

26 DE MARZO DE 2021

**INFORME DE EVALUACIÓN DE
RESULTADOS DEL PLAN ESTRATÉGICO
INSTITUCIONAL (PEI) 2018-2023
- AÑO 2020**

PLIEGO 001: PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO

I. RESUMEN EJECUTIVO

El **Plan Estratégico Institucional (PEI)** es un instrumento de gestión que define la estrategia del Pliego para lograr sus objetivos, a través de iniciativas diseñadas para producir una mejora en el bienestar de la población a la cual sirve. El PEI contiene la declaración de política institucional, la Misión, y los Objetivos y Acciones Estratégicas para el mediano plazo, los que se alinean con lo dispuesto en el Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM).

El PEI 2018-2020 Modificado de la PCM se aprobó con la Resolución Ministerial N° 137-2018-PCM, y sus metas fueron extendidas al año 2022 con la Resolución Ministerial N° 126-2019-PCM, la que además aprobó la ruta estratégica que priorizó sus Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI) y Acciones Estratégicas Institucionales (AEI). Asimismo, con la Resolución Ministerial N° 118-2020-PCM se aprobó la extensión de metas al año 2023.

El PEI en mención contiene **seis (6) Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI)**: cinco (5) objetivos de tipo I (dirigidos a la población a la que atiende la entidad) a cargo de cinco órganos de línea (Secretaría de Coordinación, Secretaría de Gestión Social y Diálogo, Secretaría de Descentralización, Secretaría de Gestión Pública y Secretaría de Gobierno Digital) y del Despacho Viceministerial de Gobernanza Territorial (DVGT) en su rol rector del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD); y un objetivo de tipo II (referido a las condiciones internas que la entidad busca fortalecer), a cargo de la Oficina General de Planificación y Presupuesto. Estos objetivos se miden a través de siete (7) indicadores, siendo preciso mencionar que el OEI 04 contiene dos (2) indicadores por tener un componente de gestión pública y otro de gobierno digital.

En el siguiente cuadro, se pueden apreciar los principales resultados obtenidos, por cada OEI:

Tabla 1: Resumen de Objetivos Estratégicos Institucionales - Indicadores

CÓD.	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	META 2020	AVANCE DEL INDICADOR		U.O. RESP.
				RESULT. 2020	% AVANCE	
OEI 01	Mejorar la coordinación y el seguimiento multisectorial de la Presidencia del Consejo de Ministros en los tres niveles de gobierno.	Porcentaje de proyectos normativos con acuerdos consensuados con al menos una observación en la Comisión de Coordinación Viceministerial.	81%	79%	98%	SC
OEI 02	Fortalecer la prevención y gestión de conflictos sociales a nivel nacional en articulación con las demandas de la ciudadanía.	Número de entidades del nivel nacional que implementan el Sistema de Alerta Temprana.	14	16	114%	SGSD
OEI 03	Fortalecer el proceso de descentralización para el desarrollo integral del país.	Porcentaje de Gobiernos Regionales que cuentan con herramientas implementadas para el fortalecimiento de la descentralización.	50%	44%	88%	SD
OEI 04	Facilitar las condiciones para que las entidades públicas mejoren su gestión, a fin de que ejerzan sus funciones de regulación o presten servicios de calidad en beneficio de la ciudadanía.	Porcentaje de entidades públicas de los tres niveles de gobierno que implementan los instrumentos innovadores generados por la Secretaría de Gestión Pública.	80%	122%	153%	SGP
		Porcentaje de entidades públicas de los tres niveles de gobierno que implementan la Estrategia Nacional de Gobierno Digital.	80%	89%	112%	SGD
OEI 05	Fortalecer el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres en el nivel nacional, regional y local con el fin de proteger la vida y el patrimonio de la población.	Porcentaje de entidades públicas del nivel nacional, regional y local que cumplen con la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (GRD).	42%	s.i.	s.i.	DVGT
OEI. 06	Optimizar la gestión institucional en la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM	Porcentaje de acciones estratégicas que lograron el cumplimiento de sus metas.	90%	75%	83%	OGPP

Como resultado de la evaluación del 2020, se tiene que de los siete (7) indicadores que miden los seis (6) OEI: **tres (3) cumplieron la meta programada superando el 100%**, **tres (3) alcanzaron un porcentaje de cumplimiento superior al 80% pero inferior al 100%** y **uno (1) no pudo evaluarse**. Esto demuestra un buen desempeño en la PCM, a pesar de las graves contingencias sanitarias, políticas, económicas y sociales ocurridas en el país y el mundo durante el 2020, lo que en gran parte se debe a la adaptación de los órganos y unidades orgánicas a cargo de los Objetivos Institucionales, a las nuevas medidas restrictivas y al empleo de herramientas digitales. A continuación, se presenta el detalle de cada uno de los OEI, los mismos que son desarrollados en el presente Informe:

OEI 01

Con relación al **OEI 01** se reporta que **el 79% de proyectos normativos con al menos una observación, alcanzaron consenso en la Comisión de Coordinación Viceministerial (CCV)**. Así, se logró un avance del 98% respecto de la meta programada para el 2020 (81%), producto de la mejora en la coordinación multisectorial a cargo la Presidencia del Consejo de Ministros. El alcance de este resultado, se hizo posible pues, a pesar del Estado de Emergencia Sanitaria, se logró mantener el flujo de coordinación a través de los diversos canales digitales (aplicativo informático de la CCV, correos electrónicos, llamadas, mensajes multimedia, etc), para el logro de consensos en la aprobación de proyectos normativos en la CCV, involucrando la participación de actores de carácter técnico y político, así como puntos focales para la emisión oportuna de opiniones y el levantamiento de observaciones.

Respecto del **OEI 02** se observa que, **16 ministerios implementaron el Sistema de Alerta Temprana al 2020**, alcanzando un desempeño de 114% con respecto a la meta programada (14). La implementación de dicho sistema permite identificar en forma oportuna los riesgos de escalamiento de situaciones de conflictividad a nivel nacional facilitando la implementación de estrategias y acciones que prevengan posibles conflictos sociales y garanticen la gobernabilidad. Para alcanzar este resultado, la SGSD de la PCM impulsó la implementación del SAT y realizó coordinaciones permanentes con los puntos focales de las oficinas de gestión social del MIDAGRI, MINEM, MINAM, PRODUCE, MTC, MININTER, MINSA, CULTURA, MVCS, MIDIS, MINJUS, MINDEF, MINCETUR, MINEDU y MTPE; lo que además permitió el manejo oportuno del 60% de los casos.

OEI 02

OEI 03

En el caso del **OEI 03**, se obtuvo que al 2020, el **44% de los Gobiernos Regionales cuenta con herramientas implementadas para el fortalecimiento de la descentralización**, valor ligeramente por debajo de la meta programada (50%), significando un avance del 88% con relación a la misma. Los GORE donde se implementaron estas herramientas son: La Libertad, Piura, Cusco, San Martín, Ayacucho, Cajamarca, Apurímac, Áncash, Huánuco, Tumbes y Tacna. Para el cálculo del indicador se ha considerado a aquellos GORE que han implementado al menos una herramienta. Las herramientas pueden ser: las Agencias Regionales de Desarrollo (ARD), lineamientos para orientar a los GORE, asistencias técnicas, acciones de modernización, entre otros, producto de los estudios realizados por la Secretaría de Descentralización (SD).

Como fue mencionado anteriormente, el **OEI 04** se mide a través de 2 indicadores, a cargo de la Secretaría de Gestión Pública (SGP) y de la Secretaría de Gobierno Digital (SGD). Con relación al primero, se obtuvo que el **122% de entidades públicas de los tres niveles de gobierno (448 de un universo de 367 entidades públicas) implementan los instrumentos innovadores generados por la SGP**, cumpliendo al 153% la meta propuesta para el 2020 (80%). Por otro lado, el segundo indicador, obtuvo que el **89% de entidades públicas de los tres niveles de gobierno implementan la estrategia de gobierno digital mediante la gestión de servicios públicos digitales**, alcanzando un resultado superior a la meta programada (80%).

OEI 04

OEI 05

Con relación al **OEI 05**, **este no ha podido ser evaluado, toda vez que la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (PNGRD)** requería ser actualizada, proceso que se materializó durante el periodo 2019-2020 y que culminó con su aprobación en marzo del 2021, a través del Decreto Supremo N° 038-2021-PCM, obteniendo como producto final la **Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres al 2050**. La nueva PNGRD está en consonancia con la finalidad del OEI 05 del PEI de la PCM, el cual busca fortalecer el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres en el nivel nacional, regional y local con el fin de proteger la vida y el patrimonio de la población, por lo que podrá iniciar su proceso de medición durante el 2021, en tanto ya se cuenta con este importante instrumento orientador de la gestión del riesgo de desastres en el Perú.

Finalmente, en el **OEI 06** se reporta que el **75% de las AEI lograron el cumplimiento óptimo de sus metas**, al alcanzar un porcentaje de cumplimiento igual o superior al 75%, según lo establecido en la ficha técnica del indicador. Con este resultado se cumple al 83% la meta propuesta para el 2020 (90%). El OEI 06, como objetivo de tipo II, busca optimizar la gestión institucional de la PCM, aspirando a mejorar los procesos de soporte y el diseño organizacional para solucionar problemas de gestión u optimizar el uso de recursos.

OEI 06

II. ANÁLISIS CONTEXTUAL

La implementación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2023 de la PCM, se ha llevado a cabo en un contexto de cambios (factores sociales, económicos y políticos), lo que ha influenciado el desarrollo de los Objetivos y Acciones Estratégicas Institucionales. Entre los principales factores a tener en cuenta, se destacan:

- **Proceso de Elecciones Parlamentarias Extraordinarias 2020**, en el que se eligieron 130 nuevos congresistas para concluir el periodo congresal 2016-2021, a consecuencia de la disolución del Congreso de la República el 30 de setiembre de 2019 en aplicación del artículo 134 de la Constitución Política del Perú. La entrada de nuevos parlamentarios y la fragmentación partidaria dificultó la toma de decisiones y generó mayor inestabilidad política.
- La **Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró el brote de COVID-19 como Pandemia** el 11 de marzo de 2020, dado el incremento en la cantidad de casos de infectados y el número de fallecidos a nivel mundial. En el Perú se detectó el primer caso de COVID-19 el 6 de marzo de 2020, luego de lo cual se implementó el Plan Nacional de Preparación y Respuesta frente al riesgo de introducción del Coronavirus en el Perú, a fin de fortalecer los sistemas de vigilancia, contención y respuesta. Asimismo, con el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y modificatorias, se declaró el **Estado de Emergencia Nacional por el brote de COVID-19**, decretando un aislamiento social obligatorio estricto (cuarentena) del 16 de marzo al 30 de junio de 2020, medida que tuvo importantes efectos sobre el empleo, economía, salud, entre otros.
- Aprobación de la segunda moción de **vacancia contra el presidente Martín Vizcarra Cornejo**, por incapacidad moral permanente el 9 de noviembre de 2020 (Resolución Legislativa del Congreso N° 001-2020-2021-CR). Se realizó a iniciativa del del Congreso de la República, siendo que el 20 de octubre de 2020, las bancadas de los partidos de Unión por el Perú, Podemos Perú, Frente Amplio y otros alcanzaron el número necesario de firmas para presentar la moción de vacancia por presuntos casos de corrupción del mandatario durante su gestión como gobernador regional de Moquegua.
- Inestabilidad política tras la vacancia presidencial y por la **asunción de la Presidencia de la República del señor Manuel Merino de Lama** el 10 de noviembre de 2020, así como el consecuente cambio en el Gabinete Ministerial. A raíz de esta situación, del 10 al 15 de noviembre se llevaron a cabo **grandes manifestaciones y marchas a nivel nacional**, a través de las cuales la población manifestó su indignación por la vacancia presidencial y en contra del régimen de Manuel Merino. Las manifestaciones culminaron con la **renuncia del señor Manuel Merino al cargo de Presidente de la República** el 15 de noviembre de 2020 (Resolución Legislativa del Congreso 007-2020-2021-CR), tras las muertes de dos jóvenes manifestantes y la renuncia de la mayoría de miembros del Gabinete Ministerial.
- **Juramentación del señor Francisco Sagasti como Presidente de la República** el 17 de noviembre de 2020 en un Gobierno de Transición, luego de ocho (8) días de inestabilidad política constante.
- Producto del complicado escenario político, la **PCM ha contado con cinco (5) Presidentes del Consejo de Ministros durante el 2020**: i) Vicente Zaballos Salinas (del 30.09.19 al 15.07.20), ii) Pedro Cateriano Bellido (del 15.07.20 al 06.08.20), y iii) Walter Martos Ruiz (del 06.08.20 al 10.11.20), iv) Ántero Flores-Aráoz Esparza (del 11.11.20 al 17.11.20), y v) Violeta Bermúdez Valdivia (del 18.11.20 a la fecha). Estos cambios implican muchas veces un ajuste a las

prioridades gubernamentales, y una rotación en el personal en cargos de toma de decisión al interior de la PCM, lo que tiene también un impacto transversal en la implementación del PEI.

- **Paro agrario y protestas en Ica y el Norte del Perú** que iniciaron el 30 de noviembre de 2020, debido a denuncias de maltrato y malas condiciones laborales en el sector. Las protestas cesaron por un breve periodo, tras la derogación de la Ley N° 27360, Ley de Promoción Agraria; sin embargo, las protestas se reactivaron hasta la aprobación de un texto sustitutorio, Ley N° 31110, Ley del Régimen Laboral Agrario y de Incentivos para el Sector Agrario y Riego, Agroexportador y Agroindustrial.

**OBJETIVO
ESTRATÉGICO
INSTITUCIONAL 01**

III. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS LOGROS ESPERADOS

En esta sección se analiza el desempeño de los indicadores de los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI) y de las Acciones Estratégicas Institucionales (AEI) que los componen, identificando los factores que contribuyeron o dificultaron el cumplimiento de los logros esperados.

3.1 OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 01: MEJORAR LA COORDINACIÓN Y EL SEGUIMIENTO MULTISECTORIAL DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS EN LOS TRES NIVELES DE GOBIERNO

Tabla 2: OEI 01 - Indicadores

OEI		DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR		META 2020	AVANCE DEL INDICADOR		UO RESP.
CÓD.	DESCRIPCIÓN	NOMBRE ¹	FÓRMULA		RESULT. 2020	% AVANCE	
OEI. 01	Mejorar la coordinación y el seguimiento multisectorial de la Presidencia del Consejo de Ministros en los tres niveles de gobierno.	Porcentaje de proyectos normativos con acuerdos consensuados con al menos una observación en la Comisión de Coordinación Viceministerial.	(Número de Proyectos Normativos con acuerdo consensuados con al menos una observación en la CCV/Total de Proyectos Normativos ingresados a la CCV)*100	81%	79%	98%	SC

Para el OEI 01 se obtuvo que el **79% de los proyectos normativos con al menos una observación, alcanzó consenso en la Comisión de Coordinación Viceministerial (CCV)**, lo que representa un avance del 98% respecto de la meta programada para el 2020 (81%). Es decir, de un total de **234 proyectos normativos** de los 19 sectores del Poder Ejecutivo ingresados a la CCV, **186** fueron consensuados con al menos una observación, tal como se detalla a continuación:

Sector	Proyectos Normativos Consensuados por Sector 2020	Sector	Proyectos Normativos Consensuados por Sector 2020
CULTURA	11	MININTER	8
MEF	9	MINJUS	9
MIDIS	5	MINSA	17
MIMP	8	MTC	12
MIDAGRI	13	MTPE	5
MINAM	9	PCM	35
MINCETUR	8	PRODUCE	13
MINDEF	3	RREE	2
MINEDU	8	VIVIENDA	5
MINEM	6		
TOTAL			186 ²

El indicador de este OEI **apunta a medir la mejora en el consenso de proyectos normativos al interior de la CCV**, siendo la Secretaría de Coordinación (SC) el órgano encargado de brindar el soporte técnico en la conducción de la misma y de realizar el seguimiento a sus acuerdos. Por

¹ Se ha identificado que el indicador "Porcentaje de proyectos normativos con acuerdos consensuados con al menos una observación en la Comisión de Coordinación Viceministerial" no se articula con la parte final del enunciado del OEI 01 "Mejorar la coordinación y el seguimiento multisectorial de la Presidencia del Consejo de Ministros en los tres niveles de gobierno", que se enfoca en una coordinación a nivel intergubernamental, lo que se encuentra a cargo de la Secretaría de Descentralización. En ese sentido, será importante redefinir el OEI para una siguiente edición del PEI.

² Según Nivel Normativo, se aprobaron 18 Proyectos de Ley, 43 Proyectos de Decretos Legislativos, 03 Proyectos de Decreto de Urgencia, 106 Proyectos de Decretos Supremo y 16 Proyectos de Resolución Suprema.

ello, debido a la emergencia sanitaria, y al no poder realizarse sesiones presenciales en su totalidad con los/las Viceministros/as, se realizaron 76 sesiones de la CCV, de las cuales 3 fueron presenciales (4%) y 73 virtuales (96%), de estas últimas 70 emplearon el **Sistema Virtual de Coordinación Multisectorial de la CCV** y 3 se realizaron a través de la Plataforma de video conferencia Zoom, contando con la participación de los/las Viceministros/as.



SISTEMA INTEGRADO DE COORDINACIÓN MULTISECTORIAL



Metas de gobierno
Permite el seguimiento a los compromisos anunciados en el Plan de Gobierno PPK, los Mensajes a la Nación de 28 de julio y Discursos de Inauguración, periodo 2016-2021.
[Acceder](#)



Comisiones de Coordinación Viceministerial (CCV)
La Comisión de Coordinación Viceministerial (CCV) es el espacio en el que se proponen y debaten proyectos de normas de carácter multisectorial que requieran o no el voto aprobatorio del Consejo Ministros, en el marco de la política general del gobierno; la CCV adopta sus decisiones mediante acuerdos consensuados.
[Acceder](#)



Gestión de pedidos de opinión de proyectos de ley
Permite al Poder Ejecutivo atender coordinada y coherentemente, las solicitudes del Congreso de la República sobre opiniones de Proyectos de Ley.
[Acceder](#)



Reglamentos de Leyes - Seguimiento
Facilita el seguimiento y monitoreo de la reglamentación de Leyes del Poder Ejecutivo.
[Acceder](#)

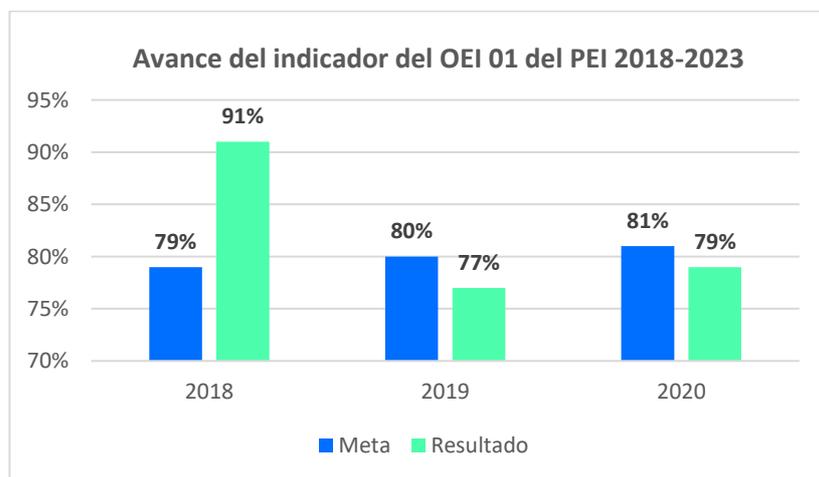


Reglamento de Decretos legislativos
Facilita el seguimiento al proceso de reglamentación y de otras normas que se disponen en los Decretos Legislativos.
[Acceder](#)



Reglamentos de Leyes - Coordinación del proyecto (elaboración)
Contribuye a la coordinación multisectorial durante el proceso de elaboración de un proyecto de reglamento de ley multisectorial a fin de facilitar el consenso.
[Acceder](#)

En el siguiente cuadro comparativo se muestra el avance del indicador en los años de implementación del PEI 2018-2023:



Como se observa en el gráfico de avance del indicador del OEI 01, durante el **2018** se superó ampliamente la meta programada, dado que de 246 proyectos normativos ingresados, **224 (91%)** alcanzaron consenso en la CCV.

Por su parte, durante el **2019**, **218 de los 285 proyectos normativos ingresados a la CCV alcanzaron consenso (77%)**. Si bien el porcentaje de proyectos normativos consensuados en CCV disminuyó, esto se debió, principalmente, al aumento en la cantidad de proyectos que regularmente ingresa, con ocasión del periodo de interregno parlamentario, durante el cual el

Poder Ejecutivo legisló a través de Decretos de Urgencia, de conformidad a lo establecido en la Constitución.

En el **2020**, se observa un resultado cercano a la meta (81%), solo dos puntos porcentuales por debajo de la misma, pues como se mencionó anteriormente, **se consensuaron 186 de 234 proyectos normativos ingresados (79%)**. Este resultado es muy favorable, teniendo en cuenta que durante este periodo, se han presentado algunos factores externos que podrían haber influido negativamente en su resultado, tales como la Declaratoria de Emergencia Sanitaria por la COVID-19. No obstante, la dinámica y metodología de trabajo antes expuesta, permitió que los proyectos agendados en la CCV logren el consenso oportunamente, sin afectar el cumplimiento de las metas a cargo de esta Secretaría, y respondiendo a las necesidades de la población.

Para finalizar, en el contexto de la actual pandemia, es necesario resaltar el trabajo que ha realizado la SC, especialmente durante los meses de abril y junio de 2020, en aras de facilitar el consenso de algunos proyectos legislativos en la CCV, relacionados a **disposiciones especiales para salvaguardar la salud de las personas frente al COVID-19**, en los que se buscaba generar las condiciones necesarias para la satisfacción de necesidades de grupos de población vulnerables y garantizar prestación de ciertos servicios públicos en el marco de la emergencia sanitaria a nivel nacional. Entre proyectos legislativos más destacados, se encuentran los siguientes:

- a. Proyecto de Decreto Legislativo que aprueba disposiciones para fortalecer y facilitar la implementación del intercambio prestacional en salud en el Sistema Nacional de Salud, que permitan la adecuada y plena prestación de los servicios de prevención y atención de salud para las personas contagiadas y con riesgo de contagio por covid19. (MINSa, MEF, MTPE)
- b. Proyecto de Decreto Legislativo que faculta al programa nacional de alimentación escolar QALI WARMA a proporcionar excepcionalmente alimentos para personas en situación de vulnerabilidad, en el marco de la emergencia sanitaria declarada por el COVID-19 (MINJUS, PCM, CULTURA, MINDEF)
- c. Proyecto de Decreto Legislativo que autoriza la asignación temporal de espectro radioeléctrico a los concesionarios que prestan servicios públicos portadores o finales de telecomunicaciones en el marco de la emergencia sanitaria a nivel nacional declarada a consecuencia del COVID-19. (MTC, PCM (SG) OSIPTEL)
- d. Proyecto de Decreto Legislativo que aprueba los lineamientos para el traslado y entrega de bienes y/o alimentos a pueblos indígenas u originarios, por parte de entidades públicas, personas naturales y/o jurídicas, en el marco de la emergencia sanitaria declarada por el COVID-19. (MIMP, MINSa, MTC, MINJUS, MINCETUR, CULTURA)

Asimismo, ante la coyuntura de pandemia del COVID-19, es importante destacar que la SC apoyó en la coordinación con los 18 Sectores a efectos de **consolidar la información para el pedido de delegación de facultades legislativas al Poder Ejecutivo**. Además, en ese contexto, coordinó con las distintas bancadas del Congreso de la República para la aprobación de los siguientes Proyectos de Ley:

- **Proyecto de Ley 4895/2020-PE**, Ley que delega en el Poder Ejecutivo la facultad de legislar en diversas materias para la atención de la emergencia sanitaria producida por el COVID-19 (Ley N° 31011).
- **Proyecto de Ley 4947/2020-PE**, Ley que establece medidas para aplicar el control simultáneo o concurrente durante la emergencia sanitaria por el COVID-19 (Ley N° 31016).
- **Proyecto de Ley 5326/2020-PE**, Ley que delega en el Poder Ejecutivo la Facultad de legislar en materia penal, procesal penal y penitenciaria a fin de establecer medidas para

el deshacinamiento de establecimientos penitenciarios y centros juveniles por riesgo de contagio del COVID-19 (Ley N° 31020).

El OEI 01 cuenta con **cuatro (4) Acciones Estratégicas Institucionales (AEI)**, cuyos resultados obtenidos se desarrollan a continuación:

Tabla 3: AEIs 01 - Indicadores

AEI		DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR		META 2020	AVANCE DEL INDICADOR		UO RESP.
CÓD.	DESCRIPCIÓN	NOMBRE	FÓRMULA		RESULT. 2020	% AVANCE	
AEI. 01.01	Acciones de coordinación multisectorial en los tres niveles de gobierno.	Número de días promedio de permanencia de los proyectos normativos agendados y consensuados en la Comisión de Coordinación Viceministerial (CCV)	Sumatoria de los días que permanecen los proyectos normativos con acuerdo agendados y consensuados en la CCV/Total número Proyectos agendados y consensuados en la CCV.	13	14	93%	SC
AEI. 01.02	Acciones de seguimiento a las metas prioritizadas de la Política General de Gobierno (PGG) en las entidades públicas	Número de entidades públicas a las que se realiza seguimiento sobre las metas prioritizadas de la PGG.	Sumatoria de las entidades públicas a las que se realiza seguimiento a las metas prioritizadas de la Política General de Gobierno (PGG).	24	22	92%	OCGIS
AEI. 01.03	Mecanismos de coordinación interinstitucional implementados en materia de Integridad y Lucha contra la Corrupción, a nivel nacional y subnacional.	Porcentaje de mecanismos de coordinación interinstitucional implementados.	(Número de mecanismos de coordinación interinstitucional implementados por año/ Total de mecanismos de coordinación Interinstitucional propuestos) * 100	100%	100%	100%	SIP
AEI. 01.04	Estrategia de comunicación fortalecida para la difusión de los beneficios que brinda el Estado a sus ciudadanos.	Porcentaje de ciudadanos que manifiestan tener conocimiento sobre las mejoras en los servicios públicos que brinda el Estado.	(Número de ciudadanos encuestados que manifiestan tener conocimiento sobre las mejoras en los servicios públicos que brinda el Estado / Número total de ciudadanos encuestados) *100	55%	s.i*	s.i*	SCS

(*) Considerando que el resultado del indicador reportado por la SCS no corresponde al del indicador aprobado en el PEI 2018-2023, se ha registrado "s.i = sin información".

3.1.1 AEI 01.01: Acciones de coordinación multisectorial en los tres niveles de gobierno.

La AEI 01.01 se mide a través del indicador **Número de días promedio de permanencia de los proyectos normativos agendados y consensuados en la Comisión de Coordinación Viceministerial (CCV)**, alcanzando en este periodo de evaluación un promedio de **14 días**, logrando un **93%** de avance en relación a la meta propuesta para el 2020.

Como se observa, la meta propuesta para el 2020 era que el tiempo de permanencia promedio de los proyectos normativos en CCV fuera de 13 días, no obstante, la declaratoria de Estado de Emergencia Nacional por el brote de la COVID-19, el aislamiento social obligatorio estricto del 16

de marzo al 30 junio, la inestabilidad política y los cambios en el Gabinete Ministerial han causado un ligero exceso en el número de días promedio de permanencia en CCV (14 días), lo que representa una pequeña disminución en el logro de este indicador.

Sin perjuicio de lo anterior, puede afirmarse que el resultado obtenido por la SC es positivo en tanto se logró mantener el flujo de coordinación a través de los diversos canales digitales (aplicativo informático de la CCV, correos electrónicos, llamadas, mensajes multimedia, etc), lo que favoreció al alcance de consensos sobre los proyectos normativos y la consecuente aprobación de normativas necesarias para controlar la pandemia.

Finalmente, es preciso destacar otras acciones realizadas por la Secretaría de Coordinación en el periodo y que contribuyeron al cumplimiento de la estrategia plasmada en el PEI vigente de la PCM, tales como:

- **Fortalecimiento de la coordinación estratégica y operativa de la CCV con la Secretaría de Coordinación del Consejo de Ministros**, atendiendo a que los proyectos normativos que requieren el voto de Consejo de Ministros son puestos a su consideración en la agenda de Consejo de Ministros.
- **Trabajo conjunto con la OTI-PCM** en las mejoras de las funcionalidades del aplicativo informático de la CCV, puesto que durante el año 2020 se han llevado a cabo diversas reuniones, para evaluar los cambios que se realizarán para el beneficio de los usuarios.
- **Reuniones de trabajo tanto a nivel técnico como técnico/político** a fin de levantar las observaciones a los proyectos normativos y alcanzar el acuerdo consensuado requerido en la CCV.
- **Mantenimiento de una relación fluida y cercana con los puntos focales acreditados por los Viceministros y Viceministras** a fin de realizar las coordinaciones que se requirieron en la gestión de la CCV en el momento oportuno, logrando que los diversos sectores del Poder Ejecutivo cumplan con emitir sus opiniones y levantar sus observaciones, según sea el caso, en los plazos establecidos para ello, a fin de lograr los consensos requeridos en la CCV.
- El establecimiento de pautas claras para la revisión normativa, como fue la elaboración y aprobación del **Protocolo para la revisión de los proyectos de decretos legislativos en el marco de la Ley N° 31011**, Ley que delega en el Poder Ejecutivo la facultad de legislar en diversas materias para la atención de la emergencia sanitaria producida por el COVID-19.

3.1.2 AEI 01.02: Acciones de seguimiento a las metas priorizadas de la Política General de Gobierno (PGG) en las entidades públicas.

La AEI 01.02 se mide a través del indicador, **Número de entidades públicas a las que se realiza seguimiento sobre las metas priorizadas de la PGG**. Al respecto, la Oficina de Cumplimiento de Gobierno e Innovación Sectorial (OCGIS) ha reportado que **se realizó el seguimiento a 22 entidades públicas**, alcanzando un porcentaje de avance del **92%**.

En el marco de lo establecido en la tercera disposición complementaria final del Decreto Supremo N° 056-2018-PCM que aprueba la Política General de Gobierno (PGG), la OCGIS es la encargada de **realizar el seguimiento estratégico a un subconjunto priorizado de los lineamientos** establecidos en dicho Decreto. En ese sentido, durante el 2020, se siguió realizado el seguimiento a 7 prioridades de Gobierno vinculadas a 2 de los 5 ejes de la PGG (i. Crecimiento económico equitativo, competitivo y sostenible y ii. Desarrollo social y bienestar de la población), siendo estas:

1. Salud

2. Educación
3. Seguridad ciudadana
4. Violencia contra la mujer
5. Pobreza
6. Agua
7. Inversiones y Reconstrucción con cambios

Es necesario precisar, que a las prioridades de **Inversiones y Reconstrucción con cambios** solo se les realizó seguimiento hasta el mes de julio de 2020, lo que significó una merma en el número de entidades públicas a las que se realiza este monitoreo sobre las metas priorizadas de la PGG, para el año objeto de esta evaluación.

El seguimiento realizado, busca **fortalecer la labor de la PCM como Centro de Gobierno** para acelerar la implementación de las prioridades del mismo, creando un conjunto de información, instrumentos e institucionalidad que facilite el destrabe de cuellos de botella y retroalimente con evidencia los sistemas de planificación de políticas públicas, expresado en los factores (i) información, (ii) institucionalidad e (iii) instrumentos. Este proceso se ha realizado este año a través de reuniones virtuales de trabajo y de seguimiento, y visitas de campo reducidas debido al actual Estado de Emergencia por el COVID 19.

Es necesario destacar que para el año 2021, se espera lograr la consolidación del rol estratégico de la OCGIS, que incluya adicionalmente acciones de destrabe y seguimiento para aquellos problemas de implementación, funciones de acompañamiento técnico a los sectores, así como el mejoramiento de la articulación con otras entidades que intervienen o inciden en el cumplimiento de las metas.

De acuerdo con lo reportado por la OCGIS, las entidades a quienes se realizó el seguimiento durante el 2020 son:

Tabla 4: Entidades a las que la OCGIS realiza seguimiento

N°	ENTIDAD
1	Ministerio de Salud (MINSA)
2	Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud (CENARES)
3	Instituto Nacional de Salud (INS)
4	Seguro Social de Salud del Perú (ESSALUD)
5	Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID)
6	Ministerio de Educación (MINEDU)
7	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS)
8	Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)
9	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MINTRA)
10	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP)
11	Ministerio del Interior (MINITER)
12	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUS)
13	Programa Nacional de Centros Juveniles (PRONACEJ)
14	Instituto Nacional Penitenciario (INPE)
15	Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento (MVCS)
16	Programa Nacional de Saneamiento Urbano (PNSU)
17	Programa Agua Segura para Lima y Callao (PASLC)
18	Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (SEDAPAL)
19	Programa Nacional de Saneamiento Rural (PNSR)
20	Autoridad para la Reconstrucción con Cambios (ARCC)
21	Ministerio de Energía y Minas (MINEM)
22	Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego (MIDAGRI)

Es importante indicar que, en función con lo reportado en el año 2019 (28 entidades), la cantidad de instituciones se ha visto disminuida en virtud de los efectos producidos por la pandemia, así como por haber dejado de hacer seguimiento a las prioridades Inversiones y Reconstrucción con Cambios, prioridades en las que se advierte una importante cantidad de entidades.

Ahora bien, producto de la labor de seguimiento desplegada por la OCGIS, se reportan los siguientes logros obtenidos con respecto a cada una de las prioridades antes señaladas:

Tabla 5: Logros obtenidos por prioridad de gobierno

N°	PRIORIDAD	LOGROS OBTENIDOS
01	Salud	<p>MINSA Se realizó seguimiento principalmente, a los hitos “universalización de la salud”, “salud infantil”, “telesalud”, “Agua” y entre los meses de abril y diciembre, se efectuó seguimiento a las acciones enmarcadas dentro de la gestión de la pandemia por COVID 19, tal como se describen a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acompañamiento en el marco de la emergencia sanitaria, verificando la ejecución del 70.2% del presupuesto asignado al sector para tal fin. <p>ESSALUD – SUSALUD En cuanto al aseguramiento universal de la salud, se logró que el 103.50%³ de la población cuente con seguro de salud (producido principalmente por el aumento de afiliados a Essalud).</p> <p>El seguimiento a las acciones indicadas se produjo en el marco de la nueva normalidad y se expresó con la organización de múltiples reuniones virtuales de coordinación y seguimiento con actores clave del Ministerio de Salud, ESSALUD, INS, SUSALUD, CENRES y algunos Gobiernos Regionales.</p> <p>INS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dentro de la prioridad Salud Infantil, se lograron importantes avances en el plan piloto de papilla para niños menores de 1 año en el distrito de San Juan de Lurigancho, habiéndose logrado culminar con la elaboración de un Protocolo de aplicación del plan, que será presentado ante el Comité de Ética del Instituto Nacional de Salud. <p>CENARES - DIGEMID</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se advirtió un avance de ejecución presupuestal en cuanto a Recursos de Salud que asciende al 86.4% del total de la meta en cuanto a productos farmacéuticos y un 64.0% en lo correspondiente a Dispositivos Médicos.
02	Educación	<p>MINEDU Se dio prioridad a los hitos referidos al Cierre de Brecha Digital, Plataforma Aprendo en Casa y la entrega oportuna de kits de higiene y programa de mantenimiento. Es importante indicar que la pandemia por COVID 19 motivó una variación en los hitos de seguimiento dentro de la prioridad Educación.</p> <p>En relación al Plan de Cierre de Brecha Digital, al cierre del año 2020, se logró asegurar el 29.70% de tablets entregadas a los estudiantes a nivel nacional.</p>
03	Seguridad Ciudadana	<p>MININTER – MINJUS - PRONACEJ – INPE. Dentro de esta prioridad, se efectuó seguimiento a diferentes hitos tales como programas de prevención de la delincuencia común (Barrio Seguro) así como al avance de la delincuencia informática a nivel nacional.</p> <p>Al cierre del año 2020, se obtuvo evidencia que el 88% aproximadamente de los delitos informáticos, se encontraban asociados a delitos contra el patrimonio.</p>

³ De acuerdo con lo indicado por SUSALUD, el porcentaje indicado se calculó sobre la base del total de la población proyectada al año 2020, cuya referencia fue el CENSO 2017 del INEI.

N°	PRIORIDAD	LOGROS OBTENIDOS
04	Violencia contra la Mujer	<p>MIMP Se efectuó seguimiento al porcentaje de delitos perpetrados contra las mujeres, obteniéndose evidencia de su incremento durante el tiempo más duro del confinamiento (abril – agosto de 2020).</p> <p>Asimismo, se logró un importante avance en lo que corresponde a asistencia económica para víctimas indirectas de feminicidio, logrando atenderse 118 solicitudes de un total de 352.</p>
05	Pobreza	<p>La prioridad Pobreza se centró principalmente en el seguimiento a temas asociados a empleo y acceso a servicios.</p> <p>MIDIS En lo que corresponde a comedores populares, se advirtió un avance del 90.1%, en cuanto al apoyo temporal para el fortalecimiento del desarrollo infantil, se apreció un avance del 90.1% (hogares), 49.7% (abonos para hogares). Sobre este aspecto, es importante indicar que 14 regiones del país, sobrepasaron el 100% de la meta fijada, afiliando un total de 127 276 hogares. Se apreciaron importantes avances en la entrega de subsidios monetarios, quedando pendiente una entrega de 733 459 subsidios.</p> <p>MTPE Hacia finales del año 2020, en el marco del programa “TRABAJA PERÚ”, se logró ejecutar 4819 intervenciones concursables, lo que significa el 96.27% del total de la meta y, en lo que corresponde a intervenciones no concursables, se reportó un avance de 4360, que significa el 96.01% de la meta total</p>
06	Agua	<p>El monitoreo y seguimiento a la prioridad Agua, tuvo como entidad principal al MIDAGRI. Se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el ámbito urbano, 53,211 personas fueron beneficiadas a través de la instalación de 14,768 nuevas conexiones y 19 obras concluidas, lo que significó el 62.1% y el 76.0% de la meta programada respectivamente. - En el ámbito rural, 56,266 personas recibieron la instalación de 16,447 nuevas conexiones y 134 obras concluidas, lo que significó el 56.2% y 50.0% de la meta programada respectivamente. <p>Programa Nacional de Saneamiento Urbano - PNSU</p> <ul style="list-style-type: none"> - 44,830 habitantes de Amazonas, Arequipa, Cajamarca, Cusco, Junín, La Libertad, Moquegua, Piura, Puno, San Martín y Tumbes accedieron al servicio de agua. En cuanto a obras concluidas se alcanzó el 87.5% de la meta total y el 59.2% de la meta total en cuanto a nuevas conexiones. <p>Programa Agua Segura para Lima y Callao – PASLC</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se alcanzó el 25.0% del total de la meta en lo correspondiente a obras de agua concluidas. <p>SEDAPAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se obtuvo el 80.0% de avance en cuanto a obras concluidas, lo que significó que 7260 habitantes de los distritos de Punta Hermosa, Punta Negra, San Bartolo, Santa María, Puente Piedra, San Juan de Lurigancho y Lurigancho, accedan al servicio de agua. <p>Programa Nacional de Saneamiento Rural - PNSR</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se alcanzó el 50% de la meta total en cuanto a obras concluidas, lo que significó que un total de 56,266 habitantes del ámbito rural, accedan al servicio de agua.
07	Inversiones y Reconstrucción con Cambios	<p>Con relación a la prioridad Inversiones y Reconstrucción con Cambios, las acciones de seguimiento y monitoreo se desarrollaron entre los meses de enero y julio del año 2020, luego de lo cual se retiró de la lista de prioridades de Gobierno, por disposición de la Alta Dirección.</p> <p>Sin perjuicio de ellos, durante el periodo indicado, se destacan los siguientes resultados:</p>

N°	PRIORIDAD	LOGROS OBTENIDOS
		<p>MTC</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se adjudicaron los corredores viales en Ayacucho y Huancavelica de PROREGION. - Se logró modificar la Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, para otorgar celeridad a la fase de formulación y ejecución de los proyectos. - Se logró adjudicar la buena pro para la elaboración del Proyecto Ancascocha. <p>Autoridad para la Reconstrucción con Cambios (ARCC)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las licitaciones para las intervenciones incluidas en el convenio Gobierno a Gobierno suscrito con Reino Unido, se lograron encaminar para iniciar hacia finales de agosto de 2020.

3.1.3 AEI 01.03: Mecanismos de coordinación interinstitucional implementados en materia de Integridad y Lucha contra la Corrupción, a nivel nacional y subnacional

La AEI 01.03 se mide a través del indicador **Porcentaje de mecanismos de coordinación interinstitucional implementados**. En ese sentido, la Secretaría de Integridad Pública (SIP) ha reportado que se han implementado el **100% de mecanismos de coordinación en materia de Integridad y Lucha contra la corrupción**.

Para el 2020, la SIP desarrolló 2 mecanismos de coordinación interinstitucional: **i) Reuniones de coordinación multisectoriales** y **ii) Reuniones de coordinación sectoriales**, las cuales fueron llevadas en mayor proporción a través de plataformas virtuales, como se describe a continuación:

MECANISMO 1- Reuniones de coordinación multisectoriales:

- Realización de la **XXXVI Sesión de la Comisión de Alto Nivel Anticorrupción (CAN) (03/03)** en la que, entre otros temas, se revisaron: i) las actividades preparatorias para la sesión extraordinaria de la Organización de las Naciones Unidas contra la Corrupción, ii) la Agenda Normativa 2020, iii) la presentación del Presidente de la Junta Nacional de Justicia, y iv) la Presentación de Informes.
- Videoconferencia con la Comisión para la Integridad y Transparencia del MINSEGPRES y a la Fundación Espacio Público de Chile para revisar el contenido del proyecto: **Asistencia Técnica Mutua en materia de integridad Pública: Desarrollo de herramientas informáticas para fomentar la transparencia en la gestión de intereses**.
- En atención a los **compromisos asumidos por el Perú ante la OEA y la Convención Interamericana Contra la Corrupción**, la SIP atendió el pedido para completar y reportar los **avances alcanzados por el Perú respecto de las recomendaciones formuladas en las rondas 1,2, 3 y 4** a través de la realización de Reuniones técnicas de coordinación con los representantes de las entidades miembros de la CAN sobre:
 - a. Implementación de las recomendaciones del **Grupo de Trabajo Anticohecho de la OCDE**: - (29.01.20, 24.02.20, 02.03.20 y 06.03.20)
 - b. **Género – Mujer – Corrupción (sextorsión)**: (17.01.2020 y 10.03.2020)
- Videoconferencia sobre la **estrategia anticorrupción a nivel nacional y regional del Perú y Colombia**, con especial énfasis de la experiencia peruana a través de la CAN-Anticorrupción y las Comisiones Regionales Anticorrupción (CRA).
- Participación del Perú en el **Grupo de Expertos en Transparencia y Anticorrupción (ACTWG)**, donde se desarrolló un simposio sobre género y empoderamiento de las mujeres para combatir la corrupción, el mismo que se desarrolló en la ciudad de Putrajaya en el mes de febrero de 2020.
- Participación de la Secretaría de Integridad Pública como **contraparte del Proyecto Inversión Pública Transparente – TAPI**, con el apoyo de USAID, culminando el proceso de cocreación (octubre) junto a la Contraloría General de la República, el Organismo de Supervisión de las

Contrataciones Públicas, SERVIR y el Ministerio de Economía y Finanzas. Como resultado de dicha participación se obtuvo **el compromiso del proyecto de fortalecer la implementación del Modelo de Integridad en los gobiernos regionales de Cusco, Lambayeque, Piura y Loreto; promover la identificación de riesgos que afecten la integridad pública y los mecanismos de denuncia, a través de la Plataforma Única de Denuncias del Ciudadano**. Dicho proyecto tendrá un alcance hasta el 2024.

MECANISMO 2 - Reuniones de coordinación sectoriales:

- Comisiones de servicio para impulsar el **desarrollo de las Comisiones Regionales Anticorrupción (CRA) de Arequipa (16/01), Cusco (28/01 al 30/01), Puerto Maldonado (17/02 y 18/02), Moyobamba (25/02 y 26/02) y Lambayeque (27/02)**.
- Dotación de **capacidades técnicas a 23 Secretarías Técnicas de las CRA** con la finalidad de hacerlas sostenibles e institucionalizar las acciones en materia de integridad y lucha contra la corrupción promovida por las mismas. En ese sentido, **se ha impulsado la suscripción de “Pactos de Integridad”**, los cuales contemplan compromisos de alto nivel que involucran a las principales autoridades regionales. Entre estos compromisos se destacan: i) implementación de la Función de Integridad y del Modelo de Integridad Pública, ii) implementación de la Declaración Jurada de Intereses., iii) generación de compromisos para capacitar a los funcionarios y servidores públicos de las distintas entidades regionales.
- **Reuniones de coordinación estratégica con los secretarios técnicos** de las Comisiones Regionales Anticorrupción (25 de setiembre y 06 de noviembre).

Los mecanismos antes mencionados coadyuvan en la implementación de la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción al tratarse de instancias en las que se adoptan decisiones importantes para alcanzar altos estándares de integridad, fomentando que el Perú cuente con instituciones transparentes e íntegras que practiquen y promuevan la probidad en el ámbito público, sector empresarial y la sociedad civil.

Por último, es necesario precisar que la Comisión de Alto Nivel Anticorrupción (CAN) conforme al literal b) del artículo 6º de la Ley 29976 debe sesionar cada dos meses, esto es, por lo menos seis veces año, sin embargo, por la Declaratoria del Estado de Emergencia, solo se llevó a cabo una sesión durante el 2020 (XXXVI Sesión de la Comisión de Alto Nivel Anticorrupción) como se mencionó anteriormente, atendiendo a la adopción de medidas preventivas para evitar la propagación del COVID 19.

3.1.4 AEI 01.04: Estrategia de comunicación fortalecida para la difusión de los beneficios que brinda el Estado a sus ciudadanos

La AEI 01.04 tiene por finalidad generar confianza y credibilidad en la población peruana a partir de la información difundida por el Estado. Por lo tanto, todos los esfuerzos de la Secretaría de Comunicación Social (SCS), se orientan a garantizar el derecho del/de la ciudadano/a, con el propósito de obtener retroalimentación acerca de la gestión estatal.

En ese sentido, se hace necesario contextualizar los resultados reportados históricamente respecto del indicador utilizado para su medición:

Para la formulación del PEI bajo análisis, en el año 2018, la OGPP en coordinación con la SCS establecieron que esta AEI podría ser medida a través del indicador **Porcentaje de ciudadanos que manifiestan tener conocimiento sobre las mejoras en los servicios públicos que brinda el Estado**. Sin embargo, con posterioridad, durante la elaboración del informe de evaluación de dicho año, la SCS reportó que el indicador del PEI no se ajustaba a la labor que dicho órgano realiza como autoridad técnico normativa responsable de desarrollar, coordinar e implementar la política de comunicación social del Poder Ejecutivo, la publicidad oficial del gobierno y la generación de

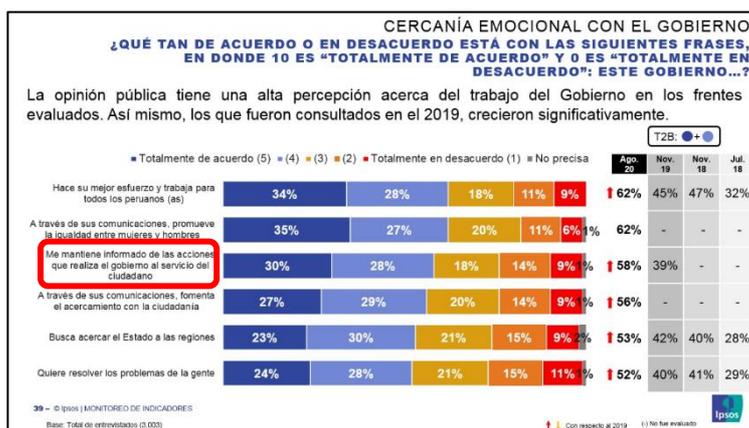
contenidos de interés público que respondan a las necesidades de comunicación de la sociedad⁴. En consideración a lo anterior, para la evaluación del PEI del 2018, se optó por la utilización de un indicador proxy: **Me mantiene informado de lo que ocurre en nuestro país**, el que obtuvo un resultado del **43%**.

Por su parte, para el 2019, la SCS acotó el indicador reportado para la evaluación del año anterior, utilizando en esta oportunidad el indicador proxy **Porcentaje de peruanos que reconoce que el Gobierno lo mantiene informado de las acciones que realiza al servicio del ciudadano**, empleado en el marco del proyecto PNUD 00087555/00094512 “Acercando El Estado al Ciudadano”. Así, en dicho año se obtuvo un resultado del **39%**.

En línea con lo anterior, durante el **2020**, la SCS utilizó el mismo indicador reportado para el 2019: **Porcentaje de peruanos que reconoce que el Gobierno lo mantiene informado de las acciones que realiza al servicio del ciudadano**, obteniendo un resultado del **58%**.

Si bien el presente indicador no corresponde al aprobado en el PEI 2018-2023 de la PCM, motivo por el cual se ha registrado como “s.i. = sin información” en la **Tabla 3 AEI 01 – Indicadores**, lo logrado representa un resultado importante a compartirse en el presente informe. Así, evidencia una mejora considerable con relación a la cifra obtenida el año anterior, puesto que representa que más de la media de peruanos/as considera que el Gobierno lo mantiene actualizado sobre lo que se realiza al servicio de la ciudadanía. Esto destaca el gran esfuerzo del Gobierno Nacional para frenar el avance del coronavirus (COVID-19) empleando estrategias comunicacionales, campañas y acciones de apoyo en favor de la población, así como la presentación de información de manera transparente, sencilla y confiable en fuentes diversas (conferencias de prensa, habilitación de plataformas de fácil acceso, entrevistas a los ministros en distintos medios, entre otros).

El resultado reportado en el 2020 se sustenta en un estudio de línea de base de IPSOS, con el cual se buscó medir la **cercanía emocional del gobierno con el Ciudadano**, en el que se le consultó a la opinión pública (3,003 encuestados/as), su percepción acerca del trabajo del Gobierno en varios ítems:



En cierto modo, este resultado refleja cómo la población percibe las campañas de comunicación social y de publicidad que se desarrollan en la PCM. Al respecto, según la información reportada en la Evaluación del POI, en el 2020 se llevaron a cabo **8 campañas publicitarias**:

⁴ Decreto Supremo N° 022-2017-PCM, Reglamento de Organización y Funciones de la PCM, artículo 39.

Tabla 6: Campañas 2020

N°	CAMPAÑAS	OBJETO/CONTENIDO
1	Campaña “Violencia disfrazada de amor”	En el marco de la campaña “Contra las distintas formas de violencia de género”, cuyo objetivo es promover mayor compromiso social. Busca informar a la ciudadanía sobre las iniciativas y políticas públicas para la prevención y atención de la violencia contra la mujer; así como fomentar el cambio de actitudes en la sociedad para promover el acceso de hombres y mujeres a las mismas oportunidades en todo ámbito. - Periodo de difusión: Del 11 de diciembre de 2019 al 19 de febrero de 2020.
2	Campaña “Medicamentos Genéricos”	En el marco de la campaña “Promoción, Inclusión y Educación para la salud”, surge de la necesidad de salvaguardar la salud pública, empoderando a las personas con información relevante para el cuidado y la prevención de enfermedades y el cambio de hábitos que inciden en beneficio de su salud; asimismo mejoras en beneficios de las personas con discapacidad y habilidades diferentes. - Periodo de difusión: Del 21 de enero al 06 de marzo de 2020.
3	Campaña “Mejor Atención al Ciudadano” – MAC	Se desarrolló en el marco de la campaña “Acciones del Estado en Valores hacia el Bicentenario”, la cual surge de la necesidad de informar a la población sobre los distintos servicios disponibles en las distintas plataformas presenciales MAC que hay alrededor de Lima y ciudades seleccionadas, permitiendo que los/las ciudadanos/as puedan acceder a los servicios multicanal que simplifican los procesos administrativos. - Periodo de difusión: Del 29 de enero al 28 de febrero de 2020.
4	Campaña “Protección del Coronavirus” – I Etapa	Se desarrolló en el marco de la campaña “Gestión de Desastres y Emergencias”, y busca informar a la población sobre los métodos preventivos en cómo pueden evitar contagiarse y contagiar a otros el virus COVID-19 e informar a la población sobre métodos para controlar el virus COVID-19 (Coronavirus) y minimizar el impacto sanitario del COVID-19 en el Perú. Esto ante la Declaratoria de Emergencia Sanitaria decretada a nivel nacional mediante Decreto Supremo N° 008-2020-SA. - Periodo de difusión: Del 22 de marzo al 07 de junio de 2020.
5	Campaña “Protección del Coronavirus” – II Etapa	Se desarrolló en el marco de la campaña “Gestión de Desastres y Emergencias”, que tuvo por objetivo informar a la población sobre los métodos preventivos para evitar contagiarse y contagiar a otros el virus COVID-19, así como informar a la población sobre métodos para controlar el virus y además de temas relacionados de la transición hacia una reanudación de actividades que incorpore las precauciones medidas de protección necesarias para prevenir los contagios y minimizar el riesgo de un repunte de la enfermedad que pueda poner en riesgo la adecuada respuesta de los servicios sanitarios y con ello, la salud y el bienestar del conjunto de la sociedad. - Periodo de difusión: Del 19 de mayo al 02 de junio de 2020.
6	Campaña “Primero mi salud”	Se desarrolló en el marco de la campaña “Ambiente y vida saludable”, y tuvo por objetivo afianzar conductas preventivas y de autocuidado en la ciudadanía ante la epidemia COVID-19 en el Perú, asimismo generar un ambiente de confianza que prepare a la población para adaptarse a las medidas de la segunda etapa de la epidemia y reforzar las medidas de prevención y cuidado de la salud para evitar contagios a nivel personal, familiar y social. - Periodo de difusión: Del 10 de junio al 14 de julio de 2020.
7	Campaña “El COVID no mata solo”	Se desarrolló la campaña “El COVID no mata solo” en el marco de la campaña “Ambiente y vida saludable”, cuyo objetivo es generar un cambio de comportamiento y lograr que cumplan las recomendaciones brindadas por el Estado, así como reforzar las medidas de prevención y autocuidado de la salud para evitar contagios a nivel personal, familiar y social. - Periodo de difusión: Del 29 de agosto al 04 de octubre de 2020.
8	Campaña “Lucha Perú”	Se difundió la campaña “Lucha Perú” en el marco de la campaña “Contra las diversas formas de violencia de género”, la cual buscó fortalecer el empoderamiento de la mujer y visibilizar su valor como motor del desarrollo económico y social del país; en particular, durante la crisis generada por la pandemia. - Periodo de difusión: Del 05 de noviembre al 04 de diciembre de 2020. - Monto de inversión: S/ 4’939,479.85.

Principales campañas de comunicación social 2020



Por último, es necesario resaltar que durante el 2020, algunas campañas de comunicación social y de publicidad que desarrolló la SCS, estuvieron orientadas principalmente a tratar de difundir y concientizar a la población sobre los métodos para controlar el COVID-19, a fin de reducir su impacto sanitario en el Perú; así como a generar un cambio de comportamiento y lograr que cumplan las recomendaciones brindadas por el Estado, con el fin de evitar contagios a nivel personal, familiar y social.

En el siguiente cuadro se puede apreciar, el alcance de cada una de las campañas de comunicación social, de acuerdo con los reportes de las Centrales de Medios contratadas para la supervisión y monitoreo de las mismas a través del Plan de Publicidad. Así, se evidencia que el alcance neto posterior se ha mantenido e inclusive en televisión nacional se ha incrementado. Por lo cual se concluye que estas campañas han llegado satisfactoriamente a la población objetivo con la información del Estado al Ciudadano.

Tabla 7: Alcance de las Campañas emitidas en el 2020

CAMPAÑA	GRUPO OBJETIVO	TELEVISIÓN NACIONAL				RADIO NACIONAL			
		TRPS PRE	TRPS POST	ALCANCE NETO DE P.O. (%) PRE	ALCANCE NETO DE P.O. (%) POST	TRPS	TRPS	ALCANCE NETO DE P.O. (%)	ALCANCE NETO DE P.O. (%)
VIOLENCIA DISFRAZADA DE AMOR	M 18-29 TT	1020.4	1087.5	83.4%	89.1%	1478.2	1501.2	55.4%	55.9%
MEDICAMENTOS GENERICOS	H&M 18+ TT	-	-	-	-	2011.9	2011.9	57.6%	57.6%
MEJOR ATENCION AL CIUDADANO	H&M 18+ TT	-	-	-	-	565.4	565.4	43.9%	43.9%
CONTRA EL CORONAVIRUS FASE I	H&M 18+ TT	1200	1801.2	83.2%	86.5%	1054	1054	55.7%	55.7%
CONTRA EL CORONAVIRUS FASE II	H&M 18+ TT	575.4	507.9	70.0%	70.0%	267	267	35.0%	35.0%
PRIMERO MI SALUD	H&M 18+ TT	876	1049	82.0%	72.6%	876	876	63.1%	63.1%
EL COVID NO MATA SOLO	H&M 18+ TT	928.43	924	75.6%	72.1%	1141.4	1158.9	62.2%	63.1%
LUCHA PERU	H&M 18+ TT	917.82	932.3	69.6%	74.5%	636.9	713.8	46.4%	59.7%

**OBJETIVO
ESTRATÉGICO
INSTITUCIONAL 02**

3.2 OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 02: FORTALECER LA PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES A NIVEL NACIONAL EN ARTICULACIÓN CON LAS DEMANDAS DE LA CIUDADANÍA

Tabla 8: OEI 02 - Indicadores

OEI		DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR		META 2020	AVANCE DEL INDICADOR		UO RESP.
CÓD.	DESCRIPCIÓN	NOMBRE	FÓRMULA		RESULT. 2020	% AVANCE	
OEI 02	Fortalecer la prevención y gestión de conflictos sociales a nivel nacional en articulación con las demandas de la ciudadanía.	Número de entidades del nivel nacional que implementan el Sistema de Alerta Temprana.	Sumatoria del número de entidades del nivel nacional que implementan el Sistema de Alerta Temprana ⁵ .	14	16	114%	SGSD

Para el OEI 02, la Secretaría de Gestión Social y Diálogo (SGSD) reporta que, **al cierre del 2020, 16 ministerios implementaron el Sistema de Alerta Temprana (SAT)**, alcanzando un desempeño de **114%** con respecto a la meta programada. Los Ministerios que implementan el SAT son los siguientes:



Los **conflictos sociales** son parte de la dinámica de la sociedad, ante la existencia de diversos actores, que poseen intereses, visiones y necesidades distintas, lo que, inevitablemente, tiende a generar controversias o diferencias, que puedan desembocar en conflictos abiertos. Con la finalidad de **evitar que estos conflictos arriben a situaciones abiertamente confrontacionales**, que desgasten el sistema y pongan en riesgo la gobernabilidad del país, los Estados diseñan herramientas que permitan la **construcción de canales de comunicación y concertación** para abordar los problemas desde una fase temprana, evitando así que se desencadenen episodios de violencia en la sociedad.

Para estos efectos, la prevención es una estrategia importante, pues permite detectar el conflicto en una fase temprana y crear las condiciones para manejarlo adecuadamente, logrando acuerdos

⁵ De acuerdo con lo establecido en la Ficha de Indicador del Objetivo Estratégico Institucional - OEI 02 contenida en el Plan Estratégico Institucional (PEI) aprobado con Resolución Ministerial N° 137-2018-PCM, la fórmula de cálculo del presente indicador contempla como universo a los 19 Ministerios del Poder Ejecutivo. De este modo, la meta al 2020 es que 14 Ministerios del Poder Ejecutivo implementen el Sistema de Alerta Temprana (SAT).

sin que este escale a situaciones de crisis, donde el control de los acontecimientos es mucho más difícil.

Al respecto, la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) es competente a nivel nacional en materia de diálogo y concertación social. En particular, el artículo 58 del Reglamento de Organización y Funciones de la PCM, señala que la SGSD es el órgano de línea con autoridad técnico normativa a nivel nacional, responsable de las materias de prevención, gestión y solución de controversias, diferencias y conflictos sociales.

En este contexto, la **gestión de alertas tempranas**, conducida por la SGSD, busca identificar y prevenir situaciones de riesgo social, con la finalidad de generar incidencia en los sectores involucrados en la atención y gestión oportuna de dichas situaciones de riesgo. De esta manera, el SAT busca anticipar y prevenir el escalamiento de situaciones de conflictividad que puedan afectar la gobernabilidad en el país. Para la gestión de las alertas, el sistema trabaja articuladamente intercambiando y analizando información con los/las representantes de las oficinas de gestión social de los sectores del Ejecutivo, llevando a cabo reuniones quincenales, a fin de mantener un trabajo constante, con capacidad de reacción oportuna.

De acuerdo con lo reportado, durante el 2020 se emitieron **46 alertas de situaciones de conflictividad**, las cuales pueden clasificarse por su estado y por su nivel de severidad. En cuanto a su estado, las alertas tienen cuatro (4) niveles de clasificación según la existencia de factores de riesgo:

Vigente	<ul style="list-style-type: none"> •Es aquella que no ha sido resuelta y necesita de alguna gestión para la prevención de su escalamiento. 	2
Acontecimiento	<ul style="list-style-type: none"> •Es aquella alerta que está vinculada a un caso existente que viene siendo trabajado por la SGSD. Queda registrada como evento o acontecimiento de dicho caso. 	13
Archivada	<ul style="list-style-type: none"> •Aquella alerta que luego de su seguimiento es considerada como desactivada y no implica riesgos a la gobernabilidad. 	31
Caso Nuevo	<ul style="list-style-type: none"> •Es una alerta que dada su nivel de riesgo es necesaria atender de manera más estratégica y sistemática como unidad de trabajo. 	0

Al cierre del 2020, el **67% de alertas fueron archivadas (31)**, es decir que lograron ser desactivadas y no implican riesgos a la gobernabilidad; el **28% se encuentran en estado de “acontecimiento” (13)** pues se vinculan a un caso existente, que la SGSD viene manejando; y finalmente, el **4% son alertas vigentes (2)** al no haberse resuelto todavía, demandando de actuaciones que prevengan su escalamiento.

Las **dos (2) alertas vigentes que requieren pronta atención** son: 1) Riesgos sociales en la Oroya: representantes laborales y sindicato de Doe Run exigen la venta de las unidades mineras de la empresa; y, 2) Alerta vinculada al Paro de Transportistas de carga pesada.

Por otro lado, con respecto a su clasificación en función al **nivel de severidad**, las alertas pueden tener tres (3) estados:

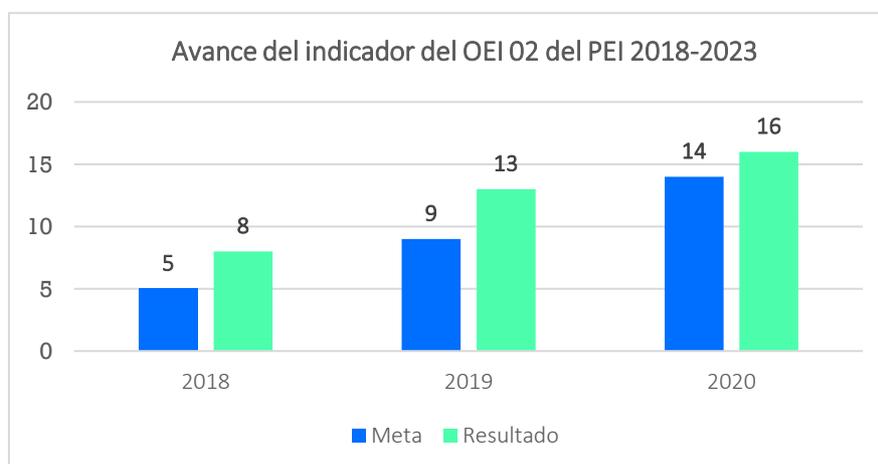
ALERTA DE SEGUIMIENTO	ALERTA TEMPRANA	ALERTA URGENTE
Es aquella alerta que evidencia un riesgo bajo para la gobernabilidad del país. Puede darse ante la existencia de demandas sociales insatisfechas, recursos en disputa, asambleas para preparar una de manifestación pública, entre otras situaciones	Aquella que evidencia riesgo medio para la gobernabilidad. Puede darse cuando existen antecedentes de violencia social, compromisos pendientes de cumplimiento, participación de actores que movilizan recursos sociales, etc.	Aquella que evidencia un alto riesgo para la gobernabilidad. Se da cuando existen amenazas de acciones de fuerza, actores que movilizan recursos en oposición a la contraparte, actos de violencia aislados que no afectan orden público, etc.
15	29	2

Durante el 2020, el **63% de las alertas emitidas fueron tempranas (29)**, es decir de riesgo medio para la gobernabilidad del país, el **33% fueron alertas de seguimiento (15)**, que representan un riesgo bajo y se generan ante la existencia de demandas sociales insatisfechas, y el **4% correspondió a alertas urgentes (2)** ante la amenaza de acciones de fuerza o actos de violencia aislados. Los casos de alertas urgentes corresponden a: 1) Riesgos sociales por actividades mineras en Hualgayoc; y, 2) la alerta relacionada a la Medida de fuerza programada por comunidades aledañas a la laguna de Choclococha, por concesiones otorgadas a las empresas que desarrollan actividades industriales en la laguna

Aun cuando para el cálculo del indicador solo se cuenta la implementación del SAT en los Ministerios del Poder Ejecutivo, es importante resaltar la participación de **cinco (5) organismos públicos adscritos y dos (2) empresas** en la emisión de alertas para anticipar situaciones de riesgo a la gobernanza territorial, estas son:

- Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA)
- Autoridad Nacional del Agua (ANA)
- Servicio Nacional de Certificación Ambientas para las Inversiones Sostenibles (SENACE)
- Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN)
- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU)
- Activos Mineros SAC.
- Peru Petro.

Si se revisa el avance del indicador en los tres (3) años de implementación del PEI 2018-2023, se observa que desde el 2018, **la SGSD ha empujado la incorporación en un mayor número de ministerios al SAT**, a fin de favorecer la rápida coordinación intersectorial y la prevención del escalamiento de los conflictos sociales, alcanzando en el 2020 a 16 de los 19 Ministerios y logrando un 114% de avance respecto de la meta programada (14). En ese sentido, como puede observarse, cada año se superó la meta programada en el PEI:



El OEI 02 tiene dos (2) Acciones Estratégicas Institucionales, las se detallan en el siguiente cuadro:

Tabla 9: AEI 02 – Indicadores

AEI		DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR		META 2020	AVANCE DEL INDICADOR		UO RESP.
CÓD.	DESCRIPCIÓN	NOMBRE	FÓRMULA		RESULT. 2020	% AVANCE	
AEI 02.01	Gestión preventiva de conflictos sociales desarrollada.	Porcentaje de alertas tempranas emitidas que fueron atendidas oportunamente por las entidades del nivel nacional.	(Número de alertas tempranas emitidas al año que fueron atendidas oportunamente por las entidades del nivel nacional/Total de alertas emitidas por las entidades del nivel nacional)*100	30%	60%	200%	SGSD
AEI 02.02	Instrumentos normativos y estrategias para la prevención y gestión de conflictos sociales en los tres niveles de gobierno elaborados e implementados.	Número de instrumentos técnico-normativos y estrategias elaborados e implementados	Sumatoria de instrumentos técnico-normativos y estrategias elaborados e implementados.	3	3	100%	SGSD

3.2.1 AEI 02.01: Gestión preventiva de conflictos sociales desarrollada

El avance en la implementación de la AEI 02.01 se mide con el indicador **Porcentaje de alertas tempranas emitidas que fueron atendidas oportunamente por las entidades del nivel nacional**. Al respecto, la SGSD ha informado que durante el 2020 **se atendieron oportunamente el 60% de alertas emitidas**, lo que representa una ejecución del **200%** respecto de la meta programada (30%)⁶.

Como fue mencionado en el análisis del OEI 02, durante el 2020 se emitieron **46 alertas de situaciones de conflictividad**. Dichas alertas fueron registradas en el Sistema de Información de Gestión, Alerta y Seguimiento de Compromisos (SIGESSCOM), herramienta de identificación y análisis de riesgos sociales que ayuda a gestionar la información de manera eficiente, de tal manera que contribuya a la elaboración e implementación de intervenciones políticas, estrategias y acciones que prevengan el escalamiento de la conflictividad y contribuyan a la gobernabilidad del país. De las 46 alertas emitidas, los sectores involucrados lograron **atender oportunamente 28, es decir el 60% de las mismas**, según se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 10: Aletas atendidas oportunamente en el 2020

I SEMESTRE 2020		II SEMESTRE 2020		ANUAL	
Alertas Emitidas	Alertas atendidas	Alertas Emitidas	Alertas atendidas	Alertas Emitidas	Alertas Atendidas
16	10	30	18	46	28
100%	60%	100%	60%	100%	60%

Como puede observarse, durante el I semestre del 2020 se registraron pocas alertas debido a la declaratoria del Estado de Emergencia Nacional y al aislamiento social obligatorio (cuarentena estricta) del 16 de marzo al 30 de junio de 2020. Para el II semestre, el número de alertas emitidas se incrementó debido a la reactivación de las actividades económicas, haciendo un total de 46 alertas al cierre del año. Ahora bien, es preciso destacar que el número total de alertas emitidas

⁶ El PEI se formuló en el 2018, cuando el SAT empezaba su implementación por lo que las metas anuales son bajas. Desde ese entonces, el SAT se ha fortalecido con la participación de más sectores, la institucionalización de las oficinas de gestión social y el establecimiento de gestores territoriales, lo que ha generado que se supere ampliamente la meta programada.

en el 2020 se encuentra por debajo de aquellas del 2018 y 2019, que ascendieron a 330 y 182, respectivamente.

Se considera que una alerta ha sido atendida oportunamente, cuando los sectores gestionan rápidamente sus respuestas para atender las demandas de la población, en un trabajo coordinado con la SGSD. Asimismo, se considera oportuno el tratamiento cuando la alerta emitida es archivada dentro de los primeros 15 días luego de su emisión, intervención y tratamiento.

La gestión oportuna de las alertas tempranas cobra singular importancia pues contribuye directamente en la reducción de la conflictividad, y ayuda a mejorar la gobernabilidad y clima de paz en el país. Para alcanzar el logro que muestra el indicador, la PCM a través de la SGSD, ha implementado una serie de acciones que han posibilitado este resultado, entre ellas:

- i) El monitoreo y detección de manifestaciones previas (conflictos latentes) integradas a un Sistema de Alerta Temprana (SAT), que además articula las diversas fuentes de información del Estado, para el seguimiento y análisis de factores de riesgo;
- ii) El fortalecimiento del equipo con Gestores Territoriales que operan al interior del país; y,
- iii) La designación de funcionarios de las Oficinas de Gestión Social de los Ministerios y otras entidades del Estado que actúan como puntos focales.

En adición a lo anterior, durante el 2020, la SGSD diseñó y trabajó con una **matriz de riesgo prospectivo** que proyecta una visión del futuro en las diferentes regiones del país para anticipar y pronosticar escenarios conflictivos mediante el empleo del “análisis prospectivo”. Esta metodología posibilita la anticipación y predicción de escenarios ulteriores de conflicto, mediante la aplicación sistemática de la imaginación y la razón al pronóstico del futuro.

La metodología empleada consiste en la asignación de categorías de riesgo predefinidas (ninguno, muy bajo, bajo, medio alto, alto y muy alto) para cada una de las variables elegidas como fuentes del riesgo en el territorio. Al seleccionar una de estas categorías para cada variable, se valoran las posibilidades de ocurrencia e impactos a futuro de modo intrínseco; y, mediante un proceso de ponderación automático, se estima un nivel de riesgo para cada territorio (ámbito provincial y regional)⁷.

Tabla 11: Dimensiones de la matriz de riesgo prospectivo

DIMENSIONES	VARIABLES	
SANITARIA	Variable 1	Posibilidad de saturación o colapso de la capacidad de los servicios de salud en la provincia.
	Variable 2	Posible peligro sanitario asociado a desplazamientos de ciudadanos varados o retornantes a la provincia
	Variable 3	índice de diseminación simple COVID-19 ⁸ .
ECONÓMICA	Variable 4	Posible interrupción de los servicios básicos al interior de la provincia, con énfasis en el servicio de agua.
	Variable 5	Posible interrupción del abastecimiento de productos de primera necesidad hacia la provincia.
	Variable 6	Posible paralización de las principales actividades económicas para la provincia.
INTEGRACIÓN Y COORDINACIÓN ENTRE AUTORIDADES	Variable 7	Percepción de desarticulación a futuro entre autoridades nacionales, regionales y locales, con énfasis en los rubros salud y seguridad pública en la provincia.

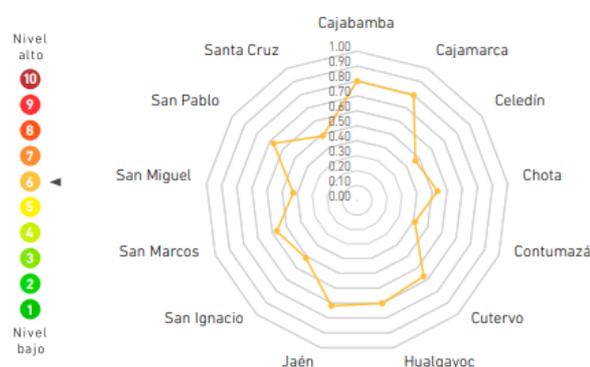
⁷ Revista Willaqñiki N° 6, 2020, junio. Disponible en el siguiente enlace: <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/1073550-willaqñiki-n-6-2020-reporte-mensual-junio-2020>

⁸ Se calcula a partir del cociente obtenido al dividir el número de contagiados de COVID-19 de una quincena determinada entre el de la quincena anterior.

DIMENSIONES		VARIABLES
SOCIAL	Variable 8	Posibles fallas en la atención de los programas sociales en la provincia.
CONFLICTIVIDAD	Variable 9	Posible crecimiento de la intensidad de casos de riesgo de conflictividad social en la provincia ⁹ .

La valoración de las variables se da en función del juicio de expertos, con el apoyo de los gestores territoriales, y su conocimiento del territorio¹⁰, así como al cruce de información de diversas fuentes de la Subsecretaría de Prevención y Seguimiento (SsPS). La matriz se resume en un **mapa de calor de conflictividad social**. A continuación se presentan unos ejemplos, obtenidos de la revista Willaqniki N° 6:

NIVEL DE RIESGO PROSPECTIVO REGIONAL POR PROVINCIA - CAJAMARCA



RIESGO PROSPECTIVO PROVINCIAL POR VARIABLE DE IMPACTO - CAJAMARCA



⁹ Evalúa la casuística de conflictos en la provincia, atendiendo no solo a su cantidad, sino también a su intensidad y a los riesgos que representan para la gobernabilidad del territorio con proyección a 15 días.

¹⁰ Para la mejor gestión de la conflictividad social, la SGSD ha dividido el territorio del país en 5 Unidades Territoriales: Unidad Territorial Norte (Tumbes, Piura, Lambayeque, La Libertad, Cajamarca, Áncash); Unidad Territorial Amazonía (Loreto, Amazonas, San Martín); Unidad Territorial Centro (Lima, Callao, Ica, Pasco, Junín, Huánuco, Huancavelica, Ucayali, Ayacucho); Unidad Territorial Suroeste (Arequipa, Moquegua, Tacna); y Unidad Territorial Sureste (Apurímac, Cusco, Puno y Madre de Dios). Cada Unidad Territorial tiene un alcance geográfico que es conocido por los gestores de prevención y gestión de conflictos en las zonas.

La matriz de riesgo prospectivo se incorporó a la plataforma digital de Datos Georreferenciados - GEOPERÚ (<https://www.geoperu.gob.pe/>) administrada por la Secretaría de Gobierno Digital (SGD), a fin de que la información sobre conflictos sociales se cruce con información de distintos sectores (salud, educación, proyectos sociales, programas, infraestructura, etc), brindando una mirada integral del territorio. Esta plataforma es útil para identificar brechas sociales, económicas y de infraestructura y como herramienta de apoyo para la planificación y proyección territorial.

3.2.2 AEI 02.02: Instrumentos normativos y estrategias para la prevención y gestión de conflictos sociales en los tres niveles de gobierno, elaborados e implementados.

La AEI 02.02 se mide a través del indicador, *Número de instrumentos técnico-normativos y estrategias elaboradas e implementadas*. Al respecto, la SGSD ha desarrollado 3 instrumentos técnico-normativos, alcanzando la meta programada para el 2020 al 100%.

Los instrumentos técnico-normativos elaborados por la SGSD en el 2020 son:

- i) **Protocolo para la gestión de espacios de diálogo en situaciones de emergencia.** Este documento fue generado debido a la pandemia por el COVID-19 y la necesidad de retomar el trabajo de las mesas técnicas en un escenario que requerían del uso de medios virtuales.
- ii) **Protocolo para la priorización de compromisos.** Aquí se ha tenido en consideración criterios técnicos y políticos. Se ha hecho un primer ejercicio de aplicación de la metodología al Corredor Vial Sur.
- iii) **Protocolo compartido con la Subsecretaría de Conflictos Sociales para el registro de actas y el registro de acuerdos.** Respecto a este segundo término, se precisa que un acuerdo puede ser compromiso, tarea de gestión del compromiso, pedido o tarea de gestión en la conducción del espacio de diálogo.

Estos instrumentos permitieron gestionar y registrar **138 casos de conflictividad social**, los que al cierre del 2020 se clasifican como sigue:

Tabla 12: Dimensiones de la matriz de riesgo prospectivo

PERIODO	PRE – CONFLICTO	CONFLICTO	POST CONFLICTO	TOTAL
2020	43 casos	18 casos	77 casos	138 casos
	31 %	13 %	56 %	100%

La SGSD desarrolla una importante labor en cada una de estas etapas. En la etapa de **pre-conflicto**, la SGSD se enfoca en atender las situaciones identificadas de manera temprana para contener su escalamiento; en **conflicto**, se busca contralar la situación ante el agotamiento de los mecanismos formales para que los demandantes canalicen sus pedidos y al constituir un riesgo latente al orden público. Finalmente, en la etapa de **postconflicto**, las acciones de la SGSD se concentran en la restauración del orden jurídico, canalizando las demandas de las personas y colectivos a los entes competentes, y haciendo el seguimiento a los acuerdos y compromisos para su cumplimiento oportuno, reduciendo riesgo de nuevos escalamientos.

Como puede observarse, al cierre del año, 77 casos se encuentran en etapa de post conflicto (56%), 43 en pre-conflicto (31%) y 18 en etapa de conflicto (13%). Al respecto, el mayor

porcentaje de casos se concentra en Unidad Territorial Centro (29.7%), que además cuenta con el mayor número de casos en post conflicto (23) y pre-conflicto (13); en este último caso, lo iguala la Unidad Territorial Norte (13). Cabe precisar que la Unidad Territorial Sureste cuenta con el mayor número de casos en conflicto (8).



Considerando lo anterior, será importante que la SGSD mantenga sus acciones y continúe implementando los protocolos arriba señalados, para el control de los 138 casos existentes al cierre del 2020, hasta lograr su archivamiento.

**OBJETIVO
ESTRATÉGICO
INSTITUCIONAL 03**

3.3 OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 03: FORTALECER EL PROCESO DE DESCENTRALIZACIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DEL PAÍS

Tabla 13: OEI 03 – Indicadores

OEI		DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR		META 2020	AVANCE DEL INDICADOR		UO RESP.
CÓD.	DESCRIPCIÓN	NOMBRE	FÓRMULA		RESULT. 2020	% AVANCE	
OEI 03	Fortalecer el proceso de descentralización para el desarrollo integral del país.	Porcentaje de Gobiernos Regionales que cuentan con herramientas implementadas para el fortalecimiento de la descentralización.	(Número de Gobiernos Regionales que cuentan con herramientas implementadas/Número total de gobiernos regionales)*100	50%	44%	88%	SD

Con relación al OEI 03, la Secretaría de Descentralización (SD) ha reportado que **44% de Gobiernos Regionales cuenta con herramientas implementadas para el fortalecimiento de la descentralización**, cifra ligeramente por debajo de la meta programada para el 2020 (50%), lo que representa un avance del 88% con relación a la misma.

La gestión del desarrollo territorial requiere del uso de herramientas adecuadas y adaptadas a las necesidades y características de los territorios y gobiernos subnacionales. En el ejercicio de sus funciones, la SD diseña y valida herramientas que luego son transferidas a las instancias encargadas de su implementación, para lo cual la Subsecretaría de Fortalecimiento de la Descentralización (SsFD) presta asistencia técnica.

En ese sentido, para el cálculo del indicador se han considerado a aquellos Gobiernos Regionales que han implementado por lo menos una herramienta diseñada para el fortalecimiento de la descentralización. De acuerdo con la ficha del indicador, entre las herramientas que pueden implementarse, se encuentran: las Agencias Regionales de Desarrollo (ARD), lineamientos que establecen y orientan el accionar de los gobiernos subnacionales, asistencias técnicas, acciones de modernización ligadas a la Secretaría de Gestión Pública (SGP), entre otros, que son producto de los estudios realizados por la Secretaría de Descentralización (SD).

En el 2020, los Gobiernos Regionales que implementaron al menos una de las herramientas para el fortalecimiento de la descentralización antes señaladas, son: **La Libertad, Piura, San Martín, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Apurímac, Áncash, Huánuco, Tumbes y Tacna**¹¹:

- 7 Gobiernos Regionales han implementado Agencias Regionales de Desarrollo (ARD): La Libertad, Piura, San Martín, Ayacucho, Cajamarca, Cusco y Apurímac.
- 4 Gobiernos Regionales están en proceso de implementación de sus Agencias Regionales de Desarrollo (ARD) con el apoyo del Proyecto PROMSACE: Áncash, Huánuco, Tumbes y Tacna.
- Los Gobiernos Regionales Piura, Cusco, La Libertad y San Martín implementaron una plataforma Web para la gestión de los Gobiernos Locales, como herramienta para el fortalecimiento de la descentralización¹². Ello se hizo con la asistencia técnica (presencial y virtual) de la Secretaría de Descentralización.

¹¹ El proceso de implementación y uso de las herramientas para el fortalecimiento de la descentralización tiene diversas etapas y su aplicación es dinámica, pues responde básicamente a las prioridades de cada Gobierno Regional.

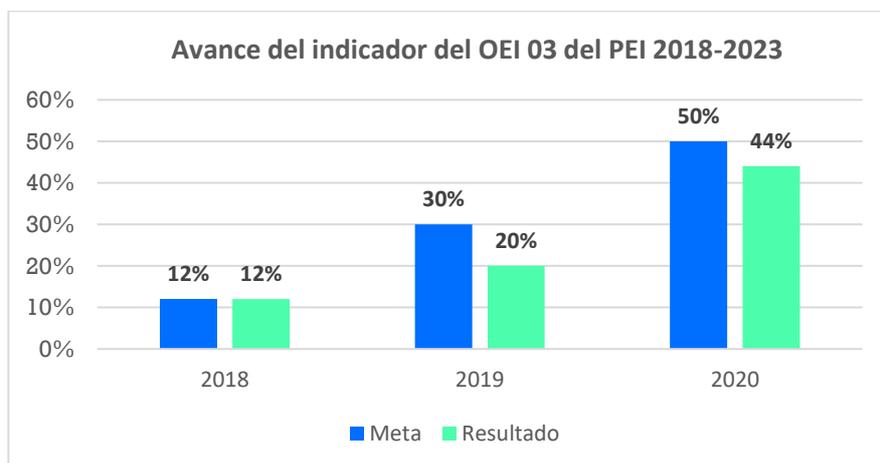
¹² El GORE Puno también implementó una plataforma Web para la gestión de los Gobiernos Locales en el 2019; sin embargo, no se considera en la presente lista, pues al cierre del 2020, la implementación de dicha herramienta se interrumpió.

Como puede observarse, las herramientas para el fortalecimiento de la descentralización son de diversos tipos y los Gobiernos Regionales pueden encontrarse en diferentes niveles de avance en la implementación de estas. Ahora bien, como el indicador tiene un corte de evaluación anual, solo se incluye a los Gobiernos Regionales que al cierre de cada año se encuentran empleando y/o implementando las herramientas para el fortalecimiento de la descentralización, excluyendo a aquellos que las implementaron en algún momento, pero que luego interrumpieron esta práctica. A continuación, se presenta el avance del indicador en los tres años de implementación del PEI:

Tabla 14: Avance del indicador del OEI 03

AÑOS	META	RESULTADO	GOBIERNOS REGIONALES
2018	12%	12% (3/25 GORE)	La Libertad, Piura, Tacna.
2019	30%	20% (5/25 GORE)	La Libertad, Piura, Cusco, San Martín y Puno
2020	50%	44% (11/25 GORE)	La Libertad, Piura, San Martín, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Apurímac, Áncash, Huánuco, Tumbes y Tacna.

Si se revisa el avance del indicador en los tres (3) años de implementación del PEI 2018-2023, observamos que sólo en el 2018 se alcanzó la meta programada, pues se logró que el 12% de Gobiernos Regionales (3 de 25) implemente herramientas para el fortalecimiento de la descentralización. Si bien este porcentaje subió en el 2019, alcanzando a un 20% de los GORE (5 de 25), dicha cifra se encontró por debajo de la meta programada. En el 2020 el resultado mejoró considerablemente, alcanzando a 44% de los GORE (11 de 25), y estando ligeramente por debajo de la meta programada para dicho año.



El resultado del 2020 es destacable considerando las adversidades enfrentadas debido a la emergencia sanitaria a consecuencia del brote de COVID-19, la inestable situación política y la resquebrajada situación económica del país. Sin perjuicio de lo anterior, esta situación de crisis, evidenció la necesidad de fortalecer la descentralización, así como la capacidad de gestión de los Gobierno Subnacionales, para atender la emergencia en sus múltiples ámbitos (sanitario, económico, laboral, entre otros).

El OEI 03 tiene dos (2) Acciones Estratégicas Institucionales, las se detallan en el siguiente cuadro:

Tabla 15: AEI 03 – Indicadores

AEI		DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR		META 2020	AVANCE DEL INDICADOR		UO
CÓD.	DESCRIPCIÓN	NOMBRE	FÓRMULA		RESULT. 2020	% AVANCE	
AEI 03.01	Agencias de Desarrollo Regional (ADR) implementadas a nivel nacional.	Número de Agencias de Desarrollo Regional (ADR) implementadas en el país.	Sumatoria del número de Agencias de Desarrollo Regional (ADR) implementadas anualmente.	19	7	37%	SD
AEI 03.02	Espacios de diálogo y articulación desarrollados entre el Gobierno Nacional, los Gobiernos Regionales y/o Gobiernos Locales.	Número de Espacios de diálogo y articulación desarrollados entre el Gobierno Nacional, los Gobiernos Regionales y/o Gobiernos Locales.	Sumatoria del número de espacios de articulación intergubernamental desarrollados durante el año.	4	9	225%	SD

3.3.1 AEI 03.01: Agencias Regionales de Desarrollo (ARD) implementadas a nivel nacional.

La AEI 03.01 se mide a través del indicador, **Número de Agencias Regionales de Desarrollo (ARD) implementadas en el país**. Al respecto, la Secretaría de Descentralización (SD) ha reportado que **al año 2020 se han implementado 7 ARD** en los departamentos de Piura, San Martín, Ayacucho, Cajamarca, La Libertad, Cusco y Apurímac. El resultado anterior aún se encuentra por debajo de la meta programada (19 ARD), presentando un porcentaje de avance del 37%.

Las Agencias Regionales de Desarrollo (ARD) son un mecanismo de coordinación y articulación intersectorial e intergubernamental en el territorio, que se complementa con la concertación pública-privada, para promover y fortalecer la competitividad de los territorios y en particular sus cadenas productivas prioritarias. La puesta en marcha de estas Agencias fue una de las recomendaciones formuladas por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) en la revisión de las políticas de desarrollo territorial del Perú, como parte de la estrategia para profundizar el proceso de descentralización en curso. Además, se enmarca en dos (2) ejes de la Política General de Gobierno: 1) Descentralización Efectiva para el Desarrollo y 2) Crecimiento Económico Equitativo, Competitivo y Sostenible; y ha sido incluida como una meta en el Plan Nacional de Competitividad y Productividad al 2030, dentro del objetivo estratégico de “Institucionalidad”¹³.

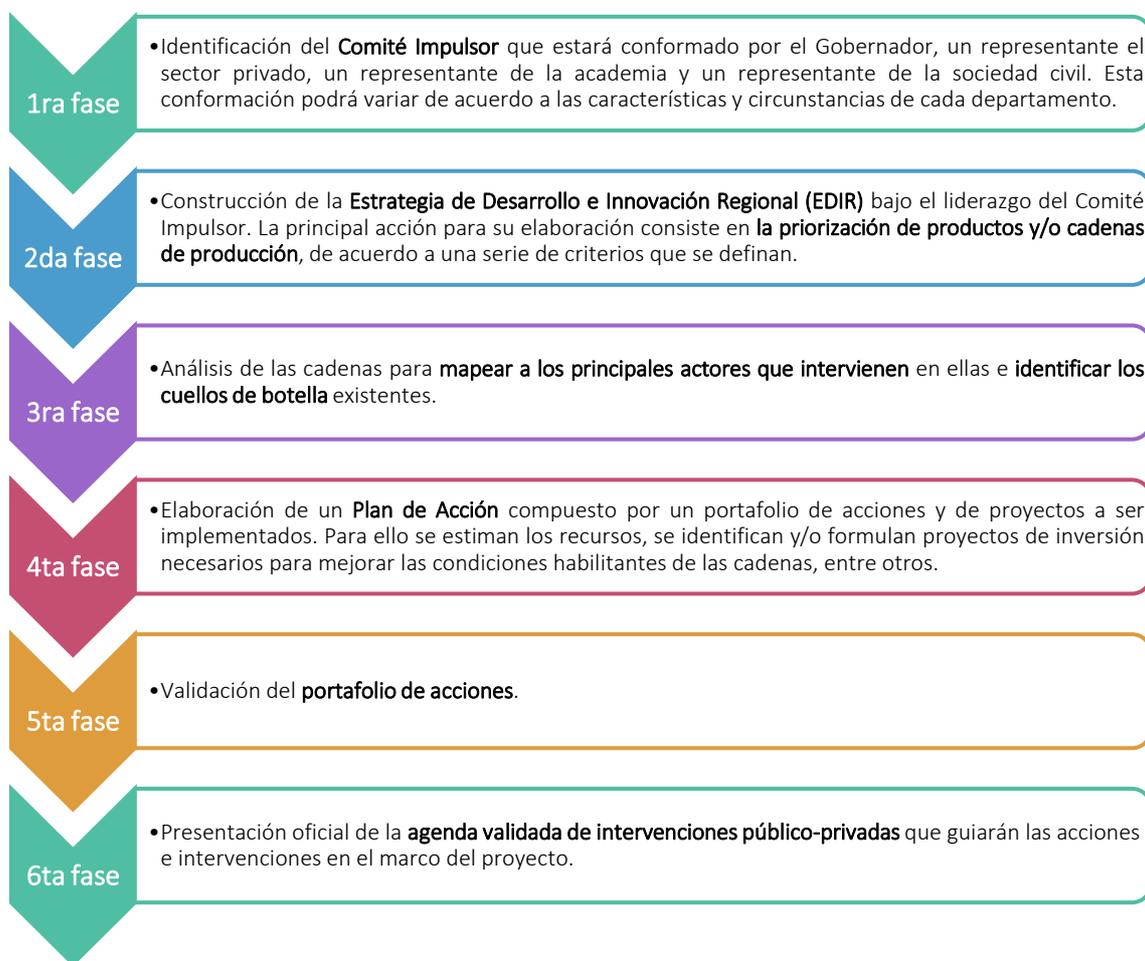
La PCM a través del Viceministerio de Gobernanza Territorial y de la SD viene acompañando a los Gobiernos Regionales en la promoción del proceso de implementación de nuevas ARD con el objetivo de fortalecer la competitividad de los territorios y en particular, de las principales e importantes cadenas productivas de las regiones en el país.

De acuerdo con lo informado por la SD, esta acción estratégica implica un proceso relativamente largo, que por lo general excede a un año. Asimismo, en el proceso de implementación se presentan diferentes dinámicas a nivel de cada Gobierno Regional, las que retrasan su puesta en marcha, sin mencionar las dificultades enfrentadas propias del manejo de la pandemia por el

¹³ El Plan Nacional de Competitividad tiene nueve (9) Objetivos Prioritarios, el Octavo se refiere al Fortalecimiento de la Institucionalidad del país. Las ARD contribuyen a esta Objetivo al constituir una medida de política que promueve los espacios de coordinación liderados por los Gobiernos Regionales, cuya finalidad es potenciar la economía regional y el capital social de los territorios.

brote del COVID-19, todo lo cual dificultó la implementación de un mayor número de ARD. En particular, uno de los retos para la implementación de las ARD es generar confianza entre los actores territoriales involucrados, de manera que puedan iniciar el trabajo conjunto en torno a una visión consensuada y compartida, a partir de la cual se implementen acciones conjuntas en beneficio de la población local.

El proceso de implementación de las ARDs se divide en **seis (6) fases**:



La implementación de las ARD sigue en su mayoría estas seis (6) fases; sin embargo, atendiendo a las particularidades de cada departamento, se podría alterar el orden de estas, o incluso la eliminación de alguna de las etapas. A continuación, se muestran los actores que forman los comités impulsores de cada departamento que tiene una ARD implementada, la entidad que ejercerá la secretaría técnica de la ARD y las cadenas priorizadas que guiarán el trabajo de las mismas:

Tabla 16: AEI 03 – Indicadores

ARD	ACTORES INVOLUCRADOS	CADENAS PRIORIZADAS	SECRETARÍA TÉCNICA
ARD Piura	<ul style="list-style-type: none"> - Mesa Técnica Regional de Banano, Cacao, Mango y Ganadería - Comisión Técnica Regional de Innovación Agraria - Comité Regional de Gestión Agraria - Estrategia Regional para el Desarrollo Rural Bajo en Emisiones-ERDRBE - Red Regional de Desarrollo Económico - Grupo Impulsor del RIS3 de Piura 	<ul style="list-style-type: none"> Banano Conchas de abanico Cacao Mango 	Gerencia Regional de Desarrollo Económico

Informe de Evaluación de Resultados del PEI 2018-2023 (Año 2020)

ARD	ACTORES INVOLUCRADOS	CADENAS PRIORIZADAS	SECRETARÍA TÉCNICA
ARD San Martín	<ul style="list-style-type: none"> - Mesa Técnica Regional del Cacao - Mesa Técnica Regional del Café - Plataforma Triple Hélice (agrupa a más de 15 organizaciones públicas y privadas) - Cámara de Comercio, Producción y Turismo de San Martín CCPTSM - Comité Técnico Regional de Innovación Agraria – CTRIA 	<ul style="list-style-type: none"> - Cacao - Café - Palma Aceitera - Ganadería 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerencia Regional de Desarrollo Económico - Sub Gerencia de Planeamiento Estratégico y Estadística Regional
ARD Ayacucho	<ul style="list-style-type: none"> - Municipalidad Provincial de Huamanga - Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga - Patronato Pikimachay - Municipalidades provinciales del norte, centro, sur - Asociación de Municipalidades del Valle de los Ríos Apurímac, Ene y Mantaro (AMUVRAE) – MANSURLA - Cámara de Comercio 	<ul style="list-style-type: none"> - Café - Quinua - Palto - Fibra de alpaca - Artesanía - Turismo 	Gerencia Regional de Desarrollo Económico
ARD Cajamarca	<ul style="list-style-type: none"> - Consejo Regional de Ciencia y Tecnología – CORECITI - Consejo Regional de la Micro y Pequeña Empresa COREMYPE - Mesa de Concertación de Lucha Contra la pobreza - Mesa de Emprendimiento e Innovación en Cajamarca - Comisión Técnica Regional de Innovación Agraria - Comité de Gestión Regional Agraria - Universidad Nacional de Cajamarca - ONG CEDEPAS - Cámara de Comercio y de la Producción de Cajamarca 	<ul style="list-style-type: none"> - Forestal, - Maíz morado - Derivados lácteos - Cafés especiales 	Gerencia Regional de Desarrollo Económico
ARD La Libertad	<ul style="list-style-type: none"> - Comité Regional Exportador de la Libertad – CERXLL - Comité Regional Estado Empresa, Academia y Sociedad Civil - CREEAS - Cámara de Comercio - Pro Región La Libertad - Asociación de Propietarios de Terrenos de Chavimochic - Universidades - Grupo Rocío 	<ul style="list-style-type: none"> Ovinos (carne y lana) Granos andinos (sub-productos de granos andinos) Acuicultura Turismo (Ruta del mar a los Andes – Huamachuco) 	Gerencia de Producción
ARD Cusco	<ul style="list-style-type: none"> - Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco - Universidad Andina del Cusco - Cámara de Comercio del Cusco - Centro de Estudios Guamán Poma de Ayala - COREMYPE Cusco 	<ul style="list-style-type: none"> - Cacao Chuncho - Cafés especiales - Fibra de alpaca - Turismo 	Gerencia Regional de Desarrollo Económico
ARD Apurímac	<ul style="list-style-type: none"> - Universidad Tecnológica de los Andes - Cámara de Comercio de Apurímac - ONG CESAL - Coordinador del Ministerio de Agricultura Apurímac - Dirección Regional Agraria 	<ul style="list-style-type: none"> - Quinua - Palta - Fibra de Alpaca 	Gerencia Regional de Desarrollo Económico

Si bien a consecuencia de la Pandemia, se limitaron casi al 100% la movilización de los equipos técnicos, el empleo de las tecnologías de la información y comunicación, así como el teletrabajo hicieron posible la realización de reuniones y la coordinación con los diferentes departamentos donde se encuentra las ARD en proceso de implementación, logrando culminar la implementación de dos (2) nuevas ARD (Cusco y Apurímac) durante el 2020.

Asimismo, como fue mencionado en el análisis del OEI 03, **en el 2020 se inició el proceso de implementación de cuatro (4) nuevas ARD en los Gobiernos Regionales de Áncash, Huánuco, Tumbes y Tacna**, con el apoyo del proyecto PROMSACE. Igualmente, se tiene prevista la implementación de dos (2) ARDs adicionales, cuyos departamentos están aún por definirse.

A pesar de no haber alcanzado la meta programada respecto del número de ARD implementadas, durante el 2020 se reforzó la investigación y conceptualización de estas, emitiendo **cinco (5) informes** con relación a esta temática:

- Informe de Factibilidad del Proyecto PROMSACE para la ejecución de las ARD y un Formato tipo reporte sobre el avance de estas.
- Informe Final de la Consultoría "Nota de Concepto de las ARDs", que detalla el análisis de experiencias internacionales para que a partir de ese marco se proponga un modelo conceptual de ARDs en el Perú.
- Informe de Brechas de Cobertura sobre ARDs del 2020-2024.
- Informe trimestral de octubre a diciembre sobre el seguimiento y avances de las ARDs.
- Informe de Lineamientos, que detalla cuales son los elementos y/o aspectos técnicos que deben tener en cuenta los Gobiernos Regionales para conformar sus ARDs.

Asimismo, se **culminaron tres (3) consultorías importantes**:

- Marco Lógico de Indicadores del Proyecto Unión Europea, que ha trabajado la fórmula de indicadores y cómo se recogerá la información de las ARD.
- Modelo Conceptual Ex post de ARDs del Proyecto PROMSACE.
- Conceptualización del observatorio regional de desarrollo e innovación, financiada con recursos de GIZ.

3.3.2 AEI 03.02: Espacios de diálogo y articulación desarrollados entre el Gobierno Nacional, los Gobiernos Regionales y/o Gobiernos Locales

El indicador empleado para medir el avance en la implementación de la AEI 03.02 es el **Número de espacios de diálogo y articulación desarrollados entre el Gobierno Nacional, los Gobiernos Regionales y/o Gobiernos Locales**. Durante el año 2020 se han organizado **9 espacios de coordinación con los gobiernos subnacionales**, superando la meta programada (4), y logrando un desempeño de 225%.

Los espacios de diálogo y articulación se desarrollan, por lo general, con la participación de equipos técnicos, autoridades subnacionales, Ministros/as de Estado, el/la Presidente/a del Consejo de Ministros y el Presidente de la República. Dichos espacios son particularmente importantes porque ayudan a afrontar diversos problemas públicos, en el foco de los cuales estuvo el COVID-19.

Debido a la pandemia, en el 2020, se priorizaron las reuniones virtuales, haciendo uso de plataformas digitales, toda vez que los viajes y el aforo en reuniones estuvo severamente restringido. Ahora bien, para el cálculo del presente indicador, sólo se han considerado las reuniones presenciales, dado que las virtuales no se tenían previstas, incrementaron su frecuencia y excedieron ampliamente la meta programada. En ese sentido, las nueve (9) reuniones del resultado de la presente AEI son:

- **02 reuniones Institucionales con la Asociación de Municipalidades del Perú - AMPE** (13 de enero) y **Red de Municipalidades Urbanas y Rurales del Perú - REMURPE** (15 de enero), en los que se desarrolló la problemática local enfocados en temas como los del Sistemas de

Control, Certificación Ambiental, Certificación de Inexistencia de Restos Arqueológicos, Saneamiento Físico Legal y Recursos Humanos, entre otros.

- **05 reuniones de trabajo con Alcaldes:** provincia de Grau (29 de enero), provincia de Acobamba (19 de febrero), departamento de Madre de Dios (25 de febrero), Mancomunidad Municipal de la Reserva de la Biósfera del Manu y Paucartambo (6 de febrero), y de Lima Metropolitana y el Callao (14 de marzo).
- **01 Reunión con los Alcaldes de la provincia de Datem del Marañón** (30 de setiembre)
- **01 GORE Ejecutivo Extraordinario 2020** (8 de diciembre).

El GORE Ejecutivo es un espacio en el cual los ministros dialogan de manera bilateral con los Gobernadores Regionales y sus equipos técnicos, para fortalecer relaciones de confianza y mejorar el conocimiento mutuo de las responsabilidades que tienen a cargo. Además, es una oportunidad para profundizar la relación entre el Poder Ejecutivo y los Gobiernos Regionales, a partir de tres ejes temáticos: i) Destrahe de la inversión, ii) Agilización normativa y iii) Desarrollo de Agendas Territoriales Regionales.

El GORE Ejecutivo Extraordinario 2020 se realizó en Huamanga-Ayacucho (08.12.20) y contó con la participación de seis (6) ministerios, quienes se reunieron de manera multilateral con los GORE: Ministerio de Economía y Finanzas, Ministerio de Salud, Ministerio de Educación, Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

En estos espacios interactúan los tomadores de decisiones del nivel político y técnico para resolver y viabilizar soluciones que demandan la participación de más de un nivel de gobierno, con resultados eficaces.



**OBJETIVO
ESTRATÉGICO
INSTITUCIONAL 04**

3.4 OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 04: FACILITAR LAS CONDICIONES PARA QUE LAS ENTIDADES PÚBLICAS MEJOREN SU GESTIÓN, A FIN DE QUE EJERZAN SUS FUNCIONES DE REGULACIÓN O PRESTEN SERVICIOS DE CALIDAD EN BENEFICIO DE LA CIUDADANÍA

Tabla 17: OEI 04 – Indicadores

OEI		DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR		META 2020	AVANCE DEL INDICADOR		UO RESP.
CÓD.	DESCRIPCIÓN	NOMBRE	FÓRMULA		RESULT. 2020	% AVANCE	
OEI 04	Facilitar las condiciones para que las entidades públicas mejoren su gestión, a fin de que ejerzan sus funciones de regulación o presten servicios de calidad en beneficio de la ciudadanía.	Porcentaje de entidades públicas de los tres niveles de gobierno que implementan los instrumentos innovadores generados por la Secretaría de Gestión Pública.	(Sumatoria de entidades del nivel nacional, regional y local que implementan uno o más instrumentos innovadores diseñados por la SGP/ Sumatoria de entidades del nivel nacional, regional y local)* 100.	80%	122%	153%	SGP
		Porcentaje de entidades públicas de los tres niveles de gobierno que implementa la Estrategia Nacional de Gobierno Digital.	(Número de Entidades públicas de los 3 niveles de gobierno que han implementado servicios públicos digitales / Total de entidades públicas de los tres niveles de gobierno) * 100%	80%	89%	111%	SGD

El resultado del **OEI 04** se obtiene a través de la conjunción de dos indicadores reportados por la Secretaría de Gestión Pública (SGP) y la Secretaria de Gobierno Digital (SGD), respectivamente.

El primer indicador, a cargo de la SGP, mide el **Porcentaje de entidades públicas de los tres niveles de gobierno que implementan los instrumentos innovadores generados por la Secretaría de Gestión Pública**. Para estos efectos, se consideran entre los instrumentos innovadores, a:

- **Análisis de Calidad Regulatoria – ARC** (Decreto Supremo N° 061-2019-PCM).
- **Sistema Único de Trámites – SUT** (Decreto Supremo N° 031-3018-PCM).
- **Lineamientos de Organización del Estado** (Decreto Supremo N° 054-2018-PCM y modificatoria).
- **Ventanillas Únicas** – implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos (Decreto Legislativo N° 1211).

Teniendo en cuenta la fórmula de cálculo contenida en la Ficha del Indicador, para la determinación del resultado se consideran a aquellas entidades de los tres niveles de gobierno (nacional, regional y local) que hubieren implementado uno o más de los instrumentos innovadores antes listados¹⁴. En consideración a ello, **si una entidad implementó más de un instrumento innovador, se contabilizará una sola vez**.

En adición, es importante destacar que este indicador tiene un carácter acumulativo, por lo que las nuevas entidades que implementaron instrumentos innovadores en el 2020 se suman a las del 2018 (105 entidades) y 2019 (110 entidades).

Tomando en consideración lo antes dicho, la SGP ha reportado que **al 2020, 122% de las entidades públicas de los tres niveles de gobierno han implementado los instrumentos innovadores antes listados** (448 de un total de 367 entidades consideradas en el universo). Con

¹⁴ El universo determinado en la Ficha del Indicador de este OEI es de 367 entidades, desagregado en: 1) Entidades del nivel nacional: 91 (19 Ministerios y 72 Organismos Públicos), 2) Entidades del nivel regional: 26 (Gobiernos Regionales), 3) Entidades de nivel local: 250 (Gobiernos subnacionales).

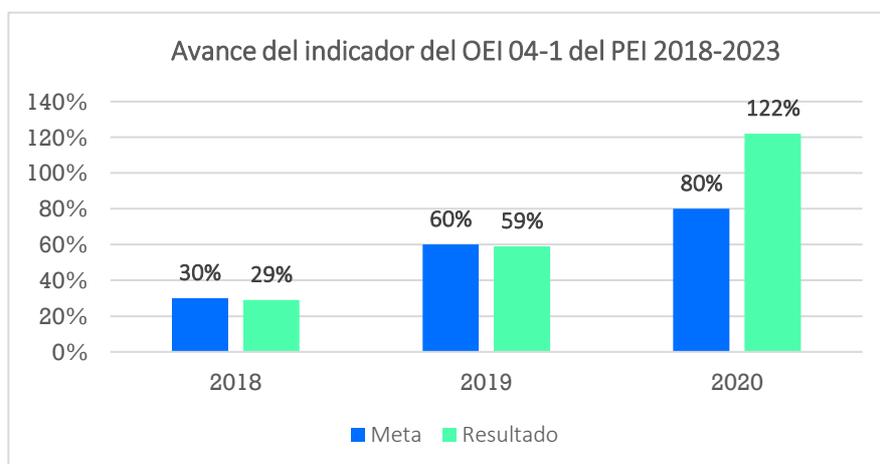
este resultado, la SGP ha superado la meta propuesta (80%), logrando un avance del 153%. Si se desagrega esta cifra por nivel de la entidad, puede observarse que está compuesta por: 100 entidades del Gobierno Nacional, 21 del Gobierno Regional y 327 del Gobierno Local (provincial y distrital).

Por otro lado, revisando los resultados se obtiene que, solo en el 2020, 233 entidades nuevas habrían implementado estos instrumentos innovadores; en contraste a las 105 entidades del 2018 y 110 del 2019. El crecimiento mostrado en el 2020 se sustenta en el **inicio de la aplicación del Sistema Único de Trámite (SUT) a las entidades pertenecientes al nivel subnacional**, lo que llevó a su extensión, superando incluso el universo originalmente establecido en la Ficha del Indicador del PEI.

Dado que el PEI se aprobó en el 2018, cuando iniciaba la implementación del SUT, el universo fijado se limitó conservadoramente a 250 entidades del gobierno local. Sin embargo, el resultado de este año, producto del fortalecimiento de capacidades y el mayor empleo de las tecnologías digitales a nivel nacional, evidencian la necesidad de ampliar el universo para abarcar a un mayor número de municipalidades provinciales y distritales.

Con relación a las actividades del 2020, es particularmente destacable la implementación de **8 instrumentos** en materia de estructura, organización y funcionamiento del Estado (Decreto Supremo N° 054-2018-PCM), al haberse emitidos opiniones previas favorables a: **5 Reglamentos de Organización y Funciones (ROF)**, **1 Manual de Operaciones (MOP)** y **2 Documentos de Organización y Funciones (DOFP)**.

Si se evalúa el **avance del primer indicador del OEI 04 en los tres (3) años de implementación del PEI 2018-2023**, se observa que en el **2018 y 2019** no se alcanzó la meta programada, con una diferencia de un punto porcentual en cada caso (alcanzando un resultado de 29% y 59%, respectivamente). Ahora bien, el **2020** ha mostrado un crecimiento exponencial en el porcentaje de entidades que implementa los instrumentos innovadores diseñados por la SGP (122%), lo que se debe, principalmente, al inicio de la implementación del SUT en las entidades pertenecientes al nivel subnacional (municipalidades provinciales y distritales). A esto se suma, el que la pandemia, por el brote del COVID-19, haya potenciado el empleo de plataformas y sistemas digitales en todo el país, lo que ha sido beneficioso para muchas áreas de trabajo de la PCM, entre las que se encuentra la implementación de herramientas para optimizar la simplificación administrativa.



El segundo indicador del OEI 04, **Porcentaje de entidades públicas de los tres niveles de gobierno que implementan la estrategia nacional de gobierno digital**, se encuentra a cargo de la **Secretaría de Gobierno Digital (SGD)**.

La SGD busca implementar la Estrategia Nacional de Gobierno y Transformación Digital mediante la **gestión de servicios públicos digitales en las entidades de los tres niveles de Gobierno**; así como la implementación, a este mismo nivel, de **sistemas de información o plataformas digitales con enfoque cero papel**. Al respecto, se considera que una entidad pública ha implementado un servicio público digital, cuando:

- Cuenta con un informe de análisis de las reales necesidades del ciudadano que atenderá dicho servicio.
- Implementa procesos de diseño y desarrollo colaborativos, ágiles que generan interacciones intuitivas, sencillas y de confianza con el ciudadano.
- Sube dichos servicios en la Plataforma Nacional de Interoperabilidad (PIDE).
- Difunde dichos servicios a través de la Plataforma GOB.PE.

Cabe destacar que, la Estrategia de Gobierno Digital constituye un factor clave para la competitividad del país y tiene por objetivo la implementación de un Estado Digital:

- **Estado Transparente:** Garantiza la trazabilidad (seguimiento, control y registro) de los procesos públicos, la información del gobierno abierta a los ciudadanos y el soporte a las políticas de integridad y lucha contra la corrupción.
- **Estado Eficiente:** Asegura la interoperabilidad (intercambio ágil de información) entre entidades públicas, la reutilización de recursos tecnológicos para generar ahorros, el establecimiento de estándares para implementación de tecnología y el análisis de datos para la toma de decisiones.
- **Estado Confiable:** Fortalece la seguridad digital desde los sistemas de información públicos, la protección de los datos de los ciudadanos, los delitos informáticos, el cibercrimen y los ataques cibernéticos a las bases de datos del Estado.
- **Estado Productivo:** Aprovecha las tecnologías digitales para promover los emprendimientos, el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas y los sectores productivos en todas las regiones del país.
- **Estado Cercano:** Establece una única plataforma digital de orientación al ciudadano para los servicios del Estado, una clave única de acceso, la participación ciudadana digital y servicios públicos diseñados en función al impacto en la calidad de vida del ciudadano.

En este contexto, para el cálculo del indicador, es preciso mencionar que el universo asciende a 1982 entidades públicas, entre entidades del Gobierno Nacional (ministerios y organismos públicos), Gobiernos Regionales, y Gobiernos Locales (municipalidades provinciales y distritales)¹⁵. Considerando lo anterior, la SGD ha reportado que, al cierre del 2020, **el 89% de entidades públicas de los tres niveles de gobierno implementaron la estrategia de gobierno digital mediante la gestión de servicios públicos digitales**. Ello en tanto 1772 entidades, de un universo de 1982, gestionan servicios públicos digitales, gestionan su portal de transparencia estándar y/o proyectan información en el Portal de Datos Abiertos, a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE), la Plataforma GOB.PE y la Plataforma Georreferenciada del Estado – GEO Perú, de acuerdo con el siguiente detalle:

- **65 entidades** gestionan sus servicios públicos a través de la Plataforma Única Digital del Estado Peruano – Plataforma GOB.PE.

¹⁵ El resultado del universo de entidades públicas se obtuvo de: <https://www.ceplan.gob.pe/sinaplan/> recuperado el día 11 de marzo de 2020, cuyo total es 2,076. Sin embargo, a esta cifra se restó 94 entidades; excluyendo a todas las entidades del Poder Legislativo (PL), Poder Judicial (PJ), Organismos Constitucionales Autónomos (OCA), Partidos Políticos y Organizaciones de la Sociedad Civil.

- **1538 entidades** publican información en el Portal de Transparencia Estándar a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE).
- **40 entidades** publican su información en la Plataforma Georreferenciada del Estado – GEO Perú.
- **84 entidades** gestionan su Portal de Transparencia Estándar a través de la SGD usando la Plataforma de Interoperabilidad.
- **45 entidades** abren conjuntos de datos mediante la Plataforma Nacional de Datos Abiertos.

En la misión de acercar el Estado al Ciudadano brindando servicios digitales sencillos y fáciles de usar, la SGD viene promoviendo el **uso intensivo** de la **Plataforma de Interoperabilidad del Estado** y de la **Plataforma Digital Única del Estado Peruano GOB.PE**; así como las **plataformas nacionales de datos abiertos, transparencia, software público, facilita y participa**.

- En la **PIDE** se encuentra publicado el **Catálogo de Servicios**¹⁶, actualizado al 30.12.20, donde en total se **registran 523 servicios**. Asimismo, se identifica que son **341** las entidades que han enviado solicitudes para el consumo de Servicios Web de la PIDE mediante el Formato A-1¹⁷, generando, en promedio, **34 millones de transacciones mensuales** lo que hace un promedio de **408 millones de transacciones de interoperabilidad en el 2020**. Por otro lado, a favor de mejorar la infraestructura necesaria, se viene realizando la Licitación Pública Internacional (LPI) N° 02-2020-PCM-PROMSACE: “*Plataforma Nacional de Gobierno Digital (PNGD): Implementación e implantación de infraestructura, hardware, software base, utilitarios, componentes de seguridad y software de aplicación*”.
- Por su parte, la **Plataforma Digital Única GOB.PE** registró más de **1,000 millones de visitas durante el 2020** (se identifica que el 75,1% de los visitantes regresa y el 65.6% consulta desde sus dispositivos móviles), más de 5,000 páginas de orientación ciudadana y 91% de retroalimentación positiva. Las interacciones logradas son producto del trabajo planificado y ordenado mediante lineamientos y guías¹⁸ generados para el proceso de diseño de servicios digitales para la ciudadanía, contenido que toma como referencia las buenas prácticas en diseño de servicios y transformación digital de países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

De igual manera, en ejercicio de sus competencias, la SGD viene ejecutando acciones de vigilancia y acompañamiento para el cumplimiento normativo y el despliegue de tecnologías digitales. Es así, que en el 2020 se han realizado **22,774 acciones de cumplimiento con 12 compromisos para 2,081 entidades**, lo que ha permitido incrementar los indicadores de cumplimiento en materia de Gobierno y Transformación Digital siendo los principales resultados los siguientes:

- El **100%** de Ministerios están integrados a la Plataforma Digital Única GOB.PE.
- **100% de GORE, 88% de Organismos autónomos y 56% de Empresas del Estado** y que han conformado su Comité de Gobierno Digital.
- El **100%** de las empresas del Estado han desplegado el Modelo de Gestión Documental.
- Se registran **183 líderes de gobierno digital** en gobiernos locales a nivel nacional¹⁹.
- Se gestionaron **262 alertas integradas de seguridad digital** en coordinación con los ámbitos de la seguridad digital en el país²⁰.

¹⁶ Catálogo de Servicios PIDE puede verse en: <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/305761-catalogo-de-servicios-de-la-pide>

¹⁷ Formato A-1 – Consumo de la PIDE, puede verse en: <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/293550-formato-a-1-consumo-de-la-pide>

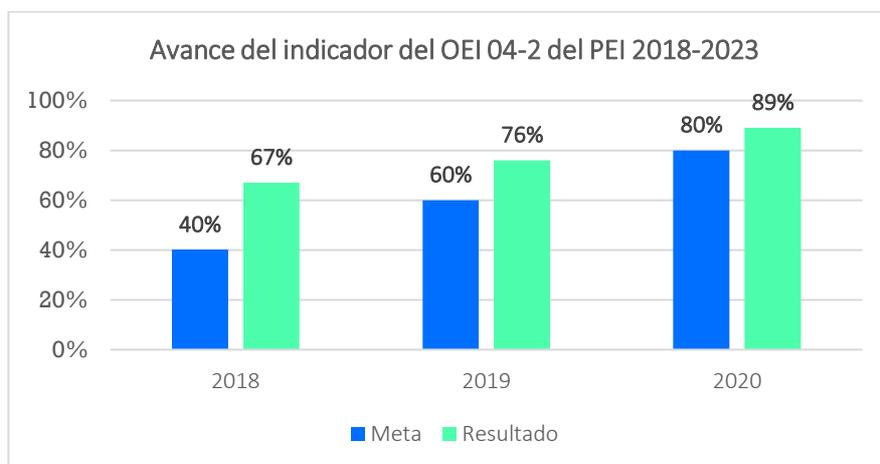
¹⁸ Lineamientos generales y consideraciones para diseñar, puede verse en: <https://guias.servicios.gob.pe/creacion-servicios-digitales>

¹⁹ Entidades que designaron al Líder de Gobierno Digital en gobiernos locales a nivel nacional, puede verse en: https://indicadores.digital.gob.pe/files/ID9_GobiernosLocalesLGD_311220.xlsx

²⁰ Alerta integrada de seguridad digital del PECERT, puede verse en: <https://www.gob.pe/institucion/pcm/colecciones/791-alerta-integrada-de-seguridad-digital-del-pecert>

- El **70%** de los GORE han conformado su Equipo de Respuestas ante Incidentes de Seguridad Digital, y el **52%** estableció a la transformación digital como un objetivo estratégico en su gestión.
- Se incorporaron **147 entidades** de la administración pública a la Plataforma Digital de Registro de Incidentes de Seguridad e Intercambio de Información de Seguridad Digital (MISP), incluyendo **25 Gobiernos Regionales**.
- En la Plataforma Nacional de Gestión Documental, son **96 Entidades** las que interoperan mediante su trámite documentario, de las cuales **53** corresponden al Poder Ejecutivo y **43** a otros sectores. En el año 2020, se integraron **21 entidades públicas** lo que representa un crecimiento del 28% de entidades respecto al cierre del 2019. La Plataforma Nacional de Gestión Documental ha contribuido con el despacho de **549,599 documentos firmados digitalmente**, lo que representa un despacho promedio mensual de **45,800 documentos** en el año 2020.
- La **Plataforma Nacional de Datos Abiertos**, al cierre de 2020 cuenta con **1,838** conjuntos de datos abiertos y descargables, los cuales están organizados en **12 categorías**: Economía y Finanzas (54%), gobernabilidad (21,4%), transporte (8%), desarrollo social (5%), educación (2,2%), salud (2,1%), desarrollo urbano (1,9%), medio ambiente y recursos naturales (1,7%), energía (1,5%), COVID-19 (1,3%), agua y saneamiento (0,5%), alimentación y nutrición (0,3%)²¹. Durante el año 2020 se incorporaron 71 nuevos dataset.
- La Plataforma Nacional de Datos Georreferenciados, al cierre de 2020 brinda **153 servicios digitales** (WMS²²), estandarizados e interoperables sobre información geográfica. Cuenta con más de **600 mapas digitales** y se han realizado **280,117 interacciones** en 2020.

Si se observa el segundo indicador del OEI 04 en el periodo de desempeño del PEI, se tendrá que, **en los tres años se ha superado la meta programada de entidades públicas, de los tres niveles de gobierno, que implementa la estrategia de gobierno digital mediante la gestión de servicios públicos digitales** (alcanzando un a 67%, 76% y 89% de la población objetivo, respectivamente). Esto se sustenta en gran medida, en el impulso dado al Gobierno Digital en el Perú, con la aprobación de normativa referente a su implementación y al impulso de plataformas que permitan la digitalización de trámites, procedimientos y procesos a través de dispositivos, herramientas digitales como la PIDE, la Plataforma Digital Única GOB.PE, entre otras. Además, la pandemia por el brote del COVID-19, ha demostrado la importancia de la transformación digital del Estado, siendo que las necesidades existentes potenciaron el empleo de estas herramientas, demostrando su utilidad e importancia.



²¹ Plataforma Nacional de Datos Abiertos, puede verse en: https://www.datosabiertos.gob.pe/search/type/dataset?query=&sort_by=changed&sort_order=DESC

²² WMS: Web Map Service

Las acciones estratégicas que contribuyeron al logro de este OEI se detallan a continuación:

Tabla 18: AEI 04 – Indicadores

AEI		DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR		META 2020	AVANCE DEL INDICADOR		UO RESP.
CÓD.	DESCRIPCIÓN	NOMBRE	FÓRMULA		RESULT. 2020	% AVANCE	
AEI 04.01	Estrategia de Mejor Atención al Ciudadano a través de la implementación de plataformas presenciales de atención (Centros MAC)	Número de plataformas presenciales implementadas de Mejor Atención al Ciudadano.	Sumatoria de plataformas MAC implementadas (en sus distintas modalidades) que prestan servicios integrados a la ciudadanía.	25	64	256%	SGP
AEI 04.02	Recomendaciones de la OCDE implementadas en el marco del "Programa de apoyo a la implementación de recomendaciones del Estudio de Gobernanza".	Número de recomendaciones de la OCDE implementadas en el marco del "Programa de apoyo a la implementación de recomendaciones del Estudio de Gobernanza".	Sumatoria de recomendaciones implementadas en materia de gobernanza pública en el marco del "Programa de apoyo a la implementación de recomendaciones del Estudio de Gobernanza".	2	4	200%	SGP
AEI 04.03	Procedimientos administrativos estandarizados en las entidades públicas en los tres niveles de gobierno.	Número de procedimientos administrativos estandarizados en las entidades públicas en los tres niveles de gobierno.	Sumatoria de procedimientos administrativos estandarizados en las entidades públicas en los tres niveles de gobierno.	96	23	24%	SGP
AEI 04.04	Instrumentos innovadores implementados en las entidades públicas de los tres niveles de gobierno en el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.	Porcentaje de instrumentos innovadores priorizados que se han implementado en las entidades públicas de los tres niveles de gobierno.	(Número de implementaciones de los instrumentos innovadores diseñados por la SGP/ Número potencial de implementaciones de los instrumentos innovadores diseñados por la SGP) * 100	50%	42%	84%	SGP
AEI 04.05	Estrategia Nacional de Gobierno Digital implementada en las entidades públicas de los tres niveles de gobierno.	Porcentaje de entidades públicas de los tres niveles de gobierno que implementan la Estrategia Nacional de Gobierno Digital mediante la gestión de sistemas de información con enfoque cero papel.	(Número de entidades públicas de los 3 niveles de gobierno que implementan sistemas de información con enfoque cero papel / Total de entidades públicas de los tres niveles de gobierno) * 100%.	80%	53%	66%	SGD

3.4.1 AEI 04.01: Estrategia de Mejor Atención al Ciudadano a través de la implementación de plataformas presenciales de atención (Centros MAC)

La AEI 04.01 tiene como indicador, el **Número de plataformas presenciales implementadas de Mejor Atención al Ciudadano (MAC)**. De acuerdo a la información brindada por la Secretaría de Gestión Pública (SGP), al 2020 se cuenta con **64 Plataformas presenciales implementadas de Mejor Atención al Ciudadano (MAC)** a nivel nacional (**7 Centro MAC Presenciales y 57 MAC Express**), lo que representa un **256% de avance con respecto a lo programado para el 2020 (25)**.

Este crecimiento exponencial de los MAC Express durante el año 2020, se debe a que la Presidencia del Consejo de Ministros en forma articulada con el programa PAIS del MIDIS coordinó la implementación de MAC Express en sus Plataformas de Atención - Tambos que cuenten con acceso a internet a nivel nacional.

Las Plataformas MAC tienen como objetivo integrar a diversas entidades del Estado en un solo lugar para brindar, de forma rápida, simplificada y con estándares de calidad de atención, los trámites y servicios a la ciudadanía. Actualmente, operan a nivel nacional **7 Centros MAC Presenciales**²³ (4 a cargo de la PCM y 3 de los GORES):

Tabla 19: Atenciones en Centros MAC Presenciales

N°	CENTROS MAC PRESENCIALES (A cargo de la PCM)	NÚMERO DE ATENCIONES
1	Lima Sur	10.381
2	Lima Norte	341.121
3	Arequipa	93.536
4	Lima Este	172.983
N°	CENTROS MAC PRESENCIALES (A cargo de los gobiernos regionales)	NÚMERO DE ATENCIONES
5	Piura	134,449
6	Ventanilla	162,754
7	Callao	197,936
TOTAL ATENCIONES		1,113,160

Como aspecto a destacar durante el 2020, se inauguró el **Centro MAC Lima Sur** en las instalaciones del Centro Comercial Open Plaza de Atocongo ubicado en el distrito de San Juan de Miraflores, realizando un total de **10,381 atenciones**. En este centro los ciudadanos pueden realizar trámites y servicios del Banco de la Nación, Colegio de Notarios de Lima, EsSalud, Instituto Nacional Penitenciario del Perú (INPE), de los ministerios de Desarrollo e Inclusión Social; Interior; Transportes y Comunicaciones; Trabajo y Promoción del Empleo; Producción; Relaciones Exteriores, Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL); la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) y la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT).

²³ Entre las principales entidades que brindan servicios a través de los Centros MAC, se destacan: El Banco de la Nación, ESSALUD, INDECOPI, INPE, MININTER, Poder Judicial, RENIEC, SUNARP, SUNAT, PRODUCE, SUNEDU, SIS, MIGRACIONES, MTC. Asimismo, se ha identificado que los servicios más demandados por la población configuran: el pago de tasas (Banco de la Nación), certificado de antecedentes policiales (Ministerio del Interior) y certificado de antecedentes penales (Poder Judicial).

Inauguración MAC Lima Sur



Fuente: PCM

Por su parte, los MAC Express²⁴ representan un canal de atención mixto de la plataforma MAC, soportado en un medio digital y que se instala en un espacio físico existente de una entidad pública (como plataformas de atención ciudadana municipales), a través del cual se brinda atención presencial a los/las ciudadanos/as que requieren trámites de distintas entidades públicas, los mismos se encuentran digitalizados (parcial o totalmente). Durante el 2020, se han inaugurado un total de **35 MAC Express** que se suman a los **22** ya existentes, los que en conjunto prestaron alrededor de **23.746 atenciones** a nivel nacional, como se observa en el siguiente cuadro:

Tabla 20: MAC Express acumulados al 2020

PERIODO IMPLEMENTACION	N°	SEDES MAC EXPRESS	ATENCIONES 2020
MAC Express inaugurados 2020	1	Municipalidad Provincial de Jaén	66
	2	Municipalidad Distrital de Chorrillos	127
	3	Municipalidad Distrital de San Borja	254
	4	Municipalidad Distrital de Orcotuna	62
	5	Municipalidad Distrital de Río Negro	428
	6	Municipalidad Distrital de Cátac	340
	7	Municipalidad Distrital de Yanama	13
	8	Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres	91
	9	Municipalidad Distrital de Santa Rosa	13
	10	Municipalidad Provincial de Acobamba	42
	11	Municipalidad Distrital de Tambogrande	1,290
	12	Tambo Canocota	122
	13	Tambo San Antonio de Chuca	16
	14	Tambo Andaray	43
	15	Tambo Anansaya	41
	16	Tambo Antayaje	7
	17	Tambo Payapunku	17
	18	Tambo Qoto Pujio	6
	19	Tambo Quillahuata	150
	20	Tambo Albana Orccon	3
	21	Tambo Ancarumi	37
	22	Tambo Paucará	129
	23	Tambo Soplín Vargas	15
	24	Tambo Panti	6

²⁴ A diciembre de 2020, los servicios incluidos en MAC Express ascienden a 25 (Pago de Tasas, Certificado de Antecedentes Policiales Digital, Solicitud de Duplicado de DNI (Mayor), Inscripción en el Registro de Proveedores de Bienes y Servicios, Solicitud de Rectificación de Domicilio, Constancia de Inscripción de Proveedores de Bienes y Servicios, expedición, Revalidación y duplicados de Licencias de Conducir, Clasificación Socioeconómica, Constancia y verificación de Inscripción de Grados y Títulos, Servicios de Información y Acceso a Registros de Semillas, Servicios de Análisis de suelos, Certificado Electrónico de Antecedentes Judiciales, Servicio de Información de Fertilización y Agroquímicos permitidos y prohibidos, Servicios de información de precios, Certificado Electrónico de Antecedentes Penales, Servicio de Información para acceso al Financiamiento Pago de Tasas, entre otros).

PERIODO IMPLEMENTACION	N°	SEDES MAC EXPRESS	ATENCIONES 2020
	25	Tambo Villa Coris	32
	26	Tambo Miopata	3
	27	Tambo Ticapampa	3
	28	Tambo Huancabamba	18
	29	Tambo Lucmapampa	10
	30	Tambo Puerto Bermúdez	17
	31	Tambo Yuraq Punko	43
	32	Tambo Acllahuasi-Ancarpata	41
	33	Tambo San Antonio de Cachi	6
	34	Tambo Potaca	3
	35	Tambo CC Raquina	6
MAC implementados acumulados al 2019	36	MAC Arequipa	5,289
	37	MAC Callao	5,984
	38	MAC Lima Este	2,583
	39	MAC Lima Norte	564
	40	MAC Lima Sur	2,489
	41	MAC Ventanilla	42
	42	Municipalidad Distrital de Comas	462
	43	Municipalidad Distrital de Pomahuaca	222
	44	Municipalidad Distrital de Santa Anita	1,311
	45	PIAS Morona	100
	46	PIAS Napo	9
	47	PIAS Lago Titicaca I	3
	48	PIAS Putumayo I	28
	49	PIAS Putumayo II	83
	50	Tambo Camicachi	175
	51	Tambo Cubantía VRAE	199
	52	Tambo Esperanza	22
	53	Tambo San Antonio del Estrecho	271
	54	Tambo San José de Apata	198
	55	Tambo San Pedro zona I	57
	56	Tambo Tocco Tocco	104
	57	Tambo Umachulco	51
TOTAL ATENCIONES			23.746

En base a estos resultados obtenidos en los MAC EXPRESS, instalados en las plataformas de atención ciudadana de Municipalidades provinciales, distritales y Tambos del Programa Nacional País del MIDIS, se ha observado que esta iniciativa ha impactado de manera satisfactoria y exitosa en la ciudadanía, porque ha permitido acercar los servicios del Estado al Ciudadano en un solo lugar, generándoles ahorro en traslados y horas de en viajes para tramitar servicios, más aun considerando que estos servicios han llegado a la población en condición de pobreza extrema, especialmente asentada en los centros poblados rurales dispersos de la Sierra y Selva. En conclusión, MAC Express se constituye como la primera línea de atención de los trámites virtualizados para los ciudadanos que no tienen acceso al canal digital, incorporando al país en las mejores prácticas de la transformación digital.

Por otra parte, como contribución a esta AEI, durante el 2020 se concluyó la elaboración del expedientillo MAC Loreto, registrado en el Banco de Proyecto del invierte.pe, así como su expediente técnico, el cual fue financiado por PROMSACE.

Asimismo, se cuenta con la **línea 1800 – ALÓ MAC** que brinda información de los servicios más demandados del Estado a nivel nacional, las 24 horas del día, los 7 días de la semana y en idioma quechua y, el portal web MAC a través del cual se pueden generar citas de atención, que durante el 2020 se brindaron **125,959 atenciones** en dicha modalidad.

Para finalizar, es necesario precisar que debido al contexto de emergencia sanitaria a nivel nacional **no se brindó atención en modalidad presencial desde el 15 de marzo de 2020** en los **Centros de Mejor Atención al Ciudadano (MAC)**; asimismo, este año la capacidad de atención en el canal ALO MAC se vio reducida.

3.4.2 AEI 04.02: Recomendaciones de la OCDE implementadas en el marco del “Programa de apoyo a la implementación de recomendaciones del Estudio de Gobernanza”

Para la AEI 04.02 se estableció el indicador: *Número de recomendaciones de la OCDE implementadas en el marco del “Programa de apoyo a la implementación de recomendaciones del Estudio de Gobernanza”*, teniendo como resultado que, **en el 2020 se implementaron 4 recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)** en materia de Gobernanza Pública, **superando** la meta programada (2) y alcanzando un avance de **200%**.

Esta AEI se enmarca en el cumplimiento de las recomendaciones establecidas en el Estudio de Gobernanza Pública²⁵, formuladas en el proceso de vinculación del Perú a la OCDE. Desde la PCM se han establecido cambios para favorecer la puesta en marcha de mejoras que permitan contar con un Estado más eficiente y cercano a la ciudadanía en base a la participación de expertos/as de diversos países miembros de las OCDE, adoptándose las siguientes medidas:

a. **Creación del Sistema Nacional de Transformación Digital, a través del Decreto de Urgencia N° 006-2020 y formalización del proceso de diseño de la Política Nacional de Transformación Digital (Resolución Ministerial N° 104-2020-PCM)**

“1. Establecer el gobierno digital en el corazón de la reforma del sector público (...). Integrar una visión en la estrategia que se base en un “consenso de largo plazo” por parte de todas las partes interesadas relevantes, apoyada en un plan de acción coherente y compartido por todos los sectores y niveles de gobierno. Esto podría ayudar a crear un compromiso colectivo y a facilitar un cambio a partir de desarrollos aislados y proyectos piloto hacia esfuerzos o iniciativas conjuntos que se puedan extender”. (Recomendación N° 1.3 del Capítulo de Gobierno Digital del Estudio de Gobernanza Pública²⁶).

Desde el 2017, la PCM ha impulsado el viraje del Gobierno Electrónico al Gobierno Digital, atendiendo a la recomendación de la OCDE. En ese sentido, el papel de la Secretaría de Gobierno Digital (SGD) ha sido muy importante para este cambio, siendo la impulsora de la aprobación del **Decreto Legislativo N° 1412, Ley de Gobierno Digital**, norma que establece el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de temas como: identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública en los tres niveles de gobierno. Es en este marco que, en el 2020, se impulsó la aprobación del **Decreto de Urgencia N° 006-2020 que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital** y se empezó el **diseño de la Política Nacional de Transformación Digital**, cuya elaboración se formaliza con Resolución Ministerial N° 104-2020-PCM, al tratarse de una política que recaerá en la rectoría de la PCM.

b. **Instalación y funcionamiento del Foro Multiactor de Gobierno Abierto**

“1. Fortalecer la gobernanza del gobierno abierto

²⁵ OCDE (2016) Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública: “Perú: Gobernanza Integrada para un Crecimiento Inclusivo”.

²⁶ OCDE (2016) Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública: “Perú: Gobernanza Integrada para un Crecimiento Inclusivo” p. 283.

(...) Revitalizar la Comisión Multisectorial de Seguimiento (CMS) y considerar expandir su rol, convirtiéndola en un foro para dialogar sobre las prioridades del gobierno abierto del país (...), para identificar obstáculos a la implementación exitosa del Plan de Acción de Gobierno Abierto, y juntos, identificar soluciones". (Recomendación N° 1.3 del Capítulo de Gobierno Abierto del Estudio de Gobernanza Pública²⁷).

El **Foro Multiactor de Gobierno Abierto** se instaló el 24.07.20 y desde entonces realiza sesiones mensuales con el fin de realizar un seguimiento continuo a los 21 compromisos del IV PAGA (en materia de Contrataciones, Ambiente, Educación, Infraestructura, Salud, Seguridad Ciudadana, Programas Sociales, Justicia y Calidad Regulatoria). Asimismo, se validó el proyecto de **Reglamento del Foro**, aprobado con Resolución Ministerial N°299-2020-PCM.

c. **Creación de la Plataforma Digital para la Gestión de Reclamos, a través del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM**

"3. Lograr la digitalización usando un enfoque coherente e integrado a nivel de todo el país

(...) En línea con los principales hallazgos del Capítulo 7, aprovechar la TI para fortalecer la participación con el público y su interacción. Esto puede tener como fin alentar la participación del público en la elaboración de políticas, el diseño y entrega de servicios, por ejemplo, mediante la participación de los ciudadanos, del sector privado y actores no gubernamentales" (Recomendación N° 3.2 del Capítulo de Gobierno Digital del Estudio de Gobernanza Pública²⁸).

La **Plataforma Digital para Gestión de Reclamos** permite el registro del reclamo y su seguimiento por parte de las personas. Además, la plataforma permite que las entidades efectúen la gestión del reclamo, la supervisión de la atención y la obtención de información detallada y estadística para mejorar de manera continua los bienes y servicios que entregan.

d. **Aprobación del procedimiento estandarizado de Acceso a la Información Pública creada u obtenida por la entidad, que se encuentre en su posesión o bajo su control**

"2. Fortalecer la gestión del marco de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Perú

Para aumentar el nivel de cumplimiento institucional de los requerimientos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información y facilitar el acceso de los ciudadanos a la información, Perú debería tomar en cuenta lo siguiente (...) Establecer la misma tarifa para las solicitudes de acceso a la información en todas las instituciones públicas, o al menos definir parámetros obligatorios para hacerlo". (Recomendación 2.1.4 del Capítulo de Gobierno Abierto del Estudio de Gobernanza Pública)²⁹.

Con el **Decreto Supremo N° 164-2020-PCM** (04.10.20), se aprobó el **Procedimiento Administrativo Estandarizado de Acceso a la Información Pública** creada u obtenida por la entidad, que se encuentre en su posesión o bajo su control. Dicha norma fue elaborada de manera conjunta con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – MINJUSDH, y cuenta con el formato para su inclusión en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de las entidades, tabla ASME (presencial y virtual), así como el formato a incluirse en el Sistema Único de Trámites-SUT.

²⁷ OCDE (2016) Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública: "Perú: Gobernanza Integrada para un Crecimiento Inclusivo" p. 328.

²⁸ OCDE (2016) Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública: "Perú: Gobernanza Integrada para un Crecimiento Inclusivo" p. 285.

²⁹ OCDE (2016) Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública: "Perú: Gobernanza Integrada para un Crecimiento Inclusivo" p. 329.

3.4.3 AEI 04.03: *Procedimientos administrativos estandarizados en las entidades públicas en los tres niveles de gobierno.*

La AEI 04.03 se mide a través del **Número de procedimientos administrativos estandarizados en las entidades públicas en los tres niveles de gobierno**. Al respecto, es preciso destacar que, para el cálculo del presente indicador, solo se consideran los **procedimientos administrativos estandarizados aprobados**, aunque de manera acumulada con los resultados de años anteriores.

Considerando lo anterior, se tiene que **al 2020 se han estandarizado 23 procedimientos administrativos**, cifra por debajo de la meta programada (96), lo que representa un **avance del 24%** respecto de esta.

En el 2019, mediante el **Decreto Supremo N° 045-2019-PCM** (09.03.19) se aprobó la **estandarización de diez (10) procedimientos administrativos en licencia de funcionamiento**³⁰, los cuales se listan a continuación:

1. Licencia de funcionamiento para establecimientos calificados con nivel de riesgo bajo con ITSE posterior.
2. Licencia de funcionamiento para establecimientos calificados con nivel de riesgo medio con ITSE posterior.
3. Licencia de funcionamiento para establecimientos calificados con nivel de riesgo alto con ITSE previa.
4. Licencia de funcionamiento para establecimientos calificados con nivel de riesgo muy alto con ITSE previa.
5. Licencia de funcionamiento corporativa para mercados de abastos, galerías comerciales y centros comerciales.
6. Licencia de funcionamiento para cesionarios calificados con nivel de riesgo bajo o riesgo medio.
7. Licencia de funcionamiento para cesionarios calificados con nivel de riesgo alto.
8. Licencia de funcionamiento para cesionarios calificados con nivel de riesgo muy alto.
9. Transferencia de licencia de funcionamiento o cambio de denominación o nombre comercial de la persona jurídica.
10. Cese de actividades.

Sin embargo, debido a los cambios normativos sobre el otorgamiento de la licencia de funcionamiento e introducción en el ordenamiento jurídico de la licencia provisional de funcionamiento para bodegas, procedimiento conexo al otorgamiento de la licencia de funcionamiento municipal regulada por el Texto Único Ordenado de la Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento y los formatos actualizados de Declaración Jurada, aprobados por el Decreto Supremo N° 163-2020-PCM, la **SGP propuso la actualización del listado de los diez (10) procedimientos administrativos estandarizados de licencia de funcionamiento a cargo de las municipalidades aprobados con el Decreto Supremo N° 045-2019-PCM antes señalado**, y su consecuente derogación (como se verá líneas abajo).

Por su parte, en el **2020**, se **estandarizaron trece (13) procedimientos administrativos**, con los Decretos Supremos listados a continuación:

1. **Decreto Supremo N° 164-2020-PCM** (04.10.20), que aprueba el **Procedimiento Administrativo Estandarizado de Acceso a la Información Pública** creada u obtenida por la

³⁰ Este decreto estandarizó los procedimientos a nivel de denominación del procedimiento, requisitos, plazo de atención, calificación, e incluyó un proceso optimizado de trámite.

entidad, que se encuentre en su posesión o bajo su control. Dicha norma fue elaborada de manera conjunta con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – MINJUSDH, y cuenta con el formato para su inclusión en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de las entidades, tabla ASME (presencial y virtual), así como el formato a incluirse en el Sistema Único de Trámites-SUT

Con este Decreto Supremo solo se estandariza un **(1) Procedimiento Administrativo**, denominado: Acceso a la información Pública creada u obtenida por la entidad, que se encuentre en su posesión o bajo su control.

2. **Decreto Supremo N° 200-2020-PCM (19.12.20)**, que aprueba **Procedimientos Administrativos Estandarizados de Licencias de Funcionamiento y de Licencia Provisional de Funcionamiento para Bodegas (12 Procedimientos Administrativos Estandarizados aprobados)**

Con este Decreto Supremo se estandarizan **doce (12) Procedimientos Administrativos**:

1. Licencia de funcionamiento para cambio de giro.
2. Licencia de funcionamiento para edificaciones calificadas con nivel de riesgo bajo (con ITSE posterior).
3. Licencia de Funcionamiento para Edificaciones Calificadas con nivel de riesgo medio (con ITSE posterior).
4. Licencia de Funcionamiento para Edificaciones Calificadas con nivel de riesgo alto (con ITSE previa).
5. Licencia de Funcionamiento para Edificaciones Calificadas con nivel de riesgo muy alto (con ITSE previa).
6. Licencia de Funcionamiento Corporativa para Mercados de abastos, galerías comerciales y Centros Comerciales (con ITSE previa).
7. Licencia de Funcionamiento para cesionarios en Edificaciones Calificadas con Nivel de Riesgo Medio (Con ITSE posterior).
8. Licencia de Funcionamiento para cesionarios en Edificaciones Calificadas con Nivel de Riesgo Alto (Con ITSE previa).
9. Licencia de Funcionamiento para cesionarios en Edificaciones Calificadas con Nivel de Riesgo Muy Alto (Con ITSE previa).
10. Licencia Provisional de Funcionamiento para Bodegas.
11. Transferencia de Licencia de Funcionamiento o cambio de denominación o nombre comercial de la persona Jurídica.
12. Cese de Actividades.

Al respecto, es importante mencionar que, con la Única Disposición Complementaria Derogatoria del Decreto Supremo N° 200-2020-PCM, se derogó el Decreto Supremo N° 045-2019-PCM que aprobó los primeros 10 procedimientos administrativos estandarizados. Ahora bien, para el cálculo del indicador, se cuentan todos los procedimientos estandarizados, al haberse emitido en distintos tiempos, y siendo que representan el trabajo de coordinación multisectorial de la SGP en favor de la simplificación administrativa.

La estandarización de procedimientos administrativos busca optimizarlos mediante la estandarización de las actividades, requisitos y plazos de atención, para lo cual es necesario realizar el **Análisis de Calidad Regulatoria (ACR)** de cada procedimiento de manera previa.

En adición a lo anterior, la SGP reportó que existe un total de **189 procedimientos administrativos en camino a ser estandarizados durante el 2021**, los que se encuentran en dos (2) estados de avance, como se puede ver a continuación:

Tabla 21: Procedimientos administrativos a estandarizarse en el 2021

ESTADO	N° DE PROCED.	SECTORES
Validado e ingresados a CCV	103	<ul style="list-style-type: none"> • 44 del Sector Transportes • 35 de PRODUCE • 10 de SERFOR • 9 del Sector Trabajo • 5 del Sector Educación
Validados y pendientes de ingresar a CCV	86	<ul style="list-style-type: none"> • 75 de MINEM • 11 de ITSE

Por otro lado, sobre la propuesta realizada por la “Consultoría especializada para estandarización de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad correspondientes a gobiernos regionales y locales”, financiada por PROMSACE, la SGP continuará elaborando propuestas de nuevas estandarizaciones: 152 referidas a licencia de edificación y habilitación urbana, 16 del Sector Turismo, 10 del Sector Educación, y 59 de SERFOR, todas las cuales se trabajarán bajo la metodología de talleres, reuniones y coordinaciones virtuales con los representantes de cada una.

3.4.4 AEI 04.04: Instrumentos innovadores implementados en las entidades públicas de los tres niveles de gobierno en el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

La AEI 04.04 cuyo indicador mide el **Porcentaje de instrumentos innovadores priorizados que se han implementado en las entidades públicas de los tres niveles de gobierno.**, ha obtenido como resultado para el 2020 un **42%**, cifra que equivale a un total de **349 instrumentos implementados en las entidades de los tres niveles de gobierno** y que se acerca a la meta programada para este año, representando un avance del 84%.

Al respecto, de acuerdo a la ficha del indicador, para realizar este cálculo se debe determinar el número potencial de implementaciones de cada tipo de instrumentos innovadores, el mismo que se ha calculado en función a la cantidad de entidades de cada nivel de gobierno (nacional regional y local) que debería implementarlo. Con ello, se obtiene un total de **825 potenciales implementaciones**, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 22: Número de implementaciones por instrumentos innovadores en el periodo 2018-2020

INSTRUMENTOS INNOVADORES	NÚMERO POTENCIAL DE IMPLEMENTACIONES	NÚMERO DE IMP DE LOS INSTR. INNOV. 2018	NÚMERO DE IMP DE LOS INSTR. INNOV. 2019	NÚMERO DE IMP DE LOS INSTR. INNOV. 2020	TOTAL
Análisis de Calidad Regulatoria - ACR Instrumento: Decreto Supremo 061-2019-PCM, que aprueba el Reglamento de Análisis de Calidad Regulatoria.	91 ³¹	49	39	-	88

³¹ Solo se implementa por entidades de nivel nacional

INSTRUMENTOS INNOVADORES	NÚMERO POTENCIAL DE IMPLEMENTACIONES	NÚMERO DE IMP DE LOS INSTR. INNOV. 2018	NÚMERO DE IMP DE LOS INSTR. INNOV. 2019	NÚMERO DE IMP DE LOS INSTR. INNOV. 2020	TOTAL
Simplificación Administrativa Instrumento: Decreto Supremo 031-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Único de Trámites – SUT	367 ³²	4	93	126	223
Estructura, organización y funcionamiento Instrumento: Decreto Supremo 054-2018-PCM, que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado	367 ³³	4	17	8	29
Calidad – Servicios integrados Instrumento: Decreto Legislativo 1211, que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios públicos integrados a través de ventanillas únicas e intercambio de información entre entidades públicas.	Por demanda	-	1	8	9
TOTAL	825	57	150	134	349

En línea con lo anterior, el **Análisis de Calidad Regulatoria (ACR)** es una metodología integral, gradual y continua de análisis de las disposiciones normativas de carácter general que establecen procedimientos administrativos, a fin de identificar, reducir y/o eliminar aquellos que resulten innecesarios, injustificados, desproporcionados, redundantes o que no se encuentre adecuados a la Ley del Procedimiento Administrativo General o a las normas con rango de ley que les sirven de sustento. De acuerdo con el Decreto Legislativo N° 1310, las entidades del Poder Ejecutivo deben realizar el ARC; en ese sentido, para el cálculo del indicador y tomando en cuenta lo establecido en la ficha del PEI, se considera que tendría **91 potenciales implementaciones**. En ese sentido, entre el 2018 y 2019 se brindaron opiniones técnicas favorables sobre **88 propuestas de ratificación de procedimientos administrativos de entidades del Poder Ejecutivo** que implementan el ACR en sus procedimientos administrativos.



Fuente: Perú: La experiencia con el Análisis de Calidad Regulatoria (ACR)

³² Se implementa por entidades de nivel nacional, regional y local.

³³ Se implementa por entidades de nivel nacional, regional y local, sin embargo, las implementaciones se desarrollan de acuerdo a la demanda.

En materia de **Simplificación Administrativa**, se destaca la implementación del **Sistema Único de Trámites (SUT)**, aplicación web que permite la elaboración simplificada y estandarizada del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y que sirve de repositorio oficial de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad de todas las entidades de la administración pública el cual es de libre acceso para la ciudadanía³⁴. El Manual del SUT, que brinda las pautas para su implementación y uso, establece que es de uso obligatorio para todas las entidades de la administración pública listadas en el artículo I del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS; sin embargo, destaca su carácter progresivo. En consideración a ello, se trata de un instrumento cuyo **potencial de implementaciones es de 367 entidades**. Al respecto, durante el 2020 se han implementado **126 expedientes SUT**, los que en adición a los resultados del 2018 (4) y 2019 (93), ascenderían a un resultado acumulado de **223 entidades implementaron el Sistema Único de Trámites (SUT)**. Es importante mencionar que con la Resolución de la Secretaría de Gestión Pública N° 004-2020-PCM (publicada el 06.08.20), se amplió el plazo para la adecuación al nuevo formato del TUPA, empleando el SUT.

En relación a **Estructura, organización y funcionamiento**, el número **potencial de implementaciones es de 367 entidades públicas** de los tres niveles de gobierno, no obstante, es importante destacar que la implementación de estos instrumentos se desarrolla de acuerdo a la demanda de solicitudes de opinión técnica previa que recibe la SGP, particularidad que deberá tenerse en cuenta en la modificación del PEI. En ese sentido, durante el 2020, la SGP realizó la emisión de **8 opiniones previas favorables** a 5 Reglamentos de Organización y Funciones (ROF), 1 Manual de Operaciones (MOP) y 2 Documentos de Organización y Funciones (DOFP), las que sumadas a los resultados del 2018 (4 ROF) y 2019 (17 ROF), ascienden a **29 implementaciones** en el marco del Decreto Supremo N° 054-2018-PCM. A continuación, se presentan los instrumentos implementados durante el 2020, sobre los cuales la SGP emitió opinión previa:

Tabla 23: Sumatoria de entidades del nivel nacional, regional y local que implementan uno o más instrumentos innovadores en el 2020

N°	TRIMESTRE	ENTIDAD	DOCUMENTO DE GESTIÓN
1	I	Proyecto Especial Bicentenario de la Independencia del Perú	Manual de Operaciones
2	I	Autoridad para la Reconstrucción con Cambios	Documento de Organización y Funciones
3	I	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Reglamento de Organización y Funciones
4	II	Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria	Documento de Organización y Funciones
5	II	Superintendencia Nacional de Migraciones	Reglamento de Organización y Funciones
6	II	Instituto Nacional de Investigación en Glaciares y Ecosistemas de Montaña (INAIGEM)	Reglamento de Organización y Funciones
7	II	Procuraduría General del Estado	Reglamento de Organización y Funciones
8	III	Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones	Reglamento de Organización y Funciones

Un último instrumento innovador considerado para el cálculo del presente indicador, es el impulso de la creación de **ventanillas únicas**, en el marco de la implementación del **Decreto Legislativo 1211**. Las ventanillas únicas son espacios implementados por las entidades públicas para la atención de los servicios y procedimientos administrativos integrados en cadenas de trámites a través de un punto único de contacto, privilegiando el uso de medios electrónicos. Al

³⁴ Manual del Sistema Único de Trámites, disponible en <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2020/05/MANUAL-SUT.pdf>.

respecto, la SGP manifestó que no es posible calcular el número potencial de implementaciones, al realizarse a demanda; sin embargo, su inclusión en el cálculo del presente indicador es importante. Al respecto, durante el 2019, la SGP consideró la emisión de 1 opinión técnica previa favorable sobre la propuesta de creación de la Ventanilla Única del Ministerio de Energía y Minas; a la cual se suman en el 2020, la emisión de **8 opiniones sobre las Ventanillas Únicas** del Proyecto Especial Bicentenario de la Independencia del Perú, Autoridad para la Reconstrucción con Cambios, Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, Superintendencia Nacional de Migraciones, Instituto Nacional de Investigación en Glaciares y Ecosistemas de Montaña (INAIGEM), Procuraduría General del Estado, y Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones.

De otro lado, es importante precisar, que a diferencia del cálculo realizado para determinar el porcentaje de ejecución del indicador del OEI 04, en este caso no se cuentan las entidades que implementan instrumentos innovadores, sino el número de implementaciones en sí, siendo que **una entidad puede haber implementado más de un instrumento**.

Por último, aun cuando no se incluyen para el cálculo del indicador, es preciso resaltar que existen otros instrumentos innovadores en proceso de implementación como son: la **Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de los servicios**, la cual contempla cuatro etapas (condiciones previas, planificar, ejecutar y seguimiento y control). Al respecto, actualmente se observan los siguientes resultados de las **60 entidades del Tramo I**:

- El **66.1%** de entidades se encuentran desarrollando la Etapa III: Ejecutar;
- El **17.7%** de entidades se encuentran en la Etapa II: Planificar;
- El **9.7%** de entidades se encuentra aún en la Etapa I: Condiciones previas;
- El **6.5%** de entidades no registra avance en la implementación de la Norma Técnica.

En ese sentido, la implementación del instrumento innovador en materia de calidad se reportará una vez las entidades hayan culminado con la etapa de seguimiento y control.

Igualmente, mediante el **Decreto Supremo N° 007-2020-PCM (publicado el 17.01.20)**, se aprueba las disposiciones para la **gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública**, facultando a la SGP a la emisión de normas complementarias que aprueban los formatos de registro en su versión física y digital; formato mínimo de respuesta; tipología y aspectos objeto del reclamo; matriz para reportes de información por parte de las entidades que no utilizan el Libro de Reclamaciones en su versión digital así como para las entidades o empresas señaladas en el numeral 3.5 del artículo 3 del presente Decreto Supremo; flujogramas; señaléticas y demás que resulten necesarios para la aplicación del Decreto Supremo. Al respecto, la SGP elaboró la **Norma Técnica de la Gestión de Reclamos**, aprobada mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.º 001-2021-PCM/SGP el 15 de enero de 2021, por lo que se espera que la gestión de reclamos recién empiece a implementarse como instrumento innovador en las entidades a partir de este año.

Del mismo lado, se diseñó y desarrolló la **nueva plataforma digital que soporta la gestión de reclamos** con el apoyo de la Secretaría de Gobierno Digital (SGD) y la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI). Dicha plataforma fue **puesta en producción, a manera de piloto, en el MEF, INDECOPI, OSCE, ONPE, MP; MTC, PCM y MININTER**.

3.4.5 AEI 04.05: Estrategia Nacional de Gobierno Digital implementada en las entidades públicas de los tres niveles de gobierno

La AEI 04.05, a cargo de la Secretaría de Gobierno Digital (SGD) se mide a través de del Indicador **Porcentaje de entidades públicas de los tres niveles de gobierno que implementan la Estrategia Nacional de Gobierno Digital mediante la gestión de sistemas de información con enfoque cero papel.**

De acuerdo con la Ficha del indicador de la presente AEI, se considera que una entidad ha implementado sus sistemas de información con enfoque cero papel cuando:

- Cuenta con un informe de análisis de las reales necesidades de simplificación administrativa de su entidad.
- Cuenta con un informe de análisis de las reales necesidades de sus servidores públicos.
- Implementa procesos de diseño y desarrollo colaborativos, ágiles que generan interacciones intuitivas, sencillas y de confianza con el ciudadano.
- Sube dichos servicios en la Plataforma de Interoperabilidad del Estado.
- Difunde dichos servicios a través de la Plataforma GOB.PE cuando corresponde.

La gestión de sistemas de información o plataformas digitales con **enfoque Cero Papel** hace referencia a la promoción e impulso de procesos de digitalización orientados a la disminución del uso de papel en la administración pública. En ese sentido, se reporta lo referido a las entidades del sector público que han solicitado e implementado la firma digital en la tramitación de sus procesos, por ejemplo:

- Implementación del sistema de trámite documentario
- Publicación y consumo de información de la Plataforma Georreferenciada – GEO Perú
- Uso de la plataforma de interoperabilidad
- Uso de firma digital
- Uso de la Plataforma de Autenticación
- Uso de la Plataforma de Declaración Jurada de Intereses
- Uso de plataformas o sistemas de acceso a la información pública por medios digitales, entre otras

Todo ello a favor de contribuir con la agilización de los procesos, logrando eficiencias en las actividades y reduciendo los costos vinculados al consumo de papel, uso de impresoras, fotocopadoras y sus respectivos insumos, la reducción de gastos destinados a espacios para el almacenamiento de archivos y expedientes físicos.

Al respecto, como se ha mencionado anteriormente, el universo para el cálculo del presente indicador asciende a 1982 entidades públicas, entre entidades del Gobierno Nacional (ministerios y organismos públicos), Gobiernos Regionales, y Gobiernos Locales (municipalidades provinciales y distritales)³⁵.

Considerando lo anterior, la SGD ha reportado que al cierre del 2020 **el 53% de entidades públicas de los tres niveles de gobierno implementaron la estrategia nacional de gobierno digital mediante la implementación de sistemas o plataformas digitales con enfoque cero papel**, siendo que 1051 entidades de las 1982 lo implementaron. Las entidades consideradas habilitaron, principalmente,

³⁵ El resultado del universo de entidades públicas se obtuvo de: <https://www.ceplan.gob.pe/sinaplan/> recuperado el día 11 de marzo de 2020, cuyo total es 2,076. Sin embargo, a esta cifra se restó 94 entidades; excluyendo a todas las entidades del Poder Legislativo (PL), Poder Judicial (PJ), Organismos Constitucionales Autónomos (OCA), Partidos Políticos y Organizaciones de la Sociedad Civil.

servicios para el acceso a la información pública de manera digital publicando información en el Portal de Transparencia Estándar.

Finalmente, es preciso destacar que la SGD ha impulsado la implementación del enfoque cero papel en entidades de la Administración Pública pertenecientes a otras categorías; sin embargo, estas no pueden ser consideradas para el cálculo del presente indicador al no encontrarse en el universo fijado para el mismo, como son: Otros Poderes del Estado, Organismos Constitucionales Autónomos, Cortes Judiciales, Universidades Nacionales, Empresas Estatales, Fondos y Programas, Direcciones Regionales de los Ministerios de Salud y Educación, entre otros.

**OBJETIVO
ESTRATÉGICO
INSTITUCIONAL 05**

3.5 OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 05: FORTALECER EL SISTEMA NACIONAL DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES EN EL NIVEL NACIONAL, REGIONAL Y LOCAL CON EL FIN DE PROTEGER LA VIDA Y EL PATRIMONIO DE LA POBLACIÓN

Tabla 24: OEI 05 – Indicadores

OEI		DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR		AÑO 2020	AVANCE DEL INDICADOR		UO RESP.
CÓD.	DESCRIPCIÓN	NOMBRE	FÓRMULA		RESULT. 2020	% AVANCE	
OEI 05	Fortalecer el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres en el nivel nacional, regional y local con el fin de proteger la vida y el patrimonio de la población.	Porcentaje de entidades públicas del nivel nacional, regional y local que cumplen con la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (GRD).	(Número de entidades públicas del nivel nacional, regional y local que cumplen la Política de GRD / Número de entidades públicas que deben cumplir la política de GRD)*100	42%	s.i.	s.i.	DVGT

(*) El indicador no pudo ser medido en tanto la PNGRD requería ser actualizada.

El OEI 05 se mide empleando el indicador, **Porcentaje de entidades públicas del nivel nacional, regional y local que cumplen con la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (PNGRD)**. Al respecto, el Despacho Viceministerial de Gobernanza Territorial (DVGT) ha manifestado que no ha sido posible realizar esta medición para el año 2020, toda vez que Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (PNGRD)³⁶ requería ser actualizada, proceso que se materializó durante el periodo 2019 - 2020 y que culminó con su aprobación en el mes de marzo de 2021.

Al respecto, durante el 2018 la fuente de datos o verificación para medir dicho indicador, provenía de los informes de evaluación de cumplimiento de la Política de Gestión del Riesgo de Desastres, con base en el registro que obraba en la Secretaría de Coordinación de la Presidencia del Consejo de Ministros. Sin embargo, ese mismo año se emitió el *Decreto Supremo N° 029-2018-PCM, que aprueba el Reglamento que regula las Políticas Nacionales*, luego de lo cual, CEPLAN aprobó la *Guía de Políticas Nacionales*³⁷, instrumentos que modificaron la estructura de las políticas nacionales, así como la metodología de reporte. Este hecho imposibilitó la medición del indicador.

Ahora bien, durante el periodo 2019-2020, en el marco de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 029-2018-PCM, que aprueba el Reglamento que regula Políticas Nacionales y la Ley N° 30779, Ley que dispone medidas para el fortalecimiento del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD), y demás normas vinculadas, el Viceministerio de Gobernanza Territorial (DVGT) a través de la Unidad Funcional de Ordenamiento Territorial y Gestión del Riesgo de Desastres, realizó el proceso de actualización de la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, el cual contó con la participación de las entidades competentes.

Posteriormente, la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres al 2050, fue aprobada por Decreto Supremo N° 038-2021- PCM (01.03.2021), planteando como objetivo principal atacar las causas directas identificadas para solucionar el problema público: *“alta vulnerabilidad de la población y sus medios de vida ante el riesgo de desastres en el territorio”*. De igual forma, la Política busca mejorar la implementación articulada de la gestión del riesgo de desastres en el

³⁶ Mediante el Decreto Supremo N° 111-2012-PCM se aprobó la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (PNGRD), incorporándola como una de las Políticas Nacionales de Obligatorio Cumplimiento, en el marco de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 027-2007-PCM y sus modificatorias.

³⁷ Modificada con la Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 00057-2018-CEPLAN-PCD.

territorio, con un acercamiento multinivel, multisector y multiactor, bajo un enfoque sistémico territorial y plural que permita aprehender la gestión de la diversidad de enfoques inherentes a la gobernanza del riesgo.

Como se observa, estos aspectos de la nueva PNGRD, estarían en consonancia con la finalidad del OEI 05 del PEI de la PCM, el cual busca fortalecer el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres en el nivel nacional, regional y local con el fin de proteger la vida y el patrimonio de la población, por lo que podrá iniciar su proceso de medición durante el 2021, en tanto ya se cuenta con este importante instrumento orientador de la gestión del riesgo de desastres en el Perú.

Finalmente, es oportuno mencionar que, el Viceministerio de Gobernanza Territorial como el órgano que ejerce la rectoría del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD), durante el 2020 también ha buscado promover y fortalecer la incorporación de la gestión del riesgo de desastres en todos los niveles, a través del impulso de la aprobación de doce (12) normas referidas a instrumentos que coadyuvan al cumplimiento del presente OEI, como se describirá en el siguiente apartado relacionado a sus AEI.

Las acciones estratégicas que contribuyeron al logro de este OEI se detallan a continuación:

Tabla 25: AEI 05 – Indicadores

AEI		DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR		META 2020	AVANCE DEL INDICADOR		UO RESP.
CÓD.	DESCRIPCIÓN	NOMBRE	FÓRMULA		RESULT. 2020	% AVANCE	
AEI 05.01	Normas complementarias e instrumentos aprobados en materia de gestión del riesgo de desastres.	Número de normas e instrumentos aprobados en materia de Gestión del Riesgo de Desastres.	Sumatoria del número de normas e instrumentos que son emitidas por la PCM en materia de GRD.	37	39	105%	DVGT
AEI 05.02	Supervisión, Monitoreo, Seguimiento y Evaluación efectuados a la implementación del Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres en el marco de la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.	Porcentaje de entidades públicas con ejecución financiera de más del 90% en acciones del PLANAGERD.	(Número de entidades del nivel nacional, regional y local que ejecutan más del 90% del PLANAGERD/ Número de entidades del nivel nacional, regional y local que deben cumplir el PLANAGERD] * 100	30%	70%	233%	DVGT

3.5.1 AEI 05.01: Normas Complementarias e Instrumentos aprobados en materia de Gestión del Riesgo de Desastres

La AEI 05.01 se mide a través del indicador, **Número de normas e instrumentos aprobados en materia de Gestión del Riesgo de Desastres**, respecto del cual el DVGT ha reportado que al 2020 se cuenta con un resultado acumulado de **39 instrumentos normativos en dicha materia**, obteniendo un **avance de 105%** de lo programado.

Este resultado, se obtuvo a pesar de las restricciones por la Emergencia Nacional Sanitaria COVID-19, debido a que se adoptaron medidas para lograr el cumplimiento de las metas propuestas, entre las que se encuentran:

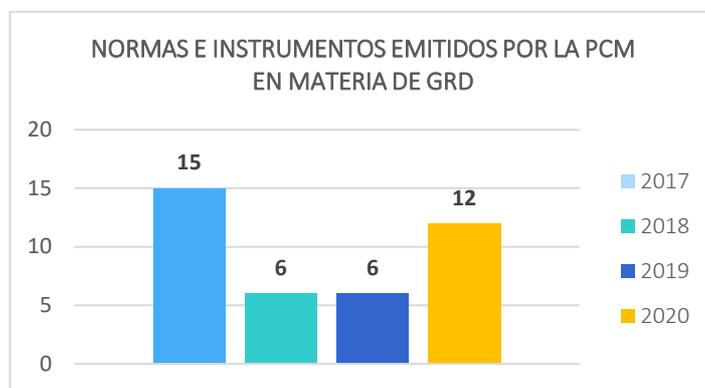
- Desarrollo de reuniones técnicas virtuales, para la revisión de los proyectos e instrumentos, con los representantes del Instituto Nacional de Defensa Civil - INDECI, así como con las entidades competentes para proponer las reformas e iniciativas correspondientes; a fin de realizar la revisión preliminar de los proyectos de normas e instrumentos y gestionar la aprobación de los mismos.
- Elaboración de Matriz de Seguimiento y gestión de normas pendientes, para identificar los dispositivos que requieren ser propuestos por las entidades técnicas.

Es importante precisar, que esta AEI busca que el Sistema Nacional de Gestión de Riesgos de Desastres (SINAGERD), cuente con instrumentos técnicos normativos para la implementación de los procesos de la Gestión del Riesgo de Desastres a nivel territorial y en relación a la Declaratoria de Estado de Emergencia por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19; los cuales se describen a continuación:

Tabla 26: Instrumentos Técnico Normativos Aprobados 2020

N°	INSTRUMENTOS NORMATIVOS	FECHA	TEMA
1	R.M. N° 049-2020-PCM	13.02.20	Aprueba el “Protocolo para la emisión de avisos, alertas y alarmas ante lluvias intensas y peligros asociados”
2	R.M. N° 050-2020-PCM	14.02.20	Aprueba los “Lineamientos para la implementación del Proceso de Preparación y formulación de los Planes de Preparación en los tres niveles de gobierno”
3	D.S. N° 059-2020-PCM	04.04.20	Establece medidas complementarias en el marco de la declaratoria de Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida y la salud de la nación a consecuencia del brote del COVID 19 (Autorización al INDECI sobre canalización de donaciones)
4	D.S. N° 067-2020-PCM	14.04.20	Dispone medidas complementarias en el marco de la declaratoria de estado de emergencia nacional por las graves circunstancias que afectan la vida y la salud de la nación a consecuencia del brote del COVID-19. (Se autoriza al INDECI para la distribución directa de donaciones a la población vulnerable, entre otras medidas).
5	R.M. N° 115-2020-PCM	29.05.20	Suspenden la ejecución de simulacros y simulaciones aprobados mediante Resolución Ministerial N° 023-2019-PCM, en tanto se encuentre vigente la Declaratoria de Estado de Emergencia por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19
6	D.S. N°104-2020-PCM	12.06.20	Plan Multisectorial ante Heladas y Friaje 2019-2021, actualizado al 2020
7	R.M. N° 131-2020-PCM	20.06.20	Aprueba el Plan de Contingencia Nacional ante bajas temperaturas
8	R.M N° 136-2020-PCM	02.07.20	Aprueba Lineamientos para la formulación y aprobación de los planes de operaciones de emergencias en los tres niveles de gobierno
9	R.M N° 149-2020-PCM	08.07.20	Aprueba Lineamientos para la formulación y aprobación de planes de rehabilitación
10	R.M N° 252-2020-PCM	08.09.20	Aprobar la solicitud de reasentamiento poblacional del Caserío de Aypena, distrito de Tingo de Ponasa, provincia de Picota, departamento de San Martín
11	R.M N° 253-2020-PCM	08.09.20	Aprobar la solicitud de reasentamiento poblacional del Centro Poblado de Puerto Prado, distrito de Rio Tambo, provincia de Satipo, departamento de Junín
12	D.S N° 155-2020-PCM	23.09.20	Dispone medidas complementarias en el marco de la declaratoria de Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote de COVID-19

Como se mencionó anteriormente, este indicador se calcula por la sumatoria **acumulada** de las normas e instrumentos emitidos por la PCM en materia de GRD, por lo que es importante indicar los resultados obtenidos desde el 2017, año base que se utilizó en la formulación de metas del PEI y en el cual se partió con un **valor base de 15**, seguido de **6** durante el 2018, **6** en el 2019, y **12** al finalizar el 2020, obteniendo un resultado acumulado en el periodo de ejecución que asciende a **39 normas e instrumentos**, como se observa en el siguiente gráfico:



FUENTE: Fichas de indicadores PEI (2018-2023) y Evaluaciones PEI 2018, 2019 y 2020

3.5.2 AEI 05.02: Supervisión, monitoreo, seguimiento y evaluación efectuados a la implementación del Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, en el marco de la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.

La AEI 05.02 se mide a través del indicador, **Porcentaje de entidades públicas con ejecución financiera de más del 90% en acciones del PLANAGERD**. Al respecto, el DVGT ha reportado que el **70% de entidades públicas ha alcanzado una ejecución financiera de más del 90% en acciones del PLANAGERD**, superando la meta programada para el 2020 (30%), lo que significa una ejecución de 233%, respecto a lo programado.

De esta manera, para identificar a las entidades que alcanzaron una ejecución financiera superior al 90% en acciones del PLANAGERD, se tomó como referencia la ejecución del gasto del **Programa Presupuestal (PP) 068 “Reducción de la vulnerabilidad y atención de emergencias y desastres”**, siendo este un PP multisectorial y con articulación territorial, a través del cual es posible medir de manera indirecta las intervenciones de los sectores en materia de Gestión del Riesgo de Desastre (GRD), ya que no todas las entidades del sector público se encuentran habilitadas en el PP 0068.

En la siguiente tabla se muestra de manera desagregada el número de entidades que han tenido una ejecución financiera superior al 90% en acciones del PLANAGERD, de los tres niveles de gobierno:

Tabla 27: Ejecución financiera superior al 90% en acciones del PLANAGERD en las entidades de los tres niveles de gobierno – Año: 2020

NIVEL DE GOBIERNO	UNIVERSO	AVANCE > 90%	RESULTADO %
NACIONAL	91	10	11%
REGIONAL	26	10	38%
LOCAL	1851	1353	73%
TOTAL	1968	1373	70%

Fuente: SIAF 2021.

De la tabla se puede observar que la ejecución financiera más baja está en el nivel nacional, siendo que solo **11% de los pliegos han alcanzado una ejecución superior al 90% en acciones del PLANAGERD** para el año 2020, esto está relacionado a las dificultades de ejecución presupuestales por los Pliegos Nacionales en el marco de la emergencia nacional por el COVID-19. No obstante, si bien el universo de entidades a nivel nacional contemplado en la ficha del indicador del PEI asciende a 91, actualmente son 29 entidades del nivel nacional las que participan en el PP 068. En ese sentido, cabe precisar que **10 de las 29 entidades (34%) del nivel nacional que participan en el PP068 son las que han alcanzado una ejecución financiera mayor al 90%.**

Por su parte, a nivel regional **10 entidades han obtenido una ejecución financiera superior al 90%, lo que representa un resultado del 38%.** En contraste, en el nivel local, se observa un mejor resultado, en la medida en que **1353 entidades (73%)** presentaron un **avance de ejecución financiera mayor al 90% en acciones del PLANAGERD.**

Al respecto, cabe indicar que dicho escenario se desarrolló de acuerdo con lo dispuesto por el Decreto de Urgencia N° 033-2020, a través del cual se aprobó la asignación extraordinaria de recursos para financiar la adquisición y distribución de productos de primera necesidad de la Canasta Básica Familiar en el marco de la Emergencia Nacional por el COVID-19. Motivo por el cual, se priorizaron las intervenciones que contribuyeron a reducir los efectos de la emergencia, incrementándose por consecuencia los niveles de ejecución promedio a nivel nacional.

**OBJETIVO
ESTRATÉGICO
INSTITUCIONAL 06**

3.6 OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 06: OPTIMIZAR LA GESTIÓN INSTITUCIONAL EN LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS – PCM

Tabla 28: OEI 06 – Indicadores

OEI		DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR		META 2020	AVANCE DEL INDICADOR		UO RESP.
CÓD.	DESCRIPCIÓN	NOMBRE	FÓRMULA		RESULT. 2020	% AVANCE	
OEI 06	Optimizar la gestión institucional en la Presidencia del Consejo de Ministros - PCM	Porcentaje de acciones de acciones estratégicas que lograron el cumplimiento de sus metas.	(Número de metas de las acciones estratégicas que han alcanzado el cumplimiento óptimo / Total de acciones estratégicas identificadas en el PEI)* 100	90%	75%	83%	OGPP

Con respecto al OEI 06 se obtuvo que **el 75% de las Acciones Estratégicas Institucionales (AEI) del PEI lograron el cumplimiento óptimo de sus metas**, lo que representa un avance del 83% respecto de la meta programada para el 2020 (90%). Se adjunta como **Anexo** una tabla que resume el avance de todas la AEI en la presente edición de la evaluación.

El PEI contiene 16 AEI, de las cuales **12 alcanzaron un cumplimiento óptimo**, es decir un cumplimiento igual o mayor al 75%, rango determinado en la ficha del indicador. A continuación, se muestra el número de AEI que alcanzaron un cumplimiento óptimo por OEI:

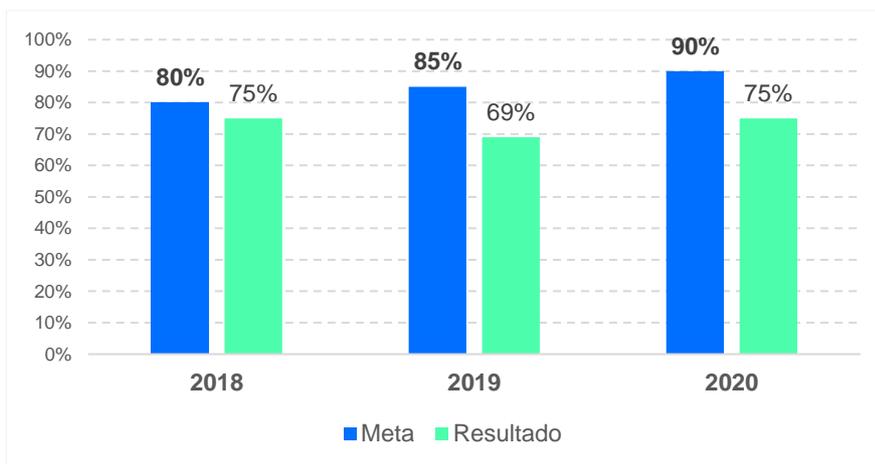
Tabla 29: Número de AEI que alcanzaron un cumplimiento óptimo

OEI	AEI CON CUMPLIMIENTO ≥ 75%	AEI CON CUMPLIMIENTO < 75%	TOTAL
OEI 1	3	1	4
OEI 2	2	-	2
OEI 3	1	1	2
OEI 4	3	2	5
OEI 5	2	-	2
OEI 6	1 ³⁸	-	1
TOTAL	12	4	16

Es importante mencionar que una (1) AEI no han sido pasible de medición. La AEI 01.04 a cargo de la Secretaría de Comunicación Social (SCS), ha presentado el resultado de un indicador proxy, pues el indicador del PEI no se ajusta a la labor que dicha Oficina realiza. Si bien el resultado presentado es analizado entre las AEI del Objetivo 01, no pude considerarse como una medición del indicador del PEI en estricto.

El OEI 06, como objetivo tipo II, evalúa las condiciones internas que la entidad busca mejorar o fortalecer, aspirando a mejorar los procesos de soporte y el diseño organizacional para solucionar problemas de gestión u optimizar el uso de recursos. Si se evalúa el desempeño de este Objetivo en los tres (3) años de implementación del PEI, puede observarse que el avance de este indicador ha sido casi estándar, fluctuando entre el 69% y 75%. Ahora bien, en el 2020 se ha recuperado, luego de la ligera caída presentada en el 2019.

³⁸ El OEI 06 tiene una AEI, la cual se mide a través de dos indicadores, uno a cargo de la OGPP y otro a cargo de la ORH. En el primer caso, el indicador logró un 65% de avance, y en el segundo un 89%, como se verá líneas abajo. En ese sentido, si promediamos ambos indicadores para determinar el nivel de cumplimiento de la AEI 06.01, se obtiene un 77%, por lo que podría considerarse como una AEI que logró el cumplimiento de sus metas.



Al tratarse de un objetivo tipo II, que apunta a la mejora del desempeño interno, las Acciones Estratégicas que dependen del presente Objetivo se encuentran a cargo de la Oficina General de Planificación y Presupuesto (OGPP) y de la Oficina de Recursos Humanos (ORH), al haberse priorizado las temáticas de implementación de la gestión por procesos y gestión de los recursos humanos en el PEI 2018-2023.

Las acciones estratégicas en las que se desagrega este OEI se detallan a continuación:

Tabla 30: AEI 06 – Indicadores

AEI		DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR		META 2020	AVANCE DEL INDICADOR		UO RESP.
CÓD.	DESCRIPCIÓN	NOMBRE	FÓRMULA		RESULT. 2020	% AVANCE	
AEI 06.01	Gestión por procesos implementada en la PCM.	Porcentaje de ejecución de las etapas de la gestión por procesos implementada en la PCM.	Número de etapas de la gestión por procesos implementada/ Número total de etapas (Ver ficha del indicador).	100%	65%	65%	OGPP
		Porcentaje de ejecución promedio de cada subsistema del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH).	Sumatoria del porcentaje de ejecución de cada subsistema del SAGRH/Total de subsistemas del SAGRH. (Ver ficha del indicador).	97%	86%	89%	ORH

3.6.1 AEI 06.01: Gestión por procesos implementada en la PCM.

La AEI 06.01 se mide a través de dos indicadores: el indicador **Porcentaje de ejecución de las etapas de la gestión por procesos implementada en la PCM** a cargo de la Oficina General de Planificación y Presupuesto (OGPP); y el **Porcentaje de ejecución promedio de cada subsistema del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH)** a cargo de la Oficina de Recursos Humanos (ORH).

Con relación al primer indicador, la implementación de la gestión por procesos logró un porcentaje de ejecución de 65%, resultado por debajo de la meta programada para el 2020 (100%), y con un porcentaje de avance del 65%. Ahora bien, este resultado se justifica en los cambios ocurridos en la normativa que regula la implementación de la gestión por procesos, lo

que implicó un retroceso en los avances alcanzados y afectó el método de cálculo del indicador originalmente aprobado en el PEI.

Hasta diciembre de 2018 la metodología para la implementación de la gestión por procesos era la emitida por la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR). En ese sentido, la Ficha del Indicador de la Acción Estratégica Institucional 06.01 del PEI dispone el siguiente método de cálculo:

Tabla 31: Método de cálculo del indicador 1 del AEI 06.01

CALIFICACIÓN TOTAL	AEI	ETAPAS	AÑO	PUNTAJE	META
100% (acumulativo)	Gestión por procesos	Identificación de procesos	2018	0.25	50%
		Elaboración de mapa de procesos		0.25	
		Asistencia técnica para la identificación y documentación de procesos nivel 1 a n	2019	0.25	25%
		Revisión de los proyectos de mejora y optimización de los procesos evaluados	2020	0.25	25%

Ahora bien, esta metodología cambia con la emisión de la **Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP “Norma Técnica para la Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública”**, aprobada por la Secretaría de Gestión Pública (SGP) como ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública (Resolución de la Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, publicada el 29.12.18). La nueva metodología establece tres (3) fases para la implementación de la gestión por procesos:

- **Fase 1. Determinación de procesos:** Implica la identificación de los procesos institucionales, la caracterización de los elementos que lo conforman y la documentación.
- **Fase 2. Seguimiento, medición y análisis de procesos:** consiste en la verificación de su nivel de desempeño e identificación de oportunidades de mejora.
- **Fase 3. Mejora de procesos:** consiste en optimizar el desempeño de los procesos en el marco de las prioridades de la entidad.

Sin perjuicio de lo anterior, y siendo que se mantiene vigente el indicador de la AEI 06.01 antes señalado, la OGPP realizó un esfuerzo para medir el avance de la implementación de la gestión por procesos en función al mismo. Al respecto, y como fue mencionado en evaluaciones previas, desde el 2018, la PCM había aprobado un **mapa de procesos en sus niveles 0 y 1**, en base a la metodología emitida por SERVIR; sin embargo, con la emisión de la Norma Técnica de la SGP, el mismo tuvo que adecuarse durante el 2019. De este modo, con Resolución de Secretaría General N° 047-2019-PCM-SG (30.12.19) se aprobó el **Mapa de Procesos de la PCM (nivel 0 y 1)**, y se da por iniciado el proceso de implementación de la Gestión por Procesos en la Presidencia de Consejo de Ministros.

Posteriormente, durante el año 2020, la OGPP ha iniciado la fase 1 de la nueva metodología “Determinación de procesos”, la cual tiene inmersa como una de sus actividades, la etapa de “asistencia técnica para la identificación y documentación de procesos nivel 1 a n” definida por SERVIR. Así, la OGPP ha brindado asistencia técnica y acompañamiento permanente a diez (10) unidades de organización de la PCM: Despacho Viceministerial de Gobernanza Territorial (DVG), Secretaría de Descentralización (SD), Secretaría de Gestión Social y Diálogo (SGSD), Secretaría de Demarcación y Organización Territorial (SDOT), Secretaría de Coordinación (SC), Oficina General de Administración (OGA), Oficina de Asuntos Administrativos (OAA), Oficina de Asuntos

Financieros (OAF), Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) y Oficina de Recursos Humanos (ORH).

A partir de ello mediante, es que mediante Resolución de Secretaría General N° 038-2020-PCM/SG se aprobó la caracterización y determinación de la secuencia e interacción del **proceso misional "M.01 Gestión de la Coordinación Multisectorial e Intergubernamental"**. En adición a ello, se cuenta con documentación validada por los dueños de los procesos que forman parte de **proceso misional "M.05 Gestión de la Gobernanza Territorial"**, próximos a continuar su trámite correspondiente de aprobación.

La declaración del Estado de Emergencia Nacional por el brote de COVID-19 también generó dificultades para continuar con la implementación de la gestión por procesos, así como los múltiples cambios en el Gabinete Ministerial, que, replicados en los dueños de los procesos de la PCM, ocasionó retrasos en la continuidad de la elaboración de la documentación de procesos, así como en su respectiva validación.

De este modo, analizando lo realizado a la luz del indicador establecido en el PEI, se ha determinado un **avance del 65% en la ejecución de las etapas de la gestión por procesos implementada en la PCM**. Sin perjuicio de ello, es necesario reformular el indicador considerando las fases y las actividades establecidas en la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP "Norma Técnica para la Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública".

El **segundo indicador** de la AEI 06.01 es el **Porcentaje de ejecución promedio de cada subsistema del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH)**, cuya evaluación está a cargo de la Oficina de Recursos Humanos (ORH). Al respecto, la ORH reportó **que al 2020 se alcanzó una ejecución promedio de los subsistemas del SAGRH ascendente a 86%**, por debajo de la meta promedio programada para el 2020 (97%), y con un avance de 89% con respecto a la misma.

El método de cálculo de este indicador se concentra en tres (3) de los siete (7) subsistemas del SAGRH³⁹ determinados en el Decreto Legislativo N° 1023, estableciéndose en el PEI las siguientes metas para el 2020:

Tabla 32: Método de cálculo del Indicador 2 del AEI 06.01

AEI	SUBSISTEMA POR IMPLEMENTAR	AÑO	META POR SUBSISTEMA	META 2020 (% PROMEDIO)
Implementación del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos	Ss. 1. Planificación de Políticas de Recursos Humanos	2018	60%	97%
		2019	90%	
		2020	100%	
	Ss. 2. Organización del Trabajo y su Distribución	2018	60%	
		2019	90%	
		2020	100%	
	Ss. 7. Gestión de Relaciones Humanas y Sociales	2018	50%	
		2019	70%	
		2020	90%	

³⁹ Decreto Legislativo N° 1023, crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil, rectora del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, artículo 5: El sistema comprende: 1) La planificación de políticas de recursos humanos, 2) la organización del trabajo y su distribución, 3) la gestión del empleo, 4) la gestión del rendimiento, 5) la gestión de la compensación, 6) la gestión del desarrollo y la capacitación, 7) la gestión de las relaciones humanas, y h) la resolución de controversias. Para efectos del PEI se priorizaron 3 subsistemas (1, 2 y 7), toda vez que los subsistemas 3,5 y 6 ya se encontraban implementados en la PCM, y al momento de la formulación del PEI, se estaba determinando la viabilidad de implementar el subsistema 4.

Al respecto, tratándose de un **indicador acumulativo**, para determinar el avance al 2020 y el promedio de los 3 subsistemas, **se suman los porcentajes de avance alcanzados en el 2018, 2019 y 2020.**

Cada uno de los subsistemas se desagrega en procesos, y estos a su vez lo hacen en productos. Así, las metas programadas al 2020 por cada subsistema se han distribuido en función a los productos identificados, a efectos de poder valorizar la ejecución de los mismos. De este modo, los productos pueden tener tres (3) estados:

- i) **Implementado**, en cuyo caso alcanzan un porcentaje de ejecución completo (igual al total de la meta);
- ii) **En proceso**, en cuyo caso alcanzan un porcentaje de ejecución menor al de la meta, pero proporcional al avance; y,
- iii) **Pendiente**, en cuyo caso su ejecución es igual a 0.

Teniendo esto en cuenta, a continuación, se presenta una tabla con los resultados de los avances obtenidos por la ORH al 2020 en función a cada uno de los tres (3) subsistemas que se toman en cuenta para el cálculo del presente indicador:

Tabla 33: Ejecución de los Subsistemas del SAGRH al 2020

N°	PRINCIPALES LOGROS POR SUBSISTEMA				META ACUMULADA 2020 (%)		EJECUCIÓN ACUMULADA 2020 (%)		PROMEDIO DE EJECUCIÓN AL 2020
	SUBSISTEMA	PROCESOS	PRODUCTO/S	ESTADO AL 2020					
1	PLANIFICACIÓN DE POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS	1.1 Estrategias Políticas y procedimientos	1. Políticas y procedimientos internos	IMPLEMENTADO	10.0	100.0	10.0	81.5	
			2. Plan de Gestión de Personas (Plan de Trabajo).	EN PROCESO	10.0		6.0		
			3. Reglamento Interno de Servidores Civiles.	IMPLEMENTADO	10.0		10.0		
			4. Presupuesto Anual de RRHH.	IMPLEMENTADO	10.0		10.0		
			5. Cuadro de indicadores de Gestión de RRHH.	EN PROCESO	10.0		8.0		
		1.2 Planificación de Recursos Humanos	1. Informe de análisis de necesidad de personal.	IMPLEMENTADO	12.5		12.5		
			2. Mapeo de Puestos	IMPLEMENTADO	12.5		12.5		
			3. Dotación de Personas	IMPLEMENTADO	12.5		12.5		
			4. Cuadro de Puestos de la Entidad	PENDIENTE	12.5		0.0		
2	ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y SU DISTRIBUCIÓN	2.1 Diseño de puestos	1. Manual de Perfiles de Puestos (MPP)	EN PROCESO	25.0	100.0	22.0	90.5	
			2. Perfiles de puestos	IMPLEMENTADO	25.0		25.0		
		2.2 Administración de puestos	1. Matriz de valorización de puestos y administración del CPE.	EN PROCESO	50.0		43.5		
3	GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES	3.1 Relaciones laborales individuales y colectivas	1. Registros de sindicatos	IMPLEMENTADO	6.0	90.0	6.0	84.6	
			2. Resolución de asuntos laborales individuales y colectivos.	IMPLEMENTADO	6.0		6.0		
			3. Registro de pliegos de reclamos y de convenios colectivos.	IMPLEMENTADO	6.0		6.0		
		3.2 Seguridad y Salud en el Trabajo	1. Plan y programas de seguridad y salud en el trabajo.	IMPLEMENTADO	3.6		3.6		
			2. Plan de Capacitaciones en SST.	IMPLEMENTADO	3.6		3.6		
			3. Registro de incidentes por seguridad y salud en el trabajo.	IMPLEMENTADO	3.6		3.6		
			4. Diagnóstico de SST (Identificación de Peligros).	IMPLEMENTADO	3.6		3.6		
			5. Evaluación de Riesgos – IPER); entre otros.	IMPLEMENTADO	3.6		3.6		

Informe de Evaluación de Resultados del PEI 2018-2023 (Año 2020)

PRINCIPALES LOGROS POR SUBSISTEMA					META ACUMULADA 2020 (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA 2020 (%)		PROMEDIO DE EJECUCIÓN AL 2020	
N°	SUBSISTEMA	PROCESOS	PRODUCTO/S	ESTADO AL 2020					
	3.3 Bienestar Social		1. Plan de bienestar social.	IMPLEMENTADO	6.0		6.0		
			2. Convenios con instituciones para facilidades del servidor civil.	IMPLEMENTADO	6.0				6.0
			3. Evaluación de satisfacción de las actividades sociales, entre otros.	IMPLEMENTADO	6.0				6.0
	3.4 Cultura y clima organizacional		1. Diagnóstico de cultura organizacional, medición de clima.	EN PROCESO	6.0	4.6			
			2. Planes de acción de mejora del clima	EN PROCESO	6.0	4.0			
			3. Planes de acción de Cultura organizacional	EN PROCESO	6.0	4.0			
	3.5 Comunicación interna		1. Plan de comunicación interna (incluye implementación de técnicas de comunicación institucional).	IMPLEMENTADO	18.0	18.0			

Al respecto, a continuación, se presentan los principales logros alcanzados en el marco de cada subsistema y en función a los productos listados en la tabla.

Subsistema 1: Planificación de Políticas de Recursos Humanos:

El primer subsistema se subdivide en 2 procesos: i) Estrategias, políticas y procedimientos y ii) planificación de recursos humanos. La ORH reporta que al 2020 **este subsistema ha alcanzado un avance de 81.5%**, por debajo de su meta acumulada programada (100%). A continuación, se presentan los principales logros por proceso:

Tabla 34: Logros del Subsistema 1 del SAGRH

PROCESO	LOGROS
1.1 Estrategias, Políticas y Procedimientos	<p>En el 2020 se aprobaron 13 dispositivos internos en materia de recursos humanos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. RSG N° 033-2019-PCM/SG (20.09.19), que aprobó el Cronograma Institucional del Ciclo de Gestión del Rendimiento 2020-2021 de la PCM. 2. RSG N° 046-2019-PCM/SG (30.12.19), que aprueba el Plan Anual de Trabajo y Utilización del Fondo de Asistencia y Estímulo de los Trabajadores de la SG-PCM CAFAE, que será ejecutado durante el ejercicio presupuestal de 2020. 3. RD N° 002-2020-PCM/OGA (08.01.20), que aprueba el Plan de Bienestar y Clima Laboral de la PCM, ejecutado al 100% en el año 2020. 4. Acta N° 03-2020-CSST (25.05.20) del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo CSST-PCM, que aprobó el Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo de la PCM 2020, modificado con Acta N° 05-2020-CSST (16.10.20). 5. Acta N° 01-2020-PCM/GTIG (30.01.20) del Grupo de Trabajo para la Igualdad de Género de la PCM, que aprobó el Plan de Actividades para el año 2020. 6. RSG N° 011-2020-PCM/SG (09.03.20), que aprueba el Plan de Desarrollo de Personas –PDP de la PCM para el año 2020. 7. RD N° 031-2020-PCM/OGA (10.03.20) que aprobó el Plan de Comunicación Interna de la PCM para el año 2020, de la Unidad Ejecutora N° 003: SG-PCM. 8. Resolución Directoral N° 068-2019-PCM/OGA (21.05.19), que aprobó el Plan de Inducción – PI 2019-2020 de la Unidad Ejecutora N° 003: SG-PCM. 9. Resolución de Secretaría Administrativa N° 005-2020-PCM/SA (18.06.20), que aprobó la Directiva N° 002-2020-PCM/SA/OGA-ORH, denominada “Directiva para la contratación de personal bajo el régimen especial de Contratación Administrativa de Servicios (CAS) en la Unidad Ejecutora 003: Secretaría General de la Presidencia del Consejo de Ministros”. 10. RM N° 251-2020-PCM (08.09.20), que aprobó el reordenamiento de los cargos contenidos en el Cuadro para Asignación de Personal Provisional – CAP Provisional de la PCM, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 050-2017-PCM. 11. Resolución de Secretaría Administrativa N° 009-2020-PCM/SA (14.12.20), que aprueba la modificación del Presupuesto Análítico de Personal –PAP de la PCM correspondiente al año fiscal 2020. 12. RSG N° 045-2020-PCM/SG (29.12.20), que aprueba el Plan Anual de Trabajo y Utilización del Fondo de Asistencia y Estímulo de los Trabajadores de la Secretaría General de la PCM CAFAE SG-PCM, que será ejecutado durante el ejercicio presupuestal de 2021. 13. Acta N° 03-2020-CSST del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo de la PCM CSST-PCM, que aprobó el Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo 2020. <p>Además, desde el 2018, la PCM cuenta con un Reglamento Interno de los/las Servidores/as Civiles, aprobado con Resolución de Secretaría Administrativa N° 002-2018-PCM-SA (31.01.18).</p>

PROCESO	LOGROS
1.2 Planificación de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Se han planificado las necesidades de personal CAS de las distintas áreas de la PCM en diciembre de 2020, determinando que se necesitan 120 posiciones más para el año 2021, de acuerdo a los "Lineamientos para la planificación de las necesidades de personal bajo régimen regulado por el Decreto Legislativo N° 1057 en el ámbito del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos" aprobado mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 168-2019-SERVIR/PE. - Aprobación de la actualización del Mapeo de Puestos mediante el Acta 1-2018 (31.10.18) de la Comisión de la Comisión de Tránsito al Régimen del Servicio Civil de la PCM. - Aprobación del Informe de Dotación de la PCM y de los organigramas funcionales, mediante el Acta 1-2020 (22.12.2020) de la Comisión de la Comisión de Tránsito al Régimen del Servicio Civil de la PCM. La propuesta de dotación ha sido remitida a SERVIR para opinión técnica.

Subsistema 2: Organización del Trabajo y su distribución

El segundo subsistema se subdivide en 2 procesos: i) Diseño de puestos y ii) Administración de puestos. La ORH reporta que al 2020 **este subsistema ha alcanzado un avance de 90.5%**, ligeramente por debajo de su meta acumulada programada (100%). A continuación, se presentan los principales logros por proceso:

Tabla 35: Logros del Subsistema 2 del SAGRH

PROCESO	LOGROS
2.1 Diseño de puestos	<ul style="list-style-type: none"> - Se actualizó la propuesta de Manual de Perfil de Puestos, dado que la propuesta de dotación se reformuló en coordinación con los órganos y unidades orgánicas, según las nuevas necesidades de la PCM. - La ORH ha determinado los requisitos mínimos de acuerdo al nivel de los puestos para las contrataciones del personal a través del Decreto Supremo N° 1057.
2.2 Adm. de puestos	<ul style="list-style-type: none"> - La ORH realizó la actualización de la matriz de valorización de puestos, la isma que fue remitida a SERVIR el 18 de diciembre de 2020.

Subsistema 7: Gestión de Relaciones Humanas y Sociales

El séptimo subsistema se subdivide en 5 procesos: i) relaciones laborales individuales y colectivas, ii) Seguridad y salud en el trabajo, iii) Bienestar social, iv) Cultura y clima organización y v) Comunicación interna. La ORH reporta que al 2020 **este subsistema ha alcanzado un avance de 84,6%**, ligeramente por debajo de su meta acumulada programada (90%). A continuación, se presentan los principales logros por proceso:

Tabla 36: Logros del Subsistema 7 del SAGRH

PROCESO	LOGROS
7.1 Relac. laborales individuales y colectivas	<ul style="list-style-type: none"> - PCM cuenta con 2 sindicatos registrados: i) el Sindicato de Trabajadores de la PCM – SITRA PCM integrado por servidores del D.L. 276, y ii) el Sindicato Integrado de Trabajadores de la PCM – SINTRA PCM integrado por servidores del D.L. 276 y el D.L. 1057. Ambos sindicatos han presentado sus Pliegos de Reclamos correspondientes al año 2020, los cuales han sido registrados y tramitados ante SERVIR y el MEF.
7.2 Seguridad y Salud en el Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Constitución del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (CSST) por el periodo 2018-2020, con RM N° 257-2018-PCM. - Informe N° 03-OS-2020-MDAT sobre Uso de Mascarillas Quirúrgicas. - Informe N° 11-2020-PCM-ORH-AEZ Validación de Adquisición de Alcohol Medicinal. - Presentación del Plan para la Seguridad y Salud en el Trabajo 2021 con Acta 08-2020-CSST-PCM. - Acta N° 03-2020-CSST (25.05.20), que aprobó el Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo 2020, modificado con Acta N° 05-2020-CSST (16.10.20). - Aprobación del Plan Anual de Capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo 2020 en la PCM con el Acta N° 06-2019-CSST/PCM (28.11.19) del CSST. - Acta N° 04-2020-CSST (25.09.20) mediante el cual se aprueba el "Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19" <p>Además, en el 2019 se realizaron las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inspecciones conforme a los formatos de registro de incidentes y acciones en las sedes de la PCM, los que se registraron según lo establecido en la RM N° 050-2013-TR. - Presentación del Estudio de Línea de Base Diagnóstico de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo con el Informe N° 007-2019-CYJZ. - Presentación de la Evaluación de Riesgos IPER con el Acta 02-2019-CSST.

PROCESO	LOGROS
7.3 Bienestar Social	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de Bienestar y Clima Laboral de la PCM, aprobado con Resolución Directoral N° 002-2020-PCM/OGA, se ejecutó al 100% en el año 2020. - Mediante el Informe N° D000362-2020-PCM-ORH, se realizó la revisión y supervisión a las Actividades del Plan de Bienestar y Clima Laboral de la PCM, entre las que se considera el nivel de satisfacción sobre las acciones implementadas. - Desde el 2019, la PCM suscribió con la Autoridad Nacional del Servicio Civil- SERVIR el Convenio de Colaboración Interinstitucional para el diseño de cursos y capacitaciones que dicte la Escuela Nacional de Administración – ENAP (SERVIR) en beneficio del personal activo de la Entidad.
7.4 Cultura y clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Realización de programa de especialización de “Gestión – Cultura y Clima” realizado del 14 de mayo al 01 de octubre 2020 – con la participación de 14 servidores/as. - En el 2019 se realizó el Informe de Actividades N° 003-2019-EKSG con Registro N° 20190037550 de fecha 29 de noviembre de 2019, sobre los resultados de “Encuesta de Fortalecimiento Institucional” con la participación de todo el personal, siendo una información valiosa que ha servido para mejorar las acciones a incorporarse en los Planes de Comunicación Interna, Capacitación, Bienestar. - Resolución Directoral N° 002-2020-PCM/OGA (08.01.20) que aprobó el Plan de Bienestar y Clima Laboral de la Presidencia del Consejo de Ministros para el año 2020. Este plan contiene las acciones de mejora para el clima y cultura organizacional.
7.5 Comunicación interna	<ul style="list-style-type: none"> - El Plan de Comunicación Interna de la PCM 2020, aprobado con Resolución Directoral N° 031-2020-PCM/OGA, se ejecutó al 95% en el año 2020.

Como puede observarse, ninguno de los subsistemas ha alcanzado aún la meta acumulada programada para el 2020; no obstante, durante el 2020 ha habido importantes avances en materia de recursos humanos sobre todo considerando la adaptación del trabajo a modalidades de trabajo mixta y remota, y la implementación de medidas excepcionales para la prevención y control del COVID-19 en la institución, lo que genera un impacto positivo en la organización institucional de la PCM. A manera de resumen, se adjunta una tabla que sintetiza los porcentajes de avance alcanzados al cierre del año 2020, y en aplicación de la cual se calcula el promedio de ejecución de los tres (3) subsistemas:

Tabla 37: Ejecución promedio de los subsistemas del SAGRH

AEI 06.01	INDICADOR	SUBSISTEMAS	META ACUMULADA AL 2020	META 2020 (% PROM)	EJECUCIÓN ACUMULADA AL 2020	% DE EJECUCIÓN PROM
Implementación del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos	Porcentaje de la ejecución promedio de cada subsistema del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH)	Ss.1. Planificación de Políticas de Recursos Humanos	100%	97%	82%	86%
		Ss.2. Organización del Trabajo y su distribución	100%		91%	
		Ss.7. Gestión de Relaciones Humanas y Sociales	90%		85%	

IV. PROPUESTAS PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA

El cumplimiento de las metas del PEI 2018-2023 se sustenta principalmente, en dos (2) medidas:

- i) Fortalecimiento de la coordinación entre los actores encargados del cumplimiento de los Objetivos y Acciones Estratégicas Institucionales del PEI y la Oficina General de Planificación y Presupuesto (OGPP), como órgano de asesoramiento, encargado del planeamiento institucional.
- ii) Adaptación de la labor de la PCM a las circunstancias enfrentadas por la pandemia, y las restricciones dispuestas por el gobierno para la prevención del contagio del COVID-19, con el empleo de tecnologías digitales, y el fortalecimiento de sistemas que permitieron el trabajo remoto de los/las servidores/as, con el cual se mantuvo el cumplimiento de los Objetivos y Acciones Estratégicas Institucionales, a pesar de la coyuntura que viene atravesando el país.

Por otro lado, en el proceso de formulación de la presente evaluación, se han identificado algunas **propuestas que permitirían mejorar este instrumento de gestión, así como su implementación**, de cara al siguiente quinquenio de un nuevo gobierno:

- El **cambio de Gobierno** y la **formulación de una nueva Política General de Gobierno (PGG)**, demandarán la elaboración de un nuevo PEI que refleje las prioridades del gobierno entrante desde las funciones y misión de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). Esta nueva PGG influirá de manera determinante en la priorización de los Objetivos y Acciones Estratégicas Institucionales del nuevo PEI.
- En el marco de la **formulación de un nuevo Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM)** y de la implementación de las **Políticas Nacionales a cargo del Sector actualizadas y/o aprobadas** en los últimos años, con la formulación del nuevo PEI, se requerirá evaluar el cambio en los Objetivos y Acciones Estratégicas Institucionales, así como el de sus indicadores, de manera que se mida lo que la entidad priorice.
- Para mejorar la implementación del nuevo PEI y el monitoreo del avance de sus indicadores, además del seguimiento mensual realizado a través de instrumentos de gestión derivados, como es el Plan Operativo Institucional (POI), se requiere de la implementación de un **seguimiento semestral del propio PEI**, que permita la emisión de alertas ante el incumplimiento, para la adopción de las medidas preventivas y correctivas necesarias.

En adición a lo anterior, los órganos y unidades orgánicas han reportado propuestas específicas para mejorar la estrategia del PEI, en función a los temas de su competencia, los que se resumen en la siguiente tabla:

Tabla 38: Propuestas para la mejora de la Estrategia

OEI	UO	PROPUESTAS PARA LA MEJORA DE LA ESTRATEGIA
OEI 1	SC	<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer la articulación intersectorial a nivel de PCM y de los Despachos Viceministeriales del Poder Ejecutivo. - Incrementar la eficiencia y eficacia en la gestión de la Comisión de Coordinación Viceministerial (CCV) a fin de alcanzar el acuerdo consensuado requerido en el marco de la calidad regulatoria. A estos efectos, se deben implementar los cambios y mejoras en el aplicativo informático de la CCV en beneficio de los usuarios. Entre los principales cambios y/o mejoras que podrían incorporarse se destacan⁴⁰:

⁴⁰ Las mejoras han sido solicitadas por la SC con el Memorando N° 00356-2020-PCM-SC (01.09.20) y el pase a producción de CCV se solicitó con el Memorando N° 00704-2020-PCM-SC (31.12.20).

OEI	UO	PROPUESTAS PARA LA MEJORA DE LA ESTRATEGIA
		<p>Para el perfil de administrador:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modificar funcionalidad de creación de credenciales. • Generar correlativos independientes para RIA y CCV. • Modificar registros y vistas de RIA y CCV. • Modificar reporte de avances considerando la diferenciación de las sesiones. • Modificar la visualización del avance de las versiones y sus comentarios; y diferenciar el detalle de los comentarios y el avance de su atención según agenda. • Exportar información en xls y pdf. • Tener accesos prioritarios a comentarios según su estado desde las vistas de consultas. • Implementar remisión de mensajes de texto. <p>Para el perfil de Coordinador:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unificación vista sobre los comentarios: propios, solicitados y pendiente. • Tablero de control con gráficos. <p>- Mantener la continuidad en la realización de las sesiones de la CCV. Hasta que se levante la Declaratoria del Estado de Emergencia Sanitaria producto del COVID-19, las reuniones se seguirán realizando a través de plataformas de videoconferencias a fin de atender proyectos normativos y temas de carácter multisectorial.</p>
	OCGIS	<p>- Impulsar el desarrollo de nuevos instrumentos que dinamicen la gestión de los sectores priorizados, para ello, será preciso contar con cadenas de entrega, hojas de ruta y/o trayectorias, orientadas al establecimiento de herramientas que aproximen a los sectores involucrados a un pronto cumplimiento de los objetivos.</p> <p>- Evaluar y monitorear las herramientas de gestión existentes y proponer nuevos diseños y mecanismos que permitan la liberación de cuellos de botella en cada uno de los objetivos priorizados.</p>
	SCS	<p>- Planificar las campañas de comunicación social, campañas publicitarias y encuestas a realizarse durante el año, y mantener las sinergias entra las diversas áreas de la SCS, con el objetivo de integrar recursos y conocimientos para lograr que los productos desarrollados sean sólidos y cumplan con sus metas comunicacionales.</p> <p>- Ante el contexto político-social que afronta el país que tendrá continuidad durante el 2021, se deben mantener las medidas de teletrabajo, uso de teleconferencias para la realización de reuniones, coordinaciones de tareas y capacitación; y desde la labor de la SCS, continuar impulsando campañas comunicacionales para la prevención del COVID-19.</p>
OEI 2	SGSD	<p>- Implementar estrategias para la solución de los conflictos en el país, basadas en información oportuna y especializada sobre el estado de los casos, niveles de riesgo y seguimiento de compromisos para gestionar la conflictividad en el país, que se obtenga a través de las herramientas del sistema de prevención y gestión de conflictos (SIGESSCOM, Reportes de situaciones, mapas de conflictividad, alertas y riegos).</p> <p>- El sistema de prevención debe sentar sus bases en torno a tres (3) ejes principales de trabajo, alineados con el nuevo enfoque que la Secretaría busca aplicar al territorio:</p> <ol style="list-style-type: none"> La gestión de la información para el manejo preventivo. La gestión del diálogo como intermediación entre ciudadanía y Estado. La gestión del cumplimiento de compromisos y acciones preventivas. <p>- Mejorar los procedimientos de articulación de los demás sectores del Estado peruano con la SGSD-PCM. En especial, cuando suceden situaciones excepcionales para la gestión de la conflictividad social como la ha sido la pandemia por el COVID-19.</p> <p>- Incorporar nuevas dinámicas de trabajo, como son las acciones de la prevención de conflictos en casos de estados de emergencia nacional.</p>
OEI 3	SD	<p>- Fortalecer la articulación y coordinación con los Gobiernos Regionales a fin de realizar un seguimiento y evaluación mucho más efectiva de las Agencias Regionales de Desarrollo.</p> <p>- Mejorar los parámetros de medición de indicadores y en el caso de las ARDs, definir claramente cada una de las etapas para su evaluación.</p> <p>- Afianzar la coordinación y articulación horizontal y vertical que, sumado a un trabajo previo, permitirá contar con resultados cada vez más favorables y una mejora en el avance del proceso de descentralización hacia los distintos niveles de gobierno, siendo necesario fortalecer estos mecanismos, en el entendido que estamos próximos a un cambio de gobierno.</p>

OEI	UO	PROPUESTAS PARA LA MEJORA DE LA ESTRATEGIA
OEI 4	SGP	<ul style="list-style-type: none"> - Redefinir el universo de entidades de los tres niveles de gobierno para la medición del OEI 04 y de la AEI 04.04, respecto a la implementación de instrumentos innovadores (directivas, normas técnicas, lineamientos, entre otros, en materia de modernización), considerando lo siguiente: i) número de entidades que solicitan a la SGP opinión técnica sobre propuestas normativas que implementan instrumentos innovadores y/o (ii) número de entidades que se encuentran dentro del alcance de una estrategia de implementación impulsada desde la SGP. En ambos casos, se pueden utilizar los registros históricos como referentes para la proyección. En ese sentido, es necesario realizar las modificaciones correspondientes en la ficha de indicadores del PEI, a fin de asegurar i) la articulación y no superposición de las actividades estratégicas institucionales, y ii) la coherencia entre el universo y las metas establecidas en el OEI 04 y la AEI 04.04.
	SGD	<ul style="list-style-type: none"> - Impulsar procesos de innovación digital en el marco del Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital. - Impulsar el talento digital de los servidores públicos. - Promover el índice de innovación digital para medir la madurez y avance de los servicios públicos digitales - Definir indicadores, estadísticas y métricas para medir la evolución de los servicios digitales que ofrecen las entidades a los ciudadanos - Definir mecanismos de monitoreo, supervisión, evaluación sobre el avance de los servicios digitales que prestan las entidades del estado.
OEI 5	DVGT	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluar y actualizar el Plan Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres - PLANAGERD 2014-2021, considerando la actualización de la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres al 2050 aprobada con el Decreto Supremo N° 038-2021-PCM. - Implementar el curso virtual para la asistencia técnica a los servidores de las entidades públicas de los tres niveles de gobierno, en temas de gestión del riesgo de desastres, PP068, entre otros. - Implementar el módulo de seguimiento y supervisión del cumplimiento de las Política Nacional y Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, incluyendo sus instrumentos financieros tal como el PP 0068.
OEI 6	OGPP	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar de manera integral los OEI, AEI e indicadores del PEI, luego de la formulación del PESEM, a fin de que se adecúe a las nuevas funciones desarrolladas por la PCM, a la nueva Política General de Gobierno y a la normativa vigente, según corresponda.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2023 contiene **seis (6) Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI) y dieciséis (16) Acciones Estratégicas Institucional (AEI)**, los cuales se miden a través de siete (7) y diecisiete (17) indicadores, respectivamente.
2. La PCM presenta un **buen nivel de desempeño en el cumplimiento de los OEI del PEI 2018-2023**, pues de los siete (7) indicadores: **tres (3) cumplieron la meta programada superando el 100%, tres (3) presentaron un nivel de ejecución superior a 80% y uno (1) no pudo evaluarse**. El indicador que no pudo evaluarse está a cargo del DVGT; lamentablemente, no pudo medirse al ser que la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres estuvo sometida a un proceso de actualización en los años 2019 y 2020, el que concluyó recién en marzo de 2021 con la emisión del Decreto Supremo N° 038-2021-PCM, a partir del cual deberá evaluarse su nivel de cumplimiento.
3. Igualmente, se muestra un **buen desempeño en la ejecución de las AEI**, toda vez que de los diecisiete (17) indicadores: **ocho (8) alcanzaron y/o superaron la meta programada, seis (6) presentaron un nivel de cumplimiento superior al 60%** (4 de los cuales alcanzaron una ejecución sobre el 80%), dos (2) estuvieron por debajo del 50% y uno (1) no pudo evaluarse. La AEI que no pudo evaluarse esta a cargo de la SCS; lamentablemente no puede considerarse el resultado presentado en tanto se trata de un indicador proxy.
4. El año 2020 ha sido particularmente complicado para la implementación del PEI, dadas las contingencias sanitarias, políticas, económicas y sociales presentadas en el país y en el mundo. No obstante, **el nivel de desempeño mostrado por la PCM ha puesto de manifiesto la capacidad de adaptación los órganos y unidades orgánicas responsables de los OEI y AEI a través de la utilización de herramientas virtuales para la ejecución de sus metas**; lo que incluso permitió, en algunos casos, superar las metas programadas, debido al amplio alcance de las herramientas digitales.
5. En el marco de la nueva **Política General de Gobierno** que presente el Gobierno entrante, las **Políticas Nacionales del Sector actualizadas**, y la formulación del nuevo **Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM)**, se recomienda elaborar un nuevo **Plan Estratégico Institucional (PEI)** que refleje las prioridades del gobierno entrante desde las funciones y misión de la PCM. El **proceso de elaboración del nuevo PEI debe ser participativo**, involucrando a los coordinadores de planificación, a los técnicos de cada área temática, y a los/las titulares de las Oficinas que estarán a cargo de algún Objetivo y/o Acción Estratégica, de manera tal que exista un compromiso institucional en su implementación y medición constante y oportuna.
6. Para el nuevo PEI, deberán **considerarse las debilidades identificadas en los indicadores del OEI y AEI, su desempeño de los últimos tres (3) años, así como la selección de indicadores con características SMART** (específico, medible, alcanzable, realista y temporalmente determinado), lo que permitirá medir y evaluar eficientemente su avance durante el periodo de ejecución. Es importante que los indicadores se basen en fuentes de información existentes y de medición sencilla, para evitar demoras.
7. Se recomienda que la PCM impulse el proceso de formulación del nuevo **Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM)** a cargo de la Oficina General de Planeamiento Estratégico Sectorial (OGPES), toda vez que de este importante instrumento de gestión depende la formulación del nuevo PEI, en atención a la metodología dispuesta por CEPLAN sobre la articulación entre planes y su vinculación con la cadena de resultados.

8. Para mejorar la implementación del nuevo PEI y el monitoreo del avance de sus indicadores, además del seguimiento mensual realizado a través de instrumentos de gestión derivados, como es el Plan Operativo Institucional (POI), se requiere de la implementación de un **seguimiento semestral del propio PEI**, que permita la emisión de alertas ante el incumplimiento, para la adopción de las medidas preventivas y correctivas necesarias.

ANEXO
RESUMEN DE ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES – INDICADORES

CÓD.	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	META 2020	AVANCE DEL INDICADOR		U.O. RESP.
					RESULT. 2020	% AVANCE	
OEI 01: Mejorar la coordinación y el seguimiento multisectorial de la Presidencia del Consejo de Ministros en los tres niveles de gobierno.							
AEI. 01.01	Acciones de coordinación multisectorial en los tres niveles de gobierno.	Número de días promedio de permanencia de los proyectos normativos agendados y consensuados en la Comisión de Coordinación Viceministerial (CCV)	Sumatoria de los días que permanecen los proyectos normativos con acuerdo agendados y consensuados en la CCV/Total número Proyectos agendados y consensuados en la CCV.	13	14	93%	SC
AEI. 01.02	Acciones de seguimiento a las metas priorizadas de la Política General de Gobierno (PGG) en las entidades públicas	Número de entidades públicas a las que se realiza seguimiento sobre las metas priorizadas de la PGG.	Sumatoria de las entidades públicas a las que se realiza seguimiento a las metas priorizadas de la Política General de Gobierno (PGG).	24	22	92%	OCGIS
AEI. 01.03	Mecanismos de coordinación interinstitucional implementados en materia de Integridad y Lucha contra la Corrupción, a nivel nacional y subnacional.	Porcentaje de mecanismos de coordinación interinstitucional implementados.	(Número de mecanismos de coordinación interinstitucional implementados por año/ Total de mecanismos de coordinación Interinstitucional propuestos) * 100	100%	100%	100%	SIP
AEI. 01.04	Estrategia de comunicación fortalecida para la difusión de los beneficios que brinda el Estado a sus ciudadanos.	Porcentaje de ciudadanos que manifiestan tener conocimiento sobre las mejoras en los servicios públicos que brinda el Estado.	(Número de ciudadanos encuestados que manifiestan tener conocimiento sobre las mejoras en los servicios públicos que brinda el Estado / Número total de ciudadanos encuestados) *100	55%	s.i*	s.i*	SCS
OEI 02: Fortalecer la prevención y gestión de conflictos sociales a nivel nacional en articulación con las demandas de la ciudadanía.							
AEI. 02.01	Gestión preventiva de conflictos sociales desarrollada.	Porcentaje de alertas tempranas emitidas que fueron atendidas oportunamente por las entidades del nivel nacional.	(Número de alertas tempranas emitidas al año que fueron atendidas oportunamente por las entidades del nivel nacional/Total de alertas emitidas por las entidades del nivel nacional)*100	30%	60%	200%	SGSD
AEI. 02.02	Instrumentos normativos y estrategias para la prevención y gestión de conflictos sociales en los tres niveles de gobierno elaborados e implementados.	Número de instrumentos técnico-normativos y estrategias elaborados e implementados	Sumatoria de instrumentos técnico-normativos y estrategias elaborados e implementados.	3	3	100%	SGSD

Informe de Evaluación de Resultados del PEI 2018-2023 (Año 2020)

CÓD.	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	META 2020	AVANCE DEL INDICADOR		U.O. RESP.
					RESULT. 2020	% AVANCE	
OEI 03: Fortalecer el proceso de descentralización para el desarrollo integral del país.							
AEI. 03.01	Agencias de Desarrollo Regional (ADR) implementadas a nivel nacional.	Número de Agencias de Desarrollo Regional (ADR) implementadas en el país.	Sumatoria del número de Agencias de Desarrollo Regional (ADR) implementadas anualmente.	19	7	37%	SD
AEI. 03.02	Espacios de diálogo y articulación desarrollados entre el Gobierno Nacional, los Gobiernos Regionales y/o Gobiernos Locales.	Número de Espacios de dialogo y articulación desarrollados entre el Gobierno Nacional, los Gobiernos Regionales y/o Gobiernos Locales.	Sumatoria del número de espacios de articulación intergubernamental desarrollados durante el año.	4	9	225%	SD
OEI 04: Facilitar las condiciones para que las entidades públicas mejoren su gestión, a fin de que ejerzan sus funciones de regulación o presten servicios de calidad en beneficio de la ciudadanía							
AEI. 04.01	Estrategia de Mejor Atención al Ciudadano a través de la implementación de plataformas presenciales de atención (Centros MAC)	Número acumulado de plataformas presenciales implementadas de Mejor Atención al Ciudadano	Sumatoria de plataformas MAC implementadas (en sus distintas modalidades) que prestan servicios integrados a la ciudadanía.	25	64	256%	SGP
AEI. 04.02	Recomendaciones de la OCDE implementadas en el marco del "Programa de apoyo a la implementación de recomendaciones del Estudio de Gobernanza".	Número de recomendaciones de la OCDE implementadas en el marco del "Programa de apoyo a la implementación de recomendaciones del Estudio de Gobernanza".	Sumatoria de recomendaciones implementadas en materia de gobernanza pública en el marco del "Programa de apoyo a la implementación de recomendaciones del Estudio de Gobernanza".	2	4	200%	SGP
AEI. 04.03	Procedimientos administrativos estandarizados en las entidades públicas en los tres niveles de gobierno.	Número de procedimientos administrativos estandarizados en las entidades públicas en los tres niveles de gobierno.	Sumatoria de procedimientos administrativos estandarizados en las entidades públicas en los tres niveles de gobierno.	96	23	24%	SGP
AEI. 04.04	Instrumentos innovadores implementados en las entidades públicas de los tres niveles de gobierno en el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública	Porcentaje de instrumentos innovadores priorizados que se han implementado en las entidades públicas de los tres niveles de gobierno.	(Número de implementaciones de los instrumentos innovadores diseñados por la SGP/ Número potencial de implementaciones de los instrumentos innovadores diseñados por la SGP) * 100	50%	42%	84%	SGP
AEI. 04.05	Estrategia Nacional de Gobierno Digital implementada en las entidades públicas de los tres niveles de gobierno.	Porcentaje de entidades públicas de los tres niveles de gobierno que implementan la Estrategia Nacional de Gobierno Digital mediante la gestión de sistemas de información con enfoque cero papel.	(Número de entidades públicas de los 3 niveles de gobierno que implementan sistemas de información con enfoque ceropapel / Total de entidades públicas de los tres niveles de gobierno) * 100%.	80%	53%	66%	SEGDI

Informe de Evaluación de Resultados del PEI 2018-2023 (Año 2020)

CÓD.	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	META 2020	AVANCE DEL INDICADOR		U.O. RESP.
					RESULT. 2020	% AVANCE	
OEI 05: Fortalecer el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres en el nivel nacional, regional y local con el fin de proteger la vida y el patrimonio de la población.							
AEI. 05.01	Normas complementarias e instrumentos aprobados en materia de gestión del riesgo de desastres.	Número de normas e instrumentos aprobados en materia de Gestión del Riesgo de Desastres.	Sumatoria del número de normas e instrumentos que son emitidas por la PCM en materia de GRD.	37	39	105%	DVGT
AEI. 05.02	Supervisión, Monitoreo, Seguimiento y Evaluación efectuados a la implementación del Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.	Porcentaje de entidades públicas con ejecución financiera de más del 90% en acciones del PLANAGERD.	(Número de entidades del nivel nacional, regional y local que ejecutan más del 90% del PLANAGERD/ Número de entidades del nivel nacional, regional y local que deben cumplir el PLANAGERD] * 100	30%	70%	233%	DVGT
OEI 06: Optimizar la gestión institucional en la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM							
AEI. 06.01	Gestión por procesos implementada en la PCM.	Porcentaje de ejecución de las etapas de la gestión por procesos implementada en la PCM.	Número de etapas de la gestión por procesos implementada/ Número total de etapas (Ver ficha del indicador).	100%	65%	65%	OGPP
		Porcentaje de ejecución promedio de cada subsistema del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH).	Sumatoria del porcentaje de ejecución de cada subsistema del SAGRH/Total de subsistemas del SAGRH. (Ver ficha del indicador).	97%	86%	89%	ORH

Anexo B-7
SEGUIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI)

Periodo PEI : 2018 - 2024
Nivel de Gobierno : E - GOBIERNO NACIONAL
Sector : 01 - PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS
Pliego : 001 - PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

OEI.01 MEJORAR LA COORDINACIÓN Y EL SEGUIMIENTO MULTISECTORIAL DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS EN LOS TRES NIVELES DE GOBIERNO. (Prioridad:1)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO								VALOR OBTENIDO								AVANCE (%)								UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024					
IND.01.OEI.01	Porcentaje de proyectos normativos con acuerdos consensuados con al menos una observación en la Comisión de Coordinación Viceministerial (CCV).	Porcentaje	2017	78.00	2017	78.00	79.00	80.00	81.00	82.00	84.00	86.00	ND	91.00	77.00	79.00	ND	ND	ND	ND	100	96.25	97.53	ND	ND	ND	ND	000003-SECRETARIA GENERAL - PCM	02.05.01-SECRETARÍA DE COORDINACIÓN			

OEI.01 AEI.01.01 ACCIONES DE COORDINACIÓN MULTISECTORIAL EN LOS TRES NIVELES DE GOBIERNO. (Prioridad:1)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO								VALOR OBTENIDO								AVANCE (%)								UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024					
IND.01.AEI.01.01	Número de días promedio de permanencia de los proyectos normativos agendados y consensuados en la Comisión de Coordinación Viceministerial (CCV)	Número	2017	16.00	2017	16.00	15.00	14.00	13.00	13.00	13.00	13.00	ND	15.36	9.00	14.00	ND	ND	ND	ND	97.66	100	92.86	ND	ND	ND	ND	000003-SECRETARIA GENERAL - PCM	02.05.01-SECRETARÍA DE COORDINACIÓN			

OEI.01 AEI.01.02 ACCIONES DE SEGUIMIENTO A LAS METAS PRIORIZADAS DE LA POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO (PGG) EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS (Prioridad:1)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO								VALOR OBTENIDO								AVANCE (%)								UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024					
IND.01.AEI.01.02	Número de entidades públicas a las que se realiza seguimiento sobre las metas priorizadas de la PGG.	Número	2016	0.00	2017	14.00	24.00	24.00	24.00	30.00	35.00	35.00	ND	30.00	28.00	22.00	ND	ND	ND	ND	100	100	91.67	ND	ND	ND	ND	000003-SECRETARIA GENERAL - PCM	01.04-OFCINA DE CUMPLIMIENTO DE GOBIERNO E INNOVACION SECTORIAL			

OEI.01 AEI.01.03 MECANISMOS DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL IMPLEMENTADOS EN MATERIA DE INTEGRIDAD Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, A NIVEL NACIONAL Y SUBNACIONAL. (Prioridad:1)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO								VALOR OBTENIDO								AVANCE (%)								UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024					
IND.01.AEI.01.03	Porcentaje de mecanismos de coordinación	Porcentaje	ND	ND	ND	ND	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	ND	100.00	100.00	100.00	ND	ND	ND	ND	100.00	100.00	100.00	ND	ND	ND	ND	000003-SECRETARIA GENERAL - PCM	02.09-SECRETARÍA DE			

Interinstitucional Implementados.																										INTEGRIDAD PÚBLICA			
OEI.01 AEI.01.04 ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN FORTALECIDA PARA LA DIFUSIÓN DE LOS BENEFICIOS QUE BRINDA EL ESTADO A SUS CIUDADANOS. (Prioridad:1)																													
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO							VALOR OBTENIDO							AVANCE (%)							UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.AEI.01.04	Porcentaje de ciudadanos que manifiestan tener conocimiento sobre las mejoras en los servicios públicos que brinda el Estado.	Porcentaje	2017	32.00	2017	32.00	37.00	45.00	55.00	57.00	59.00	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	000003-SECRETARIA GENERAL - PCM	02.06-SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN SOCIAL	
OEI.02 FORTALECER LA PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES A NIVEL NACIONAL EN ARTICULACIÓN CON LAS DEMANDAS DE LA CIUDADANÍA. (Prioridad:1)																													
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO							VALOR OBTENIDO							AVANCE (%)							UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.OEI.02	Número de entidades del nivel nacional que implementan el Sistema de Alerta Temprana.	Número	2017	3.00	2017	3.00	5.00	9.00	14.00	16.00	18.00	20.00	ND	8.00	13.00	16.00	ND	ND	ND	ND	100	100	100	ND	ND	ND	000003-SECRETARIA GENERAL - PCM	03.03.01-SECRETARIA DE GESTIÓN SOCIAL Y DIÁLOGO	
OEI.02 AEI.02.01 GESTIÓN PREVENTIVA DE CONFLICTOS SOCIALES DESARROLLADA. (Prioridad:1)																													
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO							VALOR OBTENIDO							AVANCE (%)							UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.AEI.02.01	Porcentaje de alertas tempranas emitidas que fueron atendidas oportunamente por las entidades del nivel nacional.	Porcentaje	ND	ND	ND	ND	20.00	25.00	30.00	40.00	45.00	50.00	ND	29.00	75.00	60.00	ND	ND	ND	ND	100	100	100	ND	ND	ND	000003-SECRETARIA GENERAL - PCM	03.03.01-SECRETARIA DE GESTIÓN SOCIAL Y DIÁLOGO	
OEI.02 AEI.02.02 INSTRUMENTOS NORMATIVOS Y ESTRATEGIAS PARA LA PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES A NIVEL NACIONAL ELABORADOS E IMPLEMENTADOS. (Prioridad:1)																													
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO							VALOR OBTENIDO							AVANCE (%)							UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.AEI.02.02	Número de instrumentos técnico - normativos y estrategias elaboradas e implementadas.	Número	2017	3.00	2017	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	ND	2.00	2.00	3.00	ND	ND	ND	ND	100.00	100.00	100.00	ND	ND	ND	000003-SECRETARIA GENERAL - PCM	03.03.01-SECRETARIA DE GESTIÓN SOCIAL Y DIÁLOGO	
OEI.03 FORTALECER EL PROCESO DE DESCENTRALIZACIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DEL PAÍS. (Prioridad:1)																													
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO							VALOR OBTENIDO							AVANCE (%)							UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.OEI.03	Porcentaje de Gobiernos Regionales que cuentan con herramientas implementadas para el fortalecimiento de la descentralización.	Porcentaje	2017	8.00	2017	8.00	12.00	30.00	50.00	57.00	65.00	70.00	ND	12.00	20.00	44.00	ND	ND	ND	ND	100.00	66.67	88.00	ND	ND	ND	000003-SECRETARIA GENERAL - PCM	03.02-SECRETARÍA DE DESCENTRALIZACIÓN	
OEI.03 AEI.03.01 AGENCIAS DE DESARROLLO REGIONAL (ADR) IMPLEMENTADAS A NIVEL NACIONAL. (Prioridad:1)																													

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO							VALOR OBTENIDO							AVANCE (%)							UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024		
IND.01.AEI.03.01	Número de Agencias de Desarrollo Regional (ADR) implementadas en el país.	Número	2017	5.00	2017	5.00	7.00	16.00	19.00	20.00	21.00	21.00	ND	0.00	5.00	7.00	ND	ND	ND	ND	0	31.25	36.84	ND	ND	ND	ND	000003-SECRETARIA GENERAL - PCM	03.02-SECRETARÍA DE DESCENTRALIZACIÓN
OEI.03	AEI.03.02 ESPACIOS DE DIÁLOGO Y ARTICULACIÓN DESARROLLADOS ENTRE EL GOBIERNO NACIONAL, LOS GOBIERNOS REGIONALES Y/O GOBIERNOS LOCALES. (Prioridad:1)																												
IND.01.AEI.03.02	Número de espacios de diálogo y articulación desarrollados entre el Gobierno Nacional, los Gobiernos Regionales y/o Gobiernos Locales.	Número	2017	11.00	2017	11.00	4.00	4.00	4.00	18.00	20.00	22.00	ND	49.00	29.00	9.00	ND	ND	ND	ND	100	100	100	ND	ND	ND	ND	000003-SECRETARIA GENERAL - PCM	03.02-SECRETARÍA DE DESCENTRALIZACIÓN
OEI.04	FACILITAR LAS CONDICIONES PARA QUE LAS ENTIDADES PÚBLICAS MEJOREN SU GESTIÓN, A FIN DE QUE EJERZAN SUS FUNCIONES DE REGULACIÓN O PRESTEN SERVICIOS DE CALIDAD EN BENEFICIO DE LA CIUDADANÍA. (Prioridad:1)																												
IND.01.OEI.04	Porcentaje de entidades públicas de los tres niveles de gobierno que implementan los instrumentos innovadores generados por la Secretaría de Gestión Pública.	Porcentaje	ND	ND	ND	ND	30.00	60.00	80.00	80.00	80.00	80.00	ND	28.61	59.00	100.00	ND	ND	ND	ND	95.37	98.33	100	ND	ND	ND	ND	000003-SECRETARIA GENERAL - PCM	02.07-SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA
IND.02.OEI.04	Porcentaje de entidades públicas de los tres niveles de gobierno que implementan la Estrategia Nacional de Gobierno Digital.	Porcentaje	ND	ND	ND	ND	40.00	60.00	80.00	90.00	100.00	100.00	ND	67.05	ND	89.00	ND	ND	ND	ND	100	ND	100	ND	ND	ND	ND	000003-SECRETARIA GENERAL - PCM	02.08-SECRETARÍA DE GOBIERNO DIGITAL
OEI.04	AEI.04.01 ESTRATEGIA DE MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE PLATAFORMAS PRESENCIALES DE ATENCIÓN (CENTROS MAC). (Prioridad:1)																												
IND.01.AEI.04.01	Número de plataformas presenciales implementadas de Mejor Atención al Ciudadano.	Número	2017	5.00	2017	5.00	13.00	20.00	25.00	0.00	0.00	35.00	ND	7.00	26.00	64.00	ND	ND	ND	ND	53.85	100	100	ND	ND	ND	ND	000003-SECRETARIA GENERAL - PCM	02.07-SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA
OEI.04	AEI.04.02 RECOMENDACIONES DE LA OCDE IMPLEMENTADAS EN EL MARCO DEL "PROGRAMA DE APOYO A LA IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES DEL ESTUDIO DE GOBERNANZA". (Prioridad:1)																												
IND.01.AEI.04.02	Número de recomendaciones de la	Número	ND	ND	ND	ND	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	ND	4.00	3.00	4.00	ND	ND	ND	ND	100	100	100	ND	ND	ND	ND	000003-SECRETARIA	02.07-SECRETARÍA DE

OEI.04		AEI.04.03 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ESTANDARIZADOS EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS (Prioridad:1)																								GENERAL - PCM		GESTIÓN PÚBLICA		
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE Año	VALOR ACTUAL Año	LOGRO ESPERADO								VALOR OBTENIDO								AVANCE (%)								UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Valor	Valor	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024					
IND.01.AEI.04.03	Número de procedimientos administrativos estandarizados en la entidades públicas de los tres niveles de gobierno.	Número	2015 32.00	2015 32.00	32.00	64.00	96.00	120.00	200.00	50.00	ND	0.00	10.00	23.00	ND	ND	ND	ND	0	15.63	23.96	ND	ND	ND	ND	ND	000003-SECRETARIA GENERAL - PCM	02.07-SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA		
OEI.04		AEI.04.04 INSTRUMENTOS INNOVADORES IMPLEMENTADOS EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS DE LOS TRES NIVELES DE GOBIERNO EN EL MARCO DE LA POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA. (Prioridad:1)																								GENERAL - PCM		GESTIÓN PÚBLICA		
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE Año	VALOR ACTUAL Año	LOGRO ESPERADO								VALOR OBTENIDO								AVANCE (%)								UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Valor	Valor	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024					
IND.01.AEI.04.04	Porcentaje de instrumentos innovadores priorizados que se han implementado en las entidades públicas de los tres niveles de gobierno.	Porcentaje	ND	ND	ND	15.00	30.00	50.00	55.00	60.00	65.00	ND	17.36	18.00	42.00	ND	ND	ND	ND	100	60.00	84.00	ND	ND	ND	ND	000003-SECRETARIA GENERAL - PCM	02.07-SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA		
OEI.04		AEI.04.05 ESTRATEGIA NACIONAL DE GOBIERNO DIGITAL IMPLEMENTADA EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS DE LOS TRES NIVELES DE GOBIERNO. (Prioridad:1)																								GENERAL - PCM		GESTIÓN PÚBLICA		
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE Año	VALOR ACTUAL Año	LOGRO ESPERADO								VALOR OBTENIDO								AVANCE (%)								UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Valor	Valor	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024					
IND.01.AEI.04.05	Porcentaje de entidades públicas de los tres niveles de gobierno que implementan la Estrategia Nacional de Gobierno Digital mediante la gestión de sistemas de información con enfoque de cero papel.	Porcentaje	ND	ND	ND	40.00	60.00	80.00	90.00	100.00	100.00	ND	1.93	ND	53.00	ND	ND	ND	ND	4.83	ND	66.25	ND	ND	ND	ND	000003-SECRETARIA GENERAL - PCM	02.08-SECRETARÍA DE GOBIERNO DIGITAL		
OEI.05		FORTALECER EL SISTEMA NACIONAL DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES EN EL NIVEL NACIONAL, REGIONAL Y LOCAL CON EL FIN DE PROTEGER LA VIDA Y EL PATRIMONIO DE LA POBLACIÓN. (Prioridad:1)																								GENERAL - PCM		GESTIÓN PÚBLICA		
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE Año	VALOR ACTUAL Año	LOGRO ESPERADO								VALOR OBTENIDO								AVANCE (%)								UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Valor	Valor	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024					
IND.01.OEI.05	Porcentaje de entidades públicas del nivel nacional, regional y local que cumplen con la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.	Porcentaje	2017 10.00	2017 10.00	22.00	32.00	42.00	45.00	50.00	55.00	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	000003-SECRETARIA GENERAL - PCM	03.01-VICEMINISTERIO DE GOBERNANZA TERRITORIAL		
OEI.05		AEI.05.01 NORMAS COMPLEMENTARIAS E INSTRUMENTOS APROBADOS EN MATERIA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES. (Prioridad:1)																								GENERAL - PCM		GESTIÓN PÚBLICA		
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE Año	VALOR ACTUAL Año	LOGRO ESPERADO								VALOR OBTENIDO								AVANCE (%)								UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Valor	Valor	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024					

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE	VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO								VALOR OBTENIDO								AVANCE (%)								UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
				Año	Valor	Año	Valor	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024			
IND.01.AEI.05.01	Número de normas e instrumentos aprobados en materia de Gestión del Riesgo de Desastres.	Número		2017	15.00	2017	15.00	17.00	27.00	37.00	42.00	47.00	50.00	ND	21.00	27.00	39.00	ND	ND	ND	ND	100	100.00	100	ND	ND	ND	ND	000003-SECRETARIA GENERAL - PCM	03.01- VICEMINISTERIO DE GOBERNANZA TERRITORIAL	
OEI.05	AEI.05.02 SUPERVISIÓN, MONITOREO, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN EFECTUADOS A LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN NACIONAL DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES. (Prioridad:1)																														
IND.01.AEI.05.02	Porcentaje de entidades públicas con ejecución financiera de más del 90% en acciones del PLANAGERD.	Porcentaje		2017	5.00	2017	5.00	20.00	25.00	30.00	35.00	40.00	40.00	ND	35.00	47.00	70.00	ND	ND	ND	ND	100	100	100	ND	ND	ND	ND	000003-SECRETARIA GENERAL - PCM	03.01- VICEMINISTERIO DE GOBERNANZA TERRITORIAL	
OEI.06	OPTIMIZAR LA GESTIÓN INSTITUCIONAL EN LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS - PCM. (Prioridad:1)																														
IND.01.OEI.06	Porcentaje de acciones estratégicas que lograron el cumplimiento de sus metas.	Porcentaje		2017	69.00	2017	69.00	80.00	85.00	90.00	100.00	100.00	100.00	ND	75.00	69.00	75.00	ND	ND	ND	ND	93.75	81.18	83.33	ND	ND	ND	ND	000003-SECRETARIA GENERAL - PCM	02.04.02- OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	
OEI.06	AEI.06.01 GESTIÓN POR PROCESOS IMPLEMENTADA EN LA PCM. (Prioridad:1)																														
IND.01.AEI.06.01	Porcentaje de ejecución de las etapas de la gestión por procesos implementada en la PCM.	Porcentaje		2017	0.00	2017	0.00	50.00	75.00	100.00	100.00	100.00	100.00	ND	50.00	60.00	65.00	ND	ND	ND	ND	100.00	80.00	65.00	ND	ND	ND	ND	000003-SECRETARIA GENERAL - PCM	02.04.02- OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	
IND.02.AEI.06.01	Porcentaje de ejecución promedio de cada subsistema del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH).	Porcentaje		ND	ND	ND	ND	57.00	83.00	97.00	100.00	100.00	100.00	ND	45.60	71.00	86.00	ND	ND	ND	ND	80.00	85.54	88.66	ND	ND	ND	ND	000003-SECRETARIA GENERAL - PCM	02.04.03.04- OFICINA DE RECURSOS HUMANOS	

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