



# Resolución Directoral

Lima, 15 de mayo de 2025

## VISTO:

El expediente N°25-3206-1 conteniendo el Oficio Múltiple N°D000024-2025-DGOS-MINSA, de fecha 04 de febrero 2025, la Nota Informativa N°D000152-2025-DGOS-DIMON-MINSA de fecha 31 de enero de 2025, el expediente N°23-5823-4 conteniendo el Oficio Múltiple N°D000084-2025-DGOS-MINSA, de fecha 08 de mayo 2025, el expediente N°25-10804-1 conteniendo el Memorando N°0439-2025-DEOG-INMP de fecha 22 de abril de 2025, Memorando N°163-2025-OGC-INMP de fecha 12 de mayo de 2025, emitido por el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad y el Memorando N°0504-2025-DEOG-INMP de fecha 14 de mayo de 2025.

## CONSIDERANDO:

Que, el artículo I y artículo II del Título Preliminar de la Ley General de Salud Ley N° 26842, establece que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, siendo que la protección de la salud es de interés público y por tanto es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, de conformidad con el Artículo 9° del Reglamento de Establecimientos de Salud públicos y privados aprobado por el Decreto Supremo N° 013-2006-SA, establece la obligación de garantizar la calidad y seguridad de la atención que brindan a los pacientes, proporcionarles los mayores beneficios posibles en su salud, protegerles íntegramente contra riesgos innecesarios, satisfacer sus necesidades y expectativas, en lo que corresponda a la prevención y recuperación de la salud;

Que, en ese sentido mediante Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA, de fecha 05 de setiembre de 2018, el Ministerio de Salud aprueba la Directiva N° 251-MINSA/2018/DGOS, Directiva para la elaboración e implementación del Plan "Cero Colas" en las Instituciones Prestadoras de Servicios de SALUD (IPRES) Públicas adscritas al Ministerio de Salud y Gobiernos Regionales, cuya finalidad es contribuir mediante la ejecución Plan "Cero Colas" a mejorar la calidad de la atención brindada a los usuarios en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRES), reduciendo significativamente el tiempo de espera de los pacientes que acuden a ellos para acceder a una prestación de salud;

Que, mediante Resolución Directoral N°051-2025-DG-INMP/MINSA de fecha 24 de enero de 2025, se aprobó el Plan Cero Colas del Instituto Nacional Materno Perinatal para el periodo 2025;

Que, mediante el Oficio Múltiple N°D000024-2025-DGOS-MINSA, el Director General de la Dirección General de Operaciones en Salud del Ministerio de Salud, hace llegar la Nota Informativa N°D000152-2025-DGOS-DIMON-MINSA, respecto a la asistencia técnica para el uso de las herramientas estratégicas: CAME y DAFO a utilizarse en la elaboración e implementación del Plan Cero Colas 2025. Asimismo, mediante el Oficio Múltiple N°D000084-2025-DGOS-MINSA, ha solicitado la remisión del referido plan incluyendo las herramientas de gestión estratégica empleadas en la elaboración del plan;



F. SPINOZA



C. PEREZ



J. TASSAN



R. ALARCON



Que, en mérito a las disposiciones legales vigentes, el Director Ejecutivo de la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención en Obstetricia y Ginecología, ha remitido el Plan Cero Colas del Instituto Nacional Materno Perinatal, en versión actualizada para el periodo 2025, elaborado por un equipo técnico institucional, por lo que corresponde emitir el presente acto resolutivo;

Con la visación de la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención en Obstetricia y Ginecología, de la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención en Neonatología, de la Dirección Ejecutiva de Apoyo de Especialidades Médicas y Servicios Complementarios, de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, de la Oficina de Gestión de la Calidad, y de la Oficina de Asesoría Jurídica, en armonía de las facultades conferidas por la Resolución Ministerial N° 504-2010/MINSA y Resolución Ministerial N° 006-2022/MINSA;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Aprobar el “Plan Cero Colas del Instituto Nacional Materno Perinatal, versión actualizada 2025”, el mismo que consta de diez (10) numerales y que forma parte integrante de la presente resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Dejar sin efecto la Resolución Directoral N°051-2025-DG-INMP/MINSA.

**ARTÍCULO TERCERO:** Encargar la implementación del Plan Cero Colas del Instituto Nacional Materno Perinatal, versión actualizada 2025, a la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención en Obstetricia y Ginecología, a la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención en Neonatología y a la Dirección Ejecutiva de Apoyo de Especialidades Médicas y Servicios Complementarios.

**ARTÍCULO CUARTO:** La Oficina de Gestión de la Calidad en coordinación con las Direcciones Ejecutivas de línea, realizará la supervisión y el monitoreo del referido plan.

**ARTÍCULO QUINTO:** El responsable de elaborar y actualizar el Portal de Transparencia, publicará la presente Resolución en el Portal de Transparencia Institucional.

Regístrese y Comuníquese.

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL  
*[Signature]*  
Mg. FÉLIX DASIO AYALA PERALTA  
C.M.P. N° 19726 - R.N.E. N° 9170  
DIRECTOR DE INSTITUTO



- FDAP/JLCHR  
cc.
- DEOG
  - DEN
  - DEEMSC
  - OEPE
  - OGC
  - DOP
  - D.GIN
  - DEM
  - DN
  - OAJ
  - OEI (púb. Pag.Web)
  - Archivo



C. PEREZ



**PLAN CERO COLAS DEL INSTITUTO  
NACIONAL MATERNO PERINATAL  
2025**

Lima - 2025

# PLAN CERO COLAS DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL 2025



## INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional Materno Perinatal (INMP), con el objetivo de mejorar la calidad de atención, disminuir el tiempo de espera e incrementar la satisfacción de los usuarios externo e internos, ha reiniciado la atención regular presencial en las áreas de consultorios externos de ginecología, obstetricia, neonatología y especialidades de apoyo, luego que disminuyera la transmisibilidad del virus de Covid-19. Si bien la atención presencial fue restringida en un periodo que abarcó del 2020 al 2022 debido a la pandemia causada por este virus, se ha ido reinstaurando progresivamente. Entonces, tal como se hizo hasta el 2019, se tiene ahora que retomar la vigilancia y gestión de indicadores de insatisfacción y tiempos de espera prolongados que pudieran presentarse ante la demanda en consulta externa.

A manera de antecedentes, desde el año 2011, se iniciaron cambios en la infraestructura y equipamiento para la mejora de la atención en consulta externa del INMP. Esto se repitió en el año 2014, donde además de mejoras en la estructura se inició el servicio de orientadoras para mejorar la orientación e información, mejorando el nivel de satisfacción del usuario externo. Sin embargo, antes se contaba con 02 orientadoras para los consultorios externos de adultas y 01 para consultorios externos de Pediatría; y en la actualidad, para los consultorios de adultas sólo se cuenta con 01 orientadora, quien además desempeña actividades de encuestas para la Oficina de Gestión de Calidad. Por lo que se debería considerar la incorporación de más orientadoras que desempeñen esta actividad con exclusividad, teniendo en cuenta la gran cantidad de pacientes que acuden por consultorios; siendo también pertinente que se contrate a 01 orientadora para el Servicio de Emergencia.

En el año 2015 se implementó, por parte del SIS, la autorreferencial de las gestantes a nivel nacional lo que conllevó la congestión de los servicios de consulta y elevó el nivel de insatisfacción. Esto fue dejado sin efecto en el 2017.

En el año 2016, ante la demanda incrementada se aprobó el primer *"Plan Cero Colas en la Atención del Consultorios Externos"* con RD N° 185-2016-DGINMP-IGSS/MINSA cuyo objetivo principal era reducir el tiempo de espera de los usuarios para obtener una cita en consultorios externos del INMP. Se emitió la Directiva de *"Ejecución del Plan Cero Colas y medidas para mejorar la oferta ante la demanda incrementada en los servicios de atención ambulatoria del INMP"* aprobada con RD N° 263-2016-DG-INMP-IGSS/MINSA. Se logró fortalecer la atención de consulta a través de la implementación de las "Ventanillas Integradas", actualización del sistema de citas para el otorgamiento de citas sin restricción; también la contrarreferencia de las pacientes sin complicaciones ni riesgos de salud a sus establecimientos de origen; mejora de la oferta con la apertura de un consultorio médico por la tarde; mejora de la información y orientación a través de la Implementación de la Plataforma de Atención al Usuario (PAU).

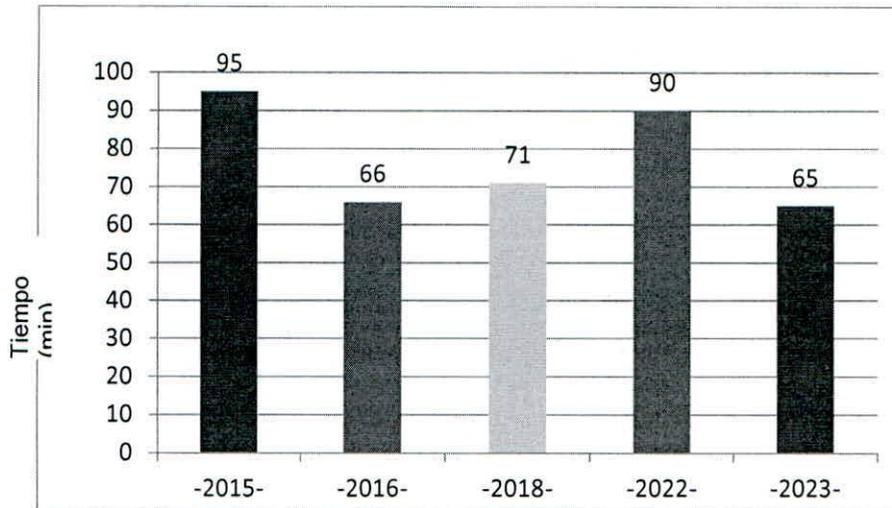
En el año 2018 se emitió la Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA que aprueba la Directiva Administrativa N° 251-MINSA/2018/DGOS "Directiva Administrativa para la elaboración e Implementación del Plan Cero Colas en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) Publicas adscritas al ministerio de salud y gobiernos regionales"; con lo cual se norma esta estrategia para su implementación regular cada año.

Si analizamos la problemática actual al año 2023 del tiempo de espera para la atención en consulta ambulatoria se tiene que la media de tiempo de espera en minutos fue, para los consultorios de obstetricia de 65 minutos. Si comparamos con datos de años anteriores que se midió en consultorios de obstetricia observamos que

el tiempo de espera se ha disminuido comparativamente con datos pre pandemia. Esto puede observarse en el Gráfico 01.



**Gráfico N° 01**  
**Tiempos de espera para la atención de consultorios**  
**externos de obstetricia respecto de la cita programada**  
**en el INMP**

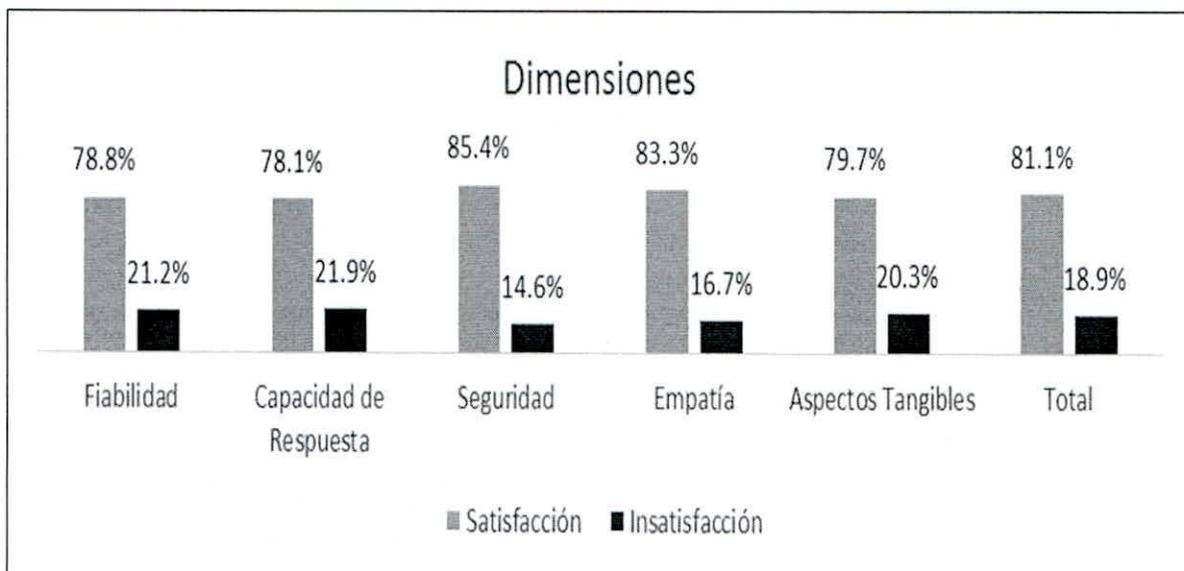


Fuente: Base de datos de la Oficina de Gestión de la Calidad

Año

El porcentaje de satisfacción de la usuaria de consulta externa al año 2023 fue de 80.1% la misma que puede verse desagregado en las dimensiones investigadas en el Gráfico N° 02.

**Gráfico N° 02**  
**Porcentaje de satisfacción de usuario de consultorios**  
**externos de obstetricia en el INMP**



Fuente: Base de datos de la Oficina de Gestión de la Calidad



Por otro lado, se debe tener en cuenta que, con la finalidad de optimizar los procesos de atención en consultorios externos, se tomó la decisión de elaborar un Plan Médico Funcional de Consultorios Externos de Adultas, que se empezó a trabajar desde abril de 2023, teniendo la conformación de la Comisión Ad hoc aprobada con RD N° 181-2023-DG-INMP-MINSA. Este plan está pendiente de aprobación y será considerado para la elaboración del Plan Cero Colas 2025.

## II. OBJETIVOS

### 2.1 OBJETIVO GENERAL

Reducir las colas y el tiempo de espera (para la obtención de citas y para la atención en consultorios) de los usuarios relacionados con la atención de consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal con el fin de incrementar los niveles de calidad de atención.

### 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 2.2.1 Reducir las colas y tiempos de espera para la atención en consultorios externos.
- 2.2.2 Reducir los tiempos de espera para la atención en consultorios de apoyo a la consulta externa.
- 2.2.3 Reducir el tiempo de diferimiento de obtención de citas en los diferentes servicios de consultorios externos y para la realización de ecografías en el Servicio de Medicina Materno Fetal.

## III. META

Reducir en un 25 % las colas y, en un 20% los tiempos de espera para la atención de los servicios de atención de consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal y el diferimiento para la obtención de citas de consultorios y atención de ecografías en SMMF.

Otras metas específicas:

- Mejorar la calidad de atención a los usuarios externos en la reducción del tiempo para obtención de citas para consultorios externos.
- Mejorar la satisfacción de los usuarios externos en la atención de consultorios externos.
- Disminución del tiempo de espera para recibir la atención en consultorios externos.

## IV. ACCIONES ESTRATÉGICAS

- Implementar y mantener un sistema de gestión de citas en línea para optimizar el flujo de pacientes y reducir los tiempos de espera.
- Realizar un monitoreo sistemático del comportamiento de indicadores de utilización y rendimiento del recurso médico en la atención de consulta externa.
- Evaluación permanente de la satisfacción de los usuarios en cuanto a la oportunidad de la atención



## V. INDICADORES DE DESEMPEÑO

Los indicadores tipo serán tres:

Tipo	Indicador	Fuente
Proceso	Tiempo promedio de atención	Mediciones in situ.
Proceso	Tiempo promedio de personas en cola	Mediciones in situ.
Proceso	Tiempo promedio de espera respecto de la hora de cita	SISGALENPLUS.
Proceso	Tiempo de diferimiento para obtención de cita de pacientes nuevas	SISGALENPLUS.
Proceso	Tiempo de diferimiento para la obtención de cita para ecografía en el SMMF	SISGALENPLUS.

Estos indicadores se desagregarán en las distintas acciones de medición que se realizarán como parte de los estudios de base y de control.

Una vez realizados estos estudios, se emplearán los siguientes indicadores tipo para evaluar la eficacia de las acciones de mejora y determinar si se alcanzaron, y en qué medida, los objetivos planteados:

Tipo	Indicador	Fuente
Desempeño	Porcentaje de reducción en el promedio de atención	Mediciones in situ.
Desempeño	Porcentaje de reducción en el tiempo promedio de personas en cola	Mediciones in situ.
Desempeño	Porcentaje de reducción en el tiempo promedio de espera respecto de la hora de cita	SISGALENPLUS.

## VI. ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN.

La organización para la implementación del presente Plan Cero Colas, estará a cargo de los representantes designados según Resolución Directoral, responsables por el periodo comprendido durante el año 2025; siendo los integrantes:

- El Director Ejecutivo de Investigación, Docencia y Atención en Obstetricia y Ginecología
- El Director Ejecutivo de Investigación, Docencia y Atención en Neonatología
- El Director Ejecutivo de Especialidades Médicas y Servicios Complementarios.
- El Jefe del Servicio de Consulta Externa de Obstetricia y Ginecología
- El Jefe del Servicio de Consulta Externa de Pediatría
- El Jefe de la Oficina de Estadística e Informática
- El Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad.
- Un representante de Admisión

Quienes se reunirán periódicamente para evaluar el cumplimiento de metas del presente plan.

## VII. CRONOGRAMA



C. PEREZ

Objetivo	Acciones/Actividades	Cronograma												Responsable	
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Reducir las colas y tiempos de espera para la atención en consultorios externos	Diseñar el estudio de medición de colas			X											OGC
	Diseñar el estudio de medición de tiempos de espera			X											OGC
	Ejecutar los estudios diseñados				X	X	X								OGC
	Analizar los resultados y definir acciones de mejora						X								OGC Comité cero colas
	Implementar e institucionalizar las acciones de mejora recomendadas							X	X						DEOG DEN Comité cero colas
	Repetir estudios para control									X	X	X			OGC
	Optimizar los procesos de atención (formulación y aprobación de Plan Médico Funcional de consultorios de adultas)	X	X	X	X										DEOG DEEMSC OGC
	Incorporación de orientadoras para consultorios externos					X									DEOG OEPE
Reducir los tiempos de espera para la atención en consultorios de apoyo a la consulta externa.	Diseñar el estudio de medición de tiempos de espera			X											OGC
	Ejecutar el estudio diseñado				X	X	X								OGC
	Analizar los resultados y definir acciones de mejora						X								OGC Comité cero colas
	Implementar e institucionalizar las acciones de mejora recomendadas							X	X						DEOG DEN Comité cero colas
	Repetir estudio para control									X	X	X			OGC
Reducir el tiempo de diferimiento de obtención de citas en los diferentes servicios de consultorios externos y para la realización de ecografías en el SMMF	Aumentar la oferta con apertura de más consultorios funcionales en turno de tarde		X												DEOG
	Programar en turnos de tarde, de lunes a viernes, 01 Médico Gineco-Obstetra adicional en consultorio de Obstetricia y 01 Médico Gineco-Obstetra adicional en consultorio de Ginecología		X												DEOG DOP DGIN
	Programar más Técnicas de Enfermería para consultorios externos en turno tarde		X												Dpto Enf
	Programar más Médicos Gineco-Obstetras para la realización de ecografías en el SMMF en turnos de tarde	X													DEOG DOP SMMF
Cierre	Determinar si se cumplieron los objetivos y preparar el informe final												X		Comité cero colas



C. PEREZ

## VIII. PRESUPUESTO

	Monto mensual unitario	Monto anual
02 Admisionistas	S/ 2,000	S/ 44,000
03 Orientadoras	S/ 2,000	S/ 48,000
Señalética	--	S/ 7,000
Total		S/ 99,000

## IX. EVALUACIÓN

- 9.1 Evaluación semestral en los meses de JULIO y DICIEMBRE
- 9.2 Evaluación basada en la medición de los Indicadores de Desempeño
- 9.3 El proceso y pasos en el desarrollo del Plan y los resultados obtenidos en las acciones implementadas basada en los análisis FODA y CAME.

## X. ANEXOS

### ANEXO 1.- ANÁLISIS FODA



ANÁLISIS FODA	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Disponibilidad de Personal altamente capacitado y con experiencia.</li> <li>▪ Personal especialista para oferta de servicios en cantidad suficiente.</li> <li>▪ Recursos financieros en cantidad suficiente para atención de la demanda.</li> <li>▪ Somos un Centro de Referencia Nacional con reconocido prestigio en la comunidad y el sistema de salud.</li> <li>▪ Tecnología avanzada y procesos eficientes debidamente establecidos</li> <li>▪ Procesos de atención al paciente precisados mediante Guías de práctica Clínica en proceso constante de actualización.</li> <li>▪ Se cuenta con Unidad Funcional de Referencia y Contrarreferencia para facilitar la atención de pacientes SIS.</li> <li>▪ Se ha establecido un horario de atención extendido en horario de mañana y tarde incluido el día sábado en la mañana.</li> <li>▪ Buena coordinación entre la consulta externa y los servicios de apoyo.</li> <li>▪ Se dispone de tratamientos, médico-quirúrgicos especializados adaptados a la necesidad individual del paciente.</li> <li>▪ Las pacientes disponen de la facilidad de solicitar citas en consulta vía WhatsApp</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se han establecido acuerdos con las DIRIS para establecer mecanismos adecuados de referencia y contrarreferencia para la atención en consulta externa y de apoyo al diagnóstico.</li> <li>▪ Se observa un aumento progresivo de la demanda de pacientes que solicitan referencia a nuestro establecimiento por casos de infertilidad, gineco obstétrica y pediatría debido a que no encuentran atención satisfactoria en otros establecimientos de salud.</li> <li>▪ Se cuenta con el apoyo del equipo de gestión</li> </ul>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personal de admisión insuficiente y con alto grado de rotación</li> <li>▪ Personal insuficiente para orientación de pacientes en consultorios de ginecobstetricia.</li> <li>▪ No hay establecido un sistema de monitoreo de deserción de citas</li> <li>▪ No se dispone de un sistema de pago de citas pr vía virtual-digital.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Posibilidad latente de crisis de salud colectiva que liten la oferta de servicios</li> <li>▪ Incremento de la población adscrita al SIS.</li> <li>▪ También acuden a nuestro instituto pacientes de EsSalud y de seguros privados</li> <li>▪ Cierre de otras IPRESS con el consiguiente incremento de la demanda.</li> <li>▪ Existe un número de especialistas con edad próxima a jubilación</li> <li>▪ No cumplimiento del horario de programación de citas por parte de las usuarias</li> <li>▪ Aumento de la competencia de clínicas privadas</li> </ul>

## ANEXO 2.- ANÁLISIS CAME

Fortaleza identificada	Estrategia de mantenimiento	Descripción	Beneficio
Personal altamente capacitado y con experiencia.	Capacitación permanente	Implementar programas regulares de capacitación en nuevas tecnologías, Actualización permanente de las GPC	Mantener al personal capacitado y motivado
	Reconocimiento al buen desempeño	Establecer un sistema de reconocimiento que premie el desempeño excepcional y el compromiso del personal médico y otros profesionales	Eleva el compromiso del personal para con la institución mejorando la cultura institucional
Atención de salud altamente calificada	Actualización permanente de las GPC	Mantener un sistema de permanente evaluación y actualización de las GPC y de Procedimientos de la institución	La población tiene una atención altamente calificada Mejora en los resultados de la atención con reducción de la morbilidad extrema y la mortalidad
Oportunidad identificada	Estrategia de mantenimiento	Descripción	Beneficio
Se han establecido acuerdos con las DIRIS para establecer mecanismos adecuados de referencia y contrarreferencia	Evaluación permanente y sistemática	Evaluación periódica del cumplimiento de los acuerdos de gestión	Mejora de la oportunidad de la atención en pacientes referidas Eliminación de casos rechazados por referencias mal elaboradas
Debilidad identificada	Acción correctiva	Descripción	Beneficio
Personal de admisión y de orientación insuficiente	Aumentar personal de admisión	Contratar mas personal de admisión según la demanda de atención	Posibilidad de atender mas usuarios en igual periodo de tiempo reduciendo el tiempo de espera
	Aumentar personal de orientación	Contratar más personal de orientación según la demanda de atención	Usuaris correctamente orientadas en la ubicación de consultorios y mecanismos de obtención de citas
Amenaza identificada	Acción correctiva	Descripción	Beneficio
Número de especialista con edad de jubilación próxima	Contratación de nuevos especialistas	Disponer de los recursos financieros para contratos de nuevos especialistas	Disponer del numero de médicos especialistas para mantener el nivel de oferta de servicios
	Contratos de extensión de trabajo a especialistas en edad de jubilación	Disponer de recursos financieros para contratos de extensión de trabajo a especialistas en edad de jubilación	Disponer de personal altamente calificado y experiencia de trabajo