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

**GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO INTEGRAL DE GESTIÓN DE TURNOS**  
**SISTEMA DE GESTIÓN PARA LAS VÍCTIMAS**

SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

NOVIEMBRE DE 2022

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

### **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.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Procedimiento Canal Presencial.

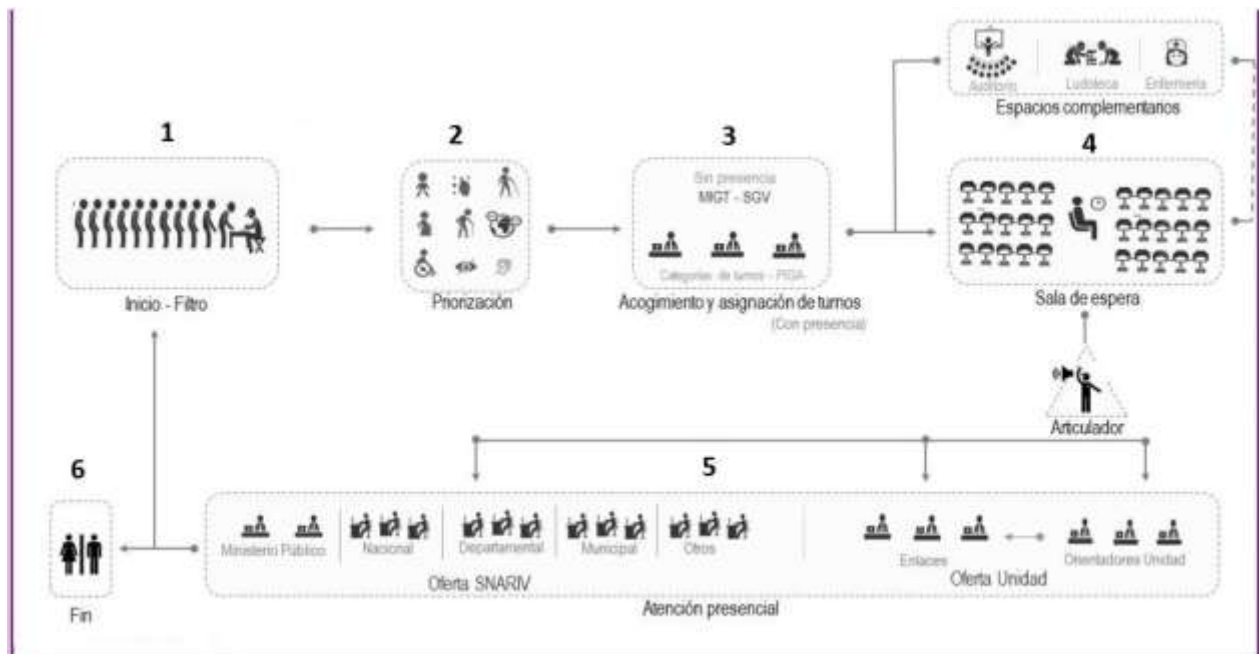
 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO INTEGRAL DE GESTIÓN DE TURNOS</b>	Código: 320,04,04-2
	RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	CANAL PRESENCIAL	Fecha: 29/11/2022 Página <b>3</b> de <b>29</b>

**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.


**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

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

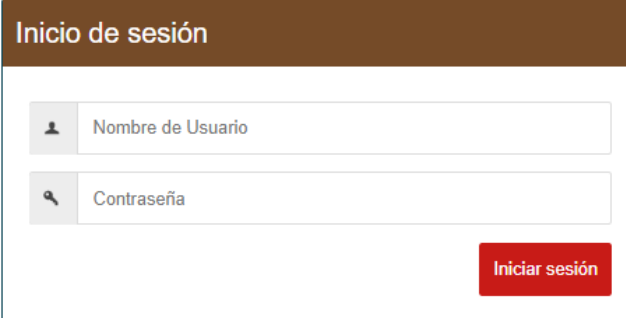
La descripción de cada una de las etapas de atención y servicio se encuentran descritas en el Manual de Servicio al Ciudadano, las cuales se deben tener en cuenta en la implementación del Módulo Integral de Gestión de Turnos.<sup>2</sup>

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 alistamiento<sup>3</sup>, 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:

<sup>2</sup> manualdeservicioalciudadanov2.pdf (unidadvictimas.gov.co)

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

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO INTEGRAL DE GESTIÓN DE TURNOS</b>	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	Percepción Prioritaria
CENTRO OPERATIVO BULLARA	2018/2018 12:07:40 PM	SIANA SANCHEZ	2018/2018 12:57 PM	SIANA SANCHEZ	0
CENTRO OPERATIVO BULLARA	2018/2018 10:00:51 AM	SIANA SANCHEZ	2018/2018 11:31:49 PM	SIANA SANCHEZ	0
KIUNDEKA	2018/2018 10:01:04 AM	SIANA SANCHEZ	2018/2018 10:30:20 AM	SIANA SANCHEZ	0
KONTESBAND	2018/2018 10:01:47 AM	SIANA SANCHEZ	2018/2018 10:30:33 AM	SIANA SANCHEZ	0
MRELETES	2018/2018 10:02:05 AM	SIANA SANCHEZ	2018/2018 10:30:36 AM	SIANA SANCHEZ	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.

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

## APERTURA DE ACOGIMIENTO

NIVEL NACIONAL

PUNTO DE ATENCIÓN **CENTRO REGIONAL CUCUTA**

DATOS PREAPERTURA

IDENTIFICACION ANTEPENÚLTIMA PERSONA FILA	<input type="text"/>
IDENTIFICACION PENÚLTIMA PERSONA FILA	<input type="text"/>
IDENTIFICACION ÚLTIMA PERSONA FILA	<input type="text"/>
NÚMERO PERSONAS ATENCION PRIOR.	0
ACOGEDOR	FAUSTO-VILLA

**↑ APERTURA ACOGIMIENTO**

Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos

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".

### GESTIÓN DE ACOGIMIENTO

Apertura Acogimiento:  Seleccione =

PUNTO DE ATENCIÓN	FECHA Y HORA APERTURA	Acogedor Abre	FECHA Y HORA CERRE	Acogedor Cierra	Personas Prioritarias
CENTRO REGIONAL CUCUTA	14/07/2022 3:18:33 PM	FAUSTO-VILLA		0	Cancelar

Página 1 de 1

Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos

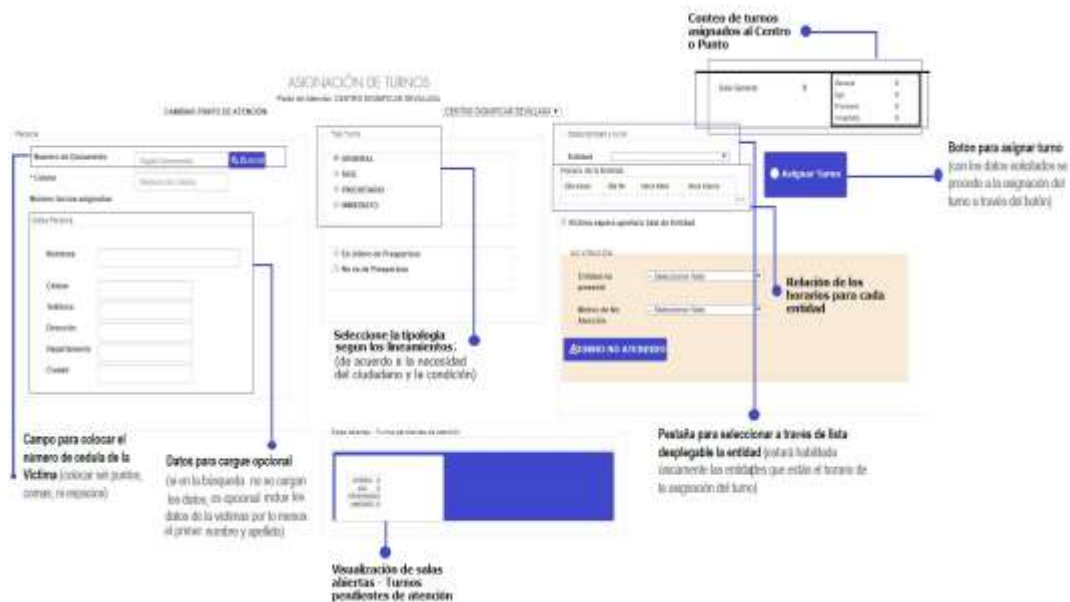
### d. Asignación de Turno

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:

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

- 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.



Fuente: Canal Presencial – Grupo de Servicio al Ciudadano

CAMBIAR PUNTO DE ATENCIÓN

Personas

\* Número de Documento: 41240710 🔍 Buscar

\* Celular:

Número turnos asignados: 2

Datos Persona

Nombre: CELESTE GUTERREZ ZABALA

Celular: 3143737325

Teléfono: 1234567

Dirección: CARRERA 44 # 13-21

Departamento: META

Ciudad: VILLAVICENCIO

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

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.

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:

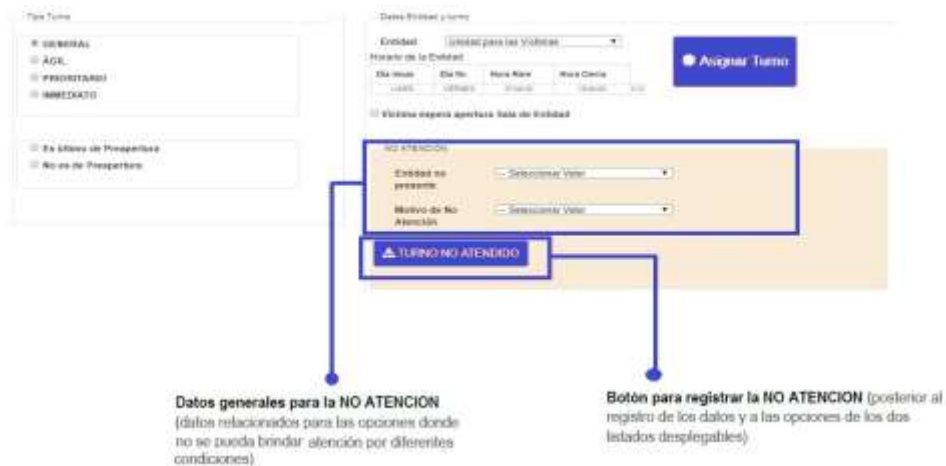
**Caso 1 – ENTIDAD NO PRESENTE:** Se refiere a la entidad que NO participa ni hace presencia en el Centro Regional de Atención a Víctimas.

**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.



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

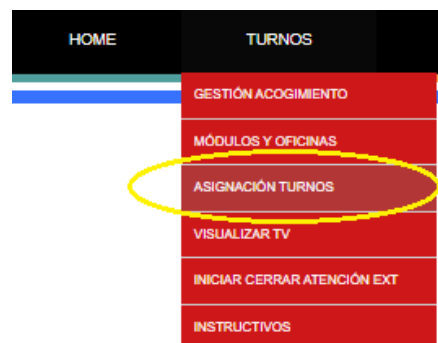
**Caso 3 – EN HORARIO SIN PERSONAL ATENCIÓN:** Se refiere a la entidad que, por capacidad operativa, no le es posible realizar atención adicional a los turnos ya asignados.



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



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

- 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:




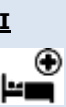
INDICATIVO	ENTIDAD
U	Unidad para las Víctimas (Orientadores)
N	Notificadores – Unidad para las Víctimas
SE	SENA
IC	ICBF: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
DP	Prosperidad Social
FA	Familias en Acción
MT	Ministerio del Trabajo
SS	Superintendencia de Salud
UR	Unidad de Restitución de Tierras
AS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

Fuente: Canal Presencial – Grupo de Servicio al Ciudadano.

- 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
<b>G</b>	<b>GENERAL:</b> 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.
<b>A</b>	<b>ÁGIL:</b> 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.
<b>P</b>	<b>PRIORITARIO:</b> 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>

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

	<i>Personas con discapacidad: Ciudadanos y/o víctimas asistentes que presenten o se evidencie 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>
	<b>INMEDIATO:</b> Para todos los casos de priorización es importante validar la urgencia que presenta (enfermedad, padecimiento o situación de salud que afecte su locomoción o requiera cuidado especial) y brindar la atención inmediata.


Fuente: Canal Presencial – Grupo de Servicio al Ciudadano.

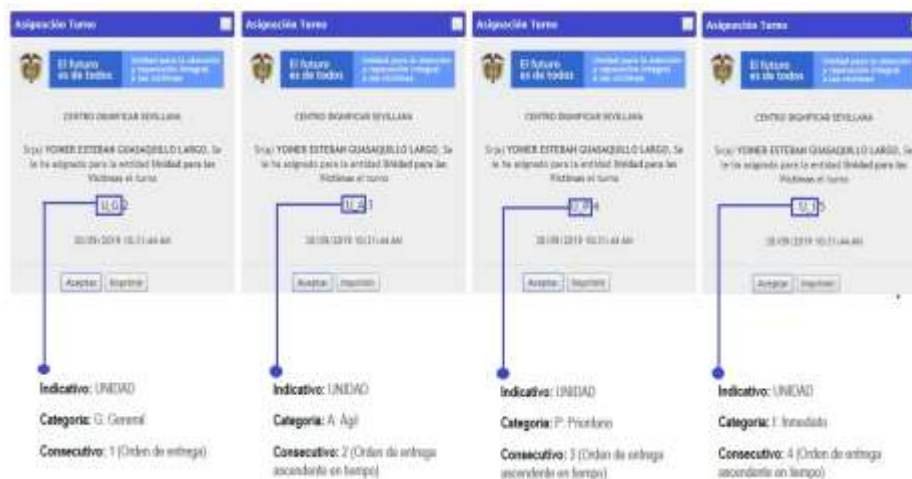
- Luego de seleccionar el prefijo, el sistema automáticamente genera el turno asignado:



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:

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

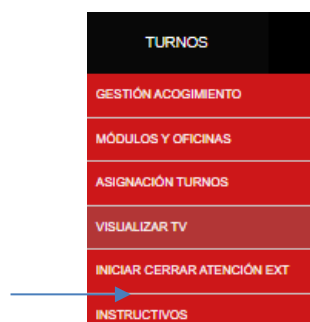


Fuente: Canal Presencial – Grupo de Servicio al Ciudadano.

### e. Configuración de pantalla


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

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

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.
- 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:

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

TURNOS	JORNADAS	CASOS
GESTIÓN ACOGIMIENTO		
MÓDULOS Y OFICINAS	APERTURA MÓDULO U OFICINA	
ASIGNACIÓN TURNOS		
VISUALIZAR TV		
INICIAR CERRAR ATENCIÓN EXT		
INSTRUCTIVOS		

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”.



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.*

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


- 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.



Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos

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



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

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.

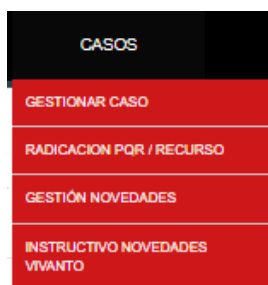
**Nota:**

*Quando 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**

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



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

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:



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":

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



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 "Siguiente turno" y dar clic en "Finalizar atención" para que el sistema continúe llamando el número del consecutivo:



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.

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



Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos

### c. Siguiete Turno

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

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

#### 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.




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

### 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:

Ingrese por "GESTIÓN DE ACOGIMIENTO" – ACOGIMIENTO:

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 ARAUCO	15/08/2022 3:46:31 PM	FALSTO VILLA			0
CENTRO REGIONAL ARAUCO	16/08/2022 3:09:01 PM	FALSTO VILLA	16/08/2022 3:46:28 PM	FALSTO 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 ARAUCO

DETALLE DE ACOGIMIENTO

FECHA Y HORA APERTURA: 15/08/2022 3:46:31 PM

IDENTIFICACION ANTERIOR ÚLTIMA PERSONA FIA:

IDENTIFICACION PENÚLTIMA PERSONA FIA:

IDENTIFICACION ÚLTIMA PERSONA FIA:

NOMBRE PERSONAS ATENCION PRIOR: 0

**Cerrar Acogimiento**

Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos

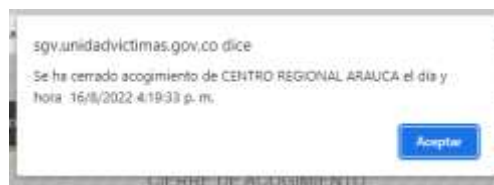
 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO INTEGRAL DE GESTIÓN DE TURNOS</b>	Código: 320,04,04-2
	<b>RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>	Versión: 01
	<b>CANAL PRESENCIAL</b>	Fecha: 29/11/2022 Página <b>22</b> de <b>29</b>

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.



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

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

de Gestión de Turnos.

Las etapas de atención y servicio se encuentran descritas en el Manual de Servicio al Ciudadano<sup>4</sup>.

## 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.

<sup>4</sup> manualdeservicioalciudadanov2.pdf (unidadvictimas.gov.co)

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



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

## b. Reportes Módulo Integral de Gestión de Turnos

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.

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

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



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.

CENTRO DE ATENCIÓN	FECHA Y HORA RESERVA	NOMBRE ABN	FECHA Y HORA TURNO	ESTADO	NOMBRE PERSONAL PRESTADOR	SI RESPONDE POR TELEFONO	SI PUNTO DE ATENCIÓN	SI ESTÁ EN PRESENCIA
CENTRO REGIONAL QUINQUEVILLAS	20-11-2022 17:00:00 AM	ALBERTO - ANDY HENRIQUEZ GONZALEZ						
CENTRO REGIONAL CALI	20-11-2022 08:07:40	ALBERTO - MARLA ESTHER BOLLAR DE MORA						
CENTRO REGIONAL CAJAMA	20-11-2022 17:00:00 AM	ANDRÉS - HELIANGA OLIVERO PEREZ						
CENTRO REGIONAL EL VALLE	20-11-2022 17:00:00 AM	ANDRÉS P - JORJANA YESSENIA RAMBADO RAMBADO						
CENTRO REGIONAL PUERTO RICO	20-11-2022 08:00:00 AM	ANDRÉS - JORJANA ESTERITA RAMBADO RAMBADO						
CENTRO REGIONAL LA PALMA	20-11-2022 08:00:00 AM	ANDRÉS P - JORJANA ESTERITA RAMBADO RAMBADO						

Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos - Reportes

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

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:

- 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.



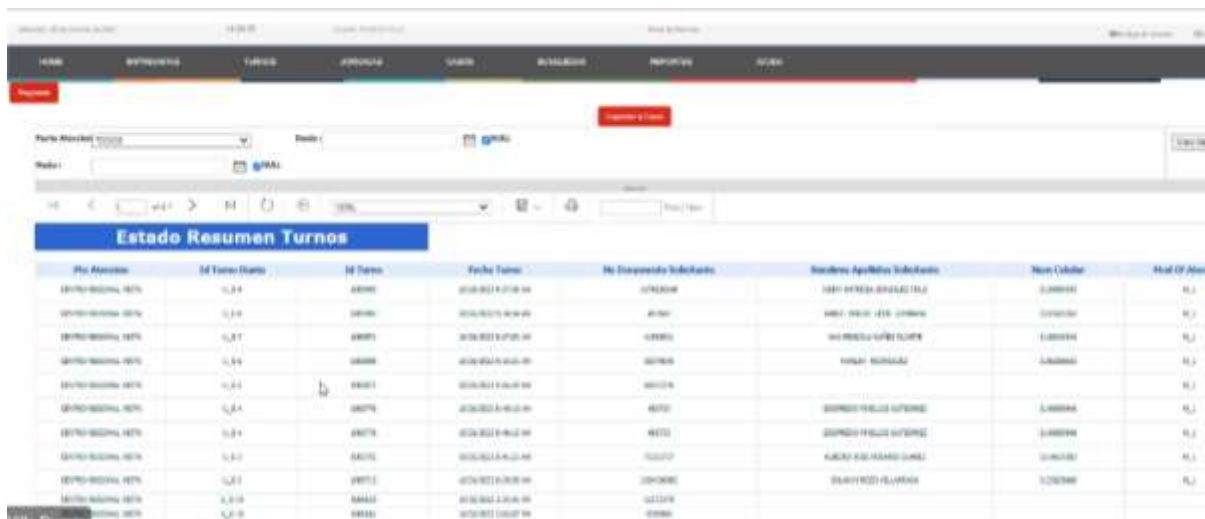
Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos - Reportes

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

v. Reporte resumen turnos por punto

En este reporte se puede encontrar:

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



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

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

## VII. ANEXOS

Anexo. 1 Procedimiento Canal Presencial.

## VIII. CONTROL DE CAMBIOS

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