1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos, requisitos y procedimientos para la gestión de ajustes y modificaciones en las declaraciones registradas en la aplicación SIPOD, garantizando la trazabilidad, coherencia y seguridad de la información gestionada.

Este instructivo tiene como propósito asegurar que todas las solicitudes de cambio —ya sean de activación, anulación, actualización, generación o consulta— se ejecuten de manera ordenada, documentada y conforme a los procedimientos técnicos definidos por la Subdirección Red Nacional de Información (SRNI)

2. ALCANCE:

Este instructivo se aplica exclusivamente al proceso de escalamiento de casos de requerimientos e incidentes por parte de usuarios autorizados hacia el procedimiento centro de información y gestión de accesos herramientas 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 al procedimiento centro de información y gestión de accesos herramientas SRNI o al nivel de soporte correspondiente para su análisis y solución.

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

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 articulo 2.2.2.3.3).

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

Centro de información y gestión de accesos herramientas SRNI: Procedimiento responsable de recibir, registrar, clasificar y escalar los casos de requerimientos e incidentes relacionados con el RUV.

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 la aplicación **SIPOD**, 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).
- 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 la aplicación SIPOD 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 se encuentre en condición de indocumentada, esta situación deberá especificarse de manera expresa en la solicitud
- **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 el procedimiento, 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 Cambio de declarante

2.1.1 Objetivo de la categoría:

Solicitar el cambio o actualización del declarante asociado a una declaración registrada en la aplicación SIPOD, cuando se identifique un error en su asignación o sea necesario reemplazarlo por la persona correcta conforme al Formulario Único de Declaración (FUD).
Esta acción asegura que la información en el sistema refleje de manera precisa los datos del declarante responsable.

2.1.2 Requisito mínimo en la descripción del caso:

- ID del radicado o declaración a modificar.
- Número FUD asociado.
- Documento y nombre del declarante correcto.
- Justificación del cambio (error de digitación, asignación incorrecta, reemplazo validado, etc.).
- En caso de solicitudes para múltiples declaraciones, incluir todos los datos (ID, FUD, declarantes y justificación) en la descripción del caso.

2.1.3 Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,
Solicito su amable colaboración para realizar el cambio de declarante en la aplicación SIPOD, según la siguiente información:

ID del radicado: [INSERTAR ID]
Número FUD: [INSERTAR NÚMERO FUD]
Declarante correcto: [INSERTAR NOMBRE Y DOCUMENTO]
Justificación: [DESCRIBIR BREVE MOTIVO DEL CAMBIO]

En caso de múltiples declaraciones, se adjuntan todos los datos en la descripción del caso.

2.1.4 Reglas y restricciones:

- El ID del radicado y el número FUD deben coincidir con los registros existentes en la aplicación SIPOD.
- Solo se podrá cambiar el declarante cuando la declaración no esté valorada, finalizada o cerrada.

- En solicitudes múltiples, cada registro debe estar claramente identificado.
- No se deben incluir más de 20 declaraciones por caso.
- El usuario solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados registrados en el Anexo 1.

2.1.5 Recomendaciones:

- Verificar previamente el declarante actual registrado en el sistema antes de realizar la solicitud.
- Asegurar que el nuevo declarante cumpla con los criterios establecidos y su información esté completa.
- Mantener registro interno de los cambios efectuados para control y auditoría.
- En solicitudes múltiples, revisar cuidadosamente los datos antes de radicar el caso.

2.2 Cambio de estado proceso

2.2.1 Objetivo de la categoría:

Solicitar el cambio de estado de proceso o de valoración de una declaración registrada en la aplicación SIPOD, cuando sea necesario finalizar la declaración o ajustar su estado de valoración por inconsistencias técnicas o administrativas.
Esta acción garantiza que el estado del registro refleje correctamente la etapa real del proceso y permita su trazabilidad dentro del sistema.

2.2.2 Requisito mínimo en la descripción del caso:

- ID del radicado o declaración a modificar.
- Número FUD asociado.
- Estado solicitado (Finalizada / En valoración / Valorada / Otro estado permitido).
- Justificación del cambio (finalización pendiente, error de asignación, corrección del flujo, etc.).
- En caso de solicitudes para múltiples declaraciones, incluir todos los datos (ID, FUD, estados y justificación) en la descripción del caso.

2.2.3 Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,
Solicito su amable colaboración para realizar el cambio de estado del proceso / valoración en la aplicación SIPOD, según la siguiente información:

ID del radicado: [INSERTAR ID]
Número FUD: [INSERTAR NÚMERO FUD]

Estado solicitado: [INSERTAR ESTADO SOLICITADO — FINALIZADA / EN VALORACIÓN / VALORADA / OTRO]
Justificación: [DESCRIBIR BREVE MOTIVO DEL CAMBIO]

En caso de múltiples declaraciones, se adjuntan todos los datos en la descripción del caso.

2.2.4 Reglas y restricciones:

- Solo se podrán cambiar estados de procesos activos o en valoración; no se modifican declaraciones en estado cerrado o archivado.
- Los ID y número FUD deben coincidir con los registros existentes en SIPOD.
- El nuevo estado debe corresponder a los flujos definidos por la SRNI.
- En solicitudes múltiples, cada registro debe estar debidamente identificado.
- No se deben incluir más de 20 registros por caso.
- El usuario solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados registrados en el Anexo 1.

2.2.5 Recomendaciones:

- Verificar que el estado solicitado sea el correcto antes de radicar la solicitud.
- Confirmar que el cambio no interfiera con otros procesos activos (valoración, acto administrativo, etc.).
- Mantener registro interno de los cambios efectuados para seguimiento y auditoría.
- En solicitudes múltiples, revisar cuidadosamente los datos antes de enviar el caso.

2.3 Consulta

2.3.1 Objetivo de la categoría:

Atender solicitudes o consultas relacionadas con la información de las declaraciones o los estados de valoración registrados en la aplicación SIPOD, cuando el usuario requiera validar datos, verificar flujos o confirmar información que no esté disponible directamente en las herramientas de consulta del sistema.
Esta categoría también aplica para consultas excepcionales sobre casos que presenten inconsistencias o bloqueos técnicos.

2.3.2 Requisito mínimo en la descripción del caso:

- Descripción clara y detallada de la información o proceso que se desea consultar.
- ID del radicado o número FUD asociado a la declaración.

- Tipo de información requerida (estado del proceso, valoración, acto administrativo, usuario asignado, etc.).
- En caso de consultas sobre múltiples registros, incluir todos los IDs o FUD en la descripción del caso.

2.3.3 Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,
Solicito su amable colaboración para atender la siguiente consulta en la aplicación SIPOD, de acuerdo con la información indicada:

Descripción de la solicitud: [DETALLAR CLARAMENTE LA CONSULTA O INFORMACIÓN REQUERIDA]
ID del radicado: [INSERTAR ID]
Número FUD: [INSERTAR NÚMERO FUD]
Tipo de información solicitada: [INSERTAR DETALLE — ESTADO, VALORACIÓN, USUARIO, ACTO ADMINISTRATIVO, ETC.]

En caso de múltiples registros, se adjuntan todos los datos en la descripción del caso.

2.3.4 Reglas y restricciones:

- El caso será rechazado si la descripción de la solicitud no es clara o no especifica la información requerida.
- Solo se atenderán consultas relacionadas con registros existentes en la base de datos SIPOD.
- En solicitudes múltiples, cada registro debe estar correctamente identificado.
- No se deben incluir más de 20 consultas por caso.
- El usuario solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados registrados en el Anexo 1.

2.3.5 Recomendaciones:

- Ser claro y específico en la descripción para facilitar la atención y evitar reprocesos.
- Evitar consultas duplicadas o que ya cuenten con respuesta en canales previos.
- Mantener registro de las respuestas y validaciones obtenidas para control interno.
- En consultas con varios registros, revisar que todos los datos estén completos antes de enviar el caso.

2.4 Marca relación cercana y suficiente

2.4.1 Objetivo de la categoría:

Solicitar la modificación o actualización de la marca relación cercana y suficiente (RCYS) asociada a una declaración dentro de la aplicación SIPOD, cuando se detecten inconsistencias o se requiera ajustar la clasificación del hecho victimizante.
Esta acción permite mantener la coherencia entre los registros de valoración y la relación del hecho con el conflicto armado interno.

2.4.2 Requisito mínimo en la descripción del caso:

- ID del radicado.
- Nueva marca RCYS a asignar (seleccionar de la lista oficial).
- Justificación del cambio (error de clasificación, revisión posterior, actualización de valoración, etc.).
- En caso de solicitudes para múltiples registros, incluir todos los IDs, marcas y justificaciones en la descripción del caso.
- Opciones de marca RCYS:

    - 5144 - Violencia Generalizada
    - 5145 - Relación Cercana y Suficiente
    - 5146 - Conflicto Armado
    - 5147 - RCYS En Estudio

2.4.3 Mensaje con el cual se debe escalar:

Buen día,
Solicito su amable colaboración para realizar la modificación de la marca RCYS en la aplicación SIPOD, según la siguiente información:
ID del radicado: [INSERTAR ID]
Nueva marca RCYS: [INSERTAR CÓDIGO Y NOMBRE DE LA MARCA SEGÚN LISTA]
Justificación: [DESCRIBIR BREVE MOTIVO DEL CAMBIO]

En caso de múltiples registros, se adjuntan todos los datos en la descripción del caso.

2.4.4 Reglas y restricciones:

- El ID del radicado debe coincidir con los registros existentes en SIPOD.
- No se podrán modificar marcas de declaraciones con proceso finalizado o cerrado.
- En solicitudes múltiples, cada registro debe estar correctamente identificado con su información completa.
- No se deben incluir más de 20 registros por caso.
- El usuario solicitante debe estar dentro de los usuarios autorizados registrados en el Anexo 1.

2.4.5 Recomendaciones:

- Verificar que la marca solicitada corresponda con el análisis de valoración realizado.
- Mantener registro interno del caso y del resultado del cambio para fines de auditoría.
- En solicitudes múltiples, revisar que todos los datos estén completos y correctos antes de enviar el caso.

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 efectuados correctamente, 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).

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.

5. ANEXOS:

Anexo 1. Formato de control de personas autorizadas para el registro de casos en aplicativos SRNI

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	01/06/2026	Creación
02	01/10/2026	Modificación nombre del procedimiento de Mesa de servicios SRNI a Procedimiento Centro de Información y Gestión de Accesos Herramientas SRNI