



Municipalidad  
de Ventanilla

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

**Centro de atención presencial**

**Estadísticas Centro MAC Ventanilla**



**Boletín Mensual**

**Setiembre 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 SETIEMBRE 2014	04
3.1. Estadísticas de afluencia	04
4. ESTADÍSTICA DE ATENCIÓN POR ENTIDADES	04
5. ESTADÍSTICA DE ATENCIONES POR PROCEDIMIENTOS	05
5.1. Ranking de atención por procedimientos	05
5.2. Constitución de empresas	05
6. PROCEDIMIENTOS MUNICIPALES	06
6.1. Ranking de procedimientos municipales	06
6.2. Bolsa de trabajo	06
7. RESULTADOS DE ENCUESTAS REALIZADAS EL MES DE SETIEMBRE 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
7.5. Sugerencias de los administrados	09
8. CONCLUSIONES	10

## 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**

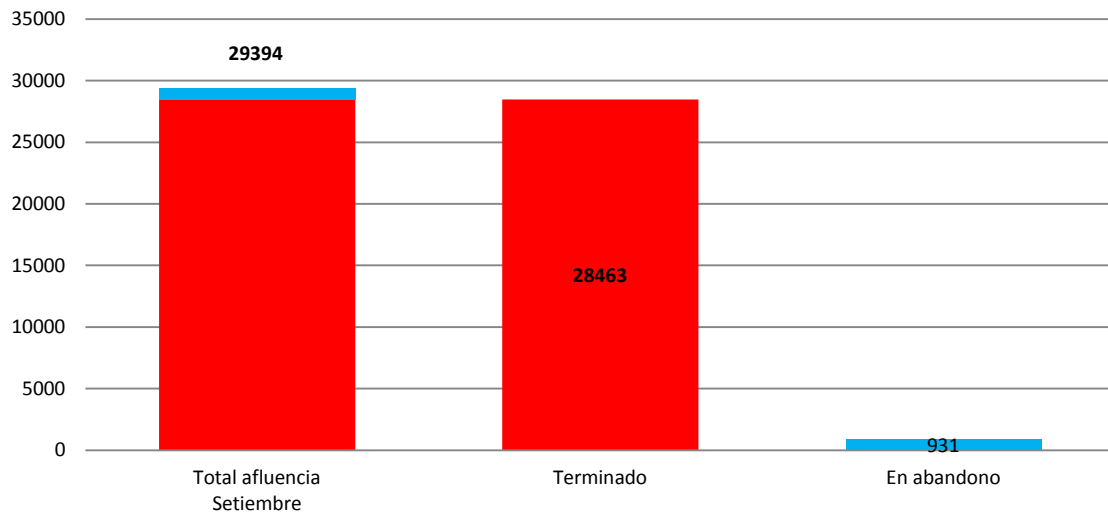
ENTIDAD	SERVICIO	ORIENTACION	TRAMITE
<b>Banco de la Nación</b>	Apertura Cta. Cte.-MYPE	-	X
	Recepción de deposito en cuenta corriente de notarios	-	X
	Depósito de Capital Social MYPE	-	X
	Transferencia de Capital Social a cuenta del titular	-	X
	Retiro del Deposito Capital Social MYPE	-	X
	Pago de Tasas 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 SETIEMBRE 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 29394 de los cuales 28463 culminaron la atención solicitada, esto nos da un 96.83% de nivel de atención.

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

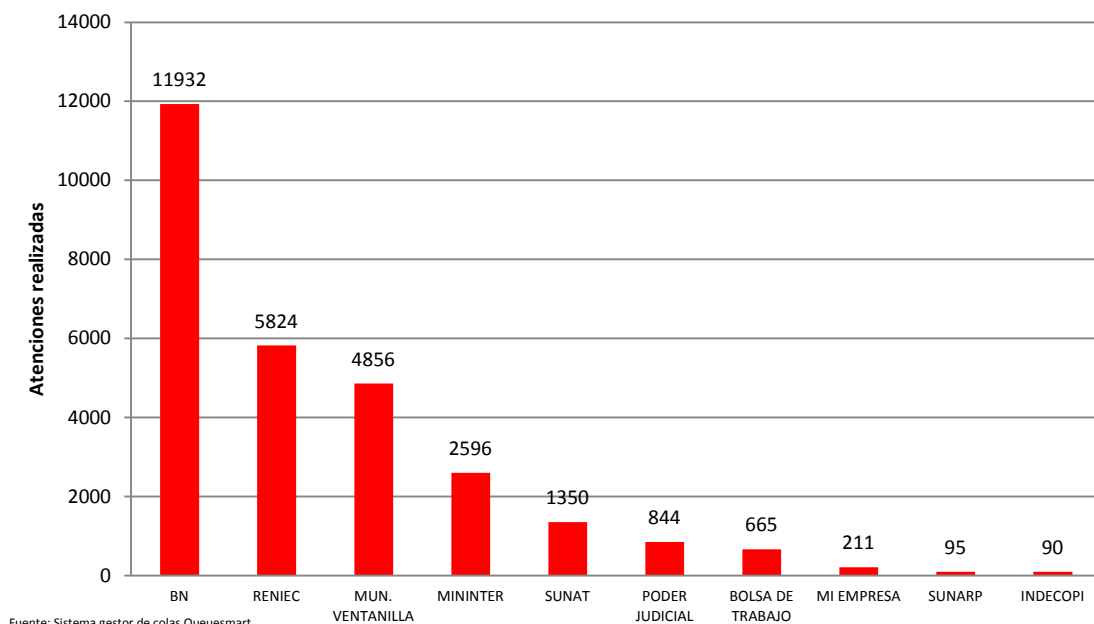


Fuente: Sistema gestor de colas

### 4. ESTADISTICA DE ATENCIÓN POR ENTIDADES

Para las atenciones por entidad se aprecia un crecimiento en las atenciones culminadas, siendo así las cinco mayores demandas de atención las siguientes; para el Banco de La Nación con 11392 transacciones; seguido de Reniec con 5824 atenciones, Municipalidad de Ventanilla 4856 atenciones, Ministerio de Interior 2596 atenciones, y Sunat con 1350 inscripciones.

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



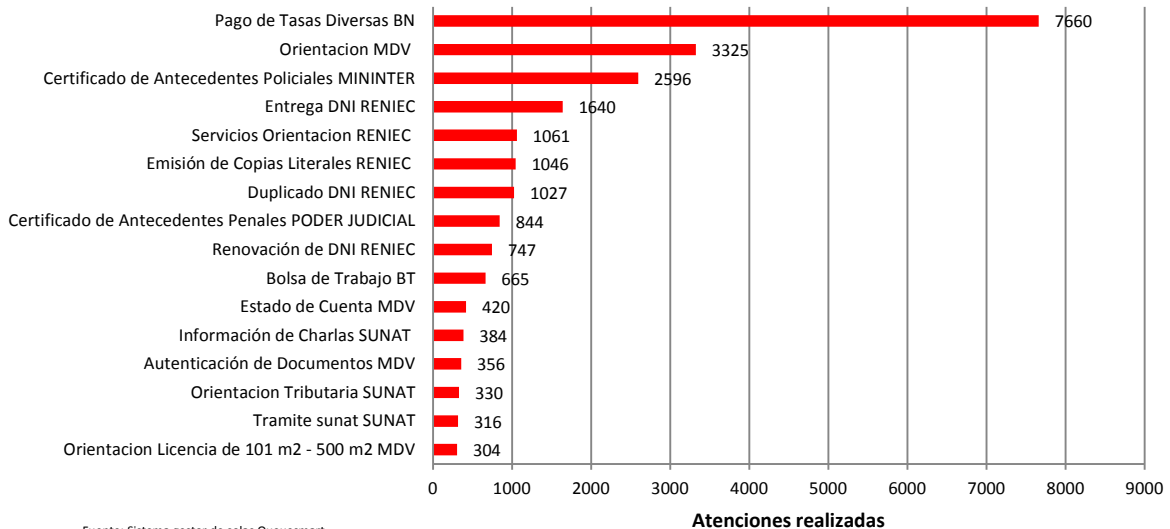
Fuente: Sistema gestor de colas Queuesmart

## 5. ESTADÍSTICA POR PROCEDIMIENTOS

### 5.1. Ranking de atenciones por procedimientos

El pago de tasas para la realización de los procedimientos tuvo una demanda de 7660 transacciones, la afluencia de procedimientos está liderada por Orientación MDV (Municipalidad de Ventanilla) con 3325 atenciones, Certificado de Antecedentes Policiales con 2596 atenciones, y Entrega de DNI con 1640 atenciones.

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

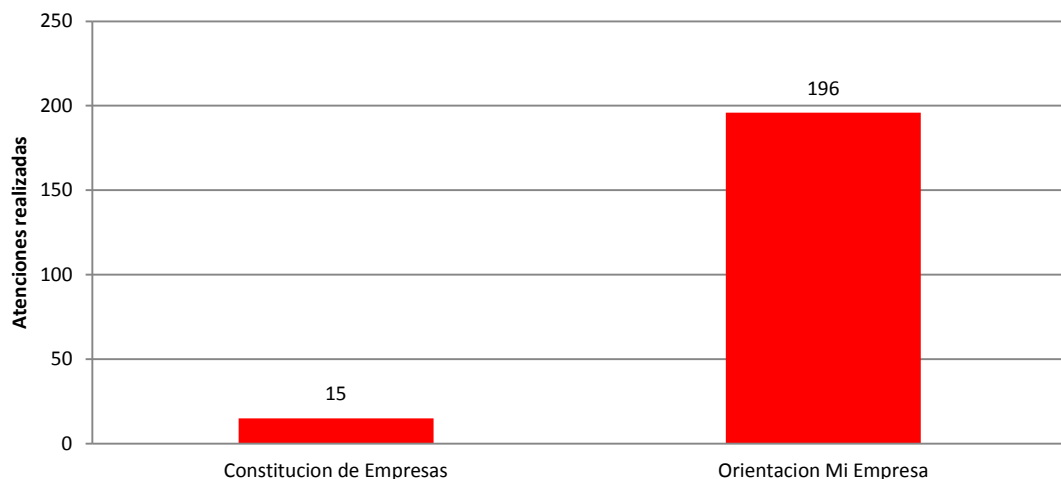


### 5.2. Constitución de empresas

A través del programa Mi Empresa, se han atendido a 211 administrados de los cuales 15 formaron sus empresas y como orientación quedaron 196; de las cuales 06 son de Ventanilla; San Martín y Comas con 02 empresas cada uno; El Callao, La Perla, Los Olivos, Los Olivos, Puente Piedra y Lima con 01 empresa cada uno.

La participación por género en la conducción de empresas es 93% varones y 7% damas, y la modalidad más recurrente es la tipo S.A.C. con el 80% de conformación.

**Cuadro N° 05 : Empresas constituidas**

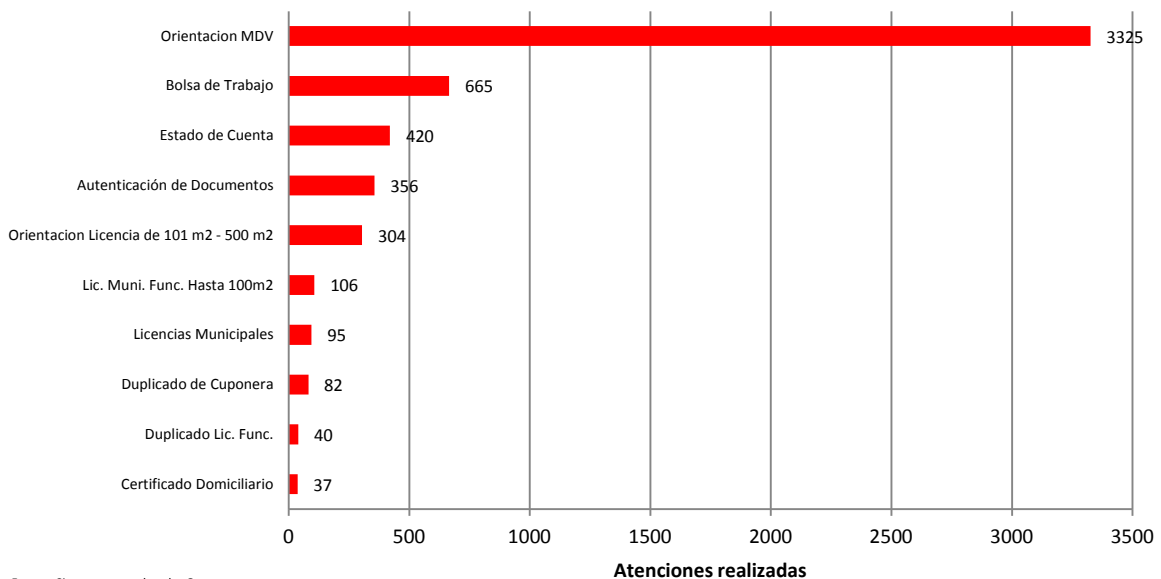


## 6. PROCEDIMIENTOS MUNICIPALES

### 6.1. Ranking de procedimientos municipales

La Orientación MDV permite direccionar a los administrados en los procedimientos municipales simplificados que se realizan en el MAC Ventanilla. El ranking esta liderado por Bolsa de trabajo con 665 atenciones, Estado de cuenta con 420 atenciones, Autenticación de documentos 356 atenciones, Orientación Licencias de 101m<sup>2</sup> a 500m<sup>2</sup> con 304 atenciones y Licencia de funcionamiento hasta 100 m<sup>2</sup> con 106 atenciones.

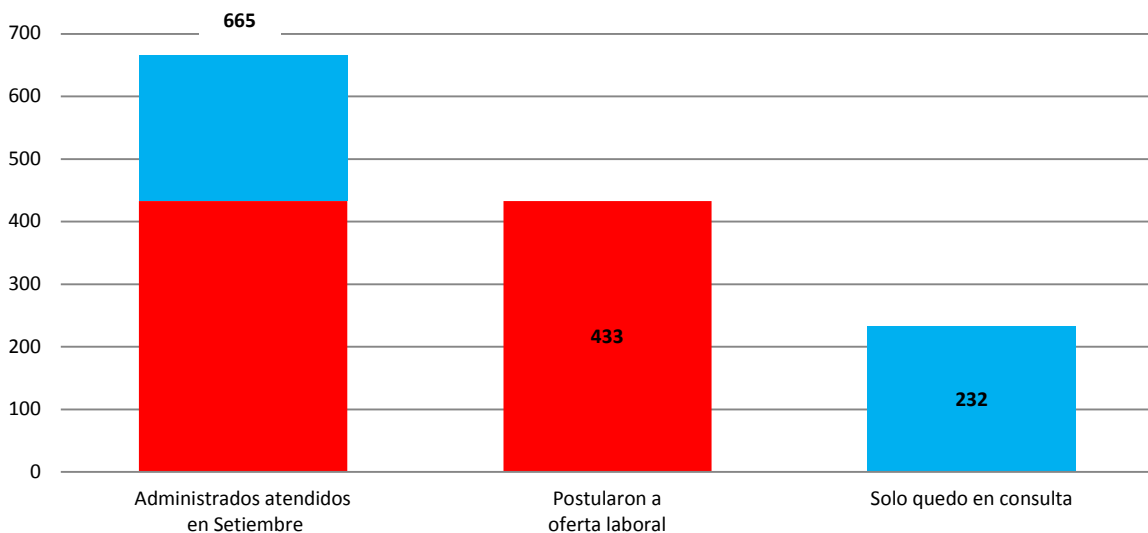
**Cuadro N° 06 : Ranking de procedimientos municipales**



### 6.2. Bolsa de trabajo

Se atendieron 665 administrados, postulando 433 en las ofertas de empleo vigentes por requerimiento de las empresas. Por genero la participación es del 47.81% en varones y 52.19% en damas.

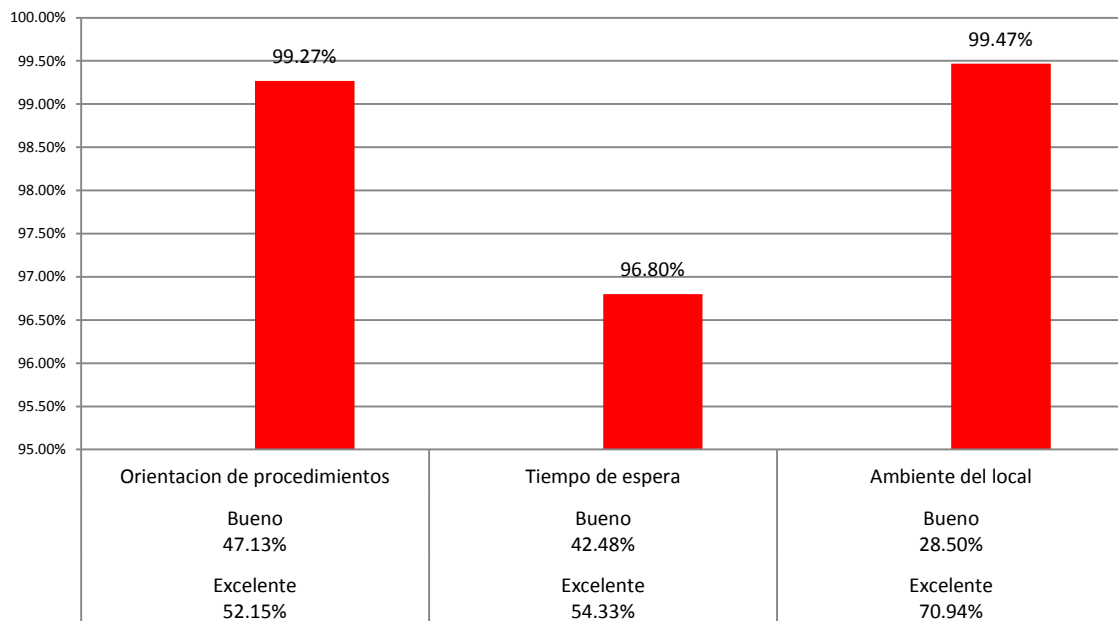
**Cuadro N° 07 : Bolsa de trabajo**



## 7. RESULTADOS DE ENCUESTAS REALIZADAS DEL MES DE AGOSTO 2014

La referencia para la valoración por los niveles de satisfacción en 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, que son la acumulación de las respuestas consignadas como Bueno y Excelente; esto nos guía para mantener un buen nivel de servicio a los administrados que acuden a realizar sus trámites en los procesos que atendemos.

**Cuadro N° 08 : Nivel de aceptación de atención en Centro MAC Ventanilla**

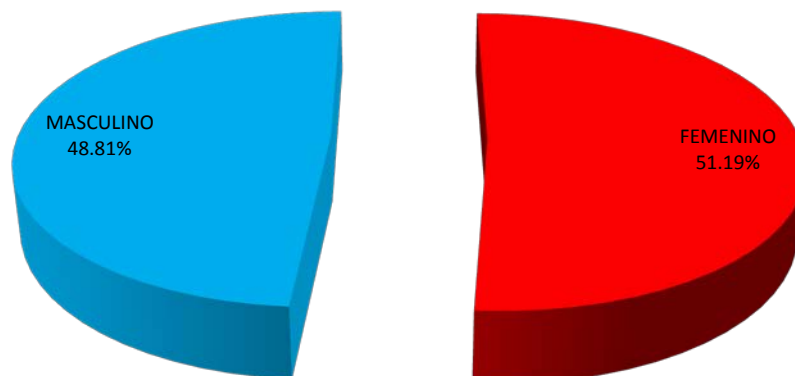


Fuente: Encuesta de Servicio al Ciudadano

### 7.1. Genero de administrado encuestado

La mayor afluencia al Centro MAC Ventanilla es de administrados de género femenino con un 51.19% de afluencia. La mayor afluencia en varones por Certificado de Antecedentes Penales con 20.99% y en damas Banco de la Nación con 25.75%

**Cuadro N° 09: Asistencia por tipo de género**



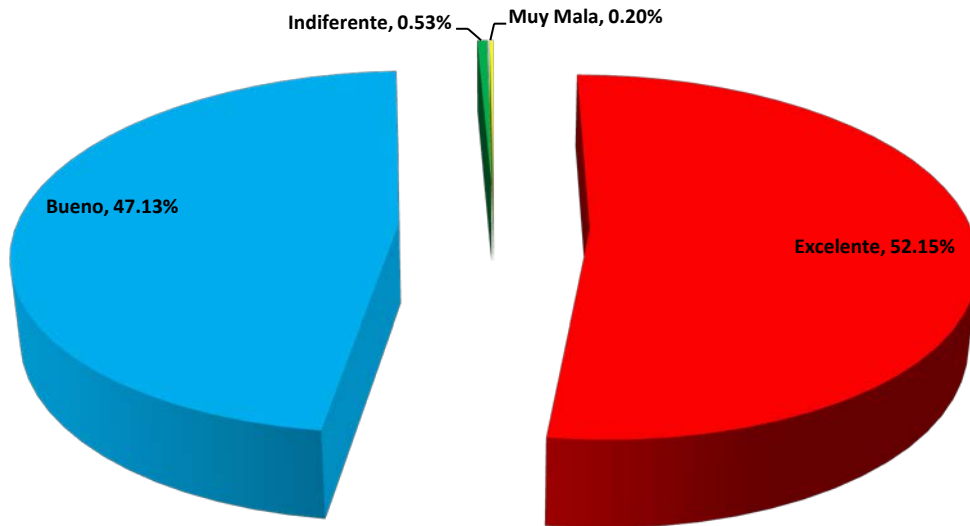
Fuente: Encuesta de Servicio al Ciudadano



## 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° 10: Orientación de procedimientos**

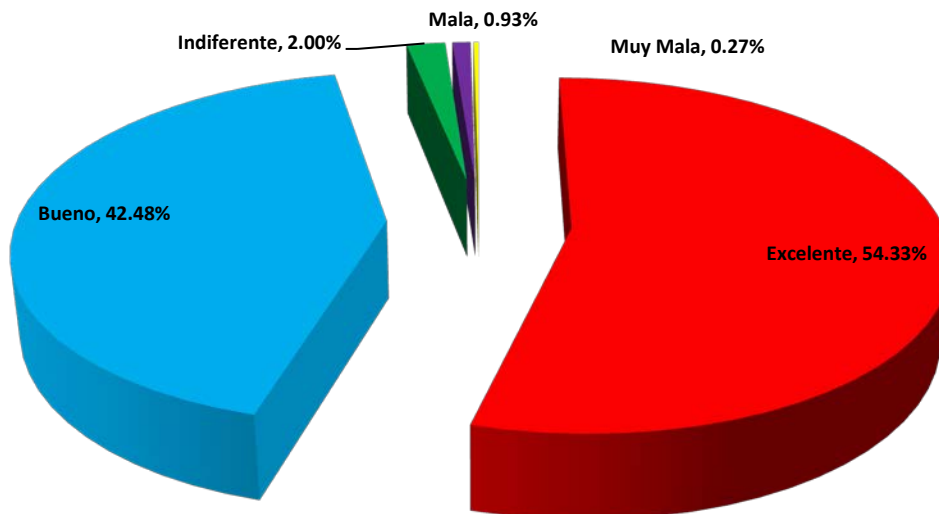


Fuente: Encuesta de Servicio al Ciudadano

## 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° 11: Tiempo de espera**

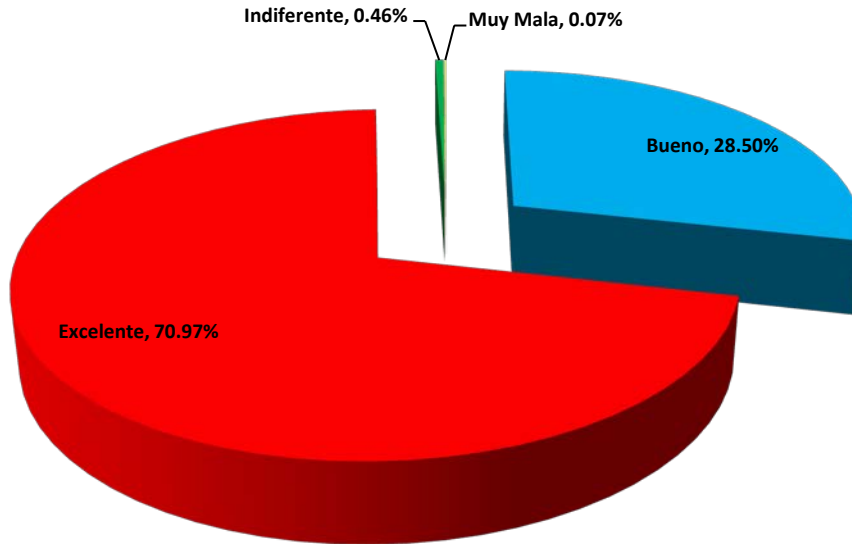


Fuente: Encuesta de Servicio al Ciudadano

#### 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° 12: Ambientación de local**

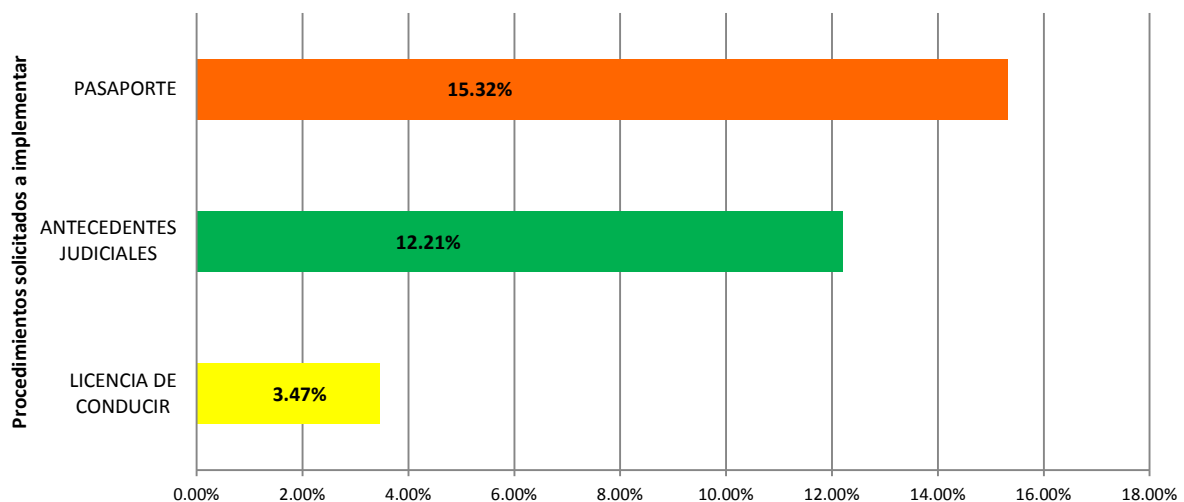


Fuente: Encuesta de Servicio al Ciudadano

#### 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° 13 : Sugerencias de servicios a implementar indicados según encuestas**



Fuente: Encuesta de Servicio al Ciudadano

## 8. CONCLUSIONES

Durante el mes de Setiembre en Centro MAC Ventanilla el número de atenciones tuvo una variación aceptable, 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.

Con referencia al mes de Agosto el nivel de atención a mejorado en un 0.22% llegando a un 96.83% de cumplimiento, y la tasa de atenciones no terminadas a decrecido en un 6.49% de un nivel de 3.40% para el mes de Julio a un 3.17% para el mes de Agosto.

En lo correspondiente a Bolsa de Trabajo se ha producido una menor cantidad de aplicaciones a las ofertas laborales existentes, los administrados solicitan más ofertas para profesionales de educación superior.

Las entidades con mayor incremento de atenciones con respecto al mes de Agosto son: Ministerio de la Producción a través del programa Mi Empresa con 7.65% de incremento y RENIEC con 6.59% de incremento. En Reniec Los procedimientos de mayor incremento son: Duplicado DNI con un 54.90% y Renovación de DNI con el 20.29%.