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
		Fecha: 29/11/2022
	CANAL PRESENCIAL	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

710.14.15-34 V1

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 DRESENCIAL	Fecha: 29/11/2022
	CANAL PRESENCIAL	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 Victimas - 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
		Fecha: 29/11/2022
	CANAL PRESENCIAL	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
		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.

Inicio	de sesión
Ŧ	Nombre de Usuario
٩	Contraseña
	Iniciar sesión

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:

TURNOS	
GESTIÓN ACOGIMIENTO	ACOGIMIENTO
MÓDULOS Y OFICINAS	

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
		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".

Aperta in Autopresident	Detail				Totoccasie -
SINTO DE ATTRICIÓN	РЕСНА У НОВА АРЕНТИВА	Acceptor dare	FECHA Y HORA CRIME	Augedor Clerm	Personne Providerian
private preserve an exercision.	0010802218 1.27 44 PM	204494 (WARDOOM,	241002710124.82104	Interesting out,	
SITTO CRETICAL SPICE, AND	00000000000000000000000000000000000000	And the providence of	20120210101010	printed insides.	
BUADADA	personal span person	Sparage Balageory as	Internet of the part of the	SAMALANDOW.	
CIVIELINAR)	100002214010-010-0114M	TRANSS WATSTOND	DESCRIPTION OF DESCRIPTION	SUPPORT DURING	4
*#01.8788	04040018 (0.0640)	Traine Barristonia.	100-000 20110 +10 201 201-000	Distantia (Distantia)	



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

PUNTO DE ATENCION	CENTRO REGIONAL CUCUTA V
DATOS F	REAPERTURA
DENTIFICACION ANTEPENÚLTIMA PERSONA FI	LA
DENTIFICACION PENÚLTIMA PERSONA FILA	
DENTIFICACION ÚLTIMA PERSONA FILA	
IÚMERO PERSONAS ATENCION PRIOR.	0
COGEDOR	FAUSTO-VILLA

Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos

WINIDAD 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
		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".

Aperture Acceptments	Busine				Selecci	Q.Dat
PUNTO DE ATENCIÓN	FECHA Y NORA APERTURA	Accegodor Altra	FECHA Y HORA CERRE	Acogeitor Clerra	Personas Promiter	ies.
CENTRO REGIONAL CUCUTA	14/01/2022 3:18:33 PM	FAUSTO VILLA			0	Gene

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 (<u>Ver numeral e.</u> <u>Configuración de pantalla</u>).

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.

		Co Mil	ateo de tarnos ignados al Centro Paato	17
AGE/3 Saminat Junit 10 at 5000	UKCIÓN DE TUBNOS HE COME DE PORTE DE ANTRE COME DE ANTRE	1000HF + 1	Seriese Y Anna A In V View V View V	
Para Al Deservice	Selecclose la tipología segan los financies	Manusari Internet Manual Processo de la Constante de Barcelan de la Constante de La Constante de Barcelan de La Constante de Barcelan de La Constante de Barcelan de La Constante de Barcelan de La Constante de	Internet in the second	Botte para alignar farno Forn in dista existitados se proteito a la asignación del kono o través del bottoj
Campo para solocar el número de cedula de la Vectima (cionor sel partis), como, reimpiscivo) de otras, en esponial (cio en la Despuela no so cargan los otras, en esponial induir los dato de la vistima por lo mesos, el primer mantes y apelico)	Visualización de solas panieras formas a	Petialia desplaga inclusive la segmen	yana salaccimara travels de lista de la entitidad (portus) studitados de los entitadados que entito el formalo de anomitir hancol	

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 DRESENCIAL	Fecha: 29/11/2022
		Página 7 de 29

Fuente: Canal Presencial - Grupo de Servicio al Ciudadano

[•] Numero de Docume	ente	41241718	Q.D
Celuter		Homen de Gelate	
Nămero turnox esigo	ados.	2	
Oatos Persona			
Nombrea	CELES	TE OUTERREZ ZABA	LA
Nombren Colular	CELE5	TE OUTERREZ ZABA 7325	LA
Nombres Celular Telefono	CELE5 314373 123456	TE GUTIERREZ ZABA 7325 7	LA
Nombree Celular Teléfono Dirección	CELE5 314373 123456 CARRE	TE OUTERREZ ZABA 7325 7 Ra 44 8 13-21	LA
Nombree Celular Teléfono Dirección Departamento	CELES 314373 123456 CARRE NACES META	TE OUTERREZ ZABA 7325 7 8 RA 44 8 13-21 6 mina 44 8 13-21	LA

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
		Fecha: 29/11/2022
		Página 8 de 29

 Datos Entidad y turno

 Entidad
 UNIDAD PARA LAS VICTIMAS

 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:

<u>Motivo de No Atención</u>: 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.

Tan Turin		Demotivities proven
# URBERAL		Ereidaal unodati pana laa Yohntaa
AGIL:		Dama Date Non-Nov ResCords
I INNETSKITU		" Land - Minist - Minist - Marine - Minist
		12 Vicitaire organi apertana fata de limitad
En Stans de Prospeties		#2.658006
Ro es de Prespertiers		Dates to Stitution View •
		Nervo de No - Senscente Vele •
		A TURNO NO ATENDIDO
		Botón para registrar la NO ATENCIÓN (cost
	Datos generales para la N	U ALENCION
	Datos generales para la N (datos relacionados para las	s opciones donde registro de los datos y a las opciones de los do
	Datos generales para la N (datos relacionados para las no se pueda brindar atenció	s opcionen donde registrir de los datios y a las opciones de los de los por diferentes listados desplegables)

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
		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:

HOME	TURNOS
	GESTIÓN ACOGIMIENTO
	MÓDULOS Y OFICINAS
\langle	ASIGNACIÓN TURNOS
	VISUALIZAR TV
	INICIAR CERRAR ATENCIÓN EXT
	INSTRUCTIVOS

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:

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

Fuente: Canal Presencial – Grupo de Servicio al Ciudadano.

EL Código: 320,04,04-2
Versión: 01
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
<u>G</u>	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.
Α	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.
<u>P</u>	PRIORITARIO: El ciudadano y/o víctima cuenta con características y parámetros de priorización, como se muestran a continuación:
*	Niños, Niñas y Adolescentes: Víctimas menores de edad que asisten sin compañía de un adulto.
1	Mujeres Embarazas: que se presenten, evidencien o se pregunte directamente con los lineamientos definidos para su atención.
٩	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.
*	Persona Mayor: Hombres y mujeres mayores de 60 años. Brindar atención preferencial de acuerdo con las necesidades identificadas para su priorización.
⊘ <u>*</u> [™]	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.
	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 requieracuidado 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 DESENCIAL	Fecha: 29/11/2022
		Página 11 de 29

٦



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
		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

<u>Llamado en sala</u>

 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
		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:

TURNOS		JORNADAS	CAS	6 0 5
GESTIÓN ACOGIMIENTO				
MÓDULOS Y OFICINAS		APERTURA MÓDULO U OFICINA		
ASIGNACIÓN TURNOS				
VISUALIZAR TV				
INICIAR CERRAR ATENCIÓN E	хт			
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".

		100000	
CAMBAR Selections Tipo No Modole a Cliona Canfirmi aporture	Enterna Extended Enterna E Móteuto	ANDES Selectionar Vatar	

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

Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos

Los siguientes campos deben diligenciarse de manera obligatoria:

- <u>Cambiar Punto de Atención</u>: El aplicativo precargará la ubicación inicial asociada al orientador.
- <u>Entidad</u>: El aplicativo precargará la información asociada al orientador. Nota: Cada entidad cuenta con un horario establecido por el Centro Regional de Atención a Víctimas.
- <u>Seleccionar Tipo</u>: 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.
- <u>N.º Módulo u Oficina</u>: 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.
- <u>Confirma Apertura</u>: Es necesario seleccionar esta opción, de lo contario, no se habilitará el botón Apertura Módulo u Oficina.

nicute		er mit ponter s	N 389152831539	Corporation in	tige serve a tratific stri
CAME	AAR PUNTO DE	ATENCIÓN	CENT	RO DISNERCA	R SEVILLANA W
	Entropy	Horiano d	e le l'instet	S MCTRIAS	w.
	Dia Inicia	lis fe	Hen Alex	Hora Gena	
	14463	+2943	30 (0.00	6.0.0	40.30
Serence coner To	pe: Moouto				
No Midule a Offi	10				
Confirms aper	111 EI				

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
		Fecha: 29/11/2022
	CANAL PRESENCIAL	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. <u>Llamado de turnos</u>

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
		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.

1436	1/844	LINNING AL	94 00	INFO 3 READ	aponts	#1.0A		
(approximate)	-	Managin Salara	Danier on Science	1902400	A DEL LINUARO		No.	MICH 1794 (CATORICA Manana 1994 A.F.1 Mananana
		Denner School (1980) (n. 1997) (n. 1987)	((w) (stants		Part of South	w: (specific(sp) w)		Grader Yelkikili 1-11-20 Jo M Meane
				Speed litra	an team (binana			Rendrani Catalan Access Manacologus Decembración Historia
								liganese New
								Ex Conta

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
		Fecha: 29/11/2022
	CANAL PRESENCIAL	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":

HONS	terring and terring	teoret :	Allow aports	A30.00	
	Anna Anna Anna Anna Anna Anna Anna Anna	Son a lana San a lana 1972 (Mar		ness ■ Researc = District of the second o	March Freedow (1990) March 1 Harris (14) Harris (14)
					tana Di Pana Tana

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 continue llamando el número del consecutivo:



Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos

Tenga en cuenta:

La atención tiene tres estados:

- <u>Siguiente turno</u>: Debe seleccionar esta opción siempre y cuando la atención continue.
- <u>En pausa</u>: 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.
- <u>Cerrar</u>: 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
		Fecha: 29/11/2022
	CANAL PRESENCIAL	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.

LINECACCHI DE UNUMPO	HEROMAL 2/12-10 9-90
Landon and the second s	Maardone. Anno Africa anno 1 Anno Africa anno 1
	America
	in Para
	- PRINCESS
	PRALIZE ACTIVIZE CONACTIVE
	Artiscice and

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.



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:

Lackson program	4
Marcal and Control of Control Marcal and Control of Control Marcal and Control of Control Marcal and Control of Cont	Biomannia Biolachi Huberton Hu

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:

Ingrese 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
		Fecha: 29/11/2022
	CANAL PRESENCIAL	Página 21 de 29



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".

	G	ESTION DE J	ACOGIMIENTO			
Li Apertura Acagomento	Beatar				Selection +	Q.Baser
PUNTO DE ATENCIÓN	FECHA Y HORA APERTURA	Acogedor Abre	FEDHA V HONA CERTIE	Apogedor Cierra	Personas Prioritarias	
CENTRO REISIONAL ARAUGA	10/06/2022 3 45 21 PM	PRINTE VILLA			0	Gent
CENTRO REDIGNAL ARAUCA	(6/06/0522 3/09/71 PM	ALLV OTRUAT	10100-2022 2 40 25 PM	TAUSTOVILLA	-a-	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".

DENTRO REG	THAT ARADICA
LEAST NO. PROV	to the second
04100 76	EARERTURA
ECINA Y HORA APERTURA	16/08/2022 3 46 31 PM
DENTIFICACION ANTERENÚLTINA PER SONA FILA	
DENTIFICACION PENGLITINA PERSONA FILA	
DENTFICACION AÚLTIMA PERIONA FILA	
¥	

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 DRECENCIAL	Fecha: 29/11/2022
	CANAL PRESENCIAL	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
		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. <u>Consulta Turno Hoy</u>

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 DRECENCIAL	Fecha: 29/11/2022
		Página 24 de 29



Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos

ii. <u>Consulta Acogimientos Actuales</u>

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

710.14.15-34 V1

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
		Fecha: 29/11/2022
	CANAL PRESENCIAL	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 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. <u>Reporte general</u>

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.

Ö	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
			Fecha: 29/11/2022
			Página 26 de 29

						PH1.	13 0	T terri	in the set of subclining
				14044	11	8-10		H 0 0 m	HILL RECEIPT
								e General	Repor
								uales :	Icogimientos Act
Million In		Witness	and there .	Partie 1	April and	Participan	M Park American	Mitiganitana Danta dantaj	The distantion
								según su estado	Hodulos, Oficinal
19114	1948 CB		Internation		1346		Milanter Son Publish	Milligendrates Classes, Rodag	Thi Bearing
							9	r Punto de Atención	lasificaciones po
			Cartalia		Ten Taran		Table	18 April and 1 Arrest Manag	Particular
								Turnes	stado Resumen
and Substants	N Promotes		Hole Inne	ind Typener		Ad Tomas Disamo	Indu	Ad Apertury Correctance	Phi Menetan
and the second second									
									and the second se

Modulo Integral de Gestion 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.

Line Chirole		AMANAN		(CERT					
	-		CONSULTA GEN	ERAL DE TURN	OS POR FECHA				
nota de surande	Allowed at								
Interview American	PERSONAL PROVIDER	a number of states.	TRUESS PAULO	Constant of Consta	In Marcel Processes &	THE REPORT OF THE AVERAGE AND A DESCRIPTION OF THE REPORT OF	ELEVERAL PARTY	AD DATION OF	
BELLEVILLE CONTRACTOR OF CONTRACTOR	2010/01/12/12/14	personal and advantaging contract.		P					A Design As
WITTED PROPERTY. Spin-	00-00-00-00-04-01-044	Alternative international and provide an electron		÷.					Concerne of
01710 MED 244, 0.4409444	10-0.002 T (0.04 AV)	100000731 +L2141014 (0.147030) PENSE		e .					A started
WINCH REPORT OF MILLINE		and the second second second second							1111-00-0
WYPE MINING STREET	(the relation is less and pass)			4					-
arrive data (inc., or Physics	101003031041444								
	SØY						5	AHT	
	tec	the same	THAT LES HOTTHER	SQA				NAME AND ADDRESS OF	

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
		Fecha: 29/11/2022
	CANAL PRESENCIAL	Página 27 de 29

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

 C (1) (m) 	> H D 0 10	E.	(0	tec/last		
Modulos	, Oficinas según :	su estado				
Par Manual	1.84	metade	04410	India Appliant PE	Indu George ME	
214,4224,8994	1000 000 00 0000	ment of the part of the second	4.6	and the Party of	and the second second	
1270 Percent April 10	1000-00-01010-0	THE PARTY OF A DOMESTIC	44	44421444	10000-000	
internations, and inst	owner wanted without recordered	interest on a constant of the	4,7	111 100 100 100 A	100000-000-00	
(pro-stime-entrop)	100 Han 10 King	THE PARTY OF A DESCRIPTION OF A DESCRIPR	. 4.2	44400 Total and	100001-014-00	
and both the	canada and different designment	manual (in-solid participants)		grant land an		
ATT. BASS. APR. 8	cases into all these	safety attacted attacted	8.1	form internet	and the second	
Conference Automation	1000 444-01 2100	stress under ertrat som in these	9.4	And the owner of the second	100000-0000	
in the second section.	crisis interaction di famili	sector with the sector terms (article)	- 4.2	and the second s	and the second second	
inits include working	unter taking Strike Persiting	carbaile. Sale are set to entry	8.0	minute laste in set	contraction is also in the	
property laws and	1000 (MR.10) (2700)	THE PARTY PARTY AND	10	PRODUCTION AND	100001-00100	
and some other	other resident strength strength and	section dense lowest lowest	4.1	10000-000-00		
design and a loss from	canal tax of \$10ml	second same arrive strategy and		0.0000.0000	and the second second	
	and the second division	states an press man	4.0	1000 CT 100	and the second	
	100 100 10 1000	NOA BEL-COMMONTATION	#j	ARCHITECT OF	10000100.00	
						-

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.

Phi Mandan	Feile	Tax Tumo		Contribut.		
COMPANY NEEDERS. AND PERSON.	AT A DECK TO A DECK			10.		
Concession of the local division of the loca	And the second re-	10				
OR THE RESIDENCE ADDRESS.	and the property of the second	19.0				
carried manhation, whether	safety based in a state of the	18.2				
Cardina Spinster, Minister,	STATEMENT STATEMENT	10.7				
donks approve. Decon	development of decise set.	1.2	12.	1		
CONTRACTOR DATE:	DOWNER LOOK AN	0	- 14	- 10		
Children and State of Land	reported to prove the			28.1		
mine withe section	ACCRETE LANSING AND	1.8				
store states outputs	(and the second second second	127				
country matching, which	contraction of the second	1.3				
COLORS MALETING, Maler	participation operation was	100				
contractions, etcacted	developing submitted	104				
president distance of the Party	and their schemes and	1.2		1.1		
278,8224,216,8	APPENDED CONTRACTOR	1.2				
contract terreturia, plantate	NAMES AND ADDRESS OF TAXABLE PARTY.	1.0		-		
Information during the	101000000000000000000000000000000000000		_	-	_	

Fuente: Módulo Integral de Gestión de Turnos - Reportes

v. <u>Reporte resumen turnos por punto</u>

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 DRESENCIAL	Fecha: 29/11/2022
	CANAL PRESENCIAL	Página 28 de 29

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

and the second second second	1997	State Property lies		Ind Schender			Relation B
	ene _N orres		548 A1	ALADIN NOTICE			
-				and the second se			
Forth Annalest TOTA	3. 1	neite (TT and				(Swell
Balari	5 8MM						
the state of the second second	2 m 1	0					
and the stands	ALX HOS	D 38	A. 8.	e9			
Esta	do Resumen Tu	rnos					
Phy Alexandre	Id Tates Darts	M Dame \	Fache Tatrac	No Disconsido Tobolantes	Resolution Appellation Technitection	Num Column	All of All
18170/-810ma 4674	1.14	48000	4000-002 * J110-04	0740004	100101010030-001404010-0	0.00000000	8.1
WHEN PARTY AND	1,14	1000	10,000,000		and rear did crosses	(constant)	
10170-00310, 1075	0,87	1000	A DALED S MADE OF	sentis.	we wanted with the set	1.0000000	10
4110-1000-0010	4,94	patrone .	00000000	10.000	sugar sumants	- Administra	43
province many rates	4,84	h men	4000-0010-00-00	-			61
give with an	6,64	10070	anatheas	4/12	provide the contract	d.mmaa	
OPPORTUNITY, OTH	0.04	00070	0000000000	em	and which it is a state of the	(Longerout)	.6.1
deriver determined in	1,81	640%	social August	10072	ALMONG AND ADDRESS.	0.000	8.5
IETTO-REDAK HTTP	1011	went	and a little little little and	10.000	disaster with visuations	120304	10
Martin Marrie Martin	1010 010	444414	and the local division of the second se	attow error			

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

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	
	CANAL PRESENCIAL	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