



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

BOLETIN ANUAL 2016 CENTRO MAC CALLAO



CONTENIDO:

	PAG.
I. Presentación de la Estrategia MAC	1
1.1 Historia del Centro MAC Callao	2
II. Gestión 2012 a 2016 de la Estrategia MAC	3
2.1 Atenciones presenciales en el Centro MAC Callao	3
2.1.1 Evolución de las atenciones acumuladas de enero a diciembre 2016 .	3
2.1.2 Participación de entidades en el Centro MAC Callao	4
2.1.3 Ranking de servicios en el Centro MAC Callao	5
2.1.4 Empresas constituidas en el Centro MAC Callao	7
III. Relación de entidades que participan en el Centro MAC Callao y servicios que ofrecen.	9
IV. Índice de satisfacción ciudadana en el Centro MAC Callao	11

I. Presentación de la Estrategia MAC

Los Centros de Mejor Atención al Ciudadano - MAC se crearon por iniciativa de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), bajo una estrategia de atención integrada en la que el Estado, a través de un conjunto de entidades, ofrece diversos servicios públicos en un mismo espacio físico en el que reúne al Gobierno Nacional, Regional y Local.

Los Centros MAC comprenden tres canales:

Plataformas Presenciales.- Centros de atención integrados que ofrecen servicios públicos en una misma plataforma.

Plataforma Telefónica.- Centro de atención telefónico “ALO MAC” (marcando el 1800) como servicio integrado de atención telefónica a la ciudadanía (Contact Center) que tiene como objetivo brindar a los ciudadanos la información básica sobre trámites y servicios más demandados.

Plataforma Virtual.- Desde el portal www.mac.pe el ciudadano puede acceder a los trámites y a la información del Estado y tramitar sus citas para la obtención de documentos. También tiene a su disposición un buzón en el que puede reportar a las entidades que solicitan los requisitos que han sido eliminados (D.L. N° 1246). Asimismo, los Centros MAC recogen consultas y comentarios a través del correo electrónico, chat y redes sociales (Facebook y Twitter).



www.mac.pe





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

1.1 Historia del Centro MAC Callao



En el Centro de Mejor Atención al Ciudadano—MAC del Callao inició operaciones el 13 de agosto de 2012, a pocos días de celebrarse el 176 aniversario de la Provincia Constitucional del Callao, gracias a un convenio tripartito entre la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), instituciones públicas y el Gobierno Regional del Callao. Este logro importante fue inaugurado por el expresidente del Consejo de Ministros, Juan Jiménez Mayor, y Félix Moreno Caballero, presidente regional del Callao.

El Centro MAC Callao tuvo una inversión inicial de casi 2 millones de soles y ocupaba un área de 1,034 metros cuadrados dentro del Mall Aventura Plaza de Bellavista, donde 13 instituciones públicas iniciaron sus actividades para brindar atención de calidad al ciudadano en un ambiente acogedor, amplio, seguro y de fácil acceso para los chalacos y ciudadanos de distritos aledaños.

Los principios de eficacia, eficiencia y celeridad son nuestros principales objetivos en el Centro MAC Callao, con la finalidad de contribuir, a través de la mejora continua de los servicios públicos, a satisfacer las expectativas de los ciudadanos y conseguir una administración pública más próxima y participativa. Las instituciones que iniciaron el Centro MAC Callao fueron el Banco de la Nación, el Ministerio del Interior, el Poder Judicial, el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, el Gobierno Regional del Callao-Seguro Integral de Salud, Gobierno Regional del Callao-Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Gobierno Regional del Callao-Ministerio de la Producción, la Corporación Financiera de Desarrollo y el Gobierno Regional del Callao. La atención en el Centro MAC Callao la atención es en horario extendido de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.; sábados de 10:00 a.m. a 6:00p.m. y domingos y feriados de 10:00 a.m. a 2:00 p.m.

En el mes de noviembre de 2015 recibimos la visita de la PCM y de países vecinos como Brasil y Colombia quienes participaron en el “XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública” donde se desarrollaron actividades de investigación y fortalecimiento institucional en conjunto con distintas instituciones gubernamentales de cooperación e instituciones de investigación.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

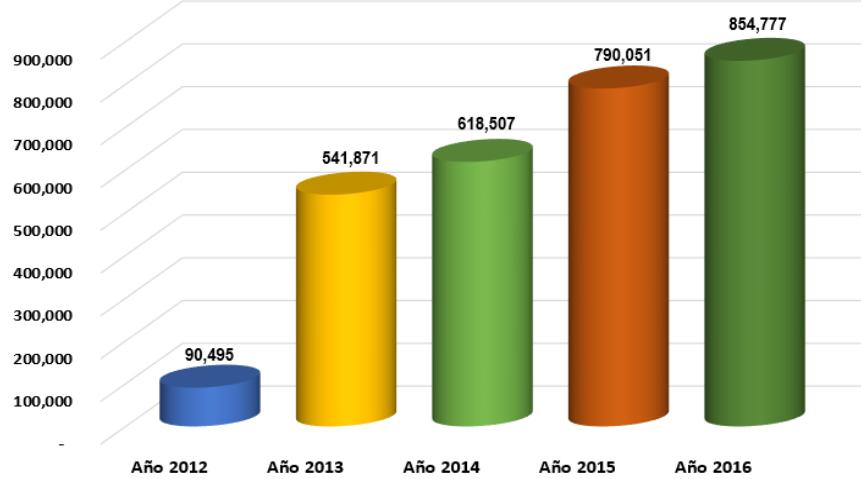
II. Estadísticas Acumuladas: Gestión de 2012 a 2016

2.1 Atenciones Presenciales en el Centro MAC Callao



Desde la inauguración del Centro MAC Callao en agosto de 2012 a diciembre de 2016, se han realizado 2'895,701 de atenciones.

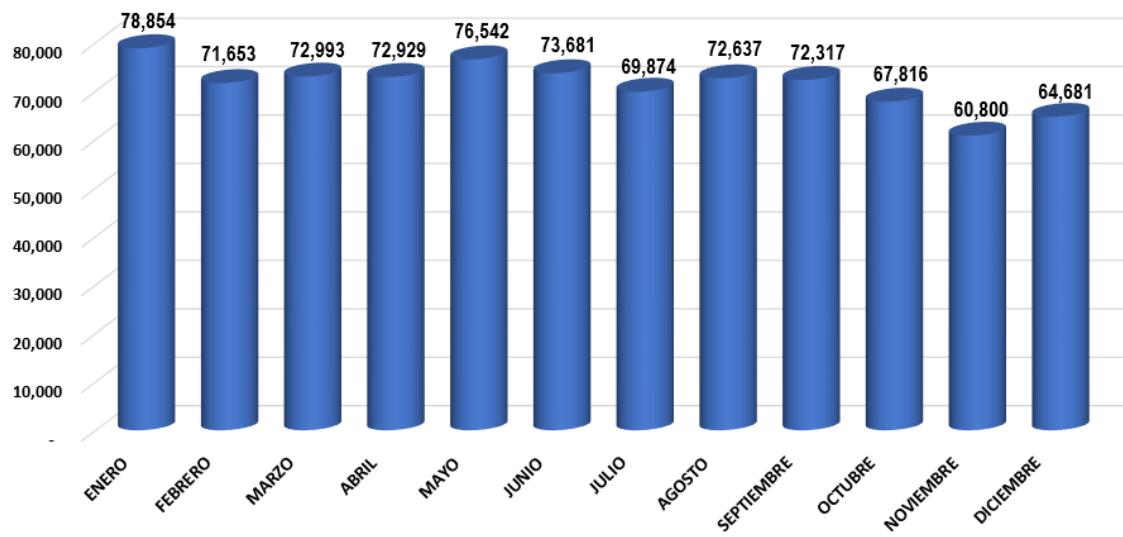
EVOLUCIÓN DE LAS ATENCIONES BRINDADAS ENTRE LOS AÑOS 2012 Y 2016



2.1.1. Evolución de las atenciones acumuladas de enero a diciembre 2016

El número de atenciones realizadas durante el año 2016 fue de 854,777, con un promedio mensual de 71,231 atenciones.

NÚMERO DE ATENCIONES DE ENERO A DICIEMBRE 2016



Fuente: Sistema de Colas del Centro MAC.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

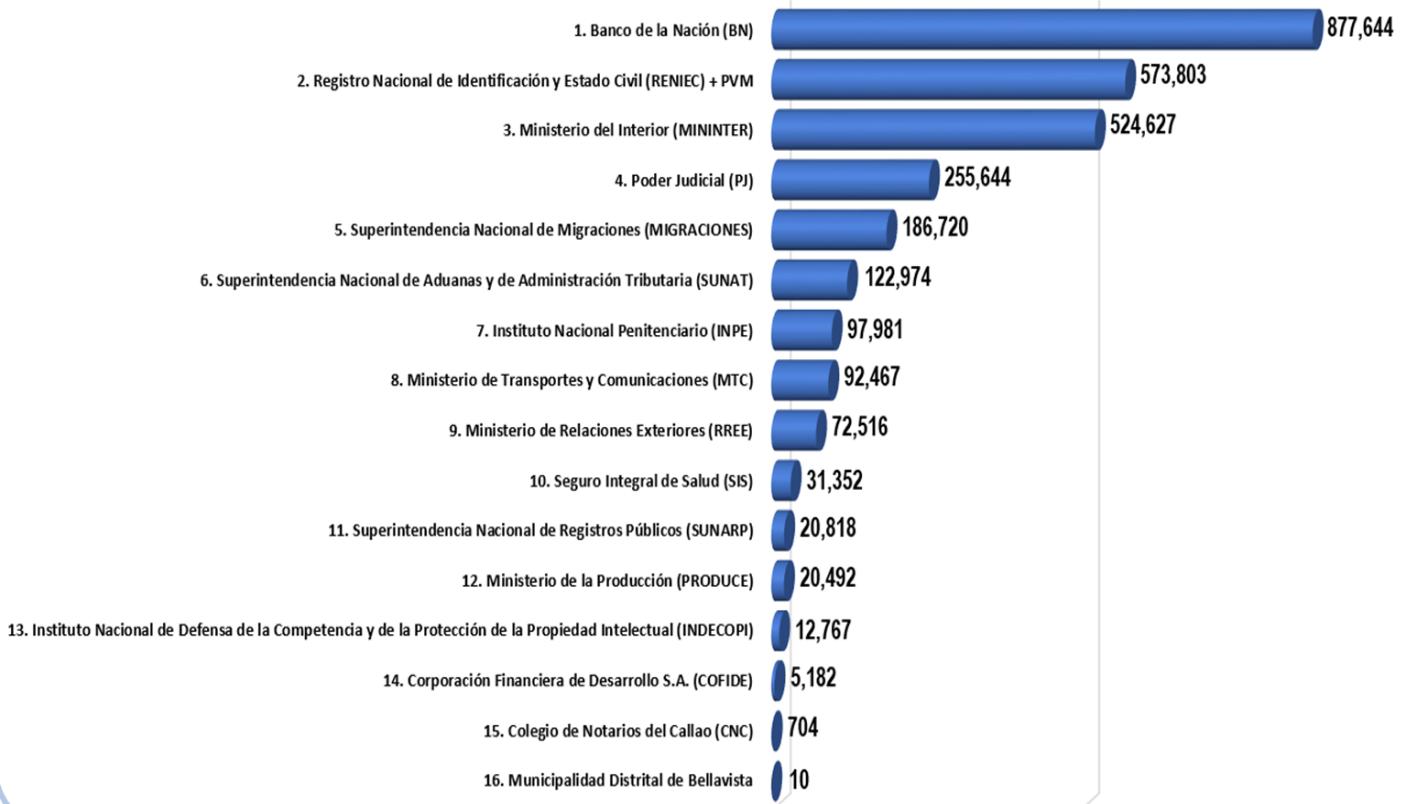
2.1.2. Participación de entidades en el Centro MAC Callao

El volumen acumulado de atenciones por entidad en el Centro MAC Callao, desde el año 2012 hasta diciembre de 2016 se ha incrementado de manera progresiva.

Como se muestra en la siguiente gráfica, las atenciones brindadas por el Banco de la Nación, Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Ministerio del Interior, Poder Judicial, Superintendencia Nacional de Migraciones, Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria representan el **88 %** de las atenciones totales.



ATENCIONES POR ENTIDAD: 2012 AL 2016



Fuente: Sistema de Colas del Centro MAC

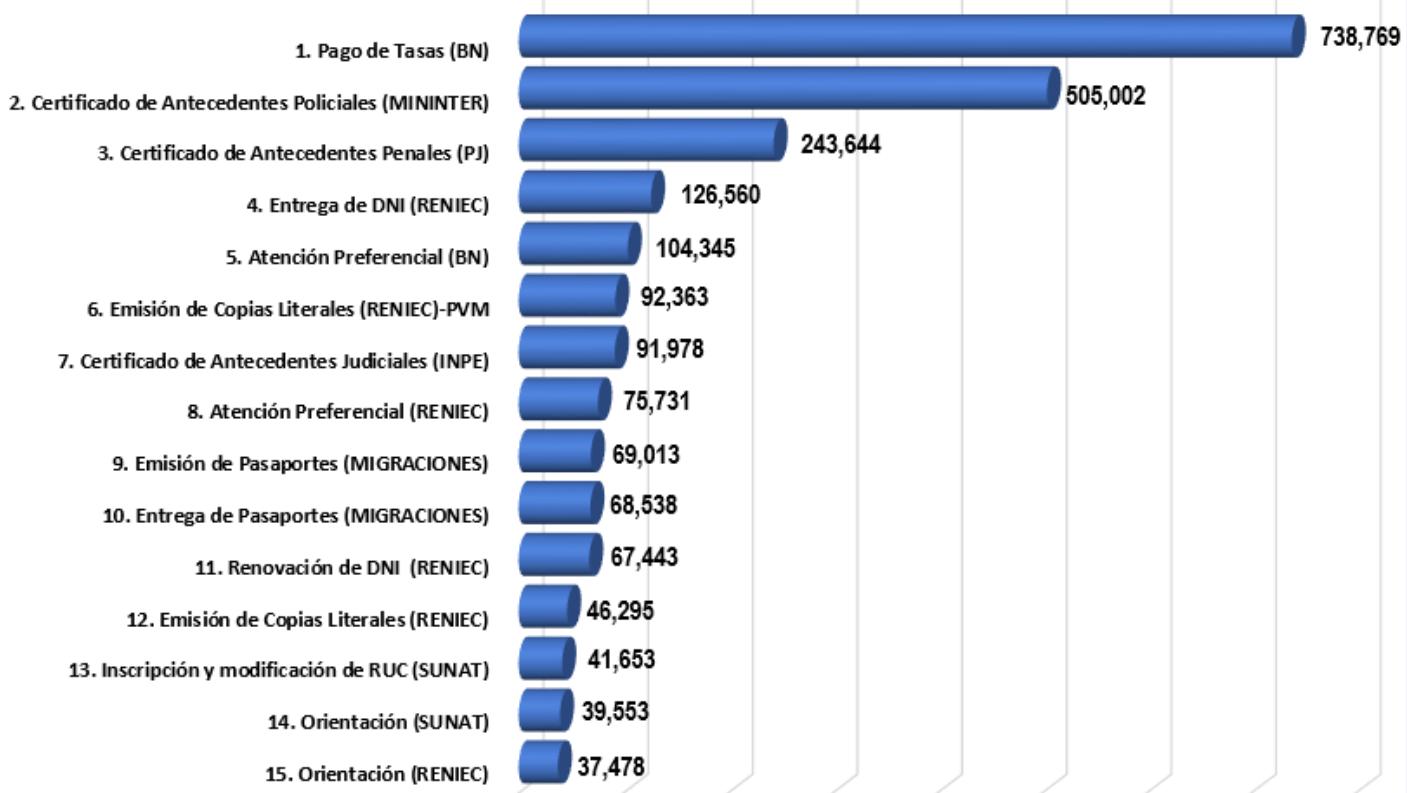
2.1.3. Ranking de servicios en el Centro MAC Callao

2.1.3.1. Ranking de Servicios: 2012 a 2016

Desde el año 2012 hasta el año 2016, entre los 15 servicios con mayor demanda acumulada destacan el pago de tasas del Banco de la Nación, con 738,769 atenciones realizadas; Certificados de Antecedentes Policiales del Ministerio del Interior, con 505,002 atenciones; Certificados de Antecedentes Penales del Poder Judicial, con 243,644 atenciones; y la entrega de DNI del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil con 126,560 atenciones.



RANKING DE SERVICIOS: 2012 AL 2016



Fuente: Sistema de Colas del Centro MAC y PVM-RENIEC



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

2.1.3. Ranking de servicios en el Centro MAC Callao

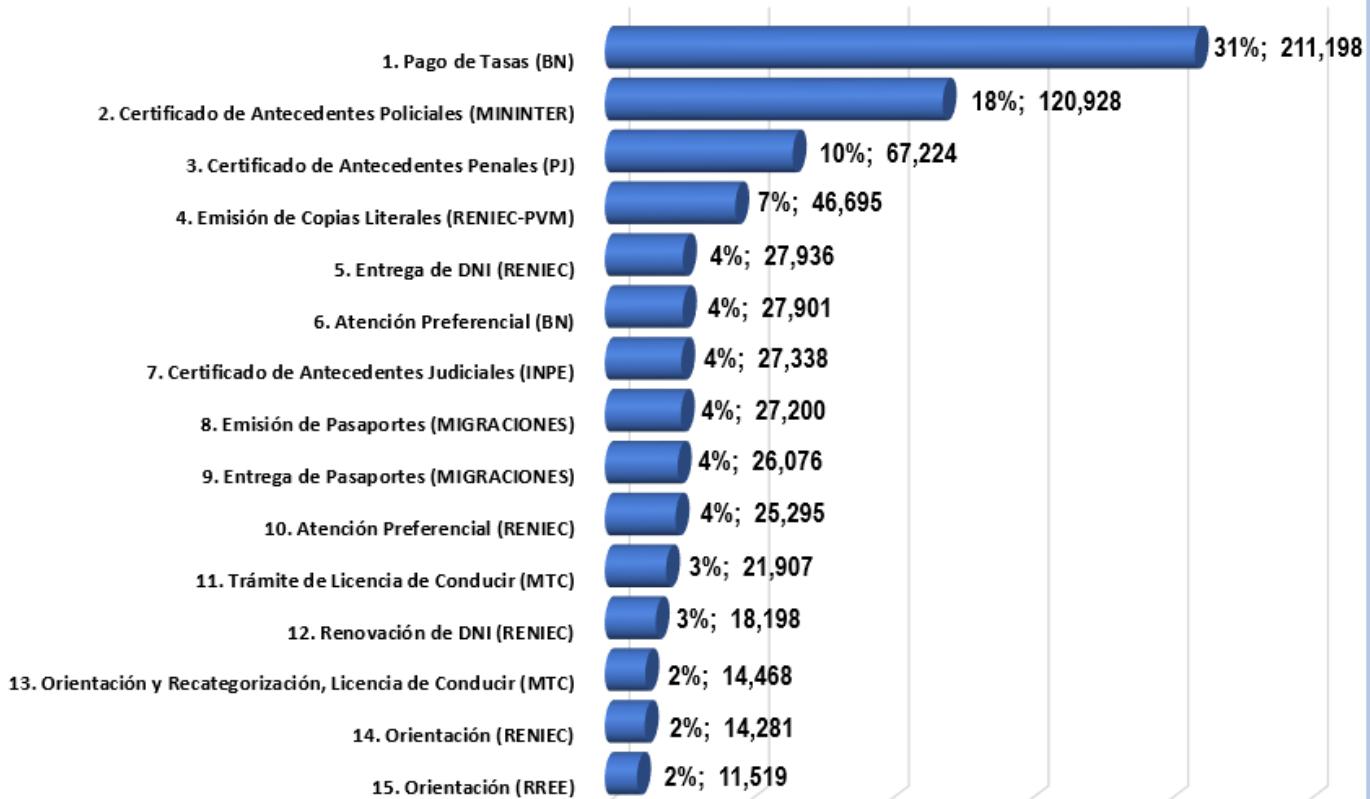
2.1.3.2. Ranking de servicios 2016

Los servicios de mayor demanda en el Centro MAC Callao durante el año 2016 han sido: Pago de tasas del Banco de la Nación, que representa el 31% (211,198 atenciones), Certificado de Antecedentes Policiales del Ministerio del Interior que representa el 18% (120,928 atenciones).

El Certificado de Antecedentes Penales del Poder Judicial que representa el 10% (67,224 atenciones), la Emisión de Copias Literales -PVM del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil que representa el 7% (46,695 atenciones).



ATENCIONES POR SERVICIO DE ENERO A DICIEMBRE 2016



Fuente: Sistema de Colas Centro MAC y PVM-RENIEC



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

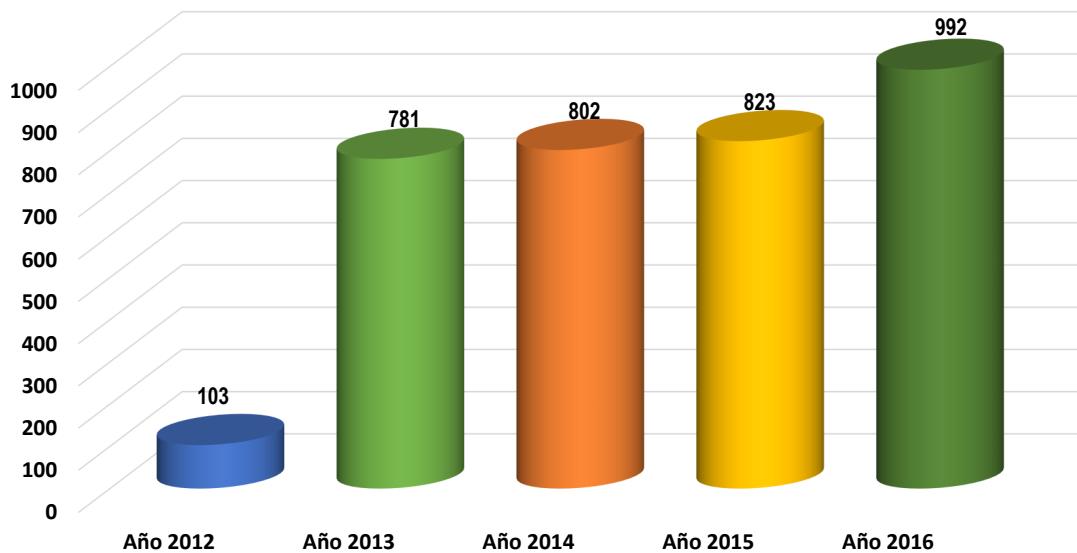
Secretaría de Gestión Pública

2.1.4 Empresas constituidas en el Centro MAC Callao

2.1.4.1. Empresas constituidas de 2012 a 2016

Desde agosto de 2012 a diciembre de 2016 hemos constituido en el Centro MAC Callao 3,501 empresas, siendo constante su crecimiento.

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE EMPRESAS CONSTITUIDAS DE 2012 AL 2016



Fuente: Gobierno Regional del Callao-PRODUCE

Dentro de la plataforma MAC contamos con el MACPYME que reúne servicios dirigidos a los micro y pequeños empresarios, con participación de un conjunto de entidades públicas y privadas que facilitan servicios y procesos de formalización y desarrollo empresarial.

MACMYPE presenta tres líneas de atención al ciudadano:

ORIENTACIÓN EMPRESARIAL: Orientación y asesoría para iniciar su negocio.

- PRODUCE: Orientación de Requisitos.

APERTURA DE NEGOCIOS: Podrá realizar los trámites necesarios para apertura de negocios en tiempo record.

- SUNARP: Búsqueda y reserva de nombre.
- PRODUCE: Elaboración del acto constitutivo.
- BANCO DE LA NACIÓN: Depósito de Capital Social.

DESARROLLO EMPRESARIAL: Enfocada a brindar servicios complementarios para lograr sostenibilidad y crecimiento del micro empresario:

- COFIDE: Líneas de Financiamiento.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

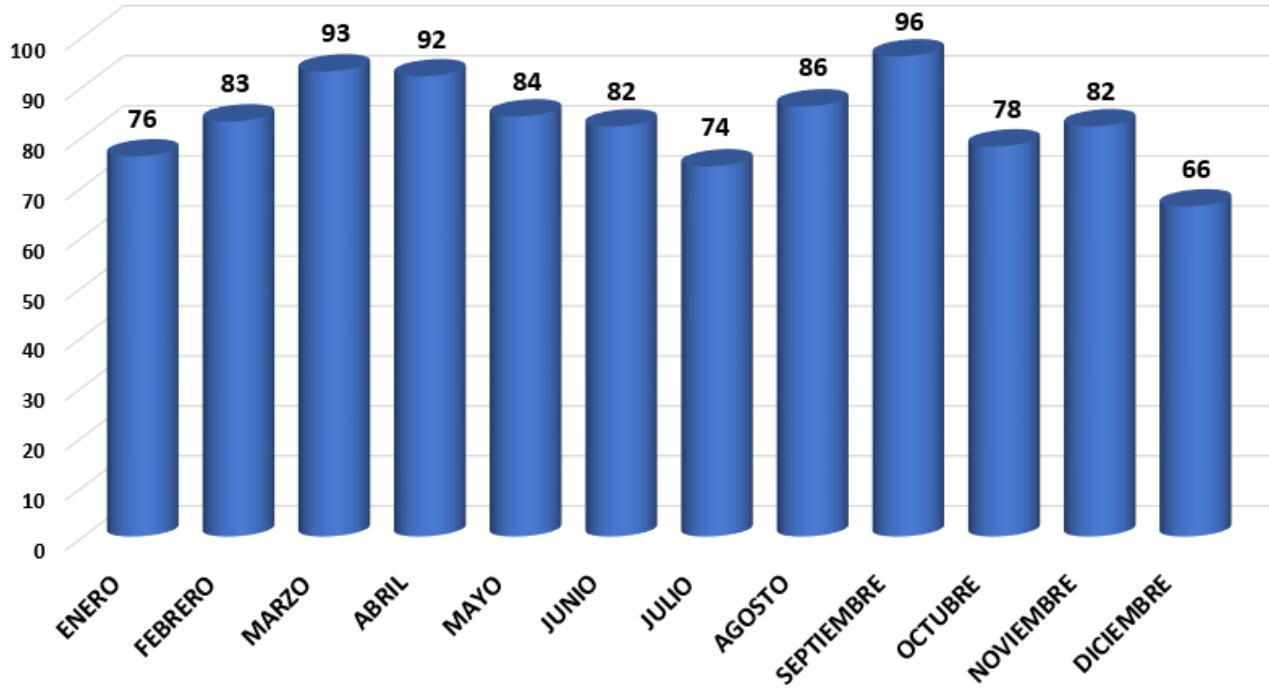
2.1.4.2. Empresas constituidas durante 2016

En este servicio, integrado por el Banco de la Nación, el Ministerio de la Producción y la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, registramos la constitución de 992 empresas en 2016, con un promedio de 83 empresas por mes.

En el mes de septiembre registramos el mayor número de empresas constituidas, llegando a 96 lo que evidencia un incremento de 20% a comparación de ese mismo mes en 2015.



NÚMERO DE EMPRESAS CONSTITUIDAS DE ENERO A DICIEMBRE 2016



*Fuente: Gobierno Regional del Callao-PRODUCE

III. Relación de entidades que participan en el Centro MAC Callao y servicios que ofrecen

En el Centro MAC Callao contamos con la participación de 14 entidades que brindan en forma conjunta 51 servicios públicos a la ciudadanía.

Entidad	Servicio	Orientación	Trámite
Banco de la Nación	Pago de Tasas	-	✓
	Depósito de Capital Social	-	✓
	Apertura de Cuenta Corriente MYPE	-	✓
	Depósito de Cuenta Corriente MYPE	-	✓
	Devolución de Capital Social	-	✓
	Transferencia de Capital Social	-	✓
COFIDE	Búsqueda de información empresarial	-	✓
	Gestores Voluntarios	✓	-
	Líneas de financiamiento	✓	-
	Inscripción para Tabla de Negocios	✓	✓
INDECOPI	Registro de Marca y Signos Distintivos	✓	✓
	Búsquedas Fonéticas	-	✓
	Búsquedas Figurativas	-	✓
	Protección al Consumidor	✓	-
	Atención de Reclamos	-	✓
	Orientación en otros servicios	✓	-
INPE	Certificado de Antecedentes Judiciales	-	✓
Superintendencia Nacional de Migraciones	Orientación en Revalidación y Emisión de Pasaporte	✓	-
	Emisión de Pasaporte	-	✓
	Entrega de Pasaporte	-	✓
Ministerio del Interior	Certificado de antecedentes policiales	-	✓
Gobierno Regional del Callao- PRODUCE	Asesoría en Constitución de MYPES	✓	-
	Elaboración de Minuta o Acto Constitutivo	-	✓
	Apertura de Negocios	✓	✓
Ministerio de Relaciones Exteriores	Orientación en servicios consulares	✓	-
	Trámites en Registro Civil del exterior	✓	-
	Apostillado y Legalización de documentos	-	✓



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Entidad	Servicio	Orientación	Trámite
Gobierno Regional del Callao-MTC	Orientación Licencia de conducir y Recategorización de Licencias	✓	-
	Emisión de Record de Conductor	-	✓
	Emisión de Permiso Provisional	-	✓
	Emisión de Licencias de Conducir	-	✓
Poder Judicial	Certificado de antecedentes penales	-	✓
RENIEC	Orientación servicios RENIEC	✓	-
	Inscripción de DNI	-	✓
	Renovación de DNI	-	✓
	Rectificación Datos de DNI	-	✓
	Duplicado de DNI	-	✓
	Emisión de Copia literal de Partida de Nacimiento	-	✓
	Emisión de Copia literal de Partida de Defunción	-	✓
	Emisión de Copia literal de Acta de Matrimonio	-	✓
	Certificado de Inscripción de Identidad	-	✓
	Constancia Negativa de Inscripción	-	✓
Gobierno Regional del Callao-SIS	Orientación al SIS-Gratuito	✓	-
	Afiliación al SIS	-	✓
SUNARP	Orientación en Registro de Personas Jurídicas	✓	-
	Búsqueda y Reserva de nombre de Persona Jurídica		✓
	Orientación en el Servicio de Alerta Registral	✓	-
SUNAT	Solicitud Clave SOL	-	✓
	Orientación tributaria	✓	-
	Obtención, Modificación y Actualización de RUC (CI)	-	✓
	Entrega de formularios SUNAT	✓	-

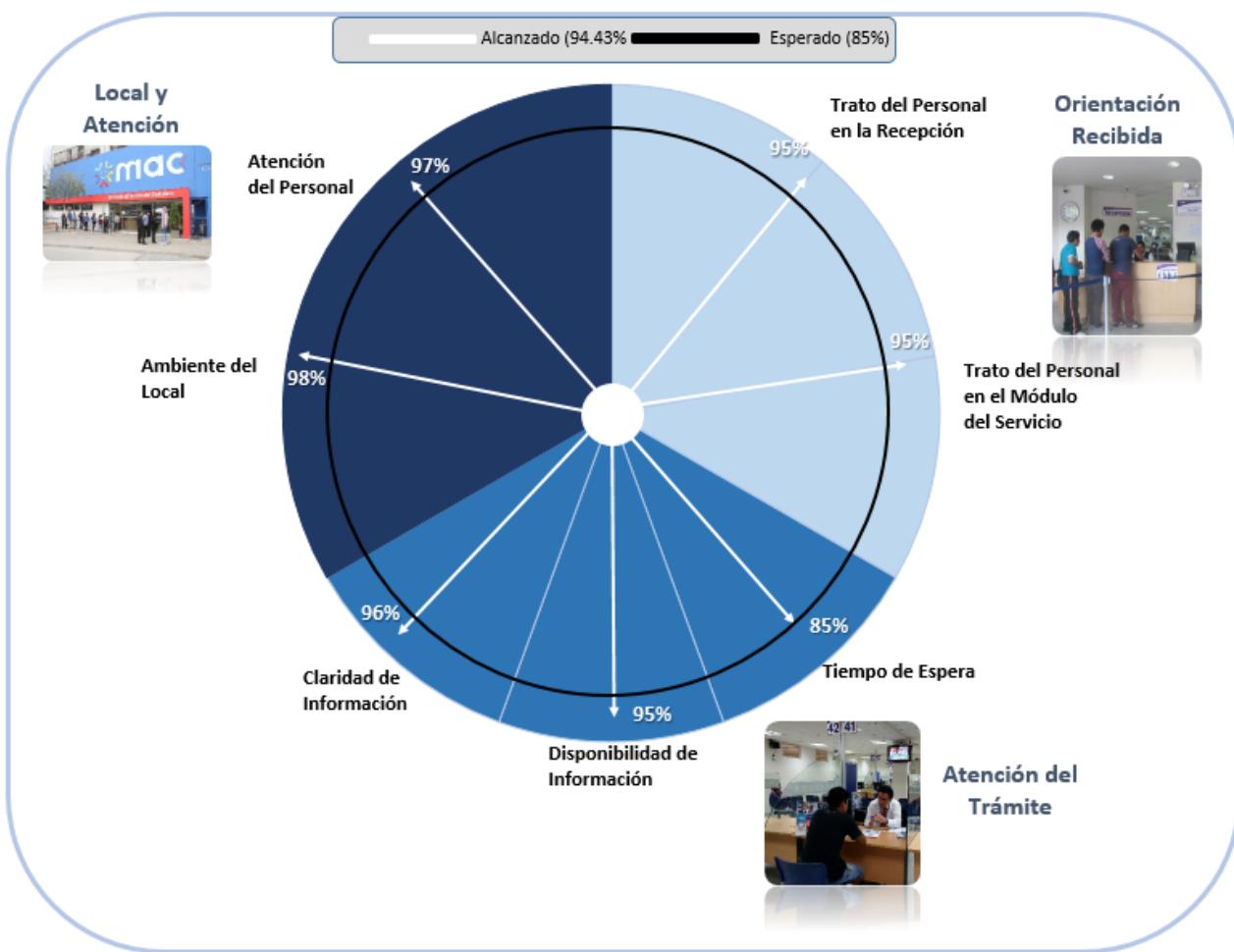
IV. Índice de satisfacción ciudadana en el Centro MAC Callao

Durante el año 2016 realizamos encuestas de satisfacción a los ciudadanos que efectuaron trámites en el Centro MAC Callao. Mediante estas encuestas se evaluaron los siguientes indicadores:

- Orientación recibida
- Atención del trámite
- Local y tiempo de atención



El índice de satisfacción del ciudadano con relación a los servicios que brindamos en el Centro MAC Callao durante el año 2016 es 94.43%, en comparación con el índice obtenido el año anterior (2015: 93.86%) se registra un incremento de satisfacción del 0.61 % .





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública



El Estado al Servicio del Ciudadano

Centro Comercial Mall Aventura Plaza
Av. Oscar Benavides Nº 3866
Tienda T01-04 B
Bellavista-Callao

www.mac.pe



Llamar al 1800