

TurnoCloud

Sistema inteligente para la
gestión y modernización de la
atención al usuario



TurnoCloud

Cloud-Based Turn Management

Modulos de atención →

Personas
Funcionarios
Organización
Resultados



SISTEMA INTELIGENTE DE GESTIÓN DE TURNOS



TurnoCloud
Cloud-Based Turn Management

Una solución integral para organizar la atención, mejorar la experiencia del usuario y convertir la operación en información para la toma de decisiones.



De la fila física a una experiencia de atención digital

TurnoCloud integra la generación del turno, la priorización, el llamado, la atención, el seguimiento y el análisis en una sola solución.



Más orden



Mejores experiencias



Decisiones con datos



Hoy,
tu tiempo
también
importa

ANTES

Procesos tradicionales

- ✗ Filas y aglomeraciones
- ✗ Poca visibilidad del estado del turno
- ✗ Dificultad para medir tiempos
- ✗ Información dispersa
- ✗ Mayor interrupción en la operación



CON TURNOCLOUD

Una atención más inteligente

- ✓ Turnos organizados
- ✓ Llamado audiovisual y voz IA
- ✓ Seguimiento móvil mediante QR
- ✓ Atención prioritaria configurada
- ✓ Dashboard, historial y reportes

Tu turno
P-001
Estás cerca
de tu atención



¿Cómo funciona?

Un flujo simple, una gran diferencia

01



Identificación

El usuario ingresa su número de documento.

02



Modalidad

Selecciona el tipo de atención (EPS o Particular).

03



Atención

Elige atención general o preferencial.

04



Turno + QR

Se genera el turno con código QR.

05



Llamado

El turno se visualiza en pantalla y se realiza el llamado audiovisual.

06



Gestión

El funcionario atiende, puede re-llamar, derivar o finalizar.

07



Analítica

Toda la información queda registrada para análisis y reportes.



Propuesta de valor

Cada interacción queda integrada dentro de un mismo flujo operativo, permitiendo atender mejor y medir el comportamiento de la sede con información trazable.

Más que turnos,
mejores experiencias.

Experiencia del usuario: **simple, guiada y trazable**

El recorrido está diseñado para que el usuario pueda solicitar su atención, identificar el tipo de servicio y esperar de forma organizada.

01 Identificación Ingreso del documento

El usuario ingresa su número de documento directamente en el sistema para iniciar la solicitud de atención.

Reduce pasos manuales y permite asociar el proceso al usuario.

Validación segura del documento.



TurnoCloud
Bienvenido
Ingresa tu número de documento para solicitar un turno

Documento

1	2	3
4	5	6
7	8	9
C	0	<

Continuar →

02 Modalidad Selecciona el tipo de servicio

El sistema permite diferenciar modalidades como atención por EPS o particular.

Configurable según las necesidades de cada entidad.

Flujos de atención adaptables a diferentes servicios.



TurnoCloud
C.C. 1088035911

¡Hola, SANTIAGO!
¿Cómo deseas realizar tu atención el día de hoy?

Por mi EPS **PARTICULAR / OTRA**
Atención cubierta por tu entidad de salud registrada. →

Particular **PRIVADO**
Consulta o servicio particular independiente. →

← Cambiar número de documento

03 Tipo de atención General o preferencial

El usuario puede seleccionar atención general o preferencial.

La configuración permite identificar visualmente los casos prioritarios y aplicar la lógica de priorización definida.

Atención más inclusiva, segura y organizada.



TurnoCloud
Doc: 1088035911 **PARTICULAR**

Selecciona tu Atención
¿Requieres atención general o preferencial?

Atención General
Consultas regulares, trámites y solicitudes habituales. →

Atención Preferencial **PRIORITARIO**
Adulto mayor (60+), embarazadas, personas con discapacidad o niños en brazos. →

← Volver al paso anterior



TURNOS
Organizados



PRIORIDAD
Atención preferencial



QR
Seguimiento móvil



VOZ IA
Llamado audiovisual



BI
Análítica y dashboard

El turno también se convierte en un canal de comunicación

El comprobante de turno concentra la información necesaria para que el usuario identifique su atención y pueda hacer seguimiento.

COMPROBANTE DE TURNO



TurnoCloud
SISTEMA DE TURNOS
TU TIEMPO TAMBIÉN IMPORTA

P-001

SANTIAGO RAVE

Modalidad: Particular
Fecha: 22/09/2026
Hora: 11:46 a. m.
Sede: Sede Principal



Escanea para seguir tu turno
¡Gracias por tu visita!



Número de turno

Identifica tu posición en la fila.



Nombre del usuario

Confirma tus datos.



Modalidad de atención

Ej. EPS, Particular, Otro.



Fecha y hora

Registra el momento de tu solicitud.



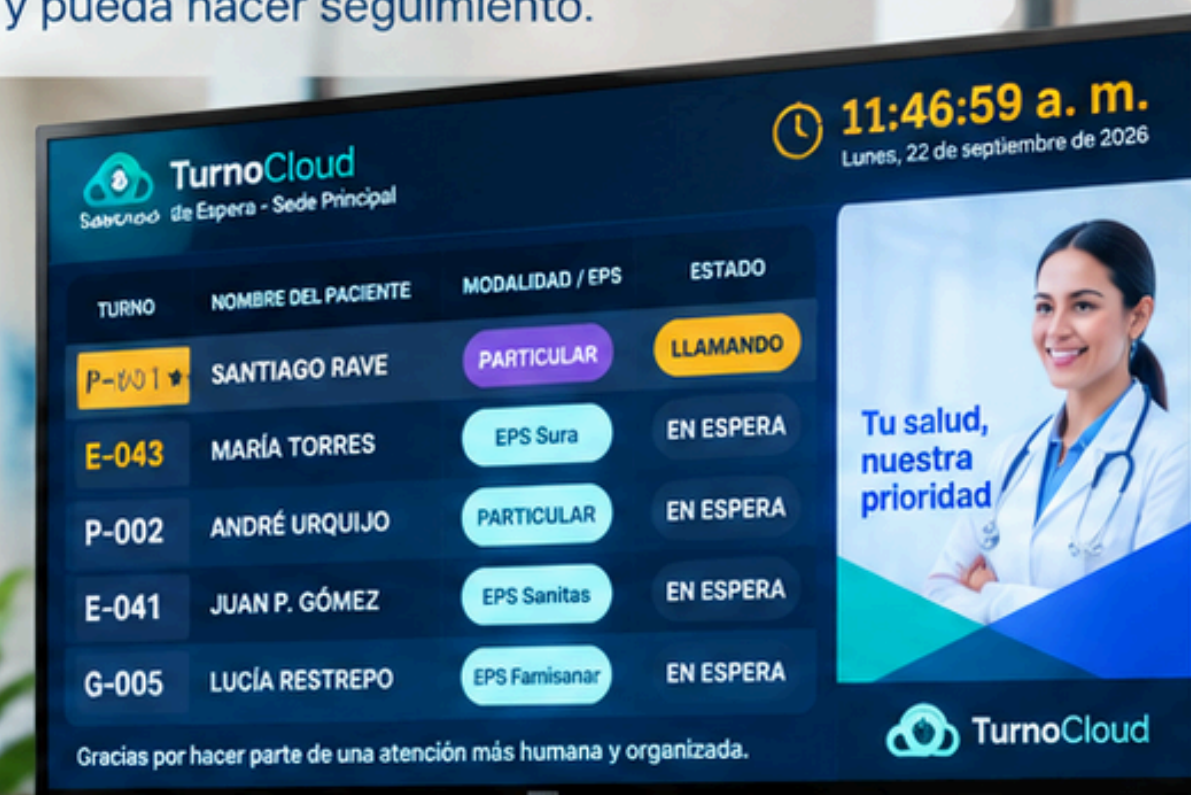
Código QR

Consulta el estado de tu turno.



Mensaje de orientación

Información importante para tu atención.



Tu salud,
nuestra
prioridad

TurnoCloud



Tu turno
en tiempo real,
dónde quiera que estés

Beneficios para el usuario



Menos filas físicas

El usuario puede realizar el proceso sin permanecer en una fila convencional.



Mayor percepción de control

Con información visual y QR, la espera se vuelve más predecible.



Mejor uso del tiempo

El seguimiento permite aprovechar el tiempo mientras llega el llamado.



Sala de espera: información, llamado y orientación

El Player para TV transforma la pantalla de la sala en un punto de comunicación y llamado sincronizado.



Sala de Espera
Sala de Espera - Sede Principal

11:46:59 a. m.
Lunes, 22 de septiembre de 2026

TURNO	NOMBRE DEL PACIENTE	MODALIDAD / EPS	ESTADO	MÓDULO
P-001	SANTIAGO RAVE	PARTICULAR	LLAMANDO	Módulo 1
E-043	MARÍA TORRES	EPS Sura	EN ESPERA	Módulo 2
P-002	ANDRÉ URQUIJO	PARTICULAR	EN ESPERA	Módulo 3
E-041	JUAN P. GÓMEZ	EPS Sanitas	EN ESPERA	Módulo 1
G-005	LUCÍA RESTREPO	EPS Famisanar	EN ESPERA	Módulo 2

Tu salud, nuestra prioridad

Gracias por hacer parte de una atención más humana y organizada.

TurnoCloud



Llamado audiovisual

Timbre Chime +
Voz IA natural.



Visualización

Muestra turno, nombre,
modalidad, estado y
módulo/asesor.



Comunicación

Integra contenidos
institucionales, imágenes
o videos para acompañar
la espera.

Panel de atención: control operativo para el funcionario

El funcionario gestiona la cola desde una interfaz centralizada, con acciones para mantener el flujo de atención.



Panel de Supervisión General

Sede Principal

Todos los Módulos



Dra. Carolina Morales

ADMINISTRADOR

Gestión de Turnos

General12

Prioritarios3

Tu turnoP-001

Paciente en atención

SANTIAGO RAVE

Doc. 1088035911

EN ATENCIÓN

PARTICULAR

Re-llamar

Derivar

Finalizar

Cola de Espera8 Pacientes

TURNO	DOCUMENTO	NOMBRE	EPS	TIPO	ESTADO	ACCIÓN
E-043	1032456789	MARÍA TORRES	EPS Sura	Pref.	En espera	...
P-002	1122334455	ANDRÉ URQUIJO	Particular	General	En espera	...
E-041	9876543210	JUAN P. GÓMEZ	EPS Sanitas	General	En espera	...
G-005	3526718890	LUCÍA RESTREPO	EPS Famisanar	General	En espera	...
P-006	1045789632	ANA RODRÍGUEZ	Particular	Preferencial	En espera	...



RE-LLAMAR

Permite volver a llamar
un turno cuando el usuario
no responde.



DERIVAR

Envía el turno a otro flujo,
servicio o módulo cuando
la atención lo requiere.



FINALIZAR

Cierra la atención y registra
el resultado dentro del
flujo operativo.



COLA DE ESPERA

Permite visualizar
los turnos pendientes
y su estado.



PRIORITARIOS

Identifica la atención
preferencial y facilita
su gestión.



TU TURNO

Muestra al funcionario
el turno actualmente
gestionado.

Comunicación institucional y administración de usuarios

La solución no se limita al llamado de turnos: también incorpora herramientas para comunicar, gestionar usuarios y mantener el control de la operación.



Cartelera digital de sala

Información que acompaña la espera

Permite gestionar imágenes y videos institucionales para ser proyectados en la sala de espera. El contenido puede complementar la experiencia de atención y mantener informado al usuario mientras espera.



Imágenes
institucionales



Videos



Mensajes
institucionales



Información
al usuario



Contenido
promocional



Comunicación
multimedia



Mientras el usuario
espera, la entidad
sigue comunicándose.



Administración de funcionarios

Control total para una operación eficiente



Usuarios correctos,
en los módulos correctos,
para una mejor atención.

El administrador puede gestionar usuarios, roles, especialidades y credenciales autorizadas para operar TurnoCloud.



Dashboard de Producción

TurnoCloud Demo - Actualización en vivo cada 30s

Actualizar

Exportar CSV

Panel de Atención



Gestión de Funcionarios

Administra los usuarios con acceso al sistema y sus roles autorizados para TurnoCloud Demo.

+ Nuevo Funcionario

ID	USUARIO	NOMBRE COMPLETO	ROL / ESPECIALIDAD	ACCIONES
#2	demo	pruebas sistema	Farmacia / Entrega	Cambiar Clave Eliminar
#1	admin (Principal)	Dra. Carolina Morales	Administrador	Cambiar Clave
#3	jgomez	Juan P. Gómez	Atención General	Cambiar Clave Eliminar
#4	mtorres	María Torres	EPS	Cambiar Clave Eliminar
#5	lrestrepo	Lucía Restrepo	Preferencial	Cambiar Clave
#6	a.rodriguez	Ara Rodríguez	Atención General	Cambiar Clave Eliminar



Usuarios

Crea, edita y gestiona
usuarios del sistema.



Roles

Define permisos
y niveles de acceso.



Especialidades

Asigna servicios
y módulos.



Credenciales

Gestiona accesos
seguros.



Funcionarios Activos

Controla el estado
del personal.

Plan Anual · alcance y servicios incluidos

Diseñado para una sede de hasta 8 ventanillas o hasta 300 turnos al día, de acuerdo con las capacidades indicadas para el Player sencillo.



Player para TV

Player sencillo para sala de espera:
hasta 8 ventanillas o hasta
300 turnos al día.



Uso del software

Gestión de turnos y operación
de la atención desde la
plataforma TurnoCloud.



Agendamiento online

Agendamiento de citas o turnos por
Internet para una sede de hasta
8 ventanillas o hasta 200 turnos al día.



Llamado audiovisual

Timbre Chime + Voz IA natural
para comunicar el llamado de
manera visual y auditiva.



Derivación de turnos

Permite enviar el turno a otro flujo
o módulo de atención según
la operación.



Analítica & Dashboard BI

Indicadores y visualización
de la operación para
seguimiento y gestión.



Componentes económicos

Concepto	Valor antes de IVA
Pedestal metálico para entregar turnos	\$ 8.500.000
Licencia anual software TurnoCloud	\$ 2.500.000
Instalación y capacitación presencial	\$ 1.000.000
SUBTOTAL	\$ 10.000.000
IVA 19%	\$ 1.900.000
TOTAL	\$ 11.900.000



Una inversión en
una **mejor experiencia**
de atención



Usuarios
más satisfechos



Operación
más eficiente



Información
para la toma de decisiones

Planes Mensuales

Dos alternativas para adaptar la inversión inicial a las necesidades de la sede.

MENSUAL CON COMODATO

Menor inversión inicial, con equipos en comodato



1.er mes

Pedestal en comodato	\$ 1.500.000
Licencia	\$ 500.000
Instalación + capacitación	\$ 1.000.000

Subtotal	\$ 3.000.000
IVA 19%	\$ 570.000

Total	\$ 3.570.000
--------------	---------------------



Desde el 2.º mes

Pedestal	\$ 500.000
Licencia	\$ 300.000

Subtotal / mes	\$ 800.000
IVA 19% / mes	\$ 152.000

Total / mes	\$ 952.000
--------------------	-------------------

MENSUAL SIN COMODATO

El cliente adquiere su propio pedestal



1.er mes

Pedestal	\$ 6.500.000
Licencia	\$ 0
Instalación + capacitación	\$ 1.000.000

Subtotal	\$ 7.500.000
IVA 19%	\$ 1.425.000

Total	\$ 8.925.000
--------------	---------------------



Desde el 2.º mes

Licencia	\$ 300.000
----------	------------

Subtotal / mes	\$ 300.000
IVA 19% / mes	\$ 57.000

Total / mes	\$ 357.000
--------------------	-------------------

Servicios incluidos en los planes mensuales

Una solución completa para la operación de tu sede.



Player Industrial

Salas de espera entre 8 y 25 ventanillas o entre 300 y 600 turnos al día.



Uso + soporte remoto

Uso del software y servicio técnico remoto del software.



Monitoreo

Monitoreo del sistema a distancia por internet o presencial.



Agendamiento online

Hasta 8 ventanillas o hasta 200 turnos al día.



Llamado audiovisual

Timbre Chime + Voz IA natural.



Seguimiento móvil QR

Consulta del estado del turno mediante código QR.



Prioritarios

Módulo de atención de prioritarios.



Gestión operativa

Derivación de turnos y priorización Ley 1171.



Analítica & BI

Dashboard e indicadores de operación.



Mantenimiento & soporte

Acompañamiento técnico según modalidad.



Usuarios

Usuario básico y superusuario.



Todo lo que necesitas en un solo plan

Comparativo de planes

Una vista rápida para identificar el alcance de cada modalidad.

FUNCIONALIDAD / COMPONENTE	 PLAN ANUAL Propiedad	 PLAN MENSUAL Con comodato	 PLAN MENSUAL Sin comodato
 Pedestal metálico	Incluido / Propiedad	Comodato	Propiedad
 Licencia de software TurnoCloud	Anual	Mensual	Mensual
 Instalación + capacitación	Incluida	Incluida 1.er mes	Incluida 1.er mes
 Player (pantalla de llamado)	Sencillo	Industrial	Industrial
 Agendamiento online	Hasta 8 usuarios 200 turnos/mes	Hasta 25 usuarios 300 turnos/mes	Hasta 25 usuarios 300 turnos/mes
 Voz IA + Chime	✓	✓	✓
 Seguimiento QR	—	✓	✓
 Módulo prioritarios	—	✓	✓
 Derivación	✓	✓	✓
 Dashboard BI	✓	✓	✓
 Mantenimiento & soporte	Según alcance	✓	✓
 Usuario básico + superusuario	✓	✓	✓



MODELO DE NEGOCIACIÓN FLEXIBLE

¿Ya cuentas con tus propios equipos o buscas un plan a la medida?

Nuestros planes estándar no son una camisa de fuerza. Si tu sede o consultorio ya dispone de pantallas Smart TV, tablets o computadores, o requieres una implementación multisede por fases, estructuramos una propuesta comercial personalizada según tu infraestructura y presupuesto.



Modalidad Solo Software (BYOD)

¿Ya tienes Smart TVs, tablets o pantallas? Conéctalas a TurnoCloud sin pagar por hardware adicional.



Escala Multisede & Volumen

Negocia tarifas corporativas por volumen si administras múltiples sedes, policlínicas o centros de atención con administración y facturación centralizada.



Acompañamiento y Homologación

Te asesoramos en la configuración remota de tus equipos existentes, pruebas de llamado sonoro y capacitación integral a tus asesores y taquilleros.



Nos ajustamos a la medida de tu empresa y necesidades.

COTIZAR
PLAN A LA
MEDIDA →

Tu tiempo también importa



MÁS ORDEN
Procesos más eficientes



EXPERIENCIAS
MÁS HUMANAS
Personas en el centro



DECISIONES
CON DATOS
Información en tiempo real



UNA ATENCIÓN
MÁS INTELIGENTE
Tecnología al servicio de todos

Beneficios para toda la organización

La solución genera beneficios diferenciados para quien espera, quien atiende y quien administra.



USUARIOS

Una experiencia de atención más ágil y cómoda

- ✓ Ya no tendrán que realizar filas físicas.
- ✓ La espera será más organizada y confortable.
- ✓ Obtendrán una percepción de tiempos más cortos.
- ✓ Podrán hacer buen uso del tiempo de espera.
- ✓ Recibirán una atención más personalizada.
- ✓ Podrán recibir información de la entidad mientras esperan.



FUNCIONARIOS

Un entorno de trabajo más eficiente y tranquilo

- ✓ Ambiente organizacional más tranquilo.
- ✓ Optimización del tiempo.
- ✓ Mayor productividad.
- ✓ Mejor disposición en la atención.
- ✓ Menos suspensión e interrupciones del servicio.



EMPRESA

Información y control para mejores decisiones

- ✓ Maximización de recursos humanos y físicos.
- ✓ Información estadística del proceso.
- ✓ Consultas en tiempo real sobre el estado del servicio.
- ✓ Información para decisiones futuras en el modelo de atención.
- ✓ Mejora de la satisfacción del cliente.
- ✓ Ambiente de trabajo más productivo y eficiente.



Modernización de sedes

Salas de espera organizadas con señalización digital y llamados sincronizados, buscando reducir aglomeraciones y mejorar la experiencia de atención.



Seguridad & disponibilidad

Cifrado TLS 1.3, bases de datos distribuidas y backups en tiempo real, de acuerdo con las características suministradas para la solución.



Condiciones comerciales **y** alcance

Esta sección ayuda a dejar claros los componentes que hacen parte de la solución y los elementos que deben validarse antes de la implementación.



Valores

Todos los valores indicados en esta propuesta están expresados antes de IVA. El IVA aplicable se discrimina para facilitar la lectura del valor final.



Televisor

El televisor de 43" Full HD es opcional y no está incluido en los valores de los planes, salvo que sea solicitado expresamente.



Capacidad

Las capacidades de ventanillas y turnos diarios corresponden a los alcances indicados para cada tipo de Player.



Comodato

En el plan mensual con comodato, el pedestal se entrega bajo esta modalidad de acuerdo con las condiciones comerciales pactadas.



Soporte

El soporte remoto hace parte del alcance indicado. El soporte presencial debe especificarse en la cotización cuando sea requerido.



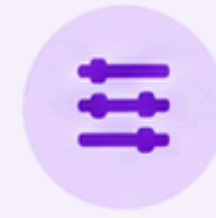
Instalación

La instalación depende de que la sede cumpla previamente los requerimientos de red, energía, equipos y disponibilidad del área de sistemas.



Usuarios

La propuesta contempla la entrega de usuario básico y superusuario en los planes donde se indica.



Personalización

La configuración final de flujos, servicios, módulos y prioridades se valida durante el proceso de implementación.

Gestiona • Organiza • Mide

Una plataforma para transformar la atención en una experiencia más organizada, trazable y medible.



**GESTIÓN DE
TURNOS**
Flujos organizados



EXPERIENCIA
Espera y llamado



OPERACIÓN
Control del
funcionario



ANALÍTICA
Información
para decidir

*Más que turnos,
mejores experiencias*



SISTEMA INTELIGENTE DE GESTIÓN DE TURNOS

Trabajemos JUNTOS

Estamos listos para acompañarte en la transformación de la atención en tu organización.



TELÉFONO

322-399-0634



Santiago Rave

Director de Tecnología
y Producto | CTO



Naren Estrada

Directora Comercial
y Administrativa



MÁS ORDEN

Procesos más eficientes



**EXPERIENCIAS
MÁS HUMANAS**

Personas en el centro



**DECISIONES
CON DATOS**

Información en tiempo real



**ATENCIÓN
MÁS INTELIGENTE**

Tecnología al servicio de todos



TurnoCloud

Cloud-Based Turn Management

*Tu tiempo
también importa*

ORGANIZA
CONECTA
MEJORA



TurnoCloud	
TURNO	MÓDULO
A024	1
B017	2
C032	3
A023	1

Tecnología que organiza,
conecta y mejora la atención.