

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	CENTRO DE ORIENTACIÓN A VÍCTIMAS DE SINIESTROS VIALES	
	Protocolo de primer contacto con víctimas directas e indirectas de siniestros viales.	
	Código: PM04-M03-PT01	Versión: 1.0

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
05/07/2023	1.0	Creación del Protocolo de primer contacto con víctimas directas e indirectas de siniestros viales.

AUTORIZACIONES

ELABORÓ	REVISÓ		APROBÓ
	Del Proceso	Del grupo OAPI	
Nombre: Kelly Johanna Mayor Rocha	Nombre: Camilo Andrés Ochoa Rodríguez Diana Carolina Montealegre Rodríguez	Nombre: Claudia Elena Parada Aponte	Nombre: Alejandra Rojas Posada
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 
Cargo: Profesional ORVI	Cargo: Profesionales de Atención al Ciudadano	Cargo: Oficina Asesora de Planeación Institucional	Cargo: Director (a) de Atención al Ciudadano

Este es un documento controlado; una vez se descargue de la intranet, la web o se imprima, se considera copia no controlada

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	CENTRO DE ORIENTACIÓN A VÍCTIMAS DE SINIESTROS VIALES	
	Protocolo de primer contacto con víctimas directas e indirectas de siniestros viales.	
	Código: PM04-M03-PT01	Versión: 1.0

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y el paso a seguir para el primer contacto con víctimas directas e indirectas de siniestros viales a través de las diferentes fuentes de información, con el fin de ofrecer los servicios del Centro de Orientación para Víctimas de Siniestros Viales – ORVI.

2. GENERALIDADES

En este documento se describen las actividades necesarias para establecer el primer contacto con las víctimas directas e indirectas de siniestros viales a través de las diferentes fuentes de información del Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales -ORVI.

Las posibles fuentes de información que cuenta la Secretaría Distrital de Movilidad – SDM para establecer el primer contacto son:

- A través de contacto telefónico por parte de profesionales de ORVI con la ciudadanía que se encuentra en la base de datos de Sistema de Información Geográfica de Accidentes de Tránsito - SIGAT.
- A través de contacto telefónico por parte de profesionales de ORVI con víctimas identificadas e informadas por parte de la Secretaria Distrital de Movilidad.
- Por medio del acercamiento por parte psicólogos de ORVI de manera presencial con las posibles víctimas que se encuentran realizando tramites en el Patio transitorio de la SDM.
- Contacto a través de formulario de registro de página web o a través de correo electrónico orvi@movilidadbogota.gov.co.

Los lineamientos generales y protocolos para el proceso de acogida y orientaciones, se encuentran descritos en el Manual Operativo del Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales – PM04-M03.

3. FUENTES DE INFORMACIÓN

3.1. Sistema de Información Geográfica de Accidentes de Tránsito – SIGAT

Para realizar el primer contacto con la base del SIGAT, se debe realizar las siguientes actividades:

- 1) Realizar depuración mensual de la base de datos con información de las víctimas:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	CENTRO DE ORIENTACIÓN A VÍCTIMAS DE SINIESTROS VIALES	
	Protocolo de primer contacto con víctimas directas e indirectas de siniestros viales.	
	Código: PM04-M03-PT01	Versión: 1.0

Los primeros cinco días cada mes, el profesional y/o auxiliar administrativo de ORVI realiza depuración de la base de datos de las víctimas de siniestros viales del mes anterior, filtrando datos de contacto y datos asociados a gravedad del siniestro.

2) Contactar vía telefónica al ciudadano o ciudadana:

El o la profesional y/o auxiliar administrativo se contacta vía telefónica para informar sobre los servicios de ORVI ampliando sobre la información de cada una de las orientaciones social, jurídica y psicológica, alcances de atención y documentos que las víctimas deben enviar por correo electrónico para iniciar proceso y agendar.

Las víctimas deben allegar alguno de los siguientes documentos:

- ✓ Informe policial de accidentes de tránsito – IPAT
- ✓ Documento de identidad en caso de ser población migrante.
- ✓ Certificado del Sistema de Información Geográfico de Accidentes de Tránsito – SIGAT.
- ✓ Croquis (mapa del accidente realizado por el agente o policía de tránsito que atendió el siniestro).
- ✓ Historia clínica (registro cronológico de las condiciones de salud del paciente)
- ✓ Epicrisis de la atención (resumen clínico de un internamiento o consulta externa del paciente)
- ✓ Acta de defunción
- ✓ Valoración de medicina legal
- ✓ Informe de fiscalía
- ✓ Testimonio libre
- ✓ Registro fotográfico
- ✓ Videos.

3) Revisar la documentación entregada por la víctima:

El profesional y/o auxiliar administrativo al día siguiente de haber recibido los documentos por parte de la víctima, los revisa verificando que correspondan. Si los documentos corresponden, establece contacto telefónico con las personas y realiza el agendamiento para acogida inicial. Si los documentos no corresponden, envía la observación por correo electrónico y establece contacto telefónico con la víctima interesada para brindar aclaraciones sobre la documentación que deben allegar.

4) Realizar agendamiento de acogida:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	CENTRO DE ORIENTACIÓN A VÍCTIMAS DE SINIESTROS VIALES	
	Protocolo de primer contacto con víctimas directas e indirectas de siniestros viales.	
	Código: PM04-M03-PT01	Versión: 1.0

El mismo día en que los documentos quedan validados el profesional y/o auxiliar administrativo realiza agendamiento para acogida. Envía la invitación por Google calendar al usuario e informa por vía telefónica la fecha, hora de cita, modalidad (virtual o presencial) y nombre de profesional que realizara la atención.

3.2. Casos identificados en la Secretaría Distrital de Movilidad - SDM

Para realizar el primer contacto con los casos identificados por la SDM, se debe realizar las siguientes actividades:

- 1) Recepcionar los casos remitidos por la Secretaria Distrital de Movilidad sobre víctimas de siniestros:

El profesional y/o auxiliar administrativo recibe la información de la víctima identificando fecha del siniestro vial y datos de familiar a contactar

- 2) Contactar vía telefónica con familiar de víctimas directa de siniestro vial o victima directa lesionada:

Cuando se recibe información sobre víctimas fatales por siniestros viales, se tiene en cuenta que hayan transcurrido al menos 5 días posteriores al suceso para contactar los familiares (estos tiempos obedecen a que días recientes al siniestro, los familiares se encuentran realizando trámites relacionados al sepelio).

El profesional y/o auxiliar administrativo se contacta vía telefónica para informar sobre los servicios de ORVI ampliando sobre la información de cada una de las orientaciones social, jurídica y psicológica, alcances de atención y documentos que las víctimas deben enviar por correo electrónico para iniciar proceso y agendar.

Las víctimas deben allegar alguno de los siguientes documentos:

- ✓ Informe policial de accidentes de tránsito – IPAT
- ✓ Documento de identidad en caso de ser población migrante.
- ✓ Certificado del Sistema de Información Geográfico de Accidentes de Tránsito – SIGAT.
- ✓ Croquis (mapa del accidente realizado por el agente o policía de tránsito que atendió el siniestro).
- ✓ Historia clínica (registro cronológico de las condiciones de salud del paciente)
- ✓ Epicrisis de la atención (resumen clínico de un internamiento o consulta externa del paciente)
- ✓ Acta de defunción
- ✓ Valoración de medicina legal

Este es un documento controlado; una vez se descargue de la intranet, la web o se imprima, se considera copia no controlada

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	CENTRO DE ORIENTACIÓN A VÍCTIMAS DE SINIESTROS VIALES	
	Protocolo de primer contacto con víctimas directas e indirectas de siniestros viales.	
	Código: PM04-M03-PT01	Versión: 1.0

- ✓ Informe de fiscalía
- ✓ Testimonio libre
- ✓ Registro fotográfico
- ✓ Videos

3) Revisar la documentación:

El profesional y/o auxiliar administrativo máximo al día siguiente de haber recibido los documentos por parte de la víctima, los revisa verificando que correspondan. Si los documentos corresponden, establece contacto telefónico con las personas y realiza el agendamiento para acogida inicial. Si los documentos no corresponden, envía la observación por correo electrónico y establece contacto telefónico con la víctima interesada para brindar aclaraciones sobre la documentación que deben allegar.

4) Realizar agendamiento de acogida:

El mismo día en que los documentos quedan validados el profesional y/o auxiliar administrativo realiza agendamiento para acogida. Envía la invitación por Google calendar al usuario e informa por vía telefónica la fecha, hora de cita, modalidad (virtual o presencial) y nombre de profesional que realizara la atención.

3.3. Patio transitorio

Para realizar el primer contacto con las posibles víctimas que se encuentran en el patio transitorio de la SDM:

1) Informar los servicios de ORVI a ciudadanía en el patio transitorio:

Profesionales de psicología de ORVI tienen acercamiento con las personas que se encuentran realizando trámite en patios, para realizar atención de primeros auxilios psicológicos (si es necesario) e informarles sobre los servicios de ORVI de orientación jurídica, social y psicológica y registra los datos de las personas interesadas en el servicio gratuito de ORVI para que posteriormente sean contactados.

2) Contactar vía telefónica a las personas registradas en el patio transitorio:

En la misma semana en que se tuvo acercamiento en patios, el auxiliar administrativo establece contacto telefónico con las personas de patios que fueron registradas para informar con mayor detalle sobre los servicios de ORVI ampliando sobre cada una de las orientaciones: social, jurídica y psicológica, alcances de

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	CENTRO DE ORIENTACIÓN A VÍCTIMAS DE SINIESTROS VIALES	
	Protocolo de primer contacto con víctimas directas e indirectas de siniestros viales.	
	Código: PM04-M03-PT01	Versión: 1.0

atención y documentos que las víctimas deben enviar por correo electrónico para iniciar proceso y agendar.

Las víctimas deben allegar alguno de los siguientes documentos:

- ✓ Informe policial de accidentes de tránsito – IPAT
- ✓ Documento de identidad en caso de ser población migrante.
- ✓ Certificado del Sistema de Información Geográfico de Accidentes de Tránsito – SIGAT.
- ✓ Croquis (mapa del accidente realizado por el agente o policía de tránsito que atendió el siniestro).
- ✓ Historia clínica (registro cronológico de las condiciones de salud del paciente)
- ✓ Epicrisis de la atención (resumen clínico de un internamiento o consulta externa del paciente)
- ✓ Acta de defunción
- ✓ Valoración de medicina legal
- ✓ Informe de fiscalía
- ✓ Testimonio libre
- ✓ Registro fotográfico
- ✓ Videos

3) Revisar la documentación:

El profesional y/o auxiliar administrativo máximo al día siguiente de haber recibido los documentos por parte de la víctima, los revisa verificando que correspondan. Si los documentos corresponden, establece contacto telefónico con las personas y realiza el agendamiento para acogida inicial. Si los documentos no corresponden, envía la observación por correo electrónico y establece contacto telefónico con la víctima interesada para brindar aclaraciones sobre la documentación que deben allegar.

4) Realizar agendamiento de acogida

El mismo día en que los documentos quedan validados el profesional y/o auxiliar administrativo realiza agendamiento para acogida. Envía la invitación por Google calendar al usuario e informa por vía telefónica la fecha, hora de cita, modalidad (virtual o presencial) y nombre de profesional que realizara la atención.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	CENTRO DE ORIENTACIÓN A VÍCTIMAS DE SINIESTROS VIALES	
	Protocolo de primer contacto con víctimas directas e indirectas de siniestros viales.	
	Código: PM04-M03-PT01	Versión: 1.0

3.4. Página web y correo electrónico

Para realizar el primer contacto a través de solicitudes de correo electrónico y página web, se deben realizar las siguientes actividades:

1) Recepción de solicitud de cita a través de página web o correo electrónico:

El profesional y/o auxiliar administrativo recibe la solicitud radicadas a través de la página web <https://www.movilidadbogota.gov.co/web/ORVI> o el correo orvi@movilidadbogota.gov.co, y los soportes para el agendamiento de su cita, la cual tendrá respuesta en 48 horas.

Para cualquier caso, las víctimas deben allegar alguno de los siguientes documentos:

- ✓ Informe policial de accidentes de tránsito – IPAT
- ✓ Documento de identidad en caso de ser población migrante.
- ✓ Certificado del Sistema de Información Geográfico de Accidentes de Tránsito – SIGAT.
- ✓ Croquis (mapa del accidente realizado por el agente o policía de tránsito que atendió el siniestro).
- ✓ Historia clínica (registro cronológico de las condiciones de salud del paciente)
- ✓ Epicrisis de la atención (resumen clínico de un internamiento o consulta externa del paciente)
- ✓ Acta de defunción
- ✓ Valoración de medicina legal
- ✓ Informe de fiscalía
- ✓ Testimonio libre
- ✓ Registro fotográfico
- ✓ Videos

2) Revisar la documentación

El profesional y/o auxiliar administrativa máximo al día siguiente de haber recibido los documentos por parte de la víctima, los revisa verificando que correspondan. Si los documentos corresponden, establece contacto telefónico con las personas y realiza el agendamiento para acogida inicial. Si los documentos no corresponden, envía la observación por correo electrónico y establece contacto telefónico con la víctima interesada para brindar aclaraciones sobre la documentación que deben allegar.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	CENTRO DE ORIENTACIÓN A VÍCTIMAS DE SINIESTROS VIALES	
	Protocolo de primer contacto con víctimas directas e indirectas de siniestros viales.	
	Código: PM04-M03-PT01	Versión: 1.0

3) Realizar agendamiento de acogida

El mismo día en que los documentos quedan validados el profesional y/o auxiliar administrativa realiza agendamiento para acogida. Envía la invitación por Google calendar al usuario e informa por vía telefónica la fecha, hora de cita, modalidad (virtual o presencial) y nombre de profesional que realizara la atención.