

AÑO
2022

**GUÍA PARA EL DESARROLLO DE
ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO
DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN
DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS
PROFESIONALES DE LA DPSS.**



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE SALUD

TABLA DE CONTENIDO

1. CAPÍTULO I	1
1.1 INTRODUCCIÓN	2
1.2 OBJETIVO.....	2
1.3 MARCO CONCEPTUAL.....	2
1.3.1 ¿Para qué una guía metodológica?.....	2
1.3.2 ¿Cuál es su importancia?	3
1.3.3 ¿Cómo usar esta guía?	3
1.3.4 ¿A quién está dirigida?	4
1.4 . GLOSARIO.....	4
1.5 . ABREVIATURAS.....	8
1.6 . CONTEXTO NORMATIVO.....	8
2. CONCEPTOS BÁSICOS CAPÍTULO II: LA ASISTENCIA TÉCNICA COMO HERRAMIENTA DE ORIENTACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS	10
2.1 El punto de partida: El Concepto de Asistencia Técnica	10
2.2 Principios orientadores de la asistencia técnica	12
2.3 Características y atributos de la asistencia técnica	12
2.4 Roles y responsabilidades de los Actores en la Asistencia Técnica.....	14
2.5 ¿Qué no es una asistencia técnica?.....	18
2.6 Desarrollo de Capacidades.....	19
2.6.1 Niveles de Capacidades	21
2.7 Fortalecimiento de las Competencias.....	23
2.8 Tipologías de la asistencia técnica	27
2.8.1 Asistencia técnica según la actividad a desarrollar.....	27
2.8.2 Asistencia técnica según necesidad	30
2.8.3 Formas de hacer asistencia técnica	30
2.9 Criterios para tener en cuenta en una asistencia técnica virtual.....	33
2.10 Herramientas disponibles para conexión y asistencia	34
3. EL DESARROLLO - CAPITULO III PARTE 1: la ASISTENCIA TÉCNICA COMO PROCESO INSTITUCIONAL DE TRANSFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	35
3.1 La Asistencia Técnica en el contexto del enfoque de procesos.....	35
3.1.1 Fase de planeación (planear)	36
3.1.2 Fase de ejecución (hacer)	38
3.1.3. Fase de evaluación (verificar).....	39

3.1.4. Fase mejoramiento (actuar).....	41
3.2. CAPÍTULO III PARTE 2: HERRAMIENTAS PARA EL DESARROLLO DEL PROCESO DE ASISTENCIA TÉCNICA EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.....	42
3.2.1 Diagnóstico Situacional	42
3.2.2. Instrumento de Priorización de actores	43
3.2.3. Herramienta Metodológica Conceptual para el desarrollo de las asistencias técnicas	46
3.2.4. Construcción paso a paso de la herramienta metodológica	48
3.2.5. Desarrollo de ejes o variables del mentefacto	49
3.2.6. Como usar la herramienta metodológica desde el Componente de Prestación de Servicios de Salud	51
3.2.7. Estrategia de reaprendizaje y realimentación del proceso de asistencia técnica	53
3.2.8. Integración del Acto didáctico de la Operacionalización de los procesos: Estrategia Macro, Ciclo PHVA y Mentefacto	56
3.3. CAPITULO IV: INSTRUMENTOS DE GESTIÓN PARA LA OPERACIONALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE ASISTENCIA TÉCNICA	58
3.3.1. Fase Planear – Tabla Instrumentos.....	59
3.3.2 Fase hacer- Tabla Instrumentos.....	60
3.3.3 Fase verificar -Tabla Instrumentos.	61
3.3.4 Fase Actuar- Tabla Instrumentos.....	62
3.4 CAPITULO V: EVALUACION DE PERCEPCION E INDICADORES del proceso de ASISTENCIAS TÉCNICAS de la dirección de provisión de servicios de salud.....	62
3.4.1. Lista de Chequeo–Instrumento de verificación de la gestión en el marco del Ciclo PHVA.....	63
3.4.2. Inconsistencias en el cumplimiento de los elementos del Ciclo PHVA.....	64
3.4.3. Seguimiento de la ejecución Asistencia Técnica (lista de chequeo).....	65
3.4.4. Encuesta de percepción	67
3.4.5. Alcance y objetivo de la encuesta de percepción de los clientes externo e internos.....	68
3.4.6. Propuesta de Indicadores para la Dirección de Provisión de Servicios de Salud	70
3.4.7. Monitoreo y Evaluación	71
4. PREGUNTAS FRECUENTES.....	72
5. BIBLIOGRAFÍA.....	74
6. CONTROL DE CAMBIOS.....	79

7. ANEXOS.....	80
7.1 Anexo No. 1 Protocolo Manejo de Herramientas Virtuales V6.....	80
7.2 Anexo No. 2 Lineamientos de AT presencial V3.....	100
7.3 Anexo No. 3 Mentefacto Asistencia Técnica DPSS.....	105
7.4 Anexo No. 4 Metodología de Análisis de encuestas (calidad).	106
7.5 Anexo No. 4.1 Matriz de Priorización de Debilidades Guía AT.....	111
7.6 Anexo No. 5 Instrumento de Verificación Lista de chequeo (Asistencia Técnica)	111

Índice de figuras

Figura 1. Contexto normativo	9
Figura 2. Definición de asistencia técnica.....	11
Figura 3. Principios orientadores de la Asistencia Técnica	12
Figura 4. Actores del Sistema de Salud.....	14
Figura 5. Estrategias para el desarrollo de capacidades.....	21
Figura 6. Niveles de capacidades.....	22
Figura 7. Desarrollo de capacidades desde la DPSS	23
Figura 8. Componentes de la competencia Individual	25
Figura 9. Criterios de la competencia individual / propuesta grupos focales DPSS	26
Figura 10. Tipologías Según la Actividad A Desarrollar	27
Figura 11. Tipologías de la Asistencia Técnica Según la necesidad	30
Figura 12. Concepto asistencia técnica presencial.....	31
Figura 13. Concepto asistencia técnica virtual.....	31
Figura 14. Herramientas de Colaboración.....	34
Figura 15. Herramientas de Colaboración.....	35
Figura 16.Ciclo PHVA. Definición de cada fase	36
Figura 17. Fase de planeación	37
Figura 18.Fase de ejecución	38
Figura 19. Fase de evaluación	40
Figura 20. Fase de mejoramiento	41
Figura 21.Gráfico mentefacto conceptual	47
Figura 22. Concepto y pregunta orientadora	49
Figura 23. Ejes del Mentefacto	49
Figura 24. Mentefacto Asistencia Técnica.....	50
Figura 25. Formato Mentefacto del proceso de Asistencia técnica DPSS.....	53
Figura 26. Estrategia de las 4 R.....	54
Figura 27. Integración metodológica herramienta conceptual, competencias	55
Figura 28. Integración de Mentefacto, ciclo PHVA y estrategia MACRO.....	56
Figura 29. Pasos de la integración metodología, ciclo PHVA y estrategia MACRO.....	57
Figura 30. Instrumentos de las fases Ciclo PHVA.....	59
Figura 31. Indicadores y evaluación de percepción de la asistencia técnica	63
Figura 32. Encabezado INSTRUMENTO DE VERIFICACION DE LA GESTION ciclo PHVA AT	64
Figura 33.Metodología espiral-4R's.....	66
Figura 34. Esquema aplicativo para encuesta de percepción.....	69

Figura 35. Diagrama de flujo acciones.	71
---	----

Índice de tablas

Tabla 1. Características y atributos de la asistencia técnica	13
Tabla 2. Niveles de roles, responsabilidad y autoridad en relación con Asistencia Técnica	16
Tabla 3. Preguntas y respuestas que no es asistencia técnica	18
Tabla 4. Tipologías de la Asistencia Técnica Según la actividad a desarrollar	28
Tabla 5. Elementos de la fase de planeación del proceso de asistencia técnica	37
Tabla 6. Elementos de la fase de ejecución del proceso de asistencia técnica	38
Tabla 7. Elementos de la fase de evaluación del proceso de asistencia técnica.	40
Tabla 8. Elementos de la fase de mejoramiento del proceso de asistencia técnica.	41
Tabla 9. Semaforización priorización de EAPB- CRITERIOS EAPB	43
Tabla 10. Semaforización priorización de IPS- CRITERIOS IPS	44
Tabla 11. Criterios de priorización por grupo funcional DPSS	45
Tabla 12. Criterios de Exclusión de Instituciones	46
Tabla 13. Las partes de la herramienta mentefacto y su definición	50
Tabla 14. Preguntas direccionadas o contenido relacionado al concepto.	51
Tabla 15. Significado Estrategias de las 4´Rs	54
Tabla 16. Elementos de la estrategia MACRO Modelo Educativo secretaria Distrital de Salud.	58
Tabla 17. Etapas del seguimiento de la ejecución del proceso de asistencia técnica.	65
Tabla 18. Actividades 4R´s, individual y colaborativo, ciclo PHVA	66
Tabla 19. Alcance y objetivos de la encuesta de percepción	68
Tabla 20. Propuesta de número de preguntas de encuesta de percepción	70
Tabla 21. Propuesta de Indicadores DPSS	71

Equipo Directivo Secretaría Distrital de Salud de Bogotá

Eliana Ivont Hurtado Sepúlveda
Subsecretaria de Servicios de Salud y Aseguramiento

Fernando Aníbal Peña Díaz
Director de Provisión de Servicios de Salud

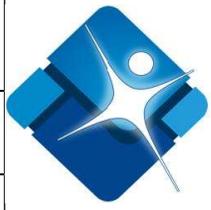
Equipo Técnico

Sandra Cristina Corzo Mariño – Profesional Especializado
Grupo Funcional Modelo de Prestación de Servicios de Salud

Tamara Gilma, Vanin Nieto
Grupo Funcional Planeación y Calidad

Ángela Patricia López - Profesional Especializado – Líder Enfoque Diferencial
Natalia Baquero Profesional Especializado Líder Grupo Funcional de Modelo
Grupo Funcional Modelo de Prestación de Servicios de Salud

María de Jesús Olivo Líder Funcional de Rutas
Martha Moreno- Profesional Especializado
Ángela Cristina Moreno Talero- Profesional Especializado
Grupo Funcional de Rutas

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

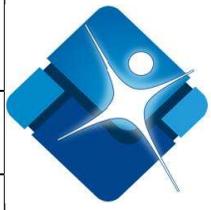
1. CAPÍTULO I. PRESENTACIÓN DE LA GUÍA

La Ley 715 de 2001, por medio de la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros, establece como una de las funciones de las entidades territoriales en el sector salud prestar “asistencia técnica y asesoría” a las instituciones que prestan servicios de salud en su jurisdicción, así como la adaptación, difusión, implantación, ejecución y evaluación de las normas, políticas, estrategias, planes, programas y proyectos del sector salud y del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que formule y expida la Nación o en armonía con éstas.

En concordancia con esta ley, la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá en el Decreto 507 de 2013, mediante el cual se modifica su Estructura Organizacional, le otorga como competencia a la Dirección de Provisión de Servicios de Salud “Brindar acompañamiento y asistencia técnica en la implementación de la política de provisión y modelo de prestación de servicios a todos los actores del SGSSS.”

Por lo anterior y de acuerdo con la normatividad mencionada, se evidencia que la labor de asistencia técnica permite a los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud poner en marcha políticas, estrategias, planes y programas, que impacten en la calidad de la prestación de los servicios de salud para los ciudadanos del Distrito Capital y por lo tanto en un uso más eficiente de los recursos, reduciendo de esta manera el gasto en salud al igual que las brechas de atención.

Con el fin de responder adecuadamente a los retos que plantea la normatividad vigente, se ha elaborado la guía para el desarrollo de las asistencias técnicas en el marco del modelo de atención en salud. En esta guía los referentes designados para cada uno de los procesos encontrarán elementos, metodologías, herramientas e instrumentos que se deben tener en cuenta para la planeación, ejecución, seguimiento, evaluación y mejoramiento de las asistencias técnicas, los elementos y procesos con los cuales se formulan y estructuran las acciones para su desarrollo.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

1.1 INTRODUCCIÓN

El documento Guía para el desarrollo de Asistencias Técnicas en el marco del componente de Prestación de Servicios de Salud para los profesionales de la Dirección de Provisión de Servicios de Salud, contribuye al empoderamiento del proceso de Asistencia Técnica (AT) institucional, desde el reconocimiento conceptual del proceso, como eje orientador de desarrollo de capacidades y/o fortalecimiento de competencias en los grupos funcionales, contribuyendo en la implementación de normatividad, desde las funciones de la dirección. El complemento introductorio se realiza mediante la clarificación del marco conceptual.

1.2 OBJETIVO

Orientar el proceso de Asistencia Técnica desde la Dirección de Provisión de Servicios de Salud, para articular, las acciones, contenidos, metodologías e instrumentos y sus soportes de desarrollo en cada grupo funcional según procesos y procedimientos establecidos.

1.3 MARCO CONCEPTUAL

1.3.1 ¿Para qué una guía metodológica?

Esta guía pretende brindar orientaciones a los profesionales de la Dirección de Provisión de Servicios de Salud, de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, para la ejecución de la asistencia técnica a las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios autorizadas para operar en Bogotá D.C., Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud priorizadas de su red de prestadores, bancos de sangre y bancos de tejidos y articulación con otros actores en el marco del proceso de asistencia técnica.

Por otra parte, esta guía permite integrar, articular, estructurar y armonizar la gestión actual de las acciones y formas de realizar la asistencia técnica, teniendo en cuenta que la Dirección de Provisión de Servicios de Salud, ha elaborado documentos que establecen elementos metodológicos que permiten estructurar su ejecución de acuerdo con las diferentes temáticas conceptuales, los cuales se tomaron como punto de partida para la construcción de la presente guía, reconociendo que el trabajo previo constituye un aporte fundamental de conocimiento a través de la experiencia del equipo de trabajo en su quehacer con los actores del sistema de salud, al igual que con aportes que desde la mirada externa han contribuido a que este proceso misional tenga elementos que fortalezcan las competencias del talento humano y los actores del sector salud relacionados en el proceso.

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

1.3.2 ¿Cuál es su importancia?

La guía permite unificar, reconocer y contextualizar los conceptos fundamentales y la dinámica de gestión para el desarrollo del proceso de Asistencia Técnica que los profesionales de la Dirección de Provisión de servicios de Salud brindan a las EAPB autorizadas para operar en Bogotá, IPS priorizadas de su red de prestadores de servicios, bancos de sangre y bancos de tejidos y articulación con otros actores relacionados.

1.3.3 ¿Cómo usar esta guía?

En esta guía se consignan las premisas fundamentales para el desarrollo del proceso de asistencia técnica.

Cada capítulo presenta elementos que se proponen seguir para el logro del proceso completo de la asistencia técnica, teniendo en cuenta que más allá del trabajo en campo con los actores, EAPB autorizadas para operar e IPS de su red de prestadores de servicios de salud, se contempla un proceso que contribuya a transformar la prestación de servicios de salud en la ciudad de Bogotá D.C.

Esta guía puede ser consultada en el orden que se propone por cada uno de sus capítulos o puede utilizarla remitiéndose al capítulo que requiera en una determinada circunstancia.

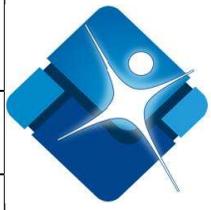
En el segundo capítulo denominado los conceptos, se incluyen las definiciones técnicas con su respectivo alcance, esto para tener una base de significado y relacionamiento con el proceso de asistencia técnica para el desarrollo de la guía, al igual que para facilitar el uso en el trabajo de campo con los actores del sistema de salud beneficiarios de la Asistencia Técnica.

En el tercer capítulo parte 1; denominado el desarrollo del plan de asistencia técnica como proceso institucional de transformación, podrán encontrar las fases del Ciclo PHVA aplicado al quehacer de la asistencia técnica, con los elementos que se proponen para realizar el proceso de organización sistemática contextualizado en el planear, como desarrollarla en el hacer, el seguimiento a las estrategias ofrecidas frente a las temáticas impartidas en el marco de la fase de verificación y finalizando con la fase de mejoramiento donde se pretende la realimentación a la entidad asistida en la fase de evaluación con un proceso de articulación técnica con las dependencias competentes de la secretaria en relación a las temáticas identificadas como oportunidades de mejora en los procesos relacionados. Este mismo capítulo en la parte 2, socializa las herramientas para el desarrollo del plan de asistencias técnicas en el marco del componente de prestación de servicios de salud.

En el capítulo IV, se definen los instrumentos con el objetivo de facilitar la operacionalización en la gestión y ejecución de las Asistencias Técnicas

Y en el último capítulo, esta guía incluye los indicadores de gestión y metodología de evaluación de percepción para la operación de la actividad de asistencia técnica, como elementos que

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

permiten evidenciar lo realizado por los profesionales de la Dirección de Provisión de Servicios de Salud, lo anterior pretendiendo que para cada una de las fases descritas previamente se pueda dejar soportes de su ejecución.

1.3.4 ¿A quién está dirigida?

Esta guía se encuentra dirigida a los profesionales de la Dirección de Provisión de Servicios de Salud, por su quehacer institucional frente a la asistencia técnica hacia las EAPB autorizadas para operar en Bogotá, las IPS que conforman su red de prestadores de servicios de salud, bancos de Sangre y bancos de tejidos.

1.4. GLOSARIO

Actores del sector salud: En una mirada amplia el sector de la salud está constituido por las siguientes clases de agentes de la siguiente manera: Los aportantes, los aseguradores, los prestadores de servicios de salud, los proveedores de medicamentos, los pacientes – consumidores, los entes de control, entes rectores nacional y distrital.

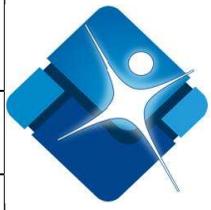
Articulación: Proceso mediante el cual, los actores se ponen de acuerdo y definen acciones, propósitos, objetivos, metas, métodos de trabajo; se distribuyen roles y funciones para llevar a cabo dichas acciones y lograr los propósitos conjuntamente.

Aseguramiento en salud: Es la principal estrategia del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) para lograr el acceso a la prestación de los servicios de salud, la Ley 1122 de 2007 define el aseguramiento como: “la administración del riesgo financiero, la gestión del riesgo en salud, la articulación de los servicios que garantice el acceso efectivo, la garantía de la calidad en la prestación de los servicios de salud y la representación del afiliado ante el prestador y los demás actores sin perjuicio de la autonomía del usuario”.

Atención primaria en salud- APS: Es la estrategia de coordinación intersectorial que permite la atención integral e integrada, desde la salud pública, la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, el diagnóstico, el tratamiento, la rehabilitación del paciente en todos los niveles de complejidad a fin de garantizar un mayor nivel de bienestar en los usuarios, sin perjuicio de las competencias legales de cada uno de los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Atención primaria en salud renovada: Se considera que un enfoque renovado de la APS es una condición esencial para cumplir con los compromisos internacionales vinculados a objetivos de desarrollo, incluidos los presentes en la Declaración del Milenio, así como para abordar los determinantes sociales de la salud y alcanzar el nivel de salud más alto posible para todos. Existen varias razones que justifican la adopción de una estrategia renovada en cuanto a la APS: los nuevos desafíos epidemiológicos que se deben asumir; la necesidad de corregir las

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

debilidades e incoherencias presentes en algunos de los diferentes enfoques respecto a la APS; el desarrollo de nuevos conocimientos e instrumentos sobre mejores prácticas y su contribución en la mejora de la efectividad de la APS; y por último, el reconocimiento creciente de que la APS es una estrategia para fortalecer la capacidad de la sociedad para reducir las inequidades en salud. El objetivo último de la renovación de la APS es obtener resultados sostenibles de salud para todos.

Calidad: La provisión de los servicios y tecnologías de salud financiados con recursos de la UPC a los afiliados al SGSSS, se debe realizar cumpliendo los estándares de calidad, de conformidad con la normatividad vigente, relativa al Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud y demás normas relacionadas. La provisión de estos servicios y tecnologías de salud se debe prestar en servicios habilitados por la autoridad competente, cumpliendo con los estándares de accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, integralidad, calidad técnica, gerencia del riesgo y satisfacción del usuario establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social y por la Superintendencia Nacional de Salud.

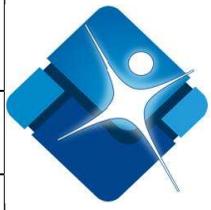
Entidades administradoras de planes de beneficios: –EAPB: Se consideran como tales las Entidades Promotoras de Salud del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado, Entidades Adaptadas y Empresas de Medicina Prepagada (Decreto 780 de 2016, Artículo 2.5.1.1.3 Definiciones. Numeral 5).

Gobernanza: Es el proceso en el que la definición del sentido de dirección de la sociedad, de las formas de organizarse para realizarlos objetivos (resolver problemas, enfrentar desafíos, crear futuros de valía) y del modo como se distribuyen los costos y beneficios no es obra exclusiva del Gobierno, considerado como el actor único, sino que es el resultado de la deliberación conjunta -interacción -interdependencia -coproducción - corresponsabilidad - asociación entre el Gobierno y las organizaciones privadas y sociales, en el que cada uno juegan roles cambiantes con acoplamientos recíprocos según la naturaleza de los problemas y las circunstancias sociales (Ministerio de Salud y Protección Social, 2016).

Implementación: Acción de llevar a cabo físicamente las actividades que resulten de los pasos de planeación. El liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, empoderamiento, motivación, creatividad, solución de conflictos, toma de decisiones, permiten orientar adecuadamente el desarrollo y ejecución de lo planeado.

Modelo de atención: Comprende el enfoque aplicado en la organización de la prestación del servicio, la integralidad de las acciones, y la consiguiente orientación de las actividades de salud. De él se deriva la forma como se organizan los establecimientos y recursos para la atención de la salud desde la perspectiva del servicio a las personas, e incluye las funciones asistenciales y logísticas, como la puerta de entrada al sistema, su capacidad resolutoria, la responsabilidad sobre las personas que demandan servicios, así como el proceso de referencia y contrarreferencia.

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

Modelo de acción integral territorial – MAITE: Conjunto de acciones y herramientas que, a través de acuerdos interinstitucionales y comunitarios, orienta de forma articulada, la gestión de los integrantes del sistema de salud en el territorio para responder a las prioridades de salud de la población y contribuir al mejoramiento de la salud, la satisfacción de las expectativas de los ciudadanos y a la sostenibilidad del sistema, bajo el liderazgo del departamento o distrito.

Monitoreo: Proceso continuo y permanente de observación, recolección, y análisis de información relacionada con el avance en la ejecución de las actividades de la asistencia técnica, para identificar a tiempo debilidades y fortalezas, amenazas y oportunidades, logros y retrasos, anomalías y cambios externos y, a partir de ello, sugerir ajustes que aseguren que el proyecto esté encaminado hacia el objetivo propuesto.

El monitoreo es una función continua de recopilación sistemática de datos sobre indicadores especificados, para proporcionar indicaciones sobre el avance y logro de los objetivos, así como de la utilización de los recursos asignados.

Planeación: Acción que permite determinar el curso concreto de acción a seguir para lograr los objetivos planteados. Consiste en establecer anticipadamente los objetivos, reglas, procedimientos, presupuestos y estrategias, sobre la base de las necesidades y la disponibilidad de recursos para desarrollar las capacidades en el talento humano, las instituciones y la comunidad en tiempo y espacio establecido. Incluye actores involucrados, diagnóstico y priorización de necesidades, situaciones o problemas a atender, objetivos, metas, indicadores, cantidad, calidad y disponibilidad de recursos, humanos, físicos, tecnológicos, financieros.

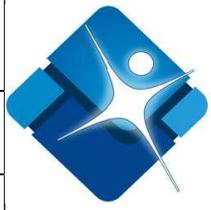
Política de atención integral en salud: Orienta al Sistema en la generación de las mejores condiciones de la salud de la población mediante la regulación de las condiciones de intervención de los agentes hacia el “acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud” (Ley 1751, Estatutaria de Salud), para así garantizar el derecho a la salud, de acuerdo con la Ley Estatutaria 1751 de 2015.

Post-test: Es una metodología de evaluación posterior a la realimentación del conocimiento de la información contenida en la asistencia técnica.

Consiste en una serie de preguntas para realizar la evaluación de la asistencia técnica actual, posterior a la realimentación, y de esta forma establecer un referente que determine la apropiación del conocimiento posterior al desarrollo de la asistencia técnica.

Prestadores de servicios de salud: Se consideran como tales las instituciones prestadoras de servicios de salud y los grupos de práctica profesional que cuentan con infraestructura física para prestar servicios de salud y que se encuentran habilitados. Para efectos del presente Capítulo, se incluyen los profesionales independientes de salud y los servicios de transporte especial de pacientes que se encuentren habilitados.

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

Pre-test: Es una metodología de evaluación inicial que permite la valoración del conocimiento de la información actual de la asistencia técnica.

Rectoría: Definida por la OMS como la capacidad institucional en materia de conducción de las acciones sectoriales, de regulación y fiscalización de bienes y servicios relacionados con la salud, la aplicación de las funciones esenciales en salud pública, de modulación del financiamiento, de la vigilancia del aseguramiento, de la supervisión de la compra y de la armonización de las condiciones de provisión de servicios, para garantizar el acceso universal y equitativo a la atención a la salud con criterios de calidad.

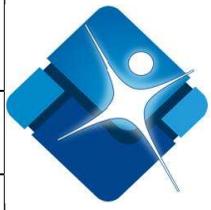
Redes integradas de servicios de salud: Se definen como el conjunto de organizadores o redes que prestan servicios o hacen acuerdos para prestar servicios de salud individuales y/o colectivos, más eficientes, equitativos, integrales, continuos a una población definida, dispuesta conforme a la demanda.

Redes integrales de prestadores de servicios de salud –RIPSS: Es el conjunto articulado de prestadores de servicios de salud u organizaciones funcionales de servicios de salud, públicos, privados o mixtos, ubicados en un ámbito territorial definido de acuerdo con las condiciones de operación del MIAS, con una organización funcional que comprende un componente primario y un componente complementario, bajo los principios de disponibilidad, aceptabilidad, accesibilidad y calidad, e incluyen procesos y mecanismos requeridos para la operación y gestión de la prestación de servicios de salud, con el fin de garantizar el acceso efectivo a los servicios de salud, y la atención oportuna, continua, integral y resolutive, contando con los recursos humanos, técnicos, financieros, físicos y de información, para garantizar la gestión adecuada de la atención así como también, mejorar los resultados en salud.

Regímenes especiales y exceptuados: Régimen de aseguramiento que agrupa a sectores de la población que se rigen por las normas legales concebidas antes de la entrada en vigor de la Ley 100 de 1993. Entre las poblaciones que se encuentran en estos grupos de asegurados se encuentran: Fuerzas Militares, Policía Nacional, Ecopetrol, Magisterio (Docentes), Universidades Públicas. Estos regímenes tienen establecidos requisitos de pensión diferentes a los definidos para el sistema general de pensiones, además administran su sistema de recaudo propio.

Rutas integrales de atención en salud – RIAS: Son una herramienta que define las condiciones necesarias para asegurar la integralidad en la atención a partir de las acciones de cuidado que se esperan del individuo, las acciones orientadas a promover el bienestar y el desarrollo de los individuos en los entornos en los cuales se desarrolla, a los agentes del Sistema (territorio, asegurador, prestador) y de otros sectores, así como las intervenciones para la prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación de la discapacidad y paliación. Las RIAS integran las intervenciones individuales y colectivas que realizan los diferentes integrantes dentro de sus competencias, las cuales deben adaptarse a los ámbitos territoriales y a los diferentes grupos poblacionales. Para el efecto, se definen tres tipos de rutas: Ruta de Promoción y

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

Mantenimiento de la Salud; Rutas de Grupo de Riesgo; Rutas de eventos Específicas de Atención.

Sistema de Salud: Es el conjunto articulado y armónico de principios y normas; políticas públicas; instituciones; competencias y procedimientos; facultades, obligaciones, derechos y deberes; financiamiento; controles; información y evaluación, que el Estado disponga para la garantía y materialización del derecho fundamental de la salud.

Sistema de seguridad social en salud (SGSSS): es un conjunto armónico de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, que procuran la prestación del servicio y fijan condiciones de acceso en todos los niveles de atención, bajo el fundamento de garantizar la atención integral a toda población.

1.5. ABREVIATURAS

APS: Atención Primaria en Salud

ASIS: Análisis de Situación de Salud

DPSS: Dirección de Provisión de Servicios de Salud

EAPB: Entidades Administradoras de Planes de Beneficios

EISP: Eventos de Interés en Salud Pública

GIRS: Gestión Integral del Riesgo en Salud

MAITE: Modelo de Acción Integral Territorial

PAIS: Política de Atención Integral en Salud

PHVA: Planear, hacer, verificar y actuar

RIAS: Ruta Integral de Atención en Salud

RIPSS: Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud

SGSSS: Sistema General de Seguridad Social en Salud

1.6. CONTEXTO NORMATIVO

A continuación, se referencia el marco regulatorio que en materia de asistencia técnica se encuentra establecido para el desarrollo e implementación de las políticas, planes, programas y proyectos, en la prestación de servicios de salud a cargo de las entidades territoriales:

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

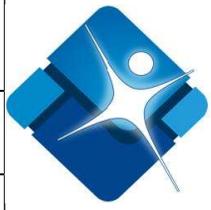
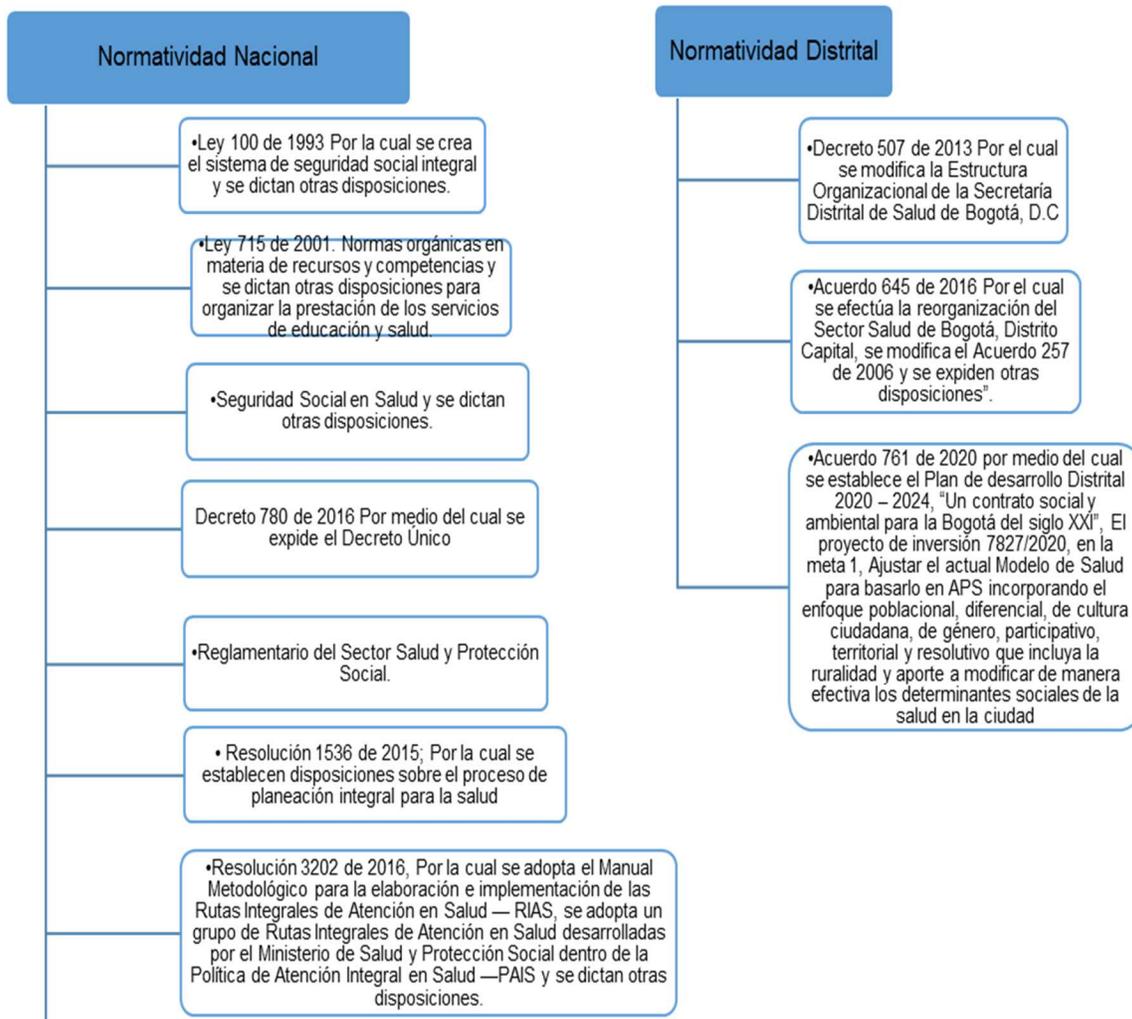
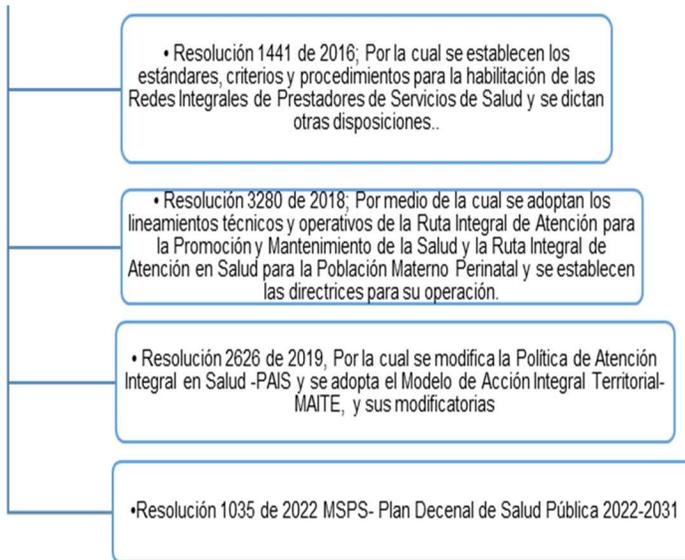
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

Figura 1. Contexto normativo



La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				



Fuente: Desarrollo propio

2. CONCEPTOS BÁSICOS CAPÍTULO II: LA ASISTENCIA TÉCNICA COMO HERRAMIENTA DE ORIENTACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS

2.1 El punto de partida: El Concepto de Asistencia Técnica

Para iniciar el recorrido respecto al desarrollo conceptual del proceso de asistencia técnica, se consideró iniciar por la definición de los postulados fundamentales para el desarrollo de esta guía. Para esto, se tomaron diferentes fuentes bibliográficas, entre las cuales se encuentran los documentos y lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social, de organismos multilaterales como la OPS/OMS, de otros sectores a nivel nacional e internacional, así como artículos académicos.

Con lo anterior, se toma como fuente de información principal los documentos y lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social, al igual que los aportes que desde los documentos construidos previamente por la dirección de Provisión de Servicios de Salud permitan enriquecer y complementar estas definiciones.

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

Este proceso de reconocimiento conceptual permite el abordaje del proceso de asistencia técnica y su desarrollo, así como su alcance, teniendo en cuenta lo que esta guía pretende respecto a la integración y articulación para la gestión.

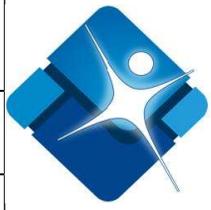
A continuación, se definen cada uno de los conceptos que son el eje fundamental para el desarrollo de esta guía, a través de los cuales se desarrollaran los capítulos que la conforman:

Figura 2. Definición de asistencia técnica



Fuente: Desarrollo Propio

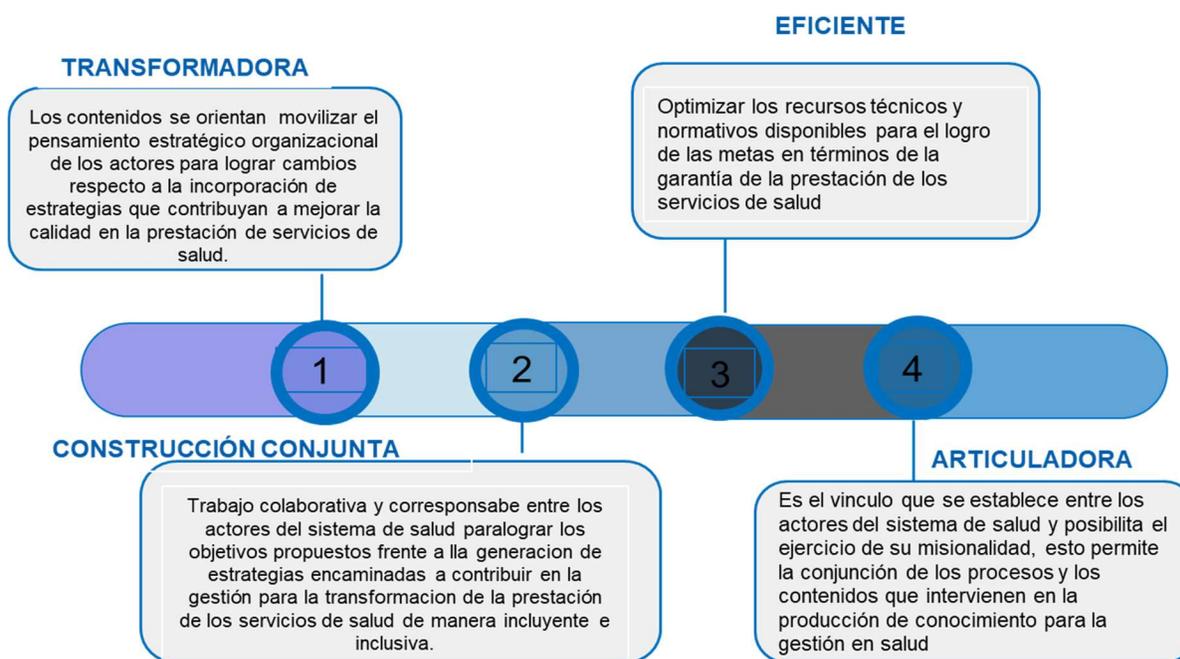
Teniendo en cuenta la definición anterior, la asistencia técnica va más allá de la transmisión de conocimientos busca el desarrollo de capacidades lo cual incluye un proceso de transformaciones, mediante el cual las personas, organizaciones, sociedades y comunidades obtienen, fortalecen y mantienen aptitudes, actitudes, habilidades y condiciones necesarias para establecer y alcanzar sus propios objetivos de desarrollo. Esto inicia con la identificación de las necesidades y oportunidades propias del territorio a partir del reconocimiento de las competencias existentes y en respeto al desarrollo autónomo y descentralizado local; continúa con la formulación, ejecución y monitoreo del plan y se concluye con la evaluación de este; para generar procesos de concertación y transformaciones sostenibles (Ministerio de Salud y Protección Social, 2018).

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

2.2 Principios orientadores de la asistencia técnica

Para la Dirección de Provisión de Servicios de Salud la asistencia técnica cuenta con los siguientes principios orientadores:

Figura 3. Principios orientadores de la Asistencia Técnica



Fuente: Elaboración propia

2.3 Características y atributos de la asistencia técnica

Las cualidades del proceso de Asistencia Técnica que deben tenerse en cuenta en las etapas de planeación, implementación, seguimiento y evaluación, comprenden (Ministerio de Salud y Protección Social, 2018):

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

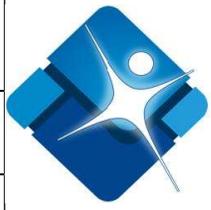
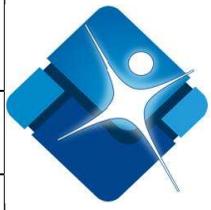
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

Tabla 1. Características y atributos de la asistencia técnica

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
	Planeación, ejecución, seguimiento y evaluación.
Orientada hacia la prestación de un servicio con calidad y calidez	<p>Orientación que debe reflejarse en un aporte científico, técnico y tecnológico oportuno, eficaz y eficiente y desarrollado en un ambiente de calidez y respeto.</p> <p>Debe articularse de tal forma que los contenidos temáticos sean pertinentes, oportunos, eficaces y eficientes.</p>
Flexibilidad	<p>Debe permitir la apertura de los espacios de discusión entre los responsables de la entidad territorial y los actores del sistema, de manera que en forma permanente se enriquezcan mutuamente. Por ello, los profesionales que brinden la asistencia técnica además de tener el conocimiento suficiente o información sobre diversos temas deberán tener actitud abierta y habilidades tanto para transferir significativamente conocimiento, como para percibir y canalizar los comentarios o apreciaciones de los demás, adaptándose a las particularidades institucionales y para reorientar el proceso en el momento en que se requiera.</p>
Articulación	<p>Promover la integración de conocimientos nuevos y difundidos; a través de lo cual se pueden establecer las etapas de planeación, implementación y evaluación de la asistencia técnica.</p>
Coordinación y Concertación	<p>Debe orientar con la participación eficiente del otro, para conseguir un resultado que satisfaga ambas partes. Debe conocer las competencias de los otros y articular acciones, así como con las iniciativas en la institución para afectar positivamente las condiciones de salud.</p>
Cooperación	<p>Plantea un enfoque de trabajo conjunto, de ayuda mutua entre actores que comparten un objetivo común. Es apreciativa, parte de la experiencia, los avances, las lecciones aprendidas, genera confianza y propicia la toma de decisiones.</p>
Información	<p>Debe contar con la información suficiente, accesible y oportuna para el desarrollo del proceso y suministrarla a los actores que la requieran en el momento, la calidad y el lenguaje adecuado para su comprensión y necesidades.</p>
Trabajo en equipo	<p>Debe partir de la construcción colectiva de saberes y prácticas y, en ese sentido, fortalecer los equipos de trabajo, así como a cada integrante de los equipos con el objeto de cumplir con los objetivos propuestos.</p>
Diálogo de saberes	<p>Deben reconocer las realidades y diferentes percepciones y saberes de los distintos actores con quienes se desarrolla la asistencia técnica. En este sentido se busca integrar diversas posiciones para la construcción conjunta de conocimientos, partiendo de las necesidades del interlocutor,</p>

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
	el análisis y la adaptación de las propuestas a las realidades. Por lo anterior y basado en el reconocimiento, desarrollos y saberes de los distintos actores, se valora que <i>los sujetos aprenden a partir de lo que saben y la experiencia.</i>
Cooperación vertical y horizontal	Deben los receptores de la asistencia técnica constituirse en Multiplicadores de los contenidos temáticos en los demás niveles, así como disponer de la actitud y voluntad para cooperar con otras instancias de su mismo nivel.

Fuente: Guía para la Planeación, implementación y evaluación de la asistencia técnica en el Ministerio de Salud y Protección Social.

2.4 Roles y responsabilidades de los Actores en la Asistencia Técnica

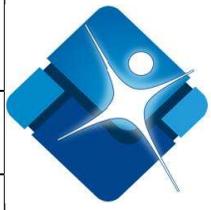
La Oficina de Calidad del Ministerio de Salud y Protección Social en su infografía del año 2016 definió como actores del sistema de salud los siguientes (Ministerio de Salud y Protección Social, 2016):

Figura 4. Actores del Sistema de Salud



Fuente: Elaboración Propia. Adaptación Infografía Ministerio de Salud y Protección Social, Mundial de la población el crecimiento de la Población Clip.

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

Tomando como referencia lo anterior, desde la misionalidad de la dirección de provisión de servicios de salud y el alcance de la presente guía, los actores a ser asistidos técnicamente son las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios, las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, bancos de Sangre y bancos de tejidos del Distrito Capital.

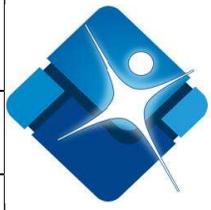
En el caso de las EAPB que tienen a su cargo la gestión del riesgo en salud de las personas afiliadas, al igual que la garantía de la prestación de los servicios en condiciones de calidad, de manera articulada con la Entidad Territorial en Salud y su red de prestadores de servicios de salud, deben construir estrategias innovadoras que permitan la incorporación de nuevas alternativas que contribuyan al mantenimiento de la salud, el manejo de la enfermedad y la paliación de las secuelas, estrategias que permitan contribuir al mejoramiento de los resultados en salud con la reducción de la carga de la enfermedad, de la misma manera en el ámbito de sus competencias con el desarrollo de la guía, las EAPB participan en el proceso de asistencia técnica con la apropiación y divulgación del conocimiento a su red de prestadores de servicios de salud.

Para las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, su principal rol es poder materializar la atención a las personas a través de procesos ordenados de atención como lo son las Rutas Integrales de Atención en Salud, las cuales cuentan con intervenciones específicas para la población sana contribuyendo así al mantenimiento de la salud de las personas, al igual que las intervenciones frente a condiciones instauradas controlando el riesgo de complicaciones y posibles desenlaces fatales, todo esto teniendo en cuenta que se encuentran inmersas en un red integral de prestadores de servicios.

Desde la Secretaría Distrital de salud a través de los equipos interdisciplinarios, personas o funcionarios que realizan el proceso de Asistencia Técnica, establecen las capacidades técnicas y funcionales que requieran los profesionales de acuerdo a las temáticas de cada dependencia para orientar las acciones de los procesos con la asistencia técnica, teniendo en cuenta, el análisis situacional, procesos a evaluar, priorizar, gestionar, presupuestar, formular, implementa, teniendo en cuenta las orientaciones de asistencia técnica del Ministerio de Salud y Protección Social, 2018.

El rol que realiza el profesional de la dirección, se orienta a integrar competencias de relacionamiento, que plantean nuevos desafíos para el logro del proceso de Asistencia Técnica Institucional, desde la ejecución de cada tipología que posibilita intercambiar conocimientos, información, experiencias, trabajo en equipo, participación y empoderamiento desde las competencias; permitiendo la identificación de las necesidades de formación continua que se requieren para desempeñar los roles establecidos por la institución (líderes de procesos, gestores de asistencia técnica y funcionarios, contratistas, colaboradores), que aporten a su quehacer con respecto a temáticas de intervención y de acuerdo al alcance de las

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

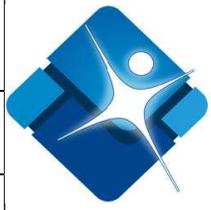
responsabilidades establecidas para estos roles, llegando a este punto a un desempeño integral en la competencia individual (ser, conocer y hacer) que aporte a la transformación individual e institucional orientado al desarrollo de capacidades en las personas e instituciones.

Desde la articulación del equipo Asistencia Técnica con las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Salud, se consolida la relación de aporte por los niveles de roles, alcance de responsabilidades y autoridad frente a las acciones del proceso de Asistencia Técnica en la Secretaría Distrital de Salud con el fin de orientar la ejecución de las actividades para la dirección los niveles de roles relacionados son: Líderes de Proceso, Gestores de Asistencia Técnica y Funcionarios, contratistas, colaboradores.

Tabla 2. Niveles de roles, responsabilidad y autoridad en relación con Asistencia Técnica

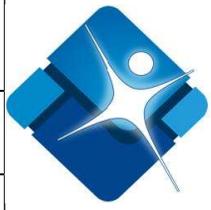
NIVELES DE ROLES	RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD
Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer los recursos técnicos y de talento humano, necesarios para el desarrollo de las actividades de la asistencia Técnica en el marco de los planes, programas, proyectos de cada dependencia. • Evaluar por lo menos una vez al año la conveniencia de realizar adecuaciones de la Asistencia Técnica de la SDS según corresponda a cada rol: líderes de Proceso, Gestores AT, funcionarios. • Liderar el despliegue y apropiación de la asistencia técnica. • Definir directrices en el desarrollo de la asistencia técnica de la Entidad. • Definir e implementar las acciones de mejora (correctivas, para abordar riesgos y oportunidades de mejora) necesarias fortalecer la asistencia técnica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobar el lineamiento de asistencia técnica. • Articular el enfoque de procesos con el lineamiento de la asistencia técnica • Revisar y aprobar el plan de asistencias técnicas. • Solicitar la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora cuando lo considere necesario, entorno a los resultados de la aplicación del lineamiento de asistencia técnica.
Líderes de Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades de la asistencia técnica • Evaluar por lo menos una vez al año la conveniencia de realizar adecuaciones de la Asistencia Técnica de la SDS según corresponda a cada rol: líderes de Proceso, Gestores AT, funcionarios • Conocer y apropiar el lineamiento de la 	Ajustar los documentos asociados al lineamiento de asistencia técnica. (Procedimientos, instructivos, formatos, entre otros, cuando se requiera necesario en cada uno de los procesos correspondientes.

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

	<p>asistencia técnica.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover la participación de todos los servidores de la SDS en la implementación del lineamiento de asistencia técnica. • Fomentar la articulación y estandarización de la asistencia técnica en la SDS • Cumplir y aplicar las tipologías, ciclo PHVA, Modelo educativo establecidos en el lineamiento de asistencia técnica. • Implementar las acciones de mejora (correctivas, para abordar riesgos y oportunidades de mejora) necesarias para la mejora continua del lineamiento de asistencia técnica. • Aprobar la documentación del lineamiento de asistencia técnica. (procedimientos, instructivos, formatos, entre otros). • Definir y aprobar los planes de mejoramiento derivados de las diferentes asistencias técnicas desarrolladas en la Entidad. 	
Gestor de AT	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión y concertación con los agentes y actores territoriales de los objetivos de la Asistencia Técnica, las agendas y cronogramas de trabajo. • Preparación de los instrumentos, materiales y metodologías para el desarrollo de las actividades. Inducción del talento Humano • Documentación y retroalimentación de la acción desarrollada. • Articularán las actividades del plan de asistencia técnica • Indicar el número de actividades de asistencia técnica programadas • Inducción al personal que va a realizar la AT • Realizar y presentar informes periódicos que será insumo para procesos de mejoramiento. 	No Aplica
Funcionarios, contratistas, colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Programación, gestión e implementación de la Asistencia técnica a realizar según sea su modalidad y tipos de AT con los diversos actores del sistema. • Utilizar adecuadamente las herramientas o medios TICs establecidas para la AT 	No Aplica

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

	<ul style="list-style-type: none"> • Diligenciar los formatos de registro (listados de asistencia, acta de reunión, encuesta de satisfacción, instrumentos de evaluación, bitácoras de asistencia técnica individual o grupal en físico y/o digital) • Construir las presentaciones de capacitaciones y bancos de preguntas para quienes aplique • Generar y enviar los correos de invitación a las AT • Reconocer sus limitaciones y la necesidad de actualización permanente • Actuación ética y humanizada, en ese momento de la AT está representando a la SDS 	
--	---	--

Fuente: Elaborado por equipo asistencia técnica SDS, contenido relacionado en el lineamiento de AT

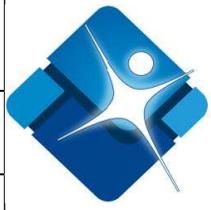
2.5 ¿Qué no es una asistencia técnica?

La asistencia técnica es un proceso orientado al desarrollo de capacidades en las personas, las organizaciones y la comunidad, a fin de contribuir al logro de la gestión territorial y a alcanzar los resultados en salud esperados:

Tabla 3. Preguntas y respuestas que no es asistencia técnica

¿Por qué una asistencia técnica no es una capacitación certificada?	La asistencia técnica no es una actividad de capacitación que certifica una entidad, dentro de las tipologías de asistencia técnica se determina que se realizan por medio de asesorías, orientación técnica, acompañamiento técnico y capacitación por lo tanto una asistencia técnica no es una capacitación certificada pero dentro de su proceso si es aplicable, se implementarán actividades de capacitación a la entidad.
¿Por qué una asistencia técnica no es una Auditoria?	La asistencia técnica no busca auditar una entidad, y generar un reporte de que, si cumple o que no cumple, al contrario, lo que busca acompañar y fortalecer las competencias y capacidades para lograr una atención en salud de calidad.
¿Por qué una asistencia técnica no tiene funciones de Visita de Inspección, Vigilancia y Control?	El proceso de asistencia técnica no es indagar como están realizando los procesos y verificar que todo se cumpla según la normatividad vigente, de esto se encargaran los entes competentes para hacer visitas de inspección, vigilancia y control en salud

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

¿Por qué una asistencia técnica no es una comunicación formal o informal?	La asistencia técnica no es un método o medio de comunicación por el que se gestionan actividades de fortalecimiento y desarrollo o por el que se realizan consultas, o se realiza un intercambio de mensajes para conocer sobre un tema específico, una asistencia técnica es un proceso organizado, realizado por un profesional, el cual está fundamentado en una guía metodología la cual cuenta con herramientas y actividades específicas que permitan el desarrollo de una asistencia técnica de calidad.
¿Por qué una asistencia técnica, no corresponden a actividades de gestión de proceso?	La asistencia técnica no corresponde a actividades de gestión como actualización, comités técnicos, supervisión, requerimientos y redición de cuentas.

Fuente: Elaboración Propia.

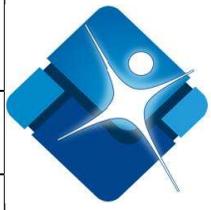
2.6 Desarrollo de Capacidades

El Ministerio de salud y protección social orienta el desarrollo de capacidades desde el proceso de Asistencia técnica con enfoque en el *“Proceso de transformaciones, mediante el cual las personas, organizaciones, sociedades y comunidades obtienen, fortalecen y mantienen aptitudes, actitudes, habilidades y condiciones necesarias para establecer y alcanzar sus propios objetivos de desarrollo. Inicia con la identificación de las necesidades y oportunidades propias del territorio a partir del reconocimiento de las competencias existentes y en respeto al desarrollo autónomo y descentralizado local; continúa con la formulación, ejecución y monitoreo del plan y se concluye con la evaluación de este; para generar procesos de concertación y transformaciones sostenibles”*.

Con la línea conceptual del Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo, 2009 desde la dirección se conceptualizó la capacidad como la habilidad y conocimiento de las personas, las instituciones y sociedades para desarrollar funciones, resolver problemas, definir y alcanzar objetivos y el desarrollo de capacidades como el proceso a través del cual los individuos, organizaciones y sociedades obtienen, fortalecen o mantienen las capacidades para establecer y lograr sus propios objetivos de desarrollo a lo largo del tiempo. Centrados en la orientación del Programa de Naciones Unidas, en que el desarrollo de capacidades debe dar origen a una transformación que va más allá de la realización de tareas y se refiere, más bien, a una modificación de las mentalidades y las actitudes. (PNUD, 2009b)

De esta manera desde la dirección con el aporte de la Guía para el desarrollo de la asistencia técnica y coherencia con la línea institucional, se plantea el desarrollo del talento humano, del mismo modo que lo orientado por el PNUD en lograr un proceso de transformación desde el

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

interior, basado en las políticas y resultados determinados, bien sea por la administración territorial o bien, por la administración sectorial, de modo que abarca las áreas en las que se deben introducir y/o construir nuevas capacidades. (PNUD, 2008)

El PNUD, reconoce dos líneas de categorización para las capacidades técnicas y funcionales. Las capacidades técnicas están asociadas a áreas de práctica específicas o campos de experticia, como servicios asistenciales, aseguramiento, salud pública, área jurídica, financiera, gestión de calidad, talento humano, etc. y, como tales, están estrechamente relacionadas con el sector u organización en cuestión y las Capacidades funcionales se centran en “lograr que las cosas se hagan”, son de relevancia clave para el éxito del desarrollo de capacidades, cualquiera sea la situación subyacente. (PNUD, 2008), permiten la planificación, implementación, monitoreo y evaluación de procesos; son capacidades “transversales”, en la medida que se relacionan con diferentes ámbitos de gestión de la Secretaría Distrital de Salud y no a una dependencia o tema en particular.

Con referencia en este mismo organismo Las capacidades Funcionales se dividen en:

- a. Capacidad para hacer que los actores involucrados participen
 - Identificar, motivar y movilizar actores involucrados
 - Promover la participación de actores ciudadanos y sector privado
 - Crear redes
 - Gestionar procesos y diálogo abierto de grandes grupos
 - Intermediar en casos de conflicto de intereses
 - Crear mecanismos de colaboración
- b. Capacidad para diagnosticar una situación y definir una visión.
 - Obtener datos e información
 - Analizar y sintetizar la información
 - Articular los activos y necesidades en términos de capacidades
 - Convertir la información en una visión para el territorio/ actores.
- c. Capacidad para formular políticas y estrategias
 - Explorar y analizar diversas perspectivas
 - Construir objetivos
 - Elaborar políticas
 - Gestionar mecanismos para establecer prioridades
- d. Capacidad para presupuestar, gestionar e implementar
 - Formular, planificar, gestionar e implementar programas, proyectos
 - Preparar presupuestos
 - Gestionar recursos
 - Establecer indicadores
- e. Capacidad para evaluar
 - Medir resultados
 - Codificar las lecciones aprendidas
 - Ajustar políticas de acuerdo con los resultados de la evaluación

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

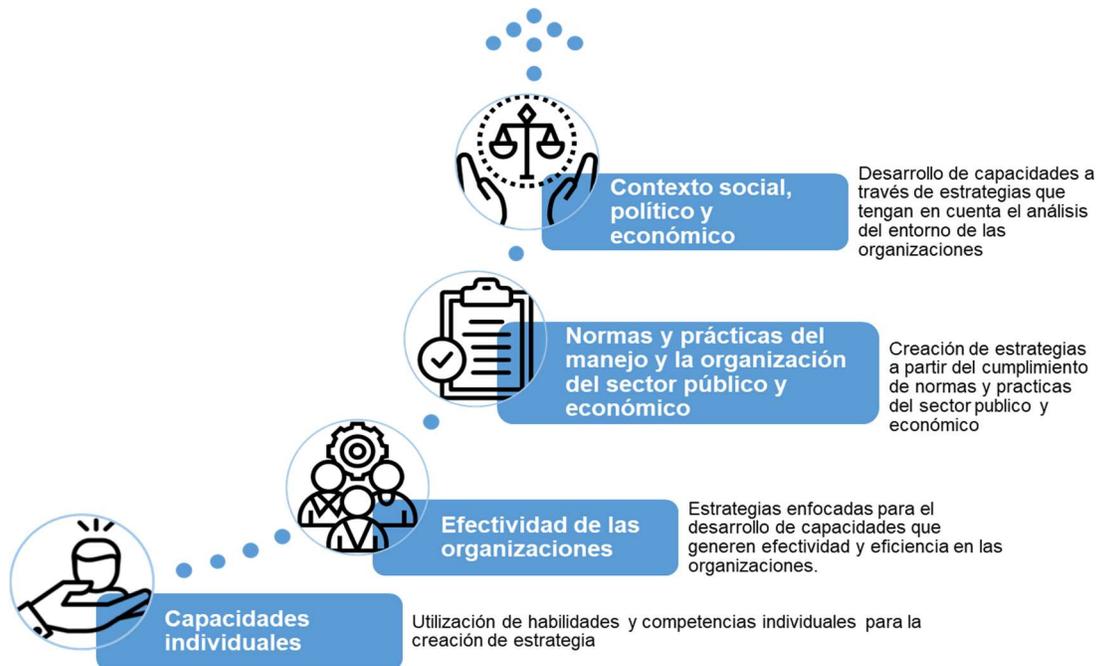
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

- Garantizar la rendición de cuentas a todos los involucrados

En cuanto a las capacidades técnicas se denominan como las capacidades específicas relacionadas con un determinado campo de acción, área de aplicación, Profesión, ciencia o práctica: como servicios asistenciales, aseguramiento, salud pública, área jurídica, financiera, gestión de calidad, talento humano, etc. y, como tales, están estrechamente relacionadas con el sector u organización en cuestión y con las funciones propias de la técnica.

Ahora bien, en la literatura de los organismos multilaterales ha habido consenso en que se debe trabajar sobre cuatro estrategias para el desarrollo de capacidades, con la participación de los implicados en los procesos, que implica, por lo tanto, reconocer el propio punto de partida, desde las propias capacidades.

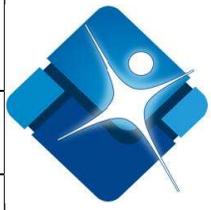
Figura 5. Estrategias para el desarrollo de capacidades



2.6.1 Niveles de Capacidades

Los niveles de capacidades están integrados por tres elementos que se relacionan para lograr el desarrollo de capacidades, a condición de comprender la interrelación de las personas, las organizaciones y el entorno.

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

- **De las personas:** se refiere a las competencias, experiencia y conocimientos de las personas para actuar en los escenarios donde interactúa: hogar, trabajo, sociedad. Algunas se adquieren mediante acciones de educación formal y otras mediante la práctica y la experiencia.
- **De las organizaciones o institucional¹:** se refiere a las políticas, acuerdos, procedimientos y marcos internos que permiten que las organizaciones funcionen y cumplan su misión.
- **Del entorno favorable o de sociedad:** se refiere a las capacidades del sistema más amplio en el que funcionan las personas y las organizaciones, como las “reglas de juego” para las interacciones entre las políticas, la legislación, las relaciones de poder y las normas sociales que regulan las prioridades y modalidades de funcionamiento, comportamiento y compromiso cívico de las partes que componen la sociedad.

Figura 6. Niveles de capacidades

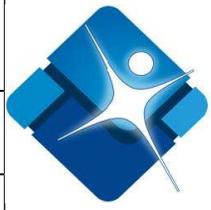


Nota. Elaboración propia

De esta manera la propuesta que se realiza desde el desarrollo de capacidades por la dirección de Provisión de Servicios de Salud se enfoca a permitir:

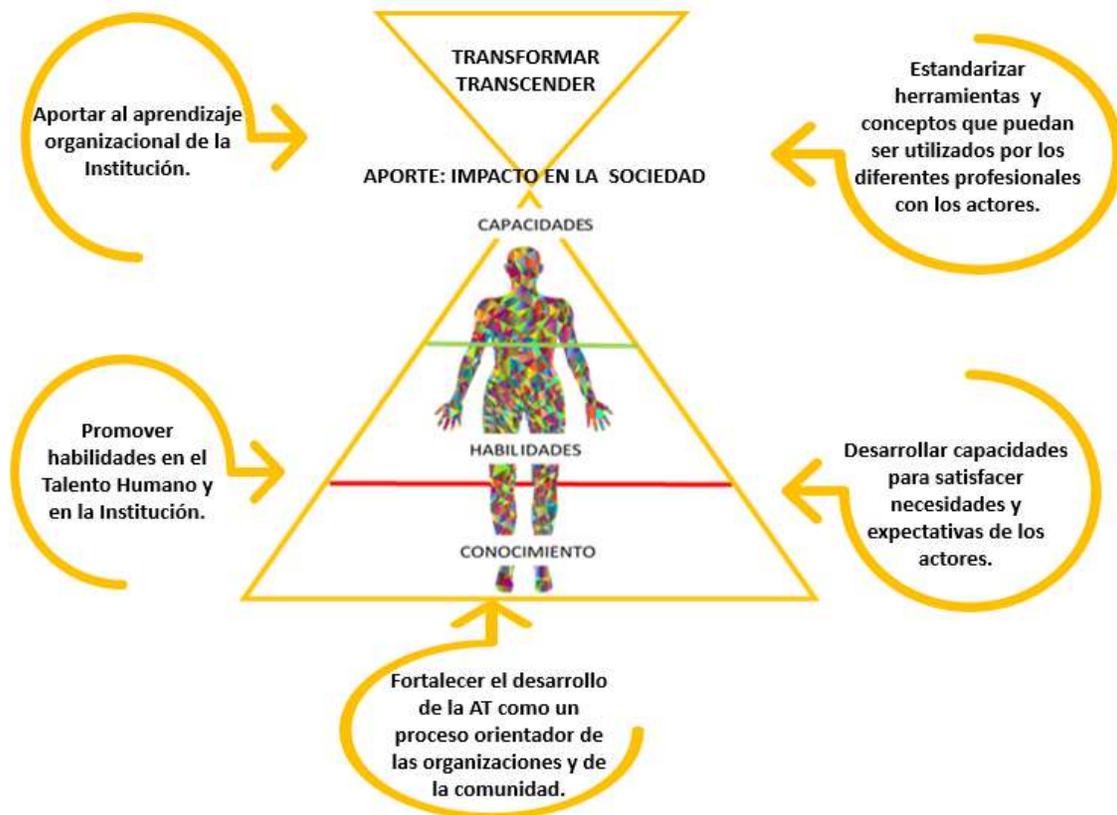
- Aportar al aprendizaje organizacional de la institución.
- Promover habilidades en el talento humano y en la institución.
- Estandarizar herramientas y conceptos que pueden ser utilizadas por los diferentes profesionales con los actores del sistema de salud.
- Desarrollar capacidades para satisfacer necesidades y/o expectativas de los actores

¹ Según el PNUD las organizaciones son las entidades individuales y el entorno favorable es el sistema que trasciende a las organizaciones individuales y su alcance es mayor al de las instituciones.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

- Fortalecer el desarrollo de la asistencia técnica como proceso orientador de las personas, las organizaciones y la comunidad.

Figura 7. Desarrollo de capacidades desde la DPSS

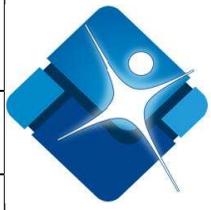


Fuente: Silueta del cuerpo Humano de la Mujer de Arte. <https://www.freepng.es/png-o5chl/> Adaptación al contexto de la propuesta conceptual.

2.7 Fortalecimiento de las Competencias

El fortalecimiento de las competencias, se reconoce como un proceso que permite dar respuesta a las necesidades desde el Saber Ser, Saber Hacer y Saber Conocer, estas necesidades pueden

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

ser de reaprendizaje o el desarrollo de nuevos conocimientos, de esta manera las competencias se identifican como un conjunto de actividades que permiten al talento humano desarrollar funciones en diferentes ambientes o contextos, estas actividades se agrupan en tres pilares saber conocer, el saber hacer y el saber ser, (Vega, Salazar, Arce, Rocha, & Androvetto, 2022) define la competencia individual como la composición de estos pilares de la siguiente manera:

Saber ser: Se caracteriza por la construcción de la identidad personal y la conciencia y control del proceso emocional-actitudinal en la realización de una actividad.

Saber hacer: Actuar con respecto a la realización de una actividad o la resolución de un problema, comprendiendo el contexto y teniendo como base la planeación.

Saber Conocer: La puesta en acción de un conjunto de herramientas necesarias para procesar la información de manera significativa acorde con las expectativas individuales, las propias capacidades y los requerimientos de una situación en particular, este saber se clasifica dentro del ámbito de las competencias.

Los tres componentes Saber Ser, Saber Hacer y Saber Conocer, integran la competencia individual, que, desde la propuesta de la Guía para desarrollar las asistencias técnicas en el Componente de Prestación de Servicios de Salud, se orienta a realizar constante formación continua, inducción y reinducción para el empoderamiento de la línea conceptual y operativa de la guía, aportando al desempeño del talento humano de la dirección y la institución en el marco de las estrategias, enfoques y énfasis de gestión del modelo territorial en salud.

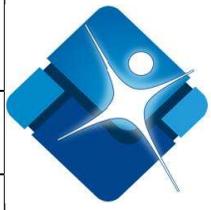
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

Figura 8. Componentes de la competencia Individual



Fuente: Desarrollo propio Guía para el desarrollo de la asistencia técnica DPSS

Con el desarrollo de los grupos focales al interior de la dirección, para identificar desde el quehacer de los profesionales las acciones en cada uno de los componentes de la competencia individual, se establecieron acciones correlacionadas al desempeño del talento humano de la dirección las cuales se relacionan en la figura:

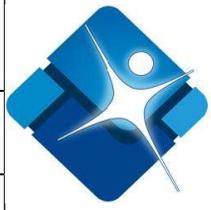
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

Figura 9. Criterios de la competencia individual / propuesta grupos focales DPSS



Fuente: Desarrollo propio Guía para el desarrollo de la asistencia técnica DPSS

En el desarrollo del proceso de Asistencia Técnica, se mantienen en constante relacionamiento el desarrollo de capacidades y el fortalecimiento de competencias, que permiten al talento humano consolidar la definición y priorización de las acciones estratégicas y desde el equipo técnico para asistencia técnica, que participo en el desarrollo del lineamiento se definieron estrategias transversales como articulación institucional, articulación con la academia y centros académicos, el fortalecimiento de la base de colaboradores de la SDS y la articulación del CDEIS desde el componente educativo.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

2.8 Tipologías de la asistencia técnica

Se proponen las tipologías de la asistencia técnica, como método de clasificar y diferenciar las acciones realizadas al interior de la Dirección de Provisión de Servicios de Salud (DPSS), en asistencias técnicas según la actividad a desarrollar y según la necesidad.

2.8.1 Asistencia técnica según la actividad a desarrollar

Las asistencias técnicas según la actividad a desarrollar parten de la metáfora de estar acogidas por la sombrilla, de la asistencia técnica de la Dirección de Provisión de Servicios de Salud DPSS, que resguardada las diferentes actividades que se pueden desarrollar como: asesoría técnica, orientación técnica, acompañamiento técnico y por último la capacitación.

Figura 10. Tipologías Según la Actividad A Desarrollar



Fuente: Desarrollo Propio

La tabla 3. Agrupa el concepto, alcance, ejemplos y palabras claves de cada una de las tipologías desde la actividad a desarrollar para los grupos funcionales de la Dirección definiendo el alcance de estas actividades propuestas.

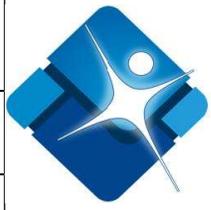
La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

Tabla 4. Tipologías de la Asistencia Técnica Según la actividad a desarrollar

Tipología/ Concepto	Alcance	Ejemplo Aplicación DPSS
Asesoría Técnica: Proceso que recomienda, aconseja y advierte sobre la forma de accionar y gestionar en respuesta a consultas, necesidades, inquietudes, problemas; identificados o referidos de los diversos actores (3).	1. Identifica y asesora temas puntuales frente a lo establecido normativamente para la implementación de procesos y procedimientos relacionados con la operación de un actor y sus funciones en el contexto de la prestación de los servicios de salud.	Dirección de DPSS Red de Trasplantes. Red de Sangre Líderes de grupos funcionales, Planeación y calidad.
	2. Recomienda la gestión a realizar respecto a la normatividad vigente y su cumplimiento.	
	3. Estable línea técnica al interior de la dirección respecto al proceso y la normativa.	
	Palabras clave: Recomendar- Normatividad	
Orientación Técnica: Formulación de sugerencias para que los actores responsables de la implementación de un proceso puedan generar estrategias, mecanismos o herramientas que les permita su operación en un contexto particular.	1. Genera estrategias que permiten dirigir hacia dónde va la obtención del resultado frente a la implementación de un proceso, teniendo en cuenta lo conceptual, y su avance en un contexto determinado.	Rutas Integrales de Atención en Salud-RIAS Red de sangre Red Trasplantes Discapacidad Grupo funcional Modelo Planeación y calidad DPSS Profesional Administrativo RIAS Oferta y demanda RIPSSS
	2. Sugiere el quehacer desde lo conceptual, teniendo en cuenta la normatividad vigente y de acuerdo con la misionalidad de la Dirección de Provisión de Servicios de Salud.	
	3. Socializa, lineamientos, procedimientos y requerimientos, teniendo en cuenta su comprensión y los avances, desarrollos por los actores.	
	Palabras clave: Estrategias, formulación, comprensión	
Acompañamiento Técnico: Proceso de diálogo, concertación, apoyo y soporte para el desarrollo de acciones complementarias e interrelacionadas, desplegando apropiación operativa y gestión	1. Apoyo técnico para el logro de los objetivos de un proceso determinado en los actores sujeto de la asistencia técnica.	Rutas Integrales de Atención en Salud-RIAS Red de sangre Red Trasplantes Discapacidad Planeación y calidad DPSS Profesional Administrativo RIAS
	2. Soporte a la gestión para la implementación de los procesos en el marco de la prestación de los servicios de salud.	

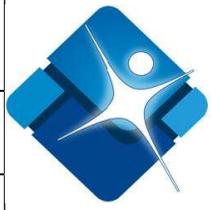
La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

administrativa, en un contexto determinado con el fin de dar respuesta efectiva a necesidades y expectativas	3. Media el dialogo y la concertación de actividades para la mejora en la prestación de los servicios de salud	Grupo funcional Modelo
	4. Estrategias para la operacionalización “el cómo” de los procesos y su puesta en marcha.	
Palabras Clave: Apoyo, soporte, apropiación operativa.		
Capacitación: Proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal administrativo y técnico, adquieren, refuerzan y actualizan los conocimientos y las habilidades técnicas necesarias para mejorar su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto. La capacitación tiene como objetivo proporcionar conocimientos organizados que permitan fortalecer la capacidad para la innovación y afrontar el cambio, percibir los requerimientos del entorno, tomar decisiones acertadas en situaciones complejas, trabajar en equipo y valorar y respetar lo público. (3)	Proceso educativo, que es desarrollado por la academia, permite la actualización del talento humano y complementa las capacidades técnicas y funcionales; requeridas para desarrollar una labor en el contexto de un proceso. Para la DPSS puede hacerse a través del establecimiento de convenios con terceros (Instituciones educativas), que puedan brindar la capacitación a las IPS, EAPB y al talento Humano.	Convenios con Universidades, Comisión Nacional del Servicio Civil (Dirección de Talento Humano SDS) Cursos virtuales CDEIS
	Proceso de enseñanza-aprendizaje, virtual o presencial, que puede ser a corto plazo (inferior a 160 horas), en el marco de la educación informal (Ley 115 de 1994, art.43) y bajo el enfoque de competencias laborales.	
	Se realiza mediante cursos donde el propósito fundamental es que los participantes, apropien los conocimientos y desarrollen las habilidades técnicas y las actitudes necesarias para el desempeño en el proceso a cargo, tengan un cambio de comportamiento y mejor desempeño (Función Pública-ESAP, 2017).	Palabras Clave: Educación Academia -Formación continua complemento
	Se puede establecer en el marco de la educación informal y sólo da lugar a la expedición de una constancia de asistencia. (Lineamiento de AT SP).	

Fuente: Desarrollo Propio

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

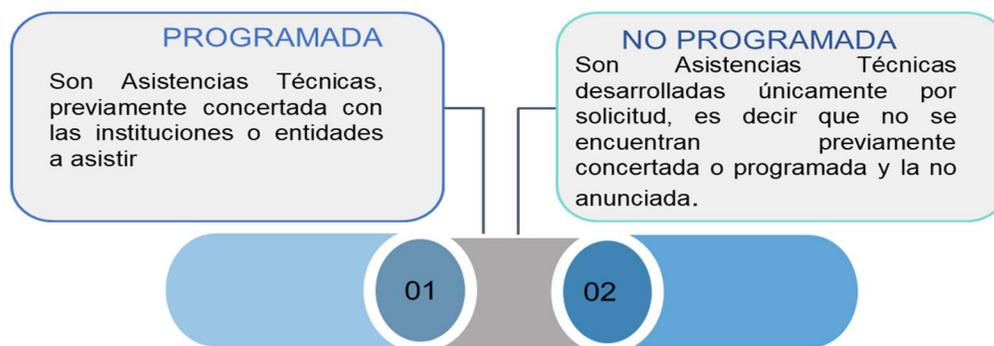
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

Es de aclarar que la capacitación siendo uno de los tipos de asistencia técnica, no es un proceso que sea impartido directamente por los profesionales de la Dirección de Provisión de Servicios de Salud, pero a través de la articulación con otras dependencias como el Centro Distrital de Educación e Investigación en Salud (CDEIS), así como de diversas modalidades de contratación con instituciones educativas, aporta al fortalecimiento de competencias del talento humano en salud del Distrito Capital.

2.8.2 Asistencia técnica según necesidad

Las asistencias técnicas según necesidad se clasifican en la dirección en dos tipologías programadas y no programadas.

Figura 11. Tipologías de la Asistencia Técnica Según la necesidad



Fuente: Desarrollo Propio

2.8.3 Formas de hacer asistencia técnica

Para poder realizar el proceso de asistencia técnica, se cuenta con diferentes formas o medios para desarrollarlas entre las que se encuentran (Perilla, 2010):

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

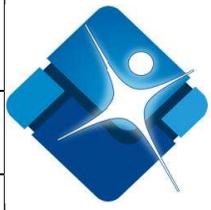
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

Figura 12. Concepto asistencia técnica



Presencial: Es aquella modalidad donde el equipo técnico encargado de la ejecución de la asistencia técnica se desplaza a la EAPB o IPS que requiere asistirse en una o varias temáticas de acuerdo con la planeación desarrollada.

Esta requiere de un espacio físico (aula, salón, oficina, etc.), una Infraestructura complementaria y de un apoyo logístico (mobiliario, sanitarios, sala de conferencias, computador, etc.), requiere de la presencia de un profesional o equipo técnico y los asistentes. (Anexo 2. Protocolo Asistencia Técnica Presencial)

Fuente imagen: Reunión de trabajo Registro de negocios de arquitectos Blog - fiesta de picnic reuniones de negocios

Figura 13. Concepto asistencia técnica virtual

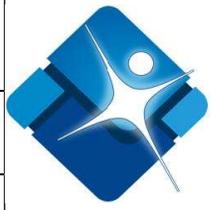


Virtual: Es aquella que se realiza mediante un sistema interactivo que permite que varios usuarios se conecten por internet para mantener una conversación virtual por medio de la transmisión de la información por video, sonido y texto en tiempo sincrónico o tiempo real, así mismo se puede contar con un sistema no interactivo de transmisión de video, sonido y texto que no se realiza en tiempo real, se realiza en forma asincrónica (Ver anexo 1 Protocolo Manejo de Herramientas Virtuales)

Fuente imagen: Centro de operaciones de red de monitoreo de la Red de Gestión de la seguridad de la Información del centro de operaciones de Negocio - analista de Imagen de Png. Fuente: <https://www.freepng.es/png-8ec19h/download.html>

Contempla para su implementación y desarrollo, elementos básicos de tecnología, un canal de comunicación estable que permita desarrollar el proceso de asistencia técnica, permitiendo el desempeño de profesionales entrenados en la asistencia técnica virtual.

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

Cuando se mencionan elementos básicos de tecnología, se hace referencia a que se pueden utilizar las herramientas de virtualización disponibles en el mercado tales como aplicaciones web, sistemas web, aplicaciones móviles, video llamadas, entre otros.

La virtualidad permite flexibilidad en el alcance de la asistencia técnica por lo que se puede realizar de manera interactiva o no interactiva.

Ahora bien, dependiendo de las necesidades de los solicitantes se puede contar con material pregrabado que sirva para resolver preguntas generales y comunes a las que pueden acceder de manera asincrónica a través de un aula virtual, o repositorio de contenido definido, esto es lo que denomina procesos o servicios asincrónicos. Los servicios asincrónicos permiten la transmisión de un mensaje entre el emisor y el receptor sin que tengan que interactuar en la misma línea temporal, valiéndose de herramientas en donde se guardarán los mensajes y permiten acceso a los datos almacenados. (Cabañas & Ojeda, 2003)

La Asistencia Técnica Virtual es equivalente a la presencial, línea base necesaria para poder llegar a todos los actores de salud que requieran asistencia técnica:

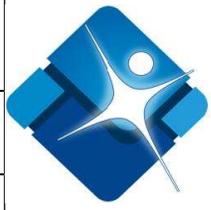
- Profesionales de la Dirección de Provisión de Servicios de Salud.
- Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) autorizadas para operar en Bogotá D.C.
- Instituciones Prestadores de Servicios de Salud (IPS) de las Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud.
- Bancos de Sangre, Bancos de tejidos
- y de otros actores como la academia.

Ahora bien, el desarrollo de tecnologías para la comunicación permite el cierre de brechas en cuanto tiempo, distancia, desplazamientos, disponibilidad de recursos e infraestructura, hace que las instituciones y personas aprendan a cómo interactuar con este tipo de recursos de comunicación.

Las mesas de trabajo y en el caso específico de la asistencia técnica es necesario que tengan un orden lógico y estructurado, por lo cual a través de esta guía se presentan los criterios que con la revisión de literatura se puede concluir que son fundamentales para el desarrollo de estos espacios de trabajo, haciéndolos tanto o más eficientes que los espacios de carácter presencial.

Por otra parte, dependiendo de la plataforma que se utilice, se pueden emplear diferentes ayudas audiovisuales, se tiene la posibilidad de separación por grupos específicos de trabajo, grabar la reunión, entre otras ayudas. (Did that TextBook, 2020).

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

2.9 Criterios para tener en cuenta en una asistencia técnica virtual

1. Antes de realizar una mesa de trabajo virtual se debe tener clara la importancia de mantener la rigurosidad que se tiene para una de carácter presencial, es decir dar la misma relevancia, por lo que es necesario ubicarse en un área libre de ruido con iluminación adecuada para asistir al espacio de trabajo o de ser el conductor para el caso de la persona que lo convoca y lo realiza. (Zimcore, 2020)
2. En cuanto a la conexión siempre preferir equipos de cómputo grandes, preferiblemente un computador, ya que esto permite mejor visualización y desempeño a la hora de presentar el material, además de calidad de audio y sonido. Antes de la conexión, se debe verificar la red de internet, es decir que sea estable y de buena capacidad. (Zimcore, 2020).
3. Se recomienda agendar la reunión a través de correo electrónico para que de esta manera se pueda tener un control sobre los asistentes además de dejar trazabilidad del desarrollo de la mesa de trabajo (Did that TextBook, 2020).
4. Se deben realizar pruebas de audio, si es posible utilizar micrófono y audífonos, que permitan una calidad adecuada para los escuchas además de verificar la transmisión de audio y video. Para el caso de presentaciones en video se recomienda el uso de una ropa acorde con la reunión. (Did that TextBook, 2020).
5. Al ingresar a la plataforma se recomienda utilizar Nombre y Apellido, ya que esto permite identificar a las personas de manera adecuada en la reunión. Si se ingresa en calidad de asistente verificar las configuraciones de audio y video del dispositivo a utilizar, Identifique el moderador de la reunión.
6. Se recomienda designar a una persona que lleve el acta de la reunión en un documento que va a compartirse al grupo o participantes de la reunión y si no es necesario tener abierto el micrófono silenciarlo mientras no está participando, ya que esto permite mayor fluidez de la comunicación y minimiza los vicios de eco y ruido durante la transmisión. (Did that TextBook, 2020).
7. Durante la reunión se recomienda utilizar el Chat para compartir contenido o realizar preguntas, es necesario utilizar las herramientas como levantar la mano para solicitar la palabra, esto ayuda a mantener un orden de la reunión y ayuda al conferencista a buscar el momento apropiado para ceder la palabra y resolver dudas. (Did that TextBook, 2020).
8. Utilice el video solo con las personas que sea necesario, el video consume recursos que pueden enlentecer la comunicación. El organizador de la reunión tiene el control de las opciones de los asistentes, así que silencie todos los micrófonos cuando necesite espacios libres de ruido. (Did that TextBook, 2020).
9. Deje copias de video y del chat antes de cerrar la reunión para futuras consultas, al comunicarse a otros recuerde ver a la cámara y no a la pantalla, use un lenguaje claro y

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

acorde a la reunión y por último maximice el tiempo de reunión y cumpla con los horarios programados. (Nariño, 2020).

10. Cabe aclarar que el desarrollo de la asistencia técnica virtual contempla todos los criterios definidos para la asistencia técnica presencial.

Es de anotar que en el anexo 1. Protocolo Manejo de herramientas virtuales: Correo institucional, teams y WhatsApp, del presente documentos se pueden consultar estos y otros criterios para tener en cuenta.

2.10 Herramientas disponibles para conexión y asistencia

En la actualidad existen un sin número de herramientas disponibles para la conectividad desde cualquier lugar y realizar reuniones efectivas. La Dirección de provisión de servicios propone el uso de las siguientes herramientas: (Microsoft teams, meet, Outlook, Skype, forms).

Figura 14. Herramientas de Colaboración.



Fuente: Elaboración propia

En el anexo 1, de este documento se encuentra el protocolo de manejo de herramientas virtuales: Correo institucional, teams y WhatsApp que se presenta en la imagen anterior. El ministerio de TIC de Colombia recomienda algunas aplicaciones para realizar actividades de manera virtual, haciendo la salvedad que existen muchas más herramientas que pueden ser utilizadas y dependerá de las necesidades puntuales su utilización.

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

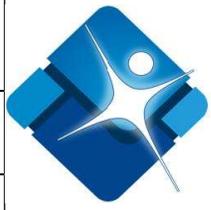
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

Figura 15. Herramientas de Colaboración.



Fuente: Elaboración propia

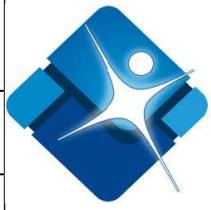
3. EL DESARROLLO - CAPITULO III PARTE 1: LA ASISTENCIA TÉCNICA COMO PROCESO INSTITUCIONAL DE TRANSFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

3.1 La Asistencia Técnica en el contexto del enfoque de procesos

La guía de asistencia técnica está fundamentada en el ciclo Deming o PHVA que consiste en un ciclo dinámico que se puede emplear en procesos y proyectos de las organizaciones. Esta herramienta se aplica fácilmente y si su uso es el correcto, puede colaborar en gran medida en la ejecución de las tareas de un modo más organizado y eficaz. La adopción de la filosofía establecida por el ciclo PHVA aporta un manual básico para la gestión de procesos y proyectos. (ISO, 2019).

Es de anotar que para la definición de los elementos que conforman cada una de las fases del ciclo PHVA en el contexto del desarrollo del proceso de asistencia técnica y para tener en cuenta las particularidades que desde la misionalidad hacen parte del quehacer de la Dirección de Provisión de Servicios y como parte de la propuesta de construcción conjunta de la guía, en un primer momento se tomó como punto de partida la experiencia del equipo técnico a cargo de la elaboración de este documento, para dar paso a un segundo momento donde a través de la metodología de grupos focales con la participación de los referentes de las RIAS y los grupos funcionales; se indagó como se ejecutaban las asistencias técnicas a través de cada una de las fases del ciclo PHVA, para obtener información que posterior a su consolidación, categorización y análisis permitió generar como conclusiones otros elementos a tener en cuenta en el proceso, los cuales fueron incluidos.

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

Con lo anterior para cada una de las fases del ciclo PHVA en el proceso de Asistencia Técnica, se presentarán los elementos fundamentales para tener en cuenta.

Figura 16. Ciclo PHVA. Definición de cada fase



Fuente. Creación Propia

3.1.1 Fase de planeación (planear)

Se propone realizar la organización sistemática de la asistencia técnica y acompañamiento al actor seleccionado, información útil para tener claro el contexto y el objetivo en el cual se enmarca el desarrollo del proceso.

Desde lo conceptual esta fase contempla:

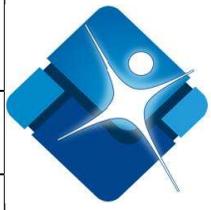
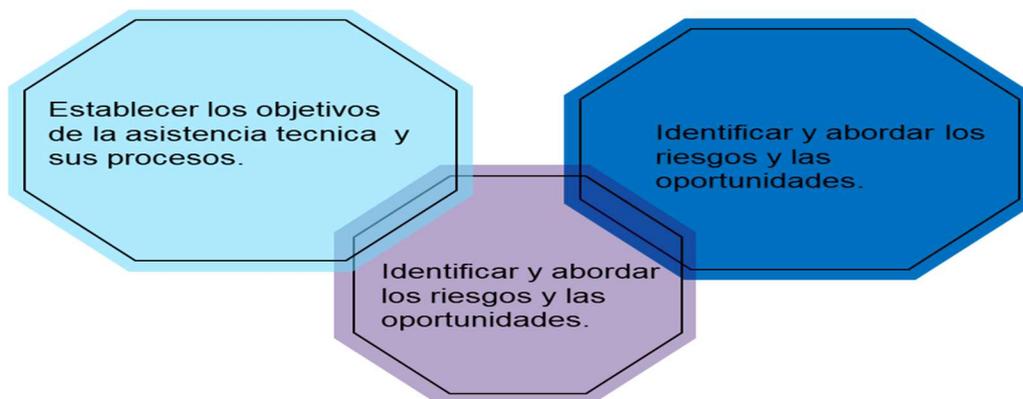
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

Figura 17. Fase de planeación



Fuente: Adaptación de: (ISOTools, 2019)

Teniendo en cuenta lo descrito conceptualmente para realizar en esta fase del proceso de asistencia técnica: Se definen los siguientes elementos a tener en cuenta para la elaboración del plan de actividades para el desarrollo de las asistencias técnicas:

Tabla 5. Elementos de la fase de planeación del proceso de asistencia técnica

ELEMENTO DE LA FASE PLANEACIÓN	ACCIÓN PARA REALIZAR
1	Realizar diagnóstico situacional de acuerdo con el proceso, en los grupos funcionales de la dirección.
2	Aplicar metodología de priorización, según criterios relacionados al proceso.
3	Definir objetivos, temas de la Asistencia Técnica, selección metodología conceptual.
4	Definir metodología conceptual, recursos (líderes, perfiles y roles) técnicos, herramientas didácticas, selección de metodología de evaluación, cuando aplique.
5	Verificar si el objeto de Asistencia Técnica requiere articulación con otra dependencia de la Secretaría.
6	Definir de cronograma y tipo de indicador(es) para la Asistencia Técnica con tipologías según tipología seleccionada.

Fuente: Elaboración propia

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

3.1.2 Fase de ejecución (hacer)

Propone como orientaciones para realizar la asistencia técnica, teniendo en cuenta la modalidad seleccionada, el proceso y la tipología planteada, (orientaciones técnicas, asesorías técnicas, acompañamientos técnicos y las capacitaciones), se especifican los elementos para tener en cuenta:

Conceptualmente en la fase de ejecución se determinan y gestionan los recursos para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de la asistencia técnica, teniendo en cuenta las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes; Los recursos pueden ser de tipo tangibles, intangibles y humanos. (ISO, 2019)

Figura 18. Fase de ejecución



Fuente: Adaptación de: (ISOTools, 2019)

Para esta fase del proceso se define los siguientes elementos para tener en cuenta:

Tabla 6. Elementos de la fase de ejecución del proceso de asistencia técnica

ELEMENTO DE LA FASE EJECUCIÓN	ACCIÓN PARA REALIZAR
7	Realizar una convocatoria con antelación según cronograma de AT.
8	Apertura formal de la asistencia técnica, con las directivas cuando aplique.

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

9	Indagar el conocimiento previo del actor frente al tema de AT (cuando aplique- pretest).
10	Desarrollar la asistencia técnica aplicando metodología conceptual, educativa, documentos y herramientas (MACRO) entre otros. Según tipología seleccionada.
11	Elaborar el acta, definición de compromisos y el diligenciamiento del listado de asistencia, Indagar de conocimiento adquirido, posterior a la Asistencia Técnica (cuando aplique- Post Test – Encuestas de satisfacción.)
12	Realizar cierre formal de la Asistencia Técnica realimentación al actor cuando aplique, establecer el plan de gestión bidireccional, (cuando los profesionales a cargo de la Asistencia Técnica lo consideren).
13	Realizar cierre de la AT, aprobar. firmar y enviar el acta.

Fuente: Elaboración propia

3.1.3. Fase de evaluación (verificar)

La tercera fase corresponde a las fases de evaluación, contextualizada en el verificar del ciclo PHVA, contempla la solicitud y el seguimiento al proceso, al plan de gestión si lo hay, a través de indicadores cualitativos o cuantitativos.

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

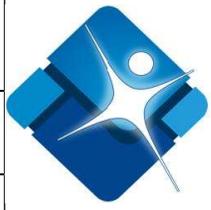
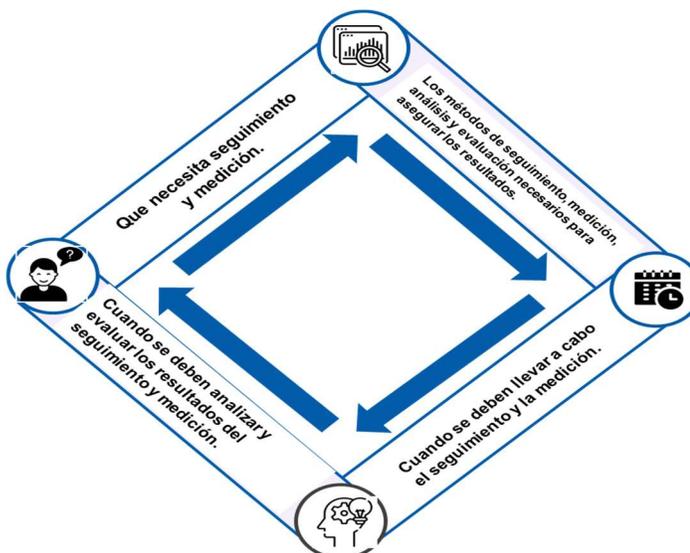
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

Figura 19. Fase de evaluación



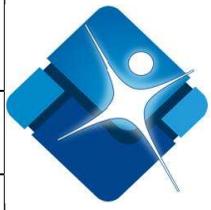
Fuente: Adaptación de: (ISOtools, 2019)

Teniendo en cuenta lo descrito conceptualmente para realizar en esta fase para el proceso de asistencia técnica se definen los siguientes elementos para tener en cuenta:

Tabla 7. Elementos de la fase de evaluación del proceso de asistencia técnica.

ELEMENTO DE LA FASE EVALUACION	ACCIÓN PARA REALIZAR
14	Recolectar y Analizar la información del proceso de AT según acciones programadas, resultados obtenidos o necesidades del proceso.
15	Estimar los resultados de percepción de los actores internos y externos, mediciones de las metodologías de evaluación (pretest y post-test).

Elaboración propia

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

3.1.4. Fase mejoramiento (actuar)

Tiene como objetivo la realimentación a la entidad asistida frente a la fase de evaluación con un proceso de articulación técnica con las dependencias competentes frente a las temáticas y procesos abordados, desde la Dirección de Provisión de Servicios de Salud.

Consolida el aprendizaje organizacional, como factor de ventaja competitiva en la organización por medio del mejoramiento continuo, la innovación y aporte a la estandarización de los procesos que lo permiten.

Figura 20. Fase de mejoramiento



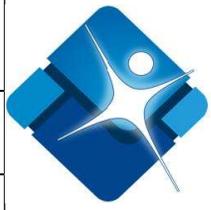
Fuente: Adaptado de (ISOTools, 2019).

Para esta fase del proceso se define los siguientes elementos para tener en cuenta:

Tabla 8. Elementos de la fase de mejoramiento del proceso de asistencia técnica.

ELEMENTO DE LA FASE MEJORAMIENTO	ACCIÓN PARA REALIZAR EN EL ELEMENTO
17	Socializar resultados de la gestión bidireccional de la asistencia técnica, de satisfacción del cliente, resultados de metodologías de evaluación.
18	Identificar oportunidades de mejora, en las fases del proceso, entre los procesos de la dirección, dependencias y los actores.

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

19	Realizar referenciación del proceso de asistencia técnica (cuando aplique) y estandarización e implementación de buenas prácticas en el aprendizaje organizacional desde la AT.
20	Elaborar el Informe de gestión como producto del proceso de la asistencia técnica.

Fuente: Elaboración propia

3.2. CAPÍTULO III PARTE 2: HERRAMIENTAS PARA EL DESARROLLO DEL PROCESO DE ASISTENCIA TÉCNICA EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

3.2.1 Diagnóstico Situacional

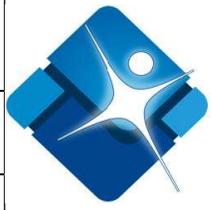
El diagnóstico situacional como herramienta de apoyo es opcional a cada grupo funcional para la Dirección de Provisión de Servicios de Salud, de acuerdo al avance y la disponibilidad de información, que permita construir un soporte de línea de base que aporte a planificar las asistencias técnicas en el marco del modelo territorial en salud y para central el desarrollo las acciones de intervención por los profesionales de la dirección.

Para soporta El diagnostico situacional, se puede tomar como fuentes de información los siguientes: Documento de análisis y/o resultados relacionados con el avance de la implementación de los lineamientos del componente de prestación de servicios de salud, informes de entes de control, solicitudes internas de las diferentes dependencias de la SDS, que incluyan las acciones del componente, entre otros.

En tal sentido el avance del desarrollo del diagnóstico situacional, implica recopilación soporte de información en cada grupo funcional con sus respectivos soportes; se sugiere tener en cuenta:

- Búsqueda de información relacionada con los antecedentes de las temáticas de cada grupo funcional.
- Revisión documental de informes previos de asistencias técnicas y de seguimiento y/o de resultados de instrumentos de evaluación con respecto al avance en la implementación de procesos o RIAS.
- Complementar la información con la aplicación de técnicas, metodologías o herramientas (cualitativas o cuantitativas) con los actores soportadas en herramientas de seguimiento.
- Análisis e interpretación de la información recopilada con los actores para precisar las actividades de continuidad del proceso.
- Identificación y priorización de las dificultades o problemáticas.
- Elaboración del documento soporte de avance de diagnóstico situacional que contendrá la información organizada.

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

Como sugerencia se los procesos pueden integrar otras metodologías basadas en la evidencia como: Árbol de problemas, Análisis FODA (Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas), Análisis de causa efecto: el diagrama de espina de pescado, entre otras.

3.2.2. Instrumento de Priorización de actores

La Dirección de Provisión de Servicios de Salud, de acuerdo con sus funciones de brindar orientación técnica a las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios /EAPB autorizadas para operar en Bogotá y a su red de prestadores de Servicios de Salud, Bancos de Sangre, Bancos de tejidos y servicios de gestión pre transfusional, estableció una metodología de priorización de actores objeto de asistencia técnica que permita una focalización de las instituciones a abordar durante el proceso.

Por consiguiente, la dirección desarrollo metodológicamente un instrumento que establece los criterios para identificar y priorizar las instituciones acordes a las necesidades del proceso de asistencia técnica de la dirección en el marco de la normatividad, políticas y lineamientos establecidos.

Los criterios se establecieron de acuerdo al análisis de las fuentes de información disponibles con oportunidad de acceso a la data, en relación al desarrollo del cronograma de asistencias técnicas, se continua teniendo en cuenta el análisis de riesgo o que indican deficiencias en la implementación de la normatividad o de lineamientos en el componente de la prestación de servicios de salud, estos criterios están centrados en Entidades Administradoras de Planes de Beneficio –EAPB, Criterios de Priorización para Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPS, Red de donación y trasplantes, red de sangre. de igual manera los criterios de exclusión de instituciones o entidades.

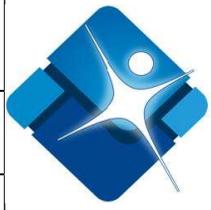
El instrumento incluye semaforización del porcentaje obtenido para definir priorización del actor o institución con los criterios de análisis actualizados a necesidad del proceso y acceso al soporte del dato disponible por otras dependencias.

La tabla 8 describe los criterios para semaforización de priorización de actores que se aplican actualmente en el contexto de la planeación y organización de las asistencias técnicas.

Tabla 9. Semaforización priorización de EAPB- CRITERIOS EAPB

Semaforización del porcentaje obtenido para definir priorización del actor o institución	Descripción del criterio de priorización
--	--

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

0 - 60 %	La EAPB debe ser priorizada a largo Plazo (Hasta seis (6) meses)
61 - 85 %	La IPS EAPB ser priorizado a mediano plazo (Hasta seis (3) meses)
86 - 100 %	La EAPB debe ser priorizada de forma inmediata (Dentro del primer (1) mes siguiente)
Criterios de priorización EAPB	
Mayor número de población afiliada en el Distrito Capital.	
EAPB con mayor número de atenciones de los eventos para la Ruta.	
Porcentaje de avance de la implementación de la Ruta teniendo en cuenta los resultados del instrumento de seguimiento al proceso de implementación de las RIAS.	
Cumplimiento de indicadores trazadores definidos para la RIAS.	

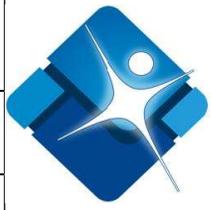
El instrumento consolida el desarrollo de una metodología con aplicación de pruebas piloto por el grupo funcional de RIAS, para la validación de aplicabilidad en cada proceso y el alcance con respecto a la disponibilidad de la información para cada criterio.

Tabla 10. Semaforización priorización de IPS- CRITERIOS IPS

Semaforización del porcentaje obtenido para definir priorización del actor o institución	Descripción del criterio de priorización
0 - 60 %	La IPS debe ser priorizada a largo Plazo (Hasta seis (6) meses)
61 - 85 %	La IPS debe ser priorizado a mediano plazo (Hasta seis (3) meses)
86 - 100 %	La IPS debe ser priorizada de forma inmediata (Dentro del primer (1) mes siguiente)
Criterios de priorización IPS	
IPS que tienen mayor número de contratos con las EAPB para la atención de la Ruta	
Mayor número de usuarios atendidos en la Ruta por las IPS contratadas por las EAPB	

Fuente. Creación Propia

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

Nota: Los criterios de priorización de EAPB y IPS, para se seleccionaron con líder de rutas, los enunciados son los aprobados para el proceso de RIAS.

Para los demás Grupos Funcionales de la Dirección se definen según el proceso los criterios de inclusión para priorización de asistencia técnica de acuerdo a las acciones de cada proceso, la tabla relaciona estos criterios por grupo funcional.

Tabla 11. Criterios de priorización por grupo funcional DPSS

GRUPO FUNCIONAL	CRITERIOS	OBSERVACIONES
Red Distrital de Sangre y servicios de transfusión sanguínea	<ul style="list-style-type: none"> Red de Bancos de sangre, Promoción de la Donación de Sangre. IPS con servicios transfusionales. Servicios de Gestión Pre Transfusional (SGPT), Programa de Calidad. 	El proceso establece la secuencia de intervención de instituciones de acuerdo al cronograma de asistencia técnica establecido con programación periódica.
Grupo Funcional Red de Donación y Trasplantes	<ul style="list-style-type: none"> IPS Generadoras Laboratorios trasplantes Clínicos (procesos específicos de) IPS trasplantadoras de órganos IPS trasplantadoras de Tejidos. Bancos de Tejidos 	El proceso establece la secuencia de intervención de instituciones de acuerdo al cronograma de asistencia técnica establecido con programación periódica.
Grupo Funcional modelo	Abordan el 10% de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB), autorizadas para operar en el Distrito Capital.	El proceso establece la secuencia de intervención de intervención de instituciones de acuerdo al cronograma de Asistencia Técnica establecido con programación periódica.

Fuente: Desarrollo Propio

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

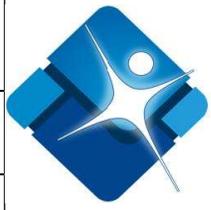
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

Tabla 12. Criterios de Exclusión de Instituciones

Criterios de Exclusión de Instituciones
Gimnasios
Centros de reconocimiento de conductores.
Centros de diagnósticos y exámenes ocupacionales.
Centros de estética y spa.

Fuente: Desarrollo Propio

3.2.3. Herramienta Metodológica Conceptual para el desarrollo de las asistencias técnicas

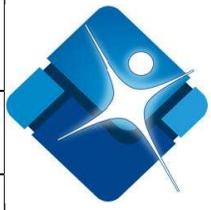
La herramienta metodológica se desarrolla como una estrategia para integrar y estandarizar los procesos de gestión y atención de las asistencias técnicas en el componente de prestación de servicios.

En la búsqueda de la herramienta metodológica, que aporte al desarrollo de las asistencias técnicas, que permita estandarizar la línea técnica desde lo normativo, conceptual a lo operativo. Se realizó en el grupo funcional de políticas, el análisis metodológico con varios ejercicios con diferentes métodos de conceptualización de ideas, pasando por la Uve heurística, mapas conceptuales y por último en el que la información se agrupa en sus categorías siendo seleccionado el mentefacto conceptual como una herramienta que aporta a la gestión de la información objeto de asistencia técnica desde las bases normativas, de contenido y operativas.

En este apartado del documento busca definir el paso a paso de cómo desarrollar una Metodología integrativa, que permita representar gráficamente los actores de las competencias que implican “el saber hacer, saber sentir y saber pensar (Zubiria, 2016). Estos atributos de la competencia también son identificados como los conocimientos (saber), las capacidades (hacer) y las actitudes (saber ser y el saber estar), y que permita la realización de seguimiento, realimentación y mejora continua.

La herramienta seleccionada para realizar esta metodología fue el **Mentefacto**, pero ¿Cómo se fortalecen las competencias desde uso de esta herramienta?, la respuesta es, a través de la realización del **Mentefacto** y la integración conceptual de las competencias en cada una de sus variables. Además, se estructuró una metodología de refuerzo y potencial de desarrollo individual y colectivo que aporte a los procesos de mantenimiento y de mejora continua denominada estrategia Espiral 4R's, en las actividades del ciclo PHVA asistencia técnica.

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

¿Qué es el Mentefacto?

Es una herramienta que permite la organización, clasificación y priorización de ideas y pensamientos, cuyo concepto nace de la unión de las palabras mente y facto que sería un producto de la mente. Los mentefactos pueden ser de tipo nocional, proposicional, conceptual, formal, Pre-categorial y categorial. para esta metodología se implementará el mentefacto conceptual. (M, 2000)

¿Para qué es la herramienta metodológica?

Los mentefactos conceptuales se pueden definir como “formas gráficas, muy esquematizadas, elaboradas a fin de representar la estructura interna de los conceptos” (M, 2000), dentro de los mentefactos conceptuales existen cuatro categorías las SUPRAORDINADAS, ISOORDINADAS, las EXCLUSIONES y las INFRAORDINADAS, en cada una de estas variables se categoriza información relacionada al concepto.

Figura 21. Gráfico mentefacto conceptual

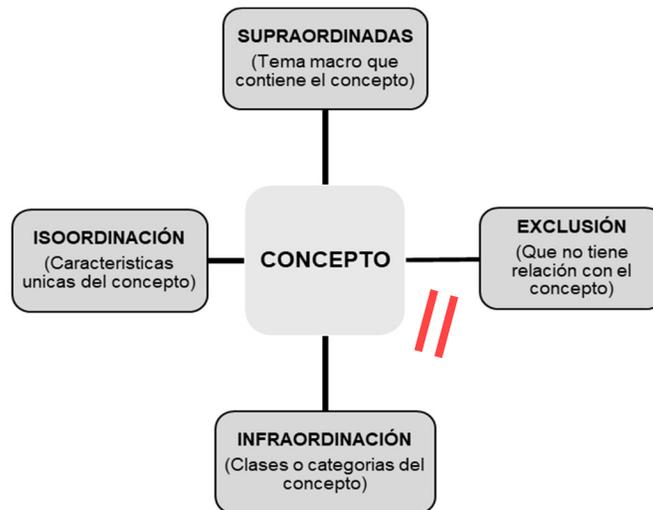


Fuente: Elaboración propia

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

¿Cómo está compuesta?

Figura 1. Partes del mentefacto



Fuente: Elaboración propia

3.2.4. Construcción paso a paso de la herramienta metodológica

¿Cómo construir una herramienta con tales características fundamentadas en un Mentefacto?

Idea central, base, fundamento, concepto

En este primer paso se define el concepto de enfoque al cual se le va a aplicar la herramienta, debe ser conciso y que defina el tema.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

Figura 22. Concepto y pregunta orientadora



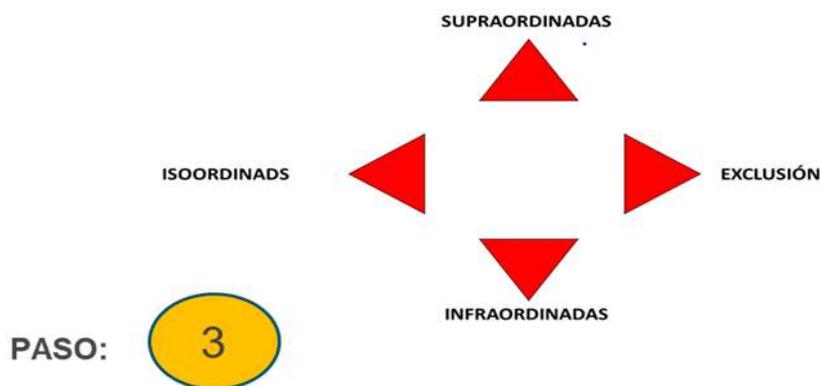
Fuente: Desarrollo Propio

¿Qué se quiere lograr con esta herramienta?, ¿Hacia dónde se quiere enfocar el Mentefacto de acuerdo con el concepto?

En este segundo paso se establece una pregunta orientadora, que de operatividad o que responda el concepto, es decir, hacia donde se quiere enfocar el concepto establecido, la pregunta debe ser puntual, y debe incluir el alcance de aplicación de la herramienta.

3.2.5. Desarrollo de ejes o variables del mentefacto

Figura 23. Ejes del Mentefacto



Elaboración propia

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

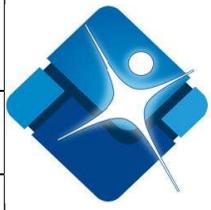
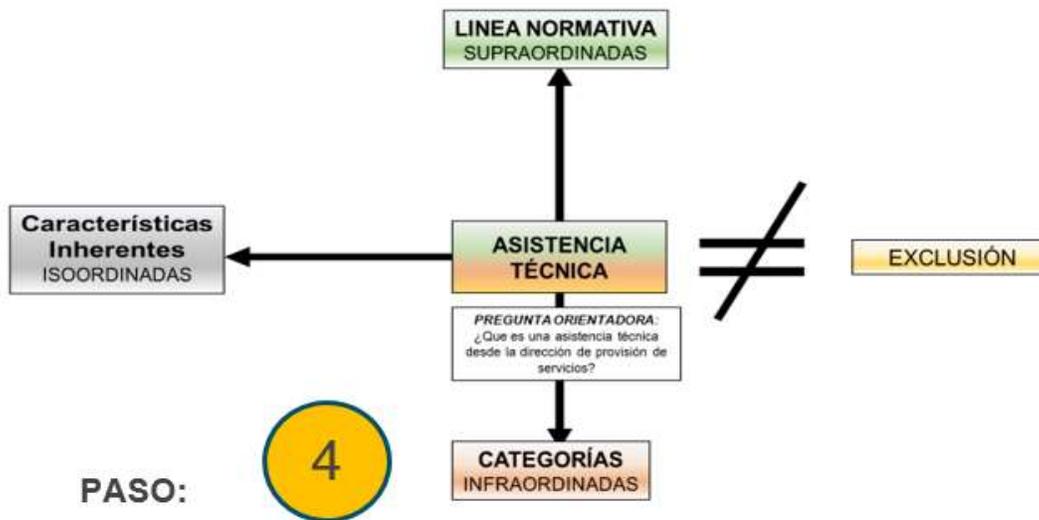
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

Tabla 13. Las partes de la herramienta mentefacto y su definición

PARTES DEL MENTEFACTO	DEFINICIÓN
Supraordinadas	En esta categoría se encuentran los temas macro, directriz dentro del cual se crea nuestro concepto.
Isoordinadas	Esta categoría contiene la información y características inherentes del concepto que hacen que este no tenga relación con otro. Que lo hace único.
Infraordinadas	Clases, categorías o tipos de operación que pertenecen a este concepto.
Exclusión	Lo contrario, que no tiene relación con nuestro concepto en lo absoluto, para establecer claridad en la apropiación conceptual por parte del profesional de la asistencia técnica.

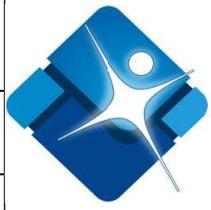
Fuente: Desarrollo Propio

Figura 24. Mentefacto Asistencia Técnica



Fuente: Desarrollo Propio

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

3.2.6. Como usar la herramienta metodológica desde el Componente de Prestación de Servicios de Salud

Siendo la herramienta un desarrollo propio del componente de prestación de servicios de salud, se realiza una descripción del contenido propuesto en la herramienta metodológica en cada una de las variables:

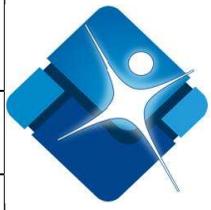
Variables:

- **Concepto:** Se identifica como el eje central para el desarrollo de la herramienta, se mantiene estático en todo el ejercicio conceptual, se define de forma clara y sencilla.
- **Pregunta:** La metodología propuesta desde el grupo funcional, se realizó mediante el planteamiento de una pregunta que responda a la necesidad de aclaración del concepto. Se recomienda plantearlo desde esta claridad con el fin de orientar el análisis a responderla mediante la organización conceptual de las variables del mentefacto.
- **Supraordinadas:** Contiene toda la información macro, línea rectora o directrices con enfoque clase superior donde este contenido agrupe las directrices normativas o de origen del concepto.
- **Exclusiones:** Se propone relacionar, identificar y comprender todo lo que no hace parte del concepto propuesto, con el fin de minimizar el riesgo de desviar el análisis conceptual con información, no relevante o errores conceptuales que no son consideradas parte fundamental de la operación del concepto. Es decir que esta variable permite mantener el enfoque conceptual.
- **Clases Isoordinadas:** Contiene la información y características inherentes del concepto. Se puede utilizar la técnica de respuesta preguntas direccionadas o contenido relacionado al concepto.

Tabla 14. Preguntas direccionadas o contenido relacionado al concepto.

PREGUNTA	QUE SE BUSCA RESPONDER CON LA PREGUNTA
¿Qué es?	Acontecimientos, acciones o ideas que constituyen el concepto
¿Por qué?	Que tiene este concepto que lo hace diferente.
¿Para qué?	Son las razones que fundamentan el concepto
¿Para quién?	Hacia que está enfocado, cuál es su grupo objetivo.

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

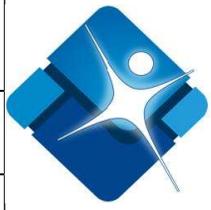
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

¿En dónde?	A nivel de sociedad a donde se ubica este concepto.
¿Cuándo?	En qué momento surge este concepto.

Nota: Estas preguntas son útiles siempre y cuando el concepto permita su utilización, de igual manera el individuo que aplica la metodología tiene total libertad de agregar o quitar las preguntas que él requiera pertinentes.

- **Clases Infraordinadas:** Por último, nos centramos en analizar nuestro concepto desde lo operativo, funcional, permitiendo el desarrollo de clases, categorías o subcategorías dentro de su definición, siempre centrado en responder a la pregunta como.

Con estos conceptos se construye el mentefacto de la asistencia técnica desde la Dirección De Provisión de Servicios de Salud (DPSS). Anexo 3. Mentefacto de la Asistencia Técnica.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	

Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz

Figura 25. Formato Mentefacto del proceso de Asistencia técnica DPSS.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD				PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN				HERRAMIENTA METODOLÓGICA CONCEPTUAL: MENTEFACTO			
Código: SDS-PSS-GUI-016				Versión: 2				1			
Elaborado por: Sandra Cristina Corzo Marín, Ángela Cristina Moreno Talero, Tamara Gilma Vanin Nieto, Mónica Marcela Torres Rojas, Martha Emilia Moreno Gómez/Revisado por: Jenny Mireya Romero Ortiz/Aprobado por: Daniel Blanco Santamaría											
FECHA:	24	5	2022	GRUPO FUNCIONAL:	Dirección de Provisión de Servicios de Salud						
				TEMA:	Proceso de Asistencia Técnica						
SUBORDINADAS	QUE ES		NORMATIVA NACIONAL		¿CUAL ES EL MARCO LEGAL? -Ley 100 de 1993 -Ley 715 de 2001 -Resolución 1841 de 2013 -Resolución 1536 de 2015 -Decreto 780 de 2016 -Resolución 3202 de 2016 -Resolución 1441 de 2016 -Resolución 3280 de 2018 -Resolución 2626 de 2019		¿QUÉ NO ES ASISTENCIA TÉCNICA? No corresponden a actividades de auditoría No son Visita de Inspección, vigilancia, y control Tipo de comunicación formal o informal, por el que se gestionan actividades Envío de correos electrónicos con información de procesos. No es comunicación por WhatsApp No corresponde a actividad de valoración de competencias No corresponden a actividades de gestión, actualización, comités técnicos, supervisión, requerimientos y redición de cuentas.		EXCLUSIÓN		
	¿Qué es la Asistencia Técnica para la DPSS?		NORMATIVA DISTRITAL		ASISTENCIA TÉCNICA						
	Principios de la AT				¿COMO HACER LA ASISTENCIA TÉCNICA?						
	Competencias de la AT				Tipologías y alcances de la asistencia técnica. Formas de hacer Asistencias Técnicas Anexos: Protocolos, infografías.						
	Características de la AT				Herramientas disponibles para conexión						
	Actores (Roles y Responsabilidades) en el proceso de AT				Aplicabilidad de los elementos de cada fase del Ciclo PHVA (Instrumentos)						
	Desarrollo de Capacidades				Herramientas para el desarrollo del Proceso de AT (Diagnóstico Situacional, Instrumento de Priorización de actores, herramienta metodológica conceptual, Estrategia de reaprendizaje y realimentación del proceso de AT. Acto didáctico de la operacionalización de los procesos: estrategia macro, ciclo PHVA y mentefacto						
	Fortalecimiento de Competencias				Fortalecimiento de las competencias						
					Desarrollo de las capacidades						

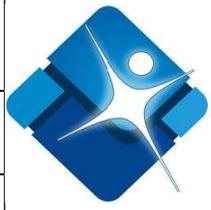
Fuente: Desarrollo Propio

3.2.7. Estrategia de reaprendizaje y realimentación del proceso de asistencia técnica

La herramienta metodológica conceptual “Mentefacto” se complementa con la estrategia de las 4R’s la cual que permite acompañamiento y refuerzo de los contenidos conceptuales y operativos de la guía y el desarrollo del proceso de asistencia técnica en cada fase del ciclo PHVA.

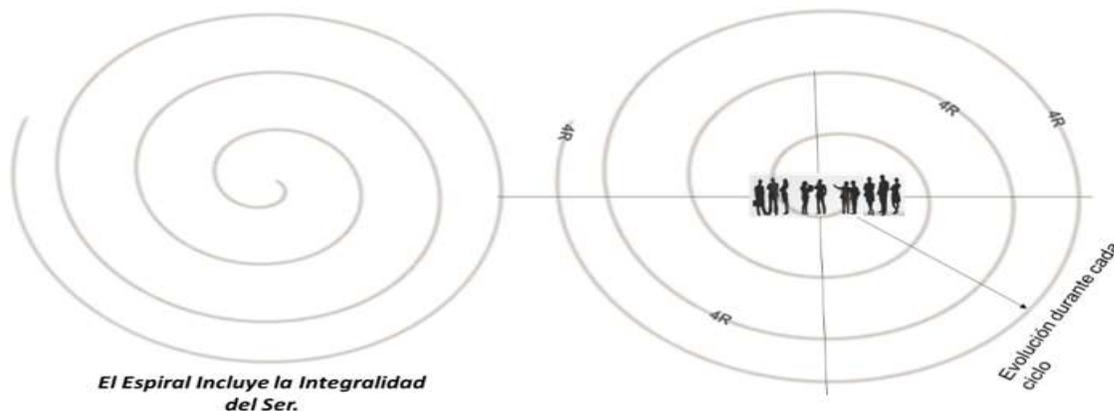
Por medio de un espiral representaremos la continuidad del desarrollo de nuestra herramienta. Dentro de cada trazo de este espiral están representadas las **4R’s**, las cuales implementaremos para evaluar la integralidad de la información tanto grupal como individual del profesional de la asistencia técnica:

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

La metodología espiral, nace como una estrategia de empoderamiento, refuerzo y mejora en el desarrollo de capacidad del profesional que realiza el proceso de asistencia técnica. Fue creada por el grupo funcional de políticas, en desarrollo de trabajo colaborativo y se empodera en un proceso de aprendizaje colaborativo, siendo esta una experiencia positiva que se transmite a los equipos de la dirección de prestación de servicios.

Figura 26. Estrategia de las 4 R.



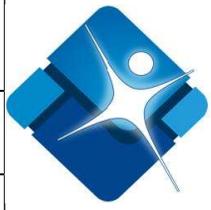
Fuente: Desarrollo Propio

La metodología de las 4Rs nos permite estar en constante reaprendizaje y realimentación de las acciones en los procesos, cada R tiene un significado en relación a los contenidos y conceptos manejados por los profesionales.

Tabla 15. Significado Estrategias de las 4´Rs

4 R´s	SIGNIFICADO
Recuerde	Orientado a indagar sobre que se sabe de este concepto, evaluando así el conocimiento
Repita	Orientado a realizar la comunicación de la información en caso de que no tenga un recuerdo del concepto. Se repite la información para informar nuevamente
Refuerce	Después de que el concepto se explicó nuevamente, o se recordó desde el primero momento, responder las dudas que se generen, reforzando así la apropiación del conocimiento

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

Realimente	Una vez realizado el refuerzo, retomar el recuerdo realizando la evaluación del conocimiento nuevamente y realimentando que la apropiación conceptual quedo totalmente clara
-------------------	--

Fuente: Desarrollo Propio

La estrategia de las 4'R's puede utilizarse en varios de los procesos de la dirección, pues su fin es de aportar a la comprensión efectiva de los conceptos relevantes para la ejecución de acciones propias del quehacer de los profesionales de la dirección.

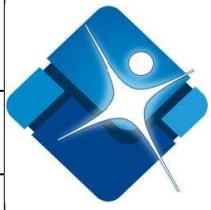
Dentro de la continuidad que representa el espiral(4R's), se pretende que se desarrolle en el proceso de asistencia técnica en las fases del ciclo **PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar)** y dentro de cada fase del ciclo se realizaran diferentes tareas o pasos, todo esto para introducir dentro de la herramienta metodológica el principio de mejora continua en el proceso de asistencia técnica.

Figura 27. Integración metodológica herramienta conceptual, competencias



Fuente: Desarrollo Propio

En la figura número 22, se representa el objetivo de la integración de la herramienta metodológica conceptual con la estrategia espiral de las 4'R's, reconociendo que en el desarrollo de la herramienta en la fase de planeación de ciclo PHVA, se aporta a la apropiación conceptual, en la fase del hacer a la apropiación operativa e integrando el desarrollo de las variables del mentefacto, se aporta al fortalecimiento de competencias del saber y hacer. El trabajo colaborativo y de refuerzo constante con la estrategia 4'R's aporta a las competencias del ser, La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

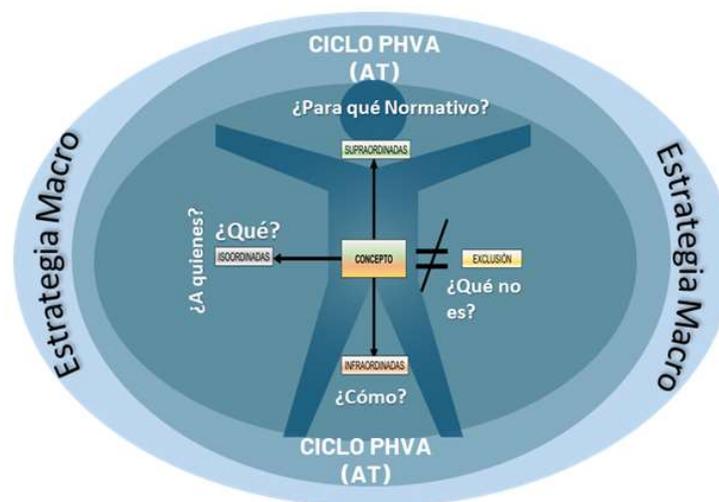
que permitirá mejor desarrollo del acto didáctico de la operacionalización de las asistencias técnicas a cargo de los profesionales de la dirección de provisión de servicios.

3.2.8. Integración del Acto didáctico de la Operacionalización de los procesos: Estrategia Macro, Ciclo PHVA y Mentefacto

La propuesta de integración de la metodología conceptual, “Mentefacto”, en el proceso de asistencia técnica en el ciclo PHVA y la estrategia MACRO del modelo educativo de la secretaria de salud, se proponen con el fin de integrar y aportar herramientas que permitan el mejor desarrollo del proceso de asistencia técnica, aportando al acto didáctico en la operacionalización de los procesos propios de la asistencia técnica.

En el documento orientaciones para el acompañamiento técnico, desarrollado en el convenio 2042518, por la universidad nacional, para el fortalecimiento de competencias del talento humano, define el **acto pedagógico** como una estrategia de aprendizaje altamente participativa y diálogo de saberes, que permite afianzar la gestión del conocimiento y el desarrollo institucional y territorial de los diferentes actores del SGSSS, sobre los cuales tiene competencia a partir de la generación de políticas, planes, programas y la gestión de proyectos que contribuyan a lograr un desarrollo institucional, representado en el incremento de la capacidad de gestión institucional para el desempeño de las competencias, mejorando las habilidades y destrezas del talento humano y la gestión en forma eficiente de los recursos tecnológicos, informáticos, físicos, financieros y organizacionales.

Figura 28. Integración de Mentefacto, ciclo PHVA y estrategia MACRO.



Elaboración propia

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

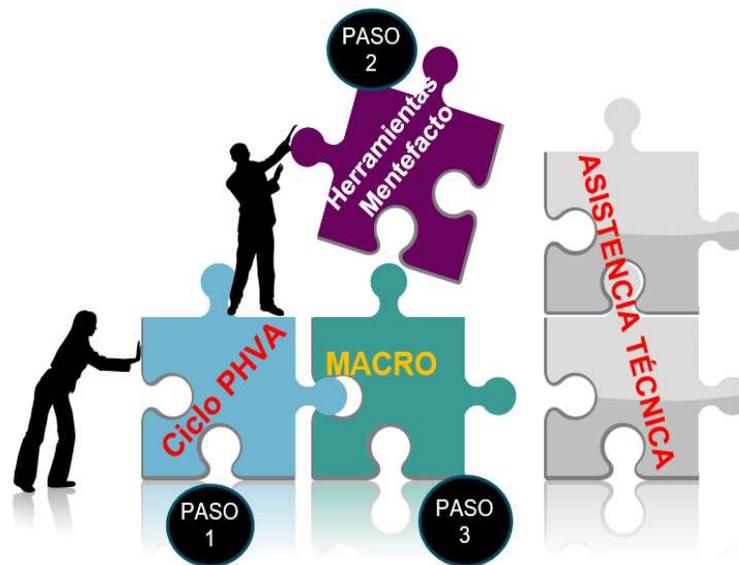
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

La integración se realiza con el desarrollo del “Mentefacto” que aporta a consolidar las estrategias para el desarrollo del acto didáctico de la asistencia técnica. Para el momento del encuentro en el desarrollo de la asistencia técnica; se plantea el uso de la estrategia MACRO, como herramienta de integración y orientación de las actividades planteadas durante el encuentro en las modalidades que aplique y considere el profesional responsable de la asistencia técnica.

En el proceso de asistencia técnica el profesional facilitador aporta a la actualización, consolidación, refuerzo y claridad de los contenidos objeto de la asistencia técnica para el acto didáctico, con la metodología conceptual “mentefacto”, con sus respectivas variables. De igual manera, el profesional o profesionales seleccionan la metodología educativa, el uso de documentos de apoyo y herramientas didácticas necesarios para la ejecución de la asistencia técnica, en el contexto de los elementos del ciclo PHVA. Esto correspondería al paso 2 de la integración.

Y durante el desarrollo de la asistencia técnica, se propone el paso 3 con la utilización de la estrategia MACRO con sus elementos de motivación, autonomía, momento colaborativo, realimentación y objetivo alcanzado.

Figura 29. Pasos de la integración metodología, ciclo PHVA y estrategia MACRO.



Fuente: Desarrollo Propio

Estos elementos se describen en la tabla 15 tomada de la guía del modelo educativo de la secretaria de la secretaria de salud.

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

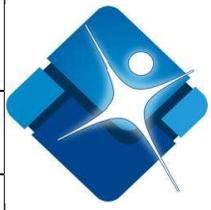
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

Tabla 16. Elementos de la estrategia MACRO Modelo Educativo secretaria Distrital de Salud.

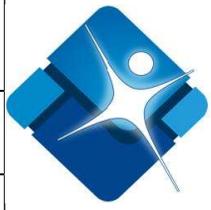
ELEMENTOS DE LA ESTRATEGIA MACRO	DESCRIPCION DE LA ACCION
MOTIVACIÓN	Las personas participantes o aprendientes quieran asistir a aprender y a compartir, tienen una motivación personal o conjunta.
AUTONOMÍA	Momento de trabajo autónomo, en el que el participante tiene la posibilidad de elegir aspectos relacionados con su proceso de enseñanza - aprendizaje y de realizar un trabajo consiente por medio de un planteamiento problemático "aprendizaje basado en problemas".
COLABORATIVO	Momento colaborativo donde se generen espacios de dialogo que permitan indagar y aprender desde diferentes puntos de vista, en pro de la construcción de conocimiento
REALIMENTACIÓN	Espacio de dialogo con todos los actores que intervienen en el proceso de enseñanza - aprendizaje para resolver, acordar o construir soluciones y estrategias al proceso.
OBJETIVO ALCANZADO:	Este momento permite evidenciar si el objetivo propuesto se alcanzó o no.

Elaboración propia

También cuenta con un planeador de actos didácticos, el cual contribuye a la identificación de las actividades didácticas, que puedan ser utilizadas para las asistencias técnicas, este planeador se puede consultar en el link: [Planeador de actos didácticos \(genial.ly\)](#)- [Planeador de AT](#).

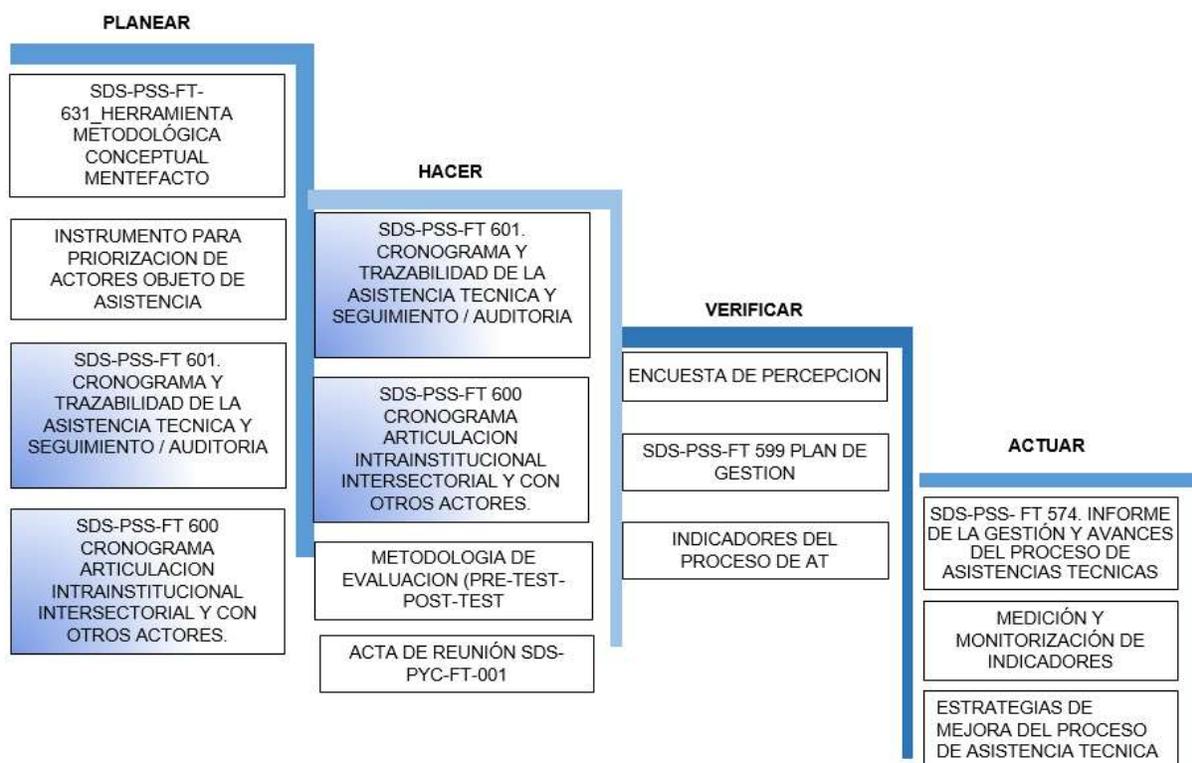
3.3. CAPITULO IV: INSTRUMENTOS DE GESTIÓN PARA LA OPERACIONALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE ASISTENCIA TÉCNICA

En el desarrollo de las actividades de Asistencia Técnica se definen los instrumentos con el objetivo de facilitar la operacionalización en la gestión y ejecución de las Asistencias Técnicas, en el marco del ciclo PHVA, los cuales se presentan en el diagrama de escalera en la figura 35.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	

Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz

Figura 30. Instrumentos de las fases Ciclo PHVA.



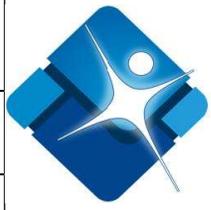
Fuente: Desarrollo Propio

3.3.1. Fase Planear – Tabla Instrumentos.

En la fase planeación se definen los siguientes instrumentos para el desarrollo de la fase:

ITEM	INSTRUMENTO	OBSERVACIONES
1	SDS-PSS-FT-631_HERRAMIENTA METODOLÓGICA CONCEPTUAL MENTEFACTO	La metodología visibiliza el mapa conceptual de los contenidos y puntos clave de cada proceso frente a la asistencia técnica, a criterio técnico del profesional de acuerdo con los lineamientos del proceso.
2	INSTRUMENTO PARA PRIORIZACION DE ACTORES OBJETO DE ASISTENCIA	Este instrumento permite identificar los actores priorizados objeto de asistencia técnica de acuerdo con las acciones de cada proceso.
3	SDS-PSS-FT 601. CRONOGRAMA Y	Instrumento diseñado para orientar al profesional en la planeación o programación y ejecución de

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

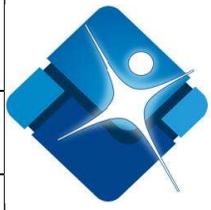
	TRAZABILIDAD DE LA ASISTENCIA TÉCNICA Y SEGUIMIENTO / AUDITORIA.	las asistencias técnicas a desarrollar en las instituciones. Define los temas a abordar previa revisión, análisis y evaluación de las necesidades de las asistencias técnicas para el proceso. De igual manera este instrumento permite dar prioridad a temas específicos y a su vez orientar en el seguimiento de nuevas asistencias técnicas y de ser necesario a la construcción de un plan de gestión conjunto.
4	SDS-PSS-FT 600 CRONOGRAMA ARTICULACION INTRA INSTITUCIONAL INTERSECTORIAL Y CON OTROS ACTORES	Instrumento diseñado para orientar al profesional en la planeación o programación y ejecución de las acciones o espacios de articulación en los cuales se brinda asistencia técnica, con el fin de articular el componente de prestación de servicios de salud a nivel intrainstitucional e intersectorial, además soporta el registro, la planeación, ejecución y compromisos de las actividades de articulación para la toma de decisiones.

3.3.2 Fase hacer- Tabla Instrumentos.

Esta fase consolida el desarrollo de la asistencia técnica, integra los instrumentos relacionados a continuación:

ITEM	INSTRUMENTO	OBSERVACIONES
1	SDS-PSS-FT 601. CRONOGRAMA Y TRAZABILIDAD DE LA ASISTENCIA TÉCNICA Y SEGUIMIENTO / AUDITORIA	Relaciona las variables del cronograma de trazabilidad de la Asistencia Técnica en la fase del hacer, con respecto al proceso de asistencia técnicas.
2	EVALUACION: (PRE-TEST- POST-TEST)	La evaluación, es un orientador del acto didáctico que se estructura con del desarrollo de la asistencia técnica, se orienta a identificar los conocimientos del talento humano en los temas que se abordaran en la asistencia técnica, previo y posterior a las mismas, con el fin de evaluar la apropiación generada. Estará a cargo de los profesionales de cada proceso establecer las frecuencias, aplicabilidad de esta en cada tipología, teniendo en cuenta que la evaluación permite complementar el proceso

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

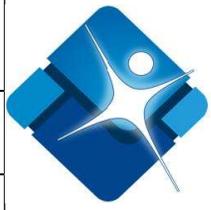
		<p>de mejora continua a través de la consolidación de conceptos emitidos por los evaluados, aportar a la toma de decisiones y a complementar el aprendizaje organizacional.</p> <p>Las herramientas que pueden utilizarse para la evaluación son: Microsoft forms, educaplay, quiz, kahoot, proprofs, cerebriti, guía SQA. De estas herramientas se propone que, una vez desarrollada la aplicación, se guarden estas preguntas de manera que se construya un banco de preguntas con la agrupación de todas.</p>
3	ACTA DE REUNIÓN SDS-PYC-FT-001	<p>Formato en el cual se relaciona lo sucedido, tratado o acordado durante el proceso de la asistencia técnica, donde se evidencia la trazabilidad de las actividades, temas abordados y compromisos definidos, e incluyendo el respectivo listado de asistencia en formato, (SDS-PYC-FT-002 LISTADO DE ASISTENCIA REUNIONES).</p>

3.3.3 Fase verificar -Tabla Instrumentos.

En la fase del verificar se desarrollan actividades que consolidan los resultados de las actividades de asistencia técnica.

ITEM	INSTRUMENTO	OBSERVACIONES
1	ENCUESTAS DE PERCEPCION	Instrumento que consolida la evaluación de percepción del cliente, (instituciones objeto de técnica), identificando las oportunidades de mejora y acciones para abordar riesgos hacia el mejoramiento continuo y satisfacción de nuestros usuarios.
3	SDS-PSS-FT INFORME DE LA GESTIÓN DE ASISTENCIAS TÉCNICAS, SEGUIMIENTOS Y ARTICULACIONES Y OTROS TEMAS RELEVANTES	Instrumento que consolida en informe los avances y resultados de la gestión desarrollada por el grupo funcional, para la implementación de las políticas, programas, lineamientos planes y proyectos por parte de los actores del SGSSS, en el componente de prestación de servicios de Salud.

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

4	INDICADORES DEL PROCESO DE ASISTENCIA TÉCNICA.	Corresponde al reporte de los indicadores definidos para la evaluación de proceso de asistencia técnica según la periodicidad establecida, con anexo de las fichas técnicas de cada indicador.
---	---	--

3.3.4 Fase Actuar- Tabla Instrumentos

ITEM	INSTRUMENTO	OBSERVACIONES
1	SDS-PSS- FT 574. INFORME DE LA GESTIÓN Y AVANCES DEL PROCESO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS.	Instrumento que recoge la gestión, resultados y análisis, de los indicadores trazadores del proceso, consolidando los resultados de planes de gestión, oportunidades de mejora y retos del proceso de asistencia técnica.

3.4 CAPITULO V: EVALUACION DE PERCEPCION E INDICADORES DEL PROCESO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS DE LA DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.

Este capítulo define la metodología que se debe llevar a cabo para dar seguimiento a la presente guía que tiene como enfoque el desarrollo de asistencia técnica, a través del procedimiento de fortalecimiento de la prestación de los servicios desde la DPSS.

Las actividades de seguimiento se enfocan en monitorear el cumplimiento de los elementos establecidos en la guía para desarrollar asistencias técnicas, por medio de los siguientes instrumentos de recolección de datos:

- **Lista de Chequeo (Instrumento de verificación de la gestión en el marco del Ciclo PHVA-):** Se implementa para evaluar el cumplimiento de los elementos y en el marco del ciclo PHVA y la ejecución de las asistencias técnicas. La población utilizada como muestreo son los profesionales involucrados y de manera interna los líderes de procesos.
- **La percepción externa:** Se evalúa la satisfacción de los actores externos asistidos técnicamente, a través de un cuestionario de percepción.
- **La percepción interna:** Se evalúa la percepción de los clientes internos: profesionales y colaboradores de la Dirección de Provisión de Servicios que desarrollan y evalúan el desempeño de las asistencias técnicas, con el fin de saber la satisfacción y las oportunidades de mejora.
- **Indicadores:** Todo el proceso descrito anteriormente debe ser medible a través de un análisis cuantitativo y cualitativo que brinde resultados o indicadores que permitan

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

identificar las debilidades y fortalezas para desarrollar acciones y propuestas de mejoramiento continuo.

Figura 31. Indicadores y evaluación de percepción de la asistencia técnica



Fuente: Desarrollo Propio

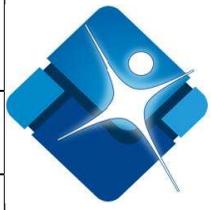
Además de los criterios establecidos, el seguimiento se realizará de manera periódica en el desarrollo de las actividades implementadas en el proceso (quehacer) de la Asistencia Técnica por parte de los profesionales que asisten a las instituciones.

El seguimiento de la propuesta de la guía de Asistencias Técnica aportara a:

1. Clasificar las actividades de acuerdo con la propuesta de la guía de Asistencias Técnicas, en el marco del ciclo PHVA
2. Medir y analizar la satisfacción y el cumplimiento de las expectativas de las instituciones asistidas.
3. Identificar que las acciones hayan aportado al desarrollo de las capacidades y el fortalecimiento de las competencias de las instituciones asistidas.
4. Identificar las oportunidades de mejora para propender por el cumplimiento de los objetivos propuestos en la gestión de las asistencias técnicas.

3.4.1. Lista de Chequeo–Instrumento de verificación de la gestión en el marco del Ciclo PHVA

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

Lista de Chequeo – Instrumento [ciclo PHVA](#) es una metodología o instrumento de la calidad, cuenta con cuatro fases en las que se definen sus respectivos elementos para dar seguimiento al desarrollo de las Asistencias Técnicas, los cuales se consolidaron en el instrumento **“INSTRUMENTO DE VERIFICACION DE LA GESTION DE LOS GRUPOS FUNCIONALES DE LA DPSS (ASISTENCIA TÉCNICA)”** que permitirá la identificación del cumplimiento de las actividades de cada fase. Este instrumento de seguimiento surge del desarrollo de los grupos focales que se realizaron al interior de la Dirección de Provisión de Servicios y que permitió consolidar el ciclo PHVA para el desarrollo de las Asistencias Técnicas. La finalidad de la lista de chequeo es lograr conocer el estado de funcionamiento del proceso para así mitigar y prevenir inconsistencias en la validación de los elementos del ciclo PHVA por parte del profesional encargado del desarrollo de las Asistencias Técnicas. Así mismo, un segundo actor será el responsable de desarrollar la evaluación interna que verificara y validara que los criterios si se diligenciaron correctamente según lo establecido. Esta verificación del cumplimiento de los criterios se desarrolla por parte de un profesional evaluador.

Figura 32. Encabezado INSTRUMENTO DE VERIFICACION DE LA GESTION ciclo PHVA AT

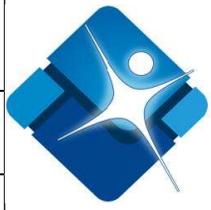
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL INSTRUMENTO DE VERIFICACION DE LA GESTION DE LOS GRUPOS FUNCIONALES DE LA DPSS (ASISTENCIA TÉCNICA) DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO					
	Elaborado por: Ángela Moreno, Alexandra Uribe, Martha Moreno, Sandra Corzo y Fabian Enciso / Revisado por: Tamara Vanin Nieto /Aprobado por: Daniel Blanco Santamaría					
FECHA:		OBJETIVO DE EVALUACIÓN :				
DEPENDENCIA Y GRUPO FUNCIONAL :		RESPONSABLE DE LA DPSS:				
RIAS CUANDO APLIQUE :		QUIEN RECIBE EVALUACIÓN:				
CICLO	ELEMENTO A EVALUAR	ITEM A EVALUAR	SOPORTES A SOLICITAR	EVALUACIÓN INTERNA	OBSERVACIONES	PONDERACION

Fuente: Desarrollo Propio

3.4.2. Inconsistencias en el cumplimiento de los elementos del Ciclo PHVA

A continuación, se describe un ejemplo de inconsistencias en el cumplimiento de los elementos del ciclo PHVA.

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

- Que el profesional valide el cumplimiento del elemento del ciclo PHVA, pero en realidad no se cumplió con el elemento.
- Que se cumpla con un elemento que no aplicaba en el proceso (quehacer) de la asistencia técnica.

3.4.3. Seguimiento de la ejecución Asistencia Técnica (lista de chequeo)

El seguimiento de la ejecución de la Asistencia Técnica está dividido en tres etapas, descritas de la siguiente manera:

Tabla 17. Etapas del seguimiento de la ejecución del proceso de asistencia técnica.

ETAPA 1	Evaluación por parte del profesional (Autoevaluación).	<p>En esta I etapa de la lista de chequeo el profesional debe definir si cumplió con cada elemento del ciclo PHVA en cada una de las fases o definir según el caso que el elemento no aplique, de esta manera se evidencia que ítems del ciclo PHVA desarrolló el profesional.</p>
ETAPA 2	Evaluación Interna	<p>En la segunda etapa un segundo profesional(es), se encargará de evaluar el cumplimiento de los criterios y elementos desarrollados por el profesional que desarrollo el proceso de asistencia técnica, es decir, la evaluación de la etapa 1. De esta manera se realiza el seguimiento al cumplimiento de los elementos del ciclo PHVA.</p> <p>Esta acción se realiza con la aplicación del instrumento de verificación de la gestión, el cual permitirá evaluar el porcentaje de cumplimiento con el resultado obtenido. y finalmente, a través de los indicadores de resultados se procederá a identificar oportunidades de mejora que se encontraron por parte de los profesionales llegado el caso de encontrar anomalías en la evaluación</p>
Etapa 3	Planes y estrategias de mejora	<p>Se determinan y definen planes y estrategias de mejora con la metodología y aplicación de las 4R's, de acuerdo con los resultados de la etapa anterior, recordar que la estrategia de las 4R's en orienta en recordar, repetir, reforzar, realimentar. De igual manera aplican otras que puedan utilizarse de acuerdo con los criterios de líderes y profesionales a cargo del proceso.</p>

Fuente: a. Elaboración propia

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

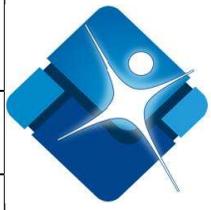
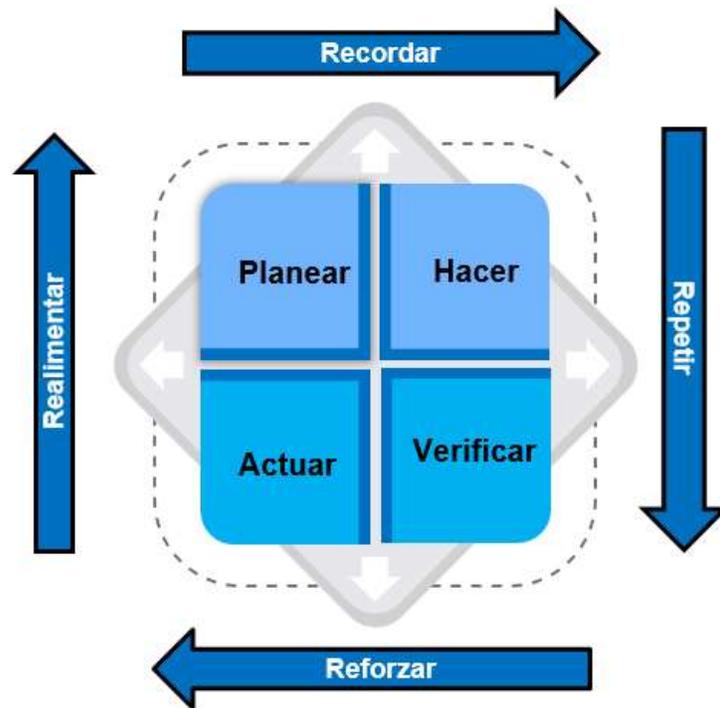
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

Figura 33. Metodología espiral-4R's



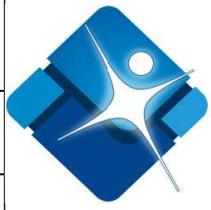
Fuente: Desarrollo Propio

Esta herramienta fue definida por la Dirección de Provisión de Servicios de Salud, con el fin de potenciar y facultar el desempeño del trabajo individual como el del trabajo colaborativo, es decir, que ciertas asistencias técnicas se desarrollen con varios profesionales de la DPSS los cuales apoyen y aporten desde sus procesos del quehacer.

Tabla 18. Actividades 4R's, individual y colaborativo, ciclo PHVA

4R's	RECUERDE	REPITA	REFUERCE	REALIMENTE
Individual	Identificar el proceso que debe recordar o mejorar el profesional en las	Proceso de repetición del concepto, actividad o procedimiento.	¿Quedo el concepto, actividad o procedimiento claro? De no	Revisar y reforzar que el concepto, actividad o procedimiento quedo claro y

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por : Fernando Aníbal Peña Díaz				

	asistencias técnicas.		ser así resolver las dudas.	aportar oportunidades de mejora.
Colaborativo	Identificar qué aspectos se encontraron de acuerdo con la evaluación interna de la lista de chequeo, y preguntar a los profesionales si tienen claros los elementos o si tienen los conceptos bien definidos.	Se realiza la respectiva comunicación de la información a los profesionales en caso de que no se tenga conocimiento de los elementos o los conceptos.	Después de que el concepto se explicó nuevamente, o se recordó desde el primer momento, responder las dudas que se generen, reforzando así la apropiación del conocimiento.	Una vez realizado el refuerzo, realizar la verificación de que el concepto, actividad o procedimiento quedo totalmente claro, de no ser así realimentar las veces que sea necesario hasta que el profesional tenga clara la información.

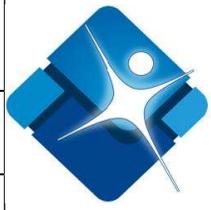
Fuente: Elaboración propia.

Es importante resaltar que esta estrategia aporta al proceso de mejora continua al interior de la Dirección y al fortalecimiento de la competencia del ser, desde su desarrollo individual o colectivo, ya que al interior de la Dirección de Provisión de Servicios de salud estamos en constante desarrollo de aprendizaje y reaprendizaje de los procesos y procedimientos misionales a cargo de la dirección.

3.4.4. Encuesta de percepción

Es una herramienta basada en la Política de Calidad de la secretaria de Salud, la cual establece su compromiso en el cumplimiento de la satisfacción de las partes interesadas. Está diseñada para identificar la percepción de los profesionales encargados de realizar las Asistencias Técnicas (**Cliente Interno**) y de las instituciones a las que se realizaron las Asistencias Técnicas (**Cliente Externo**). Consiste en el desarrollo de preguntas abiertas o cerradas, para conocer la percepción a través de opiniones y puntos de vista relacionados a la mejora, encontrados en el desarrollo de las Asistencias Técnicas (AT).

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

3.4.5. Alcance y objetivo de la encuesta de percepción de los clientes externo e internos

Tabla 19. Alcance y objetivos de la encuesta de percepción

	Cliente Interno	Cliente Externo
Alcance	La encuesta de percepción de los clientes internos de la Dirección de Provisión de Servicios de la secretaria Distrital de Salud se encuentra diseñada como una herramienta de medición de la satisfacción de los profesionales que desarrollan las asistencias técnicas.	La encuesta de percepción de la Dirección de Provisión de Servicios de la secretaria Distrital de Salud se encuentra diseñada como una herramienta de medición de satisfacción en las entidades que reciben asistencias técnicas (IPS y EAPB y otras instituciones relacionadas con los procesos).
Objetivo	Medir la satisfacción de los clientes internos al desarrollar las Asistencias Técnicas. El proceso de desarrollo de las Asistencias Técnicas está centrado en la mejora continua la cual está apoyada por herramientas como la encuesta de percepción que por medio de su análisis permite la creación de estrategias o la aplicación de las existentes.	Medir la satisfacción del cliente externo con el servicio de asistencia técnica desarrollado por los profesionales de la Dirección de Provisión de Servicios de Salud, que permita identificar oportunidades de mejora hacia el mejoramiento continuo y satisfacción de los usuarios

Fuente: Elaboración propia.

Como se mencionó anteriormente, la encuesta de percepción se realiza en pro del cumplimiento de la política de calidad establecida por la secretaria distrital de salud donde se compromete a la excelencia en la prestación de servicios a nivel interno y externo, específicamente en los objetivos de calidad como se evidencia en la siguiente figura:

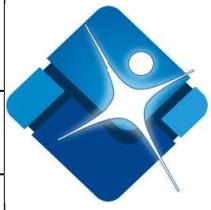
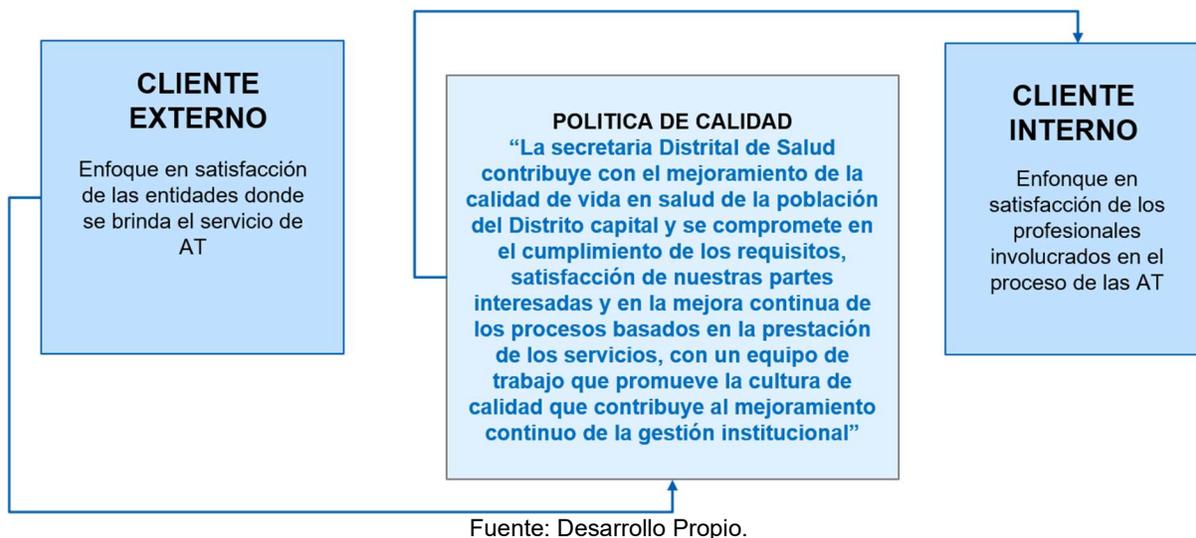
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

Figura 34. Esquema aplicativo para encuesta de percepción



El análisis realizado de acuerdo con la encuesta de percepción permite establecer y aplicar estrategias y acciones que logren mitigar y prevenir efectos no deseados para así mejorar el desarrollo de las AT que se realizarán en un futuro.

De igual manera, esta encuesta permite la identificación de las posibles inconsistencias durante los procesos, los procedimientos, los profesionales, las herramientas y las metodologías, para posteriormente establecer la mejora continua y el fortalecimiento.

Se proponen estrategias de mejora de las asistencias técnicas para la satisfacción de las partes interesadas las cuales se centran en acciones y actividades para mejorar las metodologías, herramientas, procesos y procedimientos, fortalecer las competencias, desarrollar las capacidades en los profesionales.

¿Qué se propone en las encuestas de percepción?

Las encuestas de percepción están orientadas a cliente externo y cliente interno, la periodicidad está a criterio del proceso de calidad, con abordaje de mejora continua en el proceso de acuerdo con los resultados de las encuestas.

Se propone para la ejecución de la encuesta de percepción, que se responde de manera anónima por las personas que recibieron las Asistencias Técnica, (cliente externo) y a los colaboradores inmersos en el desarrollo de las AT. Se relacionan las características de cada una.

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

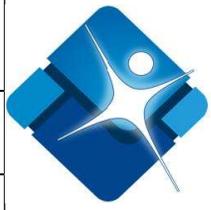
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

Tabla 20. Propuesta de número de preguntas de encuesta de percepción

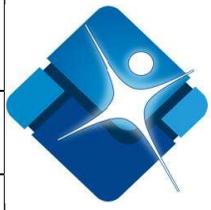
Tipo De Cliente	Objetivo de la encuesta	Preguntas		Total	Que se busca identificar
		Tipo de pregunta	Numero de preguntas		
 Encuesta de percepción del cliente externo	Conocer la satisfacción de las entidades a las que se les presta el servicio de AT	Preguntas abiertas	3	10	Tipo de asistencia técnica
					Temáticas abordadas en el desarrollo de la Asistencia Técnica
					Ruta Integral de atención en salud
					Claridad de los temas
		Preguntas cerradas	7		Mejora de capacidades y procesos al desarrollar la Asistencia Técnica
					Programación y comunicación oportuna de la Asistencia Técnica
					El programa de la asistencia técnica y profesional que lo desarrollo eran lo que se esperaba.
					Herramientas de apoyo y la conectividad durante el desarrollo de las Asistencias Técnicas fueron optimas
					Sugerencias de Mejora.
 Encuesta de percepción cliente interno	Conocer la satisfacción de los colaboradores inmersos en el proceso del desarrollo de las AT	Preguntas abiertas	2	6	Percepción de las Herramientas
		Preguntas cerradas	4		Percepción de las metodologías
					Preguntas abiertas con sugerencias y planes de mejora y puntos de vista de los profesionales

Fuente: Desarrollo Propio.

3.4.6. Propuesta de Indicadores para la Dirección de Provisión de Servicios de Salud

Se propone para el proceso de asistencia técnica desde la dirección de provisión de servicios de salud, los indicadores de cumplimiento y satisfacción, se anexan fichas técnicas y documento conceptual de indicadores.

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

La periodicidad de análisis y formulación de planes de acción está a cargo de profesionales de calidad y líderes responsables de los procesos.

Tabla 21. Propuesta de Indicadores DPSS

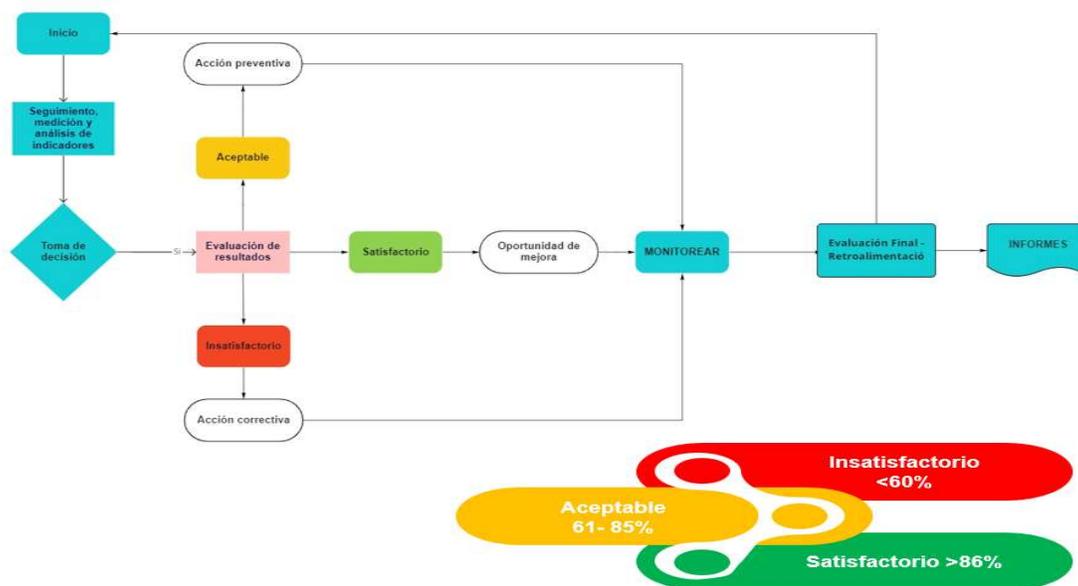
N° del Indicador	Nombre del Indicador	Tipo de Indicador	Objetivo	Periodo	Formula
1	Porcentaje de Cumplimiento de Asistencia técnicas	Eficacia	Verificar el porcentaje de cumplimiento de actividades de Asistencia Técnica de las RIAS	Trimestral	Numerador: Número de Asistencias Técnicas ejecutadas por cada Grupo Funcional Denominador: Número de Asistencias Técnicas programadas por cada Grupo Funcional*100

Fuente: Elaboración Propia.

3.4.7. Monitoreo y Evaluación

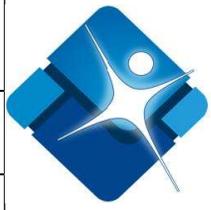
Es importante tener claridad sobre el proceso de seguimiento, medición y análisis de los indicadores, como base para la toma de decisiones, para lo cual se presenta el siguiente diagrama de flujo, el cual indica las acciones propuestas de acuerdo con los resultados:

Figura 35. Diagrama de flujo acciones.



Fuente: Elaboración propia, mayo 2021. Adaptado de documento del Instituto Nacional de Salud; Subdirección de Gestión de Calidad de los LSP – DRSP, 2015

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

4. PREGUNTAS FRECUENTES

Con la publicación del documento: Guía para el desarrollo de asistencias técnicas en el marco del Componente de Prestación de Servicios de Salud para los profesionales de la Dirección, cuyo propósito se centra en las orientaciones de comprensión conceptual y operativa del proceso de asistencia técnica, estandarización de instrumentos y aporte pedagógico para el desempeño de los profesionales que las realizan desde los grupos funcionales, se relacionan las preguntas más relevantes con respecto a los contenidos.

¿Cómo aporta el documento de la guía a los procesos de la Dirección de Provisión de Servicios de Salud?

La guía responde a la función transversal de la dirección que corresponde a brindar acompañamiento y asistencia técnica en la implementación del componente de prestación de servicios de salud, función normalizada desde el Decreto 507 de 2013, para la dirección se representó mediante la metáfora de la sombrilla, de la asistencia técnica que resguardada las diferentes actividades que se pueden desarrollar como: asesoría técnica, orientación técnica, acompañamiento técnico y por último la capacitación, con sus respectivos alcances y propuesta de desarrollo.

¿Qué aportes establece la guía a los profesionales de la Dirección?

Desde el soporte conceptual de los contenidos, definición de principios, características, metodología y herramientas que propone el documento fomenta en los profesionales el mejor desempeño, claridad y paso a paso en el proceso de Asistencia Técnica desde una metodología organizada entrada en el ciclo PHVA con elementos orientadores en cada fase que permiten la aplicación de herramientas y estrategias para la mejora continua, fundamentadas, en el quehacer propio de cada proceso y la estandarización de instrumentos metodológicos, que faciliten el desarrollo de las asistencias técnicas.

¿Cuál es el aporte de tipificar las acciones de la asistencia técnica desde el concepto de tipologías?

El principal aporte de las tipologías de asistencia técnica se centra en clarificar las acciones del proceso y orientar la planeación de las asistencias técnicas según el alcance y las funciones de cada grupo funcional. Para la dirección se establece Asistencia técnica según la actividad a desarrollar y según necesidad, lo que permite al equipo realizar un análisis del alcance de las actividades propuestas centradas en asesoría, orientación, acompañamiento o capacitación, logrando una mejor definición de metodología, recursos técnicos, herramientas didácticas y definiendo tiempo, lugar y si se realiza de forma presencial o virtual.

¿Todo proceso de asistencia técnica cuenta con un diagnóstico situacional?

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

El deber ser para realizar un proceso de orientación técnica, implica el conocimiento de la situación actual, problemáticas, avances, dificultades, logros y oportunidades de mejora; para la Dirección de Provisión de Servicios de Salud, el diagnóstico situacional, se orienta como una de las herramientas de apoyo y desde calidad se ubicó a ser utilizado de manera opcional a cada grupo funcional, de acuerdo al avance y la disponibilidad de información, que permita construir un soporte de línea de base que aporte a planificar las asistencias técnicas.

¿Cuál es el principal aporte de la metodología conceptual “Mentefacto”?

Su principal aporte es el desarrollo de didácticas pedagógicas que contribuye al desempeño de los profesionales para plasmar, organizar, clarificar desde la apropiación conceptual y apropiación operativa en cada proceso, permitiendo el refuerzo, reaprendizaje desde su elaboración.

- La herramienta aporta a integrar y estandarizar los contenidos de las temáticas o procesos objeto de las asistencias técnicas
- Consolida en una sola herramienta las variables de línea normativa, características, categorías y conceptos no relacionados, aportando a la gestión de la información y objeto de asistencia técnica.
- Aporta al fortalecimiento de competencias, desde el refuerzo conceptual y operativo en cada uno de sus componentes.

¿Cuál es el alcance de los instrumentos de Asistencia Técnica propuestos desde la dirección?

El alcance se centró en la estandarización, soporte y control de la información del proceso asistencia técnica con el fin de facilitar la operacionalización en la gestión y ejecución de las Asistencias Técnicas, en el marco del ciclo PHVA.

¿Por qué es importante reforzar la utilización de herramientas didácticas en el proceso de asistencia técnica?

Desde la propuesta de la Guía para el desarrollo de asistencia técnica en el Componente de Prestación de Servicios de Salud, se visibilizó que la asistencia técnica, se centra en el fortalecimiento y desarrollo de capacidades, tanto en los profesionales que las realizan como en los actores del sistema de salud, objeto del acto didáctico que se desarrolla con las asistencias técnicas, comprendiendo que el **acto pedagógico** es reconocido en la Secretaría de salud, como una estrategia de aprendizaje altamente participativa y diálogo de saberes, que permite afianzar la gestión del conocimiento y el desarrollo institucional mediante la utilización y adaptación al uso de estas herramientas que faciliten la socialización, de los contenidos.

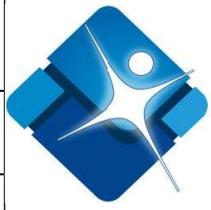
La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

5. BIBLIOGRAFÍA

- Congreso de Colombia. (2010). Ley 1419 de 2010.
- Adams K, G. A. (2004). *Report of a summit. The 1st annual crossing the quality chasm summit-A focus on communities*. Report of a summit, Institute of Medicine of the National Academies, Washington, D.C.
- Cabañas, J., & Ojeda, Y. (2003). Aulas Virtuales Como Herramienta de Apoyo en la Educación.
- Castro, M., Medina, C., & Glasserman, L. (Enero de 2017). Fortalecimiento de las competencias docentes para atender el cyberbullying en una secundaria pública colombiana. *CPU-e. Revista de Investigación Educativa*(24).
- Centro de Capacitación Integral. (s.f.). Recuperado el 29 de Noviembre de 2020, de <https://capacitacionintegral.com:> <https://capacitacionintegral.com/diferentes-modalidades-de-capacitacion/>
- Congreso de Colombia. (2001). Ley 715 de 2001.
- Congreso de Colombia. (2007). Ley 1122 de 2007.
- Congreso de Colombia. (2011). Ley 1438 de 2011.
- Congreso de Colombia. (2015). Ley 1751 de 2015.
- *Did that TextBook*. (5 de Agosto de 2020). Obtenido de How to use Google Meet for elearning online learning: <https://ditchthattextbook.com/google-meet-elearning/>
- Dirección de Provisión de Servicios. (2020). *Encuesta de Percepción de Cliente externo*. Seguimiento, Secretaria de Salud de Bogotá, Grupo Funcional de Calidad, Bogotá.
- Dirección de Provisión de Servicios de Salud. (2020). Manual Metodológico para el Desarrollo de Asistencias Técnicas.
- Entidades coordinadoras del Sistema Integrado de Información sobre Violencias de Género (SIVIGE). (2016). Marco normativo, conceptual y operativo .
- García, S., Ruiz, E., Díaz, T., Rozo, P., & Espinosa, G. (enero-diciembre de 2010). El enfoque poblacional: las personas como centro de las políticas. *Revista de Investigaciones en Seguridad Social y Salud*(12).

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

- Gobernación de Nariño. (2020). Recuperado el 11 de Diciembre de 2020, de <http://intranet.xn--nario>
- González de la Torre, Y., & Jiménez Mora, J. (Abril de 2012). La articulación, requisito básico de un producto de investigación educativa. *Revista Electrónica Educare*, 16(1).
- González, A., & Acevedo, D. (2009). Revisión del estado del arte de la atención domiciliaria en salud.
- Grupo Ruta Materno Perinatal. (2016). Asistencias Técnicas En La Dirección De Provisión De Servicios De Salud Y Priorización RIAS Del Grupo De Riesgo Materno Perinatal .
- Harvard Business Review. (2015). Recuperado el 16 de Diciembre de 2020, de <https://hbr.org/>: <https://hbr.org/2015/03/a-checklist-for-planning-your-next-big-meeting>
- ISO. (28 de Mayo de 2019). *ISO 9001 y el ciclo PHVA*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/05/ciclo-phva-en-iso-9001/>
- ISOtools. (2019). Recuperado el 8 de Diciembre de 2020, de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com>: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/05/ciclo-phva-en-iso-9001/>
- Juris Data. (2019). Recuperado el 11 de Diciembre de 2020, de <https://jurisdata.me>: https://jurisdata.me/telemedicina-colombia/?gclid=EAlalQobChMI9bO_gYSs6AIVE4iGCh3omQBiEAAAYASAAEgJ7hPD_BwE
- M, Z. (2000). *Pedagogías del siglo XXI : mentefactos I : el arte de pensar para enseñar y de enseñar para pensar*. Bogotá: Fondo de Publicaciones Bernardo Herrera Merino.
- Melo, M. (2006). *"La categoría analítica de Género: una introducción. En: Escuela de Estudios de Género. De mujeres, hombres (1 ed.)*. (T. M. Colombia, Ed.) Ed. CES.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2014). Guía operativa Asistencia técnica, cooperación y acompañamiento territorial – ACAT –, para la implementación de la Atención Integral en Salud a la primera infancia, infancia y la adolescencia.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2016). Recuperado el 16 de Diciembre de 2020, de <https://www.minsalud.gov.co/>: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/infografia-actores-sgss.pdf>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2016). ABECÉ Habilitación de Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2016). Decreto Reglamentario 780 de 2016.

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

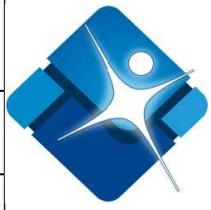
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2016). Directrices para la caracterización y ejecución de los procesos para la Gestión de la Salud Pública en el contexto de la Política de Atención Integral en Salud.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2016). Manual metodológico para la elaboración e implementación de las RIAS.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2016). Política de Atención Integral En Salud.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2016). Resolución 3202 de 2016.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2018). Recuperado el 7 de Octubre de 2020, de Minsalud.gov.co:
<https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/epidemiologia/Paginas/analisis-de-situacion-de-salud-.aspx>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2018). Gestión Integral del Riesgo en Salud. 14. Bogotá.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2018). Guía planeación, implementación y evaluación de la asistencia técnica en el ministerio de salud y protección social.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2018). Resolución 3280 de 2018.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2019). Resolución 2626 de 2019.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2019). Resolución 3512 de 2019.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2020). Recuperado el 8 de Octubre de 2020, de <https://www.minsalud.gov.co/>: <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/Glosario.aspx>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2017). Manual para EPS en marco de los procedimientos y requisitos para la habilitación de las Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud, de conformidad con lo definido en la Resolución 1441 de 2016.
- MinTIC. (2020). Recuperado el 11 de Diciembre de 2020, de <https://mintic.gov.co/>: <https://mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-Prensa/Noticias/126340:MinTIC-recomienda-las-siguientes-herramientas-virtuales-para-trabajar-en-casa>
- Molina, G., Ramírez, A., & Oquendo, T. (Febrero de 2018). Cooperación y articulación intersectorial e interinstitucional en salud pública en el modelo de mercado del sistema de salud colombiano, 2012-2016. *Revista de Salud Pública*, 20(3).
- Nariño, G. d. (2020). *Protocolos y Requerimientos reuniones Meet de Google*. Obtenido de <http://intranet.xn--nario>

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

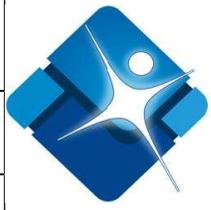
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

- Organización Mundial de la Salud. (s.f.). Recuperado el 7 de Octubre de 2020, de Who.int: https://www.who.int/social_determinants/es/
- Organización Panamericana de la Salud. (2002). *La Salud Pública en las Américas. Nuevos Conceptos, Análisis del Desempeño y Bases para la Acción*. Publicación Científica y Técnica No. 589, Organización Panamericana de la Salud, Washington, D.C.
- Organización Panamericana de la Salud. (Octubre-Diciembre de 2009). The renewal of the Primary Health Care in the Americas. *Rev Cubana Salud Pública* , 35(4).
- Organización Panamericana de la Salud. (2010). “Redes Integradas de Servicios de Salud: Conceptos, Opciones de Política y Hoja de Ruta para su Implementación en las Américas” . Recuperado el Octubre de 2020, de <https://www.observatoriorh.org/>.
- Perilla, I. (2010). *Asistencia Técnica/II Taller de Recursos Humanos del Sector Educativo*. Recuperado el 11 de Diciembre de 2020, de https://www.mineducacion.gov.co:https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-301989_archivo_pdf_asistenciatecnica.pdf
- Programa de apoyo a la reforma de salud. (s.f.). *Marco Conceptual de Análisis de los Sistemas de Salud*. Informe Final , Ministerio de Salud , Bogotá.
- Reinaldo, G., Adelaida, B., & Nuria, I. (2015). Health situation analysis and the social participation in medical formation. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 29(3).
- Salazar, E., Vega, J., Arce, M., Rocha, J., & Androvetto, M. (2020). Recuperado el 10 de Diciembre de 2020, de Prezi.com: <https://prezi.com/gu0ektab6heo/los-tres-saberes-saber-hacer-saber-conocer-saber-ser/?frame=7593bf0c8ae65f1fe26290b1a1ceaa5271e5e18d>
- Secretaria Distrital de Salud de. (2020). Documento marco equipos territoriales de atención en salud 2020 -2024. Versión 14-09-2020.
- Secretaria Distrital de Salud de Bogotá. (2013). Decreto 507 de 2013.
- Secretaria Distrital de Salud de Bogotá. (2017). Documento de reorganización de la red pública distrital de Bogotá.
- Secretaria Distrital de Salud. Subsecretaria de Salud Pública. (2019). Lineamiento de asistencia técnica.
- Secretaría Distrital de Salud-Dirección de Provisión de Servicios. (s.f.). Metodología para la implementación de acciones de fortalecimiento institucional en los prestadores de servicios de salud del Distrito Capital, para dar respuesta a los eventos de interés en salud pública.

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

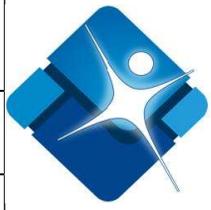
- SEMAP (Sociedad Madrileña de Enfermería Familiar y Comunitaria). (2015). Recuperado el 7 de Octubre de 2020, de Cuadernos de Enfermería familiar y Comunitaria 2: El autocuidado en las personas con enfermedad crónica.: https://www.semap.org/docs/CUADERNO_2_SEMAP.pdf
- Serrano, P. (2012). Gender approach as a conceptual and methodological opening in public health. *Revista Cubana de Salud Pública* , 38(5).
- Temporelli, K. (Julio de 2009). Oferta y demanda en el sector sanitario: un análisis desde la economía de la salud. *Estudios Económicos*, 26(53).
- (2004). *The 1st annual crossing the quality chasm summit-A focus on communities*. Institute of Medicine of the National , Washington, DC.
- Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas. (2017). *ABC del modelo de operación con enfoque diferencial y de género* (Primera ed.). (A. p. (USAID), Ed.) Bogota.
- Zimcore Hubs. (2020). Work from Home Tools.
- Zubiria, J. (2016). Recuperado el 8 de Diciembre de 2020, de <https://www.magisterio.com.co>: <https://www.magisterio.com.co/articulo/los-componentes-de-las-competencias>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RAZÓN DE CREACIÓN O ACTUALIZACIÓN
1	21/04/2021	Publicación de la primera versión en Isolución.
2	15/10/2022	<p>Actualización del documento con cotejo de los contenidos de la versión del lineamiento de Asistencia técnica de SDS, con inclusión de contenidos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuadro de Niveles de roles, responsabilidad y autoridad en relación con Asistencia Técnica. - Actualización del Ciclo PHVA de acuerdo al conceso de elementos establecidos para el lineamiento de asistencia técnica. - Actualización e inclusión de los contenidos de desarrollo de capacidades y fortalecimiento de competencias. - Actualización en redacción de los contenidos de las herramientas (diagnostico situacional, instrumento de priorización. - Inclusión de capítulo IV instrumentos de gestión para la operacionalización de las actividades de asistencia técnica codificados en Isolucion a la fecha. - Evaluación de percepción e indicadores del proceso de asistencias técnicas y actualización.

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

7. ANEXOS

7.1 Anexo No. 1 Protocolo Manejo de Herramientas Virtuales V6.



PROTOCOLO MANEJO DE HERRAMIENTAS VIRTUALES: CORREO INSTITUCIONAL, TEAMS Y WHATSAPP.

EQUIPO DIRECTIVO SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD DE BOGOTÁ

Eliana Ivont Hurtado Sepúlveda
Subsecretaria de Servicios de Salud y Aseguramiento

Fernando Aníbal Peña Díaz
Director de Provisión de Servicios de Salud

Diseño del Documento
Sandra Cristina Corzo
Mariño

EQUIPO TÉCNICO
Dirección de Provisión de Servicios de Salud
Sandra Cristina Corzo
Tamara Gilma Vanin Nieto
Apoyo: Alexandra Úrbe Mejía

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.


BOGOTÁ
Secretaría de Salud

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

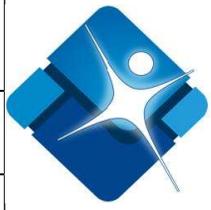
Definir los lineamientos para el uso de las herramientas virtuales en el campo de aplicación de las asistencias técnicas.

ALCANCE:

Este protocolo de manejo de herramientas virtuales: correo institucional, teams y Whatsapp; establece los lineamientos para el manejo de la comunicación realizada por los profesionales pertenecientes a la dirección de provisión de servicios.



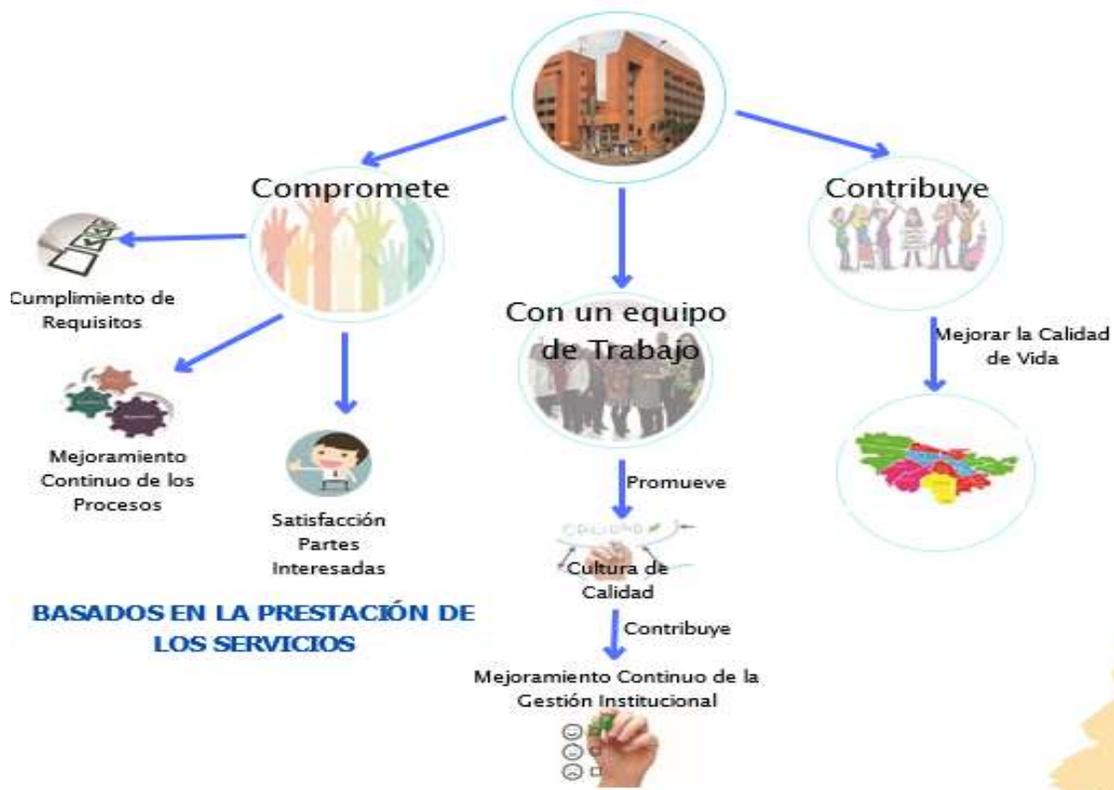

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

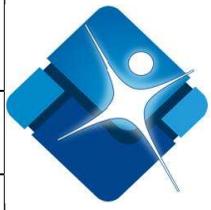
LA DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS

Política De Calidad

"La Secretaría Distrital de Salud contribuye con el mejoramiento de la calidad de vida en salud de la población del Distrito Capital y se compromete en el cumplimiento de los requisitos, satisfacción de nuestras partes interesadas y en la mejora continua de los procesos basados en la prestación de los servicios, con un equipo de trabajo que promueve la cultura de calidad que contribuye al mejoramiento continuo de la gestión institucional"



La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

LA DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS

LOGO:

COMPUESTO POR:



El visto bueno interno representa la excelencia en la gestión de calidad y el ciclo Deming o PHVA al centro (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar)) simboliza la mejora continua rodeada por el nombre de nuestra Dependencia (Dirección de Provisión de Servicios en Salud) que quiere decir que buscamos la excelencia en cada una de las actividades que desempeñamos como prestadores de servicios de salud en todos los procesos desarrollados al interior de nuestra Dependencia.



La importancia de garantizar estos beneficios a todo el núcleo familiar (como se observa en el punto colocado encima del visto bueno, hace referencia a la cabeza del hogar y las otras letras representan los demás miembros de la familia) y todo enmarcado por un gran corazón que representa la mejora continua.



La palabra vida que hace alusión a que en nuestra misión como entidad y como dependencia somos responsables de garantizar el derecho a la salud y contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población del Distrito Capital.

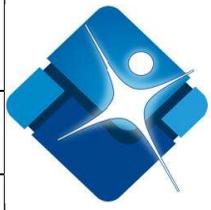


El corazón que esta formando un fonendoscopio, representa "escuchar al cuerpo", todo lo que se está haciendo en nuestra dirección para mejorar la salud de los ciudadanos.



Simboliza que todo sucede con impacto, que es inclusiva y representa también el manejo del sistema de gestión de calidad en nuestra Dirección, somos una dependencia creativa, fuerte, gestora e impulsora, encargada de ejecutar la política sectorial en el marco general de las leyes y reglamentos en materia sanitaria, de seguridad social en salud, de prestación de servicios y de descentralización y en el marco de las funciones establecidas mediante el Decreto Distrital 122 de 2007.

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

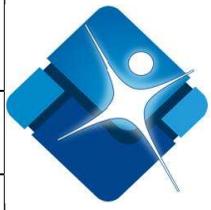
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

LA DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS

LAS REGLAS DE ORO

- 1. Se cálido, atento y respetuoso.**
- 2. Promover la comunicación asertiva**
- 3. Promover la participación y el trabajo en equipo.**
- 4. Concentrarse en lo esencial**
- 5. Aceptar las diferencias**
- 6. Respetar los conductos regulares**

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

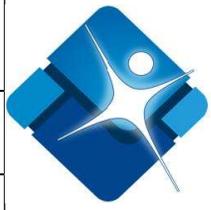
NETIQUETA

REGLAS DE NETIQUETA

Netiquette (de net, red, y etiquette, etiqueta), castellanizado como netiqueta o etiqueta net, se utiliza para referirse al conjunto de normas de comportamiento general en Internet. La netiqueta no es más que una adaptación de las reglas de etiqueta del mundo real al virtual. (Google, 2020)

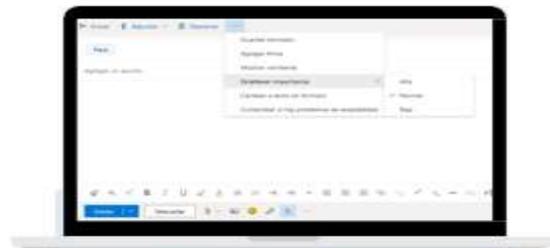


La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL

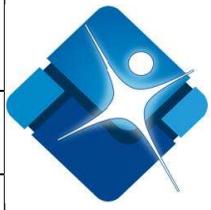
- Realizar las comunicaciones laborales a través de los correos Institucionales.
- Diligenciar el campo de asunto en minúscula indicando puntualmente el motivo del correo.
- Marcar la importancia del correo, acorde al carácter de este.
Establecer importancia:



- Incluir un saludo inicial formal tal como: *"Cordial saludo Dr. o Dra."*, *"Estimado Dr. o Dra"*. Se recomienda no utilizar apodos o diminutivos.
- El cuerpo del correo debe ser específico y breve en la comunicación o solicitud adelantada.
- Incluya copias del mensaje a las personas que se requiera.
- Remitir al correo de la dirección de Provisión de Servicios de Salud los documentos definitivos o mensajes de alta importancia.
- Direcione los destinatarios acordes a las líneas de comunicación funcionales establecidas en la Dirección de Prestación de Servicios de Salud (DPSS).
- Para la firma del correo utilizar la siguiente estructura:
 - Nombre y Apellidos
 - Cargo
 - Dirección de Provisión de Servicios de Salud
 - Teléfono y extensión
 - Logos

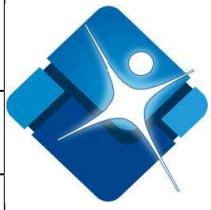


La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				



La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

NETIQUETA



Respetar el tiempo y el ancho de banda de tus compañeros en las reuniones virtuales.

#MANTENLA CALMA



Comparte conocimientos con tus compañeros y equipos de trabajo.

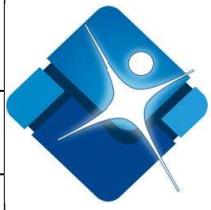
#COMPARTE



Ayuda a mantener los debates en un ambiente sano y educativo.

#TRANSFORMA DEBATIENDO

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

NETIQUETA



Respetar la privacidad de tus compañeros de trabajo

#RESPETALA
PRIVACIDAD



No abuses de tu posición, rol o cargo o de las ventajas que puedas tener.

#SEASERTIVO

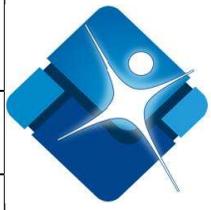


Comprende los errores de los demás igual que esperas que los demás comprendan los tuyos.

#COMPRENDE
YENTIENDE

La in
viger
Salud (SDS); esta prohibida su reproduccion y distribucion sin previa autorizacion del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

a la versión
ría Distrital de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL

- Realizar las comunicaciones laborales a través de los correos Institucionales.
- Diligenciar el campo de asunto en minúscula indicando puntualmente el motivo del correo.
- Marcar la importancia del correo, acorde al carácter de este.
Establecer importancia:



- Incluir un saludo inicial formal tal como: "*Cordial saludo Dr. o Dra.*", "*Estimado Dr. o Dra*". Se recomienda no utilizar apodos o diminutivos.
- El cuerpo del correo debe ser específico y breve en la comunicación o solicitud adelantada.
- Incluya copias del mensaje a las personas que se requiera.
- Remitir al correo de la dirección de Provisión de Servicios de Salud los documentos definitivos o mensajes de alta importancia.
- Dirija los destinatarios acordes a las líneas de comunicación funcionales establecidas en la Dirección de Prestación de Servicios de Salud (DPSS).
- Para la firma del correo utilizar la siguiente estructura:
 - Nombre y Apellidos
 - Cargo
 - Dirección de Provisión de Servicios de Salud
 - Teléfono y extensión
 - Logos



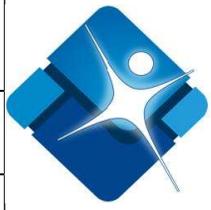
La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

CONDUCTO REGULAR PROGRAMACIÓN DE REUNIONES Y ASISTENCIAS TÉCNICAS



La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	

Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz

REUNIONES VIA MICROSOFT TEAMS

Como crear una reunión en Microsoft Teams

1. Ingresar a la plataforma Teams desde el correo institucional o desde la aplicación verificando su instalación e ingreso con el correo institucional.



Desde Correo Institucional

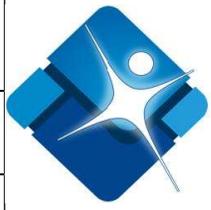


Desde el Aplicativo descargado

2. Iniciar una Nueva Reunión.

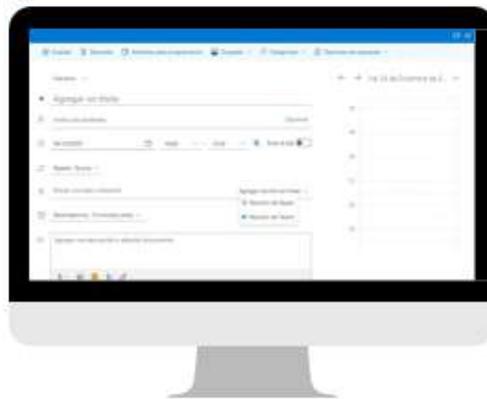


3. Programar las reuniones de teams ya sean internas y externas con una anticipación de 3 a 5 días, de programarse de manera extraordinaria en un tiempo menor indagar si los participantes pueden participar en el día y hora definidos.

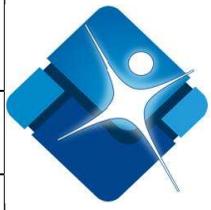
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

REUNIONES VIA MICROSOFT TEAMS

Pasos para programar la reunión:



1. En Agregar un título: Marcar el título de la reunión acorde al tema central con nombres cortos y específicos.
2. En Invitar a los asistentes: Incluir el correo de las personas internas y externas que deben participar en la reunión.
3. Fecha : Escribir (dd/mm/año), en el cual se programa la reunión.
4. Horario: Definir el tiempo de la reunión marcando el horario de inicio y de terminación en el calendario de la aplicación, teniendo en cuenta la recomendación de programar reunión de máximo 2 horas, pero ajustado al cumplimiento del objetivo de la reunión.
5. Agregar reunión en línea: Definir el aplicativo con el que realizaremos la reunión.(Skype-Teams)
6. Buscar una sala o ubicación: idealmente no marcar, este item es opcional.
7. Agregar una descripción o adjuntar documentos: En este campo favor diligenciar el objetivo de la reunión, para que las personas convocadas lo conozcan, si es pertinente adjuntar los documentos necesarios para realizar la reunión.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

WHATSAPP

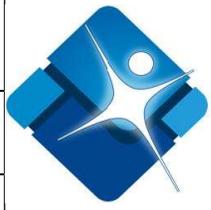
El uso de la plataforma con compañeros de trabajo y usuarios externos e internos, cada día comienza a volverse más frecuente es por eso que se definen los siguientes lineamientos para el uso de la aplicación Whatsapp desde la dirección de provisión de servicios.

Lineamientos para el correcto uso del Whatsapp:

Parametros básicos para la comunicación en grupos de whatsapp y personales para los temas de orden laboral, con el fin de optimizar la comunicación interna y evitar dificultades relacionadas con la información.

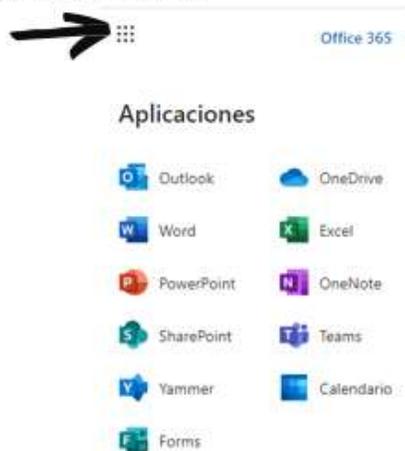
1. Recordar, Whatsapp no es una evidencia de asistencia técnica, ni el medio para realizarla. esta debe cumplir con ciertos parámetros de rigurosidad que serán definidos por la DPSS.
2. Definir la "formalidad/oficialidad": El WhatsApp NO es un medio de comunicación oficial de la institución (como lo sería el correo electrónico), por lo que debe quedar claro que cualquier acuerdo y/o conversación, debe formalizarse por los medios oficiales de la Secretaría Distrital de Salud.
3. Al iniciar la comunicación, incluir un saludo sin diminutivos, y dirigir la conversación a el tema puntual de tipo laboral, No se recomienda manejar temas personales.
4. NO utilizar memes, chistes o imágenes, solo si se requieren o son de tipo laboral.
5. Recordar que para grupos de trabajo, los integrantes no deben tocar temas diferentes a los relacionados con el objetivo del grupo, en caso de una felicitación personal hacerlo exclusivo a los whatsapp personales, para no generar confusión y hacer que el propósito del grupo se pierda.
6. Recordar que el administrador del grupo, no es solo el creador y la persona encargada de agregar a más personas o eliminar del grupo aquellas que ya no pertenezcan al proceso o a la SDS; sino tambien es el encargado de moderar y supervisar de que las reglas del mismo se estén cumpliendo.
7. Recordar que la información en los grupos de whatsapp debe ser de tipo confidencial, por favor no compartir los chats a terceros que NO esté en el grupo, aunque sean colaboradores de la Dirección o de la SDS.
8. Establecer un horario de uso. Si bien uno de los grandes beneficios de los grupos de WhatsApp es poder tener comunicación permanente, es sano tener un horario definido. No hay duda que dicho horario puede/debe tener excepciones para casos de emergencias, pero es fundamental que los integrantes dejen de recibir mensajes durante las horas no laborables o de descanso. (solo para casos de emergencia se aceptará solicitudes fuera del horario definido), que será de 7:00 am – 7:00 pm

La impresión de este documento se considera copia no controlada y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

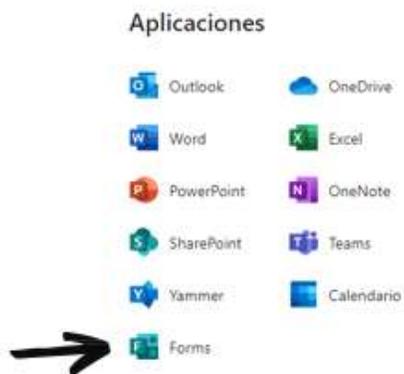
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

ANEXO 1: CREAR LISTA DE ASISTENCIA EN FORMS

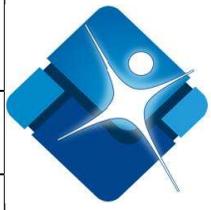
- Desde el correo institucional, dar click en los puntos de la izquierda, para desplegar todas las aplicaciones.



- Al desplegar, busque la aplicación Forms:

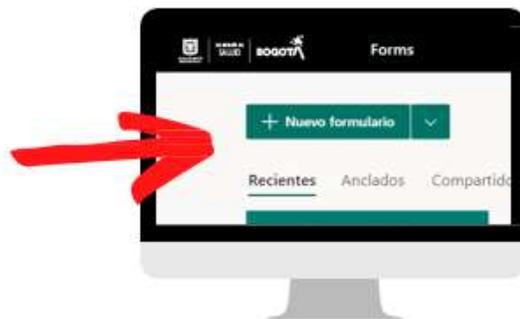


La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

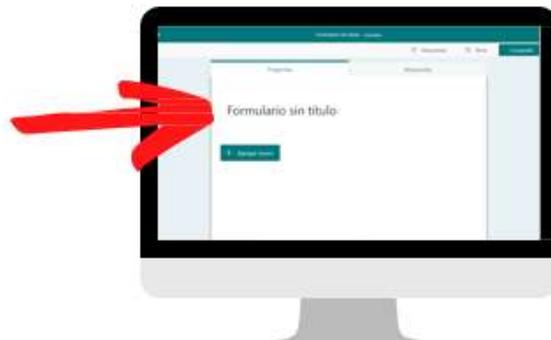
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

ANEXO 1: CREAR LISTA DE ASISTENCIA EN FORMS

- Abrir la aplicación e ingresar a nuevo formulario.



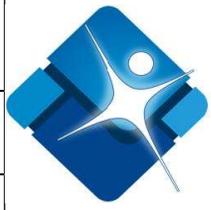
- Agregar un Título:



- En la descripción agregar la fecha de la reunión:



La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

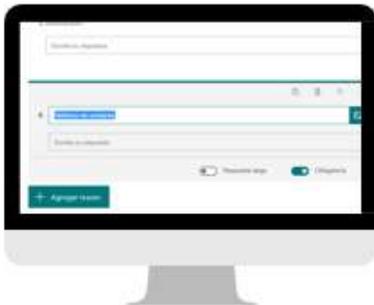
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

ANEXO 1: CREAR LISTA DE ASISTENCIA EN FORMS

En la pregunta 2. Institución



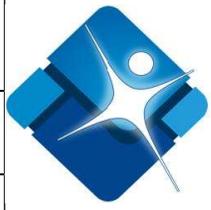
En la pregunta 3. Telefono de Contacto



En la pregunta 4. Telefono de Contacto

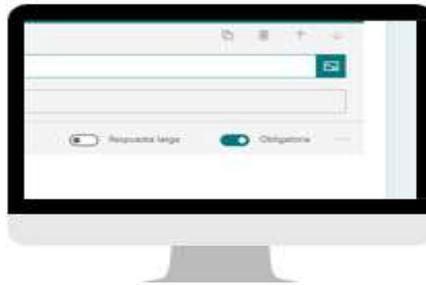


La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

ANEXO 1: CREAR LISTA DE ASISTENCIA EN FORMS

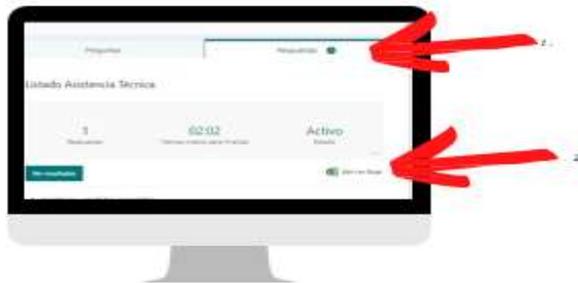
NO olvidar: Marcar la casilla de obligatoria a todas las preguntas



- Clickear en "Compartir", para extraer el link con el que se va a distribuir la encuesta, pegar el link en el chat de la reunión.



- Para extraer la lista de asistencia dirigirse a la pestaña de Respuestas, y dar click en abrir Excel:



La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

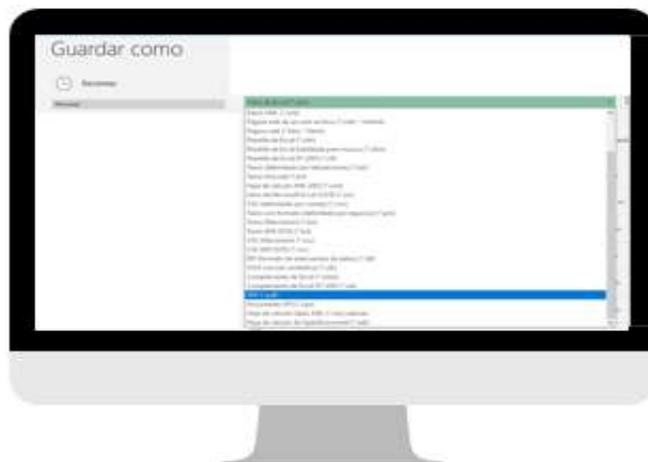
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

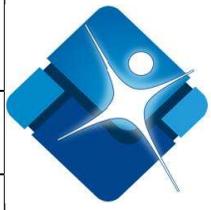
ANEXO 1: CREAR LISTA DE ASISTENCIA EN FORMS

- Compartir el Excel como evidencia de la participación en formato PDF.

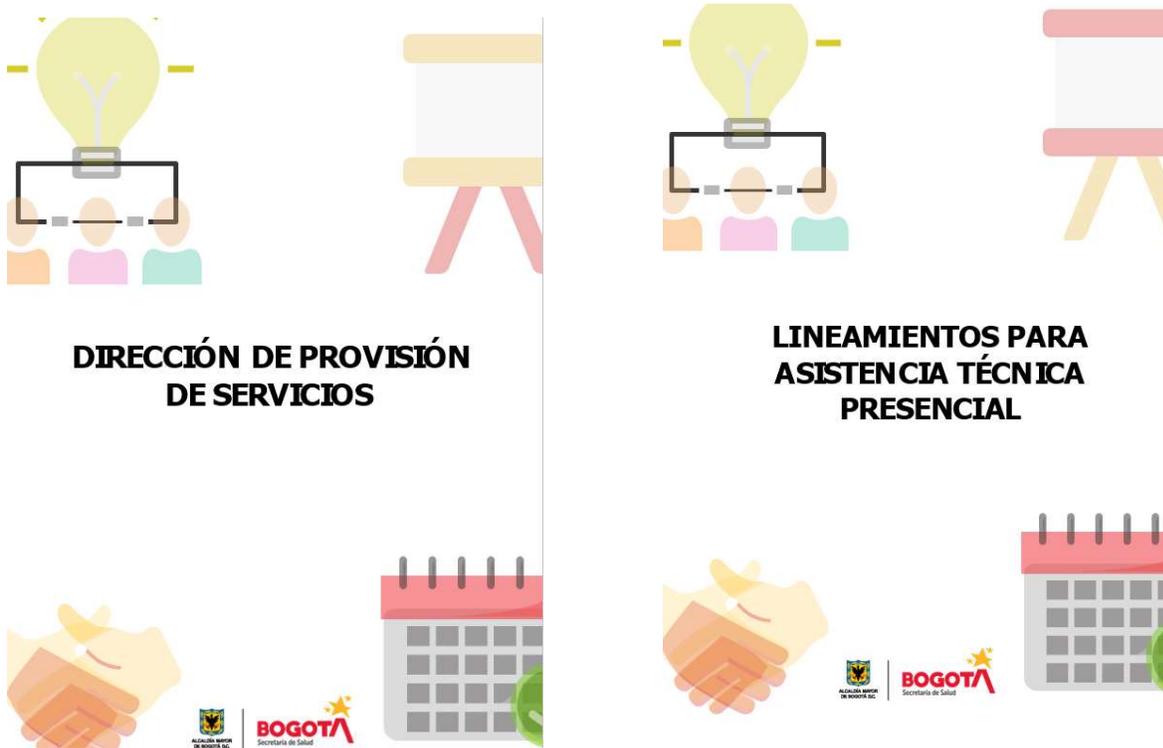


- Guardar a PDF.



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por : Fernando Aníbal Peña Díaz				

7.2 Anexo No. 2 Lineamientos de AT presencial V3



La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				



EQUIPO DIRECTIVO SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD DE BOGOTÁ

Eliana Ivont Hurtado Sepúlveda
 Subsecretario de Servicios de Salud y Aseguramiento

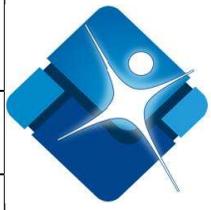
Fernando Aníbal Peña Díaz
 Director de Provisión de Servicios de Salud

Diseño del Documento
 Sandra Cristina Corzo Mariño

Diseño del Documento: Sandra Cristina Corzo Mariño

EQUIPO TÉCNICO
 Dirección de Provisión de Servicios de Salud
 Sandra Cristina Corzo

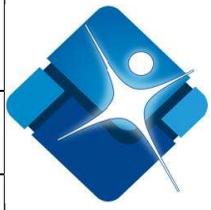
Apoyo: Tamara Gilma Vanin Nieto

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	

Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz



La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	

Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz



AL INICIAR	
<p style="text-align: center;">RECIBIR A LOS ASISTENTES</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">Se recibe a los participantes y se les ubica dentro del salon.</p>	<p style="text-align: center;">DEFINIR REGLAS DE COMPORTAMIENTO</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">Se definen las reglas de comportamiento dentro del salon relacionadas al uso del espacio</p>
<p style="text-align: center;">DEFINIR REGLAS TECNOLÓGICAS</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">Dejar claro el uso de dispositivos dentro del auditorio.</p>	<p style="text-align: center;">DEFINIR LAS REGLAS DE PARTICIPACIÓN</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">Cuando y de que manera participar.</p>
<p style="text-align: center;">ORDEN DE LA ASISTENCIA</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">Definir los items a tratar dentro de la asistencia técnica y en que orden.</p>	<p style="text-align: center;">INICIAR</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">Empezar a desarrollar el programa preparado para la asistencia técnica</p>

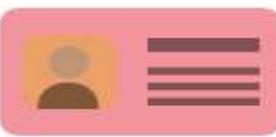
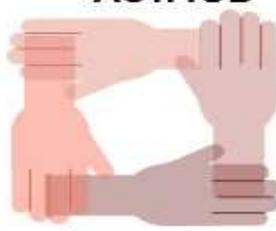
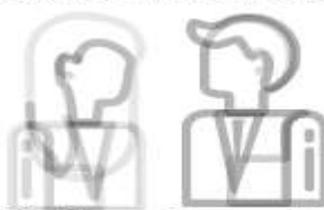
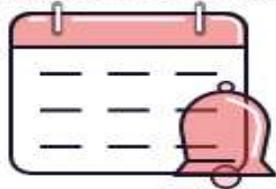
La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	

Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz




REGLAS DEL EQUIPO DE ASISTENCIA TÉCNICA.

<p>PUNTUALIDAD</p>  <p>Ser puntuales el día de la asistencia técnica.</p>	<p>ÉTICA Y RESPONSABILIDAD</p>  <p>Desarrollar la asistencia de manera profesional.</p>
<p>MAN TENER EL CARNÉ</p>  <p>Mantener visible o a la mano el carné de la SDS</p>	<p>DEMUESTRE UNA BUENA ACTITUD</p>  <p>Demuestre como alguien amable y colaborativo.</p>
<p>CUIDE LA PRESENTACIÓN.</p>  <p>Cuide su lenguaje y presentación personal al llevar a cabo la asistencia.</p>	<p>RESPETE EL TIEMPO</p>  <p>Respete el tiempo establecido para cada actividad ya que puede inferir con otras actividades necesarias.</p>

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	

Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz

7.3 Anexo No. 3 Mentefacto Asistencia Técnica DPSS

FECHA:				CAMPO FUNCIONAL	Dirección de Provisión de Servicios de Salud	
				TEMA	Proceso de Asistencia Técnica	
ISORDINADAS	QUE ES			SUPRAORDINADAS		
	¿Qué es la Asistencia Técnica para la DPSS?			¿CUÁL ES EL MARCO LEGAL?		
	Principios de la AT			NORMATIVA NACIONAL •Ley 100 de 1993 •Ley 715 de 2001 •Resolución 1841 de 2013 •Resolución 1536 de 2015 •Decreto 780 de 2016 •Resolución 3202 de 2016 •Resolución 1441 de 2016 •Resolución 3280 de 2018 •Resolución 2626 de 2018		
	Competencias de la AT			NORMATIVA DISTRITAL •Decreto 507 de 2013 •Acuerdo 645 de 2016 •Acuerdo 761 de 2020		
	Características de la AT			ASISTENCIA TÉCNICA		
	Actores (Roles y Responsabilidades) en el proceso de AT			¿COMO HACER LA ASISTENCIA TÉCNICA?		
	Desarrollo de Capacidades			Tipologías y alcances de la asistencia técnica. Formas de hacer Asistencias Técnicas Anexos: Protocolos, infografías,		
	Fortalecimiento de Competencias			Herramientas disponibles para conexión		
				Aplicabilidad de los elementos de cada fase del Ciclo PHVA (Instrumentos) Herramientas para el desarrollo del Proceso de AT (Diagnóstico Situacional, Instrumento de Priorización de actores, herramienta metodológica conceptual, Estrategia de reaprendizaje y realimentación del proceso de AT) Acto didáctico de la operacionalización de los procesos: estrategia macro, ciclo PHVA y mentefacto		
				Fortalecimiento de las competencias		
			Desarrollo de las capacidades			
			¿QUÉ NO ES ASISTENCIA TÉCNICA? No corresponden a actividades de auditoría No son Visita de Inspección, vigilancia, y control Tipo de comunicación formal o informal, por el que se gestionan actividades Envío de correos electrónicos con información de procesos. No es comunicación por WhatsApp No corresponde a actividad de valoración de competencias No corresponden a actividades de gestión, actualización, comités técnicos, supervisión, requerimientos y redición de cuentas			

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

7.4 Anexo No. 4 Metodología de Análisis de encuestas (calidad).

Las encuestas de percepción consisten en un instrumento utilizado para consolidar las respuestas de los clientes acerca de la percepción sobre la asistencia técnica en salud.

Para analizar los resultados se utilizaron escalas de valoración y criterios de ponderación de acuerdo con el cumplimiento de los servicios suministrados tanto a nivel interno como externo. Aclarando, que la presente metodología de análisis está sujeta al direccionamiento de la DPSS y pueden modificarse a criterio de los profesionales.

Tabla 22. Escalas de valoración para encuesta de percepción

Criterios de Ponderación	
Excelente	100
Bueno	70
Regular	50
Malo	20
Criterios de Ponderación	
Si	100
No	50
Criterios de Ponderación Propuestos en este Capítulo	
Si	100
No Aplica	100
No	50

Fuente: Elaboración propia

Por último, se definen los rangos de calificación y semaforización, lo criterios o rangos definidos son:

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

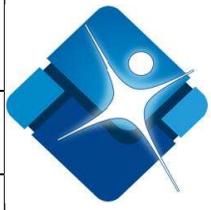
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

Tabla 23. Rangos de calificación y semaforización

Rango de Calificación (porcentaje de cumplimiento)	Nivel de Percepción	Criterio para definir el plan de mejora
100% y 85%	Satisfactorio	No Aplica
<85%	No Satisfactorio	Plantear acciones de Mejora

Para cada persona encuestada se debe realizar el porcentaje de nivel de percepción como se muestra en la tabla anterior, para que al final se promedie el porcentaje de cumplimiento de todos los encuestados y se logre un resultado general que evidencie si se debe o no aplicar un plan de mejora.

Tipo de preguntas en la encuesta de percepción:

- **Preguntas Cerradas:** Para este tipo de preguntas se recurre a la cuantificación de las respuestas de esta manera evaluar el número o porcentaje de personas que se decidieron por seleccionar una de las respuestas lo que permite crear conclusiones basados en los datos que nos ofrece la encuesta, una vez se cuenta con estos resultados se procede a realizar la ponderación de los resultados con los criterios expuestos anteriormente para luego calificar las preguntas de una manera global.
- **Preguntas Abiertas:** Para realizar el análisis de este tipo de preguntas se recurre a la clasificación y agrupación de respuestas dentro de temas específicos.

Herramienta para la identificación, análisis y priorización de las debilidades encontradas:

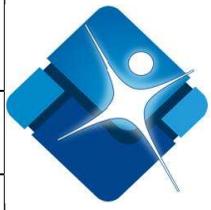
Se propone el uso de la matriz MMGO adaptada a la identificación y el análisis de las debilidades encontradas en la encuesta de percepción.

Construcción de la Matriz MMGO:

¿Qué es?

Es una herramienta que permite identificar y graficar las debilidades, con el fin de priorizar su intervención. Adaptada de “Gerencia Estratégica Corporativa” de Rafael Pérez Uribe. para el desarrollo del análisis de la encuesta de percepción de las Asistencias Técnicas.

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

Desarrollo Paso a Paso:

1. Se establece una pregunta abierta dentro de la encuesta de percepción en donde el usuario que la responde identifique oportunidades de mejora.
2. Se consolidan las respuestas.
3. Se crean grupos macro o categorías principales de respuestas los cuales van a contener las sugerencias o respuestas más relacionadas.

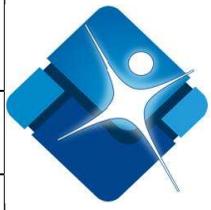
Ejemplo:

Categoría 1. Conectividad	Respuestas: 1.El internet se caía mucho, mejorar la conectividad. 2.El primer enlace que enviaron no servía. 3.No se veía la presentación
Categoría 2. Programación	Respuestas: 1.Enviar con antelación el enlace 2.Preparar contextualmente antes de programar la asistencia técnica. 3.El horario se cruza con hora de almuerzo.

4. Dirigirse a la herramienta Matriz de Priorización de Debilidades.
5. Diligenciar la matriz:
 - a. **Categoría De Sugerencias Encontradas:** Nombre de la categoría de respuestas.
 - b. **Cantidad (Cant):** Número de respuestas contenidas en esa categoría.
 - c. **Magnitud:** Es el peso relativo de la existencia de las debilidades. Se califica subjetivamente de la siguiente manera:

Nivel	Rango de calificación	Descripción del Nivel
Muy Alto	10 a 8.0	La debilidad cuenta con una frecuencia muy alta, al respecto de las demás categorías.
Alto	7.9 a 6.0	La frecuencia de la categoría es alta
Medio	5.9 a 3.0	La frecuencia de la categoría es moderada

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

Bajo	2.9 a 1.0	La frecuencia de la categoría es muy baja.
------	-----------	--

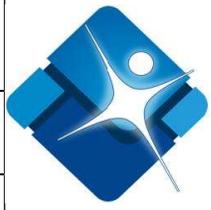
d. Importancia para el Proceso desde la Dirección: Que tanto afecta la debilidad en el cumplimiento del objetivo (Cumplimiento de la satisfacción). Se califica subjetivamente de la siguiente manera

Tabla 24. Nivel de afectación de la debilidad en el cumplimiento de los objetivos.

Nivel	Rango de calificación	Descripción del Nivel
Muy Alto	10 a 8.0	Afecta en extremo y directamente el cumplimiento del objetivo
Alto	7.9 a 6.0	Afecta considerablemente el cumplimiento del objetivo
Medio	5.9 a 3.0	Afecta en algo el cumplimiento del objetivo
Bajo	2.9 a 1.0	Afecta muy poco el cumplimiento del objetivo.

6. Organizar los ejes de la gráfica: Los ejes de la gráfica están creados por medio de los promedios de la magnitud y de la importancia del proceso desde la dirección, están sobre eje “X” y el eje “Y”, simbolizados con círculos rojos. Las líneas rojas de la gráfica deben pasar sobre estos puntos, por lo que manualmente deben moverse, esto creará un plano con 4 divisiones, el cual estará dividido de la siguiente manera:

Cuar til 2.	Cuar til 1.
Cuar til 3.	Cuar til 4.

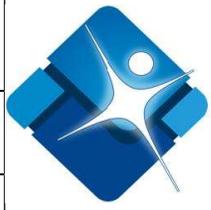
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

7. Estrategias de Intervención: Los puntos ubicados dentro de los cuartiles definen la importancia de la debilidad dentro de la encuesta de percepción por lo que se deben crear estrategias y asumir los recursos necesarios para mitigarlas.

a. Estrategias para los puntos ubicados en el cuartil 1: Actividades estratégicas prioritarias para mitigar las debilidades, debido a que son debilidades que se repiten frecuentemente y afectan de manera negativa la satisfacción

b. Estrategias para los puntos ubicados en el cuartil 2: Actividades estratégicas para mitigarlas, son debilidades que se repiten de una manera no tan frecuente como las del cuartil 1 pero que afectan de manera negativa la satisfacción.

c. Estrategias para los puntos ubicados en el cuartil 3 y 4: Son debilidades que no afectan significativamente la satisfacción, aun así, enviar recursos y planear las estrategias necesarias para mitigar estas debilidades.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

7.5 Anexo No. 4.1 Matriz de Priorización de Debilidades Guía AT

MATRIZ DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS					
DEBILIDADES					
No.	CATEGORÍA DE SUGERENCIAS ENCONTRADAS	Cant	Frec	MAGNITUD	IMPORTANCIA PARA EL PROCESO DESDE LA DIRECCIÓN
1	Conectividad	10	30%	7	9
2	Presentación	15	45%	8	7
3	Horario o Programación	8	24%	6	9
4			0%		
5			0%		
6			0%		
7			0%		
8			0%		
9			0%		
10			0%		
11			0%		
12			0%		
13			0%		
Total		33	100%	7.00	8.33
				Eje Y	Eje X



7.6

Anexo No. 5 Instrumento de Verificación Lista de chequeo (Asistencia Técnica)

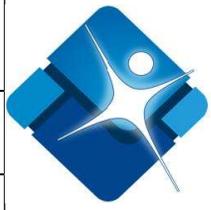
CICLO	ELEMENTO A EVALUAR	ITEM A EVALUAR	SOPORTES A SOLICITAR
GENERALES	Lineamiento técnico del grupo Funcional	El grupo funcional cuenta con el lineamiento técnico específico, publicado en Isolucion y los referentes (muestra aleatoria si son más de 2 profesionales en el equipo) conocen la ruta de acceso en Isolucion del mismo	Acceso a lineamiento técnico en Isolucion.

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

		Se han socializado por parte de otros grupos funcionales o referentes que correspondan, los lineamientos, guías u orientaciones de la DPSS relevantes para el desarrollo de su gestión (Enfoque diferencial, APS, entre otros)	Preguntas para indagar el conocimiento de lineamientos
	Guía de asistencia técnica	Realizó la lectura de la Guía de asistencia técnica y el grupo funcional de la RIAS y participó en el taller?	Preguntas a la totalidad del equipo de RIAS (muestra aleatoria si son más de 2 profesionales en el equipo) para verificar la lectura de la Guía y verificar participantes del taller de AT
	Instrumentos de la Guía de Asistencia técnica	Participo en la socialización de los instrumentos de la guía de asistencia técnica y recibió orientación en el diligenciamiento para su implementación?	Preguntas para verificar socialización y orientación recibida en el diligenciamiento de Instrumentos (muestra aleatoria si son más de 2 profesionales en el equipo)
PLANEAR	Diagnóstico situacional y reconocimiento de actor	Cuenta con un reconocimiento del actor priorizado objeto de AT, que incluya: 1. Caracterización de la entidad 2. Diagnóstico de necesidades para el fortalecimiento del talento humano y otros requerimientos. 3. Revisión de compromisos de asistencias técnicas previas. 4. Revisión de resultados de indicadores de estado frente a la implementación de las RIAS. 5. Revisión de los resultados del seguimiento a la implementación del proceso.	*Documento de diagnóstico situacional de las instituciones o entidades priorizadas
	Priorización de entidades	Aplicó alguna metodología para la identificación y priorización de las instituciones o entidades objeto de la asistencia técnica y dispone de un documento con las instituciones priorizadas?	*Instrumento o documento de la metodología aplicada * Listado de instituciones priorizadas.

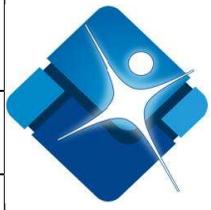
La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	

Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz

Plan de asistencia técnica (Objetivos y actividades a desarrollar, recursos necesarios)	Elaboró el plan de Asistencia técnica acorde al formato o instrumento diseñado desde la DPSS, incluyendo tema de la AT y recursos necesarios ? Nota: De ser una asistencia técnica conjunta con otras dependencias definió los puntos de articulación.	Verificar diligenciamiento del formato: SDS-PSS-FT-601 CRONOGRAMA Y TRAZABILIDAD DE LA ASISTENCIA TECNICA Y SEGUIMIENTO/AUDITORIA (aprobado 3 nov 2021) o el formato en prueba piloto. Seleccionar tres meses (Planeación) Verificar: Mentefacto u otra metodología para la definición de lineamientos, normativas y temas a abordar o Actas que contengan necesidades para fortalecimiento del talento humano y temas a abordar o Acta de articulación o comités de interdependencias en las que se definan puntos de articulación. SDSPSSFT600_V.2 CRONOGRAMA DE ARTICULACION INTRAINSTITUIONAL - INTERSECTORIAL
Conformar el equipo para la asistencia técnica	Realizó la conformación de los equipos que desarrollaran las asistencias técnicas y definió los perfiles y roles que llevará cada uno de los participantes de los equipos. (aplica solo para proceso con más de un referente en la AT), identificando el líder de la AT	*Verificar acta o documento de conformación de los equipos de trabajo y asignación de perfiles y roles de cada uno de los integrantes del equipo para el desarrollo de las asistencias técnicas.
Identificar actores claves dentro de la entidad.	Identificó y definió los actores claves dentro de la entidad de acuerdo con las actividades programadas en la asistencia técnica.	* Verificar Base de datos con actores claves *Verificar Correos dirigidos a las instituciones o entidades en el cual se sugiere la participación de actores claves.
Concertación de cronograma con las instituciones	El cronograma de AT fue concertado con la institución programada y se informa fecha, hora, el tema objeto de Asistencia técnica y formas de hacer AT (virtual o presencial)	*Correos dirigidos a las instituciones o entidades en el cual se envía fecha, hora de la asistencia, objetivo y agenda y forma de la AT (virtual o presencial) * Solicitar evidencia de concertación.

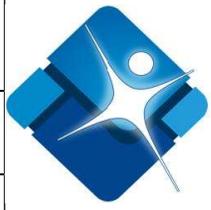
La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	

Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz

	Preparar la AT	Dispone de los documentos, papeles de trabajo, presentaciones, evaluación pretest y postest (si aplica), evaluación de percepción del cliente entre otros, según agenda a desarrollar durante la AT, acorde a los roles asignados.	*Verificar contra agenda los documentos, papeles de trabajo, presentaciones, evaluación pretest y postest (si aplica), evaluación de percepción del cliente entre otros.
	Identificar y seleccionar los parámetros- (Indicadores) de medición a desarrollar de la AT y satisfacción	Identificó cuales son los indicadores de medición a desarrollar. (control y seguimiento de los resultados) y establece alguna metodología de seguimiento.	Verificar metodología de seguimiento a los indicadores de AT
		Identificó las variables de percepción del cliente externo con el servicio de asistencia técnica	Verificar si conoce las variables de percepción del cliente externo, que se evaluaron durante la vigencia 2021
HACER	Apertura formal de la AT	Se realizó reunión para la apertura de la asistencia técnica en la cual se presenta el o los referentes. encargados de la AT, la agenda y objetivo y se sensibiliza a los participantes para que estén receptivos frente a los temas a impartir en la asistencia técnica	Acta del desarrollo de la asistencia técnica en la cual se evidencia presentación de el o los referentes. encargados de la AT, la agenda, objetivo (s) y sensibilización (solicitar acta de una segunda asistencia técnica la misma institución y verificar compromisos y seguimiento al plan de gestión si aplica) - ver trazabilidad
	Indagar la base conceptual del actor asistido para realizar el pretest y postest cuando aplique	Aplicó pretest y postest con el fin indagar la base conceptual del actor asistido o metodología de evaluación	Solicitar evidencia de la aplicación de pretest y postest o metodología de evaluación
	Elaboración del Acta	Elaboró el acta que incluya el desarrollo de la AT, incluyendo hallazgos relevantes, acuerdos, compromisos que apoyen el proceso de mejora	Verificar el diligenciamiento del Acta que incluya los compromisos y acuerdos tanto de las instituciones como del equipo de la SDS, listado de asistencia entre otros. Verificar formato de acta y listado de asistencia SDS-PYC-FT-001 Actas de reunión V.6 SDS-PYC-FT-002 Listado de Asistencia a Reuniones. V3

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	GUÍA PARA EL DESARROLLO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EN EL MARCO DEL COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LOS PROFESIONALES DE LA DPSS			
	Código:	SDS-PSS-GUI-016	Versión:	
Elaborado por: Sandra Corzo, María de Jesús Olivo, Martha Moreno, Ángela Cristina Moreno, Tamara Vanin/ Revisado por: Ángela López, Natalia Baquero, Tamara Vanin/ Aprobado por: Fernando Aníbal Peña Díaz				

	Construcción de plan de gestión bidireccional cuando aplique	Alguna de las instituciones asistidas requirió plan de gestión	Verificar el Formato de plan de gestión diligenciado 6. SDSPSSFT599_V.2_1 PLAN GESTION
	Verificar aprobación del acta y envío	Verificar fecha de envío del acta para aprobación y envío como versión definitiva, así como el envío de las memorias	Solicitar evidencia de aprobación del acta y correo de envío definitivo de la misma y de las memorias de la AT
	Cierre de la AT y acordar entrega o envío del acta.	Se realizó reunión de cierre de la asistencia técnica en la cual se hace un resumen de los compromisos y acuerdos definidos y se registra la aprobación del acta	Verificar Acta que en el cierre se realice un resumen de los compromisos y acuerdos pactados y se registra la aprobación del acta
VERIFICAR	Seguimiento a la gestión de la asistencia técnica y al Plan de asistencia técnica	Establece algún mecanismo de seguimiento al cumplimiento del plan de asistencia técnica acorde a priorización y a los compromisos y plan de gestión definidos	Verificar mecanismo o metodología de seguimiento al cumplimiento del plan de asistencia técnica según priorización, seguimiento a compromisos y plan de gestión. Adicionalmente verificar. SDSPSSFT602V.2 TRAZABILIDAD DE LOS SEGUIMIENTOS
	Valoración de los resultados de percepción de las entidades	Aplicó encuesta de percepción y verifico los resultados alcanzados	Verificar si se identifica el informe de AT y acciones de mejora de cara al mismo. (mediante pregunta y evidencias) son dos ciclos de AT
ACTUAR	Generar acciones de mejora	Se definen e implementan estrategias de mejoramiento frente a los resultados del proceso de AT (Planeación, ejecución y retroalimentación de las misma)	Verificar las acciones de mejora realizadas para fortalecer el proceso de la planeación, ejecución y seguimiento de las AT
	Elaboración del informe de gestión de la asistencia técnica	Se elaboran los informes (semestral y anual de las AT desarrollas)	Verificar informes de AT (semestral y anual) y si la información es consistente con lo reportado en SEGPLAN

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley