

Unidad en línea



PARA LAS VÍCTIMAS

Manual de uso

Recuerde que nuestros trámites son gratuitos y no
requieren intermediarios

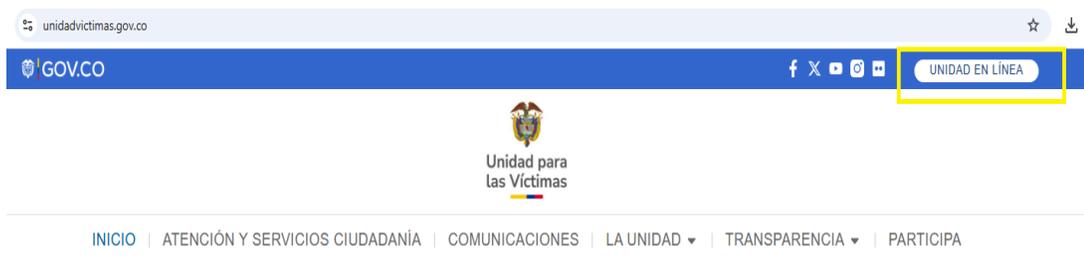
Diciembre de 2024

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, que deber ser validada por parte de 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.

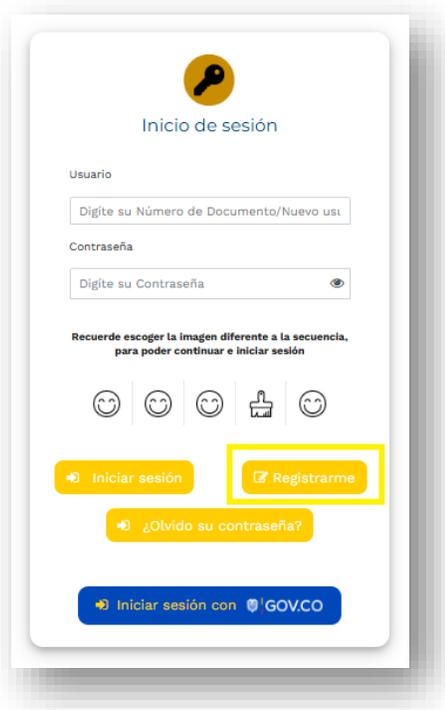
Para ingresar a la plataforma, usted debe tener conexión a internet. Puede ingresar a la página www.unidadvictimas.gov.co y en la parte superior derecha dar clic en el icono UNIDAD EN LÍNEA. También puede digitar directamente: <https://unidadenlinea.unidadvictimas.gov.co/>



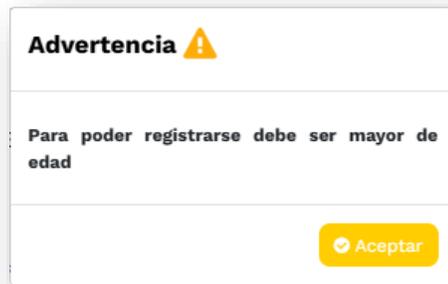
2. Así puede registrarse e ingresar

Ahora podrá acceder más fácil a Unidad en Línea, de modo seguro

- 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”**:



- Saldrá un mensaje emergente que le indicará las consultas que puede realizar a través de la herramienta Unidad en Línea. Haga clic en “Entendido”:

Información

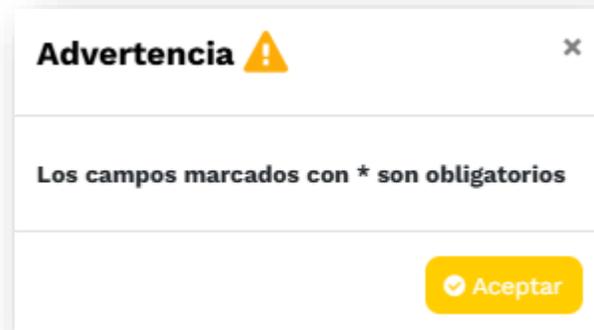
Unidad en Línea es una herramienta virtual gratuita de autoconsulta y trámite que facilita a la población víctima realizar las siguientes consultas:

- **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:*	<input type="text" value="Seleccione"/>	Numero de identificación:*	<input type="text"/>
Primer nombre:*	<input type="text"/>	Segundo nombre:	<input type="text"/>
Primer apellido:*	<input type="text"/>	Segundo apellido:	<input type="text"/>
Sexo:*	<input type="text" value="Seleccione"/>	Fecha nacimiento:*	<input type="text"/>
Correo electrónico:*	<input type="text"/>	Confirmar correo electrónico:*	<input type="text"/>
País de residencia:*	<input type="text" value="Seleccione"/>	Depto. de residencia:*	<input type="text" value="Seleccionar"/>
Municipio:*	<input type="text" value="Seleccionar"/>	Dir. de residencia:	<input type="text"/>
Tel de residencia:	<input type="text"/>	Confirmar Tel. celular:*	<input type="text" value="98459421"/>
Tel celular:*	<input type="text"/>	Confirmar contraseña:*	<input type="text"/>
Contraseña:*	<input type="password" value="*****"/>		

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

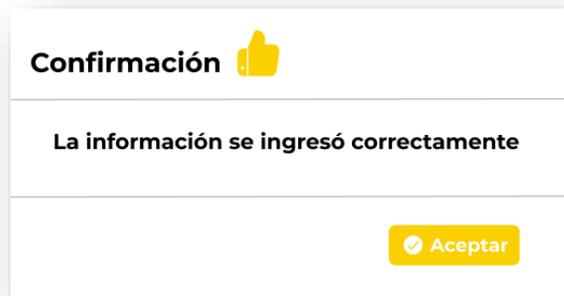
Tenga en cuenta lo siguiente antes de dar clic en el botón “**Guardar**”:

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

Advertencia  ×

La información esta incompleta, verifique los campos marcados con rojo

-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



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



 Iniciar sesión

 Registrarme

 ¿Olvido su contraseña?

- Después de diligenciar usuario y contraseña, recuerde **escoger la imagen diferente a la secuencia**, para poder continuar e iniciar sesión:

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



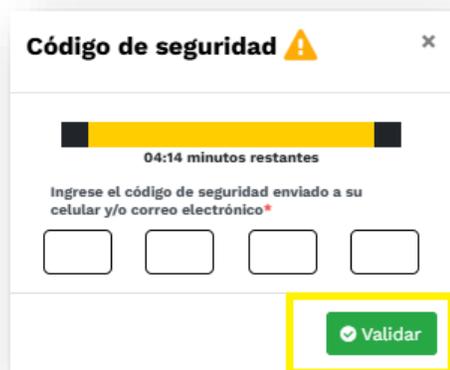
- Si escoge ingresar dando respuesta a las preguntas de seguridad, solo contará con tres intentos para responder correctamente. De no ser así, deberá esperar 24 horas para volver a intentarlo.
- Una vez haga clic en **“Iniciar sesión”**, saldrá un mensaje emergente que le pedirá que registre el código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

*Llegará como mensaje de texto 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**.

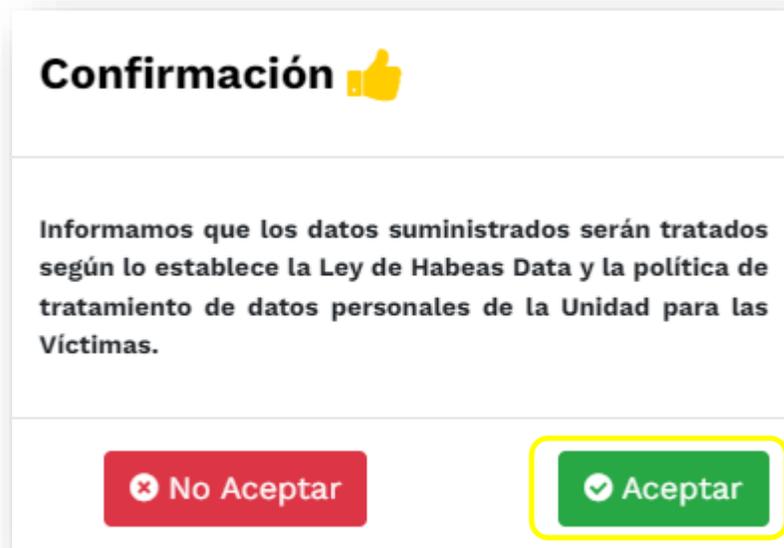
Tenga en cuenta que su código de seguridad tiene una vigencia de **5 minutos**.

Digite el código y haga clic en **“Validar”**:



The image shows a mobile application dialog box titled "Código de seguridad" with a warning icon and a close button. Below the title is a yellow progress bar with a timer showing "04:14 minutos restantes". The text below the timer reads "Ingrese el código de seguridad enviado a su celular y/o correo electrónico*". There are four empty input boxes for the code. At the bottom right, there is a green button with a checkmark icon and the text "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”**:

¿Cuál es la fecha de expedición de su documento (DD/MM/AAAA)?

14/12/1981

30/09/1974

24/01/1972

25/04/1971

29/11/1970

- 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

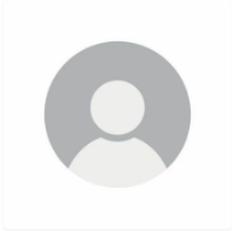
Aquí puede seleccionar cómo prefiere iniciar sesión (número de documento,

nuevo usuario o correo electrónico)



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:*

Nuevo usuario:*

Número Documento
 Nuevo usuario
 Correo electrónico

Seleccionar archivo

Ningún archivo seleccionado

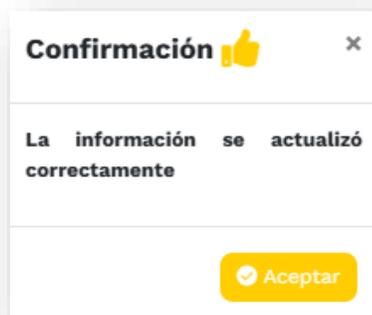
La herramienta le da la opción de cargar una foto para su perfil. Se aceptan archivos con extensión JPG, JPEG y PNG.

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.

Recuerde 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) o alguna discapacidad.



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:*	<input type="text" value="CEDULA CIUDADANIA"/>	Numero de identificación:*	<input type="text" value="1193020588"/>
Primer nombre:*	<input type="text" value="NIDIA"/>	Segundo nombre:	<input type="text"/>
Primer apellido:*	<input type="text" value="TORRES"/>	Segundo apellido:	<input type="text" value="CASTRO"/>
Sexo:*	<input type="text" value="MUJER"/>	Fecha nacimiento:*	<input type="text" value="1987-05-12"/>
Pertenencia étnica:*	<input type="text" value="NINGUNA"/>	Presenta enfermedad ruinosa, catastrófica y de alto costo *	<input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No
Presenta discapacidad *	<input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> 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.

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)*	<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> No	Aceptación de notificación por medios electrónicos*	<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> 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 ✕

⚠️

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 👍 ✕

La información se actualizó correctamente

✓ Aceptar

Haga clic en **“Aceptar”**.

¿Olvidó su contraseña?

En caso de no recordar su contraseña debe dar clic en el botón **¿Olvidó su contraseña?** y escribir el número de identificación y posteriormente dar 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 “**Siguiente**” 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** 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](#)

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”**.

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)
BK0007E	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](#)

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**.

Advertencia 

Para descargar su certificado se requiere actualizar celular, teléfono y dirección.

[Aceptar](#)

Presenta discapacidad* Si No

Correo electrónico:* Confirmar correo electrónico:*

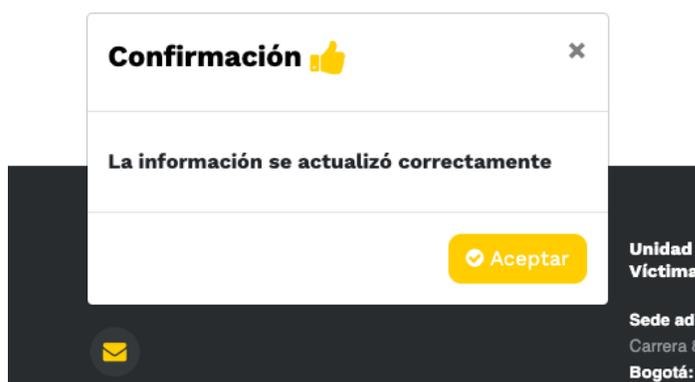
País de residencia:* Depto. de residencia:*

Municipio:* Dir. de residencia:

Tel de residencia: Tel celular:

Autorizo notificación por SMS* Si No Aceptación de notificación por medios electrónicos* Si No

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 se requiere el documento (espacio para diligenciar mínimo 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)
BK0007E	4202411 (RUV)	En Valoracion	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 habilita 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 en el documento consultado tiene un parentesco diferente a jefe de hogar y/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.



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.



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:



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.

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



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 entradas

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

Mostrando 1 a 1 de 1 entradas

Anterior 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).

[Cerrar](#)

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 10 entradas

Buscar:

Numero documento	Nombres y apellidos	Hecho victimizante	Ley	Estado Giro	Tipo ruta	Estado actual solicitud	Radicado indemniza	Fecha registro último estado	Observacion	Ver Documentos
1003930676	ANDERSON STIWAR MORENO MORENO	DESPLAZAMIENTO FORZADO	1448		GENERAL	SOLICITUD RADICADA	3333705-14659799	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 1 Siguiente

Cerrar

Activar Windows

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 10 entradas

Buscar:

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

Mostrando 0 a 0 de 0 entradas

Anterior Siguiente

Aceptar

TRÁMITES

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**

SOLICITUD ATENCIÓN HUMANITARIA



Señor usuario.
A través de esta opción podrá realizar la pre-solicitud de su atención humanitaria. Diligenciar el formulario no garantiza la entrega efectiva, puesto que surtirá un proceso de validación por parte de la Unidad para las Víctimas.

Tipo de identificación:*	<input type="text" value="CEDULA CIUDADANIA"/>	Numero de identificación:*	<input type="text"/>
Primer nombre:*	<input type="text" value="NIDIA"/>	Segundo nombre:	<input type="text"/>
Primer apellido:*	<input type="text"/>	Segundo apellido:	<input type="text"/>
Sexo:*	<input type="text" value="MUJER"/>	Fecha nacimiento:*	<input type="text"/>
Correo electrónico:	<input type="text" value="AAAA@GMAIL.COM"/>	Pais de residencia:*	<input type="text" value="COLOMBIA"/>
Departamento de residencia:*	<input type="text" value="VALLE DEL CAUCA"/>	Municipio de residencia:*	<input type="text" value="CALI"/>
Dirección de residencia:	<input type="text" value="CRA 24A 16BIS 14"/>	Teléfono de residencia:	<input type="text" value="3452891"/>
Teléfono celular:	<input type="text" value="3147477099"/>		

Autorizo notificación por SMS* Si No Aceptación de notificación por medios electrónicos* 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.

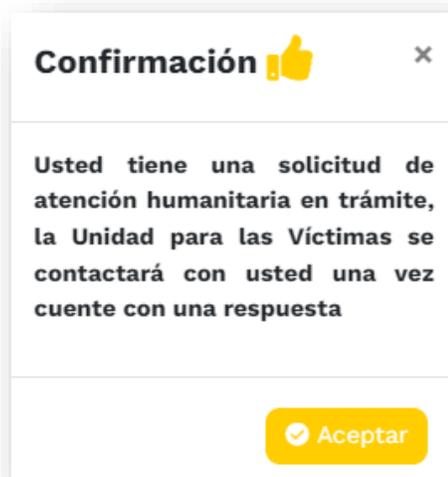
Recuerde que en cualquier momento puede desautorizar a la entidad este medio de notificación

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:



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:

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.

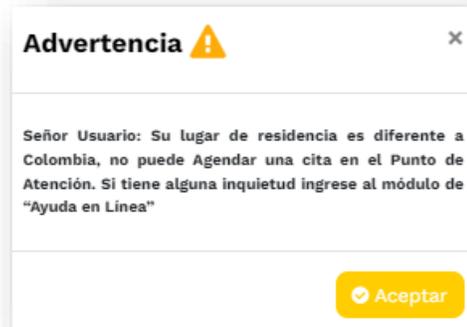


Departamento:* **Municipio:***

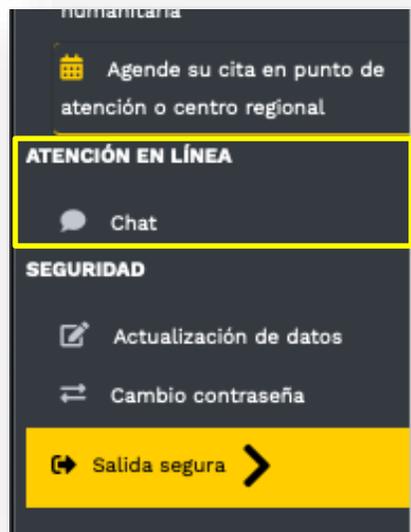
Punto de atención:*

Año:* **Mes:***

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:*

Municipio:*

Punto de atención:*

Año:*

Mes:*

[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:*

Municipio:*

Punto de atención:*

Año:*

Mes:*

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

ESTADOS 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.

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

Busca:

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:* **Municipio:***

Punto de atención:*

Año:* **Mes:***

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 entradas

Buscar:

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	<input type="button" value="X"/>

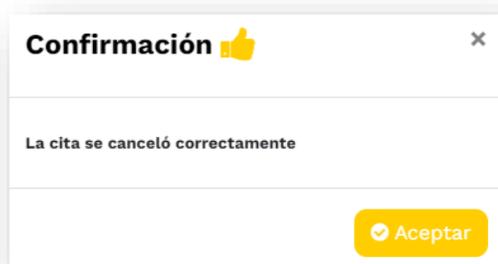
Mostrando 1 a 1 de 1 entradas Anterior Siguiente

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?

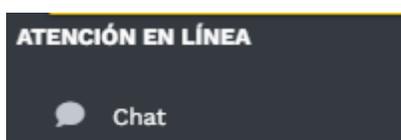
Al dar clic en **“Sí, cancelar”** se mostrará el siguiente mensaje de confirmación:



Haga clic en “Aceptar”.

ATENCIÓN EN LÍNEA

Ingrese 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 numero 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:



FORMULARIO DE INGRESO AL CHAT WEB



Por favor seleccione las opciones correctamente:

Fecha de expedición:

25/07/2008

18/02/2011

05/08/2008

Departamento de expedición:

SUCRE

CUNDINAMARCA

ANTIOQUIA

Fecha de nacimiento:

21/03/1991

19/08/1991

20/07/1990

Municipio de expedición:

BOGOTA D.C.

PUERTO CONCORDIA

PUERTO BOYACÁ

Volver

Siguiente

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

Unidad para las Víctimas

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

① Por favor seleccione la opción correcta de acuerdo a su solicitud, para ser atendido por un agente especializado.

Volver Siguiete

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

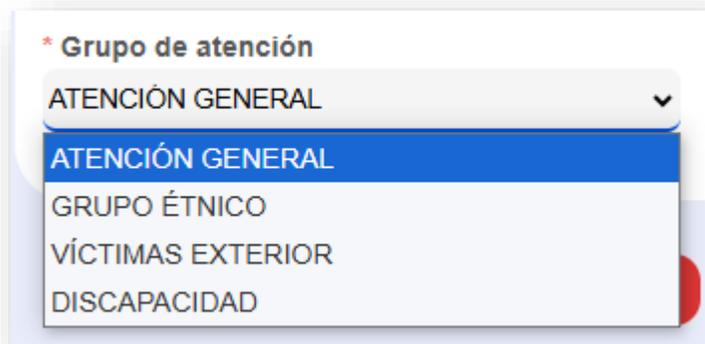
*** Tipo de Consulta**

Seleccione

- Seleccione
- ACTUALIZACIÓN DATOS
- ATENCIÓN HUMANITARIA
- OFERTA INSTITUCIONAL
- ACCIONES CONSTITUCIONALES
- INDEMNIZACIÓN

Siguiete

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:

Pte actualizar



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-

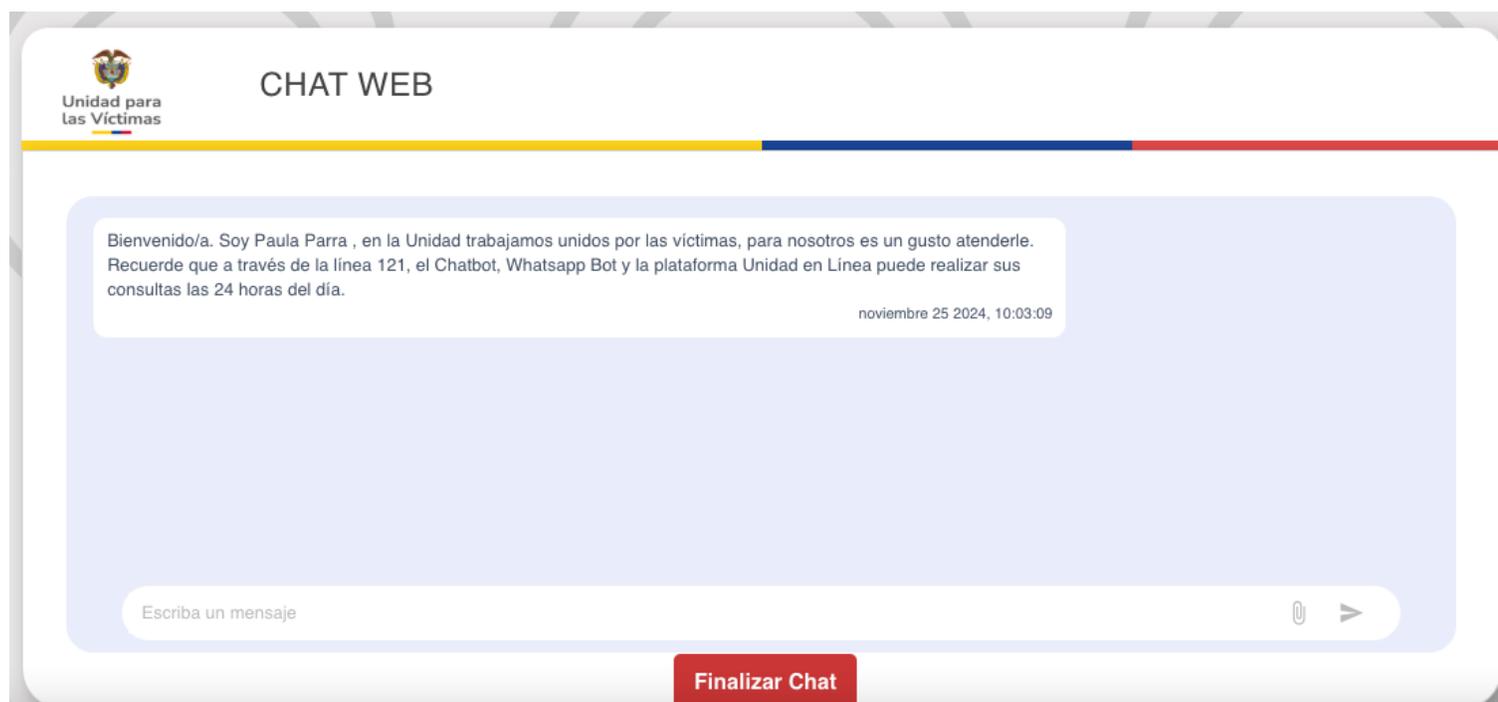
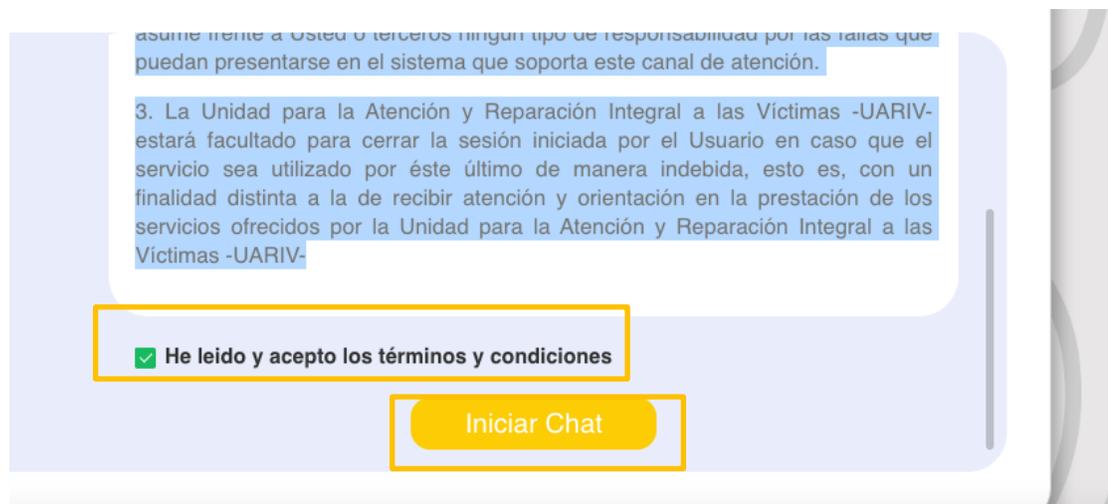
He leído y acepto los términos y condiciones

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”**:





CHAT WEB

Bienvido/a. Soy LUISA BEJARANO , en la Unidad trabajamos unidos por las víctimas, para nosotros es un gusto atenderle. Recuerde que a través de la línea 121, el Chatbot, Whatsapp Bot y la plataforma Unidad en Línea puede realizar sus consultas las 24 horas del día.

octubre 31 2024, 11:59:47

Buenas tardes

octubre 31 2024, 12:02:12

Escriba un mensaje



Finalizar Chat

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



CHAT WEB

Bienvenido/a. Soy Paula Parra , en la Unidad trabajamos unidos por las víctimas, para nosotros es un gusto atenderle. Recuerde que a través de la línea 121, el Chatbot, Whatsapp Bot y la plataforma Unidad en Línea puede realizar sus consultas las 24 horas del día.

noviembre 25 2024, 10:03:09

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

noviembre 25 2024, 10:03:40

Buenos días

noviembre 25 2024, 10:03:43

Escriba un mensaje



Finalizar Chat

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:

The screenshot shows the 'CHAT WEB' interface for the 'Unidad para las Víctimas'. It features a survey with three questions, each with a dropdown menu for the answer. Below the survey is a dark blue button labeled 'Enviar Encuesta'. At the bottom, there is a text input field with the placeholder 'Escriba un mensaje' and a send icon.

Unidad para las Víctimas

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)

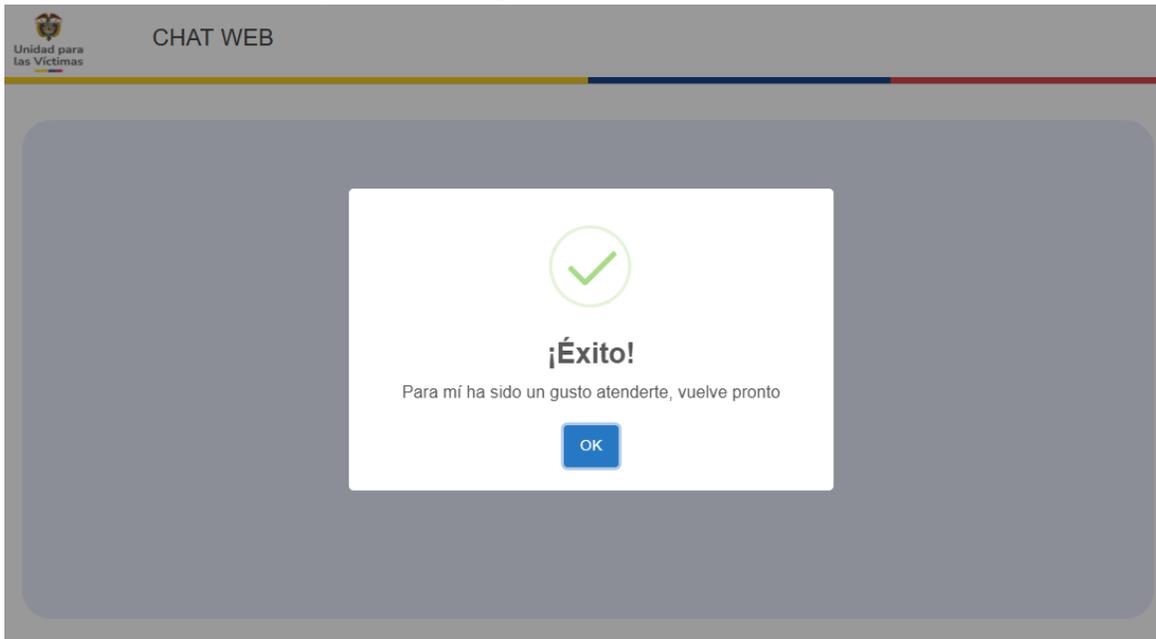
2. ¿Cómo califica la atención frente a la información brindada, fue clara y completa? (Servicios telefónicos y virtuales)

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

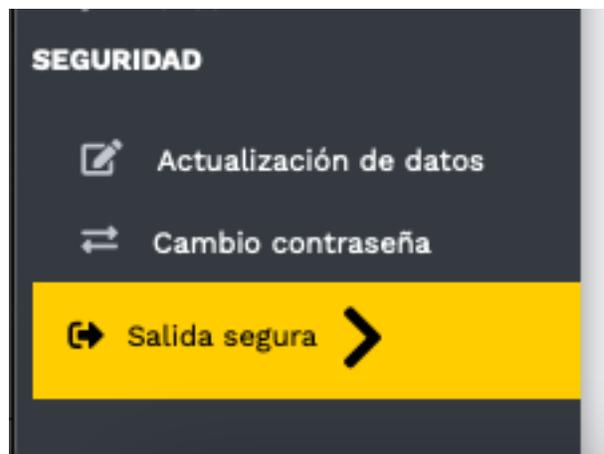
Enviar Encuesta

Escriba un mensaje

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



SEGURIDAD



CAMBIO DE CONTRASEÑA

Usted podrá cambiar su contraseña actual diligenciando los campos y dando 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.



CAMBIO CONTRASEÑA

Señor usuario,
A través de esta opción podrá realizar el cambio de su contraseña.

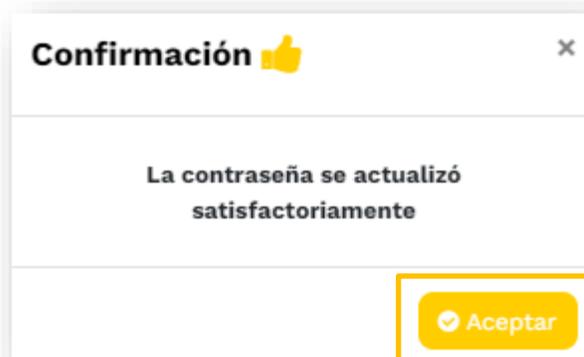
Contraseña actual:*

Nueva contraseña:*

Confirmar contraseña:*

Actualizar

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



Confirmación 👍

La contraseña se actualizó satisfactoriamente

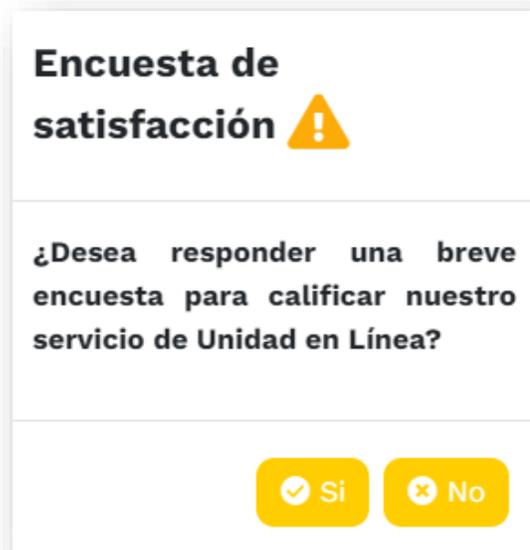
Aceptar

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 👍

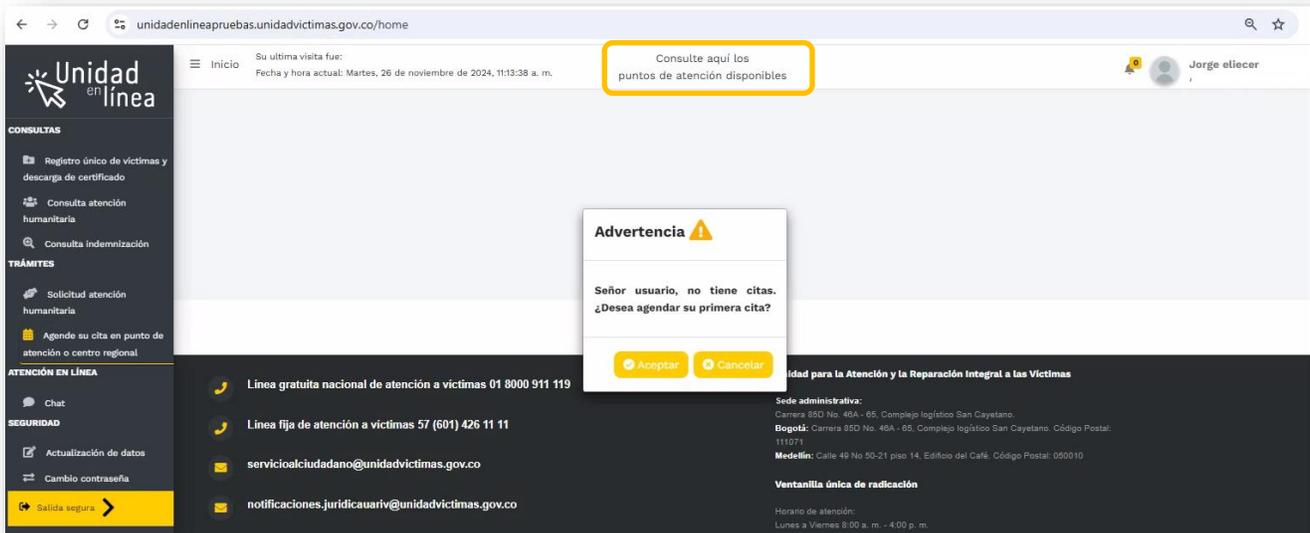
Recuerde que nuestros trámites son gratuitos y no necesitan intermediarios

Aceptar

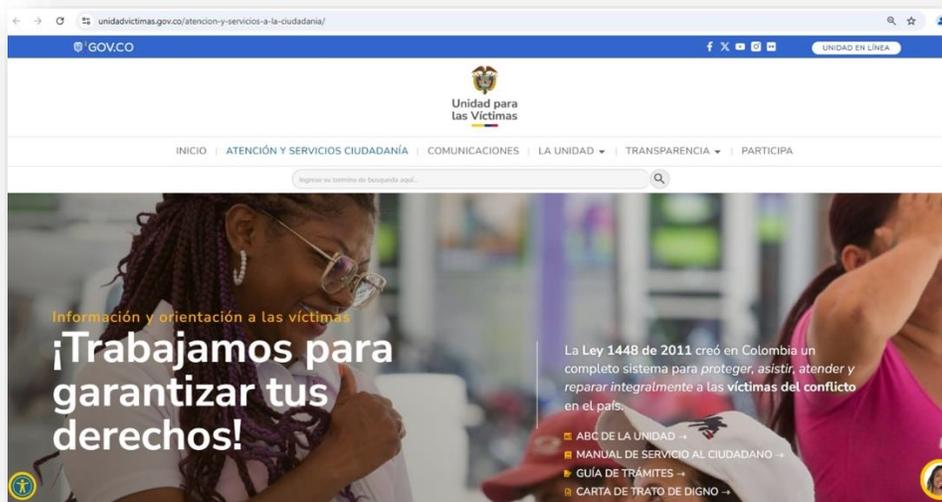
Haga clic en **“Aceptar”**.

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 (directorio 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/ayuda>

encontrará información para resolver sus inquietudes con los diferentes procesos.