

## INDICE

TEMA	PAG
1. PRESENTACION	02
2. RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS QUE SE REALIZAN EN EL CENTRO MAC VENTANILLA	03
3. ESTADISTICAS CENTRO MAC VENTANILLA	04
3.1. Estadísticas periodo de Noviembre 2014	
3.1.1. Afluencia de administrados	04
3.1.2. Estadística de atenciones culminadas	04
4. ESTADÍSTICA DE ATENCIÓN POR ENTIDADES	05
5. ESTADÍSTICA DE ATENCIONES POR PROCEDIMIENTOS	05
6. PROCEDIMIENTOS MUNICIPALES	06
6.1. Empresas constituidas	06
7. RESULTADOS DE ENCUESTAS REALIZADAS DEL PERIODO NOVIEMBRE 2014	07
7.1. Genero de ciudadano encuestado	07
7.2. Orientación de procedimientos	08
7.3. Tiempo de espera	08
7.4. Ambientación del local	09
8. CONCLUSIONES	09

## 1. PRESENTACION

Con el objetivo de brindar una mejor atención a los ciudadanos de Ventanilla y a todos los moradores de los distritos cercanos, por gestión del Alcalde Omar Marcos Arteaga el 10 de diciembre de 2012, la Presidencia del Consejo de Ministros y la Municipalidad Distrital de Ventanilla suscribieron un convenio marco de cooperación interinstitucional para la implementación de un Centro de Mejor Atención al Ciudadano en Ventanilla, este convenio fue aprobado el 17 de Octubre de 2012 con el acuerdo de consejo N° 081-2012/MDV-CDV.

El local fue inaugurado el 10 de Febrero de 2014, aquí los ciudadanos pueden gestionar varios procedimientos de tramite tanto de la comuna distrital como de entidades del estado, las entidades que atienden son : Municipalidad de Ventanilla, Sunat, Sunarp, Reniec, el Colegio de Notarios del Callao, Banco de la Nación, Indecopi, Poder Judicial y Ministerio del Interior.

Se ha proyectado como clientes potenciales a los vecinos de Ventanilla, Mi Perú, y las zonas limítrofes de los distritos de Puente Piedra, Ancón, Callao y San Martín de Porras, los cuales serán beneficiados con los servicios del Centro MAC Ventanilla, que se encuentra ubicado en la Av. La Playa s/n, a la espalda del Palacio Municipal.

## 2. RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS QUE SE REALIZAN EN EL CENTRO MAC VENTANILLA

### Cuadro N° 01

#### Relación de procedimientos que se realizan en Centro MAC Ventanilla

ENTIDAD	SERVICIO	ORIENTACION	TRAMITE
BANCO DE LA NACION	Apertura de cuenta corriente MYPE		X
	Depósito capital social		X
	Depósito de cuenta corriente		X
	Devolucion de capital social		X
	Transferencia de Capital Social		X
	Pago de tasas		X
COLEGIO DE NOTARIOS DEL CALLAO	Servicios notariales	X	
	Entrega de Testimonio RUC, clave SOL		X
	Tomas de Firmas		X
MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA	Duplicado de cuponera		X
	Estado de cuenta		X
	Constancias Tributarias		X
	Constancia de Catastral Negativa		X
	Certificado de Jurisdicción		X
	Certificado de Nomenclatura		X
	Licencia de Edificación - Modalidad A - Vivienda Unifamiliar de hasta 120 m2 Construidos (siempre que constituya la única edificación en el lote)		X
	Licencia de Edificación - Modalidad A -Ampliación de Vivienda Unifamiliar (la sumatoria del área total construida existente y la proyectada no deben exceder de 200 m2)		X
	Licencia de Edificación - Modalidad A Ampliaciones Consideradas Obras Menores (según lo establecido en el reglamento nacional de edificaciones - RNE )		X
	Licencia de Edificación - Modalidad A Remodelación de Vivienda Unifamiliar (sin modificación estructural ni cambio de uso, ni aumento de área construida)		X
	Licencia de Edificación - Modalidad A- Construcción de Cercos (de más de 20 ml, siempre que el inmueble no esté bajo el régimen de propiedad exclusiva y común)		X
	Licencia de Edificación - Modalidad A Demolición Total (de edificaciones menores de 5 pisos de altura)		X
	Licencia de edificación - Modalidad A Obras de Carácter Militar (de las fuerzas armadas)		X
	Obras de carácter Policial (policía nacional del Perú)		X
	Establecimientos Penitenciarios		X
	Certificado de Parámetros Urbanísticos y Edificatorios		X
	Licencias Municipales		X
	Duplicado de licencia de funcionamiento		X
	Cese de actividades		X
	Constancia de ejercer o no actividades comerciales, industriales o de servicio		X
Bolsa de Trabajo		X	
MI EMPRESA	Mi Empresa - Elaboración de Minuta	X	X
	Mi Empresa - Constitución de Empresas	X	X
SUNARP	Alerta registral	X	
	Búsqueda y reserva de denominación	X	X
SUNAT	Información de Charlas SUNAT	X	
	Orientación Tributaria	X	
	Obtención, modificación y actualización de RUC		X
	Formularios SUNAT	X	
PODER JUDICIAL	Certificado de Antecedentes Penales		X
INDECOPI	Atención de Reclamos	X	
	Búsquedas fonéticas		X
	Búsquedas figurativas		X
	Registros de marca y signos distintivos		X
	Orientación en demás servicios	X	
MININTER	Certificado de antecedentes policiales		X
RENIEC	Inscripción del DNI		X
	Renovación del DNI		X
	Rectificaciones de datos		X
	Duplicado de DNI		X
	Canje de LE a DNI		X
	Expedición de copias literales		X
	Certificado de Inscripción de Identidad		X
	Constancia negativa de inscripción		X

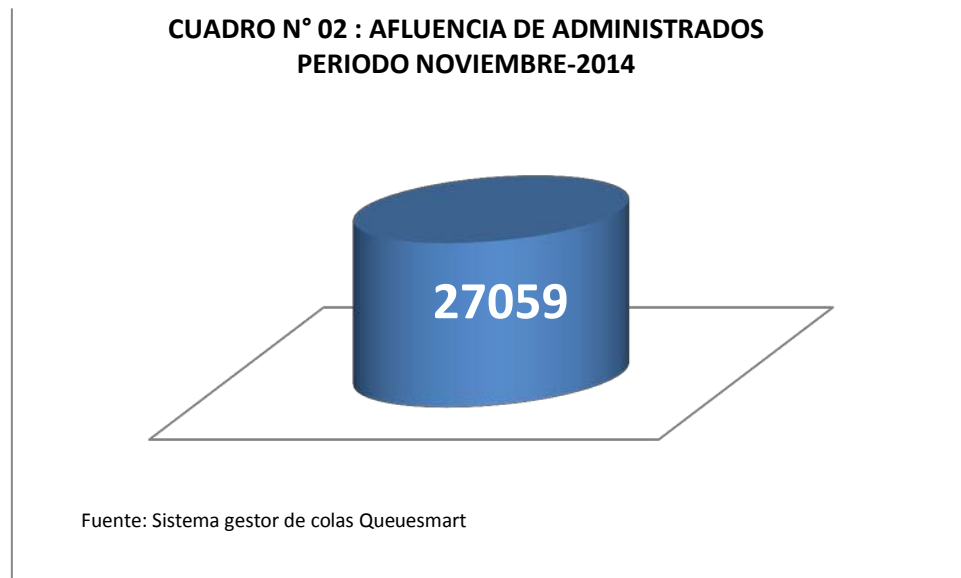
### 3. ESTADISTICAS CENTRO MAC VENTANILLA

#### 3.1. Estadísticas periodo de Noviembre 2014

La información tomada para elaborar los informes del MAC Ventanilla es generada por el sistema gestor de colas Queuesmart. Los resultados a presentar se detallan en los siguientes puntos.

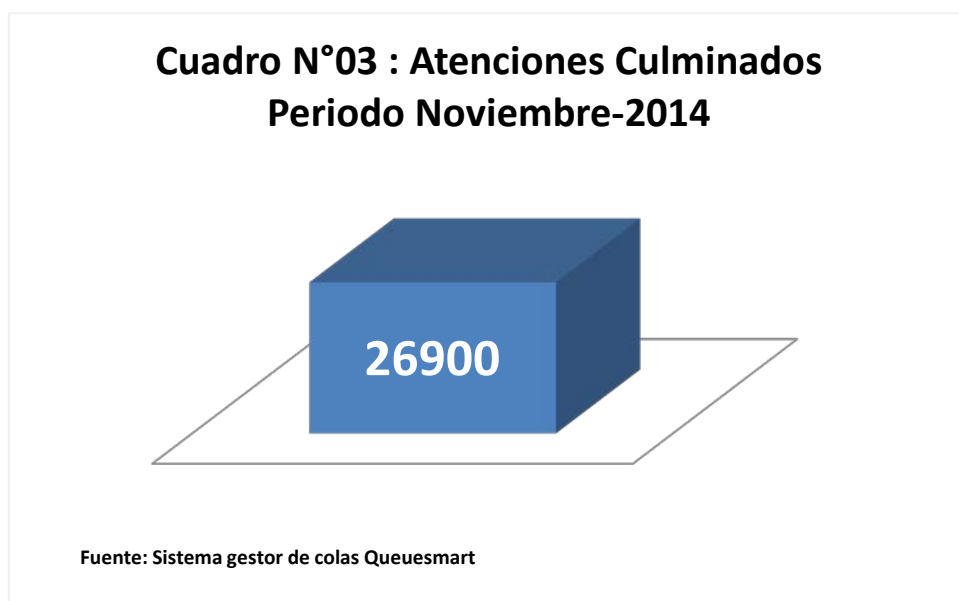
##### 3.1.1. Afluencia de administrados

La afluencia de administrados durante el periodo de Noviembre fue de 27,059.



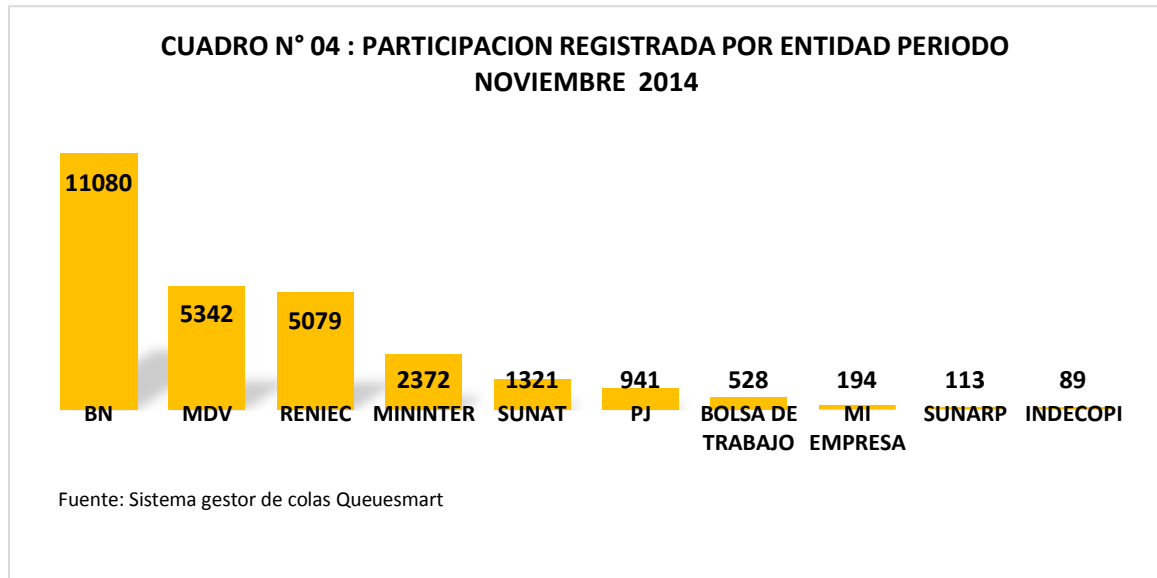
##### 3.1.2. Estadística atenciones culminadas

Durante el mes de Noviembre de 2014 se concluyó la atención de 26,900 administrados.



#### 4. ESTADÍSTICA DE ATENCIÓN POR ENTIDADES

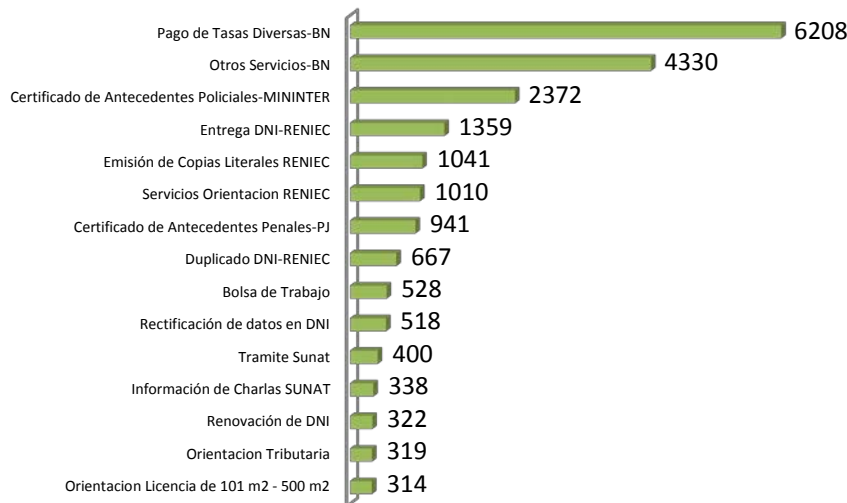
Para las atenciones por entidad del periodo de Noviembre 2014 se aprecia un crecimiento en las atenciones culminadas, el Banco de la Nación es el nexa para el pago de las tasas que darán inicio a los procedimientos; siendo los mayores incrementos con respecto al mes anterior para Reniec, Municipalidad de Ventanilla, Mininter, Sunat.



#### 5. ESTADÍSTICA DE ATENCIONES POR PROCEDIMIENTOS

La afluencia durante el periodo para el periodo Noviembre 2014 está liderada por Otros servicios Banco Nación con 6,208; seguido por Mininter con Certificado Antecedentes Policiales 2,372 y Reniec con entrega de DNI 1,359.

**CUADRO N° 05 : RANKING DE PARTICIPACION REGISTRADA POR PROCEDIMIENTO PERIODO NOVIEMBRE -2014**

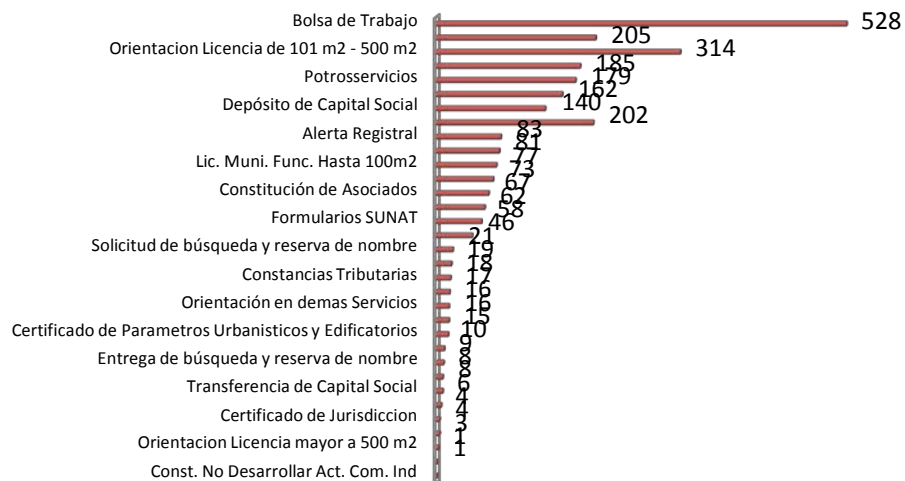


Fuente: Sistema gestor de colas Queuesmart

## 6. PROCEDIMIENTOS MUNICIPALES

Los procesos municipales están agrupados en: Autorizaciones municipales, catastro, rentas, bolsa de trabajo y mi empresa.

**CUADRO N° 06 : PROCEDIMIENTOS MUNICIPALES PERIODO NOVIEMBRE 2014**

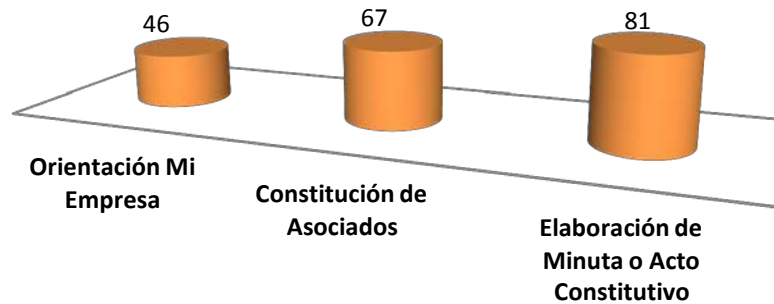


Fuente: Sistema gestor de colas Queuesmart

### 6.1. Empresas constituidas

Durante el periodo de Noviembre del 2014 a través del programa Mi Empresa, que coordina e integra a entidades como el Banco de la Nación, Colegio de Notarios de Callao, SUNAT y SUNARP se han constituido de cuarenta y tres (43) empresas.

**CUADRO N° 07 : EMPRESAS CONSTITUIDAS PERIODO NOVIEMBRE-2014**



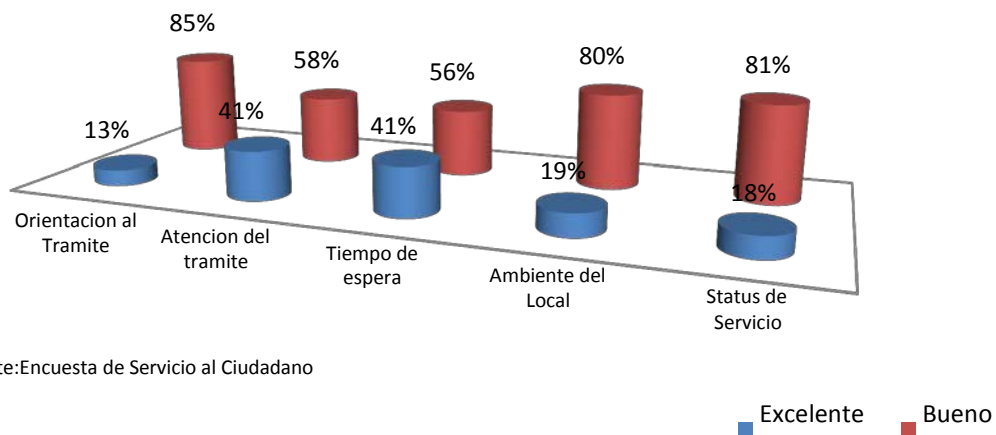
Fuente: Ministerio Produccion

**7. RESULTADOS DE ENCUESTAS REALIZADAS DEL PERIODO NOVIEMBRE- 2014**

La base de datos para la valoración de los niveles de satisfacción de los usuarios del Centro MAC Ventanilla son las Encuestas de Servicio al Ciudadano.

Los niveles tomados como aceptables para el Centro MAC Ventanilla son del 80% en adelante, lo cual tomamos como la acumulación de las respuestas consignadas como Bueno y Excelente, esto nos permite mantener un nivel de servicio elevado con el consecuente confort de los administrados que acuden a realizar sus trámites en los procesos que atendemos.

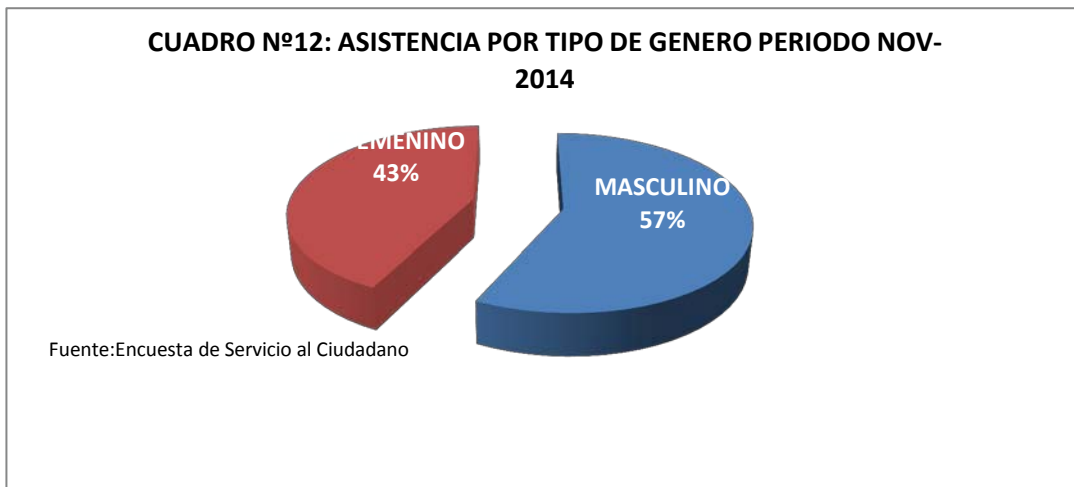
**CUADRO N°11: NIVEL DE ACEPTACION EN EL CENTRO MAC VENTANILLA PERIODO NOV- 2014**



Fuente: Encuesta de Servicio al Ciudadano

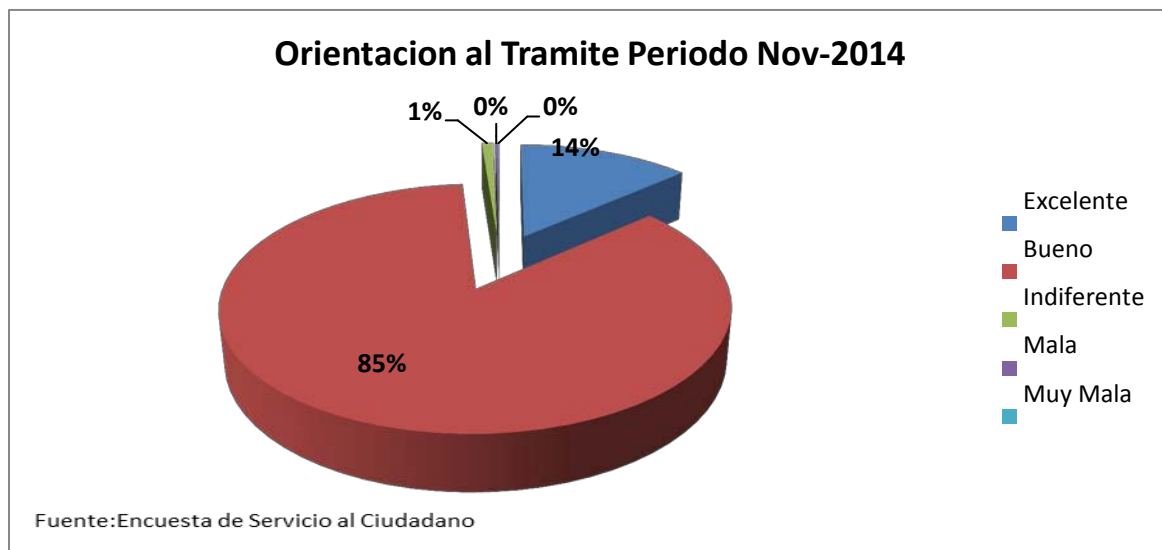
### 7.1. Genero de administrado encuestado

La mayor afluencia al Centro MAC Ventanilla es de administrados de género masculino con un 57% de afluencia durante el periodo de Noviembre 2014 vs 43% género femenino.



### 7.2. Orientación de procedimientos

Los administrados encuestados califican la orientación recibida para la realización de sus trámites con el 99% de aceptación, siendo calificados como excelente atención por el 14% y de buena atención por el 85% de los encuestados.

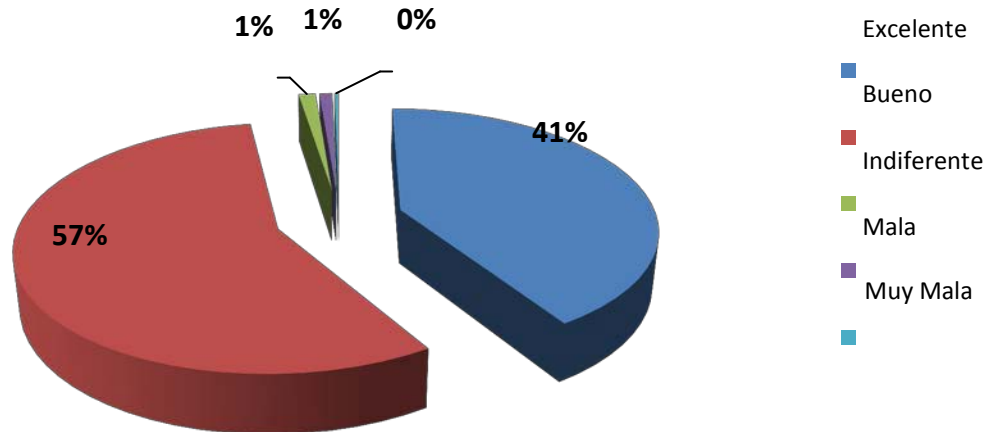


### 7.3. Tiempo de espera

La rapidez de atención en los procedimientos solicitados por los administrados según la muestra de encuesta como tiempo de espera ha sido calificada con un 98% de aceptación, siendo considerado como excelente por el 41% y como bueno por el 57%.



### Tiempo de espera Periodo Nov-2014

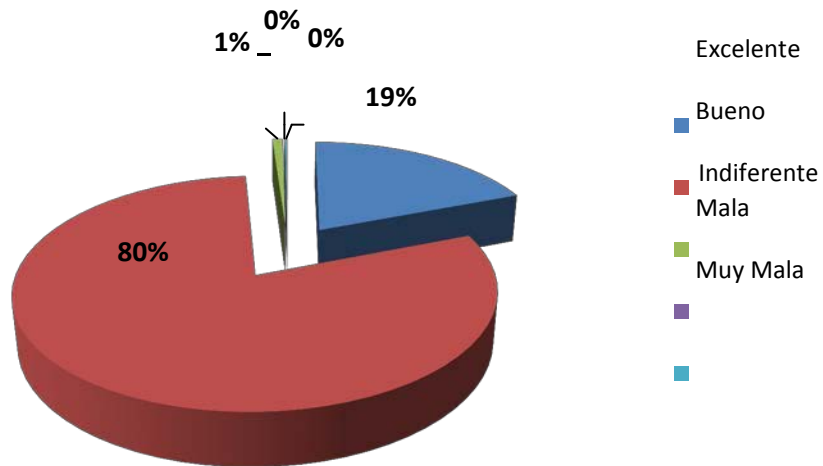


Fuente: Encuesta de Servicio al Ciudadano

#### 7.4. Ambientación del local

La modernidad y facilidades instaladas en el local del Centro MAC Ventanilla nos ha permitido obtener un 99% de aceptación, donde el 19% considera el local como excelente y el 80% como bueno.

### Ambiente del Local Periodo Nov-2014



Fuente: Encuesta de Servicio al Ciudadano

## 8. CONCLUSIONES

La presencia del Centro MAC Ventanilla ha generado un cambio en la manera que los administrados ven al estado pues en la forma que son atendidos sienten la modernidad y un nuevo nivel de servicio, esto les demuestra claramente que son importantes y se merecen lo mejor por parte del estado.

Durante el periodo de Noviembre 2014 Centro MAC Ventanilla ya se convertido en referencia y lugar de trámite, y como respuesta a las necesidades por parte de los administrados se implementaran nuevos convenios con las instituciones que registran una mayor demanda a través de las encuestas realizadas.

El crecimiento de la afluencia de administrados va en aumento constante, y nuestro nivel de aceptación a los servicios brindados a través de nuestros asesores de las entidades asociadas se mantiene por encima de un 95%.