



# CARTA DE SERVICIOS PERMISO DE TIERRA

Seguimiento de Compromisos  
Enero 2026

# 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.

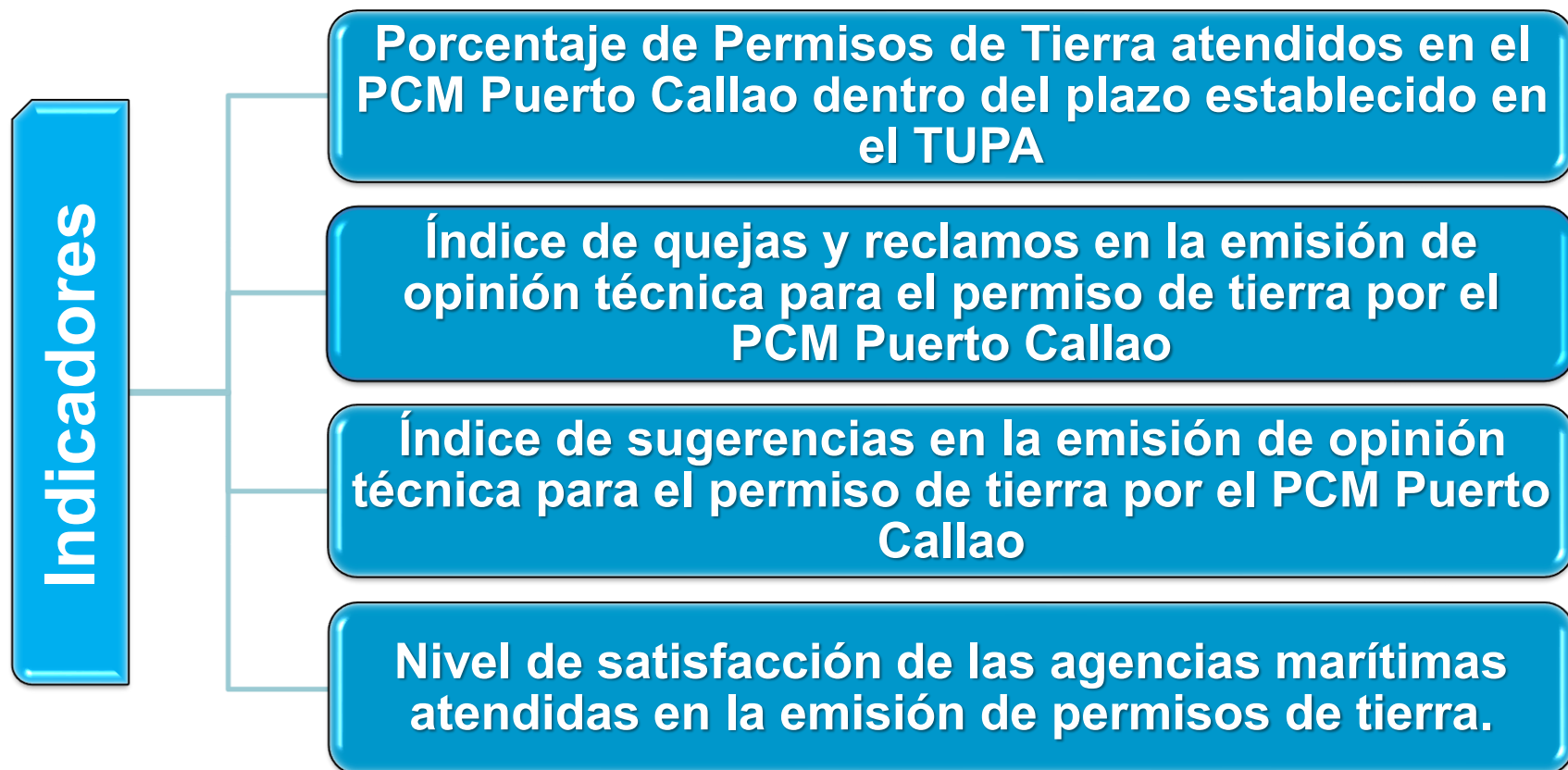
El servicio prestado consiste en la verificación de los requisitos y condiciones establecidos de acuerdo a la normativa migratoria vigente que han sido presentados de manera física en el Puesto de Control Migratorio de Puerto Callao, con la finalidad de permitir bajar a tierra a los tripulantes extranjeros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

## Información del contacto

|                    |                                                                                                                                            |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Presencial         | Oficina del PCM Puerto Callao ubicado en Jirón Manco Cápac S/N Cuadra 02, Callao<br><br>Horario de atención: De lunes a domingo (24 horas) |
| Telefónica         | 01 – 200 1000 Anexo: 4402<br><br>Horario de atención: De lunes a domingo (24 horas)                                                        |
| Correo electrónico | <a href="mailto:pcmpuertocallao@migraciones.gob.pe">pcmpuertocallao@migraciones.gob.pe</a>                                                 |



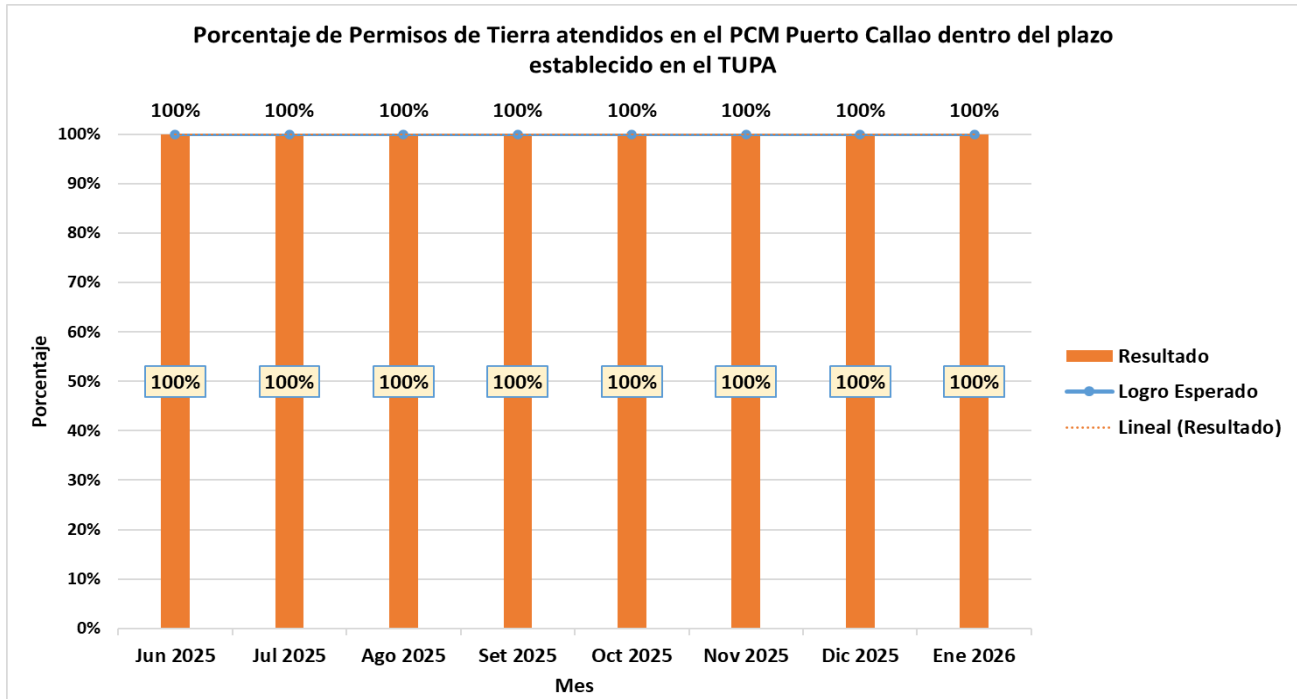
# Indicadores





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

| Fórmula                                                                                                                                                                                                     | Meta                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>Cantidad de permisos de tierra emitidos en el plazo establecido en el TUPA durante el mes</div> <div><div></div></div> <div>Total de permisos de tierra emitidos durante el mes</div> <div>X100%</div> | 100%<br>(≤ 6 horas desde la recepción de la documentación completa presentada hasta la entrega del permiso de tierra) |



### Retroalimentación

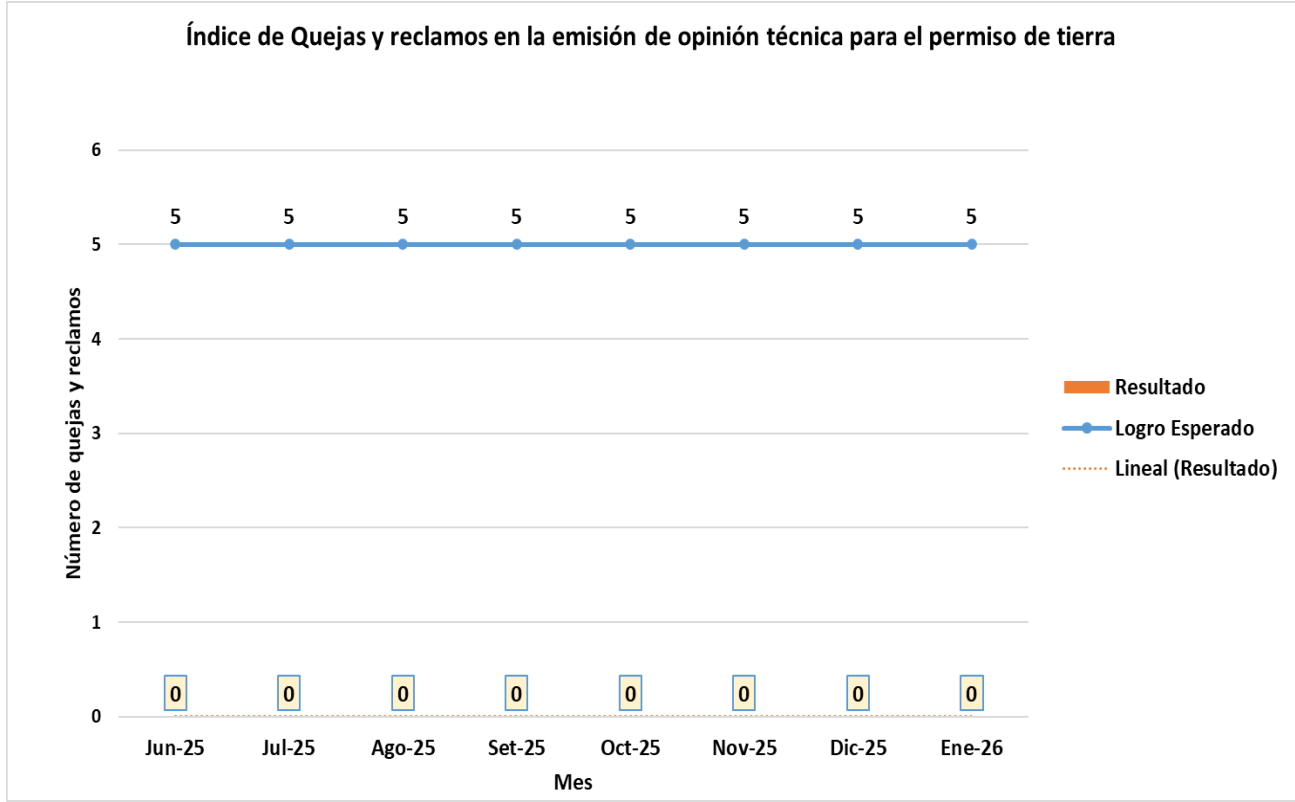
Como resultado de la medición del indicador “Porcentaje de Permisos de Tierra atendidos en el PCM Puerto Callao dentro del plazo establecido en el TUPA” en el mes de **enero de 2026**, se obtuvo un **resultado de 100%**, lo cual refleja que el proceso se desarrolla dentro del compromiso y plazo establecido.



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

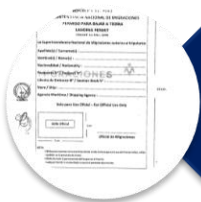
| Fórmula                           | Meta                            |
|-----------------------------------|---------------------------------|
| N° de quejas y reclamos en el mes | ≤ 5 quejas y reclamos en el mes |

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



## Retroalimentación

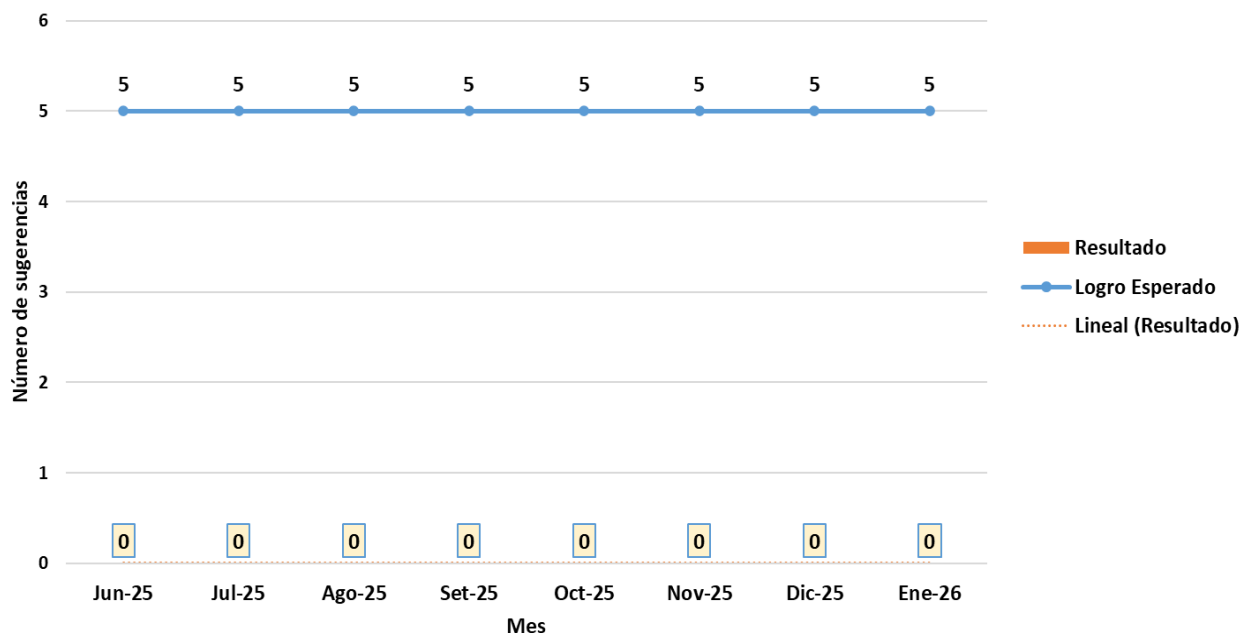
Como resultado de la medición del indicador “Índice de Quejas y reclamos en la emisión de opinión técnica para el permiso de tierra” en el mes de **enero de 2026**, no se ha reportado alguna queja o reclamo.



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

| Fórmula                     | Meta                           |
|-----------------------------|--------------------------------|
| N° de sugerencias en el mes | $\leq 5$ sugerencias en el mes |

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



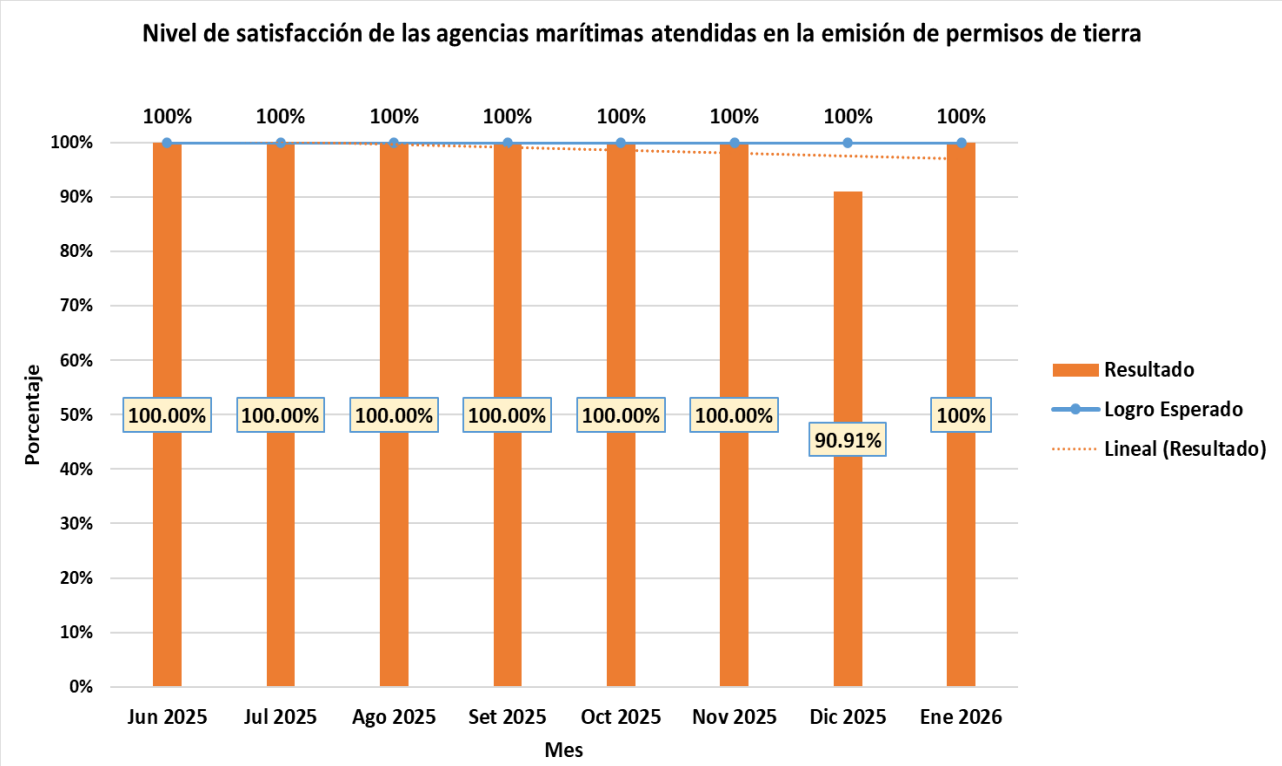
### Retroalimentación

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 2026**, no se ha 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

Como resultado de la medición del indicador “Nivel de satisfacción de las agencias marítimas atendidas en la emisión de permisos de tierra”, correspondiente al mes de **enero de 2026**, se obtuvo un **resultado de 100 %**, evidenciando que la totalidad de las agencias encuestadas manifestó su satisfacción con la atención recibida. Este resultado refleja que el proceso promueve un servicio centrado en brindar una experiencia satisfactoria al usuario.

# Compromisos



## Compromisos

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

**Brindar una atención al usuario, con un nivel de satisfacción de  
100%.**

**Lograr que el 100% de los usuarios que reciben atención a  
través de los canales, manifiesten un nivel de satisfacción de 3  
o 4 de calificación.<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> De acuerdo al TUPA de MIGRACIONES aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2023-IN y sus modificaciones, el plazo de atención es de 1 día hábil.

<sup>2</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.





## Reporte de cumplimiento de los compromisos Enero 2026

| Compromiso                                                                                                                                         | Meta    | % Obtenido |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------|
| 1) Tiempo para la emisión del documento de permiso de tierra, contados a partir de la recepción completa de la documentación recibida: $\leq 6$ h. | 100.00% | 100.00%    |
| 2) Brindar una atención al usuario, con un nivel de satisfacción de 100%.                                                                          | 100.00% | 100.00%    |
| 3) Lograr que el 100% de los usuarios que reciben atención a través de los canales, manifiesten un nivel de satisfacción de 3 o 4 de calificación. | 100.00% | 100.00%    |



Gracias