



## **MEJOR ATENCION AL CIUDADANO – MAC Ventanilla**

### **Centro de atención presencial**

### **Estadísticas Centro MAC Ventanilla**



**Boletín Mensual**

**Agosto 2014**

## INDICE

TEMA	PAG
1. PRESENTACION	02
2. RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS QUE SE REALIZAN EN EL CENTRO MAC VENTANILLA	03
3. ESTADISTICAS CENTRO MAC VENTANILLA AGOSTO 2014	04
3.1. Estadísticas de afluencia	04
4. ESTADÍSTICA DE ATENCIÓN POR ENTIDADES	04
5. ESTADÍSTICA DE ATENCIONES POR PROCEDIMIENTOS	05
6. PROCEDIMIENTOS MUNICIPALES	05
6.1. Empresas constituidas	06
6.2. Desarrollo urbano	06
6.3. Rentas municipales	07
6.4. Bolsa de trabajo	07
6.5. Municipalidad de Ventanilla	08
7. RESULTADOS DE ENCUESTAS REALIZADAS EL MES DE AGOSTO 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**

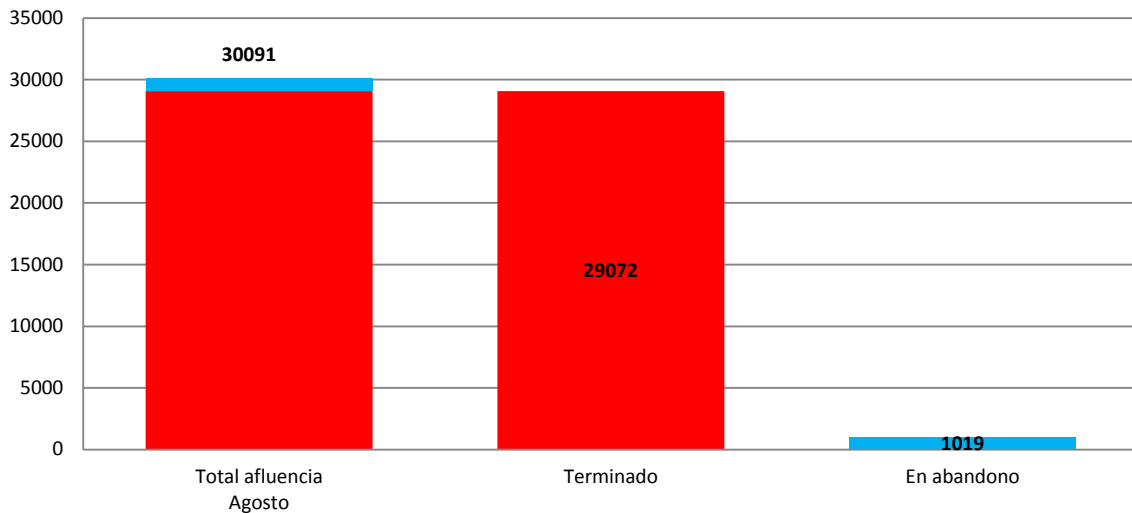
ENTIDAD	SERVICIO	ORIENTACION	TRAMITE
<b>Banco de la Nación</b>	Apertura Cta. Cte.-MYPE	-	X
	Recepción de depósito en cuenta corriente de notarios	-	X
	Depósito de Capital Social MYPE	-	X
	Transferencia de Capital Social a cuenta del titular	-	X
	Retiro del Depósito Capital Social MYPE	-	X
	Pago de Tasas Diversas	-	X
<b>Colegio de Notarios del Callao</b>	Entrega Testimonio / Ruc / Clave Sol	-	X
	Servicios Notariales	-	X
	Toma de Firmas	-	X
<b>Municipalidad Distrital de Ventanilla</b>	Orientación MDV	X	X
	Autenticación de documentos	-	X
	Duplicado de Cuponera	-	X
	Estado de Cuenta	-	X
	Constancia de No Adeudo	-	X
	Presentación de declaración jurada rectificatoria que aumenta y/o disminuye o mantiene la base imponible y otros datos relativos al contribuyente	-	X
	Solicitud de prescripción de deudas tributarias	-	X
	Autenticación de documentos	-	X
	Constancia de Catastral Negativa	-	X
	Certificado de Jurisdicción	-	X
	Certificado de Nomenclatura	-	X
	Certificado de Domiciliario	-	X
	Certificado de Parámetros Urbanísticos	-	X
	Licencia de Edificación - Modalidad A : Vivienda Unifamiliar de hasta 120 m2 Construidos	-	X
	Licencia de Edificación - Modalidad A : Ampliación de Vivienda Unifamiliar (la suma del área total no debe exceder de 200 m2)	-	X
	Licencia de Edificación - Modalidad A : Ampliaciones Consideradas Obras Menores	-	X
	Licencia de Edificación - Modalidad A : Remodelación de Vivienda Unifamiliar (sin modificación estructural ni cambio de uso)	-	X
	Licencia de Edificación - Modalidad A : Construcción de Cercos (de más de 20 ml, que no esté bajo 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, Policial y Establecimientos Penitenciarios	-	X
	Duplicado de Licencia de Funcionamiento	-	X
	Cese de Actividades	-	X
	Constancia de ejercer o no actividades comerciales, industriales o de servicio	-	X
Licencias de Funcionamiento hasta 100 M2	-	X	
Licencias de Funcionamiento de 101 a 500 m2	X	-	
Licencias de Funcionamiento mayores a 500 m2	X	-	
Orientación de servicios Municipales en Centro MAC	X	-	
<b>Mi Empresa</b>	Elaboración de Minuta	X	X
	Constitución de Empresas	X	X
<b>Bolsa de Trabajo</b>	Bolsa de Trabajo	X	X
<b>SUNARP</b>	Alerta Registral	X	-
	Solicitud de búsqueda y reserva de nombre	X	X
<b>SUNAT</b>	Información de Charlas SUNAT	X	-
	Atención Tributaria	X	-
	Obtención, modificación y actualización de RUC	-	X
	Formularios SUNAT	-	X
<b>Poder Judicial</b>	Certificado de Antecedentes Penales	-	X
<b>INDECOPI</b>	Atención de Reclamos	X	-
	Búsqueda Fonética	-	X
	Búsquedas Figurativas	-	X
	Registros de marca y signos distintivos	-	X
	Orientación en demás Servicios	X	-
<b>RENIEC</b>	Inscripción de DNI	-	X
	Renovación de DNI	-	X
	Rectificación de datos en DNI	-	X
	Duplicado DNI	-	X
	Entrega DNI	-	X
	Emisión de Copias Literales RENIEC	-	X
<b>Ministerio de Interior</b>	Servicios Orientación RENIEC	X	-
	Certificado de Antecedentes Policiales	-	X

### 3. ESTADISTICAS CENTRO MAC VENTANILLA AGOSTO 2014

#### 3.1. Estadísticas de afluencia

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 30091 de los cuales 29072 culminaron la atención solicitada.

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

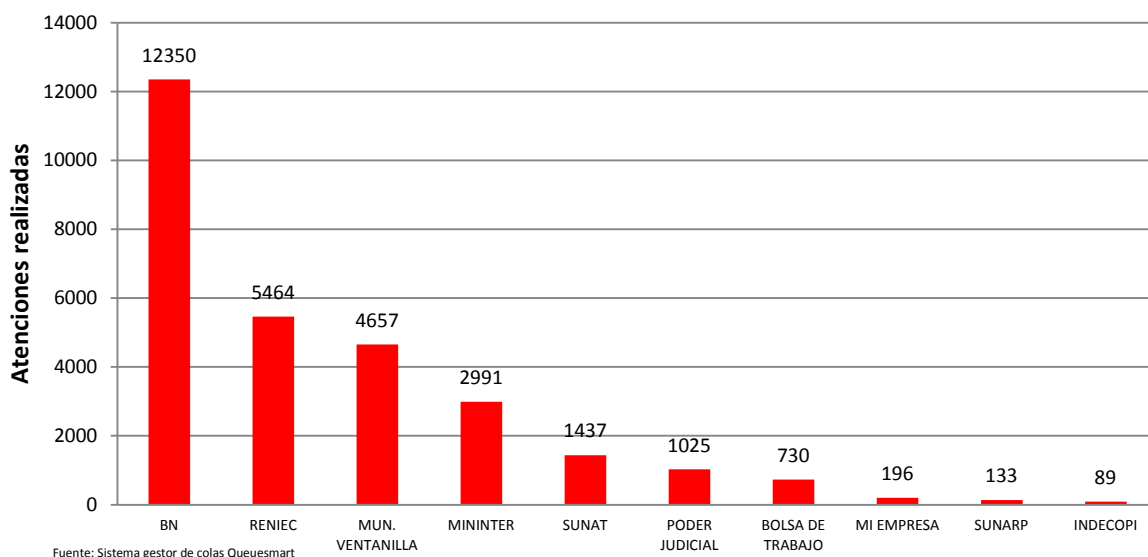


Fuente: Sistema gestor de colas

### 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 12,350 transacciones; seguido de Reniec con 5,464 atenciones, Municipalidad de Ventanilla 4,657, Ministerio de Interior 2,991; Sunat con 1,437 inscripciones, Poder Judicial con 1025 y Bolsa de Trabajo con 730 atenciones.

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

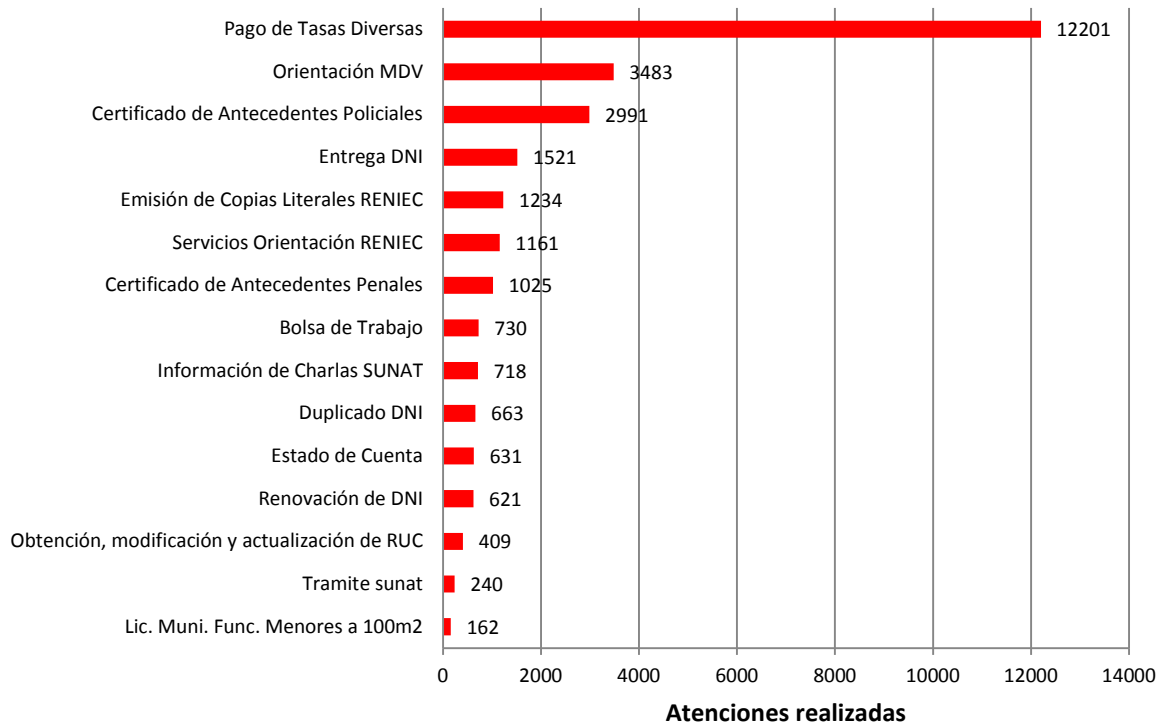


Fuente: Sistema gestor de colas Queuesmart

## 5. ESTADÍSTICA DE ATENCIONES POR PROCEDIMIENTOS

El pago de tasas para la realización de los procedimientos tuvo una demanda de 12,201 transacciones, la afluencia de procedimientos está liderada Orientación MDV (Municipalidad de Ventanilla) con 3483 atenciones, seguido por el Certificado de Antecedentes Policiales con 2,991 atenciones, y Entrega de DNI con 1,521 atenciones.

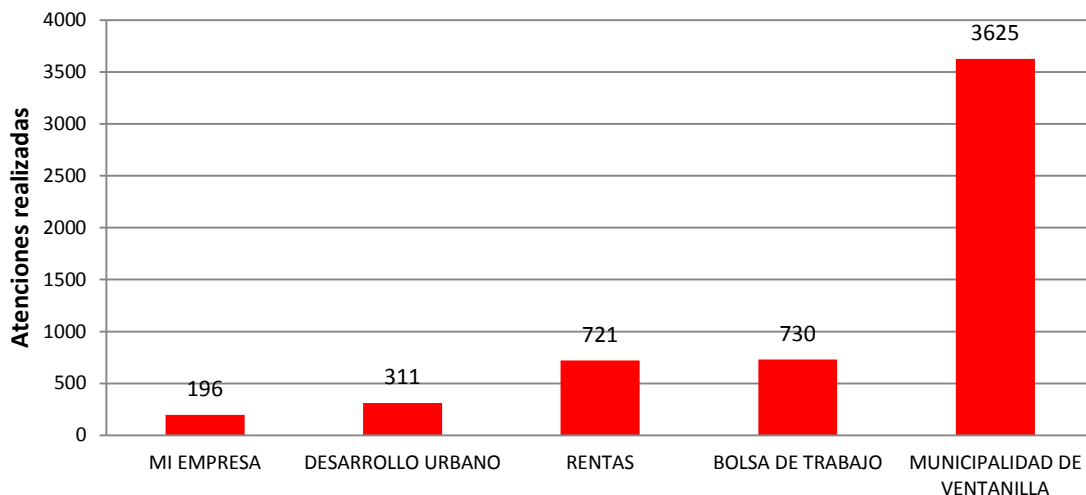
**Cuadro N° 04: Ranking de participación registrada por procedimiento**



## 6. PROCEDIMIENTOS MUNICIPALES

Los servicios municipales simplificados que forman parte de la Plataforma MAC están agrupados en: Mi Empresa, Desarrollo urbano, Rentas, Bolsa de Trabajo, Municipalidad de Ventanilla.

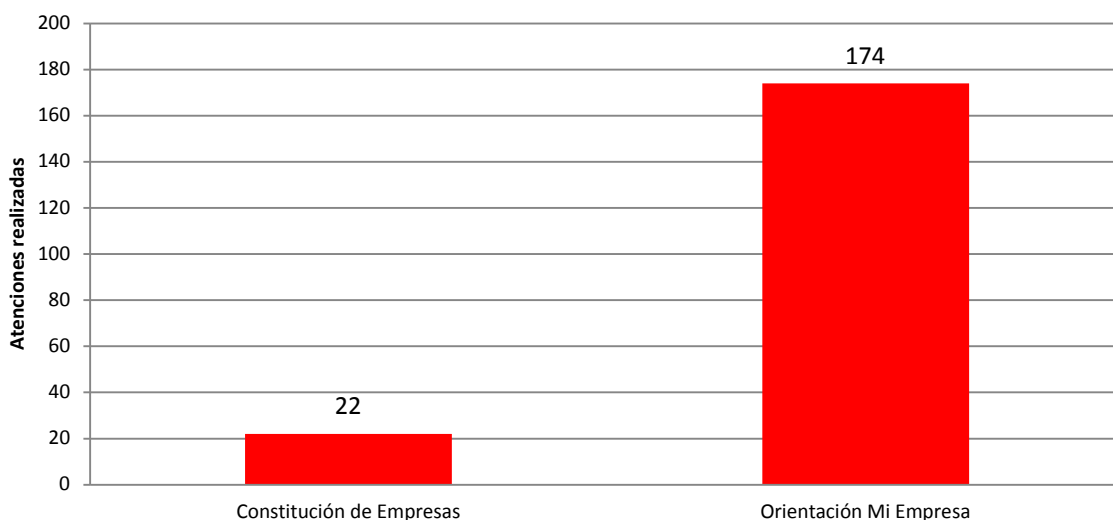
**Cuadro N° 05 : Detalle de procedimientos municipales**



### 6.1. Empresas constituidas

A través del programa de la Gerencia de Desarrollo Económico Local – “Mi Empresa”, se han orientado a 174 administrados, de las cuales hemos constituido 22 empresas de las cuales 15 son del distrito, seguido de Los Olivos con 02 empresas, Callao con 01 empresa, Puente Piedra 01 empresa y 3 entre otros distritos como Chorrillos y Lurín.

**Cuadro N° 06 : Empresas constituidas**

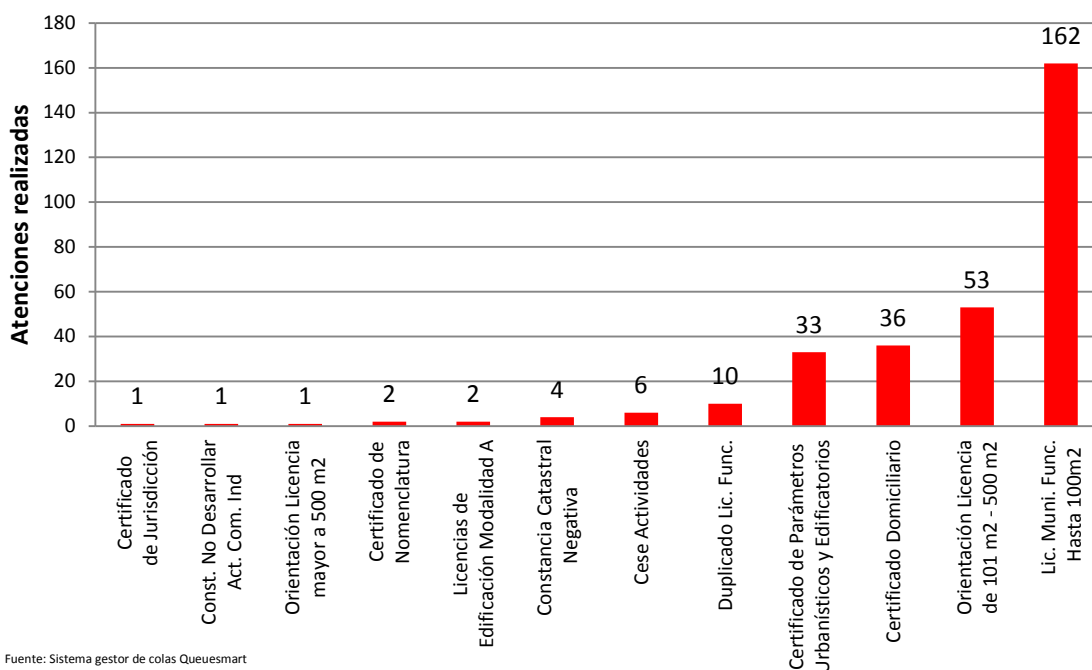


Fuente: Sistema gestor de colas Queuesmart

### 6.2. Desarrollo urbano

Se emitieron 162 licencias de funcionamiento automáticas, seguido de orientación licencias de 101 a 500m2 con 53 atenciones, certificado domiciliario con 36 atenciones y certificados de parámetros urbanísticos con 33 atenciones como los principales procedimientos.

**Cuadro N° 07 : Desarrollo urbano**

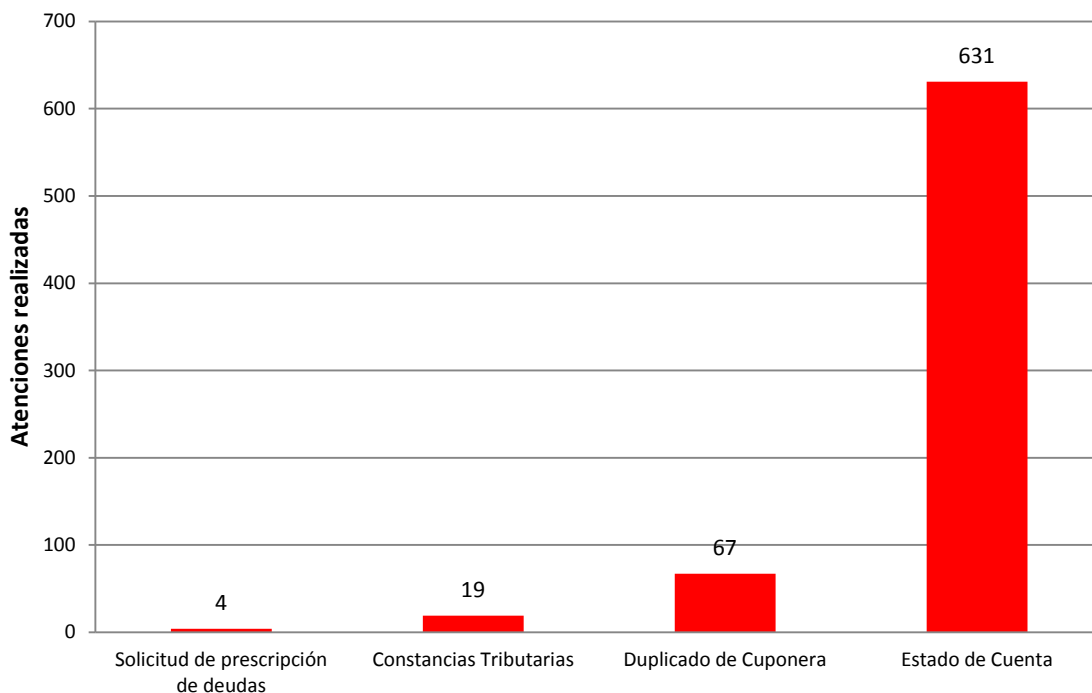


Fuente: Sistema gestor de colas Queuesmart

### 6.3. Rentas municipales

En lo correspondiente a Rentas se han realizado 631 atenciones para Estado de cuentas, Duplicados de cuponeras 67, constancias tributarias 19; y 04 solicitudes de prescripción de deudas.

**Cuadro N° 08 : Detalle de procedimientos municipales**

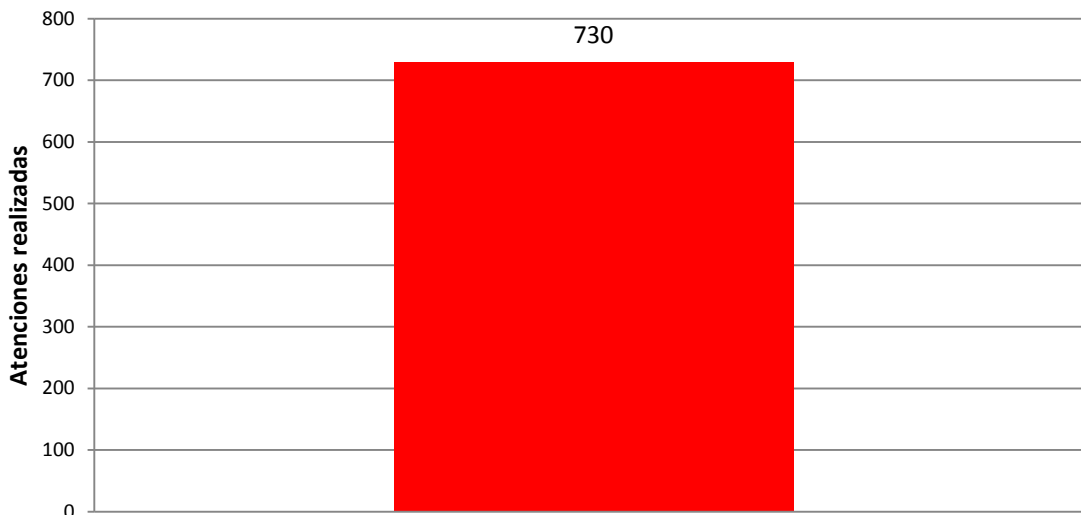


Fuente: Sistema gestor de colas Queuesmart

### 6.4. Bolsa de trabajo

En bolsa de trabajo se atendieron 730 inscripciones a las diversas ofertas de empleo vigentes durante el mes. Es importante anotar que la oferta laboral aumenta cada mes.

**Cuadro N° 09 : Bolsa de trabajo**



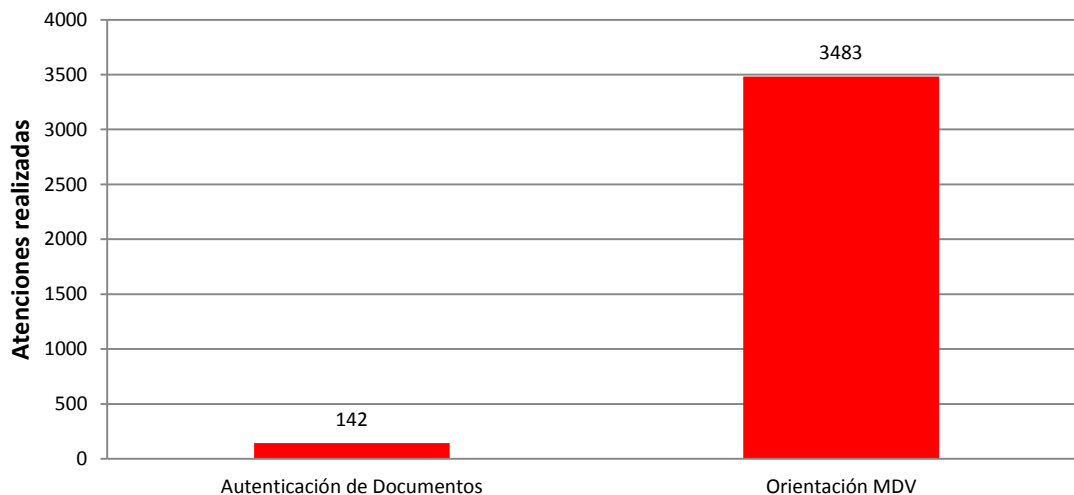
Fuente: Sistema gestor de colas Queuesmart



### 6.5. Municipalidad de Ventanilla

Se ha incluido el procedimiento de Autenticación de Documentos que permite a los administrados agilizar sus trámites municipales cuando les soliciten copias autenticadas.

**Cuadro N° 10 : Municipalidad de Ventanilla**



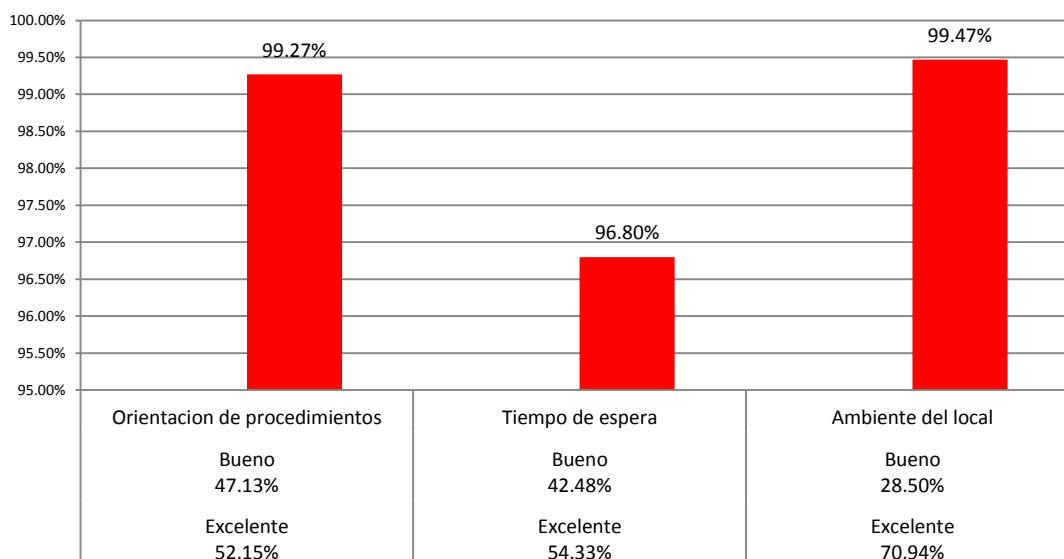
Fuente: Sistema gestor de colas Queuesmart

### 7. RESULTADOS DE ENCUESTAS REALIZADAS DEL MES DE AGOSTO 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 aceptación de atención en Centro MAC Ventanilla**

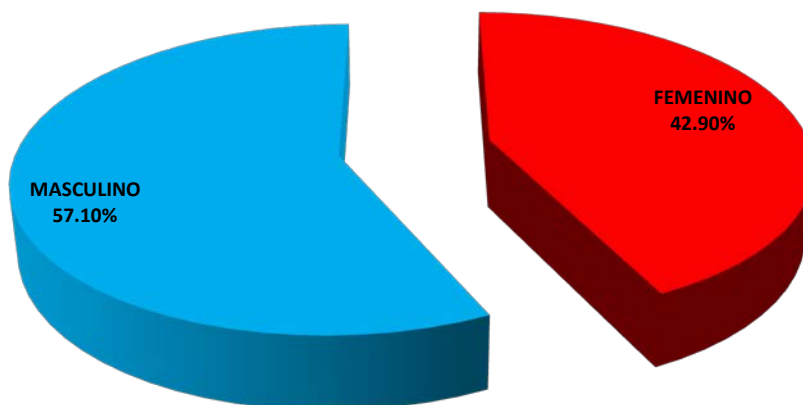


Fuente: Encuesta de Servicio al Ciudadano

### 7.1. Genero de administrado encuestado

La mayor afluencia al Centro MAC Ventanilla es de administrados de género masculino con un 57.10% de afluencia. Los tres procedimientos realizados mayormente por las caballereros son Mininter 35.61% de las atenciones, Municipalidad de Ventanilla 30.98% y Mi empresa 11.95%; para el caso de las damas se aprecia mayor afluencia a Mi empresa con el 23.96%.

**Cuadro N° 12: Asistencia por tipo de género**

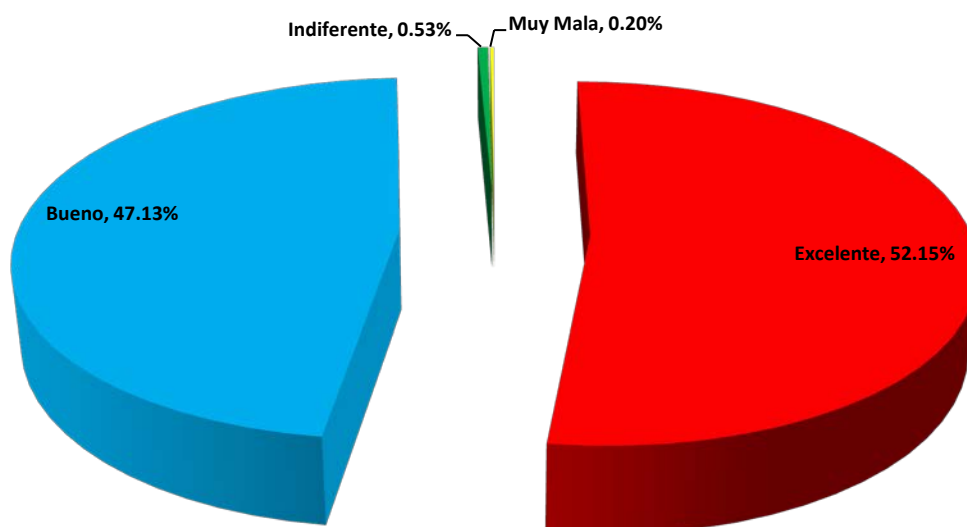


Fuente: Encuesta de Servicio al Ciudadano

### 7.2. Orientación de procedimientos

Los administrados encuestados califican la orientación recibida para la realización de sus trámites con el 99.28% de aceptación, siendo calificados como excelente atención por el 52.15% y de buena atención por el 47.13% de los encuestados.

**Cuadro N° 13: Orientación de procedimientos**

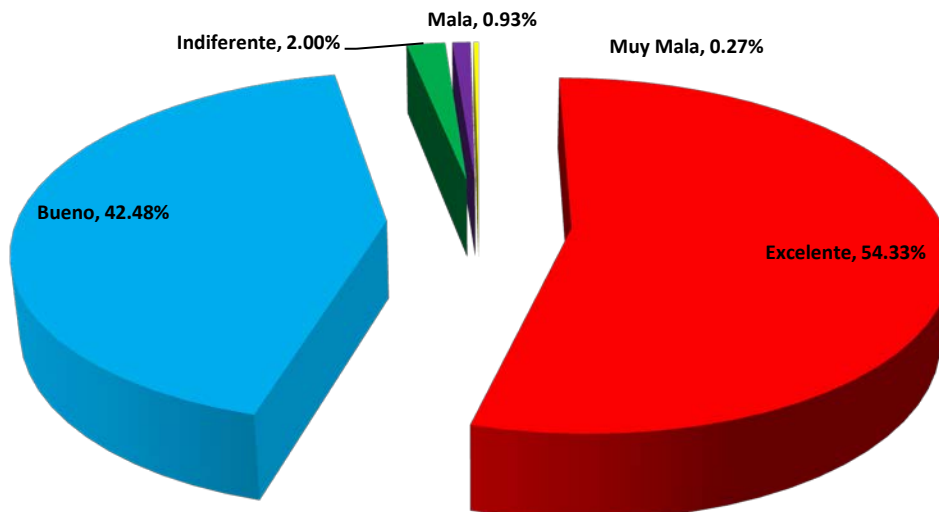


Fuente: Encuesta de Servicio al Ciudadano

### 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 96.81% de aceptación, siendo considerado como excelente por el 54.33% y como bueno por el 42.48%.

**Cuadro N° 14: Tiempo de espera**

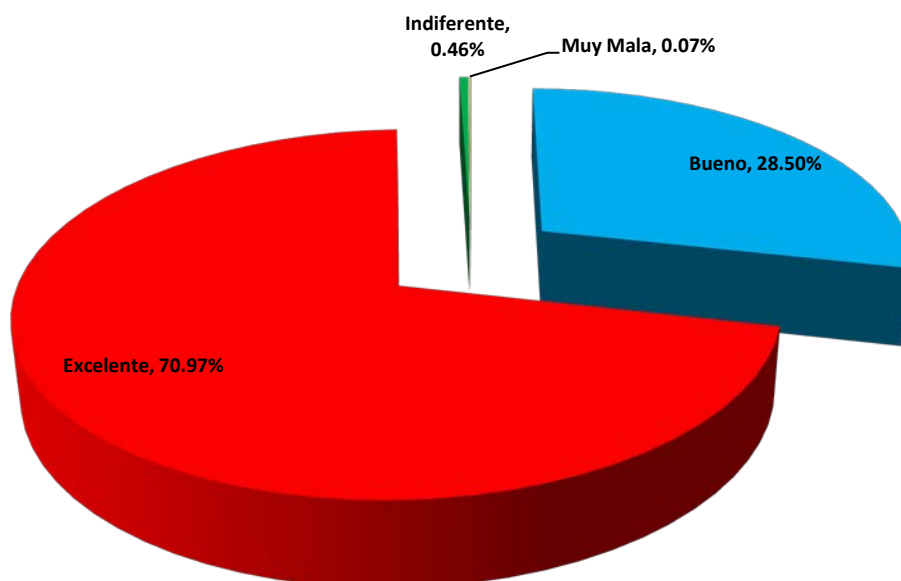


Fuente: Encuesta de Servicio al Ciudadano

### 7.4. Ambientación del local

La modernidad y facilidades instaladas en el local del Centro MAC Ventanilla nos ha permitido obtener un 99.47% de aceptación, donde el 70.97% considera el local como excelente y el 28.50% como bueno.

**Cuadro N° 15: Ambientación de local**

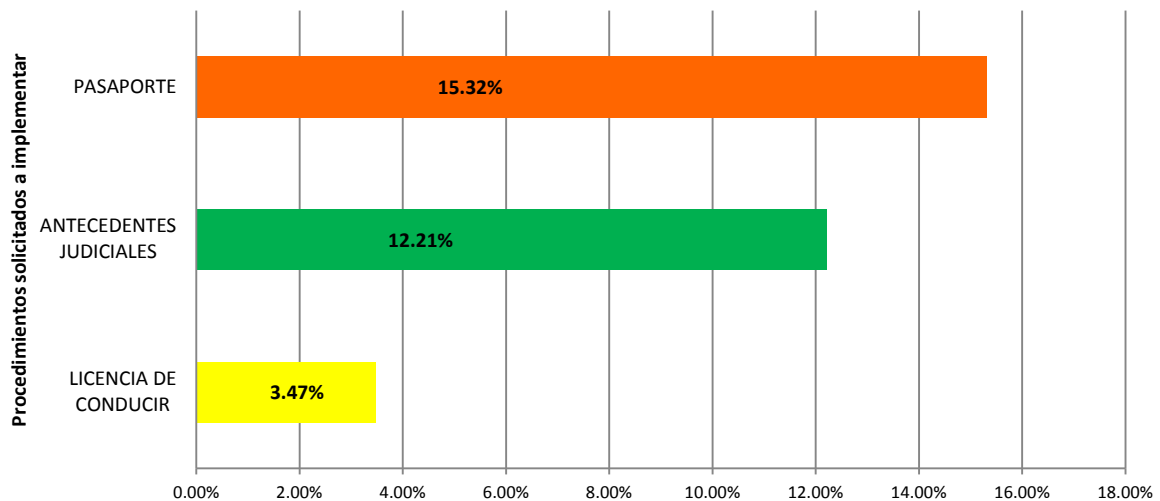


Fuente: Encuesta de Servicio al Ciudadano

### 7.5. Sugerencias de los administrados

El mayor acumulado en porcentaje de solicitudes para implementación de nuevos servicios según las encuestas realizadas es para: Pasaporte con el 15.32%, Antecedente Judiciales con el 12.21% y licencia de conducir con el 3.47%.

**Cuadro N° 16 : Sugerencias de servicios a implementar indicados según encuestas**



Fuente: Encuesta de Servicio al Ciudadano

### 8. CONCLUSIONES

Durante el mes de Agosto 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.