



CARTA DE SERVICIOS PERMISO DE TIERRA

Seguimiento de Compromisos
Enero 2025

Datos del servicio objeto de la Carta de Servicios



El Permiso de Tierra es brindado por la Superintendencia Nacional de Migraciones en el Puesto de Control Migratorio - PCM de Puerto Callao, de la Jefatura Zonal Callao de la Dirección de Operaciones.

El servicio prestado consiste en la verificación de los requisitos y condiciones establecidos de acuerdo a la normativa migratoria vigente que han sido presentados de manera física en el Puesto de Control Migratorio de Puerto Callao, con la finalidad de permitir bajar a tierra a los tripulantes extranjeros que arriben al Puerto de Callao.

Información del contacto

Presencial	Oficina del PCM Puerto Callao Ubicado en Jirón Manco Cápac N°152 – Callao Horario de atención: de lunes a domingo (24 horas)
Telefónica	01 – 200 1000 Anexo: 4402 Horario de atención: de lunes a domingo (24 horas)
Correo electrónico	pcmpuertocallao@migraciones.gob.pe



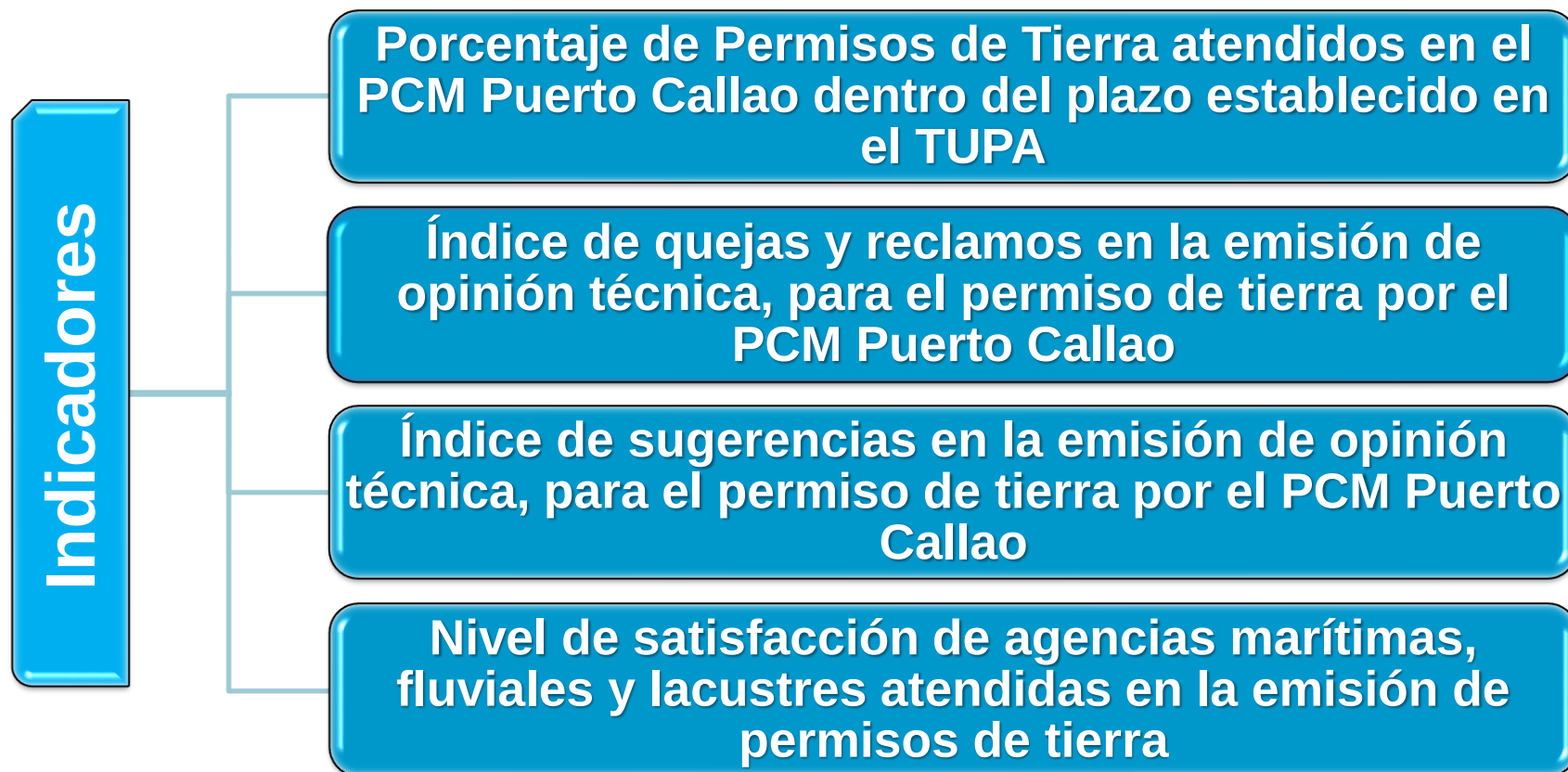
Compromisos

Tiempo para la emisión del documento de permiso de tierra, contados a partir de la recepción completa de la documentación recibida: ≤ 6 h.

Brindar una atención al usuario, con un nivel de satisfacción mayor o igual a 90%.

Lograr como mínimo que, el 80% de los usuarios que reciben atención a través de los canales, manifiesten un nivel de satisfacción de 3 o 4 de calificación.¹

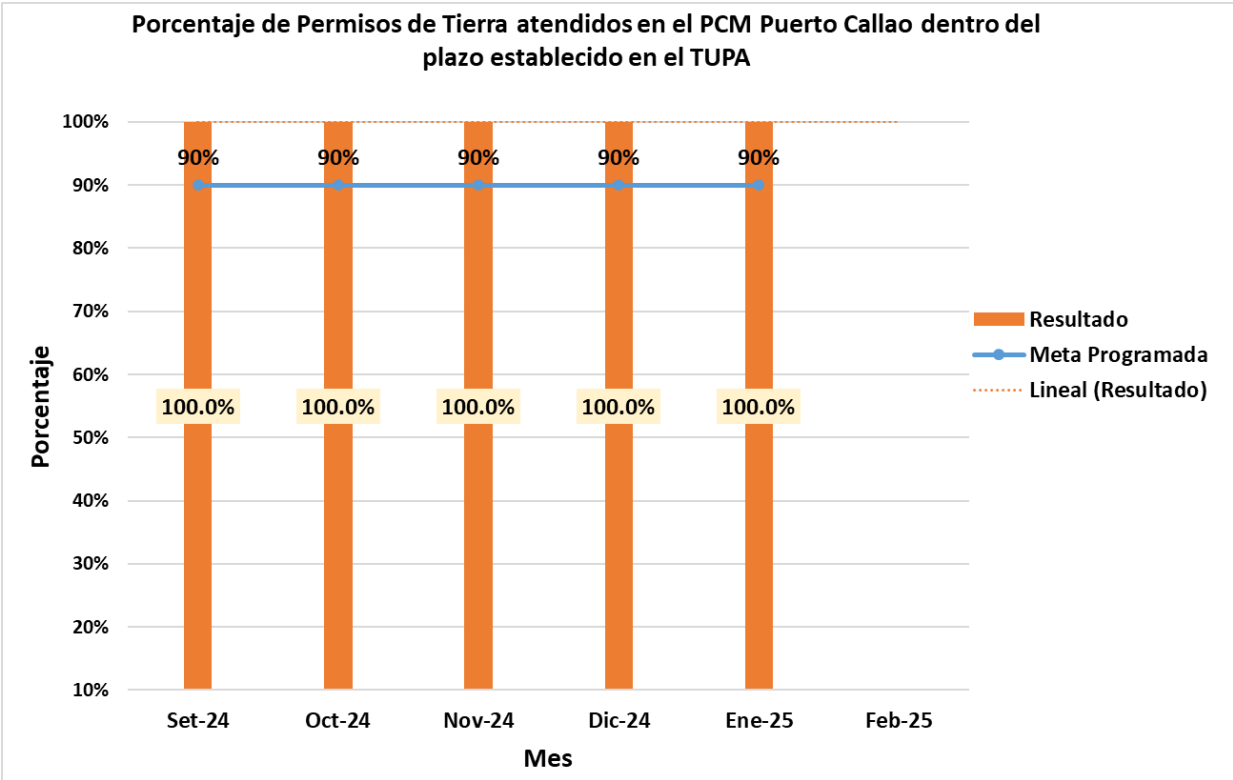
¹ La medición del compromiso se encuentra vinculado al indicador “Nivel de Satisfacción de agencias marítimas atendidas en la emisión de permisos de tierra”, en específico la medición de su grado de cumplimiento se basa en el resultado de la pregunta N°4 de la encuesta de satisfacción.





Porcentaje de Permisos de Tierra atendidos en el PCM Puerto Callao dentro del plazo establecido en el TUPA.

Fórmula	Meta
Cantidad de permisos de tierra emitidos en el plazo establecido en el TUPA durante el mes Total de permisos de tierra emitidos durante el mes x100	≥ 90% (≤ 6 horas desde la recepción de la documentación completa presentada hasta la entrega del permiso de tierra)



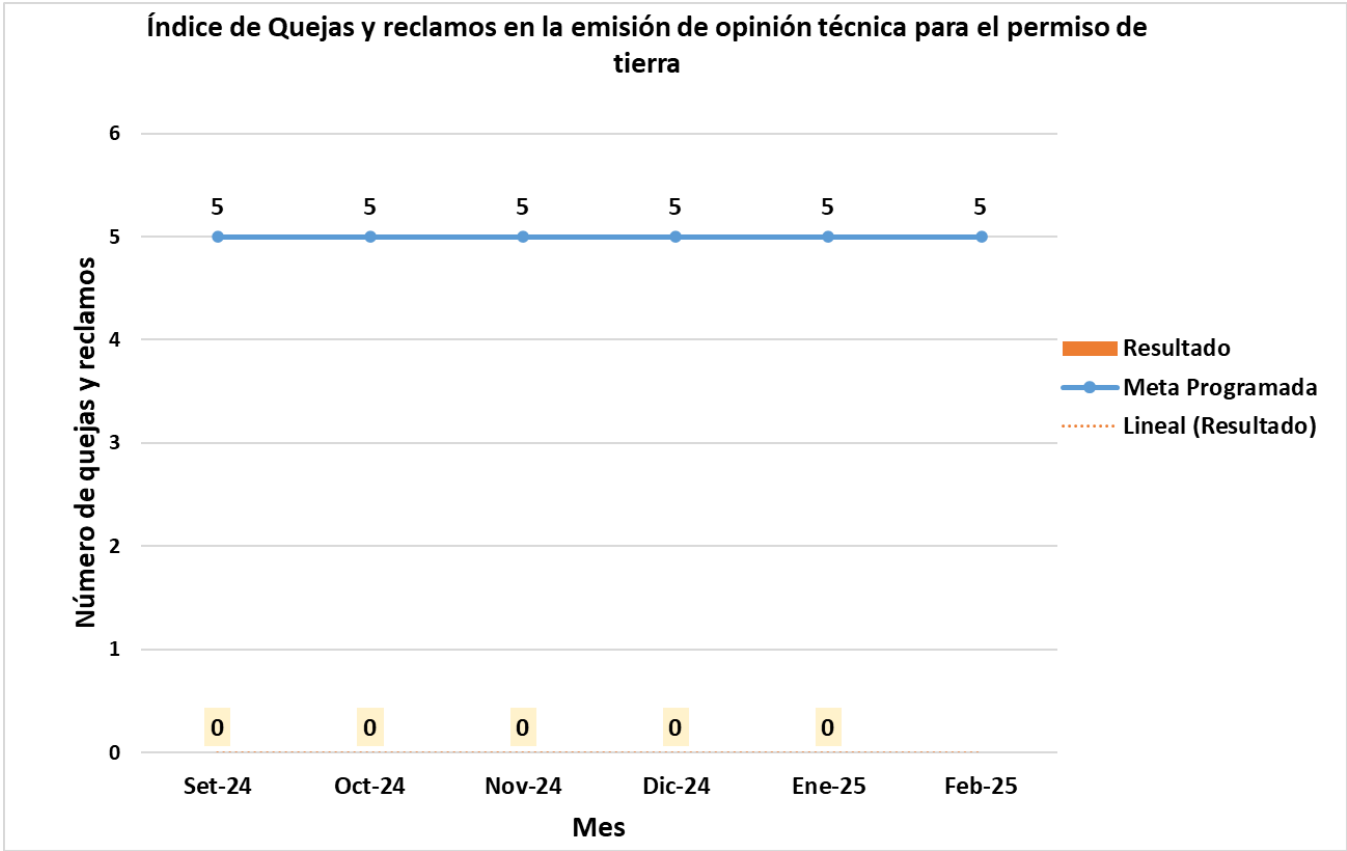
Retroalimentación

Como resultado de la medición del indicador “Porcentaje de Permisos de Tierra atendidos en el PCM Puerto Callao dentro del plazo establecido en el TUPA” en el mes de Enero de 2025, se obtuvo un resultado de 100%, superando la meta programada de 90%, lo cual refleja que el proceso se desarrolla dentro del compromiso y plazo establecido.



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



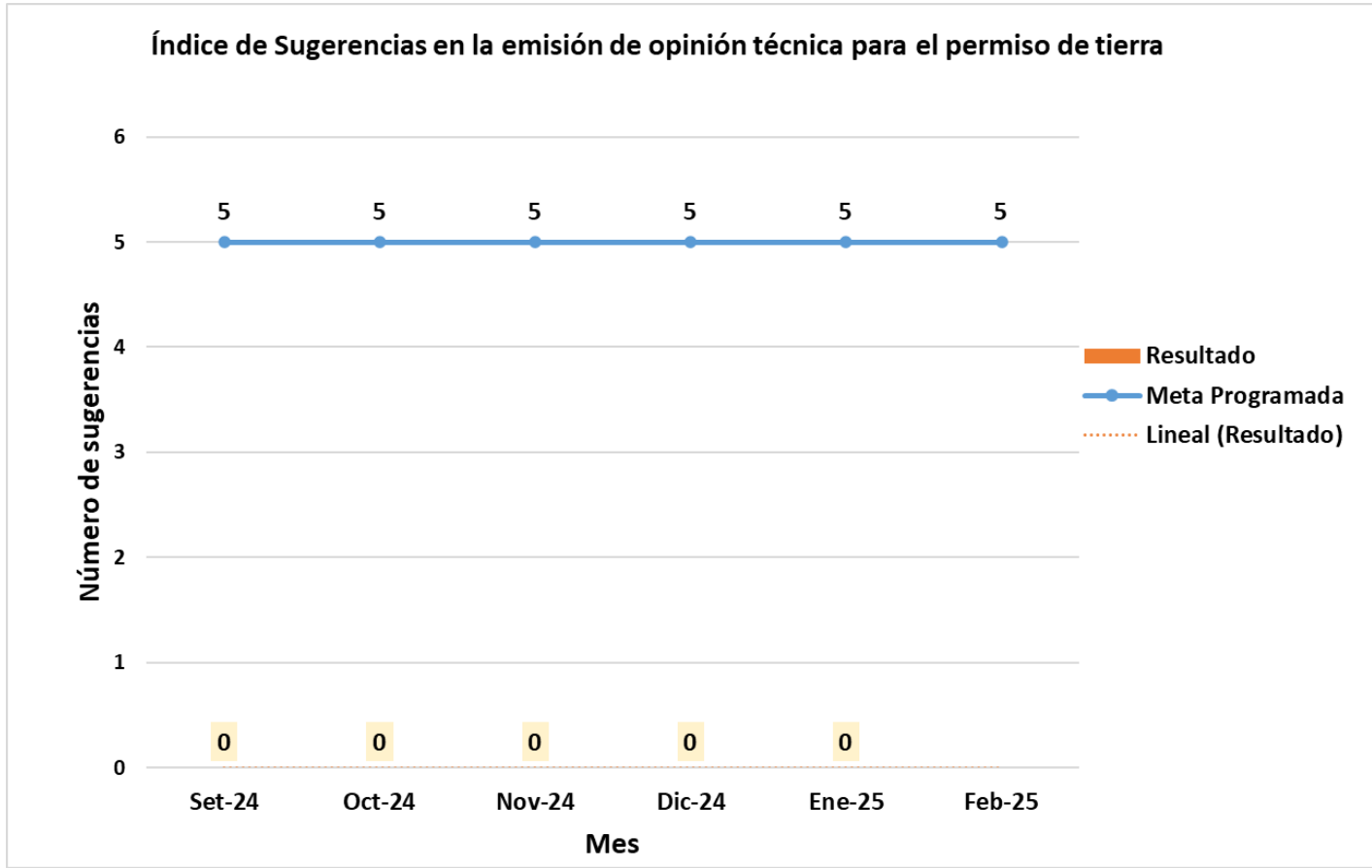
Retroalimentación

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 2025, el usuario no ha reportado alguna queja o reclamo.



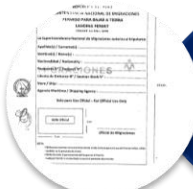
Índice de Sugerencias en la emisión de opinión técnica para el permiso de tierra

Fórmula	Meta
Nº de sugerencias en el mes	≤ 5 sugerencias en el mes



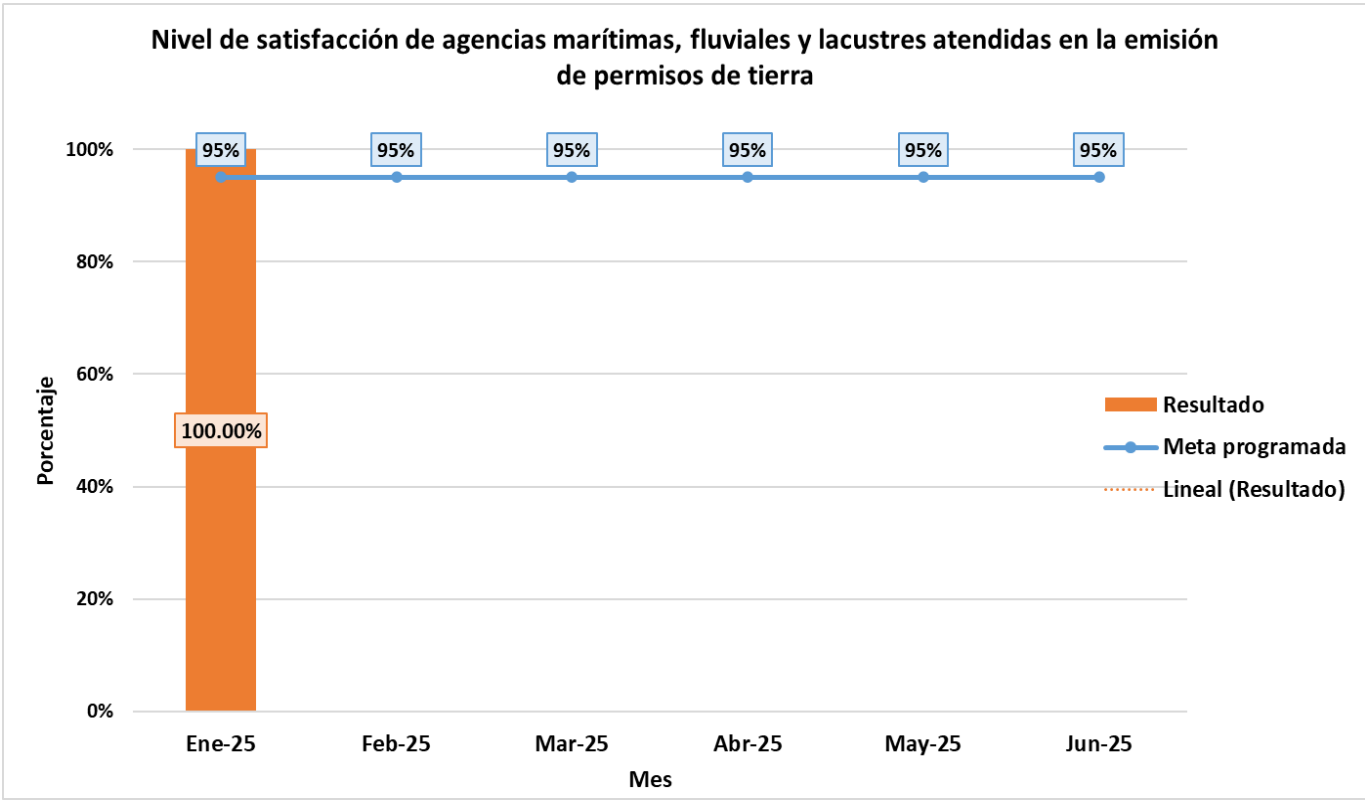
Retroalimentación

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 2025, el usuario no ha reportado alguna sugerencia.



Nivel de satisfacción de agencias marítimas, fluviales y lacustres atendidas en la emisión de permisos de tierra

Fórmula	Meta
$\frac{\text{(Número de agencias marítimas, fluviales y lacustres encuestadas con las 2 mejores calificaciones de satisfacción en el mes)}}{\text{(Número total de agencias marítimas, fluviales y lacustres encuestadas en el mes)}} \times 100\%$	$\geq 95\%$



Retroalimentación

Como resultado de la medición del indicador “Nivel de satisfacción de agencias marítimas, fluviales y lacustres en la emisión de permisos de tierra” en el mes de Enero de 2025, se obtuvo un resultado de 100%, superando la meta programada de 95%, lo cual refleja que las agencias marítimas se encuentran satisfechas con la atención recibida. Asimismo, refleja que el 100% de los usuarios se encuentren satisfechos sobre la atención a través de los canales.



Gracias