

<https://doi.org/10.23913/ricsh.v14i28.374>

Artículos científicos

Propuesta de estrategias para la atención integral y el trato digno a víctimas de siniestros viales en Tránsito Bucaramanga

Proposal of strategies for the comprehensive care and dignified treatment of road accident victims in Transit Bucaramanga

Propostas de estratégias para o atendimento integral e tratamento digno às vítimas de acidentes de trânsito no Trânsito de Bucaramanga

Laura Paola Hernández Pérez

Universidad Autónoma de Bucaramanga, Colombia

lhernandez66@unab.edu.co

<https://orcid.org/0000-0003-3296-1853>

Manuel José Acebedo Afanador

Universidad Autónoma de Bucaramanga, Colombia

macedo@unab.edu.co

<https://orcid.org/0000-0002-7833-8373>

Mario Alexander Pedroza Camacho

Universidad Autónoma de Bucaramanga, Colombia

mpedroza761@unab.edu.co

<https://orcid.org/0009-0007-5260-0488>

Ruth Angélica Castellanos Cordero

Universidad Autónoma de Bucaramanga, Colombia

rcastellanos665@unab.edu.co

<https://orcid.org/0009-0006-1171-0528>



Resumen

Partiendo del contexto de la atención a víctimas de accidentes de tránsito como un reto clave para la seguridad vial y la salud pública, este estudio analiza estrategias para mejorar la atención en la Dirección de Tránsito de Bucaramanga (DTTB), garantizando un trato digno y eficiente. Mediante una metodología mixta, se evaluaron las percepciones de víctimas y funcionarios mediante encuestas, entrevistas y análisis documental. Los hallazgos revelan deficiencias en la intervención en el lugar del accidente y en el seguimiento post accidente, en particular debido a la falta de asistencia psicológica y orientación legal. Esto exacerba la vulnerabilidad de las víctimas y limita su acceso a la justicia. Se concluye que es esencial un protocolo de atención integral que articule a las entidades involucradas. Se recomienda la implementación de un modelo centralizado que integre la atención médica, el apoyo psicológico y la asesoría legal para garantizar una atención basada en la dignidad de los usuarios.

Palabras claves: Atención integral; Acceso a la justicia; Seguridad vial; Víctimas de siniestros viales; Protocolo de atención; Asistencia multidisciplinar.

Abstract

Based on the context of caring for road accident victims as a key challenge in road safety and public health, this study analyzes strategies to improve care at the Bucaramanga Traffic Department (DTTB), ensuring dignified and efficient treatment. Using a mixed methodology, the perceptions of victims and officials were assessed through surveys, interviews, and documentary analysis. The findings reveal deficiencies in intervention at the accident scene and in post-accident follow-up, particularly due to the lack of psychological assistance and legal guidance. This exacerbates victims vulnerability and limits their access to justice. It is concluded that a comprehensive care protocol that coordinates the entities involved is essential. It is recommended that a centralized model be implemented that integrates medical care, psychological support, and legal counsel to ensure care based on the dignity of users.

Keywords: Comprehensive care; Access to justice; Road safety; Victims of road accidents; Care protocol; Multidisciplinary assistance.



Resumo

Sob a perspectiva do atendimento às vítimas de acidentes de trânsito como um desafio fundamental para a segurança viária e a saúde pública, este estudo analisa estratégias para aprimorar o atendimento no Departamento de Trânsito de Bucaramanga (DTTB), a fim de garantir um tratamento digno e eficiente. Utilizando uma metodologia mista, as percepções das vítimas e dos agentes foram avaliadas por meio de pesquisas, entrevistas e análise documental. Os resultados revelam deficiências na intervenção no local do acidente e no acompanhamento pós-acidente, principalmente devido à falta de assistência psicológica e orientação jurídica, o que agrava a vulnerabilidade das vítimas e seu acesso à justiça. Conclui-se que um protocolo de atendimento integral que coordene as entidades envolvidas é essencial. Recomenda-se a implementação de um modelo centralizado que integre atendimento médico, apoio psicológico e assessoria jurídica para garantir um atendimento baseado na dignidade dos usuários.

Palavras-chave: Atenção integral; Acesso à justiça; Segurança no trânsito; Vítimas de acidentes de trânsito; Protocolo de atendimento; Assistência multidisciplinar.

Fecha Recepción: Enero 2025

Fecha Aceptación: Julio 2025

Introducción

La seguridad vial es un desafío crucial en la agenda de salud pública internacional, cada vez más ciudades se ven abocadas a una creciente crisis y mayores retos en el manejo urbano del tránsito vehicular, con todos los desafíos que esto significa. Según la Organización Panamericana de la Salud (2023), las lesiones y muertes por accidentes de tránsito representan un problema de magnitud mundial, con una estimación de 1.300.000 decesos evitables y cerca de 50.000.000 lesionados, la mayoría, por supuesto, también evitables. Este panorama fue destacado en la reunión sobre la mejora de la seguridad vial mundial, donde los gobiernos se comprometieron a integrar esfuerzos intersectoriales para reducir tanto las lesiones como las defunciones (Forensis, 2021), asunto que hasta ahora no ha pasado del pronunciamiento y de la buena voluntad, pero sin un impacto efectivo, sobre todo con los crecientes caos viales, como ocurre en Colombia y, por ende, en Bucaramanga, ciudad que es el objeto de estudio del presente trabajo.



En Colombia, la situación resulta particularmente alarmante: durante 2023, se reportaron 7.477 decesos por accidentes de tránsito, cifra que aumentó un 32% respecto al año anterior. “En el departamento de Santander se registraron 406 muertes, de las cuales 72 se dieron en Bucaramanga” (Forensis, 2021, p. 407). Ahora bien, a pesar de que organismos internacionales, como la ONU (2020), y estrategias nacionales, tales como el Plan Nacional de Seguridad Vial 2022–2031 (Agencia Nacional de Seguridad Vial, 2022), han planteado la necesidad de establecer normas y medidas que garanticen la seguridad de los usuarios, en Bucaramanga (Colombia) persiste la ausencia de un protocolo formal de atención integral a víctimas de siniestros viales en medio de un creciente desorden vial.

Este creciente caos vial en la ciudad es una realidad que afecta la calidad de vida y los circuitos económicos y solidarios de la ciudad y sus habitantes (Acebedo y Velasco, 2017) y tiene causas diversas. El parque automotor ha crecido sin control, con una creciente presencia de motocicletas, desatención de las regulaciones de tránsito y un cumplimiento deficiente de normas como el SOAT y la revisión técnico-mecánica (Universidad Autónoma de Bucaramanga, 2024). Esta expansión vehicular no ha sido acompañada por mejoras en la infraestructura vial ni en el transporte público (Vanguardia, 2025), lo que ha generado congestiones, accidentes y desorganización en la movilidad urbana (Infobae, 2024). Además, persiste una débil articulación entre los planes de desarrollo y las políticas de seguridad vial (Bucaramanga Metropolitana Cómo Vamos, 2024), situación que el mismo Plan de Desarrollo Municipal reconoce como uno de los principales problemas de la ciudad (Alcaldía de Bucaramanga, 2024). Frente a esto, estudios comparativos han demostrado que Bucaramanga necesita adoptar prácticas más sostenibles, similares a las de otras ciudades latinoamericanas (Restrepo & Díaz, 2023).

Estas carencias y dificultades se traducen también en una atención fragmentada y en demoras tanto en la intervención primaria (en el lugar del accidente) como en la atención secundaria (seguimiento, apoyo psicológico y asistencia legal). Esta situación vulnera el derecho básico a un trato fundamentado en el sentido de la dignidad como principio fundamental, centrada en el reconocimiento de valor de la persona y el respeto que de allí se desprende (Kant, 1980), y evidencia la necesidad urgente de articular a los diversos actores involucrados en el asunto.

Según las entrevistas a expertos de la Dirección de Tránsito, actualmente, la atención primaria (en la escena del siniestro vial) al usuario víctima de accidentes se limita a la parte administrativa y técnica, en donde no hay ningún tipo de acompañamiento ni asesoría



específica. A pesar de que los trámites en las ventanillas son amables y más o menos rápidos, carecen de la vinculación con la parte humana que en la mayoría de casos necesita la víctima, sobre todo, con respecto a la asesoría legal y al acompañamiento psicológico que puede necesitar una persona en estas circunstancias.

Las actuales estrategias se dan en la atención primaria (durante el siniestro vial), acorde con la ficha técnica del “Protocolo Operativo Estandarizado (POE)”, considerando las competencias de la Dirección de Tránsito y el marco legal vigente, como el “Código Nacional de Tránsito Terrestre (Ley 769 de 2002 y sus modificaciones)”, así como los lineamientos de la Policía Nacional y otras entidades de atención vial, que se aplica en Bucaramanga desde el proceso delimitado por la ley que, en general, se da en las siguientes acciones: 1. Aseguramiento de la Escena. 2. Evaluación Inicial y Coordinación Interinstitucional. 3. Recolección de Información Técnica y Legal. 4. Croquis y Documentación del Accidente. 5. Restablecimiento de la Normalidad Vial. 6. Cierre del Procedimiento y Seguimiento Legal. Este último implica el paso al siguiente momento, se da la radicación del IPAT ante la autoridad competente, entrega de copias del informe a las partes interesadas (cuando aplica), reporte a la Secretaría de Movilidad o Dirección de Tránsito para efectos administrativos, coordinación con las aseguradoras, si es pertinente, y remisión a Fiscalía en caso de lesiones personales, homicidio culposo o indicios de delito. En esta primera parte ya hay una cuestión técnica, asistencial y legal, en donde termina la responsabilidad de las autoridades de tránsito.

En lo correspondiente a la atención secundaria, en la Dirección de Tránsito y Transporte se dan los siguientes momentos (que se presentan de manera más detallada por ser lo que corresponde propiamente al interés investigativo del presente trabajo):

1. Registro formal del accidente: validación del Informe Policial de Accidente de Tránsito (IPAT), asignación de número de expediente al caso, verificación de datos completos de las víctimas (identidad, contacto, condiciones de salud) y registro en el sistema interno de la Dirección de Tránsito o plataforma nacional (RUNT, SIMIT).

2. Canalización institucional: remisión del caso a la fiscalía general de la Nación, si hay indicios de responsabilidad penal (lesiones personales u homicidio culposo), notificación a la aseguradora del vehículo, en caso de que exista póliza obligatoria (SOAT) o voluntaria (RC), orientación a la víctima o sus familiares sobre derechos frente a aseguradoras (cobertura médica, funeraria, indemnizaciones) y procedimientos legales y administrativos y solicitud de copias del IPAT, croquis y demás pruebas.



3. Acompañamiento administrativo: expedición de constancias o certificaciones necesarias para trámites judiciales, médicos, funerarios o de aseguradoras, información sobre su impugnación o conciliación, si la víctima desea instaurar reclamo por daños o perjuicios, y orientación en rutas de atención a víctimas (Defensoría del Pueblo, Personería, Fiscalía, SISEVE).

4. Seguimiento del caso: monitoreo del proceso legal, si hay apertura de investigación, soporte al juez de tránsito o juez ordinario con pruebas del informe técnico si se requiere peritaje, verificación del cumplimiento de obligaciones por parte del responsable (reparación material, comparecencia a audiencias y respuesta de la aseguradora).

5. Apoyo en la conciliación o resolución de conflictos: en algunos casos, a petición de parte, la Dirección de Tránsito puede facilitar la conciliación extrajudicial entre las partes (cuando no hay lesiones graves o muerte) y orientación para acceso a centros de conciliación o a la Superintendencia de Transporte si hay incumplimientos.

6. Cierre y archivo del caso: una vez resuelto el caso (judicial o administrativamente), se archiva el expediente. En este momento, la víctima puede solicitar copia del archivo o constancia de resolución del accidente para efectos legales o laborales.

La atención secundaria institucional no implica necesaria ni obligatoriamente servicio médica o psicológico directo, pero la Dirección de Tránsito puede derivar o articular con otras entidades (Secretaría de Salud, EPS, hospitales, defensoría) en caso de requerirse.

En consecuencia, sí se cumplen los requerimientos técnicos, legales y administrativos mínimos; pero, sin embargo, adolece de un enfoque humano e integral, especialmente en lo que respecta al acompañamiento psicológico ni jurídico, pues muchas víctimas enfrentan trastornos postraumáticos, ansiedad, duelo o culpa, incluso en siniestros sin consecuencias fatales; ni tampoco asesoría legal efectiva y accesible, porque muchas víctimas, especialmente de sectores vulnerables, no comprenden sus derechos ni cómo hacerlos valer frente a aseguradoras, fiscales o jueces. Así, no suele haber una ruta clara de atención emocional inmediata ni seguimiento psicológico continuo. Esta ausencia de apoyo puede agravar el sufrimiento, dificultar la recuperación y afectar la disposición de la víctima para enfrentar cuestiones legales. En síntesis, se cumple formalmente, pero falta sensibilidad institucional hacia el dolor humano. Incorporar acompañamiento emocional y jurídico real y oportuno no solo es ético y justo, sino que también mejora su eficacia y reduce revictimizaciones, como si ocurre en otros lugares del país (ver tabla 1).



Tabla 1. Comparativo de Atención a Víctimas de Accidentes de Tránsito en América Latina

País / Ciudad	Acompañamiento psicológico	Asesoría legal	Enfoque integral
Bucaramanga (modelo general)	No sistemático. No se ofrece como parte del protocolo de tránsito.	Limitada. Se remite a Fiscalía o conciliación sin acompañamiento.	Predominantemente técnico y administrativo.
Bogotá (atención integral a víctimas)	Sí. Remisión a servicios de salud mental distritales. Intervención psicosocial temprana.	Sí. Apoyo legal en coordinación con Defensoría del Pueblo y consultorios jurídicos.	Sí. Enfoque centrado en la víctima como sujeto de derechos.
Medellín (Secretaría de Movilidad + Salud)	Sí. Intervención psicosocial articulada desde Secretaría de Salud.	Sí. Orientación jurídica básica desde Movilidad y articulación con Personería.	Sí. Modelo de atención intersectorial.
Chile (Programa CONASET)	Sí. Apoyo emocional incluido en estrategias de seguridad vial.	Parcial. Información legal disponible, pero no asesoría individualizada.	Moderado. Enfoque en prevención, pero con líneas de atención humana.
Argentina (Buenos Aires - SISEVI)	Sí. Programas de apoyo emocional y psicosocial integrados.	Sí. Abogados disponibles en el marco del SISEVI (Sistema de Seguridad Vial).	Sí. Atención integral, emocional, legal y técnica.
México (CDMX - Atención a Víctimas Viales)	Sí. Atención psicoemocional a través de CEAVI (Centro de Atención a Víctimas).	Sí. CEAVI ofrece acompañamiento legal gratuito.	Sí. Modelo interinstitucional con enfoque de derechos humanos.

Fuente: Organización Panamericana de la Salud (2022)

A partir de esta situación surge, en consecuencia, la pregunta central de este estudio: ¿Cómo realizar la articulación intersectorial en la ciudad de Bucaramanga (Colombia) para consolidar la unidad de atención integral a víctimas de siniestros viales? y, de esa manera, se desprende el objetivo general que pretende proponer estrategias que permitan la cualificación de la atención y el trato digno a las víctimas a través de la centralización y coordinación de esfuerzos en la Dirección de Tránsito de Bucaramanga. Esto, mediante los siguientes objetivos específicos: reconocer la percepción de víctimas y funcionarios sobre la efectividad y el trato digno en la resolución de conflictos en siniestros viales; identificar lineamientos para la atención integral a partir de un diagnóstico y el diseño rutas de atención en la Dirección de Tránsito que optimicen el manejo y trato a las víctimas.

Método

Este estudio adopta un enfoque cualitativo, con una orientación proyectiva (Hurtado, 2010), lo cual permite comprender en profundidad las experiencias y percepciones de los actores involucrados, tanto víctimas como funcionarios. Es particularmente adecuada para abordar problemáticas complejas y multidimensionales (Hernández et al., 2010). Este enfoque se justifica en la intención de, no solo describir y diagnosticar una realidad, sino también diseñar estrategias de intervención y mejora aplicables al contexto institucional, para el caso presente, de la Dirección de Tránsito y Transporte de Bucaramanga. De esta forma, se han diseñado dos fases metodológicas:

Diseño y fases del estudio

La investigación se estructuró siguiendo el modelo holístico propuesto por Hurtado (2010), que contempla un ciclo metodológico con las siguientes fases: Exploratoria: revisión del estado del arte, análisis normativo y de protocolos institucionales. Descriptiva y diagnóstica: recolección de información empírica mediante encuestas y entrevistas semiestructuradas. Analítica y predictiva: interpretación de los hallazgos y formulación de propuestas de mejora. Interactiva y evaluativa: validación del modelo de atención integral con expertos y actores clave del sistema de tránsito. Igualmente, se empleó metodología mixta, dado que en su aplicación se utilizó una encuesta y entrevistas semiestructuradas.

Participantes y muestra

La muestra estuvo compuesta por 100 usuarios de los servicios administrativos y operativos de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, seleccionadas mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. El criterio de inclusión fue haber tenido una experiencia reciente (entre 2021 y 2023) relacionada con un siniestro vial gestionado por dicha entidad.

Distribución de la muestra:

Género: 50% femenino y 50% masculino.

Edad: Entre 18 y más de 40 años, con predominancia en el grupo de 24 a 29 años (29%).

Nivel educativo: 50% bachillerato, 32% técnico/tecnólogo, 14% profesional y 4% primaria.

Cabe aclarar que, debido a la limitación en el acceso a una base de datos completa de víctimas, la muestra no puede considerarse representativa, de la totalidad de la población



afectada en la ciudad, lo cual constituye una limitación metodológica significativa. Sin embargo, los hallazgos ofrecen indicios relevantes y consistentes con estudios similares realizados en otras ciudades colombianas, como Bogotá y Medellín, donde también se han documentado deficiencias en la atención psicosocial y jurídica a víctimas de siniestros viales (Sandoval, 2020; Detrie Niampira et al., 2021). Además, diagnósticos institucionales y académicos han señalado la necesidad de superar la fragmentación en la respuesta institucional mediante rutas de atención centradas en los derechos y la dignidad de las víctimas (Almeida, 2014; Agencia Nacional de Seguridad Vial, 2022). Esto fortalece la validez del presente estudio como una aproximación diagnóstica local, útil para la formulación de estrategias de mejora institucional.

Instrumentos e ítems

Para la recolección de datos se diseñaron y aplicaron dos instrumentos principales:

Encuesta (aplicada vía Google Forms) dirigida a usuarios de la Dirección de Tránsito, compuesta por 12 ítems distribuidos en tres categorías temáticas:

- Atención al usuario (amabilidad del personal, tiempos de espera, accesibilidad).
- Servicio durante la intervención en el lugar del siniestro (cantidad de agentes, calidad del servicio).
- Atención post-siniestro (información recibida, asesoría legal, apoyo psicológico).

Se usaron escalas tipo Likert, opciones múltiples y preguntas cerradas.

Guía de entrevista semiestructurada, dirigida a cuatro funcionarios de tránsito, tres expertos en seguridad vial y cuatro personas víctimas de siniestros.

Las preguntas se estructuraron en torno a las categorías analíticas mencionadas, con énfasis en percepciones sobre el trato recibido, debilidades institucionales y propuestas de mejora.

Ambos instrumentos fueron sometidos a validación por juicio de expertos (dos investigadores con trayectoria en estudios sociales y metodologías aplicadas), quienes ofrecieron observaciones sobre redacción, pertinencia de los ítems y claridad en las escalas, lo cual permitió mejorar los instrumentos antes de su aplicación definitiva.

Análisis de datos

Los datos cuantitativos recolectados a través de las encuestas fueron procesados en hojas de cálculo, aplicando procedimientos básicos de estadística descriptiva, como frecuencias absolutas, porcentajes y cruces simples de variables sociodemográficas y de percepción.

Los datos cualitativos, derivados de las entrevistas, se analizaron mediante análisis temático de contenido, lo cual permitió categorizar patrones comunes en los testimonios y articularlos con los objetivos del estudio.

Aspectos éticos

El estudio se ajustó a los principios éticos de la investigación con seres humanos establecidos en la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud de Colombia. A cada participante se le explicó previamente el propósito del estudio, sus derechos y la confidencialidad de la información brindada. Se obtuvo el consentimiento informado por parte de todos los encuestados y entrevistados, respetando su autonomía y privacidad.

Resultados

Los resultados que se presentan a continuación permiten valorar el estado actual de la atención a víctimas de siniestros viales en Bucaramanga, desde una perspectiva empírica y crítica. A partir del análisis de encuestas, entrevistas y documentos normativos, se identifican percepciones, vacíos institucionales y prácticas que afectan la garantía de derechos. Estos hallazgos constituyen la base para sustentar la propuesta de un modelo de atención integral y digna, centrado en las necesidades reales de las personas afectadas.

Fase Diagnóstica

Entrevistas Semiestructuradas: Se realizarán entrevistas a expertos en seguridad vial (por ejemplo, funcionarios de la Dirección de Tránsito, miembros de la Alcaldía y estudiantes de último semestre de TICCF) y a víctimas de siniestros viales. Estas entrevistas permitirán identificar las principales deficiencias y las percepciones respecto al trato recibido.

Análisis Documental: Se revisarán documentos normativos (como el Plan Nacional de Seguridad Vial 2022–2031) y se compararán casos exitosos en otras regiones, con el fin de identificar buenas prácticas y establecer lineamientos de mejora.



Benchmarking: Experiencias exitosas y reconocidas en Colombia y en América Latina. Los resultados de esta parte del estudio se pueden sintetizar, manteniendo los dos criterios principales de análisis, así:

En América Latina, diversas ciudades están implementando sistemas innovadores para mejorar la atención a usuarios y víctimas de accidentes de tránsito, desde el momento del incidente hasta la recuperación y los trámites posteriores. Un aspecto fundamental es la atención durante la intervención en el sitio del siniestro, que comienza con una respuesta oportuna y empática. En Bogotá, la Secretaría de Salud de Bogotá (2020) ha establecido rutas distritales que incluyen la intervención psicosocial temprana en el lugar del accidente, en coordinación con entidades de salud y justicia. En Medellín, la articulación entre la Secretaría de Movilidad de Medellín y la Secretaría de Salud permite una intervención integral en el sitio del siniestro, con personal capacitado y orientación jurídica básica (Secretaría de Movilidad de Medellín, 2022). En la Ciudad de México, el Centro de Atención a las Víctimas de la Ciudad de México (CEAVI) provee atención psicoemocional desde las primeras etapas del proceso (Centro de Atención a las Víctimas de la Ciudad de México, 2022). Por su parte, en Buenos Aires, el Sistema de Atención Integral a Víctimas de Siniestros Viales (SISEVI) ofrece apoyo inmediato a través de equipos interdisciplinarios que integran psicología, asistencia social y jurídica (Agencia Nacional de Seguridad Vial, 2019). En Chile, la Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito (CONASET) incluye dentro de su Plan Nacional de Seguridad de Tránsito líneas estratégicas para la atención emocional, aunque sin una asesoría legal individualizada (Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito, 2021). Finalmente, en Montevideo, la Unidad Nacional de Seguridad Vial (UNASEV) promueve acciones de respuesta rápida articulada entre tránsito, salud y justicia (Unidad Nacional de Seguridad Vial, 2020).

En cuanto al servicio post-siniestro, las buenas prácticas regionales se enfocan en la recuperación integral de las víctimas y en la simplificación de trámites administrativos. En Bogotá, la Defensoría del Pueblo, junto con consultorios jurídicos universitarios, facilita el acceso a la justicia para las víctimas y sus familias (Secretaría de Salud de Bogotá, 2020). En Medellín, se realiza un acompañamiento jurídico y psicosocial articulado, con seguimiento a los casos reportados (Secretaría de Movilidad de Medellín, 2022). El modelo del CEAVI en Ciudad de México brinda asesoría legal gratuita, así como orientación en procesos de indemnización y reparación simbólica (Centro de Atención a las Víctimas de la Ciudad de México, 2022). En Buenos Aires, el SISEVI centraliza los servicios post-siniestro a través



de un sistema nacional que garantiza el seguimiento legal y emocional de las víctimas (Agencia Nacional de Seguridad Vial, 2019). Chile, a través de la CONASET, ha desarrollado estrategias de información legal y de prevención de la revictimización, aunque aún carece de un acompañamiento post-siniestro sistemático (Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito, 2021). Por último, Montevideo avanza en el desarrollo de un enfoque coordinado entre el sistema de salud y las instancias de resolución de conflictos (Unidad Nacional de Seguridad Vial, 2020). Estas experiencias internacionales reflejan la importancia de una atención centrada en la víctima como sujeto de derechos, mediante modelos integrales, empáticos y articulados interinstitucionalmente.

En síntesis, algunos modelos internacionales presentan componentes destacables que podrían servir de referencia para fortalecer la atención local. En la Ciudad de México, el modelo implementado por el Centro de Atención a las Víctimas (CEAVI) ha logrado consolidar una ruta clara de atención integral que incluye apoyo psicoemocional inmediato, asesoría legal gratuita y acompañamiento durante todo el proceso judicial y administrativo, lo cual ha permitido reducir la revictimización y mejorar la percepción institucional. Por su parte, en Buenos Aires, el Sistema de Atención Integral a Víctimas de Siniestros Viales (SISEVI) se destaca por su enfoque intersectorial, con equipos técnicos especializados que trabajan en la restitución del proyecto de vida de las víctimas, integrando salud, justicia, transporte y trabajo social. Estos modelos comparten una lógica común: poner en el centro a la víctima como sujeto de derechos, lo que ha demostrado ser una estrategia eficaz para elevar la calidad del servicio, reducir el sufrimiento y fortalecer la confianza ciudadana en las instituciones.

Encuestas: Se aplicó una encuesta a las víctimas y al personal involucrado en la atención para contrastar y complementar la información obtenida a través de las entrevistas. Esta parte del procesamiento de datos se llevó a cabo mediante un instrumento dirigido a usuarios de los servicios administrativos de la Dirección de Tránsito y Transporte de Bucaramanga, utilizando la aplicación *Google Forms* como herramienta para la recolección de información.

Los datos fueron tabulados en las siguientes categorías: atención al usuario, servicio durante la intervención de los hechos en el accidente de tránsito y servicio post-siniestro vial (En la Dirección de Tránsito). Estas categorías fueron representadas gráficamente, con el fin de facilitar una comprensión clara y sistemática de los resultados, representados en porcentajes estadísticos:



Tabla 2. Información personal

Edad	18 - 23	24 - 29	30 - 34	35 - 39	40 o más
Cantidad de personas	3	29	18	21	29
Nivel educativo	Primaria	Bachillerato	Técnico o tecnólogo	Profesional	
Cantidad de personas	4	50	32	14	
Género	Femenino	Masculino			
Porcentaje	50	50			

Fuente: Elaboración de los autores

El cuadro presenta información personal de una muestra de individuos clasificados por edad, género y nivel educativo. En cuanto al rango de edad, la distribución es heterogénea, con el grupo de 24 a 29 años siendo el más numeroso (29 personas), seguido por el de 40 o más años (29) y el de 30 a 34 años (18), mientras que los grupos de 18 a 23 años (3) y 35 a 39 años (21) son menos representativos. En cuanto al género, la muestra se distribuye equitativamente con 50% de participantes femeninos y 50% masculinos, lo que sugiere una paridad de género en la recopilación de datos. Respecto al nivel educativo, la mayoría posee educación secundaria (50 personas), seguida de formación técnica o tecnológica (32), mientras que un menor porcentaje ha alcanzado estudios profesionales (14) o solo cuenta con educación primaria (4). Estos datos sugieren que la población está compuesta principalmente por adultos jóvenes y personas de mediana edad con formación académica media, lo que da la posibilidad de mejores respuestas, dada la capacidad analítica esperada de los encuestados.

Tabla 3: Atención al usuario

Preguntas	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Deficiente
¿Cómo calificaría la cortesía y amabilidad del personal de atención al usuario?	7	25	61	7	0
Preguntas			Si %	No %	
¿Recibió la información necesaria de manera oportuna y precisa?			86	14	
¿Considera que el tiempo de espera para ser atendido es razonable?			89	11	
¿Encuentra que nuestras instalaciones son accesibles para personas con discapacidad?			89	11	

Fuente: Elaboración de los autores

Indicador: Cortesía del personal

Media: 3.92

Desviación estándar: 0.61

Moda: 3

Respecto a la cortesía y amabilidad del personal de atención, los encuestados calificaron este aspecto con una media de 3.92 sobre 5 (DE = 0.61), en una escala tipo Likert (1 = deficiente; 5 = excelente). La moda fue 3 (buena), lo cual indica una percepción generalmente positiva, aunque con margen de mejora para alcanzar niveles de excelencia.

Los datos indican que la percepción general sobre la atención al usuario en la Dirección de Tránsito de Bucaramanga es mayormente positiva. En términos de cortesía y amabilidad del personal, el 93% de los encuestados calificó el servicio como "bueno", "muy bueno" o "excelente", con solo un 7% señalando que era "regular" y sin reportes de "deficiente". Asimismo, el 86% de los usuarios afirmó haber recibido información de manera oportuna y precisa, mientras que el 89% demostró que el tiempo de espera para ser atendido era razonable. Estos resultados sugieren que, en su primera fase de contacto con los ciudadanos, el personal de la Dirección de Tránsito ofrece un servicio adecuado en términos de cortesía y tiempos de respuesta.

Sin embargo, aunque la valoración es positiva en general, existen aspectos que requieren mejoras. En particular, se destaca la necesidad de garantizar que la información proporcionada sea clara y comprensible para todos los usuarios, en especial en situaciones de estrés o emergencia. Además, si bien el 89% de los encuestados considera que las



instalaciones son accesibles para personas con discapacidad, este dato no implica necesariamente que todas las necesidades de accesibilidad estén cubiertas. Es fundamental complementar estos hallazgos con estudios cualitativos que permitirán evaluar de manera más detallada la experiencia de los usuarios con movilidad reducida o necesidades especiales.

Tabla 4. Servicio durante la intervención de los hechos en el accidente de tránsito

Preguntas	Uno		Dos	Tres o mas	Ninguno
¿Cuántos agentes de tránsito asistieron e intervinieron en la escena del accidente?	50		43	7	0
	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Deficiente
¿Cómo calificaría la calidad del servicio recibido por los agentes de tránsito en el lugar de los hechos?	21	11	53	11	4
	Si %	No %			
¿Considera usted que fue suficiente ese número de agentes de tránsito para las actuaciones que se realizaron en el lugar de los hechos?	46	54			

Fuente: Elaboración de los autores

Indicador: Servicio en sitio del siniestro

Media: 3.58

Desviación estándar: 0.96

Moda: 3

En cuanto a la calidad del servicio prestado por los agentes, la calificación promedio fue de 3.58 (DE = 0.96), con una moda de 3 (buena). Aunque se observa una percepción moderadamente favorable, la desviación estándar relativamente alta sugiere una diversidad de experiencias entre los usuarios, algunas de las cuales calificaron la atención como regular (11%) o deficiente (4%). Esta variabilidad podría deberse a factores como tiempos de llegada, capacidad de respuesta y trato interpersonal, lo que subraya la necesidad de capacitaciones periódicas y estrategias de mejora en la intervención primaria.

Un aspecto clave en la percepción del servicio es la cantidad de agentes de tránsito que atienden un siniestro vial. Según los datos recopilados, el 50% de los encuestados informó que solo un agente estuvo presente en el lugar del accidente, mientras que el 43% reportó la presencia de dos agentes y solo el 7% indicó que hubo tres o más. Esta distribución podría explicar por qué el 54% de los encuestados demostró insuficiente el número de agentes



de tránsito en la escena. Una menor presencia de agentes puede afectar la capacidad de respuesta en la recopilación de pruebas, control del tráfico y asistencia a los involuntarios.

En cuanto a la calidad del servicio prestado en el lugar del accidente, el 53% de los encuestados calificó la atención como "buena", un 11% la demostró "muy buena", mientras que un 15% la calificó entre "regular" y "deficiente". Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría percibe un servicio adecuado, existe una proporción significativa de personas que consideran que la atención en la escena del accidente no es óptima. Es posible que factores como la demora en la llegada de los agentes, la falta de empatía en el trato o la falta de coordinación con otros organismos de emergencia influyan en esta percepción negativa. Para mejorar estos aspectos, se recomienda optimizar la distribución del recurso humano, implementar capacitaciones periódicas y revisar los tiempos de respuesta en las oficinas.

Tabla 5: Servicio post-siniestro vial (En la Dirección de Tránsito)

Preguntas	Si, completamente	Si, en su mayoría	Neutral	No del todo	No, en absoluto
¿Está satisfecho con la información que brinda la Dirección de Tránsito de Bucaramanga sobre sus derechos y opciones?	21	36	18	25	0
	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Deficiente
¿En general, cómo calificaría el servicio recibido en la Dirección de Tránsito de Bucaramanga?	4	32	43	21	0
Preguntas		Si %	No		
¿Recibió la información necesaria para el proceso de reclamación de seguros y/o compensación por daños?		14	86		
¿Recibió apoyo y orientación jurídica en el proceso realizado en la dirección de tránsito?		7	93		
¿Recibió apoyo y orientación psicológica en el proceso realizado en la Dirección de Tránsito?		100	0		

Fuente: Elaboración de los autores

Indicador: Satisfacción sobre/opciones

Media: 3.53

Desviación estándar: 1.09

Moda: 3



Indicador: Calificación general del servicio

Media: 3.51

Desviación estándar: 0.82

Moda: 3

En el seguimiento posterior al accidente, se evaluó el grado de satisfacción con la información brindada sobre derechos y opciones. En este caso, la calificación promedio fue de 3.53 (DE = 1.09), con moda de 4 (“sí, en su mayoría”), lo que evidencia una percepción intermedia. Sin embargo, un 25% de los encuestados manifestó explícitamente no haber recibido la información necesaria, lo cual compromete el acceso efectivo a derechos.

Respecto a la percepción global del servicio recibido en la Dirección de Tránsito, la media fue de 3.51 (DE = 0.82), con moda de 3 (buena). Aunque el 79% valoró el servicio entre “bueno” y “excelente”, un 21% lo calificó como “regular”, lo que revela la necesidad de fortalecer los componentes post-siniestro.

Los resultados muestran que sí hay carencias en la atención posterior al accidente. Solo el 21% de los encuestados afirmó estar completamente satisfecho con la información recibida sobre sus derechos y opciones, mientras que el 25% manifestó no haber recibido información suficiente. Esta falta de orientación se traduce en una mayor incertidumbre para las víctimas en cuanto al aseguramiento de sus derechos y los protocolos administrativos a seguir. Además, la percepción general del servicio post-siniestro es mixta: el 79% lo califica entre "bueno", "muy bueno" y "excelente", pero un 21% lo considera "regular", lo que indica que aún hay margen para una buena integración de servicios de la Dirección de Tránsito y Transportes de Bucaramanga.

Uno de los hallazgos más preocupantes es la ausencia de apoyo institucional en aspectos legales y emocionales. El 93% de los encuestados aseguró no haber recibido orientación legal durante su desarrollo, mientras que el 100% afirmó no haber recibido apoyo psicológico en la Dirección de Tránsito. Esta falta de asistencia agrava la sensación de desprotección de las víctimas y dificulta su recuperación. En muchos casos, la atención psicológica temprana puede prevenir trastornos emocionales derivados del siniestro vial, y la orientación legal es crucial para acceder a seguros y compensaciones. La ausencia total de estos servicios evidencia una carencia grave en el modelo de atención actual, lo que refuerza la necesidad de implementar un protocolo de atención integral con énfasis en la integración horizontal que respete y asegure los derechos de las víctimas.

En síntesis, Los resultados obtenidos evidencian que, si bien la atención al usuario en la Dirección de Tránsito de Bucaramanga es percibida de manera mayormente positiva en términos de cortesía y tiempos de respuesta, existen deficiencias significativas en la intervención en el lugar del siniestro y, especialmente, en el seguimiento posterior. La deficiencia de agentes de tránsito en la escena del accidente genera una percepción de falta de control y atención efectiva, lo que puede impactar negativamente en la recopilación de pruebas y la asistencia inmediata a las víctimas. Además, la calidad del servicio en el sitio del siniestro muestra variabilidad, con un porcentaje importante de encuestados que la califican como "regular" o "deficiente", lo que sugiere la necesidad de mejorar la capacitación del personal y fortalecer los protocolos debidos para una cabal integración de servicios.

El aspecto más crítico identificado en este estudio es la ausencia de un sistema de apoyo integral para las víctimas después del siniestro. La falta de orientación legal y asistencia psicológica agrava la vulnerabilidad de los afectados y limita su capacidad para acceder a sus derechos y recursos. La inexistencia de estos servicios en la Dirección de Tránsito resalta la necesidad de establecer un protocolo formal de atención integral que garantice el acompañamiento emocional y jurídico de las víctimas. Implementar un modelo de atención centralizado, con participación interinstitucional y estrategias de formación para los agentes, permitirá mejorar la eficiencia del servicio, garantizar un trato digno y reducir la sensación de desprotección que actualmente enfrentan quienes han sufrido un siniestro vial.

Fase de Diseño y Validación

Con base en los resultados se procederá con la parte final del presente trabajo, correspondiente con la propuesta y su validación:

Diseño del Protocolo de Atención Integral: Con base en el diagnóstico, se elaborará un modelo que centralice la respuesta ante siniestros viales, integrando acciones de apoyo psicológico, asistencia en primeros auxilios, acompañamiento legal y procedimientos para la recolección y preservación de evidencias.

Validación del Modelo: Siguiendo el enfoque proyectivo del modelo holístico propuesto por Hurtado (2010), la validación del protocolo se realizó mediante juicio de expertos, una técnica ampliamente utilizada para valorar la pertinencia, coherencia y aplicabilidad de instrumentos o propuestas en investigación aplicada. Para ello, se seleccionaron especialistas con trayectoria en seguridad vial, atención a víctimas y gestión pública, quienes evaluaron el modelo utilizando una matriz de valoración con criterios



previamente definidos. Se empleó una escala tipo Likert de cuatro niveles (no pertinente, poco pertinente, pertinente, muy pertinente), que permitió cuantificar el grado de adecuación de cada componente del protocolo. Este proceso no solo permitió identificar aspectos susceptibles de mejora, sino también asegurar que la propuesta respondiera a las necesidades reales del contexto institucional. Tal como lo señalan Escobar-Pérez & Cuervo-Martínez (2008), el juicio de expertos es una estrategia válida para garantizar la validez de contenido, al combinar el análisis técnico con la experiencia práctica de los evaluadores.

Socialización y Capacitación: Una vez validado, el modelo se socializará con las entidades pertinentes, asegurando la capacitación necesaria para su implementación efectiva.

Discusión

Los hallazgos del presente estudio permiten evidenciar múltiples dimensiones críticas en la atención a víctimas de siniestros viales en Bucaramanga, particularmente en relación con la fragmentación institucional, la falta de acompañamiento emocional y jurídico, y las limitaciones en la respuesta intersectorial. A continuación, se discuten los resultados en función de los ejes de atención identificados y se contrastan con estudios previos y marcos normativos relevantes.

1. Atención primaria: percepción positiva, pero limitada a lo superficial

Los datos muestran una percepción favorable de los usuarios en aspectos relacionados con la cortesía del personal (media = 3.92; DE = 0.61), el tiempo de espera (89% lo considera razonable) y la accesibilidad física (89%). Estos hallazgos coinciden con estudios institucionales que destacan los avances en atención al ciudadano en áreas administrativas (Agencia Nacional de Seguridad Vial, 2022).

Por lo tanto, esta percepción no puede interpretarse como evidencia de una atención integral. Tal como señala Carreras (2015), una atención verdaderamente digna no se limita a la amabilidad, sino que debe involucrar mecanismos eficaces de acompañamiento durante y después del evento traumático. Es decir, la atención primaria es adecuada en su forma, pero

insuficiente en su contenido (Federación Iberoamericana de asociaciones de víctimas contra la violencia vial, 2016).

Además, estudios recientes han evidenciado que la falta de una atención integral puede llevar a una revictimización de las personas afectadas, al no abordar adecuadamente sus necesidades emocionales y legales (Ártica, 2015).

2. Intervención en sitio: capacidad operativa insuficiente

La mayoría de los siniestros reportados fueron atendidos por uno (50%) o dos agentes (43%), y el 54% de los usuarios consideró insuficiente esta presencia. Aunque la calidad del servicio fue calificada con una media de 3.58 (DE = 0.96), esta dispersión indica experiencias heterogéneas y revela que una parte importante de la población percibe la intervención como deficiente.

Este hallazgo se alinea con el estudio de Sandoval (2020), quien identifica fallas similares en Bogotá, especialmente relacionadas con la demora, la falta de recursos humanos y la ausencia de atención empática. La deficiencia en la presencia operativa también limita la capacidad de recolección de pruebas, control de la escena, y canalización oportuna de servicios, igual como lo ratifica la *World Health Organization* (2018).

Asimismo, la falta de protocolos estandarizados y de formación especializada en la atención de siniestros viales puede agravar la situación, como lo señala la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2018), al destacar la importancia de una respuesta inmediata y coordinada en el lugar del accidente.

3. Atención post-siniestro: el punto más crítico

Los resultados más preocupantes se evidencian en la fase posterior al siniestro. Solo el 14% recibió orientación clara sobre seguros, el 7% obtuvo asesoría jurídica y ninguno (0%) reportó haber recibido acompañamiento psicológico. A pesar de que la media general del servicio fue de 3.51 (DE = 0.82), un 21% lo calificó como “regular”, lo que demuestra que la experiencia no solo es incompleta, sino ineficaz en términos de derechos.

Este vacío contradice directamente lo planteado por la *Ley 2251 de 2022*, que establece la obligación del Estado de garantizar atención integral a las víctimas de siniestros viales, incluyendo medidas de asistencia jurídica, psicológica y social, las cuales no se materializan en la práctica institucional de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga. También entra en conflicto con la *Guía Iberoamericana de Atención a Víctimas de Tránsito* (Federación Iberoamericana de asociaciones de víctimas contra la violencia vial, 2016), que propone un enfoque centrado en el restablecimiento del proyecto de vida de las víctimas, con



rutas claras de atención psico-jurídica y reparación integral, dimensiones que en el contexto analizado permanecen fragmentadas o ausentes. Además, estudios como los de Detrie Niampira et al. (2021) evidencian que esta falta de apoyo institucional incrementa los niveles de sufrimiento y dificulta la recuperación emocional y funcional de las víctimas.

En el ámbito internacional, modelos como los de Ciudad de México (CEAVI), Buenos Aires (SISEVI) y Bogotá han implementado mecanismos de articulación entre salud, justicia y tránsito que sí permiten una atención integral, tal como lo destaca la OPS (2022). En contraste, el caso de Bucaramanga revela una ausencia de coordinación intersectorial efectiva, lo que constituye una falla estructural más que operativa.

Además, investigaciones recientes han demostrado que el trastorno de estrés postraumático (TEPT) es una derivación psicológica común en víctimas de accidentes de tránsito, afectando su calidad de vida y capacidad de recuperación. Un estudio realizado por Núñez-Soliz et al. (2025) encontró que entre el 15% y el 25% de las personas que son víctimas de accidentes de tránsito tienden a desarrollar TEPT dentro de los primeros seis meses posteriores al evento. Este hallazgo subraya la importancia de implementar intervenciones clínicas y psicosociales efectivas para mejorar la recuperación emocional de las víctimas y prevenir recaídas. Estas intervenciones pueden incluir, en una primera etapa, la aplicación de primeros auxilios psicológicos en el lugar del siniestro, con personal capacitado para contener emocionalmente a las víctimas y reducir el impacto inmediato del trauma. Subsiguientemente, es fundamental ofrecer atención psicológica individual especializada, como la terapia cognitivo-conductual enfocada en trauma, y espacios grupales de acompañamiento que permitan trabajar el duelo, el miedo y la culpa asociados al evento. Además, se recomienda establecer rutas claras de derivación y seguimiento desde la entidad de tránsito hacia servicios de salud mental y redes comunitarias de apoyo. La inexistencia de estas medidas agrava la afectación psicoemocional de los afectados. Por ello, la falta de atención psicológica inmediata puede derivar en trastornos de estrés postraumático, depresión o retraimiento social, como señalan Ponce de León et al. (2018).

4. Implicaciones institucionales y sociales

La falta de asesoría legal limita el acceso a derechos fundamentales, especialmente en personas de sectores vulnerables o sin redes de apoyo. Esto genera una condición de desventaja estructural y profundiza la desigualdad. Asimismo, la falta de atención psicológica

inmediata puede derivar en trastornos de estrés postraumático, depresión o retraimiento social, como señalan Ponce de León et al. (2018).

El hecho de que los usuarios valoren positivamente la atención primaria no debe ocultar que, en su conjunto, es parcial, reactivo y técnico. Esto afecta la percepción de justicia, deslegitima a las instituciones y deja a las víctimas en estado de indefensión, como lo plantean Ártica (2015) y Collado (2020).

Además, la falta de una atención integral y coordinada puede tener repercusiones económicas significativas, tanto para las víctimas como para el sistema de salud, al prolongar la recuperación y aumentar los costos asociados a tratamientos prolongados y litigios legales (OMS, 2018).

5. Validación de la propuesta de intervención

La propuesta de protocolo integral planteada en este estudio cobra mayor fuerza frente a los vacíos identificados. En consonancia con el enfoque proyectivo (Hurtado, 2010), los hallazgos no solo diagnostican el problema, sino que también proponen soluciones adaptadas al contexto local. La incorporación de rutas formales de atención psicosocial, asesoría legal gratuita y mecanismos de articulación institucional no es solo un imperativo ético, sino una estrategia de eficiencia operativa y reparación simbólica (Ártica, 2015).

La evidencia respalda que la articulación efectiva mejora tiempos de respuesta, reduce la revictimización y optimiza los recursos públicos, como lo confirman la ANSV (2022) y la experiencia de Medellín y Bogotá en sus modelos intersectoriales.

Además, la implementación de unidades de atención integral a víctimas de siniestros de tránsito, como las propuestas por la FICVI (2016), puede servir como modelo para estructurar una respuesta más efectiva y centrada en las necesidades de las víctimas.

Detrie Niampira, et. al (2021) plantean que, en estos tiempos, además de la eficiencia y proactividad del factor humano, la tecnología juega un papel fundamental en la optimización de los tiempos de respuesta y la coordinación interinstitucional. En su propuesta evidencian que la implementación de plataformas digitales y diversos recursos tecnológicos amigables permiten una comunicación más eficiente entre los diferentes actores involucrados en la atención de siniestros viales. La incorporación de estas herramientas en el contexto de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga podría contribuir a mitigar los problemas de

fragmentación y mejorar la gestión de emergencias viales y de la atención post-siniestro (Quintero & Pérez, 2011).

Finalmente, la validación del protocolo mediante métodos cualitativos y la comparación con buenas prácticas internacionales refuerza la pertinencia de la propuesta. Además, la participación de expertos y grupos de interés asegura que el modelo se pueda ajustar a las necesidades reales del contexto local, dejando abierta, además, la posibilidad de replicarlo en otras ciudades con problemáticas similares.

Conclusiones

El presente estudio pone en evidencia la necesidad de establecer un protocolo de atención integral para las víctimas de siniestros viales en Bucaramanga. A partir del análisis realizado, se identifican diversas deficiencias en la coordinación interinstitucional, el acceso a servicios de apoyo y la atención post-siniestro, lo que afecta la calidad de la respuesta y la protección de los derechos de las víctimas.

Los resultados de esta investigación confirman que el modelo de atención vigente para víctimas de siniestros viales en la Dirección de Tránsito de Bucaramanga carece de una perspectiva integral y humanizada. Si bien se cumple con los procedimientos administrativos y técnicos exigidos por la normatividad vigente, se evidencia una marcada fragmentación institucional y una profunda debilidad en la dimensión psicosocial y jurídica de la atención, lo que contradice los principios de dignidad y protección de derechos establecidos en la legislación nacional e internacional.

En coherencia con los objetivos del estudio, se logró caracterizar la percepción de los usuarios del sistema, evidenciando una valoración positiva de la atención primaria en términos de amabilidad y tiempos de espera, pero también una crítica contundente frente a la ausencia de apoyo emocional, asesoría legal efectiva y seguimiento posterior al siniestro. Estas percepciones, respaldadas por datos cuantitativos con medidas de tendencia central, permitieron construir un diagnóstico riguroso de las principales falencias del modelo actual.

Sobre la base de este diagnóstico, se elaboró una propuesta de protocolo de atención integral, articulada con experiencias exitosas en otras ciudades y fundamentada en la centralización del servicio, la coordinación interinstitucional y la incorporación de dimensiones psico-jurídicas. Dicha propuesta no solo responde a una necesidad operativa, sino que representa un imperativo ético y político: reconocer a las víctimas como individuos activos en el proceso de atención, no simplemente como sujetos pasivos.



Este estudio, aunque de carácter exploratorio, aporta evidencia empírica relevante que ratifica lo señalado en la literatura especializada: sin una atención integral que contemple el acompañamiento emocional, el acceso efectivo a la justicia y la orientación sobre derechos, las víctimas enfrentan riesgos de revictimización, exclusión e indefensión. En este sentido, la incorporación de rutas de atención psicosocial, asesoría legal gratuita y capacitación especializada para los funcionarios no solo es una estrategia deseable, sino una condición necesaria para garantizar una atención verdaderamente reparadora.

En suma, los hallazgos de esta investigación no solo revelan un déficit institucional, sino que abren un horizonte de posibilidades para la transformación estructural de la atención a víctimas de siniestros viales. La propuesta elaborada, validada conceptualmente, ofrece una hoja de ruta viable para avanzar hacia un modelo de gestión centrado en los derechos humanos, la eficiencia administrativa y el cuidado integral de las personas afectadas. Su implementación y sostenibilidad requerirán voluntad política, asignación de recursos y compromiso ético por parte de las autoridades competentes.

En el contexto específico de Bucaramanga, la implementación de un modelo de atención integral no solo permitiría cerrar brechas institucionales, sino también transformar la experiencia de las víctimas, ofreciendo una respuesta más humana, coordinada y eficaz. Los hallazgos de este estudio, aunque localizados, revelan patrones que podrían orientar acciones concretas en políticas públicas municipales, especialmente en la articulación entre tránsito, salud y justicia. La puesta en marcha de un protocolo formal, centrado en la dignidad y los derechos de las víctimas, tendría un impacto positivo no solo en su recuperación emocional y legal, sino también en la legitimidad institucional y en la construcción de confianza ciudadana.

Para ello, se propone que el protocolo contemple recursos específicos que garanticen una respuesta efectiva y centrada en la víctima: una línea telefónica de emergencia para atención psicológica inmediata, operada por profesionales en salud mental; una ventanilla única de orientación jurídica gratuita, articulada con consultorios jurídicos y la Defensoría del Pueblo; y materiales informativos accesibles (físicos y digitales) sobre los derechos de las víctimas, rutas de atención, seguros e instancias de denuncia. Estos elementos no solo permitirían una respuesta más humana y eficiente, sino que también dignificarían la experiencia de las personas afectadas, evitando su revictimización y fortaleciendo el vínculo entre ciudadanía e instituciones.



Limitaciones del estudio

Si bien el presente estudio aporta hallazgos valiosos para el diseño de un modelo de atención integral a víctimas de siniestros viales, es importante reconocer ciertos elementos metodológicos que podrían ser considerados en futuras investigaciones con el fin de fortalecer y ampliar sus alcances.

Este estudio, de carácter exploratorio, presenta ciertas limitaciones metodológicas que deben considerarse al interpretar sus resultados. En primer lugar, la muestra fue no probabilística por conveniencia, lo que, si bien facilitó el acceso a personas con experiencias recientes en siniestros viales, restringe la posibilidad de generalización estadística. No obstante, los hallazgos obtenidos ofrecen insumos valiosos para el diagnóstico contextual y la formulación de propuestas locales.

En segundo lugar, el uso de encuestas autoadministradas en línea pudo limitar la participación de personas sin acceso digital, lo que sugiere la necesidad de combinar estrategias virtuales y presenciales en futuras investigaciones. Además, el análisis cuantitativo se centró en estadística descriptiva, lo cual resultó adecuado para los fines del estudio, pero deja abierta la posibilidad de profundizar en análisis inferenciales en etapas posteriores.

Finalmente, aunque se propuso un protocolo de atención integral validado por expertos, su aplicación práctica aún no ha sido implementada, lo que representa una oportunidad para futuras investigaciones de tipo evaluativo y de intervención.

Estas limitaciones no restan valor al estudio, sino que destacan áreas de mejora y consolidan su aporte como base diagnóstica y propositiva para el fortalecimiento institucional. Así al identificar estas oportunidades de mejora, se trazan caminos para avanzar hacia un modelo cada vez más robusto, contextualizado y centrado en la dignidad de las víctimas.

Futuras Líneas de Investigación

A partir de los resultados y las limitaciones identificadas, se abren múltiples posibilidades para profundizar en el estudio de la atención a víctimas de siniestros viales. Las siguientes líneas de investigación emergen como rutas complementarias y necesarias para consolidar un enfoque integral, sostenible y basado en derechos.



Impacto del apoyo psicológico en la recuperación de las víctimas: Se evidenció una ausencia significativa de asistencia psicológica en la atención a las víctimas de siniestros viales. Futuros estudios pueden analizar el impacto de la implementación de programas de apoyo psicológico en la reducción del estrés postraumático y la mejora del bienestar emocional de los afectados.

Evaluación de modelos tecnológicos para la gestión de siniestros viales: La implementación de plataformas digitales y sistemas de gestión basados en inteligencia artificial podría optimizar la respuesta ante accidentes. Investigaciones futuras podrían centrarse en evaluar la efectividad de herramientas tecnológicas para agilizar la asistencia, mejorar la recopilación de datos y optimizar la coordinación interinstitucional.

Análisis comparativo de modelos de atención integral con otras ciudades: Este estudio se centró en Bucaramanga, pero resulta relevante realizar comparaciones con otras ciudades, como Bogotá y Medellín, que han implementado modelos exitosos de atención integral a víctimas de siniestros viales. Dichas comparaciones permitirían identificar buenas prácticas y diseñar estrategias adaptadas al contexto local.

Factores socioeconómicos que influyen en el acceso a la atención post-siniestro: Es importante examinar cómo las condiciones socioeconómicas de las víctimas afectan su acceso a servicios de asistencia médica, psicológica y legal. Un estudio más detallado sobre esta problemática podría orientar políticas públicas más inclusivas y equitativas.

Estrategias de capacitación para funcionarios de tránsito en el manejo de víctimas: Se identificó que la formación del personal es un factor determinante en la calidad de la atención. Investigaciones futuras pueden evaluar programas de capacitación en comunicación empática, primeros auxilios psicológicos y gestión de crisis para mejorar la respuesta de los funcionarios de tránsito.

Evaluación del impacto de la legislación nacional en la protección de víctimas de siniestros viales: Si bien existen normativas como la Ley 2251 de 2022, su aplicación aún presenta desafíos. Un análisis sobre el grado de implementación y efectividad de estas regulaciones permitiría identificar vacíos legales y proponer mejoras normativas.

Estudios y propuestas sobre la coordinación interinstitucional en la atención a víctimas: La fragmentación de los servicios de atención sigue siendo un problema. Un estudio enfocado en la articulación entre entidades de salud, tránsito y justicia podría ofrecer soluciones para mejorar la eficiencia y reducir la burocracia en la gestión de siniestros viales.

En conclusión, la presente investigación abre la puerta a múltiples líneas de análisis que pueden contribuir a mejorar de manera sustancial la atención a víctimas de siniestros viales. La profundización en estos aspectos permitirá el desarrollo de estrategias más efectivas y la implementación de políticas públicas que garanticen un trato digno y una respuesta integral a las personas afectadas por accidentes de tránsito.

Referencias

- Acebedo A., M. J. y Velasco A., M. (2017) Emprendimiento social femenino: prolegómenos conceptuales y estudio de casos. *Revista CIEG* (27) P. 102-116. Recuperado de: <https://revista.grupociieg.org/revistas/emprendimiento-social-femenino-prolegomenos-conceptuales-y-estudio-de-casos/>
- Agencia Nacional de Seguridad Vial. (2019). Sistema de Atención Integral a Víctimas de Siniestros Viales (SISEVI). Gobierno de Argentina. Recuperado de: <https://www.argentina.gob.ar/seguridadvial/sisevi>
- Agencia Nacional de Seguridad Vial. (2022). *Plan Nacional de Seguridad Vial 2022-2031: Documento técnico de soporte*. Recuperado de <https://www.ansv.gov.co/agencia/pilares/atencion/guias>
- Alcaldía de Bucaramanga. (2024). Plan de Desarrollo Municipal Bucaramanga Avanza Segura 2024–2027 (Versión 10). <https://www.bucaramanga.gov.co/wp-content/uploads/2024/03/upload/1.%20PLAN%20DESAROLLO%20MUNICIPAL%20BUCARAMANGA%20AVANZA%20SEGURA%202024%20-%202027%20%28V.10%29.pdf>
- Almeida, L. (2014). *Guía metodológica para la enseñanza de la prevención de accidentes de tráfico en colegios y universidades de Bucaramanga y su área metropolitana* [Tesis de grado, Universidad Pontificia Bolivariana]. Recuperado de <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/10052>
- Ártica, R. (2015). *Principales problemas de las políticas públicas en materia de seguridad vial y la atención integral de las víctimas de accidentes de tránsito en Lima Metropolitana en los años 2012 al 2013* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Recuperado de <https://tesis.pucp.edu.pe/items/01220e30-3b0e-417f-a28f-c80727c19963>
- Bucaramanga Metropolitana Cómo Vamos. (2024). Movilidad en Bucaramanga: Cómo solucionar la crisis del transporte.



<https://www.bucaramangacomovamos.org/post/movilidad-en-bucaramanga-c%C3%B3mo-solucionar-la-crisis-del-transporte>

Carreras E., J. A. (2015). Conceptualizando los siniestros viales desde la perspectiva de la criminología vial. *Revista de Criminalística*, 3(7), 1-12. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5001975>

Centro de Atención a las Víctimas de la Ciudad de México. (2022). Servicios integrales para víctimas de hechos viales. Gobierno de la Ciudad de México. Recuperado de: <https://www.ceavi.cdmx.gob.mx>

Collado, M. (2020). *Efectos en la salud de las víctimas de accidentes de tránsito* [Trabajo de grado, Universidad Católica de Valencia]. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/342819585_Los_efectos_en_la_salud_de_las_victimas_de_accidentes_de_trafico

Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito. (2021). Plan Nacional de Seguridad de Tránsito 2021–2030. Gobierno de Chile. Recuperado de: <https://www.conaset.cl/plan-nacional-de-seguridad-de-transito-2021-2030/>

Detrie Niampira, C. G., Borda León, D. C., Aguirre Segura, J. P., & Caicedo Cárdenas, O. P. (2021). *Diseño de la planeación del talento humano para la Fundación Casa de Oportunidad a Víctimas de Siniestros Viales ubicada en la ciudad de Bogotá* [Trabajo de grado, Universidad de los Andes]. Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/58452?show=full&locale-attribute=fr>

Escobar-Pérez, J., & Cuervo-Martínez, Á. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: Una aproximación a su utilización. *Avances en Medición*, 6(1), 27–36. Recuperado de http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf

Forensis. (2021). *Forensis: Datos para la vida (Vol. 23)*. Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. ISSN 2145-0250. Recuperado de <https://www.medicinalegal.gov.co/cifras-estadisticas/forensis>

Federación Iberoamericana de asociaciones de víctimas contra la violencia vial (2016). *Guía iberoamericana de atención integral a víctimas de siniestros de tránsito*. (2016). CAF, FICVI, & Fundación MAPFRE (Eds.). Recuperado de https://contralaviolenciavial.org/uploads/Guia_Iberoamericana_de_Asoc_victimas_viales_FICVI.PDF



- Hurtado, J. (2010). *Metodología de la investigación: Guía para la comprensión holística de la ciencia* (4ª ed.). Caracas: Quirón Ediciones.
- Infobae (2024). Bucaramanga y el caos vial que se vive por daños en semáforos: Trancones y accidentes se tomaron la ciudad. Recuperado de: <https://www.infobae.com/colombia/2024/05/13/bucaramanga-y-el-caos-vial-que-se-vive-por-danos-en-semaforos-trancones-y-accidentes-se-tomaron-la-ciudad/>
- Kant, E. (1980). *Fundamentación de la metafísica de las costumbres* (6ª ed.). Madrid: Espasa Calpe.
- Ley 769 de 2002 (Colombia, 6 de agosto). Por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 44.893. Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6356>
- Ley 2251 de 2022 (Colombia, 14 de julio). Por la cual se dictan normas para el diseño e implementación de la política de seguridad vial con enfoque de sistema seguro y se dictan otras disposiciones (Ley Julián Esteban). Diario Oficial No. 52.095. Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=189806>
- Núñez-Soliz, J. I., Ruiz-Quito, F. A., Encalada-Zumba, J. P., & Quezada-Cedillo, L. M. (2025). Estrés postraumático en víctimas de accidente de tránsito. *Journal Scientific MQR Investigar*, 9(1), 1–24. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.9.1.2025.e31>
- Organización Panamericana de la Salud. (2022). *Atención integral a víctimas de siniestros viales en América Latina: buenas prácticas y desafíos*. Washington, D.C.: OPS. Recuperado de: <https://www.paho.org/es/temas/seguridad-vial>
- Organización Panamericana de la Salud (2023). *Implementación de medidas de seguridad vial prioritarias en América Latina y el Caribe*. Washington, D.C. Recuperado de <https://www.paho.org/sites/default/files/2023-11/implementacion-medidas-seguridad-vial-prioritarias-americas-caribe-documento.pdf>
- Ponce de León, M., Cruz, P., & Gaviria, R. (2018). Seguros y seguridad vial, desde la prevención hasta la atención integral de víctimas de siniestros viales. *Carreteras: Revista Técnica de la Asociación Española de la Carretera*, (220), 1-14. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6568526>



- Quintero M., S. M., & Pérez, L. (2011). *Protección integral a las víctimas de accidentes de tráfico: Propuesta de proyecto de ley y otras medidas de mejora de la atención*. CERMI, Ediciones Cinca. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11181/5275>
- Restrepo, J. C., & Díaz, L. M. (2023). *Estudio comparativo de movilidad urbana sostenible en Bucaramanga y otras ciudades latinoamericanas*. ACOFI Papers. <https://acofipapers.org/index.php/eiei/article/download/688/693/1349>
- Sandoval A., F. (2020). *Diagnóstico y evaluación de la severidad y de la cobertura hospitalaria en la siniestralidad vial en Bogotá* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia]. Recuperado de <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/76024?show=full>
- Secretaría de Movilidad de Medellín. (2022). *Atención integral a víctimas de incidentes viales*. Alcaldía de Medellín. Recuperado de: <https://www.medellin.gov.co/es/transparencia/informes-y-estadisticas/atencion-integral-a-victimas/>
- Secretaría de Salud de Bogotá. (2020). *Ruta de atención psicosocial a víctimas de siniestros viales*. Alcaldía Mayor de Bogotá. Recuperado de: <https://www.saludcapital.gov.co/DireccionSaludPublica/Paginas/VictimasSiniestros.aspx>
- Unidad Nacional de Seguridad Vial. (2020). *Atención a víctimas de siniestros de tránsito: Acciones integradas*. Gobierno de Uruguay. Recuperado de: <https://www.unasev.gub.uy/>
- Universidad Autónoma de Bucaramanga (2024). *Retos de movilidad en Bucaramanga: Crecimiento del parque automotor y desafíos en seguridad vial*. UNAB. Recuperado de: <https://unab.edu.co/retos-de-movilidad-en-bucaramanga/>
- Vanguardia. (2025, marzo 24). *Atraso vial del área metropolitana de Bucaramanga: ¿Hasta cuándo seguiremos?* Recuperado de: <https://www.vanguardia.com/area-metropolitana/bucaramanga/2025/03/24/atraso-vial-del-area-metropolitana-de-bucaramanga-hasta-cuando-seguiremos/>
- World Health Organization. (2018). *Global status report on road safety 2018*. Geneva: WHO. Recuperado de: <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/276462/9789241565684-eng.pdf>

Rol de Contribución	Autor (es)
Conceptualización	Manuel José Acebedo Afanador
Metodología	Laura Paola Hernández Pérez
Software	Laura Paola Hernández Pérez
Validación	Ruth Angélica Castellanos Cordero
Análisis Formal	Manuel José Acebedo Afanador
Investigación	Laura Paola Hernández Pérez
Recursos	Mario Alexander Pedroza Camacho
Curación de datos	Mario Alexander Pedroza Camacho
Escritura - Preparación del borrador original	Manuel José Acebedo Afanador
Escritura - Revisión y edición	Manuel José Acebedo Afanador
Visualización	Manuel José Acebedo Afanador
Supervisión	Laura Paola Hernández Pérez
Administración de Proyectos	Laura Paola Hernández Pérez
Adquisición de fondos	Mario Alexander Pedroza Camacho