



Unidad para
las Víctimas

Manual de uso

Unidad en línea

PARA LAS VÍCTIMAS



Recuerde que nuestros trámites son **gratuitos**
y no requieren intermediarios

Julio de 2026

Tabla de contenido

1. Conozca Unidad en Línea.....	3
2. Así puede registrarse e ingresar	4
Usuarios ya registrados.....	9
Ingreso y actualización de datos	11
Datos personales.....	12
Datos de contacto	13
¿Olvidó su contraseña?.....	15
RECOMENDACIONES	16
3. Así puede realizar sus consultas y trámites.....	16
CONSULTAS.....	17
Registro Único de Víctimas y descarga de certificado	18
Solicitud de certificado RUV	19
A) Certificación individual:.....	21
B) Certificación núcleo familiar:	22
Envío y/o descarga de la certificación	22
Posibles fallas en la descarga del certificado	23
Consulta de atención humanitaria.....	24
Consulta de Indemnización.....	25
Ver Documentos	26
Trámites.....	27
• Agende su cita en punto o centro regional de atención a víctimas.....	27
Estado de las citas	31
A) Solicitar Cita	31
B) Cancelar cita.....	32
• Víctimas en el Exterior	33
• Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	35
• Solicitud de Atención Humanitaria	37
ATENCIÓN EN LÍNEA.....	39
Registre los datos solicitados:	40
SEGURIDAD	45
CAMBIO DE CONTRASEÑA	45
SALIDA SEGURA	46
TENGA EN CUENTA:	49
GUÍA DE AYUDA.....	51

1. Conozca Unidad en Línea

Unidad en Línea es una herramienta virtual gratuita de autoconsulta que facilita a la población víctima realizar las siguientes consultas y trámites:

- **Registro Único de Víctimas (RUV):**
 - Información de la declaración por cada hecho victimizante.
 - Estado en el que se encuentra en el Registro Único de Víctimas (incluido, no incluido, en valoración, excluido).
 - Generación certificado RUV: podrá expedir la constancia que muestra el estado de inscripción en el Registro Único de Víctimas (RUV), los hechos victimizantes por los que fue valorado y el lugar de ocurrencia de cada hecho, a la fecha de su expedición. Este documento es personal e intransferible.
- **Atención humanitaria:**
 - Estado del trámite de la atención humanitaria por desplazamiento forzado.
 - Hacer una presolicitud de la atención humanitaria, la cual debe ser validada por la entidad.
- **Indemnización Administrativa:**
 - Estado de su solicitud de indemnización administrativa.
 - Documentos requeridos para este trámite.
- **Actualización de datos:** podrá actualizar sus datos de contacto y la autorización de notificación electrónica diligenciando el formulario en línea.
- **Agendamiento en punto de atención o centro regional de atención a víctimas:** podrá consultar la disponibilidad de agendas (día, hora y lugar) y seleccionar la que sea de su conveniencia para ser atendido de manera presencial.

Para ingresar a la plataforma, usted debe tener conexión a internet. Puede ingresar a la página www.unidadvictimas.gov.co y en la parte superior derecha dar clic en el ícono UNIDAD EN LÍNEA. También puede digitar directamente: <https://unidadenlinea.unidadvictimas.gov.co/>



2. Así puede registrarse e ingresar

Ahora podrá acceder más fácilmente y de forma segura a Unidad en Línea.

- Se requiere un computador o celular con acceso a internet.
- Tenga a la mano su documento de identidad, correo electrónico y celular.
- Para ingresar por primera vez debe registrarse en la herramienta dando clic en el botón **“Registrarme”**.

- Cuando le aparezca la alerta **“Para poder registrarse debe ser mayor de edad”**, haga clic en **“Aceptar”**:



- Aparecerá una ventana emergente que le indicará las consultas que puede realizar a través de la herramienta Unidad en Línea. Haga clic en “**Entendido**”:

Información 

Unidad en Línea es una herramienta virtual gratuita de autoconsulta y trámite que facilita a la población víctima realizar las siguientes consultas:

- **Registro Único de Víctimas:**
 - Información del hecho y la declaración por cada hecho victimizante.
 - Estado en el que se encuentra en el Registro Único de Víctimas (incluido, no incluido, en valoración, excluido).
 - Generación certificado RUV: podrá expedir la constancia que muestra el estado de inscripción en el Registro Único de Víctimas (RUV), los hechos victimizantes por los que fue valorado y el lugar de ocurrencia de cada hecho, a la fecha de su expedición. Este documento es personal e intransferible
- **Atención humanitaria:**
 - Estado del trámite de la atención humanitaria por desplazamiento forzado.
 - Hacer una presolicitud de la atención humanitaria, que deber ser validada por parte de la entidad.
- **Indemnización Administrativa:**
 - Estado de su solicitud de indemnización administrativa.
 - Documentos requeridos para para este trámite.
- **Actualización de datos:** podrá actualizar sus datos de contacto y la autorización de notificación electrónica diligenciando el formulario en línea.
- **Agendamiento en punto de atención o centro regional de atención a víctimas:** podrá consultar la disponibilidad de agendas (día, hora y lugar) y seleccionar la que sea de su conveniencia para ser atendido de manera presencial.

Si usted es víctima y desea realizar alguna de estos trámites, de clic en

 Entendido

- A continuación, debe diligenciar el **Formulario de registro**. Ingrese la información solicitada en cada uno de los campos y tenga en cuenta que los que están con asterisco en rojo (*) son obligatorios. Haga clic en “**Aceptar**”.



Le aparecerá el **FORMULARIO DE REGISTRO** donde deberá incluir sus datos de identificación, de contacto e incluir una contraseña.

FORMULARIO DE REGISTRO

Tipo de identificación:*	Seleccione	Numero de identificación:*	
Primer nombre:*		Segundo nombre:	
Primer apellido:*		Segundo apellido:	
Sexo:*	Seleccione	Fecha nacimiento:*	
Correo electrónico:*		Confirmar correo electrónico:*	
Pais de residencia:*	Seleccione	Depto. de residencia:*	Seleccionar
Municipio:*	Seleccionar	Dir. de residencia:	
Tel de residencia:		Confirmar Tel. celular:*	98459421
Tel celular:*		Confirmar contraseña:*	
Contraseña:*	*****		

Los campos marcados con asterisco en rojo (*) los debe diligenciar de manera obligatoria para poder registrarse en Unidad en Línea

Guardar

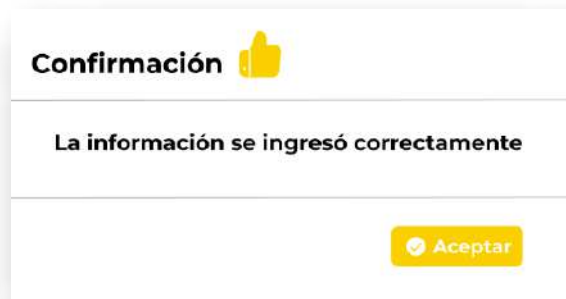
Cerrar

Tenga en cuenta lo siguiente antes de dar clic en el botón **“Guardar”**:

- Si la información suministrada está incompleta, aparecerá este mensaje:



- Cuando ingrese la información correcta y completa, se mostrará este mensaje:



- Si usted registra un correo electrónico, se le enviará a este su usuario y contraseña de acceso.
- Si en el momento de registrarse usted presenta alguna novedad en su documento de identidad ante la Registraduría, el sistema no permitirá el ingreso y mostrará el siguiente mensaje de



alerta:

- Debe crear una contraseña de ingreso que incluya mínimo 8 caracteres, con al menos una letra minúscula, una letra mayúscula y un número. (Por ejemplo: Pajarito12).
- Haga clic en “**Guardar**”.
- Recuerde aceptar términos y condiciones. Ahora verá el siguiente mensaje de confirmación:

Confirmación 

Esta consulta en línea cuenta con mecanismos de seguridad para controlar el acceso a la información contenida en el Registro Único de Víctimas, por lo que la Unidad para las Víctimas bloqueará el acceso a esta página web por cualquier utilización que considere irregular e iniciará las acciones legales correspondientes.

La información suministrada por la Unidad para las Víctimas cumple con lo señalado en Decreto 1084 de 2015, en su artículo 2.2.2.3.11, y respeta la reserva y confidencialidad de la información proveniente de las fuentes tenidas en cuenta en la valoración, en particular la proveniente del Registro Único de Víctimas.

El uso diferente de la misma como la consulta de información personal de un tercero, será considerado irregular. Se prohíbe expresamente a cualquier persona natural o jurídica, diferente del titular de los datos, la utilización de la información personal contenida en este sitio web.

Para seguir adelante en este trámite en línea usted deberá aceptar las siguientes condiciones y términos:

1. Acepto que la información suministrada a la Unidad para las Víctimas en la presente solicitud, es realizada de manera personal y sin intermediario alguno.
2. Acepto que la Unidad para las Víctimas en cualquier momento y sin previo aviso, pueda consultar, como lo estime conveniente, la información suministrada en esta solicitud a efectos de corroborar la certeza, veracidad e identificación del solicitante.
3. Acepto que la Unidad para las Víctimas en cualquier momento y sin previo aviso, puede contactarme de acuerdo con la información suministrada.
4. Entiendo que, en consecuencia, la Unidad para las Víctimas, es responsable por la concordancia entre los datos que le han sido suministrados y los que registra/divulga, pero no tiene ninguna responsabilidad por la veracidad de los mismos.
5. Declaro conocer que, además de la página web, la Unidad para las Víctimas, ha puesto a mi disposición otros canales para atender la presente solicitud, tanto presencialmente como por escrito. En consecuencia, reconozco que si por motivos técnicos o de cualquier otra índole, no puedo acceder a esta solicitud en línea, no se me está impidiendo ni limitando la solicitud.
6. Declaro que únicamente solicitaré trámites personales y que no obtendré beneficios económicos con este servicio.
7. Declaro que me hago responsable por el uso y cuidado de la información que llegare a obtener a través de la presente solicitud y que la misma no será destinada a tercero o utilizada con fines irregulares.
8. Le recordamos que su información será registrada de acuerdo con la Ley de Protección Habeas Data. Esta interacción está siendo registrada para garantizar la calidad del servicio.

¿Está seguro de crear el usuario? su usuario será su número de documento (12345678).

Aceptar

Cancelar

Usuarios ya registrados.

Una vez se haya registrado, ingrese con el usuario y la contraseña creada. Haga clic en “**Iniciar Sesión**”.


Inicio de sesión

Usuario

Contraseña

Iniciar sesión

Registrarme

¿Olvidó su contraseña?

- Luego de ingresar su usuario y contraseña, **seleccione la imagen diferente de la secuencia** para continuar e iniciar sesión:

Recuerde escoger la imagen diferente a la secuencia,
para poder continuar e iniciar sesión



- Si escoge ingresar dando respuesta a las preguntas de seguridad, solo contará con tres intentos para responder correctamente. De no ser así, deberá esperar 24 horas para volver a intentarlo.
- Una vez haga clic en **“Iniciar sesión”**, saldrá un mensaje emergente que le pedirá que registre el código de seguridad, que llegará por medio de:

***Mensaje de texto (SMS):** enviado desde el **código 87305** al celular registrado.

***Correo electrónico:** enviado desde **Notificaciones App** con el asunto "CÓDIGO DE SEGURIDAD - Unidad en Línea".

Tenga en cuenta que su código de seguridad tiene una vigencia de **5 minutos**. Digite el código y haga clic en **“Validar”**.



- Se le informará que los datos suministrados serán tratados según lo establece la Ley de Habeas Data y la política de

tratamiento de datos personales de la Unidad para las Víctimas. Haga clic en **“Aceptar”**:



A confirmation dialog box titled "Confirmación" with a thumbs-up icon. The text inside states: "Informamos que los datos suministrados serán tratados según lo establece la Ley de Habeas Data y la política de tratamiento de datos personales de la Unidad para las Víctimas." At the bottom, there are two buttons: "No Aceptar" (red) and "Aceptar" (green). The "Aceptar" button is highlighted with a yellow border.

- El sistema realizará una pregunta de seguridad (fecha de nacimiento, lugar y fecha de expedición de la cédula). Seleccione la respuesta correcta y haga clic en **“Validar”**:



A security question dialog box asking: "¿Cuál es la fecha de expedición de su documento (DD/MM/AAAA)?" Below the question are five radio button options: "14/12/1981" (selected and highlighted with a yellow box), "30/09/1974", "24/01/1972", "25/04/1971", and "29/11/1970". At the bottom right is a "Validar" button, also highlighted with a yellow box.

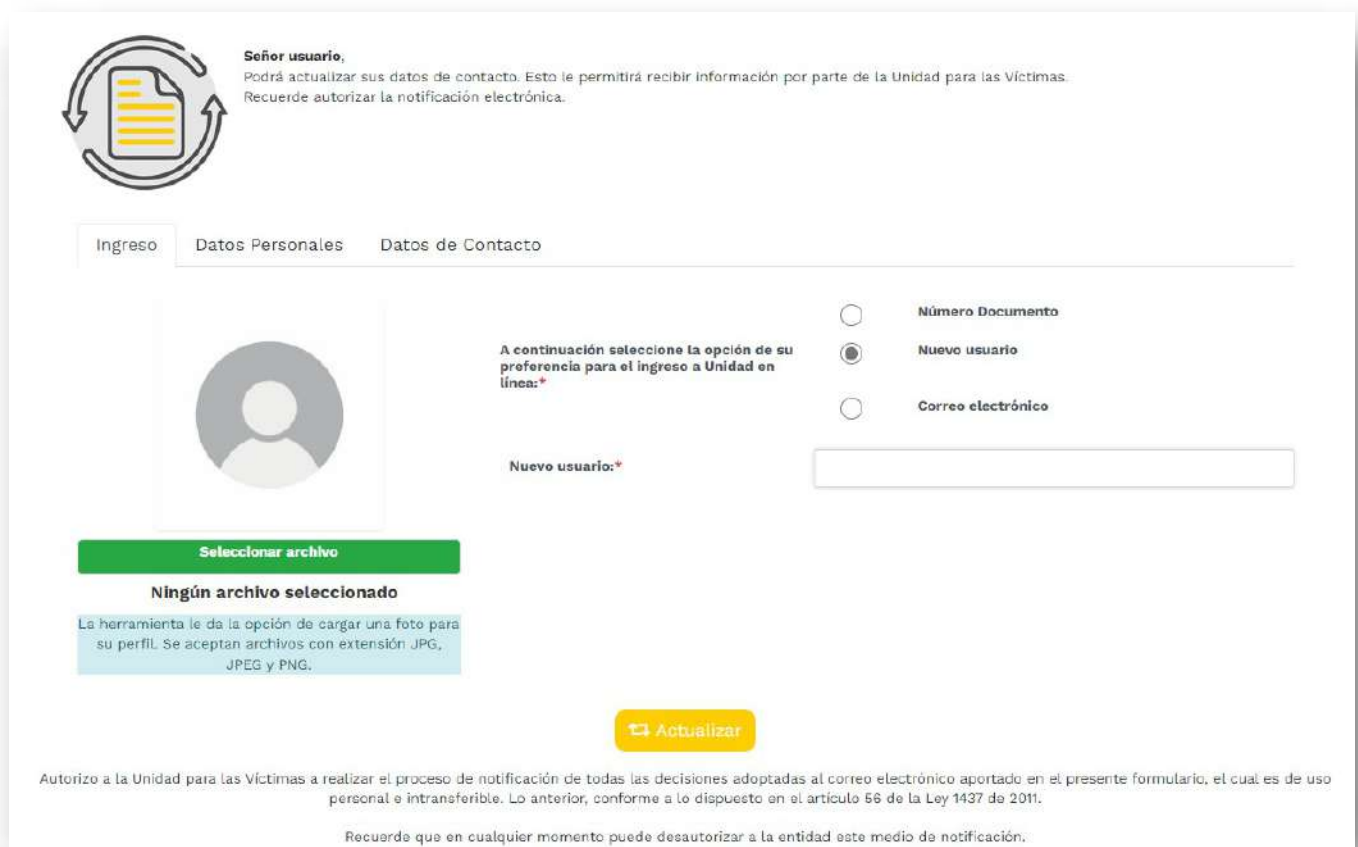
- Automáticamente se requerirá la actualización de datos de contacto. Esto le permitirá recibir información por parte de la Unidad para las Víctimas. Recuerde autorizar la notificación electrónica.

Diligencie los campos que desea actualizar (Ingreso, Datos Personales, Datos de Contacto) y haga clic en **“Actualizar”**:

Ingreso y actualización de datos

Aquí puede seleccionar cómo prefiere iniciar sesión (número de documento,

nuevo usuario o correo electrónico)



The screenshot shows a web form for updating a user profile. At the top left is a circular icon with a document and arrows. To its right, a message reads: "Señor usuario, Podrá actualizar sus datos de contacto. Esto le permitirá recibir información por parte de la Unidad para las Víctimas. Recuerde autorizar la notificación electrónica." Below this is a tabbed interface with "Ingreso", "Datos Personales", and "Datos de Contacto". The "Ingreso" tab is active. It contains a profile picture placeholder, a "Seleccionar archivo" button, and a message: "Ningún archivo seleccionado. La herramienta le da la opción de cargar una foto para su perfil. Se aceptan archivos con extensión JPG, JPEG y PNG." To the right, there are three radio buttons: "Número Documento", "Nuevo usuario" (selected), and "Correo electrónico". Below the "Nuevo usuario" option is a text input field. At the bottom right is a yellow "Actualizar" button. Below the form, there is a paragraph of legal text: "Autorizo a la Unidad para las Víctimas a realizar el proceso de notificación de todas las decisiones adoptadas al correo electrónico aportado en el presente formulario, el cual es de uso personal e intransferible. Lo anterior, conforme a lo dispuesto en el artículo 56 de la Ley 1437 de 2011. Recuerda que en cualquier momento puede desautorizar a la entidad este medio de notificación."

Señor usuario,
Podrá actualizar sus datos de contacto. Esto le permitirá recibir información por parte de la Unidad para las Víctimas.
Recuerde autorizar la notificación electrónica.

Ingreso Datos Personales Datos de Contacto

A continuación seleccione la opción de su preferencia para el ingreso a Unidad en línea:*

Número Documento
Nuevo usuario
Correo electrónico

Nuevo usuario:*

Seleccionar archivo

Ningún archivo seleccionado

La herramienta le da la opción de cargar una foto para su perfil. Se aceptan archivos con extensión JPG, JPEG y PNG.

Actualizar

Autorizo a la Unidad para las Víctimas a realizar el proceso de notificación de todas las decisiones adoptadas al correo electrónico aportado en el presente formulario, el cual es de uso personal e intransferible. Lo anterior, conforme a lo dispuesto en el artículo 56 de la Ley 1437 de 2011.

Recuerda que en cualquier momento puede desautorizar a la entidad este medio de notificación.

Haga clic en “**Actualizar**”. Se confirmará que la información se actualizó correctamente.



Haga clic en “**Aceptar**”.

Datos personales

Ingrese tipo y número de identificación, nombres y apellidos, sexo, pertenencia étnica, fecha de nacimiento y seleccione si presenta enfermedad grave (ruinosa, catastrófica y de alto costo)



Señor usuario,
Podrá actualizar sus datos de contacto. Esto le permitirá recibir información por parte de la Unidad para las Víctimas.
Recuerde autorizar la notificación electrónica.

Ingreso Datos Personales Datos de Contacto

Tipo de identificación:*	CEDULA CIUDADANIA	Numero de identificación:*	1193020588
Primer nombre:*	NIDIA	Segundo nombre:	
Primer apellido:*	TORRES	Segundo apellido:	CASTRO
Sexo:*	MUJER	Fecha nacimiento:*	1987-05-12
Pertenencia étnica:*	NINGUNA	Presenta enfermedad ruinosa, catastrófica y de alto costo *	☐ SI ☒ No
Presenta discapacidad *	☐ SI ☒ No		

Autorizo a la Unidad para las Víctimas a realizar el proceso de notificación de todas las decisiones adoptadas al correo electrónico aportado en el presente formulario, el cual es de uso personal e intransferible. Lo anterior, conforme a lo dispuesto en el artículo 56 de la Ley 1437 de 2011.

Recuerde que en cualquier momento puede desautorizar a la entidad este medio de notificación.

o alguna discapacidad.

Datos de contacto

Ingrese correo electrónico, datos de su lugar de residencia y números de contacto. También debe autorizar la notificación por correo electrónico, mensaje de texto, vía WhatsApp o todas las opciones.



Señor usuario,
Podrá actualizar sus datos de contacto. Esto le permitirá recibir información por parte de la Unidad para las Víctimas.
Recuerde autorizar la notificación electrónica.

[Ingreso](#) [Datos Personales](#) [Datos de Contacto](#)

Correo electrónico:*	AAAAA@GMAIL.COM	Confirmar correo electrónico:*	AAAAA@GMAIL.COM
País de residencia:*	COLOMBIA	Depto. de residencia:*	VALLE DEL CAUCA
Municipio:*	CALI	Dir. de residencia:	CRA 24A 16BIS 14
Tel de residencia:	3452891		
Tel celular:*	3147477099	Confirmar tel. celular:*	3147477099
Usuario instagram:		Usuario facebook:	
Usuario X (Antes Twitter):		Usuario TikTok:	
Autorizo notificación por Mensajes de Texto (SMS)*	☒ Sí ☐ No	Aceptación de notificación por medios electrónicos*	☒ Sí ☐ No

[Actualizar](#)

Autorizo a la Unidad para las Víctimas a realizar el proceso de notificación de todas las decisiones adoptadas al correo electrónico aportado en el presente formulario, el cual es de uso personal e intransferible. Lo anterior, conforme a lo dispuesto en el artículo 56 de la Ley 1437 de 2011.

- Una vez haga clic en “**Actualizar**”, saldrá un mensaje emergente que le pedirá que registre el código de seguridad:
 - Llegará como **mensaje de texto (SMS)** desde el código **87305** al número celular registrado en los datos de contacto
 - O al correo electrónico desde **Notificaciones app** con asunto **Código de seguridad - Unidad en Línea.**
 - O a través de la cuenta oficial de **Unidad para las Víctimas en WhatsApp.**

Tenga en cuenta que su código de seguridad tiene una vigencia de 5 minutos.

Digítelo y haga clic en “**Validar**”:



Código de seguridad x

!

04:26 minutos restantes

Ingrese el código de seguridad
enviado a su celular y/o correo
electrónico*

✓ Validar

El sistema le confirmará que la información se actualizó correctamente:



Confirmación 👍 x

La información se actualizó
correctamente

✓ Aceptar

Haga clic en “**Aceptar**”.

¿Olvidó su contraseña?

Si no recuerda su contraseña, haga clic en el botón “**¿Olvidó su contraseña?**”, ingrese su número de identificación y, finalmente, haga clic en la opción **“Recuperar”**



Usted podrá restablecer la contraseña a través de los siguientes medios según la información entregada en su última atención: Correo electrónico y/o número de celular.

RECOMENDACIONES

- No debe compartir su usuario y contraseña de ingreso
- Los datos consultados son confidenciales.
- Solo podrá acceder a la información de su caso.

TODOS los trámites ante la Unidad para las Víctimas son GRATUITOS y no requieren de intermediarios.

3. Así puede realizar sus consultas y trámites

Al ingresar con su usuario y contraseña, tendrá acceso a los siguientes módulos de consulta y trámites:

En el menú que aparece a la izquierda de la pantalla, encontrará las siguientes opciones:

- CONSULTAS
- TRÁMITES

- ATENCIÓN EN LÍNEA
- SEGURIDAD



CONSULTAS

Aquí encontrará información de su caso relacionado con:

Registro Único de Víctimas y descarga de certificado

Si tiene por lo menos un hecho victimizante incluido, encontrará la siguiente información correspondiente a cada uno de los hechos en el RUV.

- Declaración / Radicado.
- Código de declaración (ID Declaración).
- Estado de valoración (incluido, no incluido, en valoración, excluido).
- Hecho(s) victimizante(s) - Fecha hecho victimizante.
- Departamento y municipio del hecho victimizante.

Si cuenta con más de una declaración podrá consultarlas en la opción **“Siguiende”** o escribiendo en el campo **“Buscar”**.

REGISTRO ÚNICO DE VÍCTIMAS Y DESCARGA DE CERTIFICADO



Señor(a):
Los datos relacionados con su Estado en el Registro Único de Víctimas son los siguientes:

Mostrar **10** entradas

Buscar:

DECLARACIÓN/RADICADO *	ID	ESTADO VALORACIÓN	HECHO(S) VICTIMIZANTE(S)	FECHA HECHO VICTIMIZANTE	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO
CF000064673	2200865 (RUV)	Incluido	Masivo: Desplazamiento forzado	11/5/2012	VALLE DEL CAUCA (76)	BUENAVENTURA (76109)
CG000384577	3667987 (RUV)	Incluido	Masivo: Desplazamiento forzado	6/29/2019	VALLE DEL CAUCA (76)	BUENAVENTURA (76109)

Mostrando 1 a 2 de 2 entradas

Anterior **1** Siguiende

La información presentada en este módulo, no es una constancia de inclusión, por lo que no constituye un documento viable para realizar trámites.

Recuerde que para poder generar la certificación, debe contar con dirección, teléfono y correo electrónico actualizados, este último le permitirá enviar la certificación a su correo.

Ingrese aquí para descargar su certificado

Solicitud de certificado RUV

Si cuenta por lo menos con una declaración en estado incluido, se habilita la opción “**Ingrese aquí para**

REGISTRO ÚNICO DE VÍCTIMAS Y DESCARGA DE CERTIFICADO



Señor(a):
Los datos relacionados con su Estado en el Registro Único de Víctimas son los siguientes

Mostrar 10 entradas

Buscar:

DECLARACIÓN/RADICADO	ID	ESTADO VALORACIÓN	HECHO(S) VICTIMIZANTE(S)	FECHA HECHO VICTIMIZANTE	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO
9360	9360 (SIPOD)	Incluido	Desplazamiento Forzado	1/16/2002	CHOCÓ (27)	TADÓ (27787)
943	943 (SIPOD)	Incluido	Desplazamiento Forzado	9/19/2001	CHOCÓ (27)	TADÓ (27787)
BK00075	4202411 (RUV)	En Valoración	Desplazamiento forzado	3/7/2024 1	CHOCÓ (27)	TADÓ (27787)

Mostrando 1 a 3 de 3 entradas

Anterior 1 Siguiente

La información presentada en este módulo, no es una constancia de inclusión, por lo que no constituye un documento viable para realizar trámites.

Recuerde que para poder generar la certificación, debe contar con dirección, teléfono y correo electrónico actualizados, este último le permitirá enviar la certificación a su correo.

Ingrese aquí para descargar su certificado

descargar su certificado”.

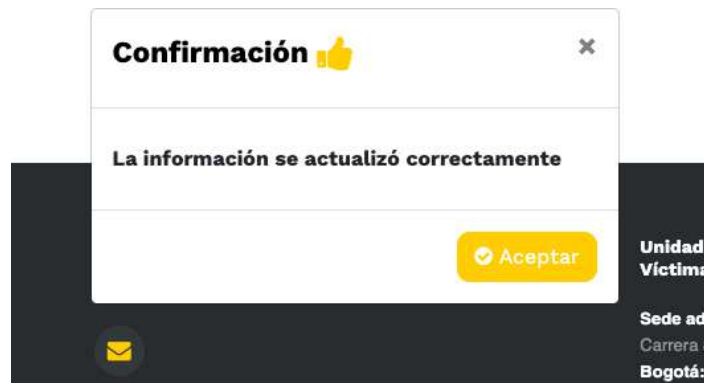
Nota: Para la descarga del certificado, se requiere haber diligenciado los campos de celular, teléfono y dirección de su lugar de residencia en el formulario de actualización de datos. De lo contrario será redireccionado a **Actualización**



de datos.

Presenta discapacidad *	☐ Si ☒ No		
Correo electrónico: *		Confirmar correo electrónico: *	
País de residencia: *	COLOMBIA	Depto. de residencia: *	
Municipio: *		Dir. de residencia:	
Tel de residencia:		Tel celular:	
Autorizo notificación por SMS *	☒ Si ☐ No	Aceptación de notificación por medios electrónicos *	☒ Si ☐ No
Actualizar Cerrar			

Al actualizar los datos solicitados, se mostrará el siguiente mensaje:



Haga clic en **“Aceptar”**

En caso de que sus datos ya se encuentren actualizados, haga clic en **“Ingrese aquí para descargar su certificado”**

Una vez se habilite la opción para descargar el certificado, es necesario registrar el **motivo** por el cual requiere el documento (campo de diligenciamiento con un mínimo de 10 caracteres).

REGISTRO ÚNICO DE VÍCTIMAS Y DESCARGA DE CERTIFICADO



Señor(a):

Los datos relacionados con su Estado en el Registro Único de Víctimas son los siguientes:

Mostrar 10 entradas

Buscar:

DECLARACIÓN/RADICADO	ID	ESTADO VALORACIÓN	HECHO(S) VICTIMIZANTE(S)	FECHA HECHO VICTIMIZANTE	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO
9360	9360 (SIPOD)	Incluido	Desplazamiento Forzado	1/16/2002	CHOCÓ (27)	TADÓ (27787)
943	943 (SIPOD)	Incluido	Desplazamiento Forzado	9/19/2001	CHOCÓ (27)	TADÓ (27787)
BK00075	4202411 (RUV)	En Valoración	Desplazamiento forzado	3/7/2024 1	CHOCÓ (27)	TADÓ (27787)

Mostrando 1 a 3 de 3 entradas

Anterior 1 Siguiente

La información presentada en este módulo, no es una constancia de inclusión, por lo que no constituye un documento viable para realizar trámites.

Recuerde que para poder generar la certificación, debe contar con dirección, teléfono y correo electrónico actualizados, este último le permitirá enviar la certificación a su correo.

[Ingrese aquí para descargar su certificado](#)

Motivo de la certificación:

☐ Certificación individual

☐ Certificación núcleo familiar

[Descargue aquí su certificación](#)

Posteriormente, se habilitará el tipo de certificado a descargar de acuerdo con los siguientes criterios:

[Ingrese aquí para descargar su certificado](#)

Motivo de la certificación:

☐ Certificación individual ☐ Certificación núcleo familiar

[Descargue aquí su certificación](#)

A) Certificación individual:

*Se habilita si la persona consultada registra un parentesco diferente a jefe de hogar o declarante.

*Se habilita si el documento consultado se encuentra incluido por un hecho victimizante diferente a desplazamiento.

B) **Certificación núcleo familiar:**

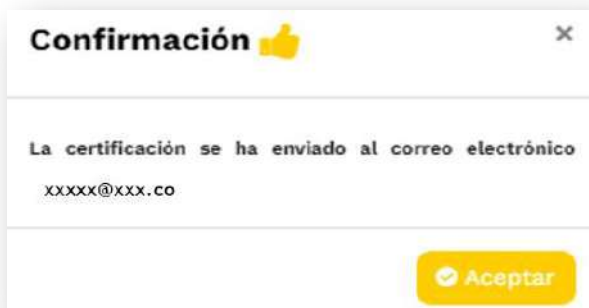
Se habilita si en el documento consultado se encuentra como jefe de hogar y/o declarante.

Envío y/o descarga de la certificación

Envío por correo electrónico: Una vez haga clic en la descarga del certificado, se habilita el mensaje para enviar el documento por correo electrónico o descargarlo en PDF.



Al seleccionar “**Recibir correo electrónico**”, se confirma el envío de la certificación al correo electrónico registrado.



Descarga certificado: Al seleccionar “**Descargar en PDF**”, se habilita la descarga del certificado en el equipo en el que se realiza la consulta.

Puede visualizar el documento en PDF, dentro de Unidad en Línea.

Descargar Archivo

X Cerrar

Posibles fallas en la descarga del certificado

- Falla en la descarga por novedades en el Registro Único de Víctimas** del documento consultado: Se genera un mensaje indicando que no fue posible descargar el certificado y que debe comunicarse con alguno de los otros canales de atención de la Unidad para las Víctimas.
- Falla en la descarga por problemas con el servicio:** Se genera un mensaje informando que no fue posible descargar el certificado y que la solicitud será enviada al correo electrónico registrado. A su vez, se informa el número de radicado de la solicitud con el que puede consultar en los canales adicionales de atención.

Advertencia

GAAR-020

En este momento se presenta falla en el servicio. La Unidad para las Víctimas le envirá copia de la certificación al correo electrónico AAAA@gmail.com. El número de radicado de su solicitud es 112233

Aceptar

Consulta de atención humanitaria

Si usted está incluido por **Desplazamiento Forzado** y cuenta con giro vigente de **atención humanitaria** o un giro de **retorno y reubicación**, le mostrará la siguiente



Señor(a):

Su proceso de validación se llevó a cabo con éxito

Su hogar cuenta con un giro disponible para cobro en el departamento de Norte De Santander, municipio Ocaña, dirección: CUALQUIER PUNTO DE PAGO DEL ALIADO UBICADO EN EL MUNICIPIO , Ocaña ; recuerde validar el pico y cédula del punto de cobro y presentar su documento de identidad original con una fotocopia de esta. Le sugerimos realizar el cobro lo antes posible, si ya lo realizó por favor no tenga en cuenta esta información.

información:

Si no cuenta con giro vigente de **atención humanitaria** o giro de **retorno y reubicación**, pero tiene un turno en **estado vigente**, le mostrará la siguiente información:



Señor(a):

Su hogar presenta un resultado de identificación de carencias y le fue asignado un turno en el Departamento Nariño y Municipio Ricaurte. En caso que el giro sea colocado, la Unidad para las Víctimas le enviará un mensaje de texto o se comunicará al número de la persona designada. Recuerde mantener los datos de contacto actualizados.

Si **no cuenta con giro vigente** de **atención humanitaria** o giro de **retorno y reubicación** y tampoco con un turno vigente, le mostrará la siguiente información:



Señor(a):

Usted en este momento no cuenta con un giro disponible para cobro. Recuerde mantener sus datos actualizados.

Consulta de Indemnización

Podrá consultar la siguiente información del estado actual de su solicitud de indemnización:

- Número de documento
- Nombres y apellidos
- Hecho victimizante
- Estado de giro
- Tipo de ruta (General o priorizada)
- Radicado Indemniza
- Estado actual de la solicitud
- Fecha registro último estado
- Observación
- Ver documentos

CONSULTA INDEMNIZACIÓN



Victima: LUIS EDUARDO SILVA ARBOLEDA

Los destinatarios relacionados en su declaración son los siguientes:

Mostrar 10 entradas

Buscar:

Número documento	Nombres y apellidos	Hecho victimizante	Marco normativo	Estado Giro	Tipo ruta	Radicado indemniza	Estado actual solicitud	Fecha registro último estado	Observación	Ver Documentos
	LUIS ARBOLEDA	DESPLAZAMIENTO FORZADO			TIPORUTA:G	939189				

Mostrando 1 a 1 de 1 entradas

Anterior

1

Siguiente

Si no ha iniciado el proceso aparecerá la siguiente información:



El caso consultado no ha iniciado la solicitud de indemnización. Para obtener más información, dé clic aquí para acceder al servicio de Chat Web; también puede comunicarse a través de la línea gratuita nacional 018000-911119 desde cualquier celular y desde Bogotá al 6014261111 o mediante los servicios virtuales previstos en la página www.unidadvictimas.gov.co, todos en horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 9:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. (hora Colombia).

[Continuar](#)

Ver Documentos

Haga clic en la lupa que aparece al lado derecho de la pantalla para consultar la documentación requerida.

Victima:

Los destinatarios relacionados en su declaración son los siguientes:

Mostrar entradas

Buscar:

Numero documento	Nombre y apellidos	Hecho victimizante	Ley	Estado Giro	Tipo ruta	Estado actual solicitud	Radicado indemniza	Fecha registro último estado	Observacion	Ver Documentos
1003930676	ANDERSON STIVAR MORENO MORENO	DESPLAZAMIENTO FORZADO	1448		GENERAL	SOLICITUD RADICADA	3333708-14659799	2019-10-09	Se le reconoció el derecho a la medida de indemnización mediante Acto Administrativo, posteriormente se ejecutó el método técnico y la respuesta fue NO FAVORABLE, se ejecutará nuevamente la medición en la siguiente vigencia y se le comunicará el resultado de dicho proceso en el 2021.	

Mostrando 1 a 1 de 1 entradas

Anterior Siguiente

[Cerrar](#)

Le aparecerá una ventana donde podrá ver el detalle de los documentos

Documentos indemnización

Señor usuario:

A continuación encontrará los documentos que son requisito para indemnización de acuerdo al parentesco que tenga con la víctima.

Mostrar entradas

Buscar:

RADICACIÓN	TIPO DOCUMENTO	NÚMERO RESOLUCIÓN	RADICADO RESPUESTA	ESTADO NOTIFICACIÓN	FECHA NOTIF
No data available in table					

Mostrando 0 a 0 de 0 entradas

Anterior Siguiente

[Aceptar](#)

Trámites

- **Agende su cita en punto o centro regional de atención a víctimas**

Si requiere agendar una cita para ser atendido de manera presencial en los puntos de atención o centros regionales de atención a víctimas, haga clic en **“Agende su Cita”**.

En caso de no haber agendado cita por primera vez, le aparecerá una alerta que le dirá “Advertencia. Señor usuario, no tiene citas. ¿Desea agendar su primera cita?”



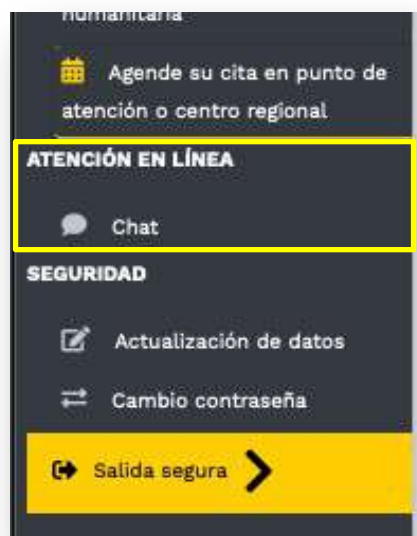
En caso de aceptar aparecerá la información para agendar la cita:

A form titled "AGENDE SU CITA EN PUNTO DE ATENCIÓN O CENTRO REGIONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS". It includes an icon of a document with a download arrow and a message: "Señor(a) usuario, A través de esta opción usted podrá agendar una cita presencial en el punto o centro regional de atención a víctimas más cercano a su ubicación." The form contains several dropdown menus: "Departamento:" and "Municipio:" (both with "Seleccione" as the current selection), "Punto de atención:" (with "Seleccione"), "Año:" (with "Seleccione"), and "Mes:" (with "Seleccione"). A yellow button with a magnifying glass icon and the text "Consultar" is located at the bottom center.

Para residentes fuera de Colombia mostrará el siguiente mensaje de advertencia y no permitirá agendar la cita. **“Señor (a): Su lugar de residencia es diferente a Colombia, por lo cual no es posible agendar una cita en un punto o centro regional de atención a víctimas. Si tiene alguna inquietud ingrese al módulo Atención en línea”**.



Haga clic en **“Aceptar”**



Para residentes en Colombia mostrará un formulario donde podrá seleccionar el lugar donde desea agendar la cita.

AGENDE SU CITA EN PUNTO DE ATENCIÓN O CENTRO REGIONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

Señor(a) usuario,

A través de esta opción usted podrá agendar una cita presencial en el punto o centro regional de atención a víctimas más cercano a su ubicación.

Departamento:*

Seleccione

Municipio:*

Seleccione

Punto de atención:*

Seleccione

Año:*

Seleccione

Mes:*

Seleccione

Consultar

Al seleccionar el año y mes, se habilitará un calendario para seleccionar el día en el cual desea agendar la cita, según su disponibilidad

- En color azul se muestran los días disponibles.
- En color rojo se muestran los días que NO se encuentran disponibles.

AGENDE SU CITA EN PUNTO DE ATENCIÓN O CENTRO REGIONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

Señor(a) usuario,

A través de esta opción usted podrá agendar una cita presencial en el punto o centro regional de atención a víctimas más cercano a su ubicación.

Departamento:*

ANTIOQUIA

Municipio:*

ANDES

Punto de atención:*

ANDES - CARRERA 50 # 49 75 PALACIO DE LA YUNTAMIENTO OFICINA 205

Año:*

2024

Mes:*

Noviembre

Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

Agenda disponible
Agenda no disponible

Consultar

Al seleccionar la hora de la cita, aparecerá una ventana de confirmación. La información de su cita llegará a través de mensaje de texto.



Solo podrá asignar una cita a la vez. En caso de contar con una cita asignada el sistema no permitirá crear otra y mostrará el siguiente mensaje:



El sistema también le permite ver la información de las citas que ha solicitado con anterioridad:



Al dar clic en “**Aceptar**” se mostrará el historial de las dos últimas citas creadas:



Mostrar 10 entradas

Busca:

Solicitar cita

Número cita	Punto atención o CRAV	Dirección punto atención o CRAV	Fecha cita	Hora inicio	Hora fin	Estado cita	Cancelar cita
1801738	CENTRO DE ENCUENTRO RAFAEL URIBE	CALLE 22SUR # 14A 99	2024-08-12	07:30:00	07:45:00	Cancelada	
1809968	CENTRO REGIONAL SOACHA	CALLE 38 # 19-20	2024-08-22	08:15:00	08:30:00	Cancelada	

Mostrando 1 a 2 de 2 entradas

Anterior 1 Siguiente

[Cerrar](#)

Estado de las citas

- **ASIGNADA:** Indica que la cita se encuentra pendiente de atención. No podrá asignar una nueva cita.
- **CANCELADA:** Indica que la cita fue cancelada antes de la fecha y hora de atención. Para confirmar el detalle de la cancelación puede comunicarse a través de los diferentes canales de atención.
- **FINALIZADA:** Indica que la cita no fue atendida.
- **ATENDIDA:** Indica que la cita fue atendida exitosamente.

1) Solicitar Cita

Esta opción llevará al usuario al formulario de solicitar cita.



AGENDE SU CITA EN PUNTO DE ATENCIÓN O CENTRO REGIONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

Señor(a) usuario:

Agende su cita en punto de atención o centro regional de atención a víctimas.

Mostrar 10 entradas

Buscar:

Solicitar cita

Número cita	Punto atención o CRAV	Dirección punto atención o CRAV	Fecha cita	Hora inicio	Hora fin	Estado cita	Cancelar cita
132955	ANDES	CARRERA 50 # 49 75	2023-09-21	14:30:00	14:45:00	Cancelada	

Mostrando 1 a 1 de 1 entradas

Anterior 1 Siguiente

AGENDE SU CITA EN PUNTO DE ATENCIÓN O CENTRO REGIONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

 **Señor(a) usuario:**
A través de esta opción usted podrá agendar una cita presencial en el punto o centro regional de atención a víctimas más cercano a su ubicación.

Departamento:*
Seleccione

Municipio:*
Seleccione

Punto de atención:*
Seleccione

Año:*
Seleccione

Mes:*
Seleccione

[Consultar](#)

1. Cancelar cita

Se puede cancelar la cita hasta 1 minuto antes de la hora y fecha programada y solo se habilita cuando el estado de la cita corresponde a **“Asignada”**.

Mostrar **10** entradas

Buscar:

[Solicitar cita](#)

Número cita	Punto atención o CRAV	Dirección punto atención o CRAV	Fecha cita	Hora inicio	Hora fin	Estado cita	Cancelar cita
132983	ANDES	CARRERA 50 # 49 75	2024-11-27	07:15:00	07:30:00	Asignada	Cancelar cita

Mostrando 1 a 1 de 1 entradas

Anterior **1** Siguiente

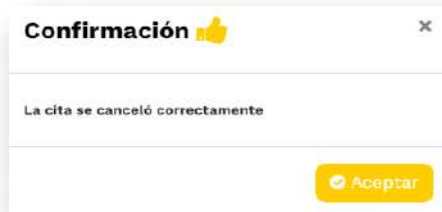
Luego le preguntará **“¿Está seguro de cancelar la cita?”** puede escoger entre las opciones **“Sí, cancelar”** o **“Cerrar”**.

Confirmación ✕

¿Está seguro de cancelar la cita?

[Sí, Cancelar](#) [Cerrar](#)

Al dar clic en **“Sí, cancelar”** se mostrará el siguiente mensaje de confirmación:



Haga clic en **“Aceptar”**.

- **Víctimas en el Exterior**

Si usted es una víctima del conflicto armado y su lugar de residencia es un país diferente a Colombia, puede consultar y realizar trámites a través de la aplicación.

Es importante verificar que, al registrar sus datos en Unidad en Línea, seleccione su país de residencia actual. Esto le permitirá acceder al módulo "Víctimas en el exterior".

Al ser una víctima podrá encontrar en la columna izquierda de trámites, en la tercera opción, el módulo de víctimas en el exterior



Enseguida podrá ver estas 4 opciones:

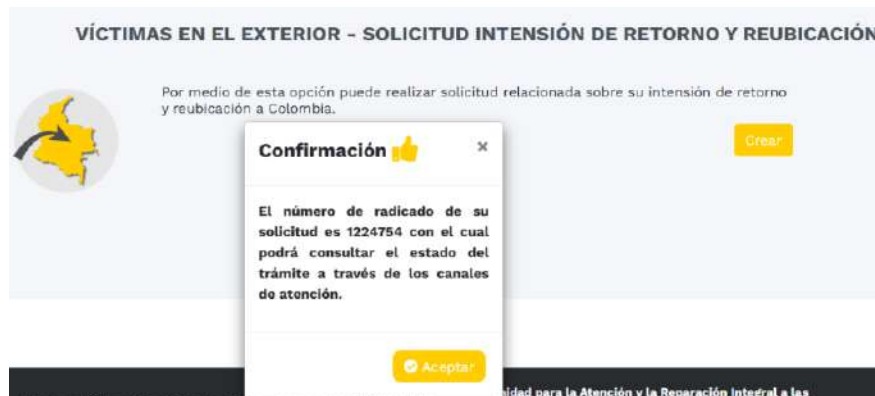


1. Solicitud de retorno

Las víctimas en el exterior podrán realizar su solicitud de retorno de manera rápida y sencilla. Para ello, deben actualizar su número de contacto y correo electrónico.



Luego debe crear su caso, y una vez lo finalice quedará radicado en el sistema y usted tendrá el radicado de su solicitud.



2. Preguntas Frecuentes

Aquí podrá consultar la información disponible a través del sitio web de la Unidad para las Víctimas en su módulo de atención y servicio al ciudadano.



3. Oferta Disponible

Acá se podrá consultar las convocatorias disponibles para víctimas en el exterior a través de la página de la Unidad para las Víctimas.



4. Ubicación de consulados

Acá se podrá consultar la ubicación geográfica de los consulados de Colombia a través de la página del Ministerio de Relaciones Exteriores.



- **Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**

En este espacio podrá radicar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre los temas de competencia de la Unidad para las Víctimas. Asegúrese de dejar la información necesaria para brindarle una respuesta oportuna.

Si su solicitud sobrepasa los 200 caracteres, se recomienda previamente tener la petición, queja, reclamo o sugerencia en un archivo de imagen (JPG, PNG, GIF), Word (.DOC, DOCX, TIF) o PDF. Si es menor a este número de caracteres, podrá hacer la descripción de la solicitud.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

* Tipo de Peticionario Seleccione ▾	Datos personales
Segundo Nombre 	* Primer Nombre
Segundo Apellido 	* Primer Apellido
* Tipo de Documento Seleccione ▾	* Sexo Seleccione ▾
	* Número de documento
Datos de contacto y ubicación	
Teléfono 	Celular
Correo Electrónico 	Confirmación Correo

Los datos personales corresponden a la información con la cual la entidad podrá identificar a la persona que interpone la petición, queja, reclamo o sugerencia. Proporcione su nombre y apellido, sexo, número y tipo de documento, los cuales son indispensables para brindarle una respuesta oportuna, completa y de fondo.

Por otro lado, los datos de contacto y ubicación corresponden a teléfono, celular, correo electrónico, país, departamento, municipio y dirección de residencia o domicilio; los cuales son requeridos para notificar la respuesta su solicitud.

Enseguida usted podrá elegir el tipo de solicitud que va a realizar, teniendo en cuenta que las tipologías son las siguientes:

1. **Petición:** solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos relacionados a la misión de la misma.
2. **Queja:** manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano en relación con la conducta presuntamente irregular, realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
3. **Reclamo:** manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.
4. **Sugerencias:** Son recomendaciones, consejos o propuestas que formula un ciudadano para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

 Correo Electrónico	 Confirmación Correo Electrónico
* País Seleccione... ▼	* Departamento Seleccione... ▼
* Municipio Seleccione... ▼	Dirección

Descripción de la solicitud

* Tipo de Petición Seleccione... ▼	* Medio de PQR: Seleccione... ▼
---------------------------------------	------------------------------------

☒ Autorizo notificación por SMS Aceptación de notificación por medios electrónicos ☒

Al hacer clic el botón enviar, usted acepta la remisión de la PQRS a la entidad Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. Sus datos serán recolectados y tratados conforme con la Política de Tratamiento de Datos.

En caso de que la solicitud de información sea de naturaleza de identidad reservada, deberá efectuar el respectivo trámite ante la [Procuraduría General de la Nación](#)

Si desea realizar una denuncia o queja de forma anónima, haga clic [aquí](#)

Es indispensable diligenciar los datos que tienen un asterisco *, los cuales son necesarios para registrar el trámite. Con la posterior aceptación de notificación por medios electrónicos y/o notificación por SMS.

Para estas opciones, tenga en cuenta que se refiere a una autorización de notificación acerca de todas las decisiones adoptadas por la Unidad para las Víctimas, sea por correo electrónico y/o SMS, según los datos aportados por usted en este formulario, por lo que esta información debe ser de uso personal e intransferible, conforme a lo

dispuesto en el artículo 56 de la Ley 1437 de 2011.

Nota: En cualquier momento puede desistir ante la entidad de ser notificado a través de estos medios de notificación.

- SMS: Servicio de mensajes de texto cortos.
- Correo electrónico: Sistema que permite enviar mensajes desde equipos locales a equipos remotos, sea en una red doméstica o una red mundial como internet.

De igual manera, podrá realizar su solicitud de manera anónima haciendo clic en esta sección:

☒ Autorizo notificación por SMS Aceptación de notificación por ☒ medios electrónicos

Al hacer clic el botón enviar, usted acepta la remisión de la PQRS a la entidad Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. Sus datos serán recolectados y tratados conforme con la Política de Tratamiento de Datos.

En caso de que la solicitud de información sea de naturaleza de identidad reservada, deberá efectuar el respectivo trámite ante la [Procuraduría General de la Nación](#)

[Si desea realizar una denuncia o queja de forma anónima, haga clic aquí](#)

Seleccione la imagen que no pertenece a la fila

				
---	---	---	---	---

Radicar

Para finalizar su solicitud debe indicar “Radicar” para que quede registrada su solicitud.

☒ Autorizo notificación por SMS Aceptación de notificación por ☒ medios electrónicos

Al hacer clic el botón enviar, usted acepta la remisión de la PQRS a la entidad Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. Sus datos serán recolectados y tratados conforme con la Política de Tratamiento de Datos.

En caso de que la solicitud de información sea de naturaleza de identidad reservada, deberá efectuar el respectivo trámite ante la [Procuraduría General de la Nación](#)

[Si desea realizar una denuncia o queja de forma anónima, haga clic aquí](#)

Seleccione la imagen que no pertenece a la fila

				
---	---	---	---	---

Radicar

- **Solicitud de Atención Humanitaria**

Si usted no cuenta con una solicitud en trámite de atención

humanitaria, puede realizar la pre-solicitud diligenciando el formulario que aparece en este módulo.

El formulario le permitirá actualizar sus datos de contacto y ubicación:

Una vez ingrese la información haga clic en el botón **CREAR**

Tenga en cuenta que la solicitud de atención humanitaria solo aplica para víctimas incluidas por desplazamiento forzado que residan en Colombia.

Una vez guarde la información, podrá ver un mensaje con el número de radicado. Con este o con su número de cédula podrá hacer seguimiento a su solicitud a través de los diferentes canales de atención.

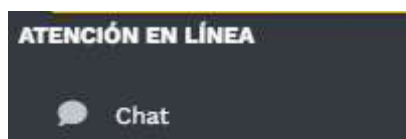


En caso de tener una solicitud en trámite, la herramienta mostrará el siguiente mensaje:



ATENCIÓN EN LÍNEA

Ingresa por el icono CHAT.



**FORMULARIO DE INGRESO
AL CHAT WEB**



¡HOLA!

Informamos que los datos suministrados, serán tratados conforme los establece la ley de habeas data y la política de tratamientos de datos personales de la unidad.

Con el fin de garantizar el acceso a la información, la Unidad para las Víctimas ha destinado este servicio de Chat Web. Es necesario que tenga en cuenta las siguientes recomendaciones para poder brindarle una comunicación clara y con calidad.

Después de iniciar su atención, usted cuenta con un máximo de 2 minutos para dar respuesta de los mensajes, de lo contrario se dará por finalizada la comunicación.

Si su solicitud requiere envío de documentos, es **NECESARIO** que tenga todos los documentos listos y completos en formato foto (JPG, PNG, PDF) o Word (.doc).

Entendido

Registre los datos solicitados:



Unidad para las Víctimas

FORMULARIO DE INGRESO
AL CHAT WEB

Por favor ingrese tipo y número de documento:

* Tipo de Identificación
Seleccione

* Número de Identificación
Número

Volver Siguiente

Seleccione de cada uno de los campos (fecha de expedición, departamento de expedición, fecha de nacimiento y municipio de expedición) los 4 datos correctos:



Unidad para las Víctimas

FORMULARIO DE INGRESO
AL CHAT WEB

Por favor seleccione las opciones correctamente:

Fecha de expedición:
25/07/2008 15/02/2011 05/08/2008

Departamento de expedición:
SUCRE CUNDINAMARCA ANTIOQUIA

Fecha de nacimiento:
21/03/1991 19/09/1991 20/07/1990

Municipio de expedición:
BOGOTÁ D.C. PUERTO CONCORDIA PUERTO BOYACÁ

Volver Siguiente

Ingrese sus nombres, apellidos, país de residencia, número de celular, correo electrónico.

FORMULARIO DE INGRESO AL CHAT WEB

*** Nombres**
Nombres

*** Apellidos**
Apellidos

*** País**
Colombia

*** Celular**
Ingrese su teléfono

*** Correo Electrónico**
Usuario

*** Tipo de Consulta**
Seleccione

*** Grupo de atención**
ATENCIÓN GENERAL

Por favor seleccione la opción correcta de acuerdo a su solicitud, para ser atendido por un agente especializado

Volver **Siguiente**

El tipo de consulta (Actualización de datos, atención humanitaria, oferta institucional, acciones constitucionales, indemnización):

*** Tipo de Consulta**

Seleccione

Seleccione

ACTUALIZACIÓN DATOS

ATENCIÓN HUMANITARIA

OFERTA INSTITUCIONAL

ACCIONES CONSTITUCIONALES

INDEMNIZACIÓN

Siguiente

En el campo Grupo de atención seleccione la opción que se ajuste a su caso (atención general, grupo étnico, víctimas en el exterior o discapacidad):

*** Grupo de atención**

ATENCIÓN GENERAL

ATENCIÓN GENERAL

GRUPO ÉTNICO

VÍCTIMAS EXTERIOR

DISCAPACIDAD

Términos y condiciones

Lea atentamente y acepte los términos y condiciones para continuar y haga clic en iniciar chat:

 **FORMULARIO DE INGRESO
AL CHAT WEB**



Términos y Condiciones

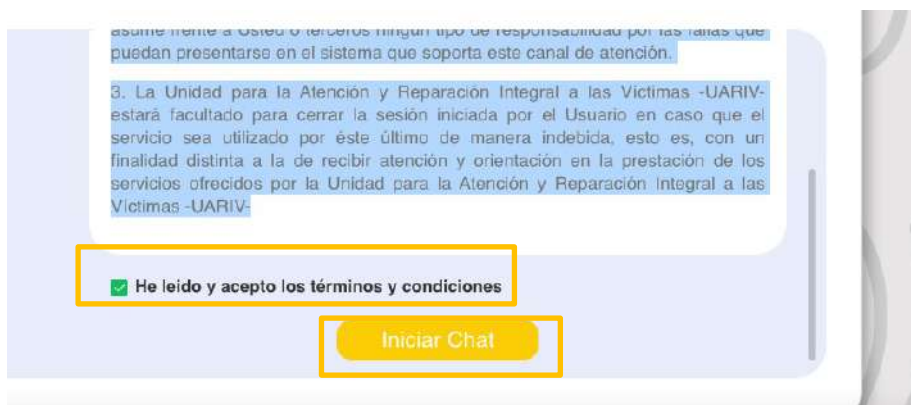
1. Usted entiende y acepta que las imágenes, contenido, procedimiento e información que se desarrolle con ocasión del uso del sistema, no podrán ser utilizados para fines distintos al objeto de la presente herramienta, esto es, la atención y orientación respecto a la prestación de los servicios ofrecidos por la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas -UARIV.
2. La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas -UARIV- no asume frente a Usted o terceros ningún tipo de responsabilidad por las fallas que puedan presentarse en el sistema que soporta este canal de atención.
3. La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas -UARIV- estará facultado para cerrar la sesión iniciada por el Usuario en caso que el servicio sea utilizado por éste último de manera indebida, esto es, con un finalidad distinta a la de recibir atención y orientación en la prestación de los servicios ofrecidos por la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas -UARIV-.

☐ He leído y acepto los términos y condiciones

Iniciar Chat

Encontrará la atención que requiere por medio de un agente virtual.

En este módulo podrá enviar documentos, enviar mensajes por Chat, esta opción le ayudará a solucionar dudas o problemas que tenga al interactuar con la herramienta “escriba un mensaje”:



Haga clic en la casilla **“He leído y acepto los términos y condiciones”** y posteriormente en **“Iniciar chat”**:



Para adjuntar documentos seleccione el clip y escoja en su equipo el archivo que necesita remitir:



Si el orientador(a) no recibe respuesta del usuario, se dará por terminada la comunicación y se mostrará el siguiente mensaje:

¿Me indica por favor sus nombres y apellidos completos, tal cual como registran en su documento de identidad?

noviembre 25 2024, 10:06:31

Debido a que nadie se identifica procedo a liberar el canal. No olvide que en la Unidad para las Víctimas trabajamos por el futuro de los colombianos, recuerde que nuestros trámites son gratuitos y no requieren de intermediarios.

noviembre 25 2024, 10:07:19

Una vez terminada la comunicación, debe seleccionar **“Finalizar Chat”**.

Finalizar Chat

Posteriormente, aparecerá una encuesta de satisfacción del servicio prestado:

**CHAT WEB**

1. ¿Cómo califica el servicio del (a) orientador (a) que lo atendió respecto a si lo saludó, utilizó frases de cortesía y amabilidad? (Servicios telefónicos y virtuales)

2. ¿Cómo califica la atención frente a la información brindada, fue clara y completa? (Servicios telefónicos y virtuales)

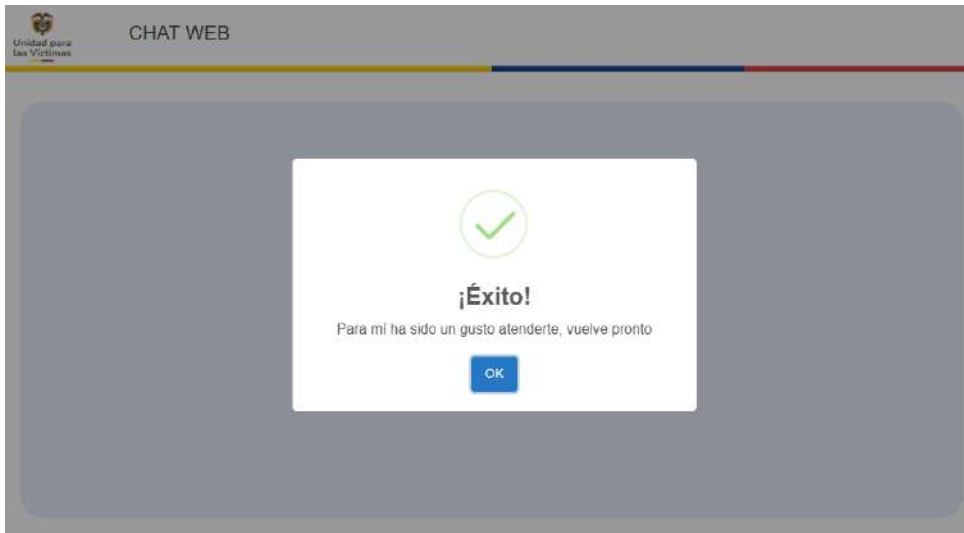
3. El (a) orientador (a) que lo atendió le exigió un pago o lo solicitó alguna acción indebida para su trámite

Enviar Encuesta

Escriba un mensaje



Y un saludo de despedida, haga clic en “Ok”:



SEGURIDAD



CAMBIO DE CONTRASEÑA

Podrá cambiar su contraseña actual diligenciando los campos y haciendo clic en “**Actualizar**”.

Recuerde que la contraseña debe contener mínimo 8 caracteres, en

los que debe incluir una letra minúscula, una letra mayúscula y un número.



The screenshot shows a web form titled "CAMBIO CONTRASEÑA". On the left, there is a lock icon with a yellow arrow pointing right. To the right of the icon, the text reads: "Señor usuario, A través de esta opción podrá realizar el cambio de su contraseña." Below this text are three input fields labeled "Contraseña actual:", "Nueva contraseña:", and "Confirmar contraseña:". At the bottom center of the form is a yellow button with a circular arrow icon and the text "Actualizar".

Una vez realice el cambio de contraseña, se mostrará el siguiente mensaje confirmando el cambio.



The screenshot shows a confirmation modal box. At the top, it says "Confirmación" followed by a thumbs-up icon and a close button (X). The main text in the center reads: "La contraseña se actualizó satisfactoriamente". At the bottom right, there is a yellow button with a circular arrow icon and the text "Aceptar".

Haga clic en “**Aceptar**”.

SALIDA SEGURA

Podrá finalizar su sesión en cualquier momento. Haga clic en el botón “SALIDA SEGURA” y se habilitará la pregunta “¿**Desea responder una breve encuesta para calificar nuestro servicio de**

Unidad en Línea?”, con opción de respuesta **Sí** o **No**.



Encuesta de satisfacción 

¿Desea responder una breve encuesta para calificar nuestro servicio de Unidad en Línea?

☒ Sí ☐ No

Al seleccionar la opción **“No”**, se cierra la sesión.



Sesión terminada 

Recuerde que nuestros trámites son gratuitos y no necesitan intermediarios

☒ Aceptar

Al seleccionar la opción **“Sí”**, se habilita la encuesta de satisfacción con tres preguntas:

1. Pregunta 1. ¿Cómo califica la atención recibida a través de nuestro servicio?

Encuesta de satisfacción ⚠

Pregunta 1 Pregunta 2 Pregunta 3

1. ¿En general, ¿cómo califica la atención recibida a través de nuestro servicio?

- ☐ a) Excelente
- ☐ b) Bueno
- ☐ c) Normal
- ☐ d) Regular

> Siguiente

Haga clic en “**Siguiente**”.

Pregunta 2. ¿Considera que su conocimiento sobre el trámite realizado mejoró después de esta atención?

Encuesta de satisfacción ⚠

Pregunta 1 Pregunta 2 Pregunta 3

2. ¿Considera que su conocimiento sobre el trámite realizado mejoró después de esta atención?

- ☐ a) Si
- ☐ b) No

> Siguiente

servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co

Cayetano. Código Postal: 111071
Medellín: Calle 49 No 50-21 piso 14, Edificio del Café. Cód

Pregunta 3. ¿Fue clara la información sobre los requisitos o el estado de la solicitud consultada?

Encuesta de satisfacción ⚠️

Pregunta 1 Pregunta 2 **Pregunta 3**

3. ¿Fue clara la información sobre los requisitos o el estado de la solicitud consultada?

☐ a) Si

☐ b) No

Enviar

servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co Medellín: Calle 49 No 50-21 piso 14, Edificio del C

Luego de contestar la última pregunta, se muestra un mensaje en pantalla que indica lo siguiente: **“Sesión terminada. Gracias por ayudarnos a mejorar nuestros servicios. Recuerde que nuestros trámites son gratuitos y no requieren intermediarios”**.

Sesión terminada 👍

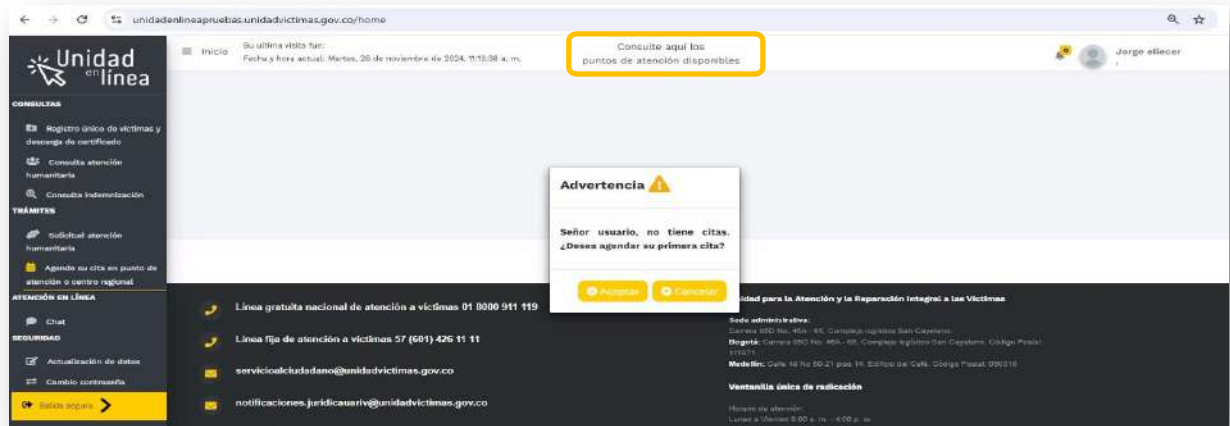
Recuerde que nuestros trámites son gratuitos y no necesitan intermediarios

Aceptar

Haga clic en **“Aceptar”**.

TENGA EN CUENTA:

Si desea consultar los puntos y centros regionales de atención a víctimas, haga clic en la parte superior de Unidad en Línea:



Este campo lo direccionará a la página de la Unidad para las Víctimas <https://www.unidadvictimas.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/> en donde podrá ampliar información relacionada con los canales de atención dispuestos para la atención: canal telefónico y virtual, canal presencial (directorío de los puntos de atención y centros regionales de atención a las víctimas) y



canal escrito.

GUÍA DE AYUDA

A través del enlace:

[https://unidadenlinea.unidadvictimas.gov.co/ayud](https://unidadenlinea.unidadvictimas.gov.co/ayuda)

a encontrará información para resolver sus inquietudes con los diferentes procesos.