

# 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:

El canal presencial atiende, orienta e informa sobre los trámites y servicios de la Unidad para las Víctimas, a través de las diferentes opciones de atención presencial (Puntos de Atención a Víctimas, Centros Regionales de Atención a Víctimas y estrategias complementarias) dispuestos en los municipios de acuerdo con la cantidad de víctimas residentes en los mismos, con el fin de que logren el acceso a la oferta institucional.

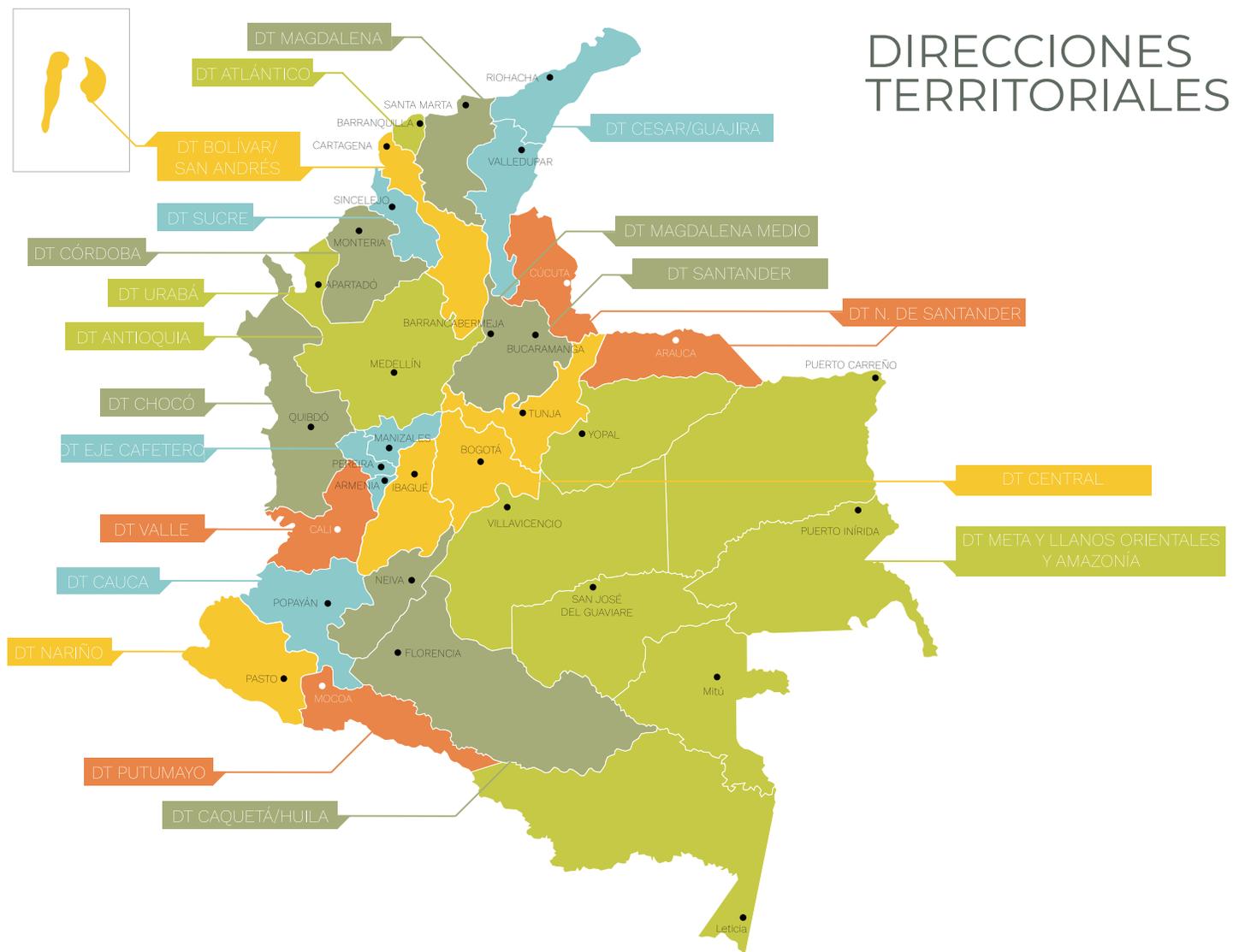
En los Puntos de Atención y Centros Regionales de Atención a víctimas encontrarán orientadores dispuestos a escuchar y resolver sus dudas, comprendiendo más de cerca sus necesidades y valorando sus opiniones.

LA UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS CUENTA CON **254 ESPACIOS DE ATENCIÓN, 35 CENTROS REGIONALES Y 219 PUNTOS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS, UBICADOS EN:**

**32**  
**DEPARTAMENTOS**

**230**  
**MUNICIPIOS**

**20**  
**DIRECCIONES TERRITORIALES**



**Puntos de Atención a Víctimas (PAV):** espacios dispuestos y coordinados por las alcaldías municipales, en articulación con las Direcciones Territoriales, donde la Unidad para las Víctimas hace presencia con profesionales y orientadores para garantizar la atención.

**Jornadas de atención presenciales:** estrategia que nos permite llegar a la ruralidad dispersa, logrando que las víctimas accedan a las rutas de atención, información y orientación con enfoque diferencial y de género.

**Centros Regionales de Atención a Víctimas (CRAV):** funcionan en un espacio permanente que reúne una amplia oferta institucional, así las víctimas pueden acceder a las medidas de asistencia y reparación y oferta estatal en un mismo espacio.

**Ferias de atención:** son espacios donde participan las entidades del estado, las cuales llevan la oferta institucional a los territorios. Estos espacios También permiten que los ciudadanos y la población víctima hagan control social.

# ¡PIDA SU CITA YA!

**PARA SER ATENDIDO EN EL LUGAR DE SU PREFERENCIA:**

Recuerde que nuestros tramites son gratuitos y no requieren de intermediarios.

- 1 | Ingresando al servicio de Unidad en Línea, a través de la página web <https://unidadenlinea.unidadvictimas.gov.co/>



- 2 | Enviando un mensaje a través del número de WhatsApp **322 815 1101** pidiendo su cita.



- 3 | Ingresando al servicio de Chat Bot, a través de página Web <https://www.unidadvictimas.gov.co/> registre su nombre y apellido, tipo de documento y número de documento, seleccione la opción agendar cita presencial.



- 4 | Acercándose directamente al **punto de atención y/o centro regional de atención a víctimas más cercano.**



## 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.

### 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](http://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](http://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](mailto:unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co)



### Whatsapp

Al enviar un mensaje de texto o voz al número **322 815 1101**, los usuarios pueden obtener información inmediata sobre asistencia humanitaria, oferta institucional y estado de derecho de petición. Si es necesario, un orientador atenderá el contacto para proporcionar orientación adicional



### Chat Bot:

Es un chat automatizado que contiene opciones de respuestas automáticas para preguntas puntuales. Ingrese a [unidadvictimas.gov.co](http://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](http://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](mailto: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 4:00 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](http://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.

**En la Unidad para las Víctimas, cambiamos para servir.**

## Recuerde

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

