



Unidad para la **Atención**
y **Reparación Integral**
a las Víctimas

**MANUAL PARA LA OBTENCIÓN DEL
INDICADOR DE CALIDAD EN EL PROCESO
DE VALORACIÓN**

PROCESO GESTIÓN DE REGISTRO Y VALORACIÓN

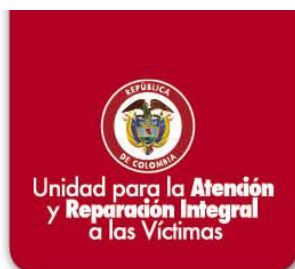
CÓDIGO 510.05.06-13

VERSIÓN 1

FECHA 08/09/2015

PÁGINA 1 de 8


Unidad Para la Atención y Reparación Integral a las Victimas



SUBDIRECCIÓN DE VALORACIÓN Y REGISTRO

MANUAL PARA LA OBTENCIÓN DEL INDICADOR DE CALIDAD EN EL
PROCESO DE VALORACIÓN

Versión 1

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL PARA LA OBTENCIÓN DEL INDICADOR DE CALIDAD EN EL PROCESO DE VALORACIÓN	CÓDIGO 510.05.06-13 VERSIÓN 1
	PROCESO GESTIÓN DE REGISTRO Y VALORACIÓN	FECHA 08/09/2015 PÁGINA 3 de 8
ELABORÓ José Orlando Cruz	REVISÓ Grupo de líderes Subdirección Valoración y Registro	APROBO José Orlando Cruz

1. INTRODUCCION:


La Ley 1448 de 2011 “Ley de Víctimas y Restitución de Tierras” creó la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas como la entidad responsable de la coordinación y ejecución de la política de asistencia, atención y reparación integral a víctimas. Adicionalmente en el Artículo 156 establece el procedimiento de registro *“Una vez presentada la solicitud de registro ante el Ministerio Público, la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas realizará la verificación de los hechos victimizantes contenidos en la misma, para lo cual consultará las bases de datos que conforman la Red Nacional de Información para la Atención y Reparación a las Víctimas.”*

Con fundamento en la información contenida en la solicitud de registro, 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 a 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.

El análisis y valoración se fundamentan en criterios previamente establecidos, amparados por la citada norma y ampliamente descritos en el documento “Manual de Valoración”. Dichos criterios permiten al analista, decidir si los hechos descritos por el deponente, se enmarcan dentro de lo establecido por la normatividad, como está fundamentado en el Artículo 2.2.2.3.9. del Decreto 1084 de 2015 *“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...”*.

Posterior a la valoración, la Subdirección de Valoración y Registro, en nombre de la Unidad para las Víctimas, emite un acto administrativo con la decisión tomada frente a la declaración, que debe contener lo estipulado en el Artículo 2.2.2.3.15 del Decreto 1084 de 2015 *“El acto administrativo de inclusión debe contener; 1. La inclusión en el Registro Único de Víctimas, 2. La motivación suficiente por la cual se llegó a la decisión de inclusión, y 3. Una mención detallada y suficiente de las rutas para acceder a las medidas de asistencia y reparación contempladas en el presente Decreto”*. Y en el artículo 42 del mismo decreto reglamentario *“El acto administrativo de no inclusión deberá contener como mínimo, lo siguiente; 1. La motivación suficiente por la cual se llegó a la decisión de la no inclusión y, 2. Los recursos que legalmente proceden contra las decisiones de que se trate, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo”*.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL PARA LA OBTENCIÓN DEL INDICADOR DE CALIDAD EN EL PROCESO DE VALORACIÓN		CÓDIGO 510.05.06-13
	PROCESO GESTIÓN DE REGISTRO Y VALORACIÓN		VERSIÓN 1 FECHA 08/09/2015 PÁGINA 4 de 8
ELABORÓ José Orlando Cruz	REVISÓ Grupo de líderes Subdirección Valoración y Registro	APROBO José Orlando Cruz	

Con el objetivo de establecer el punto de partida de la implementación de la estrategia de calidad en el proceso de valoración, se adelantó un diagnóstico que permitió establecer cuáles pueden ser los errores que se llegasen a presentar en la proyección de los actos administrativos a través de los cuales se decide sobre la solicitud de inscripción en el registro. Se encontró que, algunos de los errores se pueden presentar por fallas humanas, en unos casos por la ausencia de segunda lectura y revisión del acto administrativo por parte de quien lo elabora y en otros por el desconocimiento de algunos lineamientos generales de valoración contenidos en el documento: Manual de Valoración. En la misma medida es probable que las herramientas tecnológicas en que se cargan los actos administrativos no funciona de manera correcta, halando información errónea lo cual se puede constituir en un inconveniente técnico a subsanar.

En este contexto la importancia de calcular un indicador de calidad a través del cual se pueda evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos de la valoración de las solicitudes de inscripción en el registro, recibidas de las entidades del Ministerio Público, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1448 de 2011 y sus decretos reglamentarios.


En razón a lo anterior, en el presente documento se describe los criterios para obtener el indicador de calidad en el proceso de valoración de las solicitudes de inscripción en el Registro Único de Víctimas RUV, el cual finaliza con la expedición del Acto Administrativo con la decisión adoptada.

2. OBJETIVO:

Determinar el indicador de calidad de los Actos Administrativos emitidos como resultado del proceso de valoración de las solicitudes de inscripción en el Registro Único de Víctimas RUV y utilizarlo como herramienta en la creación de estrategias para el mejoramiento continuo y sostenido del proceso a través una permanente evaluación y seguimiento, identificando posibles no conformidades y que permita tomar decisiones para su corrección y prevención futura.

2.1. Objetivos específicos

- Identificar los errores más comunes y críticos que se pueden presentar en la elaboración de los Actos Administrativos con la respuesta frente a la solicitud de los deponentes.
- Tomar las acciones preventivas y correctivas necesarias y reforzar mediante retroalimentación y capacitaciones al personal de la Subdirección de Valoración y Registro encargado del proceso de valoración para contrarrestar las falencias encontradas.
- Asegurar la calidad del proceso de valoración con la expedición de AA con los estándares de calidad que permitan ofrecer una respuesta oportuna a las personas que se acercan a la institucionalidad a solicitar su inscripción en el RUV.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL PARA LA OBTENCIÓN DEL INDICADOR DE CALIDAD EN EL PROCESO DE VALORACIÓN		CÓDIGO 510.05.06-13 VERSIÓN 1 FECHA 08/09/2015 PÁGINA 5 de 8
	PROCESO GESTIÓN DE REGISTRO Y VALORACIÓN		
ELABORÓ José Orlando Cruz	REVISÓ Grupo de líderes Subdirección Valoración y Registro	APROBO José Orlando Cruz	

3. DEFINICIONES:

- **RUV:** Registro Único de Víctimas) es una herramienta administrativa que soporta el procedimiento de registro de las víctimas (Artículo 2.2.2.1.1. Decreto 1084 de 2015)
- **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.
- **Bases de registro de víctimas:** Son las diferentes bases de datos con las que cuenta la Subdirección (Sipod, Sira, Siv, Ruv), así como las bases de datos oficiales (ICBF, CODA etc).
- **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. De igual forma los módulos para Vía gubernativa y Decreto 1290.

4. DESARROLLO


4.1. Cálculo del indicador

Para calcular el indicador de calidad del proceso de valoración de las solicitudes de inscripción el Registro Único de Víctimas RUV que adelanta la Subdirección de Valoración y Registro, se evalúa la conformidad de un grupo de 23 variables sobre la proyección del Acto Administrativo, presentadas como preguntas cerradas dicotómicas, que califican la calidad de fondo y de forma del AA, de acuerdo a lo cual se asigna un peso para la obtención del indicador del proceso de valoración como se detalla en el cuadro 1.


Se resalta un grupo de 12 variables, las cuales no aplican en la evaluación de todos los Actos Administrativos, para éstos casos se califica con 1, para no afectar el indicador.

Cuadro No. 1: Ponderación de variables para el cálculo del indicador de calidad del proceso de valoración

NO	VARIABLE	CALIFICACION DE LA VARIABLE	INDICADOR DE CALIDAD DESPLAZAMIENTO O FORZADO	INDICADOR DE CALIDAD HECHOS DIFERENTES AL DF
		SI = 1 / NO = 0 NO APLICA = 1		
1	¿El nombre del deponente en la parte introductoria coincide con el nombre del deponente en la parte resolutoria?	1	0.025	0.030

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL PARA LA OBTENCIÓN DEL INDICADOR DE CALIDAD EN EL PROCESO DE VALORACIÓN		CÓDIGO 510.05.06-13		
	PROCESO GESTIÓN DE REGISTRO Y VALORACIÓN		VERSIÓN 1 FECHA 08/09/2015 PÁGINA 6 de 8		
ELABORÓ José Orlando Cruz		REVISÓ Grupo de líderes Subdirección Valoración y Registro		APROBO José Orlando Cruz	

2	¿El tipo y número de identidad del declarante es correcto?	1	0.025	0.030
3	¿En la parte introductoria de la motivación se especifican las circunstancias de tiempo, modo y lugar, en las cuales ocurrieron los hechos?	1	0.025	0.030
4*	¿Se menciona el parentesco del deponente frente a la víctima directa?	1	0.025	0.030
5	¿Se citan y se tienen en cuenta en la valoración las herramientas técnicas, jurídicas y de contexto?	1	0.064	0.078
6*	¿Los registros anteriores del deponente (RUPD, SIV, SIRA, RUV) y su grupo familiar se citan dentro de la motivación?	1	0.064	0.078
7*	¿Las citas de los registros anteriores, (RUPD, SIV, SIRA, RUV) tienen la información completa sobre el código o radicado, fecha de declaración, fecha del hecho, estado?	1	0.025	0.030
8*	¿Los registros en otros sistemas de víctimas se tienen en cuenta en la toma de la decisión de valoración y la redacción del resuelve?	1	0.064	0.078
9*	¿Se mantienen decisiones cuando en el registro previo no se identifica que sean los mismos hechos?	1	0.064	0.078
10	¿La argumentación jurídica de los hechos victimizantes corresponde con lo manifestado en la declaración?	1	0.064	0.078
11	¿La cita del contexto coincide con la zona y la fecha en que ocurrieron los hechos?	1	0.064	0.078
12*	¿Se cita la narración de los hechos y omite los actores armados? (Excepto delitos contra la integridad personal)	1	0.025	0.030
13	¿La narración de hechos citada, corresponde a la declaración que se está valorando?	1	0.025	0.030
14	¿Se evidencia análisis de los hechos declarados y conclusión general de la motivación?	1	0.064	0.078
15	¿El estado de valoración en RUV coincide con el descrito en el acto administrativo?	1	0.064	0.078
16	¿Es coherente la argumentación de la motivación con la decisión de valoración y el resuelve?	1	0.064	0.078
17	¿Se evidencia lectura final de la motivación (coherencia, digitación, redacción)?	1	0.025	0.030
18*	¿En la parte resolutive, se discriminan; cuáles hechos se van a reconocer al deponente y cuáles al grupo familiar y cuáles hechos se van a reconocer y cuáles no? (mixtas de personas y de hechos)	1	0.025	0.030

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL PARA LA OBTENCIÓN DEL INDICADOR DE CALIDAD EN EL PROCESO DE VALORACIÓN		CÓDIGO 510.05.06-13		
	PROCESO GESTIÓN DE REGISTRO Y VALORACIÓN		VERSIÓN 1 FECHA 08/09/2015 PÁGINA 7 de 8		
ELABORÓ José Orlando Cruz		REVISÓ Grupo de líderes Subdirección Valoración y Registro		APROBO José Orlando Cruz	

19*	¿Las direcciones de citación son correctas?	1	0.025	0.030
20	DESPLAZAMIENTO	-		
21*	¿En casos de desplazamiento individual se menciona solamente al deponente?	1	0.025	NA
22*	¿En los casos de desplazamiento familiar, en la parte resolutive se menciona a todo el grupo familiar?	1	0.025	NA
23*	¿Se usa la herramienta jurídica acorde al desplazamiento que se va a reconocer?	1	0.064	NA
24*	¿Usa motivación de menores de 7 para personas que manifestaron haberse desplazado después de esta edad?	1	0.064	NA
TOTAL INDICADOR		-	100%	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, ha conformado un equipo base de valoración que oscila entre 130 y 150 profesionales, quienes en promedio analizan y valoran 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 AA se pueden generar por fallas humanas, por lo cual se determinó seleccionar una muestra aleatoria del 20% de los actos administrativos proyectados por cada valorador para aplicarles la batería de preguntas que permitan determinar su calidad. Así, el indicador se podrá calcular como un promedio simple por valorador, por grupo de valoradores y finalmente el consolidado del proceso de valoración.


Finalmente, teniendo en cuenta el resultado de la valoración de la solicitud de inscripción en el registro que puede ser Inclusión, No Inclusión o Mixto, es decir inclusión para un hecho victimizante o evento y no inclusión para otro hecho o evento la muestra aleatoria se deberá generar sobre cada una de estas categorías por valorador.

4.2. CAMPOS A VERIFICAR SEGÚN EL RESULTADO DE LA VALORACION


Pese a que la generación del indicador de calidad del proceso de valoración atiende exclusivamente a la evaluación de las 23 variables definidas previamente, resulta relevante tener en cuenta la forma como éstas se deben revisar de acuerdo al resultado de la valoración:

➤ **Inclusión**

- **No de resolución y fecha:** Este dato se debe verificar en cada una de las hojas del acto administrativo, con el fin de cerciorarse que la información relacionada en cada una es la correcta.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL PARA LA OBTENCIÓN DEL INDICADOR DE CALIDAD EN EL PROCESO DE VALORACIÓN		CÓDIGO 510.05.06-13
	PROCESO GESTIÓN DE REGISTRO Y VALORACIÓN		VERSIÓN 1 FECHA 08/09/2015 PÁGINA 8 de 8
ELABORÓ José Orlando Cruz	REVISÓ Grupo de líderes Subdirección Valoración y Registro	APROBO José Orlando Cruz	

- **Nombres, apellidos, tipo y número de documento:** Esta información debe ser verificada en todas las hojas que contiene el acto administrativo, contra la imagen de la cedula y/o la base de la procuraduría.
 - **Lugar y fecha de declaración:** esta información se debe verificar contra la imagen de la declaración.
 - **Hechos Victimizantes:** se debe verificar que los hechos victimizantes relacionados en el acto administrativo correspondan a los relacionados en la declaración o en la narración de hechos en caso de ser una reconstrucción.
 - **Motivación:** Debe ser coherente, entendible y debe hacer referencia a los hechos victimizantes declarados.
 - **Resuelve:** Verificar que sea consecuente con lo expuesto en la parte motiva del acto administrativo.
- **No Inclusión**
- **No de resolución y fecha:** Este dato se debe verificar en cada una de las hojas del acto administrativo, con el fin de cerciorarse que todas las hojas quedaron con el mismo número y fecha.
 - **Nombres, apellidos, tipo y número de documento:** Esta información debe ser verificada en todas las hojas que contiene el acto administrativo, contra la imagen de la cedula y/o la base de la procuraduría.
 - **Lugar y fecha de declaración:** esta información se debe verificar contra la imagen de la declaración.
 - **Hechos Victimizantes:** se debe verificar contra la imagen de la declaración que los hechos victimizantes relacionados en el acto administrativo correspondan a los relacionados en la declaración, para los casos de reconstrucción se debe verificar la narración de hechos.
 - **Motivación:** Debe ser coherente, entendible y debe hacer referencia a los hechos victimizantes declarados. 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.
 - **Resuelve:** Verificar que sea consecuente con lo expuesto en la parte motiva del acto administrativo.
- **Mixto**
- **No de resolución y fecha:** Este dato se debe verificar en cada una de las hojas del acto administrativo, con el fin de cerciorarse que todas las hojas quedaron con el mismo número y fecha.
 - **Nombres, apellidos, tipo y número de documento:** Esta información debe ser verificada en todas las hojas que contiene el acto administrativo, contra la imagen de la cedula y/o la base de la procuraduría.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	MANUAL PARA LA OBTENCIÓN DEL INDICADOR DE CALIDAD EN EL PROCESO DE VALORACIÓN		CÓDIGO 510.05.06-13
	PROCESO GESTIÓN DE REGISTRO Y VALORACIÓN		VERSIÓN 1 FECHA 08/09/2015 PÁGINA 9 de 8
ELABORÓ José Orlando Cruz	REVISÓ Grupo de líderes Subdirección Valoración y Registro	APROBO José Orlando Cruz	

- **Lugar y fecha de declaración:** esta información se debe verificar contra la imagen de la declaración.
- **Hechos Victimizantes:** se debe verificar contra la imagen de la declaración, que los hechos victimizantes relacionados en el acto administrativo correspondan a los relacionados en la declaración.
- **Motivación:** Debe ser coherente, entendible y debe hacer referencia a los hechos victimizantes declarados. Debe ser coherente, entendible y debe hacer referencia a los hechos victimizantes declarados. Para la parte en que se relaciona la no inclusión se debe citar la narración de los hechos que se encuentra en la imagen de la declaración.
- **Resuelve:** Verificar que sea consecuente con lo expuesto en la parte motiva del acto administrativo.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Decreto 1084 de 2015
- Ley 1448 de 2011

Anexo 1: Control de cambios

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio