



# CARTA DE SERVICIOS PERMISO DE TIERRA

Seguimiento de Compromisos  
Abril 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

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

# Compromisos e Indicadores



## Compromisos

Tiempo para la emisión del documento de permiso de tierra, contados a partir de la recepción completa de la documentación recibida:  $\leq 6$  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.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> 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.



# Compromisos e Indicadores

## Indicadores

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

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

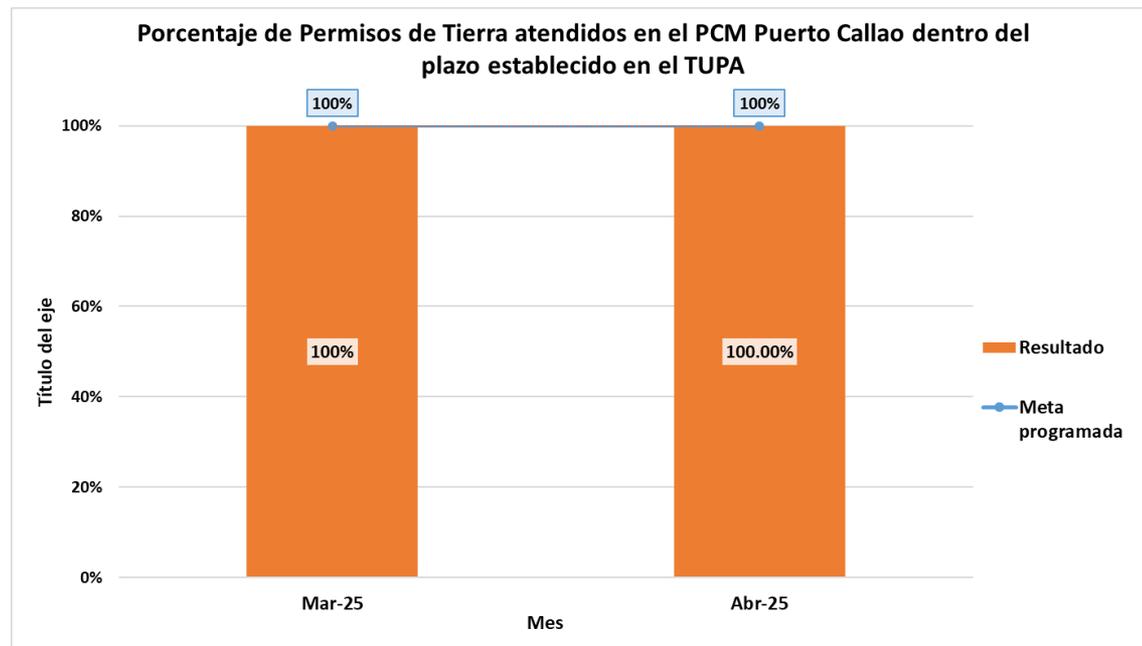
Índice de sugerencias en la emisión de opinión técnica para el permiso de tierra por el PCM Puerto Callao

Nivel de satisfacción de las agencias marítimas atendidas en la emisión de permisos de tierra.



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

Fórmula	Meta
$\frac{\text{Cantidad de permisos de tierra emitidos en el plazo establecido en el TUPA durante el mes}}{\text{Total de permisos de tierra emitidos durante el mes}} \times 100\%$	<p><b>100%</b>                      (≤ 6 horas desde la recepción de la documentación completa presentada hasta la entrega del permiso de tierra)</p>



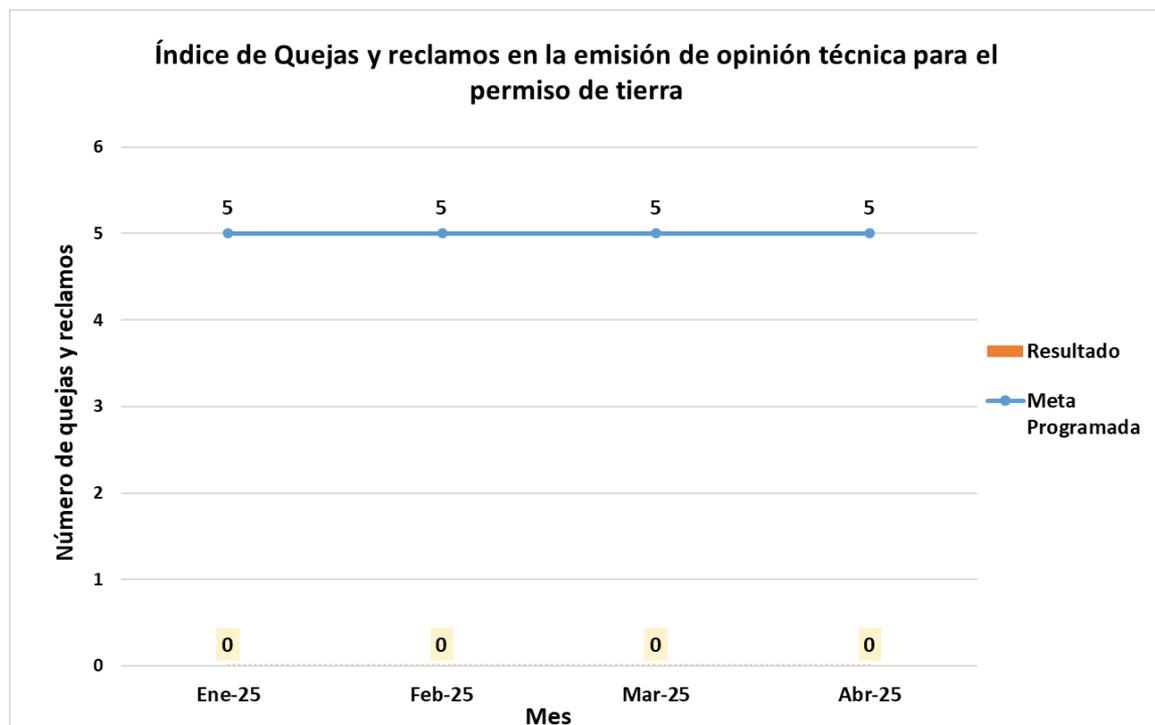
### Retroalimentación

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 **Abril de 2025**, se obtuvo un resultado de **100%**, 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



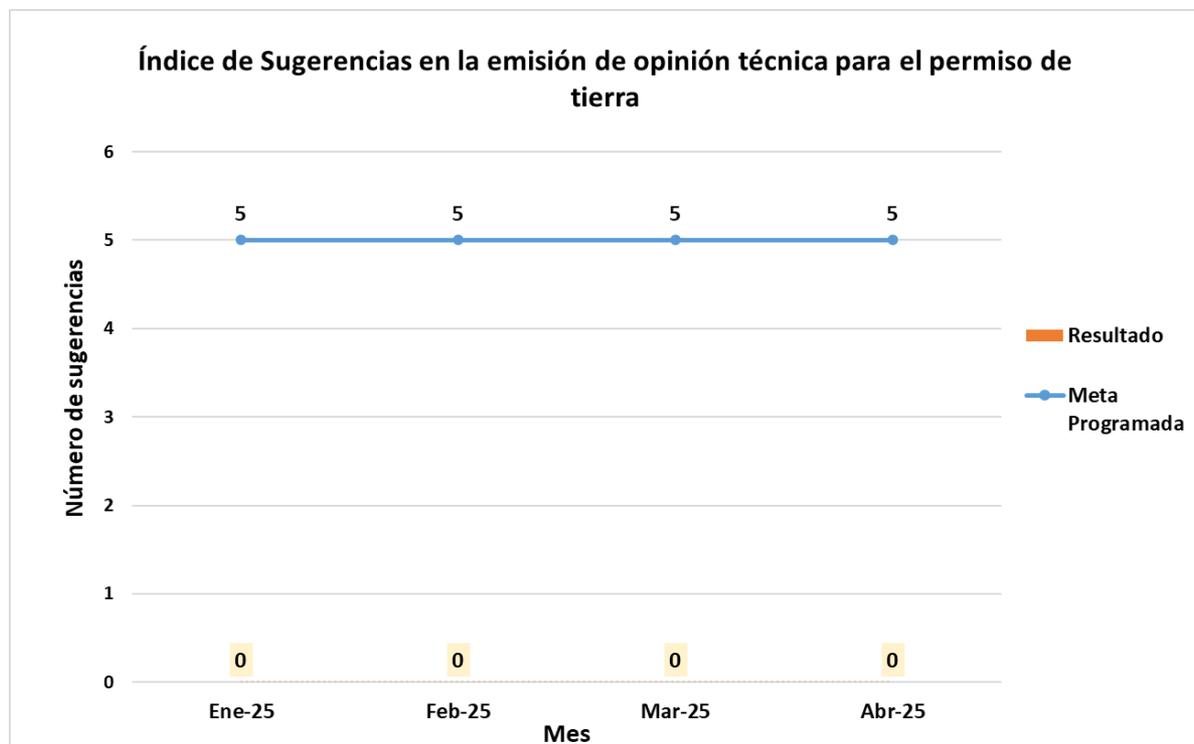
### Retroalimentación

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 **Abril 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
N° de sugerencias en el mes	≤ 5 sugerencias en el mes



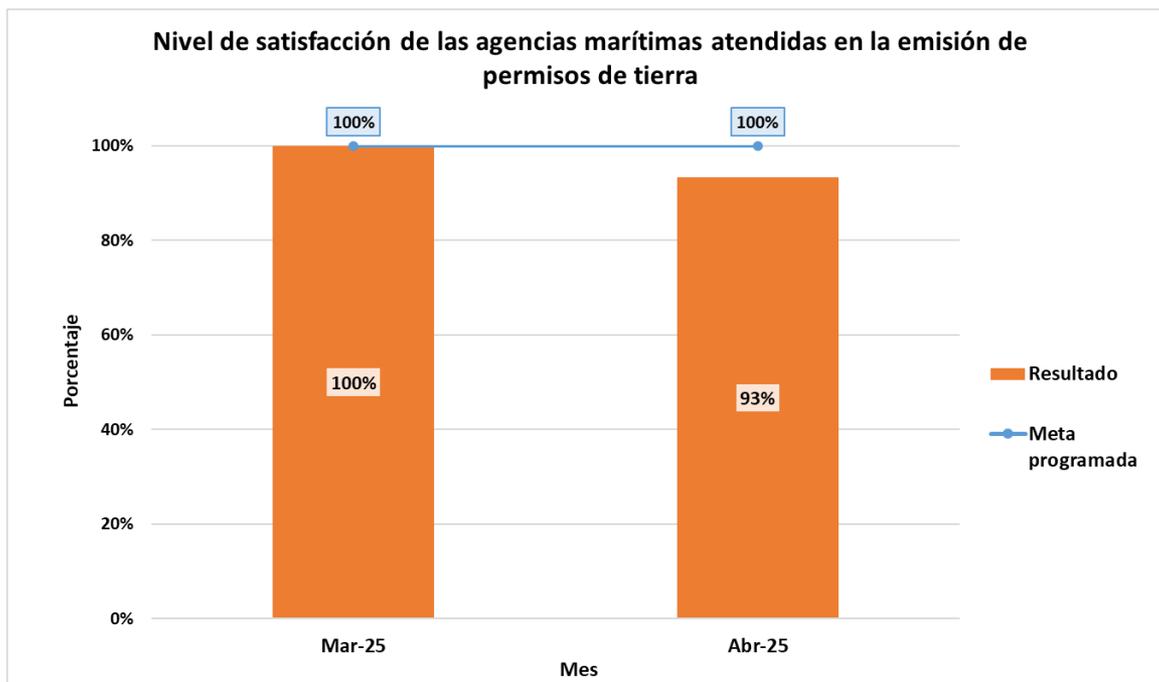
### Retroalimentación

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 **Abril** de **2025**, los usuarios no han reportado alguna sugerencia.



## Nivel de satisfacción de las agencias marítimas atendidas en la emisión de permisos de tierra

Fórmula	Meta
$\frac{\text{Número de agencias marítimas encuestadas con las 2 mejores calificaciones de satisfacción en el mes}}{\text{Número total de agencias marítimas encuestadas en el mes}} \times 100\%$	100%



### Retroalimentación

En **Abril de 2025**, el “Nivel de satisfacción de las agencias marítimas atendidas en la emisión de permisos de tierra” alcanzó un 93%, lo cual, si bien representa una ligera disminución respecto a lo obtenido en Marzo 2025, se mantiene dentro de un rango alto de satisfacción. Asimismo, el resultado sigue evidenciando una percepción mayoritariamente positiva por parte de las agencias, reflejando la continuidad del servicio de acuerdo a lo establecido. Se continuará monitoreando este indicador para lograr recuperar y mantener los niveles óptimos de satisfacción.



Gracias