



INFORME N° 024 -2026-GRS-DRS/ L/30.50.06

A : M.C. JEHOSHUA RAFAEL MICHELANGELO LOPEZ LOPEZ
DIRECTOR GENERAL DEL HOSPITAL REGIONAL DE LORETO

DE : LIC. ENF. HAYDEE ALVARADO CORA
JEFE DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL HRL

ASUNTO : REMITO INFORME TÉCNICO DE CUMPLIMIENTO DE
ACTIVIDADES DEL PLAN CERO COLAS I SEMESTRE 2026
HOSPITAL REGIONAL DE LORETO.

REFERENCIA: a) Oficio Múltiple N° D00009-2026-DGOS-MINSA (Para Regiones)
b) Nota Informativa N° D000002-2026-DGOS-DIMON-DDP-MINSA

FECHA : Punchana, 24 de Julio del 2026

Es grato dirigirme a usted para saludarle muy cordialmente y a la vez, según indicación de la referencia a) y b) remitirle el informe de cumplimiento de actividades del Plan Cero Colas I semestre Hospital Regional de Loreto 2026

La misma se detalla a continuación:

I. ANTECEDENTES.

En el marco de las acciones de monitoreo, seguimiento y evaluación vinculadas al Plan "Cero Colas" 2026, orientadas a fortalecer la oportunidad de la atención ambulatoria y optimizar la gestión de los tiempos de espera en los servicios de salud, mediante documento de la referencia a), la Dirección General de Operaciones en Salud (DGOS) solicita a las DIRIS/DIRESA/GERESA LORETO la remisión del Informe Técnico de Resultados correspondiente al I semestre del 2026, conjuntamente con la exposición de los resultados obtenidos en la medición de los cinco (05) indicadores de tiempos de espera y de los avances y logros obtenidos con la implementación de las actividades del referido Plan, conforme a los lineamientos, criterios técnicos y estructura establecidos en el documento de la referencia b).

II. ANÁLISIS

2.1. Marco Institucional

Conforme a las funciones de conducción, supervisión y monitoreo de la DIRIS/DIRESA/GERESA LORETO, y en cumplimiento de las disposiciones establecidas por el Ministerio de Salud mediante la Directiva Administrativa N° 251-MINSA/2018/DGOS, el Hospital Regional de Loreto "Felipe Arriola

Iglesias” implementan acciones orientadas a mejorar la oportunidad de atención y reducir los tiempos de espera. En ese contexto, mediante Resolución Directoral N° 064-2026-GRL-DRS-L/30.50, se aprobó el “Plan Cero Colas 2026” del Hospital Regional de Loreto “Felipe Arriola Iglesias”.

2.2. De la Solicitud:

La Dirección del Hospital Regional de Loreto “Felipe Arriola Iglesias, como parte de las acciones de seguimiento del Plan, el equipo técnico responsable realizó la evaluación cualitativa de los logros alcanzados respecto a la implementación de las actividades y/o acciones programadas al I semestre del presente año, cuyos resultados se detallan y sustentan en el presente informe.

Asimismo, se efectuó la evaluación cuantitativa de los logros alcanzados, reflejada en la medición de cinco (05) indicadores de tiempos de espera en la atención ambulatoria, cuyos resultados se presentan seguidamente.

2.2.1 Evaluación cualitativa:

- a) Al respecto de la implementación de citas con horario diferenciado, programado para el segundo trimestre del 2026, se evidencia que el establecimiento de salud ha iniciado progresivamente la organización de la atención mediante la asignación de horarios específicos para los pacientes, lo cual ha contribuido a una mejor distribución del flujo de usuarios durante la jornada. Sin embargo, aún se identifican algunas dificultades, como el desconocimiento del sistema por parte de ciertos pacientes y limitaciones en la difusión de esta estrategia.
- b) Con relación a los procesos de admisión y orientación al usuario, se ha implementado un módulo de orientación al usuario con un personal técnico en enfermería y equipo ,multimedia para brindar orientación respecto a aceptación de las referencias otorgadas en su establecimiento de salud, disminuyendo así las colas por desinformación de los usuarios. No obstante, persisten las debilidades ya que se cuenta con una sola orientadora en el área de admisión.
- c) La gestión del establecimiento ha mostrado compromiso en la implementación del Plan Cero Colas, evidenciado en la coordinación entre el personal de salud y administrativo. Sin embargo, se requiere fortalecer la supervisión continua y la asignación eficiente de recursos humanos para garantizar el cumplimiento adecuado de las actividades programadas.
- d) Respecto al fortalecimiento del personal, se han desarrollado algunas capacitaciones orientadas a mejorar la atención y organización de los servicios; sin embargo, estas aún no son suficientes, siendo necesario implementar programas continuos de capacitación y sensibilización que permitan consolidar la estrategia.
- e) Se precisa señalar que, si bien se han logrado avances importantes en la reducción de tiempos de espera, todavía existen aspectos críticos que

deben ser optimizados para lograr una implementación efectiva y sostenible del Plan Cero Colas en el establecimiento de salud.

2.2.2 Evaluación cuantitativa:

- a) Para evaluar la efectividad de las acciones implementadas o en proceso de implementación, se realizó la medición de cinco (05) indicadores relacionados con los tiempos de espera:

Indicador 01: Tiempo de espera de usuarios con cita previa, desde el área de triaje/admisión hasta su ingreso a un consultorio externo.

Indicador 02: Tiempo de espera de usuarios sin cita previa, desde: el área de triaje/admisión hasta la asignación de una cita en ventanilla y, desde la asignación de una cita hasta la atención en CE.

Indicador 03: Tiempo de espera de usuarios con cita previa, desde su llegada al servicio de imágenes (rayos X y ecografías) hasta su ingreso al ambiente de realización de procedimientos y, desde la fecha de solicitud de cita hasta la atención en imágenes.

Indicador 04: Tiempo de espera de usuarios con cita previa, desde su llegada al servicio de laboratorio hasta su ingreso al ambiente de toma de muestras y, desde la fecha de solicitud de cita hasta la atención en laboratorio.

Indicador 05: Tiempo de espera de usuarios, desde su llegada a farmacia hasta la entrega de algún PF, DM o PS. Solicitado.

- b) El tamaño muestral establecido para cada indicador fue de 25 usuarios, utilizándose un muestreo no probabilístico bajo el criterio de disponibilidad y conveniencia. Como instrumentos de recolección de datos se emplearon la observación directa y la aplicación de una encuesta estructurada.

Con el fin de mejorar la objetividad, validez y confiabilidad de los datos, se implementaron estrategias orientadas a reducir posibles sesgos. En ese sentido, las observaciones y encuestas se realizaron a usuarios de diversas especialidades de consultorios externos, en diferentes días y horarios, disminuyendo así el sesgo de selección.

La encuesta aplicada a cada usuario tuvo una duración no mayor de cinco (05) minutos, luego a los 25 usuarios, inicialmente considerados, se añadieron cinco (05) usuarios más, con la finalidad de reducir el sesgo de no respuesta.

Los datos fueron registrados en el momento exacto de cada evento (llegada, atención y salida), evitando omisiones e inconsistencias en el registro. Posteriormente, la información recopilada fue revisada y validada antes de efectuar el análisis correspondiente, contribuyendo a disminuir el sesgo de registro.

c) **Resultados:**

INDICADOR 01: Tiempo de espera de usuarios con cita previa, desde el área de triaje/admisión hasta su ingreso a un consultorio externo.

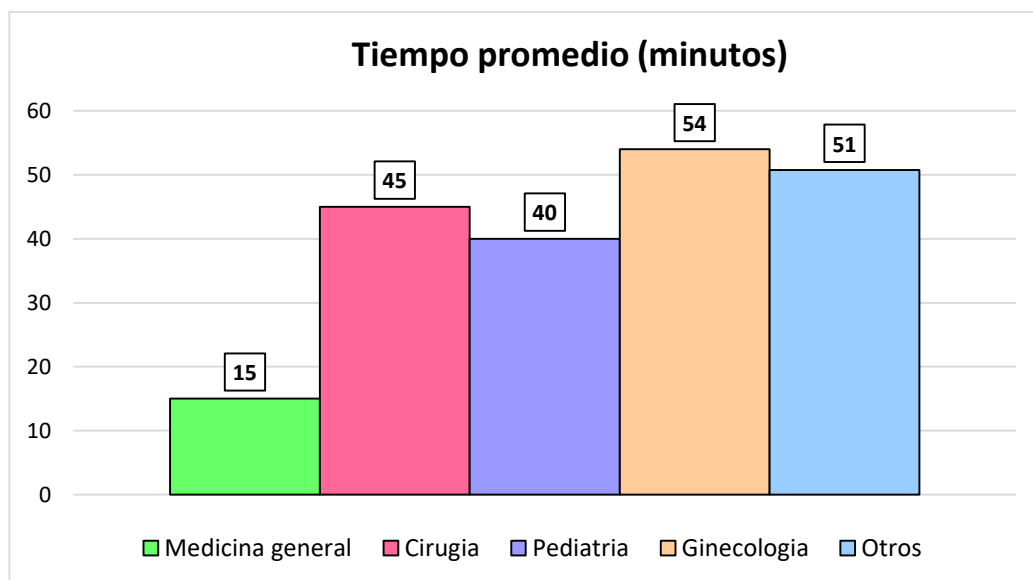
Tabla N° 01. Distribución de usuarios observados con cita previa en consultorio externos Hospital Regional de Loreto “Felipe Arriola Iglesias

Consultorio	N	%
Medicina general	1	3,3
Cirugía	5	16,7
Pediatría	6	20,0
Ginecología	5	16,7
Otro	13	43,3
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario sobre tiempo de espera 2026-I.

En la tabla 01 sobre la distribución de usuarios observados en en consultorio externos del Hospital Regional de Loreto “Felipe Arriola Iglesias, del (100,0%) usuarios encuestados el 43,3% (13) asistieron a otros servicios, el 20,0% (6) a pediatría, el 16,7% (5) a cirugía y ginecología respectivamente y el 3,3% (1) restante, a medicina general.

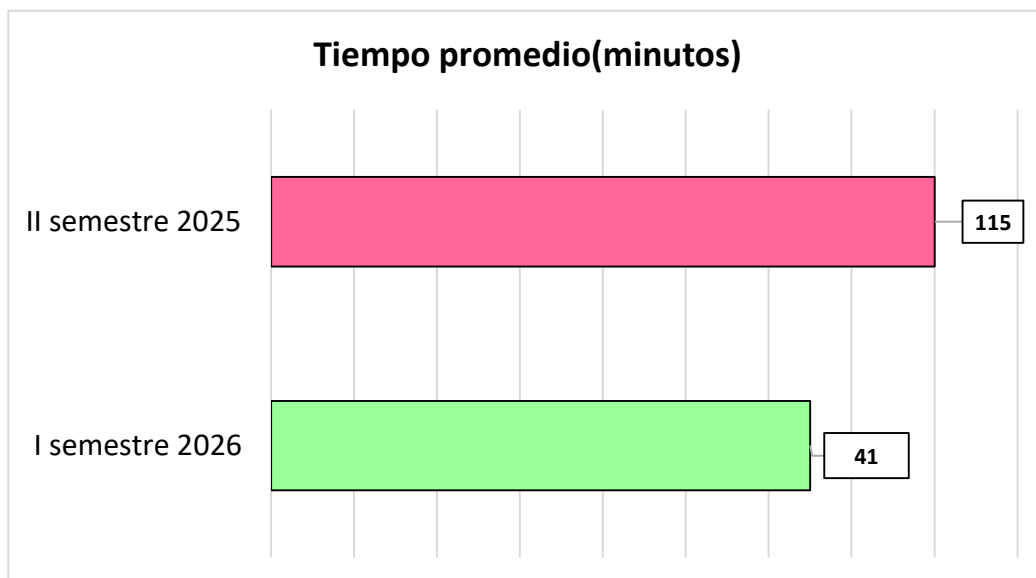
Gráfico N° 1. Tiempo de espera de usuarios con cita previa para la atención en consultorios externos. Hospital Regional de Loreto “Felipe Arriola Iglesias, Iquitos Julio 2026.



Fuente: Cuestionario sobre tiempo de espera 2026-I.

El grafico 1, sobre Tiempo de espera de usuarios con cita previa para la atención en consultorios externos, del Hospital Regional de Loreto, I semestre 2026, el promedio de tiempo de espera general en minutos fue de 41 minutos y por consultorios fue: ginecología 54 minutos, otros consultorios 51 minutos, cirugía 45 minutos, pediatría 40 minutos y medicina general 15 minutos.

Gráfico N° 2. Comparación de los tiempos de espera de los usuarios con cita previa para la atención en consultorios externos Hospital Regional de Loreto Felipe Arriola Iglesias, Iquitos diciembre 2025 y Julio 2026.

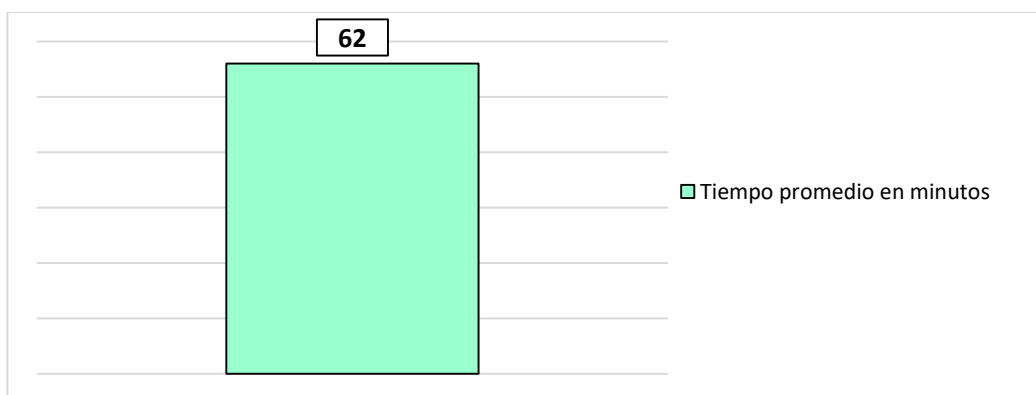


El grafico 2, sobre la comparación de los tiempos de espera de los usuarios con cita previa para la atención en consultorios externos del Hospital Regional de Loreto, en el II semestre 2025 fue de 115 minutos y I semestre 2026, el promedio fue de 41 minutos

INDICADOR 02: Tiempo de espera de usuarios sin cita previa, desde el área de triaje/admisión hasta su ingreso a un consultorio externo.

Sin cita previa en minutos

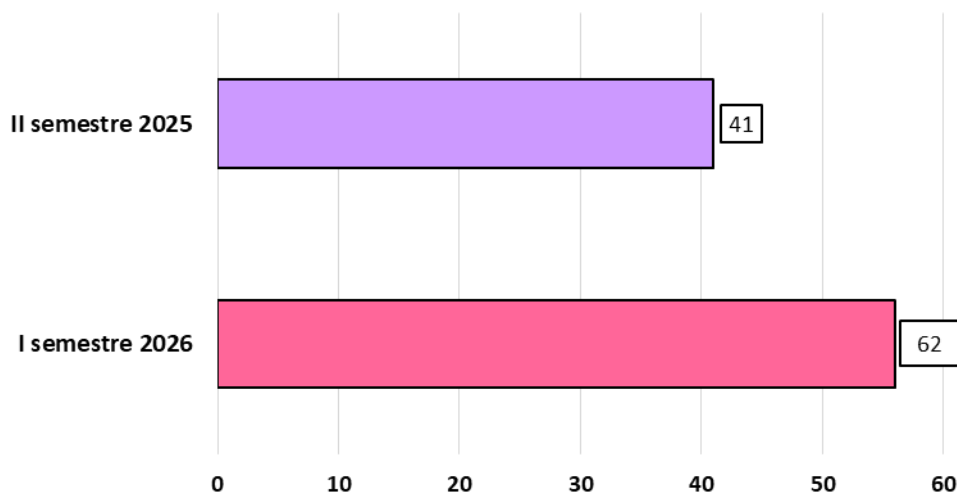
Gráfico N° 3-A. Tiempo promedio de espera de los usuarios sin cita previa desde su llegada a admisión/triaje/cupos (incluye tiempo en fila y ventanilla de admisión) hasta obtener su cita



Fuente: Cuestionario sobre tiempo de espera 2026-I.

El grafico 3-A, sobre el tiempo promedio de espera de los usuarios sin cita previa desde su llegada a admisión/triaje/cupos (incluye tiempo en fila y ventanilla de admisión) hasta obtener su cita, fue de 62 minutos.

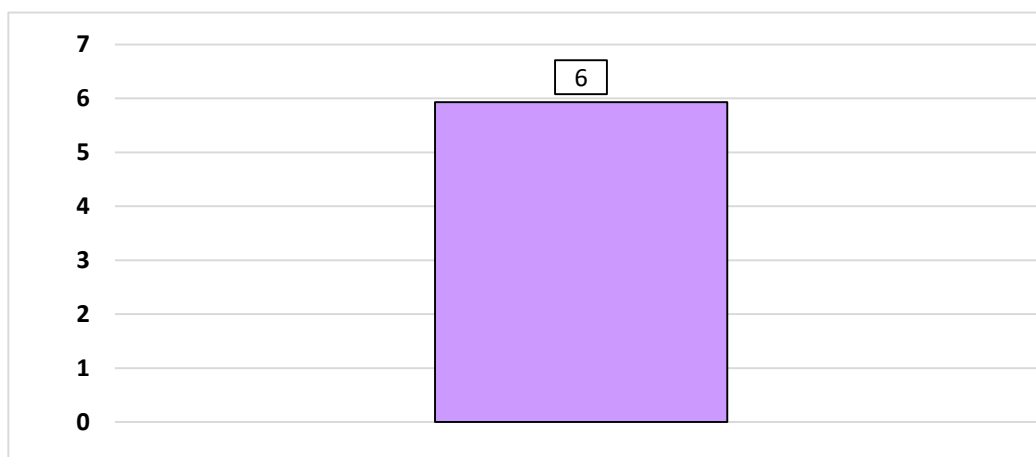
Gráfico N° 3- B. Comparación del tiempo de espera de usuarios sin cita previa, desde su llegada a admisión/triaje/cupos (incluye tiempo en fila y ventanilla de admisión) hasta obtener su cita



El grafico 3-B, sobre la comparación del tiempo de espera de usuarios sin cita previa, desde su llegada a admisión/triaje/cupos (incluye tiempo en fila y ventanilla de admisión) hasta obtener su cita, en el segundo semestre del 2025 fue de 41 minutos, mientras que en el primer semestre del 2026 el promedio fue de 62 minutos.

Diferimiento de cita

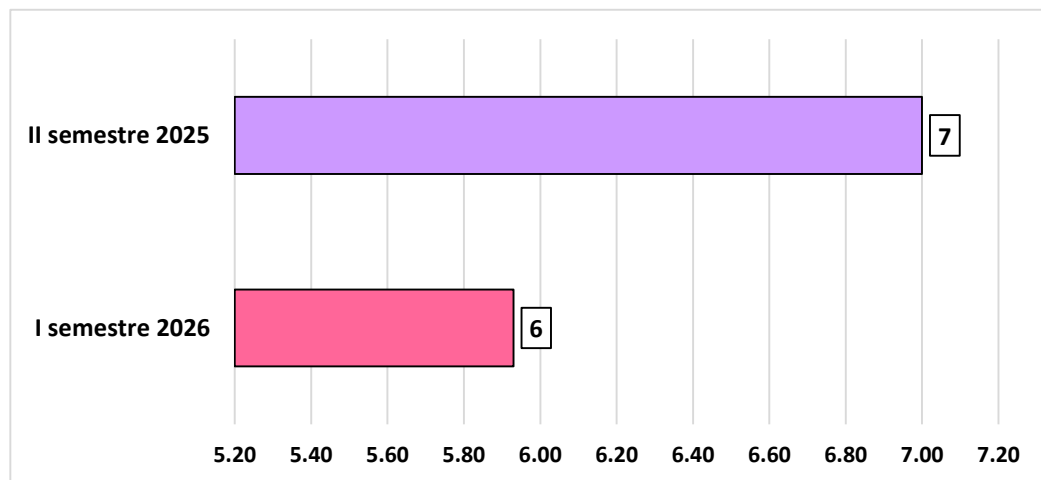
Gráfico N° 4 - A. Tiempo promedio de espera de los usuarios sin cita previa desde la fecha de otorgamiento de una cita hasta su atención en consultorio externo del Hospital Regional de Loreto I semestre 2026.



Fuente: Cuestionario sobre tiempo de espera 2026-I.

En el grafico 4-A, sobre el tiempo promedio de espera de los usuarios sin cita previa desde la fecha de otorgamiento de una cita hasta su atención en consultorio externo del Hospital Regional de Loreto I semestre 2026, el tiempo promedio fue de 6 días

Gráfico N° 4 - B. Comparación del tiempo de espera de usuarios sin cita previa, desde la fecha de otorgamiento de una cita hasta su atención en consultorio externo del Hospital Regional de Loreto II semestre 2025 y I semestre 2026.

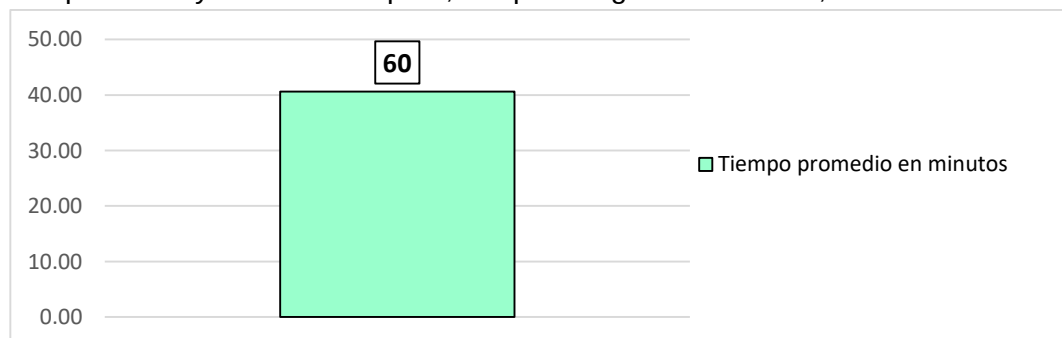


En el grafico 4-B, sobre la comparación del tiempo de espera de los usuarios sin cita previa, desde la fecha de otorgamiento de una cita hasta su atención en consultorio externo del Hospital Regional de Loreto II semestre 2025 el tiempo de espera en promedio fue 7 días y en el II semestre 2026 fue de 6 días.

INDICADOR 03: Tiempo de espera de usuarios con cita previa, desde su llegada al servicio de **imágenes** (rayos X y ecografías) hasta su ingreso al ambiente de realización de procedimientos y, desde la fecha de solicitud de cita hasta la atención en imágenes, del Hospital Regional de Loreto “Felipe Arriola Iglesias, Iquitos Julio 2026.

Con cita previa

Gráfico N° 5 - A. Tiempo de espera transcurrido desde el ingreso del usuario al servicio de imágenes hasta la realización del procedimiento, incluyendo el tiempo en fila y en sala de espera, Hospital Regional de Loreto, I semestre 2026.

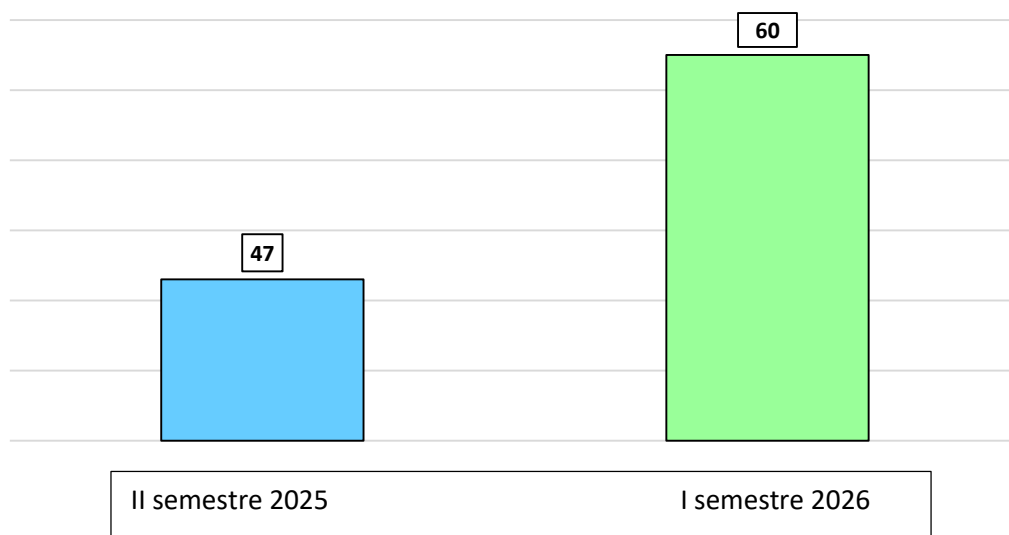


Fuente: Cuestionario sobre tiempo de espera 2026-I.

El grafico 5-A sobre el tiempo promedio de espera de los usuarios con cita previa desde el ingreso del usuario al servicio de imágenes hasta la realización del

procedimiento, incluyendo el tiempo en fila y en sala de espera, Hospital Regional de Loreto, I semestre 2026, fue de 60 minutos, con tiempos específicos (Rx= 60 minutos, Ecografías =90 minutos y mamografías 30 minutos)

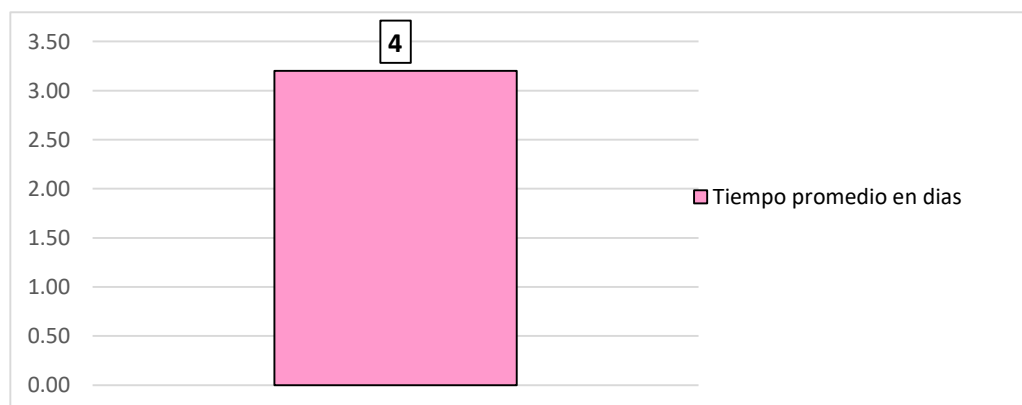
Gráfico N° 5 - B. Comparación de los tiempos de espera de los usuarios con cita previa para la atención en imágenes (rayos X y ecografías). Hospital Regional de Loreto, II semestre 2025 y I semestre 2026.



El grafico 5-B, sobre la comparación de los tiempos de espera de los usuarios con cita previa para la atención en imágenes (rayos X y ecografías). Hospital Regional de Loreto II semestre 2025, con un tiempo promedio de 47 minutos y I semestre del 2026 un tiempo promedio de 60 minutos.

Diferimiento de cita

Gráfico N° 6 - A. Tiempo de espera de los usuarios sin cita previa para la realización del procedimiento imágenes (rayos X y ecografías) medido entre la fecha la solicitud de la cita y la fecha de atención. Hospital Regional de Loreto I semestre 2026.

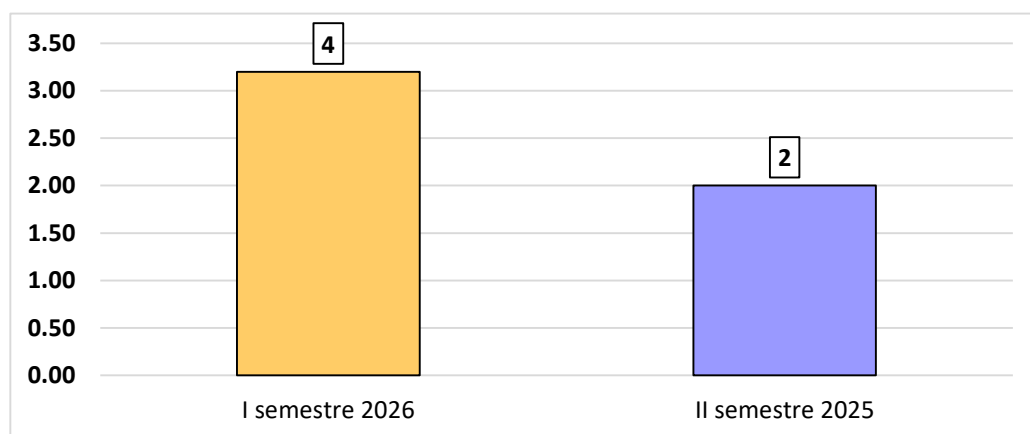


Fuente: Cuestionario sobre tiempo de espera 2026-I.

En el grafico 6-A, sobre el tiempo de espera de los usuarios sin cita previa para la realización del procedimiento imágenes (rayos X y ecografías) medido entre

la fecha la solicitud de la cita y la fecha de atención. Hospital Regional de Loreto I semestre 2026, se encontró un tiempo promedio de 4 días.

Gráfico N° 6 - B. Comparación de tiempos de espera de los usuarios sin cita previa transcurrido desde la fecha en que se asigna la cita hasta la fecha en que se realiza el procedimiento, Hospital Regional de Loreto II semestre 2025 y I semestre 2026.

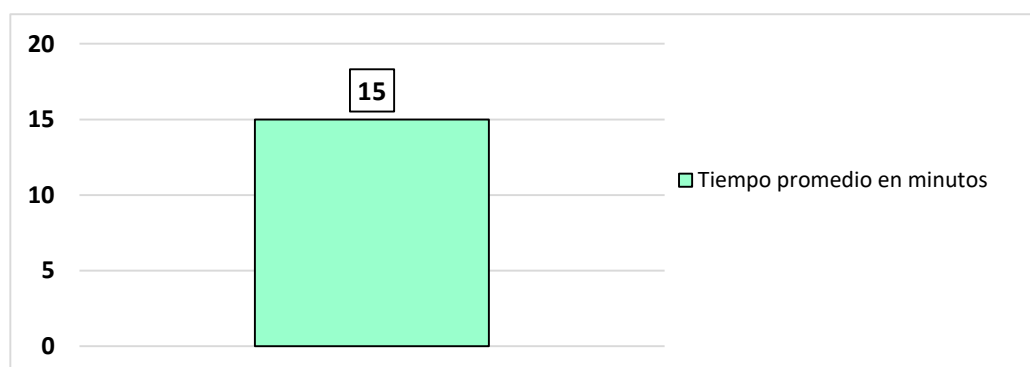


El grafico 6-B, sobre la comparación de tiempos de espera de los usuarios sin cita previa transcurrido desde la fecha en que se asigna la cita hasta la fecha en que se realiza el procedimiento, II semestre del 2025 se encontró un tiempo de espera de 2 días y I semestre 2026 un tiempo de espera de 4 días.

INDICADOR 04: Tiempo de espera de usuarios con cita previa, desde su llegada al servicio de **laboratorio** hasta su ingreso al ambiente de toma de muestras y, desde la fecha de solicitud de cita hasta la atención en laboratorio del Hospital Regional de Loreto

Con cita previa

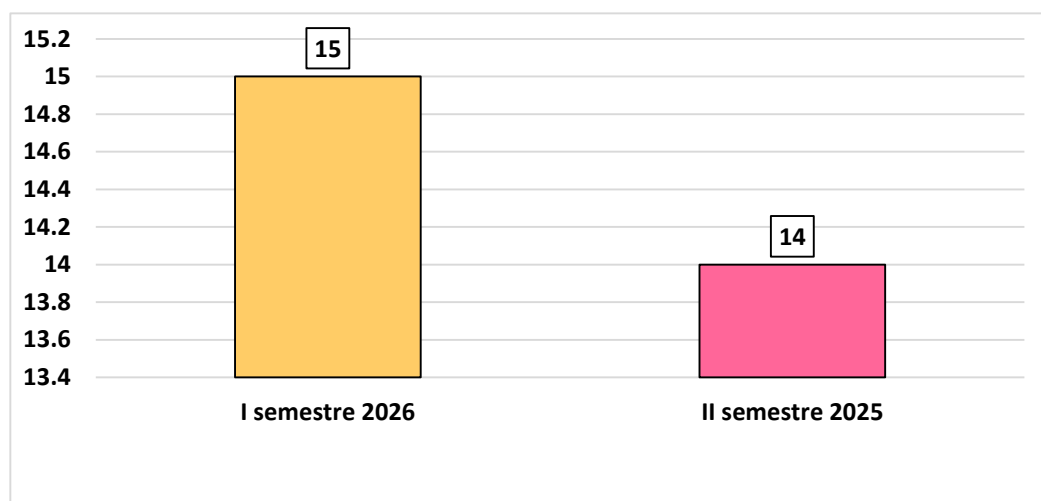
Gráfico N° 7 - A. Tiempo de espera de los usuarios con cita previa transcurrido desde el ingreso al servicio de laboratorio hasta la toma de muestra, incluyendo tiempo en fila y sala de espera, Hospital Regional de Loreto I semestre 2026.



Fuente: Cuestionario sobre tiempo de espera 2026-I.

El grafico 7-A, sobre el tiempo de espera de los usuarios con cita previa transcurrido desde el ingreso al servicio de laboratorio hasta la toma de muestra, incluyendo tiempo en fila y sala de espera, Hospital Regional de Loreto I semestre 2026, fue de 15 minutos

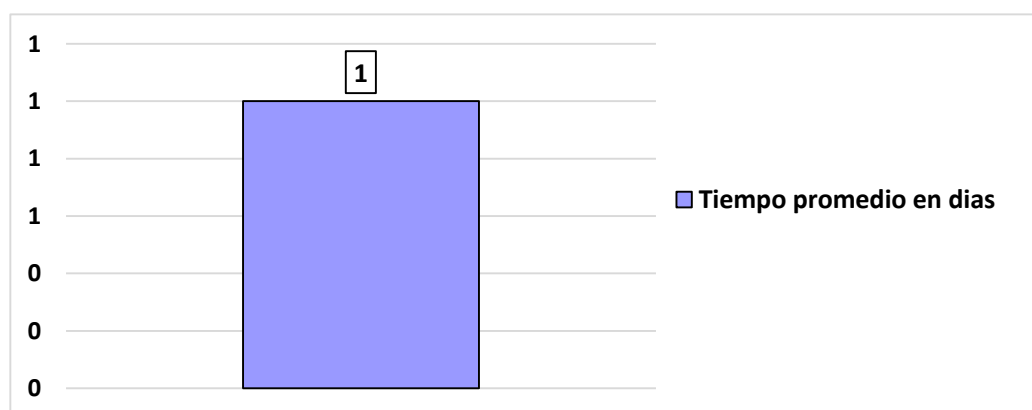
Gráfico N° 7 - B. Comparación de tiempos de espera de los usuarios con cita previa transcurrido desde el ingreso al servicio de laboratorio hasta la toma de muestra, incluyendo tiempo en fila y sala de espera, Hospital Regional de Loreto II semestre 2025 y I semestre 2026.



En el grafico 7-B, El grafico 7-B, sobre la comparación de tiempos de espera de los usuarios con cita previa desde el ingreso al servicio de laboratorio hasta la toma de muestra, incluyendo tiempo en fila y sala de espera, Hospital Regional de Loreto, en el II semestre 2025 fue de 14 minutos y en el I semestre 2026 fue de 15 minutos.

Diferimiento de cita

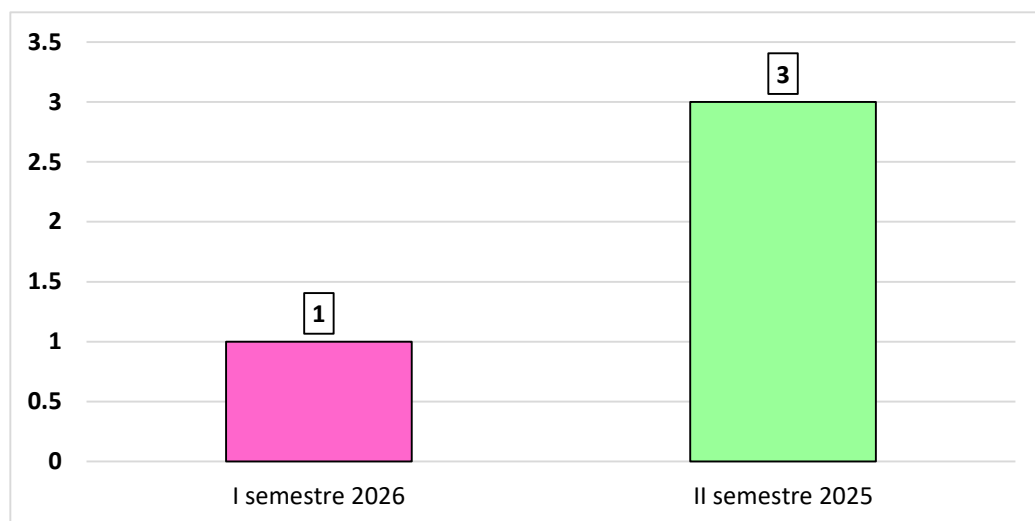
Gráfico N° 8 - A. Tiempo de espera sin cita previa transcurrido desde la asignación de la cita hasta la fecha en que se realiza la toma de muestra en laboratorio, Hospital Regional de Loreto I semestre 2026.



Fuente: Cuestionario sobre tiempo de espera 2026-I.

El grafico 8-A, sobre el tiempo de espera desde la asignación de la cita hasta la fecha en que se realiza la toma de muestra en laboratorio, Hospital Regional de Loreto I semestre 2026, fue de 1 día.

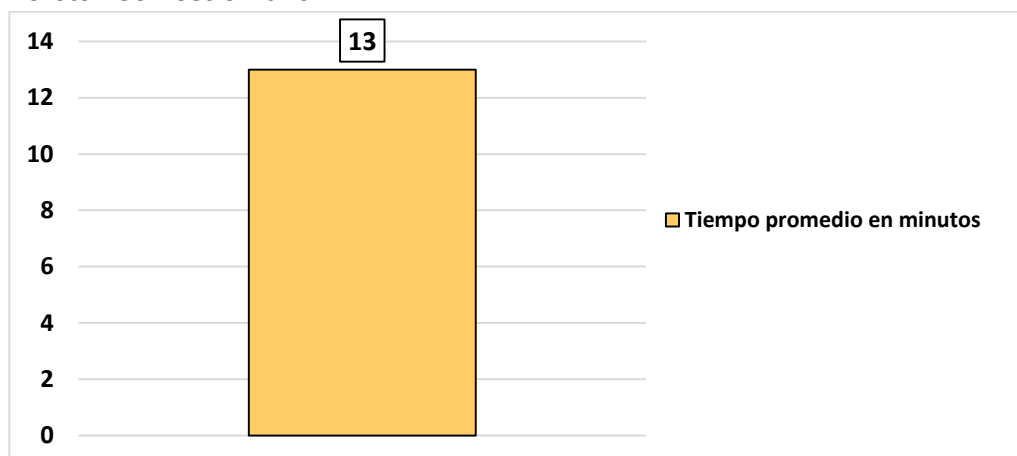
Gráfico N° 8 - B. Comparación del tiempo de espera desde la asignación de la cita hasta la fecha en que se realiza la toma de muestra en laboratorio, Hospital Regional de Loreto II semestre 2025 y I semestre 2026.



El grafico 8-B, sobre la comparación del tiempo de espera desde la asignación de la cita hasta la fecha en que se realiza la toma de muestra en laboratorio, Hospital Regional de Loreto II semestre 2025 fue de 3 días y el I semestre 2026 de 1 día..

Indicador 05: Tiempo de espera de usuarios, desde su llegada a farmacia hasta la entrega de algún PF, DM o PS. Solicitado, del Hospital Regional de Loreto .

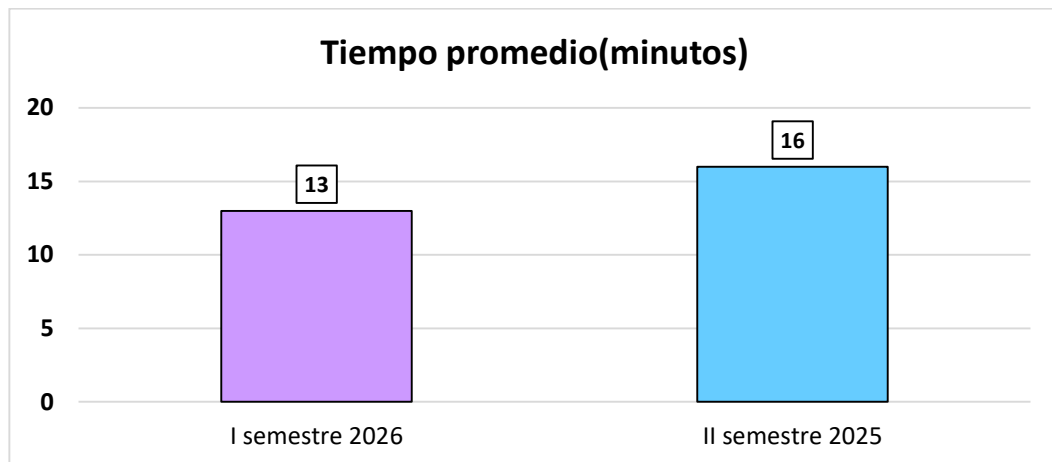
Gráfico N° 9 - A. Tiempo de espera de los usuarios, en el servicio de farmacia, medido desde su llegada hasta la entrega de PF, DM o PF. Hospital Regional de Loreto I semestre 2026.



Fuente: Cuestionario sobre tiempo de espera 2026-I.

En el grafico 9-A, sobre el tiempo de espera de los usuarios, en el servicio de farmacia, medido desde su llegada hasta la entrega de PF, DM o PF. Hospital Regional de Loreto I semestre 2026. El tiempo de espera fue de 13 minutos.

Gráfico N° 9 - B. Comparación del tiempo de espera de los usuarios para la atención en farmacia. Hospital Regional de Loreto II semestre 2025 y I semestre 2026.



Fuente: Cuestionario sobre tiempo de espera 2026-I.

En el grafico 9-B, sobre la comparación del tiempo de espera de los usuarios para la atención en farmacia. Hospital Regional de Loreto, en el II semestre 2025 fue de 16 minutos y en el I semestre 2026, fue de 13 minutos.

3. Conclusiones

- La evaluación de los indicadores de tiempo de espera, realizada mediante la comparación entre diciembre de 2025 y julio de 2026, refleja resultados heterogéneos en los servicios de consulta externa, imágenes, laboratorio y farmacia, evidenciando áreas de mejora sostenida y otras que requieren ajustes en la gestión operativa para el cumplimiento de las metas del Plan Cero Colas 2026.
- En consulta externa, se observa una mejora en la oportunidad de atención para usuarios con cita previa, reduciendo el promedio de 115 a 41 minutos; sin embargo, en usuarios sin cita previa, el tiempo de espera desde la admisión se incrementó significativamente de 41 a 62 minutos, lo que demanda una revisión urgente en la gestión de la demanda y capacidad de triaje.
- En el servicio de imágenes, se observa un incremento en el tiempo de espera con cita previa de 47 a 60 minutos, así mismo, el tiempo de diferimiento de citas aumentó de 2 a 4 días, evidenciando un cuello de botella en la oferta programada frente a la demanda creciente.
- En el servicio de laboratorio, los tiempos de espera al interior del servicio se mantienen relativamente estables (15 minutos respecto a 14 del periodo anterior), mostrando una mejora importante en el diferimiento de citas, el cual se redujo de 3 días a 1 día, reflejando una gestión más eficiente en la programación de los usuarios sin cita.
- El servicio de farmacia presenta una tendencia favorable en la oportunidad de entrega de productos, reduciendo el tiempo de espera de 16 a 13 minutos, lo que valida la efectividad de las medidas de organización y gestión del proceso de dispensación implementada durante el primer semestre de 2026.

4. Recomendaciones

- Implementar un plan de contingencia en el servicio de consulta externa para reducir el tiempo de espera de los usuarios sin cita previa, mediante la optimización de los flujos en triaje y la habilitación de (2) módulos más de atención rápida que eviten la acumulación de usuarios en admisión.
- Realizar un análisis de causas raíz en el servicio de imágenes para identificar los factores que están incrementando el diferimiento de citas (4 días), ajustando la oferta de especialistas o el bloque de turnos de manera que se equilibre la capacidad instalada con la demanda real.
- Consolidar y estandarizar las buenas prácticas observadas en el servicio de farmacia y en la reducción del diferimiento de citas de laboratorio, asegurando que los procesos de organización interna se mantengan o mejoren hacia el cierre de la medición de diciembre de 2026.
- Fortalecer el seguimiento mensual del indicador de consulta externa (usuarios sin cita), evaluando si el aumento en los tiempos de espera responde a una falta de recursos, deficiencia en la programación de agendas o un incremento atípico en la demanda, a fin de reformular las estrategias CAME aplicables al servicio.
- Involucrar a la jefatura de los servicios de imágenes y consulta externa en la actualización del análisis DAFO del hospital, con el objetivo de reorientar las estrategias de productividad asistencial hacia aquellos indicadores donde se han detectado brechas de tiempo superiores a las registradas en el 2025.
- Establecer un cronograma de supervisión por parte de la Dirección para verificar que la reducción de tiempos de espera en farmacia y laboratorio sea sostenible, asegurando que la disponibilidad de recursos y la eficiencia administrativa permitan alcanzar las metas proyectadas al cierre del 2026.

Es todo lo que informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente



.....
Lic, Enf. Haydee Alvarado Cora, Dra.
Resp. De la Oficina de Calidad del HRL

Cc.
Archivo
HAC/flori

ANEXOS

Evidencias

Equipo de medición Cero CVolas 2026



Módulo de orientación al usuario



Comodidad del usuario

