



MEJOR ATENCION AL CIUDADANO – MAC Ventanilla

Centro de atención presencial

Estadísticas Centro MAC Ventanilla



Boletín Mensual

Abril 2014

1. PRESENTACION
2. ESTADISTICAS DEL CENTRO MAC VENTANILLA
 - 2.1. Estadísticas mes de Abril 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 Abril 2014
 - 2.2.1. Atención del personal : Adjunta cuadro
 - 2.2.2. Trato del personal en la recepción : Adjunta cuadro
 - 2.2.3. Trato del personal en el módulo de servicio : Adjunta cuadro
 - 2.2.4. Tiempo de espera : Adjunta cuadro
 - 2.2.5. Disponibilidad de información : Adjunta cuadro
 - 2.2.6. Claridad de información recibida : Adjunta cuadro
 - 2.2.7. Ambiente del local : Adjunta cuadro
 - 2.2.8. Sexo del público usuario: Adjunta cuadro.
 - 2.3. Estadísticas acumuladas (Febrero 2014 – Abril 2014)
 - 2.3.1. Afluencia acumulada de público : Adjunta cuadro
 - 2.3.2. Nivel de atención y tasa de abandono acumulado
 - 2.3.3. Participación acumulada de las entidades en el centro MAC Ventanilla
 - 2.3.4. Ranking de servicios acumulados con mayor demanda
 - 2.3.5. Empresas constituidas acumuladas
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

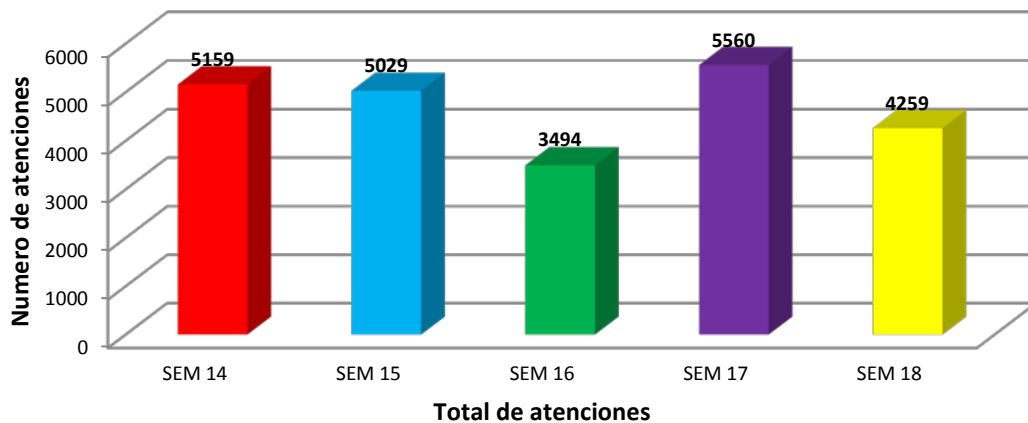
2.1. Estadísticas mes de Abril 2014

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 Abril fue de 23501 atenciones.

Cuadro N° 01
Atenciones semanales - Abril de 2014

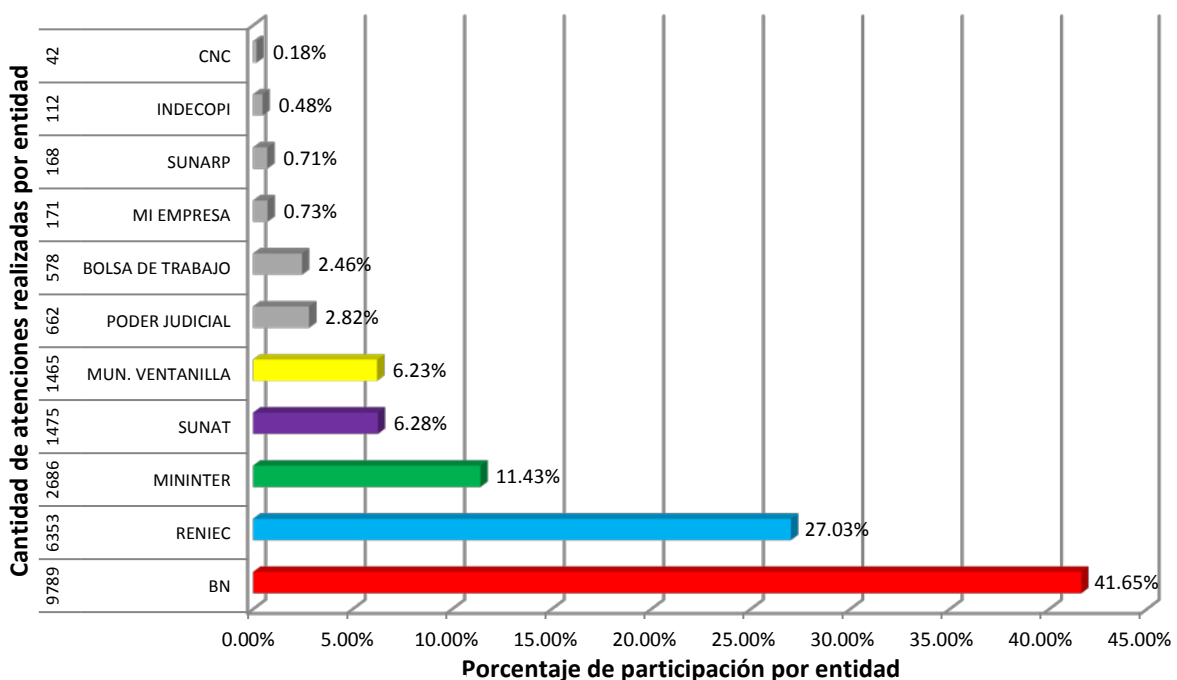


Fuente : Sistema Queuesmart – Gestor de colas Centro MAC Ventanilla

2.1.2. Participación de las entidades en el Centro MAC Ventanilla

El 92.63% de las atenciones se da en: Banco de la Nación, RENIEC, Municipalidad Distrital de Ventanilla, MININTER y SUNAT que dan un total de 21768 tickets.

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

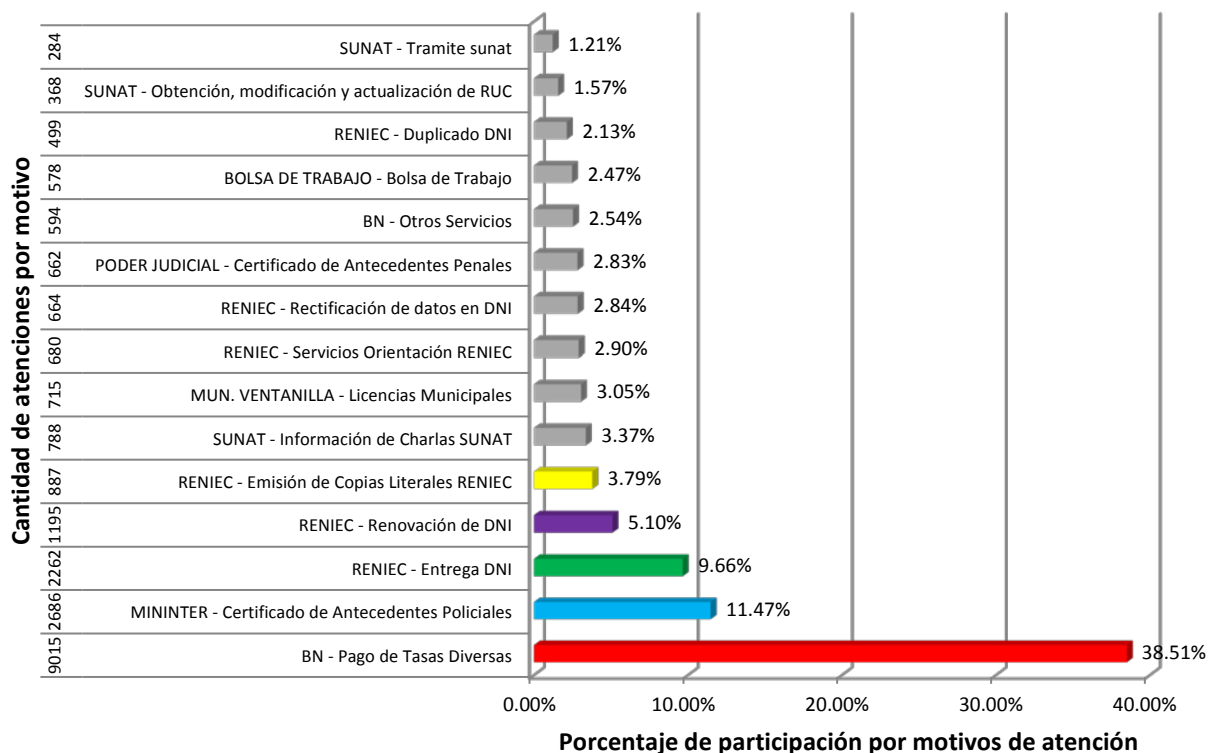


Fuente : Sistema Queuesmart – Gestor de colas Centro MAC Ventanilla

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 38.51% de las atenciones, continua el MININTER con Certificado de Antecedentes Policiales con el 11.47% y RENIEC por entrega de DNI con el 9.66% de atenciones como los de mayor relevancia en cantidad de atenciones.

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



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 siete (07) empresas en el mes de Abril de 2014.

2.1.5. Nivel de atención y tasa de abandono

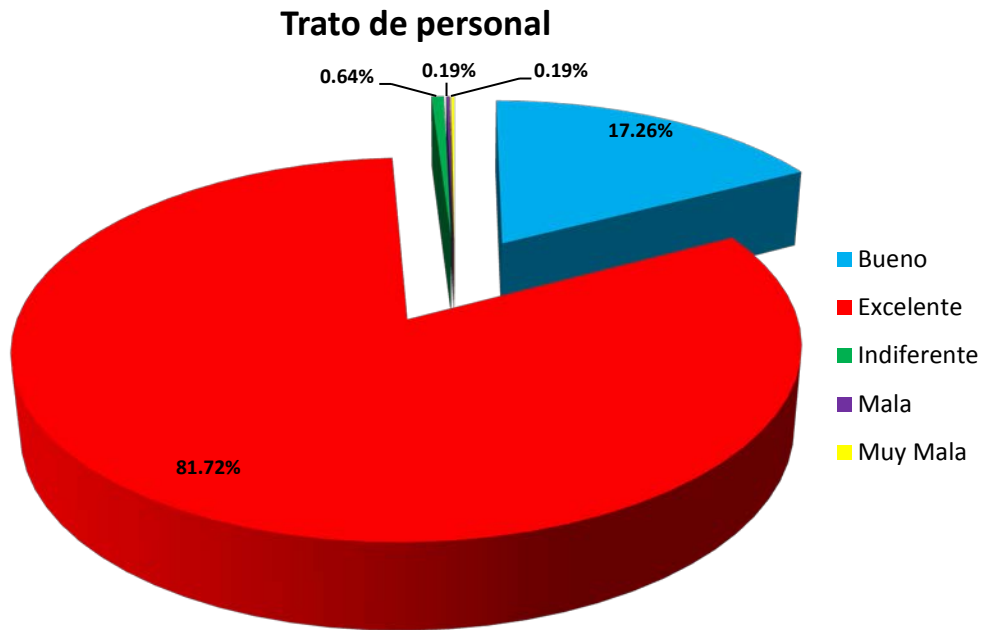
El nivel de atención alcanzado en el Centro MAC Ventanilla durante el mes de Abril de 2014 fue de 91.16%, siendo la tasa de abandono de 8.84%, se registra una desmejora con referencia al mes de Marzo que registro una tasa de abandono de 8.47%.

Nivel de atención mensual	91.16%
Tasa de abandono mensual	8.84%

2.2. Niveles de Satisfacción del usuario – Abril 2014

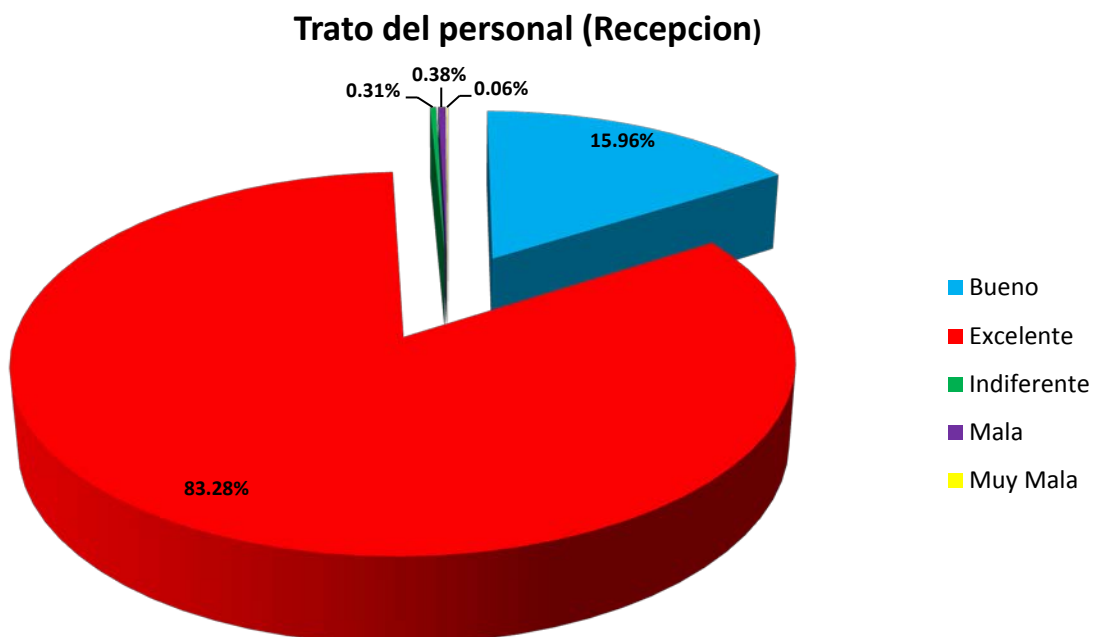
2.2.1. Atención del personal

Conforme a las encuestas realizadas el mes de Mayo, el 81.72% de los ciudadanos considera al Centro MAC Ventanilla con un excelente nivel de atención.



2.2.2. Trato del personal en la recepción

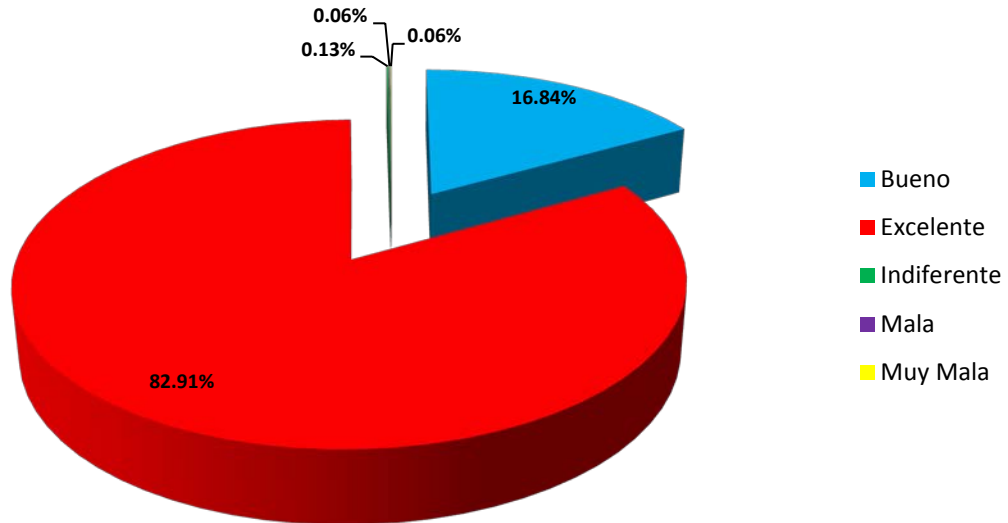
La calificación de los ciudadanos al personal de recepción nos indica un buen nivel de servicio pues el 83.28% lo califica de excelente y el 15.96% de bueno.



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 82.91% y calificados de bueno con un 16.84%

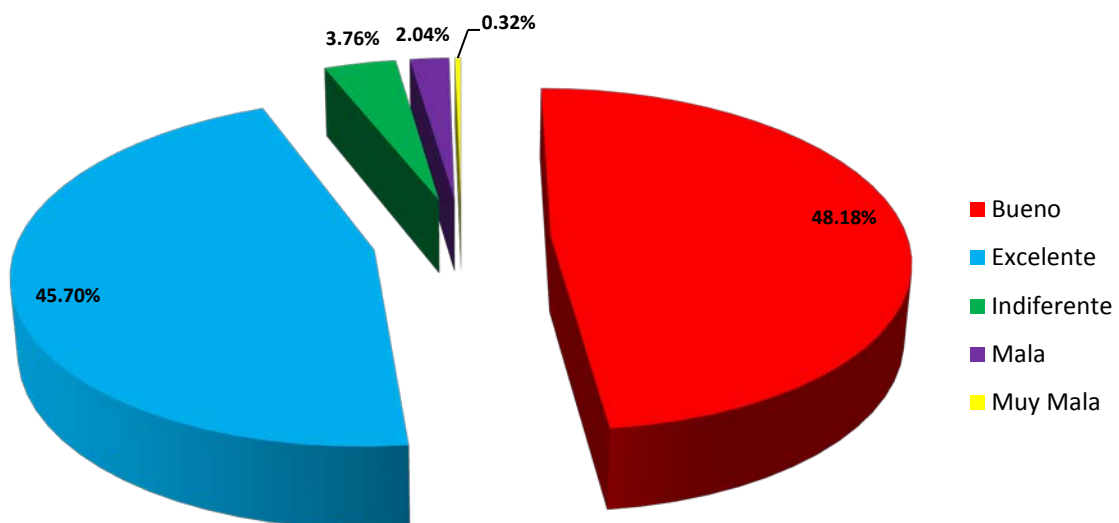
Trato del personal en modulo



2.2.4. Tiempo de espera

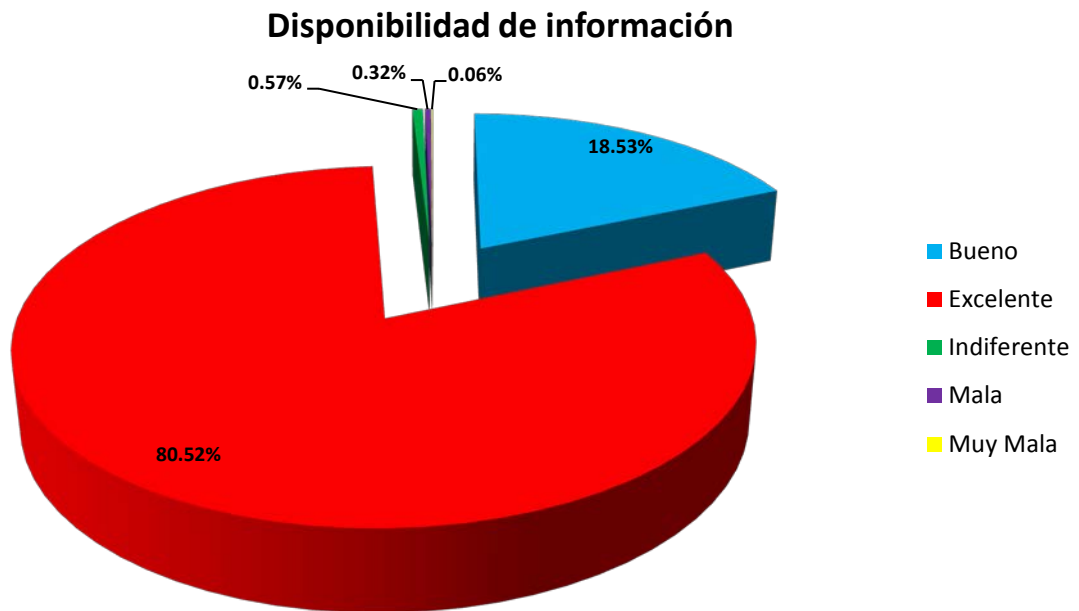
La calificación al tiempo de espera en el Centro MAC Ventanilla fue de excelente con un 45.70% y bueno con un 48.18%

Tiempo de espera



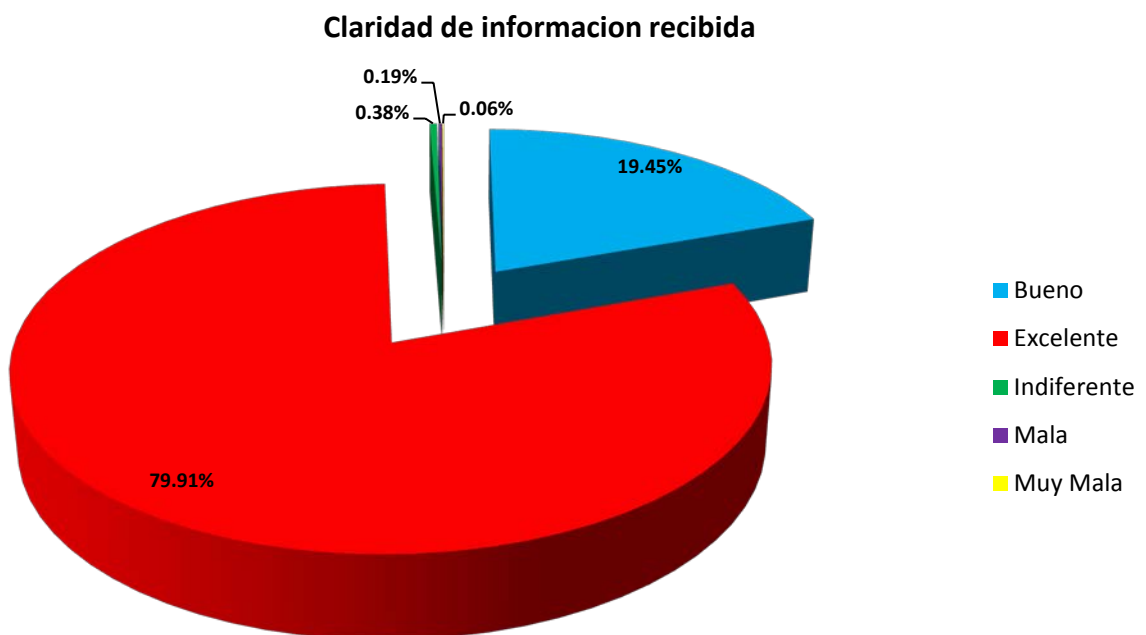
2.2.5. Disponibilidad de información

La claridad de la información brindada a los ciudadanos a sido calificada e excelente en un 80.52% y calificada como buena en un 18.53%



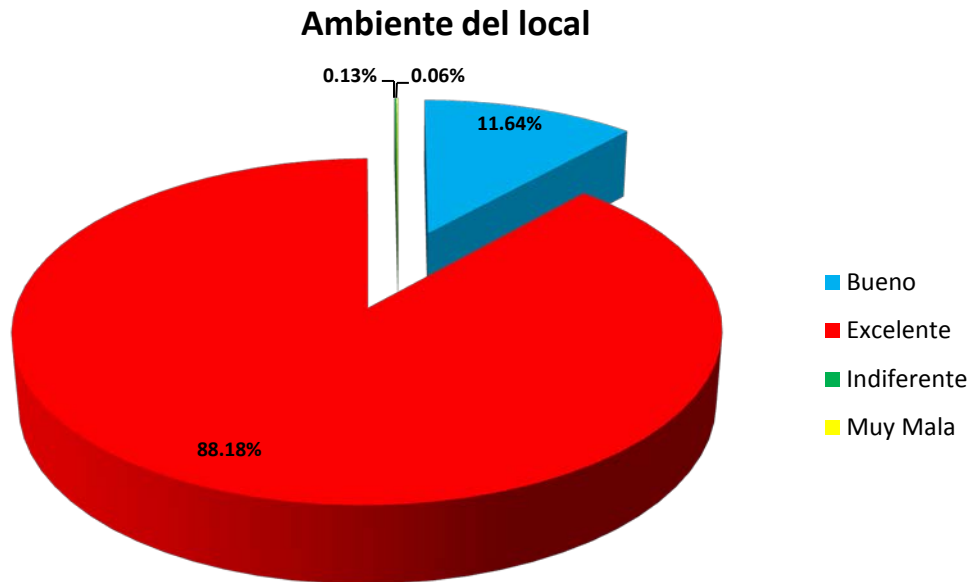
2.2.6. Claridad de la información recibida

La claridad de la información recibida a sido calificada por los ciudadanos como excelente con un 79.91% y como buena por un 19.45%



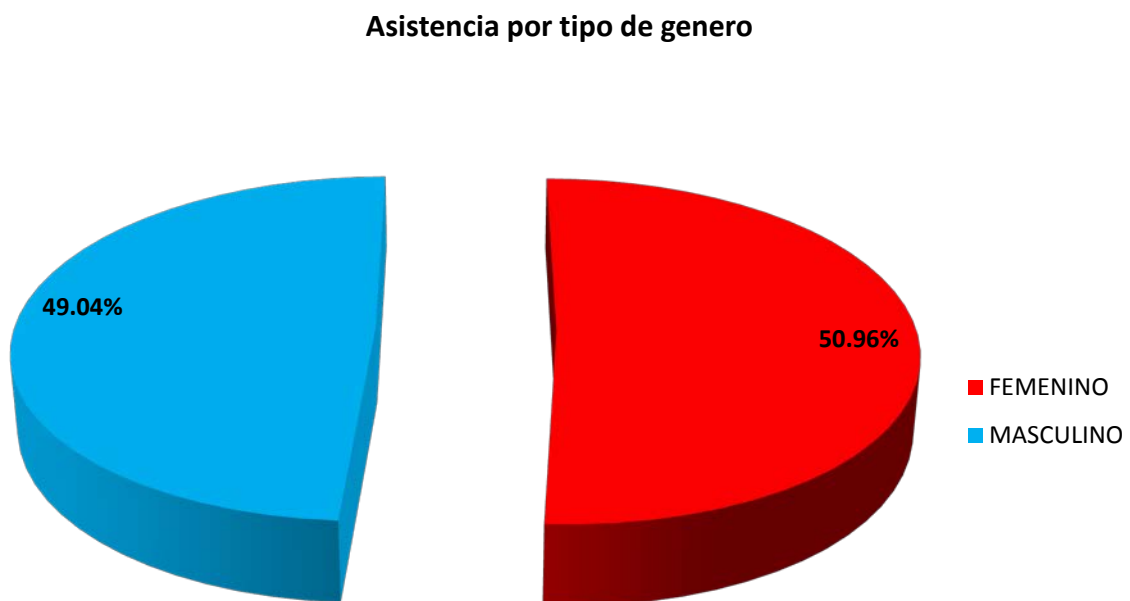
2.2.7. Ambiente del local

El gusto por el local de parte de los ciudadanos a sido calificado como excelente con un 88.18% de los ciudadanos.



2.2.8. Sexo del público usuario

LA mayor afluencia de ciudadanos fue del sexo masculino, siendo su participación del 49.04% y sexo femenino con el 50.96%



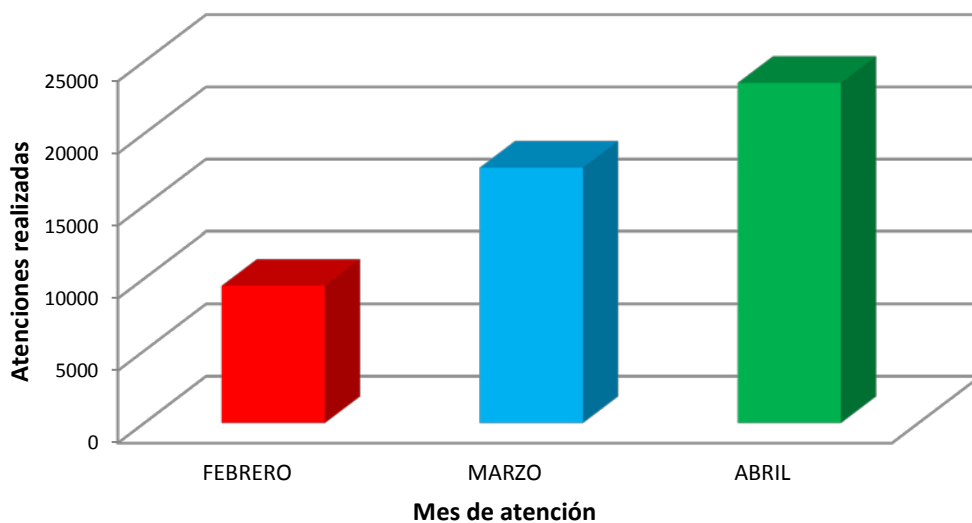
2.3. Estadísticas acumuladas : Febrero 2014 – Mayo 2014

El Centro MAC de Ventanilla es de reciente apertura, inicio sus operaciones el 11 de Febrero de 2014, por tanto presentaremos la estadística acumulada de este periodo en los puntos continuos y con los datos del sistema gestor de colas Queuesmart.

2.3.1. Afluencia acumulada de público

Desde el inicio de operaciones el 11 de Febrero de 2014 hasta el mes de Abril 2014 el acumulado de atenciones en el Centro MAC Ventanilla es de 71073. El mes de Mayo reporto la observación de corte de suministro eléctrico por parte de EDELNOR, esto no permitió atender de forma permanente y luego una caída de sistema del BN como efecto del corte nos restó un día de atenciones derivadas por pago de tasas.

Cuadro N° 04
Atenciones Acumuladas de Febrero 2014 a Abril 2014



2.3.2. Nivel de atención y tasa de abandono acumulado

El nivel de atención acumulado alcanzado en el Centro MAC Ventanilla desde el periodo Febrero 2014 al periodo Abril 2014 es de 91.47%

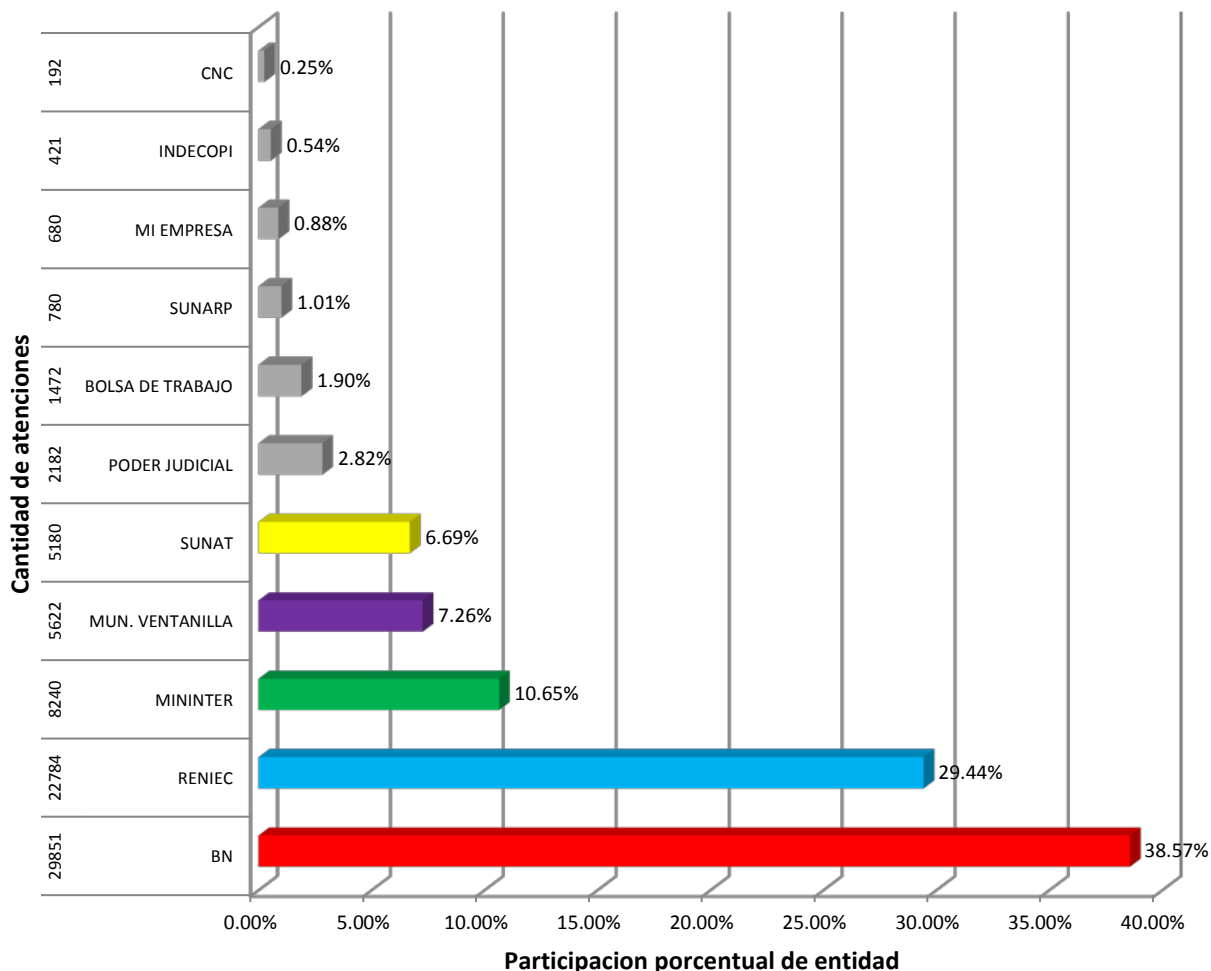
Nivel de atención acumulado	91.52%
Tasa de abandono acumulada	8.48%

2.3.3. Participación acumulada de las entidades en el centro MAC Ventanilla

Se presenta el cuadro de volumen de atención por entidades, las cinco (05) primeras están signadas de color independiente.

Los valores corresponden al periodo acumulado desde Febrero 2014 a Abril 2014

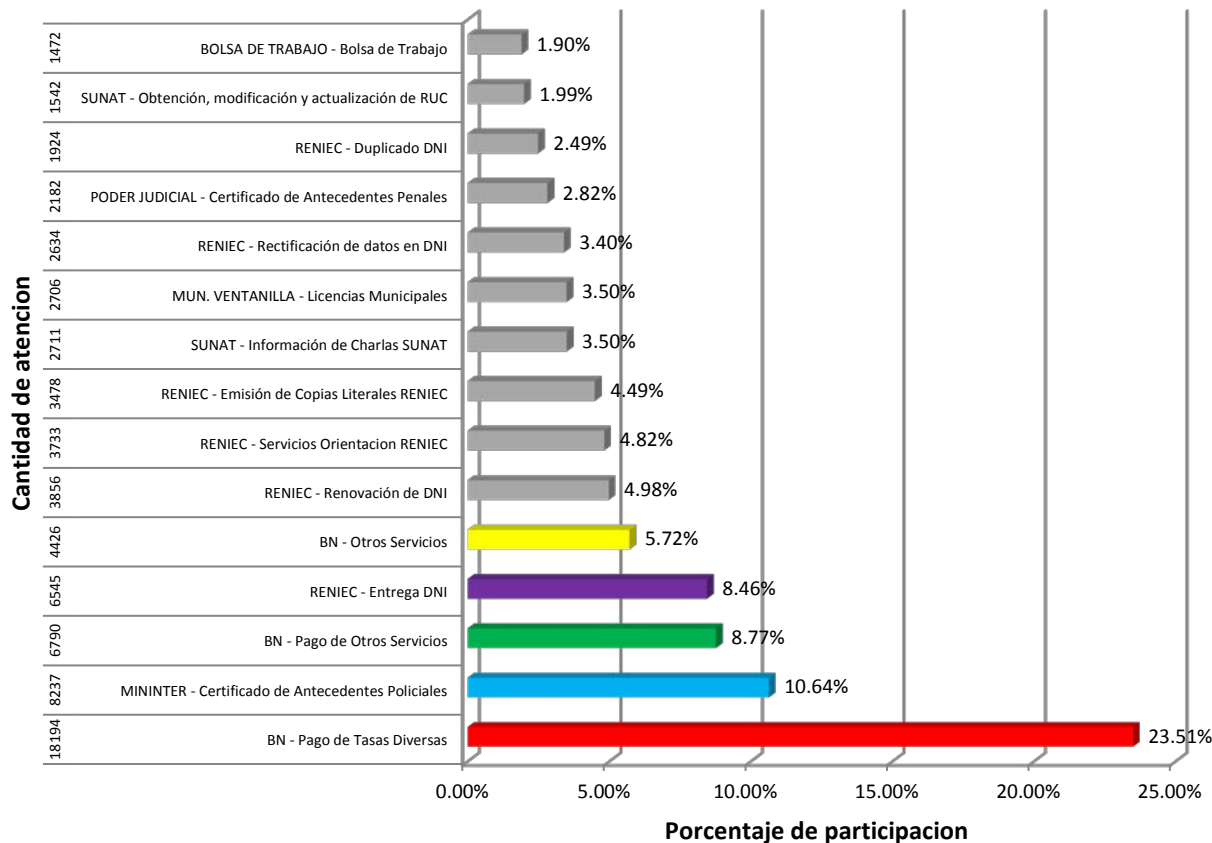
Cuadro N° 05
Participación acumulada por entidades al periodo Abril 2014



2.3.4. Ranking de servicios acumulados con mayor demanda

En el ranking de los motivos de atención con mayor demanda por parte de los ciudadanos que acuden al Centro MAC Ventanilla desde Febrero hasta Abril 2014 se han tomado a los quince (15) de mayor demanda siendo el de mayor demanda el Banco de la Nación con Pago de Tasas Diversas con el 32.50% que representan 23,086 atenciones, le sigue el Ministerio de Interior con Certificado de Antecedentes Policiales que son el 10.836% que representan 7691 atenciones realizadas, y RENIEC con entrega de DNI que es el 8063% que representan 6134 atenciones realizadas.

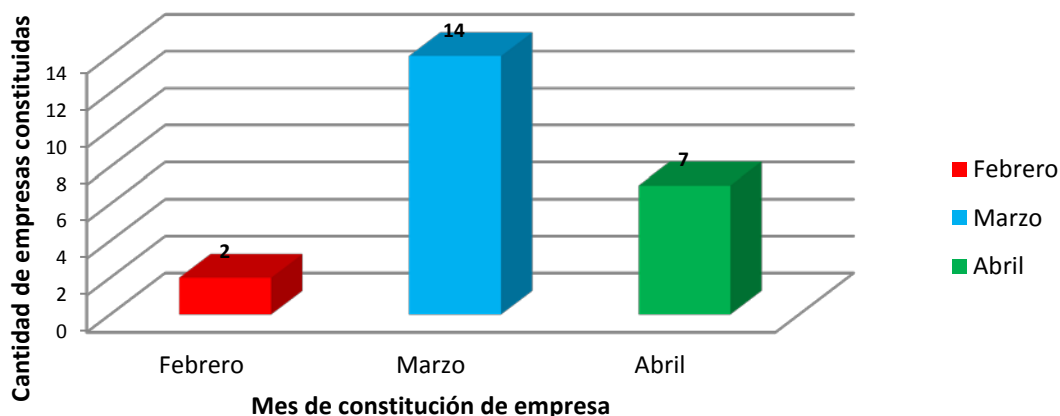
Cuadro N° 06
Servicios acumulados con mayor demanda al periodo Abril 2014



2.3.5. Empresas constituidas acumuladas

Las empresas constituidas a la fecha suman cuarenta (23), el ritmo de crecimiento no es constante pero si se aprecia un incremento de empresas constituidas en el periodo Abril 2014.

Cuadro N° 07
Empresas constituidas al periodo Abril 2014



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