

ESTRATEGIA DE MEJOR ATENCION AL CIUDADANO - MAC

Subsecretaria de Calidad de Atención al Ciudadano

Abril, 2018



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO

ESTRATEGIA DE ATENCIÓN MULTICANAL PARA EL CIUDADANO



www.mac.pe



Plataformas Presenciales



Plataforma Telefónica



Plataforma Virtual

EL PERÚ PRIMERO



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

Centros MAC Presenciales

CENTROS MAC PRESENCIALES

Centros MAC actuales



A la fecha existen 05 centros MAC en todo el país, estos centros de atención ciudadano, ofrecen servicios públicos a través de un conjunto de Entidades en una misma plataforma integrada, el promedio diario de atenciones es:

Fuente: Sistema de Administración de atenciones de Centros MAC

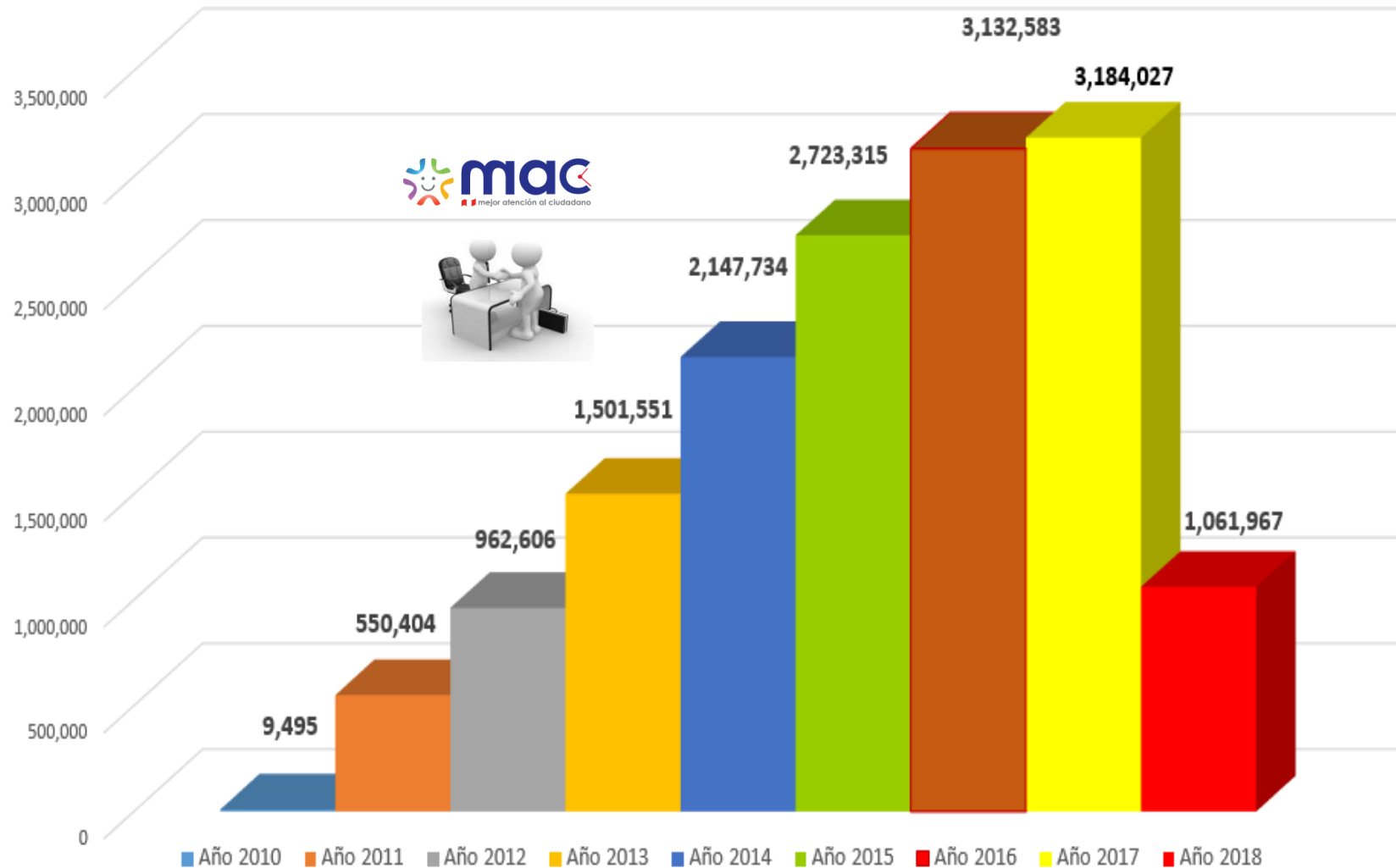
MAC LIMA NORTE	MAC CALLAO	MAC VENTANILLA	MAC PIURA	MAC LIMA ESTE
5,500 atenciones diarias	2,500 atenciones diarias	1,500 atenciones diarias	2,000 atenciones diarias	1,000 atenciones diarias



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

ATENCIONES DE CENTROS MAC PRESENCIALES:
MAC Lima Norte, MAC Callao, MAC Ventanilla, MAC Piura y MAC Lima Este
Desde 2010 al 2018



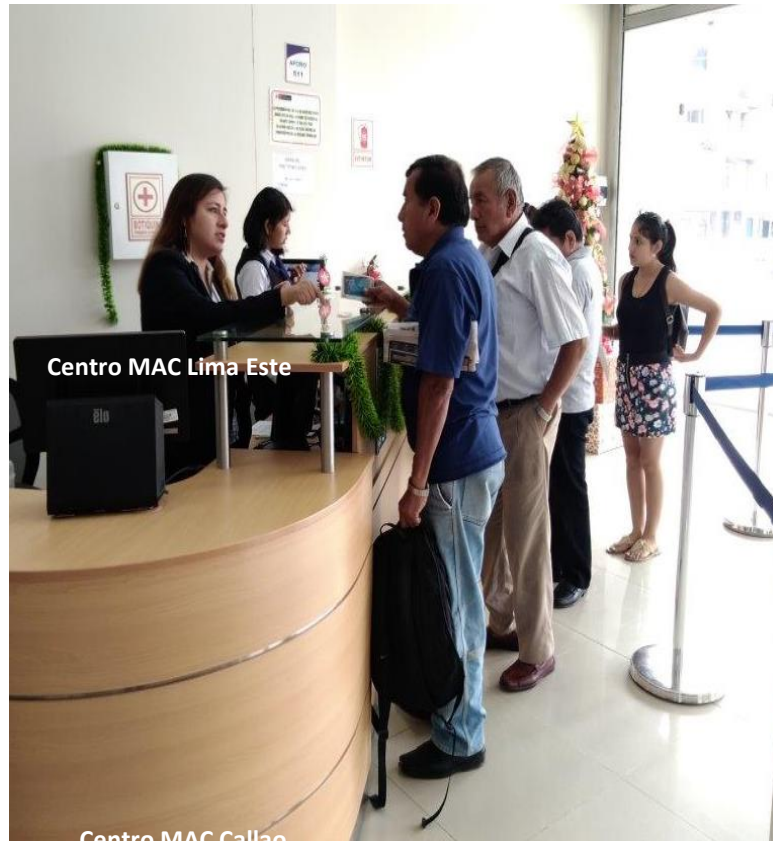
2010-2018

CENTROS MAC

HORARIOS DE ATENCION EXTENDIDOS

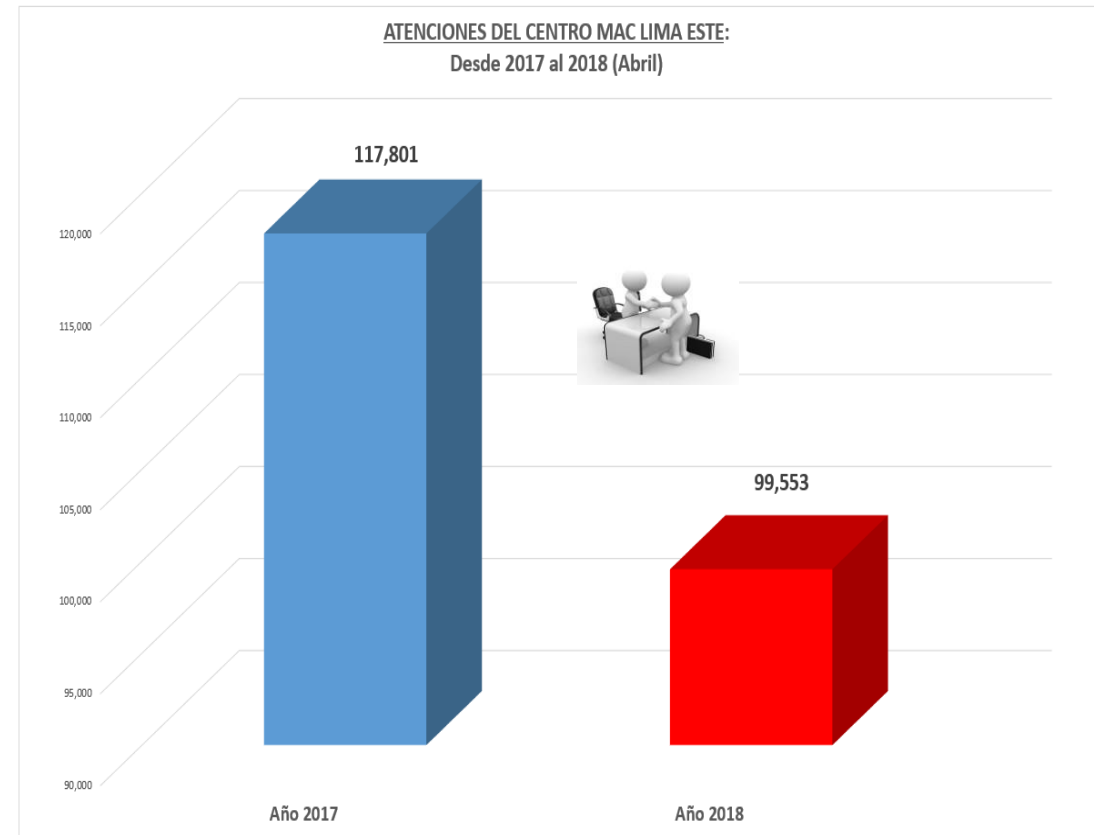
Lunes a Viernes 8:00am a 8:00pm
 Sábados 8:00am a 4:00pm
 Domingos y Feriados 9:00am a 1:00pm

El Centro MAC Lima Este se ubica en Av. Ancash N° 2151, distrito de El Agustino, en el Centro Comercial Agustino Plaza. Inició atenciones el 12 de junio del 2017



Centro MAC Lima Este

Centro MAC Callao





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

ALO MAC



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

ATENCIONES DEL CENTRO DE ATENCION TELEFONICO ALO MAC Desde 2011 al 2018 (Abril)



2018

CENTRO ALO MAC (1800)

ATENCIÓN:

7 días de la semana, 24 horas al día y atención en Quechua.
Brinda información de trámites y servicios públicos, Citas.
Desde el 23.02.2018 : se han atendido 180 llamadas en Quechua.

EL PERÚ PRIMERO



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

MAC Virtual

www.mac.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

ATENCIONES DEL PORTAL MAC Desde 2011 al 2018 (Abril)



2011-2018

WWW.MAC.PE

Facilita el acceso a información de trámites y servicios públicos,
Acceso a separar Citas,
Envío de Correo Electrónico,
Acceso a Chat,
Acceso a Redes Sociales

EL PERÚ PRIMERO



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

EL PERÚ PRIMERO