

BOLETIN ANUAL 2016 CENTRO MAC VENTANILLA



CONTENIDO:

PAG.

I. Presentación de la Estrategia MAC	1
1.1 Historia del Centro MAC Ventanilla	2
II. Gestión del año 2010 a 2016 de la Estrategia MAC	3
2.1 Atenciones Presenciales en el Centro MAC Ventanilla	3
2.1.1 Evolución de las atenciones acumuladas de enero a diciembre de 2016	3
2.1.2 Participación de entidades en Centro MAC Ventanilla	4
2.1.3 Ranking de servicios en el Centro MAC Ventanilla	7
2.1.4 Empresas constituidas en el Centro MAC Ventanilla	9
2.1.5 Servicio especial tópico - 2016 en el Centro MAC Ventanilla	11
2.1.6 Capacitación :Taller vivencial de integración trabajo en equipo para asesores del Centro MAC Ventanilla	12
III. Relación de entidades que participan en el Centro MAC Ventanilla y servicios que ofrecen.	13-15
IV. Índice de satisfacción ciudadana en el Centro MAC Ventanilla	16-17

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 Aló MAC (marcando el 1800) que brinda información básica sobre los trámites y servicios más demandados. Desde julio de 2017 la atención es 24 horas al día los 7 días de la semana y en idioma quechua.

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 Ventanilla



El 10 de diciembre de 2012, por gestión del alcalde Omar Marcos Arteaga, la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) y la Municipalidad Distrital de Ventanilla suscribieron el Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional para implementar un Centro de Mejor Atención al Ciudadano.

El Centro MAC Ventanilla abrió sus puertas el 10 de febrero de 2014 acercando a la ciudadanía servicios y trámites de su municipio y del Estado. Actualmente forman parte de esta plataforma integrada la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT), la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), el Banco de la Nación (BN), el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), el Poder Judicial (PJ), el Ministerio del Interior (MININTER) y la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

Los servicios del Centro MAC Ventanilla inciden directamente en los ciudadanos de Ventanilla y Mi Perú, así como quienes residen en las zonas limítrofes de Puente Piedra, Ancón, Callao y San Martín de Porras. Debido al incremento significativo de la demanda de los servicios, en 2015 se implementó la programación de citas a través de ALÓ MAC y la página web www.mac.pe para los trámites más demandados: Certificado de Antecedentes Policiales y del RENIEC. Durante sus dos primeros años de actividad, Centro MAC Ventanilla superó las 672 mil atenciones (2014: 278,391 atenciones, 2015 393,804 atenciones).

El éxito del modelo de los Centros MAC han tenido reconocimiento no solo dentro del país sino también en el extranjero. Es así que en noviembre de 2015, Centro MAC Ventanilla recibió a expertos de Brasil y Colombia interesados en verificar la incidencia a favor del ciudadano del modelo de atención integrada. Con ellos se desarrollaron actividades de investigación y fortalecimiento institucional, en conjunto con distintas entidades gubernamentales de cooperación e instituciones de investigación.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

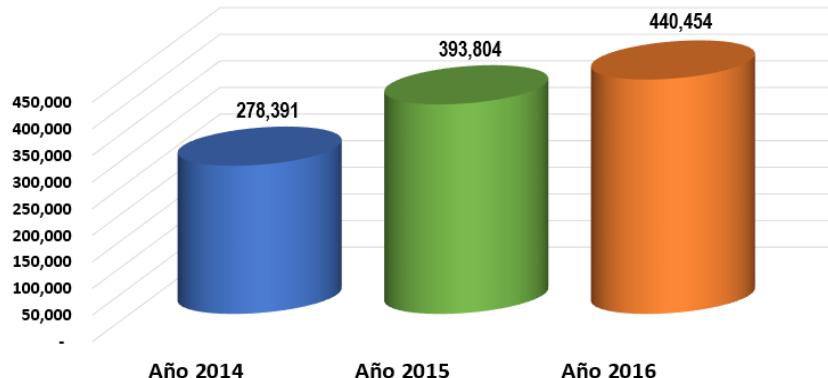
II. Gestión 2014 a 2016 de la Estrategia MAC

2.1 Atenciones Presenciales en el Centro MAC Ventanilla



Desde su inauguración del Centro MAC Ventanilla (febrero de 2014) hasta diciembre de 2016 se han registrado **1'112,649** atenciones.

EVOLUCIÓN DE LAS ATENCIONES BRINDADAS ENTRE LOS AÑOS 2014 Y 2016

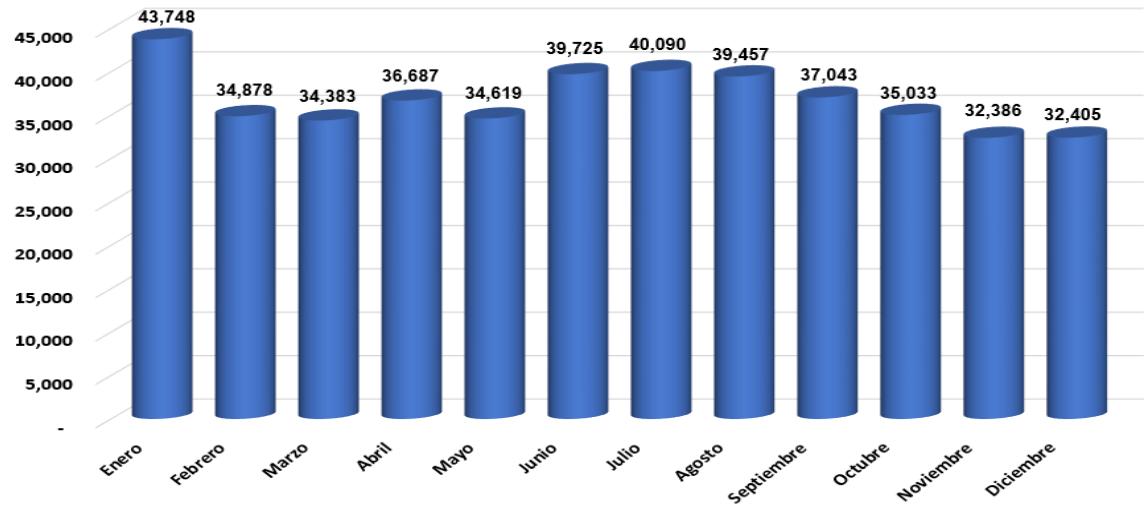


2.1.1 Evolución de atenciones acumuladas de enero a diciembre de 2016

El promedio mensual de atenciones durante 2016 fue de 36,705 atenciones, siendo enero el mes en el que se registró mayor demanda (43,748 atenciones).



NÚMERO DE ATENCIONES DE ENERO A DICIEMBRE 2016



Fuente: Sistema QueueSmart-Gestor de Colas Centro MAC Ventanilla



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

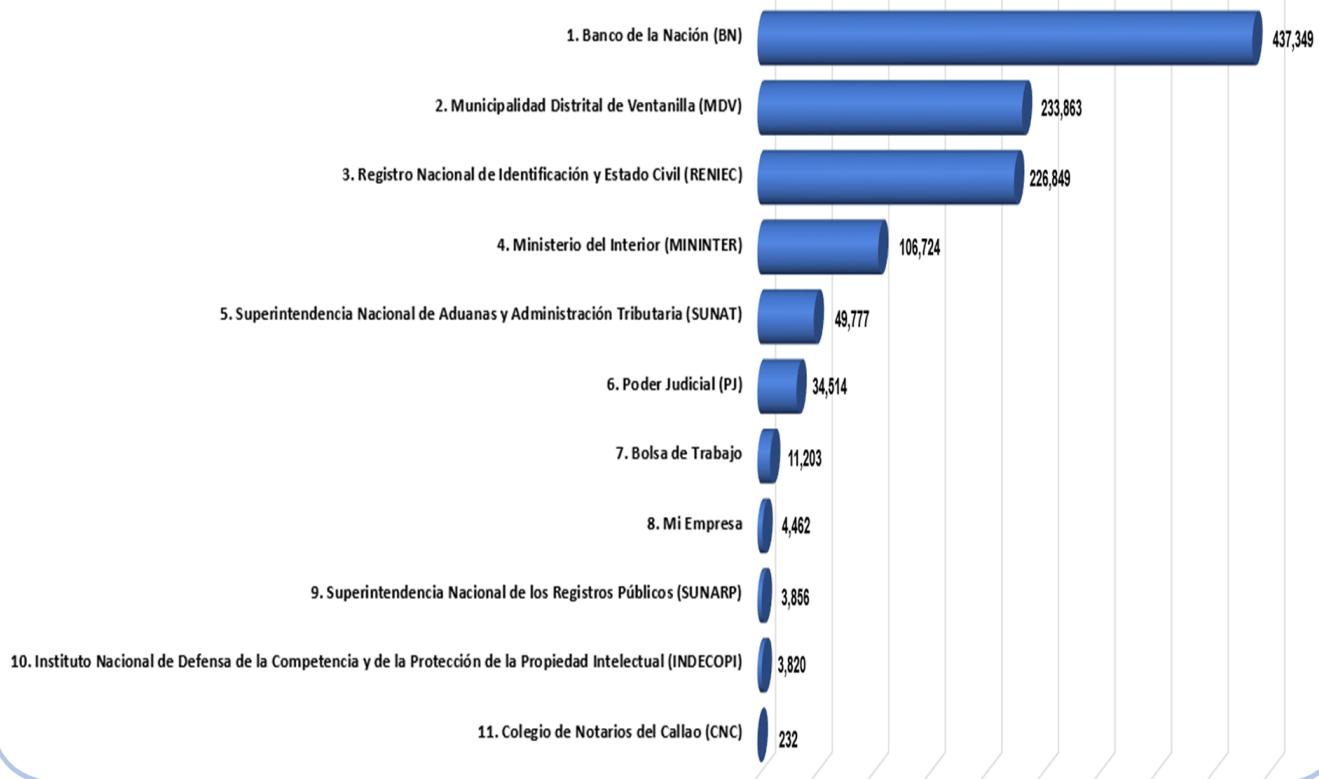
Secretaría de Gestión Pública

2.1.2 Participación de entidades

El volumen de las atenciones por entidad en el Centro MAC Ventanilla se ha incrementado progresivamente desde su inauguración.

Las atenciones brindadas por el Banco de la Nación, la Municipalidad Distrital de Ventanilla, el RENIEC, el Ministerio del Interior, la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria y el Poder Judicial, representan el 96% de las atenciones totales. (Ver gráfico)

ATENCIONES POR ENTIDAD: 2014 AL 2016



Fuente: Fuente: Sistema Queuesmart-Gestor de Colas Centro MAC Ventanilla



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

2.1.3 Ranking de Servicios en el Centro MAC Ventanilla

2.1.3.1 Ranking de Servicios: 2014 a 2016

Desde sus inicios y hasta 2016 los servicios de mayor demanda acumulada en Centro MAC Ventanilla eran: **Pago de Tasas** (Banco de la Nación) con 148,277 atenciones, **Certificados de Antecedentes Policiales** (Ministerio Interior) con 66,327 atenciones, **Entrega DNI y Emisión de Copias Literales** (RENIEC) con 69,793 y **Certificado de Antecedentes Penales** (Poder Judicial) con 20,192 atenciones.

RANKING DE SERVICIOS: 2014 AL 2016



Fuente: Fuente: Sistema Queuesmart-Gestor de Colas Centro MAC Ventanilla



PERÚ

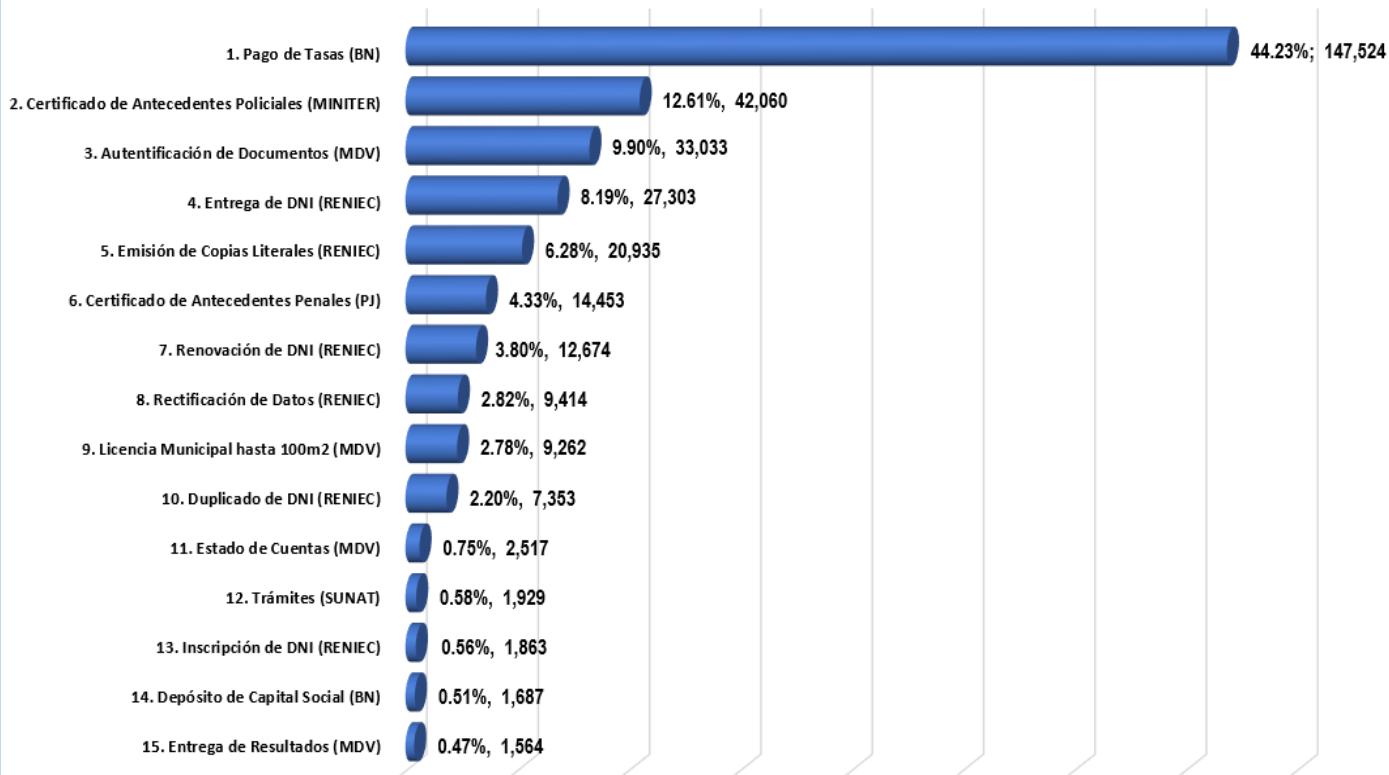
Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

2.1.3.2 Ranking de Servicios 2016

Los servicios de mayor demanda en el Centro MAC Ventanilla durante el año 2016 han sido: **Pago de tasas del Banco de la Nación** que representa el 44.23% (**147,524** atenciones), **Certificado de Antecedentes Policiales** del Ministerio del Interior que representa el 12.61% (**42,060** atenciones), **Autenticación de Documentos** Municipalidad Distrital de Ventanilla que representa 9.90% (**33,033** atenciones), **Entrega DNI y Emisión de Copias Literales** del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil que representa el 14.46% (**48,238** atenciones) y **Certificado de Antecedentes Penales** del Poder Judicial que representa el 4.33% (**14,453** atenciones).

ATENCIONES POR SERVICIO DE ENERO A DICIEMBRE 2016



Fuente: Fuente: Sistema Queuesmart-Gestor de Colas Centro MAC Ventanilla



PERÚ

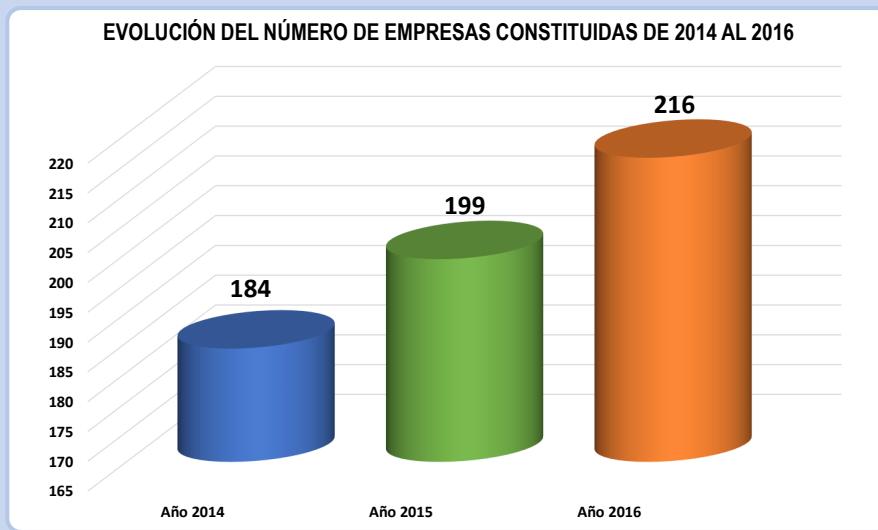
Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

2.1.4 Empresas Constituidas en el Centro MAC Ventanilla

2.1.4.1 Empresas constituidas

Desde febrero de 2014 a diciembre de 2016 se han constituido **599** empresas en el Centro MAC Ventanilla. Y la cifra sigue aumentando.



MACMYPE

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 en todo lo que necesita para iniciar su negocio.

- MI EMPRESA : Orientación de Requisitos.

APERTURA DE NEGOCIOS: Podrá realizar los trámites necesarios para abrir su negocio en tiempo record.

- SUNARP: Búsqueda y reserva de nombre.
- MI EMPRESA : Elaboración del acto constitutivo.
- BANCO DE LA NACIÓN: Depósito de Capital Social.
- NOTARIA (CONVENIO): Firma de escritura y entrega de testimonio.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

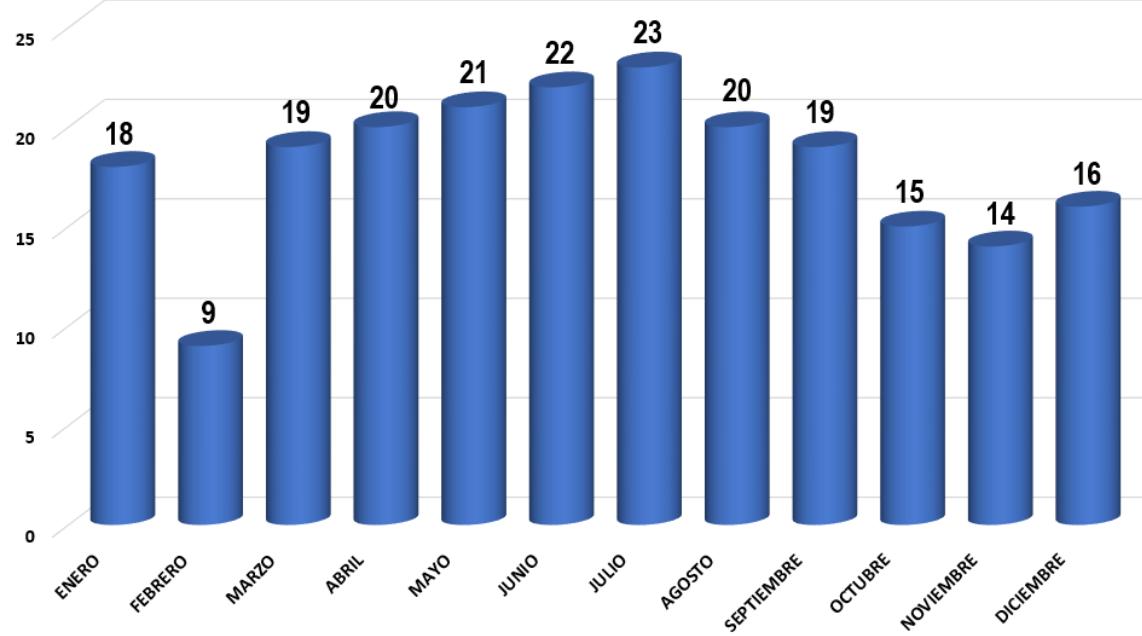
Secretaría de Gestión Pública

2.1.4.2 Empresas constituidas en 2016

A lo largo de 2016 se han constituido 589 empresas, un promedio de 18 empresas por mes. Este servicio está integrado por el Banco de la Nación, Mi Empresa, la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria y la Superintendencia Nacional de Registros Públicos. En julio registramos el mayor número de empresas constituidas llegando a **23** empresas.

Adicionalmente, durante el primer trimestre de 2016 se realizaron tres capacitaciones dirigidas a MYPES, en coordinación con la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (Factura Negociable y Factura Electrónica, Declaración Jurada Anual 2016—Personas Naturales, Tributación para Emprendedores, Taller “Emprende y Formalízate: Tu Camino al Éxito”).

NÚMERO DE EMPRESAS CONSTITUIDAS DE ENERO A DICIEMBRE DE 2016



Fuente: Ministerio de Producción





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

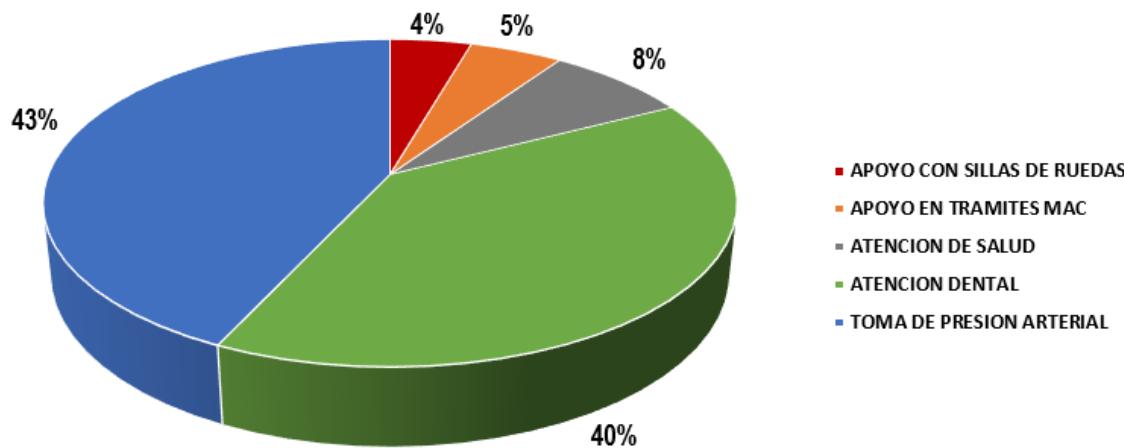
2.1.5 Servicio Especial del Tópico - 2016

Pensando en el bienestar y la salud de nuestros ciudadanos, en Centro MAC Ventanilla contamos con personal especializado como enfermeras, odontólogos, paramédicos y técnicos en enfermería, quienes brindan los servicios de medición de la presión arterial a adultos mayores, atención a madres gestantes, servicios de odontogramas a niños y adultos, asistencia con silla de ruedas para personas con discapacidad física y adultos mayores. También contamos con Ambulancia.

En 2016 atendimos en el tópico a **4,325** ciudadanos.

MES	APOYO CON SILLAS DE RUEDAS	APOYO EN TRAMITES MAC	ATENCION DE SALUD	ATENCION DENTAL	TOMA DE PRESION ARTERIAL	TOTAL GENERAL
ENERO			65		271	336
FEBRERO	57	16	56		241	370
MARZO	21	79	52		169	321
ABRIL	24	34	33		221	312
MAYO	11	28	33	118	124	314
JUNIO	24	42	37	250	281	634
JULIO	5	3	21	210	72	311
AGOSTO	5	12	14	290	54	375
SEPTIEMBRE	26	4	10	297	189	526
OCTUBRE	20		19	205	186	430
NOVIEMBRE	1	3		271	35	310
DICIEMBRE				68	18	86
TOTAL GENERAL	194	221	340	1,709	1,861	4,325

ATENCIÓN DEL SERVICIO ESPECIAL TÓPICO DEL AÑO 2016



Fuente: Tópico Atenciones Centro Mac Ventanilla



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

2.1.6 Capacitación para asesores MAC Ventanilla: Taller vivencial de integración y trabajo en equipo

Capacitamos a los asesores del Centro MAC Ventanilla para mejorar el rendimiento productivo y elevar su capacidad mediante la mejora de sus habilidades blandas, actitudes y conocimientos en mejorar la calidad de atención a la ciudadana. Asimismo, desarrollamos un plan de acción para tomar buenas decisiones y alternativas que mejoren la comunicación para cumplir con las metas fijadas.

El objetivo principal del equipo es alcanzar la sinergia en el lugar de trabajo desarrollando sistemas que nos permitan completar las tareas de manera eficiente y rápida.



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

Un total de ocho entidades brindan, en forma conjunta, 52 servicios públicos a la ciudadanía.

Entidad	Servicio	Orientación	Tramite
Banco de la Nación	Depósito capital social	-	✓
	Pago de Tasas Diversas	-	✓
	Otros Servicios	-	✓
RENIEC	Orientación servicios RENIEC	✓	-
	Inscripción de DNI	-	✓
	Renovación de DNI	-	✓
	Rectificación de DNI	-	✓
	Duplicado de DNI	-	✓
	Canje de LE a DNI	-	✓
	Copia Literal de Partida de Nacimiento	-	✓
	Copia Literal de Partida de Defunción	-	✓
	Copia Literal de Acta de Matrimonio	-	✓
	Certificado de Inscripción de Identidad	-	✓
SUNARP	Constancia Negativa de Inscripción	-	✓
	Alerta regstral	✓	-
	Orientación al usuario	✓	-
	Registro de Personas jurídicas	✓	-
	Búsqueda y Reserva de Nombre	-	✓
Ministerio del Interior	Entrega de Búsqueda y Reserva de Nombre	-	✓
	Certificado de Antecedentes Policiales	-	✓
Poder Judicial	Certificado de Antecedentes Penales	-	✓



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Entidad	Servicio	Orientación	Trámite
INDECOPI	Atención de Reclamos	-	✓
	Búsquedas Fonéticas	-	✓
	Búsquedas Figurativas	-	✓
	Orientación en Demás Servicios	✓	-
	Protección al Consumidor	✓	-
	Registro de Marca y Signos Distintivos	✓	✓
SUNAT	Información de Charlas	✓	-
	Orientación Tributaria	✓	-
	Trámite para Obtener Clave SOL	-	✓
	Obtención, Modificación y Actualización de RUC (Clave SOL)	-	✓
	Entrega de Formularios SUNAT	✓	-
Mi Empresa	Orientación para Constituir Empresas	✓	-
	Asesoría en Constitución de Asociaciones	✓	-
	Elaboración de Minuta o Acto Constitutivo	-	✓
	Información de Charlas	✓	-
Bolsa de Trabajo	Orientación y Intermediación Laboral	✓	-



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Entidad	Servicio	Orientación	Tramite
MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA	Duplicado de Cuponera	-	✓
	Estado de Cuenta	-	✓
	Constancia de No Adeudo	-	✓
	Constancia de Catastral Negativa	-	✓
	Certificado de Jurisdicción	-	✓
	Certificado de Nomenclatura	-	✓
	Certificado de Parámetros Urbanísticos	-	✓
	Licencia de Edificación para Obra Nueva Sitio PROPIO -PROVIVE	-	✓
	Orientación de Matrimonio Civil	✓	-
	Publicación de Edictos de Expediente Matrimoniales Tramitados en otros Municipios	-	✓
	Postergación de Fecha de Matrimonios	-	✓
	Dispensa de Publicación de Edictos Matrimoniales	-	✓
	Matrimonio Civil	-	✓
	Autenticación de Documentos	-	✓
	Duplicado de Licencia de Funcionamiento	-	✓
	Cese de actividades	-	✓
	Constancia de Ejercer o no Actividades Comerciales, Industriales o de Servicio	-	✓
	Procedimiento no Contencioso de Separación Convencional y Divorcio Ulterior .	✓	-
	Programación de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones -ITSE-Expost	-	✓
	Consulta de Compatibilidad de Uso por Zonificación	-	✓
	Permiso de Venta Ambulatoria	-	✓
	Entrega de Resultados de Procedimientos Municipales -MDV	-	✓
	Licencias de Funcionamiento Hasta 100m2	-	✓
	Licencias de Funcionamiento de 101 a 500 m2	✓	-
	Licencias de Funcionamiento mayores a 500 m2	✓	-

IV. Índice de satisfacción ciudadana en el Centro MAC Ventanilla

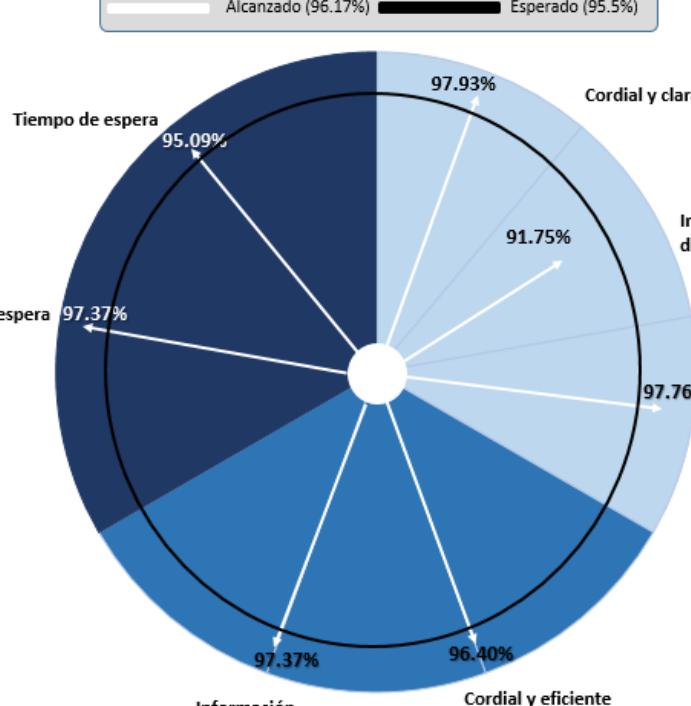
Con la finalidad de identificar aspectos a mejorar, en 2016 realizamos encuestas de satisfacción a los ciudadanos que acudieron al Centro MAC Ventanilla, valorando los siguientes indicadores:

- Orientación Recibida
- Atención del Trámite
- Local y Tiempo de Atención



El índice de satisfacción del ciudadano con relación a los servicios que brinda el Centro MAC Ventanilla es de 96.17%.

Local y Tiempo de Atención



Orientación Recibida



Atención del Trámite



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

**Llamar al 1800**

Av. La Playa S/N.
Alt. de la Urbanización Zona Comercial, frente a la Plaza Cívica
Ventanilla

www.mac.pe**Llamar al 1800**