

**BOLETÍN**  
**MAC – PIURA NOTICIAS**  
**DICIEMBRE 2014**

## *Tabla de contenido*

<b>Presentación .....</b>	<b>3</b>
<b>Que es el MAC.....</b>	<b>3</b>
<b>Quienes Conforman el MAC Piura .....</b>	<b>4</b>
<b>Resultados.....</b>	<b>5</b>
<b>Perspectivas.....</b>	<b>7</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>7</b>

## **1. PRESENTACIÓN**

Nos complace presentar a todos nuestros colaboradores de las diferentes entidades públicas y privadas participantes de la plataforma del Centro de Mejor Atención al Ciudadano – MAC Piura, la primera edición del Boletín Mensual correspondiente al mes de Diciembre del 2014.

En el Centro MAC Piura, estamos complacidos de contar con la preferencia del público, que día a día muestra una constante y ascendente demanda por los servicios ofrecidos en esta plataforma, manteniendo los estándares de calidad, calidez y eficacia en los diferentes servicios que prestan las entidades del Estado en el Primer Centro de Mejor Atención al Ciudadano de la Región. Es importante señalar que el MAC – Piura se encuentra ubicado en el primer nivel del Centro Comercial Real Plaza.

## **2. QUE ES EL MAC**

Para desarrollar el concepto de MAC, es necesario indicar que; En enero 2002 se declara al Estado Peruano en proceso de modernización, mediante la ley N° 27658, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado: democrático, descentralizado y **al servicio del ciudadano**. Esta iniciativa es consecuencia dado que a pesar del crecimiento económico y del incremento del presupuesto público, la prestación de bienes y servicios públicos sigue siendo ineficiente; y existe una alta insatisfacción ciudadana por los servicios que recibe.

En ese orden de ideas es que en el año 2010 se desarrolla la Estrategia de Mejor Atención al Ciudadano – MAC, que tiene como principales características:

- Visión del ciudadano como **CLIENTE**.
- Enfatizar la **CALIDAD** de los servicios prestados.
- Oferta de varios servicios públicos en el mismo local.
- Instalación de puestos en locales estratégicos.
- Horario ampliado de atención.
- Uso intensivo de Tecnología de Información y Comunicación.
- Infraestructura adecuada a la necesidad de los usuarios.
- **SIMPLIFICACIÓN** de Procesos.

Para finalizar; la Estrategia de Mejor Atención al Ciudadano busca ser una ventanilla única interinstitucional, donde entidades públicas de los tres niveles de gobierno ofrezcan diversos servicios de calidad bajo un enfoque de mejor atención al ciudadano, de esta manera los beneficios para el cliente (ciudadano) son: menores tiempos de trámite, menores costos de traslado y una mayor satisfacción; a la vez los beneficios para las instituciones son: nuevos canales de acercamiento al ciudadano, menores costos por economía de escala, simplificación de procesos.

### **3. QUIENES CONFORMAN EL MAC – PIURA.**

El Centro de Mejor Atención al Ciudadano de Piura – MAC Piura, en la actualidad cuenta con 13 entidades quienes brindan sus principales servicios al público de la Región Piura, entre estas tenemos: **Banco de la Nación, Ministerio del Interior, Poder Judicial, Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – SUNARP, Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria – SUNAT, Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, Instituto Nacional Penitenciario – INPE, y las Direcciones Regionales de Producción, Trabajo y Transportes.** Estos servicios son ofrecidos en un horario ampliado de atención (Lunes a Viernes de 08:00 a.m. a 08:00 p.m.; Sábados de 10:00 a.m. a 06:00 p.m.; Domingos y Feriados de 10:00 a.m. a 02:00 p.m.).

Es necesario indicar que el MAC - Piura, cuenta con un personal administrativo que es liderado por el Coordinador del Modelo y se encuentra bajo la Dirección del Gobierno Regional de Piura.

El Centro MAC – Piura, inició sus operaciones el 16 de Diciembre del 2014, permitiendo que la ciudadanía de la Región, se beneficie con setenta y siete (77) diferentes servicios de orientación y trámites, brindados por las entidades participantes de la plataforma del Centro de Atención.

#### 4. RESULTADOS

Desde su apertura y hasta fines del mes de Diciembre, el Centro de Mejor Atención al Ciudadano, brindó atención a 2,177 ciudadanos. Se espera continuar nuestro crecimiento en atenciones de los diferentes servicios brindados en los próximos meses.

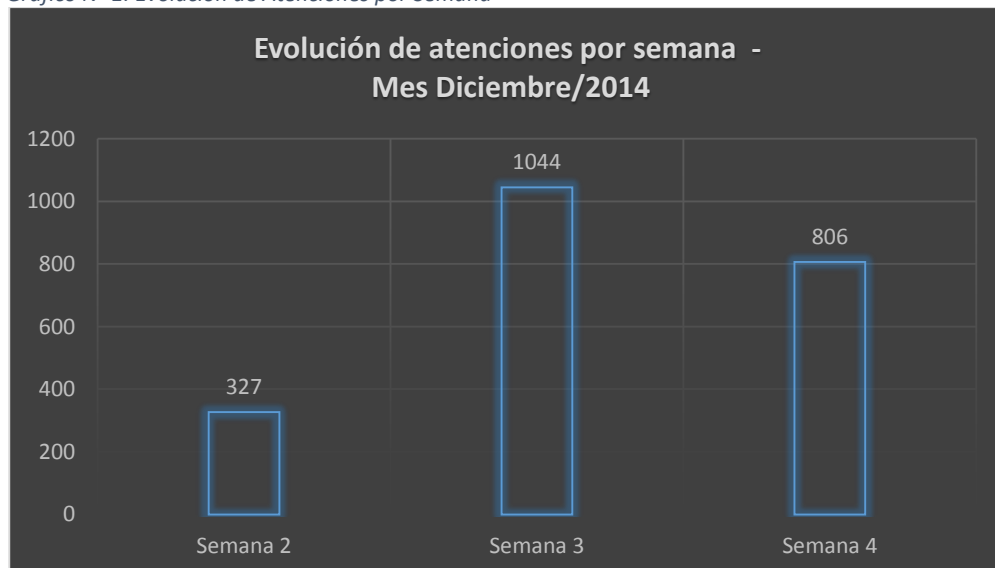
En lo referente al registro de la demanda de servicios que se realizan en el – MAC Piura, se ha considerado la información asentada en el Sistema Queuesmart– Gestor de colas del MAC Piura.

Se presentarán los resultados obtenidos de la siguiente forma:

##### a. Afluencia de Público.

Durante las tres primeras semanas de funcionamiento hemos tenido un crecimiento continuo en la demanda de servicios por parte del público, realizándose 2,177 atenciones, las mismas que se muestran en el siguiente gráfico de evolución semanal.

Grafico N° 1: Evolución de Atenciones por Semana

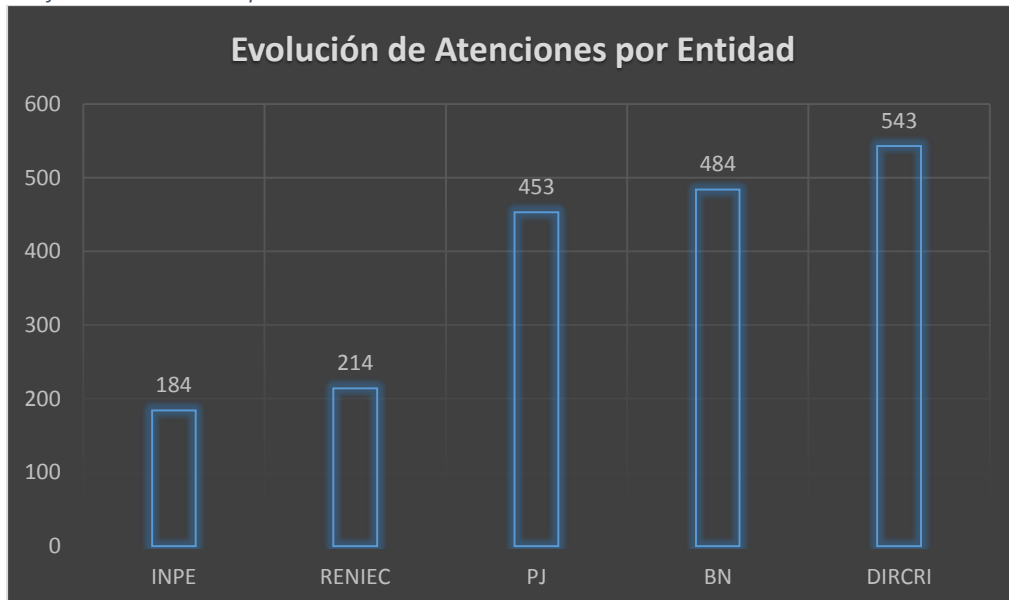


##### b. Participación de las Entidades en el Centro MAC.

El volumen de atenciones por entidad en el Centro MAC Piura, correspondiente al mes de Diciembre 2014, se ha concentrado en 5 instituciones que representan el 86% del total de atenciones (2,177 tickets atendidos). Las entidades que presentan la mayor

demanda en MAC Piura son: DIRCRI, Banco de la Nación, Poder Judicial, RENIEC, e INPE, tal como se puede apreciar en el siguiente gráfico.

Grafico N° 2: Entidades que concentran la demanda en MAC Piura



**c. Ranking de Servicios con Mayor Demanda**

Se ha elaborado el ranking de los 10 servicios con mayor demanda por parte de los ciudadanos en el mes de Diciembre del 2014; los mismos que concentran el 86% de atenciones realizadas por el MAC Piura. Como se puede apreciar en el gráfico N° 3 los servicios que destacan son: *Certificado de Antecedentes Policiales, Certificado de Antecedentes Penales, Pago de Tasas, Emisión de Antecedentes Judiciales INPE, Orientación Servicios RENIEC, Duplicado de DNI, Depósito de Capital Social, Copia Literal de Partida de Nacimiento, Afiliación al SIS – Orientación, Contratos de Trabajo.*

Grafico N° 3: Trámites de mayor demanda en el MAC - Piura



## 5. PERSPECTIVAS

El MAC Piura se encuentra coordinando con reconocidas Instituciones Públicas y Privadas, el dictado de diferentes capacitaciones y charlas dirigidas al público en general. Actualmente la Caja Piura, muestra interés en desarrollar un programa de Certificación Empresarial cuyo objetivo es brindar a todos los participantes herramientas para mejorar la Gestión Empresarial, así como ayudar a convertir ideas de negocio de las Mype's en concretos emprendimientos.

Por otro lado, nos encontramos coordinando con el Colegio de Notarios de Piura y Tumbes y la Oficina de Migraciones su incorporación al Modelo de Gestión MAC – Piura. Se han iniciado también las tratativas con SUNARP Zona I, para la incorporación de Publicidad Registral en los trámites ofrecidos por esta entidad.

## 6. CONCLUSIONES

Estos avances alcanzados, durante nuestros primeros días de actividad, han sido posibles gracias al compromiso asumido y el denodado aporte brindado por cada uno de los Asesores de Servicios de las diferentes entidades participantes y al equipo de profesionales, técnicos y asistentes del MAC – Piura. Además, el incondicional apoyo brindado por la

---

Presidencia de Consejo de Ministros - PCM y del Gobierno Regional Piura – GORE Piura,  
son claves para garantizar el éxito de este modelo de Gestión.