

# INFORME DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS DEL MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Año Fiscal Evaluado 2023



**OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO  
AÑO 2024**



**INDICE**

I.	RESUMEN EJECUTIVO .....	4
II.	ANÁLISIS CONTEXTUAL.....	6
III.	OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES DEL MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021-2024 AMPLIADO.....	10
IV.	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES.....	11
V.	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES: .....	16
VI.	PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES.....	41
VII.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	42
	ANEXO .....	45



**INDICE DE CUADROS**

Cuadro N° 1: Población con algún problema de salud crónico, según condición de .....	7
Cuadro N° 2: Población con algún problema de salud que buscó atención, según lugar o .....	8
Cuadro N° 3: Ejecución del OI.01 Modernización la Gestión administrativa y Operativa SISOL.....	11
Cuadro N° 4: Ejecución del OI.02 Prestar servicios de salud integral con calidad que cumplan las normas de acreditaciones nacionales y/o internacionales .....	13
Cuadro N° 5: Ejecución del OI.03 Posicionar y fortalecer la misión y visión del SISOL .....	13
Cuadro N° 6: Ejecución del Número Atenciones en marco de los Convenios con el SISOL .....	14
Cuadro N° 7: Integrar el SISOL al sistema de salud y a la comunidad en sus ámbitos de intervención .....	15
Cuadro N° 8: Cuadro comparativo de atenciones del año 2022 vs 2023.....	15
Cuadro N° 9: Ejecución del OI.05 Ampliar y mejorar los servicios del SISOL .....	16
Cuadro N° 10: Ejecución de la EI.01.01 Diseñar el modelo de gestión del SISOL en el marco del aseguramiento universal .....	18
Cuadro N° 11: Ejecución de la EI.01.02 Implementar el régimen de servicio civil en SISOL .....	18
Cuadro N° 12: Ejecución de la EI.01.03 Contar con documentos de gestión actualizados acorde con los objetivos del SISOL .....	19
Cuadro N° 13: Contratos .....	19
Cuadro N° 14: Servicios Ofrecidos por SISOL .....	19
Cuadro N° 15: Ejecución de la EI.01.04 Mejorar la gestión de los contratos comerciales en el marco del aseguramiento universal .....	20
Cuadro N° 16: Ejecución de la EI 01.05 Diseñar e implementar la arquitectura del sistema informático del SISOL .....	21
Cuadro N° 17: Ejecución de la EI.01.06 Adecuar la estructura orgánica del SISOL, de acuerdo a las necesidades actuales, con proyección al futuro.....	21
Cuadro N° 18: Ejecución de la EI.02.01 Garantizar la calidad de atención en las IPRESS del SISOL.....	22
Cuadro N° 19: Ejecución de la EI.02.02 Obtener la acreditación nacional y/o internacional de las IPRESS del SISOL.....	23
Cuadro N° 20: Ejecución de la EI.02.03 Usar la capacidad operativa máxima de la oferta de los servicios de atención primaria de las IPRESS, de acuerdo a la brecha de necesidades insatisfechas.....	23
Cuadro N° 21: Ejecución de la EI.02.04 Implementar la atención de salud integral al usuario .....	24
Cuadro N° 22: Ejecución de la EI.03.01 Desarrollar e implementar la estrategia de comunicación y difusión de la buena calidad del servicio del SISOL, vinculado con la gestión de la MML. ....	25
Cuadro N° 23: Ejecución de la EI.03.02 Generar mecanismos de fidelización del ciudadano .....	26
Cuadro N° 24: Ejecución de la EI.04.01 Implementar las redes de salud en el SISOL .....	27
Cuadro N° 25: Ejecución de la EI.04.02 Fortalecer el vínculo con los actores del sector salud a nivel nacional .....	27
Cuadro N° 26: Ejecución de la EI.04.03 Vincular la red social del entorno de la IPRESS al SISOL .....	28
Cuadro N° 27: Ejecución de la EI.04.04 Fortalecer la cooperación internacional del SISOL con organismos pares.....	28
Cuadro N° 28: Ejecución de la EI.05.01 Implementar nuevos servicios .....	36
Cuadro N° 29: Ejecución de la EI.05.02: Ampliar la oferta especializada de servicios médicos de apoyo al diagnóstico .....	38
Cuadro N° 30: Ejecución de la EI.05.03 Implementar TIC'S para la mejora de los servicios .....	39

**INDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico 1: Porcentaje promedio de satisfacción del usuario externo de los establecimientos del SISOL según dimensiones .....	12
Gráfico 2: Identificación de la población a la Institución .....	13
Gráfico 3: Atenciones por tipo de Establecimiento de Salud.....	16
Gráfico 4: Atenciones y Atendidos en Desastres Naturales .....	17



**ENTIDAD : SISTEMA METROPOLITANO DE LA SOLIDARIDAD**  
**SECTOR : 20. SALUD**  
**PLIEGO : 301250 MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA**  
**FECHA : 30 DE ABRIL DE 2023**

## I. RESUMEN EJECUTIVO

El Sistema Metropolitano de la Solidaridad (SISOL) es un órgano desconcentrado especial de la Municipalidad Metropolitana de Lima, creado con la Ordenanza N° 683 en el 2004, modificado en el 2022. Actúa con autonomía técnica administrativa, presupuestal, financiera, contable, económica y con patrimonio, realizando actividades de utilidad pública y social, incluyendo la posibilidad de brindar atenciones gratuitas si es necesario, dentro del marco legal.

Por ello, el SISOL a través de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto en el año 2022, aprueba con Resolución de Gerencia General N°095-2022-GG-SISOL/MML de fecha 18 de mayo 2022 el Marco Estratégico Institucional 2021-2025 Ampliado, el cual contempla la ejecución de cinco (05) Objetivos Institucionales y diecinueve (19) Estrategias Institucionales articuladas a dos Acciones Estratégicas Institucionales "AEI.06.05: Servicios atención médica accesible para la ciudadanía" y la "AEI.09.09 Gestión Institucional de las Empresas Municipales y Organismos Públicos Descentralizados eficaz en la Municipalidad Metropolitana de Lima", del Plan Estratégico Institucional 2020-2026 Ampliado<sup>1</sup> de la Municipalidad Metropolitana de Lima (en adelante MML).

En ese contexto, el cumplimiento del Marco Estratégico Institucional (MEI) 2021-2025 ampliado, al término del año 2023 se alcanzó los siguientes avances de ejecución por Objetivo Institucional:

- OI.01: Modernizar la gestión administrativa y operativa SISOL, se logró el 15% de ejecución.
- OI.02: Prestar servicios de salud integral con calidad que cumplan las normas de acreditación nacionales y/o internacionales, se logró el 81% de ejecución.
- OI.03: Posicionar y fortalecer la misión y visión del SISOL, se logró el 81% de ejecución.
- OI.04: Integrar el SISOL al sistema de salud y a la comunidad en sus ámbitos de intervención, se logró el 3% de ejecución.
- OI.05: Ampliar y mejorar los servicios del SISOL, se logró el 1% de ejecución.



<sup>1</sup> Aprobado con Resolución de Alcaldía N° 428-2023-MML del 16 de junio de 2023.



EVALUACIÓN DEL MARCO ESTRATÉGICO

# ANÁLISIS CONTEXTUAL





## II. ANÁLISIS CONTEXTUAL

SISOL se encuentra articulado a dos (02) Acciones Estratégicas Institucionales del Plan Estratégico Institucional 2020 – 2025 Ampliado<sup>2</sup> de la MML, siendo la "AEI.06.05: Servicios atención médica accesible para la ciudadanía" y la "AEI.09.09 Gestión Institucional de las Empresas Municipales y Organismos Públicos Descentralizados eficaz en la Municipalidad Metropolitana de Lima"

**Objetivo Estratégico Institucional N° 6**

Promover la educación, deporte, recreación y salud de la población de la Provincia de Lima.

**Acción Estratégica Institucionales N° 6.5**

Servicios atención médica accesible para la ciudadanía.

**Acción Estratégica Institucional N° 9**

Fortalecer la gestión institucional de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

**Acción Estratégica Institucionales N° 9.9**

Gestión institucional de las Empresas Municipales y Organismos Públicos Descentralizados eficaz en la MML.

### 2.1 ANÁLISIS DEL ENTORNO EN SALUD DEL SISOL

En el Perú, nuestro sistema es fragmentado y complejo. Si bien de los subsistemas existentes se concentran al 98% de asegurados en SIS y EsSalud, su funcionamiento y capacidades se regulan de manera muy diferente. Como ejemplo, EsSalud tiene la capacidad para invertir 13.4 veces más en sus asegurados que el SIS (Instituto Peruano de Economía - IPE, 2020). Aun así, EsSalud no cuenta con la oferta de servicios de salud en los establecimientos de salud en todo el territorio. Por su parte, el SIS no cuenta con la capacidad para financiar el equipamiento e infraestructura de los establecimientos de salud del MINSA y además existe ineficiencia en la atención de la demanda insatisfecha de servicios especializados. En ese contexto, la actual Política Nacional Multisectorial de Salud al 2030 determina tres objetivos prioritarios:

- Mejorar los hábitos, conductas y estilos de vida saludable.
- Asegurar a la población a servicios integrales de salud de calidad y oportunos.
- Mejorar las condiciones de vida que generan vulnerabilidad y riesgos en la salud.



<sup>2</sup> Aprobado con Resolución de Alcaldía N° 428-2023-MML del 16 de junio de 2023.

### 2.1.1 Búsqueda de atención en salud:

Según los resultados obtenidos en el último trimestre del año 2023, el 41,4% de la población informó padecer de algún problema de salud de manera permanente. El 24,3% además del problema de salud crónico que padece, sufrieron en las últimas cuatro semanas otros problemas de salud; en tanto el 17,1% padeció solo de enfermedad o malestar crónico. A nivel de área de residencia, en el área urbana la población que padece algún problema de salud crónico alcanzó el 43,1% y en el área rural el 34,3%. Comparado con el último trimestre del año 2022, la población con algún problema de salud crónico se incrementó a nivel nacional y en el área urbana en 0,6 y 0,8 punto porcentual, respectivamente. En el área rural disminuye en 0,4 punto porcentual.

Asimismo, se observan incrementos al compararlo con el año 2019.<sup>3</sup>

**Cuadro N° 1: Población con algún problema de salud crónico, según condición de  
Búsqueda de atención y área de residencia (Cuarto Trimestre de los  
Periodos de 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023) (Porcentaje)**

Problema de salud crónico/ Área de residencia	Oct-NovDic 2019	Oct-NovDic 2020	Oct-NovDic 2021	Oct-NovDic 2022 P/	Oct-NovDic 2023 P/	CV (%) Oct-NovDic 2023 P/	Variación (puntos porcentuales)		
							2023/2019	2023/2021	2023/2022
<b>Nacional</b>									
Con algún problema de salud crónico	37,5	36,8	39,8	40,8	41,4	1,4	3,9	1,6	0,5
- Solo problema de salud crónico 1/	12,5	17,4	18,7	17,6	17,1	2,5	4,6	-1,6	-0,5
Con problema de salud crónico y además presentó otro problema en últimas 4 semanas	25,0	19,4	21,1	23,2	24,3	1,9	-0,7	3,2	1,1 *
<b>Urbana</b>									
Con algún problema de salud crónico	39,5	38,4	41,6	42,3	43,1	1,5	3,6	1,5	0,8
Solo problema de salud crónico 1/	14,1	19,6	20,9	19,2	18,6	2,7	4,5	2,3	-0,6
Con problema de salud crónico y además presentó otro problema en últimas 4 semanas	25,4	18,8	20,6	23,1	24,4	2,3	-1,0	3,8	1,3 *
<b>Rural</b>									
Con algún problema de salud crónico	30,0	30,7	32,7	34,7	34,3	2,5	4,3	1,6	-0,4
Solo problema de salud crónico 1/	6,7	8,9	9,7	11,0	10,6	4,5	3,9	0,9	-0,4
Con problema de salud crónico y además presentó otro problema en últimas 4 semanas	23,3	21,8	23,0	23,6	23,7	3,2	0,4	0,7	0,1

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Hogares

Niveles del test de diferencia:  
\* Diferencia significativa ( $p < 0.10$ ). \*\* Diferencia altamente significativa ( $p < 0.05$ ). \*\*\* Diferencia muy altamente significativa ( $p < 0.01$ ).

El test de diferencia corresponde al último trimestre y su trimestre respectivo del año anterior.

Nota: Los resultados con coeficiente de variación mayor al 15%, deben ser considerados referenciales, porque el número de casos en la muestra para este nivel de desagregación no es suficiente.

1/ Se considera población con algún problema de salud crónico, a aquella que reportó padecer enfermedades crónicas (artritis, hipertensión, asma, reumatismo, diabetes, tuberculosis, VIH, colesterol, etc.) o malestares crónicos.

P/ Preliminar.

<sup>3</sup> Boletín "Condiciones de Vida en el Perú: Octubre-Noviembre-Diciembre 2023", Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI

### 2.1.2. Lugar de consulta en salud:

En el último trimestre del año 2023, la población con algún problema de salud que buscó atención en un establecimiento fue de 47,0%. Según lugar o establecimiento de consulta, el 21,4% buscó atención en farmacia o botica, el 14,3% acudió a establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA), el 5,2% fue a un consultorio particular y el 4,5% acudió a establecimientos del Seguro Social de Salud (EsSalud). Por área de residencia, en el área urbana el lugar o establecimiento de mayor consulta fue la farmacia o botica alcanzando a 22,9%, seguido del MINSA, 11,8%. Mientras que, en el área rural el 24,9% buscó atención en establecimientos del MINSA, y el 14,9% en farmacia o botica.<sup>4</sup>

**Cuadro N° 2: Población con algún problema de salud que buscó atención, según lugar o Establecimiento de consulta y área de residencia (Cuarto Trimestre de los Periodos de 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 y 2023) (Porcentaje)**

Lugar o establecimiento/ Área de	Oct-Nov- Dic 2019	Oct-Nov- Dic 2020	Oct-Nov- Dic 2021	Oct-Nov- Dic 2022 P/	Oct- NovDic 2023 P/	CV (%) Oct-Nov- Dic 2023 P/	Variación (puntos porcentuales)		
							2023/2019	2023/2021	2023/2022
Nacional	47,6	34,4	34,4	43,5	47,0	1,7	-0,6	12,6	3,5 ***
MINSA	14,8	7,3	9,2	12,9	14,3	41,1	-0,5	5,1	1,4 ***
Farmacia o botica	19,4	17,4	15,9	20,5	21,4	3,1	2,0	5,5	0,9
Particular 2/	6,6	5,9	5,3	5,3	5,2	5,2	-1,4	-0,1	-0,1
EsSalud 3/	5,7	2,3	3,2	3,8	4,5	5,8	-1,2	1,3	0,7 **
Fuerzas Armadas y/o Policía Nacional	0,3	0,1	0,1	0,1	0,3	26,0	0,0	0,2	0,2 ***
Otros 4/	0,8	1,4	0,7	1,0	1,3	37,9	0,5	0,6	0,3
Urbana	48,9	35,2	34,9	44,1	47,6	1,9	-1,3	12,7	3,5 ***
MINSA 1/	11,6	5,2	7,3	10,6	11,8	42,9	0,2	4,5	1,2 **
Farmacia o botica	21,6	19,0	17,0	21,9	22,9	3,4	1,3	5,9	1,0
Particular 2/	7,6	6,8	5,9	5,9	5,8	5,5	-1,8	-0,1	-0,1
EsSalud	6,9	2,6	4,5	4,5	5,3	5,9	-1,6	1,4	0,8 **
Fuerzas Armadas y/o Policía Nacional	0,4	0,1	0,1	0,1	0,4	26,1	0,0	0,3	0,3 ***
Otros 4/	0,9	1,5	1,1	1,1	1,3	42,6	0,4	0,6	0,2
Rural	42,6	31,4	32,1	41,2	44,4	2,4	1,8	12,3	3,2 **
MINSA 1/	27,2	15,2	16,8	22,3	24,9	3,8	-2,2	8,1	2,6 ***
Farmacia o botica	11,0	11,6	11,3	14,6	14,9	6,8	3,9	3,6	0,3
Particular 2/	2,7	2,7	2,7	2,6	2,5	9,6	-0,2	-0,2	-0,1
EsSalud 3/	1,2	0,8	0,5	0,9	1,0	19,0	-0,2	0,5	0,1
Fuerzas Armadas y/o Policía Nacional	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0 ***
Otros 4/	0,6	1,1	0,8	0,8	1,0	56,0	0,4	0,2	0,2

Niveles del test de diferencia: \* Diferencia significativa ( $p < 0.10$ ). \*\* Diferencia altamente significativa ( $p < 0.05$ ). \*\*\* Diferencia muy altamente significativa ( $p < 0.01$ ). El test de diferencia corresponde al último trimestre y su trimestre respectivo del año anterior. Nota: Los resultados con coeficiente de variación mayor al 15%, deben ser considerados referenciales, porque el número de casos en la muestra para este nivel de desagregación no es suficiente. 1/ Incluye centro de salud, puesto de salud, centro o puesto de salud CLAS y hospital MINSA, MINSA y EsSalud. 2/ Incluye clínica particular y consultorio médico particular. 3/ Incluye posta, policlínico y hospital de EsSalud. 4/ Incluye domicilio, casa de curandero o huesero. P/ Preliminar.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática-Encuesta Nacional de Hogares.

<sup>4</sup> Boletín "Condiciones de Vida en el Perú: : Octubre-Noviembre-Diciembre 2023", Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI





EVALUACIÓN DEL MARCO ESTRATÉGICO

# EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS LOGROS ESPERADOS



### III. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES DEL MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021-2024 AMPLIADO

El SISOL traza su estrategia a mediano plazo en el Marco Estratégico Institucional 2021-2025 Ampliado, el cual contempla cinco (05) Objetivos Institucionales y diecinueve (19) Estrategias Institucionales, los mismos que para fines del Informe de Evaluación de Resultados del Marco Estratégico Institucional 2021 – 2025 Ampliado se presenta la ejecución alcanzada en el ejercicio del año 2023.

○  
OI.01  
Modernizar la gestión administrativa y operativa SISOL

- EI.01.01 | Diseñar el modelo de gestión del SISOL, en el marco del aseguramiento universal.
- EI.01.02 | Implementar el régimen de servicio civil en SISOL.
- EI.01.03 | Contar con el documento de gestión actualizada acorde con los objetivos del SISOL.
- EI.01.04 | Mejorar la gestión de los contratos con socios comerciales, en el marco del aseguramiento universal.
- EI.01.05 | Diseñar e implementar la Arquitectura del Sistema Informático del SISOL.
- EI.01.06 | Adecuar la estructura orgánica del SISOL, de acuerdo a las necesidades actuales, con proyección al futuro.

○  
OI.02  
Prestar servicios de salud integral con calidad que cumplen las normas de acreditación nacionales y/o internacionales.

- EI.02.01 | Garantizar la calidad de atención en la IPRESS del SISOL.
- EI.02.02 | Obtener la acreditación nacional y/o internacional de las IPRESS del SISOL.
- EI.02.03 | Usar la capacidad operativa máxima de la oferta de los servicios de atención primaria de las IPRESS, de acuerdo a la brecha de necesidades insatisfechas.
- EI.02.04 | Implementar la atención de salud integral al usuario.

○  
OI.03  
Posicionar y fortalecer la misión y visión del SISOL.

- EI.03.01 | Desarrollar e implementar la estrategia de comunicación y difusión de la buena calidad del servicio del SISOL, vinculado con la gestión de la MML.
- EI.03.02 | Generar mecanismos de fidelización del ciudadano.

○  
OI.04  
Integrar el SISOL, al Sistema de Salud y a la comunidad en sus ámbitos de intervención.

- EI.04.01 | Implementar las redes de salud en el SISOL.
- EI.04.02 | Fortalecer el vínculo con los actores del sector salud a nivel nacional.
- EI.04.03 | Vincular la red social del entorno de las IPRESS al SISOL.
- EI.04.04 | Fortalecer la cooperación internacional del SISOL con organismos pares.

○  
OI.05  
Ampliar y mejorar los servicios del SISOL.

- EI.05.01 | Implementar nuevos servicios.
- EI.05.02 | Ampliar la oferta especializada de servicios médicos de apoyo al diagnóstico.
- EI.05.03 | Implementar TIC'S para la mejora de los servicios.



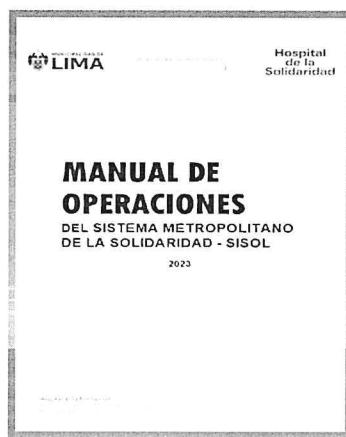
#### IV. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES

##### 4.1 OI.01: Modernizar la Gestión administrativa y Operativa SISOL

Indicador: Porcentaje de procedimientos mejorados y aprobados.

El indicador está orientado a medir el porcentaje de los procedimientos mejorados y aprobados en relación a la necesidad de mejora del SISOL determinada en el análisis del mapeo de los procesos y tiene como responsable a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.

Se aprobó el Manual de Operaciones del SISOL mediante la Decreto de Alcaldía N° 012, el 05 de julio de 2023.



Durante el ejercicio del año 2023, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto como responsable de la ejecución del Objetivo Institucional, alcanzó un 15% de procedimientos mejorados y aprobados, de acuerdo al logro esperado del año en mención.

##### Cuadro N° 3: Ejecución del OI.01 Modernización la Gestión administrativa y Operativa SISOL

OI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2023	
			LOGROS ESPERADOS	EJECUTADO
OI.01	Modernizar la Gestión administrativa y Operativa SISOL	Porcentaje de procedimientos mejorados y aprobados	15%	15%

Fuente: Unidad de Racionalización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto



##### 3.2 OI.02 Prestar servicios de salud integral con calidad que cumplan las normas de acreditación nacionales y/o internacionales.

Indicador: Nivel de satisfacción del usuario externo respecto a los servicios recibidos en las IPRESS del SISOL.

El indicador está orientado a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones de mejora continua basados en un instrumento de evaluación de la calidad de atención en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud del SISOL, y tiene como responsable a la Gerencia de Gestión de Riesgo.

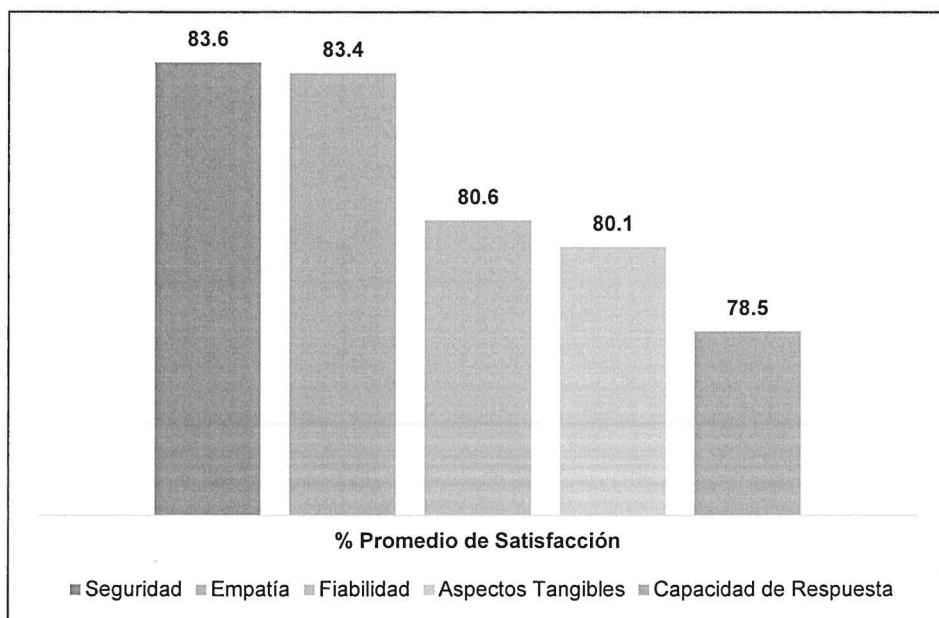
Al respecto la Gerencia de Gestión de Riesgos como responsable de la ejecución del Objetivo Institucional informo lo siguiente:

La Experiencia del Usuario en salud se refiere a la percepción global y las interacciones que los pacientes tienen con el sistema de atención y los servicios de salud en las diferentes Establecimientos del SISOL. Esta experiencia abarca desde el acceso, la facilidad de uso de los servicios de atención médica, calidad de la atención recibida y la satisfacción general del paciente con su experiencia en el sistema de salud.

A fin de realizar su evaluación, se llevó a cabo la "Encuesta de Satisfacción al Usuario Externo" en todas las IPRESS "Hospital de la Solidaridad" bajo la metodología SERVQUAL<sup>5</sup>. Esta metodología está aprobada por el Ministerio de Salud y se utiliza como una herramienta efectiva para identificar las razones detrás del nivel de satisfacción del usuario externo. El objetivo es contribuir a la implementación de acciones de mejora continua en la calidad de los servicios de salud. Según los informes de los establecimientos de salud que llevaron a cabo la evaluación de la satisfacción del usuario externo, se logró un promedio de **satisfacción del 81.3%**.

Mediante la herramienta empleada se realizó la evaluación de 05 Dimensiones de evaluación de la Calidad, obteniendo en promedio el siguiente resultado:

**Gráfico 1: Porcentaje promedio de satisfacción del usuario externo de los establecimientos del SISOL según dimensiones**



Fuente: Gerencia de Gestión de Riesgos

La dimensión que destacó con el mayor porcentaje de satisfacción en promedio fue la de Seguridad, alcanzando un 83.6%. Se debe tener en cuenta que la dimensión de Seguridad concerniente a la cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

Cabe destacar que otra dimensión que alcanzó altos niveles de satisfacción fue la de Empatía con 83.4%; esta dimensión que concierne a la disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características.

En contraste, el menor nivel de satisfacción del usuario externo se evidenció en la dimensión de Capacidad de Respuesta, registrando un 78.5%; que es la dimensión que está relacionada a la disposición, buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido. Sin embargo, tampoco es un bajo porcentaje, pero podríamos realizar acciones para la mejora continua.

<sup>5</sup> Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo.

**Cuadro N° 4: Ejecución del OI.02 Prestar servicios de salud integral con calidad que cumplan las normas de acreditaciones nacionales y/o internacionales**

OI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2023	
			LOGROS ESPERADOS	EJECUTADO
OI.02	Prestar servicios de salud integral con calidad que cumplan las normas de acreditación nacionales y/o internacionales	Nivel de satisfacción del usuario externo respecto a los servicios recibidos en las IPRESS del SISOL.	85%	81%

Fuente: Gerencia de Gestión de Riesgos

**3.3 OI. 03 Posicionar y fortalecer la misión y visión del SISOL.**

Indicador: Porcentaje de la población que recuerda la marca SISOL.

Este indicador mide el porcentaje de la población que recuerda la marca SISOL, con la finalidad de posicionarla, debido a que actualmente SISOL es conocido como "Hospitales de la Solidaridad".

La Unidad de Funcional de Comunicaciones, realizó una encuesta con preguntas cerradas para determinar el posicionamiento del nombre de la institución en el público usuario con una muestra de 100 participantes, de lo cual se obtuvo que el 81% identifica a la institución como Hospitales de la Solidaridad.

**Gráfico 2: Identificación de la población a la Institución**



Fuente: Unidad Funcional de Comunicaciones

**Cuadro N° 5: Ejecución del OI.03 Posicionar y fortalecer la misión y visión del SISOL**

OI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2023	
			LOGROS ESPERADOS	EJECUTADO
OI.03	Posicionar y fortalecer la misión y visión del SISOL	Porcentaje de la población que recuerda la marca SISOL	70%	81%

Fuente: Unidad Funcional de Comunicaciones

**3.4 OI.04 Integrar el SISOL al sistema de salud y a la comunidad en sus ámbitos de intervención.**

Indicador: Porcentaje de atenciones en el marco de los convenios.

Este indicador tiene por finalidad medir el porcentaje que representa el número de atenciones en el marco de los convenios de acuerdo con el Aseguramiento Universal, respecto del total de atenciones ejecutadas.

**Cuadro N° 6: Ejecución del Número Atenciones en marco de los Convenios con el SISOL**

Fuente: Unidad Funcional de Comunicaciones

Nº	INSTITUCION	DENOMINACION	Atenciones en Convenios
1	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUNTA HERMOSA	Convenio de cooperación interinstitucional entre el Sistema Metropolitano de la Solidaridad - SISOL y la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa.	70,435
2	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA	Convenio de cooperación interinstitucional entre el Sistema Metropolitano de la Solidaridad - SISOL y al Municipalidad Provincial de Tacna.	711
3	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SULLANA	Convenio de cooperación y apoyo interinstitucional entre la Municipalidad provincial de Sullana y el Sistema Metropolitano de la Solidaridad	1,524
4	MUNICIPALIDAD DE WANCHAQ-CUSCO	Convenio de cooperación y apoyo interinstitucional celebrado entre el Sistema Metropolitano de la Solidaridad y la Municipalidad Distrital de Wanchaq.	1,693
5	MUNICIPALIDAD DE SAN JERÓNIMO-CUSCO	Convenio de cooperación y apoyo interinstitucional entre la Municipalidad Distrital de San Jerónimo y el SISOL.	200
6	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA	Convenio Marco de Cooperación y apoyo interinstitucional entre la Municipalidad de la Victoria y el SISOL.	1,451
7	GORE ICA	Convenio Marco de Cooperación interinstitucional entre el SISOL y el GORE ICA.	126,555
8	UNIVERSIDAD NORBERT WIENER	Convenio Específico de Cooperación interinstitucional entre la Universidad Norbert Wiener y el SISOL.	10,029
9	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INCLÁN-TACNA	Convenio Marco de Cooperación interinstitucional entre la Municipalidad Distrital de Inclán Tacna y el SISOL.	4,173
10	MUNICIPALIDAD DE CAJAMARCA	Convenio con la Municipalidad de Cajamarca	7,965
11	MINSA (*)	Convenio de Cooperación Interinstitucional entre SISOL y MINSA 1ra Adenda: Convenio de Cooperación Interinstitucional entre SISOL y MINSA (ampliar los compromisos: kits de toma de muestras y biológicos para vacunación contra influenza y neumococo). 2da Adenda: Convenio de Cooperación Interinstitucional entre SISOL y MINSA (ampliar los compromisos. Infraestructura, cadena de frío y RR.HH. capacitados) para la vacunación regular y contra la COVID 19.	16,483
<b>Total</b>			<b>241,219</b>

Fuente: Gerencia de Servicios y Promoción de la Salud



Durante el presente año, se realizaron un total de 241,219 atenciones en el marco de los convenios, lo cual representa un 3% del total de atenciones realizadas en el periodo 2023, la misma que fue de 7,721,763.

**Cuadro N° 7: Integrar el SISOL al sistema de salud y a la comunidad en sus ámbitos de intervención**

OI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2023	
			LOGROS ESPERADOS	EJECUTADO
OI.04	Integrar el SISOL al sistema de salud y a la comunidad en sus ámbitos de intervención	Porcentaje de atenciones en el marco de los convenios.	20%	3%

Fuente: Gerencia de Servicios y Promoción de la Salud.

**4.5 OI.05 Ampliar y mejorar los servicios del SISOL.**

Indicador: Incremento porcentual de atenciones.

Este indicador mide el incremento porcentual del número de atenciones (consultas, imágenes, procedimientos, cirugía, exámenes, tópico, laboratorio, etc) ejecutado por cada una de las IPRESS contabilizando todos los servicios del SISOL, que se han llevado a cabo en un determinado año, en comparación con el año anterior.

En el ejercicio del año 2023, el SISOL a través de sus Centros Médicos y Establecimientos de Salud, realizó un total de 7 721 763 atenciones.

Adicionalmente, se expone en el siguiente cuadro el número de atenciones por Centros Médicos y Establecimiento de Salud durante el ejercicio del año 2023 con una comparación porcentual del año 2022, con la finalidad de evaluar el indicador.

**Cuadro N° 8: Cuadro comparativo de atenciones del año 2022 vs 2023**

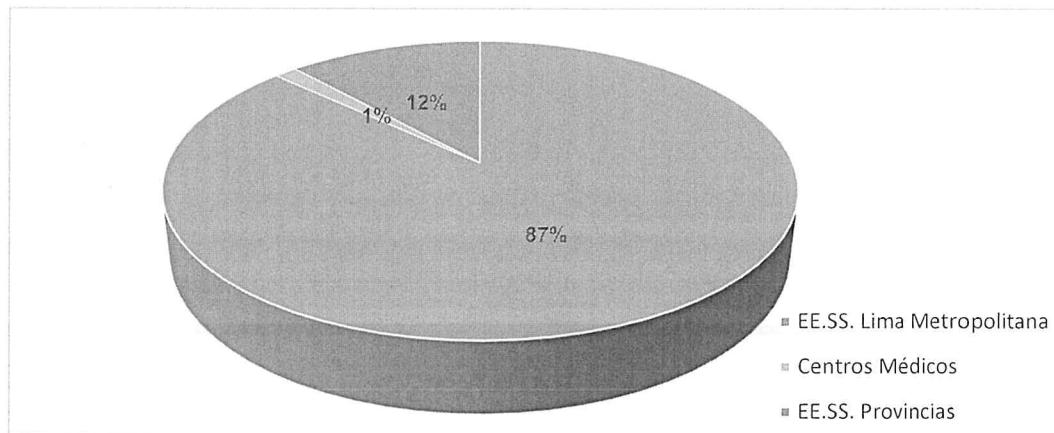
EE.SS.	ATENCIONES REALIZADAS		
	AÑO 2022	AÑO 2023	% VARIACIÓN 2022 VS 2023
ESTABLECIMIENTOS DE LIMA METROPOLITANA	6,726,105	6,690,753	-0.53%
ESTABLECIMIENTOS DE REGIONES	912,404	934,471	2.42%
CENTROS MÉDICOS	107,961	96,539	-10.58%
ATENCIONES SOCIALES	146,104	243,462	66,64%
<b>TOTAL</b>	<b>7,892,574</b>	<b>7,965,225</b>	<b>0,92%</b>

Fuente: Gerencia de Servicios y Promoción de la Salud – Unidad de Sistemas y Procesos



Durante el año 2023, el Sistema Metropolitano de la Solidaridad realizó un total de 7 721 763 atenciones que generan ingresos, de los cuales un 87% representa las atenciones realizadas en los Establecimientos de Salud – Lima Metropolitana, un 12% representa las atenciones realizadas en los Establecimientos de Salud Regiones, y un 1% representa las atenciones realizadas en los Centros Médicos. Asimismo, realizó 243,462 atenciones sociales en diferentes actividades o eventos del SISOL.

**Gráfico 3: Atenciones por tipo de Establecimiento de Salud**



Fuente: Gerencia de Servicios y Promoción de la Salud

De acuerdo al análisis del comparativo de atenciones del año 2022 vs 2023, se reportó un incremento del 1% en el periodo 2023; sin embargo, se visualiza que los Centros Médicos representan la más baja ejecución con una disminución del 10,58%, debido a que el CM. José Carlos Mariátegui y CM. San Ramón estuvieron temporalmente cerrados desde el mes de febrero.

**Cuadro N° 9: Ejecución del OI.05 Ampliar y mejorar los servicios del SISOL**

OI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2023	
			LOGROS ESPERADOS	EJECUTADO
OI.05	Ampliar y mejorar los servicios del SISOL.	Incremento porcentual de atenciones	5%	1%

Fuente: Gerencia de Servicios y Promoción de la Salud

## V. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES:

### OBJETIVO INSTITUCIONAL – OI.01: MODERNIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA DEL SISOL

#### **4.1. E.I.01.01 Diseñar el modelo de gestión del SISOL, en el marco del aseguramiento universal.**

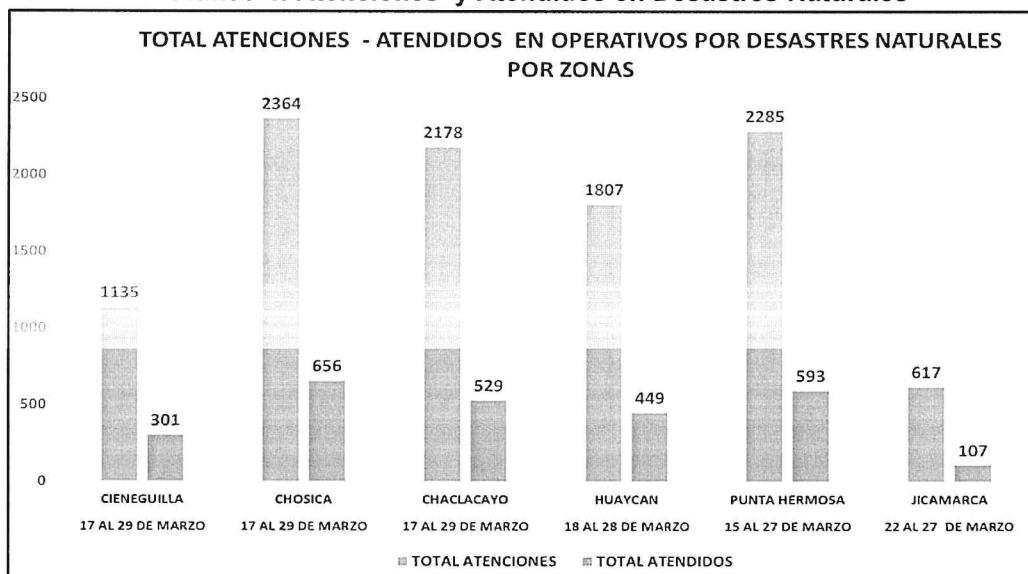
Indicador: Modelo de gestión del SISOL implementado.

El indicador mide el porcentaje de implementación del nuevo modelo de gestión del SISOL, en el cual se establecerán las propuestas de valor agregado, se definirán los canales de comunicación, distribución y prestación de los servicios, así como los mecanismos para la captación de pacientes, etc.

El SISOL a través de la Gerencia de Servicios y Promoción de la Salud informa que se brindaron atenciones sociales en las siguientes Actividades:

- a) **Atenciones en campañas de salud**, en coordinación con la Municipalidad Metropolitana de Lima y en diferentes distritos de Lima se brindaron 164,325 atenciones médicas.
- b) **Apoyo en los operativos por Desastres Naturales**, mediante Decreto Supremo N° 035-2023-PCM, entró en vigencia la declaratoria del Estado de Emergencia por 60 días en Lima y Callao, ante las peligrosas consecuencias que pueden generar las lluvias por el ciclón Yaku, un fenómeno meteorológico atípico en el Perú, por tal motivo se realizó el desplazamiento de las Brigadas de Salud, a las zonas de emergencia, para brindar atención rápida primaria, preventiva, rápida y oportuna a las personas afectadas por las situaciones de emergencias y/o desastres, registrándose un total de 10,308 atenciones.

**Gráfico 4: Atenciones y Atendidos en Desastres Naturales**



Fuente: Gerencia de Servicios y Promoción de la Salud

- c) **Atenciones de campañas en los Establecimientos de Salud**, se realizaron 1,306 atenciones en campañas realizadas por el propio Establecimiento de Salud.
- d) **Plan Señor de los Milagros**, se realizaron 5,555 atenciones en la procesión del Señor de los Milagros.
- e) **Despistaje del COVID-19**, se llevaron a cabo 41,453 pruebas Antígenas de descarte COVID-19 como medida de prevención.
- f) **Atenciones en el Programa Anemia Cero**, se atendió a 2 546 niños y 122 gestantes, de ese total 90.34% y 81.4% se recuperaron respectivamente; sin embargo, en lo largo del programa a ese mismo grupo de personas se realizaron 10,029 atenciones para su pronta recuperación.
- g) **Atenciones en ambulancias**, se realizaron 10,486 atenciones en apoyo a diferentes emergencias.



**Cuadro N° 10: Ejecución de la EI.01.01 Diseñar el modelo de gestión del SISOL en el marco del aseguramiento universal**

EI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2023	
			LOGROS ESPERADOS	EJECUTADO
E.I.01.01	Diseñar el modelo de gestión del SISOL, en el marco del aseguramiento universal.	Modelo de gestión del SISOL implementado.	100%	100%

Fuente: Gerencia de Servicios y Promoción de la Salud

**4.2. E.I.01.02 Implementar el régimen de servicio civil en SISOL.**

Indicador: Fases implementadas del régimen de servicio civil.

El indicador mide el avance de las acciones de tránsito al régimen del servicio civil.

La implementación del indicador guarda concordancia con las disposiciones emitidas en la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000068-2021-SERVIR-PE, que formaliza la aprobación de la Directiva "Lineamientos para el tránsito de una entidad pública al régimen del servicio civil", que tiene por objeto establecer lineamientos generales para identificar la secuencia de fases y etapas que las entidades públicas deben seguir para transitar al régimen de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.

En esa línea, la Unidad de Personal en el ejercicio fiscal 2023 no alcanzó el logro esperado del año en mención. Ver cuadro N° 11.

**Cuadro N° 11: Ejecución de la EI.01.02 Implementar el régimen de servicio civil en SISOL**

EI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2023	
			LOGROS ESPERADOS	EJECUTADO
E.I.01.02	Implementar el régimen de servicio civil en SISOL.	Fases implementadas del régimen de servicio civil	67%	0%

Fuente: Unidad de Personal

**4.3. E.I.01.03 Contar con documentos de gestión actualizados acorde con los objetivos del SISOL.**

Indicador: Número de documentos de gestión actualizados.

El indicador está orientado a medir el número documentos de gestión actualizados en base a la coyuntura actual del SISOL (Estatuto, ROF, Manual de Operaciones, Clasificador de Cargos, CAP Provisional, MAPRO, TUPA), respecto al número total de documentos de gestión mapeados pendientes de actualizar.

El SISOL por medio de la Unidad de Racionalización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, aprobó en el ejercicio fiscal 2023, el siguiente documento de gestión:

**- Aprobación del Manual de Operaciones (MOP) del SISOL**

El mismo que establece una Estructura Orgánica hasta el Segundo Nivel organizaciones consideradas en el Reglamento de Organización y Funcional (ROF). Aprobado mediante Decreto de Alcaldía N°012-2023-MML.

**Cuadro N° 12: Ejecución de la EI.01.03 Contar con documentos de gestión actualizados acorde con los objetivos del SISOL**

EI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2023	
			LOGROS ESPERADOS	EJECUTADO
EI.01.03	Contar con documentos de gestión actualizados acorde con los objetivos del SISOL.	Número de documentos de gestión actualizados.	2	1

Fuente: Oficina de Planeamiento y Presupuesto

**4.4. E.I.01.04 Mejorar la gestión de los contratos con socios comerciales, en el marco del aseguramiento universal.**

Indicador: Implementación del nuevo modelo de contratos.

El indicador está orientado a perfeccionar y colocar cláusulas más acordes a las necesidades de SISOL, se implementa un nuevo modelo de contratos para las nuevas contrataciones y modificación de las adendas previas a su vencimiento.

El SISOL por medio de la Gerencia de Comercialización, informa que a fin de perfeccionar y colocar cláusulas más acordes a las necesidades del SISOL, se implementó un nuevo modelo de contrato. Mediante Resolución de Gerencia General N° 062-2023-GG-SISOL/MML, de fecha 24 de marzo de 2023, se aprueba la Directiva para la Contratación Bajo la Modalidad de Asociaciones en Participación en el Sistema Metropolitano de la Solidaridad.

En el año 2023, se han suscrito 1,150 contratos con el nuevo modelo de contrato, según detalle: 960 Jurídicos y 190 Natural.

**Cuadro N° 13: Contratos**

CONTRATOS DE SERVICIOS DE SALUD		%
TIPO DE PERSONERÍA	Nº DE CONTRATOS	
JURÍDICA	960	83%
NATURAL	190	17%
<b>TOTAL</b>	<b>1,150</b>	<b>100%</b>

Fuente: Gerencia de Comercialización

**SERVICIOS DE SALUD OFRECIDOS POR SISOL**

El SISOL registró 1,150 especialidades médicas, de los cuales 630 son servicios médicos, 145 servicios no médicos, 258 servicios de apoyo al diagnóstico y 117 otros, como se detalla a continuación:

**Cuadro N° 14: Servicios Ofrecidos por SISOL**

Nº	SERVICIOS	Nº DE CONTRATOS	%
1	SERVICIOS MÉDICOS	630	54.78%
2	SERVICIOS NO MÉDICOS	145	12.61%
3	APOYO AL DIAGNÓSTICO	258	22.43%
4	OTROS	117	10.17%
	<b>TOTAL</b>	<b>1,150</b>	<b>100%</b>

Fuente: Gerencia de Comercialización



En ese sentido, de acuerdo al logro esperado para mejorar la gestión de los contratos con socios comerciales, se cumplió con la meta programada. Ver cuadro N°15.

**Cuadro N° 15: Ejecución de la EI.01.04 Mejorar la gestión de los contratos comerciales en el marco del aseguramiento universal**

EI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2023	
			LOGROS ESPERADOS	EJECUTADO
EI.01.04	Mejorar la gestión de los contratos con socios comerciales, en el marco del aseguramiento universal.	Implementación del nuevo modelo de contratos.	100%	100%

Fuente: Gerencia de Comercialización

#### 4.5. E.I.01.05 Diseñar e implementar la arquitectura del sistema informático del SISOL.

Indicador: Arquitectura del sistema informático implementado.

El indicador mide el porcentaje de implementación en las IPRESS de la arquitectura del sistema informático del SISOL, el mismo que consiste en un conjunto de patrones y abstracciones coherentes que proporcionan un marco definido y claro para interactuar con el código fuente del software.

La Unidad de Sistemas y Procesos del SISOL como responsable del indicador informa lo siguiente:

- **Logros en el SIGHO (Sistema Integrado de Gestión Hospitalario):**
  - Nuevo formato de atención que mejora el diseño de la interfaz gráfica para el usuario y administra la ficha en secciones acorde a la necesidad de cada especialidad, también permite la generación de los principales documentos que componen la Historia Clínica Electrónica, que incluye el servicio de firma digital para la validez legal correspondiente.
  - Como parte del Plan de Gobierno Digital se adecuó el proceso de Teleconsulta mediante Google Meet al proceso de atención en el SIGHO, se implementó nuevos reportes de recaudación y también se integró el módulo de salud ocupacional a nivel de recaudación y atención.
- **Implementación del Sistema de Locación de Servicios**, el cual contempla los puntos funcionales de registro y aprobación de requerimientos de locadores.
- **Implementación de la Plataforma Virtual de Elecciones**, permite realizar el proceso de votaciones de manera virtual para los distintos procesos electores que se requiera en la institución, partiendo de la carga del patrón electoral y lista de candidatos.
- **Implementación de la Firma Digital en el Sistema de Trámite Documentario**.
- **Equipo de seguridad perimetral**, se realizó la adquisición de un equipo el cual permite mantener una conectividad estable, simultánea y segura ante el crecimiento en SISOL.
- **Enlace de datos**, se aumentó el ancho de banda, el cual permite una comunicación más rápida a los diferentes sistemas informáticos de la entidad y el uso de navegación a internet.



- **Antivirus**, se realizó la adquisición de 500 licencias de software de seguridad para dispositivos endpoint, el cual permite contar con un nivel más de seguridad, con la finalidad de salvaguardar la información en SISOL.
- **Mejoramiento de velocidad de internet principal**, en 13 Establecimiento de Salud de Lima y provincias se procedió a mejorar la tecnología y velocidad del internet, con la finalidad de mejorar las múltiples actividades administrativas y de gestión hospitalaria, garantizando la comunicación permanente con la sede central.
- **Implementó el Tablero TICKETS SIGHO 2**, el cual permite hacer seguimiento del estado de los Tickets emitidos en los Establecimientos de Salud (Iniciado, En proceso, Atendido), asimismo permite visualizar las Notas de Crédito emitidas.
- **Desarrollo del Tablero BI RRHH**, permite acceder a información estadística acerca del personal.

En ese sentido, y de acuerdo a lo mencionado en los párrafos que anteceden se logró un 100% de ejecución en la Estrategia Institucional EI.01.05 Diseñar e implementar la arquitectura del sistema informático del SISOL. Ver cuadro N°16

**Cuadro N° 16: Ejecución de la EI 01.05 Diseñar e implementar la arquitectura del sistema informático del SISOL**

EI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2023	
			LOGROS ESPERADOS	EJECUTADO
E.I.01.05	Diseñar e implementar la arquitectura del sistema informático del SISOL.	Arquitectura del sistema informático implementado	100%	100%

Fuente: Unidad de Sistemas y Procesos

#### 4.6. E.I.01.06 Adecuar la estructura orgánica del SISOL, de acuerdo a las necesidades actuales, con proyección al futuro.

Indicador: Estructura orgánica de SISOL adecuada.



El indicador mide el porcentaje de modificaciones implementadas en la estructura orgánica del SISOL, respecto al número de modificaciones programadas, como la implementación de la Gerencia de Operaciones, la Unidad de Inteligencia Sanitaria y la Unidad de Proyectos del SISOL.

Al respecto la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, informa que se realizó una modificación a la estructura Orgánica del SISOL, ya que se aprobó el Manual de Procesos (MOP), mediante Decreto de Alcaldía 012-2023 de fecha 05 de julio de 2023.

**Cuadro N° 17: Ejecución de la EI.01.06 Adecuar la estructura orgánica del SISOL, de acuerdo a las necesidades actuales, con proyección al futuro**

EI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2023	
			LOGROS ESPERADOS	EJECUTADO
E.I.01.06	Adecuar la estructura orgánica del SISOL, de acuerdo a las necesidades actuales, con proyección al futuro	Estructura orgánica de SISOL adecuada.	-	100%

Fuente: Unidad de Sistemas y Procesos

**OBJETIVO INSTITUCIONAL – OI.02: PRESTAR SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL CON CALIDAD QUE CUMPLAN LAS NORMAS DE ACREDITACIÓN NACIONALES Y/O INTERNACIONALES**

**4.7. E.I.02.01 Garantizar la calidad de atención en las IPRESS del SISOL.**

Indicador: Porcentaje de IPRESS que desarrollan acciones de mejora en el marco del sistema de gestión de la calidad de SISOL.

Es así que, brindamos la definición y en que consiste un plan de mejora continua, el número de IPRESS SISOL que desarrollaron sus planes de mejora continua, en que ayuda a las IPRESS y al SISOL la implementación del citado plan.

De acuerdo al documento normativo vinculante del MINSA<sup>6</sup> un "proyecto colaborativo de mejoramiento" es un sistema de aprendizaje compartido que reúne a un gran número de equipos para trabajar juntos a fin de lograr rápidamente mejoras significativas en los procesos, la calidad y eficiencia de un área de atención específica, con la intención de difundir y socializar estos métodos a otros lugares. Dicho conocimiento puede componerse de prácticas clínicas basadas en evidencia científica, prácticas probadas que son ampliamente consideradas como "buenas" o incluso "mejores", o cualquier otro cambio a la manera existente de hacer las cosas que ha demostrado producir una mejor atención de salud.

Por ello, desarrollar los Planes de Mejora Continua de la Calidad de los Establecimientos de Salud<sup>7</sup> tiene como propósito elevar de manera permanente la calidad de los servicios de salud.

Durante el ejercicio fiscal 2023, se cumple la meta esperada del Marco Estratégico Institucional, que es 100% de los Establecimientos de Salud donde se desarrollaron sus Planes de Mejora Continua de la Calidad, de este modo se eleva de forma permanente la calidad de los servicios de salud en el SISOL.

**Cuadro N° 18: Ejecución de la E.I.02.01 Garantizar la calidad de atención en las IPRESS del SISOL**

EI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2023	
			LOGROS ESPERADOS	EJECUTADO
E.I.02.01	Garantizar la calidad de atención en las IPRESS del SISOL	Porcentaje de IPRESS que desarrollan acciones de mejora en el marco del sistema de gestión de la calidad de SISOL	100%	100%

Fuente: Gerencia de Gestión de Riesgo

**4.8. E.I.02.02 Obtener la acreditación nacional y/o internacional de las IPRESS del SISOL.**

Indicador: Porcentaje de IPRESS acreditadas.

La Gerencia de Gestión de Riesgos, indica que la acreditación comprende 2 fases: Autoevaluación Interna y Evaluación Externa. Es así que, los Establecimientos de Salud del SISOL "han desarrollado la fase 1 de Autoevaluación para la acreditación. En lo que corresponde a la fase 2, ésta se encuentra a cargo de evaluadores externos previamente certificados, cuyas funciones serán sujetas de vigilancia y control por la autoridad sanitaria a nivel nacional y regional.

<sup>6</sup> Resolución Ministerial N° 095-2012/MINSA, "Guía Técnica para la elaboración de proyectos de mejora y la aplicación de técnicas y herramientas para la gestión de la calidad.

<sup>7</sup> No se ha incluido las IPRESS SISOL "Hospital de la Solidaridad" San Ramón y José Carlos Mariátegui debido a que no cuentan con producción alguna.

Por lo expuesto, indicar que el 100% de los Establecimientos de Salud llevaron a cabo la autoevaluación interna, de este modo se determina el grado de cumplimiento del estándar y permite su calificación de una manera objetiva. Sin embargo no se realizó el cumplimiento de la fase 2, para la acreditación de las IPRESS, ya que mediante Acta N°01-2024-CD-SISOL/MML, en el punto 4.2.1. deja sin efecto la obtención de ISOs de calidad, por lo cual ya no sería necesario la obtención de la acreditación de las IPRESS.

En ese sentido, se tiene que de acuerdo al logro esperado de la Estrategia Institucional EI.02.01 Garantizar la calidad de atención en las IPRESS del SISOL, no cumplió la meta programada. Ver cuadro N°19.

**Cuadro N° 19: Ejecución de la EI.02.02 Obtener la acreditación nacional y/o internacional de las IPRESS del SISOL.**

EI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2023	
			LOGROS ESPERADOS	EJECUTADO
E.I.02.02	Obtener la acreditación nacional y/o internacional de las IPRESS del SISOL.	Porcentaje de IPRESS acreditadas	8%	0%

Fuente: Gerencia de Gestión de Riesgo

**4.9. E.I.02.03 Usar la capacidad operativa máxima de la oferta de los servicios de atención primaria de las IPRESS, de acuerdo a la brecha de necesidades insatisfechas.**

Indicador: Porcentaje de uso de la capacidad instalada de las IPRESS.

El indicador mide el uso de la capacidad instalada con la finalidad de satisfacer la demanda, persiguiendo la máxima eficiencia.

Al respecto, la Gerencia de Comercialización, informa que en el ejercicio 2023, se realizó el seguimiento mensual de los espacios ocupados y desocupados de las IPRESS del SISOL, destinado para la consulta externa; a fin de medir el nivel de Riesgos respecto al "Porcentaje de ocupación de ambientes para la atención ambulatoria", de acuerdo a los indicadores de Clave de Riesgo (KRI).

Se obtuvo que el KRI 4 - Ocupación de ambientes para atención ambulatoria (consulta y procedimiento), alcanzó la ocupación del 97% de ambientes, pasando de 1,026 ambientes ocupados en el 2022, a 1,112 ambientes ocupados durante el 2023 para brindar atención en salud. Ver cuadro N°20.

**Cuadro N° 20: Ejecución de la EI.02.03 Usar la capacidad operativa máxima de la oferta de los servicios de atención primaria de las IPRESS, de acuerdo a la brecha de necesidades insatisfechas.**

EI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2023	
			LOGROS ESPERADOS	EJECUTADO
E.I.02.03	Usar la capacidad operativa máxima de la oferta de los servicios de atención primaria de las IPRESS, de acuerdo a la brecha de necesidades insatisfechas.	Porcentaje de uso de la capacidad instalada de las IPRESS.	80%	97%

Fuente: Gerencia de Comercialización

**4.10. E.I.02.04 Implementar la atención de salud integral al usuario.**

Indicador: Porcentaje de población atendida que accede al paquete de atención integral.

La Gerencia de Servicios y Promoción de la Salud del SISOL, informa que durante el año 2023, un total de 16,711 pacientes accedieron a paquetes promocionales en los Establecimientos de Salud, asimismo, el número total de atendidos fue de 1,717,435 pacientes durante el 2023.

Se tiene como resultado del método del cálculo, que el 1% de la población atendida accede al paquete de atención integral.

En ese sentido, se tiene que de acuerdo al logro esperado del Estrategia Institucional E.I.02.04 Implementar la atención de salud integral al usuario, no se cumplió con la meta programada. Ver cuadro N° 21.

**Cuadro N° 21: Ejecución de la E.I.02.04 Implementar la atención de salud integral al usuario**

EI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2023	
			LOGROS ESPERADOS	EJECUTADO
E.I.02.04	Implementar la atención de salud integral al usuario	Porcentaje de población atendida que accede al paquete de atención integral.	30%	1%

Fuente: Gerencia de Servicios y Promoción de la Salud

**OBJETIVO INSTITUCIONAL – OI.03: POSICIONAR Y FORTALECER LA MISIÓN Y VISIÓN DEL SISOL**

**4.11. E.I.03.01 Desarrollar e implementar la estrategia de comunicación y difusión de la buena calidad del servicio del SISOL, vinculado con la gestión de la MML.**

Indicador: Incremento del alcance de las activaciones y campañas de la estrategia de comunicación.

El indicador mide el porcentaje de incremento de un año a otro del alcance obtenido de las activaciones y campañas realizadas como parte de la estrategia de comunicación del SISOL.

En ese contexto, el SISOL a través de la Unidad Funcional de Comunicaciones durante el año 2023 realizo las siguientes acciones:

- Implementación de la línea gráfica para temas de brandeo, comunicación institucional, difusión en redes sociales y prensa.
- Estrategia comunicacional para la inauguración del primer centro de salud 24 horas SOLI-EXPRESS, implementación en brandeo institucional y difusión en prensa.
- Estrategia comunicacional para la inauguración de Establecimiento de Salud en Cajamarca, con implementación de brandeo institucional, producción de material audiovisual de la sede y difusión en prensa local.
- Estrategia comunicacional para la inauguración del Establecimiento de Salud en Cajamarca, con implementación de brandeo institucional, producción de material audiovisual de la sede y difusión en prensa local.
- Elaboración de publicaciones en redes sociales.
- En FACEBOOK contamos con 87 mil seguidores.
- En INSTAGRAM contamos con 3968 mil seguidores.
- En TWITTER contamos con 3672 mil seguidores.
- En TIKTOK contamos con 8275 mil seguidores
- Actualizaciones en las plataformas de difusión.



### Difusión en los medios

Se realizó diversas publicaciones en medios de comunicación durante el año 2023. En dicho periodo se generaron campañas como las inauguraciones de las sedes en Cajamarca y Tarapoto, así como la apertura del servicio SOLI-EXPRESS. Además, estuvimos informando sobre nuestras campañas de salud gratuitas. Durante el 2023, se generaron un total de 69 notas de prensa.

**Imagen N° 01: Difusión en los medios de Prensa**



En ese sentido, se cumplió con la ejecución de la Estrategia Institucional EI.02.04 Desarrollar e implementar la estrategia de comunicación y difusión de la buena calidad del servicio del SISOL. Ver cuadro N°22.

**Cuadro N° 22: Ejecución de la EI.03.01 Desarrollar e implementar la estrategia de comunicación y difusión de la buena calidad del servicio del SISOL, vinculado con la gestión de la MML.**



EI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2023	
			LOGROS ESPERADOS	EJECUTADO
E.I.03.01	Desarrollar e implementar la estrategia de comunicación y difusión de la buena calidad del servicio del SISOL, vinculado con la gestión de la MML.	Porcentaje de incremento de alcance de las actividades y campañas de la estrategia de comunicación.	10%	10%

Fuente: Unidad Funcional de Comunicaciones

**4.12. E.I.03.02 Generar mecanismos de fidelización del ciudadano.**

Indicador: Porcentaje de incremento porcentual de pacientes que se atienden en SISOL más de dos veces al año.

La fidelización de los pacientes se refleja en el uso recurrente de los servicios SISOL. Por ello es necesario medir los porcentajes de recurrencia en el uso.

Según la información del Sistema Integrado de Gestión Hospitalaria (SIGHO), al cierre del año 2022, SISOL registró 1 618 605 de pacientes atendidos, lo que representa un incremento del 6,1% respecto al año 2023 que se atendieron 1 717 435 pacientes.

Según la información del Sistema Integrado de Gestión Hospitalaria (SIGHO), al cierre del año 2023, SISOL registró 1,717,435 pacientes atendidos, lo que representa un incremento del 6,1% respecto al año 2022 que se atendieron 1,618,605 pacientes.

En ese sentido, se tiene que de acuerdo al logro esperado del Estrategia Institucional EI.03.02 Generar mecanismos de fidelización del ciudadano, no logró la meta programada. Ver cuadro N°23.

**Cuadro N° 23: Ejecución de la EI.03.02 Generar mecanismos de fidelización del ciudadano**

EI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2023	
			LOGROS ESPERADOS	EJECUTADO
E.I.03.02	Generar mecanismos de fidelización del ciudadano	Porcentaje de incremento porcentual de pacientes que se atienden en SISOL más de dos veces al año.	20%	6%

Fuente: Gerencia de Comercialización.

**OBJETIVO INSTITUCIONAL – OI.04: Integrar al SISOL al sistema de salud de la comunidad en sus ámbitos de intervención**

**4.13. E.I.04.01 Implementar las redes de salud en el SISOL.**

Indicador: Porcentaje de implementación del proyecto de redes de salud del SISOL.

SISOL como parte del sistema de salud nacional, en el primer nivel de atención, requiere optimizar los conceptos de continuidad, atención integral e integrada correspondientes a la Atención Primaria de Salud, por lo que requiere normalizar la estructura organizativa para el trabajo en red de sus IPRESS.

Al respecto, Mediante Acuerdo de Consejo Directivo N° 074-2023-CD-SISOL/MML, se establece que los Hospitales de la Solidaridad se dividirán en la Dirección Lima Norte, Lima Centro y Lima Sur, con excepción de SJL, Comas, Camaná, Villa el Salvador y Surquillo. Sin embargo, no se llegó a realizar la implementación. Ver cuadro N° 24.



**Cuadro N° 24: Ejecución de la EI.04.01 Implementar las redes de salud en el SISOL**

EI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2023	
			LOGROS ESPERADOS	EJECUTADO
EI.04.01	Implementar las redes de salud en el SISOL.	Porcentaje de implementación del proyecto de redes de salud del SISOL.	20%	0%

Fuente: Gerencia de Servicios y Promoción de la Salud

**4.14. E.I.04.02 Fortalecer el vínculo con los actores del sector salud a nivel nacional.**

Indicador: Número de convenios suscritos con actores claves de entidades públicas y/o privadas.

El indicador mide la cantidad de convenios suscritos con actores claves de entidades públicas y/o privadas, como MINSA, Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales, DIRIS, DIRESA, Universidades públicas y/o privadas, y sector empresarial.

En marco a ello, el SISOL a través de la Gerencia informa que se cumplió la meta esperada en el periodo 2023, con la suscripción de 08 convenios:

- Municipalidad Veintiséis de Octubre
- Clínica San Lorenzo SRL-Cajamarca
- Municipalidad de la Victoria
- Universidad Norbert Wiener y el SISOL
- GORE ICA.
- Municipalidad Provincial de Tambopata
- Municipalidad Distrital de Inclán Tacna
- Municipalidad de la Provincial de Cajamarca

La suscripción de convenios permite la formalización de la colaboración mutua entre el SISOL con otras instituciones, expresando la confianza y buena voluntad entre las partes comprometidas para el desarrollo de actividades a favor de la salud.

En ese sentido, se tiene que de acuerdo al logro esperado del Estrategia Institucional EI.04.02 Fortalecer el vínculo con los actores del sector salud a nivel nacional, el cumplimiento de acuerdo a lo esperado, motivo por el cual, se debe priorizar esta estrategia ya que persiste la necesidad de ofrecer más servicios de salud a la población, teniendo en consideración el buen trato. Ver cuadro N° 25

**Cuadro N° 25: Ejecución de la EI.04.02 Fortalecer el vínculo con los actores del sector salud a nivel nacional**

EI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2023	
			LOGROS ESPERADOS	EJECUTADO
EI.04.02	Fortalecer el vínculo con los actores del sector salud a nivel nacional	Número de convenios suscritos con actores claves de entidades públicas y/o privadas.	1	8

Fuente: Gerencia de Gestión de Riesgo



**4.15. E.I.04.03 Vincular la red social del entorno de las IPRESS al SISOL.**

Indicador: Número de IPRESS incorporadas al Consejo Local de Salud.

SISOL como parte del sistema de salud nacional, en el primer nivel de atención, requiere optimizar los conceptos de territorialidad y trabajo con la comunidad correspondientes a la Atención Primaria de Salud, por lo que requiere coordinar con las organizaciones sociales de su jurisdicción.

Al respecto, mencionar el Consejo Local de Salud es un espacio de coordinación, concertación y articulación distrital, para la prevención, respuesta y protección oportuna y acceso a la salud de la población de su distrito, por ser la instancia de enlace entre los sectores público, privado y social.

En ese sentido, 05 Establecimientos del SISOL integraron el Consejo Local de Salud:

- EE.SS. Villa el Salvador
- EE.SS. El Agustino
- EE.SS. San Juan de Lurigancho
- EE.SS. Punta Hermosa
- EE.SS. Surquillo

**Cuadro N° 26: Ejecución de la E.I.04.03 Vincular la red social del entorno de la IPRESS al SISOL**

EI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2022	
			LOGROS ESPERADOS	EJECUTADO
EI.04.03	Vincular la red social del entorno de las IPRESS al SISOL	Número de IPRESS incorporadas al Consejo Local de Salud.	2	5

Fuente: Gerencia de Servicios y Promoción de la Salud

**4.16. E.I.04.04 Fortalecer la cooperación internacional del SISOL con organismos pares.**

Indicador: Número de convenios suscritos con organismos pares a nivel internacional.

El indicador mide el número de convenios suscritos con organismos pares a nivel internacional, con la finalidad de afianzar los lazos internacionales con países como Colombia, España, China, etc.

Al respecto la Gerencia de General no suscribió convenios con ningún organismo par, ya que se concentró en fortalecer el posicionamiento de los Hospitales de la Solidaridad y la implementación de nuevos programada de salud.

En ese sentido, se tiene que de acuerdo al logro esperado de la EI.04.04 Vincular la red social del entorno de las IPRESS al SISOL, no logró la meta programada. Ver cuadro N° 27:

**Cuadro N° 27: Ejecución de la E.I.04.04 Fortalecer la cooperación internacional del SISOL con organismos pares.**

EI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2023	
			LOGROS ESPERADOS	EJECUTADO
EI.04.04	Fortalecer la cooperación internacional del SISOL con organismos pares	Número de convenios suscritos con organismos pares a nivel internacional	1	0

Fuente: Gerencia de Servicios y Promoción de la Salud

**OBJETIVO INSTITUCIONAL – OI.05: Ampliar y mejorar los servicios de SISOL**

**4.17. E.I.05.01 Implementar nuevos servicios.**

Indicador: Porcentaje de participación de nuevos servicios en los ingresos de SISOL.

El indicador mide cuantos representan de manera porcentual, los ingresos percibidos por los nuevos servicios de SISOL (nuevas líneas de negocio, e implementación de nuevas IPRESS como unidades de negocio), respecto a los ingresos totales percibidos por el SISOL.

En relación a esta estrategia institucional, se informan los siguientes programas de salud:

**PROGRAMA ANEMIA CERO**

Fue una política del gobierno municipal metropolitano, actuar decididamente en el campo de la salud hacia la población en general y, en particular hacia la población más vulnerable.

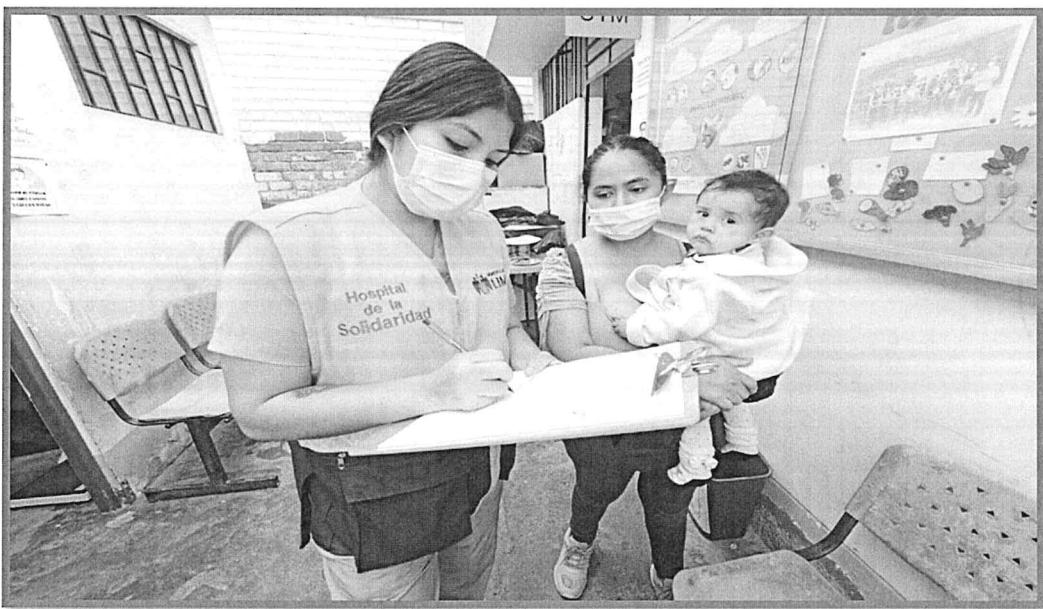
La anemia es uno de los mayores males, que afecta a la población peruana y que impide no solo el desarrollo humano sino el desarrollo como país, es la anemia que en la actualidad se eleva a un 42%.

En marco a lo mencionado en los párrafos precedentes, el presidente del Consejo Directivo del SISOL propuso la celebración de un convenio específico con la Universidad Privada Norbert Wiener, cuyo objetivo final es entregar a la Municipalidad Metropolitana de Lima un Protocolo con eficacia científicamente verificada sobre el proceso a seguir para combatir y superar la anemia.

La finalidad del "Programa Anemia Cero" fue de reducir la anemia en niños de 06 a 35 meses y madres gestantes pertenecientes al grupo de intervención del distrito de San Juan de Lurigancho, para tal fin se realizaron actividades enmarcadas en ese contexto.

Durante el 2023 la ejecución del Programa Anemia Cero, se atendieron un total de 2 546 niños y 122 gestantes, de ese total 90.34% y 81.4% se recuperaron respectivamente, lo cual demuestra resultados favorables de la intervención en la reducción de la anemia en dicho distrito.





### SOLI-FARMA

Empezó a brindar atenciones a inicios del mes de octubre, nace como una alternativa de atención primordial y especializada, su principal objetivo es brindar productos farmacéuticos dispuestos en el Decreto Supremo N°026-2029-SA que aprueba el Decreto de Urgencia N°007-2019 y que declara a los medicamentos, productos biológicos y dispositivos médicos como parte esencial del Derecho a la Salud y disponer medidas para garantizar su disponibilidad, con precios accesibles para la población de Lima Metropolitana.



### SALUD OCUPACIONAL

La Salud Ocupacional es una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades, bajo ese contexto el Programa Municipal de Salud Ocupacional del SISOL es un medio para ofrecer una medicina preventiva a millones de trabajadores del micro pequeñas y medianas empresas a precios solidarios.



**BUS SOLIDARIO- ITINERANTE**

Presencia de los Hospitales de la Solidaridad a través de un BUS SOLIDARIO, que recorre los lugares periféricos de la ciudad llevando trato humanizado en salud, con calidad. Actividad que acompaña los esfuerzos de la Gerencia de Desarrollo Humano (GDH) de la MML.

Actividad que aprovecha el trabajo de la comunidad organizada (vasos de leche, casas solidarias, ollitas comunes, asilos, albergues, etc). GDH hace la convocatoria y se genera la ruta del BUS.

Además, se realizan visitas domiciliarias para atención de los adultos mayores identificados en la comunidad, con dificultades para el acceso a los servicios de salud en los buses.



**MOTOAMBULANCIA**

Se integró el Sistema de Moto Ambulancias a los Hospitales Solidarios, para realizar traslados de corta distancia a pacientes con dificultades de acceso a los servicios de salud que acuden a los Hospitales de la solidaridad, con énfasis en las zonas más vulnerables de Lima Metropolitana.



**PLANES DE EXPANSIÓN**

**SOLI-EXPRESS**

Soli-Express, un novedoso sistema no convencional de consulta externa especializada 24/7, para cubrir el vacío del servicio de salud que el Perú entero tiene en horas de la noche, este es un punto importante, pues debido a la complejidad del tránsito y el tamaño de Lima además de los múltiples obligaciones de las personas en el día a día, sobre todo de los que menos tienen, hacen imposible que ellos durante horas diurnas puedan acudir a sus consultas médicas especializadas y cuidar su salud.

Siempre pensamos en atender primero a los que menos tienen, pero en este caso ya no solo se trata de los ciudadanos que cuentan con bajos recursos económicos, se suman también aquellos con menos tiempo para cuidar su salud.

Los principales servicios de SOLIEXPRESS son: Medicina General, Medicina Interna, Dermatología, Laboratorio Clínico, Radiología, Hematología, Medicina y Estilo de Vida, Psicología, Nutrición, Pediatría, Tópico de Enfermería de Consulta Externa.



**PRIMER SISOL EN CAJAMARCA**

Dentro de los planes de expansión del Sistema Metropolitano de la Seguridad, se ha priorizado continuar con el desarrollo de atenciones en las regiones, para dicha finalidad, mediante convenio de cooperación, se empezó a brindar atenciones en más de 25 especialidades, como punto de inicio a fin de diversificar los servicios ofrecidos a la población más necesitada y vulnerable..

Se caracteriza por ser rápido y eficiente, es decir, no hay colas ni citas programadas después de largo tiempo, pero sobre todo el sello de nuestros del SISOL es el buen trato al paciente.

Este nuevo establecimiento se encuentra ubicado en la Av. San Martín de Porres 546. A lo largo de sus cuatro pisos contará con médicos especialistas, equipos de alta tecnología, servicio de ambulancia las 24 horas, farmacia a precio social, entre otros.



### INAUGURACIÓN DE NUEVA SEDE EN TARAPOTO

La nueva sede de Tarapoto se inauguró en el mes diciembre del año 2023.

De esta manera, los tarapotinos tienen ahora un nueva sede de la Solidaridad, ubicado en la avenida Jiménez Pimentel 1309 y cuyas instalaciones son las más modernas de la Región San Martín, siendo de gran ayuda para los pobladores que tienen ahora un acceso directo, sin citas y sin colas, a las diversas especialidades médicas, así como servicios de laboratorio y pruebas con tecnología de punta.

Los tarapotinos encontrarán una variada oferta médica que incluye especialidades en: "Dermatología, Dermatología estética, Medicina física y rehabilitación, Odontología, Psicología, Nutrición, Otorrinolaringología, Cardiología, Urología, Reumatología, Endocrinología, Neurología, Psiquiatría, Pediatría, Oftalmología, Cirugía general, Anatomía patológica, Neumología y Medicina interna".

Además de otros servicios como: "Tópico, Centro quirúrgico, Unidad de recuperación post anestésica, Hospitalización, Mamografía, Radiología digital, Citología, Laboratorio clínico, Tomografía axial computarizada, Densitometría ósea y Ecografía".

A lo largo de los 5 pisos que tiene el Establecimiento de Salud de Tarapoto, no solo estarán los médicos especialistas, sino también los equipos de alta tecnología y una farmacia a precio social, además se lanzarán programas quirúrgicos cada semana para realizar campañas de operaciones.



En ese sentido, de acuerdo al logro esperado del Estrategia Institucional EI.05.01 Implementar nuevos servicios, no se alcanzó la meta programada ya que se incorporaron 193 servicios a nivel SISOL, entre servicios especializados, apoyo al diagnóstico, salud, entre otros. Estos servicios generaron ingresos por S/ 9,024,134.36; no obstante, los ingresos por atenciones médicas del 2023 ascienden a S/ 254,415,763.33, lo cual hace que el porcentaje de participación de nuevos servicios en los ingresos del SISOL representen el 4%. Ver cuadro N° 28

**Cuadro N° 28: Ejecución de la EI.05.01 Implementar nuevos servicios**

EI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2023	
			LOGROS ESPERADOS	EJECUTADO
EI.05.01	Implementar nuevos servicios	Porcentaje de participación de nuevos servicios en los ingresos SISOL.	8%	4%

Fuente: Gerencia de Comercialización

**4.18. E.I.05.02 Ampliar la oferta especializada de servicios médicos de apoyo al diagnóstico.**

Indicador: Porcentaje de incremento de servicios médicos especializados de apoyo al diagnóstico.

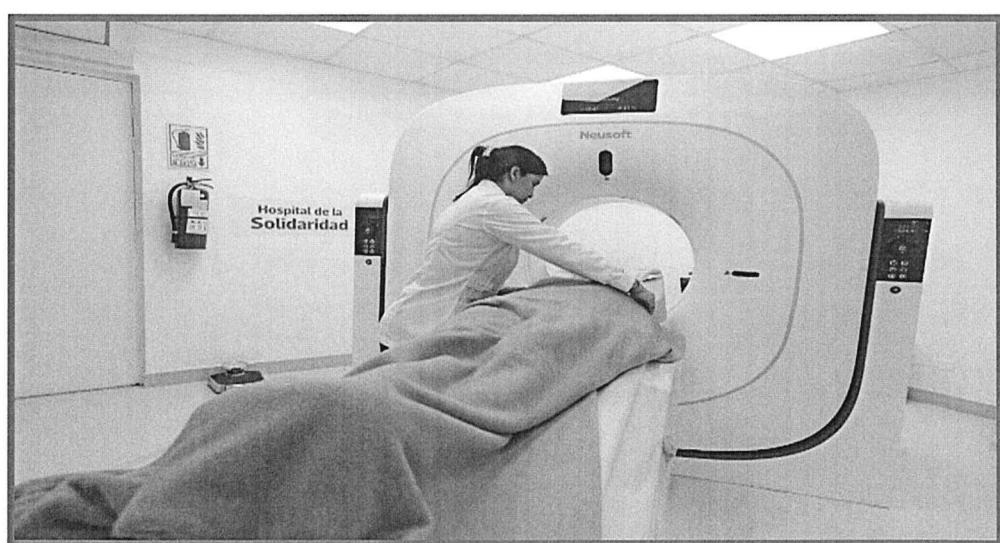
El indicador mide el porcentaje de incremento, de un año a otro, de nuestra cartera de servicios de atención a la población, a fin de satisfacer la demanda.

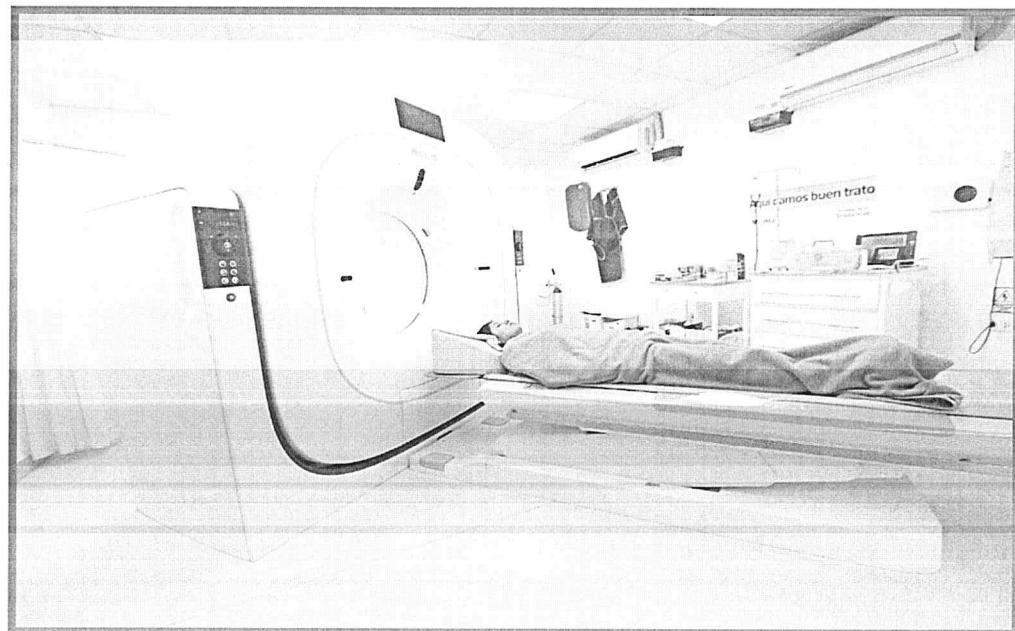
En el año 2022, el tipo de servicio de "apoyo al diagnóstico" se incrementó en 11 servicios, mientras que en el periodo 2023, el incremento fue de 38 servicios, la variación porcentual entre ambos años fue de un 245%, es decir, la cartera de servicios de apoyo al diagnóstico se incrementó en un adicional de 27 servicios, esto en comparación al periodo 2022.

En ese sentido, se tiene que de acuerdo al logro esperado del Estrategia Institucional EI.05.02 Ampliar la oferta especializada de servicios médicos de apoyo al diagnóstico implementar nuevos servicios, se superó la meta programada. Ver cuadro N° 29.

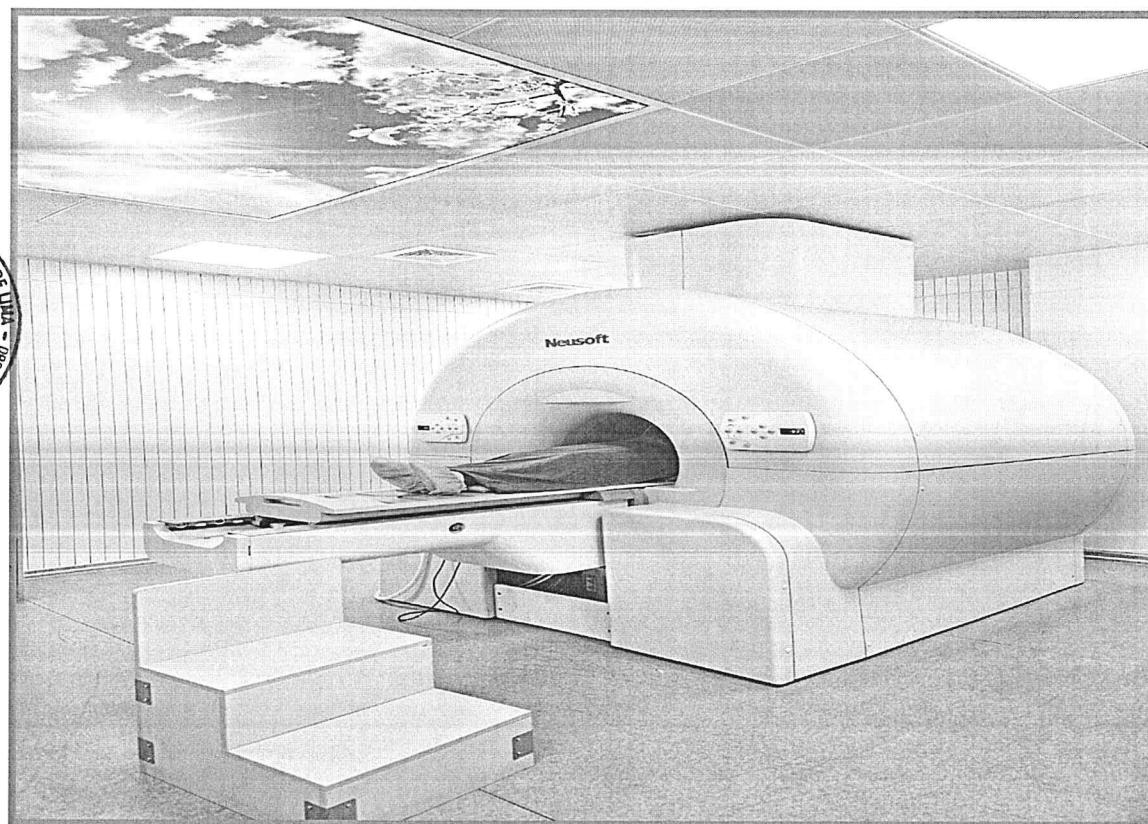


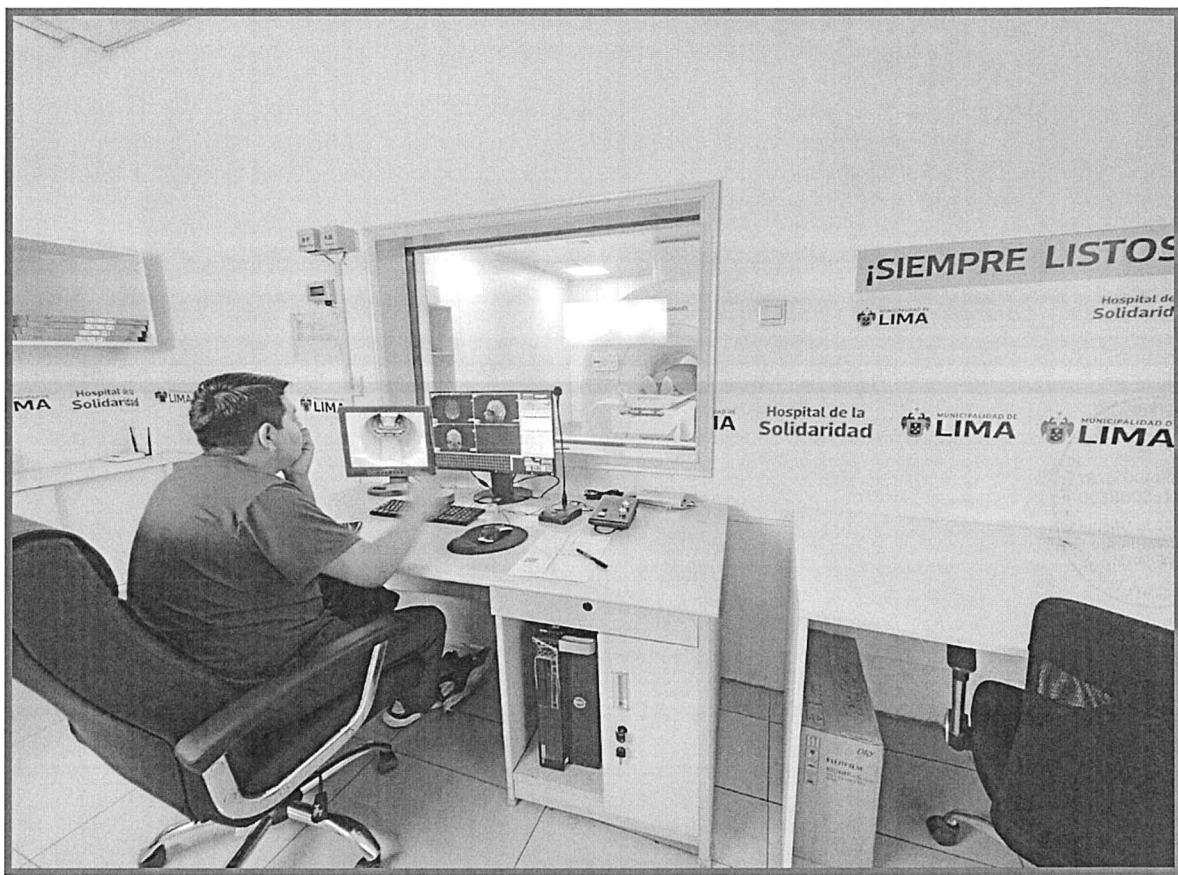
**TOMÓGRAFO DE CAMANA**





RESONADOR EN SAN JUAN DE LURIGANCHO





Cuadro N° 29: Ejecución de la EI.05.02: Ampliar la oferta especializada de servicios médicos de apoyo al diagnóstico

EI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2023	
			LOGROS ESPERADOS	EJECUTADO
EI.05.02	Ampliar la oferta especializada de servicios médicos de apoyo al diagnóstico implementar nuevos servicios	Porcentaje de participación de nuevos servicios en los ingresos de SISOL.	8%	245%

Fuente: Gerencia de Gerencia de Comercialización



#### 4.19. E.I.05.03 Implementar TIC's para la mejora de los servicios.

Indicador: Herramientas tecnológicas implementadas.

El indicador mide el porcentaje de implementación de herramientas tecnológicas que faciliten el acceso a los servicios que presta SISOL.

**a) Se implementó el Sistema de Veterinarias Solidarias – VETSOL:**

Aplicación Web que permite registrar la información relacionada a la recaudación y atención veterinaria.

**b) Se implementó el Módulo de Salud Ocupacional:**

Registra la información correspondiente a las diferentes especialidades habilitadas para salud ocupacional, generando a su vez los formatos respectivos que se requieren acorde a esta forma de atención.

- c) **Se implementó el API (Interfaz de Aplicación) para SISOL Cajamarca**, permite la integración de información para la recaudación de ingresos y atenciones en salud.

En ese sentido, se tiene que la Estrategia Institucional EI.05.03 Implementar TIC's para la mejora de los servicios, no contaba con un logro esperado en el 2023; sin embargo, se logró el 100% de ejecución. Ver cuadro N° 30

**Cuadro N° 30: Ejecución de la EI.05.03 Implementar TIC'S para la mejora de los servicios**

EI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2023	
			LOGROS ESPERADOS	EJECUTADO
EI.05.03	Implementar TIC's para la mejora de los servicios	Herramientas tecnológicas implementadas.	-	100%

Fuente: Gerencia de Comercialización



EVALUACIÓN DEL MARCO ESTRATÉGICO

## **V. PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS INSTITUCIONALES**

## **VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**





## VI. PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES

En este numeral se plantean propuestas para mejorar o buscar alternativas de solución para alcanzar los logros esperados de nuestro Marco Estratégico.

El Sistema Metropolitano de la Solidaridad (SISOL) con la finalidad de contribuir en mayor medida a alcanzar los Objetivos y Acciones Estratégicas del Plan Estratégico Institucional (PEI) de la Municipalidad Metropolitana de Lima, debería emplear las siguientes propuestas de mejora:

- **OI.01 Modernizar la gestión administrativa y operativa del SISOL, se logró el 10% de ejecución.**  
Si bien para el periodo 2023 la Oficina de Planeamiento y Presupuesto cumplió con la meta programada, se proponen las siguientes actividades para fortalecer las estrategias institucionales que nos permitirán seguir cumpliendo con el objetivo institucional.
  - Fortalecer el equipo técnico de racionalización, ya que son quienes se encargan de levantar los procesos, dando prioridad a los procesos misionales y después a los de soporte.
  - Implementar la Gestión por Procesos en el SISOL.
  - Implementar el régimen de servicio civil en el SISOL, a fin de introducir la meritocracia para elevar la calidad de los servicios que brinda a los ciudadanos y mejorar los ingresos de la mayoría de los servidores públicos e incentivar su crecimiento personal y profesional en la administración pública.
  - Realizar seguimiento constante a los responsables de la emisión de documentos normativos, a fin de tenerlos actualizados en marco a la normativa vigente.
  - Actualizar de manera anual la directiva "Contratación bajo la modalidad de asociación en participación en el SISOL", a fin de que se enmarque bajo la normativa vigente.
- **OI.02: Prestar servicios de salud integral con calidad que cumplan las normas de acreditación nacionales y/o internacionales.**  
Si bien para el periodo 2023 la Gerencia de Gestión de Riesgos, reportó que se obtuvo un 81% de satisfacción del usuario externo, se puede seguir en el proceso de mejora continua, por lo cual se propone lo siguiente:
  - Para este objetivo hay una estrategia institucional que mide el uso de la capacidad instalada en las IPRESS, con la finalidad de satisfacer la demanda que tiene el SISOL, el logro ejecutado del porcentaje de uso de la capacidad instalada en las IPRESS fue del 97%, si bien es un buen indicador, a su vez quiere decir que hay un 3% de capacidad ociosa, por lo cual se propone que la Gerencia de Riesgos indique cuales serían los lugares y se pueda presentar una propuesta de nuevos servicios a fin de mejorar la atención al paciente.
- **OI.03: Posicionar y fortalecer la misión y visión del SISOL.**  
El indicador de este objetivo mide el porcentaje de población que recuerde la marca SISOL, si bien es cierto el nombre de nuestra marca es Sistema Metropolitano de la Solidaridad, pero a partir del año 2023 tenemos una nueva gestión administrativa y se quiere dar a conocer al público y que este tenga como recordatorio Hospitales de la Solidaridad, por lo cual se propone lo siguiente:
  - Reformular el nombre del indicador: Porcentaje de la población que recuerda la marca SISOL.



- Reformular la visión y misión del SISOL, de acuerdo al nuevo enfoque de servicios de salud que se brinda.
- Elaborar una buena estrategia de comunicación que permita conseguir nuevos usuarios para el SISOL y también ayude a conectar con los pacientes y de esa manera aumentar la visibilidad de la marca SISOL. La comunicación permite a las entidades dar a conocer sus servicios, transmitir sus valores y filosofía.
- Generar mecanismos de fidelización, el cual consiste en retener a los usuarios ganados, que continúan atendiéndose en las IPRESS del SISOL gracias a las experiencias positivas que han recibido. Para esto, es necesario un conjunto de interacciones satisfactorias, que desarrollarán una relación de confianza y a largo plazo con el paciente. Se debería analizar la creación de programas de fidelización en las IPRESS del SISOL.
- **OI.04: Integrar al SISOL al sistema de salud de la comunidad en sus ámbitos de intervención.**  
Si bien para el periodo 2023, se esperaba lograr un 20% de atenciones en marco a los convenios, solo se ejecutó el 3%, por lo cual se propone tener en cuenta las siguientes medidas:
  - Realizar más convenios con instituciones nacionales y/o internacionales.
  - Implementar el proyecto de redes de salud en el SISOL.
- **OI.05: Ampliar y mejorar los servicios de SISOL.**  
Para el periodo 2023, se logró un incremento porcentual del 1% con respecto al 2023, se indica que no se llegó a alcanzar el logro esperado que era como mínimo del 5%, por lo cual se propone lo siguiente:
  - Implementar nuevos servicios de salud en el SISOL, tomando como referencia el plan de gobierno del alcalde de la Municipalidad Metropolitana de Lima.
  - Desarrollar herramientas tecnológicas para el usuario y el personal interno del SISOL a fin de mejorar el tiempo y la calidad en el trabajo y así lograr que los recursos se dosifiquen y, por tanto, que se logren mejores resultados.

## VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### a) CONCLUSIONES



A continuación se detalla el porcentaje de ejecución de los objetivos y estrategias institucionales del Marco Estratégico Institucional 2021-2025, evaluando el periodo 2023.

#### Objetivos Institucionales:

- OI.01: Modernizar la gestión administrativa y operativa SISOL, se logró el 15% de ejecución.
- OI.02: Prestar servicios de salud integral con calidad que cumplan las normas de acreditación nacionales y/o internacionales, se logró el 81% de ejecución.
- OI.03: Posicionar y fortalecer la misión y visión del SISOL, se logró el 81% de ejecución.
- OI.04: Integrar el SISOL al sistema de salud y a la comunidad en sus ámbitos de intervención, se logró el 3% de ejecución.
- OI.05: Ampliar y mejorar los servicios del SISOL, se logró el 1% de ejecución.

**Estrategias Institucionales:**

- EI.01.01: Diseñar el modelo de gestión del SISOL, en el marco del aseguramiento universal, se logró el 100% de ejecución.
- EI.01.02: Implementar el régimen de servicio civil en SISOL, no se logró el cumplimiento de la Estrategia Institucional.
- EI.01.03: Contar con documentos de gestión actualizados acorde con los objetivos del SISOL, se logró 1 documento de gestión.
- EI.01.04: Mejorar la gestión de los contratos con socios comerciales, en el marco del aseguramiento universal, se logró el 100% de ejecución.
- EI.01.05: Diseñar e implementar la arquitectura del sistema informático del SISOL, se logró el 100% de ejecución.
- EI.01.06: Adecuar la estructura orgánica del SISOL, de acuerdo a las necesidades actuales, con proyección al futuro, se logró el 100% de ejecución.
- EI.02.01: Garantizar la calidad de atención en las IPRESS del SISOL, se logró el 100% de ejecución.
- EI.02.02: Obtener la acreditación nacional y/o internacional de la IPRESS del SISOL, no se realizó la acreditación de los establecimientos de salud.
- EI.02.03: Usar la capacidad operativa máxima de la oferta de los servicios de atención primaria de las IPRESS, de acuerdo a la brecha de necesidades insatisfechas, se logró el 97% de ejecución.
- EI.02.04: Implementar la atención de salud integral al usuario, se logró 1% de ejecución.
- EI.03.01: Desarrollar e implementar la estrategia de comunicación y difusión de la buena calidad del servicio del SISOL, vinculado con la gestión de la MML, se logró 10% de ejecución.
- EI.03.02: Generar mecanismos de fidelización del ciudadano, se logró un 6% de ejecución.
- EI.04.01: Implementar las redes de salud en el SISOL, no se logró cumplir con la Estrategia Institucional.
- EI.04.02: Fortalecer el vínculo con los actores del sector salud a nivel Nacional se lograron suscribir los convenios programados, se lograron suscribir 8 convenios.
- EI.04.03: Vincular la red social del entorno de las IPRESS al SISOL, se logró incorporar 5 Establecimiento de Salud con el Consejo Local.
- EI.04.04: Fortalecer la cooperación internacional del SISOL con organismos pares, no se logró el cumplimiento de la Estrategia Institucional.
- EI.05.01: Implementar nuevos servicios, se logró el 4% de ejecución.
- EI.05.02: Ampliar la oferta especializada de servicios médicos de apoyo al diagnóstico implementar nuevos servicios, se logró un 245% de ejecución.
- EI.05.03: Implementar TIC's para la mejora de los servicios, se logró 100% de ejecución.



**b) RECOMENDACIONES**

- Monitoreo constante a los responsables de los objetivos y estrategias del mencionado plan, con la finalidad de fortalecer la implementación de las acciones que no se concluyeron durante el año 2023, asegurando que las mismas se implementen durante los siguientes años.
- Impulsar con mayor dinamismo la implementación de un nuevo Marco Estratégico Institucional, que sincere los órganos responsables de la ejecución de las acciones, así como la programación de los logros esperados.

- Definir al personal competente y el apoyo del equipo técnico dentro de cada centro de costo para realizar la evaluación de los indicadores del Marco Estratégico Institucional del SISOL.
- Capacitación al personal de SISOL mediante talleres virtuales y presenciales, sobre la metodología para la elaboración de los planes.
- Evaluar los objetivos y estrategias del Marco Estratégico Institucional del SISOL con el fin de sincronizar cuales se adaptan a la nueva gestión del SISOL.
- Los objetivos deben ser específicos, medibles, alcanzables, realistas y de duración limitada para un correcto seguimiento y evaluación.
- Para los siguientes períodos, se sugiere lograr fortalecer la cooperación internacional del SISOL con organismos pares, es decir suscribir convenios con organismos pares a nivel internacional, con la finalidad de afianzar más lazos, ya que en el periodo 2023 no se pudo realizar.



# ANEXO

## 1. REPORTE DE SEGUIMIENTO DEL MARCO ESTRATEGICO





**ANEXO**  
**REPORTE DE SEGUIMIENTO DEL MARCO ESTRÁTÉGICO INSTITUCIONAL**

ENTIDAD : SISTEMA METROPOLITANO DE LA SOLIDARIDAD (SISOL)  
 PERÍODO : 2023  
 SECTOR : GOBIERNO LOCAL  
 ETE : 500256 - SISTEMA METROPOLITANO DE LA SOLIDARIDAD

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE MEDICIÓN	LÍNEA BASE		LOGRO OBTENIDO	AVANCE (%)	CENTRO DE COSTO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
				AÑO	VALOR				
Objetivo O.I.01	Modernizar la gestión administrativa y operativa SISOL.	Porcentaje de procedimientos mejorados y aprobados.	Porcentaje	2022	10%	15%	15%	100%	Oficina de Planeamiento y Presupuesto
Estrategia E.I.01.01	Disenar el modelo de gestión del SISOL, en el marco del aseguramiento universal.	Modelo de gestión del SISOL implementado	Porcentaje	2022	70%	100%	100%	100%	Gerencia de Servicios y Promoción de la Salud
Estrategia E.I.01.02	Implementar el régimen de servicio civil en SISOL.	Fases implementadas del régimen de servicio civil.	Porcentaje	2022	0%	67%	-	0%	Unidad de Personal
Estrategia E.I.01.03	Contar con documentos de gestión actualizados acorde con los objetivos del SISOL.	Número de documentos de gestión actualizados.	Número	2022	0	2	1	50%	Oficina de Planeamiento y Presupuesto
Estrategia E.I.01.04	Mejorar la gestión de los contratos con socios comerciales, en el marco del aseguramiento universal.	Implementación del nuevo modelo de contratos.	Porcentaje	2022	100%	100%	100%	100%	Gerencia de Comercialización
Estrategia E.I.01.05	Diseñar e implementar la arquitectura del sistema informático del SISOL.	Arquitectura del sistema informático implementado.	Porcentaje	2022	50%	100%	100%	100%	Unidad de Sistemas y Procesos
Estrategia E.I.01.06	Adequiar la estructura orgánica del SISOL, de acuerdo a las necesidades actuales, con proyección al futuro.	Estructura orgánica de SISOL adecuada.	Porcentaje	2022	-	-	100%	100%	Gerencia General / Oficina de Planeamiento y Presupuesto
Objetivo O.I.02	Prestar servicios de salud integral con calidad que cumplan las normas de acreditación nacionales y/o internacionales.	Nivel de satisfacción del usuario externo respecto a los servicios recibidos en las IPRESS del SISOL.	Porcentaje	2022	95%	85%	81%	95%	Gerencia de Gestión de Riesgos
Estrategia E.I.02.01	Garantizar la calidad de atención en las IPRESS del SISOL.	Porcentaje de IPRESS que desarrollan acciones de mejora en el marco del sistema de gestión de la calidad de SISOL.	Porcentaje	2022	100%	100%	100%	100%	Gerencia de Gestión de Riesgos
Estrategia E.I.02.02	Obtener la acreditación nacional y/o internacional de las IPRESS del SISOL.	Porcentaje de IPRESS acreditadas.	Porcentaje	2022	68%	8%	-	0%	Gerencia de Gestión de Riesgos
Estrategia E.I.02.03	Usar la capacidad operativa máxima de la oferta de los servicios de atención primaria de las IPRESS, de acuerdo a la brecha de necesidades insatisfechas.	Porcentaje de uso de la capacidad instalada de las IPRESS.	Porcentaje	2022	90%	80%	97%	97%	Gerencia de Servicios y Promoción de la Salud / Gerencia de Comercialización
Estrategia E.I.02.04	Implementar la atención de salud integral al usuario.	Porcentaje de población atendida que accede al paquete de atención integral.	Porcentaje	2022	6%	30%	1%	3%	Gerencia de Servicios y Promoción de la Salud
Objetivo O.I.03	Posicionar y fortalecer la misión y visión del SISOL.	Porcentaje de la población que recuerda la marca SISOL.	Porcentaje	2022	76%	70%	81%	116%	Unidad de Funciones de Comunicaciones
Estrategia E.I.03.01	Desarrollar e implementar la estrategia de comunicación y difusión de la buena calidad del servicio del SISOL, vinculado con la gestión de la MML.	Incremento del alcance de las actividades y campañas de la estrategia de comunicación.	Porcentaje	2022	10%	10%	10%	100%	Unidad Funcional de Comunicaciones
Estrategia E.I.03.02	Generar mecanismos de fidelización del ciudadano.	Incremento porcentual de pacientes que se atienden en SISOL más de dos veces al año.	Porcentaje	2022	7%	20%	6%	30%	Unidad de Funcional de Comunicaciones / Gerencia de Comercialización



**REPORTE DE SEGUIMIENTO DEL MARCO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL**

ENTIDAD : SISTEMA METROPOLITANO DE LA SOLIDARIDAD (SISOL)  
 PERÍODO : 2023  
 SECTOR : GOBIERNO LOCAL  
 ETE : 500256 - SISTEMA METROPOLITANO DE LA SOLIDARIDAD

CÓDIGO	OBJETIVO / ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DESCRIPCIÓN	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICIÓN	UNIDAD BASE		LOGRO ESPERADO VALOR	VALOR OBTENIDO 2023	AVANCE (%) 2023	CENTRO DE COSTO RESPONSABLE DEL INDICADOR
				AÑO	VALOR				
Objetivo O1.04	Integrar el SISOL al sistema de salud y a la comunidad en sus ámbitos de intervención.	Porcentaje de atenciones en el marco de los convenios.	Porcentaje	2022	15%	20%	3%	15%	Gerencia de Servicios y Promoción de la Salud
Estrategia E.I.04.01	Implementar las redes de salud en el SISOL.	Porcentaje de implementación del proyecto de redes de salud del SISOL.	Porcentaje	2022	0%	20%	-	0%	Gerencia de Servicios y Promoción de la Salud
Estrategia E.I.04.02	Fortalecer el vínculo con los actores del sector salud a nivel nacional.	Número de convenios suscritos con actores claves de entidades públicas y/o privadas.	Número	2022	500%	1	8	800%	Gerencia de Gestión de Riesgos
Estrategia E.I.04.03	Vincular la red social del entorno de las IPRESS al SISOL.	Número de IPRESS incorporadas al Consejo Local de Salud.	Número	2022	0%	2	5	250%	Gerencia de Servicios y Promoción de la Salud
Estrategia E.I.04.04	Fortalecer la cooperación internacional del SISOL con organismos pares.	Número de convenios suscritos con organismos pares a nivel internacional.	Número	2022	0%	1	0	0%	Gerencia General
Objetivo O1.05	Ampliar y mejorar los servicios del SISOL.	Incremento porcentual de atenciones.	Porcentaje	2022	5%	5%	1.0%	90%	Gerencia de Comercialización
Estrategia E.I.05.01	Implementar nuevos servicios.	Porcentaje de participación de nuevos servicios en los ingresos de SISOL.	Porcentaje	2022	2%	8%	24.5%	40%	Gerencia de Comercialización
Estrategia E.I.05.02	Ampliar la oferta especializada de servicios médicos de apoyo al diagnóstico.	Porcentaje de incremento de servicios médicos especializados de apoyo al diagnóstico.	Porcentaje	2022	5%	8%	4%	50%	Gerencia de Comercialización
Estrategia E.I.05.03	Implementar TIC's para la mejora de los servicios.	Herramientas tecnológicas implementadas.	Porcentaje	2022	-	-	100%	100%	Gerencia de Comercialización

