



PERÚ

Ministerio del Interior

Superintendencia Nacional de Migraciones

**INFORME DE EVALUACIÓN DE
RESULTADOS DEL PLAN ESTRATÉGICO
INSTITUCIONAL – PEI
2017-2019**

Periodo 2018



Febrero 2019

ÍNDICE

I.	RESUMEN EJECUTIVO	03
II.	ANÁLISIS CONTEXTUAL	04
III.	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS LOGROS ESPERADOS	04
IV.	PROPUESTAS PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA	17
V.	CONCLUSIONES	17
VI.	RECOMENDACIONES	18
VII.	ANEXOS	18
	Anexo B-7: Reporte de seguimiento del PEI (Aplicativo CEPLAN)	18



I. RESUMEN EJECUTIVO

Mediante Decreto Legislativo N° 1130 del 07DIC2012, se crea la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, como un Organismo Técnico Especializado adscrito al Ministerio del Interior, con personería jurídica de derecho público interno, con autonomía administrativa, funcional y económica en el ejercicio de sus atribuciones.

MIGRACIONES tiene competencia en materia de política migratoria interna y participa en la política de seguridad interna y fronteriza. Coordina el control migratorio con las diversas entidades del Estado que tengan presencia en los Puestos de Control Migratorio o Fronterizo del país para su adecuado funcionamiento y su competencia es de alcance nacional.

Con Resolución de Superintendencia N° 134-2017-MIGRACIONES del 04JUL2017, se aprobó el Plan Estratégico Institucional 2017-2019 (PEI) Actualizado de MIGRACIONES, documento que contiene el marco estratégico institucional: visión del sector interior, misión institucional, objetivos estratégicos, acciones estratégicas y metas institucionales, con el propósito de contribuir desde su ámbito de acción a la seguridad y al desarrollo nacional. Los objetivos estratégicos institucionales (OEI) se describen a continuación: OEI 01: Elevar la calidad de los servicios migratorios brindados a las personas nacionales y extranjeras; OEI 02: Fortalecer el control migratorio del país en beneficio de las personas nacionales y extranjeras y OEI 03: Fortalecer la gestión administrativa en MIGRACIONES.

Con Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 53-2018/CEPLAN/PCD se aprobó la Guía para el Planeamiento Institucional, emitida por CEPLAN, la cual señala en su numeral 7 que se debe realizar la evaluación de resultados del PEI en forma anual y publicarla en el portal de transparencia estándar de la entidad.

El presente Informe de Evaluación de Resultados del PEI 2017 - 2019, periodo 2018, describe evaluación y cumplimiento de metas de los objetivos y acciones estratégicas institucionales al cierre del año 2018, en base a indicadores programados, de acuerdo a la estructura de informe que establece la mencionada Guía.

Como resultado, se ha logrado cumplir con el 67% (2/3) de las metas programadas de indicadores de los objetivos estratégicos institucionales: Satisfacción de los usuarios respecto a los servicios recibidos (92%) y Ciudadanos extranjeros sancionados con expulsión del país (30%). Con respecto a la meta no superada, se obtuvo el siguiente resultado: Expedientes administrativos atendidos dentro de los plazos establecidos (60%).

Con respecto a las metas de indicadores de las acciones estratégicas institucionales, se ha logrado cumplir con un 75% (12/16), resaltando como principales resultados los siguientes: la emisión de 05 dispositivos legales que contribuyen al desarrollo de la seguridad nacional, 18 proyectos de infraestructura tecnológica y de desarrollo de software implementados, mejoras de los 03 canales de atención (telefónico, virtual y presencial) al ciudadano, 05 oficinas de atención creadas (MAC Ventanilla, La Molina, Óvalo Gutiérrez, Lima Norte y Lima Sur), 05 puestos de control creados (PCF Breu, PCF San Lorenzo, PCF Shiringayoc, CEBAF Desaguadero, PVM Zarumilla), reducción de denuncias por conductas funcionales indebidas y actos de corrupción en 62% con respecto al año 2017 e incremento de la favorabilidad mediática a 95%.



II. ANÁLISIS CONTEXTUAL

El PEI de MIGRACIONES se implementa en el siguiente contexto:

- La migración en el Perú se viene incrementando desde hace una década a una tasa promedio anual del 8%; en el año 2018 el flujo migratorio a nivel nacional fue de 18,392,536 ciudadanos nacionales y extranjeros, entre ingresos y salidas.
- La crisis social y económica en Venezuela ha generado uno de los movimientos de población masivos más grandes en la histórica de América Latina y que se ha convertido en una crisis humanitaria que afecta a la región. A finales del 2018, alrededor de 635,000 ciudadanos venezolanos ingresaron al Perú.
- El alto flujo de pasajeros a nivel mundial ha obligado a los grandes aeropuertos a buscar soluciones tecnológicas para realizar un control migratorio con seguridad y rapidez. En ese escenario, en julio de 2018 MIGRACIONES dio un paso importante en su proceso de modernización y ampliación con miras al 2021, mediante la activación de dieciocho Puertas Electrónicas (E-Gates) en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
- Cada vez más extranjeros llegan a la región para delinquir, no solo vienen en busca de nuevas oportunidades, sino que algunos optan por apropiarse de lo ajeno. La mayoría de delitos en los que se han visto inmersos son hurtos, robo al paso, estafa, defraudación tributaria y narcotráfico. Algunos logran burlar los controles migratorios del lado norte del Perú por la gran extensión de la frontera.
- En el contexto económico, el Perú mantiene un crecimiento continuo desde hace 20 años, con una tasa de crecimiento promedio superior al 4% con baja inflación, el cual se vuelve atractivo para la inversión y la migración.
- En los últimos años MIGRACIONES ha venido implementando una serie de medidas orientadas a la implementación de la política migratoria interna, mejoras en los servicios migratorios con énfasis en la calidad de servicio, el fortalecimiento del control migratorio y fortalecimiento de la gestión administrativa.

III. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS LOGROS ESPERADOS

3.1 Resultados alcanzados a nivel de Objetivo Estratégico Institucional.

En el siguiente cuadro se detallan las metas programadas para los indicadores de los objetivos estratégicos institucionales y los resultados alcanzados al cierre del año 2018:



Cuadro 01. Programación y ejecución de metas de indicadores de Objetivos Estratégicos Institucionales

N°	Objetivos Estratégicos Institucionales	Indicador	Estado	Metas			Responsable
				2017	2018	2019	
01	Elevar la calidad de los servicios migratorios brindados a las personas nacionales y extranjeras	Porcentaje de personas nacionales y extranjeras satisfechas con los servicios migratorios	Programado	91%	92%	93%	GU
			Ejecutado	91%	92%	-	
02	Fortalecer el control migratorio del país en beneficio de las personas nacionales y extranjeras	Porcentaje de personas extranjeras sancionadas con expulsión del país	Programado	25%	23%	21%	SM
			Ejecutado	75%	30%	-	
03	Fortalecer la gestión administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones	Porcentaje de expedientes administrativos que cumplen con los plazos de atención establecidos	Programado	70%	75%	80%	TICE
			Ejecutado	72%	60%*	-	

(*). Considera el plazo de atención de 1, 3 y 5 días según prioridad de atención.

FUENTE: PEI 2017-2019 Actualizado de MIGRACIONES y documentos de las unidades de la sede central, que sustentan el avance de la ejecución.

ELABORACIÓN: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto de MIGRACIONES.

3.1.1 Resultados alcanzados para el OEI 1: Elevar la calidad de los servicios migratorios brindados a las personas nacionales y extranjeras

- **Indicador 1.1:** Porcentaje de personas nacionales y extranjeras satisfechas con los servicios migratorios.

Al cierre del año 2018, la medición del indicador señala que el grado de satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones que reciben información y atención adecuada a sus solicitudes es del 92%; es decir, 391 ciudadanos nacionales y extranjeros manifestaron estar satisfechos con la atención recibida en las dependencias de MIGRACIONES, en respuesta a la Encuesta de satisfacción realizada a nivel nacional¹ para una muestra de 425 encuestados. Se alcanzó la meta programada.

- Acciones que contribuyeron al resultado del indicador:

- Se mejoró el servicio de emisión de pasaporte electrónico, logrando contar con citas en línea en el día y la atención en 01 hora; en el año 2018 se emitió la cantidad de 573,740 pasaportes electrónicos a nivel nacional.
- Ampliación de la cobertura para el uso de la TAM Virtual en los puestos de control, de 04 a 17 puestos de control. Durante el año 2018 se alcanzó un registro de 17,875,825 TAM Virtual a nivel nacional.
- Registro de 525,688 citas en línea, entre PTP, permiso especial para firmar contratos, oficio movimiento migratorio, duplicado de carné de extranjería, certificado de movimiento migratorio e inscripción en el registro de carné de extranjería – IRCE.
- Implementación del servicio pagos en línea, con los sistemas Mastercard y Visanet.



¹ Encuestas realizadas en el MAC Lima Norte, PCF Desaguadero, CEBAF Tumbes, Aeropuerto Internacional Jorge Chavez y Jefatura Zonal Tacna; a cargo de la Empresa Consulting Group.

- Ampliación del horario de atención a 24 horas en la Sede Central (en el marco de los DS N° 01 y 07-2018-IN) y ampliación del horario de atención a 12 horas (Lun a Vie de 08:00 a 20:00 horas) en: Agencia Óvalo Gutiérrez, Oficinas MAC, y Jefaturas Zonales.

3.1.2 Resultados alcanzados para el OEI 2: Fortalecer el control migratorio del país en beneficio de las personas nacionales y extranjeras

- **Indicador 2.1:** Porcentaje de personas extranjeras sancionadas con expulsión del país.

En el año 2018, el porcentaje de personas extranjeras sancionadas con expulsión del país fue del 30%, por las modalidades de expulsión por ingreso clandestino y expulsión por mandato judicial. Es decir, 233 ciudadanos extranjeros fueron expulsados de país de un total de 768 ciudadanos extranjeros sancionados. El resultado alcanzado cumple con la meta programada.

3.1.3 Resultados alcanzados para el OEI 3: Fortalecer la gestión administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones

- **Indicador 3.1:** Porcentaje de expedientes administrativos que cumplen con los plazos de atención establecidos

El porcentaje alcanzado fue del 60% (27,052/45,139) de expedientes administrativos tramitados a través del Sistema de Gestión Documental (SGD) durante el año 2018 y que se atendieron dentro de los plazos establecidos. Se alcanzó la meta programada. El resultado alcanzado del indicador se encuentra por debajo de lo programado.



3.2 Resultados alcanzados por las Acciones Estratégicas Institucionales

En el siguiente cuadro se detallan las metas programadas para los indicadores de las acciones estratégicas institucionales y los resultados alcanzados al cierre del año 2018:

Cuadro 02. Programación y ejecución de metas físicas de indicadores de Acciones Estratégicas Institucionales

Acciones Estratégicas Institucionales	Indicador	Estado	2017	2018	2019	Responsable
1.1 Servicios migratorios simplificados, automatizados y en línea para las personas nacionales y extranjeras	Porcentaje de procedimientos y servicios que cumplen con los plazos establecidos en el TUPA	Prog	98%	99%	99%	TICE
		Ejec	97%	95%	-	
	Porcentaje de procedimientos y servicios migratorios simplificados, automatizados y en línea	Prog	85%	90%	95%	TICE
		Ejec	81%	85%	-	
1.2 Servicios migratorios especiales para las personas extranjeras en situación de vulnerabilidad	Porcentaje de personas extranjeras acreditadas en situación de vulnerabilidad atendidas en un plazo no mayor de 5 días hábiles	Prog	80%	85%	90%	PM
Ejec	75%	85%	-			
1.3 Establecer dispositivos legales que contribuyan al desarrollo y seguridad nacional	Número de dispositivos legales implementados	Prog	4	3	3	PM
		Ejec	4	5	-	
1.4 Mejorar la plataforma tecnológica para los servicios migratorios	Número de proyectos de infraestructura tecnológica y de comunicaciones implementados	Prog	6	6	6	TICE
		Ejec	7	7	-	
	Número de proyectos de desarrollo de software implementados	Prog	6	7	7	
		Ejec	8	11	-	
1.5 Mejorar los canales de atención a nivel nacional	Número de canales de atención mejorados	Prog	1	2	3	GU
		Ejec	1	3	-	
1.6 Ejecutar el proyecto de inversión pública "Mejoramiento de los servicios migratorios brindados en el local de Av. España N° 734 Superintendencia Nacional de Migraciones, Distrito Breña - Lima"	Porcentaje de obra ejecutada	Prog	0%	0%	40%	AF
		Ejec	0%	0%	-	
1.7 Incrementar la presencia de MIGRACIONES a nivel nacional	Número de oficinas de atención creadas	Prog	0	1	1	GU
		Ejec	1	5	-	
	Porcentaje de oficinas de atención con servicios desconcentrados	Prog	80%	85%	90%	GU
		Ejec	65%	70%	-	
2.1 Ampliar la cobertura del control migratorio en los pasos de frontera	Número de Puestos de Control Migratorio (PCM) y Puestos de Control fronterizo (PCF) creados	Prog	2	2	2	GU
		Ejec	6	5	-	
2.2 Fortalecer las capacidades operativas de los Puestos de Control Fronterizo y Puestos de Control Migratorio	Porcentaje de Puestos de Control Fronterizo y Puestos de Control Migratorio con capacidades operativas óptimas	Prog	10%	20%	30%	GU
		Ejec	16%	47%	-	
2.3 Control migratorio efectivo para las personas nacionales y extranjeras	Porcentaje de personas nacionales y extranjeras que pasan por el control biométrico	Prog	40%	60%	80%	SM
		Ejec	3%	4.4%	-	
3.1 Fortalecer el talento humano	Porcentaje de servidores, de los órganos de línea, capacitados en materia de migraciones	Prog	50%	60%	70%	RH
		Ejec	88%	82%	-	
	Tasa de variación de denuncias por conductas funcionales indebidas y actos de corrupción	Prog	-16%	-14%	-12%	FELCC
		Ejec	31%	-62%	-	
3.2 Optimizar los procesos administrativos	Número de procesos administrativos optimizados e implementados	Prog	3	3	3	PP
		Ejec	3	3	-	
3.3 Fortalecer la imagen institucional	Índice de favorabilidad mediática	Prog	81%	82%	83%	ICE
		Ejec	97%	95%	-	

FUENTE: PEI 2017-2019 MIGRACIONES actualizado y documentos de los órganos de la Sede Central, que sustentan la ejecución.
ELABORACIÓN: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto de MIGRACIONES.



3.2.1 AEI 1.1. Servicios migratorios simplificados, automatizados y en línea para las personas nacionales y extranjeras

- **Indicador 1.1.1:** Porcentaje de procedimientos y servicios que cumplen con los plazos establecidos en el TUPA.

El porcentaje alcanzado fue del 95% (833,293/880,388) de procedimientos y servicios TUPA que se atendieron dentro de los plazos establecidos. El resultado del indicador se aproximó a la meta programada por debajo de 4 puntos porcentuales.

- **Indicador 1.1.2:** Porcentaje de procedimientos y servicios migratorios simplificados, automatizados y en línea.

El porcentaje alcanzado fue del 85% (40/47) de procedimientos y servicios que se brindan en línea, los cuales previamente han sido simplificados y automatizados. En el 2018 se implementaron los servicios: Certificación de copia fotostática de pasaporte y Duplicado de TAM virtual. El resultado del indicador se aproximó a la meta programada por debajo de 5 puntos porcentuales.

3.2.2 AEI 1.2. Servicios migratorios especiales para las personas extranjeras en situación de vulnerabilidad

- **Indicador 1.2.1:** Porcentaje de personas extranjeras acreditadas en situación de vulnerabilidad atendidas en un plazo no mayor de 5 días hábiles.

El Equipo de Servicio al Migrante en Situación de Vulnerabilidad de MIGRACIONES, responsable de atender a los ciudadanos extranjeros que se encuentren en ese estado, durante el año 2018 atendió a 8,285 ciudadanos migrantes, cifra que representa el 318% más que el año 2017 por la atención a ciudadanos venezolanos, de los cuales el 85% (7,068) fueron atendidos en un plazo no mayor de 5 días hábiles. Se alcanzó la meta programada.

3.2.3 AEI 1.3. Establecer dispositivos legales que contribuyan al desarrollo y seguridad nacional

- **Indicador 1.3.1:** Número de dispositivos legales implementados.

Durante el año 2018, se implementaron 05 normas legales las cuales se detallan a continuación, superando la meta programada:

- **Lineamientos para el otorgamiento del PTP**

- Mediante Decreto Supremo N° 001-2018-IN (22ENE2018) se aprueban los lineamientos para el otorgamiento del Permiso Temporal de Permanencia para las personas de nacionalidad venezolana.
- Mediante Decreto Supremo N° 007-2018-IN (18AGO2018), se modifican los lineamientos para el otorgamiento del Permiso Temporal de Permanencia para las personas de nacionalidad venezolana, aprobados por Decreto Supremo N° 001-2018-IN.



▪ **Acta de permiso de trabajo extraordinario – Provisional**

Resolución de Superintendencia N° 165-2018-MIGRACIONES, que entró en vigencia el 21MAY2018, dispone la entrega gratuita del Acta de Permiso Trabajo Extraordinario al ciudadano venezolano para laborar formalmente hasta que culmine su trámite de PTP.

▪ **Centro de Alerta Internacional (CAI)**

Mediante Resolución Ministerial N° 246-2018-IN (23FEB2018), se inaugura Centro de Alerta Internacional (CAI) que permitirá conocer el perfil de riesgo de ciudadanos que ingresan o salen de país, y adoptar medidas de seguridad en los casos de existir peligro para la seguridad pública nacional.

▪ **Protocolo de Control Migratorio**

Mediante Resolución Ministerial N° 255-2018-IN (23FEB2018), se aprueba el Protocolo de control migratorio de ingreso y salida del país de personas nacionales y extranjeras.

3.2.4 AEI 1.4. Mejorar la plataforma tecnológica para los servicios migratorios

- **Indicador 1.4.1:** Número de proyectos de infraestructura tecnológica y de comunicaciones para mejorar la gestión migratoria.

Durante el año 2018, se desarrollaron 07 proyectos de infraestructura tecnológica, cumpliendo con la meta programada, los cuales se describen a continuación:

- Servicio de Interconexión, transmisión de Datos y Servicios de Internet.
- Adquisición de equipos de comunicaciones y servicios avanzados para el centro de datos.
- Acondicionamiento para el Centro de Datos PISO 5
- Servicio de WEB HOSTING.
- Servicio de análisis empresarial en la nube y servicio de citas en línea (CLOUD HOSTING).
- Adquisición de servidores Blade para el centro de datos de MIGRACIONES.
- Adquisición de Sistema de Almacenamiento HP para los Servidores de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

- **Indicador 1.4.2:** Número de proyectos de desarrollo de software implementados.

Durante el año 2018, se desarrollaron 11 proyectos de desarrollo de software, cumpliendo con la meta programada, los cuales implican la realización sistemática de las actividades de planeación, diseño, codificación, pruebas y lanzamiento de software nuevos; cumpliendo con los requisitos especificados y con las normativas de seguridad de



información; los cuales mejoraron y optimizaron los servicios que brindan migraciones:

- Prórroga de Permanencia en Línea.
- Implementación del sistema de pago con POS.
- Inscripción en Registro Central de Extranjeros (RIM) en Línea.
- Generar Permiso Extraordinario de Trabajo.
- Implementación del Sistema de Notificaciones Electrónicas.
- Implementación de nuevo Módulo de Verificación Migratoria (APP).
- Nuevo Sistema de Actualización Datos en Línea.
- Citas de especial residente para venezolanos.
- Cambio de lugar de recojo.
- Módulo de recepción de documentos diferidos.
- Firma digital y sello de tiempo.

3.2.5 AEI 1.5. Mejorar los canales de atención a nivel nacional

- **Indicador 1.5.1:** Número de canales de atención mejorados

Se realizó mejoras en los 03 canales de atención: telefónico, presencial y virtual, superando la meta programada:

- **Telefónico.** Se realizó mejoras en el Call Center a través del acondicionamiento de un nuevo espacio más amplio.
- **Virtual.** Activación del buzón de sugerencia en línea. A través de este canal los usuarios pueden presentar una sugerencia ante MIGRACIONES sobre los servicios que brinda, así como la atención de esta y la comunicación de su resultado.
- **Presencial.** Ampliación del horario de atención presencial:

- **Atención 24 horas en Sede central Breña – Lima, para PTP**

En el marco de los Decretos Supremos N° 01 y 07-2018-IN, desde el 30MAY2018 hasta el 31DIC2018, en el local de la Sede Central Breña – Lima, se implementó la atención durante las 24 horas del día, de lunes a sábado, de trámites migratorios solicitados por ciudadanos extranjeros (Cambio de Calidad Migratoria para obtener la residencia en el Perú, Prórroga de Residencia, Solicitud de Visas y el Permiso Temporal de Permanencia – PTP); dado por la alta demanda de trámites migratorios de los usuarios extranjeros, entre ellos, de ciudadanos venezolanos.

- **Agencia Óvalo Gutiérrez – Miraflores, para pasaporte electrónico**

Se implementó un horario nocturno para facilitar la obtención del Pasaporte Electrónico en la agencia, de lunes a sábado de 08:00 a 20:00 horas. Hasta antes de la ampliación de horario, atendía de lunes a viernes de 08:00 a 16:00 horas y los sábados de 08:00 a 12 horas. Esta medida ha permitido incrementar la entrega de pasaportes electrónicos de 266 diarios en promedio a más de 400 por día.



- **Oficinas MAC, para pasaporte electrónico**

Al igual que en la Oficina de Miraflores, se amplió el horario nocturno para la emisión de pasaporte electrónico, en las oficinas de los MAC de Ventanilla, Bellavista, Independencia y el Agustino; el horario es de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas; mientras que los sábados de 08:00 a 16:00 horas; y los domingos de 09:00 a 13:00 horas.

- **Jefaturas Zonales a Nivel Nacional, para PTP**

Desde el 15 de octubre, se extendió el horario de atención a 12 horas, de lunes viernes y sábados de 8: 00 a 15: 00 horas, para trámites migratorios solicitados por ciudadanos extranjeros (PTP), en las 14 Jefaturas Zonales ubicadas a nivel nacional. Se elevó de 25 a 100 el número de citas de atención diarias para el trámite del PTP.

3.2.6 AEI 1.6. Ejecutar proyectos de inversión pública

• **Indicador 1.6.1: Porcentaje de obra ejecutada**

Para el proyecto: Mejoramiento de los servicios migratorios brindados en el local de la Av. España N° 734 de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Distrito de Breña – Lima – Lima, se efectuó la adquisición del componente para actualizar la infraestructura tecnológica de la Superintendencia Nacional de Migraciones, por la suma de S/ 4,930,619.

- **Otras acciones de inversión ejecutadas:**

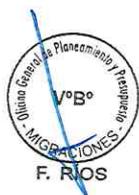
- Se ejecutaron 03 proyectos: JZ Tumbes, JZ Chiclayo y Sede Central de los componentes de mobiliario, adquisición parcial del equipamiento y motocicletas por la suma de S/ 2,638,042.
- Se ejecutaron 15 proyectos por la modalidad de inversiones de optimización, ampliación marginal, reposición y rehabilitación (IOARR); de las cuales 03 corresponden a estudios técnicos de infraestructura de puestos de control fronterizos: El Estrecho, Cabo Pantoja y Santa Rosa a cargo de la JZ Iquitos por la suma de S/ 43,811; 10 corresponden a la adquisición de kit para el Carné de Extranjería a nivel nacional (S/ 85,860).
- Adquisición de terreno (IOARR) para la JZ Arequipa por la suma S/ 2,707,883.

3.2.7 AEI 1.7. Incrementar la presencia de MIGRACIONES a nivel nacional

• **Indicador 1.7.1: Número de oficinas de atención creadas**

Se crearon 05 nuevas oficinas de atención, superando la meta programada:

- **Óvalo Gutiérrez** – Agencia de atención a extranjeros. Mediante Resolución de Superintendencia N° 89-2018-MIGRACIONES, del



16MAR2018, se dispone el inicio de operaciones de la Oficina del Ovalo Gutiérrez, para la atención de ciudadanos extranjeros, a cargo de la Gerencia de Servicios Migratorios, a partir del día 19 de marzo de 2018.

- **MAC Ventanilla.** Mediante convenio con la Municipalidad de Ventanilla, se dio inicio a las operaciones de la Oficina de Ventanilla el 28FEB2018.
 - **La Molina.** Mediante convenio con la Municipalidad de La Molina, se dio inicio a las operaciones de la Oficina de La Molina el 01FEB2018.
 - **Lima Norte** (San Martín de Porres) – Agencia de atención a extranjeros. Con Resolución de Superintendencia N° 339-2018-MIGRACIONES, del 15NOV2018, se dispone el inicio de operaciones de la Agencia, para la atención de ciudadanos extranjeros, a cargo de la Gerencia de Servicios Migratorios.
 - **Lima Sur** (San Juan de Miraflores) – Agencia de atención a extranjeros. Con Resolución de Superintendencia N° 389-2018-MIGRACIONES, del 07DIC2018, se dispone el inicio de operaciones de la Agencia, para la atención de ciudadanos extranjeros, a cargo de la Gerencia de Servicios Migratorios.
- **Indicador 1.7.2:** Porcentaje de oficinas de atención con servicios desconcentrados

Al cierre del año 2018, se cuenta con un 70% (16/23) de oficinas de atención con procedimientos y servicios desconcentrados; resultado que se encuentra por debajo de lo programado.

Se brindan procedimientos y servicios desconcentrados en 16 oficinas: Sede Central, 14 Jefaturas Zonales (JZ Arequipa, JZ Chiclayo, JZ Chimbote, JZ Cusco, JZ Ilo, JZ Iquitos, JZ Piura, JZ Pucallpa, JZ Puerto Maldonado, JZ Puno, JZ Tacna, JZ Trujillo, JZ Tumbes y JZ Tarapoto) y Agencia Miraflores, de un total de 23 oficinas².

3.2.8 AEI 2.1. Ampliar la cobertura del control migratorio en los pasos de frontera

- **Indicador 2.1.1:** Número de Puestos de Control Migratorio (PCM) y Puestos de Control fronterizo (PCF) creados

En el año 2018 se crearon 05 puesto de control: 03 PCF, 01 PVM y 01 puesto de control en el CEBAF Desaguadero, superando la meta programada:

- Centros Binacionales de Atención en Frontera – CEBAF Desaguadero, Perú Bolivia, inaugurado el 29ABR2018.
- PVM Zarumilla en el Complejo Zarumilla, distrito Aguas Verdes, provincia Zarumilla, departamento Tumbes; a cargo de la Jefatura Zonal Tumbes (R.S. 0132-2018-MIGRACIONES del 20ABR2018).
- PCF San Lorenzo, Comunidad de San Lorenzo distrito y provincia Tahuamanu, región Madre de Dios, a cargo de la Jefatura Zonal Puerto Maldonado (R.S. 0230-2018-MIGRACIONES del 19JUL2018).



² El total de las 23 Oficinas de atención considera: 01 Sede Central, 14 JZ y 08 Agencias a nivel nacional (Agencias Desconcentradas de Pasaportes y MAC).

- PCF Shiringayoc, comunidad de Shiringayoc, distrito y provincia Tahuamanu, región Madre de Dios, a cargo de la Jefatura Zonal Puerto Maldonado (R.S. 0287-2018-MIGRACIONES del 11SET2018).
- PCF Breu, distrito Yurua, provincia Atalaya, región Ucayali, a cargo de la Jefatura Zonal Pucallpa (R.S. 332-2018-MIGRACIONES del 12NOV2018), se realiza el control migratorio de ciudadanos nacionales y extranjeros en la zona fronteriza con Brasil.

Con la creación de los PCF San Lorenzo, Shiringayoc y Breu, se alcanza un porcentaje de cobertura del 76% (19/25) de los puestos de control fronterizo en los pasos de frontera.

3.2.9 AEI 2.2. Fortalecer las capacidades operativas de los Puestos de Control Fronterizo y Puestos de Control Migratorio

- **Indicador 2.2.1:** Porcentaje de Puestos de Control Fronterizo y Puestos de Control Migratorio con capacidades operativas óptimas

Al cierre del año 2018, el 47% (27/58) de los puestos de control cuentan con capacidades operativas adecuadas. El total de 58 puestos de control se distribuyen en: 33 puestos de control migratorio entre permanentes e itinerantes, 20 puestos de control fronterizo, 02 puestos de verificación migratoria, 01 control migratorio conjunto y 02 CEBAF. Se superó la meta programada.

Los 27 puestos de control con capacidades operativas adecuadas se distribuyen en:

- **PCM (09):** PCM Caballococha, PCM San Antonio de Estrecho, PCM Alejandro Velasco Astete, PCM Alfredo Rodríguez Ballón, PCM CAP. José Quiñones, PCM Puerto Callao, PCM CAP FAP Pedro Canga Rodríguez, PCM Matarani, PCM Aeropuerto de Pisco.
- **PVM (01):** PVM Carpitás.
- **PCF (17):** PCF San Rosa Iquitos, PCF Cabo Pantoja, PCF Islandia, PCF Soplín Vargas, PCF San Rosa Iquitos la Balsa, PCF El Alamor, PCF La Tina, PCF Espíndola, PCF La Balsa, PCF Carancas, PCF Tilali, PCF Purús, PCF Iñapari, PCF CEBAF Tumbes, PCF Kasani, PCF Santa Rosa Tacna, PCF Desaguadero.

3.2.10 AEI 2.3. Control migratorio efectivo para las personas nacionales y extranjeras

- **Indicador 2.3.1:** Porcentaje de personas nacionales y extranjeras que pasan por el control biométrico

Durante el año 2018 pasaron por el control biométrico (puertas electrónicas) en el PCM Aeropuerto Internacional Jorge Chávez - AIJCH, un total de 815,484 ciudadanos nacionales y extranjeros; dicha cifra representa un incremento del 302% con respecto al año 2017 y un 4.4% con respecto al total movimiento migratorio a nivel nacional (18,392,536). Desde el año 2016 hasta el cierre del año 2018, han pasado por las puertas electrónicas 1,026,909 ciudadanos nacionales y extranjeros. El



resultado alcanzado del indicador se encuentra por debajo de lo programado.

Solo en el AIJCH el movimiento migratorio de ciudadanos nacionales y extranjeros en el año 2018 fue de 8,262,652, entre ingresos y salidas, de los cuales el 10% pasó por el control biométrico.

En promedio, un ciudadano demora en pasar el control migratorio 45 segundos (antes 2 minutos). Con esta tecnología, el AIJCH se vuelve más competitivo en lo que respecta al control migratorio y se pone a nivel de los mejores aeropuertos del mundo.

- **Principales acciones ejecutadas:**

- Migración de base de datos de pasaportes mecanizados a base de datos de puertas electrónicas.
- El 17JUL2018 MIGRACIONES activó 18 Puertas Electrónicas (E-Gates) en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez que contribuirán a hacer más ágil y seguro el control migratorio en las salidas y llegadas internacionales.
- Implementación de una estación de enrolamiento en el PCM AIJCH.

3.2.11 AEI 3.1. Fortalecer el talento humano

- **Indicador 3.1.1:** Porcentaje de servidores, de los órganos de línea, capacitados en materia migratoria.

Durante el año 2018 se logró capacitar al 82% de servidores de los órganos de línea, superando la meta programada; porcentaje que representa a 907 servidores capacitados mediante el desarrollo de 22 cursos en materia migratoria los cuales se listan:

- *Aplicación de sanciones.*
- *Cambio de calidad migratoria. Marco normativo. Evaluación y casuística.*
- *Control migratorio de salida e ingreso al país.*
- *Control migratorio sobre la funcionalidad y operatividad de las puertas electrónicas.*
- *Detección de documentos falsos e identificación del nexos con grupos criminales en casos de drogas.*
- *Detección de documentos fraudulentos e identificación facial.*
- *El Decreto Legislativo N° 1350 y el decreto supremo N° 007-2017- IN: una mirada desde los derechos humanos - grupo 1.*
- *Elementos de seguridad en la interdicción fronteriza.*
- *Evaluación anticipada de pasajeros y tripulantes.*
- *Fraude documentario.*
- *Identificación de documentos de viaje y evaluación de pasajero.*
- *Lineamientos para el registro, actualización y levantamiento de alertas migratorias.*
- *Lineamientos para la formulación de documentos administrativos.*
- *Lineamientos para la organización de archivos y trámite documentario institucional*
- *Procedimiento de nacionalización.*
- *Procedimientos de control migratorio.*
- *Procedimientos de registros migratorios.*
- *Procedimientos en gestión migratoria.*
- *Prórroga de permanencia y residencia.*
- *Seguridad portuaria nivel básico.*
- *Seguridad portuaria: básico mercancías peligrosas.*
- *Verificación y fiscalización migratoria realizada por la subgerencia de verificación y fiscalización.*



- **Indicador 3.1.2:** Tasa de variación de denuncias por conductas funcionales indebidas y actos de corrupción

Durante el año 2018, se logró reducir en un 62% el número de investigaciones por conductas funcionales indebidas y actos de corrupción; siendo cuarenta y tres (43) las denuncias aperturadas por conducta indebida y actos de corrupción cometidos por servidores y/o funcionarios de MIGRACIONES, menor al registrado en el año 2017, cuya cifra alcanzó a 113 denuncias aperturadas. Se cumplió con la meta programada del indicador.

El factor que contribuyó al resultado fue la difusión de los mecanismos de denuncias por actos de corrupción, las visitas inopinadas y el monitoreo de las cámaras de seguridad. Asimismo, se establecieron rondas nocturnas de supervisión a los órganos de atención a los usuarios, los cuales tienen efectos disuasivos para la prevención de actos de corrupción.

3.2.12 AEI 3.2. Optimizar los procesos administrativos

- **Indicador 3.2.1:** Número de procesos administrativos optimizados e implementados.

Durante el año 2018 se optimizaron los siguientes procesos administrativos, cumpliendo con la meta programada:

- Implementación de la Norma ISO 9001:2015 para los procesos de emisión de pasaporte electrónico y carné de extranjería. En ceremonia pública realizada el día 15FEB2018, el ministro del Interior, Vicente Romero Fernández, recibió de la Asociación Española de Normalización y Certificación – AENOR las dos primeras certificaciones con la Norma ISO 9001:2015 para el sector Interior, otorgadas a la Superintendencia Nacional de Migraciones por los procesos de emisión de pasaporte electrónico y de carné de extranjería.
- Implementación de la Norma ISO 27001:2017 para el sistema de seguridad de la información del pasaporte electrónico. En ceremonia pública realizada el día 19ABR2018, El ministro del Interior, Mauro Medina Guimaraes, recibió de la Asociación Española de Normalización y Certificación – AENOR la certificación con la norma ISO 27001:2014 otorgada a la Superintendencia Nacional de Migraciones por el sistema de seguridad de la información en la expedición del pasaporte electrónico.
- Notificación de los actos administrativos. Con Resolución de Superintendencia N° 155-2018-MIGRACIONES del 09MAY2018 se aprueba el Reglamento que establece el régimen de notificaciones de los actos administrativos emitidos por la Superintendencia Nacional de Migraciones.



3.2.13 AEI 3.3. Fortalecer la imagen institucional

- **Indicador 3.3.1: Índice de favorabilidad mediática**

Se alcanzó un índice positivo de favorabilidad mediática del 95% al cierre del año 2018, superior a la meta programada; asimismo, se logró posicionar adecuadamente la imagen de la institución a nivel de los medios de comunicación. Los impactos obtenidos en el tienen un valor publicitario equivalente de S/ 32 millones, que es lo que la institución se ha ahorrado en gastos de publicidad.

El factor que contribuyó al resultado del indicador fue la promoción de los servicios mediante redes sociales

Es así que, entre enero y diciembre de 2018, se ha logrado el crecimiento continuo en más del 20% con respecto al año anterior, en el alcance de la información de los servicios que brinda MIGRACIONES, siendo Facebook la red social con mayor aceptación del público usuario. El alcance de la información fue de 6,367,478 y 4,060,617 personas en Facebook y Twitter respectivamente, que han visto las publicaciones en estas redes sociales.

Durante el año 2018 se registraron 10,540 consultas a través de las redes sociales de MIGRACIONES, cifra que representa el 81% más que el año 2017; asimismo, los seguidores de las redes sociales se incrementaron en 102% con respecto al año anterior.



IV. PROPUESTAS PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA

Entre las acciones adoptadas durante el año 2018 para alcanzar el cumplimiento de las metas programadas, se mencionan las siguientes:

- Desarrollo de eventos internacionales para evaluar el contexto migratorio nacional e internacional a fin de proponer una política migratoria interna en el marco del fortalecimiento de la seguridad del Estado y el orden interno.
- Implementación de sistemas de gestión y modelo de excelencia basados en la política de modernización de la gestión pública, para lo cual MIGRACIONES cuenta con la acreditación ISO 9001:2015 para los procesos de emisión de pasaporte electrónico y carné de extranjería, y la acreditación ISO 27001:2017 para el sistema de seguridad de la información del pasaporte electrónico; los cuales han permitido la simplificación de los procedimientos y mejoras del servicio al ciudadano.
- Incorporación de nuevas tecnologías para el control migratorio, con el registro biométrico (fotográfico facial y huellas decadaactilares) en el CEBAF Perú Ecuador y PCM Iñapari – Madre de Dios, de ciudadanos extranjeros que ingresan al país.

V. CONCLUSIONES

- Los órganos de MIGRACIONES han realizado las actividades correspondientes a fin de dar cumplimiento a las metas programadas del PEI 2017-2019, para el año 2018.
- Se ha logrado cumplir con un 67% (2/3) de las metas de indicadores de los objetivos estratégicos institucionales. Con respecto a las metas de indicadores de las acciones estratégicas institucionales, se ha logrado cumplir con un 75% (12/16).
- Se tuvo como una de las dificultades las renunciaciones del personal a cargo de las mejoras de la plataforma tecnológica de la entidad, lo cual no se concluyó con el desarrollo de los proyectos tecnológicos. Asimismo, está pendiente la implementación de las puertas electrónicas en los Aeropuertos Internacionales a nivel nacional y la adquisición de equipos biométricos para el control migratorio en los puestos de control migratorio y fronterizo.
- Como parte de la política institucional, se ha realizado actividades para mejorar la atención a los usuarios como ampliar la cobertura de atención con la creación de nuevas oficinas, ampliar los horarios de atención y brindar servicios y pagos en línea.



VI. RECOMENDACIONES

Reformular el PEI 2017-2019, a fin de ajustar las metas programadas con los resultados alcanzados, actualizar las acciones estratégicas institucionales y adecuar su contenido a los nuevos lineamientos que establece el CEPLAN en la Guía para el Planeamiento Institucional, modificada con Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 53-2018/CEPLAN/PCD.

VII. ANEXOS

7.1 Anexo B-7: Reporte de seguimiento del PEI (Aplicativo CEPLAN)



PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL - INDICADORES OEI y AEI

Periodo PEI : 2017 - 2019
 Nivel de Gobierno : E - GOBIERNO NACIONAL
 Sector : 07 - INTERIOR
 Pliego : 073 - SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

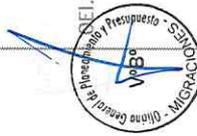
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO		VALOR OBTENIDO		AVANCE (%)		UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2017	2018	2019	2017	2018	2019	
OEI.01	ELEVAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MIGRATORIOS BRINDADOS A LAS PERSONAS NACIONALES Y EXTRANJERAS (Prioridad: 1)	Porcentaje de personas nacionales y extranjeras satisfechas con los servicios migratorios	2015	77.00	2016	90.00	2017	91.00	2018	92.00	ND	100.00	01.03.03-Gerencia de Usuarios
IND.01.0Ei.01												100.00	01.03.03-Gerencia de Usuarios
OEI.01	SERVICIOS MIGRATORIOS SIMPLIFICADOS, AUTOMATIZADOS Y EN LÍNEA PARA LAS PERSONAS NACIONALES Y EXTRANJERAS (Prioridad: 1)	Porcentaje de procedimientos y servicios que cumplen con los plazos establecidos en el TUPA	2015	98.00	2016	98.00	2017	98.00	2018	95.00	ND	95.96	01.02.02-Gerencia de Servicios Migratorios
IND.01.AEI.01.01												95.96	01.02.02-Gerencia de Servicios Migratorios
OEI.01	SERVICIOS MIGRATORIOS ESPECIALES PARA LAS PERSONAS EXTRANJERAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD (Prioridad: 1)	Porcentaje de procedimientos y servicios migratorios simplificados, automatizados y en línea	2015	80.00	2016	80.00	2017	85.00	2018	81.00	ND	94.44	01.02.03-Oficina General de Tecnologías de Información, Comunicaciones y Estadística
IND.02.AEI.01.01												94.44	01.02.03-Oficina General de Tecnologías de Información, Comunicaciones y Estadística
OEI.01	ESTABLECER DISPOSITIVOS LEGALES QUE CONTRIBUYAN AL DESARROLLO Y SEGURIDAD NACIONAL (Prioridad: 1)	Porcentaje de personas extranjeras acreditadas en situación de vulnerabilidad atendidas en un plazo no mayor de 5 días hábiles	2015	ND	2016	ND	2017	80.00	2018	85.00	ND	93.75	01.03.03-Gerencia de Usuarios
IND.01.AEI.01.02												100.00	01.03.03-Gerencia de Usuarios
OEI.01	ESTABLECER DISPOSITIVOS LEGALES QUE CONTRIBUYAN AL DESARROLLO Y SEGURIDAD NACIONAL (Prioridad: 1)	Porcentaje de personas extranjeras acreditadas en situación de vulnerabilidad atendidas en un plazo no mayor de 5 días hábiles	2015	ND	2016	ND	2017	80.00	2018	85.00	ND	93.75	01.03.03-Gerencia de Usuarios
IND.01.AEI.01.02												100.00	01.03.03-Gerencia de Usuarios



MEDICION	Año	Valor	Año	Valor	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	001520-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES - MIGRACIONES	01.03.01-Gerencia de Política Migratoria	
IND.01.AEI.01.03	Número	2015	ND	2016	ND	4.00	3.00	3.00	4.00	5.00	ND	100.00	100	ND	01.03.01-Gerencia de Política Migratoria	
IND.01.AEI.01.03	Número de dispositivos legales implementados															
AEI.01.04	Mejorar la plataforma tecnológica para los servicios migratorios (Prioridad: 1)															
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE	VALOR ACTUAL	LOGRO ESPERADO	VALOR OBTENIDO	AVANCE (%)									UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
IND.01.AEI.01.04	Número de proyectos de infraestructura tecnológica y de comunicaciones implementados	Número	2015	5.00	2016	5.00	6.00	6.00	7.00	7.00	ND	100	100	ND	01.02.03-Oficina General de Tecnologías de Información, Comunicaciones y Estadística	
IND.02.AEI.01.04	Número de proyectos de desarrollo de software implementados	Número	2015	6.00	2016	6.00	7.00	7.00	8.00	11.00	ND	100	100	ND	01.02.03-Oficina General de Tecnologías de Información, Comunicaciones y Estadística	
AEI.01.05	MEJORAR LOS CANALES DE ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL (Prioridad: 1)															
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE	VALOR ACTUAL	LOGRO ESPERADO	VALOR OBTENIDO	AVANCE (%)									UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
IND.01.AEI.01.05	Número de canales de atención mejorados	Número	2015	ND	2016	ND	2.00	3.00	1.00	3.00	ND	100.00	100	ND	01.03.03-Gerencia de Usuarios	
AEI.01.06	EJECUTAR EL PROYECTO DE INVERSIÓN PÚBLICA "MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS MIGRATORIOS BRINDADOS EN EL LOCAL DE LA AV. ESPAÑA N° 734 DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES, DISTRITO DE BREÑA - LIMA" (Prioridad: 1)															
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE	VALOR ACTUAL	LOGRO ESPERADO	VALOR OBTENIDO	AVANCE (%)									UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
IND.01.AEI.01.06	Porcentaje de obra ejecutada	Porcentaje	2015	ND	2016	ND	0.00	40.00	0.00	0.00	ND	100	100	ND	01.02.02-Oficina General de Administración y Finanzas	
AEI.01.07	INCREMENTAR LA PRESENCIA DE MIGRACIONES A NIVEL NACIONAL (Prioridad: 1)															
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE	VALOR ACTUAL	LOGRO ESPERADO	VALOR OBTENIDO	AVANCE (%)									UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
IND.01.AEI.01.07	Número de oficinas de atención creadas	Número	2015	ND	2016	ND	0.00	1.00	1.00	5.00	ND	100	100	ND	01.03.03-Gerencia de Usuarios	



IND.02.AEI.01.07	Porcentaje de oficinas de atención con servicios desconcentrados	Porcentaje	2015	ND	2016	ND	80.00	85.00	90.00	65.00	70.00	ND	81.25	82.35	001520- SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES - MIGRACIONES	01.03.03-Gerencia de Usuarios	
OEI.02 FORTALECER EL CONTROL MIGRATORIO DEL PAÍS EN BENEFICIO DE LAS PERSONAS NACIONALES Y EXTRANJERAS (Prioridad:1)																	
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE Año	Valor	Año	Valor	LOGRO ESPERADO 2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			VALOR ACTUAL				VALOR OBTENIDO										
IND.01.OEI.02	Porcentaje de personas extranjeras sancionadas con expulsión del país	Porcentaje	2015	ND	2016	27.00	25.00	23.00	21.00	75.00	30.00	ND	33.33	76.67	001520- SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES - MIGRACIONES	01.03.02-Gerencia de Servicios Migratorios	
OEI.02 AEI.02.01 AMPLIAR LA COBERTURA DEL CONTROL MIGRATORIO EN LOS PASOS DE FRONTERA (Prioridad:1)																	
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE Año	Valor	Año	Valor	LOGRO ESPERADO 2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			VALOR ACTUAL				VALOR OBTENIDO										
IND.01.AEI.02.01	Número de Puestos de Control Migratorio (PCM) y Puestos de Control fronterizo (PCF) creados	Número	2015	ND	2016	ND	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00	ND	100	100	100	001520- SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES - MIGRACIONES	01.03.01-Gerencia de Política Migratoria
OEI.02 AEI.02.02 FORTALECER LAS CAPACIDADES OPERATIVAS DE LOS PUESTOS DE CONTROL FRONTERIZO Y PUESTOS DE CONTROL MIGRATORIO (Prioridad:1)																	
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE Año	Valor	Año	Valor	LOGRO ESPERADO 2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			VALOR ACTUAL				VALOR OBTENIDO										
IND.01.AEI.02.02	Porcentaje de Puestos de Control Fronterizo y Puestos de Control Migratorio con capacidades operativas óptimas	Porcentaje	2015	ND	2016	ND	10.00	20.00	30.00	16.00	47.00	ND	100	100	100	001520- SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES - MIGRACIONES	01.03.03-Gerencia de Usuarios
OEI.02 AEI.02.03 CONTROL MIGRATORIO EFECTIVO PARA LAS PERSONAS NACIONALES Y EXTRANJERAS (Prioridad:1)																	
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE Año	Valor	Año	Valor	LOGRO ESPERADO 2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			VALOR ACTUAL				VALOR OBTENIDO										
IND.01.AEI.02.03	Porcentaje de personas nacionales y extranjeras que pasan por el control biométrico	Porcentaje	2015	22.00	2016	22.00	40.00	60.00	80.00	3.00	4.40	ND	7.50	7.33	ND	001520- SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES - MIGRACIONES	01.03.02-Gerencia de Servicios Migratorios
OEI.03 FORTALECER LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES (Prioridad:1)																	
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE Año	Valor	Año	Valor	LOGRO ESPERADO 2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			VALOR ACTUAL				VALOR OBTENIDO										
IND.01.OEI.03	Porcentaje de expedientes administrativos que cumplen con los plazos de atención establecidos	Porcentaje	2015	ND	2016	ND	70.00	75.00	80.00	72.00	60.00	ND	100	80.00	ND	001520- SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE	01.01.02-Gerencia General



F. RIOS

OEI.03	AEI.03.01 FORTALECER EL TALENTO HUMANO (Prioridad:1)	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE			VALOR ACTUAL			LOGRO ESPERADO			VALOR OBTENIDO			AVANCE (%)			UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE					
				Año	Valor	Año	Valor	Año	Valor	Año	Valor	Año	Valor	Año	Valor	Año	Valor	Año		Valor				
			Porcentaje de servidores, de los órganos de línea, capacitados en materia de migraciones	Porcentaje	2015	ND	2016	ND	2017	50.00	2018	60.00	2019	70.00	2017	82.00	2018	87.50	2019	82.00	100	100	100	001520-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES - MIGRACIONES
			Tasa de variación de denuncias por conductas funcionales indebidas y actos de corrupción	Tasa	2015	10.00	2016	10.00	2017	16.00	2018	14.00	2019	12.00	2017	31.00	2018	62.00	2019	62.00	51.61	22.58	ND	01.01.05-Oficina de Fortalecimiento Ético y Lucha Contra la Corrupción
OEI.03	AEI.03.02 OPTIMIZAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS (Prioridad:1)																							UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Número de procesos administrativos optimizados e implementados	Número	2015	ND	2016	ND	2017	3.00	2018	3.00	2019	3.00	2017	3.00	2018	3.00	2019	3.00	100.00	100.00	ND	01.02.05-Oficina General de Planeamiento y Presupuesto
OEI.03	AEI.03.03 FORTALECER LA IMAGEN INSTITUCIONAL (Prioridad:1)																							UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Índice de favorabilidad mediática	Índice	2015	80.00	2016	80.00	2017	81.00	2018	82.00	2019	83.00	2017	97.00	2018	95.00	2019	95.00	100	100	ND	01.01.04-Oficina de Imagen y Comunicación Estratégica

NOTA : El porcentaje de avance de los indicadores ha sido truncado en 100 %