



Resolución Directoral

Iquitos, 10 de febrero del 2026

Visto el Memorando N° 0119-2026-GRL-DRS-L-HICGG/30.17.01, del 28 de enero del 2026, emitido por la Dirección Ejecutiva, que solicita se proyecte la Resolución Directoral para aprobar el "PLAN CERO COLAS AÑO 2026" del Hospital Iquitos Cesar Garayar García;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, publicada el 20 de junio de 1997, establece que es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que mediante Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 28 de octubre de 2016, se aprobó las Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud, cuyo objetivo general es establecer las disposiciones relacionadas con los procesos de formulación, aprobación, modificación y difusión de los Documentos Normativos que expide el Ministerio de Salud;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 811-2018-/MINSA, se aprueba la Directiva Administrativa N° 251-MINSA/2018/DGOS, Directiva para la elaboración e implementación del Plan "Cero Colas en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) públicas adscritas al Ministerio de Salud y Gobiernos Regionales"; con la finalidad de contribuir mediante la ejecución del Plan Cero Colas a mejorar la calidad de la atención brindada a los usuarios en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), reduciendo significativamente el tiempo de espera de los pacientes que acuden a ellos para acceder a una prestación de salud;

Que, de conformidad al numeral 1) del artículo 3º del Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, el Ministerio de Salud, dentro de su competencia está la salud de las personas, por lo que, dentro de sus funciones rectoras, entre otras es dictar normas y lineamientos técnicos para la adecuada ejecución y supervisión de las políticas nacionales y sectoriales:

Que, el "Plan Cero Colas 2025", presenta la estructura establecida por el MINSA, mediante Directiva Administrativa N° 326-MINSA/0GPPM.-2022 "Directiva Administrativa para la formulación, seguimiento y Evaluación de los Planes Específicos en el Ministerio de Salud";





Resolución Directoral

Iquitos, 10 de febrero del 2026

Con el Visto Bueno de la Dirección Adjunta, Dirección Administrativa, Oficina de Planeamiento Estratégico, Oficina de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos, Oficina de Gestión de la Calidad y Unidad de Asesoría Legal.

De acuerdo a las facultades y atribuciones otorgadas por la Resolución Ejecutiva Regional N°068 - 2025-GRL-P del 07 de enero del 2025.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: Aprobar el "PLAN CERO COLAS AÑO – 2026", del Hospital Iquitos Cesar Garayar García.

ARTÍCULO 2°: Encargar a la Oficina de Gestión de la Calidad, el seguimiento, evaluación, ejecución y socialización de dicho Plan.

ARTÍCULO 3°: Disponer a la Oficina de Estadística e Informática, la publicación de la presente Resolución en la página web del Hospital.

Regístrese, Comuníquese y publíquese

GOBIERNO REGIONAL DE LORETO
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LORETO
HOSPITAL IQUITOS "CESAR GARAYAR GARCIA"

M.C. CARLOS ALBERTO CORAL GONZALES
Director Ejecutivo (e)
C.M.P. N° 030488

ACG/NJBG/CLCR/GPP/CKPS/EFBD/DOCC/rgh.



"AÑO DE LA ESPERANZA Y EL FORTALECIMIENTO DE LA DEMOCRACIA"

Memorando N° ⁰¹¹⁹ - 2026-GRL-DRS-L-HICGG/07.11.05.02/01

Para: **Lic. Enf. Cinthia K. Pérez Serrantes**
Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad

Asunto: Proyección de Resolución

Fecha: Iquitos, 28 de enero del 2026

Sírvase proyectar la Resolución Directoral para la Aprobación del "**PLAN CERO COLAS - AÑO 2026**" del Hospital Iquitos "Cesar Garayzar García".

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE LORETO
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LORETO
HOSPITAL IQUITOS - CESAR GARAYZAR GARCIA


M.C. CARLOS ALBERTO CORTAL GONZALES
Director Ejecutivo (e)
C.M.P. N° 030488

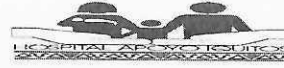
c.c.
- Oficina de Gestión de la Calidad
- Archivo

CACG/NJEC/CIPS/rgh

"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"



PERÚ Ministerio de Salud



HOSPITAL IQUITOS "CESAR GARAYAR GARCIA" 2026

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PLAN CERO COLAS - 2026

Responsables: Equipo Plan Cero Colas

IQUITOS- 2026



Responsables: Equipo Plan Cero Colas

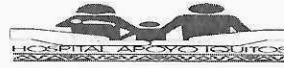
- MC. Carlos Alberto Coral Gonzales Director Ejecutivo
- MC. Nelson Javier Buenaño García Director Adjunto

SECRETARIA:

- Enf. Cinthia Katherine Pérez Serrantes Jefe de la Ofic. de Gestión de la Calidad

MIEMBROS:

- QF. Nick Richard Panduro Rojas Jefe Dpto. de Farmacia
- Tec. Archivo Luis Ernesto Gonzales Heredia Jefe del Área de Admisión y Archivo
- Enf. Yolanda Sanchez Chung Coord. Consultorios Externos
- Blgo. Teddy Fachin Grandez Jefe del Dpto. de Lab. Clínico y Anatomía Patológica
- MC. Evelyn Griseld Sevillano López Jefe de la Unidad de Estadística e Informática
- MC. Nina Leonor Vásquez Pezo Jefe del Dpto. Diagnostico por Imágenes



PLAN CERO COLAS AÑO 2026

I. INTRODUCCION:

El Ministerio de Salud mediante Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA, aprueba la Directiva Administrativa N° 251-MINSA/2018/DGOS, para la elaboración e implementación del Plan "Cero Colas" en las instituciones prestadoras de servicios de salud con la finalidad de mejorar la calidad de atención brindada a los usuarios, reduciendo el tiempo de espera de los pacientes que acuden para acceder a una prestación de salud.

Se entiende como Plan Cero Colas al "documento para evitar la generación de filas presenciales de espera de los usuarios que solicitan atención de salud", así como reducir los tiempos de espera para la obtención de una cita o atención ambulatoria en las áreas de admisión, consultorios externos, laboratorio, farmacia, diagnóstico por imágenes.

Los resultados de medición del tiempo de espera en el 2025, respecto a los cinco indicadores tales como: Indicador 01: Tiempo de espera en usuarios con cita previa, desde el área de triaje/admisión hasta el ingreso a consultorios externos (incluye citas adicionales atendidos el mismo día) siendo el tiempo promedio de 90 minutos. Indicador 02: Tiempo que esperaron los usuarios desde que ingresaron a admisión hasta la entrega de la cita, siendo el tiempo promedio 94.6 minutos. Indicador 03: Tiempo que esperaron los usuarios desde que ingresaron al servicio de diagnósticos de imágenes hasta que se le realiza el examen respectivo, siendo el tiempo promedio de espera 48 minutos. Indicador 04: Tiempo que esperaron los usuarios desde que ingresaron al servicio de laboratorio hasta que realizaron el examen respectivo, siendo el tiempo de espera 30 minutos. Indicador 05: Tiempo que esperaron los usuarios desde que ingresaron a farmacia hasta que recibieron los PF y DM, esperaron en promedio 18 minutos.

En esa línea, el Hospital Iquitos "César Garayar García", conforma el Equipo de profesionales del Plan Cero Colas. Este equipo implementa las estrategias necesarias que permitan cumplir con las metas establecidas, enfocándose en la simplificación de procesos de atención ambulatoria y servicios médicos de apoyo.

En este contexto, la Oficina de Gestión de la Calidad, elabora el presente documento para continuar la implementación del Plan "Cero Colas".



II. OBJETIVO GENERAL

Garantizar la atención oportuna brindada a los usuarios externos mediante la reducción y gestión eficiente de los tiempos de espera en el Hospital Iquitos César Garayar García.

III. OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Estructurar y desarrollar la implementación y gestión del Plan Cero Colas en la atención ambulatoria.
2. Implementar acciones de mejora que garantice el acceso oportuno a los servicios ambulatorios.
3. Desarrollar y fortalecer el equipamiento informático y de recursos humanos para la atención en farmacia, consultorios externos, admisión citas y emergencia.
4. Fortalecer el uso de Teleconsulta en las diferentes especialidades con los profesionales de salud que laboran en forma presencial.
5. Supervisar y evaluar el grado de cumplimiento de las actividades programadas del Plan Cero Colas.

IV. META

En el presente plan se propone diversas actividades, con lo que se espera lograr las siguientes metas:

INDICADOR	META
Tiempo de espera en usuarios con cita previa, desde el área de triaje/admisión hasta el ingreso a consultorios externos (incluye citas adicionales atendidos el mismo día), y desde que ingresan a admisión hasta la entrega de la cita.	Reducir en un 30% el tiempo promedio de espera en la obtención de consulta externa y entrega de una cita.
Tiempo que esperaron los usuarios desde que ingresaron al servicio de diagnóstico por imágenes hasta que se le realiza el exámen respectivo.	Reducir en un 50% el tiempo promedio de espera en comparación de la información basal del II semestre.
Tiempo que esperaron los usuarios desde que ingresaron al servicio de laboratorio hasta que realizaron el examen respectivo y desde que ingresaron a farmacia hasta que recibieron los PF Y DM.	Reducir el 15% el tiempo promedio que esperan los usuarios para el examen respectivo y la obtención de PF y DM.
Entrega de programación oportuna de rol de los profesionales médicos de consultorios externos.	100% de programación entregada oportunamente.
Elaborar y/o actualizar flujogramas en las diferentes áreas de atención ambulatoria.	Implementación de flujogramas al 100%.



V. ACCIONES /ESTRATEGIAS

OE1: Estructurar y desarrollar la implementación y gestión del Plan Cero Colas en la atención ambulatoria.

- Implementar mejoras continuas participativas basadas en la identificación de nudos críticos identificados en la medición de los tiempos de espera.
- Evaluar ampliación de horarios de atención de especialidades con mayor demanda.
- Monitorizar el cumplimiento del horario programado del personal asistencial.
- Monitorizar los tiempos de espera para ajustar oferta ambulatoria.

OE2: Implementar acciones de mejora que garantice el acceso oportuno a los servicios ambulatorios.

- Implementar las historias clínicas electrónicas en consulta externa.
- Garantizar la disponibilidad de la historia clínica de consulta externa con 24 horas de anticipación.
- Estandarizar la comunicación del horario de atención al momento de entregar la cita (indicar la hora que deben asistir a la atención media hora antes).
- Adquirir intercomunicadores en las ventanillas de admisión citas.
- Implementar sistema de recordatorio de citas.
- La primera cita para consulta ambulatoria será a las 7.30 am para indicar al usuario que venga a su cita a las 7.00 am (30 minutos antes de su atención).
- Fortalecer el control de cumplimiento del rol de trabajo mediante supervisión continua.
- Sustentar técnicamente la ampliación de la oferta de atención para incrementar la cobertura de atención.
- Coordinar con DIRESA - LORETO el ingreso oportuno del ingreso de referencias y la subsanación por el I nivel de atención.
- Articular con DIRESA -LORETO, para que a través del call center la generación de la primera cita del usuario.
- Al evaluar las referencias hacer filtro respecto a anamnesis y diagnóstico.
- Utilizar el call center para comunicar oportunamente a los usuarios las modificaciones en la atención.
- Implementación de recordatorio de citas.
- Ampliar consulta ambulatoria en la tarde en las especialidades con mayor demanda (traumatología, cirugía, oftalmología)



- Designación de orientadores en las filas de espera en el horario de mayor demanda y mejorar la información.

OE3: Desarrollar y fortalecer el equipamiento informático y de recursos humanos para la atención en farmacia, consultorios externos, admisión citas y emergencia.

- Capacitación y sensibilización al personal médico de la Consulta Externa en el correcto llenado de solicitudes de exámenes de laboratorio, órdenes de diagnóstico por imágenes y recetas médicas.
- Asegurar la ejecución de los planes de mantenimiento preventivo y correctivo.
- Estimulo (reconocimiento de desempeño).
- Implementación del programa de desarrollo de personas para el personal de salud que brinda atención en consultorios.
- Monitoreo de la continuidad de atención y funcionamiento de los equipos de apoyo al diagnóstico).
- Aplicación de herramientas digitales disponibles para optimizar el Plan Cero Colas.
- Potenciar la capacitación del personal en el uso de nuevas tecnologías para mejorar la atención.

OE4: Fortalecer el uso de Teleconsulta en las diferentes especialidades con los profesionales de salud que laboran en forma presencial.

- Coordinar con el responsable del área de Telesalud de la DIRESA - LORETO estrategias para fortalecer el servicio de Telemedicina.
- Implementar la programación de turnos para actividades de Teleconsulta. (Citas virtuales).
- Socializar y difundir las atenciones por citas virtuales
- Implementar estrategias de atención a través del servicio de Telemedicina para atención de las citas de control.
- Monitoreo y Evaluación del proceso de atención de teleconsulta.

OE5: Supervisar y evaluar el cumplimiento de las actividades programadas del Plan Cero Colas.

- Realizar la evaluación de la medición del tiempo de espera en función a los cinco indicadores.
- Evaluar el cumplimiento de las actividades programadas del Plan Cero Colas.



VI. INDICADORES DE DESEMPEÑO

Para la medición de los tiempos de espera se considera lo siguiente:

- Tiempo de espera en usuarios con cita previa, desde el área de triaje/admisión hasta el ingreso a consultorios externos (incluye citas adicionales atendidos el mismo día).
- Tiempo que esperaron los usuarios desde que ingresaron a admisión hasta la entrega de la cita.
- Tiempo que esperaron los usuarios desde que ingresaron al servicio de diagnósticos de imágenes hasta que se le realiza el exámen respectivo.
- Tiempo que esperaron los usuarios desde que ingresaron al servicio de laboratorio hasta que realizaron el examen respectivo.
- Tiempo que esperaron los usuarios desde que ingresaron a farmacia hasta que recibieron los PF y DM
- Porcentaje de evaluación de los procesos de tiempos de espera en la atención ambulatoria (5 indicadores)

VII. ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN

La organización para la gestión del Plan Cero Colas, está conformado por un equipo de profesionales de la salud y administrativos designados según Resolución Directoral, por el periodo comprendido durante el año 2026; siendo los integrantes:

Equipo de Gestión del "Plan Cero Colas" está integrado por:

- Director Ejecutivo del Hospital Iquitos "César Garayar García"
- Director Adjunto
- Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad
- Jefe del Área de Admisión y Archivo
- Coordinadora de Consultorios Externos
- Jefe del Departamento de Diagnósticos por Imágenes
- Jefe del Departamento de Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica
- Jefe de la Unidad de Estadística e Informática
- Jefe del Departamento de Farmacia

"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"



PERÚ

Ministerio de Salud



VIII. CRONOGRAMA (GANTT)

N°	Objetivo	Actividad	Unidad de medida	Cronograma (trimestre)				Responsable
				I	II	III	IV	
1	Estructurar y desarrollar la implementación y gestión del Plan Cero Colas en la atención ambulatoria.	Conformar el equipo de Gestión del Plan Cero Colas.	R.D.	X				Dirección Ejecutiva HICGG
		Elaborar el Plan Cero Colas.	R.D.	X				Oficina Gestión de la Calidad Equipo Plan Cero Colas
2	Acciones de mejora que garantice el acceso oportuno a los servicios ambulatorios (admisión, laboratorio, farmacia, consultorios externos y diagnóstico por imágenes) logrando disminuir los tiempos de espera.	Socialización del Plan Cero Colas	Memorando	X				Oficina Gestión de la Calidad
		Ejecutar el Plan Cero Colas en base a los cinco indicadores	Informe		X		X	Oficina Gestión de la Calidad
		Implementaciones de planes de mejora continua de forma participativa.	Informe		X	X	X	Jefes de Departamento
								Oficina Gestión de la Calidad Equipo Plan Cero Colas

"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"



PERÚ
Ministerio de Salud



		Implementar las acciones / estrategias del Plan			X	Jefes de Departamento
		Monitoreo, evaluación y seguimiento de acciones de mejora y acciones /estratégicas implementadas en los servicios ambulatorios.	Informe		X	Oficina Gestión de la Calidad
3	Desarrollar y fortalecer el equipamiento informático y de recursos humanos para la atención en farmacia, consultorios externos, admisión citas, laboratorio y diagnósticos por imágenes.	Implementación de equipos informáticos (Celulares, Computadoras, impresoras, etc.).			X	Equipo Plan Cero Colas
4	Fortalecer el uso de Teleconsulta en las diferentes especialidades con los profesionales de salud que laboran en forma presencial.	Capacitaciones en el correcto llenado de formatos y uso de la tecnología para mejorar la atención.		X		Oficina de Seguro Integral de Salud
5	Supervisar y monitorear el grado de cumplimiento de las actividades programadas del Plan Cero Colas.	Monitoreo y Evaluación del proceso de atención de teleconsulta.			X	Departamento de Farmacia
		Elaborar informes semestrales comparativo con la evaluación semestral anterior.		X		Oficina de Gestión de la Calidad
		Elaborar informes de los planes mejora continua implementados y las acciones /estrategias.			X	Equipo Plan Cero Colas
					X	Equipo Plan Cero Colas



IX. PRESUPUESTO

N°	ITEM	Cantidad	Detalle	Valor Referencial aprox S/
1	Computadora	3	Farmacia/Admisión citas/Triaje /Laboratorio	9000
2	Impresora	3	Farmacia/Admisión citas/Triaje /Laboratorio	3000
3	Banner	6	Consulta externa, admisión citas, triaje de, farmacia.	600
4	Celulares	2	Admisión (Call Center - recordatorio citas y otro para atención al público en general)	2000
			TOTAL	14.600

X. EVALUACIÓN

La evaluación se realizará de forma semestral en el mes de Junio y Diciembre, se medirá los 5 indicadores del Plan Cero Colas 2026.

Los resultados obtenidos en la evaluación del I semestre del 2026 se comparará con los resultados obtenidos en el II semestre del año 2025.

Los resultados obtenidos en la evaluación del II semestre del 2026 se comparará con los resultados obtenidos en el I semestre del año 2026.

Para realizar la evaluación se tendrá en cuenta los promedios del tiempo de espera de los cinco indicadores.

Se realizará el monitoreo permanente de las acciones propuestas.

XI. ANEXOS



FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN DE CONSULTORIOS EXTERNOS

SERVICIOS / ÁREAS / PERSONAS	INGRESO	ADMISIÓN	CAJA	CONSULTORIOS EXTERNOS	APOYO AL DIAGNÓSTICOS	SALIDA
Paciente Nuevo	Paciente acude para atención médica		Pago de consulta médica			Paciente atendido
Personal Administrativo						
Técnico de Enfermería						
Profesional Médico						
Técnico Administrativo			Paga receta, etc.			
Personal Téc. Adm Asistencial						Despacho receta, diagnóstico por imágenes y exámenes auxiliares.



MATRICES DE HERRAMIENTAS DAFO/CAME

DAFO		CAME	
Debilidades	Tiempo de espera prolongado para citas ambulatorias especializadas, superior a los estándares establecidos.	Corregir	Implementar mejoras continuas participativas basadas en la identificación de nudos críticos identificados en la medición de los tiempos de espera. Evaluar ampliación de horarios de atención de especialidades con mayor demanda.
	Uso de historias clínicas físicas en consulta externa, que dificulta la trazabilidad de la información, retrasa la distribución y genera oportunidad de atención (historias nuevas en pacientes continuadores).		Implementar las historias clínicas electrónicas en consulta externa. Garantizar la disponibilidad de la historia clínica de consulta externa con 24 horas de anticipación.
	Inicio tardío de la atención en consultorio externo.		Monitorizar el cumplimiento del horario programado del personal asistencial.
	Concentración de pacientes en un mismo horario, generando congestión en la atención.		Estandarizar la comunicación del horario de atención al momento de entregar la cita (indicar la hora que deben asistir a la atención media hora antes). Adquirir intercomunicadores en las ventanillas de admisión citas. Implementar sistema de recordatorio de citas.
	Comunicación inadecuada del horario real de atención al usuario (Pacientes citados a las 7.00 am les indican que deben venir a las 6.00 am.)		La primera cita para consulta ambulatoria será a las 7.30 am para indicar al usuario que venga a su cita a las 7.00 am (30 minutos antes de su atención).
	Incumplimiento de turnos del personal asistencial, ocasionando desorganización y retrasos en la atención.		Fortalecer el control de cumplimiento del rol de trabajo mediante supervisión continua.
	Registro incompletos e ilegibles en órdenes de laboratorio, diagnósticos por imágenes, recetas médicas y otros.		Capacitación y sensibilización al personal médico de la Consulta Externa en el correcto llenado de solicitudes de exámenes de laboratorio, órdenes de diagnóstico por imágenes y recetas médicas.
	Incumplimiento de la ejecución de planes de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos biomédicos.		Asegurar la ejecución de los planes de mantenimiento preventivo y correctivo.
Amenazas	Incremento sostenido de la demanda de atención ambulatoria.	Afrontar	Sustentar técnicamente la ampliación de la oferta de atención para incrementar la cobertura de atención.
	Referencias no ingresadas oportunamente en el sistema REFCON o con observaciones pendientes de subsanación.		Coordinar con DIRESA - LORETO el ingreso oportuno del ingreso de referencias y la subsanación por el I nivel de atención.
	Pacientes nuevos acuden directamente al hospital a solicitar primera cita.		Articular con DIRESA -LORETO, para que a través del call center la generación de la primera cita del usuario.
	Limitado uso del servicio de Telemedicina por parte de la IPRESS del I nivel de atención.		Coordinar con el responsable del área de Telesalud de la DIRESA - LORETO estrategias para fortalecer el servicio de Telemedicina. Implementar la programación de turnos para actividades de Teleconsulta. (Citas virtuales).

"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"



PERÚ Ministerio de Salud



	<p>Saturación de los servicios ambulatorios, principalmente en especialidades de alta demanda (derivación desde el primer nivel sin filtros adecuados).</p> <p>Insatisfacción del usuario debido a demoras y limitaciones en la asignación de cita.</p> <p>Reprogramación de citas por conflictos laborales (plantón, huelga)</p>		<p>Socializar y difundir las atenciones por citas virtuales</p> <p>Al evaluar las referencias hacer filtro respecto a anamnesis y diagnóstico.</p> <p>Monitorear tiempos de espera para ajustar oferta ambulatoria.</p> <p>Utilizar el call center para comunicar oportunamente a los usuarios las modificaciones en la atención.</p> <p>Implementar estrategias de atención a través del servicio de Telemedicina para atención de las citas de control.</p>
	Ausentismo de pacientes a sus citas		Implementación de recordatorio de citas.
Fortalezas	Personal de salud identificado y comprometido con la atención integral.	Mantener	Estímulo (reconocimiento de desempeño).
	Profesionales de la salud capacitados y con experiencia en atención ambulatoria especializada.		Implementación del programa de desarrollo de personas para el personal de salud que brinda atención en consultorios.
	Atención de teleinterconsulta para consulta ambulatoria de seguimiento y especialidad.		Monitoreo y Evaluación del proceso de atención de teleconsulta.
	Servicios de apoyo al diagnóstico (farmacia, laboratorio e imágenes).		Monitoreo de la continuidad de atención y funcionamiento de los equipos de apoyo al diagnóstico).
	Otorgamiento de citas a través de la modalidad presencial y central de citas (IPRESS I nivel de atención y público en general)		Ampliar los números de atención al público en general por CALL CENTER. Implementar la entrega de cita mediante mensaje de celular, whasappt.
Atención ambulatoria organizada en dos turnos (mañana y tarde)	Ampliar consulta ambulatoria en la tarde en las especialidades con mayor demanda (traumatología, cirugía, oftalmología)		
	Orientación efectiva al usuario durante el proceso de atención ambulatoria.		Designación de orientadores en las filas de espera en el horario de mayor demanda y mejorar la información.
Oportunidad	Uso de herramienta tecnológicas para mejorar el proceso de atención oportuna de los usuarios.	Explorar	Aplicación de herramientas digitales disponibles para optimizar el Plan Cero Colas.
	Fortalecimiento		Potenciar la capacitación del personal en el uso de nuevas tecnologías para mejorar la atención.