

## 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 de afluencia mes de Julio 2014	04
4. ESTADÍSTICA DE ATENCIÓN POR ENTIDADES	05
5. ESTADÍSTICA DE ATENCIONES POR PROCEDIMIENTOS	05
6. PROCEDIMIENTOS MUNICIPALES	06
6.1. Empresas constituidas	06
6.2. Autorizaciones municipales	07
6.3. Rentas municipales	07
6.4. Bolsa de trabajo	08
7. RESULTADOS DE ENCUESTAS REALIZADAS EL MES DE JULIO 2014	08
7.1. Genero de ciudadano encuestado	09
7.2. Orientación de procedimientos	09
7.3. Tiempo de espera	10
7.4. Ambientación del local	10
7.5. Sugerencias de los administrados	11
8. CONCLUSIONES	11

## 1. PRESENTACION

Con el objetivo de acercar a los ciudadanos de Ventanilla a las Entidades del Estado, el 10 de diciembre de 2012 el Alcalde de la Municipalidad Distrital de Ventanilla Omar Marcos Arteaga y la Presidencia del Consejo de Ministros 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 acuerdo de consejo N° 081-2012/MAV-CDV.

Ventanilla el distrito más grande del Callao, cuenta con una población aproximada de 350 mil habitantes, una tasa de crecimiento poblacional del 5% y proyecta en los próximos 05 años en tener la mayor población de la provincia Constitucional y la más importante del cono norte de Lima.

El local fue inaugurado el 10 de Febrero de 2014; en esta plataforma de atención se podrá tramitar procedimientos de Sunat, Reniec, Sunarp, Colegio de Notarios del Callao, el Banco de la Nación, Indecopi, Poder Judicial, Ministerio del Interior, entre otros. Las licencias de funcionamiento y la constitución de empresas también se otorgan en el nuevo local.

Se espera que unos 500 mil vecinos de Ventanilla y de otros distritos cercanos puedan beneficiarse con los servicios del MAC VENTANILLA; que se encuentra ubicado en la Av. La Playa s/n, a la espalda del Palacio Municipal.

El edificio donde se ubica el centro de Mejor Atención al Ciudadano se encuentra a la espalda de la nueva Sede Municipal en la Avenida Néstor Gambeta frente a Metro. El mismo que cuenta con dos niveles; uno subterráneo, con una amplia área de atención al público en todos los servicios municipales y un moderno salón de usos múltiples con accesos para personas con discapacidad.

## 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

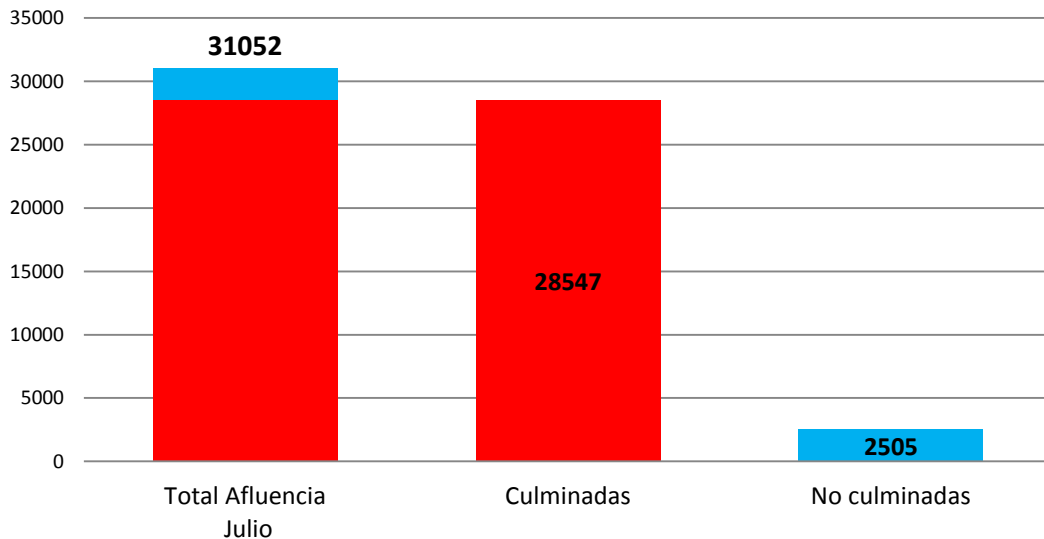
ENTIDAD	SERVICIO	ORIENTACION	TRAMITE
BANCO DE LA NACION	Apertura de cuenta corriente MYPE		X
	Depósito capital social		X
	Depósito de cuenta corriente		X
	Devolución de capital social		X
	Transferencia de Capital Social		X
	Pago de tasas		X
COLEGIO DE NOTARIOS DEL CALLAO	Servicios notariales	X	
	Entrega de Testimonio RUC, clave SOL		X
	Tomas de Firmas		X
MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA	Duplicado de cuponera		X
	Estado de cuenta		X
	Constancias Tributarias		X
	Autenticación de Documentos		X
	Constancia de Catastral Negativa		X
	Certificado de Jurisdicción		X
	Certificado de Nomenclatura		X
	Certificado Domiciliario		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)		
	Establecimientos Penitenciarios		
	Certificado de Parámetros Urbanísticos y Edificatorios		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 - Constitución de Empresas / Elaboración de Acto Constitutivo	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 de afluencia mes de Julio 2014

La información tomada para elaborar los informes del MAC Ventanilla es generada por el sistema gestor de colas Queuesmart. La afluencia de administrados durante el mes fue de 31,052 de los cuales 28,547 culminaron la atención solicitada.

**Cuadro N° 02 : Afluencia de administrados**

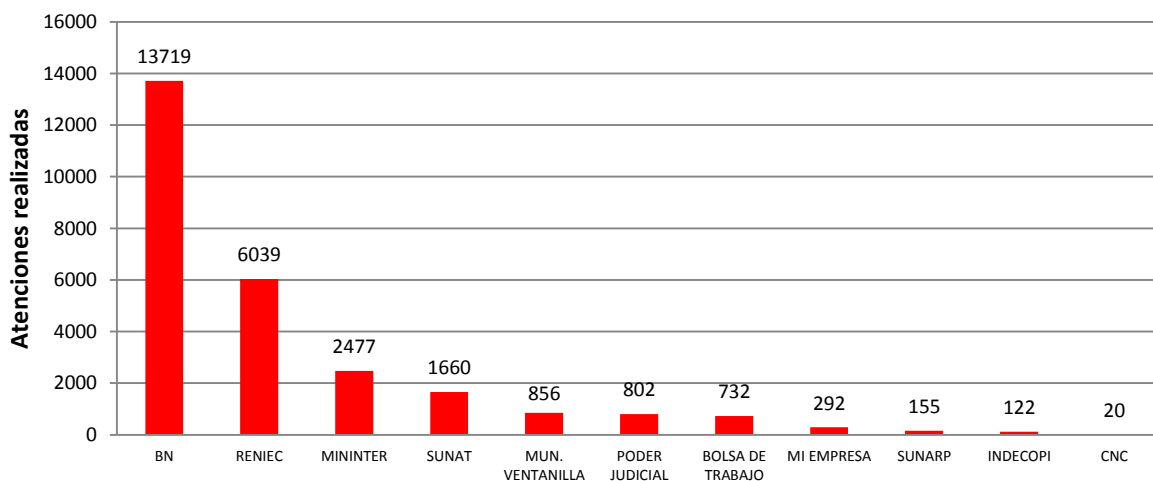


Fuente: Sistema gestor de colas Queuesmart

### 4. ESTADISTICA DE ATENCIÓN POR ENTIDADES

Para las atenciones por entidad se aprecia un crecimiento en las atenciones culminadas, siendo así las 7 mayores demandas de atención las siguientes; para el Banco de La Nación con 13,719 transacciones; seguido de Reniec con 6,039 atenciones, Ministerio de Interior 2,477; Sunat con 1,660 inscripciones, servicios Municipales con 856, Poder Judicial con 802 y Bolsa de Trabajo con 735 atenciones.

**Cuadro N° 03 : Participación registrada por entidad**

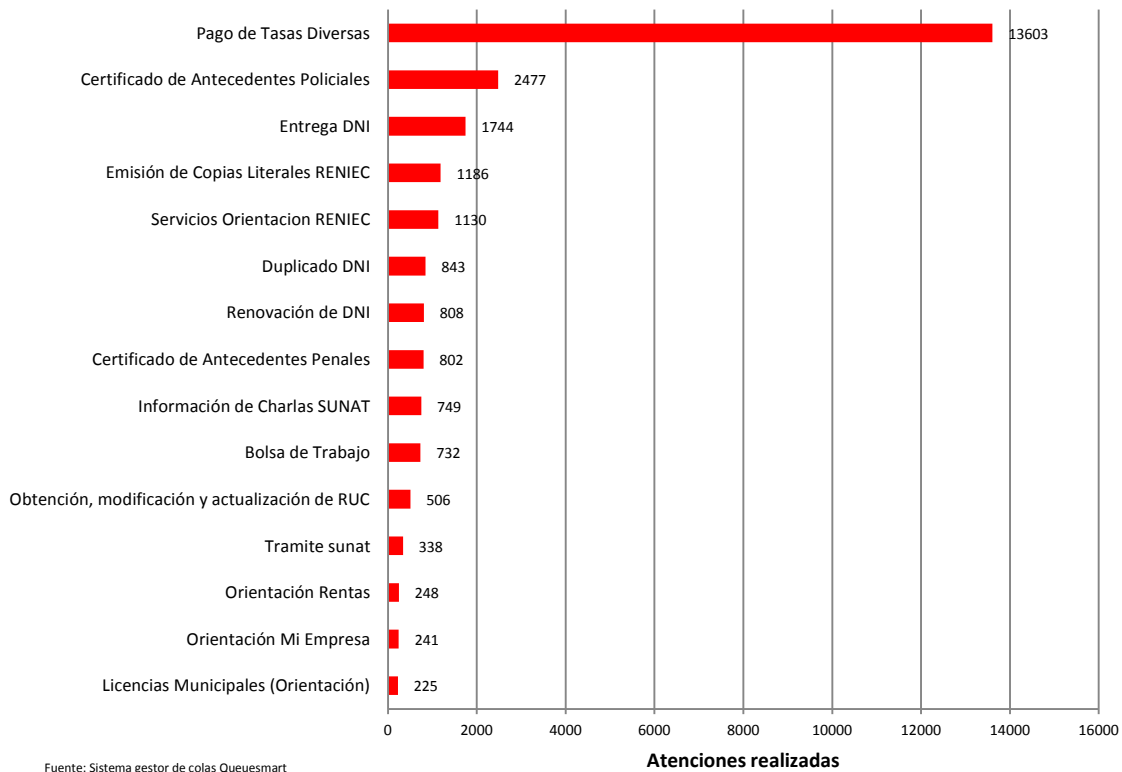


Fuente: Sistema gestor de colas Queuesmart

## 5. ESTADÍSTICA DE ATENCIONES POR PROCEDIMIENTOS

El pago de tasas para la realización de los procedimientos tuvo una demanda de 13,603 transacciones, la afluencia de procedimientos está liderada el Certificado de Antecedentes Policiales con 2,477 atenciones, seguido de Entrega de DNI con 1,744 atenciones.

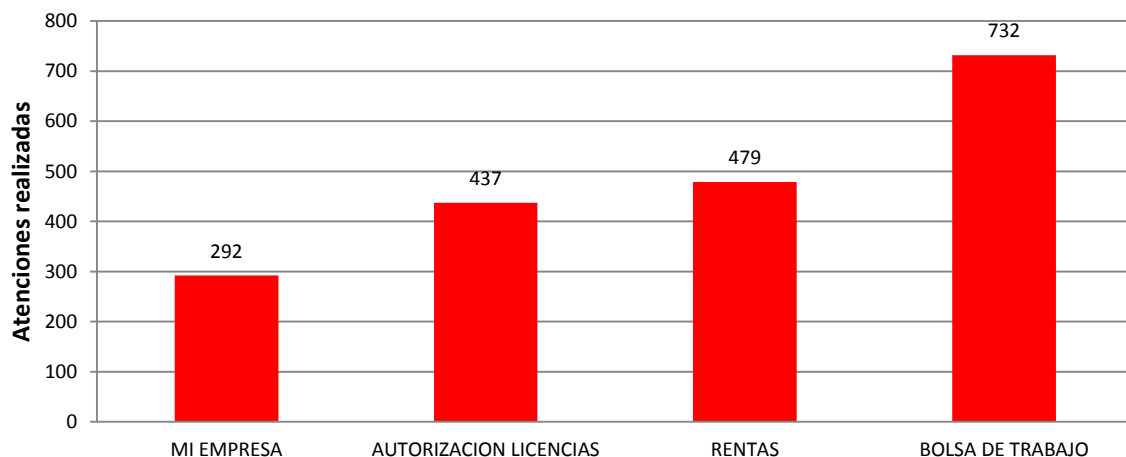
**Cuadro N° 05: Ranking de participación registrada por procedimiento**



## 6. PROCEDIMIENTOS MUNICIPALES

El comportamiento de la presentación de los servicios municipales simplificados que forman parte de la Plataforma MAC están agrupados en: Mi Empresa, Autorizaciones Municipales, Rentas, Bolsa de Trabajo.

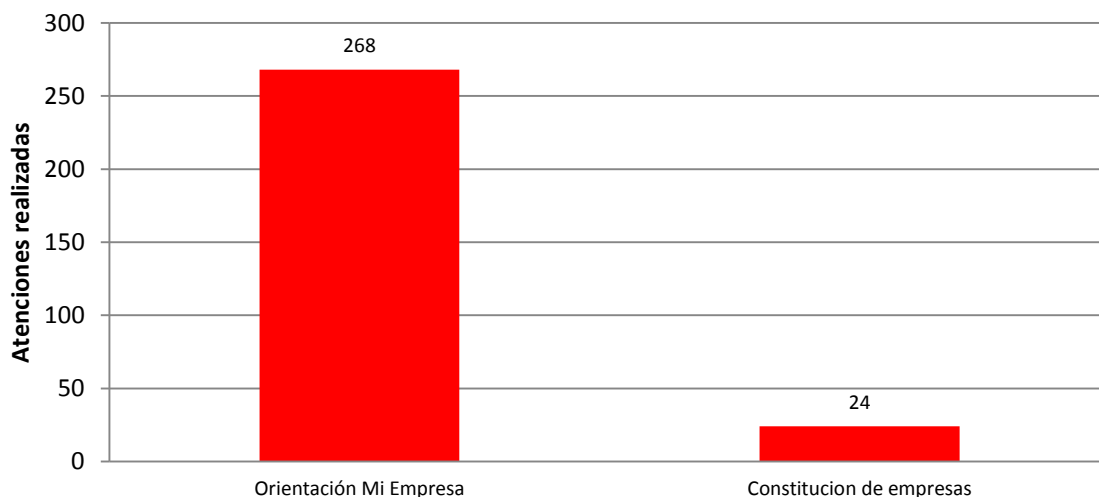
**Cuadro N° 05 : Detalle de procedimientos municipales**



### 6.1. Empresas constituidas

A través del programa de la Gerencia de Desarrollo Económico Local – “Mi Empresa”, se han orientado a 268 administrados, de las cuales hemos constituido 24 empresas de las cuales 15 son del distrito, seguido de Puente Piedra con 03 empresas, Callao con 02 empresas y 4 entre los distritos cercanos a Ventanilla.

**Cuadro N° 06 : Empresas constituidas**

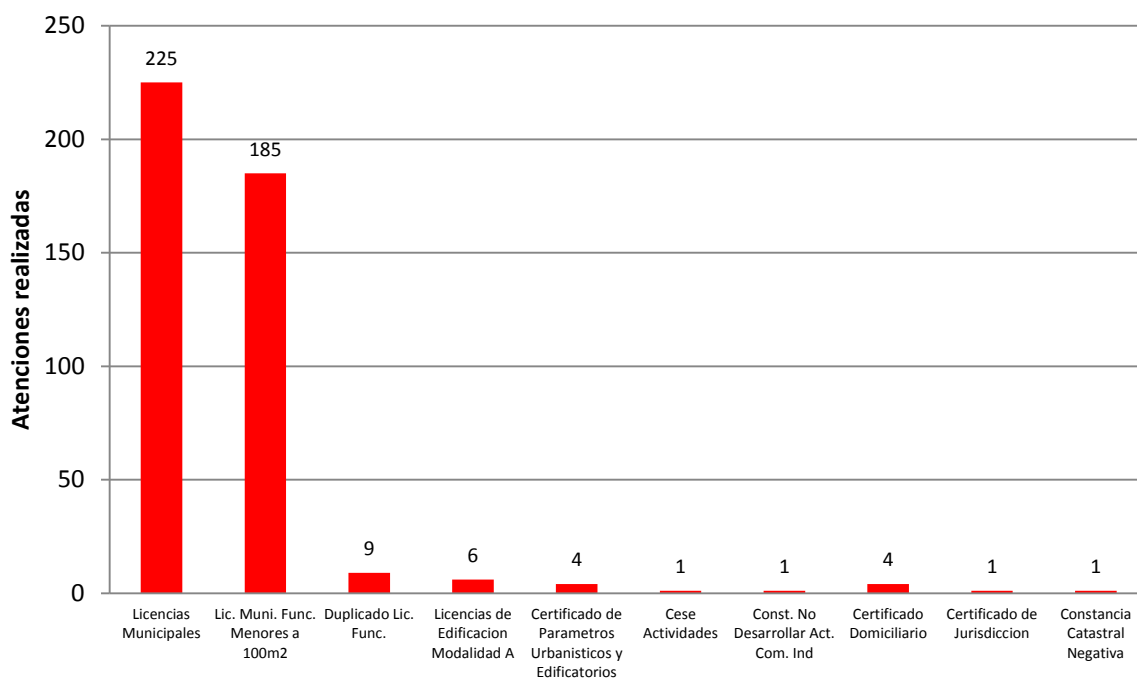


Fuente: Sistema gestor de colas Queuesmart

### 6.2. Autorizaciones municipales

Se emitieron 185 licencias de funcionamiento automáticas, seguido de duplicado de licencia con 09 procedimientos, Licencias de edificación modalidad A con 06 atenciones y certificados de parámetros urbanísticos con 4 atenciones; se ha orientado a 225 administrados.

**Cuadro N° 07 : Autorizaciones Municipales**

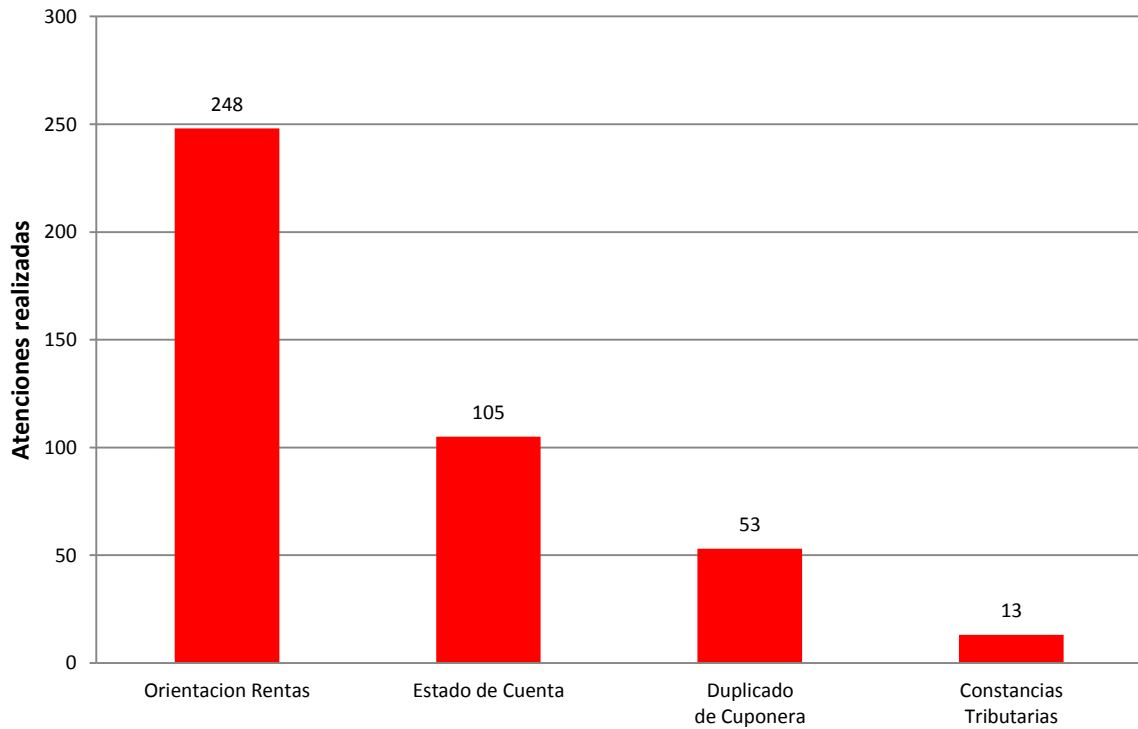


Fuente: Sistema gestor de colas Queuesmart

### 6.3. Rentas municipales

En lo correspondiente a Rentas se han realizado 171 atenciones en los procedimientos de Estado de cuentas 105, Duplicados de cuponeras 53, constancias tributarias 13; y 248 Orientaciones.

**Cuadro N° 09 : Detalle de procedimientos municipales**

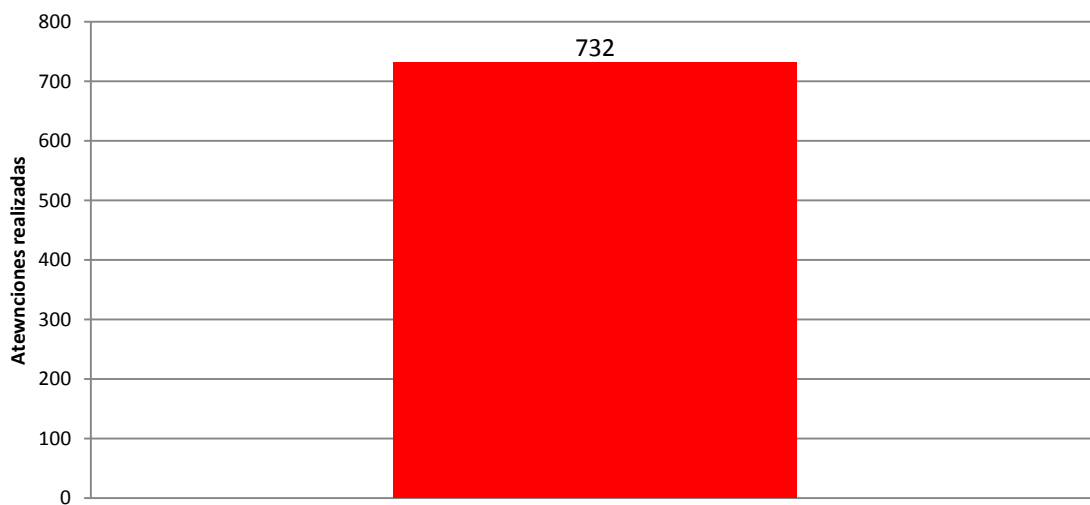


Fuente: Sistema gestor de colas Queuesmart

### 6.4. Bolsa de trabajo

En bolsa de trabajo se atendieron 732 inscripciones a las diversas ofertas de empleo vigentes durante el mes.

**Cuadro N° 09 : Bolsa de trabajo**



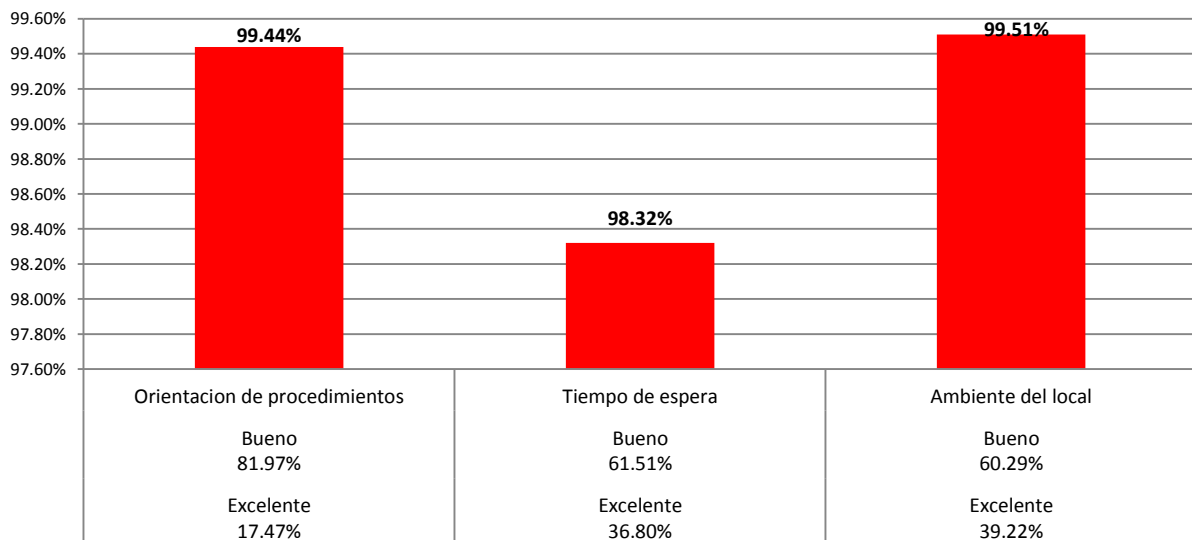
Fuente: Sistema gestor de colas Queuesmart

## 7. RESULTADOS DE ENCUESTAS REALIZADAS DEL MES DE JULIO 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° 10 : Nivel de aceptación de atención en Centro MAC Ventanilla**

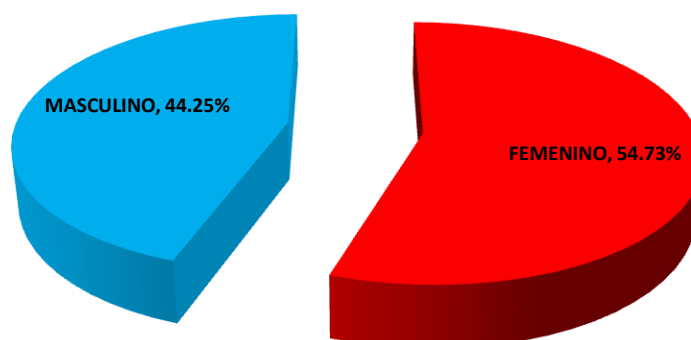


Fuente: Encuesta de Servicio al Ciudadano

### 7.1. Genero de administrado encuestado

La mayor afluencia al Centro MAC Ventanilla es de administrados de género femenino con un 54.73% de afluencia. Los tres procedimientos realizados mayormente por las damas son Banco de la Nación 43.31% de las atenciones, Reniec 23.67% y Mi empresa 12.05%.

**Cuadro N° 11: Asistencia por tipo de género**



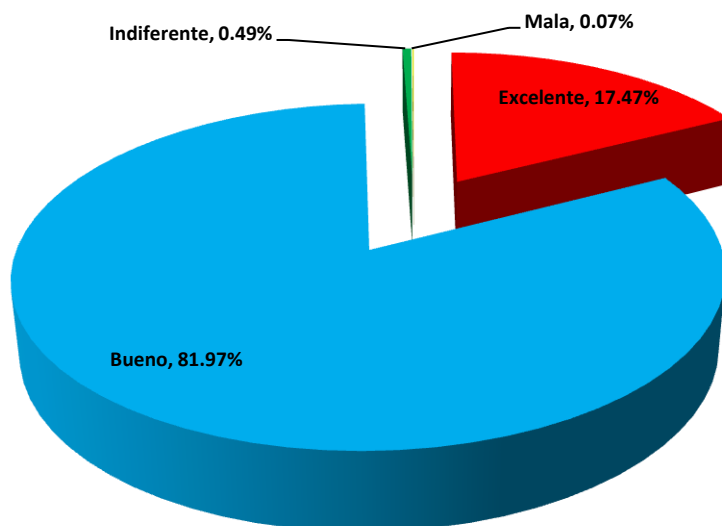
Fuente: Encuesta de Servicio al Ciudadano



## 7.2. Orientación de procedimientos

Los administrados encuestados califican la orientación recibida para la realización de sus trámites con el 99.44% de aceptación, siendo calificados como excelente atención por el 17.47% y de buena atención por el 81.97% de los encuestados.

**Cuadro N° 12: Orientación de procedimientos**

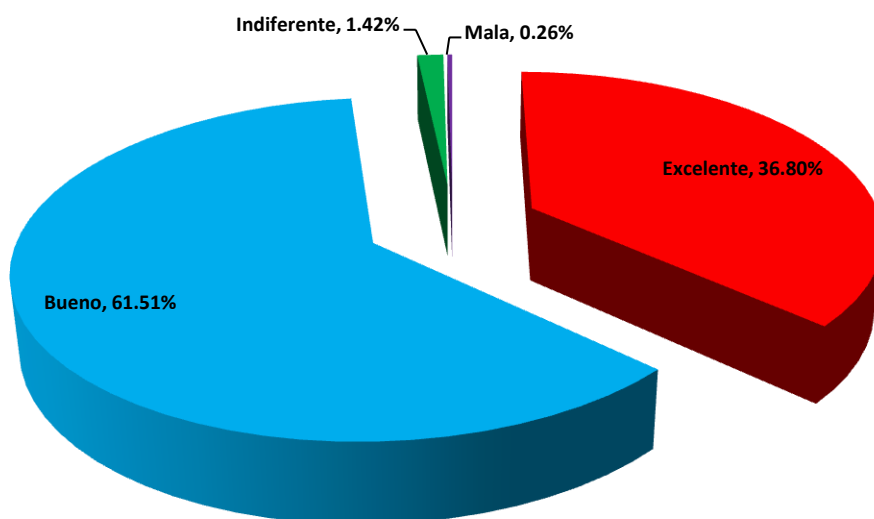


Fuente: Encuesta de Servicio al Ciudadano

## 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 98.31% de aceptación, siendo considerado como excelente por el 54.82% y como bueno por el 43.49%.

**Cuadro N° 13: Tiempo de espera**

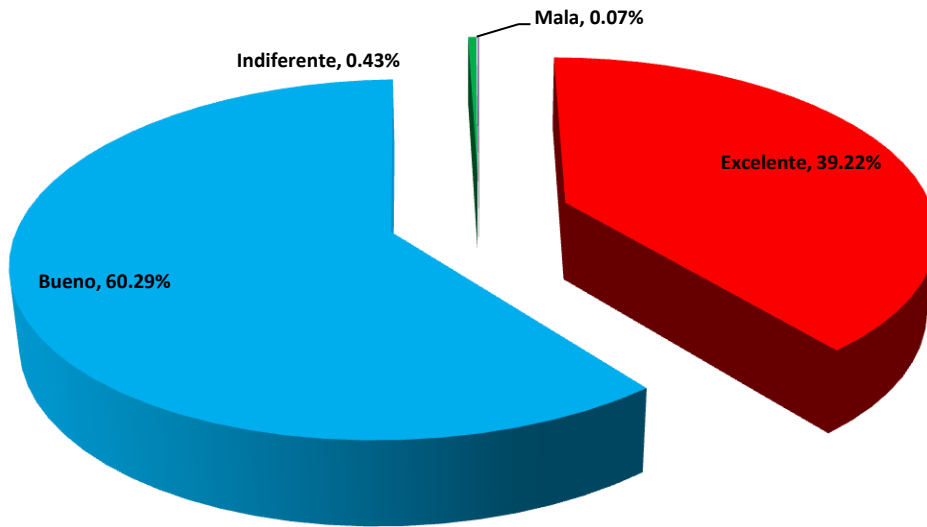


Fuente: Encuesta de Servicio al Ciudadano

#### 7.4. Ambientación del local

La modernidad y facilidades instaladas en el local del Centro MAC Ventanilla nos ha permitido obtener un 99.51% de aceptación, donde el 60.29% considera el local como excelente y el 39.22% como bueno.

**Cuadro N° 14: Ambientación de local**

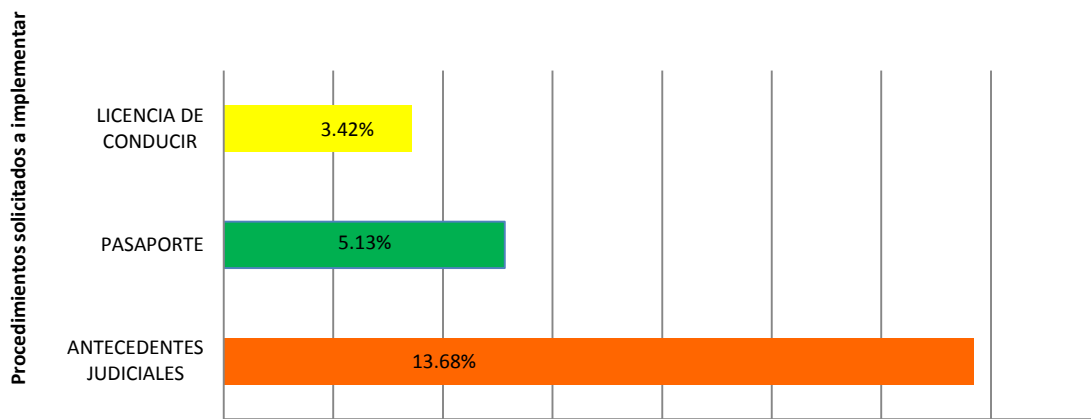


Fuente: Encuesta de Servicio al Ciudadano

#### 7.5. Sugerencias de los administrados

El mayor acumulado en porcentaje de solicitudes para implementación de nuevos servicios según las encuestas realizadas es para: Antecedentes judiciales con el 13.68%, pasaporte con el 5.13% y licencia de conducir con el 3.42%.

**Cuadro N° 15 : Sugerencias de servicios a implementar indicados segun encuestas**



Fuente: Encuesta de Servicio al Ciudadano

## 8. CONCLUSIONES

Durante el mes de Julio el Centro MAC Ventanilla mantiene de manera sostenida el incremento de atenciones, y nuestro nivel de aceptación a los servicios brindados a través de nuestros asesores se mantiene por encima de un 95% según datos de las encuestas realizadas. Se espera incrementar nuevamente las atenciones culminadas para el siguiente mes.