



# CARTA DE SERVICIOS PERMISO DE TIERRA

Seguimiento de Compromisos  
Enero 2022

# Objeto de la Carta de Servicios



El Permiso de Tierra es brindado por la autoridad migratoria en el Puesto de Control Migratorio de Puerto Callao, el mismo que consiste en la verificación de los requisitos y condiciones establecidos en la normativa migratoria vigente a través de la mesa de partes virtual de Agencia Digital, con la finalidad de autorizar el ingreso de tripulantes extranjeros que arriben al Puerto de Callao.

Canales de orientación	Telefónica	01 - 200 1000
	Virtual	Informes@migraciones.gob.pe
Horario de atención virtual		Las 24 horas del día.
Horario de atención Mesa de Partes		Lunes a viernes, de 08:00 a.m. a 04:00 p.m. Sábados de 08:00 a.m. a 12 m.
Oficina responsable		Puesto de Control Migratorio de Puerto Callao



## Compromisos

Tiempo para la emisión del documento de permiso de tierra, contados a partir de la recepción completa de la documentación recibida:  $\leq 8$  h.

## Indicadores

Porcentaje de “Permisos de Tierra” atendidos en el tiempo establecido

Índice de quejas y reclamos en la emisión de opinión técnica, para el permiso de tierra por el PCM Puerto Callao

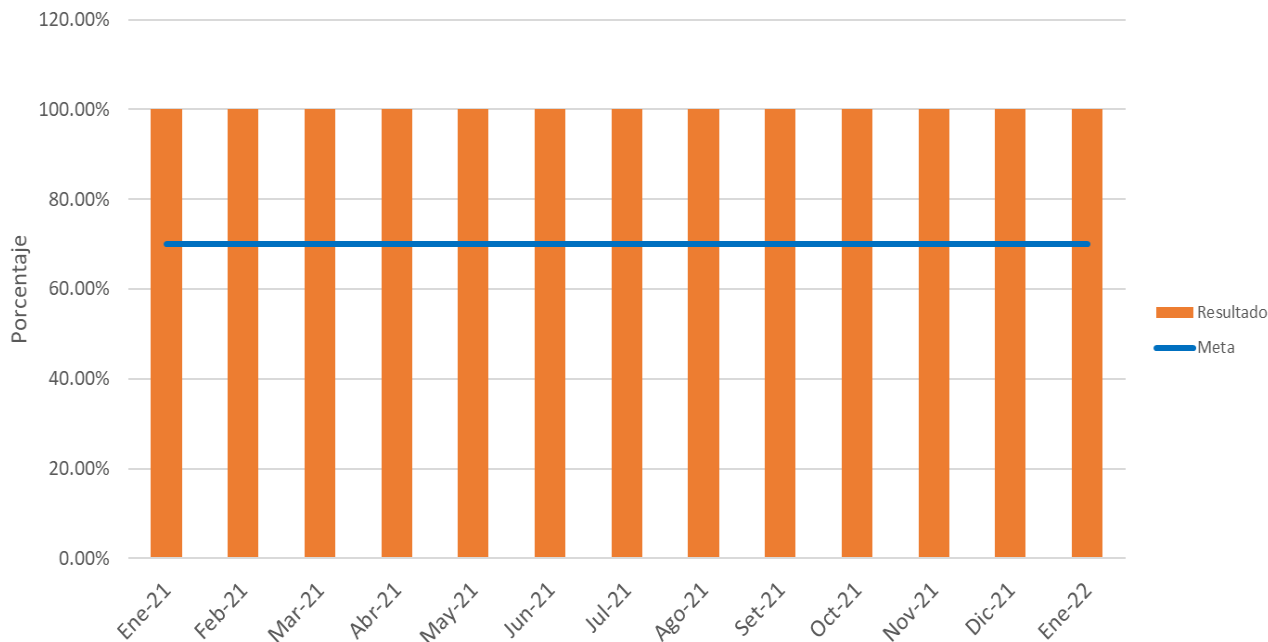
Índice de sugerencias en la emisión de opinión técnica, para el permiso de tierra por el PCM Puerto Callao



## Porcentaje de Emisión de opinión técnica, para el permiso de tierra

Fórmula	Meta
$\frac{\text{Numero de permisos de tierra emitidos en el plazo}}{\text{Numero de permisos de tierra emitidos en total, en el mes}} \times 100$	<b>70%</b> (≤ 8 horas desde la recepción de la documentación completa presentada para subsanar observaciones)

Porcentaje de Emisión de opinión técnica, para el permiso de tierra por el PCM Puerto Callao



### Retroalimentación

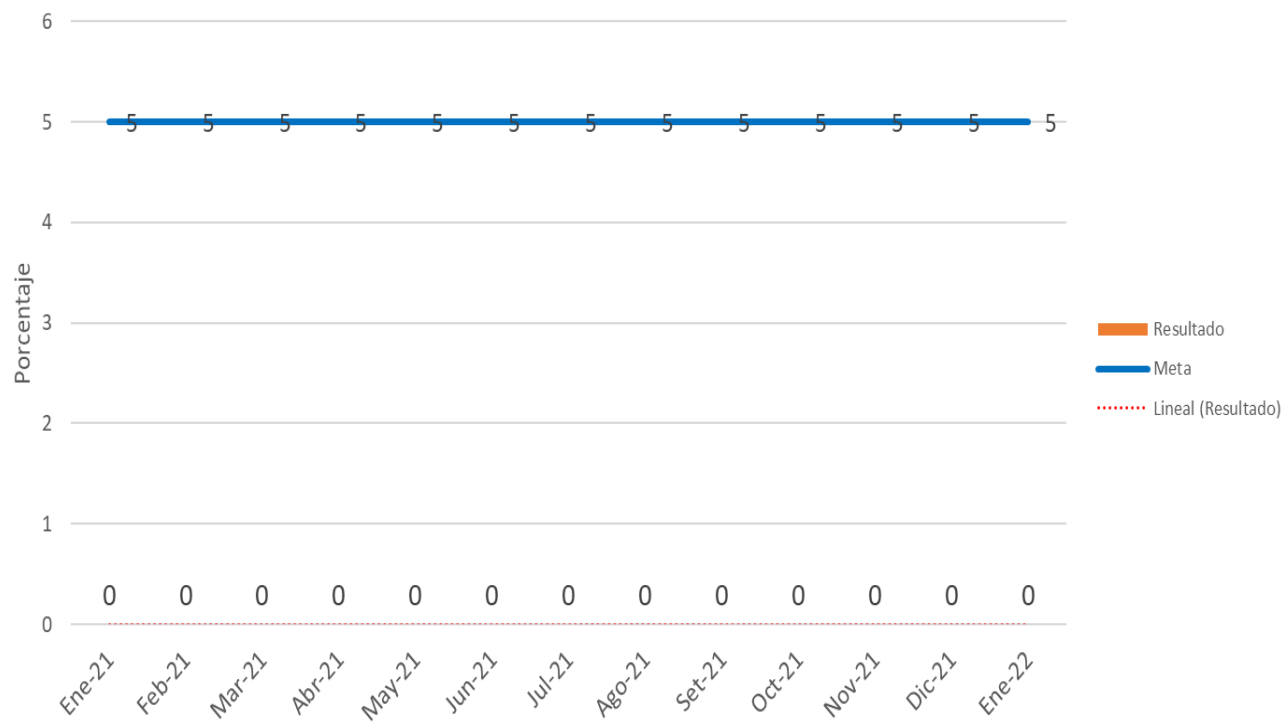
Como resultado de la medición del indicador “Porcentaje de Emisión de opinión técnica, para el permiso de tierra” en el mes de enero de 2022, se obtuvo un resultado de 100%, superando la meta programada de 70%, lo cual refleja que el proceso se desarrolla dentro de los compromisos y plazos establecidos.



## Índice de Quejas y reclamos en la emisión de opinión técnica para el permiso de tierra

Fórmula	Meta
N° de quejas y reclamos en el mes	≤ 5 quejas y reclamos en el mes

Índice de quejas y reclamos en la emisión de opinión técnica, para el permiso de tierra por el PCM Puerto Callao



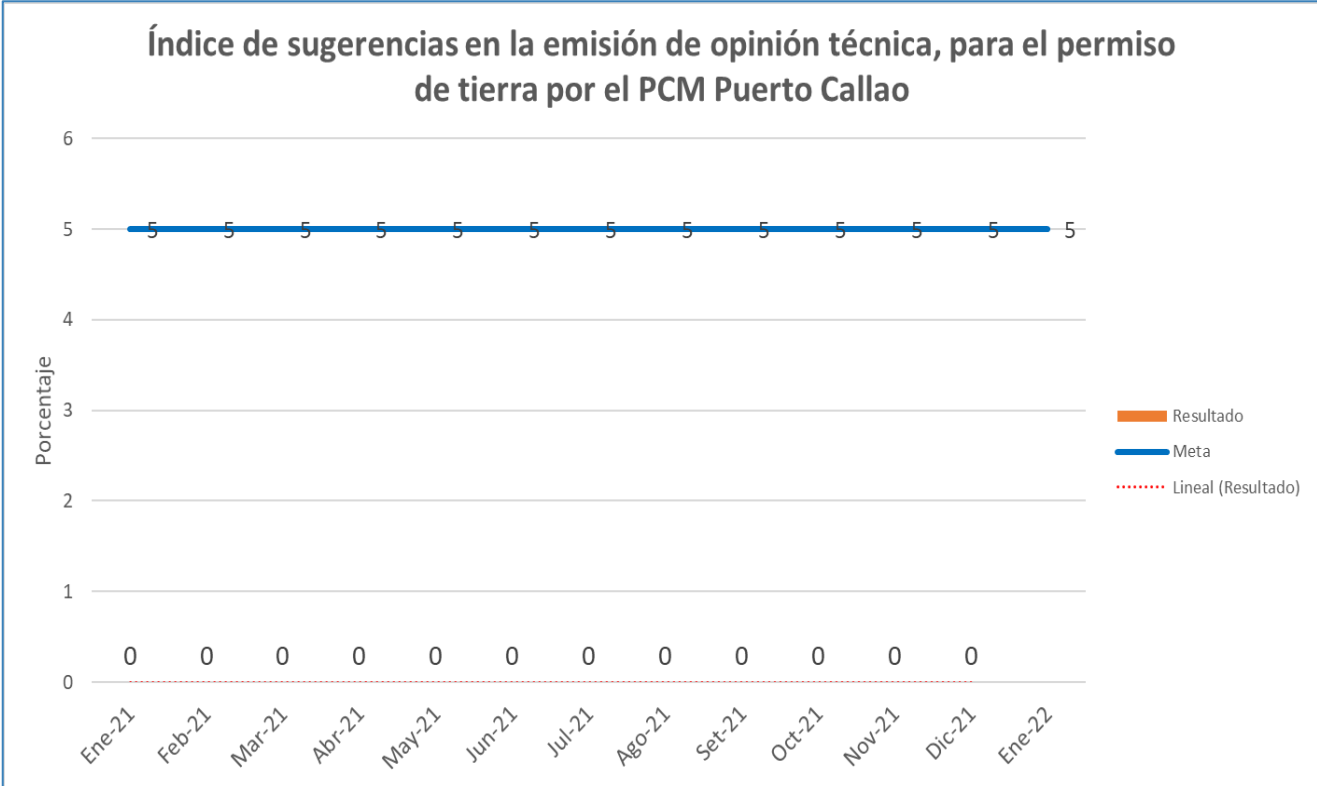
### Retroalimentación

Como resultado de la medición del indicador “Índice de Quejas y reclamos en la emisión de opinión técnica para el permiso de tierra” en el mes de enero de 2022, se obtuvo un resultado de 0%, lográndose reducir la meta programada de ≤ 5, lo cual refleja que el usuario se encuentra satisfecho con la atención recibida.



## Índice de Sugerencias en la emisión de opinión técnica para el permiso de tierra

Fórmula	Meta
N° de sugerencias en el mes	≤ 5 sugerencias en el mes



### Retroalimentación

Como resultado de la medición del indicador “Índice de Sugerencias en la emisión de opinión técnica para el permiso de tierra” en el mes de enero de 2022, se obtuvo un resultado de 0%, lográndose reducir la meta programada de ≤ 5, lo cual refleja que el usuario se encuentra satisfecho con la atención recibida.



Gracias