



Municipalidad
de Ventanilla

MEJOR ATENCION AL CIUDADANO – MAC Ventanilla

Centro de atención presencial

Estadísticas Centro MAC Ventanilla



Boletín Mensual

Febrero 2014

1. PRESENTACION
2. ESTADISTICAS DEL CENTRO MAC VENTANILLA
 - 2.1. Estadísticas mes de Febrero 2014
 - 2.1.1. Afluencia de público
 - 2.1.2. Participación de las entidades en el MAC Ventanilla
 - 2.1.2.1. Cuadro : Atenciones semanales
 - 2.1.3. Ranking de servicios con mayor demanda
 - 2.1.3.1. Cuadro : Participación por entidad registrada en el MAC Ventanilla
 - 2.1.4. Empresas constituidas
 - 2.1.4.1. Cuadro : Servicios con mayor demanda en MAC Ventanilla
 - 2.1.5. Nivel de atención y tasa de abandono
 - 2.2. Niveles de satisfacción del usuario de Febrero 2014
 - 2.2.1. Atención del personal
 - 2.2.2. Trato del personal en la recepción
 - 2.2.3. Trato del personal en el módulo de servicio
 - 2.2.4. Tiempo de espera
 - 2.2.5. Disponibilidad de información
 - 2.2.6. Claridad de información recibida
 - 2.2.7. Ambiente del local
 - 2.2.8. Sexo del público usuario
3. RELACION DE SERVICIOS BRINDADOS EN EL MAC VENTANILLA

1. PRESENTACION

En cumplimiento de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, el Ejecutivo oficializó el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016, que precisa las acciones necesarias, metas, indicadores, plazos y entidades públicas responsables de su ejecución, con el objetivo de lograr resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados al ciudadano.

La simplificación administrativa del estado peruano tiene como partida el Plan Nacional de Simplificación Administrativa con la Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM, que dispone la implementación de dicho plan en todas las instituciones de la administración pública.

Como parte importante y mecanismo de ejecución de la Política de Simplificación Administrativa esta la Mejor Atención al Ciudadano realizada a través de los MAC.

El 10 de diciembre de 2012, la Presidencia del Consejo de Ministros y la Municipalidad de Ventanilla suscribieron un convenio marco de cooperación interinstitucional para la implementación de un Centro MAC – Mejor Atención al Ciudadano Ventanilla, este centro MAC fue inaugurado el 10 de Febrero de 2014 donde los ciudadanos podrán gestionar varios documentos tanto de la comuna distrital como de entidades del estado.

En las 18 plataformas del MAC Ventanilla que esta colindante con el nuevo y moderno Complejo Municipal se podrá tramitar papeles de la Surat, el Reniec, el Colegio de Notarios del Callao, el Banco de la Nación, Indecopi, el Poder Judicial, el Ministerio del Interior y la Municipalidad de Ventanilla.

Se ha proyectado como clientes potenciales a doscientas sesenta mil vecinos de Ventanilla y de otros distritos cercanos que serán beneficiados con los servicios del MAC, que está ubicado en la Av. La Playa s/n, a la espalda del Palacio Municipal.

Ventanilla el distrito más grande del Callao, al momento del inicio de la construcción del MAC contaba con una población aproximada de 350 mil habitantes, una tasa de crecimiento poblacional del 5% y proyectándose en los próximos 05 años a tener la mayor población de la provincia Constitucional y la más importante del cono norte de Lima. En tal sentido, el alcalde Omar Marcos, precisó que Ventanilla según estudios económicos es único distrito del primer puerto que aún puede generar polos de desarrollo económico.

2. ESTADISTICAS CENTRO MAC VENTANILLA

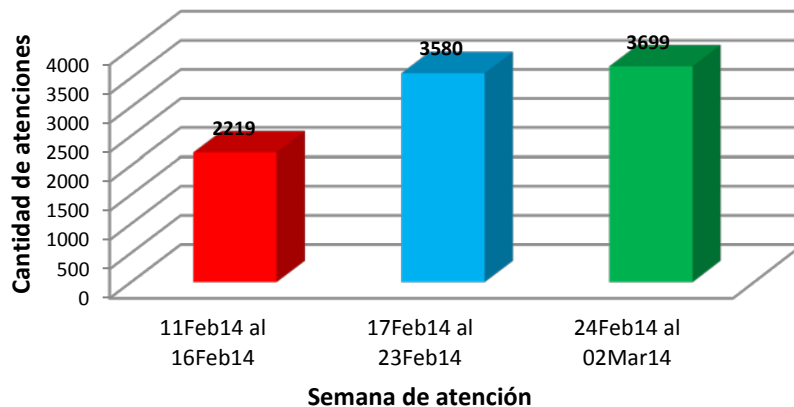
2.1. Estadísticas mes de Febrero 2014

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.

2.1.1. Afluencia de público

La afluencia de ciudadanos durante el mes de Febrero fue de 23501 atenciones.

Cuadro N° 01
Atenciones semanales - Febrero de 2014

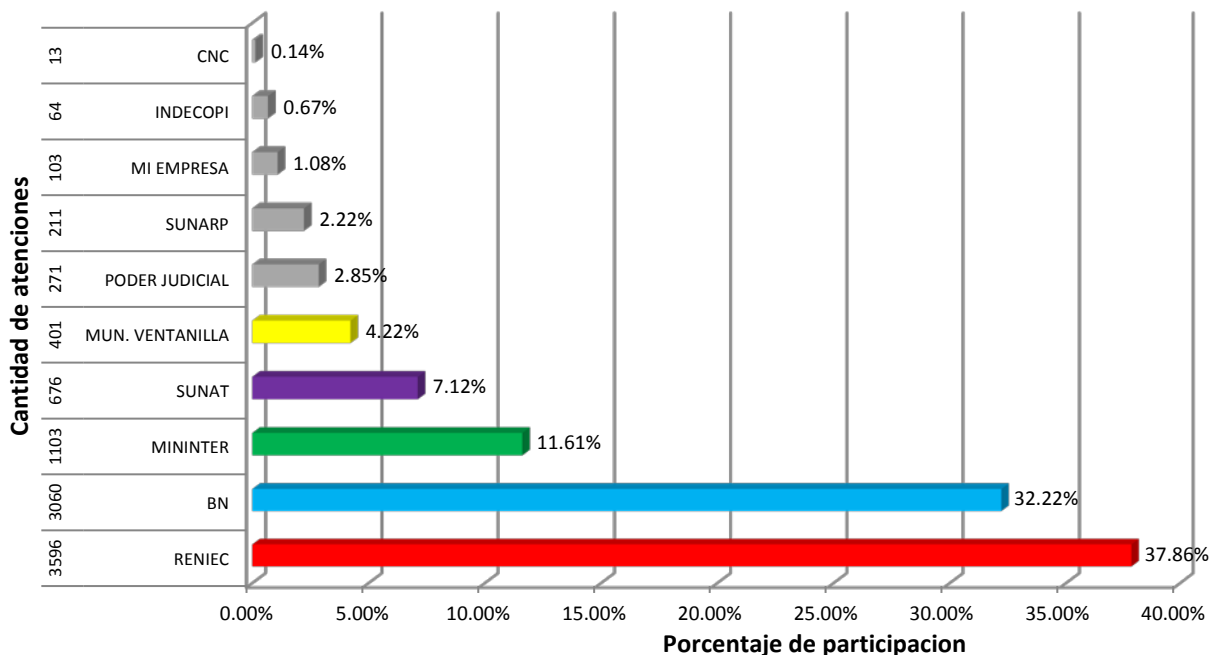


Fuente : Sistema Queuesmart – Gestor de colas Centro MAC Ventanilla

2.1.2. Participación de las entidades en el Centro MAC Ventanilla

El 94.06% de las atenciones se da en: Banco de la Nación, RENIEC, Municipalidad Distrital de Ventanilla, MININTER y SUNAT, el total de atenciones de Febrero 2014 fue de 9498 tickets.

Cuadro N° 02
Participación registrada por entidad en Centro MAC Ventanilla - Febrero 2014

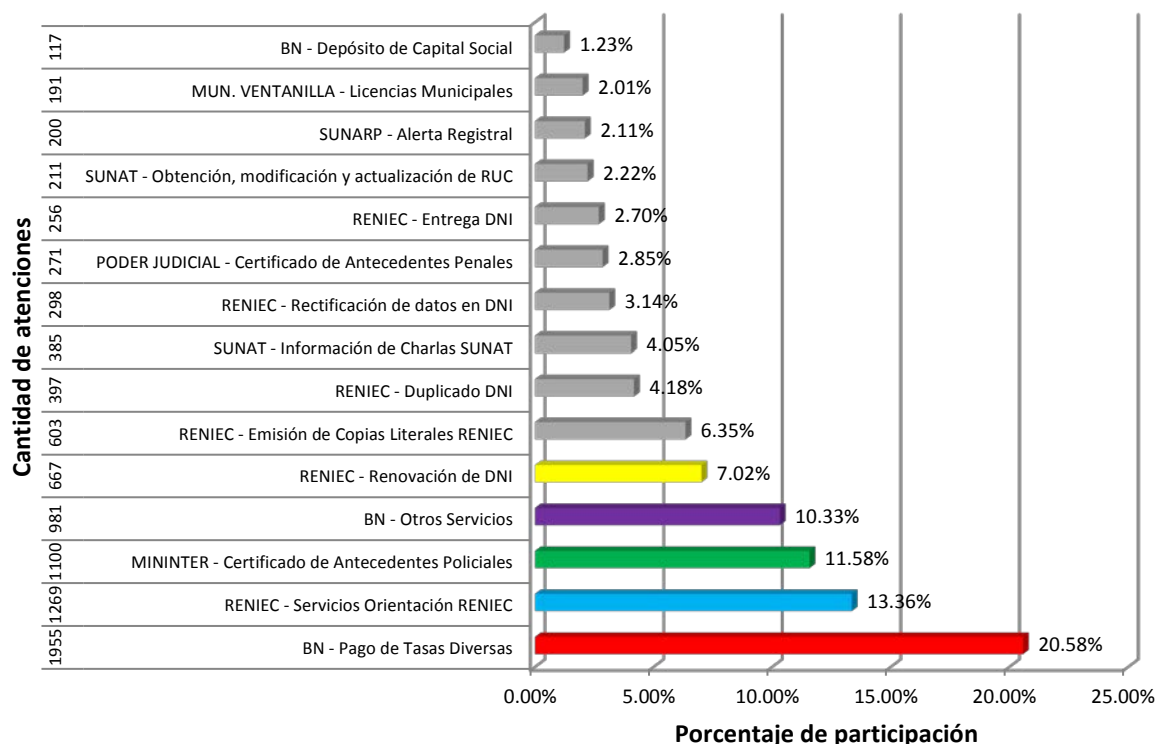


Fuente : Sistema Queuesmart – Gestor de colas Centro MAC Ventanilla

2.1.3. Ranking de servicios con mayor demanda

El ranking de los 15 servicios con mayor demanda está liderado por el BN con Tasas Diversas que representan el 20.58% de las atenciones, continua RENIEC con Servicio de Orientación con el 13.36% luego el MININTER con Certificado de Antecedentes Policiales con el 11.58%, estas son las atenciones de mayor afluencia.

Cuadro N° 03
Ranking de motivos de atención con mayor demanda en MAC Ventanilla - Febrero 2014



Fuente : Sistema Queuesmart – Gestor de colas Centro MAC Ventanilla

2.1.4. Empresas constituidas

Las funciones transferidas a la Municipalidad Distrital de Ventanilla 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 han permitido la constitución de dos (02) empresas en el mes de Febrero de 2014.

2.1.5. Nivel de atención y tasa de abandono

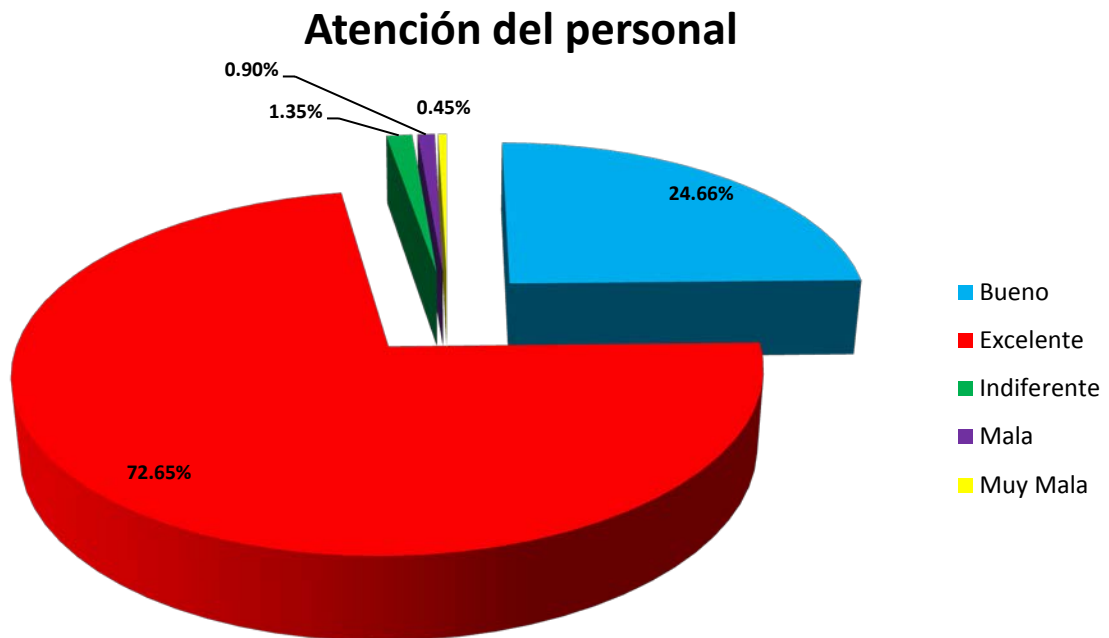
El nivel de atención alcanzado en el Centro MAC Ventanilla durante el mes de Febrero de 2014 fue de 92.40%, siendo la tasa de abandono de 7.60%

Nivel de atención mensual	92.40%
Tasa de abandono mensual	7.60%

2.2. Niveles de Satisfacción del usuario – Febrero 2014

2.2.1. Atención del personal

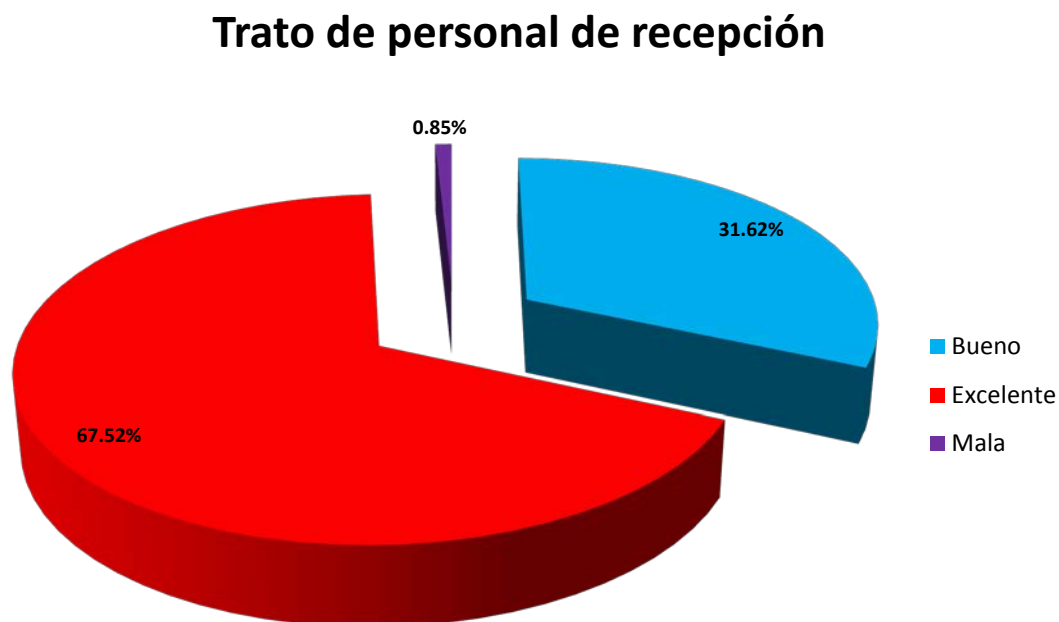
Conforme a las encuestas realizadas el mes de Febrero, el 72.65% de los ciudadanos considera al Centro MAC Ventanilla con un excelente nivel de atención.



Fuente : Encuesta de atención al ciudadano

2.2.2. Trato del personal en la recepción

La calificación de los ciudadanos al personal de recepción nos indica un buen nivel de servicio pues el 65.20% lo califica de excelente y el 33.02% de bueno.

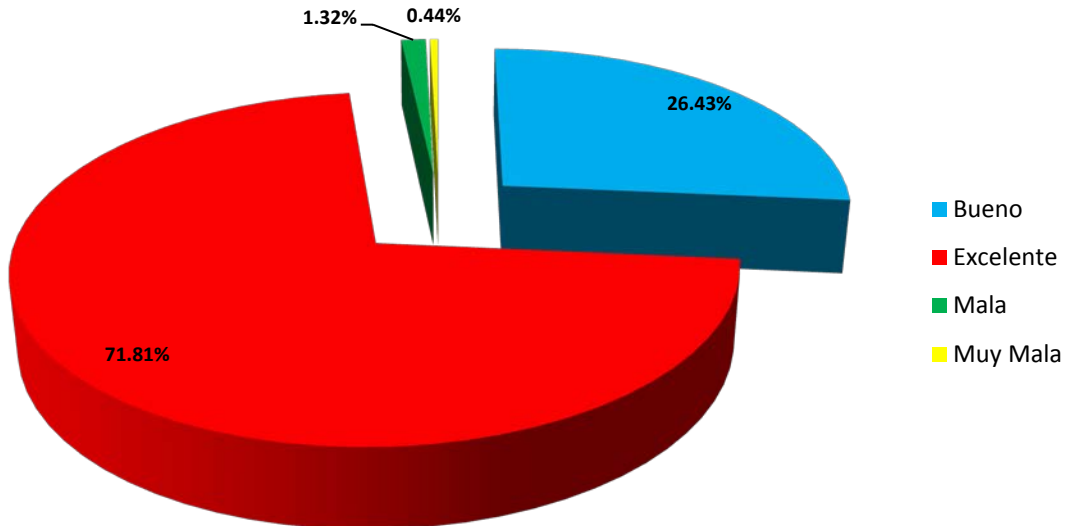


Fuente : Encuesta de atención al ciudadano

2.2.3. Trato del personal en el modulo de servicio

El personal de los módulos de atención fue calificado por los ciudadanos como excelente en un 71.81% y calificados de bueno con un 26.43%

Trato de personal en el modulo

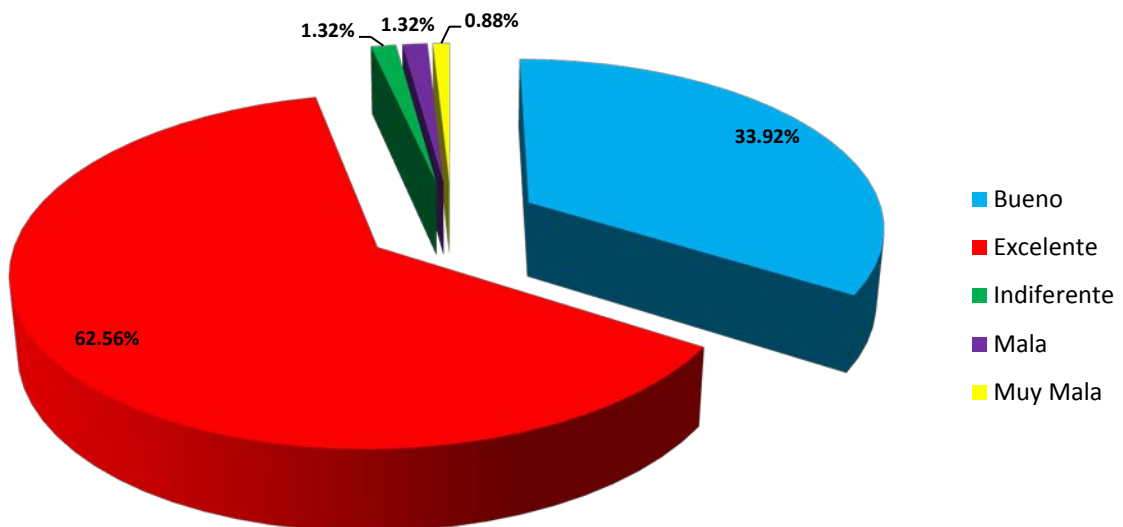


Fuente : Encuesta de atención al ciudadano

2.2.4. Tiempo de espera

La calificación al tiempo de espera en el Centro MAC Ventanilla fue de excelente con un 62.56% y bueno con un 33.92%

Tiempo de espera

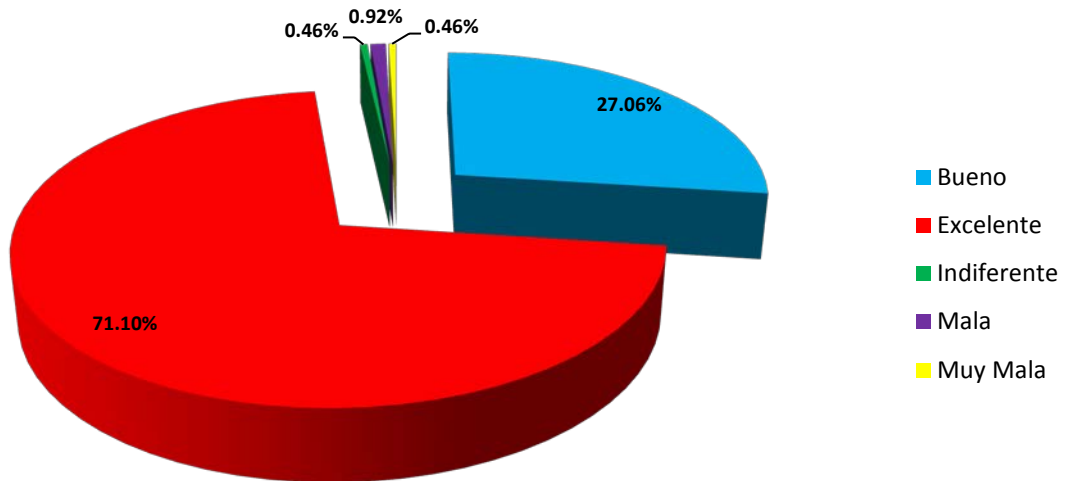


Fuente : Encuesta de atención al ciudadano

2.2.5. Disponibilidad de información

La claridad de la información brindada a los ciudadanos a sido calificada e excelente en un 71.10% y calificada como buena en un 27.06%

Disponibilidad de información

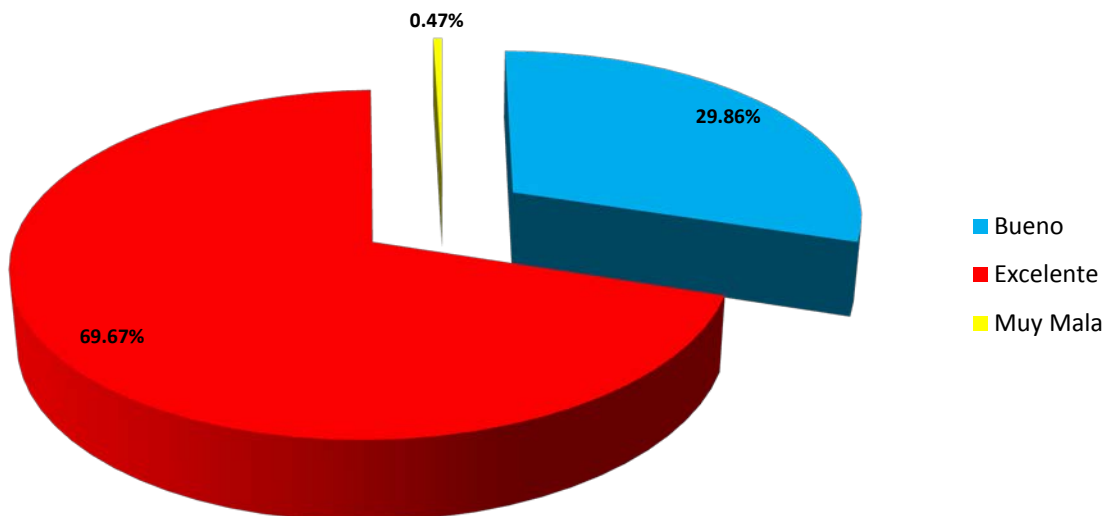


Fuente : Encuesta de atención al ciudadano

2.2.6. Claridad de la información recibida

La claridad de la información recibida a sido calificada por los ciudadanos como excelente con un 69.67% y como buena por un 29.86%

Claridad de información recibida

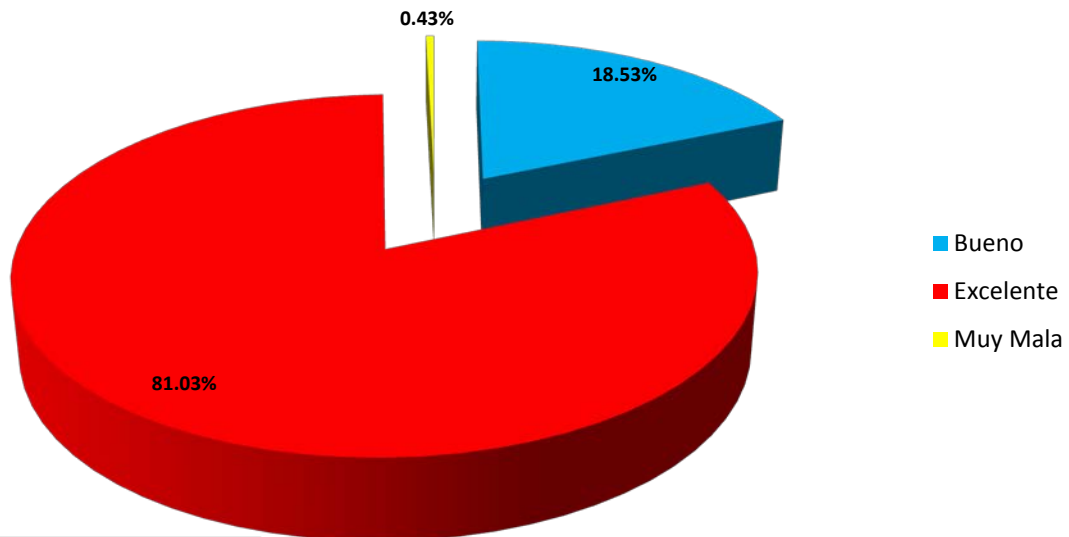


Fuente : Encuesta de atención al ciudadano

2.2.7. Ambiente del local

El gusto por el local de parte de los ciudadanos a sido calificado como excelente con un 81.03% de los ciudadanos.

Ambiente del local

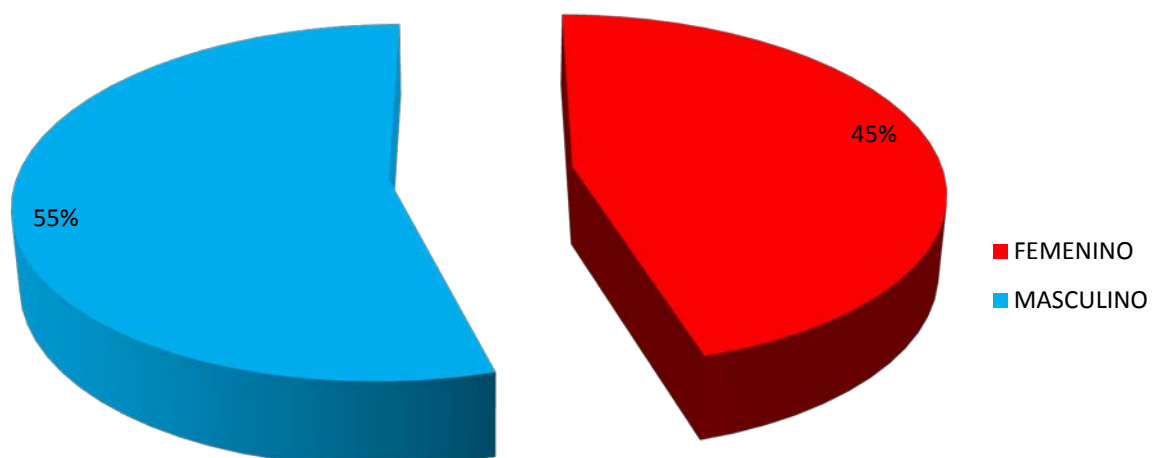


Fuente : Encuesta de atención al ciudadano

2.2.8. Sexo del público usuario

La mayor afluencia de ciudadanos fue del sexo masculino, siendo su participación del 57.48% y sexo femenino con el 42.52%

Asistencia por tipo de genero



Fuente : Encuesta de atención al ciudadano

3. RELACION DE SERVICIOS BRINDADOS

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 Jurisdiccion		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		X
	Licencia de Edificación - Modalidad A Ampliaciones Consideradas Obras Menores		X
	Licencia de Edificación - Modalidad A Remodelación de Vivienda Unifamiliar		X
	Licencia de Edificación - Modalidad A- Construcción de Cercos		X
	Licencia de Edificación - Modalidad A Demolición Total		X
	Licencia de edificación - Modalidad A Obras de Carácter Militar (de las fuerzas armadas) Obras de carácter Policial (policía nacional del Perú) 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		X	
BOLSA DE TRABAJO	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