Unidad para las Víctimas

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 en la orientación y atención que brinda la entidad.

Con base en lo indicado, presentamos la Carta de Trato Digno que contiene los derechos y deberes de todos sus grupos de valor e interés, así como los canales dispuestos para su atención:

Conozca sus derechos:

1. Ser tratado con respeto y diligencia.
2. Acceder de forma gratuita a toda la información (a menos de que tenga reserva legal) y los servicios que tiene disponible la Unidad para las Víctimas en las medidas de Asistencia, Atención y Reparación.
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 preferencial si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas, personas adultas mayores o población que proviene de lugares alejados.
7. Recibir atención a través de medidas que faciliten la atención de las víctimas en situación de vulnerabilidad, teniendo en cuenta su edad, discapacidad y/o enfermedades crónicas o graves, bajo el principio de enfoque diferencial y de género.
8. Exigir a los servidores públicos el cumplimiento de las responsabilidades en el proceso de atención y orientación establecido por la Unidad para las Víctimas.
9. Recibir atención dirigida a brindar información, orientación y acompañamiento jurídico y psicosocial, con el propósito de facilitar el ejercicio de los derechos a la verdad, la justicia y la reparación integral de la población víctima.
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, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad.
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. A través de esta última ley se prorroga por 10 años la vigencia de la Ley 1448 de 2011, por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones y de los Decretos-Ley Étnicos 4633, 4634 y 4635 de 2011.

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

1. A la verdad, justicia y reparación.
2. A acudir a escenarios de diálogo institucional y comunitario.
3. A ser beneficiarias de las acciones afirmativas adelantadas por el Estado para proteger y garantizar el derecho a la vida en condiciones de dignidad.
4. A solicitar y recibir asistencia humanitaria.
5. A participar en la formulación, implementación y seguimiento a la política pública de prevención, atención y reparación integral.
6. A que la política pública de que trata la presente ley, tenga enfoque diferencial.
7. A la reunificación familiar cuando por razón de su tipo de victimización se haya dividido el núcleo familiar.
8. A retornar a su lugar de origen o reubicarse en condiciones de voluntariedad, seguridad y dignidad, en el marco de la política de seguridad nacional.
9. A la restitución de la tierra si hubiera sido despojado de ella, en los términos establecidos en la presente Ley.
10. A la información sobre las rutas y los medios de acceso a las medidas que se establecen en la presente Ley.
11. A conocer el estado de procesos judiciales y administrativos que se estén adelantando, en los que tengan un interés como parte o intervinientes.
12. Derecho de las mujeres a vivir libre 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, Procuraduría General de la Nación o consulados de Colombia (quienes viven en el exterior) 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 informar 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:

Atiende, orienta e informa sobre los trámites y servicios de la Unidad para las Víctimas, a través de orientadores y por las diferentes opciones de atención presencial (puntos de atención a víctimas, centros regionales de atención a víctimas y jornadas de atención presencial) dispuestos en los municipios con el fin de lograr el acceso a la oferta institucional.

La Unidad para las Víctimas cuenta con **262 espacios de atención, de los cuales 35 son centros regionales de atención a víctimas y 227 son puntos de atención. Estos espacios de atención están 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.

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

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

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 trámites son gratuitos y no requieren de intermediarios.

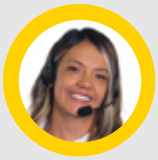
1 Ingresando al servicio de Unidad en Línea, a través de la página web **https://unidadenlinea.unidadvictimas.gov.co/**

Unidad en línea

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:

Recibe solicitudes y/o trámites que permiten optimizar tiempos y recursos para brindar una respuesta clara y veraz, con cobertura nacional y en el exterior.

Este canal dispone de diferentes servicios que facilitan el acceso a la información a través de:

SERVICIOS TELEFÓNICOS

Líneas de atención telefónica:
Línea Nacional Gratuita **018000 911 119**
En Bogotá **(601) 4261111**

Estos dos números tienen la opción de buzón en el que pueden dejar su número de teléfono de contacto. En el evento de que no sea atendido por un orientador, una persona encargada de la atención le devolverá la llamada para dar trámite a su solicitud.

SMS (para envío de información):
A través del código corto **87305**, usted recibe información importante de su proceso, citaciones, notificaciones. Este código solo es para envíos de mensaje de texto de la Unidad.

SERVICIOS VIRTUALES

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 y 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**

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 en que se encuentra su derecho de petición. Si necesita otro tipo de atención, podrá contactar a un orientador, quien le proporcionará la ayuda que requiere.

Redes sociales (Facebook, Instagram, X 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, se aclara que, no es un canal de atención, por lo que aquellas solicitudes que requieran una gestión o trámite serán dirigidas a los servicios del canal telefónico y virtual, según el caso.

Videollamada:
Ingrese a **unidadvictimas.gov.co** y haga clic en el enlace de **'Videollamada'.** Este servicio que además es de fácil acceso para víctimas en el exterior cuenta con personal para atender a los ciudadanos con discapacidad auditiva, a través de sistema de comunicación de lengua de señas y tiene incorporado un botón para atención preferencial para grupos étnicos y apoyo en algunos puntos de atención.

SERVICIOS DE AUTOCONSULTA

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.

3. Canal escrito

Tramita y elabora, sin necesidad de intermediarios, la respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y consultas interpuestas por los ciudadanos, víctimas, entidades y organismos de control a través de los siguientes medios:

Correo electrónico:
servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co

Página web:
Haga clic en **https://www.unidadvictimas.gov.co/es/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias/** y encontrará el formulario a través del cual podrá radicar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre los temas de competencia de la Unidad para las Víctimas.

Asegúrese de diligenciar correctamente los datos de contacto y ubicación para brindarle una respuesta oportuna.

Recuerde que el usuario de este servicio puede adjuntar un archivo con la documentación requerida por la entidad para adelantar un trámite.

Ventanilla de radicación:
Para radicar las peticiones escritas en físico 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.

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 **https://www.unidadvictimas.gov.co/es/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/** y elija la opción "Encuesta de satisfacción" **https://www.unidadvictimas.gov.co/es/formulario-encuesta-de-satisfaccion/**

Su opinión es muy importante para mejorar nuestros servicios. 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.

Fecha de corte: Octubre de 2024