

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Manual Operativo del Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales - ORVI	
	Código: PM04-M03	Versión: 2.0

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
29/06/2023	1.0	Creación del Manual Operativo del Centro de Orientación a Víctimas de siniestros viales - ORVI
26/12/2023	2.0	Se incluye: 1. El protocolo para la atención de emergencias psicológicas y el protocolo de recepción. 2. El manejo de bases del SIGAT. 3. La oferta de charlas y talleres del equipo de formación.

AUTORIZACIONES

ELABORÓ	REVISÓ		APROBÓ
	Del Proceso	Del grupo OAPI	
Nombre: Kelly Johanna Mayor Rocha	Nombre: Diana Carolina Montealegre Rodríguez Camilo Andrés Ochoa Rodríguez	Nombre: Claudia Elena Parada Aponte	Nombre: Alejandra Rojas Posada Adriana Ruth Iza Certuche
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 
Cargo: Profesional Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía	Cargo: Profesionales Dirección de Atención Ciudadano de al	Cargo: Profesional Oficina Asesora de Planeación Institucional	Cargo: Directora de Atención al Ciudadano Subsecretaria de Servicios a la Ciudadanía

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 DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Manual Operativo del Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales - ORVI	
	Código: PM04-M03	Versión: 2.0

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. PRINCIPIOS DE ORIENTACIÓN.....	4
2. DERECHOS Y DEBERES	6
3. GLOSARIO.....	6
4. ALCANCE.....	6
5. CANALES DE INTERACCIÓN.....	7
6. RUTAS EXTERNAS DE ATENCIÓN INTEGRAL EN CASO DE EMERGENCIA	7
7. TIPO DE ORIENTACIÓN.....	9
8. TÉRMINOS.....	10
9. MODELO DE ORIENTACIÓN PARA ABORDAR LAS VICTIMAS	11
10. CICLO DE SERVICIO	12
10.1. Protocolo de primer contacto	13
10.2. Protocolo de recepción	13
10.3. Acogida	15
10.4. Áreas de orientación.....	16
10.4.1. Orientación social.....	17
10.4.2. Orientación psicológica	19
10.4.3. Orientación jurídica	21
11. FORMACIÓN	22
11.1. Charlas	24
11.2. Talleres	26

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 DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Manual Operativo del Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales - ORVI	
	Código: PM04-M03	Versión: 2.0

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. La seguridad vial está presente en la política pública nacional y distrital. Colombia se unió a la iniciativa en 2011 con el Plan Nacional de Seguridad Vial (PNSV 2011-2021) el cual en su pilar estratégico 3 contempla la atención y rehabilitación a víctimas y la necesidad de “impulsar la creación del sistema integral de acompañamiento que orienta a familiares y víctimas de accidentes de tránsito”.

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. En el año 2017, de acuerdo con el avance de las actividades desarrolladas y los nuevos retos de la ciudad, se identificó la necesidad de ajustar su estructura y definir nuevos lineamientos a través de la reformulación de iniciativas y acciones efectivas que respondieran al llamado de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y otros organismos internacionales acerca de la gravedad que la siniestralidad vial representa en la salud pública.

En Bogotá se realizan cerca de 13.3 millones de viajes al día (Encuesta de Movilidad de 2019) y para el año 2019 se registraron 18.473 heridos y 505 fallecidos, por lo que el PDSV se ajustó principalmente con la adopción de la Visión Cero como política distrital, movidos por la necesidad de generar un cambio ante la constante histórica en el número de fatalidades y heridos víctimas de siniestros viales.

En el Plan Distrital de Seguridad Vial y de Motociclista (PDSV) 2017-2026¹ para lograr el objetivo de reducir a diez años un 35% del total de muertes y heridos graves por siniestros viales en Bogotá, lo que equivale al 3.5% anual, se trazó una línea para trabajar en políticas, programas y acciones relacionados con los siguientes ejes:

- Eje 1: Institucionalidad y gestión de la seguridad vial.
- Eje 2: Actores de la vía, comunicación y cultura vial.
- Eje 3: Víctimas.
- Eje 4: Infraestructura segura.

¹ Decreto 813 de 2017 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

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 DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Manual Operativo del Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales - ORVI	
	Código: PM04-M03	Versión: 2.0

- Eje 5: Controles para la seguridad vial, tecnología y vehículos.

Entrando en materia, el eje 3 Víctimas, busca hacer más ágil y eficiente la atención de las víctimas, y de este modo salvar vidas, en el marco de la política de Visión Cero. También busca brindar orientación a las víctimas de siniestros viales para que puedan ajustarse a sus nuevas condiciones de vida.

Dentro de este eje se estableció la actividad específica de Atención a víctimas de accidentes de tránsito (siniestros viales), con la responsabilidad de generar los lineamientos para que la ciudad cuente con un sistema de orientación a víctimas, donde se definan los lineamientos de orientación a víctimas de accidentes de tránsito (siniestros viales) para la ciudad y se promueva la participación de asociaciones de víctimas.

El Plan Distrital de Desarrollo 2020 - 2024 Un nuevo contrato social y ambiental para el siglo XXI, establece en el Artículo 15: Definición de programas, Propósito 4: Hacer de Bogotá Región un modelo de movilidad multimodal, incluyente y sostenible, Programa 49. Movilidad segura, sostenible y accesible, la "... (IV) Implementar y operar el Centro de Orientación a Víctimas por Siniestros Viales...", asociado a la Meta sectorial No. 389 del Sector Movilidad.

Con este centro, que es una idea pionera en el país, la ciudadanía de Bogotá tendrá por primera vez, un apoyo desde el Distrito que les brindará 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.

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.

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 DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Manual Operativo del Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales - ORVI	
	Código: PM04-M03	Versión: 2.0

- **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 el ORVI es integrar el enfoque de derechos, diferencial y de género, los cuales implican 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

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 DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Manual Operativo del Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales - ORVI	
	Código: PM04-M03	Versión: 2.0

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:** Se aclara que el ORVI no actúa como un ente de reacción inmediata al siniestro de tránsito, ni como un mecanismo de atención

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	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Manual Operativo del Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales - ORVI	
	Código: PM04-M03	Versión: 2.0

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 atender²:** El 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 presentados en 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 Cll 19 4 Piso.

Canal virtual:

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

Correo electrónico: orvi@movilidadbogota.gov.co

Canal Telefónico:

(601) 364 9400, opción 2.

6. RUTAS EXTERNAS DE ATENCIÓN INTEGRAL EN CASO DE EMERGENCIA

² Artículo 2.6.1.4.2.12 del Decreto 780 de 2016

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	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Manual Operativo del Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales - ORVI	
	Código: PM04-M03	Versión: 2.0

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 SDM 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 secretaria 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	<p>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.</p> <p>De manera presencial las mujeres pueden acudir a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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.

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	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Manual Operativo del Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales - ORVI	
	Código: PM04-M03	Versión: 2.0

Línea de atención	Descripción
	✓ 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	<p>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.</p> <p>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.</p>
Línea Diversa	<p>La línea 3108644214 brinda atención y asesoría psicosocial para personas de los sectores LGBTI, sus familiares y redes de apoyo.</p> <p>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.</p>
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.
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.centroderelevo.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. Es así cómo se identifican las fortalezas y afectaciones después del siniestro vial, desde las que se podrá definir que la persona puede verse beneficiada por una orientación individual o por una grupal, resultado del concepto elaborado por los y las profesionales.

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 DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Manual Operativo del Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales - ORVI	
	Código: PM04-M03	Versión: 2.0

- **Orientación individual:** En la modalidad individual, el o la profesional de servicios psicológico, jurídico y/o social del ORVI, brindarán a la víctima por siniestro vial la orientación requerida, comprendiendo que las particularidades y necesidades de cada caso requieren del abordaje personalizado según el tipo de servicio al que se haya acogido.
- **Orientación grupal:** La modalidad grupal consiste en brindar orientación a varias personas que presenten aspectos comunes relacionados a un siniestro vial o que hagan parte de un mismo grupo social. Esta forma de orientación tendrá lugar cuando bajo el criterio de las y los profesionales 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 documento que compruebe la relación con la víctima en caso de que quien consulta no sea la persona directamente afectada.

8. TÉRMINOS

i. Tiempo para acceder a la orientación social y psicológica:

La orientación podrá brindarse a siniestros que se encuentren registrados en el Sistema de Información Geográfico sobre Accidentes de Tránsito - SIGAT a partir del año 2014³. Este sistema recopila y almacena la información de los siniestros de la ciudad, de tal forma que puedan ser corroborados por la entidad y se pueda tener la información de las víctimas y otros parámetros del evento.

ii. Términos para acceder a la orientación jurídica:

La orientación brindada a las víctimas debe cumplir estándares de oportunidad, para lograr esto el orientador jurídico debe verificar que las acciones, reclamaciones y/o trámites a gestionar por la ciudadanía sean oportunos en cuanto a sus términos legales de caducidad y prescripción.

³ 2014, año desde el que se cuenta con bases de datos armonizadas en el Distrito.

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 DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Manual Operativo del Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales - ORVI	
	Código: PM04-M03	Versión: 2.0

Las consultas legales que estén caducadas o prescritas, no serán atendidas por el o 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 que se suministrará en los aspectos jurídicos relativos a la determinación de las personas responsables del siniestro y las consecuencias que estas deberán asumir, se enfocará exclusivamente en los procedimientos para la tramitación de las pretensiones del ciudadano o ciudadana, sin realizar pronunciamientos específicos sobre cuáles deberían ser éstas, sus posibilidades de éxito o sobre la responsabilidad de las personas involucradas.

9. MODELO DE ORIENTACIÓN PARA ABORDAR LAS VICTIMAS

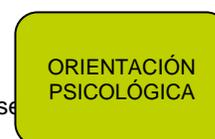
El modelo estratégico propuesto para la orientación social, psicológica y jurídica a la ciudadanía víctima de siniestros viales, busca que la víctima y/o su familia, encuentren formas y herramientas de retomar y continuar con su vida luego de este episodio. A nivel individual se reconoce la capacidad 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.

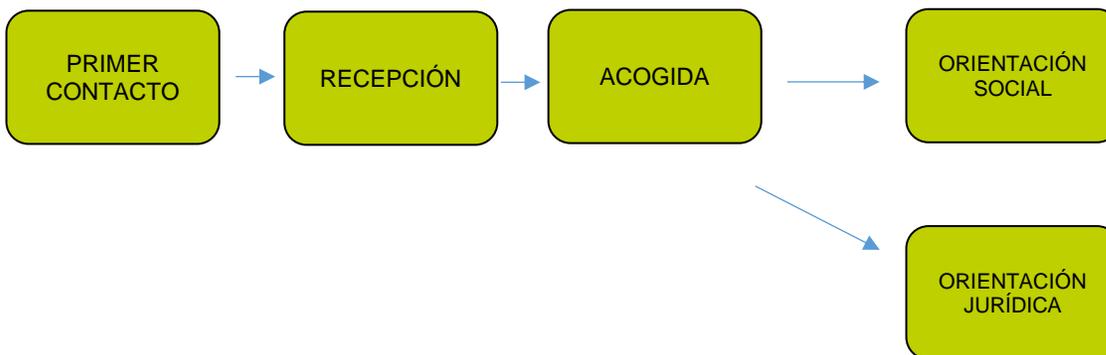
De acuerdo con esto, las atribuciones y facultades concedidas al profesional de orientación siempre debe encaminar sus actuaciones en forma proporcionada, pertinente, digna y humana, con el fin de no revictimizar a la víctima o a sus familiares, reconociendo que no sólo corresponde a los enfoques social, psicológico o jurídico, sino que también a la superación del episodio de violencia vial.

Figura 1. Modelo de orientación

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



 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Manual Operativo del Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales - ORVI	
	Código: PM04-M03	Versión: 2.0

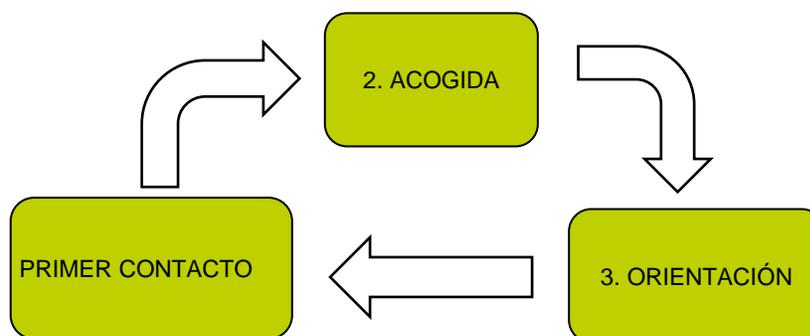


Fuente: Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales

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 DE SERVICIO

Figura 2. Ciclo de servicio



Fuente: Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales

En la figura 2 se esquematiza los momentos de verdad que recorre la ciudadanía a través del modelo de atención de ORVI, en donde inicia con el primer contacto, para ello, la SDM dispone de diferentes canales de atención y fuentes de información para presentar el centro

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 DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Manual Operativo del Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales - ORVI	
	Código: PM04-M03	Versión: 2.0

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 la víctima haya establecido el contacto, se agenda la primera cita correspondiente a la acogida, para brindar la información del programa, las áreas de orientación y generar el primer acompañamiento, para luego, realizar traslado a la orientación particular con la persona profesional encargada. La orientación se da de acuerdo con el Manual de Servicio a la Ciudadanía PM04-M01.

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

Una vez realizado el primer contacto con la o el ciudadano, se brinda la información frente al Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros viales ocurridos en la ciudad de Bogotá y los servicios de orientación que ofrece, por los distintos canales de atención y se recepciona la documentación que soportan el siniestro vial y de esta manera poder dar inicio al proceso de orientación con el área de acogida y posteriormente con cada una de las líneas de orientación.

10.2.1. Lineamientos y/o políticas de operación

- Durante el proceso de recepción, se explica a la víctima directa o indirecta la información sobre los servicios y orientaciones brindadas desde ORVI: social, psicológico y jurídico.
- El contacto de los posibles usuarios y usuarias se establece de manera general a través de cuatro maneras:
 - A través de la gestión de contacto por parte de profesionales de ORVI vía telefónica y WhatsApp con usuarios o usuarias de 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.

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 DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Manual Operativo del Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales - ORVI	
	Código: PM04-M03	Versión: 2.0

→ Por medio del acercamiento por parte de psicólogos de ORVI de manera presencial con los posibles usuarios y usuarias que se encuentran realizando trámites en Patios de fiscalía.

→ Inicia con el primer contacto de la o del usuario de manera telefónica, al celular, mediante mensajes de WhatsApp y llamadas telefónicas.

- Posteriormente se le solicita a la o el usuario la documentación relacionada al siniestro vial (IPAT, Epicrisis, historia clínica, soportes médico legales, etc), esta puede ser subida 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 verificación documental para que estos se encuentren legibles y se procede a realizar el agendamiento de la cita inicial en el área de Acogida.
- Una vez el ciudadano va a ingresar al proceso de Acogida se envía por medio de whatsapp o 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 se agenda con cada una de las orientaciones: Psicológica, Jurídica y Social, en las cuales se encuentre interesado. Teniendo en cuenta la disponibilidad de agenda de cada uno de los profesionales, contando con modalidad virtual y presencial.
- Se realiza continuo seguimiento a cada uno de los procesos de orientación de las y los usuarios, es decir, se agenda las respectivas citas con cada una de las orientaciones por medio de la herramienta de google calendar, se debe solicitar a los usuarios el correo electrónico para poder compartirles el evento y sus características (fecha, hora, lugar, modalidad y tipo de orientación).
- El día anterior a cada cita se confirma con las y los usuarios por medio de whatsapp o llamada telefónica 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 valida, se verifica y mantiene al día la base de datos de cada uno de los profesionales donde se reportan las llamadas y mensajes que se tienen con cada

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 DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Manual Operativo del Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales - ORVI	
	Código: PM04-M03	Versión: 2.0

uno de las y los usuarios con el fin de mantener un seguimiento permanente de cada uno de los casos por cada área de orientación.

10.2.2. Manejo de Base de datos SIGAT

La base de datos que proporciona el Sistema de Información Georeferenciada de Accidentes de Tránsito (SIGAT), que es manejada bajo los protocolos de reserva de la información proporcionada por la OTIC.

De esta base de datos que se alimenta del diligenciamiento del Informe Policial de Accidente de Tránsito (IPAT) se extraen los datos para poder hacer contacto con los ciudadanos. Los datos extraídos como:

- Número de teléfono proporcionado por el ciudadano o el familiar al momento del siniestro vial.
- Nombre del ciudadano involucrado en el siniestro vial.
- Número de formulario (Número del IPAT)
- Rol en la vía que desempeñaba al momento del siniestro vial.
- Fecha del siniestro vial.
- Gravedad entiéndase como lesionado o fallecido.

10.3. 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 la víctima, a través de la escucha activa y el manejo de atención en crisis en los casos que sea necesario.

El proceso de acogida inicia desde:

- El ciudadano o ciudadana será atendido por profesionales sociales quienes darán un manejo integral y diferencial de acuerdo con la situación. Se explicará el proceso al que se puede acceder, dando información precisa de los servicios y alcances de la orientación desde cada uno de los enfoques: social, psicológico y jurídico, las condiciones de disponibilidad de atención de cada uno, los derechos y deberes de las partes y también de los posibles trámites a realizar; a su vez se aclaran dudas que la persona llegue a tener.
- El o la profesional recopila información del siniestro vial, indagando aspectos claves de las afectaciones a causa del mismo.

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	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Manual Operativo del Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales - ORVI	
	Código: PM04-M03	Versión: 2.0

- El o la profesional, además solicitará al ciudadano o ciudadana los datos de registro iniciales (sociodemográficos) y básicos de información personal. Además, se aceptará (mediante formulario virtual).
- El o la profesional social de acogida debe realizar 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 a la víctima por cuál enfoque 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.

10.3.1. Lineamientos y/o política de operación

- La atención y gestión del caso del ciudadano o ciudadana se realizará de acuerdo a la información que él proporcione, realizando la oferta de servicios acorde a estas necesidades.
- Durante el proceso de acogida, se explica al ciudadano o ciudadana la orientación que inicia, dando información precisa de los servicios y alcances de dichas orientaciones desde cada uno de sus enfoques: 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 indirectas como familiares.
- Toma de datos sociodemográficos de contacto y personales.
- Se identifica las necesidades del ciudadano 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 retornar a la acogida para iniciar el proceso.
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.
 - Pasará directamente a la orientación psicológica y se registrará documentación de manera individual.
 - Se direcciona a recepción para el respectivo agendamiento de las citas.

10.4. Áreas de orientación

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 DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Manual Operativo del Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales - ORVI	
	Código: PM04-M03	Versión: 2.0

10.4.1. 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

10.4.1.1. 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 día y hora de la cita se esperará al ciudadano o ciudadana 10 minutos para la conexión o presentación en las instalaciones del Centro, después de ello se tomará como una inasistencia.
- En caso que se presente inasistencia el o la profesional que realiza la orientación deberá diligenciar la base de seguimiento a inasistencias, posterior a ello desde recepción se contactará a el/la ciudadano mediante llamada y realizará el agendamiento de acuerdo a la disponibilidad de agenda recordando al ciudadano o ciudadana que la inasistencia a las citas programadas no permite que el espacio sea aprovechado por otro ciudadano que requiera el servicio. El o la profesional de recepción consignará el motivo de la inasistencia, fecha de seguimiento y fecha de la asignación en el seguimiento a inasistencias.
- El o la profesional social realiza lectura del flujograma realizado en acogida y jurídica antes de la hora asignada para la cita (en caso de haber tenido cita con esta área), con el fin de contextualizar la situación de la o el usuario y proyectar la orientación.
- 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.
- Se informa al o ciudadana, que, en caso de actualizar datos de contacto o ubicación, debe informar al área de recepción para el respectivo registro.
- 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).

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	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Manual Operativo del Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales - ORVI	
	Código: PM04-M03	Versión: 2.0

- 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.
- Se informa a la víctima y/o su sistema familiar acerca de las ofertas de servicios del distrito suministrados en el portafolio del 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 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.
- Durante la tercera y última sesión se realizará seguimiento a las gestiones y trámites realizados por la víctima ante las entidades distritales. Lo anterior con el fin de identificar avances y dificultades. Se finaliza la sesión informando que el proceso de orientación ha culminado y se realiza la encuesta de satisfacción al ciudadano o ciudadana.
- El cierre del caso para ORVI puede darse por varias razones y se realizará de la siguiente manera:
 - En la tercera sesión se le indicará que ha agotado el máximo de sesiones y se procede a hacer un cierre de la orientación.
 - Antes de completar las 3 sesiones, cuando se han cumplido los objetivos planteados de forma inicial con la víctima, en ese caso será evaluado con su consentimiento para el cierre.
 - Cuando la víctima decida y manifieste no continuar con la atención (desistimiento); en este caso se dará por cerrado el caso.
 - Cuando no es posible contactarle por parte de ORVI.
- Se realiza seguimiento a los 3 y 6 meses luego de la última cita del proceso de orientación, buscando identificar si la persona siguió las recomendaciones brindadas en la orientación, o si la oferta institucional dio respuesta a las necesidades identificadas. De esta manera se da por cerrado el caso de manera definitiva.

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	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Manual Operativo del Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales - ORVI	
	Código: PM04-M03	Versión: 2.0

- Se presenta bajo el cumplimiento de los objetivos de la orientación y su seguimiento o de una terminación anticipada por efectos de inactividad por parte de la víctima o por finalización por su voluntad.
- Se archiva el caso en el servidor o drive dispuesto por la entidad.

10.4.2. 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, y en caso de ser necesario generar las recomendaciones necesarias para su atención, según la oferta distrital y del sistema de salud.

Se contempla hacer la orientación de manera grupal a discreción del profesional de psicología cuando se considere que esta modalidad contribuye al bienestar de las víctimas y se llevará a cabo siempre y cuando se cuente con el consentimiento de las mismas.

10.4.2.1. 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 el/la ciudadano y disponibilidad de los orientadores., siempre y cuando esta cita se programe desde la acogida.
- Si la victima desea tomar el servicio después de haber tenido la orientación de acogida, puede realizarlo por medio de los canales disponibles y será el o la profesional de recepción quien realice el agendamiento.
- 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 los flujogramas de Acogida y de las otras áreas donde fue atendido el ciudadano o ciudadana.
- 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 estará enfocado en orientar a la víctima en relación al manejo de las afectaciones psicológicas derivadas del siniestro vial y de resultar necesario, hacer recomendaciones frente a un posible tratamiento a seguir con un tercero.
- 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.

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	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Manual Operativo del Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales - ORVI	
	Código: PM04-M03	Versión: 2.0

Nota: Para la exploración inicial, el o la profesional en psicología podrá tomar como base el formato de valoración psicosocial y/o incluir otra información que considere necesaria para registrar la valoración psicológica.

- El o la profesional en psicología que lleve el caso inicial, será el encargado de hacer el proceso anterior.
- Se informa a la víctima 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 psicológico, la forma en que se llevara 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 a la víctima la orientación acorde a las particularidades del caso, facilitando herramientas para el manejo de la afectación psicológica, su regulación emocional, el ajuste de las áreas que se vieron afectadas y/o aquellos otros aspectos que considere pertinentes desde el marco de la orientación psicológica del centro.
- 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.
- Se evalúa la necesidad de la víctima de sesiones adicionales de orientación.
- Si no requiere tratamiento psicológico luego de las sesiones de orientación se pasa al cierre del caso señalando de manera explícita los logros obtenidos, avances y el cumplimiento de objetivos con la orientación psicológica. 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 realizará seguimiento después de 3 y 6 meses de recibida la orientación.
- Se explica a la víctima (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.
- Una vez cerrado el caso, se envía el formato PM04-M03-F02 Cierre de caso y la encuesta de satisfacción.
- Cuando lo considere, el profesional en psicología podrá utilizar el Formato de No autolesión o suicidio PM04-M03-F07.

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 DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Manual Operativo del Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales - ORVI	
	Código: PM04-M03	Versión: 2.0

10.4.3. 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.

La orientación jurídica tendrá un número de citas máximo por persona o por grupo familiar de: 5

El orientador jurídico previamente, o como primer paso dentro de la orientación, analizará el relato, los testimonios y los documentos, incluidas las hipótesis diligenciadas en el informe policial de accidentes de tránsito, buscando verificar si en el evento estuvieron involucrados vehículos del SITP de Bogotá, algún vehículo oficial o al servicio de una entidad distrital; así mismo, se revisará si las condiciones de la vía, iluminación o señalización se encuentran dentro de aquellas que rodearon el siniestro, no detectadas en las etapas anteriores del proceso.

Si alguna de las circunstancias anteriores se verifica, procederá a informar a la o el usuario que es el mismo distrito quien le proporciona la información y el alcance que ésta tendría considerando su supuesta participación en el siniestro, luego de lo cual se le preguntará si es su intención continuar o si prefiere desistir del servicio ofrecido. En caso de que desee continuar, se le leerá y se le entregará para su suscripción el formato PM04-M03-F01 Consentimiento informado.

10.4.3.1. Lineamientos y/o políticas de operación

- 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 acogida.
- A partir de la información recolectada, el o la profesional encargada de la orientación realiza el análisis de la información y desarrolla la valoración jurídica.
- Desarrollo de la orientación jurídica, explicando los diferentes derechos y deberes de la víctima, así como el paso a paso de los procesos en el 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

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 DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Manual Operativo del Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales - ORVI	
	Código: PM04-M03	Versión: 2.0

- servicio corresponde a una orientación, no implica una representación jurídica.
- El cierre del caso puede darse por varias razones y se realizará de la siguiente manera:
 - En la quinta sesión se le indicará que ha agotado el máximo de sesiones y se le brindará información de las entidades donde puede acudir para continuar con su proceso, se procede a hacer un cierre interno de la orientación.
 - Antes de completar las cinco sesiones, cuando se han cumplido los objetivos planteados de forma inicial con la víctima.
 - Cuando la víctima concilia o realiza una transacción.
 - Cuando la víctima decida y manifieste no continuar con la atención (desistimiento).
 - Cuando no es posible contactarse por parte de ORVI tras la llamada telefónica y el correo electrónico de seguimiento.
 - El seguimiento se iniciará a los 3 meses con un correo electrónico, luego de la última orientación buscando identificar si el/la siguió las recomendaciones brindadas, posterior se esperará una respuesta en el término de 15 días, cumplido el mismo sin respuesta se realizará una llamada telefónica con el fin de establecer comunicación y reactivar el caso, de no obtener respuesta positiva se enviará un segundo correo informando el cierre parcial de la orientación.

Los seguimientos de cualquier tipo de orientación se realizarán a través del formato PM04-M03-F03 Seguimiento de la orientación, por su parte, las recomendaciones se realizarán a través del formato PM04-M03-F04 Recomendaciones de la orientación.

Las orientaciones se soportarán a los usuarios y usuarias a través del formato PM04-M03-F05 Constancia del servicio.

11. FORMACIÓN

El Centro de Orientación de Víctimas de Siniestros Viales, tendrá como eje adicional procesos de capacitación que permitan a la ciudadanía, entidades e interesados contar con información oportuna sobre temas vinculados con siniestralidad vial; desde su prevención hasta su intervención y análisis.

Para lo anterior, el o la profesional del componente recibe el contacto inicial de los interesados en los procesos formativos y reúne los datos de contacto para agendar posteriormente la reunión inicial entre las dos entidades. La reunión puede ser virtual o

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 DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Manual Operativo del Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales - ORVI	
	Código: PM04-M03	Versión: 2.0

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 poder comprender las necesidades e intereses que se tienen en la institución o comunidad, y cómo el componente de formación puede suplir dichas necesidades por medio de la oferta vigente al momento de la reunión. Este paso se realiza para aclarar dudas de las personas que desean tomar los espacios de formación y aclarar criterios para el desarrollo de las capacitaciones, se debe tener en cuenta:

- a) Aforo mínimo de quince personas. Esto excluye a las instituciones o comunidades que cuentan con menos de quince integrantes.
- b) Se debe dejar claro que todos los procesos de formación son gratuitos
- c) Garantizar que los/las asistentes tengan el espacio y tiempo para prestar atención a la capacitación.

Así mismo, en el espacio de reunión se puede realizar el agendamiento de los espacios de formación solicitados, para ello, es importante considerar a todo el equipo profesional de ORVI, ya que, algunos temas de la oferta de capacitaciones son asumidos por los orientadores de ORVI. Cada espacio de formación agendado debe ser incluido en Google Calendar con los siguientes criterios:

- Incluir la modalidad del espacio (virtual o presencial)
- Nombre o tema del espacio (ej. Acciones de primer respondiente)
- Nombre de la institución o comunidad que solicitó el espacio (ej. Secretaría Distrital de Seguridad y Convivencia)
- Incluir enlace o dirección del espacio de formación.

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:

- a) Se toma asistencia con el formato aprobado por la SDM
- b) Se realiza registro fotográfico en el espacio de capacitación
- c) Si no se cumple con el aforo es posible cancelar la capacitación

Es importante comentar que, si los intereses salen del alcance y misionalidad del componente Formativo de ORVI, el proceso finaliza en este paso.

Tras los procesos impartidos se realizan reuniones de retroalimentación con el equipo de Formación y en el caso que lo requiera, con los orientadores que impartieron alguno de

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 DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Manual Operativo del Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales - ORVI	
	Código: PM04-M03	Versión: 2.0

los procesos, con el fin de identificar interna y externamente los aspectos destacables en el proceso, por ejemplo, la apropiación del tema, el público objetivo o el cumplimiento de los objetivos. Este paso, permite consolidar de mejor manera cada uno de los procesos que se imparten y hacer ajustes en cualquier aspecto que se considere. Si existen cambios notables que deban ser considerados, se hace una revisión en los contenidos del tema o en la metodología de capacitación y se incluyen en la oferta de capacitaciones.

La participación en la formación se soporta a las entidades y demás interesadas 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:

11.1. Charlas

ORVI ofrece la siguiente oferta de charlas a la ciudadanía, entidades e interesados:

Tabla 2. Charlas

Charlas	Descripción
¿Qué es ORVI?	Ofrecer información sobre los servicios que se prestan, el alcance, enfoques y limitaciones del Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales.
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 factores de riesgo en cualquiera de los roles viales.
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, los medios de transporte u otros actores viales.
Cultura vial para una movilidad segura	Abordar las diferentes conductas positivas en la vía, aportando a la movilidad con acciones de armonía, respeto y empatía

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

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Manual Operativo del Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales - ORVI	
	Código: PM04-M03	Versión: 2.0

Charlas	Descripción
	frente a las diferentes dinámicas del tránsito
Sesgos en la conducción	Identificar y reflexionar acerca de los diferentes procesos cognitivos que se relacionan con los factores de riesgo en la conducción.
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.
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 las y los usuarios de moto, la creación de rutas eficientes o la adopción de medidas para la calificación de conductores.
Seguridad vial para niños, niñas y adolescentes	Ofrecer herramientas teóricas y metodológicas para educar en seguridad vial (a niños, niñas y adolescentes), para que éstas sean aplicadas en contextos escolares o familiares.
Acciones penales y civiles tras un siniestro vial	Analizar los procesos en materia legal que se pueden emprender tras un siniestro de tránsito, describiendo conceptos básicos y trámites generales que se puedan adelantar, según el caso.
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.
SOAT	Aportar información sobre el alcance,

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 DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Manual Operativo del Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales - ORVI	
	Código: PM04-M03	Versión: 2.0

Charlas	Descripción
	cobertura, características y tipos de riesgos que se encuentran enmarcados en el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, desde un punto de vista jurídico.
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.
Políticas empresariales en la atención a víctimas	Ofrecer pautas para la creación de políticas empresariales de seguridad vial, incluyendo el eje de atención a víctimas. Se analizarán, acciones y construirán estrategias sobre la atención primaria, secundaria, terciaria y cuaternaria para trabajadores que hayan sufrido algún siniestro en el tránsito.

Fuente: Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales

11.2. Talleres

ORVI ofrece la siguiente oferta de talleres a la ciudadanía, entidades e interesados:

Tabla 3. Talleres

Talleres	Descripción
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.
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

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	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	
	Manual Operativo del Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales - ORVI	
	Código: PM04-M03	Versión: 2.0

Talleres	Descripción
	equilibrio emocional y minimizar las consecuencias psicológicas a largo plazo.
Estereotipos de género en la movilidad:	Reflexionar sobre los comportamientos normalizados que generan barreras y brechas de género en la movilidad, reconociendo las necesidades diferenciadas para hombres y mujeres en el espacio público, los posibles riesgos y consecuencias que estas representaciones pueden (y tienen) sobre el tránsito y la movilidad.
Factores de riesgo en los siniestros viales	Comprender conceptos básicos de los principales factores de riesgo y de protección ante un siniestro vial.
¿Cómo comunicar la mala noticia?	Sensibilizar sobre las reacciones emocionales que se producen tras un siniestro vial y mejorar las estrategias para responder ante este tipo de reacciones.
¿Qué hacer en un siniestro vial con daños materiales?	Informar sobre las herramientas que los implicados en un siniestro vial tienen para incidir en la reclamación tras un incidente vial con daños materiales.

Fuente: Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales

12. 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.

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