

# **INFORME DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS DEL MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021-2025**

**Año Fiscal Evaluado 2021**



**OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO  
AÑO 2022**

**INDICE**

I.	RESUMEN EJECUTIVO .....	6
II.	ANÁLISIS CONTEXTUAL.....	8
III.	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES.....	12
	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES:.....	21
IV.	PROPUESTA PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA .....	46
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	46
VI.	ANEXOS.....	48



## INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 01: Población con algún problema de salud crónico, según condición de búsqueda de atención y área de residencia (Cuarto Trimestre de los períodos de 2019, 2020 y 2021).....	9
Cuadro N° 02: Perú: Población con algún problema de salud que buscó atención, según lugar o establecimiento de consulta y área de residencia Trimestre (Octubre - Noviembre - Diciembre 2019, 2020 y 2021).....	10
Cuadro N° 03: Identificación de Procesos .....	12
Cuadro N°04: Ejecución del Objetivo Institucional 01: Modernización la Gestión administrativa y Operativa SISOL .....	13
Cuadro N° 05: Ejecución del Objetivo Institucional 02: Prestar servicios de salud integral con calidad que cumplan las normas de acreditaciones nacionales y/o internacionales .....	14
Cuadro N° 06: Ejecución del Objetivo Institucional 03: Posicionar y fortalecer la misión y visión del SISOL .....	15
Cuadro N° 07: Ejecución del Objetivo Institucional 04: Posicionar y fortalecer la misión y visión del SISOL .....	15
Cuadro N° 08: Comparativo en el número de Atenciones, Año 2020 vs 2021.....	16
Cuadro N° 09: Cuadro comparativo de atenciones del año 2020 - 2021 .....	17
Cuadro N° 10: Atenciones realizadas por tipo de servicio durante el año 2021.....	17
Cuadro N° 11: Atenciones e Ingresos que generan ingresos por tipo de seguro .....	19
Cuadro N° 12: Promedio de Precio por Ticket 01/02 .....	21
Cuadro N° 13: Promedio de Precio por Ticket 02/02 .....	20
Cuadro N° 14: Ejecución del Objetivo Institucional 05: Ampliar y mejorar los servicios del SISOL....	20
Cuadro N° 15: Número de pruebas COVID-19 realizadas en las campañas Lima Te Cuida.....	21
Cuadro N° 16: Dosis aplicadas en los centros de vacunación.....	22
Cuadro N° 17: Número de atenciones realizadas en el programa SISOL 40 .....	22
Cuadro N° 18: Número de atenciones realizadas en atenciones pre hospitalarias .....	23
Cuadro N° 19: Número de atenciones realizadas en los tres albergues .....	23
Cuadro N° 20: Número de recargas de balones de oxígeno.....	24
Cuadro N° 21: Ejecución del Estrategia Institucional 01.01: Diseñar el modelo de gestión del SISOL en el marco del aseguramiento universal .....	24
Cuadro N° 22: Perfiles de puestos elaborados durante el periodo 2021.....	26
Cuadro N° 23: Ejecución de la Estrategia Institucional 01.02: Implementar el régimen de servicio civil en SISOL.....	27
Cuadro N° 24: Ejecución de la Estrategia Institucional 01.03: Contar con documentos de gestión actualizados acorde con los objetivos del SISOL .....	29
Cuadro N° 25: Ejecución de la Estrategia Institucional 01.04: Mejorar la gestión de los contratos comerciales en el marco del aseguramiento universal .....	30
Cuadro N° 26: Ejecución de la Estrategia Institucional 01.05: Diseñar e Implementar la arquitectura sistema informático del SISOL .....	31
Cuadro N° 27: Cronograma de Trabajo .....	32
Cuadro N° 28: Ejecución de la Estrategia Institucional 02.01: Garantizar la calidad de atención en las IPRESS del SISOL .....	33
Cuadro N° 29: Ejecución de la Estrategia Institucional 02.02: Obtener la acreditación nacional y/o internacional de las IPRESS del SISOL.....	34



Cuadro N° 30: Ejecución de la Estrategia Institucional 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 .....	35
Cuadro N° 31: Ejecución del Estrategia Institucional 02.04: Implementar la atención de salud integral al usuario .....	36
Cuadro N° 32: Ejecución del Estrategia Institucional 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.....	37
Cuadro N° 33: Atenciones por Especialidad .....	38
Cuadro N° 34: Ejecución del Estrategia Institucional 03.02: Generar mecanismos de fidelización del ciudadano .....	39
Cuadro N° 35: Ejecución del Estrategia Institucional 04.01: Implementar las redes de salud en el SISOL .....	39
Cuadro N° 36: Ejecución del Estrategia Institucional 04.02: Fortalecer el vínculo con los actores del sector salud a nivel nacional.....	41
Cuadro N° 37: Ejecución del Estrategia Institucional 04.03: Vincular la red social del entorno .....	41
Cuadro N° 38: Ejecución del Estrategia Institucional 05.01: Implementar nuevos servicios .....	42
Cuadro N° 39: Servicios Médicos Especializados.....	43
Cuadro N° 40: Ejecución del Estrategia Institucional 05.02: Ampliar la oferta especializada de servicios médicos de apoyo al diagnóstico.....	43
Cuadro N° 41: Ejecución del estrategia institucional 05.03: Implementar TIC'S para la mejora de los servicios .....	44



## INDICE DE GRÁFICO

Gráfico N° 01: Audiencia en medios mensual .....	14
Gráfico N° 02: Atenciones por tipo de IPRESS.....	18
Gráfico N° 03: Atenciones que generan ingresos por tipo de seguro .....	19
Gráfico N° 04: Atenciones que generan ingresos por rango de edades, 2021.....	19
Gráfico N° 05: Valor ahorrado en medios por mes (S/). ....	36
Gráfico N° 06: Alcance e Interacción .....	37
Gráfico N° 07: Atenciones que generan ingresos por prueba antigénico 2021.....	42



ENTIDAD : SISTEMA METROPOLITANO DE LA SOLIDARIDAD  
 SECTOR : 20. SALUD  
 PLIEGO : 301250 MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA  
 FECHA : 30 DE JUNIO DE 2022

## I. RESUMEN EJECUTIVO

El Sistema Metropolitano de la Solidaridad (en adelante SISOL) tiene como finalidad fundamental brindar servicios integrales de salud a la población, así como otros servicios y acciones que permitan mejorar la calidad de vida de las personas y realizar investigaciones y estudios necesarios para atender a sus fines.

Mediante el artículo 25 numeral b) del Reglamento de Organización y Funciones dispone que la Oficina de Planificación y Presupuesto es el encargado de "Conducir los procesos de formulación, aprobación, modificación, evaluación y control de las actividades vinculadas con el Plan Estratégico Institucional, con el Plan Operativo Anual y con los procesos de evaluación de los Proyectos de Inversión, en coordinación con las Unidades Orgánicas.<sup>1</sup>

Por ello, el SISOL a través de la Oficina de Planificación y Presupuesto en el ejercicio del año 2021 aprueba mediante Resolución de Gerencia General N° 072-2021-GG-SISOL/MML de fecha 17 de mayo 2021 el Marco Estratégico Institucional 2021-2025 Ampliado, el cual contempla la ejecución de cinco (05) Objetivos Institucionales y diecinueve (19) Estrategias Institucionales articuladas a las Acciones Estratégicas Institucionales AEI.06.05: Servicios atención médica accesible para la ciudadanía y la Acción Estratégica Institucional AEI.09.09 Gestión Institucional de las Empresas Municipales y Organismos Públicos Descentralizados eficaz, del Plan Estratégico Institucional 2020-2025 Ampliado<sup>2</sup> de la Municipalidad Metropolitana de Lima ( en adelante MML).

Asimismo, en cumplimiento a lo señalado en el artículo 25 numeral b) del Reglamento de Organización y Funciones, se realiza el presente Informe de Evaluación de Resultados del Marco Estratégico Institucional 2021 – 2025 ampliado del SISOL en donde se proyecta la ejecución de los Objetivos y Estrategias Institucionales de acuerdo a los logros esperados estimados en el año 2021.

En ese contexto, el cumplimiento del Marco Estratégico Institucional 2021-2025, está ampliamente ligado a la ejecución del Plan Operativo Institucional (POI) 2021, en donde contempla la ejecución de 7,688,389 metas físicas.

Siendo que, al término del año 2021 se alcanzó los siguientes avances de ejecución por Objetivo Institucional:

- 100% En el OI.01: Modernizar la gestión administrativa y operativa SISOL.
- 100% En el OI.02: Prestar servicios de salud integral con calidad que cumplan las normas de acreditación nacionales y/o internacionales
- 100% En el OI.03: Posicionar y fortalecer la misión y visión del SISOL.
- 61% En el OI.04: Integrar el SISOL al sistema de salud y a la comunidad en sus ámbitos de intervención.
- 100% En el OI. 05: Ampliar y mejorar los servicios del SISOL.

<sup>1</sup> Artículo 25 del ROF del SISOL, aprobado mediante Acuerdo del Consejo Directivo N° 005-2006-CD-SISOL.

<sup>2</sup> Aprobado con Resolución de Alcaldía N° 117-2021-MML del 31 de marzo de 2021.

EVALUACIÓN DEL MARCO ESTRATÉGICO

# ANÁLISIS CONTEXTUAL



## II. ANÁLISIS CONTEXTUAL

El Sistema Metropolitano de la Solidaridad-SISOL fue creado oficialmente mediante Ordenanza Municipal N.º 683-MML, el 9 de septiembre de 2004, como Organismo Público Descentralizado de la MML, con personería jurídica de Derecho Público Interno, con autonomía administrativa, económica y técnica, dentro del marco de la ley.

SISOL tiene como finalidad fundamental brindar servicios integrales de salud a la población, así como otros servicios y acciones que permitan mejorar la calidad de vida de las personas y realizar investigaciones y estudios necesarios para atender a sus fines. El ámbito de SISOL es Lima Metropolitana; sin embargo, puede dar servicios en otros lugares del país, previa solicitud de la población en necesidad y mediante Convenio de Cooperación y Apoyo.

SISOL se encuentra articulado a dos (02) Acciones Estratégicas Institucionales del Plan Estratégico Institucional 2020 – 2025 Ampliado<sup>3</sup> de la MML, siendo la AEI.06.05: Servicios atención médica accesible para la ciudadanía y la Acción Estratégica Institucional AEI.09.09 Gestión Institucional de las Empresas Municipales y Organismos Públicos Descentralizados eficaz

El 16 de marzo de 2020 se declaró en el País el Estado de Emergencia Sanitaria a causa del COVID-19; al respecto, el SISOL llevó a cabo diversas acciones con la finalidad de apoyar a la prevención y contención de la pandemia, las mismas que continuaron en el ejercicio del año 2021 en donde se gestionó desde sus funciones Convenios Multisectoriales SISOL-MINSA; Participación en el Plan Nacional de Vacunación COVID-19; Habilitación de uno de los centros de vacunación más importantes del país; Aplicación de pruebas de descarte; Implementación de SISOL 40, APP - SISOL, Atención en albergues, Atención en ambulancias, Implementación de plantas de oxígeno y recarga de balones de oxígeno.

### 2.1 ANÁLISIS DEL ENTORNO DEL SISOL

El Sistema Nacional de Salud en el Perú, es un sistema que se caracteriza por una importante fragmentación y segmentación y que puede ser agrupado en dos grandes subsistemas o sectores: el público y el privado.

El sector público está conformado por el Ministerio de Salud (MINSA), los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales, el Seguro Social (ESSALUD), las Sanidades de las tres (3) Fuerzas Armadas y la Sanidad de la Policía Nacional.

El sector privado se divide en entidades lucrativas que incluye a las entidades prestadoras de servicios (EPS), las aseguradoras privadas, las clínicas privadas, consultorios médicos, odontológicos, laboratorios clínicos y servicios de diagnóstico de imágenes; y en entidades no lucrativas, conformadas por los Organismos No Gubernamentales (ONG), la Cruz Roja Peruana, CARITAS, ADRA – Perú, servicios de salud parroquiales, entre otros.

Durante los últimos años, el país ha venido presentando diversos cambios demográficos y sociales que repercuten en el estado de salud, determinando nuevas

<sup>3</sup> Aprobado con Resolución de Alcaldía N° 171-2022-MML del 31 de marzo de 2021.

y mayores necesidades como demandas de la sociedad en su conjunto, lo que plantea nuevos retos al sistema de salud y al Sistema Metropolitano de la Solidaridad- SISOL.

### 2.1.1 Búsqueda de atención en salud:

En el cuarto trimestre del 2021, el 29,6% de la población con algún problema de salud crónico buscó atención en salud. Por área de residencia, esta población alcanzó el 29,4% en el área urbana y 30,4% en el área rural. Respecto a similar trimestre del año 2020, se observa un incremento de 2,3 puntos porcentuales a nivel nacional, siendo esta variación significativa. Sin embargo, respecto a similar trimestre del año 2019, la población con algún problema de salud crónico que buscó atención médica disminuyó, de manera muy altamente significativa, en 12,2 puntos porcentuales a nivel nacional.<sup>4</sup>

Cuadro N° 01: Población con algún problema de salud crónico, según condición de búsqueda de atención y área de residencia (Cuarto Trimestre de los períodos de 2019, 2020 y 2021)

Condición de búsqueda de	Oct-Nov-Dic 2019	Oct-Nov-Dic 2020	Oct-Nov-Dic 2021 P/	CV (%) Oct-Nov-Dic 2021 P/	Variación (puntos porcentuales)	
					2021/2019	2021/2020
Nacional	100,0	100,0	100,0			
Buscó atención	41,8	27,3	29,6	2,5	-12,2 ***	2,3 **
No buscó atención	58,2	72,7	70,4	1,1	12,2 ***	-2,3 **
Urbana	100,0	100,0	100,0			
Buscó atención	42,3	26,9	29,4	2,9	-12,9 ***	2,5 **
No buscó atención	57,7	73,1	70,6	1,2	12,9 ***	-2,5 **
Rural	100,0	100,0	100,0			
Buscó atención	39,8	29,3	30,4	4,0	-9,4 ***	1,1
No buscó atención	60,2	70,7	69,6	1,8	9,4 ***	-1,1

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.

P/ Preliminar.

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

### 2.1.2. Lugar de consulta en salud:

En el trimestre evaluado (octubre, noviembre y diciembre), la población con algún problema de salud que buscó atención en un establecimiento de salud alcanzó el 34,7%. Según lugar o establecimiento de consulta, el 16,1% buscó atención en farmacia o botica, el 9,3% acudió a establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA), el 5,3% fue a un consultorio particular y el 3,3% 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 17,3%, seguido del MINSA, 7,3%. Mientras que, en el área rural el 16,8% buscó atención en establecimientos del MINSA, y el 11,3% en farmacia o botica.<sup>5</sup>

<sup>4</sup> Boletín "Condiciones de Vida en el Perú: : Octubre-Noviembre-Diciembre 2021", Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI

<sup>5</sup> Boletín "Condiciones de Vida en el Perú: : Octubre-Noviembre-Diciembre 2021", Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI



Cuadro N° 02: Perú: Población con algún problema de salud que buscó atención, según lugar o establecimiento de consulta y área de residencia Trimestre (Octubre - Noviembre - Diciembre 2019,2020 y 2021)

Lugar o establecimiento/ Área de	Oct-Nov-Dic 2019	Oct-Nov-Dic 2020	Oct-Nov-Dic 2021 P/	CV (%) Oct-Nov-Dic 2021 P/	Variación (puntos porcentuales)	
					2021/2019	2021/2020
Nacional	47,6	34,4	34,7	2,0	-12,9 ***	0,3
MINSA	14,8	7,3	9,3	3,7	-5,5 ***	2,0 ***
Farmacia o botica	19,4	17,4	16,1	3,8	-3,3 ***	-1,3
Particular 2/	6,6	5,9	5,3	5,4	-1,3 ***	-0,6
EsSalud 3/	5,7	2,3	3,3	7,7	-2,4 ***	1,0 ***
Fuerzas Armadas y/o Policía Nacional	0,3	0,1	0,1	35,9	-0,2 ***	0,0
Otros 4/	0,8	1,4	0,7	11,8	-0,1	0,7 ***
Urbana	48,9	35,2	35,4	2,3	-13,5 ***	0,2
MINSA 1/	11,6	5,2	7,3	5,0	-4,3 ***	2,1 ***
Farmacia o botica	21,6	19,0	17,3	4,2	-4,3 ***	-1,7
Particular 2/	7,6	6,8	6,0	5,8	-1,6 ***	-0,8
EsSalud	6,9	2,6	4,0	7,8	-2,9 ***	1,4 ***
Fuerzas Armadas y/o Policía Nacional	0,4	0,1	0,1	35,8	-0,3 ***	0,0
Otros 4/	0,9	1,5	0,7	14,4	-0,2	0,8 ***
Rural	42,6	31,4	32,2	3,4	-10,4 ***	0,8
MINSA 1/	27,2	15,2	16,8	4,6	-10,4 ***	1,6
Farmacia o botica	11,0	11,6	11,3	6,6	0,3	-0,3
Particular 2/	2,7	2,7	2,7	9,9	0,0	0,0
EsSalud 3/	1,2	0,8	0,5	26,0	-0,7 ***	-0,3
Fuerzas Armadas y/o Policía Nacional	0,0	0,0	0,0	-	0,0	0,0
Otros 4/	0,5	1,1	0,9	18,7	0,4 *	-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



EVALUACIÓN DEL MARCO ESTRATÉGICO

# EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS LOGROS ESPERADOS



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

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) Acciones 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 2021.

#### 3.1 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 Planificación y Presupuesto.

Durante el ejercicio del año 2021, la Unidad de Racionalización de la Oficina de Planificación y Presupuesto como responsable de la ejecución del Objetivo Institucional, identificó los siguientes procesos:

Identificación de 16 procesos, los mismos que se encuentran tipificados como procesos estratégicos, misionales y de soporte. Ver cuadro N°03

Cuadro N° 03: Identificación de Procesos

TIPO DE PROCESOS	Procesos Nivel - 0	
	Código	Nombre
Procesos Estratégicos	PE 01	Gestión de la Planificación
	PE 02	Gestión de la Modernización
	PE 03	Gestión del Control y Riesgos
	PE 04	Gestión de Imagen Institucional
Procesos Misionales	PM 01	Gestión de la Estrategia Comercial
	PM 02	Atención Integral de Salud
	PM 03	Gestión de los Servicios de Salud
	PM 04	Gestión de la operatividad de las IPRESS
	PM 05	Gestión de la Calidad y Riesgos Sanitarios
Procesos de Soporte	PS 01	Gestión de Recursos Humanos
	PS 02	Gestión de Abastecimiento
	PS 03	Gestión Financiera
	PS 04	Gestión del Gobierno Digital
	PS 05	Gestión de Proyectos
	PS 06	Asesoramiento Jurídico Legal
	PS 07	Gestión Documentaria

Fuente: Unidad de Racionalización

Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto



Alcanzando un 5% de procedimientos mejorados y aprobados, de acuerdo al logro esperado del año en mención. Ver cuadro N°04

Cuadro N°04: Ejecución del Objetivo Institucional 01: Modernización la Gestión administrativa y Operativa SISOL

OI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2021	
			LOGROS ESPERADOS	EJECUTADO
OI.01	Modernizar la Gestión administrativa y Operativa SISOL	Porcentaje de procedimientos mejorados y aprobados	5%	5%

Fuente: Unidad de Racionalización  
Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto

En el ejercicio del año 2022, la Unidad de Racionalización de la Oficina de Planificación y Presupuesto se encuentra en el proceso de formulación del Mapa de Procesos y Manuales de Procesos y Procedimientos, de acuerdo a las disposiciones de la Norma Técnica N° 001-2018-SGP – “Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública”.<sup>6</sup>

#### **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 informa lo siguiente:

En el ejercicio del año 2021 se realizó una encuesta para evaluar la satisfacción de los Usuarios con respecto a la calidad de los servicios médicos brindados en las IPRES La Victoria, IPRESS Camaná e IPRESS San Juan de Lurigancho del SISOL, se utilizó la técnica de cuestionario, a través de la Encuesta Servqual.

Para determinar el nivel de satisfacción del usuario externo respecto a los servicios recibidos en las IPRESS del SISOL, se aplicó la fórmula:

$$\frac{\text{Nº de usuarios que manifestaron satisfacción sobre el servicio}}{\text{Nº total de usuarios encuestados}} \times 100$$

De acuerdo con la evaluación de la satisfacción en las tres IPRESS del SISOL, a través de la encuesta servqual MINSA adaptada, se logró obtener un nivel de satisfacción por cada IPRESS. Los resultados indicaron que la IPRESS Camaná, con un total de 303 encuestados, obtuvo un nivel de satisfacción de 87.3%. En el caso de IPRESS La Victoria, con un total de 217 encuestados se alcanzó un nivel de satisfacción de 79.04%. Por último, en la IPRESS de San Juan de Lurigancho, con un total de 290 encuestados, se obtuvo un 80.9% de satisfacción.

Por lo expuesto, se precisa que el estudio sobre el nivel de satisfacción en las IPRESS Camaná, IPRESS La Victoria y San Juan de Lurigancho, se logró un nivel

<sup>6</sup> Aprobada mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP.

de satisfacción total de 82.42%, lo que representa un total de 668 personas satisfechas de una muestra encuestada de 810 usuarios del SISOL. Ver cuadro N°05

Cuadro N° 05: Ejecución del Objetivo Institucional 02: Prestar servicios de salud integral con calidad que cumplan las normas de acreditaciones nacionales y/o internacionales

OI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2021	
			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.	80%	82.4%

Fuente: Gerencia de Gestión de Riesgos  
Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto

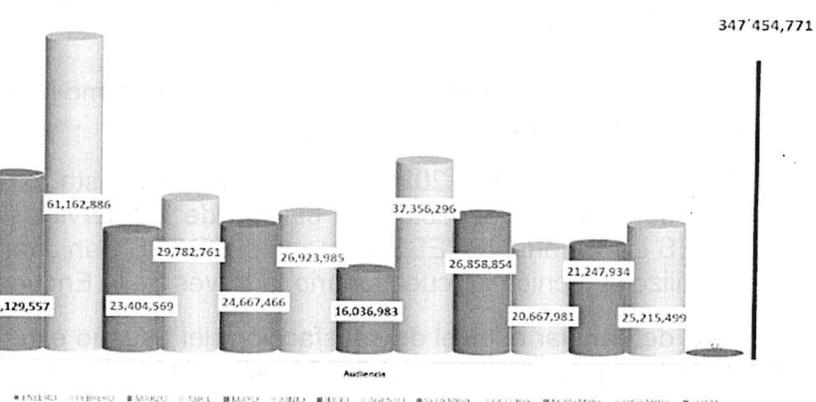
### OI. 03 Posicionar y fortalecer la misión y visión del SISOL.

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".

El SISOL por medio de la Unidad de Funcional de Comunicaciones realizó en el ejercicio 2021, 3 130 impactos en diarios, radio, televisión, páginas web y redes sociales, obteniendo un alcance total de 347 454 771.

Gráfico N° 01: Audiencia en medios mensual



Fuente: Unidad Funcional de Comunicaciones  
Elaborado por: Unidad Funcional de Comunicaciones



En marco a ello, la Unidad de Comunicaciones con la finalidad de conocer la participación del SISOL en el territorio nacional realizó una encuesta de percepción ciudadana a una muestra de 507 personas a través de entrevistas telefónicas.

#### Muestra:

- 436 personas en 21 distritos de Lima Metropolitana
- 71 personas en 07 regiones: Tumbes, Sullana, Chiclayo, Tarapoto, Cusco, Ica y Tacna.

De las entrevistas realizadas se obtuvo que, 83% de la población encuestada reconoce algún establecimiento del SISOL lo que corresponde a 427 personas y un 17% de la población encuestada no conoce al SISOL.

En ese sentido, se tiene que de acuerdo al logro esperado del Objetivo Institucional OI.03 Posicionar y fortalecer la misión y visión del SISOL, se alcanzó una ejecución superior a la programado en 33 puntos porcentuales. Ver cuadro N°06

Cuadro N° 06: Ejecución del Objetivo Institucional 03: Posicionar y fortalecer la misión y visión del SISOL

OI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2021	
			LOGROS ESPERADOS	EJECUTADO
OI.03	Posicionar y fortalecer la misión y visión del SISOL	Porcentaje de la población que recuerda la marca SISOL	50%	83%

Fuente: Unidad de Comunicaciones

Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto

El logro esperado, es producto del trabajo desarrollado por SISOL durante la segunda ola del COVID-19, en donde la Unidad de Comunicaciones por medio de las entrevistas e impactos difundió los servicios que brindan el SISOL y las medidas para contención contra la COVID-19. (Servicio de pruebas rápidas, implementación de SISOL40, Plan de Vacunación, Cadena de Frio y Planta de Oxígeno Medicinal, entre otros).

### 3.2 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.

El SISOL por medio de la Gerencia de Servicios de Salud a través de sus Centros Médicos y/o Establecimientos de Salud, se ejecutó en el año fiscal 2021, 441 938 dosis aplicadas de vacuna contra la COVID-19, lo que corresponde a un 6.1% de las atenciones en marco al Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Sistema Metropolitano de la Solidaridad y el Ministerio de Salud, cuyo objeto es realizar el tamizaje de sintomáticos respiratorios, la aplicación de las pruebas rápidas para COVID-19 y entrega de los Kits de tratamiento en las IPRESS de SISOL listadas en el Anexo que forma parte del convenio (...).<sup>7</sup>

En ese sentido, se tiene que de acuerdo al logro esperado del Objetivo Institucional OI.04 Integrar el SISOL al sistema de salud y a la comunidad en sus ámbitos de intervención, se alcanzó un 6.1% de atenciones en el marco de los convenios. Ver cuadro N°07

Cuadro N° 07: Ejecución del Objetivo Institucional 04: Posicionar y fortalecer la misión y visión del SISOL

OI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2021	
			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.	10%	6.1%

Fuente: Gerencia de Servicios de Salud

Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto

<sup>7</sup> Convenio MINSA N° 011-2020/MINSA

### 3.3 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 2021, el SISOL a través de sus Centros Médicos y Establecimientos de Salud realizó un total de 7 414 898 atenciones, de un programado de 7 058 775, lo que equivale un 105.0% de ejecución.

Al comparar el número de atenciones realizadas en el año 2020 se tiene un 142.3% de ejecución, dado que, en el año 2021 el Estado Peruano levantó las restricciones por COVID-19 autorizando el mayor tránsito de personas, permitiendo el incremento de usuarios en las IPRESS de SISOL. Ver cuadro.

Cuadro N° 08: Comparativo en el número de Atenciones, Año 2020 vs 2021

IPRESS	Nº de Atenciones 2020		Nº de Atenciones 2021		% de Ejec. 2021 (c)/(b)	Ejec. 2020 vs Ejec. 2021 (c) / (a)
	Realizadas (a)	Programadas (b)	Realizadas (c)			
Establecimientos de Salud - Lima Metropolitana	4 388 242	5 846 769	6 346 646	108.5%	144.6%	
Establecimientos de Salud – Regiones	740 643	1 083 521	937 764	86.5%	126.6%	
Centros Médicos - Lima Metropolitana	82 096	128 485	130 488	101.6%	158.9%	
Total	5 210 981	7 058 775	7 414 898	105.0%	142.3%	

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

Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto

Adicionalmente, se expone en el siguiente cuadro el número de atenciones por Centros Médicos y Establecimiento de Salud durante el ejercicio del año 2021 con una comparación porcentual del año 2020, con la finalidad de reflejar el logro obtenido producto de la incorporación de actividades en marco de la coyuntura nacional, en apoyo a la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML).



Cuadro N° 09: Cuadro comparativo de atenciones del año 2020 - 2021

IPRESS	Año 2020	Año 2021		Prog. Vs Ejec. Año 2021 (c)/(b)	Ejec. 2020 vs Ejec. 2021 (c)/(a)
	Atenciones realizadas Año 2020 (a)	Nº de atenciones programadas (b)	Nº de atenciones realizadas (c)		
<b>Establecimiento de Salud - Lima Metropolitana</b>	<b>4,388,242</b>	<b>5,846,769</b>	<b>6,346,646</b>	<b>108.5%</b>	<b>144.6%</b>
IPRESSS Comas	528,979	763,738	839,258	109.9%	158.7%
IPRESSS San Juan de Lurigancho	504,061	679,415	720,327	106.0%	142.9%
IPRESSS Camana	473,240	621,686	656,510	105.6%	138.7%
IPRESSS Villa El Salvador	452,321	566,266	640,889	113.2%	141.7%
IPRESSS Surquillo	444,193	574,814	611,000	106.3%	137.6%
IPRESSS Rimac	286,423	380,175	414,051	108.9%	144.6%
IPRESSS Ate	234,451	287,261	309,209	107.6%	131.9%
IPRESSS El Agustino	196,737	269,494	296,443	110.0%	150.7%
IPRESSS Puente Piedra	178,466	241,726	258,710	107.0%	145.0%
IPRESSS Los Olivos	138,702	209,887	248,380	118.3%	179.1%
IPRESSS Chorrillos	187,626	222,484	236,874	106.5%	126.2%
IPRESSS Magdalena del Mar	165,111	203,846	219,397	107.6%	132.9%
IPRESSS Villa María del Triunfo	116,900	164,672	192,334	116.8%	164.5%
IPRESSS La Victoria	91,944	146,847	166,215	113.2%	180.8%
IPRESSS Mirones	124,279	158,724	165,042	104.0%	132.8%
IPRESSS Lince	106,723	134,650	140,867	104.6%	132.0%
IPRESSS Carabayllo	92,199	114,264	116,716	102.1%	126.6%
IPRESSS Punta Hermosa	47,072	66,517	68,631	103.2%	145.8%
IPRESSS Flor de Amancaes	16,813	36,210	41,348	114.2%	245.9%
IPRESSS Emma	1,269	2,221	2,362	106.3%	186.1%
IPRESSS Emancipación		1,872	2,083	111.3%	-
IPRESSS San Borja Sur	401	-	-	-	-
IPRESS Centro de Medicina del Estilo de Vida	332	-	-	-	-
<b>Establecimiento de Salud Regiones</b>	<b>740,643</b>	<b>1,083,521</b>	<b>937,764</b>	<b>86.5%</b>	<b>126.6%</b>
IPRESSS Tacna	153,031	209,438	205,161	98.0%	134.1%
IPRESSS Cusco - Wanchaq	135,716	183,324	193,328	105.5%	142.5%
IPRESSS Ica	98,104	134,813	147,187	109.2%	150.0%
IPRESSS Sullana	99,324	133,731	136,260	101.9%	137.2%
IPRESSS Cusco - San Jerónimo	93,586	120,183	124,126	103.3%	132.6%
IPRESSS Tumbes	52,192	73,657	77,849	105.7%	149.2%
IPRESSS Tarapoto	45,633	56,928	53,853	94.6%	118.0%
IPRESSS Chiclayo	63,057	171,447	-	-	-
<b>Centros Médicos Municipales</b>	<b>82,096</b>	<b>128,485</b>	<b>130,488</b>	<b>101.6%</b>	<b>158.9%</b>
IPRESSS Las Violetas	20,859	38,769	43,557	112.4%	208.8%
IPRESSS Sinchi Roca	21,688	32,618	35,040	107.4%	161.6%
IPRESSS El Nazareno	14,090	20,320	20,828	102.5%	147.8%
IPRESSS La Ensenada	4,663	7,452	7,234	97.1%	155.1%
IPRESSS José Carlos Mariátegui	5,002	6,294	5,386	85.6%	107.7%
IPRESSS Huaycan	3,441	5,127	4,489	87.6%	130.5%
IPRESSS Juan Pablo II	3,366	5,368	4,298	80.1%	127.7%
IPRESSS Hospital del Niño	2,975	4,174	3,618	86.7%	121.6%
IPRESSS Villa Limatambo	3,114	4,054	3,093	76.3%	99.3%
IPRESSS Señor de los Milagros	2,272	3,171	2,191	69.1%	96.4%
IPRESSS San Ramon	626	1,138	754	66.3%	120.4%
<b>Total general</b>	<b>5,210,981</b>	<b>7,058,775</b>	<b>7,414,898</b>	<b>105.0%</b>	<b>142.3%</b>

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

Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto

Cuadro N° 10: Atenciones realizadas por tipo de servicio durante el año 2021

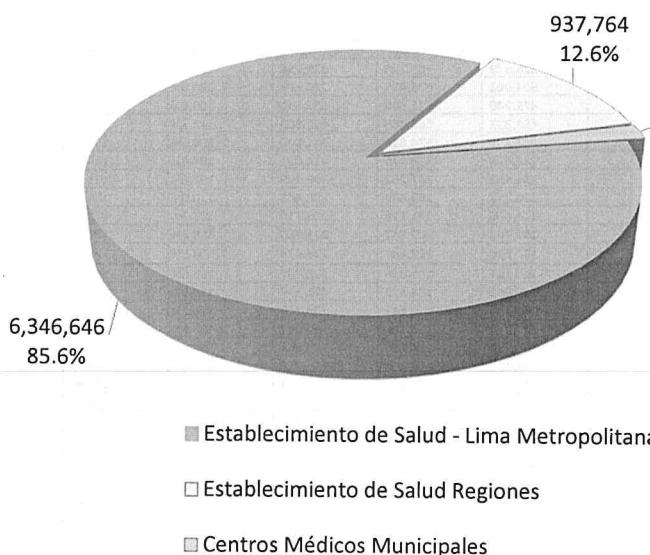
Tipo de servicio	Atenciones	Participación (%)
Consulta médica	2 644 836	35.7 %
Procedimientos	2 260 709	30.5 %
Apoyo al diagnóstico – Laboratorio	1 727 352	23.3 %
Apoyo al diagnóstico - Imágenes	739 611	10.0 %
Farmacia	30 397	0.4 %
Administrativos	11 993	0.2 %
<b>Total general</b>	<b>7 414 898</b>	<b>100%</b>

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

Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto



Gráfico N° 02: Atenciones por tipo de IPRESS



Fuente: Gerencia de Servicios de Salud – Unidad de Sistemas y Procesos  
 Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto

Durante el año 2021, el Sistema Metropolitano de la Solidaridad realizó un total de 7 414 898 atenciones que generan ingresos, de los cuales un 85.6% representa las atenciones realizadas en los Establecimientos de Salud – Lima Metropolitana, un 12.6% representa las atenciones realizadas en los Establecimientos de Salud Regiones, y un 1.8% representa las atenciones realizadas en los Centros Médicos Municipales.

Por su parte, se tiene que durante el periodo 2021, se atendieron 1 508 348 personas en las diferentes IPRESS del SISOL (83.4% EESS Lima Metropolitana, 15.4% EESS Regiones y 1.9% Centros Médicos Municipales), equivalente a un avance del 58.6% de ejecución, considerando que el número de personas atendidas programadas ascendía a 2 574 414. Esto quiere decir que cada persona se atendió 5 veces en promedio en nuestras IPRESS.

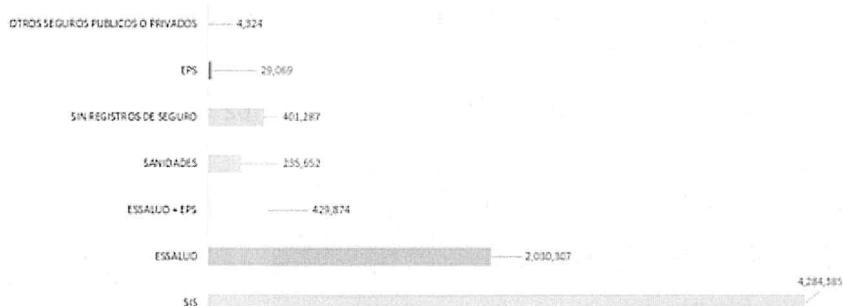
## CARACTERÍSTICAS DEL USUARIO

Son 7 414 898 atenciones que generan ingresos, de ello se tiene que un 57.8% se encuentran afiliados a una IAFAS, mientras que 42.2% no contaba con seguro.

- 4 284 385 cuentan con seguro de la IAFAS Seguro Integral de Salud (SIS)
- 2 030 307 cuenta con seguro EsSalud
- 429 874 cuenta con seguro EsSalud y EPS
- 29 069 cuentan con EPS
- 235 652 cuentan con Sanidades
- 401 287 no disponen de registros de seguro
- 4 324 cuentan con seguros públicos o privados



Gráfico N° 03: Atenciones que generan ingresos por tipo de seguro



Fuente: Gerencia de Servicios de Salud – Unidad de Sistemas y Procesos  
Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto

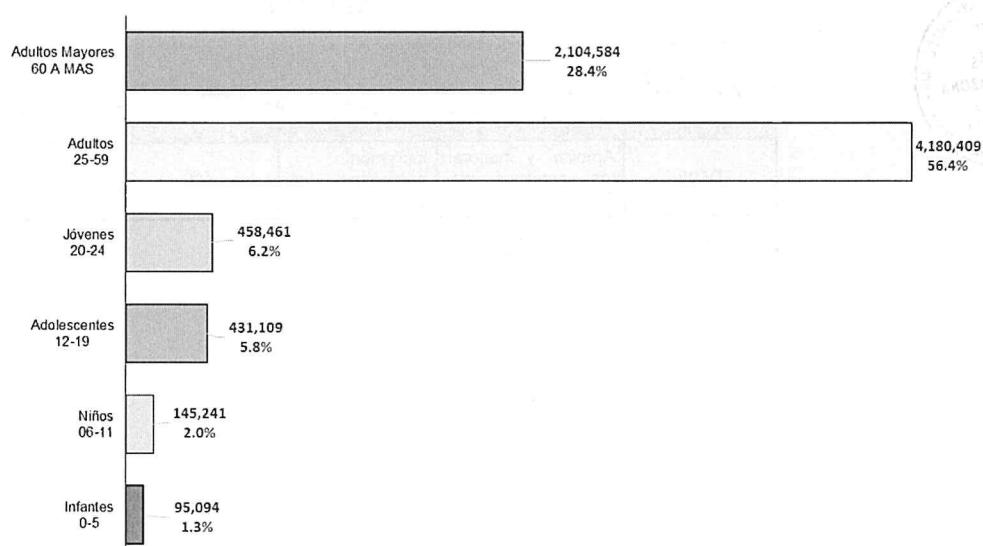
Cuadro N° 11: Atenciones e Ingresos que generan ingresos por tipo de seguro

TIPO SEGURO	INGRESOS	ATENCIONES
SIS	140,610,571.72	4,284,385
ESSALUD	66,410,451.21	2,030,307
ESSALUD + EPS	14,312,829.49	429,874
SANIDADES	7,747,761.22	235,652
SIN REGISTROS DE SEGURO	13,248,563.72	401,287
EPS	991,062.61	29,069
OTROS SEGUROS PUBLICOS O PRIVADOS	154,992.61	4,324
<b>TOTAL</b>	<b>S/ 243,476,232.58</b>	<b>7,414,898</b>

Fuente: Gerencia de Servicios de Salud – Unidad de Sistemas y Procesos  
Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto

Asimismo, del total de pacientes se tiene que un 56.4% corresponde a pacientes entre los 25-59 años, 28.4% corresponden a adultos mayores entre 60 a más, 6.2% corresponde a jóvenes entre 20-24, 5.8% Adolescentes, 2.0% niños entre 06-11 y el 1.3% infantes entre 0-5 años.

Gráfico N° 04: Atenciones que generan ingresos por rango de edades, 2021



Fuente: Gerencia de Servicios de Salud – Unidad de Sistemas y Procesos  
Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto

Adicional a ello, de los ingresos percibidos por atención médica y el número de atenciones realizadas por todas las IPRESS, se tiene un promedio de precio de Ticket. Ver cuadro

Cuadro N° 12: Promedio de Precio por Ticket 01/02

IPRESS	Nº de atenciones realizadas (c)	Precio de Ticket (Prom)
Establecimiento de Salud - Lima Metropolitana	6,346,646	34
IPRESS Comas	839,258	34
IPRESS San Juan de Lurigancho	720,327	40
IPRESS Camana	656,510	41
IPRESS Villa El Salvador	640,889	37
IPRESS Surquillo	611,000	35
IPRESS Rimac	414,051	30
IPRESS Ate	309,209	26
IPRESS El Agustino	296,443	30
IPRESS Puente Piedra	258,710	32
IPRESS Los Olivos	248,380	30
IPRESS Chorrillos	236,874	31
IPRESS Magdalena del Mar	219,397	29
IPRESS Villa María del Triunfo	192,334	28
IPRESS La Victoria	166,215	27
IPRESS Mirones	165,042	29
IPRESS Lince	140,867	31
IPRESS Carabayllo	116,716	29
IPRESS Punta Hermosa	68,631	24
IPRESS Flor de Amancaes	41,348	24
IPRESS Emmsa	2,362	31
IPRESS Emancipación	2,083	134
IPRESS San Borja Sur		
IPRESS Centro de Medicina del Estilo de Vida		

Cuadro N° 13: Promedio de Precio por Ticket 02/02

IPRESS	Nº de atenciones realizadas (c)	Precio de Ticket (Prom)
Establecimiento de Salud Regiones	937,764	30
IPRESS Tacna	205,161	27
IPRESS Cusco - Wanchaq	193,328	37
IPRESS Ica	147,187	26
IPRESS Sullana	136,260	30
IPRESS Cusco - San Jerónimo	124,126	28
IPRESS Tumbes	77,849	27
IPRESS Tarapoto	53,853	37
IPRESS Chiclayo	-	
Centros Médicos Municipales	130,488	17
IPRESS Las Violetas	43,557	16
IPRESS Sinchi Roca	35,040	16
IPRESS El Nazareno	20,828	17
IPRESS La Ensenada	7,234	18
IPRESS José Carlos Mariátegui	5,386	16
IPRESS Huaycan	4,489	17
IPRESS Juan Pablo II	4,298	15
IPRESS Hospital del Niño	3,618	25
IPRESS Villa Limatambo	3,093	43
IPRESS Señor de los Milagros	2,191	22
IPRESS San Ramón	754	17
Total general	7,414,898	33

Fuente: Gerencia de Servicios de Salud – Unidad de Sistemas y Procesos  
Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto

Durante el ejercicio del año 2021, se reportó un incremento significativo de atenciones frente al año 2020, logrando un total de 7 414 898 atenciones alcanzando un incremento de 31 puntos porcentuales, superando el logro estimado para el año 2021.

Cuadro N° 14: Ejecución del Objetivo Institucional 05: Ampliar y mejorar los servicios del SISOL

OI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2021	
			LOGROS ESPERADOS	EJECUTADO
OI.05	Ampliar y mejorar los servicios del SISOL.	Incremento porcentual de atenciones	5%	31%

Fuente: Gerencia de Comercialización  
Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto



**EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES:**

- 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 de Salud informa que entre las funciones definidas en el numeral 5.6 del artículo 161 de la Ley N° 27972, Ley orgánica de municipalidades, esta promover y organizar campañas de salud preventiva y control de epidemias. En marco a esa línea, en coordinación con el Ministerio de Salud el SISOL durante el ejercicio del año 2021 ha desarrollado actividades preventivas contra el COVID-19, en donde se brindó los siguientes servicios en favor de la población.

a) Despistaje del COVID-19:

Se llevaron a cabo diversas pruebas de descarte como medida de prevención ante la ola de contagios en el país, tales como: i) pruebas rápidas, ii) pruebas antígenas; y iii) pruebas moleculares, las mismas que se incrementaron en relación a la presentación de la segunda y tercera ola donde hubo mayor mortalidad de la COVID-19.

Cuadro N° 15: Número de pruebas COVID-19 realizadas en las campañas Lima Te Cuida

CAMPAÑA	TIPO DE PRUEBA	TOTAL	%
LIMA TE CUIDA	PRUEBAS ANTÍGENAS	28 209	62.8%
	PRUEBAS RÁPIDAS	16 556	36.9%
	PRUEBAS MOLECULARES	159	0.4%
<b>TOTAL</b>		<b>44 924</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Gerencia de Servicios de Salud- Unidad de Sistemas y Procesos  
Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto

b) Vacunación contra el COVID-19:

La Vacunatón, jornada de vacunación contra la COVID-19 liderada por el Ministerio de Salud durante más de 36 horas seguidas, para acelerar el proceso de inmunización a personas vulnerables, alcanzando a inmunizar a 441 939 personas de indistintas edades. El proceso de vacunación se realizó en los centros de vacunación tanto fijos como móviles, los cuales permitieron incrementar las atenciones producto de la cobertura por grupos etarios y la aplicación de la segunda y tercera dosis de refuerzo.

Cuadro N° 16: Dosis aplicadas en los centros de vacunación

CENTRO DE VACUNACIÓN	TOTAL	%
PARQUE DE LA EXPOSICIÓN	342 735	77.6%
FLOR DE AMANCAES	55 482	12.6%
COMPLEJO DEPORTIVO TORRE TAGLE	18 339	4.1%
PLAZA GASTAÑETA	15 406	3.5%
CAMPAÑAS ITINERANTES	9 977	2.3%
<b>TOTAL</b>	<b>441 939</b>	<b>100%</b>

Fuente: Gerencia de Servicios de Salud- Unidad de Sistemas y Procesos  
 Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto

c) Programa SISOL 40:

SISOL con la finalidad de continuar brindando atención médica a miles de peruanos sin salir de casa, ejecutó el Programa SISOL 40, por medio del cual se puso a disposición un nuevo sistema de atención, que complementa la Teleorientación Médica a través del número de ALÓSISOL ; mensajes al WHATSAPP SISOL ; APP SISOL; y, el sistema de comunicación directa con el paciente SISOL A TU LADO, obteniendo durante el ejercicio del año 2021 un total de 55 926 atenciones en los distintos canales de atención, en donde, la variación de atención va de acuerdo a las actividades de promoción desarrolladas.

Cuadro N° 17: Número de atenciones realizadas en el programa SISOL 40

CANALES	TOTAL	%
ALÓ SISOL	25 624	45.8%
WHATSSAPP SISOL	22 445	40.1%
SISOL A TU LADO	6 481	11.6%
APP SISOL SALUD	1 376	2.5%
<b>TOTAL</b>	<b>55 926</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Gerencia de Servicios de Salud- Unidad de Sistemas y Procesos  
 Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto

Considerando la disponibilidad de ambulancias durante el periodo 2021, y de acuerdo a lo dispuesto en el Convenio Interinstitucional entre la Autoridad de Transporte Urbano y el Sistema Metropolitano de Solidaridad, y en cumplimiento del “Plan de Reforzamiento de los Servicios de Salud y Contención del COVID-19 Sistema Metropolitano de la Solidaridad (SISOL) – Lima”, las unidades móviles (ambulancias) se encargan de transportar a pacientes con casos sospechosos y diagnosticados de COVID-19 desde su ubicación hasta los establecimientos de salud de nivel II y III que brindan tratamiento a las personas contagiadas, obteniendo una variedad en atenciones de acuerdo a la demanda producida por la segunda y tercera por la COVID-19.

Cuadro N° 18: Número de atenciones realizadas en atenciones pre hospitalarias

ATENCIONES PRE HOSPITALARIAS	5 420
------------------------------	-------

Fuente: Gerencia de Servicios de Salud- Unidad de Sistemas y Procesos  
Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto

d) Servicio de Salud en Albergues:

Bajo el contexto de Estado de Emergencia declarado por el Gobierno Nacional, como medida de prevención para la propagación del virus coronavirus COVID – 19, el SISOL brindó diversos servicios de salud, cuidado y atención a los albergados en los hogares temporales (albergues) que se detallan a continuación: i) Casa de todos (Beneficencia de Lima); ii) Casa de la Mujer – San Juan de Lurigancho; y, iii) Casa de la Mujer de Ate.

En consideración de lo detallado líneas arriba, se expone el número de atenciones realizadas por albergue durante el periodo 2021, las cuales se realizaron en coordinación entre los albergues mencionados con los Ministerios, Municipalidad y Comisarías, beneficiando a un total de 1 426 personas.

Cuadro N° 19: Número de atenciones realizadas en los tres albergues

CENTROS DE ATENCIÓN	TOTAL	%
CASA DE TODOS	1 311	92.0%
CASA DE LA MUJER – SAN JUAN DE LURIGANCHO	69	4.8%
CASA DE LA MUJER DE ATE	46	3.2%
<b>TOTAL</b>	<b>1 426</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Gerencia de Servicios de Salud- Unidad de Sistemas y Procesos  
Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto

e) Inauguración de plantas de oxígeno en la IPRESS San Juan de Lurigancho, IPRESS Punta Hermosa e IPRESS Amancaes

La Municipalidad Metropolitana de Lima (MML) a través del SISOL inauguró en el año 2021 tres (03) plantas de oxígeno ubicadas en la IPRESS San Juan de Lurigancho, IPRESS Punta Hermosa y IPRESS Rímac, las mismos que brindarán el servicio gratuito de recarga de oxígeno medicinal a la población afectada.

De modo que, durante el año 2021 permitió abastecer con oxígeno medicinal a un total de 10 218 personas.

Cuadro N° 20: Número de recargas de balones de oxígeno

IPRESS	TOTAL	%
IPRESS SAN JUAN DE LURIGANCHO	4 404	43.1%
PACIENTES	3 457	33.8%
IPRESS FLOR DE AMANCAES	1 842	18.0%
IPRESS PUNTA HERMOSA	458	4.5%
AMBULANCIAS	57	0.6%
<b>TOTAL</b>	<b>10 218</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Gerencia de Servicios de Salud- Unidad de Sistemas y Procesos  
 Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto

- f) Implementación de cuatro cadenas de frío para la conservación de vacunas contra el COVID-19

La Municipalidad de Metropolitana de Lima (MML) a través del SISOL implementó cuatro cadenas de frío con el objetivo de garantizar el adecuado almacenamiento, conservación, manejo y transporte de las vacunas contra la COVID-19. La inversión requerida ascendió a S/. 922 968.30 soles, en donde se realizó la adquisición de equipos especializados: congeladoras, refrigeradoras, cajas transportadoras, termómetros digitales, entre otros, los cuales permitieron el almacenamiento de hasta 42 160 dosis de vacunas, distribuidas en los cuatro (04) almacenes ubicados en los establecimientos de la IPRESS Amancaes, IPRESS Camaná, IPRESS San Juan de Lurigancho y IPRESS Villa el Salvador.

La Gerencia de Servicios de Salud indica que el 30% hace referencia a la implementación de actividades de salud pública como la participación en el Plan Nacional de Vacunación COVID-19; habilitación de uno de los centros de vacunación más importantes del país; Aplicación de pruebas de descarte; Implementación de SISOL 40, APP - SISOL, Atención en albergues, Atención en ambulancias, Implementación de plantas de oxígeno y recarga de balones de oxígeno.

En ese sentido, se tiene que de acuerdo al logro esperado de la Estrategia Institucional EI.01.01 Diseñar el modelo de gestión del SISOL, en el marco del aseguramiento universal, se alcanzó la meta programada, lo que representa a la implementación de actividades de salud pública como la vacunación, tamizaje de pruebas COVID-19, estrategia Lima Te Cuida, entre otros.  
 Ver cuadro N°21.

Cuadro N° 21: Ejecución del Estrategia Institucional 01.01: Diseñar el modelo de gestión del SISOL en el marco del aseguramiento universal

EI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2021	
			LOGROS ESPERADOS	EJECUTADO
E.I.01.01	Diseñar el modelo de gestión del SISOL, en el marco del aseguramiento universal.	Modelo gestión del SISOL implementado.	30%	30%

Fuente: Gerencia de Servicios de Salud  
 Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto

## 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 Unidad de Personal del SISOL informa que, 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 citada Directiva establece que como parte de las condiciones previas para el proceso de tránsito al régimen del Servicio Civil se requiere:

- a) Contar con un Reglamento de Organización y Funciones o Manual de Operaciones, de corresponder.
- b) Manual de Clasificador de Cargos (MCC)
- c) Cuadro para Asignación de Personal Provisional (CAP-P) de conformidad con las disposiciones vigentes de Servir. Además, contar con una estructura organizacional que no demande cambios en el corto plazo.

En ese marco, es preciso señalar también, que la ruta está compuesta por fases que implican:

- a) Tránsito de entidades públicas al régimen del Servicio Civil.
- b) Tránsito de servidores públicos al régimen del servicio civil. De igual modo, el "Lineamiento para el tránsito de una entidad pública al régimen del servicio civil", dispone como etapas:
- c) Análisis situacional respecto a los recursos humanos y al desarrollo de sus funciones.
- d) Propuesta de reorganización respecto a la estructura de los recursos humanos.
- e) Valorización de los puestos de la entidad pública.

Por otra parte, la citada Directiva establece que la Comisión de Tránsito, será la encargada de impulsar el proceso de tránsito al nuevo régimen, la difusión y supervisión de este y, en representación de la entidad, coordinar con Servir el desarrollo de las fases y etapas de dicho proceso. Del mismo modo, la Comisión de Tránsito y la máxima autoridad ejecutiva deben generar ambientes propicios, sensibilizar, para que las personas que prestan servicios en la entidad conozcan los objetivos que se persiguen; así como, las características de cada una de las fases y etapas del proceso de tránsito de acuerdo con las disposiciones vigentes.

Asimismo, los Lineamientos establecen que la Comisión de Tránsito debe estar integrada al menos por:

- a) El secretario general o Gerente General o quien haga sus veces, quien presidirá la comisión y la formalizará mediante resolución.

- b) Un representante de la alta dirección, propuesto por la máxima autoridad ejecutiva, cuyo cargo debe encontrarse contemplado en un órgano o unidad orgánica dependiente de la alta dirección.
- c) El jefe del área de recursos humanos o el que haga sus veces, quien asumirá la secretaría técnica de la comisión.

De lo mencionado en párrafos anteriores, se precisa que, en el ejercicio del año 2021, y de acuerdo mencionado en los párrafos precedentes, la Unidad de Personal como parte de las consideraciones previas de la precitada Directiva y tomando en cuenta el Reglamento de Organización y Funciones vigente del SISOL, formuló el Manual del Clasificador de Cargos - MCC aprobado mediante Acuerdo de Consejo Directivo N° 022-2021-CD-SISOL, de fecha 12 de marzo de 2021.

De la misma manera, en el marco de la implementación del Manual de Clasificador de Cargos (MCC) y en concordancia con los artículos 20, 21 y 22 del Capítulo III de la Directiva N° 004-2017-SERVIR/GDSRH "Normas para la Gestión del Proceso de Diseño de Puestos y Formulación del Manual de Perfiles de Puestos – MPP", la Unidad de Personal en coordinación con los órganos competentes inició reuniones para la identificación y dimensionamiento de puestos, para su posterior elaboración de perfiles.

Con dicha información se elaboró el listado de puestos, que responden a los puestos mapeados e identificados por cada órgano competente, los mismos que suman en total ciento treinta y ocho (138) perfiles de puestos elaborados y aprobados por los órganos competentes y la Unidad de Personal, durante el ejercicio fiscal 2021.

Cuadro N° 22: Perfiles de puestos elaborados durante el periodo 2021

CARGO ESTRUCTURAL	CANTIDAD DE PERFILES
Administrador	2
Analista	31
Apoyo administrativo	2
Asistente administrativo	8
Asistente	19
Chofer	1
Coordinador de enfermería	1
Coordinador médico asistencial	1
Coordinador	8
Director médico	3
Enfermera	1
Especialista	51
Jefe	2
Operador	7
Técnico de enfermería	1
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>

Fuente: Unidad de Personal  
Elaborado por: Unidad de Personal



Por otro lado, es preciso mencionar que el 11 de junio de 2021, mediante Informe N° 386-2021-UP-GAF-SISOL/MML, la Unidad de Personal inició las gestiones para la conformación de la Comisión de Tránsito del SISOL al Régimen del Servicio Civil, con el propósito de impulsar e implementar las fases del proceso de tránsito al régimen del servicio civil.

En esa línea, la Unidad de Personal en el ejercicio fiscal 2021 alcanzó el logro esperado del año en mención. Ver cuadro N° 23.

Cuadro N° 23: Ejecución de la Estrategia Institucional 01.02:  
Implementar el régimen de servicio civil en SISOL

EI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2021	
			LOGROS ESPERADOS	EJECUTADO
EI.01.02	Implementar el régimen de servicio civil en SISOL.	Fases implementadas del régimen de servicio civil	10%	10%

Fuente: Unidad de Personal  
Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto

### 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 Planificación y Presupuesto, aprobó en el ejercicio fiscal 2021, los siguientes documentos de gestión:

- Aprobación del Marco Estratégico Institucional 2021-2024 Ampliado

De acuerdo a los lineamientos dispuestos por el Ente Rector de Planeamiento Estratégico – Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN) a través de la Guía para el Planeamiento Institucional<sup>8</sup>, el SISOL aprobó la ampliación de horizonte del Marco Estratégico Institucional 2021-2023 al año 2024<sup>9</sup>, con la finalidad de trazar los Objetivos Institucionales y Acciones Institucionales al cumplimiento de las Acciones Estratégicas Institucionales del Plan Estratégico Institucional 2020-2024 de la MML.

El Marco Estratégico Institucional 2021-2024 Ampliado, contempla cinco (05) Objetivos Institucionales y diecinueve (19) Estrategias Institucionales articuladas a las Acciones Estratégicas Institucionales AEI.06.05: Servicios atención médica accesible para la ciudadanía y la Acción Estratégica Institucional AEI.09.09

<sup>8</sup> Modificada por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 00016-2019/CEPLAN/PCD

<sup>9</sup> Aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 072-2021-GG-SISOL/MML

Gestión Institucional de las Empresas Municipales y Organismos Públicos Descentralizados eficaz, del Plan Estratégico Institucional 2020-2024 Ampliado<sup>10</sup> de la MML.

- **Aprobación del Plan Operativo Institucional Multianual 2022-2024**

En el marco de lo señalado por la Guía para el Planeamiento Institucional<sup>11</sup> del CEPLAN, en donde señala que la entidad con la finalidad de orientar la asignación de recursos al logro de las metas prioritarias por un periodo no menor de tres (03) años, debe de realizar la priorización de cada actividad operativa e inversión, según niveles establecidos, sobre la base de la Ruta Estratégica definida en el PEI.

En marco a ello, el SISOL en cumplimiento a lo dispuesto por el Ente Rector de Planeamiento Estratégico – Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN) formuló el Plan Operativo Institucional Multianual 2022-2024<sup>12</sup> aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 096-2022-GG-SISOL/MML de fecha 19 de mayo 2022, el donde articula las actividades al Plan Estratégico Institucional 2020 – 2024 Ampliado de la MML.

- **Aprobación del Plan Operativo Institucional (POI) 2022 Anual**

El SISOL en marco a lo dispuesto por la Guía para el Planeamiento Institucional<sup>13</sup>, el cual establece las pautas para la elaboración o modificación del Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Institucional (POI), y de acuerdo al Decreto Supremo N° 357-2021-EF de fecha 14 de diciembre, el cual aprueba el Presupuesto Consolidado de Ingresos y Egresos para el año fiscal 2022 de las Empresas y Organismos Públicos de los Gobiernos Regionales y Locales; se aprueba el Plan Operativo Institucional (POI) 2022 del SISOL<sup>14</sup>, financiado por el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) por la suma de S/ 264 475 897 en la fuente de financiamiento de Recursos Directamente Recaudados.

- **Memoria Anual 2020**

El SISOL con la finalidad de proyectar los logros más relevantes en la gestión del Año 2020, formuló la Memoria Anual 2020<sup>15</sup> en dónde se detalla las principales actividades realizadas por los órganos de línea, y actividades realizadas enmarco a la coyuntura nacional producida por la COVID-19.

- **Extensión del Plan Estratégico Institucional (PEI) de la Municipalidad Metropolitana de la Solidaridad.**

<sup>10</sup> Aprobado con Resolución de Alcaldía N° 117-2021-MML del 31 de marzo de 2021.

<sup>11</sup> Modificada por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 00016-2019/CEPLAN/PCD

<sup>12</sup> Aprobada mediante Resolución de Gerencia General N° 071-2021-GG-SISOL/MML

<sup>13</sup> Modificada por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 00016-2019/CEPLAN/PCD

<sup>14</sup> Aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 216-2021-GG-SISOL/MML

<sup>15</sup> Aprobado mediante Acuerdo de Consejo Directo N°029-2021-CD-SISOL/MML

La MML con la finalidad de dar soporte a los planes institucionales de sus pliegos y unidades ejecutoras, solicitó al SISOL la proyección del logro esperado al año 2025 de las Acciones Estratégicas Institucionales que tiene a cargo, siendo: la Acción Estratégica Institucional AEI.06.05 Servicios de 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.

En esa misma línea, el SISOL en coordinación con la dependencia involucrada remitió la proyección de logros de las Acciones Estratégicas Institucionales mencionadas.

En ese sentido, la Oficina de Planificación y Presupuesto en el ejercicio del año 2021 alcanzó el logro esperado del año en mención, dado que, se aprobaron dos (02) documentos de gestión. Ver cuadro N° 24

Cuadro N° 24: Ejecución de la Estrategia Institucional 01.03: Contar con documentos de gestión actualizados acorde con los objetivos del SISOL.

EI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2021	
			LOGROS ESPERADOS	EJECUTADO
EI.01.03	Contar documentos de gestión actualizados acorde con los objetivos del SISOL.	Número de documentos de gestión actualizados.	2	2

Fuente: Unidad de Racionalización  
Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto



#### 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 previas a su vencimiento.

El SISOL por medio de la Gerencia de Comercialización, informe que a fin de perfeccionar y colocar cláusulas más acordes a las necesidades de SISOL, se implementa un nuevo modelo de contrato para las nuevas contrataciones y la modificación de las adendas previas a su vencimiento.

Mediante Resolución de Gerencia General N° 116-2021-GG-SISOL/MML se aprueba la Directiva para la contratación y gestión de contratos con personas naturales y/o jurídicas de asociación en participación, con el objeto de establecer el procedimiento para la contratación y gestión de contratos con personas naturales y/o jurídicas en Asociación en Participación, para la prestación de servicios de salud, servicios médicos de apoyo, servicios complementarios y otros servicios afines a los objetivos del SISOL.

Adicional a ello, se realizó el ordenamiento de la información de los asociados disponiendo de un Catálogo de Asociados de difusión institucional, Registro de los Contratos de Asociación en Participación de Servicios de Salud, así como, los servicios complementarios y farmacias.

Digitalización de los Contratos de Asociación en Participación, los cuales cuentan con valor legal digital y son de consulta y manejo de la Gerencia de Comercialización, a través de la plataforma de "ALFRESCO".

Al respecto, la Gerencia de Comercialización en el ejercicio fiscal 2021 modificó los Contratos de Asociación en Participación, dada la actualización de la Directiva para la Contratación y Gestión con Personas Naturales y/o Jurídicas de Asociación en Participación, siendo un total de 1 067 contratos modificados equivalente a un avance del 100%.

En ese sentido, se tiene que de acuerdo al logro esperado en la Estrategia Institucional EI.01.04 Mejorar la gestión de los contratos con socios comerciales, en el marco del aseguramiento universal, se alcanzó la meta programada. Ver cuadro N°25

Cuadro N° 25: Ejecución de la Estrategia Institucional 01.04:  
Mejorar la gestión de los contratos comerciales en el marco del  
aseguramiento universal

EI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2021	
			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.	80%	100%

Fuente: Gerencia de Comercialización  
Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto.



## 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.

En el ejercicio fiscal 2021, la Unidad de Sistemas y Procesos del SISOL como responsable del indicador en mención y de acuerdo al indicador asignado implementó el Sistema de Gestión Hospitalaria V2 ( SIGHO 2) en las IPRESS Las Violetas, IPRESS Camaná, IPRESS Lince, IPRES Mirones, IPRESS EMMSA – Santa Anita, IPRESS Lince y IPRESS Magdalena.

El Sistema de Gestión Hospitalaria V2 (SIGHO2) es un sistema de información hospitalario de entorno web que permite la conectividad entre las diferentes IPRESS y automatiza los procesos de negocio dentro de su alcance.

### Situación previa

Cada IPRESS disponía de un equipo de cómputo que funcionaba como servidor, disponiendo de un servidor donde se aloja un aplicativo y el repositorio de datos, es

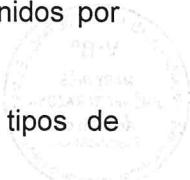
decir cumplía la función de servidor de aplicaciones y de base de datos al mismo tiempo.

#### Situación actual

En el ejercicio del año 2021 se realizó la implementación del sistema informático Sistema de Gestión Hospitalaria 2 SIGHO2 en las IPRESS: Las Violetas, Camaná, Lince, Mirones, EMMSA, Lince, Magdalena.

Dicha implementación del SIGHO2 dispone de las siguientes características:

- Funcionalidad: El SIGHO2 permite la realización del registro y transformación de la información en sus procesos comprendidos dentro de su alcance. Con procesos que no se contemplaban en el anterior sistema informático, tales como la programación de horarios y la reserva de citas.
- Integración: El SIGHO2 permite la sincronización e integración de la información en tiempo real entre las áreas y/o actores relacionados al flujo del proceso actual. Esto mediante la arquitectura cliente – servidor desplegado de manera centralizada con un servidor de base de datos y de aplicaciones único alojada en el centro de datos.
- Autorización: El SIGHO2 autentifica los usuarios que derechos definidos de acceso a los recursos del sistema, los perfiles de acceso están definidos por cada rol dentro de las IPRESS.
- Portabilidad: El SIGHO2 puede ser ejecutado mediante distintos tipos de dispositivos y plataformas.
- Usabilidad: El SIGHO2 permite el uso intuitivo mediante su interfaz gráfica y mensajes al usuario.
- Mantenibilidad: El SIGHO2 puede ser modificado, adecuado y/o sometido a actividades de mejora continua a lo largo del tiempo, las actualizaciones se realizan de manera general dado que es un único aplicativo para todas las IPRESS.



En ese sentido, y de acuerdo a lo mencionado en los párrafos que anteceden se logró un 15.79% de ejecución en la Estrategia Institucional EI.01.05 Diseñar e implementar la arquitectura del sistema informático del SISOL. Ver cuadro N°26

Cuadro N° 26: Ejecución de la Estrategia Institucional 01.05: Diseñar e Implementar la arquitectura sistema informático del SISOL.

EI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2021	
			LOGROS ESPERADOS	EJECUTADO
E.I.01.05	Diseñar e implementar la arquitectura del sistema informático del SISOL.	Arquitectura del sistema informático implementado	20%	15.79%

Fuente: Unidad de Sistemas y Procesos  
Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto

**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 Unidad de Racionalización de la Oficina de Planificación y Presupuesto, informa que no se han realizado modificaciones a la estructura.

Sin embargo en el presente año 2022, ha trabajado el siguiente cronograma de trabajo:

Cuadro N° 27: Cronograma de Trabajo

DENOMINACIÓN EN EL ROF VIGENTE	DENOMINACIÓN EN EL ROF PROPUESTO	VARIACIÓN
Consejo Directivo	Consejo Directivo	Sin cambio
Gerencia General	Gerencia General	Sin cambio
Unidad de Informática y Estadística	Unidad de Tecnologías de la Información	Según Decreto Supremos N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Ley de Gobierno Digital, artículo 8
Oficina de Control Institucional	Órgano de Control Institucional	Según Ordenanza N°2342-2021, Artículo 16°.
Oficina de Asesoría Jurídica	Oficina de Asesoría Jurídica	Sin cambio
Oficina de Planificación y Presupuesto	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Según Ordenanza N°2342-2021, Artículo 33°, literal a).
Unidad de Presupuesto	Unidad de Presupuesto	Sin cambio
Unidad de Racionalización	Unidad de Modernización de la Gestión	Según Ordenanza N°2342-2021, Artículo 33°, literal a).
Unidad de Infraestructura	Unidad de Infraestructura	Sin cambio
Gerencia de Administración y Finanzas	Oficina de Administración y Finanzas	Según los Lineamientos de Organización del Estado (D.S. N°054-2018-PCM y sus modificatorias), Artículo 12°.- Órganos de Administración Interna, Artículo 12°, numeral 12.6
Unidad de Personal	Unidad de Recursos Humanos	Según la Ley N° 30057, Ley de Servicio Civil, artículo 4, literal b).
Unidad de Logística y Servicios Generales	Unidad de Abastecimiento	Según el Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento, Decreto Legislativo N° 1439, Artículo 5, numeral 4.
Unidad de Contabilidad	Unidad de Contabilidad	Sin cambio
Unidad de Tesorería	Unidad de Tesorería	Sin cambio
Gerencia de Comercialización	Gerencia de Comercialización	Sin cambio
Gerencia de Servicios de Salud	Gerencia de Servicios y Promoción de la Salud	Según la Ordenanza N°2342-2021, Artículo 35°.
Gerencia de Gestión de Riesgos	Gerencia de Gestión de Riesgos	Sin cambio
Órganos Desconcentrados	Órganos Desconcentrados	Sin cambio

Fuente: Unidad de Racionalización

Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto



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

**1. 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.

$$\frac{\text{Nº IPRESS que han desarrollado Planes de mejora continua de la calidad}}{\text{Nº total de IPRESS}} \times 100$$

El indicador mide el porcentaje de IPRESS que han desarrollado planes de mejora continua de la calidad de atención.

En marco a ello, el SISOL a través de la Gerencia de Gestión de Riesgos realizó en el ejercicio del año 2021 las siguientes actividades:

- Conformación del Comité de Calidad y Seguridad del paciente de las (38) de IPRESS del SISOL.
- Monitoreo en el cumplimiento de la formulación del Plan de Gestión de Calidad de la Atención en Salud de las 38 IPRESS.
- Monitoreo en el cumplimiento de las rondas de seguridad de las 38 IPRESS.

Durante el ejercicio fiscal 2021, el SISOL a través de la Gerencia de Gestión de Riesgos logró el 100% de ejecución de acuerdo a lo estimado en el año en mención, permitiendo obtener una ejecución una óptima ejecución en la estrategia institucional mencionada, Ver cuadro N°28

Cuadro N° 28: Ejecución de la Estrategia Institucional 02.01: Garantizar la calidad de atención en las IPRESS del SISOL

EI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2021	
			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  
Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto

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

Indicador: Porcentaje de IPRESS acreditadas.

Las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud del SISOL deben obtener la acreditación para garantizar el cumplimiento de los estándares mínimos de calidad y seguridad en la atención de las personas que hacen uso de nuestros servicios de salud. La acreditación ofrece un reconocimiento de prestigio indiscutible frente a otras instituciones de salud.

La Gerencia de Gestión de Riesgos del SISOL, informa que, al 15 de diciembre de 2021, se realizó la identificación, valoración y monitoreo de las fuentes de riesgo de los siguientes procesos y servicios priorizados:

Seguridad de las Edificaciones (ITSE) de los Establecimientos de Salud – SISOL:

- Autoevaluación del 100% de IPRESS SISOL, donde se identificó el estado de la seguridad de las edificaciones y se catalogó el nivel de riesgos de cada una.
- Se solicitó a la Unidad de Infraestructura el tratamiento del riesgo identificado.
- Se realizó monitoreo a fin que la Unidad de Infraestructura realice el tratamiento correspondiente para la mitigación del riesgo y obtención del certificado ITSE.

No obstante, el 100% de IPRESS programaron y desarrollaron la primera etapa obligatoria de la autoevaluación para la acreditación que lleva un periodo aproximado de 03 años; en cumplimiento de la Resolución Ministerial N° 456-2007-MINSA, que aprueba la NTS N° 050 para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.

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 se cumplió la meta programada. Ver cuadro N°29.

Cuadro N° 29: Ejecución de la Estrategia Institucional 02.02: Obtener la acreditación nacional y/o internacional de las IPRESS del SISOL.

EI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2021	
			LOGROS ESPERADOS	EJECUTADO
E.I.02.02	Obtener la acreditación nacional y/o internacional de las IPRESS del SISOL.	Porcentaje de IPRESS acreditadas	3%	-

Fuente: Gerencia de Gestión de Riesgo  
Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto

**3. 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 fiscal 2021, se realizó la evaluación de las 38 IPRESS, a través de indicadores de Gestión de Riesgo, el cual permite identificar el nivel de riesgo operativo, económico y estratégico de las IPRESS del SISOL, en relación a la ocupación de ambientes vacíos para aumentar la oferta de servicios de salud.

Para el cálculo del indicador se utiliza los ambientes ocupados destinados a la atención ambulatoria (consulta y procedimiento), excluyendo todos los ambientes

destinados al uso administrativo, residuos sólidos y demás que no impliquen la atención ambulatoria, para el cual se utilizará la siguiente fórmula:

$$\frac{N^{\circ} \text{ de ambientes ocupados para atención ambulatoria}}{\text{Total de ambientes para la atención ambulatoria}} \times 100$$

Teniendo una escala de valoración la siguiente:

Riego bajo	: $\geq 85\%$
Riesgo medio	: $\geq 70\% \leq 84\%$
Riesgo alto	: $\leq 69\%$

De la evaluación realizada, se ha reportado un total de 1 126 ambientes destinados para la atención ambulatoria, de los cuales 1 027 ambientes, vienen siendo ocupados, obteniendo un total de 91% de capacidad instalada ocupada a nivel de todas las IPRESS del SISOL, representando un nivel de Riesgo Bajo, logrando una ejecución superior a lo programado.

En ese sentido, se tiene que de acuerdo al logro esperado en la Estrategia Institucional 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 alcanzó la meta programada. Ver cuadro N°30

Cuadro N° 30: Ejecución de la Estrategia Institucional 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 2021	
			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.	65%	91%

Fuente: Gerencia de Comercialización  
Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto



#### 4. E.I.02.04 Implementar la atención de salud integral al usuario.

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

SISOL como parte del sistema de salud nacional, en el primer nivel de atención, requiere implementar la atención integral basado en el enfoque de persona, familia y comunidad, así como el de cursos de vida. Así mismo, considera la intervención de procesos salud-enfermedad como un eje transversal a los enfoques propuestos inicialmente.

La Gerencia de Servicios de Salud del SISOL, informa que, para el presente indicador, se han realizado 88 026 atenciones en el marco de la estrategia "Lima Te Cuida" que corresponde al 1.2% de la población atendida que accede al paquete de atención integral sobre el total de atenciones en las IPRESS durante el año 2021. El

paquete integral corresponde a las atenciones recibidas para realizar el despistaje o vacunación contra COVID-19.

En ese sentido, se tiene que de acuerdo al logro esperado del Estrategia Institucional EI.02.04 Implementar la atención de salud integral al usuario, no alcanzó la meta programada. Ver cuadro N° 31

Cuadro N° 31: Ejecución del Estrategia Institucional 02.04:  
Implementar la atención de salud integral al usuario

EI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2021	
			LOGROS ESPERADOS	EJECUTADO
EI.02.04	Implementar la atención de salud integral al usuario	Porcentaje de población atendida que accede al paquete de atención integral.	10%	1.20%

Fuente: Gerencia de Servicios de Salud  
Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto

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

1. 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.

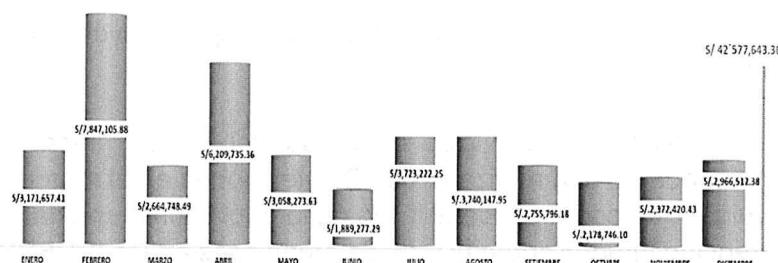
Indicador: Incremento del alcance de las activaciones y campañas de la estrategia de comunicación.

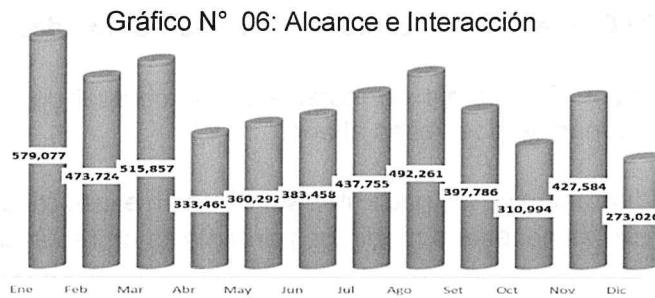
El indicador mide el porcentaje de incremento de un año a otro del alcance obtenido de las activaciones y campañas realizadas como parte de la estrategia de comunicación del SISOL.

En ese contexto, el SISOL a través de la Unidad Funcional de Comunicaciones durante el ejercicio fiscal 2021 ahorró el monto de S/ 42 577 643.36 soles y logró un alcance total de 347 454 771 en 3 130 impactos en los diferentes medios de comunicación como: Diarios, radio, televisión webs y redes sociales, como consecuencia de las 827 acciones de difusión realizadas.

Es importante mencionar que el valor ahorrado y alcance se obtiene según la aparición en los diversos medios brindando por la empresa Imedia, la información la proporciona la Oficina de Comunicaciones de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Gráfico N° 05: Valor ahorrado en medios por mes (S/)





En ese sentido, se tiene un 47% de ejecución en 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°32:

Cuadro N° 32: Ejecución del Estrategia Institucional 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 2021	
			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%	47%

Fuente: Unidad Funcional de Comunicaciones  
Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto



## 2. 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.

Al respecto, la Gerencia de Comercialización del SISOL, informa que en el ejercicio fiscal 2021, se realizó la evaluación de la recurrencia de los pacientes que se atienden en las diferentes especialidades que ofrecen las IPRESS del SISOL, información que fue extraída por el Sistema de Gestión Hospitalaria - SIGHO, superando el logro esperado, alcanzado un 31% de cumplimiento.

Cuadro N° 33: Atenciones por Especialidad

Nº	Servicios	Cantidad de Atenciones	Ingresos Total
1	ADMINISTRACIÓN HOSPITALARIA	350	26,112.00
2	ANATOMÍA PATOLÓGICA	52,797	2,690,579.38
3	CARDIOLOGÍA	327,763	18,169,223.87
4	CENTRO QUIRÚRGICO		30.00
5	CIRUGÍA CARDIOVASCULAR	29,961	2,569,959.00
6	CIRUGÍA DE CABEZA Y CUELLO	12,450	667,229.30
7	CIRUGÍA GENERAL	65,520	2,259,024.58
8	CIRUGÍA PEDIÁTRICA	10,956	291,714.00
9	CIRUGÍA PLÁSTICA, ESTÉTICA Y REPARADORA	4,254	241,410.44
10	CREENCIERTE Y DESARROLLO	683	4,417.00
11	DENSITOMETRÍA ÓSEA	27,657	2,689,329.00
12	DERMATOLOGÍA	261,843	6,943,710.82
13	DERMATOLOGÍA ESTÉTICA	275	47,003.50
14	DERMATOLOGÍA LASER	3,261	245,233.50
15	ECOGRAFÍA	392,817	17,873,639.31
16	EMERGENCIA		225,011.00
17	ENDOCRINOLOGÍA	52,079	1,635,706.96
18	FLEBOLÓGIA	58	1,518.00
19	GASTROENTEROLOGÍA	281,844	16,867,462.19
20	GERIATRÍA	12,591	284,187.50
21	GINECOLOGÍA	381,246	13,423,776.93
22	GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	4	720.00
23	INMUNOLOGÍA	3,889	322,925.00
24	LABORATORIO CLÍNICO	1,729,479	43,483,727.08
25	MAMOGRAFÍA	3,747	428,482.50
26	MASOTERAPIA	1,942	64,847.50
27	MASTOLOGÍA	14,364	876,139.60
28	MEDICINA ESTÉTICA	2,842	329,771.00
29	MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA	370	7,358.00
30	MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN	668,737	7,647,794.92
31	MEDICINA GENERAL	361,937	6,713,761.32
32	MEDICINA HIPERBÁRICA	1,330	189,920.00
33	MEDICINA INTERNA	94,792	2,027,550.55
34	NEUMOLOGÍA	107,257	4,912,190.53
35	NEUROLOGÍA	141,501	6,763,580.81
36	NUTRICIÓN	60,611	2,169,911.65
37	OBSTETRICIA	39,477	517,536.50
38	ODONTOLOGÍA	185,274	8,578,415.56
39	OFTALMOLOGÍA	361,229	9,175,848.42
40	OFTALMOLOGÍA-SOP	1	948.00
41	ONCOLOGÍA	204	8,810.00
42	OTORRINOLARINGOLOGÍA	364,651	12,699,247.40
43	OZONOTERAPIA	6,656	510,593.01
44	PEDIATRÍA	33,282	753,384.50
45	PODOLOGÍA	22,694	803,811.50
46	PODOLOGÍA GENERAL	5,735	220,689.29
47	PROCEDIMIENTO		30.00
48	PSICOLOGÍA	76,563	3,372,175.17
49	PSIQUIATRÍA	18,181	587,297.59
50	RADIOLOGÍA	276,019	12,821,262.65
51	RESONANCIA MAGNETICA	5,749	3,250,179.25
52	REUMATOLOGÍA	89,771	2,507,097.24
53	TOMOGRAFÍA ESPIRAL MULTICORTE	26,764	8,032,615.19
54	TOPICO	269,969	1,065,490.04
55	TRASLADO EN AMBULANCIA		410.00
56	TRAUMATOLOGÍA	306,537	8,182,342.23
57	UNIDAD DE TRATAMIENTO DE LA INFERTILIDAD	435	16,207.50
58	UNIDAD DE TRATAMIENTO DEL DOLOR	3,785	226,639.30
59	URGENCIAS Y EMERGENCIAS MÉDICAS	444	9,982.50
60	UROLOGÍA	229,134	7,040,255.60
Total general		7,435,671	243,476,232.58



En ese sentido, se tiene que de acuerdo al logro esperado del Estrategia Institucional EI.03.02 Generar mecanismos de fidelización del ciudadano, alcanzó la meta programada. Ver cuadro N°34:

Cuadro N° 34: Ejecución del Estrategia Institucional 03.02: Generar mecanismos de fidelización del ciudadano

EI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2021	
			LOGROS ESPERADOS	EJECUTADO
E.I.03.02	Generar mecanismos de fidelización ciudadano	Porcentaje de incremento porcentual de pacientes que se atienden en SISOL más de dos veces al año.	10%	31%

Fuente: Gerencia de Comercialización.  
Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto

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

#### 1. 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 la Gerencia de Servicios de Salud del SISOL informa que, para el indicador, se ha realizado un avance del 10% en la implementación de redes de salud. Actualmente, se está elaborando la Directiva de redes de salud del Sistema Metropolitano de la Solidaridad SISOL-Salud” el cual tiene un avance para proseguir con su revisión, aprobación y posterior implementación.

En ese sentido, se tiene que de acuerdo al logro esperado del Estrategia Institucional EI.04.01 Implementar las redes de salud en el SISOL, si alcanzó la meta programada. Ver cuadro N° 35

Cuadro N° 35: Ejecución del Estrategia Institucional 04.01: Implementar las redes de salud en el SISOL

EI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2021	
			LOGROS ESPERADOS	EJECUTADO
E.I.04.01	Implementar las redes de salud en el SISOL.	Porcentaje de implementación del proyecto de redes de salud del SISOL.	10%	10%

Fuente: Gerencia de Servicios de Salud  
Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto

## 2. 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 de Gestión de Riesgos en el ejercicio fiscal 2021 dispone de un portafolio de convenios debidamente clasificado en forma digital y en físico, para un mejor control y monitoreo, siendo los siguientes:

- Convenio de Cooperación y Apoyo Interinstitucional con la DIRIS Lima Este, con la finalidad de unir esfuerzos, voluntades y capacidades dentro del ámbito de su jurisdicción, desarrollando actividades conjuntas en el campo de la detección temprana, prevención, control y descarte de la COVID-19 en el marco de la emergencia sanitaria.
- Convenio de Sesión con la Municipalidad Metropolitana de Lima, con la finalidad de regular la sesión en uso de los inmuebles debidamente registrados e inscritos en la SUNARP a favor de la MML y que el SISOL pueda continuar con la prestación de servicios de salud a la población.
- Segunda Adenda al Convenio de Cooperación Interinstitucional con el Ministerio de Salud (MINSA), con la finalidad de que el SISOL brinde al MINSA los recursos asociados (infraestructura, cadena de frío y recursos humanos capacitados) para la vacunación contra el COVID-19 dentro de los establecimientos de SISOL.
- Convenio Específico con la Fundación de Lima en alianza con la Parroquia San Marcos, para el diseño, desarrollo, adquisición, implementación y operatividad de una planta de oxígeno de 20 m<sup>3</sup> en la IPRESS SISOL San Juan de Lurigancho.
- Convenio Específico con la Fundación de Lima en alianza con la Parroquia San Marcos, para el diseño, desarrollo, adquisición, implementación y operatividad de una planta de oxígeno de 20 m<sup>3</sup> en la IPRESS SISOL San Juan de Lurigancho.
- Segunda Adenda al Convenio de Cooperación Interinstitucional con la Municipalidad de Punta Hermosa, con la finalidad de implementar una planta de oxígeno medicinal en la zona sur de la ciudad.
- Convenio con la Dirección de Redes Integrales de Salud (DIRIS) Lima Centro, con la finalidad de colocar a disposición ocho (08) camas hospitalarias del SISOL en el Centro de Apoyo Temporal (CAT) (GGR)



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.

Por tanto en el ejercicio fiscal 2022, se implementó la Directiva de Gestión de Convenios, el mismo que coadyuvará en el desarrollo de nuevos convenios con la estandarización de los procesos con otras entidades, cuyo objetivo es establecer lineamientos para la elaboración, suscripción, registro, ejecución y monitoreo de convenios de cooperación interinstitucional entre el SISOL con entidades públicas y/o privadas, nacionales e internacionales, a fin de uniformizar y optimizar la gestión de los convenios.

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, más aún en el marco de la pandemia por la COVID-19. Ver cuadro N° 36

Cuadro N° 36: Ejecución del Estrategia Institucional 04.02: Fortalecer el vínculo con los actores del sector salud a nivel nacional

EI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2021	
			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	1

Fuente: Gerencia de Gestión de Riesgo  
Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto

### 3. 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 la Gerencia de Servicios de Salud informa que se ha realizado coordinaciones con varias municipalidades distritales en Lima Metropolitana como la implementación del centro de vacunación de SISOL Amancaes con la Municipalidad del Rímac.

En ese sentido, se tiene que de acuerdo al logro esperado del Estrategia Institucional EI.04.03 Vincular la red social del entorno de las IPRESS al SISOL, no se alcanzó la meta programada. Ver cuadro N° 37:

Cuadro N° 37: Ejecución del Estrategia Institucional 04.03: Vincular la red social del entorno

EI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2021	
			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.	1	-

Fuente: Gerencia de Servicios de Salud  
Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto

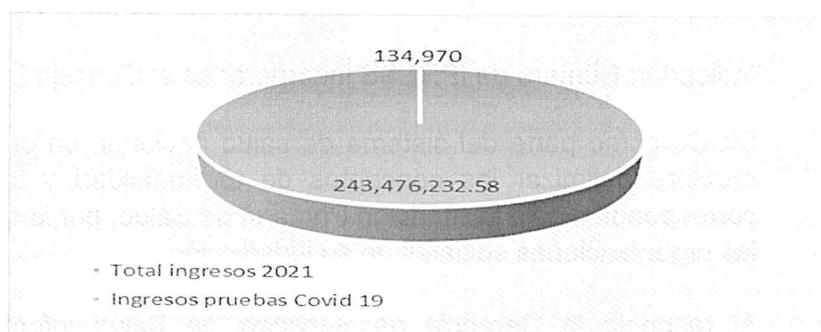
**OBJETIVO INSTITUCIONAL – OI.05: Ampliar y mejorar los servicios de SISOL****1. E.I.05.01 Implementar nuevos servicios.**

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

El indicador mide cuanto 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, la Gerencia de Comercialización del SISOL, informa que, en el año 2021, mediante Resolución 092-2021-GG-SISOL/MML, de fecha 07.06.2021 se incorporó en el tarifario del SISOL el servicio de prueba de antígeno para COVID-19, el cual reportó en el año 2021, un total de S/ 134 970 de ingresos, representando un 0.06% del total de los ingresos totales del año, resultado que se encuentra por debajo de los esperado.

Gráfico N° 07: Atenciones que generan ingresos por prueba antígeno 2021



Asimismo, es importante precisar que el resultado obtenido, se debe a que existen entidades públicas (MINSA) que promueven el descarte de COVID 19, de manera gratuita.

En ese sentido, se tiene que de acuerdo al logro esperado del Estrategia Institucional EI.05.01 Implementar nuevos servicios, no se alcanzó la meta programada. Ver cuadro N° 38

Cuadro N° 38: Ejecución del Estrategia Institucional 05.01:  
Implementar nuevos servicios

EI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2021	
			LOGROS ESPERADOS	EJECUTADO
EI.05.01	Implementar nuevos servicios	Porcentaje de participación de nuevos servicios en los ingresos de SISOL.	3%	0.06%

Fuente: Gerencia de Comercialización  
Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto

**2. 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.

Al respecto, la Gerencia de Comercialización informa que en el ejercicio fiscal 2021, el SISOL cuenta con 8 servicios médicos especializados de apoyo al diagnóstico, manteniendo la misma cantidad que el año 2020, no logrando alcanzar la meta esperada, como se muestra a continuación:

Cuadro N° 39: Servicios Médicos Especializados

Nº	SERVICIOS MÉDICOS ESPECIALIZADOS
1	Anatomía Patológica
2	Ecografía
3	Densitometría Ósea
4	Radiología
5	Laboratorio Clínico
6	Tomografía
7	Mamografía
8	Resonancia Magnética

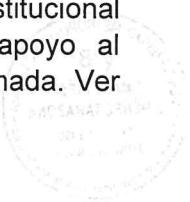
Sin embargo, es preciso informar que, el cumplimiento de dicho indicador se ve limitado a causa de que no se encuentra definido la lista de especialidades que debería tener como mínimo cada una de las IPRESS del SISOL de acuerdo a la complejidad que presenta cada una, el cual deberá ser evaluado por el área usuaria.

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, no se alcanzó la meta programada. Ver cuadro N° 40.

Cuadro N° 40: Ejecución del Estrategia Institucional 05.02: Ampliar la oferta especializada de servicios médicos de apoyo al diagnóstico

EI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2021	
			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.	3%	-

Fuente: Gerencia de Comercialización  
Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto



### 3. 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.

Al respecto, la Gerencia de Comercialización informa lo siguiente que, al cierre del año 2021, se implementaron las citas Web para las IPRESS de SISOL Magdalena y Camaná, permitiendo a los usuarios agendar citas de acuerdo a la disponibilidad, evitando largas horas de espera y contagios.

En ese sentido, se tiene que de acuerdo al logro esperado del Estrategia Institucional EI.05.03 Implementar TIC's para la mejora de los servicios, se alcanzó la meta programada. Ver cuadro N° 41

Cuadro N° 41: Ejecución del estrategia institucional 05.03:  
Implementar TIC'S para la mejora de los servicios

EI	DENOMINACIÓN	INDICADOR	META 2021	
			LOGROS ESPERADOS	EJECUTADO
EI.05.03	Implementar TIC's para la mejora de los servicios	Herramientas tecnológicas implementadas.	100%	100%

Fuente: Gerencia de Gerencia de Servicios de Salud  
Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto



# PROPUESTAS PARA LA MEJORA DE LA ESTRATEGIA

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



#### IV. PROPUESTA PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA

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, empleará las siguientes propuestas de mejora:

- a. Capacitación al personal de SISOL mediante talleres virtuales y presenciales, sobre la metodología para la elaboración de los planes.
- b. Implementación de un Sistema Integrado de Gestión Administrativa y Operativa (ERP), que permita una programación por Centro de Costo, y a su vez llevar un continuo seguimiento y control a la ejecución presupuestal articulada al Plan Operativo Institucional.
- c. Implementación de la Gestión por Procesos en el Sistema Metropolitano de la Solidaridad.

#### V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

##### a) CONCLUSIONES

La ejecución del Plan Operativo Institucional (POI) 2021 Modificado, obtuvo un avance de ejecución mayor al 100 %, el cual corresponde a lo siguiente:

##### Objetivos:

- OI.01: Modernizar la gestión administrativa y operativa SISOL, se logró el 100% de ejecución.
- OI.02: Prestar servicios de salud integral con calidad que cumplan las normas de acreditación nacionales y/o internacionales, se logró el 100% de ejecución.
- OI.03: Posicionar y fortalecer la misión y visión del SISOL, se logró el 100% de ejecución.
- OI.04: Integrar el SISOL al sistema de salud y a la comunidad en sus ámbitos de intervención, se logró el 61% de ejecución.
- OI.05: Ampliar y mejorar los servicios del SISOL, se logró el 100% de ejecución



##### Estrategias:

- E.I.01.01: Diseñar el modelo de gestión del SISOL, en el marco del aseguramiento universal, se logró el 30% de ejecución.
- E.I.01.02: Implementar el régimen de servicio civil en SISOL, se logró el 30% de ejecución.
- E.I.01.03: Contar con documentos de gestión actualizados acorde con los objetivos del SISOL, se lograron 100% de ejecución.
- E.I.01.04: Mejorar la gestión de los contratos con socios comerciales, en el marco del aseguramiento universal, se logró el 100% de ejecución.
- E.I.01.05: Diseñar e implementar la arquitectura del sistema informático del

SISOL, se logró el 79% de ejecución.

- E.I.02.01: Garantizar la calidad de atención en las IPRESS del SISOL, se logró el 100% de ejecución
- 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, se logró el 100% de ejecución.
- E.I.02.04: Implementar la atención de salud integral al usuario, se logró 12% de ejecución
- 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, se logró 100% de ejecución
- E.I.03.02: Generar mecanismos de fidelización del ciudadano, se logró un 100% de ejecución.
- E.I.04.01: Implementar las redes de salud en el SISOL, se logró un 100% de ejecución.
- E.I.04.02: Fortalecer el vínculo con los actores del sector salud a nivel Nacional se lograron suscribir los convenios programados, se logró el 100% de ejecución.
- E.I.05.01: Implementar nuevos servicios, se logró el 5% de ejecución.
- E.I.05.03: Implementar TIC's para la mejora de los servicios, se logró un 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 2021, asegurando que las mismas se implementen durante los años del 2022 al 2025.

Contar con un Marco Estratégico Institucional modificado, que sincere los órganos responsables de la ejecución de las acciones, así como la programación de las metas.



## **ANEXOS**

# **REPORTE DE SEGUIMIENTO DEL MARCO ESTRATEGICO Y INFORME DE EVALUACION ANUAL DE IMPLEMENTACIÓN DEL POI**



ENTIDAD : SISTEMA METROPOLITANO DE LA SOLIDARIDAD (SISOL)  
PERÍODO : 2021  
SECTOR : GOBIERNO LOCAL  
ETE : 500256 - SISTEMA METROPOLITANO DE LA SOLIDARIDAD

6.1. REPORTE DE SEGUIMIENTO DEL MARCO ESTRÁTÉGICO  
ANEXO N°02

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	PARÁMETRO DE MEDICIÓN	LÍNEA BASE		LOGRO ESPERADO	VALOR OBTENIDO	AVANCE (%)	UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE DEL INDICADOR
				AÑO	VALOR				
Objetivo OI_01	Modernizar la gestión administrativa y operativa SISOL.	Porcentaje de procedimientos mejorados y aprobados.	Porcentaje	2020	0	5%	5%	100%	Oficina de Planificación 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	2020	0	30%	30%	100%	Gerencia de Servicios de Salud
Estrategia E.I.01.02	Implementar el régimen de servicio civil en SISOL.	Fases implementadas del régimen de servicio civil.	Porcentaje	2020	0	33%	10%	30%	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	2020	0	2	2	100%	Oficina de Planificación 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	2020	0	80%	100%	100%	Gerencia de Comercialización
Estrategia E.I.01.05	Desarrollar e implementar la arquitectura del sistema informático del SISOL.	Arquitectura del sistema informático implementado.	Porcentaje	2020	0	20%	15.79%	79%	Unidad de Sistemas y Procesos
Estrategia E.I.01.06	Adecuar la estructura orgánica del SISOL, acuerdo a las necesidades actuales, con proyección al futuro.	Estructura orgánica de SISOL adecuada.	Porcentaje	2020	0	100%	0%	0%	Gerencia General / Oficina de Planificación y Presupuesto
Objetivo 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.	Porcentaje	2017	52%	80%	82.4%	100%	Gerencia de Gestión de Riesgos
Estrategia E.I.02.01	Garantizar la calidad de atención en las IPRESS del SISOL.	Porcentaje de mejora en el marco del sistema de gestión de la calidad de SISOL.	Porcentaje	2020	0	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	2020	0	3%	0%	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	2020	45%	65%	91%	100%	Gerencia de Servicios de Salud / Gerencia de Comercialización





ENTIDAD : SISTEMA METROPOLITANO DE LA SOLIDARIDAD (SISOL)  
 PERÍODO : 2021  
 SECTOR : GOBIERNO LOCAL  
 ETE : 500256 - SISTEMA METROPOLITANO DE LA SOLIDARIDAD

6.1. REPORTE DE SEGUIMIENTO DEL MARCO ESTRATÉGICO  
 ANEXO N°02

OBJETIVO / ESTRATEGIA INSTITUCIONAL		INDICADOR	PARÁMETRO DE MEDICIÓN	LÍNEA BASE	LOGRO ESPERADO	VALOR OBTENIDO	AVANCE (%)	UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE DEL INDICADOR
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN							
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	2020	0	10%	1%	12% Gerencia de Servicios de Salud
Objetivo O.I.03	Posicionar y fortalecer la misión y visión del SISOL.	Porcentaje de la población que recuerda la marca SISOL.	Porcentaje	2020	0	50%	83%	100% Unidad 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	2020	0	10%	47%	100% Unidad 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	2020	0	10%	31%	100% Unidad de Comunicaciones / Gerencia de Comercialización
Objetivo O.I.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	2020	0	10.00%	6.1%	61% Gerencia de Servicios de 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	2020	0	10%	10%	100% Gerencia de Servicios de 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	2020	0	1	1	100% 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	2020	0	1	0	0% Gerencia de Servicios de Salud
Estrategia E.I.04.04	Fortalecer la cooperación internacional del SISOL con organismos nares.	Número de convenios suscritos con organismos pares a nivel internacional.	Número	2020	0	1	0	0% Gerencia General
Objetivo O.I.05	Ampliar y mejorar los servicios del SISOL.	Incremento porcentual de atenciones.	Porcentaje	2020	0	5%	36%	100% Gerencia de Comercialización
Estrategia E.I.05.01	Implementar nuevos servicios.	Porcentaje de participación de nuevos servicios en los ingresos de SISOL.	Porcentaje	2020	0	3%	0.15%	5% 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	2020	0	3%	0%	0% Gerencia de Comercialización
Estrategia E.I.05.03	Implementar TIC's para la mejora de los servicios.	Herramientas tecnológicas implementadas.	Porcentaje	2020	0	100%	100%	100% Gerencia de Comercialización

## **6.2 Informe de Evaluación Anual de Implementación del POI.**

En la siguiente ruta del Portal de Transparencia del SISOL, está colgado el informe de evaluación de la Implementación del POI correspondiente al periodo 2021.

[https://pte.sisol.gob.pe/sisolweb/transparencia/documentos/EVALUACI%c3%93N%20DE%20PLAN%20OPERATIVO%20INSTITUCIONAL%20\(POI\)%202021%20SISOL.pdf](https://pte.sisol.gob.pe/sisolweb/transparencia/documentos/EVALUACI%c3%93N%20DE%20PLAN%20OPERATIVO%20INSTITUCIONAL%20(POI)%202021%20SISOL.pdf)

