

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE MOVILIDAD	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG		
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA		
	MANUAL OPERATIVO DEL CENTRO DE ORIENTACIÓN A VÍCTIMAS DE SINIESTROS VIALES		
	CÓDIGO: PM04-M03	VERSIÓN: 004	FECHA: 2025-01-14

TABLA DE CONTENIDO

[INTRODUCCIÓN](#)[1.PRINCIPIOS DE ORIENTACIÓN](#)[2.DERECHOS Y DEBERES](#)[3. GLOSARIO](#)[4. ALCANCE](#)[5. CANALES DE INTERACCIÓN](#)[6. RUTAS EXTERNAS DE ATENCIÓN INTEGRAL EN CASO DE EMERGENCIA](#)[7. TIPO DE ORIENTACIÓN](#)[8. TÉRMINOS](#)[9. MODELO DE ORIENTACIÓN PARA ABORDAR LAS VÍCTIMAS](#)[10. CICLO DE SERVICIO](#)[10.1. Protocolo de primer contacto](#)[10.2. Protocolo de recepción](#)[10.1 Protocolo de primer contacto](#)[10.2 Protocolo de recepción](#)[10.2.1 Manejo de Base de datos SIGAT](#)[10.2.2 FORMATO SEGUIMIENTO A CASOS DE ORIENTACIÓN ORVI - PM04-M03-F08](#)[10.3. Protocolo de Acogida](#)[10.4. Áreas de orientación](#)[10.4.1. Protocolo de Orientación social](#)[10.4.2. Protocolo de Orientación psicológica](#)[10.4.3. Protocolo de Orientación jurídica](#)[11. SEGUIMIENTO A CASOS CERRADOS](#)[12. PROCESO DE FORMACIÓN](#)[12.1. Charlas](#)[12.2. Talleres](#)[13. EVALUACIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN](#)

INTRODUCCIÓN

Existe un imperativo ético de no tener víctimas mortales y lesiones graves en siniestros de tránsito, frente a lo cual la Asamblea de la Organización de las Naciones Unidas estableció entre los objetivos de Desarrollo Sostenible la reducción de muertes y lesiones en siniestros de tránsito en 50% para 2020, a través de la promulgación de la Década de Acción por la Seguridad Vial 2011–2020.

A su vez, con el fin de mejorar la seguridad vial, en el año 2010 el Distrito desarrolló el Plan Distrital de Seguridad Vial (PDSV), una hoja de ruta que permite definir y coordinar las acciones entre entidades públicas y privadas con el propósito de lograr una reducción en el número de fatalidades y lesiones graves, esto se enmarca bajo el decreto 494 de 2023 “por el cual se adopta el Plan Distrital de Seguridad Vial y de motociclistas 2023-2032” eje 6. Atención y cuidado a víctima de siniestros viales, numeral 6.2 implementar, retroalimentar y difundir los lineamientos para la orientación y servicio ofertados a víctimas de siniestros viales de la ciudad en el cual se orienta de manera gratuita a las víctimas de siniestros viales y sus familiares acerca de los procesos que pueden seguir en materia social, jurídica, psicológica.

Son los principios del Plan Distrital de Seguridad Vial: Enfoque de sistema seguro y tomando como referencia los siguientes principios para la gestión de la seguridad vial: coordinación, cooperación, eficiencia, evidencia, suficiencia, oportunidad y divulgación de datos e información, que se establecieron acciones y programas. Para la atención a víctimas de siniestros viales se establece que se desarrollará bajo el eje 6 que se enfocará en la Atención y cuidado a víctimas de siniestros viales, todas las acciones y programas específicos de este programa se encuentran citadas en el artículo 13 a continuación:

PROGRAMA	ACCIÓN
6.1 Fortalecimiento y control a la atención de siniestros viales.	6.1.1 Propender por mejoras en la atención de las ambulancias a siniestros viales y los procesos de atención en salud a víctimas.
	6.1.2 Clasificar la gravedad de las lesiones por siniestros viales para el Distrito y definir la línea base de víctimas lesionadas graves.

	6.1.3 Aumentar la población formada en Primer Respondiente.
	6.1.4 Armonizar, mejorar y socializar los protocolos distritales establecidos dentro de la cadena de reacción para la atención de los siniestros viales
6.2 Lineamientos y servicios de orientación a víctimas de siniestros viales en la Bogotá Cuidadora.	6.2.1 Implementar, retroalimentar y difundir los lineamientos para la orientación y servicios ofertados a víctimas de siniestros viales de la ciudad

Elaboración propia SDM

Con este centro, es precursor en el país, la ciudadanía de Bogotá tiene por primera vez, un apoyo desde el Distrito que les brinda orientación posterior a un siniestro vial de manera gratuita, dando así un paso importante en la atención a las víctimas de siniestro viales de la ciudad y sobre todo cumpliendo a uno de los programas y acciones del plan distrital de seguridad vial.

El presente Manual Operativo del Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales –ORVI describe los procedimientos necesarios para desarrollar las actividades y/o tareas específicas relacionadas con las fases de acogida e información, orientación social, psicológica y jurídica y seguimiento, junto con los requerimientos documentales, detallando los lineamientos a seguir por las personas que desarrollan actividades para el Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales- ORVI

1. PRINCIPIOS DE ORIENTACIÓN

Bajo los lineamientos de la Constitución Política de Colombia, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Decreto 197 de 2014, las normas establecidas por la Ley 1090 del 2006, en el Código Deontológico de psicología, entre otros, se establecen a continuación los principios con los que se brindará el servicio y la orientación a las diferentes personas que acudan al Centro, independientemente de ser víctimas o no.

- **JUSTICIA:** es dar a cada uno lo que corresponde, sin discriminación y reconociendo la diversidad étnica y cultural.
- **DIGNIDAD:** se refiere al valor inherente y único que merece todo ser humano. Corresponde a quienes brindan el servicio y orientación el respeto de este principio en las relaciones con los sujetos.
- **LIBERTAD:** la autodeterminación de las personas en la toma de decisiones y acciones, sin que sus actos afecten los derechos de otras.
- **IGUALDAD:** hace referencia a los mismo derechos y oportunidades para todas las personas, sin discriminación por razones de sexo, raza, origen, lengua, religión, opinión política o filosófica.
- **RESPETO:** consideración debida a los otros por su condición de seres humanos. En el ejercicio profesional se deben actuar reconociendo los derechos de los sujetos, sus opiniones, las diferencias culturales, intereses, necesidades, cualidades y las diversas miradas de la realidad social.
- **SOLIDARIDAD:** entendida como la intervención en acciones vinculadas a una causa. Se expresa en la voluntad y la capacidad profesional para direccionar procesos y movilizar recursos con el propósito de atender situaciones de vulnerabilidad de la población y sus demandas sociales, y con miras a lograr cambios o transformaciones para el logro de bienestar, equidad y calidad de vida, privilegiando a las personas que se encuentren en estado de indefensión o desventaja en el marco de la garantía y protección de derechos.
- **CONFIDENCIALIDAD:** otorgar a la información obtenida el carácter de secreto profesional, respetando la privacidad de los sujetos dentro de las normas establecidas por los códigos deontológicos, a fin de minimizar el riesgo de la persona a la revictimización.
- **RESPONSABILIDAD SOCIAL:** reconociendo la capacidad de la institución para democratizar los servicios y el acceso de las personas a los mismo, entendiendo que pueden contribuir al incremento de la exclusión o por el contrario a al fortalecimiento de la equidad (Rodríguez, A. 2007).
- **ACCIÓN SIN DAÑO:** reconoce el daño ocasionado por el siniestro vial y busca prevenir y no incrementar, con sus propias acciones, estas afectaciones. Respetando la autonomía y autodeterminación de cada persona. (Rodríguez, A. 2007).

Adicional, para la calidad del servicio se tienen en cuenta los principios descritos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía PM04-M01, los cuales buscan promover una atención eficaz y satisfactoria y la salud física, mental y el bienestar de las víctimas de siniestros viales.

Otro aspecto a tener en cuenta como principio para la orientación en ORVI es integrar el enfoque de derechos, diferencial y de género, lo cual implica brindar especial atención en las características y necesidades específicas de grupos poblacionales que se encuentran en condiciones de desigualdad y demandan mayor atención estatal por enfrentar situaciones y/o condiciones de discriminación y/o vulnerabilidad o riesgo. Así mismo, este enfoque centra su atención en sujetos de especial protección constitucional (niños, niñas y adolescentes, mujeres, indígenas, gitanos, negros, afrocolombianos, víctimas del conflicto armado, raizales y palenqueros, personas con discapacidad, orientación sexual e identidad de género diversas, inmigrantes en condición de vulnerabilidad, entre otros). Con el fin de garantizar los derechos, inclusión y justicia social se ha de tener en cuenta la perspectiva interseccional para una atención integral desde la multidimensionalidad de cada sujeto.

Enfoque de derechos: implica prestar especial atención a la materialización efectiva de los derechos, con énfasis en los grupos con mayores niveles de vulnerabilidad social, así como a la interdependencia e integralidad de los derechos humanos, la participación desde el reconocimiento de las personas como protagonistas de las políticas públicas y no como simples receptoras de sus beneficios" (CONPES. 14, 2021, pág. 65).

Enfoque diferencial: es el reconocimiento de condiciones y posiciones de los distintos actores sociales como sujetos de derecho desde una mirada diferencial de estado socioeconómico, género, etnia, discapacidad e identidad cultural, y de las variables implícitas en el ciclo vital (infancia, juventud, adultez y vejez); bajo los principios de igualdad, diversidad, participación, interculturalidad, integralidad, sostenibilidad y adaptabilidad.

Enfoque de género: el enfoque de género busca el reconocimiento y transformación de las relaciones de poder jerarquizadas que subordinan a las mujeres, producen discriminación y desigualdad de género.

2. DERECHOS Y DEBERES

ORVI se acoge y permite el goce efectivo de los derechos y deberes descritos en la Carta de Compromiso a la Ciudadanía.

3. GLOSARIO

Los conceptos básicos se encuentran descritos en el glosario de la entidad disponible en la ruta <https://www.movilidadbogota.gov.co/web/glosario> y en la base de conocimiento de la Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía.

4. ALCANCE

El Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales ORVI determina su campo de aplicación conforme a las siguientes premisas:

- **Instancia de actuación del centro de orientación:** Se aclara que ORVI no actúa como un ente de reacción inmediata al siniestro de tránsito, ni como un mecanismo de atención primaria en salud, esta es una labor que continuará siendo desarrollada por las entidades de salud, a través del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias - CRUE y de las líneas de emergencia dispuestas por el Distrito para tal fin. La atención en el centro se brindará a personas que voluntariamente soliciten dicho servicio, en un momento posterior al siniestro.
- **Víctima y/o grupo familiar a atender:** ORVI en Bogotá, enfocará su atención en la víctima directa, su cónyuge o compañero (a) permanente, sus familiares en primer y segundo grado de consanguinidad (hijos/hijas, padres/madres, hermanos/hermanas), y primero civil (hijos/hijas adoptivos/as).
- **Jurisdicción y competencia de la orientación:** ORVI "prestará sus servicios a las víctimas de siniestros viales residentes en Bogotá y/o cuyo siniestro se haya presentado en la ciudad de Bogotá, teniendo en cuenta el ámbito territorial de los trámites, con el fin de que estos puedan llegar a ser eficientes y efectivos.
- **Menores de edad:** Las víctimas menores de edad podrán acudir a ORVI, más deberán estar acompañados de sus padres o acudientes legalmente designados, aportando los documentos jurídicos que acrediten la patria potestad del menor y su capacidad para representarlo.

5. CANALES DE INTERACCIÓN

Las víctimas pueden acceder al servicio de orientación por diferentes canales de atención, o formas de contacto con las víctimas, tales como:

Canal presencial:

Dirección Centro Comercial Mall Plaza Av. Cra 30 con ClI 19 4 Piso.

Canal virtual:

Página web <https://www.movilidadbogota.gov.co/web/ORVI>

Correo electrónico: orvi@movilidadbogota.gov.co

Canal Telefónico:

3058703458 / 3005863576

6. RUTAS EXTERNAS DE ATENCIÓN INTEGRAL EN CASO DE EMERGENCIA

Las rutas externas de atención integral son herramientas que permiten direccionar a las personas que han sido vulneradas en sus derechos, ofreciendo orientación, asesoría e información sobre las acciones que se deben realizar para la protección y restablecimiento de los derechos que les han sido vulnerados. A continuación, se describe información básica para la activación de rutas en caso de emergencia vial, violencias y riesgo de feminicidio y protección a niñas, niños y adolescentes. La Secretaría Distrital de Movilidad no es responsable de las actualizaciones y modificaciones en los datos relacionados ya que estos cambios están sujetos a las disposiciones de las entidades involucradas.

Tabla 1. Rutas en caso de emergencia

Línea de atención	Descripción
Respuesta a una emergencia vial - línea 123	La línea 123 es el número único de seguridad y emergencias (NUSE) en Bogotá e integra los números de emergencias y seguridad de la policía, bomberos, gestión de riesgos, movilidad y secretaría de salud y ofrece atención en casos de emergencia, urgencias y desastres relacionadas a las entidades incluidas. La línea 123 opera todos los días las 24 horas, y en caso de presentarse un siniestro vial, quien recibe la llamada la deriva a las diferentes entidades para atender la necesidad.
Ruta única de atención a mujeres víctimas de violencias y en riesgo de feminicidio	Los objetivos de la ruta son desnaturalizar la violencia contra las mujeres, prevenir el delito de feminicidio e informar y orientar a las mujeres y ciudadanía en general, dónde acudir, solicitar información, atención en salud y tener medidas de protección en caso de violencia basada en género. Si se tratara de una emergencia se debe comunicar al 123, si la vida no corre peligro y se requiere información u orientación, las mujeres se puede comunicar de manera gratuita a línea Púrpura Distrital 01-8000-112-137 o WhatsApp 3007551846 que funciona las 24 horas todos los días del año, desde fuera de Bogotá a la línea nacional 155. Allí recibirán asesoría sobre procesos de denuncia, se activa la ruta de atención y se informa sobre oferta institucional del distrito y derecho a la salud. De manera presencial las mujeres pueden acudir a: ◦ Casas de igualdad de oportunidades para las mujeres de la Secretaría Distrital de la Mujer de su localidad, para recibir asesoría en tema de derechos de las mujeres. Se brinda orientación psicosocial, orientación y asesoría socio-jurídica, actividades para el empoderamiento y bienestar y fortalecimiento de grupos. ◦ Manzanas de cuidado, cuentan con una oferta de servicios cuyo principal objetivo es reconocer, redistribuir y reducir el trabajo de cuidado no remunerado. ◦ Casa de justicia, Defensoría del pueblo, Centros locales de atención a víctimas (CLAV), Oficinas de quejas, Estaciones de policía, para recibir asesoría jurídica. ◦ Centros de atención prioritaria CAPS, Puntos de atención primaria en salud, Instituciones prestadoras de salud para recibir atención médica. ◦ Comisaría de familia, en caso de violencias en el ámbito intrafamiliar para solicitar medidas de protección. ◦ La Fiscalía General de la Nación puede acudir para realizar denuncias.
Línea 141 del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) Línea de protección a niños niñas y adolescentes 141	La línea 141 del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), tiene como objetivo recibir reportes de emergencias, denuncias y orientar en casos de maltrato infantil, violencia sexual, acoso escolar, consumo de sustancias psicoactivas, acoso escolar y todo aquello que afecte la vida e integridad de niños, niñas y adolescentes. Cualquier niño, niña, o adulto puede comunicarse a esta línea de manera gratuita disponible las 24 horas, todos los días, o al WhatsApp 3202391685 - 3208655450 – 3202391320. En la línea 141 se brinda asesoría para identificar cualquier tipo de violencia contra niños, niñas y adolescentes, coordina con autoridades como agentes de policía de infancia y adolescencia para el rescate de quienes estén en peligro inminente y se articula con otras dependencias del Sistema nacional del Bienestar Familiar para dar garantía a los derechos de esta población.
Línea Diversa	La línea 3108644214 brinda atención y asesoría psicosocial para personas de los sectores LGBTI, sus familiares y redes de apoyo. De manera presencial las personas de los sectores LGBTI pueden acudir al Centro de Atención Integral a la Diversidad Sexual y de Géneros CAIDS - G Sebastián Romero en la Calle 31 No 17-49.
Línea Calma	La línea 018000423614 atiende a hombres mayores de 18 años que necesiten ayuda para tramitar mejor sus emociones, prevenir la violencia de género, o resolver situaciones de conflicto emocional con otras personas como sus parejas, familias o amigos. Brinda acompañamiento psicoeducativo.

Línea de atención	Descripción
Centro de relevo	En caso de que una persona con discapacidad auditiva requiera los servicios de ORVI, a través del Servicio de Relevo de Llamadas dispuesto en la aplicación o la página https://www.centroderelievo.gov.co/ se puede contar con personas intérpretes de lengua de señas.
Servicio Relevo de Llamadas	Disponible de Lunes a domingo incluyendo los festivos 24 horas. El Centro de Relevo permite la comunicación doble vía entre personas con discapacidad auditiva y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de LSC en línea.
Servicio de Interpretación en línea SIEL	Disponible de Lunes a domingo incluyendo los festivos 24 horas. Este servicio facilita la comunicación entre personas con discapacidad auditiva y oyentes que se encuentran en un mismo lugar, con una persona intérprete en línea.

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

7. TIPO DE ORIENTACIÓN

La orientación es un proceso que debe responder a las particularidades de cada caso. Los/as profesionales que realizan las orientaciones identifican las fortalezas y afectaciones después del siniestro vial y definen si el/la ciudadano/a puede beneficiarse por una orientación individual o grupal.

- Orientación individual: Consiste en que el/la profesional de orientación psicológico, jurídico y/o social de ORVI, brindan al ciudadano o ciudadana la orientación requerida de manera individual, comprendiendo que las particularidades y necesidades de cada caso requieren del abordaje personalizado según el área de orientación al que se haya acogido.
- Orientación grupal: Consiste en brindar orientación a varios ciudadanos/as que presentan aspectos comunes relacionados a un siniestro vial o que hagan parte de un mismo grupo social. Esta forma de orientación tiene lugar cuando bajo el criterio de el/la profesional de ORVI se considere necesaria y oportuna, reconociendo que la modalidad grupal contribuye al bienestar de las víctimas y se llevará a cabo siempre y cuando se cuente con su consentimiento.
- Soporte del caso: Se podrá acceder a la atención en los casos que se pueda comprobar que el ciudadano o ciudadana estuvo involucrado en el siniestro, ya sea mediante el registro del Informe Policial de Accidente de Tránsito (IPAT), en el SIGAT, concepto de un médico legista, dictamen de medicina legal, epicrisis de la IPS donde fue atendida la urgencia, acta de defunción, u otros soportes y documentos que comprueben la relación con la víctima, en caso de que quien consulta no sea la persona directamente afectada.

8. TÉRMINOS

- Tiempo para acceder a la orientación social y psicológica:

La orientación podrá brindarse a víctimas de siniestros que se encuentren registrados en el Sistema de Información Geográfico sobre Accidentes de Tránsito - SIGAT a partir del año 2014[1], o cuya ocurrencia pueda ser comprobada.

- Términos para acceder a la orientación jurídica:

La orientación brindada a las víctimas debe cumplir con la oportunidad en tiempos, para verificar qué acciones, reclamaciones y/o trámites a gestionar por la ciudadanía se encuentren dentro de los términos legales de caducidad y prescripción de acuerdo a la ley.

Las consultas legales que estén caducadas o prescritas, no serán atendidas por el/la profesional, dichas situaciones deben ser evidenciadas y registradas en la primera cita.

En los casos de siniestros viales que puedan llegar a involucrar por acción u omisión la responsabilidad del Distrito, la orientación se enfocará exclusivamente en los procedimientos de ley, para la tramitación de las pretensiones del ciudadano/a, sin realizar pronunciamientos específicos sobre cuáles deberían ser éstos y sus posibilidades de éxito en las personas involucradas en el siniestro vial.

9. MODELO DE ORIENTACIÓN PARA ABORDAR LAS VÍCTIMAS

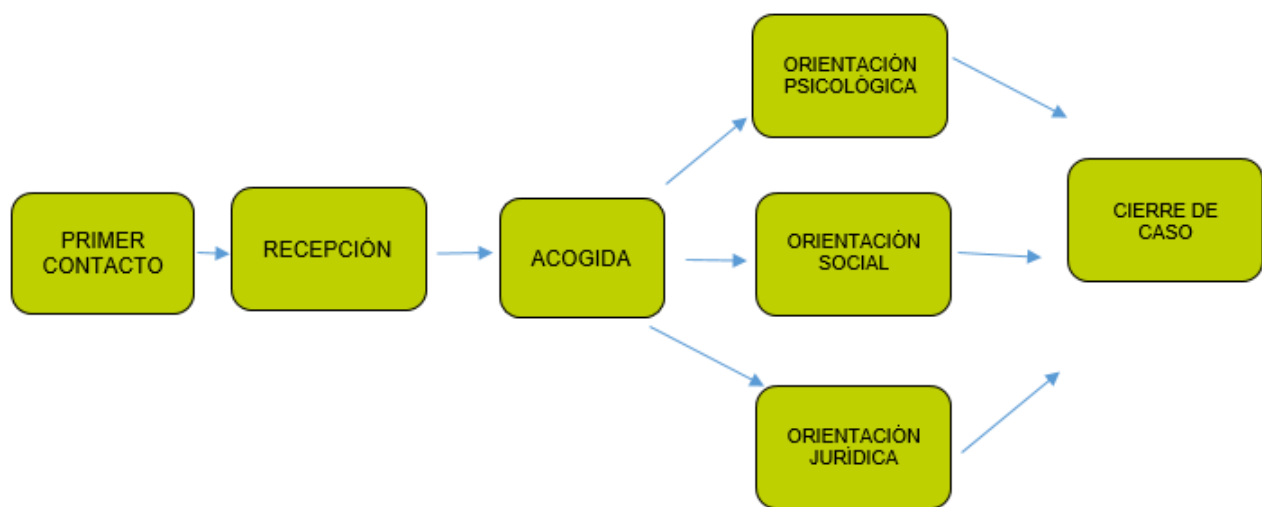
El modelo estratégico propuesto para la orientación social, psicológica y jurídica a la ciudadanía víctima de siniestros viales, busca que la víctima y/o su familia, encuentren formas y herramientas de retomar y continuar con su vida luego de este episodio. A nivel individual se reconoce la capacidad de resiliencia en la persona que ha enfrentado el evento traumático, que le permite enfrentar las situaciones adversas, llegando inclusive a salir fortalecida de ellas y a nivel grupal, generar redes de apoyo para disminuir el daño emocional presentado y la resignificación de lo vivido.

Este modelo de orientación gratuita concedido por parte de la Administración Distrital, evidencia su preocupación y responsabilidad por la ciudadanía, brindándole todo tipo de servicios públicos en aras de lograr una convivencia pacífica, tal y como lo prescribe la Constitución de 1991, cobijada en razones morales y de principios éticos, de beneficencia y cooperación humana, para dedicar sus esfuerzos en pro de la víctima y/o sus familiares, para que ellos puedan resolver, superar o atenuar sus problemas psicológicos, sociales y/o jurídicos que se derivan de su victimización vial.

De acuerdo con esto, las atribuciones y facultades concedidas al profesional de orientación siempre debe encaminar

sus actuaciones en forma proporcionada, pertinente, digna y humana, con el fin de no revictimizar al ciudadano o ciudadana o a sus familiares, reconociendo que no sólo corresponde a las áreas social, psicológico o jurídico, sino que también a la superación del episodio de violencia vial.

Figura 1. Modelo de orientación

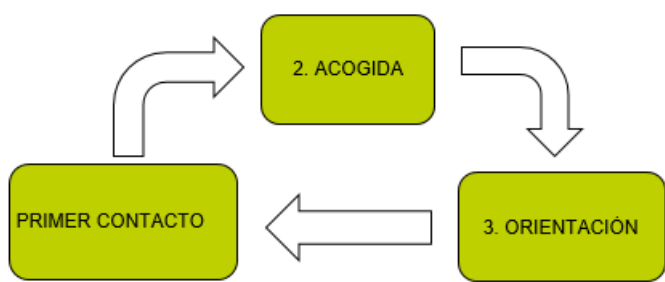


Fuente: Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales

El modelo esquematizado en la figura 1, guían la orientación psicológica, social y jurídica, de forma que se ajusten a las particularidades de cada caso, buscando ofrecer información confiable, segura, vigente y clara de sus derechos y de los instrumentos que las leyes ponen a su disposición, para salir de la adversidad ocasionada por el siniestro vial.

10. CICLO DEL SERVICIO

Figura 2. Ciclo de servicio



Fuente: Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales

En la figura 2 se esquematizan los momentos de verdad que recorre la ciudadanía a través del modelo de atención de ORVI iniciando con el primer contacto, seguido por la acogida y luego la orientación. Para establecer el primer contacto con ORVI, la SDM dispone de diferentes canales de atención y fuentes de información para presentar el centro a la ciudadanía y en particular a las víctimas de siniestros viales que puedan necesitar del servicio.

La víctima entra en conocimiento del centro por alguno de los canales de atención dispuestos por la SDM. Una vez se haya establecido el contacto, se agenda la primera cita correspondiente a la acogida en la que se brinda información sobre el servicio, las áreas de orientación y se genera el primer acompañamiento, posteriormente se redirige el/la ciudadano/a al área de orientación que haya decidido toma de acuerdo a sus necesidades e intereses. La orientación se da de acuerdo con el Manual de Servicio a la Ciudadanía PM04-M01.

Lineamientos generales para la atención

El centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales cuenta con canal de atención a la ciudadanía de manera presencial y virtual.

Las sesiones dependen de la conectividad del/la profesional de orientación y de él/la ciudadano/a, tanto en términos del equipo como de la calidad de la conexión a internet. Al aceptar y solicitar orientaciones online, tanto el profesional de orientación como el/la ciudadano/a son conscientes de esta realidad mediada por la tecnología y procurarán una buena conexión, pero reconocen que (esa buena conexión) no depende en su totalidad del ORV, por tal motivo el ciudadano debe tener contar con los siguientes requisitos:

- Contar con una buena conexión a internet.
- Contar con un espacio libre de ruido
- No realizar actividades distintas a estar en la orientación, como por ejemplo, conducir, en el trabajo, transitando en espacios públicos.
- En caso de identificarse señales de conducta suicida, se deberá activar el Protocolo para la atención de

emergencias psicológicas en el Centro de Orientación para víctimas de Siniestros Viales – ORVI PM04-M03-PT02.

- Teniendo en cuenta el principio de oportunidad en el marco de los derechos de la ciudadanía, los profesionales que realizan recepción, orientación de acogida, jurídica, social y psicológica tendrán la disponibilidad para la atención presencial dentro de las franjas horarias establecidas, lo anterior dando cumplimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a Ciudadanía.
- La orientación psicológica se brinda desde el marco de la prevención, por lo tanto, ORVI no emite conceptos, diagnósticos ni historia clínica.
- En el marco de la orientación jurídica, no se hace una representación legal al ciudadano, por lo tanto, ORVI no suministra pruebas ni emite conceptos escritos.
- Para mantener la calidad de la atención, dentro de máximo los 3 días siguientes luego de realizada la atención, los profesionales deberán diligenciar de manera oportuna los resultados de la orientación en los diferentes instrumentos o mecanismos de captura de información.
- Las orientaciones que se brindan en el centro, se encuentran en el marco de la prevención, por lo tanto, ORVI no emite conceptos, diagnósticos ni historias clínicas.

10.1 Protocolo de primer contacto

El primer contacto con las posibles víctimas de siniestros viales se realiza conforme al Protocolo de primer contacto con víctimas directas e indirectas de siniestros viales PM04-M03-PT01.

10.2 Protocolo de recepción

Lineamientos y/o políticas de operación

Durante el proceso de recepción, se explica al ciudadano o ciudadana la información sobre los servicios, orientaciones y alcance brindado en ORVI: social, psicológico y jurídico.

El contacto de los posibles ciudadanos y ciudadanas que harán uso del servicio se establece a través de cuatro maneras:

- A través de la gestión de contacto por parte de profesionales de ORVI vía telefónica con ciudadanos o ciudadanas de la base de datos de SIGAT.
- A través de contacto telefónico por parte de profesionales de ORVI con víctimas identificadas e informadas por parte de la Secretaría Distrital de Movilidad.
- Por medio del acercamiento presencial de psicólogos de ORVI con los ciudadanos y ciudadanas que se encuentran realizando trámites en Patios de fiscalía.
- Inicia con el primer contacto de la o del ciudadano de manera telefónica, al celular, mediante mensajes de WhatsApp y/o llamadas telefónicas.
- Posteriormente se le solicita a la o el ciudadano/a la documentación relacionada al siniestro vial (IPAT o Epicrisis o historia clínica o soportes médico legales, etc). La documentación puede ser cargada por medio de la página web de la Ventanilla Única de Servicios de Movilidad o enviada al correo electrónico que se encuentra autorizado. Se realiza revisión documental para verificar que los documentos proporcionados sean legibles y se procede a realizar el agendamiento de la cita inicial con el área de Acogida.
- Se debe informar al ciudadano los mínimos para la atención, la atención tiene como duración aproximadamente 1 hora, al momento de asistir a la atención lo puede hacer con máximo 1 acompañante (dependiendo la orientación).
- Al realizar el agendamiento para acogida inicial se valida con la víctima si asistirá solo o con algún acompañante máximo (1) acompañante, indicando que máximo podrá ingresar con un acompañante a la sesión de acogida. En caso de identificarse en la acogida que algún familiar requiere del servicio se procederá a agendar una cita adicional para el familiar interesado en tomar el servicio.
- Previo a que el ciudadano o ciudadana ingrese a la cita de Acogida se envía por medio de correo electrónico el link del consentimiento informado para que sea diligenciado oportunamente.
- Posterior a la cita con el Área de Acogida, se remite el link de la encuesta de satisfacción con el fin de evaluar la calidad del servicio inicial luego de ello, teniendo en cuenta la disponibilidad de agenda de cada uno de los profesionales, y la modalidad de atención, virtual o presencial, se agenda al ciudadano o ciudadana en las orientaciones: Psicológica, Jurídica y Social, en las cuales se encuentre interesado.
- Se realizará continuo seguimiento a cada uno de los procesos de orientación de las ciudadanas y ciudadanos, es decir, se agenda las respectivas citas con cada una de las orientaciones y se comparte a través de correo electrónico la información de su cita (fecha, hora, lugar, modalidad y tipo de orientación).
- El día anterior a cada cita se confirma con las ciudadanas y los ciudadanos la asistencia, en este proceso también se puede presentar la cancelación y reprogramación de citas dependiendo de cada una de las distintas situaciones.
- No obstante, se realiza un reporte diario de estas confirmaciones para ser compartido con cada uno de los profesionales de cada una de las áreas de orientación.
- Se mantiene una rutina de seguimiento permanente a la base de datos de cada profesional en la que se reportan las llamadas y mensajes que se tienen con cada ciudadana y ciudadano con el fin de tener actualizada la trazabilidad del estado de los casos.
- Al realizar el agendamiento para acogida inicial se valida con la víctima si asistirá solo o con algún acompañante máximo (1) indicando que máximo podrá ingresar con un acompañante a la sesión de acogida. En caso de identificarse en la acogida que algún familiar requiere del servicio se procederá a agendar una cita adicional para el familiar interesado en tomar el servicio.

10.2.1 Manejo de Base de datos SIGAT

- La base de datos que proporciona el Sistema de Información Georeferenciada de Accidentes de Tránsito (SIGAT), es manejada bajo los protocolos de reserva de la información proporcionada por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -OTIC de la SDM. Esta base de datos se alimenta del diligenciamiento del Informe Policial de Accidente de Tránsito (IPAT).
- El manejo que se da en ORVI a esta base de datos se realiza mes vencido, luego de realizar un saneamiento en el cual se extraen los datos, se realiza contacto con las ciudadanas y los ciudadanos víctimas del siniestro vial en Bogotá para informar el servicio. Los datos extraídos son:
 - Número de teléfono proporcionado por la ciudadana o el ciudadano o familiar al momento del siniestro vial.
 - Nombre de la ciudadana o el ciudadano involucrado en el siniestro vial.
 - Número de formulario (Número del IPAT)
 - Rol en la vía (Actor vial) que desempeñaba al momento del siniestro vial.
 - Fecha del siniestro vial.
 - Gravedad entendiéndose como lesionado o fallecido.

10.2.2 FORMATO SEGUIMIENTO A CASOS DE ORIENTACIÓN ORVI - PM04-M03-F08

El formato de seguimientos a casos es un documento que se proporciona para registrar, consolidar y monitorear cada uno de los casos que ingresan a las orientaciones (psicológica, jurídica, social) brindando una estructura organizada y garantizando los siguientes criterios:

- Recopilación de información relevante.
- Evaluación del avance.
- Identificación de necesidades.
- Planificación de intervenciones.
- Medición de resultados.

Este formato incluye campos como:

- Datos del caso (identificación, fecha de inicio, tipo de orientación).
- Resumen del caso (descripción breve).
- Sesiones de orientación (fecha,, acciones acordadas, seguimiento).
- Próximos pasos (acciones a realizar, fecha de próxima sesión).
- Observaciones (notas adicionales).

Su propósito es:

- Proporcionar una visión general del caso.
- Facilitar la planificación y seguimiento.
- Mejorar la eficacia de la gestión de programación y agendamiento.
- Garantizar la continuidad del servicio.
- Evaluar resultados y ajustar estrategias.

10.3 Protocolo de Acogida

La fase de acogida inicia luego del proceso de recepción de documentos en referencia al siniestro vial. En esta fase es importante generar un proceso de empatía, identificar las emociones y sentimientos que pueda presentar el/la ciudadano y/o sus familiares , a través de la escucha activa y el manejo de atención en crisis en los casos que sea necesario.

Lineamientos y/o política de operación

- El ciudadano o ciudadana será atendido por profesionales sociales quienes darán un manejo integral de acuerdo con la situación.
- Informará de manera precisa el servicio, sus alcances explicando cada una de las áreas de orientación: social, psicológico y jurídico, las condiciones de disponibilidad de atención de cada una, los derechos y deberes de las partes y también de los posibles trámites a realizar.
- Se recogen las dudas que el/la ciudadano/a tenga respecto a los alcances de cada área de orientación y se consignan en la herramienta de registro de información, para que estas puedan ser abordadas por los profesionales que continuarán brindando las orientaciones.
- Recopila información del siniestro vial, indagando aspectos claves de las afectaciones a causa del mismo.
- Solicitará al ciudadano o ciudadana los datos de registro iniciales (sociodemográficos) y básicos de información personal.
- Realiza la valoración, evaluación y análisis de la situación y requerimientos de cada víctima para contar con un panorama general del caso. A partir de esto se preguntará al ciudadano o ciudadana por cuál área de orientación desea iniciar de acuerdo a sus necesidades; también podrá sugerir una de las tres opciones de orientación de acuerdo con las necesidades más apremiantes de la víctima, quien tomará la decisión de acogerse a un proceso en particular o a varios, en el orden que sea necesario o en el que haya disponibilidad.
- Informará al ciudadano el número de citas para cada área de orientación.
- Los datos iniciales se registran en las herramientas dispuestas para consolidar la información.
- La atención y gestión del caso se realizará de acuerdo a la información que proporcione el ciudadano o ciudadana, realizando la oferta de servicios acorde a estas necesidades.
- Durante el proceso de acogida, se exploran y nivelan las expectativas del ciudadano o ciudadana frente al

proceso de orientación que recibirá en ORVI. Se explica e informa de manera precisa los servicios y alcances desde cada una de las áreas de orientación, social, psicológico y jurídico, las condiciones de disponibilidad de atención de cada uno y los derechos y deberes de las partes.

- El o la profesional recopila información del siniestro vial, actores viales implicados, características del siniestro.
- Se indagan aspectos claves de las afectaciones (sociales, económicas, psicológicas) a causa del mismo, tanto de la víctima directa e indirecta, como sus familiares.
- Toma de datos sociodemográficos de contacto y personales.
- Se identifican las necesidades del ciudadano o ciudadana y se direcciona a las orientaciones que se evidencian necesarias para su proceso.
- Si el consultante le informa al profesional del interés de otra víctima o familiar por tomar el servicio, este nuevo integrante debe acceder a la acogida para iniciar el proceso.
- Verifica que el consentimiento informado haya quedado diligenciado por el/la ciudadano/a.

Nota: Si el ciudadano o ciudadana refiere que desea recibir atención por psicología para un menor de edad debe cumplir con dos aspectos:

- Debe ser mayor de 14 años. (El consentimiento informado debe ser firmado por padre, madre o el representante legal)
- Pasará directamente a la orientación psicológica y se registrará documentación de manera individual.
- Se direcciona a recepción para el respectivo agendamiento de las citas.
- En la acogida se informará las siguientes condiciones de ingreso a las citas de orientación social, psicológica y jurídica, en cualquiera de las modalidades de atención:
- Para las citas de orientación psicológica el ciudadano o ciudadana debe ingresar sin acompañante en cualquiera de las modalidades de atención excepto cuando a criterio del profesional se considere un manejo diferente.
- Para las citas de orientación jurídica en modalidad de atención virtual y presencial, el ciudadano o ciudadana podrá ingresar máximo con un (1) acompañante a la cita.

10.4 Áreas de orientación

10.4.1 Protocolo de Orientación social

La orientación social contará con la evaluación de las condiciones sociales de la víctima, que hayan sido afectadas por consecuencia del siniestro vial, de esta manera se podrá brindar información acerca de los programas sociales vigentes ofrecidos por el Distrito, en los que se puede inscribir de acuerdo a intereses y necesidades de manera voluntaria y a las condiciones de acceso a cada programa, y así poder obtener herramientas para adaptarse a sus nuevas condiciones de vida. Para el desarrollo de dicha orientación se requiere revisar la guía de Orientación Social y el Portafolio de Servicios.

La orientación social tendrá un número de citas máximo por persona o por grupo familiar de: 3 citas.

Lineamientos y/o políticas de operación

- El o la profesional de recepción de ORVI realiza agendamiento con él o la profesional de Orientación Social, de acuerdo a la solicitud de el/la ciudadano y disponibilidad de los orientadores; si el ciudadano o ciudadana desea tomar el servicio después de haber tenido la orientación de acogida, puede realizarlo por medio de los canales disponibles.
- El acceso a la orientación social se puede dar en cualquier momento del proceso en ORVI desde las otras áreas, en el momento en que los profesionales de orientación psicológica y orientación jurídica identifiquen necesidades que pueden ser atendidas en la orientación social y sugieran a la ciudadanía acceder a este servicio, en ese momento el ciudadano o ciudadana podrá realizar el respectivo agendamiento en recepción.
- Durante el proceso se diligencia el flujograma a detalle en aras de orientar el proceso de atención de ORVI y la oferta de servicios de las entidades distritales.
- La atención tiene como duración aproximadamente 1 hora, al momento de asistir a la atención lo puede hacer con máximo 1 acompañante.
- Se analiza la situación y verifica información suministrada, profundizando en elementos que considere de vulnerabilidad, de acuerdo con la interseccionalidad de la víctima y las variables diferenciales, atendiendo de esta manera las necesidades para poder priorizar su atención, (teniendo en cuenta enfoque diferencial, poblacional y de género).
- Cuando se identifique situaciones de violencia de género o algún tema que implique una orientación bajo la transversalización de género el/la profesional social debe informar al ciudadano o ciudadana respecto a líneas y lugares de atención en caso de violencias.
- Al realizar la valoración social de la víctima y/o su sistema familiar y analizadas las ofertas del Distrito, el o la profesional social genera recomendación con respecto a los servicios sociales de la ciudad, especialmente aquellos que puedan aportar en las necesidades generadas por el siniestro, es importante dejar en claro a la ciudadanía que ORVI no actúa como servicio tramitador frente a ninguna entidad, y que ningún servicio social ofertado por los diferentes sectores del distrito tiene prioridad de acceso a las víctimas de siniestros viales.
- Se informa al ciudadano o ciudadana y/o su sistema familiar acerca de las ofertas de servicios del distrito vigentes, suministrados en el portafolio de ORVI incluyendo los requisitos y alcances de estos. Lo anterior con el objetivo que la víctima gestione dicha oferta y contribuya a la estabilización del sistema familiar.
- La víctima de siniestro vial decide cuál o cuáles de los servicios ofertados desearía aplicar.
- El o la profesional social informará sobre la documentación, canales de contacto y proceso necesario para poder acceder al servicio que desea el ciudadano o ciudadana, es importante hacer claridad sobre el alcance de la

orientación en ORVI, en donde no se generen falsas expectativas frente a los servicios.

- Si se requiere, se agenda una nueva cita para continuar la orientación, esto depende de la voluntad de la ciudadanía y la necesidad de hacer seguimiento a las gestiones referidas donde se identifica que pueden ser potencialmente beneficiarios.
- En el marco de la orientación social ORVI no emite conceptos, diagnósticos ni historia clínica. Una vez cerrado el caso, se envía el formato PM04-M03-F02 Cierre, adjuntando el soporte en la carpeta de cada ciudadano/a.
- Es importante tener en cuenta que la oferta socializada depende de la gestión de los ciudadanos y de terceros (entidades). Los tiempos de ingreso a cada uno de los servicios informados dependen de las políticas propias de cada entidad.

10.4.2 Protocolo de Orientación psicológica

Es el área encargada de determinar el daño/afectación biopsicosocial (fisiológico, psicológico y lo social), asociados al siniestro vial; restablecer la funcionalidad a nivel conductual, emocional y cognitivo cuando sea necesario, acompañando en el desarrollo de formas iniciales de afrontamiento.

Lineamientos y/o políticas de operación

- El o la profesional de recepción realiza agendamiento con uno de los profesionales de psicología, de acuerdo a la solicitud del/la ciudadano y disponibilidad de los orientadores, siempre y cuando esta cita se programe desde la acogida.
- Si el ciudadano o ciudadana víctima desea tomar el servicio después de haber tenido la orientación de acogida, puede realizarlo por medio de los canales disponibles.
- Antes de la hora asignada para la cita y con el fin de conocer algunos datos de la víctima y del siniestro, el o la profesional de psicología verifica el contenido recogido en acogida, se realiza una exploración inicial para conocer los motivos por los cuales la víctima se acerca a la orientación psicológica, identificando sus necesidades psicológicas, dificultades, factores protectores, afectaciones en distintas áreas de su vida relacionadas con el siniestro vial y expectativas frente a la orientación.
- Se nivelan expectativas aclarando que el servicio prestado no será de intervención psicoterapéutica, sino que desde el marco de la prevención, estará enfocado en orientar al ciudadano o ciudadana en relación al manejo de las afectaciones psicológicas derivadas del siniestro vial.
- En caso de que se identifique que una persona de la familia o de su red de apoyo presenta una afectación psicológica significativa y solicite expresamente un espacio de orientación individual, se hará la recomendación respectiva y se le solicitará al profesional de acogida la apertura oficial de la carpeta correspondiente.
- Se informa al ciudadano o ciudadana y/o su familia o su red de apoyo acerca de las demás áreas de orientación, donde podrán brindar información acerca de ofertas de servicios del distrito suministrados en el portafolio de ORVI incluyendo los requisitos y alcances de estos.
- Se acuerda con el ciudadano o ciudadana las condiciones del proceso de orientación psicológica, la forma en que se llevará a cabo, los objetivos, compromisos, duración de cada sesión, número de sesiones, horarios, modalidad (virtual - presencial) (individual grupal) y alcances de la misma.
- El o la profesional en psicología brindará al ciudadano o ciudadana la orientación acorde a las particularidades del caso, facilitando herramientas para el manejo de la afectación psicológica.
- En caso de identificarse señales de conducta suicida, se deberá activar el Protocolo para la atención de emergencias psicológicas en el Centro de Orientación a víctimas de Siniestros Viales – ORVI PM04-M03-PT02.
- Se sugerirá seguir las recomendaciones y observaciones dadas por el o la profesional en psicología para el manejo de las afectaciones psicológicas derivadas del siniestro vial, trabajadas durante la orientación.
- Se explica al ciudadano o ciudadana (si aplica) los beneficios de iniciar un tratamiento psicológico especializado y se le recomienda iniciar dicho proceso. Se orienta sobre la manera en que puede acceder al tratamiento psicológico con un externo, a través de su EPS, servicios psicológicos ofrecidos por universidades o particulares de acuerdo con las posibilidades e intereses de la víctima.
- La orientación psicológica se brinda desde el marco de la prevención, por lo tanto ORVI no emite conceptos, diagnósticos ni historia clínica.
- Una vez cerrado el caso, se envía el formato PM04-M03-F02 Cierre, adjuntando el soporte en la carpeta de cada ciudadano/a.
- Cuando lo considere, el profesional en psicología podrá utilizar el Formato de No autolesión o suicidio PM04-M03-F07.

10.4.3 Protocolo de Orientación jurídica

El área jurídica brindará información y orientación para la preparación de documentos y procedimientos previos de cualquier trámite que requiera la ciudadanía relacionada con la ocurrencia de un siniestro vial y las reclamaciones a que haya lugar, de carácter civil, penal, laboral, administrativa, reclamación de pólizas de seguro o cualquier otro tipo de instancia; ofreciendo la información necesaria para el inicio, trámite y posible consecución de los diferentes procesos; dejando claridad que esta se desarrolla a nivel de asesoría y no con el fin de ejercer una representación judicial. Lo anterior con miras a garantizar que la víctima o sus beneficiarios cuenten con información oportuna, eficiente e idónea.

Lineamientos y/o políticas de operación

- La orientación tendrá un tiempo aproximado de 1 hora, desde el momento de la hora de la cita.
- Se recibe la solicitud de la orientación jurídica por parte de la víctima o de sus familiares.
- Asignación al profesional de orientación jurídica, preparación de la primera cita a partir de la información obtenida en la orientación de acogida.
- De acuerdo a la información suministrada, el/la profesional encargado/a de la orientación realizará el análisis de la misma y desarrollará la orientación jurídica.
- El desarrollo de la orientación jurídica se realizará explicando los diferentes derechos y deberes de las víctimas directas e indirectas, así como el paso a paso de los procesos en derecho penal, civil, administrativo y laboral de acuerdo a cada caso.
- El orientador jurídico, dentro de la información a suministrar hace énfasis en que el servicio corresponde a una orientación en derecho y no implica una representación jurídica.
- En el marco de la orientación jurídica, no se hace una representación legal al ciudadano, por lo tanto, ORVI no suministra pruebas ni emite conceptos escritos.
- Cuando se cierra el caso se envía el formato PM04-M03-F02 de cierre, adjuntando el soporte en la carpeta de cada ciudadano/a.

Las orientaciones serán soportadas a los ciudadanos o ciudadanas a través del formato PM04-M03-F05 Constancia del servicio, si el/la ciudadano lo solicita.

11. SEGUIMIENTO A CASOS CERRADOS

Luego de tres meses después que se haya realizado cierre a los procesos de orientación jurídico, psicológico y/o social; en los que estuvo vinculado el ciudadano o ciudadana, el profesional de ORVI, tomará una muestra del 20% de ciudadanos y ciudadanas con procesos cerrados para seguimiento. A través de contacto telefónico, para conocer los resultados de las orientaciones e identificar si la persona logró seguir las recomendaciones brindadas en cada área de las orientaciones.

o

12. PROCESO DE FORMACIÓN

El equipo de formación propende por la gestión del conocimiento relacionada con los factores de riesgos que generan los siniestros viales y las consecuencias a nivel de salud (física y psicológica), social y legal derivados de estos.

El área de formación busca generar espacios desde el marco de la prevención en seguridad vial, a partir de la comprensión de las dinámicas y realidades de las víctimas de siniestros viales, enfocándose en la generación de conocimiento sobre las afectaciones de la siniestralidad vial de la ciudadanía en general, con el fin de generar reflexiones orientadas al fortalecimiento de competencias ciudadanas para una movilidad segura.

El Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales, incluye procesos de capacitación que permiten a las partes interesadas y ciudadanía, contar con información actualizada sobre temas vinculados con siniestralidad vial; desde su prevención hasta su intervención y análisis.

Lineamientos y/o políticas de operación

- Por medio de correo electrónico, el profesional del componente recibe la solicitud de los interesados en los procesos formativos.
- El profesional responde la comunicación recibida para agendar la reunión de gestión inicial entre las dos entidades. La reunión puede ser virtual o presencial, ya sea en las instalaciones de ORVI o en la entidad que desea tomar los espacios de formación.
- La reunión inicial con las partes interesadas tiene por objetivo comprender las necesidades e intereses que se tienen alrededor de la oferta formativa.
- En la reunión de gestión se aclaran dudas de las partes interesadas, se definen criterios y se establecen acuerdos para el desarrollo de las capacitaciones.

A continuación se indican los criterios generales :

- Aforo mínimo de quince (15) personas para charlas y talleres. Nota: en caso de contar con un número menor de participantes se llegará a un acuerdo entre las partes.
- Aforo máximo de quince (15) personas para el simulacro de siniestro vial. Nota: en caso de contar con un número mayor de participantes se llegará a un acuerdo entre las partes.
- Garantizar que los/las asistentes tengan el espacio y tiempo para prestar atención a la capacitación.
- El lugar debe contar con un espacio adecuado para el número de participantes, la metodología del tema a desarrollar y los técnicos necesarios.
- Todo proceso de formación deberá iniciar con la sensibilización del tema de ¿Qué es ORVI?: Ruta de atención.
- Se indica por parte del equipo de formación que en todos los espacios se tomará el listado de asistencia, se cita el número del formato y fotografía del profesional que asiste al espacio debidamente identificado con las prendas institucionales de acuerdo a lo citado en el manual de atención al ciudadano.
- Se indicará que después de tres (3) inasistencias por parte de los beneficiados al espacio de formación, se reprograma de acuerdo a la disponibilidad de agenda del equipo de formación.
- Se informa que todos los procesos de formación son gratuitos.

Al agendarse el espacio de capacitación, el/la profesional de ORVI asignado, hace la debida preparación del proceso formativo para el día que corresponda en la agenda. Así mismo el día de la capacitación es importante aclarar que:

- Se toma asistencia con el formato aprobado por la SDM se cita formato
- Se realiza registro fotográfico en el espacio de capacitación
- Si se incumple con los acuerdos y criterios establecidos anteriormente se podrá cancelar la capacitación.
- Si las necesidades del grupo de interés salen del alcance y misionalidad del componente Formativo de ORVI, el proceso finaliza en este paso.
- La participación en la formación se soporta a las entidades y demás interesados a través del formato PM04-M03-F06 Constancia de formación.

A continuación, se describen las charlas y talleres de sensibilización sobre la siniestralidad vial, la seguridad en el tránsito y otros temas de interés:

12.2 Charlas

ORVI ofrece Charlas con modalidad virtual y/o presencial a la ciudadanía, entidades e interesados, a través de los canales de atención dispuestos por la entidad:

Tabla 2. Charlas

Tema	Descripción	Duración en minutos
¿Qué es ORVI?: Ruta de atención	Ofrecer información sobre los servicios que se prestan, el alcance, enfoques y limitaciones del Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales	60
Educación para la seguridad vial	Conocer conceptos básicos en torno a la movilidad con el fin de adoptar conductas seguras en la vía, buscando abordar creencias, hábitos e ideas que se constituyen como actores de riesgo en cualquiera de los roles viales.	90
Convivencia vial	Reconocer los conceptos alrededor de la movilidad agresiva, las consecuencias, los fenómenos de la siniestralidad vial, los factores de riesgo y cómo estos se vinculan con las dinámicas del tránsito, la cultura en la movilidad, los medios de transporte u otros actores viales.	90
Sesgos en la conducción	Identificar y reflexionar acerca de los diferentes procesos cognitivos que se relacionan con los factores de riesgo en la conducción.	90
Emociones y conducción	Analizar y comprender el papel que juegan las emociones en la movilidad, partiendo de su transversalidad en la cotidianidad. Por lo que Se desarrollarán estrategias que permitan gestionar emociones de una manera adecuada, evitando riesgos en la vía.	90
Tecnologías en la seguridad vial	Propiciar el uso de herramientas tecnológicas que permitan mitigar riesgos viales y tomar decisiones acertadas para prevenir siniestros viales, por ejemplo, el uso de chaquetas salvavidas para los usuarios de moto, la creación de rutas eficientes o la adopción de medidas para la calificación de conductores	90
Enseñanza de la seguridad vial	Ofrecer herramientas teóricas y metodológicas para educar en seguridad vial a cualquier persona (NNA, aprendices, etc.) Dirigida a cualquier grupo de población que se relacione con la enseñanza, como los CEA.	90
¿Qué pasa después de un siniestro vial en términos legales?	Analizar los procesos en materia legal que se pueden emprender tras un siniestro de tránsito, describiendo conceptos básicos, trámites y seguros que se pueden adelantar, según el caso. Esto se puede relacionar con el alcance, cobertura y características del SOAT.	120

Responsabilidad civil extracontractual	Da a conocer los procesos, factores y criterios en las acciones que requieran una indemnización por un daño y un bien jurídico que se busque reparar. Así mismo, aportar conocimientos sobre el sector asegurador y los derechos de los ciudadanos frente a esta figura a causa de un siniestro vial.	120
Atención a víctimas dentro del PESV (Plan estratégico de seguridad vial):	Capacitar a las empresas y organizaciones sobre las acciones que se deben desarrollar en el eje de atención a víctimas por siniestros viales en el marco del Plan Estratégico de Seguridad Vial (reportes de accidentes e incidentes (acciones correctivas y preventivas), y el reporte de la misma. (Este tema SOLO está dirigido a las personas encargadas del PESV en las empresas)	120
¿Qué hacer en un siniestro vial con daños materiales?	Informar sobre las herramientas que los implicados en un siniestro vial pueden tener en cuenta para realizar la posterior reclamación por los daños materiales en su vehículo.	60
Manejo preventivo	Promover la adopción de una conducción preventiva a partir de la observación, anticipación, dominio del espacio y control, facilitando conductas seguras en las vías.	90

Fuente: Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales

12.3 Talleres

ORVI ofrece Talleres con modalidad virtual y/o presencial a la ciudadanía, entidades e interesados, a tarves de los canales de atención dispuestos por la entidad:

Tabla 3. Talleres

Nombre de taller	Descripción	Duración en minutos
Primer respondiente en un siniestro vial	Dar a conocer el protocolo PAS (Proteger, Avisar y Socorrer) tras un siniestro vial. Aportando información sobre las acciones oportunas y adecuadas que se pueden realizar en un evento vial, como víctima directa o testigo de los hechos.	180
Primeros auxilios psicológicos	Ofrecer herramientas que permitan dar un apoyo inmediato a una persona o grupo de personas, que se encuentran en escenarios de crisis como resultado de un siniestro vial y desean recuperar el equilibrio emocional y minimizar las consecuencias psicológicas a largo plazo.	120
Movilidad diversa e incluyente	Reflexionar desde un enfoque diferencial y de género sobre las situaciones particulares que viven y experimentan diferentes sectores sociales en la movilidad, partiendo desde la promoción de la empatía como eje central para fomentar la convivencia en las vías.	90
Factores de riesgo en los siniestros viales	Comprender conceptos básicos de los principales factores de riesgo y de protección ante un siniestro vial.	90

Realidad victimal	Comprender y reflexionar sobre las afectaciones que generan los siniestros viales en la calidad de vida de las personas quienes los sufren, maximizando o atenuando condiciones de vulnerabilidad previas.	90
Impactos en la salud: traumatismos físicos por siniestros viales	Analizar los principales traumas físicos que se pueden presentar como resultado de un siniestro vial de manera diferencial para cada uno de los usuarios de la vía, identificando la cinemática del evento y los factores que inciden en su gravedad. Así mismo, sensibilizar sobre los desafíos relacionados con los procesos de rehabilitación de dichas lesiones.	120
Simulacro siniestro vial	Busca recrear un escenario que involucre uno o múltiples siniestros viales, con la participación de víctimas y heridas simuladas, vehículos (de las organizaciones), organismos de emergencia (en algunos casos) y colaboradores de las entidades quienes pondrán a prueba sus habilidades y conocimientos en primeros auxilios.	90-150 dependiendo del número de personas

Fuente: Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales

13. EVALUACIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

Los y las profesionales deben cumplir con los protocolos de atención descritos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía PM04-M01, para ello la Dirección de Atención al Ciudadano evaluará a los colaboradores conforme al Protocolo para la evaluación del cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía PM04-M01-PT02.

ELABORÓ DEL PROCESO Kelly Johanna Mayor Rocha Contratista	REVISÓ DEL PROCESO Diana Carolina Montealegre Rodriguez Profesional Universitario(a) 219-15	REVISÓ OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Claudia Elena Parada Aponte Profesional Especializado(a) 222-19	APROBÓ Alejandra Rojas Posada Director(a) Técnico(a) Adriana Ruth Iza Certuche Subsecretario(a)
---	---	--	--