

**INFORME N° 085 -2014- OGPP-OPGI/MINSA**

A : **Eco. AUGUSTO PORTOCARRERO GRADOS**
Director General
Oficina General de Planeamiento y Presupuesto

Asunto : Evaluación Semestral 2014 de la Política Nacional en materia de
Simplificación Administrativa y Política Anticorrupción

Referencia : Resolución Ministerial N° 386-2009-PCM

Fecha : Lima, 22 AGO. 2014

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo y a la vez manifestarle que en el marco de las Políticas Nacionales – D.S. N° 027-2007-PCM y la Resolución Ministerial N° 048-2014/MINSA, se hace necesaria su evaluación semestral del año 2014 de las metas de los indicadores de desempeño aprobados, los mismos que se reportan en el presente informe.

I. Antecedentes

- Decreto Supremo N° 027-2007-PCM, mediante el cual se define y establecen las Políticas Nacionales de Obligatorio Cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional.
- Decreto Supremo N° 025-2010-PCM, el cual modifica el numeral 10 del artículo 2° del Decreto Supremo N° 027-2007-PCM, aprobándose la Política Nacional de Simplificación Administrativa.
- Decreto Supremo N° 086-2010-PCM, mediante el cual se incorpora la Política Nacional del Servicio Civil como Política Nacional de Obligatorio Cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional.
- Resolución Ministerial N° 386-2009-PCM, mediante el cual se aprueba la Guía Metodológica para la presentación de Informes Semestrales de Evaluación de las Políticas Nacionales de Obligatorio Cumplimiento – D.S. N° 027-2007-PCM
- Resolución Ministerial N° 048-2014/MINSA, mediante el cual aprueba las metas de los indicadores de desempeño 2014 articulados a las Políticas Nacionales.

II. Análisis**1 PRESENTACIÓN**

El presente documento ha sido formulado de acuerdo a lo establecido en la "Guía Metodológica para la presentación de informes semestrales de evaluación de las Políticas Nacionales de Obligatorio Cumplimiento – Decreto Supremo N° 027-2007-PCM".





Visión

"Salud para todas y todos"

En el año 2020 los habitantes del Perú gozarán de salud plena, física, mental y social, como consecuencia de una óptima respuesta del Estado, basada en los principios de universalidad, equidad, solidaridad, de un enfoque de derecho a la salud e interculturalidad, y de una activa participación ciudadana.

Con el Gobierno Nacional, Gobierno Regional, Gobierno Local y la Sociedad Civil que logran ejecutar acuerdos concertados para el bien común.

Así mismo, las instituciones del Sector Salud se articularán para lograr un sistema de salud fortalecido, integrado, eficiente, que brinda servicios de calidad y accesibles, que garantiza un plan universal de prestaciones de salud a través del aseguramiento universal y un sistema de protección social.

Misión

El Ministerio de Salud tiene la misión de proteger la dignidad personal, promoviendo la salud, previniendo las enfermedades y garantizando la atención integral de salud de todos los habitantes del país; proponiendo y conduciendo los lineamientos de políticas sanitarias en concertación con todos los sectores públicos y los actores sociales. La persona es el centro de nuestra misión, a la cual nos dedicamos con respeto a la vida y a los derechos fundamentales de todos los peruanos, desde su concepción y respetando el curso de su vida, contribuyendo a la gran tarea nacional de lograr el desarrollo de todos nuestros ciudadanos. Los trabajadores del Sector Salud somos agentes de cambio en constante superación para lograr el máximo bienestar de las personas.

El Ministerio de Salud, de acuerdo a la Ley de Organización y Funciones – D. Leg. N° 1161, es competente en:

1. Salud de las personas
2. Aseguramiento en salud
3. Epidemias y emergencias sanitarias
4. Salud ambiental e inocuidad alimentaria
5. Inteligencia sanitaria
6. Productos farmacéuticos y sanitarios, dispositivos médicos y establecimientos farmacéuticos
7. Recursos humanos en salud
8. Infraestructura y equipamiento en salud
9. Investigación y tecnologías en salud.





2 RESPONSABLES

	Unidad Orgánica	Cargo	Dirección electrónica	Teléfono
Funcionario Responsable:				
Dr. Miguel Angel Díaz Campos	Oficina de Planeamiento y Gestión Institucional	Director Ejecutivo	mdiazc@minsa.gob.pe	3156600-2829
Personal de Enlace:				
Econ. Elard Bernabé Vargas	Oficina de Planeamiento y Gestión Institucional	Analista en Planeamiento	ebnabab@minsa.gob.pe	3156600-2859

3 RESUMEN EJECUTIVO

El proceso de evaluación se ha realizado en el marco de la Directiva N° 03-2009-PCM/SC "Guía Metodológica para la Presentación de Informes Semestrales de Evaluación de las Políticas Nacionales de Obligatorio Cumplimiento", constituyéndose en un instrumento para mejorar la gestión en términos de resultados alcanzados y potenciar aquello que se está haciendo bien y/o mejorar lo que muestra debilidades, no limitando el análisis a la verificación de la cobertura de los servicios, esto es, que los resultados alcanzados puedan contribuir a determinar el comportamiento del desempeño a la gestión asociados a las políticas nacionales, y en caso de ser necesario, aplicar las medidas correctivas en forma oportuna, implementar mejoras continuas en los procesos administrativos y mejorar la eficiencia en la administración de recursos públicos.

A fin de garantizar el cumplimiento de las metas e indicadores de desempeño estas fueron incorporadas como tareas a desarrollarse en el Plan Operativo 2014 de la Administración Central. Por lo mismo, la coordinación y ejecución de la Política Nacional e indicadores priorizados fueron asignados teniendo en cuenta la afinidad funcional de los equipos de trabajo, a fin de lograr su cumplimiento en el plazo establecido.

4 INTRODUCCION

La información ha sido extraída de las siguientes fuentes de información:

- El Portal de Transparencia del Ministerio de Salud
- Archivo de la Oficina General de Administración
- Archivo de la Oficina Ejecutiva de Logística
- Archivo de la Oficina Ejecutiva de Economía
- Sistema Integrado de Gestión Administrativa – SIGA
- Sistema Integrado de Administración Financiera – SIAF-SP
- Portal del Centro de Consultas –OSCE
- Sistema Web "Alerta de Procesos de Selección"
- Sistema de Trámite Documentario - STDW





- Libro de Reclamaciones a través de reportes, para las solicitudes de acceso a la información a través del aplicativo SAIP (Sistema de Acceso a Información Pública) aprobada por Resolución Ministerial 538-2007/MINSA.
- Periodicidad: Trimestral según Resolución Ministerial N° 319-2013/MINSA.
- Proceso de validación de datos: supervisión anual aleatoria.
- Criterios para la cuantificación de los logros: número de solicitudes o reclamos relacionados con la respuesta al usuario en forma oportuna de acuerdo al Decreto Supremo N°042-2011-PCM; Libro reclamaciones; y de acuerdo al Decreto Supremo N°070-2013-PCM del acceso a la información pública que establece los criterios de oportunidad en la atención.

5 DESEMPEÑO ALCANZADO

Para el primer semestre del año 2014, se tiene un total de 11 439 atenciones en los dos módulos del Seguro Integral de Salud en el MACMYPE, que representa el 161% de 7 100 atenciones programadas para el primer semestre. En el MACMYPE, 19 instituciones se encuentran atendiendo al público.

En cuanto a "*Normas emitidas en aplicación de medidas de austeridad, racionalidad y disciplina en el gasto Institucional*", se han establecido indicadores a fin de analizar, interpretar e informar periódicamente la racionalización de los gastos sin disminuir la calidad de los servicios con el propósito de mejorar la gestión.

Con el objeto de normar, controlar y optimizar el uso de los recursos públicos, priorizando las necesidades básicas e ineludibles, así como garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales asociadas a las políticas nacionales, se emitió la *Directiva Administrativa de Medidas de Austeridad y Racionalidad en el Gasto Institucional del Pliego 011: Ministerio de Salud para el año fiscal 2014* con el propósito de regular el control y la disciplina en el gasto. Cabe mencionar que la meta programada para el semestre fue una norma emitida, lo cual se cumplió al 100%.

En cuanto a "*Normas emitidas para mejorar los procesos administrativos*", el número de normas emitidas al primer semestre permitió establecer los mecanismos para el reordenamiento racional de los procesos de los sistemas administrativos de Presupuesto:

- Análisis y evaluación de los resultados de las operaciones administrativas para detectar debilidades y errores que no satisfacen a los usuarios, para ser corregidos sin excepción.
- Se aprobó las Directivas Administrativas de Viáticos y de Caja Chica; asimismo, se elaboró Directiva Administrativa para el Otorgamiento y la Rendición de Viáticos, Pasajes y otros Gastos de Viaje 2014 (pendiente de aprobación).
- Aprobación de la Directiva Administrativa de Medidas de Austeridad, Racionalidad y Calidad en el Gasto Institucional del Pliego 011 Ministerio de Salud, para el año fiscal 2014.
- El Instructivo para Comisión de Servicios, coadyuvó a proporcionar los requisitos normativos básicos para el desempeño en las comisiones oficiales de servicio.





6 RESULTADOS ALCANZADOS EN LOS INDICADORES PRIORIZADOS

Acciones desarrolladas para el cumplimiento de las metas planteadas asociadas a la Política Nacional en materia de Simplificación Administrativa.

10.1 "Generalizar la gestión por procesos en los procedimientos y los servicios administrativos por medio de mecanismos definidos por el ente rector".

✓ *"Número de atenciones en MACMYPE".*

Permitió brindar una mejor atención a la ciudadanía, contribuyendo en materia de simplificación administrativa, con el objetivo institucional de generar una cultura de aseguramiento en la población.

Se continúa desarrollando actividades de atención al público en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano.

Se cuenta con 2 Módulos con 4 personas laborando, a fin de coadyuvar en el desarrollo de las labores en el Centro MAC - MACMYPE.

Banco de la Nación
Ministerio del Interior
Poder Judicial
REHIEC
Ministerio de RREE
SUNAT
INPE
Min. De Transportes y Com.
Ministerio de la Producción
Seguro Integral de Salud
SAT - Lima
ESSALUD
SUNARP
INDECOPI
COFIDE
OSCE
Ministerio de Trabajo
Col. Notarios de Lima
Mun. San Martín de Porres

Se registra un cumplimiento del 161%, dado que se registraron 11 439 atenciones, superando a las 7 100 atenciones programadas inicialmente en el primer semestre.

10.4 "Involucrar a los diferentes actores para impulsar y consolidar el proceso de Simplificación Administrativa".

✓ *"Número de reclamos atendidos en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos".*





De la evaluación efectuada, en el primer semestre se atendió nueve (9) reclamos de los cincuenta (50) reclamos programados. Lo que indica que se logró alcanzar el 18% de lo programado.

- ✓ *"Número de sugerencias acogidas en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos".*

De la evaluación efectuada se desprende que se acogieron cuatros (4) sugerencias de los cincuenta (50) reclamos programados. Lo que indica que se logró alcanzar el 10 % de lo programado.

Acciones desarrolladas para el cumplimiento de las metas planteadas asociadas a la Política Nacional en materia de Política Anticorrupción.

11.1 "Fortalecer la lucha contra la corrupción en las licitaciones, las adquisiciones y la fijación de los precios referenciales, eliminando los cobros ilegales y excesivos".

- ✓ *"Número de normas emitidas en aplicación de medidas de austeridad, racionalidad y disciplina en el gasto Institucional"*

Con el objeto de normar, controlar y optimizar el uso de los recursos públicos, priorizando las necesidades básicas e ineludibles, así como garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales asociadas a las políticas nacionales, se emitió la Directiva Administrativa de Medidas de Austeridad y Racionalidad en el Gasto Institucional del Pliego 011 Ministerio de Salud para el año fiscal 2014 con el propósito de regular el control y la disciplina en el gasto.

11.2 "Garantizar la transparencia y la rendición de cuentas".

- ✓ *"Número de normas emitidas para mejorar los procesos administrativos".*

La emisión de tres normas ha permitido optimizar los procesos administrativos:

- Directiva Administrativa N° 001-2014-MINSA/OGA-V.01 "Normas para la Administración de la Caja Chica – Año 2014".
- Directiva Administrativa N° 173-MINSA-OGA-V.02 "Directiva Administrativa para el Otorgamiento y la Rendición de Viáticos, Pasajes y Otros Gastos de Viaje".
- Instructivo para Comisión de Servicios.

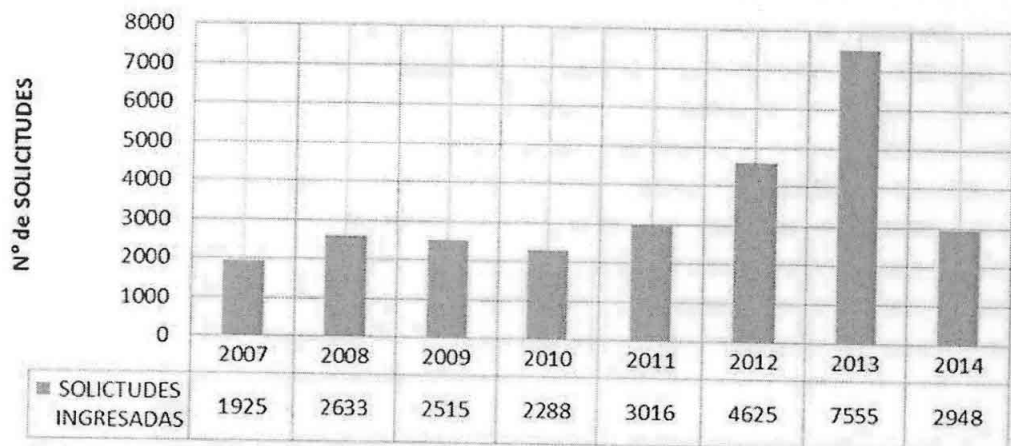




11.3 "Promover a través de sus acciones y comunicaciones la Ética Pública".

- ✓ "Número de solicitudes de acceso a la información pública atendidas dentro del plazo legal en el marco de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública".

Al primer semestre del 2014, ingresaron 2 948 solicitudes de acceso a la información pública, las mismas que fueron atendidas en su totalidad, alcanzando el 84% de lo programado para el primer semestre (3 500 solicitudes).



Sistema de atención de solicitudes de acceso a la información pública vía internet del Ministerio de Salud – SAIP

Elaboración de informes:

- Informe Sistema de Acceso a la Información Pública Primer Trimestre 2014 de las Unidades Orgánicas, Órganos Desconcentrados y Organismos Públicos adscritos al Ministerio de Salud.

Monitoreo del Piloto Sistema SAIP Versión 2.0:

- Se realizaron asistencias técnicas personalizadas a los responsables seleccionados.
- Se elaboró el formato para la verificación de mejoras del sistema.
- Se elaboró el manual de usuario externo del sistema.
- Se elaboró el formato de preguntas frecuentes como mecanismo de orientación al usuario.
- Se actualizó la lista de las oficinas y dependencias del MINSA que figuran en el sistema de acceso a la información pública.

- ✓ "Procedimiento para la atención de las solicitudes de acceso a la información pública teniendo en cuenta lo dispuesto por la Ley de Acceso a la Información Pública, su Reglamento y normas modificatorias".

Informe sobre la propuesta de modificación de las normas de acceso a la información pública del Ministerio de Salud, Directiva N° 070-MINSA/OGC-





V.01 de conformidad con el nuevo Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

- ✓ "Número de actividades de capacitación en materia de ética de la función pública, transparencia, acceso a la información pública y políticas anticorrupción".

Se realizaron 18 actividades de capacitación superando la meta de 15 actividades de capacitación programadas para el primer semestre 2014, alcanzando el 120% de avance en el periodo:

N°	Capacitaciones	Entidad	Fecha
1	Ética en la Función Pública	MINSA	03.01.2014
2	Ética y Anticorrupción	HNDM	18.02.2014
3	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	HNDM	18.02.2014
4	Transparencia y Acceso a la Información Pública	DISA V	12.03.2014
5	Sistema de Acceso a la Información Pública	DST	13.03.2014
6	Ética y Anticorrupción en la Gestión Pública	INO	24.03.2014
7	Ética y Anticorrupción	HNSR	27.03.2014
8	Ética y Anticorrupción en la Gestión Pública	INO	24.03.2014
9	Ética del servidor público	HNSR	23.04.2014
10	Transparencia	HNSR	23.04.2014
11	Transparencia y Acceso a la Información Pública	DST	25.04.2014
12	Anticorrupción	DST	25.04.2014
13	Código de Ética en la Función Pública	DISA II	29.04.2014
14	Código de Ética en la Función Pública	HNCH	07.05.2014
15	Política Anticorrupción	HNCH	07.05.2014
16	Código de Ética de la Función Pública del Ministerio de Salud	HVLH	09.06.2014
17	Avances del Plan Anticorrupción del MINSA	MINSA	13.06.2014
18	Sistema de Acceso a la Información Pública SAIP versión 2.0	MINSA	23.06.2014

11.4 "Fomentar la participación ciudadana en la vigilancia y control de la gestión pública".



- ✓ "Número de reclamaciones formuladas por los usuarios de los servicios que presta el Sector Salud, registradas en el Libro de Reclamaciones de la sede central y Libros de Reclamaciones de los órganos desconcentrados, institutos especializados y organismos públicos adscritos".



Se atendieron 1 286 reclamaciones en el primer trimestre, alcanzando el 99% de avance, de 1 300 programado para el primer semestre, lo cual presupone superar la meta programada para el periodo.

- ✓ "Número de Consultas Web en el sistema Web "Alerta de Procesos de Selección".

En el primer semestre 2014, se presentaron 6 consultas de las 10 programadas para el mismo periodo, mostrando un avance del 60%.

Durante el ejercicio 2014, se han efectuado coordinaciones de trabajo entre la Oficina Ejecutiva de Logística, la Oficina General de Comunicaciones y la Oficina General de Estadística e Informática, las cuales conllevó a estructurar el diseño, funcionalidad y acceso. Se puede apreciar el trabajo en el siguiente enlace web del MINSa:

<http://www.minsa.gob.pe/portada/transparencia/alertaprosesos/?op=3>

Factores que han influido en el logro de resultados (ventaja/obstáculo)

- ✓ Orientación institucional hacia la ciudadanía, mejora de procesos en base a las necesidades del ciudadano.
- ✓ El cambio constante de los responsables del Sistema de Acceso a la Información Pública han constituido dificultades para el cumplimiento oportuno y calidad de la información, motivo por el cual consideramos la necesidad de fortalecer capacidades de los responsables de acceso a la información pública en el uso del sistema.
- ✓ Necesidad del personal encargado para el seguimiento de casos relacionados al libro de reclamaciones y elaboración normativas con la finalidad de agilizar la labor del área de ética y transparencia.

7 MATRIZ DE RESULTADOS

En cuadro adjunto, se presenta la Matriz de Resultados.

8 CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y ACCIONES PROPUESTAS

Conclusiones:

- ✓ Se cumplió adecuadamente con las metas propuestas inicialmente.
- ✓ Durante el proceso de seguimiento y monitoreo de los indicadores se han implementado acciones y estrategias con el objeto de mejorar los resultados.





Recomendaciones:

- ✓ Ponderar el accionar coordinado y comprometido entre las Unidades Orgánicas involucradas para optimizar y garantizar la eficiencia en la ejecución, el gasto y en los servicios que se otorga.
- ✓ Promover la capacitación y participación permanentemente del trabajador en cursos de ética y valores hacia una cultura anticorrupción.
- ✓ Elaboración y/o actualización de normas técnicas de gestión interna que regulen y orienten el accionar de los sistemas de abastecimiento, tesorería, presupuesto y contabilidad para la atención de los requerimientos de las oficinas usuarias, en el marco de las restricciones existentes asociadas a las políticas nacionales.
- ✓ Incorporar talleres en el Plan de Capacitación en temas del sistema logístico, a fin de fortalecer las capacidades de los usuarios.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,

Med. Cir. MIGUELA DIAZ CAMPOS
Director Ejecutivo
Oficina de Planeamiento y Gestión Institucional
Oficina General de Planeamiento y Presupuesto
MINISTERIO DE SALUD



MDC/EBV

CARGO

PROVEIDO N° 0492 - 2014- OGPP-OPGI /MINSA

Visto el Informe N° 085-2014-OGPP-OPGI/MINSA, que antecede, el suscrito hace suyo el contenido, por lo que se remite al Secretario General del Ministerio de Salud, a fin de ser remitido a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, como entidad supervisora de citada Política.

22 AGO. 2014

Atentamente,



Eco. Augusto Portocarrero Grados
Director General
Oficina General de Planeamiento y Presupuesto
MINISTERIO DE SALUD

MINISTERIO DE SALUD
ESPACIO MINISTERIAL
SECRETARIA GENERAL
MESA DE PARTES
25 AGO. 2014
RECIBIDO
Exp. N° Hora: 03:30
Firma:

MINISTERIO DE SALUD
Oficina General de Planeamiento y Presupuesto
DIRECCIÓN G.
22 AGO 2014
SECRETARIA
Página 10



APG/MDC/EBV

25 AGO 2014
M. Y. Y. 9
N-087446-001



INFORME DE EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LAS POLÍTICAS NACIONALES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO
DECRETO SUPREMO N° 027-2007-PCM

MATRIZ DE RESULTADOS

MINISTERIO SUPERVISOR: PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS - SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA

PERÍODO: 2014 - I

Cod. Mat.	Materia	Cod. P.N.	Política Nacional	Indicador Priorizado	Unidad de Medida	Metas Programadas		Ejecución (%)		Logros Alcanzados	Observaciones / Dificultades	Unidad Responsable
						I Sem.	Anual	I Sem.	Anual			
10	Simplificación Administrativa	10.1	10.1. Generalizar la gestión por procesos en los procedimientos y los servicios administrativos por medio de mecanismos definidos por el ente rector	Número de atenciones en MACMYPE	Atenciones	7,100	7,500		161	La información consignada es producto de las atenciones brindadas por el personal que labora en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano y es recopilada a través del sistema de Seguimiento de colas del MAC en forma diaria la cual es concentrada en una base y procesada posteriormente. El SIS cuenta con 02 módulos de atención para lo cual ha asignado a 04 personas para brindar la atención en los turnos establecidos. coadyuvando en el desarrollo de las labores en el Centro MAC, que tiene peor finalidad brindar atención a los ciudadanos y/o asegurados SIS, de manera oportuna y eficiente.		Seguro Integral de Salud
										El presente semestre el Módulo MACMYPE del SIS atendió a 11,439 personas, superando la meta programada, el horario corrido ha facilitado el acceso del público a nuestro servicio.		
		10.4	10.4. involucrar a los diferentes actores para impulsar y consolidar el proceso de simplificación administrativa	Número de reclamos atendidos en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos. Número de sugerencias acogidas en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos.	Reclamos atendidos Sugerencias acogidas	50	100	18		En el Primer Semestre se han presentado nueve (9) reclamos, que han sido atendidos. Los usuarios han hecho cinco (5) sugerencias que han sido acogidas.		Oficina General de Gestión de Recursos Humanos





MINISTERIO SUPERVISOR: PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS - SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA
PERÍODO: 2014 - I

Codi. Mat.	Codi. P.H.	Política Nacional	Indicador Prioritario	Unidad de Medida	Metas Programadas		Ejecución (%)		Logros Alcanzados	Observaciones / Dificultades	Unidad Responsable
					I Sem.	Anual	I Sem.	Anual			
11	Política Anticorrupción	Fortalecer la lucha contra la corrupción en las licitaciones, las adquisiciones y la fijación de precios referenciales, eliminando los cobros ilegales y excesivos	Número de normas emitidas en aplicación de medidas de austeridad, racionalidad y disciplina en el gasto institucional.	Normas	1	1	100		1) Formulación de la Directiva Administrativa de Medidas de Austeridad, Racionalidad y Calidad en el Gasto Institucional del Pliego 011: Ministerio de Salud para el año fiscal 2014. El Proyecto de esta Directiva permitirá regular el control, la disciplina y la Calidad del Gasto en el gasto en el MINSa.	Luego de las acciones de coordinación realizadas con las Oficinas responsables de las actividades que se incluyen en el Proyecto de Directiva Administrativa de Medidas de Austeridad, Racionalidad y Calidad en el Gasto Institucional del Pliego 011: Ministerio de Salud para el año fiscal 2014, se aprobó mediante Resolución Ministerial.	Oficina General de Administración de Ministerio de Salud
					2	5	100		1) Directiva Administrativa de Caja Chica. Asimismo, se elaboró Directiva Administrativa para el Otorgamiento y la Rendición de Viáticos, Pasajes y otros Gastos de Viaje con Resolución Ministerial.		
					3,500	6,050	84		El 100% de las 2948 solicitudes de acceso a la información presentadas por los ciudadanos fueron atendidas.		
					1		0		Se elaboró el proyecto de la Directiva para el reconocimiento por el Buen Desempeño Ético.		
					15	30	120		Se realizaron 18 capacitaciones en las materias referidas.		
					1		0		Se elaboró el proyecto de la Directiva para el reconocimiento por el Buen Desempeño Ético.		
						100%					
					1,300	2,425	99		Se atendieron 1 286 reclamaciones, información actualizada correspondiente al primer trimestre.		
					1						
					10	20	60		En el primer semestre 2014, se presentaron 6 consultas de las 10 programadas para el período.		

