

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO INTEGRAL DE GESTIÓN DE TURNOS	Código: 320,04,04-2
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	CANAL PRESENCIAL	Fecha: 29/11/2022 Página 1 de 29

GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO INTEGRAL DE GESTIÓN DE TURNOS

SISTEMA DE GESTIÓN PARA LAS VÍCTIMAS

SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA

RELACIÓN CON EL CIUDADANO

NOVIEMBRE DE 2022

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO INTEGRAL DE GESTIÓN DE TURNOS	Código: 320,04,04-2
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	CANAL PRESENCIAL	Fecha: 29/11/2022 Página 2 de 29

OBJETIVO:

Orientar al acogedor y al orientador en la utilización del Módulo Integral de Gestión de Turnos del Sistema de Gestión para las Víctimas - SGV, en el marco de la ruta de atención en los Centros Regionales y/o Puntos de Atención a Víctimas; permitiendo de esta manera obtener resultados óptimos en su funcionamiento.

ALCANCE:

Inicia con la Ruta de Atención del Canal Presencial en los Centros Regionales y/o Puntos de Atención a Víctimas y termina con las funcionalidades del Módulo Integral de Gestión de Turnos.

DEFINICIONES:

Acogedor: Es la persona designada por la Dirección Territorial para realizar el proceso de apertura del acogimiento en los Centros Regionales y/o Puntos de Atención a Víctimas.

Acogimiento: Se refiere a la apertura de la funcionalidad en el Módulo Integral de Gestión de Turnos en el Sistema de Gestión para las Víctimas – SGV para la atención en los Centros Regionales y/o Puntos de Atención a Víctimas donde esté implementado.

Módulo Integral de Gestión de Turnos (MIGT): Es un módulo dispuesto en el Sistema de Gestión para las Víctimas - SGV, que permite la captura inicial de las atenciones a ciudadanos y/o víctimas asistentes a los Centros Regionales y/o Puntos de Atención a Víctimas, por medio del cual se clasifican las atenciones, permitiendo la trazabilidad, así como el seguimiento y control de indicadores de atención.

Módulo/Oficina: Es el espacio físico o lugar donde el orientador brinda la atención y orientación a los ciudadanos y/o víctimas en los Centros Regionales y/o Puntos de Atención a Víctimas.

Orientador: Es la persona encargada de brindar la atención y orientación en los Centros Regionales y/o Puntos de Atención a Víctimas.

SGV: Sistema de Gestión para las Víctimas: El cual permite gestionar las solicitudes de los ciudadanos y/o víctimas con las diferentes dependencias de la Unidad para las Víctimas; permite optimizar tiempos y se integra a los sistemas de información involucrados en la Ruta de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas. Dentro de sus funcionalidades se encuentra el módulo de notificaciones, donde reposa la información de algunas actuaciones administrativas pendientes por notificar.¹

Turno: Orden según el cual se asigna el tiempo de atención a los ciudadanos y/o víctimas en los Centros Regionales y/o Puntos de Atención a Víctimas, de acuerdo con la clasificación descrita en el presente instructivo.

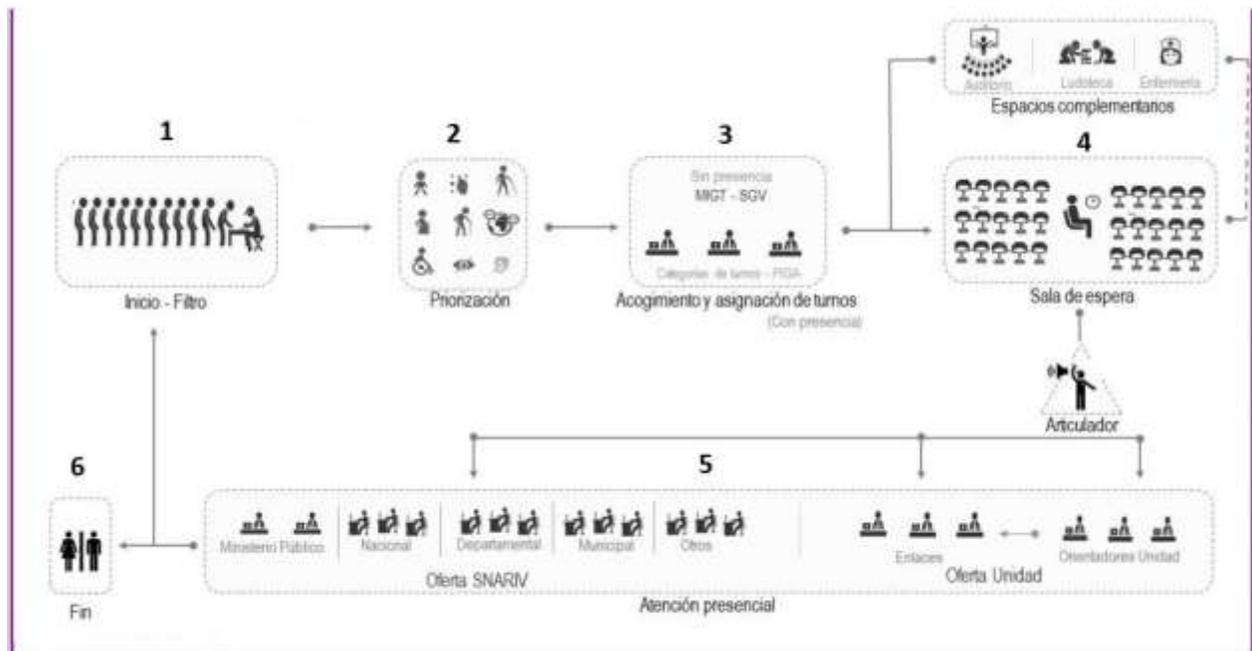
¹ Procedimiento Canal Presencial.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO INTEGRAL DE GESTIÓN DE TURNOS	Código: 320,04,04-2
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	CANAL PRESENCIAL	Fecha: 29/11/2022 Página 3 de 29

ACTIVIDADES:

I. RUTA DE ATENCIÓN DEL CANAL PRESENCIAL

A continuación, se presenta la clasificación de la ruta de atención realizada para los Centros Regionales y/o Puntos de Atención a Víctimas, de acuerdo con las capacidades instaladas de orientadores de la Unidad para las Víctimas, categorías de turnos a asignar y entidades.



Fuente: Canal Presencial

La descripción de cada una de las etapas de atención y servicio se encuentran descritas en el Manual de Servicio al Ciudadano, las cuales se deben tener en cuenta en la implementación del Módulo Integral de Gestión de Turnos.²

² manualdeservicioalciudadanov2.pdf (unidadvictimas.gov.co)

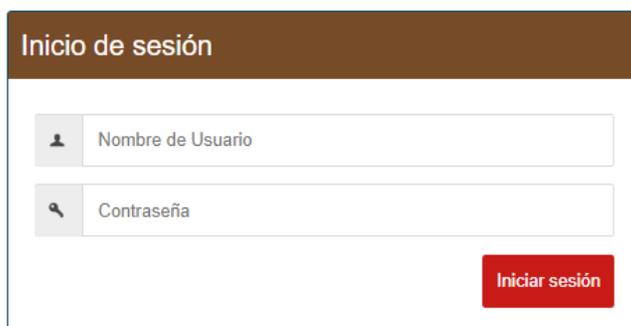
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO INTEGRAL DE GESTIÓN DE TURNOS	Código: 320,04,04-2
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	CANAL PRESENCIAL	Fecha: 29/11/2022 Página 4 de 29

Es importante tener en cuenta que, previamente a iniciar el proceso de atención y orientación a los ciudadanos en los Centros de Regionales y/o Puntos de Atención a Víctimas, se debe cumplir con la fase de alistamiento³, por lo cual, la persona designada para realizar la apertura del acogimiento y los orientadores deben cumplir los lineamientos establecidos en esta etapa de la atención, con el fin de generar el ingreso oportuno al Sistema de Gestión para las Víctimas y al Módulo Integral de Gestión de Turnos.

II. ACTIVIDADES DEL ACOGEDOR:

a. Acceso al Módulo Integral de Gestión de Turnos

El profesional designado, que cuente con el perfil de acogedor, debe ingresar a la URL <https://sgv.unidadvictimas.gov.co/Login/IniciarSesion> - Sistema de Gestión para las Víctimas - SGV y registrar los datos de usuario y contraseña.



Fuente: Sistema de Gestión para las Víctimas

b. Módulo Integral de Gestión de Turnos

Una vez ingrese al aplicativo, podrá visualizar el **Módulo Integral de Gestión de Turnos**, por medio de las siguientes opciones:



³ Manual de Servicio al Ciudadano. Etapas en la Atención y Servicio Personalizado. Llegada, alistamiento e inicio de atención.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO INTEGRAL DE GESTIÓN DE TURNOS	Código: 320,04,04-2
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	CANAL PRESENCIAL	Fecha: 29/11/2022 Página 5 de 29

Fuente: Sistema de Gestión para las Víctimas

c. Gestión de Acogimiento

Posteriormente, debe ingresar a la Gestión de Acogimiento y seleccionar la opción "Acogimiento".



PUNTO DE ATENCIÓN	FECHA Y HORA APERTURA	Asignación Área	FECHA Y HORA CIERRE	Asignación CMIS	Personas Preasignadas
CENTRO ORESPOCA BOGOTÁ	30/09/2018 12:07:48 PM	ÁREA NACIONAL	24/10/2018 12:47 PM	ÁREA NACIONAL	0
CENTRO ORESPOCA BOGOTÁ	30/09/2018 10:00:51 AM	ÁREA NACIONAL	30/09/2018 1:31:46 PM	ÁREA NACIONAL	0
BOGOTÁ	30/09/2018 10:51:54 AM	ÁREA NACIONAL	30/09/2018 10:30:28 AM	ÁREA NACIONAL	0
BOGOTÁ	30/09/2018 10:00:47 AM	ÁREA NACIONAL	30/09/2018 10:30:33 AM	ÁREA NACIONAL	0
BOGOTÁ	30/09/2018 10:00:45 AM	ÁREA NACIONAL	30/09/2018 10:30:33 AM	ÁREA NACIONAL	0

Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos

i. Acogimiento:

Al ingresar a la opción de "Acogimiento" debe dar clic en el botón "Apertura Acogimiento", donde se visualizarán los datos relacionados con el Centro Regional de Atención a Víctimas precargado para la persona asignada a realizar el acogimiento.

APERTURA DE ACOGIMIENTO

NIVEL NACIONAL

PUNTO DE ATENCIÓN CENTRO REGIONAL CUCUTÁ

DATOS PREAPERTURA

IDENTIFICACION ANTEPENÚLTIMA PERSONA FILA	
IDENTIFICACION PENÚLTIMA PERSONA FILA	
IDENTIFICACION ÚLTIMA PERSONA FILA	
NÚMERO PERSONAS ATENCION PRIOR.	0
ACOGEDOR	FAUSTO-VILLA

↑ APERTURA ACOGIMIENTO

Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO INTEGRAL DE GESTIÓN DE TURNOS	Código: 320,04,04-2
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	CANAL PRESENCIAL	Fecha: 29/11/2022
		Página 6 de 29

Debe verificar que el Centro Regional de Atención a Víctimas asignado corresponda a la ubicación donde se requiere realizar la apertura del módulo/oficina y debe diligenciar los “datos preapertura” requeridos.

Para iniciar la asignación de turnos debe dar clic en el botón de “Apertura Acogimiento”.



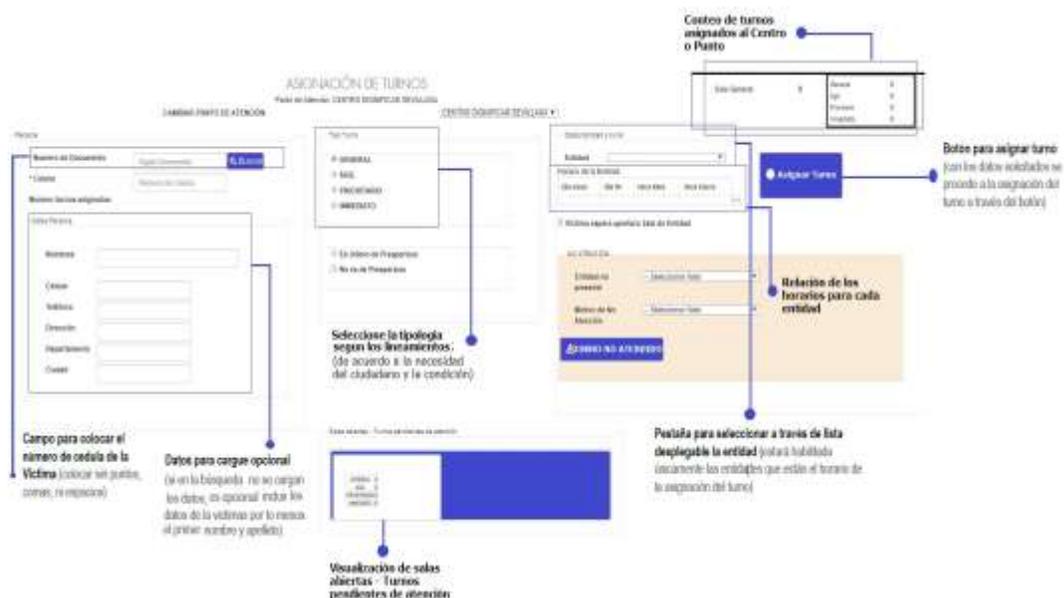
Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos

d. Asignación de Turno

Tenga en cuenta que, previo a la asignación del turno, el profesional que cuente con el perfil de acogedor debe realizar la configuración de la pantalla /televisor (Ver numeral e. Configuración de pantalla).

El acogedor del Centro Regional de Atención a Víctimas debe:

- Asignar los turnos a los ciudadanos y/o víctimas, **consultando y registrando** en el Sistema de Gestión para las Víctimas – SGV los datos de identificación de la persona que requiere la atención, respetando el orden de llegada.



 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO INTEGRAL DE GESTIÓN DE TURNOS	Código: 320,04,04-2
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	CANAL PRESENCIAL	Fecha: 29/11/2022 Página 7 de 29

Fuente: Canal Presencial – Grupo de Servicio al Ciudadano

CAMBIAR PUNTO DE ATENCIÓN

Persona

* Número de Documento:

* Celular:

Número turnos asignados:

Datos Persona

Nombre:

Celular:

Teléfono:

Dirección:

Departamento:

Ciudad:

Fuente: Sistema de Gestión para las Víctimas

Nota:

Los datos deben ser diligenciados por el acogedor en el momento de la asignación de los turnos cuando no se encuentre información precargada.

En caso de que exista información precargada, el acogedor debe validar y actualizar los datos, según sea el caso (Nombre, teléfono y ciudad).

- Visualizar el horario asignado de las entidades registradas en el Centro Regional de Atención a Víctimas asociado, con el fin de validar la prestación del servicio, previo a la asignación del turno.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO INTEGRAL DE GESTIÓN DE TURNOS	Código: 320,04,04-2
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	CANAL PRESENCIAL	Fecha: 29/11/2022 Página 8 de 29

Datos Entidad y turno

Entidad:

Horario de la Entidad:

Día inicia	Día fin	Hora Abre	Hora Cierra	
LUNES	VIERNES	07:00:00	18:30:00	5 2

Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos

Nota: En caso de que la entidad requerida no se encuentre disponible, el acogedor debe informar al ciudadano y/o víctima el horario de atención establecido para la prestación del servicio, según sea la entidad y debe seleccionar el motivo de no atención, de acuerdo con la siguiente descripción:

Motivo de No Atención: En este campo se deben seleccionar las razones por las cuales no se asigna un turno al ciudadano. Tenga en cuenta estas tres opciones:

Caso 1 – ENTIDAD NO PRESENTE: Se refiere a la entidad que NO participa ni hace presencia en el Centro Regional de Atención a Víctimas.

Caso 2 – FUERA DE HORARIO DE ATENCIÓN: Se refiere a la entidad que no está presente en el momento de la solicitud del turno conforme al horario establecido de atención en el Centro Regional de Atención a Víctimas.

Caso 3 – EN HORARIO SIN PERSONAL ATENCIÓN: Se refiere a la entidad que, por capacidad operativa, no le es posible realizar atención adicional a los turnos ya asignados.

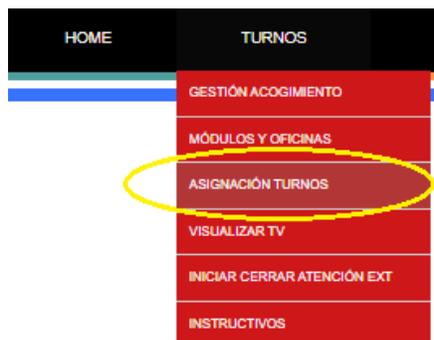


 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO INTEGRAL DE GESTIÓN DE TURNOS	Código: 320,04,04-2
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	CANAL PRESENCIAL	Fecha: 29/11/2022 Página 9 de 29

Fuente: Canal Presencial – Grupo de Servicio al Ciudadano.

i. Asignación:

Luego de las validaciones anteriores, el acogedor debe realizar la asignación de turnos según la necesidad del ciudadano y/o víctima, se la siguiente manera:



Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos

- El acogedor debe registrar la entidad requerida por el ciudadano y/o víctima según la necesidad, conforme al indicativo, como se relaciona en el cuadro siguiente:

INDICATIVO	ENTIDAD
U	Unidad para las Víctimas (Orientadores)
N	Notificadores – Unidad para las Víctimas
SE	SENA
IC	ICBF: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
DP	Prosperidad Social
FA	Familias en Acción
MT	Ministerio del Trabajo
SS	Superintendencia de Salud
UR	Unidad de Restitución de Tierras
AS	ANSPE

Fuente: Canal Presencial – Grupo de Servicio al Ciudadano.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO INTEGRAL DE GESTIÓN DE TURNOS	Código: 320,04,04-2
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	CANAL PRESENCIAL	Fecha: 29/11/2022 Página 10 de 29

- El acogedor debe seleccionar el prefijo que corresponda según la categoría del turno (General, Ágil, Prioritario e Inmediato), como se muestra en la siguiente imagen:

PREFIJO	DESCRIPCIÓN DE LA CATEGORÍA DEL TURNO
G	GENERAL: El ciudadano y/o víctima requiere un servicio de alta complejidad o requiere un tiempo de atención mayor por las condiciones que describe del caso. Asiste con documentación y soporte para radiación.
A	ÁGIL: El ciudadano y/o víctima requiere un servicio de baja complejidad o requiere un tiempo de atención menor por las condiciones que describe del caso. Asiste solicitando orientación general de una solicitud realizada o información general del proceso.
P	PRIORITARIO: El ciudadano y/o víctima cuenta con características y parámetros de priorización, como se muestran a continuación:
	<i>Niños, Niñas y Adolescentes: Víctimas menores de edad que asisten sin compañía de un adulto.</i>
	<i>Mujeres Embarazadas: que se presenten, evidencien o se pregunte directamente con los lineamientos definidos para su atención.</i>
	<i>Personas con discapacidad: Ciudadanos y/o víctimas asistentes que presenten o se evidencia alguna categoría de discapacidad, (física, sensorial, mental sicosocial, cognitiva y múltiple) o se pregunte directamente con los lineamientos definidos para su atención.</i>
	<i>Persona Mayor: Hombres y mujeres mayores de 60 años. Brindar atención preferencial de acuerdo con las necesidades identificadas para su priorización.</i>
	<i>Víctimas de municipios apartados: Víctimas asistentes que manifiestan o solicitan que la atención se priorice por motivos de desplazamiento prolongados, lejanía y altos costos de traslado al lugar de atención. En estos casos se podrá realizar una validación previa en los sistemas de información y priorizar de conformidad a la distancia de residencia y características para su desplazamiento.</i>
I 	INMEDIATO: Para todos los casos de priorización es importante validar la urgencia que presenta (enfermedad, padecimiento o situación de salud que afecte su locomoción o requerimiento especial) y brindar la atención inmediata.

Fuente: Canal Presencial – Grupo de Servicio al Ciudadano.

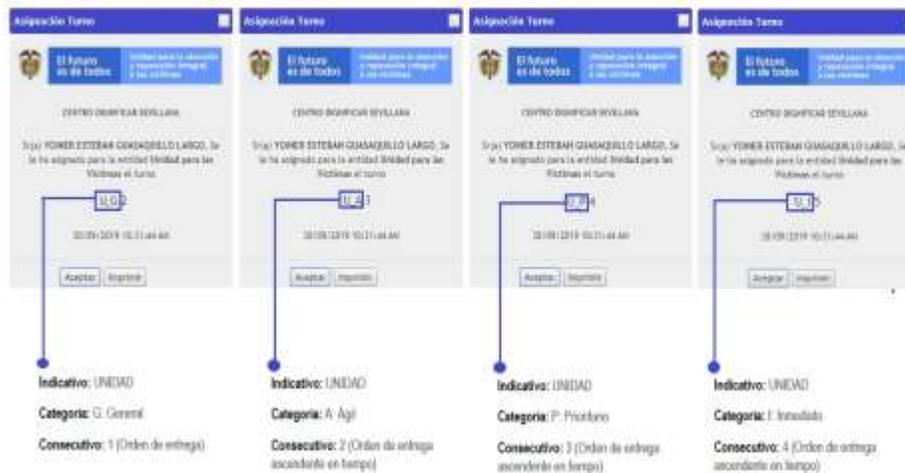
- Luego de seleccionar el prefijo, el sistema automáticamente genera el turno asignado:

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO INTEGRAL DE GESTIÓN DE TURNOS	Código: 320,04,04-2
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	CANAL PRESENCIAL	Fecha: 29/11/2022 Página 11 de 29



Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos

- El consecutivo del número del turno que emite el sistema es lineal, es decir, que independientemente de la categoría (General, Ágil, Prioritario o Inmediato), la secuencia numérica que emite es para todos la misma, de manera ascendente y no es independiente para cada una de las categorías; como se muestra en la siguiente imagen:



Fuente: Canal Presencial – Grupo de Servicio al Ciudadano.

e. Configuración de pantalla

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO INTEGRAL DE GESTIÓN DE TURNOS	Código: 320,04,04-2
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	CANAL PRESENCIAL	Fecha: 29/11/2022 Página 12 de 29

Luego de la asignación del turno, el acogedor debe proyectar en el televisor los turnos para el llamado y visualización por parte de los ciudadanos y/o víctimas en la sala de espera.

Para generar la configuración debe ingresar a la pestaña "Turnos" – "Visualizar TV", como se muestra a continuación:



Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos

Luego debe seleccionar la opción "Visualizar TV" para proyectar la pestaña donde se identifica el turno, el número del módulo/oficina y el nombre del ciudadano y/o víctima. Esta imagen debe ser proyectada en el televisor dispuesto en la sala de espera del Centro Regional de Atención a Víctimas.



Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos

Llamado en sala

- Una vez el ciudadano y/o víctima llegue al módulo/oficina asignada e inicie la atención, automáticamente el turno se ocultará de la pantalla del televisor en sala de espera.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO INTEGRAL DE GESTIÓN DE TURNOS	Código: 320,04,04-2
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	CANAL PRESENCIAL	Fecha: 29/11/2022 Página 13 de 29

- Cada vez que el orientador finalice la atención, automáticamente el sistema realiza el llamado de un nuevo turno, según la tipología asignada y este se visualiza en la pantalla del televisor.

III. ACTIVIDADES DEL ORIENTADOR

Posteriormente a la asignación de los turnos y respectiva configuración de pantalla por parte del acogedor, el orientador debe realizar las siguientes actividades:

a. Apertura Módulo u Oficina

Para realizar el llamado de turnos en sala, es necesario habilitar la apertura del módulo u oficina donde se encuentra ubicado el orientador, antes de iniciar la atención presencial:



Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos

Tenga en cuenta que, cada orientador debe realizar la apertura del módulo según la entidad y registrar el número del módulo en el Sistema de Gestión para las Víctimas – SGV en el campo: “No Módulo u Oficina”.



 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO INTEGRAL DE GESTIÓN DE TURNOS	Código: 320,04,04-2
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	CANAL PRESENCIAL	Fecha: 29/11/2022 Página 14 de 29

Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos

Los siguientes campos deben diligenciarse de manera obligatoria:

- Cambiar Punto de Atención: El aplicativo precargará la ubicación inicial asociada al orientador.
- Entidad: El aplicativo precargará la información asociada al orientador.
Nota: Cada entidad cuenta con un horario establecido por el Centro Regional de Atención a Víctimas.
- Seleccionar Tipo: Se encuentran dos opciones de respuesta: "Módulo" u "Oficina", según los lineamientos establecidos en los Centros Regionales de Atención a Víctimas de cada Dirección Territorial.
- N.º Módulo u Oficina: El orientador debe registrar el número al cual corresponde su puesto de trabajo, teniendo en cuenta que al momento del llamado aparece este número en la pantalla de la sala de espera del Centro Regional de Atención a Víctimas.
- Confirma Apertura: Es necesario seleccionar esta opción, de lo contrario, no se habilitará el botón Apertura Módulo u Oficina.



APERTURA DE MÓDULO

Recuerde: seleccionar el punto de atención correspondiente al lugar donde se encuentra atendiendo...

CAMBIAR PUNTO DE ATENCIÓN: CENTRO DIGNIFICAR SEVILLANA

Entidad: UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

Horario de la Entidad:

Día Inicio	Día Fin	Hor. Abre	Hor. Cierre
LUNES	VIERNES	08:00	16:00

Seleccionar Tipo: MÓDULO

No. Módulo u Oficina: 10

Confirma apertura:

Apertura Módulo/Oficina

Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO INTEGRAL DE GESTIÓN DE TURNOS	Código: 320,04,04-2
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	CANAL PRESENCIAL	Fecha: 29/11/2022 Página 15 de 29

Una vez el orientador seleccione la opción "Apertura Módulo u Oficina", el sistema genera la siguiente confirmación:



Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos

Consecutivamente a la confirmación de la Apertura Módulo u Oficina, el sistema realiza el llamado de manera audiovisual en la sala de espera, con el fin de que el ciudadano y/o víctima se acerque para ser atendido.

i. Llamado de turnos

Se procede a realizar el llamado del turno para el inicio de la atención. Si el ciudadano y/o víctima no atiende el primer llamado se le da una espera de 10 minutos para realizar un segundo llamado. El turno será asignado automáticamente al orientador que se encuentre disponible para brindar la atención, por lo cual el tiempo de espera entre el primer llamado y el segundo podrá variar.

Si en el segundo llamado no responde, el turno queda automáticamente en un estado de "Abandono", lo cual significa que el ciudadano y/o víctima perdió el turno y debe volver a solicitarlo.

Nota:

Cuando no se acerque el ciudadano y/o víctima para brindarle la atención, el orientador debe llamar al siguiente turno.

Si el ciudadano y/o víctima se acerca para saber sobre el estado de su turno, el orientador debe ir a la funcionalidad "Consulte Turno Hoy" (Consulte capítulo 7.1 del presente instructivo).

b. Iniciar Atención

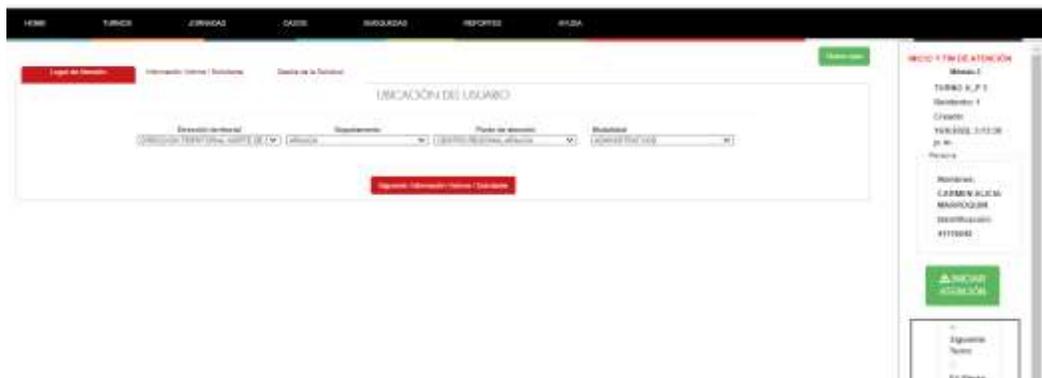
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO INTEGRAL DE GESTIÓN DE TURNOS	Código: 320,04,04-2
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	CANAL PRESENCIAL	Fecha: 29/11/2022 Página 16 de 29

Para iniciar la atención, el orientador debe ir a la funcionalidad "Casos" y seleccionar la opción "Gestionar Caso", según sea el servicio requerido:



Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos

El sistema habilita una ventana en la parte superior derecha de la pantalla, precargando los datos del ciudadano y/o víctima asignada para la atención.



Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos

Paralelamente, el sistema de forma automática hace el llamado al ciudadano y/o víctima en la pantalla del Centro Regional de Atención a Víctimas, como se muestra en la imagen:

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO INTEGRAL DE GESTIÓN DE TURNOS	Código: 320,04,04-2
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	CANAL PRESENCIAL	Fecha: 29/11/2022 Página 17 de 29



Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos

En el momento que el ciudadano y/o víctima se acerque al módulo/oficina, el orientador debe seleccionar "Iniciar atención":



Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos

El orientador debe brindar la atención y orientación al ciudadano y/o víctima y al terminar debe seleccionar "Siguiete turno" y dar clic en "Finalizar atención" para que el sistema continúe llamando el número del consecutivo:

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO INTEGRAL DE GESTIÓN DE TURNOS	Código: 320,04,04-2
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	CANAL PRESENCIAL	Fecha: 29/11/2022
		Página 18 de 29



Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos

Tenga en cuenta:

La atención tiene tres estados:

- **Siguiente turno:** Debe seleccionar esta opción siempre y cuando la atención continúe.
- **En pausa:** Debe seleccionar esta opción cuando el orientador requiere suspender la atención temporalmente. Este estado se debe utilizar en los momentos asignados para el descanso. Nota: Si el tiempo de pausa estima más de 20 minutos, se recomienda cerrar el módulo/oficina.
- **Cerrar:** Debe seleccionar esta opción cuando sea necesario cerrar el módulo del orientador y finalice definitivamente su atención.



Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos

c. Siguiente Turno

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO INTEGRAL DE GESTIÓN DE TURNOS	Código: 320,04,04-2
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	CANAL PRESENCIAL	Fecha: 29/11/2022 Página 19 de 29

Una vez finalice la atención en el módulo u oficina del orientador del Centro Regional de Atención a Víctimas, el sistema muestra automáticamente el siguiente ciudadano y/o víctima que se está llamando por medio de las pantallas de la sala de espera, para iniciar la atención y continuar con el ciclo de manera continua hasta que no se elija otra opción.

Nota: Es de tener en cuenta que el sistema realiza el llamado de turno bajo parámetros establecidos y asignados de manera programada para las categorías que se relacionan en el documento actual.



Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos

IV. CIERRE DEL MÓDULO INTEGRAL DE GESTIÓN DE TURNOS

El cierre corresponde a la finalización de la atención en cada uno de los módulos/oficinas y en el Centro Regional de Atención a Víctimas.

a. Cierre módulo/oficina - Orientador:

El orientador de cada módulo/oficina debe seleccionar el botón "Cerrar" cuando finalicen los turnos asignados.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO INTEGRAL DE GESTIÓN DE TURNOS	Código: 320,04,04-2
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	CANAL PRESENCIAL	Fecha: 29/11/2022 Página 20 de 29



Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos

Posteriormente a finalizar la atención, el sistema muestra una ventana emergente con el resumen de la atención por módulo/oficina:



Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos

b. Cierre del acogimiento - Acogedor:

Una vez finalice la atención del Centro Regional e Atención a Víctimas, el acogedor debe realizar el cierre del acogimiento:

Ingresa por "GESTIÓN DE ACOGIMIENTO" – ACOGIMIENTO:

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO INTEGRAL DE GESTIÓN DE TURNOS	Código: 320,04,04-2
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	CANAL PRESENCIAL	Fecha: 29/11/2022 Página 21 de 29

TURNOS	JORNADAS
GESTIÓN ACOGIMIENTO	Acogimientos actuales
MÓDULOS Y OFICINAS	ACOGIMIENTO
ASIGNACIÓN TURNOS	CONSULTA TURNO HOY
VISUALIZAR TV	
INICIAR CERRAR ATENCIÓN EXT	
INSTRUCTIVOS	

Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos

A continuación, de manera automática el sistema ingresa a la sección "GESTIÓN DE ACOGIMIENTO". El acogedor debe seleccionar la opción "Cerrar".



GESTIÓN DE ACOGIMIENTO					
PUNTO DE ATENCIÓN	FECHA Y HORA APERTURA	Acogedor Abre	FECHA Y HORA CIERRE	Acogedor Cierra	Personas Prioritarias
CENTRO REGIONAL ARAUCA	19/08/2022 3:46:31 PM	FAUSTO VILLA			0
CENTRO REGIONAL ARAUCA	19/08/2022 3:09:01 PM	FAUSTO VILLA	19/08/2022 3:46:28 PM	FAUSTO VILLA	0

Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos

Luego de seleccionar la opción "Cerrar", el sistema muestra la siguiente información en donde el acogedor debe seleccionar "Cerrar acogimiento".



CIERRE DE ACOGIMIENTO

CENTRO REGIONAL ARAUCA

DATOS PREAPERTURA

FECHA Y HORA APERTURA	19/08/2022 3:46:31 PM
IDENTIFICACION ANTERIOR ÚLTIMA PERSONA FILA	
IDENTIFICACION PENÚLTIMA PERSONA FILA	
IDENTIFICACION ÚLTIMA PERSONA FILA	
NÚMERO PERSONAS ATENCIÓN PRIOR.	0

Cerrar Acogimiento

Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos

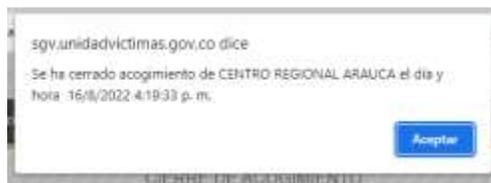
Finalmente, el sistema solicita la confirmación del cierre. El acogedor debe tener en cuenta que todos los módulos/oficinas hayan realizado el correspondiente cierre, de lo contrario, los turnos pendientes por atender quedarán en estado de abandono.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO INTEGRAL DE GESTIÓN DE TURNOS	Código: 320,04,04-2
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	CANAL PRESENCIAL	Fecha: 29/11/2022 Página 22 de 29



Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos

El acogedor debe seleccionar "Aceptar" para finalizar el cierre.



Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos

V. CHARLAS DE ORIENTACIÓN Y SALA DE ESPERA:

Las charlas de orientación se deben realizar en los Centros Regionales y/o Puntos de Atención a Víctimas por parte de la persona encargada de realizar el acogimiento, alternando la participación por parte de los diferentes servidores de las entidades del Sistema Nacional de Atención y Reparación a Víctimas - SNARIV y del municipio, las cuales se deben desarrollar bajo los parámetros establecidos en el Manual de Servicio al Ciudadano de la Unidad para las Víctimas, y en torno a la articulación de la sala de espera, la periodicidad y el Enfoque Diferencial y de Género, lenguaje claro e inclusivo.

Es importante tener en cuenta que es necesario articularlas con el acogedor en el marco de la implementación de la atención del Canal Presencial y el Módulo Integral de Gestión de Turnos.

Las etapas de atención y servicio se encuentran descritas en el Manual de Servicio al Ciudadano⁴.

⁴ manualdeservicioalciudadanov2.pdf (unidadvictimas.gov.co)

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO INTEGRAL DE GESTIÓN DE TURNOS	Código: 320,04,04-2
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	CANAL PRESENCIAL	Fecha: 29/11/2022 Página 23 de 29

VI. FUNCIONALIDADES DEL MÓDULO INTEGRAL DE GESTIÓN DE TURNOS

a. Consultas Módulo Integral de Gestión de Turnos

Por medio de estas consultas el Grupo de Servicio al Ciudadano y el acogedor podrán buscar y recopilar información detallada sobre el acogimiento y el estado de los turnos, conforme sea el perfil asignado para el acceso al módulo y la necesidad del servicio durante la atención y orientación en los Centros Regionales y Puntos de Atención a Víctimas. Por consiguiente, se encuentran descritas, a continuación, las consultas “Consulta Turno Hoy” y “Consulta Acogimientos Actuales”.



Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos

i. Consulta Turno Hoy

Una vez asignado el turno en el sistema, por medio de la funcionalidad “Consulta Turno Hoy”, el acogedor podrá acceder ingresando el número de documento del ciudadano y/o víctima o el ID del turno. De esta manera, le permitirá contar con información precisa del estado del turno.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO INTEGRAL DE GESTIÓN DE TURNOS	Código: 320,04,04-2
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	CANAL PRESENCIAL	Fecha: 29/11/2022 Página 24 de 29



Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos

ii. Consulta Acogimientos Actuales

Por medio de esta funcionalidad la persona designada por el Grupo de Servicio al Ciudadano podrá identificar información detallada del acogimiento. La consulta permite obtener información sobre la hora de apertura y cierre del acogimiento e identificar a la persona que lo realizó. De esta manera, en torno a la prestación del servicio en los Centros Regionales y Puntos de Atención a Víctimas, se podrá establecer el responsable y solicitar el cierre del acogimiento en caso de que se requiera y, adicionalmente, realizar la retroalimentación que se considere pertinente frente al Módulo Integral de Gestión de Turnos.

Conforme a lo anterior, el acceso a esta funcionalidad está a cargo del nivel nacional del Grupo de Servicio al Ciudadano.



Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos

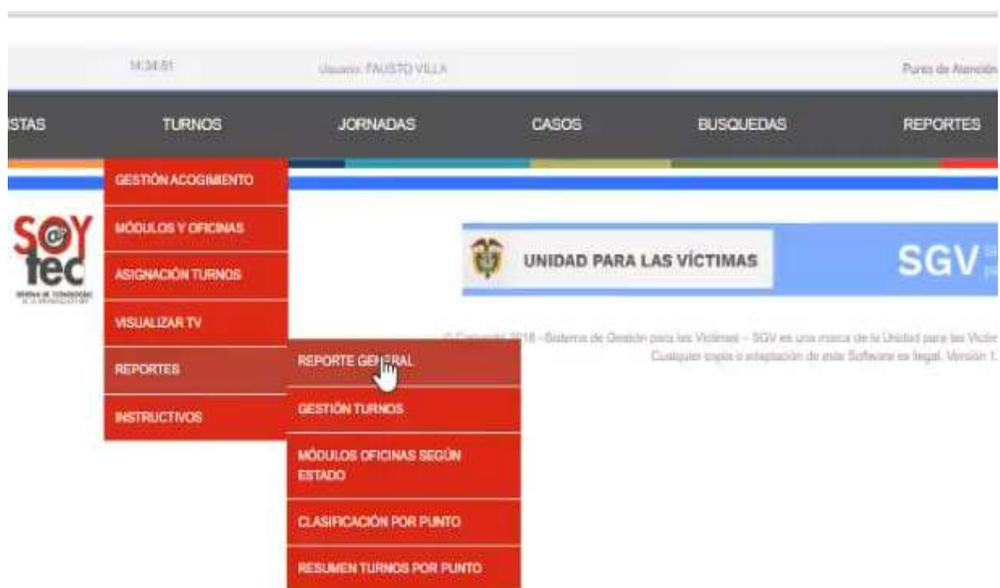
b. Reportes Módulo Integral de Gestión de Turnos

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO INTEGRAL DE GESTIÓN DE TURNOS	Código: 320,04,04-2
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	CANAL PRESENCIAL	Fecha: 29/11/2022 Página 25 de 29

El objetivo del Módulo de Reportes es llevar a cabo el seguimiento a la atención realizada en los Centros Regionales y/o Puntos de Atención a Víctimas, con el fin de evaluar la gestión para identificar oportunidades de mejora y generar estrategias que fortalezcan la atención. Por consiguiente, el acceso a esta funcionalidad y la responsabilidad de este seguimiento está a cargo del nivel nacional del Grupo de Servicio al Ciudadano.

A través de la información proporcionada por el módulo - reportes, se realiza el análisis de la gestión de la atención por cada Centro Regional y/o Punto de Atención a Víctimas, cuyo resultado es socializado con las Direcciones Territoriales.

Para el acceso y generar los reportes del Módulo Integral de Gestión de Turnos, se encuentra la opción "Reportes" donde la persona designada por el Grupo de Servicio al Ciudadano podrá encontrar los tipos de informe requeridos:



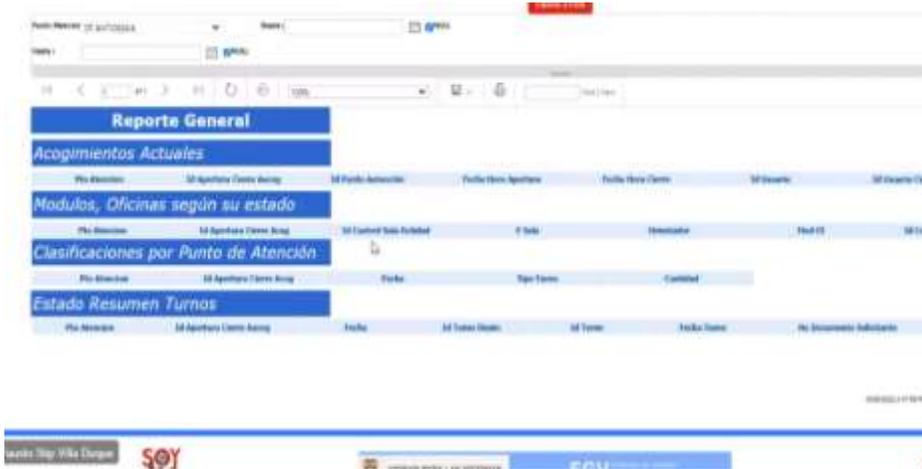
Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos – Reportes

i. Reporte general

Este reporte contiene la totalidad de la información del Centro Regional y/o Punto de Atención a Víctimas durante un periodo específico de atención, en el cual se puede encontrar:

- Acogimientos actuales.
- Módulos / Oficinas según estado.
- Clasificaciones por punto de atención.
- Estado de resumen de turnos.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO INTEGRAL DE GESTIÓN DE TURNOS	Código: 320,04,04-2
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	CANAL PRESENCIAL	Fecha: 29/11/2022 Página 26 de 29



Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos - Reportes

ii. Reporte Gestión de turnos

Es un reporte administrativo que puede generar la persona que hace el seguimiento y el acompañamiento al Módulo Integral de Gestión de Turnos. Este permite visualizar o identificar los Centros Regionales y/o Puntos de Atención a Víctimas que se encuentran en servicio.

Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos - Reportes

iii. Reporte Módulo/Oficinas según estado

Este reporte proporciona un consolidado o resumen de la gestión que se realiza en los Centros Regionales y/o Puntos de Atención a Víctimas, que hayan realizado el acogimiento y asignación de turnos. En este se puede encontrar:

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO INTEGRAL DE GESTIÓN DE TURNOS	Código: 320,04,04-2
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	CANAL PRESENCIAL	Fecha: 29/11/2022 Página 27 de 29

- Número de orientadores.
- Hora de apertura y cierre.
- Tiempo promedio de atención.
- Tipo de cierre, entre otros.



Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos - Reportes

iv. Reporte clasificación por punto

Este reporte consiste en la cantidad de turnos por prefijo asignados diariamente por cada Centro Regional y/o Punto de Atención a Víctimas.



Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos - Reportes

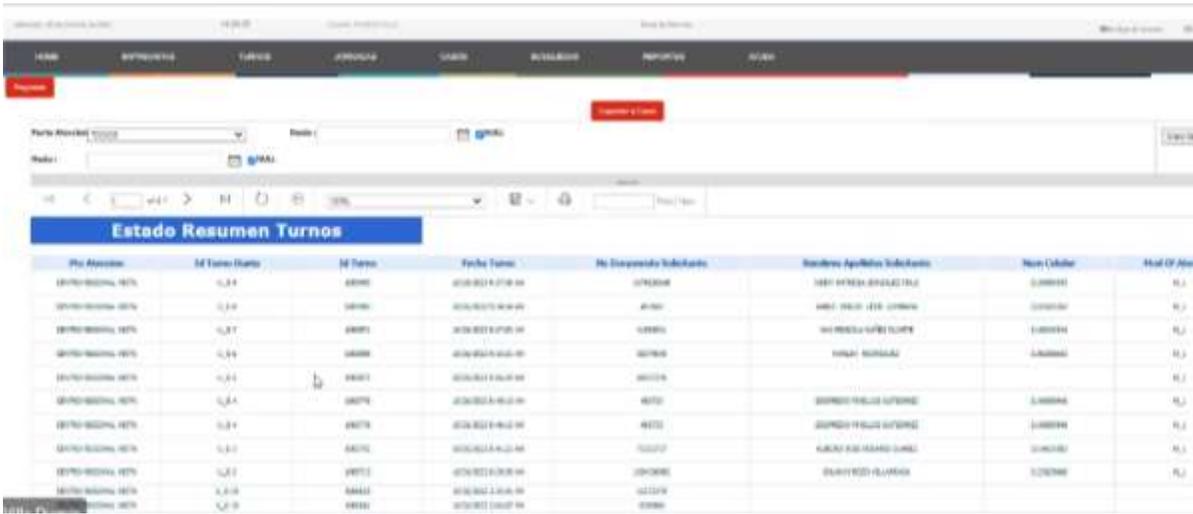
v. Reporte resumen turnos por punto

En este reporte se puede encontrar:

- Datos de la víctima y/o ciudadano atendido.
- Recurrencia de la atención.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO INTEGRAL DE GESTIÓN DE TURNOS	Código: 320,04,04-2
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	CANAL PRESENCIAL	Fecha: 29/11/2022 Página 28 de 29

- Tipo de turno.
- Número de turnos y su estado, entre otros.



Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos - Reportes

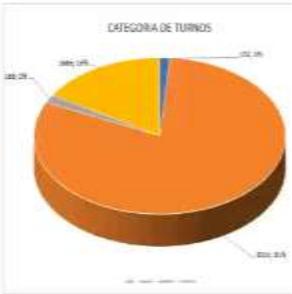
Nota: Con la información proporcionada por el Módulo Integral de Gestión de Turnos – Reportes y, conforme al propósito que tienen para el Grupo de Servicio al Ciudadano, se generan los informes correspondientes, los cuales podrán ser presentados como se muestra en la siguiente imagen:



INFORME DE ATENCIONES REALIZADAS MÓDULO INTEGRAL GESTIÓN DE TURNOS SEMANA DEL 17 al 23 DE OCTUBRE DE 2022

División/Territorio	Centro Regional	Procesos Atendidos: 2022	Atendidos	Incidentes	Reincidencias	Atendidos: 2020/21	Tasa Operativa	Porcentaje de Atención
BOGOTÁ	CALCÚLA	1331/2022	83	0	0	81	81	98%
BOGOTÁ	BOGOTÁ	2551/2022	35	0	0	35	35	94%
BOGOTÁ	LA CALLE	3151/2022	4	0	0	4	4	97%
BOGOTÁ	LA CALLE	3151/2022	231	0	0	231	231	99%
BOGOTÁ	LA CALLE	3151/2022	485	0	0	485	485	99%
BOGOTÁ	SANTANDRÉS DE BULLÓN	7151/2022	221	15	7	211	211	95%
BOGOTÁ	LA CALLE	3151/2022	8	0	0	8	8	99%
BOGOTÁ	BOGOTÁ	3151/2022	281	0	0	281	281	97%
BOGOTÁ	BOGOTÁ	3151/2022	113	0	0	113	113	95%
BOGOTÁ	BOGOTÁ	3151/2022	25	0	0	25	25	92%
BOGOTÁ	LA CALLE	3151/2022	108	0	0	108	108	99%
BOGOTÁ	BOGOTÁ	3151/2022	284	0	0	284	284	99%
BOGOTÁ	BOGOTÁ	3151/2022	157	0	0	157	157	97%
BOGOTÁ	BOGOTÁ	3151/2022	262	0	0	262	262	97%
BOGOTÁ	BOGOTÁ	3151/2022	646	28	13	615	615	95%
BOGOTÁ	BOGOTÁ	3151/2022	415	0	0	415	415	99%
BOGOTÁ	SANTA MARTA	1811/2022	348	43	33	312	312	91%
BOGOTÁ	SANTANDRÉS DE BULLÓN	7151/2022	232	0	0	232	232	98%
BOGOTÁ	VILLAVIEJA	2151/2022	284	34	0	250	250	87%
BOGOTÁ	BOGOTÁ	3151/2022	216	0	0	216	216	94%
BOGOTÁ	BOGOTÁ	3151/2022	284	0	0	284	284	99%
BOGOTÁ	BOGOTÁ	3151/2022	338	0	0	338	338	97%
BOGOTÁ	BOGOTÁ	3151/2022	788	0	0	788	788	97%
BOGOTÁ	BOGOTÁ	3151/2022	4	0	0	4	4	97%
Total general			3241	43	18	3180	3180	97%

Fuente: SIGM (hasta 20 OCTUBRE 2022)



Fuente: Ejemplo reportes generados – Canal Presencial – Grupo de Servicio al Ciudadano

VII. ANEXOS

Anexo. 1 Procedimiento Canal Presencial.

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO INTEGRAL DE GESTIÓN DE TURNOS	Código: 320,04,04-2
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	CANAL PRESENCIAL	Fecha: 29/11/2022 Página 29 de 29

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	29/11/2022	Creación la Guía para la Implementación del Módulo Integral de Gestión de Turnos