



Gobierno Regional  
del Callao

## MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO – MAC Callao

### CENTRO DE ATENCIÓN PRESENCIAL CALLAO



Memoria Anual

2015

## CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN	3
2. ESTADÍSTICAS DEL CENTRO MAC CALLAO	5
2.1 Estadísticas del Año 2015	5
a) Afluencia del público	5
b) Participación de las entidades en el Centro MAC Callao	5
c) Ranking de Servicios con mayor demanda	6
d) Empresas Constituidas	7
e) Nivel de atención y tasa de abandono	8
2.2 Niveles de Satisfacción del Usuario del Año 2015	10
a) Atención del personal	10
b) Trato del personal en la recepción	10
c) Trato del personal en el módulo del servicio	11
d) Tiempo de espera	11
e) Disponibilidad de información	11
f) Claridad de información recibida	12
g) Ambiente del local	12
h) Sexo del público usuario	13
2.3 Estadísticas anuales (2012 – 2015)	13
a) Afluencia anual del público	14
b) Participación acumulada de las entidades en el Centro MAC Callao	15
c) Ranking de Servicios acumulados con mayor demanda	15
d) Empresas Constituidas anualmente	16
e) Nivel de atención y tasa de abandono anualmente	16
3. CAPACITACIONES REALIZADAS EN EL AÑO 2015	18
4. RELACIÓN DE SERVICIOS BRINDADOS EN EL CENTRO MAC CALLAO	21

## 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 Callao, la Memoria Anual del 2015.

El Centro MAC Callao, se encuentra ubicado en el tercer nivel del Centro Comercial Mall Aventura Plaza, tiene como objetivo seguir contando con la preferencia del público en una continua y constante línea ascendente, manteniendo los estándares de calidad, calidez y eficacia en los diferentes servicios que prestan las entidades del Estado en la plataforma del Centro de Mejor Atención al Ciudadano – MAC Callao.

El Centro de Mejor Atención al Ciudadano del Callao – MAC Callao, en la actualidad cuenta con 12 entidades:

- ✓ 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.
- ✓ Corporación Financiera de Desarrollo – COFIDE.
- ✓ Instituto Nacional Penitenciario – INPE.
- ✓ Superintendencia Nacional de Migraciones – SUNAMIN.
- ✓ Ministerio de Relaciones Exteriores.
- ✓ Gobierno Regional del Callao con los sectores de Salud, Producción, Transportes y Comunicaciones.

Las características de este nuevo Modelo de Atención del Estado son:

- ✓ Visión del **Estado al Servicio del Ciudadano**.
- ✓ Maximizar **la cobertura y calidad** de los servicios prestados.
- ✓ Oferta de servicios públicos en un mismo local.

- ✓ Ubicación estratégica de los centros MAC.
- ✓ 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.).

El Centro MAC – Callao, inicio sus operaciones el 13 de Agosto del 2012, permitiendo que la ciudadanía de la Región Callao y los ciudadanos en general, se beneficie con cincuenta (50) diferentes servicios, brindados por las entidades participantes de la plataforma del Centro Mejor de Atención al Ciudadano.

Este año 2015, el conjunto de entidades participantes de la plataforma han alcanzado atender **790,051** ciudadanos, deseando continuar por la pendiente de crecimiento en las atenciones de los diferentes servicios brindados. Además, de haber logrado acumular un total de **2'040,921** ciudadanos atendidos desde el inicio de nuestras operaciones.

Deseamos invitarlos a todos Ustedes, visitar nuestro portal web [www.maccallao.pe](http://www.maccallao.pe), donde encontrarán información amena y dinámica de las diferentes entidades participantes y servicios desarrollados en la plataforma del Centro MAC Callao, además, se han habilitados los links para el Chat en línea y el Libro de Reclamaciones virtual. Asimismo, los invitamos a seguirnos a través de las redes sociales (Facebook y Twitter).

Estos logros alcanzados, durante el presente año, han sido posible por el compromiso asumido y el denodado aporte brindado por cada uno de los Asesores de Servicios de las diferentes entidades participantes; con el equipo de profesionales, técnicos y asistentes del MAC – Callao; además, por el incondicional apoyo brindado por la Alta Dirección del Gobierno Regional del Callao.

Lic. Elizabeth S. Navarro Zúñiga  
Coordinadora General del Centro MAC Callao

## 2. ESTADÍSTICAS DEL CENTRO MAC CALLAO

### 2.1 Estadísticas del Año 2015

En lo referente a las atenciones que se realizan en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano – MAC Callao, se está considerando la información registrada en el Sistema BMATIC – Gestor de colas del MAC Callao y las atenciones reportadas por la Plataforma Virtual Multiservicio (PVM) – RENIEC.

Se presentarán los resultados obtenidos de la siguiente forma:

- a. Afluencia de público.
- b. Participación de las entidades en el Centro MAC Callao.
- c. Ranking de servicios con mayor demanda.
- d. Empresas constituidas.
- e. Nivel de atención y tasa de abandono.

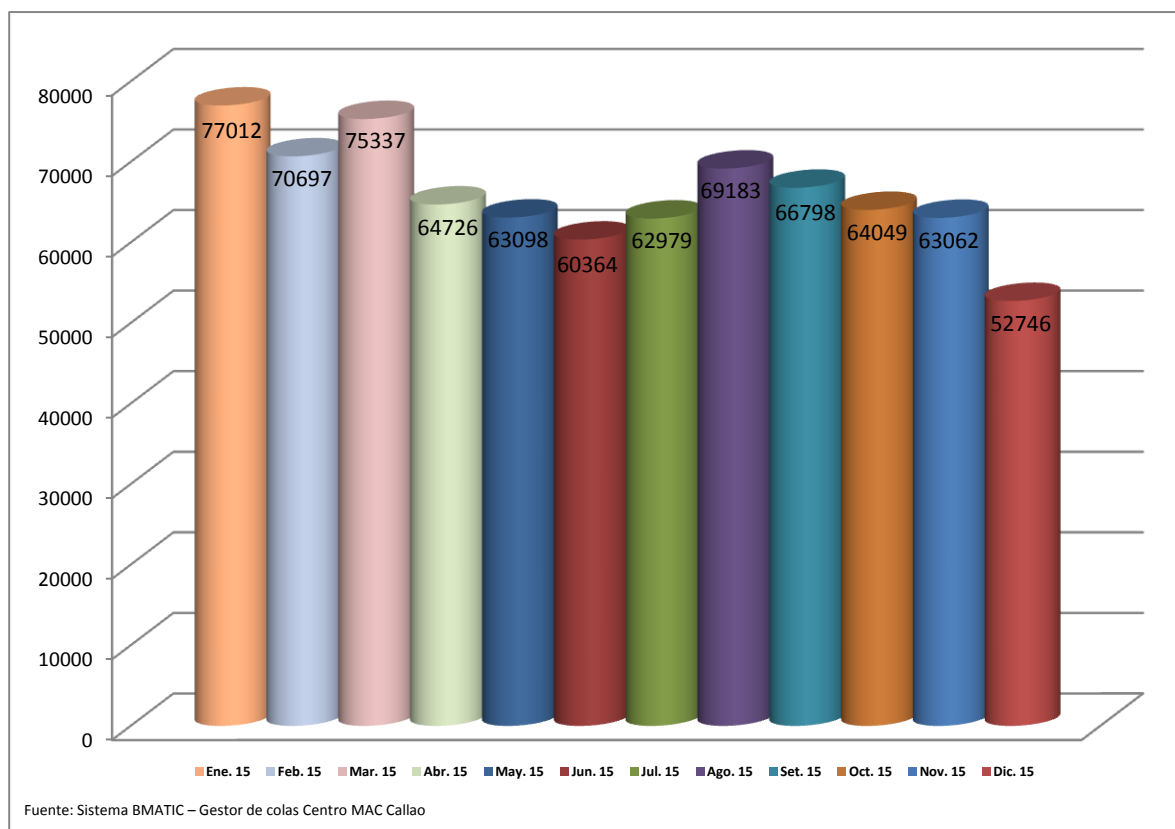
#### a) Afluencia de público

Durante el año 2015 hemos tenido un crecimiento en las atenciones al público, realizándose **790,051** atenciones; de los cuales, 731,601 (92.60%) fueron tickets registrados en el administrador de colas B-Matic del Centro MAC Callao y 58,450 (7.40%) atenciones reportadas por la Plataforma Virtual Multiservicio (PVM) – RENIEC. (Ver: Cuadro N° 1).

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

El volumen de atenciones por entidad en el Centro MAC Callao, correspondiente al año 2015, se ha concentrado en 5 entidades que representan el 74.28% del total de atenciones (586,893 tickets atendidos), las entidades que han presentado la mayor demanda son el Banco de la Nación, Ministerio del Interior – DIRCRI, Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, Poder Judicial y la Superintendencia Nacional de Migraciones, tal como se aprecia en el Cuadro N° 2.

**Cuadro N° 1:**  
**Atenciones Mensuales del 2015**

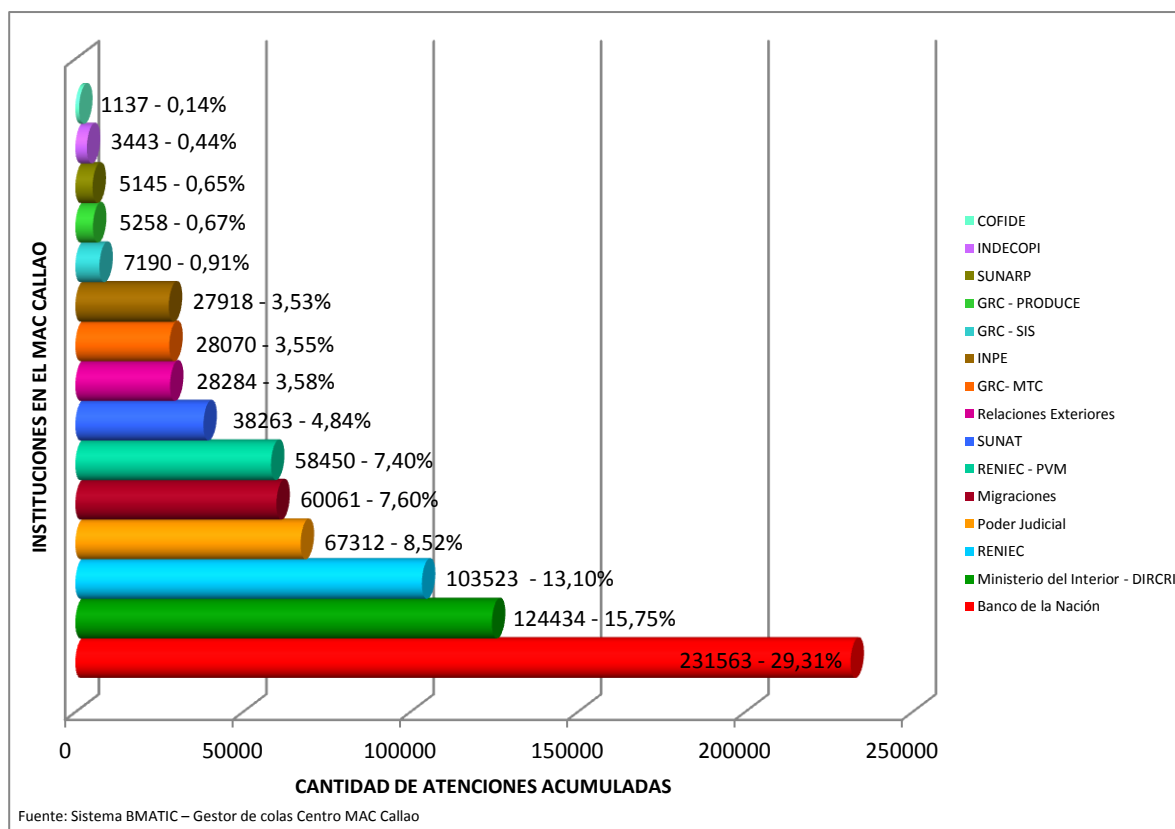


**c) Ranking de Servicios con mayor demanda.**

Se ha elaborado el ranking de los 15 servicios con mayor demanda por parte de los ciudadanos del año 2015, destacando el pago de tasas del Banco de la Nación, el mismo que representa el 25,68% (202,909 tickets atendidos) del total de las atenciones del año. La expedición del certificado de antecedentes policiales del Ministerio del Interior, representa el 15,29% (120,811 tickets atendidos). El Poder Judicial con la expedición del certificado de antecedentes penales, atiende el 8,11% (64,096 tickets atendidos) de la demanda en el año 2015. (Ver: Cuadro N° 3).

**Cuadro Nº 2:**

**Participación por entidad registrada en MAC Callao – Año 2015**

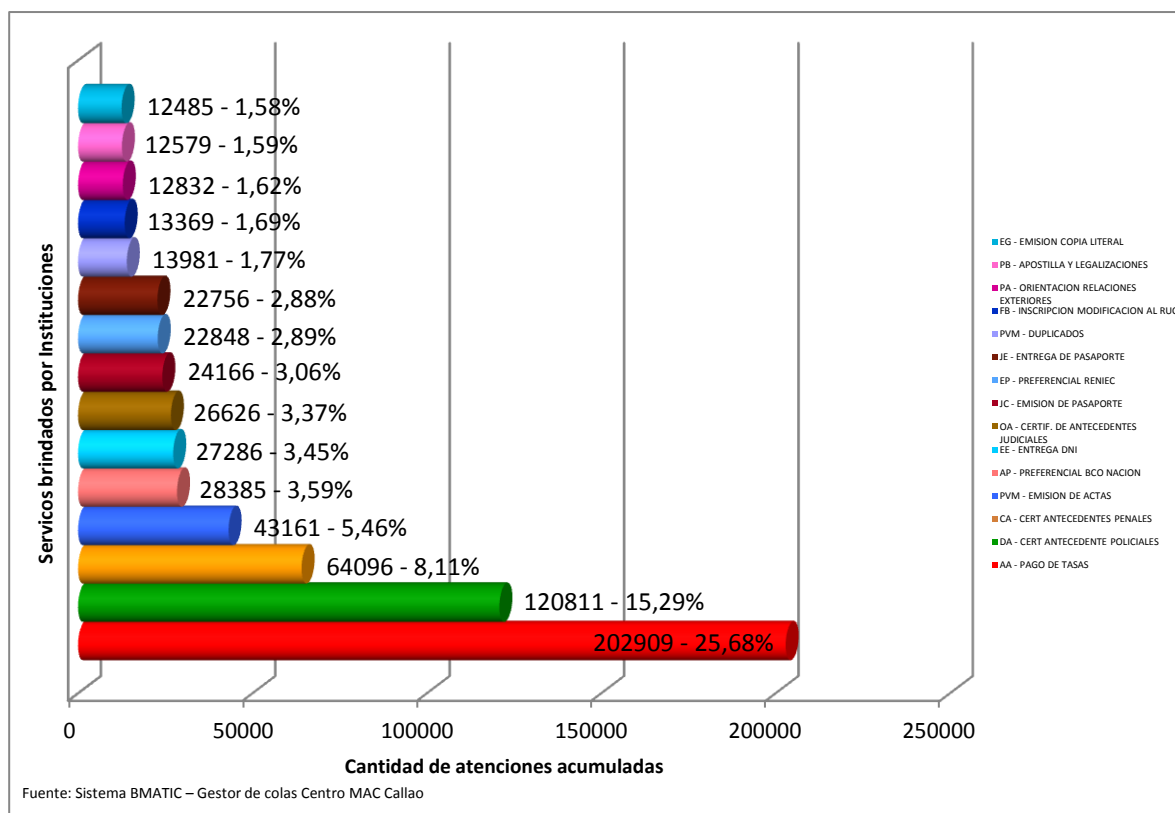


**d) Empresas Constituidas.**

El servicio base, que integra a las entidades: Banco de la Nación, Notarias del Callao, SUNAT, SUNARP y las funciones transferidas al Gobierno Regional del Callao en materia de Producción, han realizado la constitución de ochocientos setenta y siete (877) empresas durante todo el año 2015. (Ver: Cuadro Nº 4).

**Cuadro Nº 3:**

**Servicios con mayor demanda registradas en MAC Callao – Año 2015**



**e) Nivel de atención y tasa de abandono.**

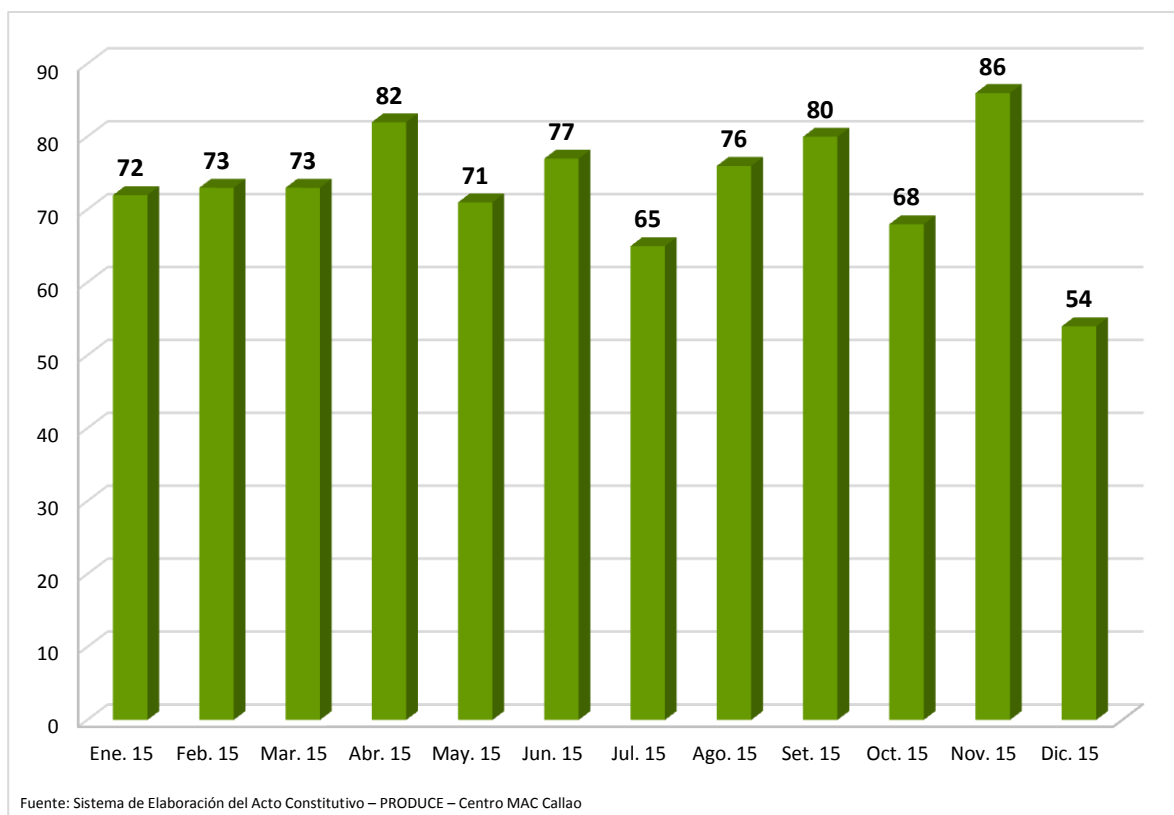
El nivel de atención alcanzado en el Centro de Mejor Atención del Ciudadano – MAC Callao, durante el año 2015 fue de 93,57%; y, la tasa de abandono promedio fue de 6,43% durante el presente año de operaciones, habiéndose registrado una disminución con relación al año 2014 que alcanzó una tasa de abandono del 6,76%.

Nivel de atención Mensual	93,57%
Tasa de abandono Mensual	6,43%

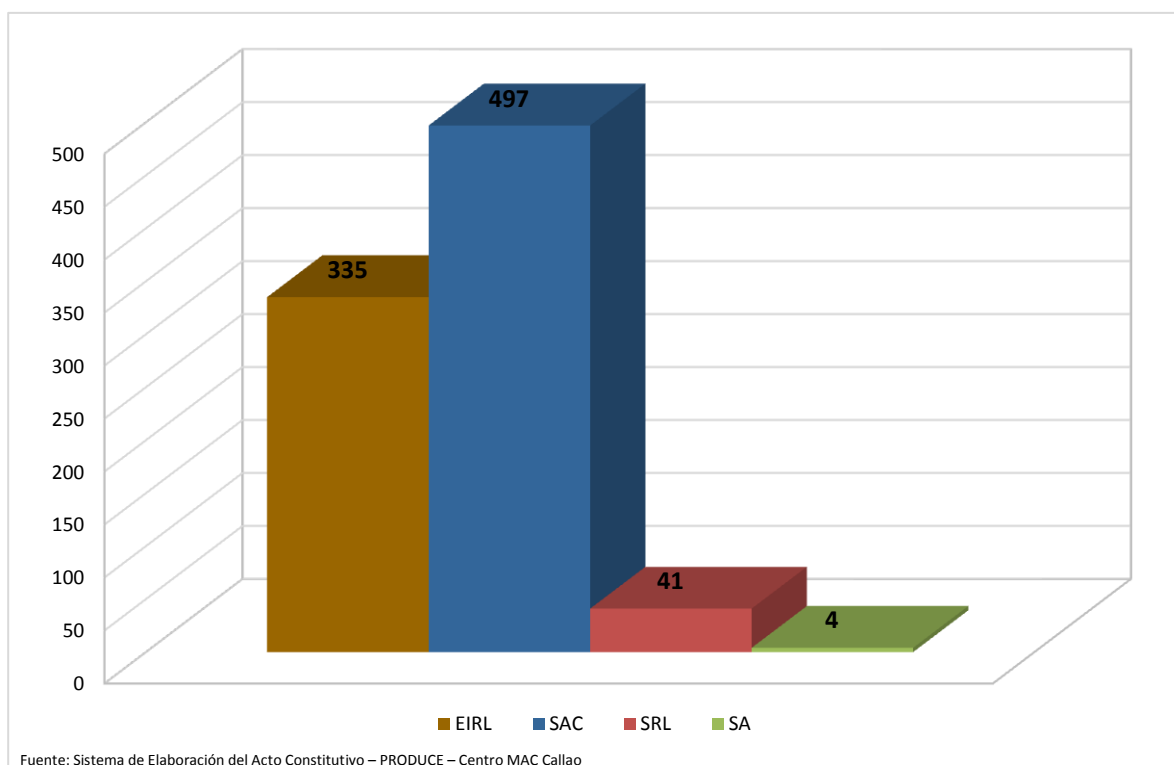
Cabe indicar, que para el presente mes, el promedio diario de atenciones alcanzado fue de 2,207 ciudadanos.



**Cuadro Nº 4:**  
**Empresas Constituidas en el año 2015**



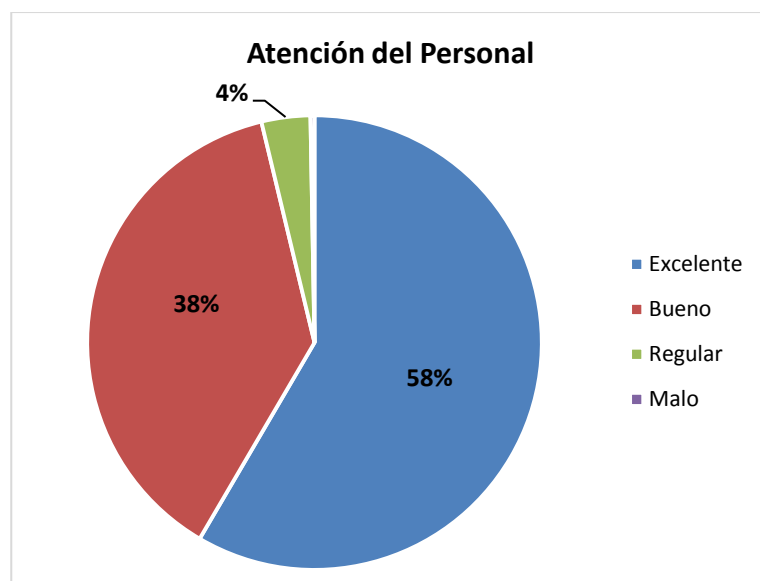
**Empresas Constituidas por tipo de empresa - 2015**



## 2.2 Niveles de Satisfacción del Usuario del Año 2015

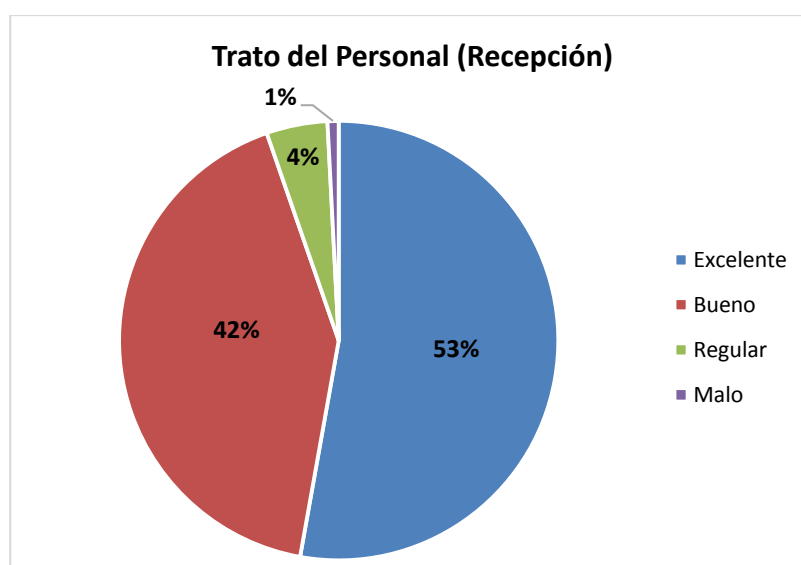
### a) Atención del personal

De las encuestas de calidad realizadas durante todos los meses del año 2015, se ha obtenido un promedio de 58% que califica de excelente la atención del personal MAC Callao, y el 38% ha calificado de bueno.



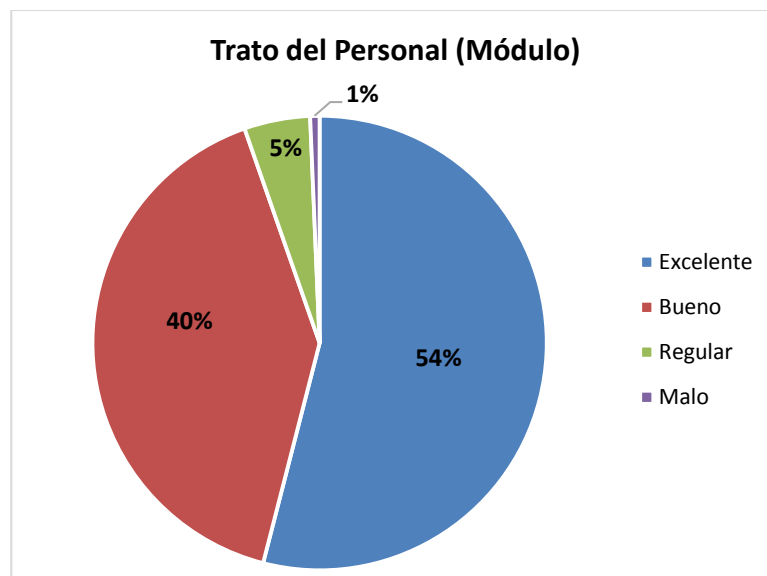
### b) Trato del personal en la recepción

El personal de recepción ha obtenido un promedio de 53% en la calificación excelente, y bueno de 42% durante el año 2015.



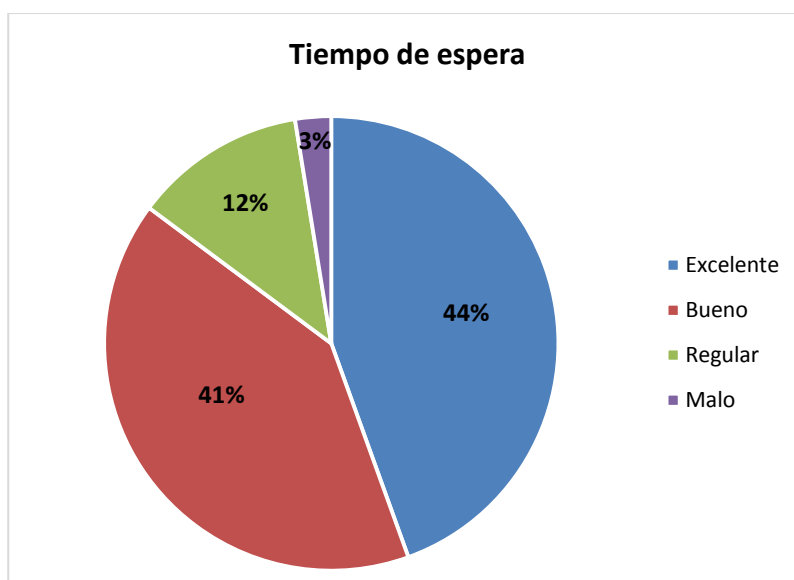
### c) Trato del personal en el módulo del servicio

El personal de los módulos ha obtenido un promedio de 54% en la calificación excelente, y bueno de 40% durante el año 2015 por el trato brindado en la atención del público.



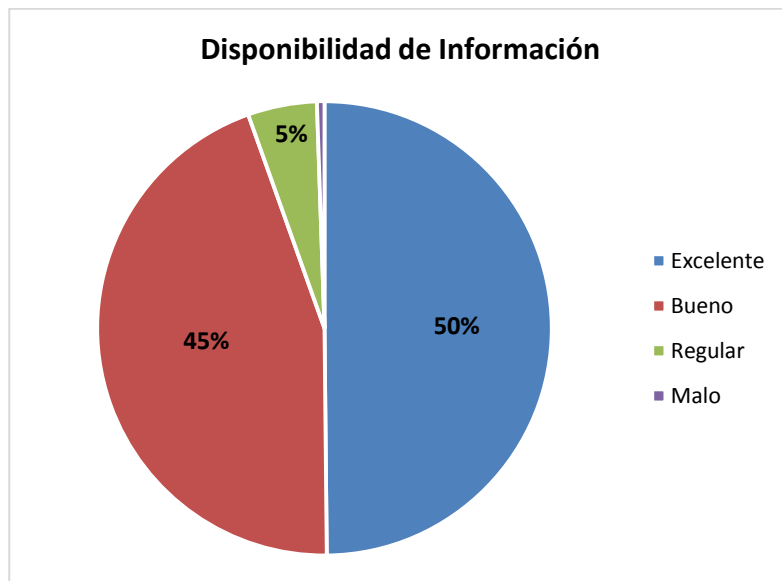
### d) Tiempo de espera

El público usuario, ha calificado el tiempo de espera como excelente con el 44% y bueno con el 41% en promedio, para el año 2015.



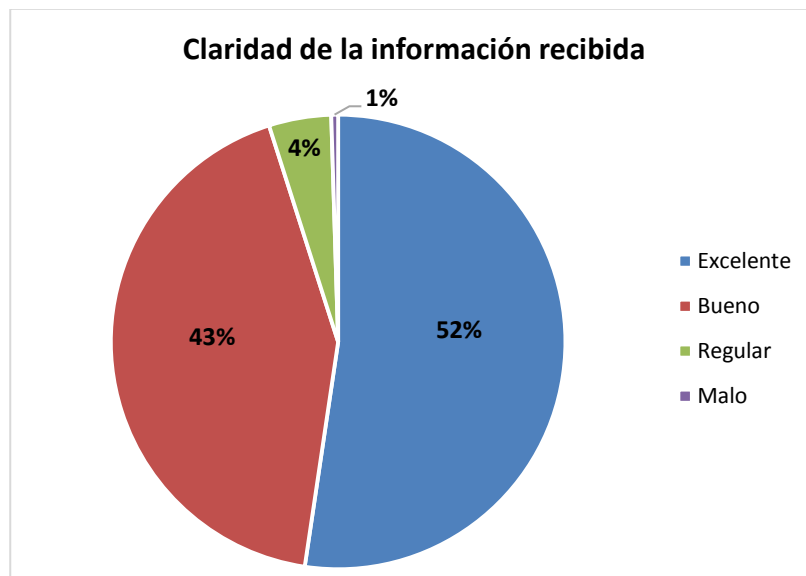
### e) Disponibilidad de información

En el año 2015, el público usuario ha calificado la disponibilidad de información con el 50% para excelente, y con el 45% para bueno.



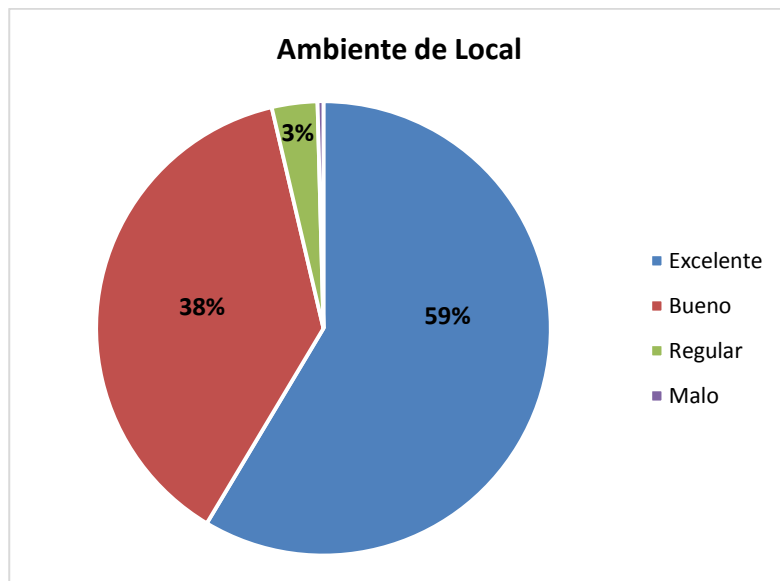
**f) Claridad de información recibida**

El público usuario ha señalado con el 52% de excelencia la claridad de información recibida y con el 43% como bueno, en promedio para el año 2015.



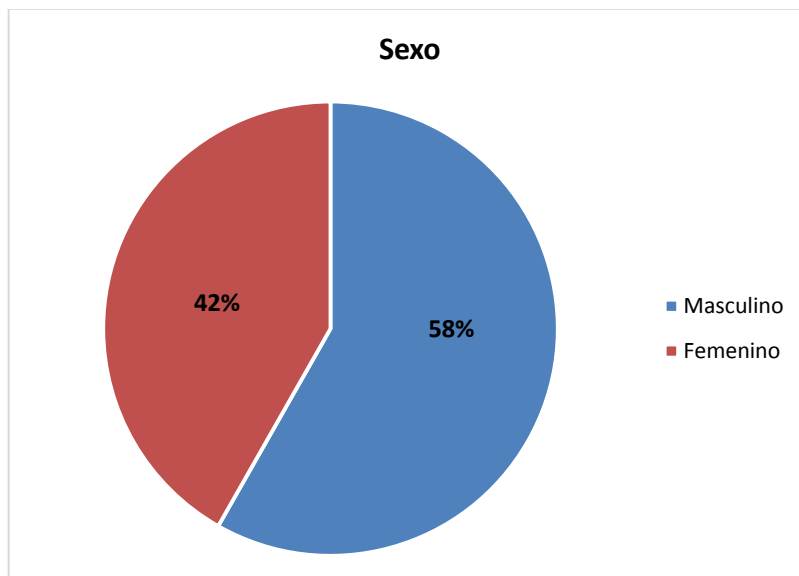
**g) Ambiente del local**

En promedio para el año 2015, el público usuario ha calificado con el 59% de excelencia el ambiente del Centro MAC Callao.



#### h) Sexo del público usuario

El público usuario asistente al MAC Callao, ha sido mayoritariamente masculino alcanzando el 58%, en promedio para el año 2015.



### 2.3 Estadísticas Anuales 2012 – 2015

Para las estadísticas anuales del Centro de Mejor Atención al Ciudadano – MAC Callao, se está considerando la información registrada en el Sistema BMATIC – Gestor de colas del MAC Callao.

Se presentarán los resultados obtenidos de la siguiente forma:

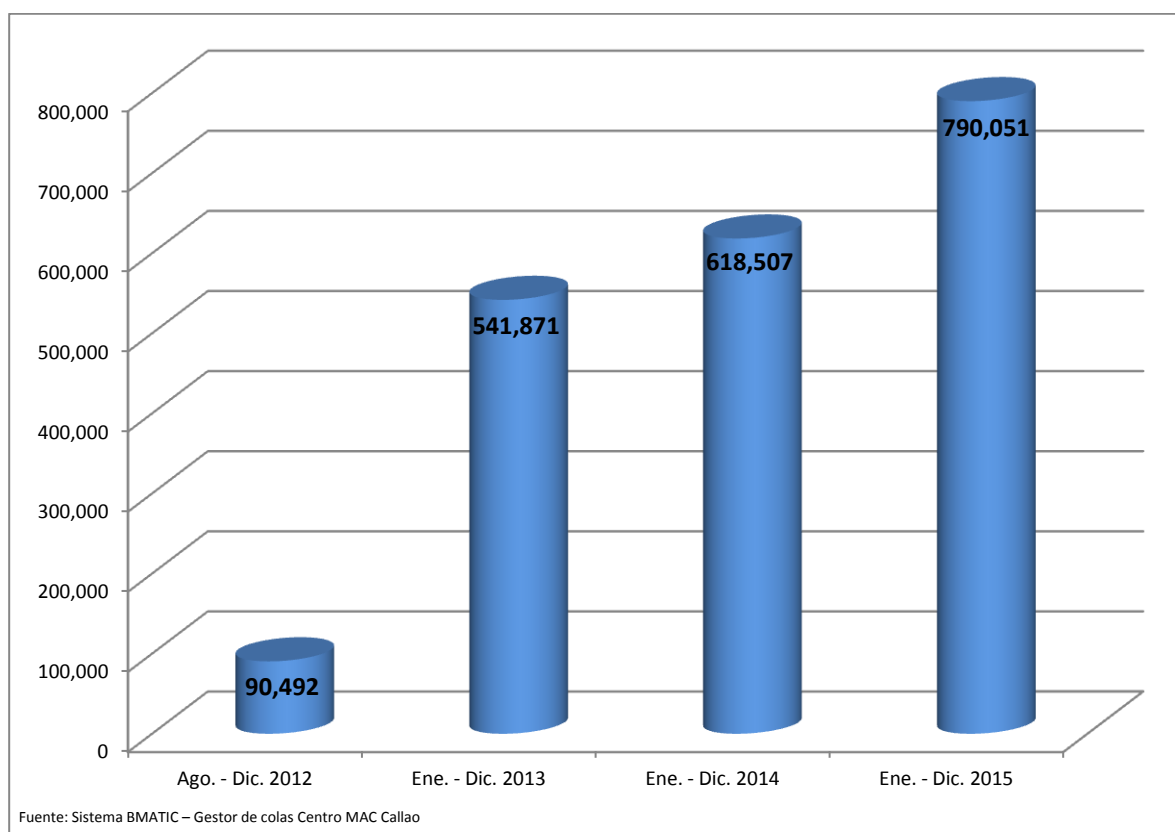
- a) Afluencia anual de público
- b) Participación acumulada de las entidades en el Centro MAC Callao
- c) Ranking de servicios acumulados
- d) Empresas constituidas anualmente
- e) Nivel de atención y tasa de abandono anualmente

#### a) Afluencia anual de público

Desde el inicio de operaciones, 13 Agosto del 2012, el Centro de Mejor Atención al Ciudadano – MAC Callao, ha llegado a **2'040,921** de atenciones acumuladas; de los cuales, se han registrado en el Sistema BMATIC – Gestor de colas 1'982,471 (97.14%) tickets y la Plataforma Virtual Multiservicio (PVM) – RENIEC ha reportado 58,450 (2.86%) atenciones. En el 2015, hemos tenido un crecimiento del 27.74% en las atenciones al público con relación al año anterior y estimamos continuar creciendo en las atenciones en el año 2016.

**Cuadro Nº 5:**

**Atenciones Anuales del Público 2012 - 2015**

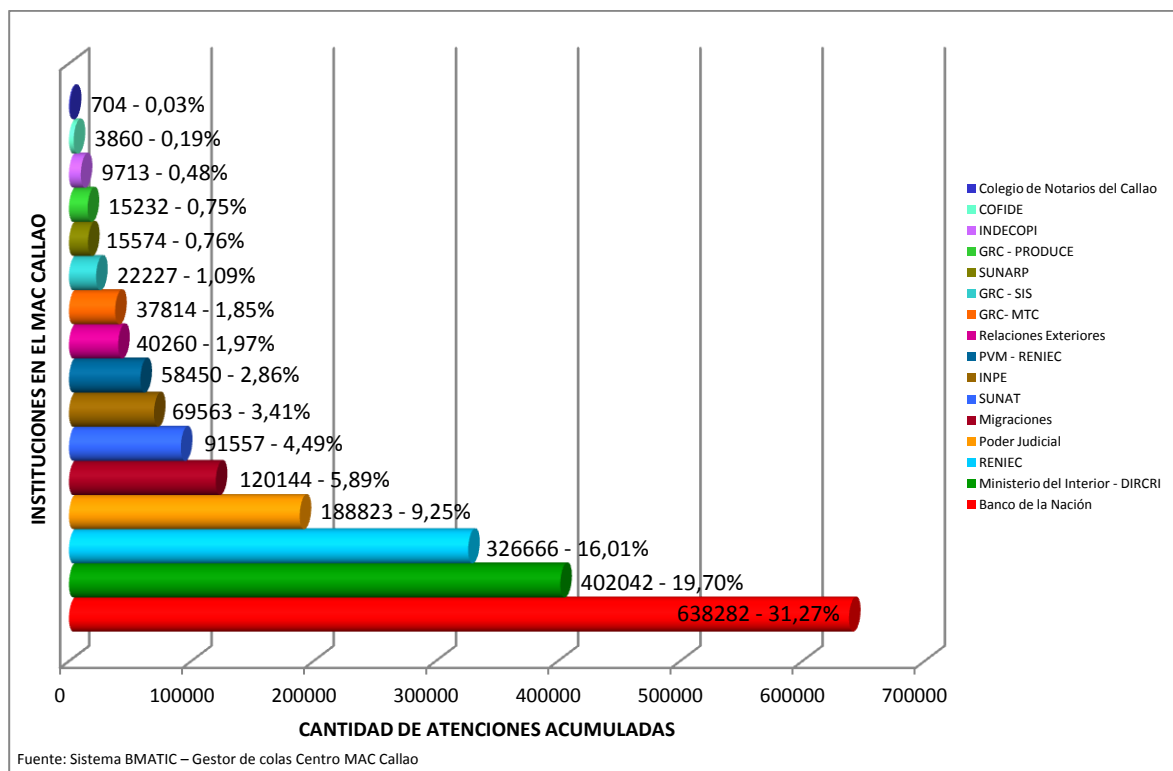


## b) Participación acumulada de las entidades en el Centro MAC Callao.

El volumen acumulado de atenciones por entidad en el Centro MAC Callao, desde el inicio de operaciones hasta concluido el año 2015, se puede observar en el siguiente cuadro:

**Cuadro Nº 6:**

### Participación acumulada por Entidad al 2015

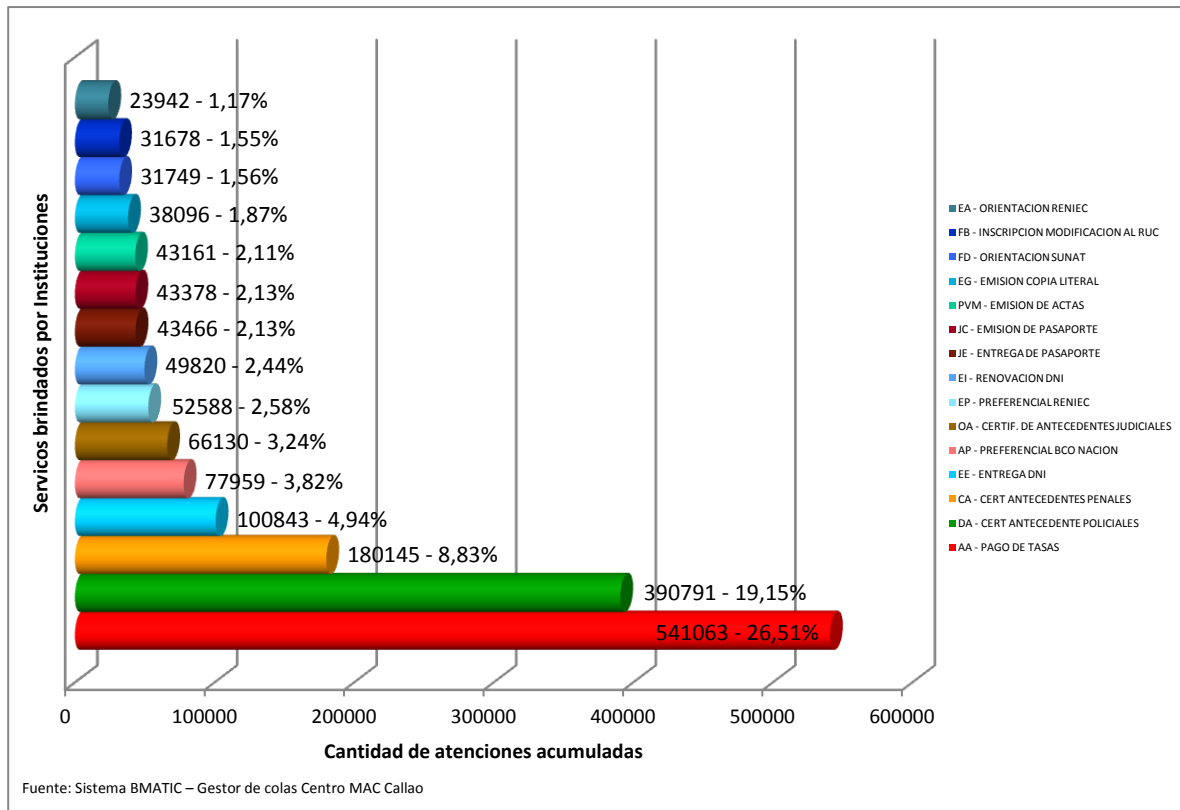


## c) Ranking de servicios acumulados con mayor demanda.

Se ha elaborado el ranking de los 15 servicios con mayor demanda desde el inicio de las operaciones del Centro MAC Callao hasta concluido el año 2015, destacando el pago de tasas del Banco de la Nación, el mismo que representa el 26.51% (541,063 tickets atendidos) del total de las atenciones acumuladas. La emisión del certificado de antecedentes policiales del Ministerio del Interior, el mismo que representa el 19.15% (390,791 tickets atendidos) del total de atenciones acumuladas. El Poder Judicial con la emisión del certificado de antecedentes penales atendió el 8.83% (180,145 tickets atendidos) de la demanda acumulada hasta finales del año 2015.

**Cuadro N° 7:**

**Servicios acumulados con mayor demanda al 2015**



**d) Empresas constituidas anualmente.**

Desde el inicio de sus operaciones del Centro MAC Callao, se han reportado la elaboración de **2,563** actos constitutivos de empresas, como puede apreciarse en el Cuadro N° 8.

**e) Nivel de atención y tasa de abandono anualmente.**

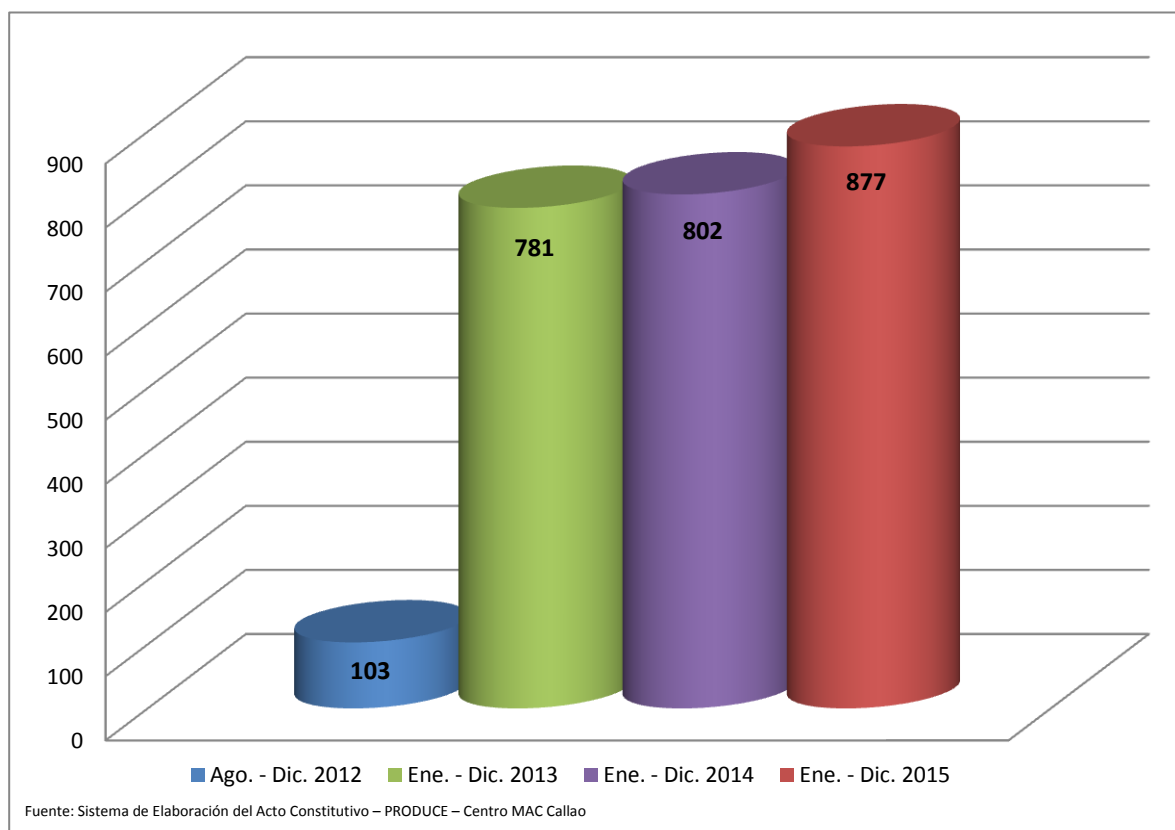
El Centro de Mejor Atención del Ciudadano – MAC Callao ha tenido niveles diferenciados entre cada año de funcionamiento. Habiéndose acumulado para finales del año 2015, un 94,11% de nivel de atención; un 5,89% para la tasa de abandono; y un promedio de atención diaria de 1698 ciudadanos desde el inicio de operaciones.



Año / Descripción	2012	2013	2014	2015	Promedios acumulados
Nivel de atención Anual	96,56%	95,53%	93,24%	93,57%	94,11%
Tasa de abandono Anual	3,44%	4,47%	6,76%	6,43%	5,89%
Promedio atenciones diarias	665	1531	1747	2207	1698

**Cuadro Nº 8:**

**Empresas Constituidas 2012 - 2015**



### 3. CAPACITACIONES REALIZADAS EN EL AÑO 2015

El Centro de Mejor Atención al Ciudadano – MAC Callao en coordinación con reconocidas Instituciones Públicas y Privadas, ha brindado diferentes capacitaciones y charlas dirigidas al público en general, destacándose las siguientes:

- ✓ La Gerencia Regional de Desarrollo Económico del Gobierno Regional del Callao y el Ministerio de la Producción dictaron:

- ***“Taller de fortalecimiento de capacidades a funcionarios de gobiernos locales en el marco del programa presupuestal desarrollo productivo de las empresas”.***



- ✓ La Oficina de Agricultura y Producción de la Gerencia Regional de Desarrollo Económico – Gobierno Regional del Callao, desarrolló el Curso - Taller:

- ***“Tecnología de tratamiento en emisiones atmosféricas en procesos industriales”.***



- ✓ La Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria – SUNAT, realizó charlas que beneficiaron a los contribuyentes y público en general. Entre las charlas que dictaron destacan:

- ***“Comprobantes de pago***



*electrónico”.*

- ***“Declaración Jurada Anual de Renta 2014”.***
- ***“Sistema de detracciones e infracciones vinculadas”.***
- ***“Declaración Jurada Anual del Impuesto a la Renta – Tercera Categoría 2014”.***
- ***“Principales infracciones tributarias”.***
- ***“Sistema de detracciones e infracciones vinculadas”.***
- ***“Retenciones y Percepciones del I.G.V.”***



- ✓ La Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo – Gobierno Regional del Callao, dictaron las charlas dirigidas a los encargados de las oficinas de recursos humanos, funcionarios y servidores de instituciones públicas y privadas, inspectores de trabajo y público en general, destacando las siguientes:

- ***“Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo”.***
- ***“Las condiciones ambientales en los lugares de trabajo – Pautas y procedimientos”.***
- ***“Acercamiento Empresarial”.***
- ***“Niños, niñas y adolescentes que trabajan”.***
- ***“Trabajo infantil, trabajo forzoso y la trata de personas”.***
- ***“Libertad sindical”.***
- ***“Derechos laborales de la mujer gestante, Moobing laboral (acoso) y hostigamiento sexual en el centro***



***de trabajo y Eliminación de todas las formas de discriminación racial”.***

- ***“Encuentro Empresarial para promover la inserción laboral de las personas con discapacidad en la región Callao”.***
- ***“Monitoreo de Higiene Ocupacional, identificación de peligros y evaluación de riesgos y control”.***
- ***“Seguridad y Salud en el uso de Productos Químicos en el trabajo”.***

✓ La Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones del Gobierno Regional del Callao dictaron una serie de charlas en beneficio de los conductores infractores y peatones. Entre los cursos brindados destacaron:

- ***“Seguridad vial”.***
- ***“Accidentes de tránsito”.***
- ***“Reglas de tránsito”.***
- ***“Educación vial y tránsito”.***



✓ La Corporación Financiera de Desarrollo – COFIDE, desarrolló durante el 2015 el **22° y 23° Programa de Certificación Empresarial “Tabla de Negocios MYPE”**, cuyo objetivo era brindar a todos los participantes herramientas para mejorar la Gestión Empresarial, así como emprender las ideas de negocio de las Mype’s.



#### 4. RELACIÓN DE PRINCIPALES SERVICIOS BRINDADOS EN EL CENTRO MAC CALLAO

ENTIDAD	SERVICIO	ORIENTACIÓN	TRÁMITE
BANCO DE LA NACIÓN	Pago de Tasas		X
	Depósito Capital Social		X
	Apertura Cta. Cte. MYPE		X
	Depósito Cta. Cte. MYPE		X
	Devolución Capital Social		X
	Transferencia Capital Social		X
RENIEC	Orientación de servicios RENIEC	X	
	Inscripción de DNI		X
	Rectificación de Datos		X
	Duplicado de DNI		X
	Emisión de Copia Literal de Partida de Nacimiento		X
	Emisión de Copia Literal de Partida de Defunción		X
	Emisión de Copia Literal de Acta de Matrimonio		X
	Constancia Negativa de Inscripción		X
	Certificado de Inscripción de Identidad		X
	Renovación de DNI		X
MINISTERIO DEL INTERIOR	Certificado Antecedentes Policiales		X
PODER JUDICIAL	Certificado de Antecedentes Penales		X
SUNAT	Obtención, Modificación y Actualización de RUC		X
	Entrega de Formularios SUNAT	X	
	Solicitud de clave SOL		X
	Orientación Tributaria	X	
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO - SIS	Orientación SIS - Gratuito	X	
	Afiliación SIS - Gratuito		X

ENTIDAD	SERVICIO	ORIENTACIÓN	TRÁMITE
SUNARP	Búsqueda y Reserva de Nombre		X
	Orientación en Registro de Personas Jurídicas	X	
	Orientación en el Servicio de Alerta Registral	X	
INPE	Certificado de Antecedentes Judiciales		X
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO - PRODUCE	Asesoría en Constitución de MYPES	X	
	Elaboración de Minuta o Acto Constitutivo		X
	Apertura de Negocios	X	X
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES	Orientación en revalidación y emisión de pasaporte	X	
	Emisión de Pasaporte		X
	Revalidación de Pasaporte		X
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO - MTC	Orientación Licencia de Conducir y Recategorización de Licencias	X	
	Emisión de Record de Conductor		X
	Emisión de Permiso Provisional		X
	Emisión de Licencias de Conducir		X
	Examen de Normas de Tránsito		X
INDECOPI	Registro de Marca y Signos Distintivos	X	X
	Búsqueda Figurativa		X
	Búsqueda Fónica		X
	Protección al Consumidor	X	
	Atención de Reclamos		X
	Orientación en otros Servicios	X	
COFIDE	Búsqueda de Información Empresarial		X
	Gestores Voluntarios	X	
	Líneas de Financiamiento	X	
	Inscripción para Tabla de Negocios	X	X



ENTIDAD	SERVICIO	ORIENTACIÓN	TRÁMITE
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Orientación en servicios consulares	X	
	Trámites en registro civil del exterior	X	
	Apostillado y Legalización de documentos		X