



## CENTRO DE MEJOR ATENCION AL CIUDADANO MAC VENTANILLA



**MEMORIA - 2015**

## **INDICE**

1. PRESENTACION.....	3
2. ESTADISTICAS DEL CENTRO MAC VENTANILLA.....	4
2.1 Estadísticas del Primer Semestre del 2015	
a) Afluencia de Público.....	4
b) Nivel de Atención.....	5
c) Participación por Entidades.....	6
d) Ranking de Servicios .....	7
2.2 Servicios Municipales	
a) Servicios Municipales Simplificados.....	8
b) Bolsa de Trabajo.....	9
c) Mi Empresa.....	9-- 10
2.3 Niveles de Satisfacción del Ciudadano	
a) Genero de Administrado Encuestado.....	10
b) Orientación al trámite.....	11
c) Atención del Tramite .....	11
d) Tiempo de Espera.....	12
e) Ambientación del Local.....	12
f) Status del Servicio.....	13
g) Sugerencias de los Administrados.....	13
3. ESTADISTICAS ACUMULADAS	
3.1 Comparativo 2014-2015.....	14
3.2 Afluencia acumulada Primer Semestre 2015.....	14
4. TOPICO.....	15--16
5. RELACION DE SERVICIOS BRINDADOS POR EL MAC DE VENTANILLA.....	16
6. CAPACITACIONES CENTRO MAC DE VENTANILLA.....	17 Hasta 25
7. ACTIVIDADES MAC DE VENTANILLA.....	26 Hasta 34

## **1. PRESENTACION**

Con el objetivo de brindar una mejor atención a los ciudadanos de Ventanilla y a todos los moradores de los distritos cercanos, por gestión del Alcalde Omar Marcos Arteaga el 10 de diciembre de 2012, la Presidencia del Consejo de Ministros y la Municipalidad Distrital de Ventanilla suscribieron un convenio marco de cooperación interinstitucional para la implementación de un Centro de Mejor Atención al Ciudadano en Ventanilla, este convenio fue aprobado el 17 de Octubre de 2012 con el acuerdo de consejo N° 081-2012/MDV-CDV.

El local fue inaugurado el 10 de Febrero de 2014, aquí los ciudadanos pueden gestionar varios procedimientos de trámite tanto de la comuna distrital como de entidades del estado, las entidades que atienden son: Sunat, Sunarp, Reniec, Banco de la Nación, Indecopi, Poder Judicial y Ministerio del Interior Municipalidad de Ventanilla.

Se ha proyectado como clientes potenciales a los vecinos de Ventanilla, Mi Perú, y las zonas limítrofes de los distritos de Puente Piedra, Ancón, Callao y San Martín de Porras, los cuales serán beneficiados con los servicios del Centro MAC Ventanilla, que se encuentra ubicado en la Av. La Playa s/n, a la espalda del Palacio Municipal.

## 2. ESTADISTICAS DEL CENTRO MAC VENTANILLA

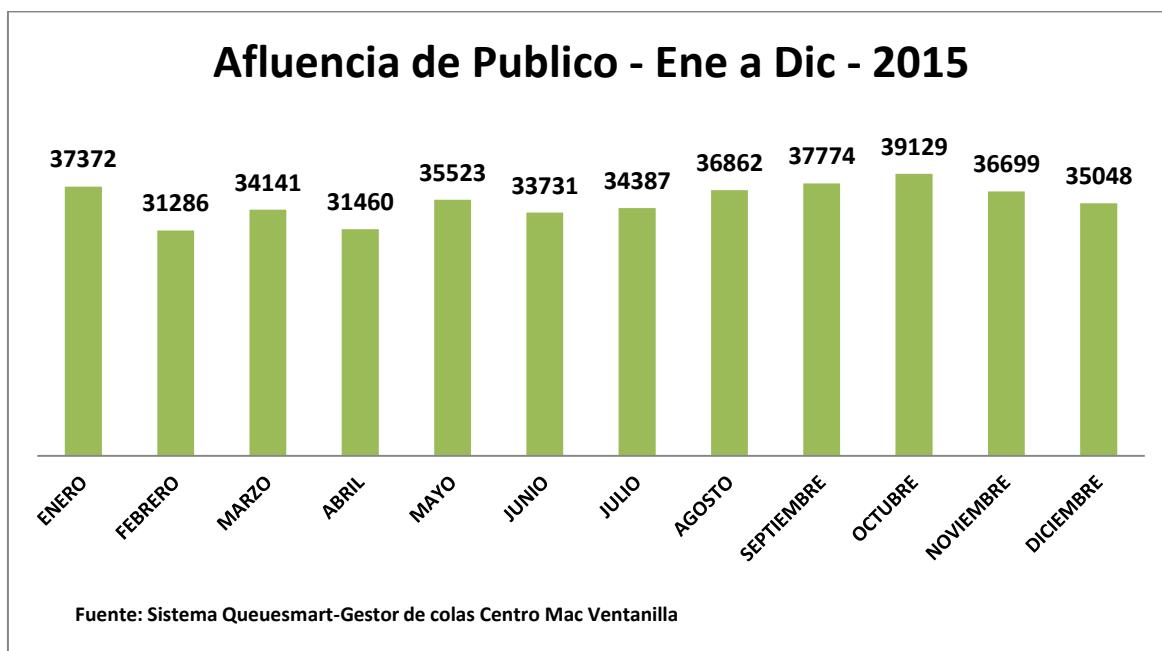
### 2.1. Estadísticas de Enero a Diciembre del 2015

Para la elaboración de los informes del MAC Ventanilla se ha considerado la información registrada en el Sistema Gestor de Colas llamado Queuesmart y complementariamente con reportes estadísticos propios elaborados en el MAC. La información a presentar se muestra como sigue:

- a) Afluencia de Público.
- b) Nivel de Atención
- c) Participación por Entidades
- d) Ranking de Servicios

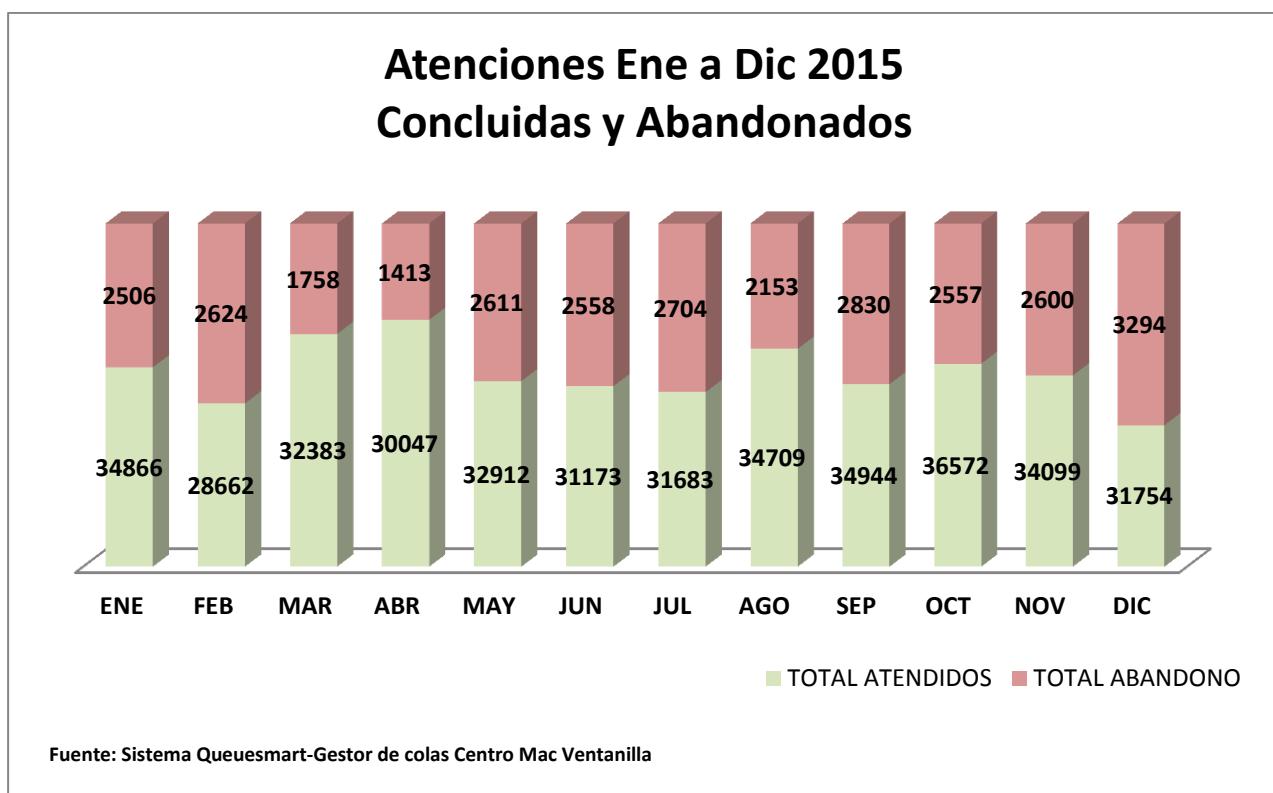
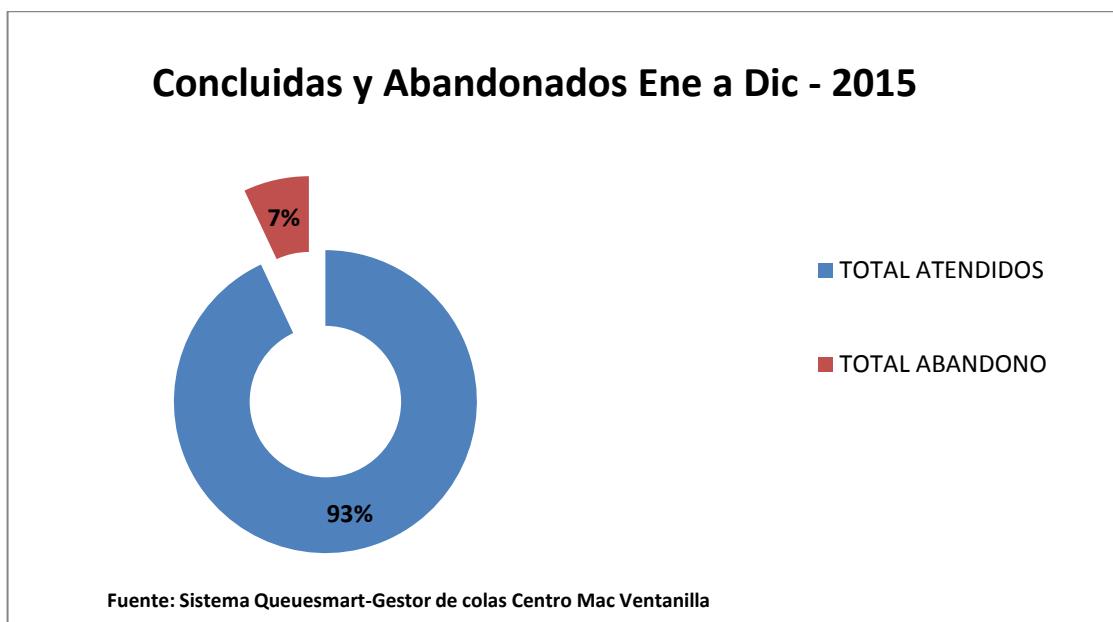
#### A. Afluencia de Público

La afluencia de Público durante el primer semestre de Enero a Diciembre 2015 se realizó 423,412 atenciones, de las cuales el promedio mensual fue de 32,817 atenciones; en el mes de octubre se registró la mayor cantidad de atenciones (39,129) y en el mes de febrero, la menor cantidad atenciones (31,286).



## B. Nivel de Atención

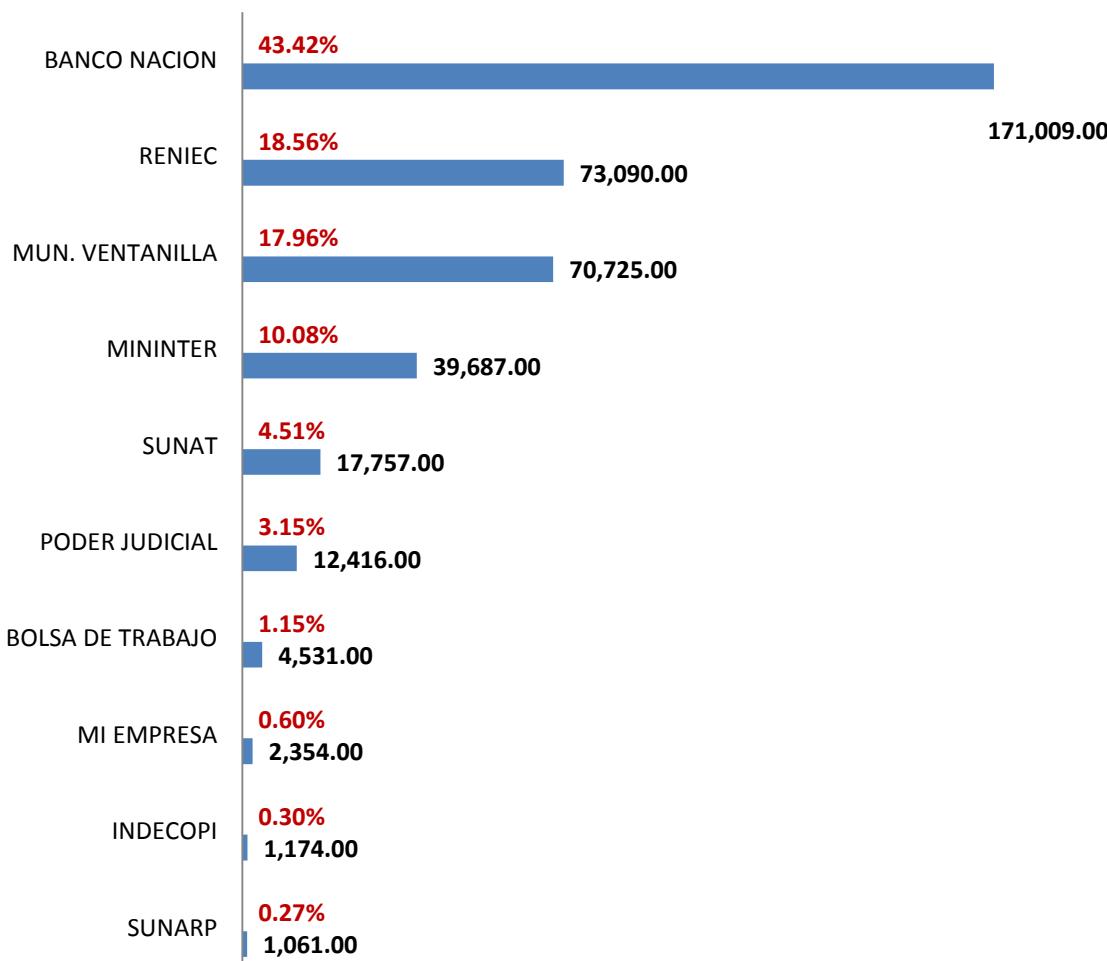
Durante el año 2015 de Enero a Diciembre se concluyó la atención de 393,804 administrados, lo cual representa un 93% del total de los administrados versus un 7% como porcentaje de abandono. El promedio diario el 2015 fue de 1500 atenciones en 360 días de labores ininterrumpidas.



### C. Participación por Entidades

El volumen de atenciones por entidades del año 2015 en el MAC de Ventanilla se concentra en 4 entidades que representan el 90,02% del total de atenciones (393,804 tickets culminados), teniendo a las entidades con mayor demanda al Banco de la Nacion, Reniec, Municipalidad de Ventanilla, Mininter.

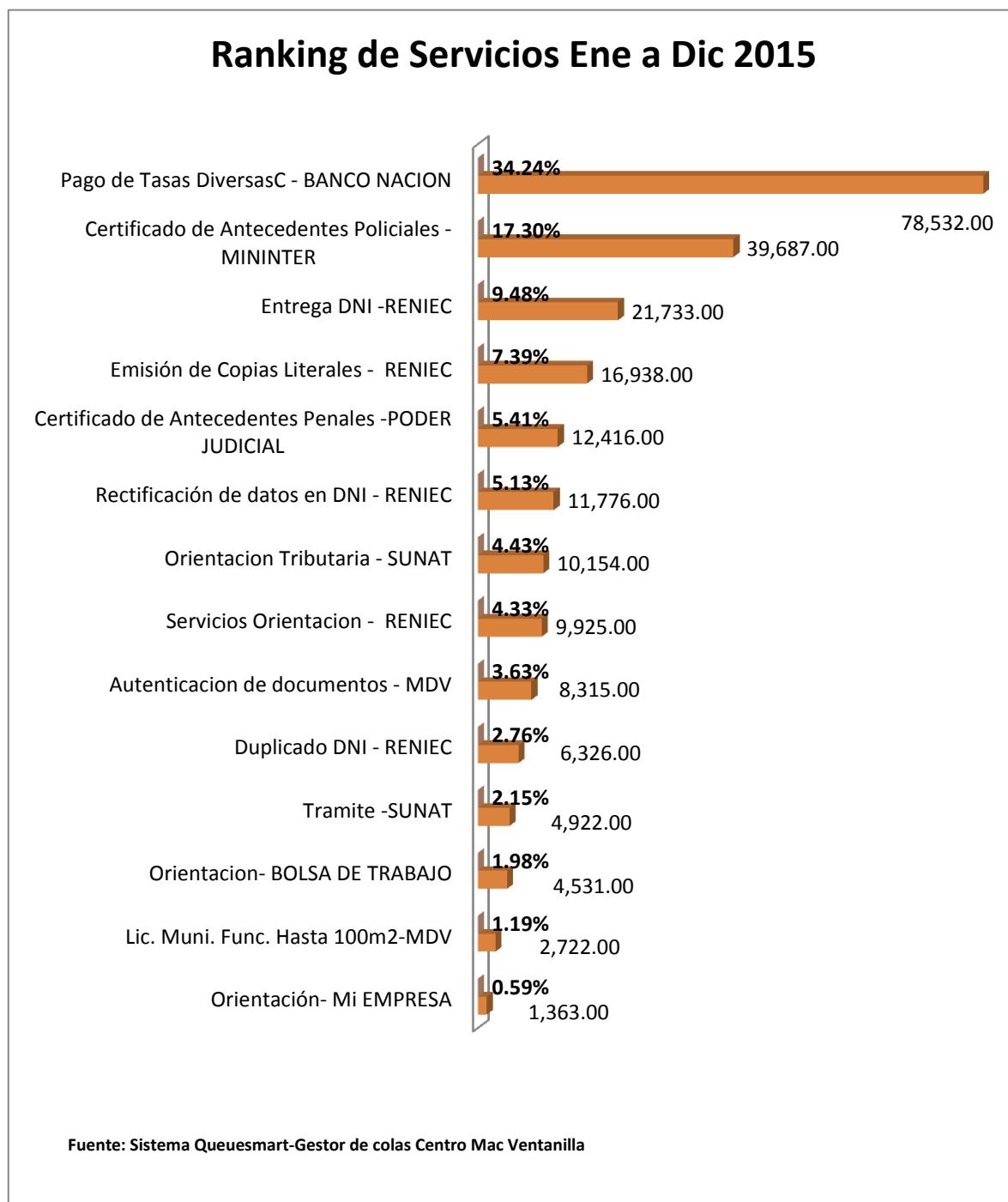
### Participacion por Entidad Ene a Dic -2015



Fuente: Sistema QueueSmart-Gestor de colas Centro Mac Ventanilla

#### D. Ranking de Servicios

En el Mac de Ventanilla, durante el año 2015 se han atendido 53 servicios en todas las entidades, elaborándose así un ranking de los servicios más demandados destacando el Pago de tasas en BN, el cual representa un 34.24% (78,532 atenciones), luego le siguen Certificado de Antecedentes Policiales con 17.30% (39,687 atenciones), Entrega de DNI con un 9,48% (21,733 atenciones), Emisión de Copias Literales con un 7.39% (16,938atenciones) entre otros.



## 2.2. Servicios Municipales

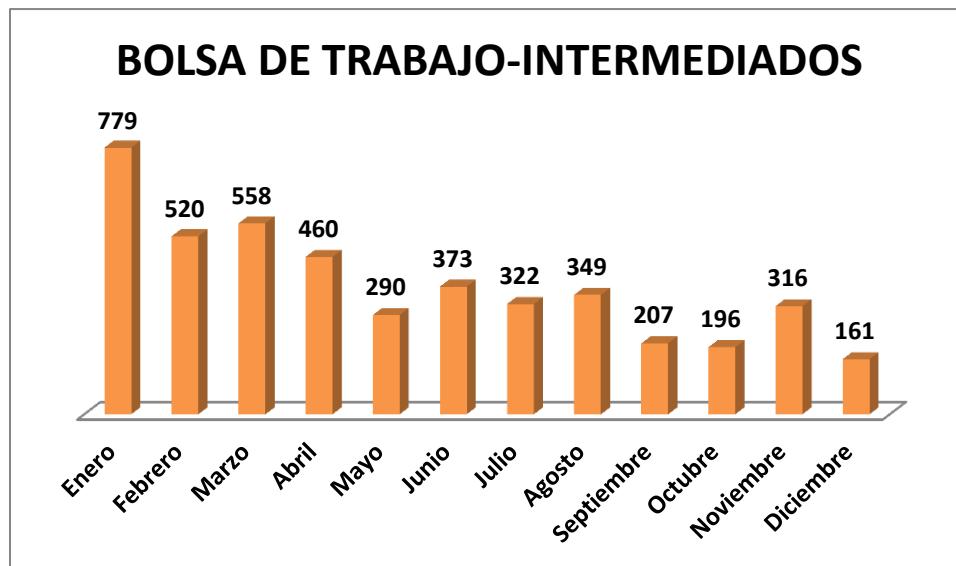
### A. Servicios Municipales Simplificados

Los procesos municipales brindados en el Centro Mac:



## B. Bolsa de Trabajo

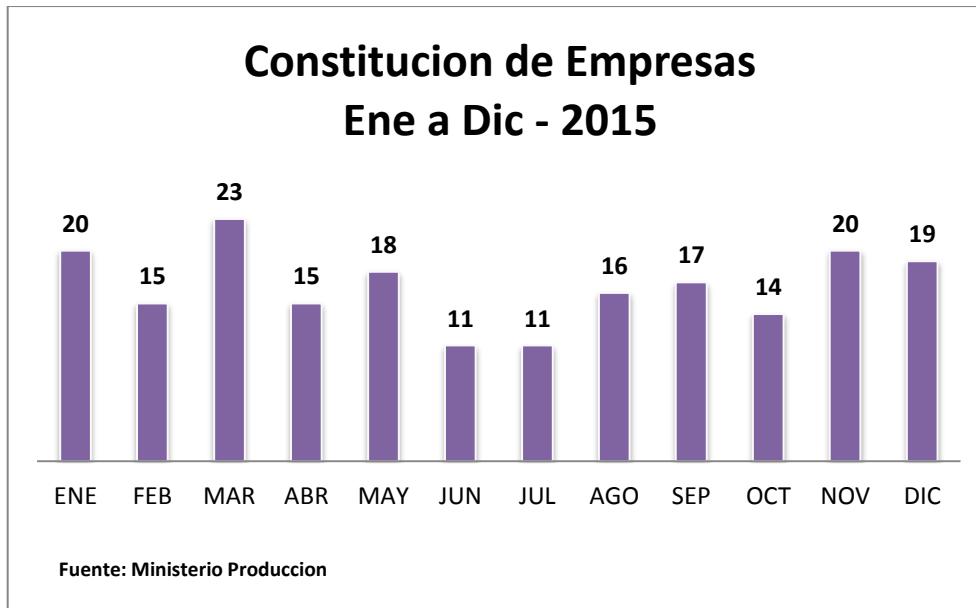
En bolsa de trabajo se atendieron 4,531 intermediados en el año 2015.



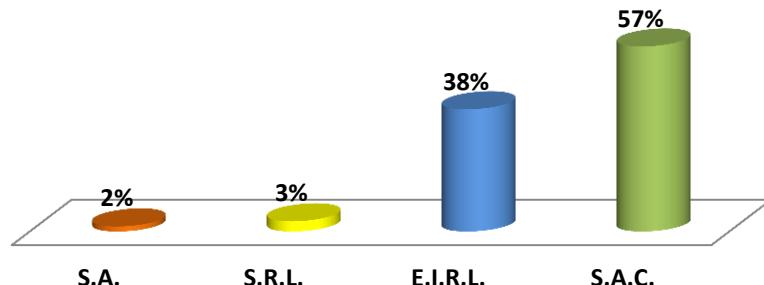
## C. Mi Empresa

Durante el año 2015 a través del programa Mi Empresa, que coordina e integra a entidades como el Banco de la Nación, Colegio de Notarios de Callao, SUNAT y SUNARP se han constituido 190 empresas. Entre los tipos de Empresa tenemos:

Siendo el 57% (S.A.C) y 2% (S.A).



## Constitucion por Tipo de Empresas Ene a Dic - 2015

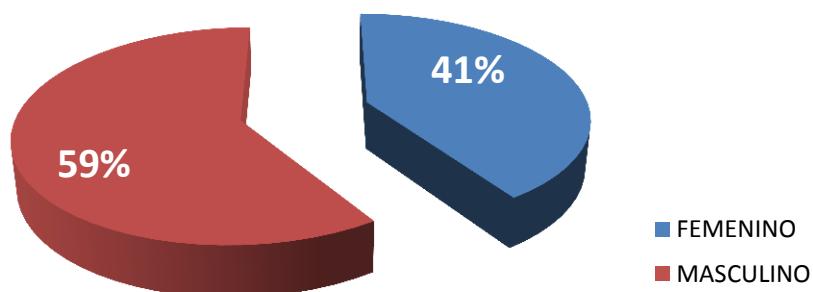


### 2.3. Niveles de Satisfacción del Ciudadano – Ene a Dic 2015

#### A. Género de Administrado Encuestado.

La mayor afluencia al Centro MAC Ventanilla es de administrados de género masculino con un 59% y un 41% género femenino.

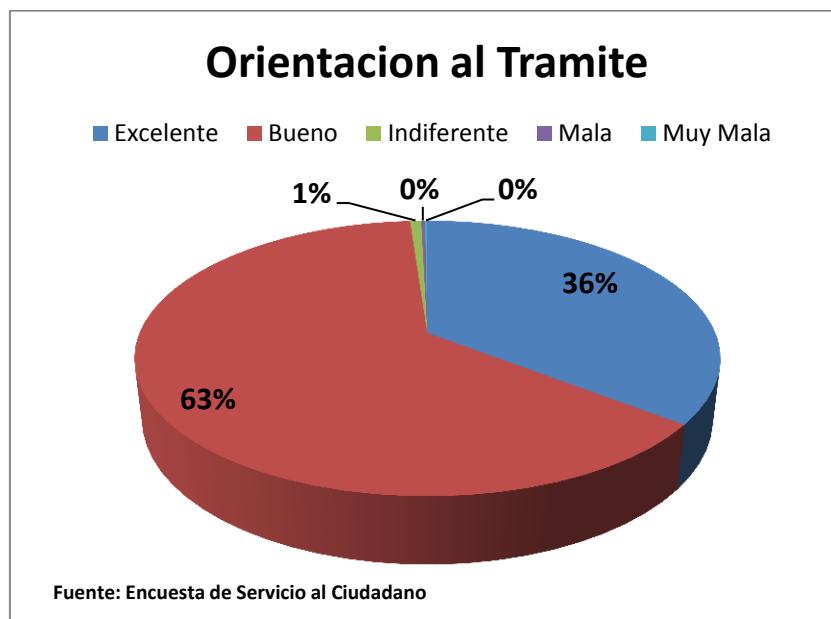
#### Atenciones por Género Centro Mac Ventanilla-2015



Fuente: Encuesta de Servicio al Ciudadano

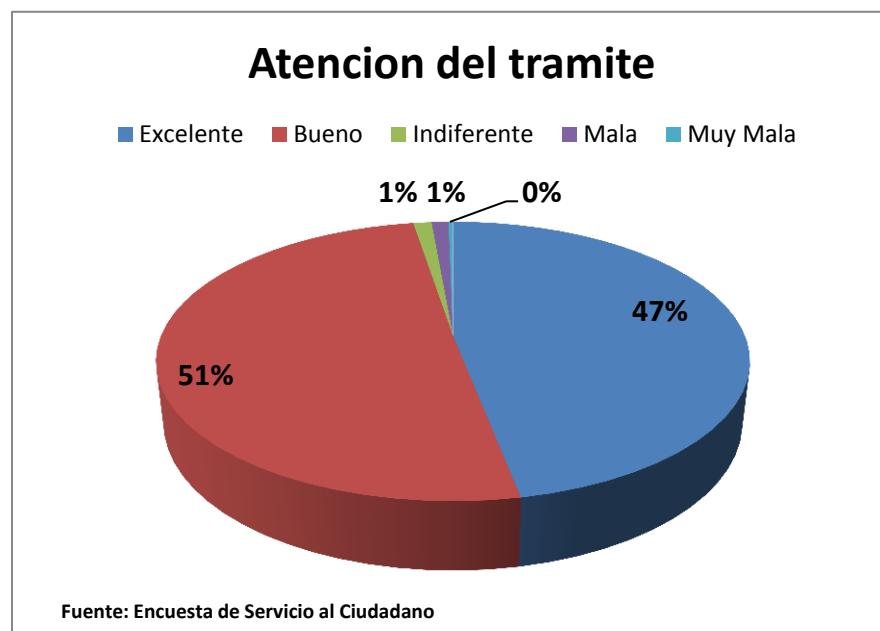
## B. Orientación al trámite

Los administrados encuestados califican la orientación recibida para la realización de sus trámites con el 99% de aceptación, siendo calificados como excelente atención por el 36% y de buena atención por el 63% de los encuestados.



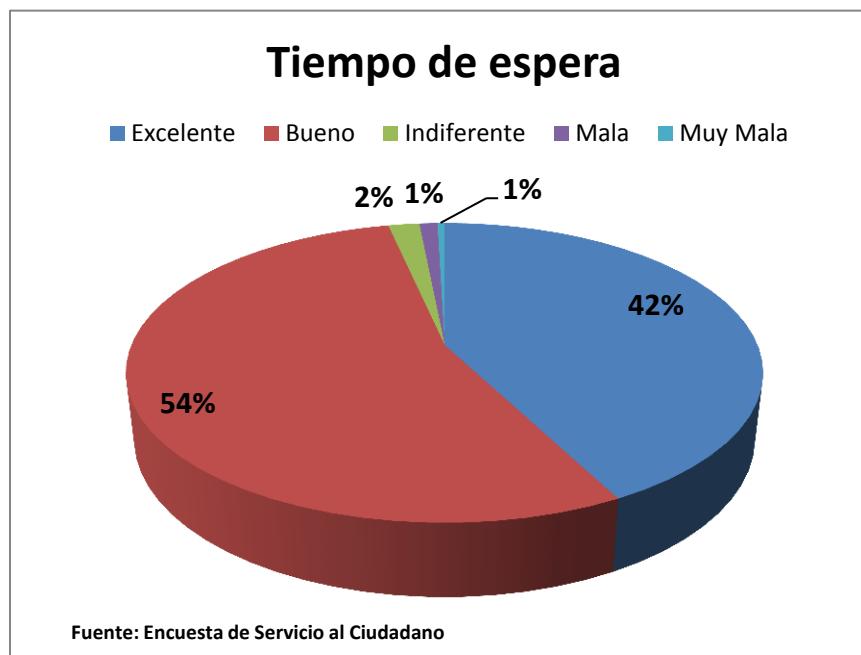
## C. Atención del Trámite

La atención de los servicios solicitados por los administrados según la muestra de encuesta ha sido calificada con un 98% de aceptación, siendo considerado como excelente por el 47% y como bueno por un 51%.



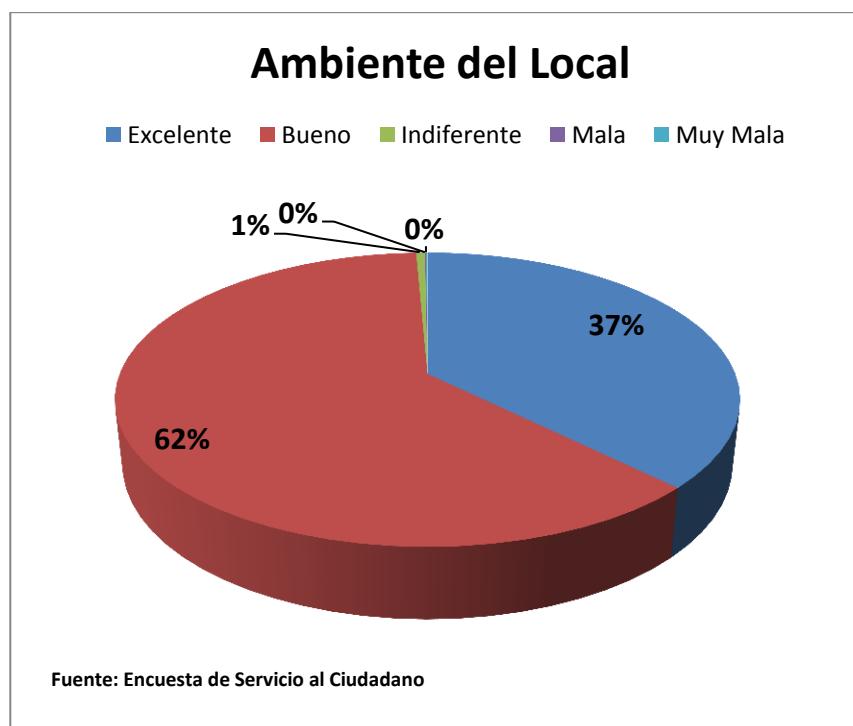
#### D. Tiempo de espera

La atención de los servicios solicitados por los administrados según la muestra de encuesta ha sido calificada con un 96% de aceptación, siendo considerado como excelente por el 42% como bueno por un 54%.



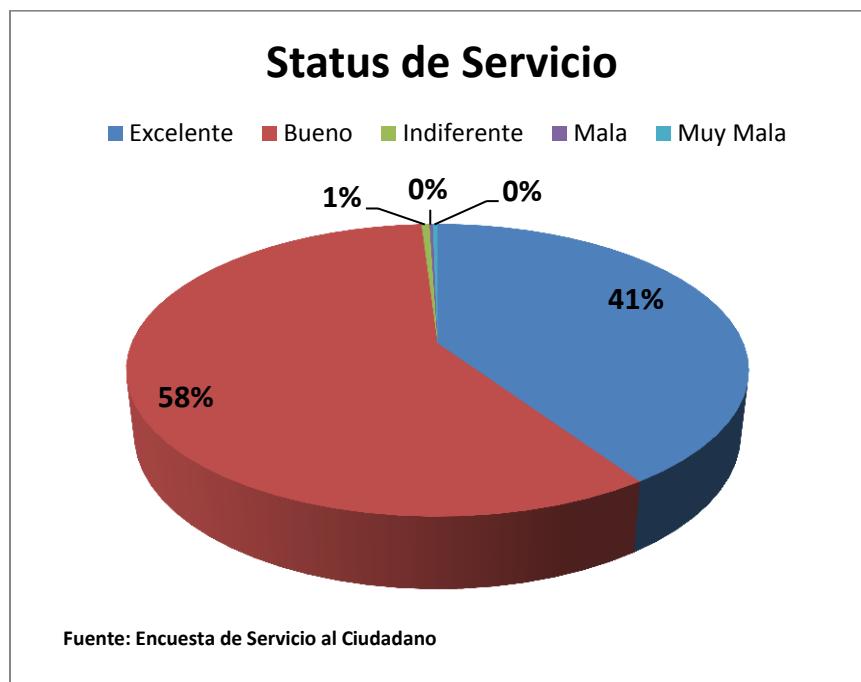
#### E. Ambientación del local

La modernidad y facilidades instaladas en el local del Centro MAC Ventanilla nos han permitido obtener un 99% aceptación, donde el 37% considera el local como excelente y el 62% como bueno.



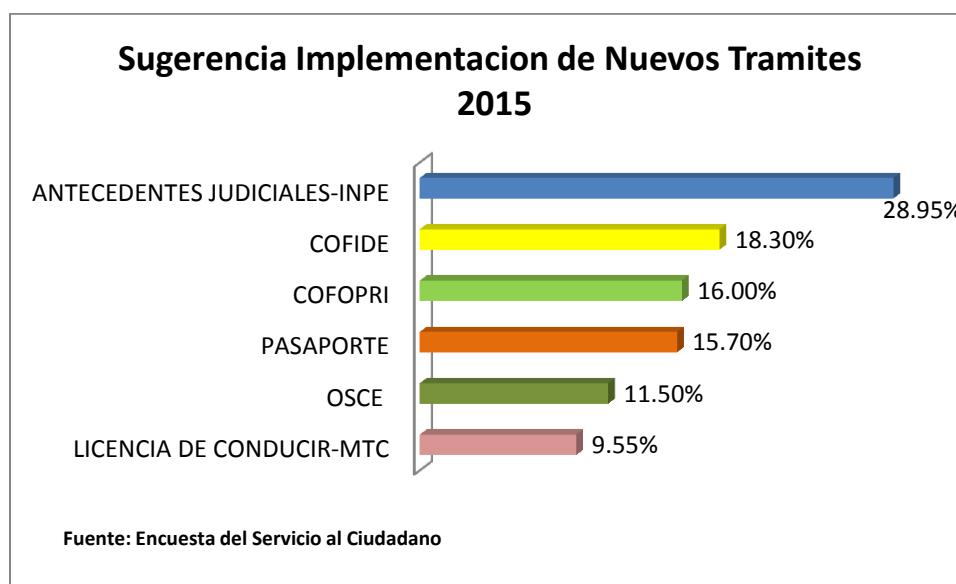
#### F. Status del Servicio

La modernidad y facilidades instaladas en el local del Centro MAC Ventanilla nos han permitido obtener un 99% de aceptación, donde el 41% considera el local como excelente y el 58% como bueno.



#### G. Sugerencias de los Administrados

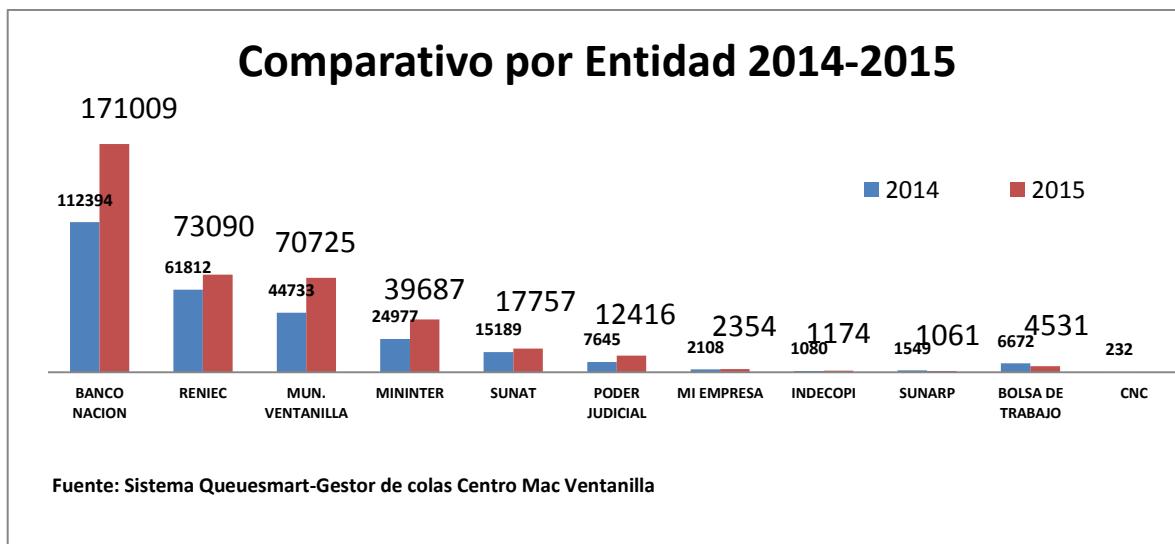
El mayor acumulado en porcentaje de solicitudes para la implementación de nuevos servicios según las encuestas realizadas en el año 2015 es para: INPE con 28.95%, seguido por COFIDE con 18.30 %; COFOPRI con 16.00% ; PASAPORTE 15.70% ;OSCE 11.50% y MTC 9.55% de un total de encuestados aleatoriamente 25,318.



### 3. ESTADISTICAS ACUMULADAS

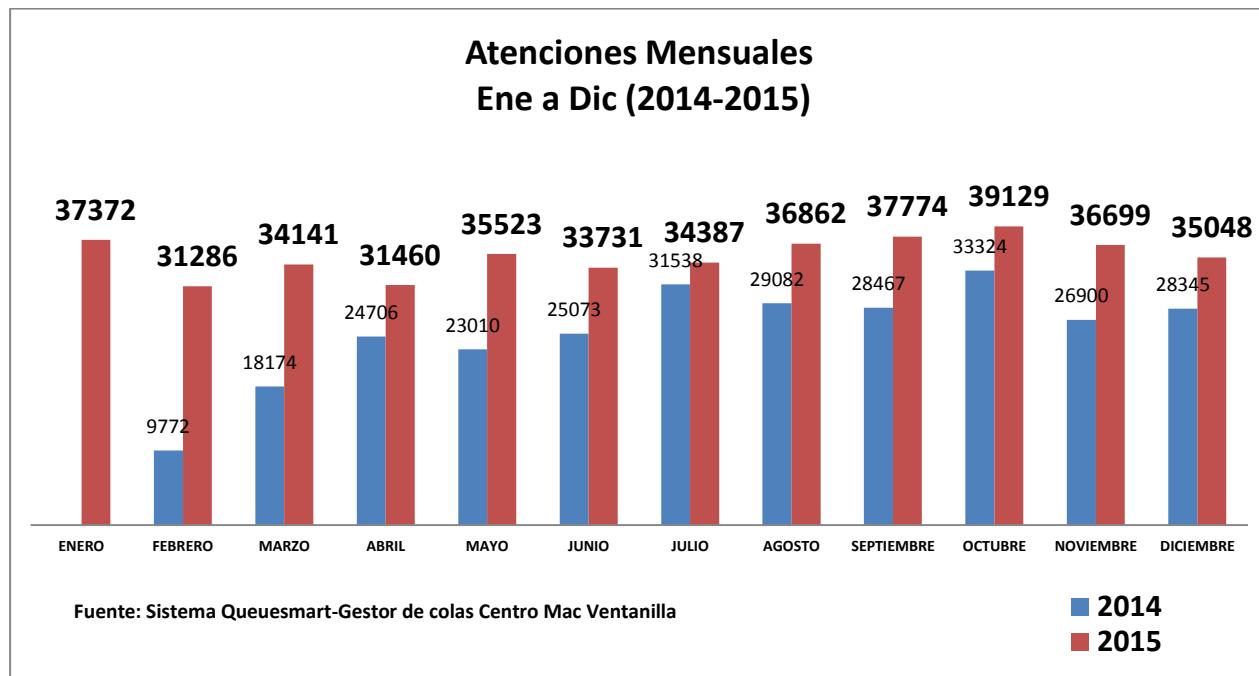
#### 3.1. Comparativo 2014 – 2015

Para las estadísticas acumuladas, desde el inicio de operaciones del Centro de Mejor Atención al Ciudadano – MAC Ventanilla, se está considerando la información registrada en el Sistema Quesmart – Gestor de colas del MAC de Ventanilla del 2014 vs. del 2015.



#### 3.2. Afluencia acumulada del año 2015

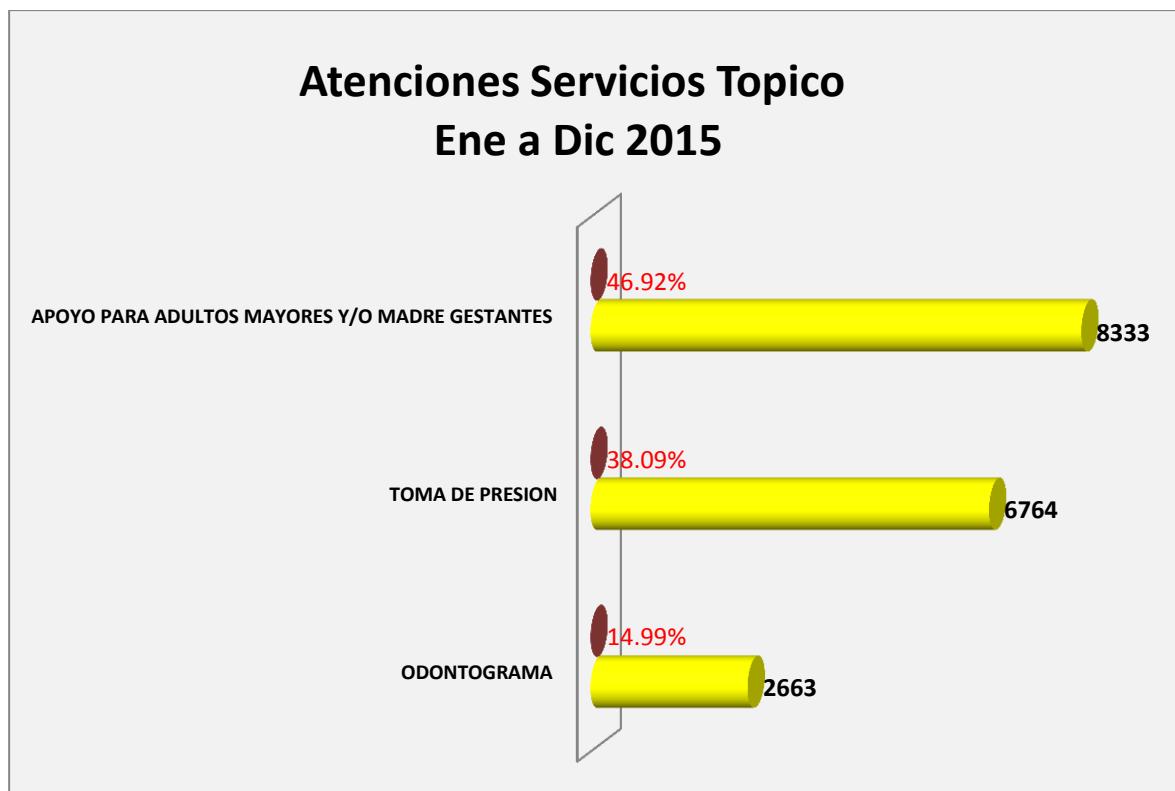
Desde sus inicios el MAC ha tenido un crecimiento sostenido de afluencia de público, tal como se puede apreciar en la figura:



#### 4. TOPICO MAC

Servicio brindado para la atención de los administrados quienes durante su estadía en el Mac son asistidos por personal especializado (enfermeras, odontólogos, paramédicos, técnicos en enfermería) del Tópico, quienes ofrecen los servicios de: medición de la presión arterial a adultos mayores, madre gestantes, Odontogramas a niños y adultos, asistencia con silla de ruedas para personas con discapacidad física, adultos mayores, gestantes. También contamos la Ambulancia a disposición de cualquier emergencia médica del MAC.

También realizamos campañas de salud para los administrados y los trabajadores, es así como se realizó en el mes de junio: vacunación contra la influenza.

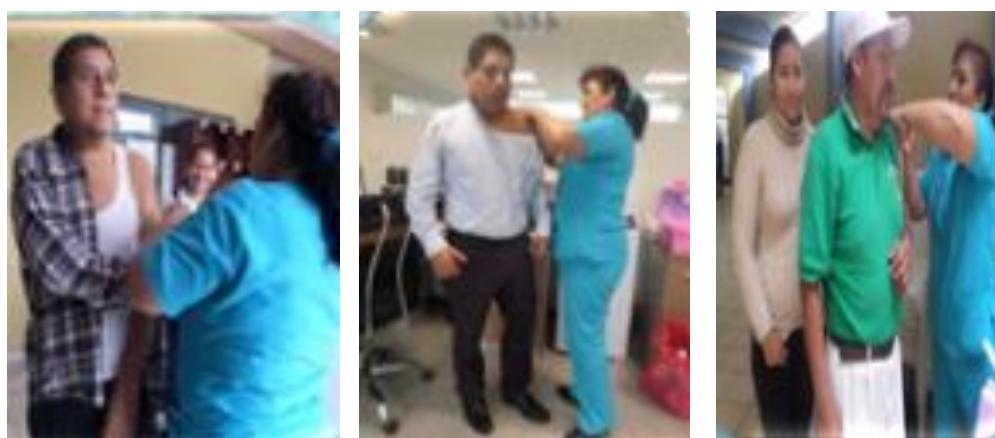


## **TOPICO CENTRO MAC VENTANILLA**

- Servicio Odontogramas



- Campaña de vacunación contra la Influenza (asesores de servicio y público MAC)



- Apoyo adulto mayor y discapacitados



## 5. CAPACITACIONES CENTRO MAC VENTANILLA - 2015

El Mac Ventanilla en coordinación con entidades del estado como Sunat, Indecopi brindaron capacitaciones a estudiantes, emprendedores y micro empresarios; con estas charlas impartidas se busca motivar a los participantes a preparar o mejorar sus planes de negocios y utilizar consejos de especialista con más asiduidad.

### CHARLAS PARA EMPRENDEDORES Y ESTUDIANTES



**Municipalidad de VENTANILLA**

**CHARLAS GRATUITAS**

Lugar: Auditorio de MAC Ventanilla  
Fecha: 15 de Setiembre  
Hora: 04.00pm

**SUNAT**

Temas: Formalización de Negocios y Empresas –Regímenes

<b>INFORMES E INSCRIPCIONES:</b>	Modulo de MI EMPRESA – CENTRO MAC Telf. 6311400 Anexo 752
--------------------------------------	--

**SUNAT:**

Formalización de Negocios y Empresas

Regímenes Tributarios.



SUNAT:

Principales Infracciones Tributarias, Normativas y Casuística



# CHARLAS GRATUITAS

Lugar: Auditorio de MAC Ventanilla  
Fecha: 15 de Setiembre  
Hora: 04.00pm



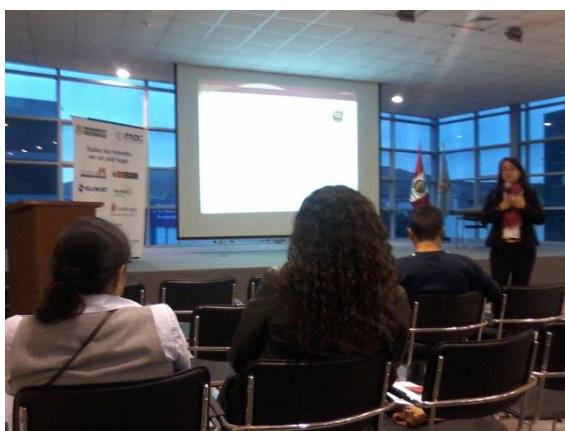
**Temas: Principales infracciones tributarias, normativas y casuísticas**

**INFORMES E  
INSCRIPCIONES:**

Modulo de MI EMPRESA – CENTRO  
MAC Telf. 6311400 Anexo 752

INDECOP:

Propiedad Intelectual: Importancia del Registró de una Marca



¿Quieres proteger tu negocio y tu inversión?



**Charla:**

**“Registro de Marcas”**

**Lugar: Auditorio Centro Mac Ventanilla**

**Fecha: 21 de Setiembre**

**Hora: 04:00 pm**

**Informes e inscripciones: Módulo 10 Indecopi del Mac Ventanilla 631-1400 anexo 738 / 945769964**



**mac**  
mejor atención al ciudadano  
El Estado al Servicio del Ciudadano

## **CERTIFICACION DE CAPACITACIONES : EMPRENDEDORES**

Entrega de Constancias de participacion de las capacitaciones realizadas en el MAC VENTANILLA :



## **CERTIFICACION DE CAPACITACION :**

### **ASESORES MAC VENTANILLA**

Capacitaciones para asesores del Mac Ventanilla mejorar su actitud de servicio con el usuario, la empatía suficiente para ponerse en sus zapatos , la fluidez de la comunicación para entender y darse a entender , todo dentro de un ambiente de confianza, cordialidad manteniendo los estándares de calidad en el servicio brindado a los administrados.

Empresa MaxwelCorp

Seminario Taller: El éxito Personal, Familiar y Profesional Mediante el Coachín.



Capacitaciones Internas realizadas en el Mac de Ventanilla para interactuar entre las entidades y mejorar el clima organizacional planteando casuísticas que nos ayudaran para hacer las correcciones buscando la mejora continua.



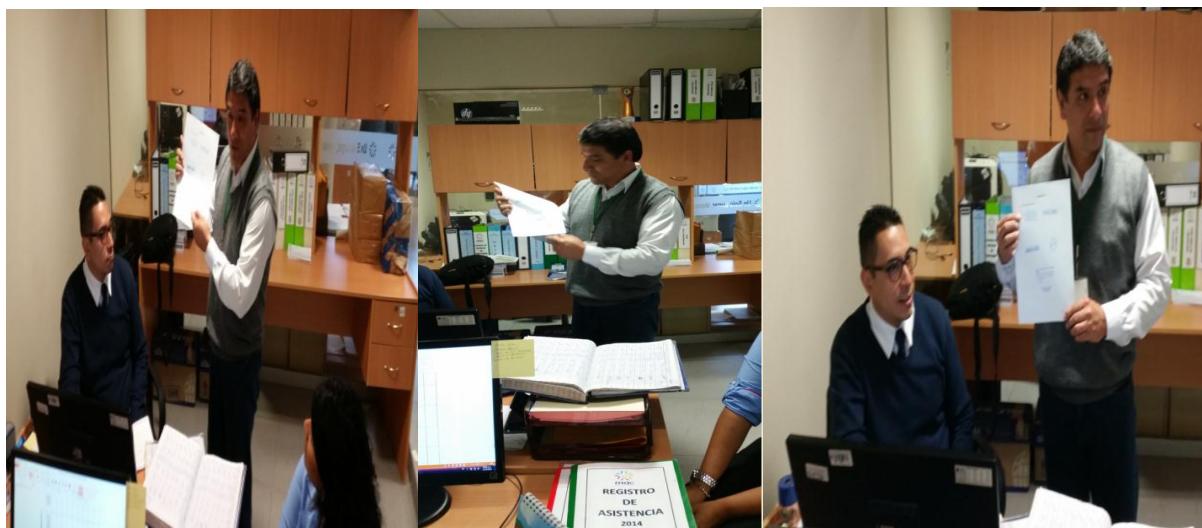
## **CAPACITACION ASESORES MAC - GDU**

Capacitaciones para asesores MAC encargados de procedimientos de GDU.



## **CAPACITACION: FEDATARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA**

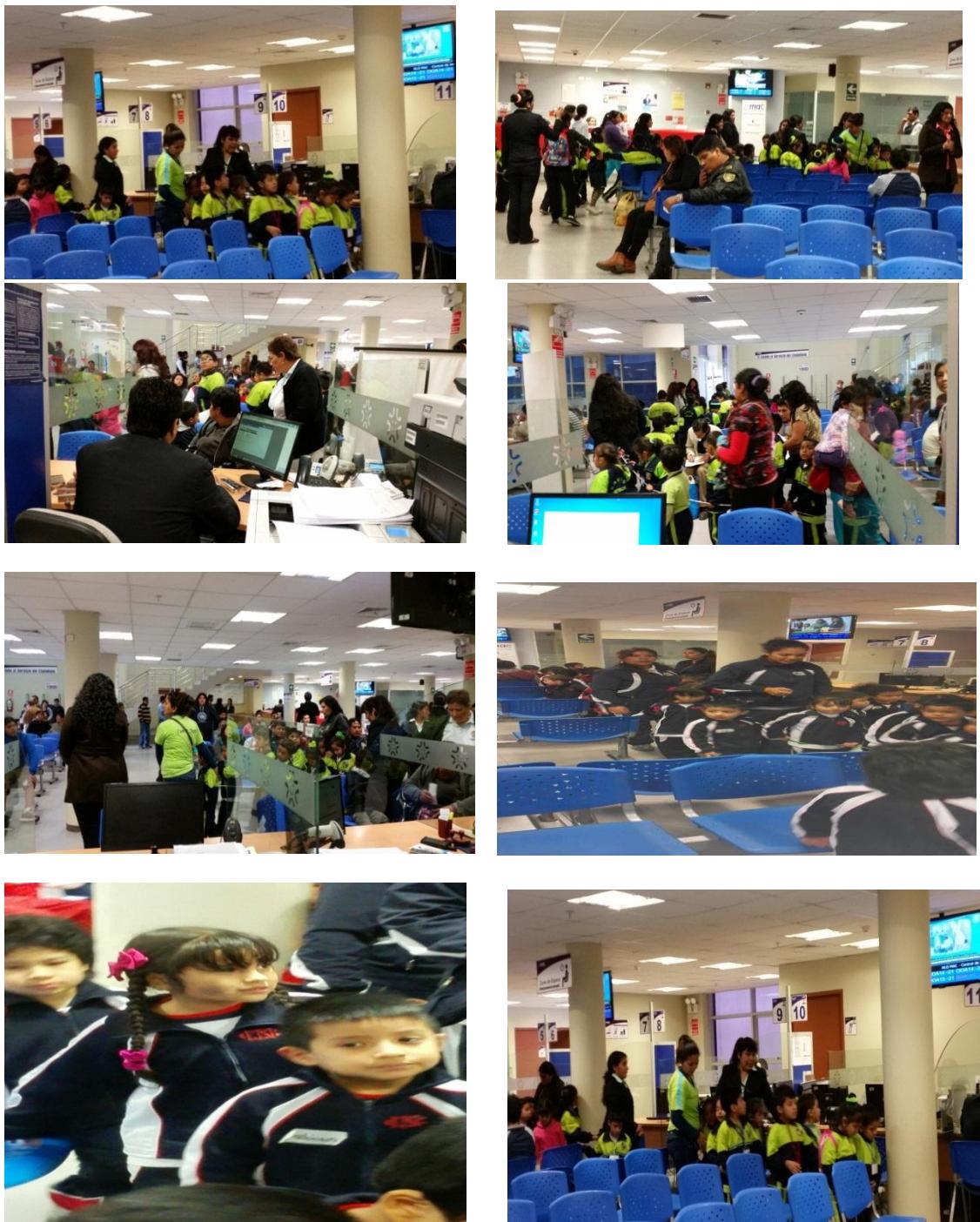
Capacitación de nuevos colaboradores municipales como Fedatarios de la Municipalidad Distrital de Ventanilla con las atribuciones y obligaciones de la Ley N°27444-Ley de Procedimiento Administrativo General:



## 8. ACTIVIDADES MAC

### **VISITA GUIADA COLEGIOS DE INICIAL** **PROGRAMA CONOCIENDO MIS ENTIDADES**

Visitas guiadas por el Centro Mac Ventanilla para colegios de pre inicial e inicial programa conociendo mi ciudad para dar a conocer a las entidades.



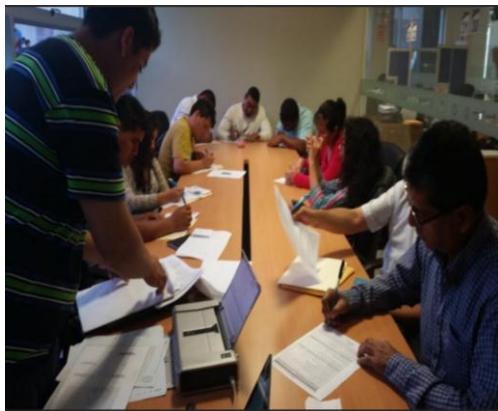
## **CARITAS PINTADAS NIÑOS ASISTENTES - MAC VENTANILLA**

Eventos de Caritas Pintadas para los hijos de administrados que vienen a realizar trámites en el Centro Mac Ventanilla.



## **CONSTITUCION DE EMPRESAS**

Servicio de Toma de Firmas a Empresas constituidas en el Centro Mac Ventanilla :



## **PARTICIPACION DE MAC EN MEGA CAMPAÑON - MDV**

Participacion en Mega Campaña realizadas por la Municipalidad de Ventanilla con un modulo de informacion de servicios del Centro Mac .





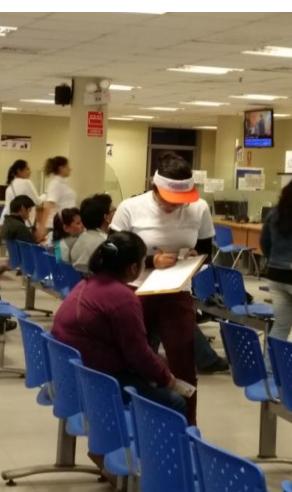
## **HOMENAJE NIÑO VENTANILLE**

Homenaje a nuestro niños ventanillenses con la entrega de Globos el Centro Mac Ventanilla.



## **CAMPAÑA DE DIFUSIÓN - OSIPTEL**

Campaña de Difusión del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL; distribución de material educativo en campañas de difusión y orientación a usuarios de telecomunicaciones, contribuyendo de esta forma a la formación de usuarios informados y responsables.



## CAMPAÑA INFORMATIVA - INDECOP

Campaña de Modulo de INDECOP (Que no te Pinchen el Globo); En caso el consumidor no reciba respuesta puede comunicarse con el Indecopi adjuntando copia de la Hoja de Reclamaciones, a través del correo:libroreclamaciones@indecopi.gob.pe.



## **VISITA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTRO - PCM**

Visita de la Presidencia del Consejo de Ministros -PCM y la visita de Países vecinos como Brasil y Colombia quienes participaron 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.



## 9. RELACIÓN DE SERVICIOS QUE SE BRINDAN EN EL CENTRO MAC VENTANILLA

ENTIDAD	SERVICIO	DIRECCIÓN	TRAMITE	CENTRO MAC VENTANILLA	
				COSTO	
Banco de la Nación	Apertura de cuenta corriente MYPE	-	X	Persona Natural Mínimo S/. 100.00	
	Depósito capital social MYPE	-	X	Persona Jurídica Mínimo S/. 500.00	
	Recepción de depósito en cuenta corriente notarios	-	X	Mantenimiento de cuenta	
	Retiro del depósito de capital social MYPE	-	X	Persona Natural S/. 7.00	
	Transferencia del depósito a cuenta del titular	-	X	Persona Jurídica S/. 15.00	
	Pago de tasas diversas	-	X	Gratis	
				Emisión de cheque S/.10.00	
				Gratis	
				De acuerdo al trámite realizado	
MOV	Autenticación de documentos	-	X	Gratis	
	Duplicado de cuponera	-	X	S/. 7.20	
	Constancias Tributarias	-	X	S/. 16.93	
	Solicitud de prescripción de deudas tributarias	-	X	Gratis	
	Presentación de declaración jurada rectificatoria que aumenta y/o disminuye o mantiene la base imponible y otros datos relativos al contribuyente	-	X	Gratis	
	Estado de cuenta corriente	-	X	Gratis	
	Licencias Municipales de funcionamiento -	X	X	S/. 149.40	
	Licencias Municipales de funcionamiento -	X	-	Gratis	
	Licencias Municipales de funcionamiento -	X	-	Gratis	
	Duplicado de licencia municipal de funcionamiento.	-	X	S/.49.40	
	Cese de actividades de establecimiento comercial,	-	X	Gratis	
	Constancia de ejercer o no actividades comerciales,	-	X	S/. 54.02	
	Constancia catastral negativa	-	X	S/. 44.40	
	Certificado de nomenclatura	-	X	S/. 75.65	
	Certificado de jurisdicción	-	X	S/.75.65	
	Certificado de parámetros urbanísticos y edificatorios	-	X	S/. 94.02	
	Licencia de Edificación - Obras de carácter militar, de	X	-	S/. 341.10	
	Licencia de Edificación - Demolición total	X	-	S/. 341.10	
	Licencia de Edificación - Construcción de cercos	X	-	S/. 341.10	
	Licencia de Edificación - Remodelación de Vivienda	X	-	S/. 341.10	
	Licencias de Edificación - Ampliaciones consideradas	X	-	S/. 341.10	
	Licencia de Edificación - Ampliación de vivienda	X	-	S/. 341.10	
	Licencia de Edificación - Vivienda unifamiliar de hasta	X	-	S/. 341.10	
	Matrimonio Civil	X	-	Gratis	
	Matrimonio Civil (Apertura de Pliego Matrimonial)	X	X	S/. 50.36	
	Matrimonio Civil (Derecho)	-	X		
	Viernes de	-	X	S/. 200.00	
	Sábado a	-	X	S/. 250.00	
	Sábados a 10:00 am a	-	X	S/. 250.00	
	Hagd por				
	Derecho de Ceremonia a domicilio	-			
	Del Día a				
	Sabado de 10:00 a 16:00	-		S/. 426.00	
	Publicación de edictos de expediente matrimoniales tramitados en otros municipios	-	X	S/. 36.34	
	Postergación de fecha de	-	X	S/. 30.71	
	Dispensa de publicación de edictos matrimoniales	-	X	S/. 77.70	
	Procedimiento no contencioso de separación convencional y divorcio ulterior	X	-	Gratis	
	Bolsa de Trabajo	X	X	Gratis	
	Centro Mi Empresa - Ventanilla	X	X	Gratis	
	Centro Mi Empresa - Ventanilla Constitución de Empresas	X	X	Servicio Notarial y Registral de S/.270 a S/. 330	
SUNARP	Orientación en el servicio de alerta registral	X	-	Gratis	
	Búsqueda y reserva de denominación	X	X	S/. 23.00	
SUNAT	Información de Charlas SUNAT	X	-	Gratis	
	Orientación Tributaria	X	-	Gratis	
	Obtención, modificación y actualización de RUC	-	X	Gratis	
	Formularios SUNAT	X	-	Gratis	
Poder Judicial	Certificado de antecedentes penales	-	X	S/. 52.60	
	Atención de Reclamos	X	-	Gratis	
INDECON	Búsquedas fonéticas	-	X	Una clase: S/. 30.99	
	Búsquedas figurativas	-	X	Una clase: S/. 38.46	
	Registros de marca y signos distintivos	-	X	S/. 534.99	
	Orientación en demás servicios	X	-	Gratis	
	Inscripción del DNI	-	X	0 a 16 años S/.16.00 A partir de 17 años a 19 años S/.29.00 A partir de 20 años S/. 34.00	
	Renovación del DNI	-	X	0 a 16 años S/.16.00 A partir de 17 años a 19 años S/.29.00 Gratis a partir de 5 años y discapacitados	
RENIEC	Rectificaciones de datos	-	X	0 a 16 años S/.16.00 A partir de 17 años S/.23.00 (Nombres, Apellidos y/o Estado Civil)	
	Duplicado de DNI	-	X	0 a 16 años S/.16.00 A partir de 17 años S/.23.00 (Trámite en oficina)	
	Canje gratuito de DNI	-	X	Gratis	
	Expedición de copias literales	-	X	S/. 10.00	
Ministerio del Interior	Certificado de antecedentes policiales	-	X	S/. 17.00	



Comunicate al 1800

Visítanos en <http://www.mac.pe/mac-ventanilla/>