



Municipalidad
de Ventanilla

MEJOR ATENCION AL CIUDADANO MAC VENTANILLA



Boletín Anual

2014

1. PRESENTACION
2. ESTADISTICAS DEL CENTRO MAC VENTANILLA
 - 2.1. Estadísticas Anual 2014
 - 2.1.1. Afluencia de público
 - 2.1.2. Participación de las entidades en el MAC Ventanilla
 - 2.1.3. Ranking de servicios con mayor demanda
 - 2.1.4. Empresas constituidas
 - 2.2. Niveles de satisfacción del usuario de Febrero 2014
 - 2.2.1. Orientación al Trámite
 - 2.2.2. Atención del Trámite
 - 2.2.3. Tiempo de Espera
 - 2.2.4. Ambiente del Local
 - 2.2.5. Status del Servicio
 - 2.2.6. 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.

El MAC Ventanilla integra en un solo lugar Entidades del Estado como: Sunat, Reniec, Colegio de Notarios del Callao, el Banco de la Nación, Indecopi, Poder Judicial, 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.

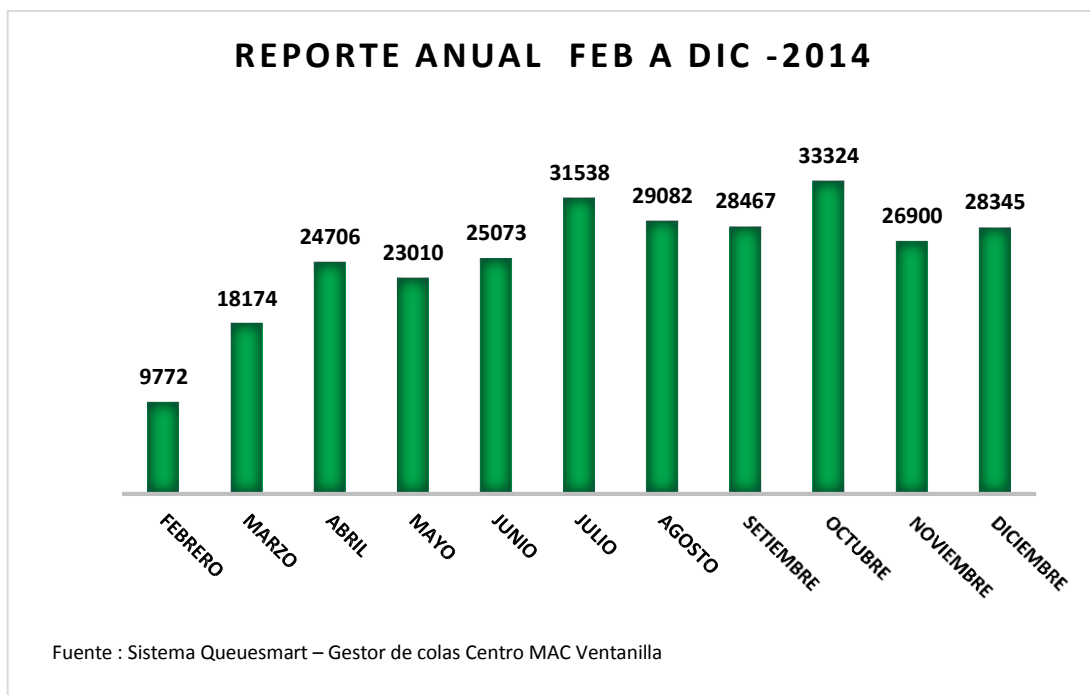
2. ESTADISTICAS CENTRO MAC VENTANILLA

2.1. Estadísticas Anual 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.

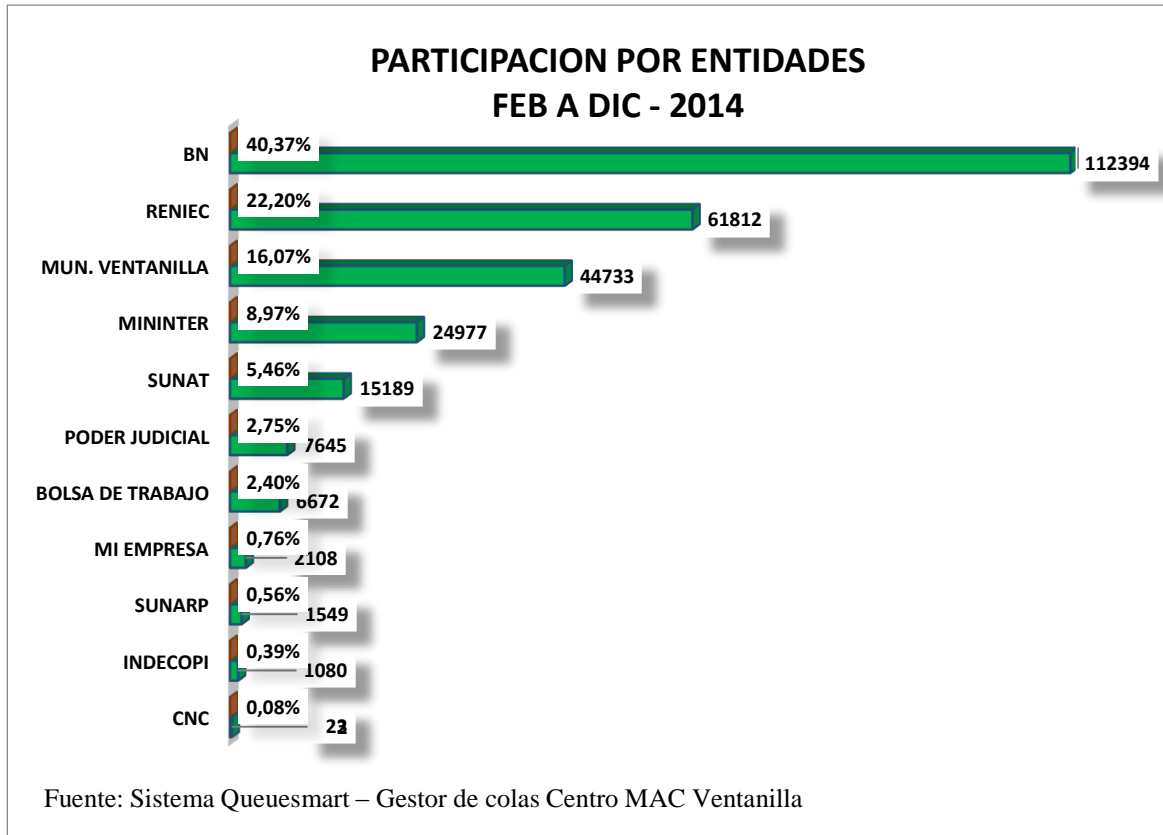
2.1.1. Afluencia de público

La afluencia de ciudadanos durante el año 2014 fue de 278391 atenciones.



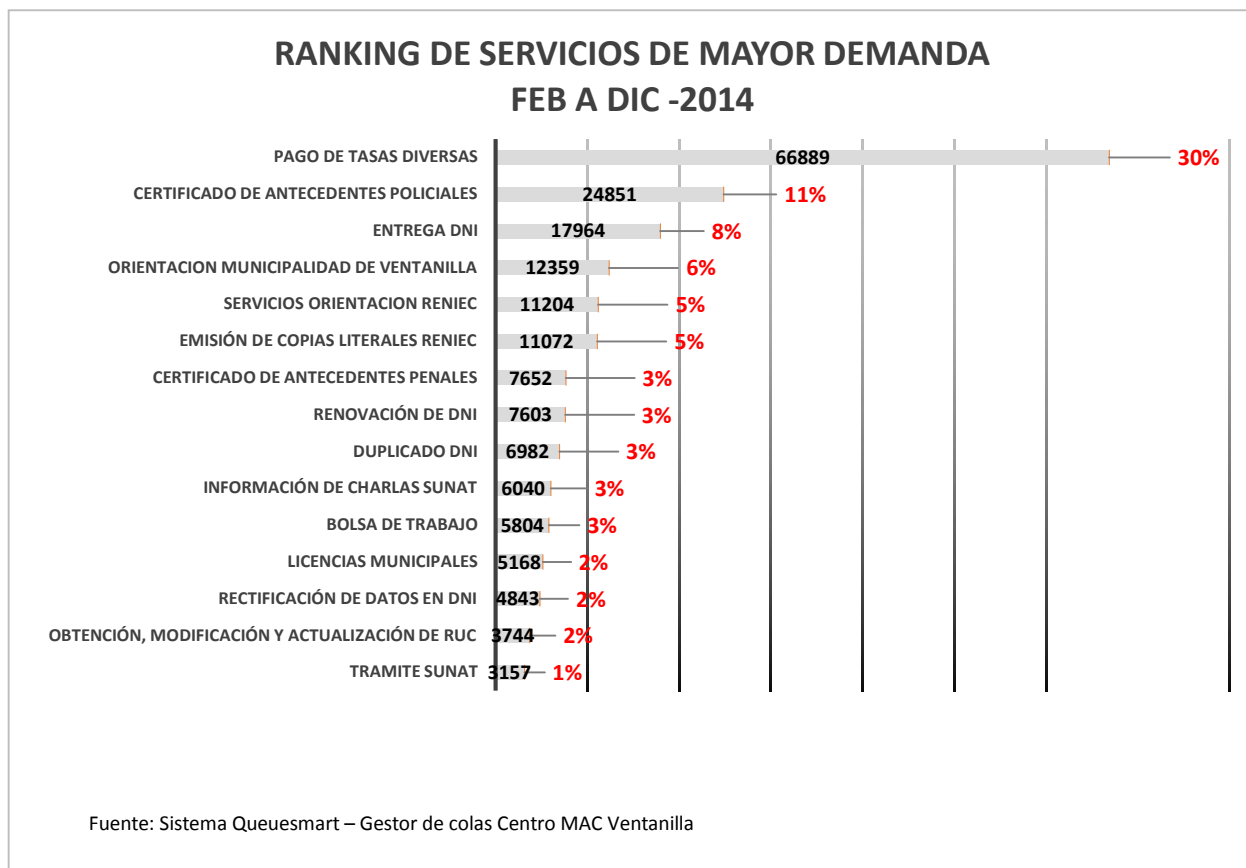
2.1.2. Participación de las entidades en el Centro MAC Ventanilla

El 93.07% de las atenciones se da en: Banco de la Nación, RENIEC, Municipalidad Distrital de Ventanilla, MININTER y SUNAT, el total de atenciones anuales 2014 fue de 278,391 tickets.



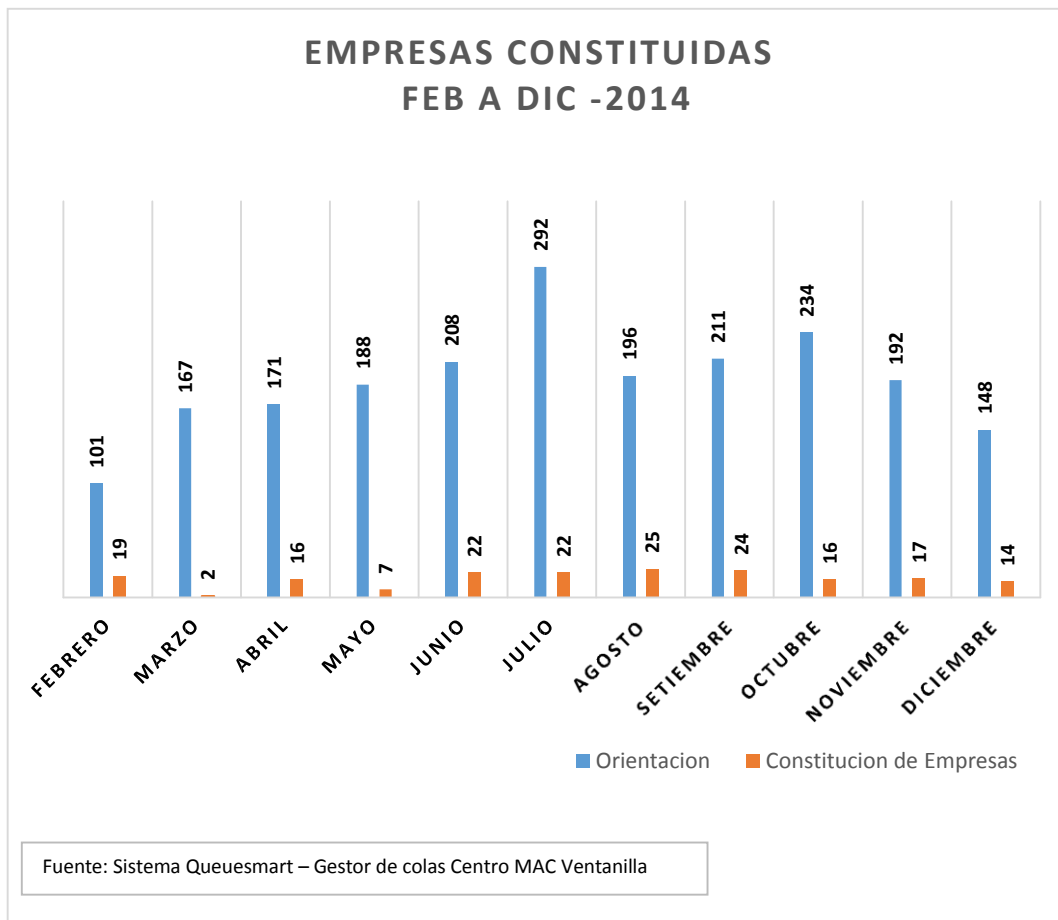
2.1.3. Ranking de Servicios de Mayor Demanda

El ranking de los 15 servicios con mayor demanda está liderado por el BN con Tasas Diversas que representan el 29% de las atenciones, continua MININTER con Certificado de Antecedentes Policiales con el 11%, Reniec con 8% estas son las atenciones de mayor afluencia.



2.1.4. Empresas Constituidas:

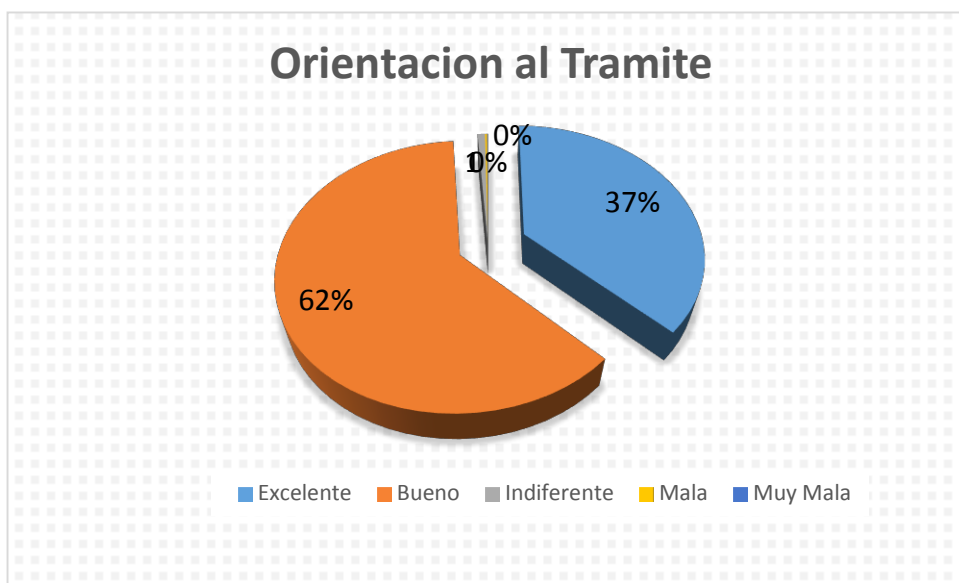
Se constituyeron 184 empresas en el Mac de Ventanilla de un total de 2108 atenciones de Febrero a Diciembre 2014.



2.2. Niveles de Satisfacción del usuario – 2014

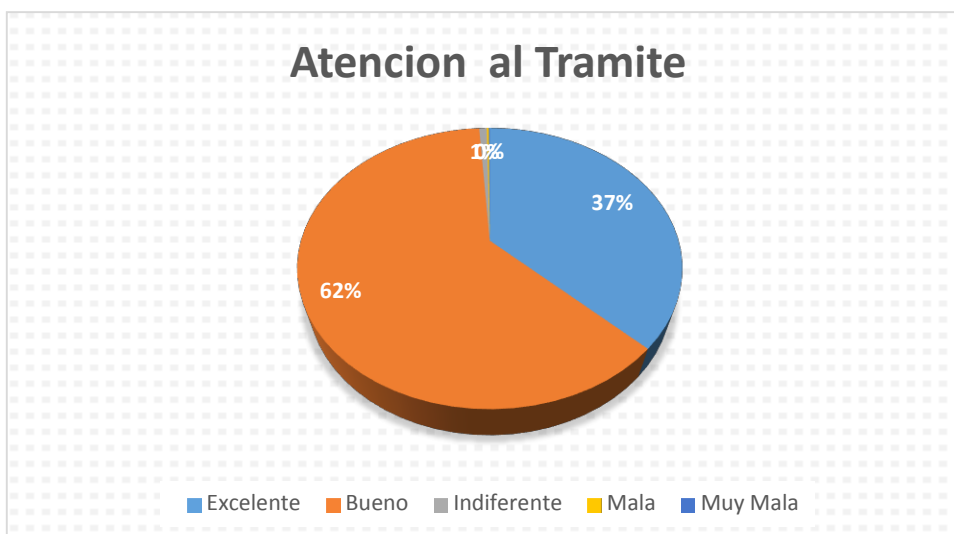
2.2.1. Orientación al Trámite

Conforme a las encuestas realizadas en el año 2014, el 62.65% de los ciudadanos considera al Centro MAC Ventanilla como bueno nivel de atención.



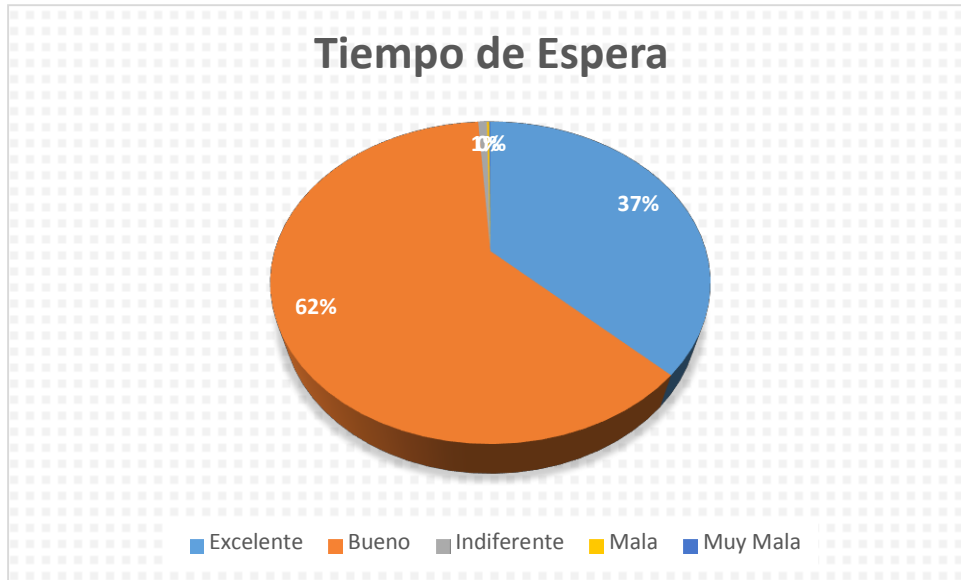
2.2.2. Atención al Trámite:

La calificación de los ciudadanos en cuanto al trámite nos indica un buen nivel de servicio pues el 62.20% lo califica de bueno y el 37.02% de excelente.



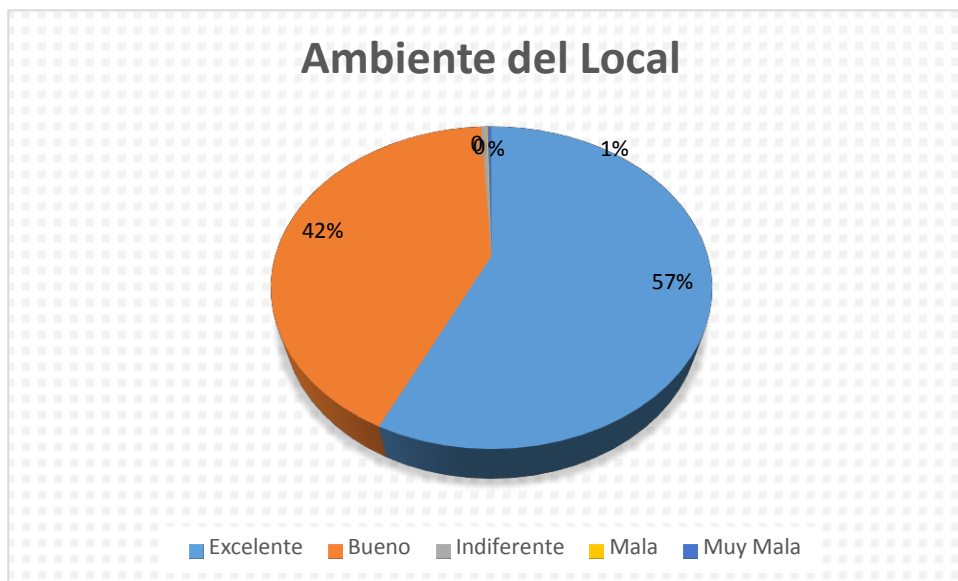
2.2.3. Tiempo de Espera:

La atención fue calificada por los ciudadanos como excelente no en un 37.81% y calificados de bueno con un 62.43%



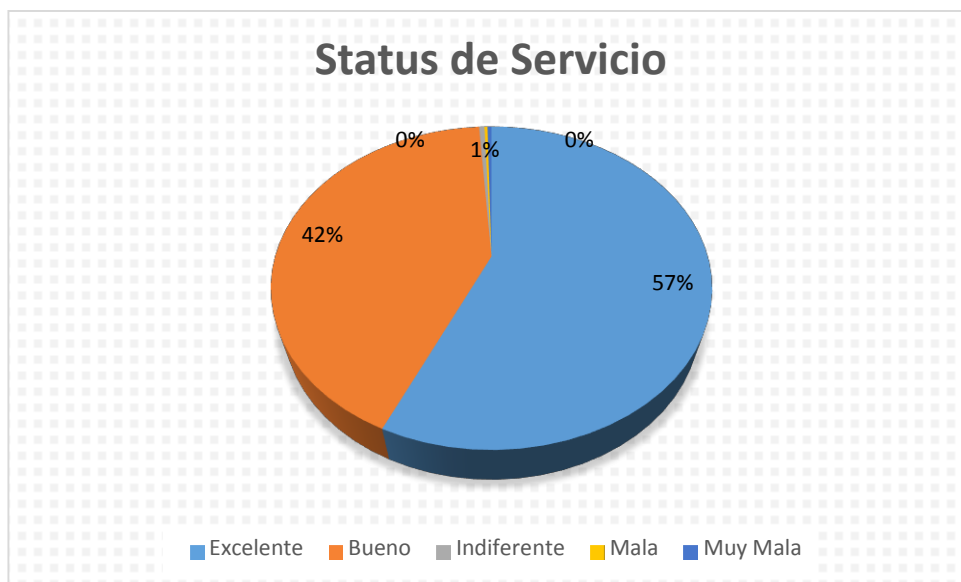
2.2.4. Ambiente del Local :

En cuanto al ambiente del local fue calificado por los ciudadanos como bueno en un 42.81% y calificados de excelente con un 57.43% .



2.2.5. Status del Servicio:

El Status del Servicio fue calificado por los ciudadanos como excelente en un 57.81% y calificados de bueno con un 42.43%



2.2.8. Sexo del público usuario

La mayor afluencia de ciudadanos fue del sexo masculino, siendo su participación del 51.48% y sexo femenino con el 49.52%.



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