



Pazalavoz

La ruta de la participación

RUTA PARA CONOCER EL ESTADO DE SU SOLICITUD: UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS (PROGRAMA ADMINISTRATIVO DE REPARACIONES)



Ruta elaborada por la Línea de Paz y Justicia Transicional de la Universidad de la Sabana.

Estudiantes participantes:

Ana María Moya Silva

Michelle Valeria Infante Beltrán

Laura Alejandra Mora Rendón

Julián Ricardo Murcia Rodríguez

Valentina Montero Triviño

Juana Beatriz Padilla Cuervo

Susana Montaña

Ana Gabriela Puentes

Directora de la Clínica Jurídica de la Universidad de la Sabana:

Juana Inés Acosta López

Coordinadores de la línea de Paz y Justicia Transicional

Cindy vanessa Espitia Murcia

Santiago Ramírez Jaramillo

María del Pilar Gutierrez

TRÁMITES ANTE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS

Si usted realizó un trámite para **solicitar ayuda** o **atención humanitaria**, para **inscribirse como víctima** o **cualquier otro ante esta entidad** y quiere conocer su estado, puede:

- 1. Crear un usuario y contraseña** para acceder a la plataforma y conocer de su solicitud a través del siguiente link: <https://unidadenlinea.unidadvictimas.gov.co/> donde encontrará toda la información relacionada con su caso. Recuerde que los datos consultados en la plataforma son confidenciales y no comparta su usuario o contraseña.
- 2. Acudir a un centro regional**, cuyos puntos de atención podrá encontrar en el mapa que aparece en el siguiente enlace <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/puntos-atencion-nuevo>. Recuerde que si permite que la página acceda a su ubicación podrá ver con más facilidad qué punto de atención tiene cerca.
- 3. Preguntar por el chat en línea** de la página oficial de la entidad a través del siguiente enlace <https://unidadenlinea.goucentric.com/>. Para ingresar al servicio

de chat, debe llenar sus datos personales, seleccionar que ha leído y acepta los términos y condiciones y luego darle click al botón azul de ingresar.

4. Preguntar por su solicitud a través de los **servicios telefónicos** a través de la línea gratuita **018000-911119** desde cualquier celular a nivel nacional y desde cualquier teléfono fijo en Bogotá al **(601) 4261111**. Recuerde que el horario de atención del **Canal Telefónico y Virtual** es 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.
5. Enviar un **mensaje desde su celular** al código 87305 de manera gratuita, en el mensaje debe indicar:
 - Su número de identificación.
 - La solicitud específica.
6. En caso de no obtener respuesta o que aquella no haya sido satisfactoria según lo que usted deseaba conocer, siempre puede acudir al **derecho de petición**, sobre el cual puede conocer más en nuestra [Caja de Herramientas](#).

RECUERDE: Tenga a la mano e informe su número de identificación, número de radicado, nombre completo de usted como solicitante o de los solicitantes si son varios.