



CARTA DE TRATO DIGNO

La Unidad para las Víctimas está comprometida en consolidar la confianza entre el Estado y la ciudadanía. También en mejorar la satisfacción de los servicios prestados e incrementar el nivel de compromiso de las y los ciudadanos con la entidad.

Es por esto que presentamos la Carta de Trato Digno que contiene los derechos y deberes de todos sus grupos de valor e interés, así como los canales oficiales para su atención:

Conozca sus derechos:

1. Ser tratado con respeto y diligencia.
2. Acceder a toda la información de la Unidad para las Víctimas a menos de que tenga reserva legal.
3. Recibir respuesta oportuna y de fondo a las peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias en los plazos legales establecidos.
4. Recibir información precisa y con lenguaje claro que dé respuesta de fondo a las diferentes solicitudes presentadas.
5. Obtener un radicado de su petición para que conozca el estado del trámite o servicio solicitado.
6. Recibir atención preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, personas mayores o de comunidades étnicas que provienen de lugares alejados.
7. Recibir atención que adopte una serie de medidas encaminadas a apoyar la situación de vulnerabilidad de algunas víctimas, teniendo en cuenta su edad, discapacidad y/o enfermedades crónicas o graves, bajo el principio de Enfoque Diferencial y de Género.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos que cumplan funciones administrativas en la Unidad para las Víctimas.
9. Recibir información, orientación, acompañamiento jurídico y psicosocial para facilitar el acceso al ejercicio de los derechos a la verdad, la justicia y la reparación.
10. Exigir la confidencialidad de su información en el marco de las normas que establecen la reserva legal.
11. Presentar los recursos legales que procedan conforme al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
12. Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo con su interés, en relación con su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno sobre cualquier otra. Estas se atenderán teniendo en cuenta los lineamientos vigentes y figuras establecidas (padre/madre/tutor/curador/consejero), no obstante, se podrá ejercer el derecho sin representación de una persona mayor de edad con relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.
13. Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución, las leyes, y en especial la Ley 1448 de 2011 y la Ley 2078 de 2021, sus Decretos Reglamentarios y los Decretos Leyes Étnicos, así como los tratados internacionales que hacen parte del Bloque de Constitucionalidad.

Adicionalmente, **como víctimas del conflicto armado** y en concordancia con el artículo 3 de la Ley 1448 de 2011, tienen derecho a:

1. Ser reparadas de manera adecuada, diferenciada, transformadora y efectiva por el daño que han sufrido.
2. Acudir a escenarios de diálogo institucional y comunitario.
3. Ser beneficiarias de las acciones adelantadas por el Estado para proteger y garantizar el derecho a la vida en condiciones de dignidad.
4. Solicitar y recibir Asistencia Humanitaria.
5. Participar en la formulación, implementación y seguimiento a la política pública de prevención, asistencia, atención y reparación integral.
6. Acceder a las medidas de asistencia, atención y reparación integral con Enfoque Diferencial y de Género
7. Retornar a su lugar de origen o reubicarse en otro en condiciones de voluntariedad, seguridad y dignidad.
8. Acceder a la restitución de la tierra si hubo despojo de esta.
9. Conocer la información sobre las rutas, requisitos y canales de atención para el acceso a las medidas de asistencia, atención y reparación integral por parte de la Unidad y de restitución de tierras a cargo de las autoridades competentes, a las víctimas pertenecientes a comunidades negras, afrocolombianas, palanqueras, raizales, indígenas, pueblo Rrom y demás.
10. Conocer el estado de los procesos judiciales y administrativos en los que tengan un interés como partes o intervinientes.
11. Vivir libres de violencia

Conozca sus deberes:

1. Obrar conforme al principio de buena fe, evitando acciones que entorpezcan el proceso, efectuando o aportando con conocimiento, declaraciones, documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
2. Ejercer sus derechos con responsabilidad y evitar reiterar solicitudes que afecten o entorpezcan los tiempos de los trámites y la agilidad de su respuesta.
3. Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
4. Respetar las filas y/o turnos, dinámicas implementadas en los Puntos de Atención y/o Centros Regionales de Atención a Víctimas.
5. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
6. Hacer uso de los servicios conforme a las condiciones de bioseguridad, evitar aglomeraciones, cumplir con los requerimientos de autocuidado o procedimientos establecidos en las leyes y normas vigentes para acceder a los servicios o para adelantar trámites y solicitudes.
7. Velar por la privacidad y seguridad del uso de su identificación e información confidencial brindada por la Unidad para las Víctimas.
8. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
9. Mantener actualizada la información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.
10. Presentar declaración ante la Personería Municipal, Defensoría del Pueblo o Procuraduría General de la Nación, para poner en conocimiento de forma detallada las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que se dieron los hechos victimizantes.
11. No pagar a intermediarios por trámites ante las diferentes entidades del Estado porque estos son gratuitos.
12. Brindar siempre nombre, apellido, número de cédula, dirección, correo electrónico y teléfono en donde pueda ser contactado en caso de requerir ampliación de un requerimiento y/o infor-

mar sobre un trámite por parte de la Unidad para las Víctimas.

13. Denunciar cualquier hecho irregular que suceda de la población víctima en el diseño, formulación, desarrollo y seguimiento de las políticas, planes y programas de la entidad.

Recuerde que todos los trámites y servicios de la Unidad para las Víctimas son GRATUITOS y NO requieren de intermediarios.



Canales de Atención

1. Canal presencial:

La Unidad cuenta con atención presencial en **250 municipios de Colombia: 215 Puntos de Atención y 35 Centros Regionales de Atención a Víctimas.**

2. Canal telefónico y virtual:

Los canales de atención telefónico y virtual reciben solicitudes y/o tramites optimizando tiempos y recursos, brindando una respuesta clara, veraz e inmediata con cobertura a nivel nacional y en el exterior.

Líneas de atención telefónica:



En Bogotá **(601) 4261111**
Línea Nacional **018000 911 119** sin ningún costo.

Buzón:



Esta opción se habilita en caso de que se presente congestión en las líneas. Este servicio permite dejar sus teléfonos de contacto para que la entidad les devuelva la llamada para dar trámite a la solicitud.

Autoconsulta telefónica:



Este servicio le permite acceder directamente a la información de Atención Humanitaria (giro disponible o turno), oferta institucional y estado de la respuesta a un derecho de petición escrito, marcando al número 121 desde cualquier celular por medio de las opciones 1, 2 y 3 respectivamente.

Videollamada:



Ingrese a unidadvictimas.gov.co y haga clic en el enlace de 'Videollamada'. Este servicio cuenta con personal para atender a las y los ciudadanos con discapacidad auditiva a través del manejo de lengua de señas y tiene incorporado un botón para atención preferencial para grupos étnicos y apoyo preferencial en algunos Puntos de Atención por medio de videollamada.

Chat web:



Ingrese a unidadvictimas.gov.co y haga clic en 'Chat'. Allí puede hacer envío de documentos, mensajes de voz para ampliación de explicación por parte del orientador de la Unidad y solicitar acreditación en el Registro Único de Víctimas (RUV). También, tiene incorporado el botón de atención preferencial para grupos étnicos.

Correo electrónico:

Para facilitar al ciudadano y/o víctima en trámites que requieren soportes sin necesidad de ir



al Punto de Atención y/o Centro Regional de Atención a Víctimas. Puede remitir la documentación a través del correo unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co

SMS chat:



Este servicio les permite a las y los ciudadanos y/o víctimas a través de un celular, interactuar con un funcionario de la Unidad enviando máximo ocho (8) mensajes al día un mensaje de texto con un tope de 160 caracteres con su consulta y el número de documento de identidad al código 87305. Este servicio no tiene costo.

Fax:



Esta opción le permite enviar soportes y facilitar la recepción de los mismos sin necesidad de ir al Centro Regional y/o Punto de Atención. Marque las líneas de atención y elija la opción 8.

Chat Bot:



Es un chat automatizado que contiene opciones de respuestas automáticas para preguntas puntuales. Ingrese a unidadvictimas.gov.co, haga clic en 'Pregúntanos' y registre nombre, apellido, número de documento y realice su consulta.

Unidad en Línea:



Es un servicio de autoconsulta y autogestión gratuita donde podrá realizar solicitudes, trámites, descarga de documentos entre otros. Ingrese a unidadvictimas.gov.co, haga clic en 'Unidad en Línea' y registre sus datos.



Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter y YouTube):



Por medio de este servicio se brinda respuesta o aclaraciones a los comentarios registrados en las redes sociales de la entidad y que son de su competencia; no obstante, no es un canal de atención, por lo que aquellas solicitudes que requieran una gestión o trámite serán dirigidas a los servicios según el caso.



Canal escrito:

Sin necesidad de intermediarios, los ciudadanos pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través de los siguientes medios:



Correo electrónico:
servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co



Página web:
Haga clic en '**Servicio al ciudadano**'.

Recuerde que todas las y los ciudadanos pueden hacer uso de este servicio y adjuntar documentación.



Ventanilla de radicación:

Para radicar las peticiones escritas en físico a nivel nacional lo puede hacer de **lunes a viernes de 8:00 a. m. a 04:00 p. m** en:

Bogotá:

Carrera 85D # 46 A - 65, Complejo logístico San Cayetano.

Medellín:

Calle 49 # 50 - 21, piso 14. Edificio del Café

También en cualquiera de los Puntos de Atención y Centros Regionales de Atención a Víctimas en sus horarios establecidos.

Para conocer el nivel de satisfacción respecto a la respuesta brindada a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias realizadas a la Unidad para la Víctimas, le invitamos a responder la encuesta de satisfacción. Ingrese a unidadvictimas.gov.co haga clic en 'Servicio al ciudadano' y elija la opción 'Encuesta de Satisfacción'.

Para la Unidad es importante contar con su opinión para mejorar los servicios de atención y le agradecemos su participación.

Recuerde

Todos los trámites y servicios de la Unidad son GRATUITOS y NO requieren de intermediarios.

En la Unidad para las Víctimas, cambiamos para servir.

