Unidad para las Víctimas



Unidad en línea

PARA LAS VÍCTIMAS

Recuerde que nuestros trámites son gratuitos y no requieren intermediarios

Tabla de contenido

1. Conozca Unidad en Línea 3

2. Así puede registrarse e ingresar 4

2.1. Usuarios ya registrados. 8

2.2. Ingreso y actualización de datos 11

2.2.1. Datos personales 12

2.2.2. Datos de contacto 12

2.3. ¿Olvidó su contraseña? 14

2.4. RECOMENDACIONES 14

3. Así puede realizar sus consultas y trámites 14

3.1. CONSULTAS 15

3.1.1. Registro Único de Víctimas y descarga de certificado 15

3.1.2. Solicitud de certificado RUV 16

3.1.3. Envío y/o descarga de la certificación 19

3.1.4. Posibles fallas en la descarga del certificado 20

3.1.5. Consulta de atención humanitaria 20

3.1.6. Consulta de Indemnización 21

3.1.7. Ver Documentos 22

3.2. Trámites 23

3.2.1. Agende su cita en punto o centro regional de atención a víctimas 23

3.2.2. Víctimas en el Exterior 29

3.2.3. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias 32

3.2.4. Solicitud de Atención Humanitaria 35

3.3. ATENCIÓN EN LÍNEA 36

3.3.1. Registre los datos solicitados: 36

3.4. SEGURIDAD 41

3.4.1. CAMBIO DE CONTRASEÑA 41

3.4.2. SALIDA SEGURA 42

3.5. TENGA EN CUENTA: 44

3.6. GUÍA DE AYUDA 45

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:

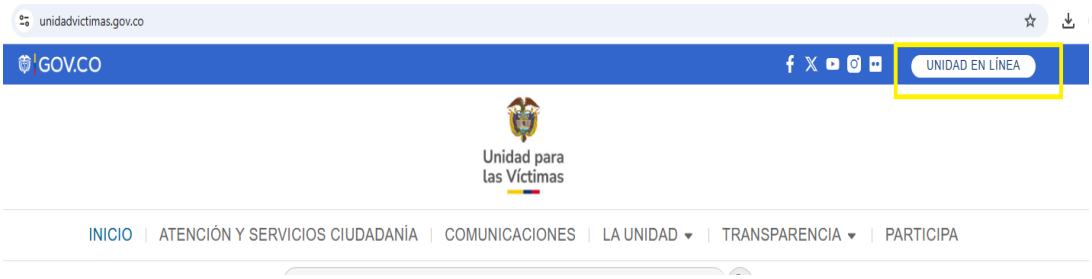
- **Registro Único de Víctimas (RUV)**:
  - Información de la declaración por cada hecho victimizante.
  - Estado en el que se encuentra en el Registro Único de Víctimas (incluido, no incluido, en valoración, excluido).
  - Generación certificado RUV: podrá expedir la constancia que muestra el estado 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/



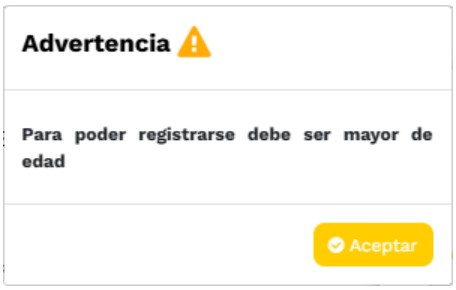
2. Así puede registrarse e ingresar

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

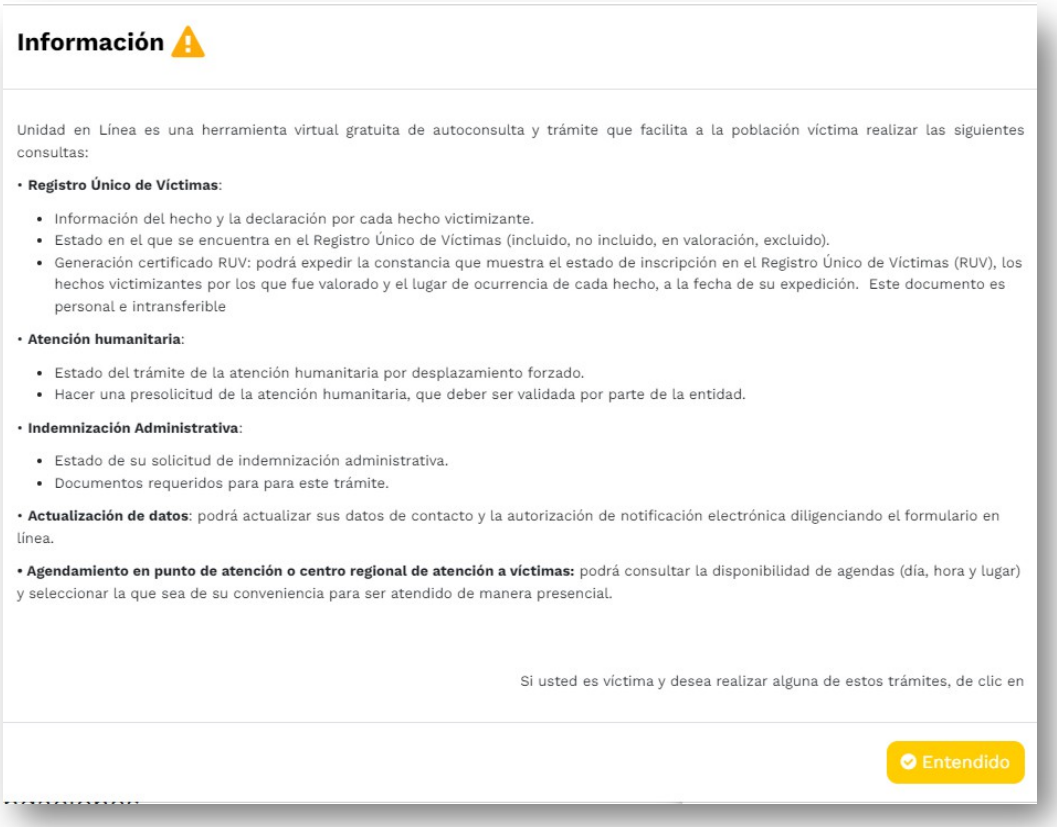
- Se requiere un computador o celular con acceso a internet.
- Tenga a la mano su documento de identidad, correo electrónico y celular.
- Para ingresar por primera vez debe registrarse en la herramienta dando clic en el botón “**Registrarme**”.



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



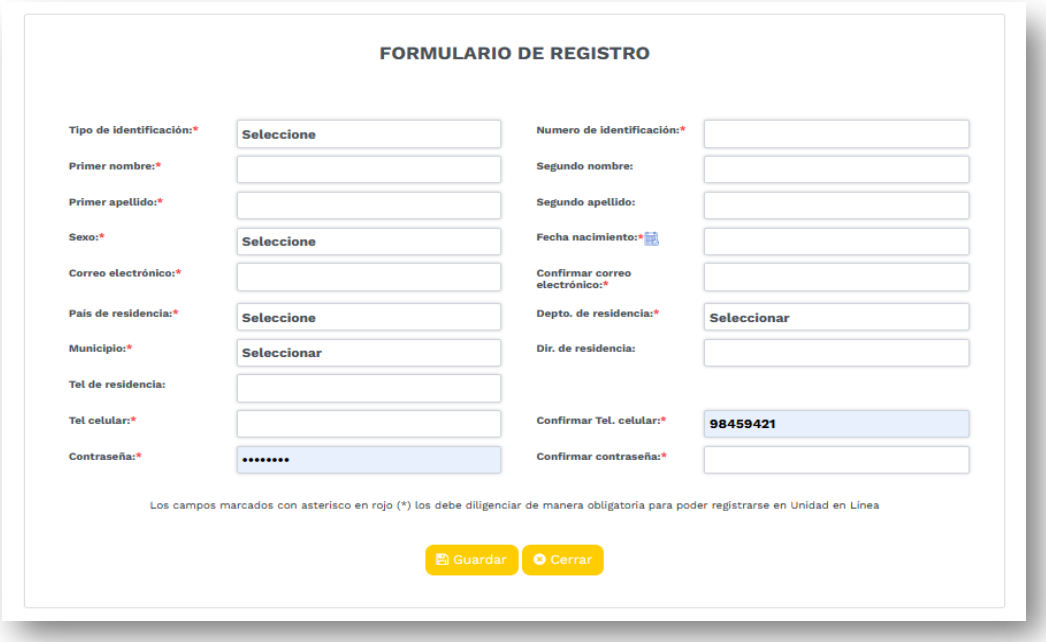
Aparecerá una ventana emergente que le indicará las consultas que puede realizar a través de la herramienta Unidad en Línea. Haga clic en “Entendido”:



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”.**

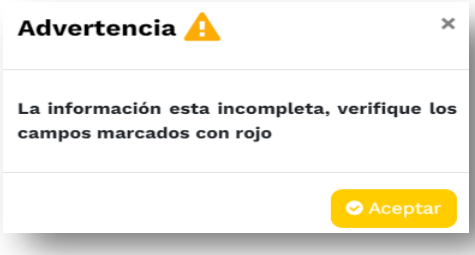


Le aparecerá el **FORMULARIO DE REGISTRO** donde deberá incluir sus datos de identificación, de contacto e incluir una contraseña.

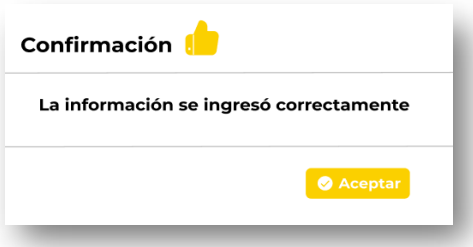


Tenga en cuenta lo siguiente antes de dar clic en el botón “**Guardar”**:

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.

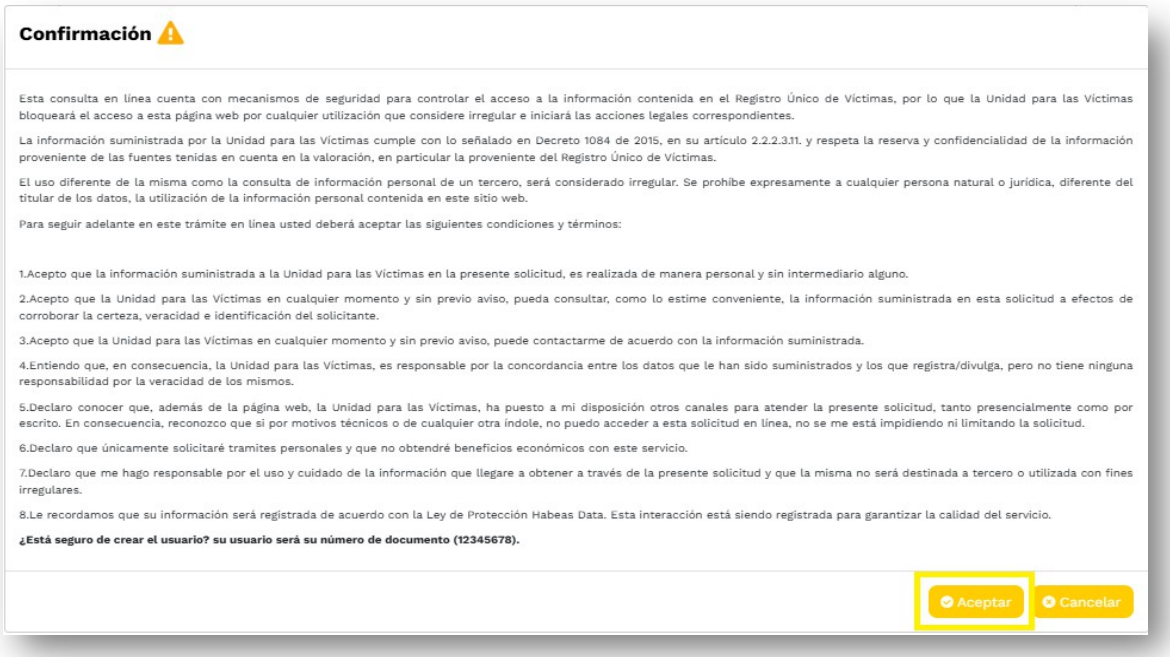
Si en el momento de registrarse usted presenta alguna novedad en su documento de identidad ante la Registraduría, el sistema no permitirá el ingreso y mostrará el siguiente mensaje de alerta:



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:

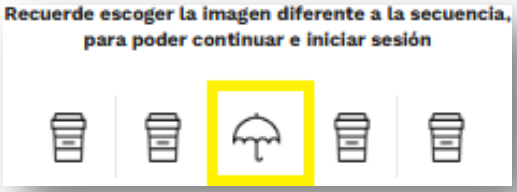


2.1. Usuarios ya registrados.

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



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

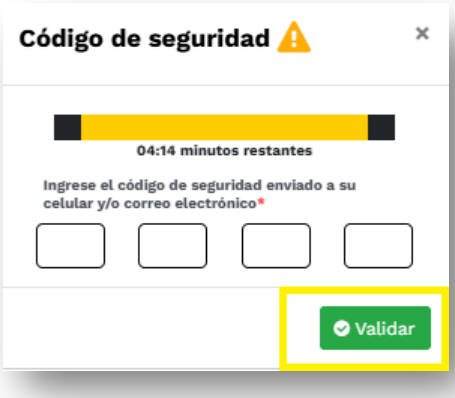


Si escoge ingresar dando respuesta a las preguntas de seguridad, solo contará con tres intentos para responder correctamente. De no ser así, deberá esperar 24 horas para volver a intentarlo.

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".

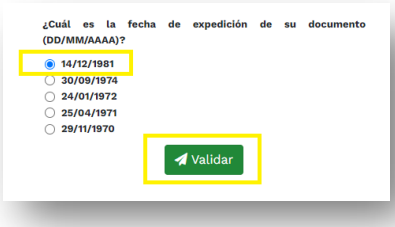
Tenga en cuenta que su código de seguridad tiene una vigencia de **5 minutos**. Digite el código y haga clic en **“Validar”.**



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”**:



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”**:

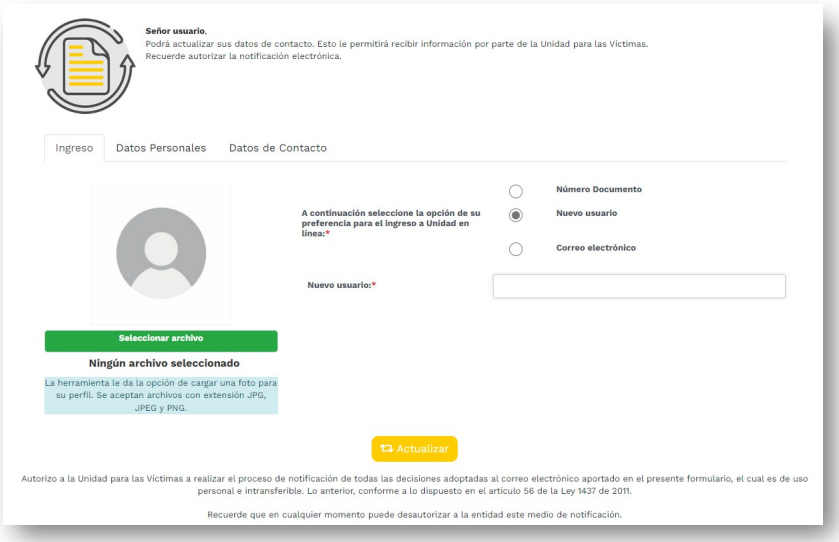


Automáticamente se requerirá la actualización de datos de contacto. Esto le permitirá recibir información por parte de la Unidad para las Víctimas. Recuerde autorizar la notificación electrónica.

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

2.2. Ingreso y actualización de datos

Aquí puede seleccionar cómo prefiere iniciar sesión (número de documento, nuevo usuario o correo electrónico)

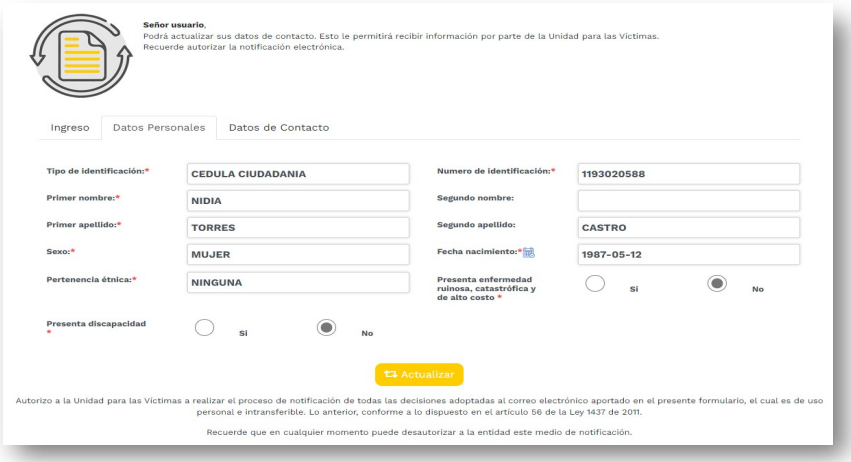




Haga clic en “**Actualizar”**. Se confirmará que la información se actualizó correctamente.

Haga clic en “**Aceptar”**.

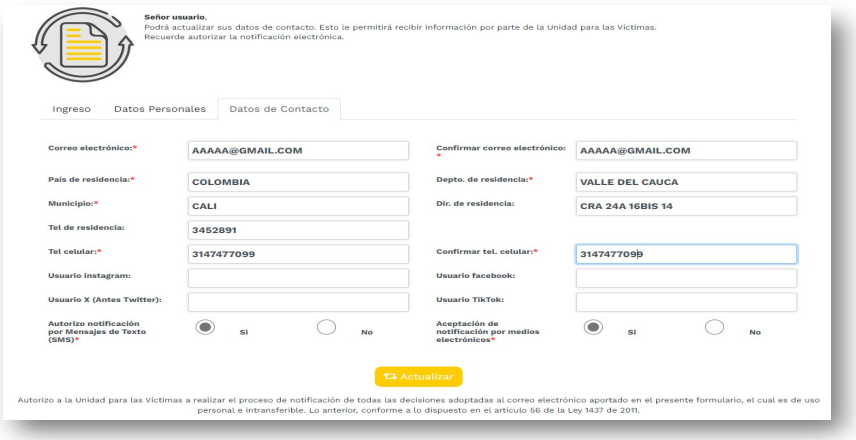
2.2.1. *Datos personales*



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) o alguna discapacidad.

2.2.2. *Datos de contacto*

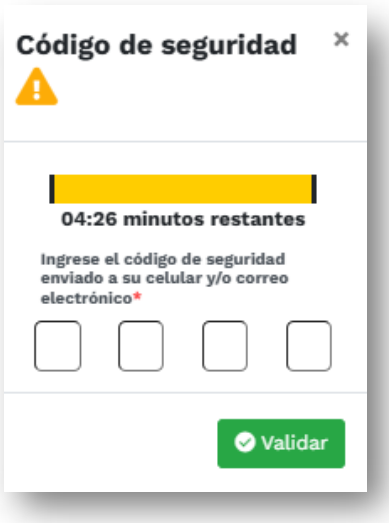
Ingrese correo electrónico, datos de su lugar de residencia y números de contacto. También debe autorizar la notificación por correo electrónico, mensaje de texto, vía WhatsApp o todas las opciones.



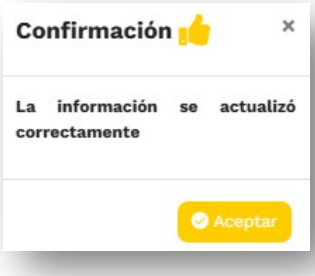
Una vez haga clic en “**Actualizar”**, saldrá un mensaje emergente que le pedirá que registre el código de seguridad:

- Llegará como **mensaje de texto** (SMS) desde el código **87305** al número celular registrado en los datos de contacto al correo electrónico desde **Notificaciones app** con asunto
- **Código de seguridad** - Unidad en Línea.
- 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**":



El sistema le confirmará que la información se actualizó correctamente:



Haga clic en **"Aceptar".**

2.3. ¿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.

2.4. Recomendaciones

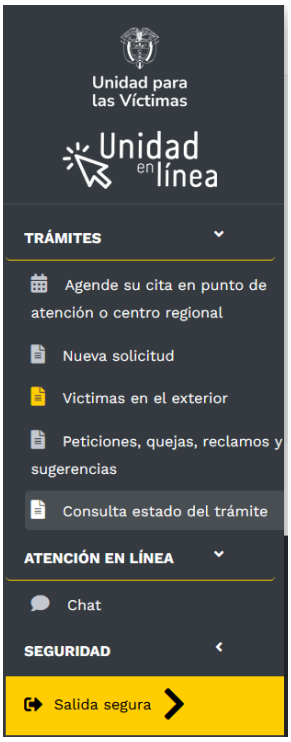
- No debe compartir su usuario y contraseña de ingreso
- Los datos consultados son confidenciales.
- Solo podrá acceder a la información de su caso.

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:



3.1. CONSULTAS

Aquí encontrará información de su caso relacionado con:

3.1.1. 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, envaloración, 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 “**Siguiente”** o escribiendo en el campo “**Buscar”**.



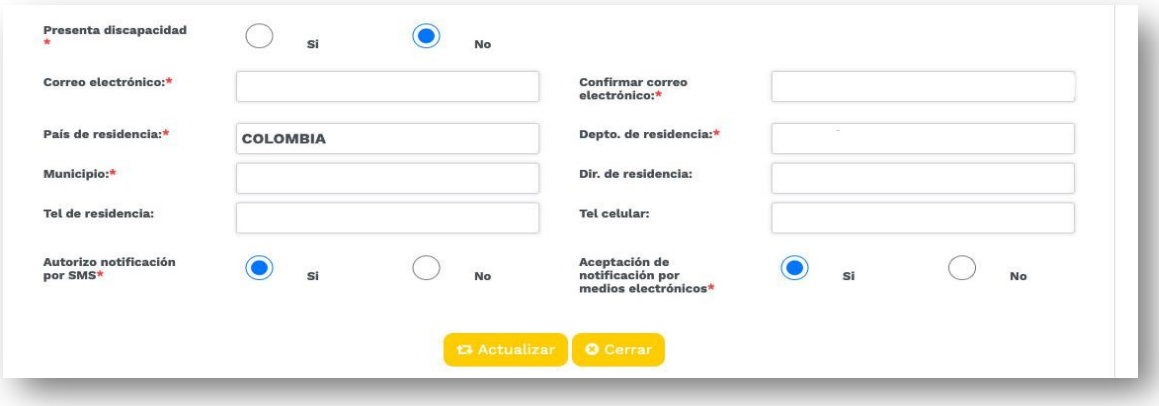
3.1.2. *Solicitud de certificado RUV*



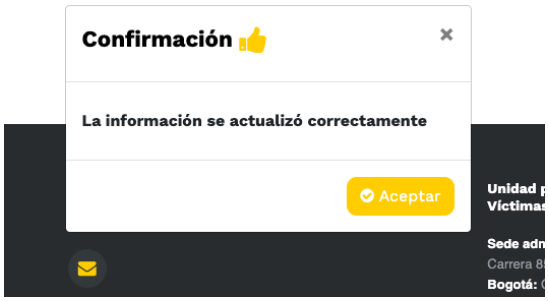
Si cuenta por lo menos con una declaración en estado incluido, se habilita la opción “**Ingrese aquí para descargar su certificado**”.



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**.



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

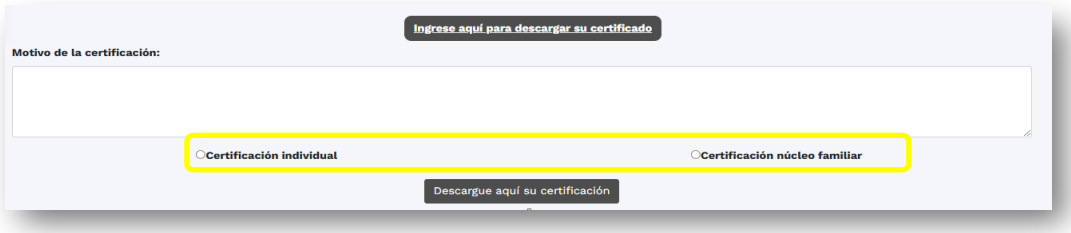


Haga clic en **"Aceptar"**

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).





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

3.1.2.1. 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.

3.1.2.2. *Certificación núcleo familiar:*

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

3.1.3. *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.



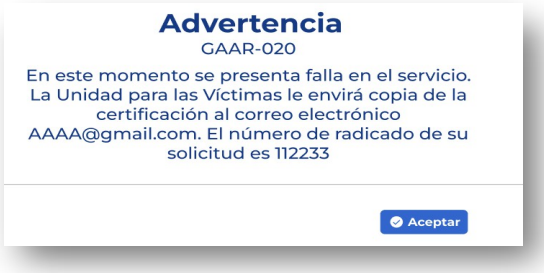
Descarga del certificado: Al seleccionar "**Descargar en PDF**", se habilita la descarga del certificado en el equipo en el que se realiza la consulta.



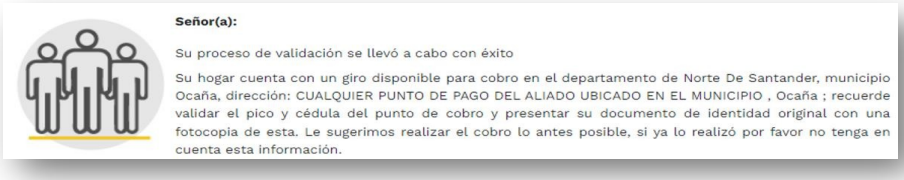
3.1.4. *Posibles fallas en la descarga del certificado*

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.

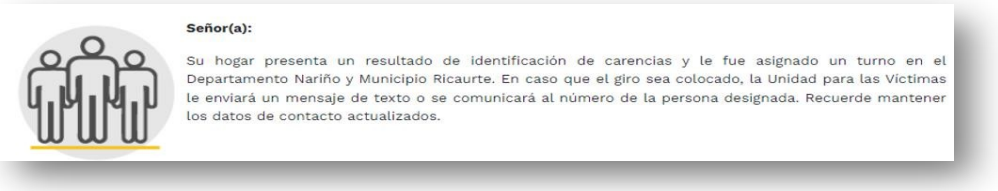


3.1.5. *Consulta de atención humanitaria*

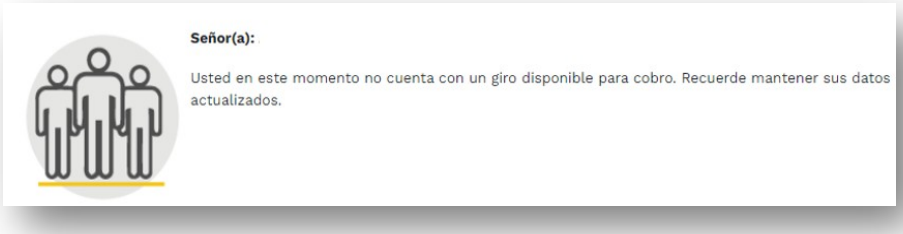


Si usted está incluido por **Desplazamiento Forzado** y cuenta con giro vigente de **atención humanitaria** o un giro de **retorno y reubicación**, le mostrará la siguiente información:

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:



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:



3.1.6. *Consulta de Indemnización*

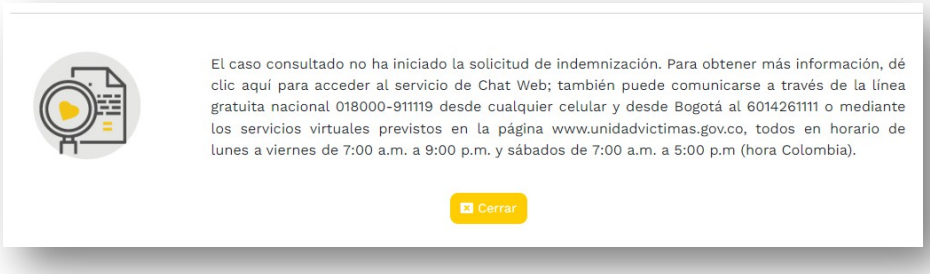
Podrá consultar la siguiente información del estado actual de su solicitud de indemnización:

- 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

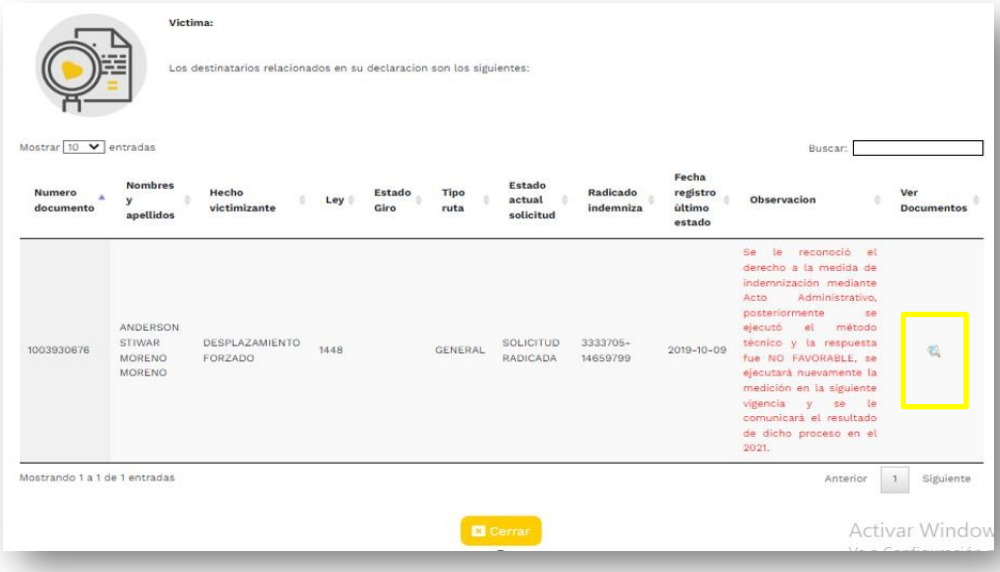
- Ver documentos



Si no ha iniciado el proceso aparecerá la siguiente información:

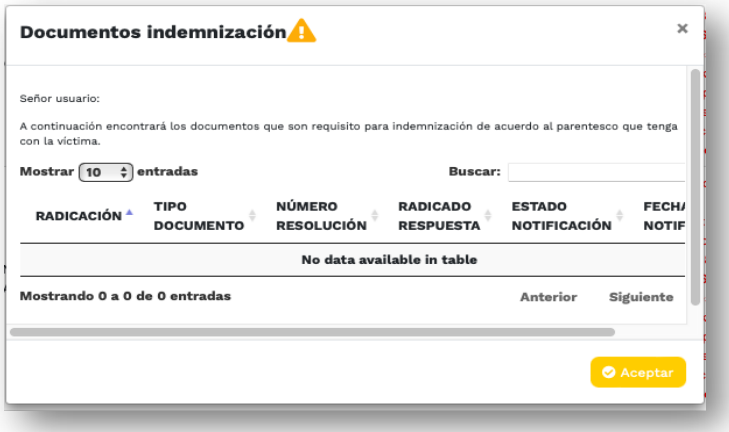


3.1.7. *Ver Documentos*



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

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



3.2. Trámites

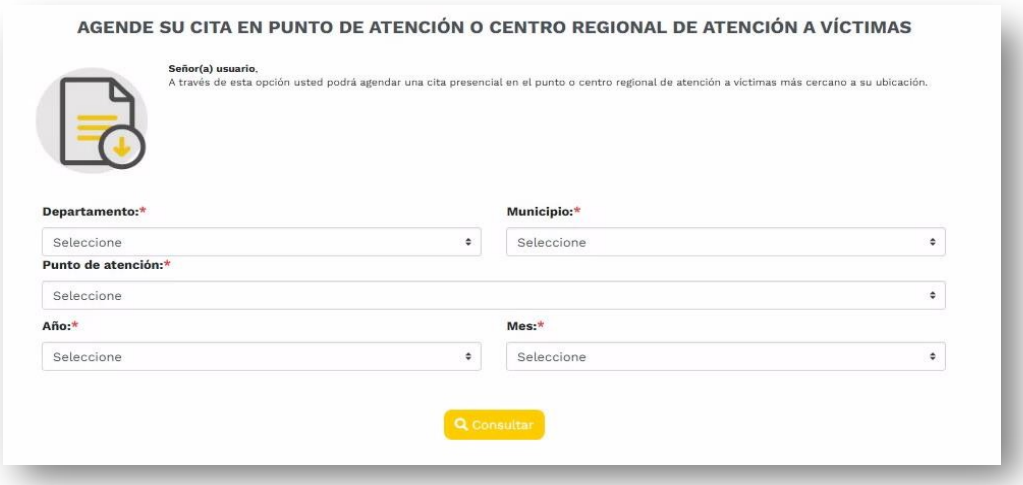
3.2.1. *Agende su cita en punto o centro regional de atención a víctimas*

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”.**

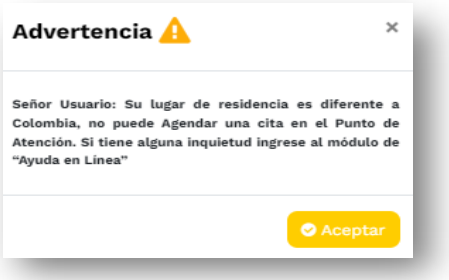
En caso de no haber agendado cita por primera vez, le aparecerá una alerta que le dirá “Advertencia. Señor usuario, no tiene citas. ¿Desea agendar su primera cita?”



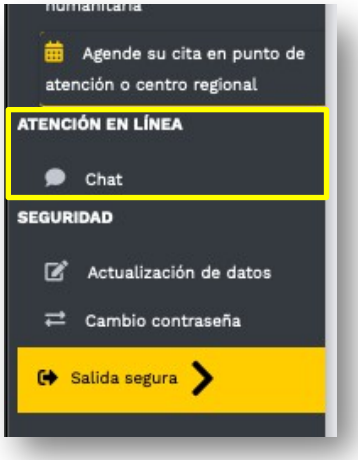
En caso de aceptar aparecerá la información para agendar la cita:



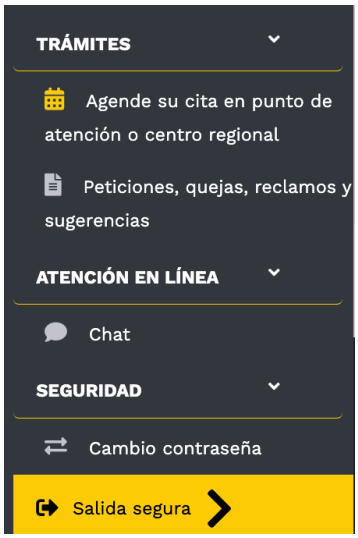
Para residentes fuera de Colombia mostrará el siguiente mensaje de advertencia y no permitirá agendar la cita. **“Señor (a): Su lugar de residencia es diferente a Colombia, por lo cual no es posible agendar una cita en un punto o centro regional de atención a víctimas. Si tiene alguna inquietud ingrese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



Haga clic en **“Aceptar”**



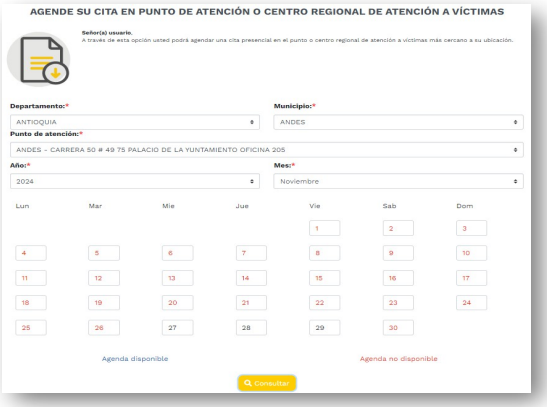
Para residentes en Colombia mostrará un formulario donde podrá seleccionar el lugar donde desea agendar la cita.



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.

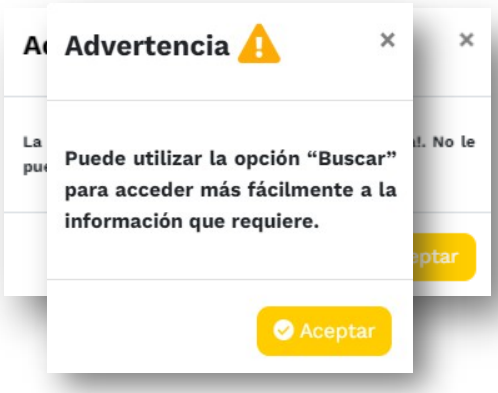
En color rojo se muestran los días que NO se encuentran disponibles.



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:

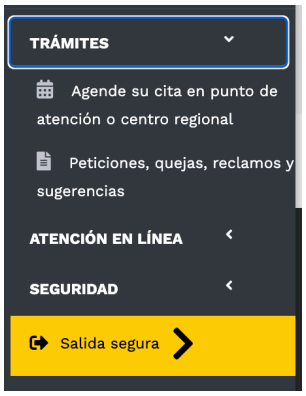
3.2.1.1. *Estado de las citas*

- **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.

3.2.1.2. *Solicitar Cita*

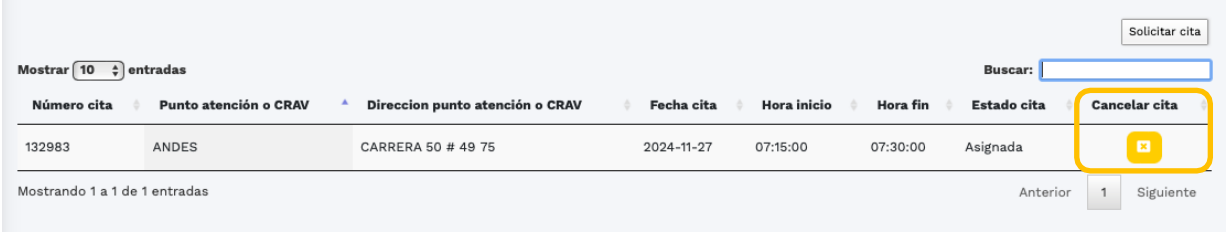


Esta opción llevará al usuario al formulario de solicitar cita.



3.2.1.3. *Cancelar cita*

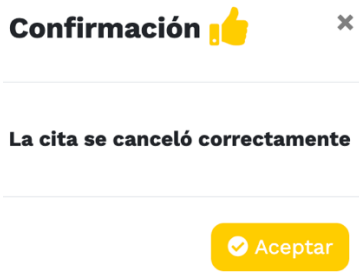
Se puede cancelar la cita hasta 1 minuto antes de la hora y fecha programada y solo se habilita cuando el estado de la cita corresponde a "**Asignada**".





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

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



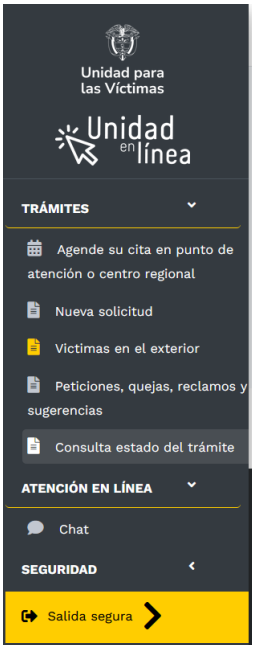
Haga clic en **“Aceptar”.**

3.2.2. *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.

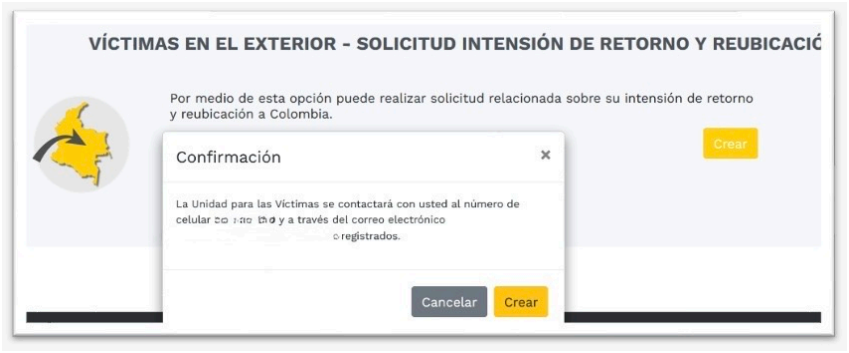


Enseguida podrá ver estas 4 opciones:



3.2.2.1. *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.

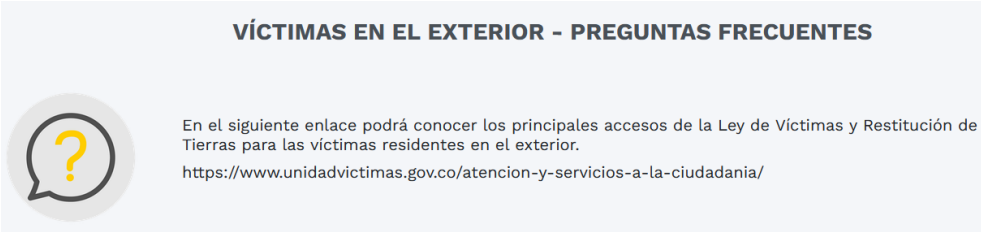


Luego debe crear su caso, y una vez lo finalice quedará radicado en el sistema y usted tendrá el radicado de su solicitud.



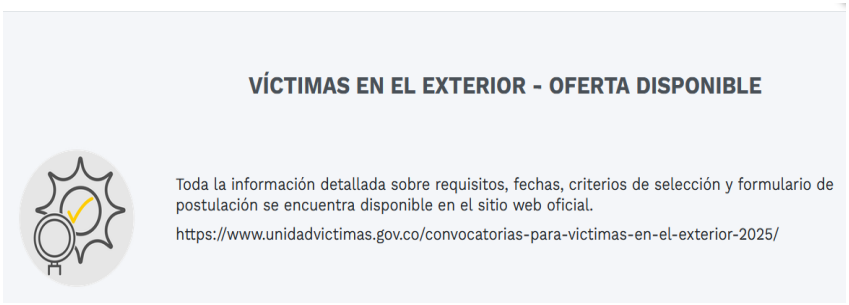
3.2.2.2. *Preguntas Frecuentes*

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.



3.2.2.3. *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.



3.2.2.4. *Ubicación de consulados*

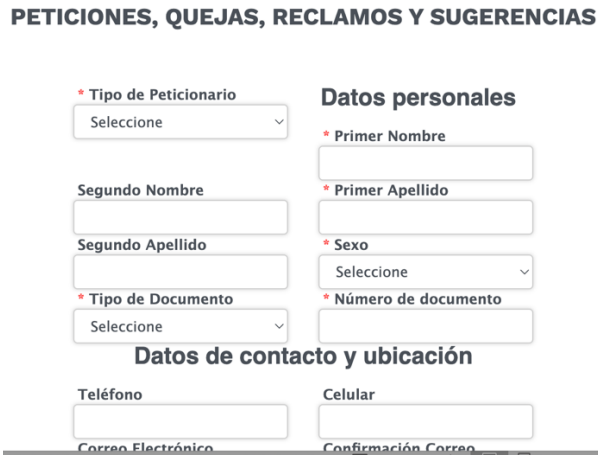
Acá se podrá consultar la ubicación geográfica de los consulados de Colombia a través de la página del Ministerio de Relaciones Exteriores.



3.2.3. *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.



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.



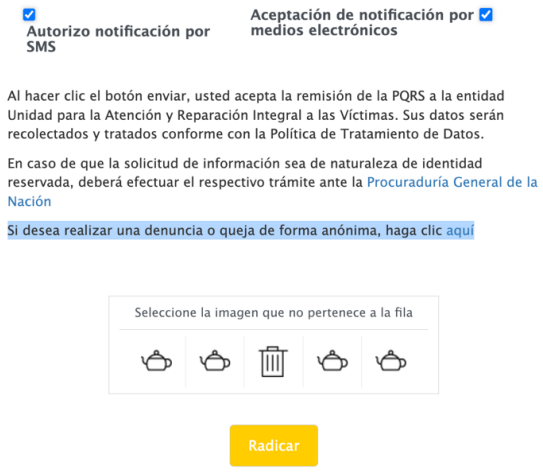
Es indispensable diligenciar los datos que tienen un asterisco *, los cuales son necesarios para registrar el trámite. Con la posterior aceptación de notificación por medios electrónicos y/o notificación por SMS.

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.

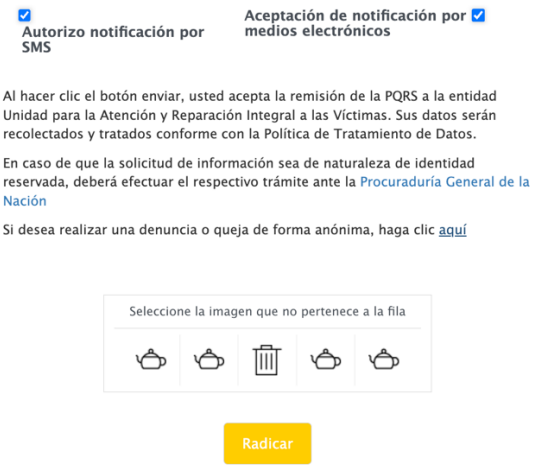
Nota: En cualquier momento puede desistir ante la entidad de ser notificado a través de estos medios de notificación.

- 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:



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



3.2.4. *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.



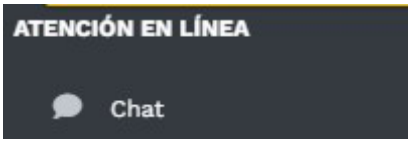
Una vez guarde la información, podrá ver un mensaje con el número de radicado. Con este o con su número de cédula podrá hacer seguimiento a su solicitud a través de los diferentes canales de atención.

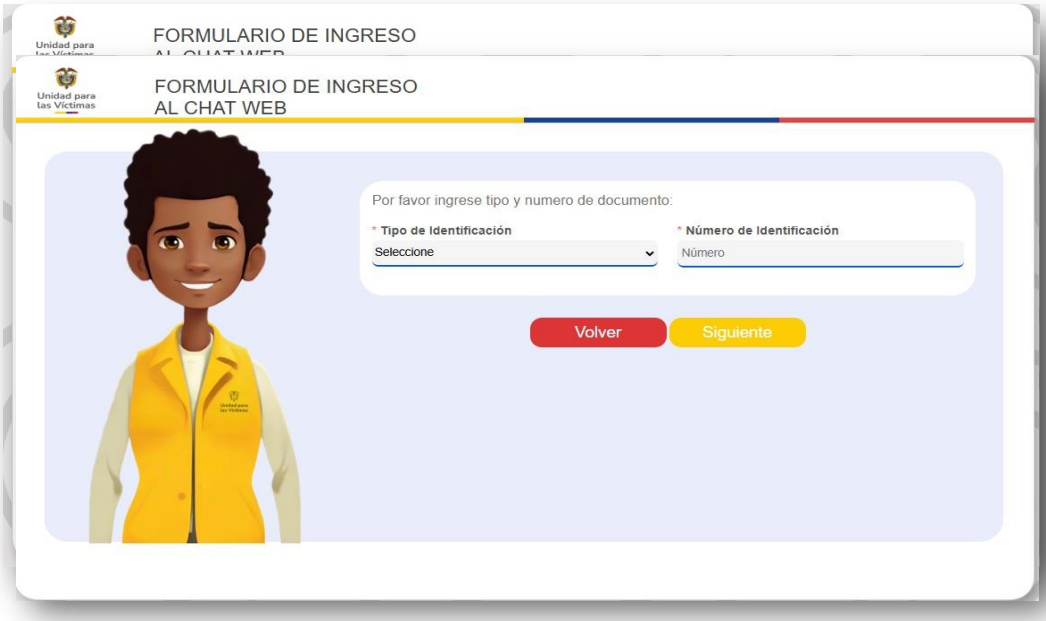
En caso de tener una solicitud en trámite, la herramienta mostrará el siguiente mensaje:



3.3. ATENCIÓN EN LÍNEA

Ingrese por el icono CHAT.4





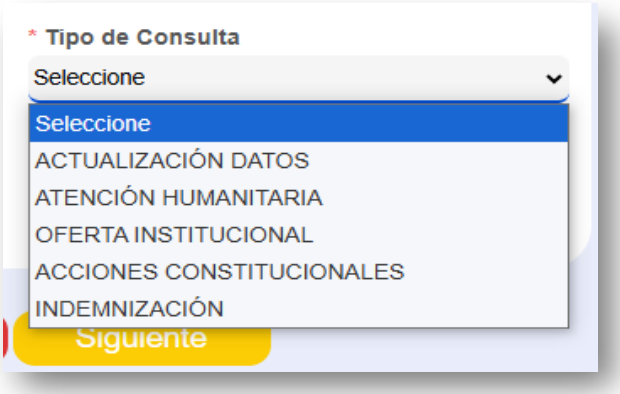
3.3.1. *Registre los datos solicitados:*

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



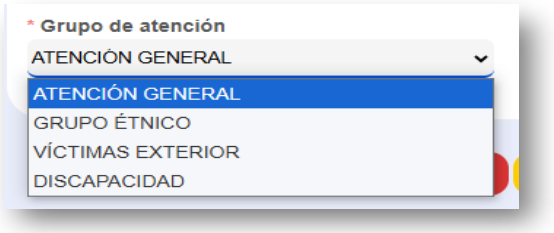
Ingrese sus nombres, apellidos, país de residencia, número de celular, correo electrónico.





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

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):



Términos y condiciones

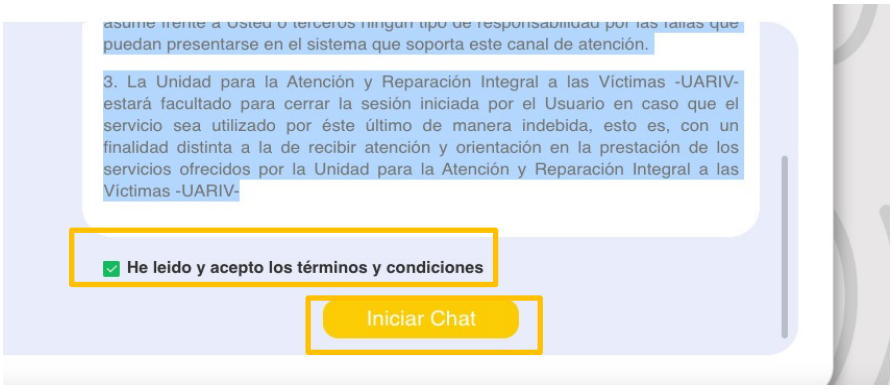
Lea atentamente y acepte los términos y condiciones para continuar y haga clic en iniciar chat:

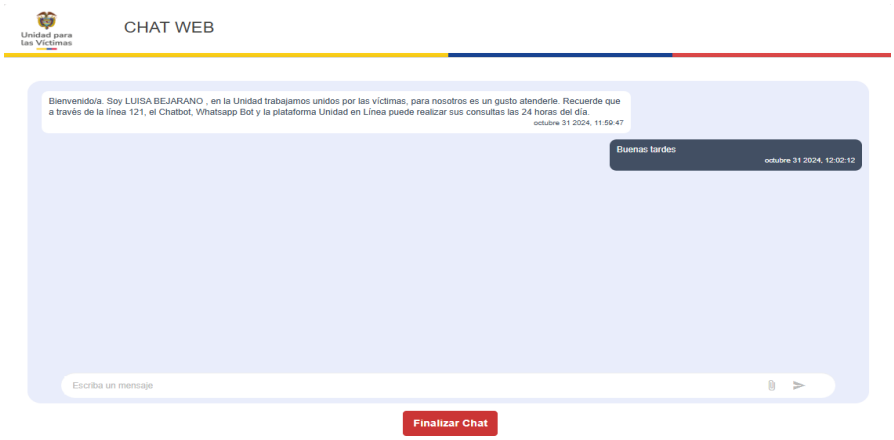


Encontrará la atención que requiere por medio de un agente virtual.

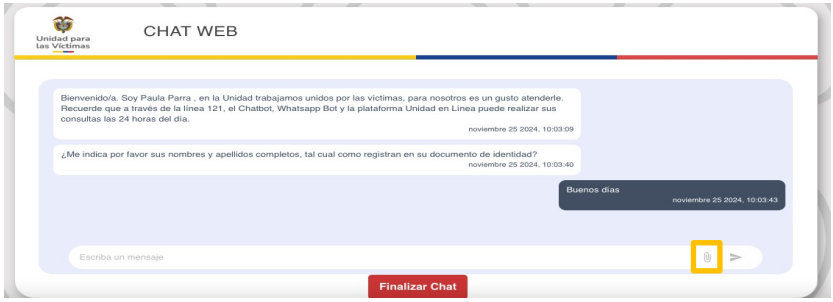
En este módulo podrá enviar documentos, enviar mensajes por Chat, esta opción le ayudará a solucionar dudas o problemas que tenga al interactuar con la herramienta “escriba un mensaje”:

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

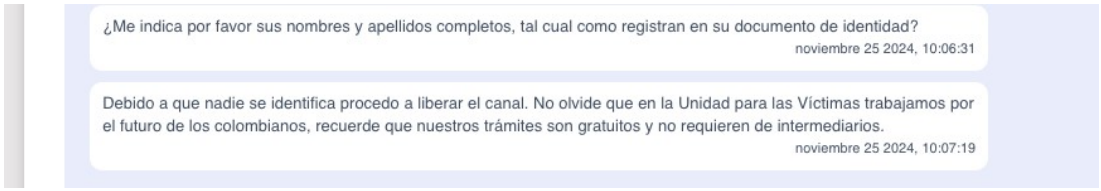




Para adjuntar documentos seleccione el clip y escoja en su equipo el archivo que necesita remitir:



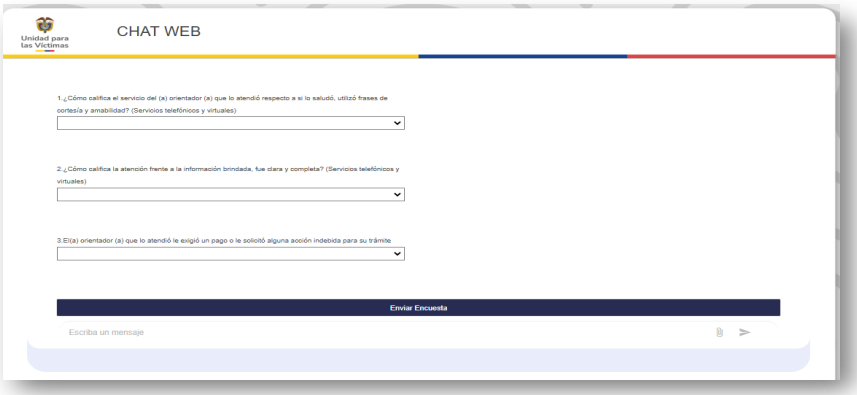
Si el orientador(a) no recibe respuesta del usuario, se dará por terminada la comunicación y se mostrará el siguiente mensaje:

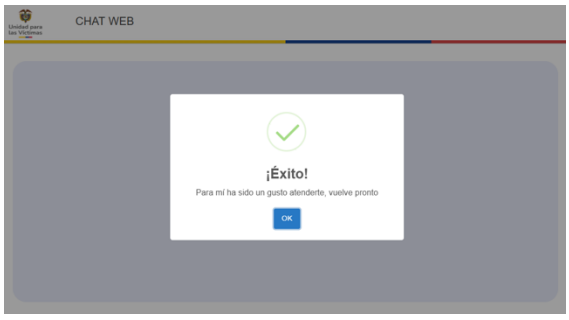


Una vez terminada la comunicación, debe seleccionar **"Finalizar Chat**".

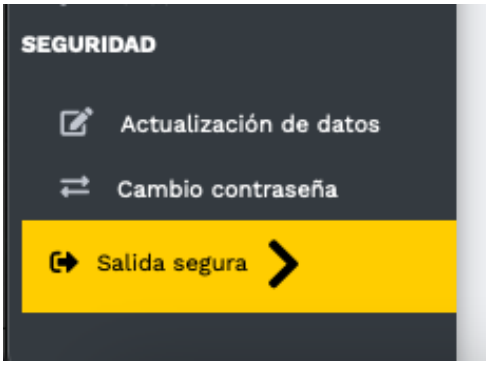


Posteriormente, aparecerá una encuesta de satisfacción del servicio prestado:





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

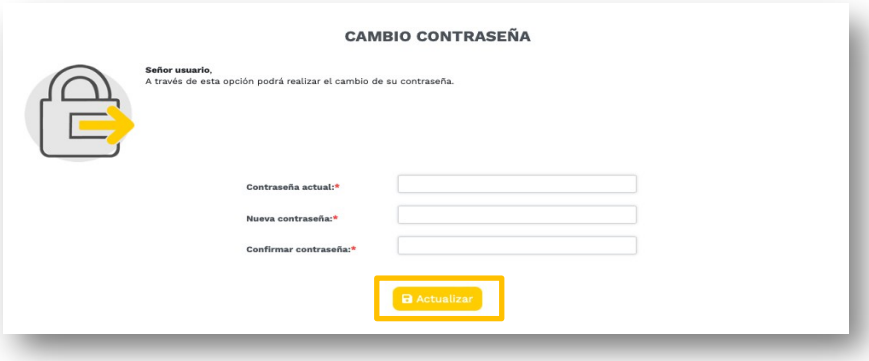


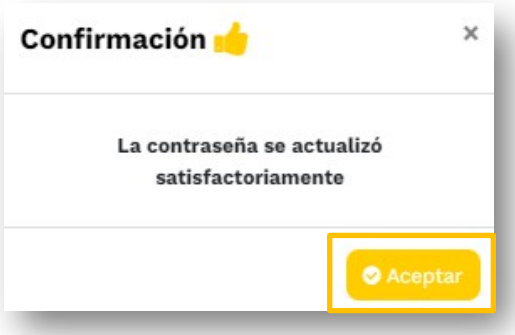
3.4. SEGURIDAD

3.4.1. *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.



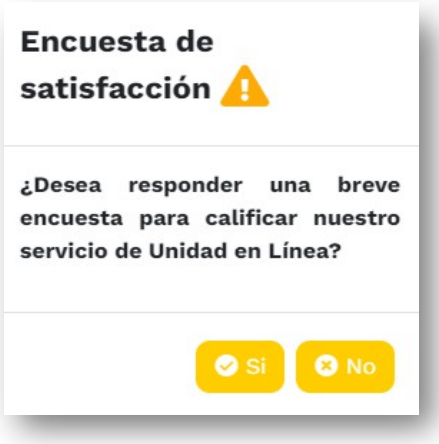


Una vez realice el cambio de contraseña, se mostrará el siguiente mensaje confirmando el cambio.

Haga clic en **“Aceptar”.**

3.4.2. *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.

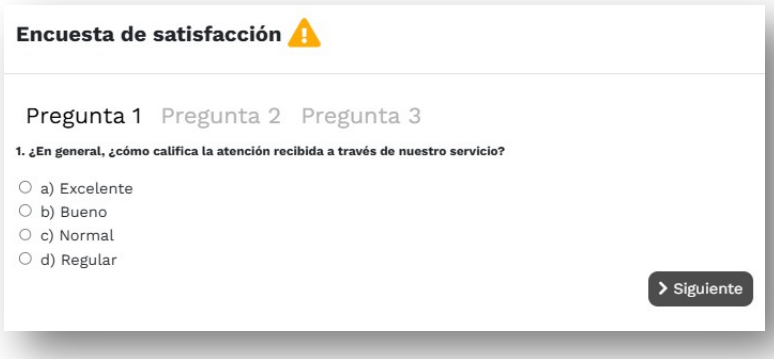


Al seleccionar la opción **“No”**, se cierra la sesión.



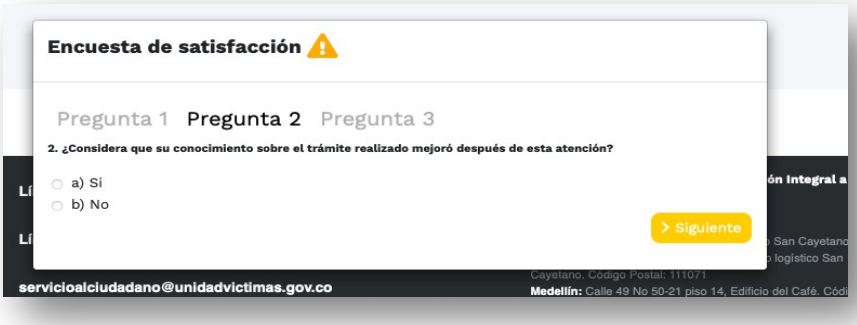
Al seleccionar la opción **“Sí”,** se habilita la encuesta de satisfacción con tres preguntas:

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

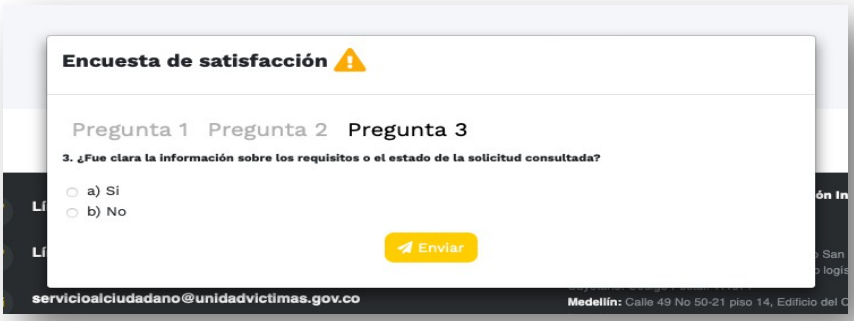


Haga clic en **“Siguiente”**.

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



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



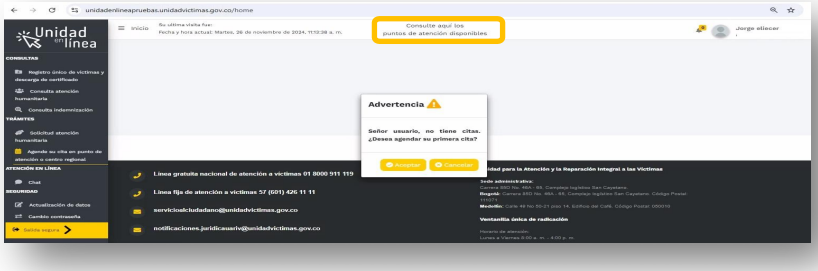
Luego de contestar la última pregunta, se muestra un mensaje en pantalla que indica lo siguiente: **"Sesión terminada. Gracias por ayudarnos a mejorar nuestros servicios. Recuerde que nuestros trámites son gratuitos y no requieren intermediarios"**.



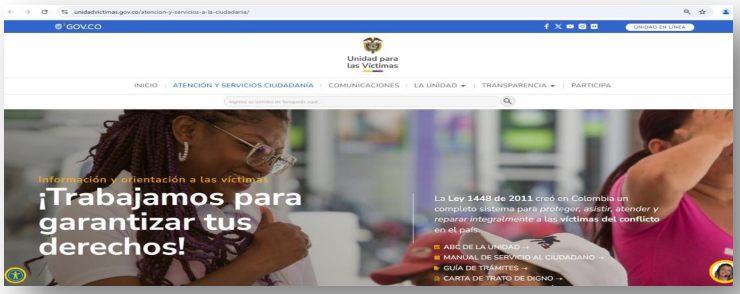
Haga clic en **"Aceptar"**.

3.5. 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 (directorio de los puntos de atención y centros regionales de atención a las víctimas) y canal escrito.



3.6. GUÍA DE AYUDA

A través del enlace: https://unidadenlinea.unidadvictimas.gov.co/ayuda encontrará información para resolver sus inquietudes con los diferentes procesos.