniestro: [INSERTAR ID SINIESTRO]

Particularidad: [INSERTAR PARTICULARIDAD PARA INACTIVAR]

Nombre y fecha del anexo: [INSERTAR NOMBRE Y FECHA]

Imagen RUV

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR AJUSTE A DECLARACIONES EN RUV	Código: 620,06,05-6
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	MESA DE SERVICIOS – SRNI	Fecha: 01/06/2026 Página 5 de 32

2.2.4 Reglas y restricciones:

- El caso será rechazado si no se identifican claramente el FUD, ID siniestro y nombre del anexo.
- No se aceptarán solicitudes sin imagen o evidencia del anexo en RUV.
- Si se solicita inactivar varios anexos de este FUD, todos deben ser listados en la descripción.
- No se podrán solicitar inactivaciones de anexos de diferentes FUD en un mismo caso.
- El usuario solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados registrados en el Anexo 1.

2.3 Inactivar personas de la Declaración

2.3.1 Objetivo de la categoría:

Eliminar víctimas asociadas a un hecho en una declaración del RUV que hayan sido ingresadas por error, por duplicidad o que no correspondan al caso.

2.3.2 Requisito mínimo en la descripción del caso:

- Número de Formulario Único de Declaración (FUD).
- ID del anexo o siniestro a inactivar (ID siniestro).
- Nombre del anexo o siniestro.
- Particularidad: sin hecho asignado, en valoración, valorado no afectado, no pertenece, o persona en específico (incluir número de documento).
- Fecha del hecho (si es necesario).
- Imagen del anexo en RUV (captura de pantalla o evidencia clara).

2.3.3 Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,
 Solicito la inactivación de las siguientes personas en el hecho [INSERTAR NOMBRE DEL HECHO], el cual fue cargado de manera incorrecta en la declaración:
 FUD: [INSERTAR NÚMERO FUD]
 ID siniestro: [INSERTAR ID SINIESTRO]
 Particularidad: [INSERTAR PARTICULARIDAD PARA INACTIVAR]
 Nombre y fecha del anexo: [INSERTAR NOMBRE Y FECHA]
 Imagen RUV

2.3.4 Reglas y restricciones:

- El caso será rechazado si no se identifican claramente el FUD, ID siniestro y las personas específicas a inactivar.
- Se debe incluir el número de documento de la persona, salvo cuando la víctima esté registrada como indocumentada.
- No se aceptarán solicitudes sin imagen o evidencia del anexo en RUV.
- En caso de incluir varios hechos dentro del mismo caso, se debe especificar de manera clara la información de cada hecho y de las personas a inactivar.

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR AJUSTE A DECLARACIONES EN RUV	Código: 620,06,05-6
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	MESA DE SERVICIOS – SRNI	Fecha: 01/06/2026 Página 6 de 32

- El usuario solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados registrados en el Anexo 1.

2.4 Inactivar Duplicados de las personas en los hechos victimizantes

2.4.1 Objetivo de la categoría:

Eliminar víctimas asociadas a un hecho en una declaración del RUV que hayan sido ingresadas por error, por duplicidad o que no correspondan al caso.

2.4.2 Requisito mínimo en la descripción del caso:

- Número de Formulario Único de Declaración (FUD).
- ID del anexo o siniestro a inactivar (ID siniestro).
- Nombre del anexo o siniestro.
- Particularidad: sin hecho asignado, en valoración, valorado no afectado, no pertenece, o persona en específico (incluir número de documento).
- Fecha del hecho (si es necesario).
- Imagen del anexo en RUV (captura de pantalla o evidencia clara).

2.4.3 Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,
 Solicito la inactivación de las siguientes personas en el hecho [INSERTAR NOMBRE DEL HECHO], el cual fue cargado de manera incorrecta en la declaración:
 FUD: [INSERTAR NÚMERO FUD]
 ID siniestro: [INSERTAR ID SINIESTRO]
 Particularidad: [INSERTAR PARTICULARIDAD PARA INACTIVAR]
 Nombre y fecha del anexo: [INSERTAR NOMBRE Y FECHA]
 Imagen RUV

2.4.4 Reglas y restricciones:

- El caso será rechazado si no se identifican claramente el FUD, ID siniestro y las personas específicas a inactivar.
- Se debe incluir el número de documento de la persona, salvo cuando la víctima esté registrada como indocumentada.
- No se aceptarán solicitudes sin imagen o evidencia del anexo en RUV.
- En caso de incluir varios hechos dentro del mismo caso, se debe especificar de manera clara la información de cada hecho y de las personas a inactivar.
- El usuario solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados registrados en el Anexo 1.

2.5 Inactivar personas de la Declaración

2.5.1 Objetivo de la categoría:

Eliminar una víctima de toda la declaración del RUV que haya sido ingresada por error, por duplicidad o que no corresponda al caso.

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR AJUSTE A DECLARACIONES EN RUV	Código: 620,06,05-6
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	MESA DE SERVICIOS – SRNI	Fecha: 01/06/2026 Página 7 de 32

2.5.2 Requisito mínimo en la descripción del caso:

- Número de Formulario Único de Declaración (FUD).
- Nombre y documento de la persona a inactivar (si no se tiene documento, especificar como indocumentado).
- Particularidad: indicar claramente el motivo de la inactivación (ejemplo: sin hecho asignado, en valoración, valorado no afectado, no pertenece, duplicado, etc.).
- Imagen del anexo en RUV (captura de pantalla o evidencia clara).

2.5.3 Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,
 Solicito la inactivación de la víctima [AGREGAR NOMBRE Y DOCUMENTO DE LA VÍCTIMA], la cual fue cargada de manera incorrecta en la declaración:
 FUD: [INSERTAR NÚMERO FUD]
 Víctima: [AGREGAR NOMBRE Y DOCUMENTO / INDOCUMENTADO]
 Particularidad: [INSERTAR MOTIVO DE INACTIVACIÓN]
 Imagen RUV

2.5.4 Reglas y restricciones:

- El caso será rechazado si no se identifica claramente el FUD y el nombre de la persona.
- Se debe adjuntar la evidencia (imagen en RUV) para validar la inactivación solicitada.
- En caso de incluir varias personas dentro de un mismo caso, cada una debe estar claramente identificada con su nombre y documento (o indocumentado).
- El usuario solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados registrados en el Anexo 1.

2.6 Modificar autor

2.6.1 Objetivo de la categoría:

Modificar el autor intelectual del hecho victimizante según lo declarado por parte de la víctima. La modificación debe realizarse seleccionando uno de los siguientes autores:

1. Grupos Guerrilleros
2. Autodefensa o Paramilitares
3. Fuerza Pública
4. Bacrim
5. No Identifica
6. Otros

2.6.2 Requisito mínimo en la descripción del caso:

- Número de Formulario Único de Declaración (FUD).
- ID del siniestro a modificar.

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR AJUSTE A DECLARACIONES EN RUV	Código: 620,06,05-6
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	MESA DE SERVICIOS – SRNI	Fecha: 01/06/2026 Página 8 de 32

- Nombre del siniestro.
- Autor que se debe dejar (según la lista).
- Imagen del anexo en RUV (captura de pantalla o evidencia clara).

2.6.3 Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,
Solicito la modificación del autor intelectual para los hechos [AGREGAR NOMBRE DE LOS HECHOS], [AGREGAR MOTIVO DEL CAMBIO]. Adjunto información necesaria:

FUD: [INSERTAR NÚMERO FUD]
Siniestro: [NOMBRE DEL SINIESTRO]
ID siniestro: [INSERTAR ID SINIESTRO]
Autor: [SELECCIONAR DE LA LISTA DE AUTORES]
Imagen RUV

2.6.4 Reglas y restricciones:

- El caso será rechazado si no se especifica claramente el número de FUD, ID siniestro y el autor a modificar.
- Solo se aceptará la modificación hacia uno de los autores listados.
- Si el cambio aplica para varios hechos, se debe especificar claramente la información de cada uno.
- El usuario solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados registrados en el Anexo 1.

2.6.5 Recomendaciones:

Debe adjuntarse evidencia (imagen en RUV) que soporte la solicitud.

2.7 Modificar declarante

2.7.1 Objetivo de la categoría:

Modificar la víctima que realiza la declaración de los hechos, asegurando que coincida con la imagen registrada de la declaración en el RUV.

2.7.2 Requisito mínimo en la descripción del caso:

- Número de Formulario Único de Declaración (FUD).
- Nombre y documento del nuevo declarante.

2.7.3 Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,
Solicito la modificación del declarante para los siguientes FUD, por lo correspondiente. Adjunto información necesaria:
FUD: [INSERTAR NÚMERO FUD]
Declarante nuevo: [INSERTAR NOMBRE Y DOCUMENTO DEL NUEVO DECLARANTE]

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR AJUSTE A DECLARACIONES EN RUV	Código: 620,06,05-6
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	MESA DE SERVICIOS – SRNI	Fecha: 01/06/2026 Página 9 de 32

2.7.4 Reglas y restricciones:

- El caso será rechazado si no se identifica claramente el número de FUD y el nuevo declarante.
- El nuevo declarante debe coincidir con la información visible en la imagen de la declaración en el RUV.
- Si el cambio aplica para varios FUD, se debe especificar la información de cada uno.
- El usuario solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados registrados en el Anexo 1.

2.7.5 Recomendaciones:

- Debe adjuntarse evidencia (imagen en RUV) que soporte la solicitud.

2.8 Modificar fecha de valoración

2.8.1 Objetivo de la categoría:

Modificar la fecha en la que se realizó la valoración de la declaración. Esta modificación debe ser coherente con el acto administrativo cargado, siendo responsabilidad del solicitante y no de la Mesa de Servicios.

2.8.2 Requisito mínimo en la descripción del caso:

- Número de Formulario Único de Declaración (FUD).
- Nueva fecha de valoración (formato: día/mes/año).
- Documento que respalde el motivo del cambio (evidencia en imagen, PDF o Acto administrativo).

2.8.3 Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,
Solicito la modificación de la fecha de valoración para el siguiente FUD, por lo correspondiente. Adjunto información necesaria:

FUD: [INSERTAR NÚMERO FUD]

Fecha de valoración: [INSERTAR NUEVA FECHA DE VALORACIÓN – FORMATO: DÍA/MES/AÑO]

Evidencia del motivo del cambio: [IMAGEN / PDF / ACTO ADMINISTRATIVO]

2.8.4 Reglas y restricciones:

- El caso será rechazado si no se identifica claramente el FUD y la nueva fecha de valoración.
- La nueva fecha debe coincidir con lo establecido en el acto administrativo correspondiente.
- El formato de fecha debe ser correcto (DD/MM/AAAA). No se aceptarán otros formatos como:

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR AJUSTE A DECLARACIONES EN RUV	Código: 620,06,05-6
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	MESA DE SERVICIOS – SRNI	Fecha: 01/06/2026 Página 10 de 32

- 2025/03/25
- 25-03-25
- Marzo 25 de 2025

- El usuario solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados registrados en el Anexo 1.

2.8.5 Recomendaciones:

- Verificar que la fecha solicitada corresponda al acto administrativo antes de enviar el caso.

2.9 Modificar nombre anexo 11

2.9.1 Objetivo de la categoría:

Modificar el nombre del Anexo 11 (Abandono y Despojo) en la declaración del RUV, cuando haya sido ingresado de manera errónea.

La solicitud debe indicar de forma precisa el nombre correcto con el que debe quedar registrado.

2.9.2 Requisito mínimo en la descripción del caso:

- Número de Formulario Único de Declaración (FUD).
- ID del siniestro a modificar.
- Fecha del siniestro.
- Nombre correcto del siniestro.
- Imagen del RUV (captura de pantalla o evidencia clara).

2.9.3 Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,

Solicito la modificación del nombre para el Anexo 11 para el siguiente FUD, por lo correspondiente. Adjunto información necesaria:

FUD: [INSERTAR NÚMERO FUD]

Siniestro: [INSERTAR NOMBRE DEL SINIESTRO]

Fecha siniestro: [INSERTAR FECHA DEL SINIESTRO]

ID siniestro: [INSERTAR ID SINIESTRO]

Nombre correcto: [INSERTAR NOMBRE CORRECTO]

2.9.4 Reglas y restricciones:

- El caso será rechazado si no se especifica claramente el número del FUD, ID siniestro y el nombre correcto.
- El nombre correcto debe coincidir con la evidencia documental adjunta (imagen en RUV).

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR AJUSTE A DECLARACIONES EN RUV	Código: 620,06,05-6
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	MESA DE SERVICIOS – SRNI	Fecha: 01/06/2026 Página 11 de 32

- Si se solicita la modificación para varios siniestros, cada uno debe estar claramente identificado con sus datos completos.
- El usuario solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados registrados en el Anexo 1.

2.9.5 Recomendaciones:

- Adjuntar siempre la evidencia que respalde la modificación (imagen en RUV).

2.10 Modificar número de FUD

2.10.1 Objetivo de la categoría:

Modificar el número de Formulario Único de Declaración (FUD) que se encuentra asociado al ID de la declaración en el sistema. Esta categoría únicamente para declaraciones con errores de digitación. Los casos de duplicidad deben gestionarse a través de la categoría de inactivación.

Toda solicitud debe contar con la justificación correspondiente.

2.10.2 Requisito mínimo en la descripción del caso:

- ID de la declaración.
- ID de radicación.
- Número erróneo del Formulario Único de Declaración (FUD).
- Número correcto del Formulario Único de Declaración (FUD).
- Documento que evidencie el motivo del cambio (imagen en RUV, PDF o acto administrativo).

2.10.3 Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,

Solicito la modificación del número FUD por el correcto, esto debido a errores en la digitación. Adjunto información necesaria:

ID declaración: [INSERTAR ID DECLARACIÓN]

ID radicación: [INSERTAR ID RADICACIÓN]

FUD erróneo: [INSERTAR NÚMERO FUD ERRÓNEO]

FUD correcto: [INSERTAR NÚMERO FUD CORRECTO]

Documento que justifique el cambio: [IMAGEN / PDF / ACTO ADMINISTRATIVO]

2.10.4 Reglas y restricciones:

- El caso será rechazado si no se especifican claramente el ID declaración, ID radicación y los FUD erróneo y correcto.
- No se aceptarán solicitudes de modificación de FUD en casos de duplicidad (estos deben gestionarse como inactivación).
- El número de FUD correcto debe coincidir con la evidencia adjunta.

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR AJUSTE A DECLARACIONES EN RUV	Código: 620,06,05-6
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	MESA DE SERVICIOS – SRNI	Fecha: 01/06/2026 Página 12 de 32

- El usuario solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados registrados en el Anexo 1.

2.10.5 Recomendaciones:

- Adjuntar siempre evidencia clara y suficiente que respalde el cambio solicitado.

2.11 Modificar parentesco

2.11.1 Objetivo de la categoría:

Modificar el parentesco de las víctimas de un núcleo familiar con respecto al declarante y/o jefe de hogar de una declaración. El parentesco modificado debe coincidir con la información visible en la imagen de la declaración en el RUV.

2.11.2 Requisito mínimo en la descripción del caso:

- Número de Formulario Único de Declaración (FUD).
- Nombre y documento de la víctima (si no tiene documento, especificar como indocumentado).
- Parentesco correcto.
- Documento que evidencie el motivo del cambio (imagen del RUV, PDF o acto administrativo).

2.11.3 Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,
Solicito la modificación del parentesco de las siguientes personas que pertenecen al FUD [INSERTAR NÚMERO FUD], esto debido a errores en la digitación. Adjunto información necesaria:

FUD: [INSERTAR NÚMERO FUD]

Nombre y documento de la víctima: [INSERTAR NOMBRE Y DOCUMENTO / INDOCUMENTADO]

Parentesco: [INSERTAR PARENTESCO CORRECTO]

Documento que justifique el cambio: [IMAGEN / PDF / ACTO ADMINISTRATIVO]

2.11.4 Reglas y restricciones:

- El caso será rechazado si no se especifica claramente el FUD, nombre y documento de la víctima y el parentesco correcto.
- Si son varias personas dentro de la misma declaración, se deben adjuntar los datos completos de cada una.
- Solo se aceptará un caso por FUD.
- El parentesco modificado debe coincidir con lo declarado en la evidencia adjunta.
- El usuario solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados registrados en el Anexo 1.

2.11.5 Recomendaciones:

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR AJUSTE A DECLARACIONES EN RUV	Código: 620,06,05-6
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	MESA DE SERVICIOS – SRNI	Fecha: 01/06/2026 Página 13 de 32

- Adjuntar evidencia clara y suficiente que respalde el cambio solicitado.

2.12 Modificar por AUTO 119

2.12.1 Objetivo de la categoría:

Modificar información relacionada con declaraciones pertenecientes a la normativa AUTO 119. Esta categoría debe usarse únicamente en casos específicos que no puedan ser resueltos con las demás categorías disponibles.

2.12.2 Requisito mínimo en la descripción del caso:

- Descripción clara y detallada del cambio solicitado.
- Número de Formulario Único de Declaración (FUD).
- Nombre y documento de la víctima (si no tiene documento, especificar como indocumentado).
- Documento que evidencie el motivo del cambio (imagen del RUV, PDF o acto administrativo).

2.12.3 Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,
Solicito la modificación de información correspondiente a la normativa AUTO 119 para el siguiente FUD, por lo correspondiente. El motivo del cambio se describe a continuación y adjunto la información necesaria:

FUD: [INSERTAR NÚMERO FUD]

Nombre y documento de la víctima: [INSERTAR NOMBRE Y DOCUMENTO / INDOCUMENTADO]

Descripción del cambio: [INSERTAR DESCRIPCIÓN CLARA DEL CAMBIO]

Documento que justifique el cambio: [IMAGEN / PDF / ACTO ADMINISTRATIVO]

2.12.4 Reglas y restricciones:

- El caso será rechazado si no se presenta una descripción clara del cambio solicitado.
- Solo se aceptará un caso por FUD.
- Si son varias personas dentro de la misma declaración, se deben adjuntar los datos completos de cada una.
- El cambio debe estar soportado en evidencia documental válida.
- El usuario solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados registrados en el Anexo 1.

2.12.5 Recomendaciones:

- Usar esta categoría únicamente cuando no sea posible realizar el cambio mediante otra categoría ya establecida.
- Adjuntar toda la evidencia necesaria que facilite la interpretación y ejecución del caso.

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR AJUSTE A DECLARACIONES EN RUV	Código: 620,06,05-6
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	MESA DE SERVICIOS – SRNI	Fecha: 01/06/2026 Página 14 de 32

2.13 Modificar tipo de desplazamiento (individual/masivo)

2.13.1 Objetivo de la categoría:

Modificar el tipo de hecho en el Anexo 5 – Desplazamiento Forzado cuando fue registrado de forma incorrecta como individual o masivo.

Esta categoría no aplica para los hechos cuyo nombre contenga “masivo (desplazamiento forzado)”, ya que estos corresponden al Anexo 13 y deben tratarse de manera diferente. En caso de presentar esta inconsistencia, se recomienda solicitar la inactivación del anexo y crear el hecho correspondiente directamente desde el aplicativo RUV.

2.13.2 Requisito mínimo en la descripción del caso:

- Número de Formulario Único de Declaración (FUD).
- ID del siniestro a modificar.
- Nombre del siniestro.
- Fecha del siniestro (día/mes/año).
- Tipo de desplazamiento correcto (individual o masivo).
- Documento que evidencie el motivo del cambio (imagen en RUV, PDF o acto administrativo).

2.13.3 Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,

Solicito su amable colaboración realizando el cambio del tipo de desplazamiento para el hecho registrado en la siguiente declaración. Adjunto la información necesaria para realizar el ajuste solicitado:

FUD: [INSERTAR NÚMERO FUD]

ID siniestro: [INSERTAR ID SINIESTRO]

Siniestro: [INSERTAR NOMBRE DEL SINIESTRO]

Fecha del siniestro: [INSERTAR FECHA DEL SINIESTRO – DÍA/MES/AÑO]

Tipo correcto de desplazamiento: [INDIVIDUAL / MASIVO]

Documento que justifique el cambio: [IMAGEN / PDF / ACTO ADMINISTRATIVO]

2.13.4 Reglas y restricciones:

- El caso será rechazado si no se especifica claramente el FUD, ID siniestro, fecha y tipo de desplazamiento correcto.
- Los hechos identificados como “masivo (desplazamiento forzado)” deben gestionarse como inactivación y recreación desde el RUV, no mediante esta categoría.
- El tipo de desplazamiento modificado debe coincidir con la evidencia documental adjunta.
- El usuario solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados registrados en el Anexo 1.

2.13.5 Recomendaciones:

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR AJUSTE A DECLARACIONES EN RUV	Código: 620,06,05-6
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	MESA DE SERVICIOS – SRNI	Fecha: 01/06/2026 Página 15 de 32

- Verificar que el hecho corresponda realmente al Anexo 5 antes de realizar la solicitud.

2.14 Modificar tipo de víctima (directa/indirecta)

2.14.1 Objetivo de la categoría:

Modificar el tipo de víctima (directa/indirecta) dependiendo del tipo de anexo al que corresponda.

A continuación, se detallan los tipos de anexo en los que puede o no proceder el cambio:

1. Acto terrorista / Atentados / Combates / Enfrentamientos / Hostigamientos (sí procede)
2. Amenaza (todas las víctimas serán consideradas como directas, no procede el cambio)
3. Delitos contra la libertad y la integridad sexual en desarrollo del conflicto armado (sí procede)
4. Desaparición Forzada (sí procede)
5. Desplazamiento Forzado (todas las víctimas serán consideradas como directas, no procede el cambio)
6. Homicidio / Masacre (sí procede)
7. Minas antipersonal, munición sin explotar, y artefacto explosivo improvisado (sí procede)
8. Secuestro (sí procede)
9. Tortura (sí procede)
10. Vinculación de niños, niñas y adolescentes a actividades relacionadas con grupos armados (sí procede)
11. Abandono o despojo forzado de tierras (todas las víctimas serán consideradas como directas, no procede el cambio)
12. Otro (depende del tipo de hecho, aplica solo si corresponde a los numerales 1 al 10)
13. Censo masivo (depende del tipo de hecho, aplica solo si corresponde a los numerales 1 al 10)

2.14.2 Requisito mínimo en la descripción del caso:

- Número de Formulario Único de Declaración (FUD).
- ID del siniestro a modificar.
- Nombre del siniestro.
- Fecha del siniestro (día/mes/año).
- Nombre y documento de la víctima (si no tiene documento, especificar como indocumentado).
- Documento que evidencie el motivo del cambio (imagen en RUV, PDF o acto administrativo).

2.14.3 Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR AJUSTE A DECLARACIONES EN RUV	Código: 620,06,05-6
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	MESA DE SERVICIOS – SRNI	Fecha: 01/06/2026 Página 16 de 32

Solicito su amable colaboración realizando el cambio del tipo de víctima para las siguientes personas registradas. Adjunto la información necesaria para realizar el ajuste solicitado:

FUD: [INSERTAR NÚMERO FUD]

ID siniestro: [INSERTAR ID SINIESTRO]

Siniestro: [INSERTAR NOMBRE DEL SINIESTRO]

Fecha del siniestro: [INSERTAR FECHA DEL SINIESTRO – DÍA/MES/AÑO]

Nombre y documento de la víctima: [INSERTAR NOMBRE Y DOCUMENTO / INDOCUMENTADO]

Tipo de víctima: [DIRECTA / INDIRECTA]

Documento que justifique el cambio: [IMAGEN / PDF / ACTO ADMINISTRATIVO]

2.14.4 Reglas y restricciones:

- El caso será rechazado si no se especifican claramente el FUD, ID siniestro, datos de la víctima y el tipo de víctima solicitado.
- El cambio debe coincidir con la evidencia documental adjunta.
- Si son varias personas dentro de la misma declaración, se deben adjuntar los datos completos de cada una.
- Solo se aceptará un caso por FUD.
- Si se requiere realizar el ajuste de manera masiva, se debe diligenciar el formato correspondiente VICTIMAS_DIRECTAS.XLSX.
- El usuario solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados registrados en el Anexo 1.

2.14.5 Recomendaciones:

- Verificar previamente que el hecho corresponda a un anexo que permita la modificación de tipo de víctima.

2.15 Activar hecho

2.15.1 Objetivo de la categoría:

Activar un hecho que fue inactivado previamente.

En los casos donde se haya inactivado el declarante, algunos hechos asociados quedan inactivos y es necesario reactivarlos.

Esta categoría permite la activación únicamente de hechos que ya se encuentran registrados en la base de datos.

No se crearán hechos nuevos, ya que la Mesa de Servicios no tiene permiso de insertar datos directamente en la base de datos, lo que podría generar errores.

2.15.2 Requisito mínimo en la descripción del caso:

- Número de Formulario Único de Declaración (FUD).
- ID del siniestro a activar.
- Nombre del siniestro.
- Fecha del siniestro (día/mes/año).

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR AJUSTE A DECLARACIONES EN RUV	Código: 620,06,05-6
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	MESA DE SERVICIOS – SRNI	Fecha: 01/06/2026 Página 17 de 32

- Documento que evidencie el motivo del cambio (imagen en RUV, PDF o acto administrativo).

2.15.3 Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,
 Solicito su amable colaboración activando el siguiente hecho, el cual fue inactivado previamente. Se adjunta la información necesaria para realizar el ajuste:
 FUD: [INSERTAR NÚMERO FUD]
 ID siniestro: [INSERTAR ID SINIESTRO]
 Siniestro: [INSERTAR NOMBRE DEL SINIESTRO]
 Fecha del siniestro: [INSERTAR FECHA DEL SINIESTRO – DÍA/MES/AÑO]
 Documento que justifique el cambio: [IMAGEN / PDF / ACTO ADMINISTRATIVO]

2.15.4 Reglas y restricciones:

- Solo se activarán hechos previamente registrados en la base de datos.
- No se aceptarán solicitudes para crear hechos nuevos.
- Si son varios hechos dentro de la misma declaración, se deben adjuntar los datos completos de cada uno.
- Solo se aceptará un caso por FUD.
- El usuario solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados registrados en el Anexo 1.

2.15.5 Recomendaciones:

- Adjuntar evidencia clara que respalde la solicitud de activación.

2.16 Agrupar grupo familiar

2.16.1 Objetivo de la categoría:

Agrupar a las víctimas de un núcleo familiar con respecto a su jefe de hogar dentro de una declaración.
 Este error se presenta normalmente en la previsualización de los hechos en el portal VIVANTO, pero no en el RUV.
 No es posible asociar personas pertenecientes a FUD distintos.

2.16.2 Requisito mínimo en la descripción del caso:

- Número de Formulario Único de Declaración (FUD).
- ID del siniestro a agrupar (opcional).
- Nombre del siniestro (opcional).
- Fecha del siniestro (día/mes/año) (opcional).
- Nombre y documento de las víctimas a agrupar (si no tienen documento, especificar como indocumentado).
- Documento que evidencie el motivo del cambio (imagen en RUV, PDF o acto administrativo).

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR AJUSTE A DECLARACIONES EN RUV	Código: 620,06,05-6
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	MESA DE SERVICIOS – SRNI	Fecha: 01/06/2026 Página 18 de 32

2.16.3 Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,
Solicito su amable colaboración agrupando el siguiente núcleo familiar ya que se presenta error en la visualización. Se adjunta la información necesaria para realizar el ajuste:

FUD: [INSERTAR NÚMERO FUD]
ID siniestro: [INSERTAR ID SINIESTRO – OPCIONAL]
Siniestro: [INSERTAR NOMBRE DEL SINIESTRO – OPCIONAL]
Fecha del siniestro: [INSERTAR FECHA DEL SINIESTRO-DÍA/MES/AÑO – OPCIONAL]
Nombre y documento de las víctimas: [INSERTAR NOMBRE Y DOCUMENTO / INDOCUMENTADO]
Documento que justifique el cambio: [IMAGEN / PDF / ACTO ADMINISTRATIVO]

2.16.4 Reglas y restricciones:

- No se permite agrupar personas de diferentes FUD.
- Solo se aceptará un caso por FUD.
- Si son varias personas dentro de la declaración, se deben adjuntar los datos completos de todas.
- El usuario solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados registrados en el Anexo 1.

2.16.5 Recomendaciones:

- Adjuntar evidencia clara que respalde la agrupación solicitada.

2.17 Agrupar hecho victimizante

2.17.1 Objetivo de la categoría:

Agrupar a las víctimas en un hecho específico que pertenece a la declaración.
No se puede asociar personas pertenecientes a FUD distintos ni crear hechos nuevos a los cuales asociar personas.
En casos de valoraciones masivas, los jefes de hogar deben contar con hechos propios a los cuales se les puedan asociar los demás integrantes del núcleo familiar.
Si se trata de una persona sin hecho asignado y existe un hecho ya registrado, se debe colocar la información de la víctima.

2.17.2 Requisito mínimo en la descripción del caso:

- Número de Formulario Único de Declaración (FUD).
- ID del siniestro a agrupar (opcional).
- Nombre del siniestro (obligatorio).
- Fecha del siniestro (día/mes/año) (obligatorio).
- Nombre y documento de las víctimas a agrupar (si no tienen documento, especificar como indocumentado).

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR AJUSTE A DECLARACIONES EN RUV	Código: 620,06,05-6
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	MESA DE SERVICIOS – SRNI	Fecha: 01/06/2026 Página 19 de 32

- Documento que evidencie el motivo del cambio (imagen en RUV, PDF o acto administrativo).

2.17.3 Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,
Solicito su amable colaboración agrupando el siguiente hecho ya que se presenta error en la visualización. Se adjunta la información necesaria para realizar el ajuste:

FUD: [INSERTAR NÚMERO FUD]
ID siniestro: [INSERTAR ID SINIESTRO – OPCIONAL]
Siniestro: [INSERTAR NOMBRE DEL SINIESTRO]
Fecha del siniestro: [INSERTAR FECHA DEL SINIESTRO – DÍA/MES/AÑO]
Nombre y documento de las víctimas: [INSERTAR NOMBRE Y DOCUMENTO / INDOCUMENTADO]
Documento que justifique el cambio: [IMAGEN / PDF / ACTO ADMINISTRATIVO]

2.17.4 Reglas y restricciones:

- No se permite agrupar personas de diferentes FUD.
- Solo se aceptará un caso por FUD.
- Si son varias personas dentro de la declaración, se deben adjuntar los datos completos de todas.
- No se podrán crear hechos nuevos para realizar agrupaciones.
- El usuario solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados registrados en el Anexo 1.

2.17.5 Recomendaciones:

- Adjuntar evidencia clara que respalde la agrupación solicitada.

2.18 Arreglo distribución

2.18.1 Objetivo de la categoría:

Realizar el cambio de estado de un FUD cuando este se encuentra en proceso de radicación, con el fin de que pueda ser utilizado por el equipo de Gestión Documental. Esta solicitud únicamente puede ser realizada por parte del equipo de Gestión Documental.

2.18.2 Requisito mínimo en la descripción del caso:

- Número de Formulario Único de Declaración (FUD).

2.18.3 Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,
Solicito su amable colaboración para realizar el arreglo de distribución para el siguiente FUD:

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR AJUSTE A DECLARACIONES EN RUV	Código: 620,06,05-6
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	MESA DE SERVICIOS – SRNI	Fecha: 01/06/2026 Página 20 de 32

FUD: [INSERTAR NÚMERO FUD]

2.18.4 Reglas y restricciones:

- Esta categoría sustituye también a Redistribución.
- El caso será rechazado si no se incluye el número de FUD.
- En caso de que sean varios FUD, se deben adjuntar todos en la descripción del caso.
- El usuario solicitante debe estar dentro del equipo de Gestión Documental y estar registrado en el Anexo 1 de usuarios autorizados.

2.18.5 Recomendaciones:

- Adjuntar listado completo y claro cuando se solicite el arreglo de distribución para múltiples FUD.

2.19 Asignación masiva

2.19.1 Objetivo de la categoría:

Asignar las declaraciones semanales a los valoradores encargados de realizar su misionalidad en la Subdirección de Registro y Valoración (SRV).

También se puede usar para reasignar las valoraciones previamente asignadas.

2.19.2 Requisito mínimo en la descripción del caso:

- En caso de asignación masiva semanal: se debe adjuntar el formato correspondiente `asignacion_masiva.xlsx`.
- En caso de reasignación:
 - Número de Formulario Único de Declaración (FUD).
 - ID de la declaración.
 - ID del usuario a asignar.
 - Nombre del usuario.

2.19.3 Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,

Solicito su amable colaboración para realizar la [ASIGNACIÓN o REASIGNACIÓN] de las siguientes declaraciones a los usuarios aquí descritos:

- **En caso de asignación masiva:** se adjunta el formato correspondiente (`asignacion_masiva.xlsx`).
- **En caso de reasignación:** diligenciar la siguiente tabla en la descripción del caso.

FUD	ID declaración	ID usuario	Nombre usuario
[INSERTAR NÚMERO FUD]	[INSERTAR ID]	[INSERTAR ID USUARIO]	[INSERTAR NOMBRE USUARIO]

Tabla 1. Reasignación usuarios.

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR AJUSTE A DECLARACIONES EN RUV	Código: 620,06,05-6
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	MESA DE SERVICIOS – SRNI	Fecha: 01/06/2026 Página 21 de 32

2.19.4 Reglas y restricciones:

- Si son varios FUD para reasignar, se deben adjuntar todos en la descripción del caso.
- Se debe conservar el formato de tabla para que los procesos automatizados puedan ejecutarse correctamente.
- En el caso de asignación masiva, no se aceptarán solicitudes sin el archivo asignacion_masiva.xlsx debidamente diligenciado.
- El usuario solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados registrados en el Anexo 1.

2.19.5 Recomendaciones:

- Revisar cuidadosamente que los datos de usuarios y FUD estén correctos antes de cargar el caso.

2.20 Auditorías

2.20.1 Objetivo de la categoría:

Realizar la auditoría de cambios solicitados a través de Aranda o de ajustes directamente realizados por el sistema.

Se debe especificar de forma clara el tipo de información requerida, ya sea sobre un cambio en específico o el historial de estados del proceso.

2.20.2 Requisito mínimo en la descripción del caso:

- Descripción clara y detallada de la información solicitada.
- Número de Formulario Único de Declaración (FUD).
- Nombre y documento de la víctima (si no tiene documento, especificar como indocumentado).
- ID de la declaración.

2.20.3 Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,

Solicito su amable colaboración para realizar la auditoría de la siguiente declaración.

Requerimiento específico: [DESCRIBIR CLARAMENTE EL REQUERIMIENTO]

FUD: [INSERTAR NÚMERO FUD]

ID declaración: [INSERTAR ID]

Nombre y documento de la víctima: [INSERTAR NOMBRE Y DOCUMENTO / INDOCUMENTADO]

2.20.4 Reglas y restricciones:

- El caso será rechazado si no se especifica claramente el requerimiento que se desea auditar.
- Si son varios FUD para auditar, se deben adjuntar todos en la descripción del caso.
- La solicitud debe ser clara y precisa para garantizar la trazabilidad y ejecución correcta.

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR AJUSTE A DECLARACIONES EN RUV	Código: 620,06,05-6
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	MESA DE SERVICIOS – SRNI	Fecha: 01/06/2026 Página 22 de 32

- El usuario solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados registrados en el Anexo 1.

2.20.5 Recomendaciones:

- Ser lo más específico posible al describir la información solicitada (ejemplo: tipo de cambio, fechas, estados del proceso).

2.21 Cambio de estado de valoración (activar/inactivar)

2.21.1 Objetivo de la categoría:

Solicitar el cambio de estado de valoración de las víctimas pertenecientes a una declaración y un hecho específico.

Para este tipo de cambios se deben tener en cuenta dos variables con sus posibles estados:

Valoración:

- Incluido
- No Incluido
- En Valoración
- Excluido
- No Valorado - Devuelto
- Afectado - No Valorado
- No Afectado - No Valorado

Estado:

- Activo
- Inactivo

2.21.2 Requisito mínimo en la descripción del caso:

- Número de Formulario Único de Declaración (FUD).
- ID del siniestro.
- Nombre del siniestro.
- Fecha del siniestro (día/mes/año).
- Nombre y documento de las víctimas (si no tienen documento, especificar como indocumentado).
- Valoración correspondiente.
- Estado correspondiente.

2.21.3 Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,
Solicito su amable colaboración para cambiar el estado de valoración de las siguientes víctimas:

FUD: [INSERTAR NÚMERO FUD]

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR AJUSTE A DECLARACIONES EN RUV	Código: 620,06,05-6
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	MESA DE SERVICIOS – SRNI	Fecha: 01/06/2026 Página 23 de 32

ID siniestro: [INSERTAR ID SINIESTRO]

Siniestro: [INSERTAR NOMBRE DEL SINIESTRO]

Fecha del siniestro: [INSERTAR FECHA DEL SINIESTRO – DÍA/MES/AÑO]

Nombre y documento de las víctimas: [INSERTAR NOMBRE Y DOCUMENTO / INDOCUMENTADO]

Estado de valoración: [INSERTAR VALORACIÓN] / [INSERTAR ESTADO]

2.21.4 Reglas y restricciones:

- El caso será rechazado si no se especifican claramente el FUD, ID siniestro, nombre del siniestro, víctima(s), valoración y estado solicitado.
- Solo se aceptará un caso por FUD.
- Si son varias personas dentro de la misma declaración, se deben adjuntar los datos completos de todas.
- El usuario solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados registrados en el Anexo 1.

2.21.5 Recomendaciones:

- Adjuntar evidencia clara que respalde el cambio solicitado.

2.22 Cambio de estado del proceso

2.22.1 Objetivo de la categoría:

Solicitar el cambio de estado del proceso de una declaración (FUD) en el sistema, de acuerdo con los flujos permitidos.

Este cambio se realiza únicamente sobre declaraciones ya existentes y no implica la creación de nuevas.

Estados posibles según el grupo:

- **Equipo Gestión de la Declaración (ID estado del proceso)**

- 696: Finaliza Captura sin Radicar
- 702: Valoración Pendiente Por Asignar
- 704: Radicado Pendiente Captura
- 737: Radicado Inicia Captura
- 770: Radicado
- 10011: Captura Pendiente Validar
- 10016: Radicación Pendiente por Verificar
- 10015: Radicación Pendiente Crítica N
- 10023: Declaración Devuelta
- 10024: Declaración Pendiente por Devolución

- **Equipo Valoración 1448 – Vía Judicial - Vía Administrativa**

- 10000: Pendiente por Valorar (solo asignación masiva)

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR AJUSTE A DECLARACIONES EN RUV	Código: 620,06,05-6
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	MESA DE SERVICIOS – SRNI	Fecha: 01/06/2026 Página 24 de 32

- 10001: Inicia Valoración
- 10002: Valorada pendiente aprobación acto administrativo
- 10030: En notificación
- 10031: Notificado

• **Tipos de devolución (cuando pasa de “En notificación” a “Inicio Valoración”):**

- REVOCATORIA (_R)
- ADICIONATORIO (_1, _2, _3, _4)
- ACLARATORIO
- NOVEDAD INACTIVACIONES (ACR)
- NORMAL
- NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS {0}_NR

2.22.2 Requisito mínimo en la descripción del caso:

- Número de Formulario Único de Declaración (FUD).
- ID de la declaración.
- Estado solicitado.
- Tipo de devolución (si aplica).
- ID usuario.
- Nombre Usuario
- Documento que evidencie el motivo del cambio (imagen en RUV, PDF o acto administrativo).
- Formato de cambio de estados debidamente diligenciado y adjunto.

2.22.3 Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,

Solicito su amable colaboración para realizar el cambio de estado del proceso de las siguientes declaraciones. Se adjunta la información necesaria y el formato de cambio de estados correspondiente:

FUD	ID Declaración	Estado solicitado	Tipo de devolución (si aplica)	ID usuario	Nombre usuario
[INSERTAR NÚMERO FUD]	[INSERTAR ID DECLARACIÓN]	[INSERTAR ESTADO DESTINO]	[ACLARATORIO / NOVEDAD INACTIVACIONES / ERROR VALORACIÓN RUV / SIN EFECTO RESOLUCIÓN ANTERIOR / NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS]	[ID USUARIO]	[NOMBRE USUARIO]

Tabla 2. Solicitud cambio de estados

2.22.4 Reglas y restricciones:

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR AJUSTE A DECLARACIONES EN RUV	Código: 620,06,05-6
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	MESA DE SERVICIOS – SRNI	Fecha: 01/06/2026 Página 25 de 32

- El caso será rechazado si no se adjunta el formato de cambio de estados correctamente diligenciado.
- El caso será rechazado si no se especifica claramente el FUD, ID de declaración, el estado solicitado y datos del usuario.
- Solo se aceptarán cambios hacia estados válidos según el grupo correspondiente.
- Los cambios por devolución solo aplican para declaraciones que pasen de “En notificación” a “Inicio Valoración”.
- El usuario solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados registrados en el Anexo 1.

2.22.5 Recomendaciones:

- Mantener el formato de tabla en la descripción para facilitar la gestión automatizada.
- Cada proceso debe llevar el seguimiento del porqué se realizan las devoluciones, para asegurar trazabilidad en caso de auditoría.

2.23 Cargue imágenes

2.23.1 Objetivo de la categoría:

Cargar los archivos que superan la capacidad de la aplicación RUV (20 MB) pertenecientes a las declaraciones, con el fin de que puedan ser descargados posteriormente a través de la aplicación SIRAV.

Esta acción reemplaza totalmente las imágenes que se encuentran en el servidor por las brindadas por el usuario.

Por lo tanto, se recomienda adjuntar también los datos o imágenes que se desean conservar.

Si son muchos archivos, estos pueden cargarse en un archivo comprimido en formato .rar o .zip.

2.23.2 Requisito mínimo en la descripción del caso:

- Número de Formulario Único de Declaración (FUD).
- Documento para subir (el archivo debe nombrarse con el número de FUD).

2.23.3 Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,

Solicito su amable colaboración para realizar el reemplazo de las imágenes de la siguiente declaración:

FUD: [INSERTAR NÚMERO FUD]

2.23.4 Reglas y restricciones:

- El archivo para cargar debe nombrarse con el número de FUD correspondiente.
- En caso de ser varios FUD, se deben adjuntar todos en la descripción del caso, junto con sus respectivos archivos.

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR AJUSTE A DECLARACIONES EN RUV	Código: 620,06,05-6
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	MESA DE SERVICIOS – SRNI	Fecha: 01/06/2026 Página 26 de 32

- El cargue reemplaza por completo las imágenes existentes en el servidor; no se conservarán las anteriores si no son adjuntadas nuevamente.
- Solo se aceptará un caso por FUD en la plataforma.
- El usuario solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados registrados en el Anexo 1.

2.23.5 Recomendaciones:

- Verificar que los archivos adjuntos correspondan exactamente al FUD indicado.
- Enviar en .rar o .zip si son múltiples documentos pesados.

2.24 Consulta

2.24.1 Objetivo de la categoría:

Resolver dudas o atender solicitudes excepcionales que no estén cubiertas por las demás categorías.

En este apartado es indispensable ser muy claro y específico en la descripción del caso.

2.24.2 Requisito mínimo en la descripción del caso:

Descripción clara de la solicitud.

Número de Formulario Único de Declaración (FUD).

Documento a subir (el archivo debe nombrarse con el número de FUD).

2.24.3 Mensaje con el cual se debe escalar (formato general):

Buen día,

Solicito su amable colaboración para atender la siguiente consulta excepcional que no se encuentra contemplada en las demás categorías. Se adjunta la información y los soportes correspondientes:

FUD: [INSERTAR NÚMERO FUD]

Descripción de la solicitud: [DETALLAR CLARAMENTE LA CONSULTA O DUDA]

Documento adjunto: [IMAGEN / PDF / OTRO SOPORTE]

2.24.4 Reglas y restricciones:

- El caso será rechazado si la descripción no es clara y detallada.
- En caso de varios FUD, todos deben incluirse en la descripción del caso y adjuntar los archivos con el respectivo nombre.
- Esta categoría no reemplaza las demás; solo debe usarse en situaciones realmente excepcionales.
- El usuario solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados registrados en el Anexo 1.

2.24.5 Recomendaciones:

- La descripción debe ser clara y concisa para evitar reprocesos y garantizar la trazabilidad de la consulta.

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR AJUSTE A DECLARACIONES EN RUV	Código: 620,06,05-6
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	MESA DE SERVICIOS – SRNI	Fecha: 01/06/2026 Página 27 de 32

2.25 Marca relación cercana y suficiente

2.25.1 Objetivo de la categoría:

Modificar la marca relacionada y el contexto del hecho victimizante asociado a la declaración.

Las opciones disponibles para la marca son:

- 10045: Violencia Generalizada
- 10046: Relación Cercana y Suficiente
- 10047: Conflicto Armado
- 10048: RCYS En estudio

En caso de ser una solicitud masiva, se debe adjuntar el formato correspondiente **MARCA_RCYS.XLSX**.

2.25.2 Requisito mínimo en la descripción del caso:

- Número de Formulario Único de Declaración (FUD).
- ID del siniestro a modificar.
- Nombre del siniestro.
- Fecha del siniestro (día/mes/año).
- Tipo de marca (seleccionada entre las opciones oficiales).
- Formato diligenciado (en caso de solicitudes masivas).

2.25.3 Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,

Solicito su amable colaboración realizando el ajuste a la marca RCYS para la siguiente declaración:

FUD: [INSERTAR NÚMERO FUD]

ID siniestro: [INSERTAR ID SINIESTRO]

Siniestro: [INSERTAR NOMBRE DEL SINIESTRO]

Fecha del siniestro: [INSERTAR FECHA DEL SINIESTRO – DÍA/MES/AÑO]

Marca RCYS: [INSERTAR MARCA CORRESPONDIENTE]

Formato adjunto: [MARCA_RCYS.XLSX] (si aplica)

2.25.4 Reglas y restricciones:

- El caso será rechazado si no se especifica claramente el FUD, ID siniestro y la marca solicitada.
- En caso de solicitudes masivas, es obligatorio adjuntar el formato MARCA_RCYS.XLSX.
- Si son varios FUD o varios hechos, se deben adjuntar todos en la descripción del caso.
- El usuario solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados registrados en el Anexo 1.

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR AJUSTE A DECLARACIONES EN RUV	Código: 620,06,05-6
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	MESA DE SERVICIOS – SRNI	Fecha: 01/06/2026 Página 28 de 32

2.25.5 Recomendaciones:

- Verificar que la marca seleccionada corresponda con la evidencia del hecho en el sistema antes de solicitar el cambio.

2.26 Cambio de principio

2.26.1 Objetivo de la categoría:

Modificar el principio de valoración de una víctima, ya sea la causal de rechazo o la causal de valoración que le corresponda.

Esta modificación debe ajustarse a una de las siguientes opciones:

- 1 principio de buena fe artículo 5 de la ley 1448
- 2 acatamiento de orden judicial
- 4 falta a la verdad
- 5 presentación declaración fuera de términos según lo establecido en el artículo 61 y 155 de la ley 1448 de 2011
- 6 traslado de pruebas artículo 38 decreto 4800.
- 7 favorabilidad según el artículo 19 del decreto 4800
- 8 anexo no cuenta con información en la narración de los hechos
- 9 sin firma de funcionario
- 10 sin firma y/o huella del declarante
- 11 sin fecha de sucedido el hecho
- 12 sin lugar de sucedido el hecho
- 13 1 solo anexo con información de varios hechos en diferentes fechas y lugares (homicidios y desaparición forzada)
- 14 firmas en copia o sello
- 15 incoherencia en las hojas básicas del formato (consecutivos)
- 16 sin información de contacto
- 17 declaración sin anexo
- 18 menor de edad sin tutor
- 19 revisión del comité ejecutivo, artículo 37, parágrafo 2, decreto 4800.
- 20 causas diferentes: no serán considerados víctimas los miembros de grupos armados organizados al margen de la ley
- 21 causas diferentes: no serán considerados víctimas quienes hayan sufrido un daño en sus derechos como consecuencia de actos de delincuencia común
- 22 causas diferentes: no serán considerados víctimas quienes hayan sufrido afectaciones por hechos diferentes a aquellos directamente relacionados con el conflicto armado interno

2.26.2 Requisito mínimo en la descripción del caso:

- Número de Formulario Único de Declaración (FUD).
- ID del siniestro.
- Nombre del siniestro.
- Fecha del siniestro (día/mes/año).
- Nombre y documento de las víctimas (si no tienen documento, especificar como indocumentado).

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR AJUSTE A DECLARACIONES EN RUV	Código: 620,06,05-6
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	MESA DE SERVICIOS – SRNI	Fecha: 01/06/2026 Página 29 de 32

- Tipo de principio (especificar el numeral correspondiente de la lista anterior).

2.26.3 Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,
Solicito su amable colaboración realizando el ajuste al principio de valoración para la siguiente declaración:

FUD: [INSERTAR NÚMERO FUD]
ID siniestro: [INSERTAR ID SINIESTRO]
Siniestro: [INSERTAR NOMBRE DEL SINIESTRO]
Fecha del siniestro: [INSERTAR FECHA DEL SINIESTRO – DÍA/MES/AÑO]
Nombre y documento de las víctimas: [INSERTAR NOMBRE Y DOCUMENTO / INDOCUMENTADO]
Principio de valoración: [INSERTAR PRINCIPIO CON EL NUMERAL]

2.26.4 Reglas y restricciones:

- El caso será rechazado si no se especifica el numeral del principio solicitado.
- Si son varias víctimas dentro de la misma declaración, se deben adjuntar los datos completos de todas.
- En caso de solicitudes masivas, se debe adjuntar el formato correspondiente.
- Solo se aceptará un caso por FUD en solicitudes individuales.
- El usuario solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados registrados en el Anexo 1.

2.26.5 Recomendaciones:

- Adjuntar siempre el numeral del principio para facilitar la gestión del cambio.
- Verificar que la evidencia adjunta respalde la causal de valoración seleccionada.

2.27 Auditorias

2.27.1 Objetivo de la categoría:

Realizar la solicitud de auditorías relacionadas con una declaración o un usuario en el sistema.

Es fundamental que el mensaje de la solicitud sea claro y específico para permitir la correcta búsqueda y análisis de la información requerida.

2.27.2 Requisito mínimo en la descripción del caso:

Número de Formulario Único de Declaración (FUD).

2.27.3 Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,
Solicito su amable colaboración realizando la siguiente petición de auditoría:

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR AJUSTE A DECLARACIONES EN RUV	Código: 620,06,05-6
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	MESA DE SERVICIOS – SRNI	Fecha: 01/06/2026 Página 30 de 32

[INSERTE MENSAJE COMPLETO DE SOLICITUD]

FUD: [INSERTAR NÚMERO FUD]

2.27.4 Reglas y restricciones:

- El caso será rechazado si el mensaje de solicitud no contiene información suficiente para ejecutar la búsqueda.
- La auditoría debe estar limitada a la declaración o usuario especificado; no se realizarán consultas globales o sin criterios definidos.
- Solo se aceptará un caso por FUD.
- El usuario solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados registrados en el Anexo 1.

2.27.5 Recomendaciones:

- El mensaje de solicitud debe ser concreto, claro y contener todos los datos necesarios para realizar la búsqueda.
- Incluir cualquier detalle adicional (fechas, nombre del usuario, tipo de acción, etc.) que facilite la trazabilidad del proceso.

2.28 Reasignación Usuarios

2.28.1 Objetivo de la categoría:

Reasignar las declaraciones a los valoradores encargados de realizar su misionalidad en la Subdirección de Registro y Valoración (SRV).

Esta categoría también puede utilizarse para reasignar valoraciones previamente asignadas entre usuarios del mismo grupo funcional.

2.28.2 Requisito mínimo en la descripción del caso:

- En caso de reasignación masiva:
- Se debe adjuntar el formato correspondiente reasignacion_masiva.xlsx.
- En caso de reasignación individual:
- Número de Formulario Único de Declaración (FUD).
- ID de la declaración.
- ID del usuario a asignar.
- Nombre del usuario.

2.28.3 Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,

Solicito su amable colaboración para realizar la [ASIGNACIÓN o REASIGNACIÓN] de las siguientes declaraciones a los usuarios aquí descritos:

- En caso de asignación masiva: se adjunta el formato correspondiente (reasignacion_masiva.xlsx).
- En caso de reasignación individual: diligenciar la siguiente tabla en la descripción del caso.

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR AJUSTE A DECLARACIONES EN RUV	Código: 620,06,05-6
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	MESA DE SERVICIOS – SRNI	Fecha: 01/06/2026 Página 31 de 32

FUD	ID declaración	ID usuario	Nombre usuario
[INSERTAR NÚMERO FUD]	[INSERTAR ID]	[INSERTAR USUARIO] ID	[INSERTAR NOMBRE USUARIO]

Tabla 2. Reasignación usuarios.

2.28.4 Reglas y restricciones:

- Si son varios FUD para reasignar, se deben adjuntar todos en la descripción del caso.
- Se debe conservar el formato de tabla para que los procesos automatizados puedan ejecutarse correctamente.
- En el caso de reasignación masiva, no se aceptarán solicitudes sin el archivo reasignacion_masiva.xlsx debidamente diligenciado.
- Solo se aceptará un caso por FUD en solicitudes individuales.
- El usuario solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados registrados en el Anexo 1.

2.28.5 Recomendaciones:

- Revisar cuidadosamente que los datos de los usuarios y FUD estén correctos antes de cargar el caso.
- En solicitudes masivas, verificar que el formato adjunto esté completo y sin errores de digitación.

3. QUÉ HACER EN CASO DE INSATISFACCIÓN EN SOLUCIÓN DEL CASO

En caso de que el usuario identifique que la solución aplicada al caso no corresponde a lo solicitado o que los cambios no hayan quedado efectuados de manera correcta, se debe proceder de la siguiente manera:

3.1 Revisión inicial del usuario solicitante:

- Verificar que la información cargada en el sistema corresponda a lo solicitado.
- Confirmar si el error obedece a falta de datos en la solicitud inicial o a una ejecución incompleta.

3.2 Uso de la opción de reapertura en Aranda:

- El sistema Aranda permite reabrir un caso cerrado para dar continuidad al proceso.
- Esta opción debe usarse únicamente cuando el cambio solicitado no fue aplicado de forma correcta o está incompleto.

3.3 Registro del motivo de reapertura:

- En la reapertura del caso se debe incluir una descripción clara y precisa del motivo, especificando cuál fue la inconformidad o qué parte de la solicitud no fue cumplida.
- Si aplica, adjuntar nuevas evidencias que soporten la solicitud (capturas de pantalla, documentos actualizados).

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR AJUSTE A DECLARACIONES EN RUV	Código: 620,06,05-6
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	MESA DE SERVICIOS – SRNI	Fecha: 01/06/2026 Página 32 de 32

3.4 Reglas y restricciones en la reapertura:

- No se deben generar nuevos casos en Aranda por un mismo inconveniente ya atendido; la gestión debe realizarse mediante la opción de reapertura.
- La reapertura solo puede ser solicitada por el usuario que generó el caso inicial o por el responsable designado en el área correspondiente.

4. RECOMENDACIONES:

- 4.1** Claridad en la información: Toda solicitud debe estar diligenciada con la información mínima requerida; los casos incompletos serán rechazados.
- 4.2** Uso de los formatos oficiales: Cuando la categoría lo requiera, se debe adjuntar el formato correspondiente debidamente diligenciado.
- 4.3** Nombrado de archivos: Los documentos adjuntos deben nombrarse coincidir con el FUD. En caso de múltiples documentos que superen la capacidad de Aranda, se recomienda enviarlos comprimidos en un archivo .zip o .rar.
- 4.4** Autorización de usuarios: Solo los usuarios incluidos en el listado oficial de usuarios autorizados podrán radicar solicitudes en Aranda. Ver anexo 1. Formato de control de personas autorizadas para el registro de casos en aplicativos SRNI
- 4.5** Seguimiento de casos: Cada área debe realizar trazabilidad interna de las solicitudes registradas en Aranda para facilitar auditorías posteriores.
- 4.6** Uso de la opción de reapertura: En caso de inconformidad con la solución aplicada, se debe usar la opción de Reabrir caso en Aranda, evitando generar duplicidad.
- 4.7** Verificación previa: Antes de escalar un caso, verificar que no exista un protocolo específico que lo cubra para evitar clasificaciones incorrectas.

4. ANEXOS

Anexo1. Formato de control de personas autorizadas para el registro de casos en aplicativos SRNI

5. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	01/06/2026	Creación